

Palvelupolkukartta

Nyt siirrytään teoriasta ja käsitteistä käytäntöön. Tämän tehtävän ajatus on auttaa sinua ymmärtämään, mitä palvelumuotoilu käytännössä on ja miten sen käsitteet auttavat purkamaan palvelua osiinsa. Tehtävänäsi on purkaa osiin jokin sinun oma palvelukokemuksesi, luoda siitä kaaviokuva ja kehittää muutama idea, joilla palvelukokemustasi voitaisiin parantaa. Tarvitset tähän tehtävään vähintään A3-kokoisen paperin ja kynän tai vaihtoehtoisesti voit tehdä tämän myös tietokoneella. Tehtävässä luodaan kokemuksestasi eräänlaiset piirustukset. Ohessa liitteenä mallipohja.

– Tässä tehtävässä sinun pitää ymmärtää palvelumuotoilun peruskäsitteitä. Jos olet unohtanut ne, niin katso uudestaan video käsitteistä.

Valitse ensin palvelu, jonka olet itse läpikäynyt ja kokenut. Hyvä olisi, jos pystyisit läpikävelemään palvelun kokonaisuudessaan uudestaan ajatuksen kanssa, koska silloin saat tästä tehtävästä paremmin kaiken olennaisen irti. Valitsemasi palvelu voi mieluusti olla myös sellainen, jossa kaikki ei ole mennyt ihan niin kuin olisit toivonut. Palvelu voi olla joko omaan opiskelualaasi liittyvä tai sitten jokin arkinen palvelu, kuten kirjasto tai kampaamo/parturi.

Ota vähintään A3-kokoinen paperi, laita se vaaka tasoon ja piirrä paperin yläreunaan oikealta vasemmalle laatikot, joihin nimeät palvelupolkuasi palvelutuokiot siitä lähtien, kun sinulle tulee tarve palvelun käyttöön. Tuokioita pitäisi löytyä vähintään kuusi ja enintään kaksitoista (tämä sen takia, jotta tehtävästä ei tule liian laajaa). Jos tuokiota on enemmän kuin 20, voita valita otatko palvelusta vain alku-, keski- tai loppukohdan.

Kirjoita palvelutuokioiden alle oikeaan/vastaavaan kohtaan kaikki ne kosketuspisteet, joihin törmäsit palvelupolussasi. Tärkeää on että kirjaat ne aina vastaavan palvelutuokion alle.

Piirrä Kontaktipisteiden alle kokemuksesi/tuntemuksesi käyrää kunkin palvelutuokion aikana. Kun kokemuksesi oli hyvä, käyrä oli ylhäällä ja jos se oli huono käyrä vastaavasti laskee. Esimerkiksi koemme yleensä ripeän palvelun positiivisesti ja odottamisen negatiivisesti.

Kirjaa kokemuskäyrän alle ne haasteet ja ongelmat, joita kyseisessä kohdassa mielestäsi on. Mieti ja luettele kaavioon kaikkiaan ainakin 5–10 ongelmaa. Kirjoita ne niihin kohti, missä ne ilmenevät.

Viimeiseksi ideoi ratkaisuja, joilla parannat negatiivisia ajatuksia aiheuttaneita kohtia ja ongelmia. Esimerkiksi odottaminen on mukavampaa, kun sinulle ilmoitetaan milloin on oma vuorosi ja voit mahdollisesti käyttää aikasi siten tehokkaammin. Listaa kaikkiaan ainakin 10 parannusta/ideaa, joilla asiakaskokemuksesi paranisi. keskity erityisesti mielestäsi hankaliin kohtiin. Kirjoita ideat niihin kohtiin, mitä ne korjaavat.

Olet tehnyt nyt tehnyt valitsemastasi palvelusta/palvelupolusta blueprint:in – toisin sanoen palvelun piirustukset. Katso piirustusta ja pohdi, mitä se sinulle opetti. Ota valokuva tekemästäsi palvelun blueprintistä ja palauta se täältä.

Nyt sinun pitäisi ymmärtää hiukan, mistä palvelumuotoilussa on kysymys? Olet ottanut haltuun myös yhden sen keskeisimmistä työkaluista eli palvelunpolkukartan. Tämä on hyvä työkalu ymmärtää jokin palvelu kokonaisuudessaan. Näillä käsitteillä ja tällä työkalulla pääset hyvin alkuun palvelumuotoilun opiskelussa.

