

KAIKISSA MEISSÄ ASUU MUOTOILIJA!

**Oivalluksia digitaalisten palveluiden
osallistavasta suunnittelusta –
Case Palvelumuotoilukoulu**

5.5.2021 Anniina Ojutkangas

MISTÄ TÄSSÄ TIETOISKUSSA PUHUTAAN?



**ANNIINA
OJUTKANGAS**

Palvelumuotoilija, Frantic

- **Palvelumuotoilusta**
- **Osallistavasta suunnittelusta**
- **Tulevaisuuden taidoista**
- **Oivalluksista**



KEITÄ OLEMME?

- Digitaalisen liiketoiminnan konsultointiyritys Helsingistä

24

VUOTTA

60+

ASiantuntijaa

4,4 M €

LIikevaihto (2020)

YDINOSAAMISEMME

DESIGN

TEKNOLOGIA

KETTERÄ
JOHTAMINEN

DATA JA
ANALYTIikka



REFERENSSEJÄMME

- Olemme mukana Hanselin dynaamisessa hankintajärjestelmässä
- Yhteistyökumppaneitamme julkisella puolella mm.



DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO



Eläketurvakeskus
PENSIONSSKYDDSCENTRALEN



Aluehallintovirasto

PALVELUMUOTOILU ON...

TUTKIMISTA



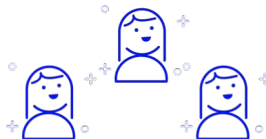
OSALLISTAMISTA JA
YHTEISKEHITTÄMISTÄ



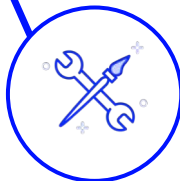
MUIDEN
NÄKÖKULMISTA
KATSOMISTA



*...muotoilu-
ajattelun ja -
menetelmien
avulla!*



ITEROINTIA JA
TESTAUSTA



KITEYTYSTÄ JA
RATKAISEMISTA



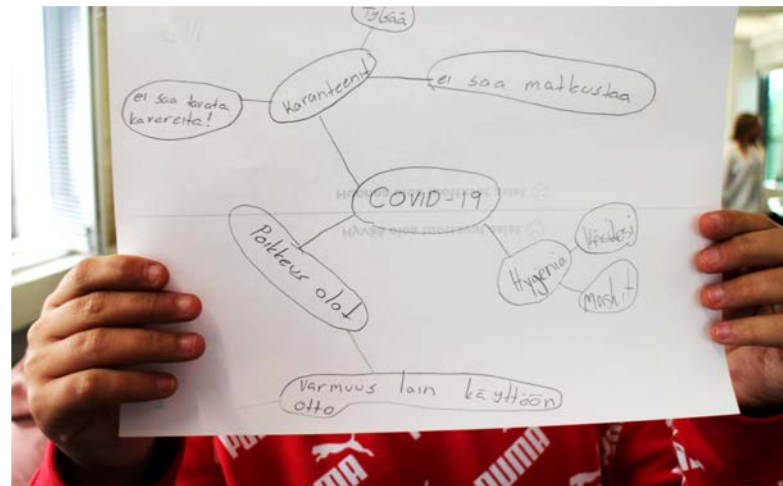
MITÄ OVAT TULEVAISUUDEN TAIDOT?

OPPIMISTAIIDOT	AJATTELUN TAIIDOT	YHTEISTYÖTAIDOT
OPPIMAAN OPPIMINEN	KRIITTINEN AJATTELU	VUOROVAIKUTUS- TAIDOT
ELINIKÄINEN OPPIMINEN	LUOVA ONGELMAN- RATKAISU	AKTIIVISEN KANSALAIISUUDEN TAIIDOT

TAUSTA

FRANTIC

- Osa Tampereen kaupungin ja Business Tampereen Smart Tampere -ohjelman Nopeita kokeiluja
- Taustalla huoli lasten ja nuorten hyvinvoinnista Covid-19-pandemian aikana
- Osallistujina tamperelaiset kuudesluokkalaiset syksyllä -20



KONSEPTI

FRANTIC

- **Palvelumuotoilukonsepti, jossa osallistujista tulee digitaalisten palveluiden suunnittelijoita**
- **Osallistujat oppivat muotoiluajattelua ja harjoittelevat tulevaisuuden taitoja palvelumuotoilumenetelmien avulla**



RAKENNE

FRANTIC



Koko luokka

12 oppilasta (3 ryhmää)

KÄYTETYT METODIT

- Empatiakartta
- Ajatuskartta
- Kuinka voisimme
- 8+8+8
- Käyttäjäprofiilit
- palvelupolku
- Prototypointi
- Käyttäjättestaus
- Skenaariot

AASTE:	KUINKA VOISIMME...?	...JOTTA...	IDEAT
...			Appi, joka
...			
...			

PROFIILIKORTTI

Nimi: _____

Ikä: _____

Kuvaus: _____



Mistä pitää?
Mistä ei pidä?

Mistä unelmoi?

Mitä ajattelee? Mitä sanoo?

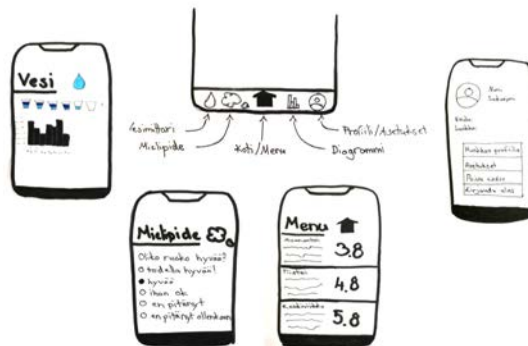
Mitä pelkää?



SYNTYNEET RATKAISUT



- Vuorovaikutteinen tukisovellus koulukiusatuille

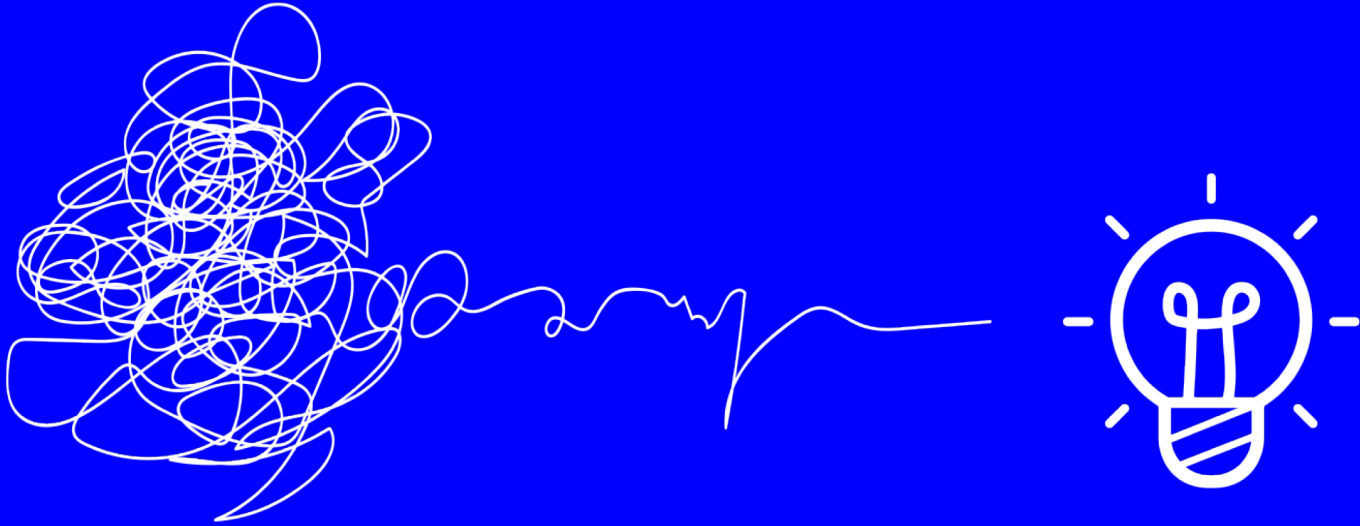


- Oppilaiden ja koulun keittiön vuorovaikutusta lisäävä sovellus



- Vastuullinen verkkokauppa-sovellus

MITÄ OIVALSIMME?



OIVALLUS 1



Osallistaminen kannattaa aina.

OIVALLUS 2



**Palvelumuotoilu tukee
tulevaisuuden taitoja.**

OIVALLUS 3



**Meissä jokaisessa asuu
(palvelu)muotoilija.**

MILLOIN?

ASIAKKAAT / LOPPUKÄYTTÄJÄT

FRANTIC

Prototyypin
testaaminen

Asiakkaan
palvelukokemuksen
seurantaminen

Asiakaskeisen
ajattelun
käyttöönotto

Idean
konkretisoiminen

ABSTRAKTI

KONKREETTINEN

Tiimin työtapojen
uudistaminen

Sisäisen
toimintamallin
selkeyttäminen

Sisäisen palvelun
kehittäminen

OMA ORGANISAATIO



Lue lisää:

www.frantic.com/fi/valtio-expo

**Löydät meidät myös Valtio Expon
virtuaalisesta näyttelysalista**

www.frantic.com | hello@frantic.com | Twitter: @franticcom