



**Nurmijärvi**

# **Asiakaslähtöisyys liikuntaneuvonnan kehittämisessä**

## **Palvelumuotoilun keinot neuvonnassa**

Kaisa Laine

Liikunta ja hyvinvointipäällikkö

[kaisa.laine@nurmijarvi.fi](mailto:kaisa.laine@nurmijarvi.fi)

Nurmijärven kunta

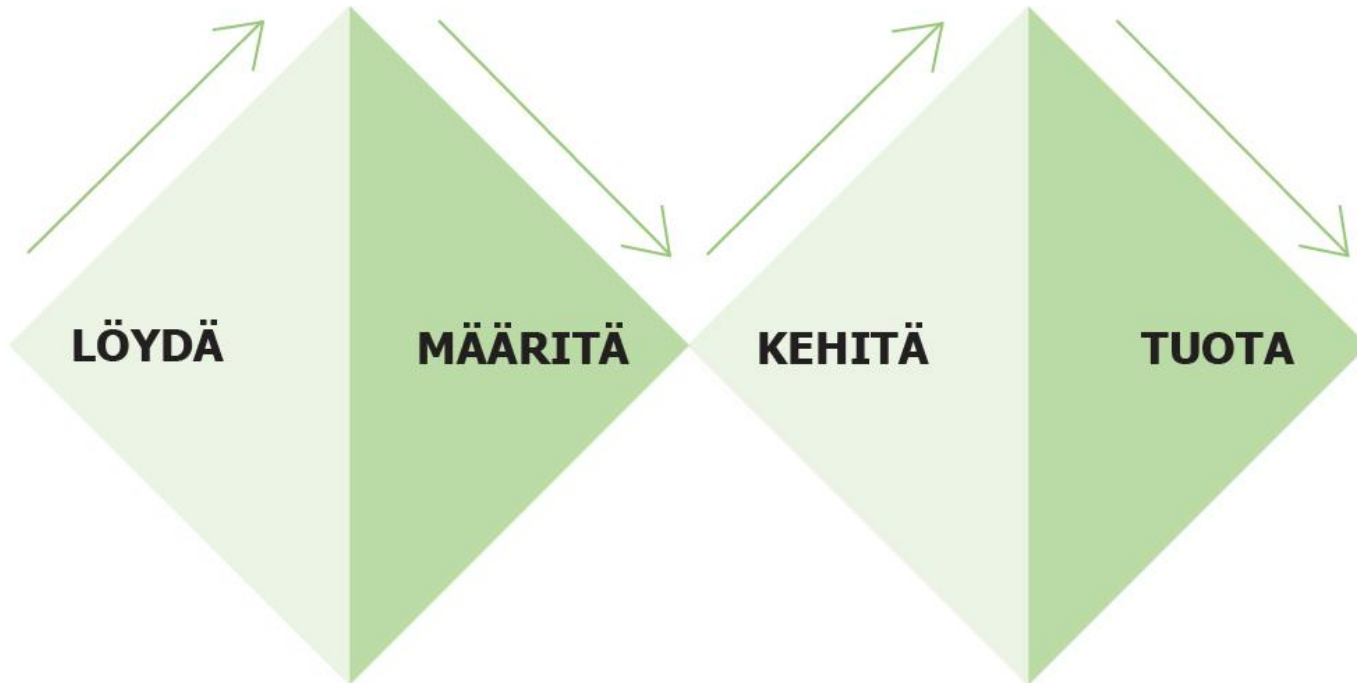
# Palvelumuotoilu

- Lähtökohtana ihmislähtöisyys, oikean ongelman ratkaisu, prototyyppien luominen ja testaus sekä yhteiskehittäminen (Koivisto, Säynäjäkangas ja Forsberg, 2019)
- Palvelumuotoilun keskeisimpänä tavoitteena on kehittää palvelua niin, että se vastaa sekä asiakkaan tarpeisiin että palveluntarjoajan tavoitteisiin (Koivisto ym., 2019)
- Tyypillistä palvelumuotoiluprosessille on luovan ongelmanratkaisun periaatteiden noudattaminen sekä asiakaslähtöisyys (Tuulaniemi, 2011)
- Luovassa ongelmaratkaisussa pyritään vuorotellen kehittämään useita vaihtoehtoisia toteutustapoja ja sen jälkeen rajaamaan niistä parhaat. (Tuulaniemi, 2011)



# Tuplatimanttiprosessimalli

**HAASTE**

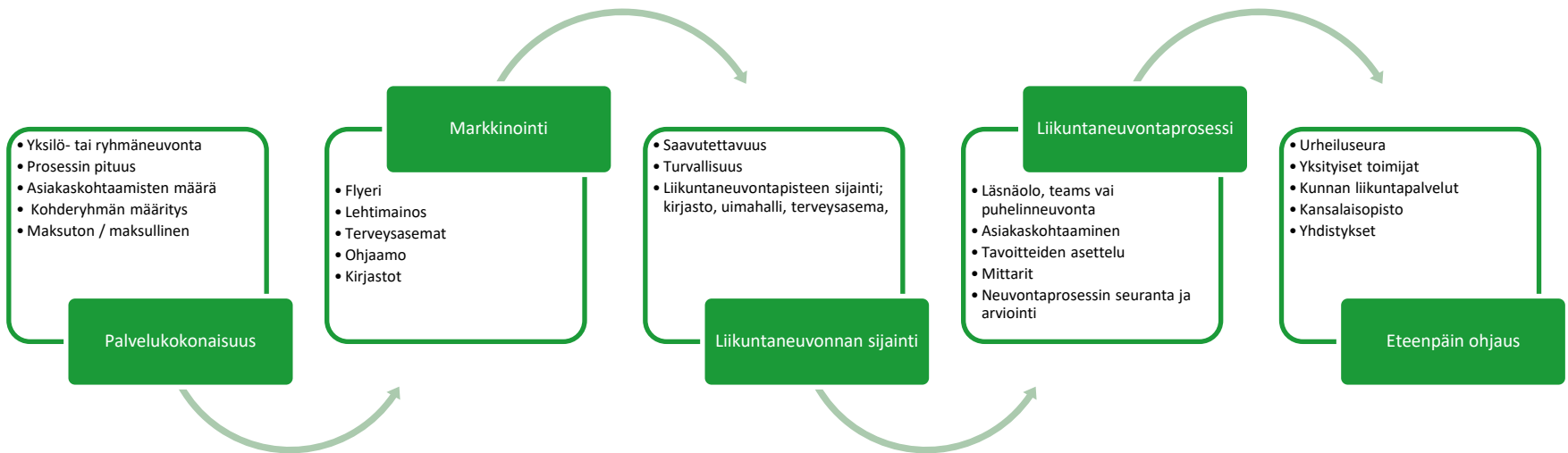


**TUOTOS**

Design Councilin Tuplatimanttiprosessimalli (mukaillen Koivisto et al., 2019)



# Palvelupolku



# Tuplatimantti - prosessimalli

- **Löydä**; havainnoi, asiakaskyselyt, asiakastyytyväisyysarviot, asiakaspalaute, palvelun seuranta ja arviointi, palveluprosessin kuvaus (Koivisto ym., 2019)

*Missä mennään? Palvelupolku*

- **Määritä**; kerätyn tiedon analysointi ja tulkinta (Koivisto ym., 2019. Goey ym., 2019)

*Mitä tulisi kehittää?*



# Tuplatimantti - prosessimalli

- **Kehitä;** pyritään kehittämään useita erilaisia ratkaisumalleja tunnistettuun ongelmaan tai ratkaisuun yhdessä asiakkaiden tai palveluun liittyvien sidosryhmien kanssa (Koivisto ym., 2019)

*Mitä jos....? Työpajat*

- **Tuota;** rajataan ne kehittämissideat, jotka toimisivat käytännössä ja vastaavat asetettuihin tavoitteisiin (Goey ym. 2019)

*Valitaan 1-2 joita testataan käytännössä – arviointi – jalkauttaminen*



# Miksi palvelumuotoilu työvälineenä?

- Asiakas keskiössä palvelun kehittämisessä
- Halu kokeilla ja oppia asiakkaan kanssa yhdessä
- Kehittäminen tapahtuu ”oikeassa elämässä” eli asiakkaiden arjessa, eikä perustu pelkkiin olettamuksiin ja vanhoihin totuuksiin
- Uskallus kyseenalaistaa miten asiat on aina tehty
- Oppia luopumaan hyvästä ideasta, jos se ei tuo lisää arvoa asiakkaalle



# KIITOS!

