

Parempaa palvelua muotoillen



KUVA: KATRI ISOTALO

Vain tuntemalla käyttäjät ja heidän tarpeensa voidaan suunnitella palveluita todellisiin käyttötilanteisiin.

KIRSI MÄKINEN

Vaikka paikkatiedon mahdollisuudet olisivat rajattomat, saatamme silti tuskailla, kuinka pieni osa paikkatiedon potentiaalista on hyödynnetty tai kuinka palvelut eivät tavoita potentiaalisia käyttäjiään.

Toimivan palvelun resepti on yksinkertainen: kuuntele asiakasta ja ota selvää, mitä hän tarvitsee. Kaikkien aikaa säästyy, kun asiointi sujuu jouhevasti eikä asiakasta yritetä väkisin mukauttaa toimintatapoihin, jotka eivät ole hänestä luontevia.

Hankalaksi koettu palvelu voi jäädä käyttämättä tai näkyä lisääntyvinä tukipyyntöinä. Tästä huolimatta turvaudumme palvelujen kehittämisessä ratkaisuihin, joissa luulemme tie-

tävämme asiakkaan tarpeet – tai haluamme asiakkaan toimivan niin kuin meille on helpointa.

Kaiken takana on asiakas

Palvelumuotoilu tarjoaa keinot asiakkaiden toiveiden luotaamiseen ja kehitysideoiden testaamiseen käytännössä.

Palvelumuotoilun avulla suunnittelussa voidaan ottaa huomioon sekä asiakkaan tarpeet että liiketoiminnan tavoitteet. Tarpeiden ja tavoitteiden yhteensovittamisen keskeisiä periaatteita ovat asiakkaan käyttämän palveluketjun tunnistaminen sekä asiakkaan toiveiden ja tarpeiden kuunteleminen.

Tuntemalla käyttäjät ja heidän tarpeensa voimme suunnitella sovelluksen, jossa on otettu

PALVELUMUOTOILU (engl. Service Design) tarkoittaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin.

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen (engl. service experience) käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Asiakkaan palvelukokemuksen rakennuspalikoita ovat palvelun kontaktipisteet (engl. service touchpoints), palvelutuokiot (engl. service moments) ja palvelupolku (engl. service string, customer journey).

Lähde: Wikipedia

huomioon todelliset asiakkaat ja käyttötilanteet kuviteltujen sijaan.

Käyttäjäpersoonat avuksi

Asiakasymmärrys on hyvän palvelun perusta ja sen keräämiseen kannattaa varata aikaa. Käyttäjäkyselyt, asiakastytyväisyystutkimukset, kävijäseurannasta saatavat tiedot sekä asiakkaiden ja asiakaspalvelussa työskentelevien haastattelut ovat hyviä asiakastiedon lähteitä. Yhdistämällä eri lähteistä saatava tieto tarkentuu kuva asiakkaista ja heidän tarpeistaan.

Myös silloin, kun palvelulla on laaja käyttäjäkunta (kuten usein on julkishallinnossa), monenkirjavasta käyttäjien joukosta voi erottaa tyypillisimmät käyttötilanteet ja käyttäjäryhmät. Käyttäjäpersoonat on yksi tapa dokumentoida käyttäjistä keräämämme tieto. Persoonaa kuvaava keskiwertokäyttäjän tarpeet ja toiveet, hänen palvelusta saamansa hyödyn sekä mahdolliset huolet.

Kun Maanmittauslaitoksen uusia verkkosivuja suunniteltiin, apuna oli seitsemän erilaista käyttäjäpersoonaa. Toki sivuston käyttäjät ovat paljon kirjavampi joukko, mutta persoonien avulla meidän, sivuston kehittäjien, oli helpompi miettiä, kenelle palvelua teemme ja miten sanomme muotoilemme.

Palvelupolut kuntoon

Jotta palvelusta saadaan mahdollisimman sujuva, on hyvä tuntea asiakkaan koko palvelupolku. Polku alkaa siitä hetkestä, kun asiakas huomaa tarvitsevansa palvelua ja päättyy vasta kun hän on saanut asiansa hoidettua.

Palvelupolku koostuu kontaktipisteistä ja palvelutuokioista. Miten asiakas löytää palvelun? Mitä hän on tehnyt ennen sitä? Mitä asiakkaan pitää tietää tai olla tehnyt ennen palveluun siirtymistä? Entä minne hän jatkaa palvelussa käytyään? Saiko hän asiansa hoidettua kokonaan vai jatkaako esimerkiksi jonkin toisen viranomaisen palveluun?

Asiakkaan saama palvelu rakentuu palvelutuokioista, jotka tarjotaan kontaktipisteiden kautta. Kontaktipisteet voivat olla sekä fyysisiä että digitaalisia, kuten asiakaspalvelu, verk-

kosivuilla oleva ohje tai toiminto, vaikkapa reittihaku.

Kun olet kuvannut palvelupolun, kulje se läpi asiakkaana. Voisitko tehdä kokemuksesta vielä paremman? Ymmärtääkö asiakas, mitä häneltä odotetaan? Saako hän helposti kaiken asiansa hoitamiseen tarvittavan tiedon?

Palvelusta voi myös tehdä prototyypin, jota testataan oikeilla asiakkailla, tai antaa palvelun betaversion asiakkaiden arvioitavaksi. Mitä varhaisemmassa vaiheessa palautetta saa, sitä helpompi suunnitelmia on vielä muuttaa ja vaihtaa tehtyjä ratkaisuja.

Paikkatiedon palvelumuotoilu – mahdoton tehtävä?

Palvelumuotoilu tarjoaa viitekehyksen, jota voi soveltaa hyvin erilaisiin tilanteisiin palvelujen tuotteistamisesta sovelluskehitykseen ja viestinnän suunnitteluun. Olisiko sillä annettavaa myös paikkatiedon parissa toimijoille?

Asiakasnäkökulman vahvistaminen on tuskin haitaksi kenellekään. Prototyypit, testaus ja käyttäjiltä saatu palaute on arvokasta raaka-ainetta palvelujen kehittäjille. Toki edellyttäen, että kehittäjillä on mahdollisuus reagoida annettuun palautteeseen. Palvelumuotoilu voi myös antaa välineitä selkeyttää ja yksinkertaistaa asioita – paikkatietohan mielletään usein monimutkaiseksi tai hieman vaikeaselkoiseksi.

Mikään menetelmä ei kuitenkaan yksin takaa hyvää lopputulosta. Menetelmiä tärkeämpää on asenne. Halu kuunnella asiakasta, ottaa asiakkaan toiveet huomioon ja toteuttaa palvelut mahdollisimman sujuviksi.

Sujuvan palvelun rakentaminen ei välttämättä tarkoita valtavia investointeja. Joskus pienilläkin muutoksilla voi olla iso merkitys. Edellyttäen että tiedät mitä teet – ja miksi.

Kirsi Mäkinen on Position ex-päätöittäjä, joka nykyisin kehittää Maanmittauslaitoksen verkkosivuja.
ETUNIMI.SUKUNIMI@MAANMITTAUSLAITOS.FI
