

Asiakaskokemuksen kehittäminen suomalaisissa koulutusorganisaatioissa

Outi Kinnunen
Design Director, Vision Factory



Hei, olen Outi Kinnunen

Olen muotoiluajattelun, yhteiskehittämisen ja strategisen kehittämisen asiantuntija yli 20-vuoden kokemuksella. Sydämetäni olen suunnittelija, sparraaja, ideoija, innostaja ja kouluttaja. Koulutukseltani olen Master in Customer Centric Service Business, Laurea University of Applied Sciences, 2015.

"Asiantuntijuuteni on parhaimmillaan organisaatioiden ja yritysten muutosprojekteissa, joissa yhdessä luodaan uusia toimintamalleja, strategiaa, palveluita tai kehitetään kulttuuria asiakaskeskeisemmäksi. Kirkkaimmat kokemukset omalla urallani liittyvät vaikuttavien ja isojen hackathonien, Service Jamien ja Design Sprinttien vetämiseen."



VISION FACTORY

Yhteiskehittämällä vahvempi organisaatio

Me olemme palveluinnovoinnin, muotoiluajattelun ja yhteiskehittämisen asiantuntijatiimi. Toteutamme projekteja, koulutamme, konsultoimme ja olemme mukana alan tutkimustoiminnassa.

Autamme asiakkaitamme kohti asiakaskeskeisempää ja innovatiivisempaa toimintamallia ja kulttuuria, sparraamalla muutoksessa ja vastaamalla projektin suunnittelusta ja vetämisestä. Innostavat koulutukset ovat usein osa projektia. Lisäksi tuemme asiakkaitamme TKI-toiminnoissa.

Lopputuloksena syntyy asiakaskeskeisiä strategioita, palveluinnovaatioita, työkaluiksi asiakaspersoonia, palvelupolkuja ja uudesti muotoiltuja organisaatiomalleja. Kaikessa keskiössä on tapamme tehdä – syvällisen asiakasymmärryksen kautta, ketterästi, iteroiden ja yhdessä sidosryhmien kanssa.

Meistä lisää: www.visionfactory.fi | @vision_factory_



Vision Factoryn ydinosaaamisalueet



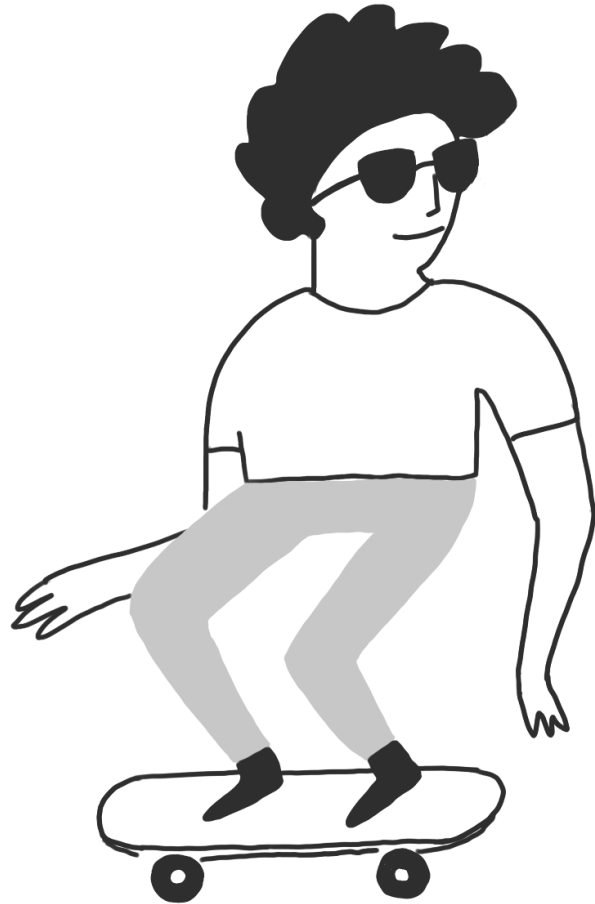
Mitä teille luvattiin?

Mitä koulutusorganisaatioissa tapahtuu asiakaskokemuksen kehittämisen saralla – esimerkkejä palvelumuotoilun projekteista

Millä tavoilla opiskelijoilta, henkilökuntaa ja sidosryhmiä kannattaa osallistaa mukaan kehittämiseen



Asiakaskokemus



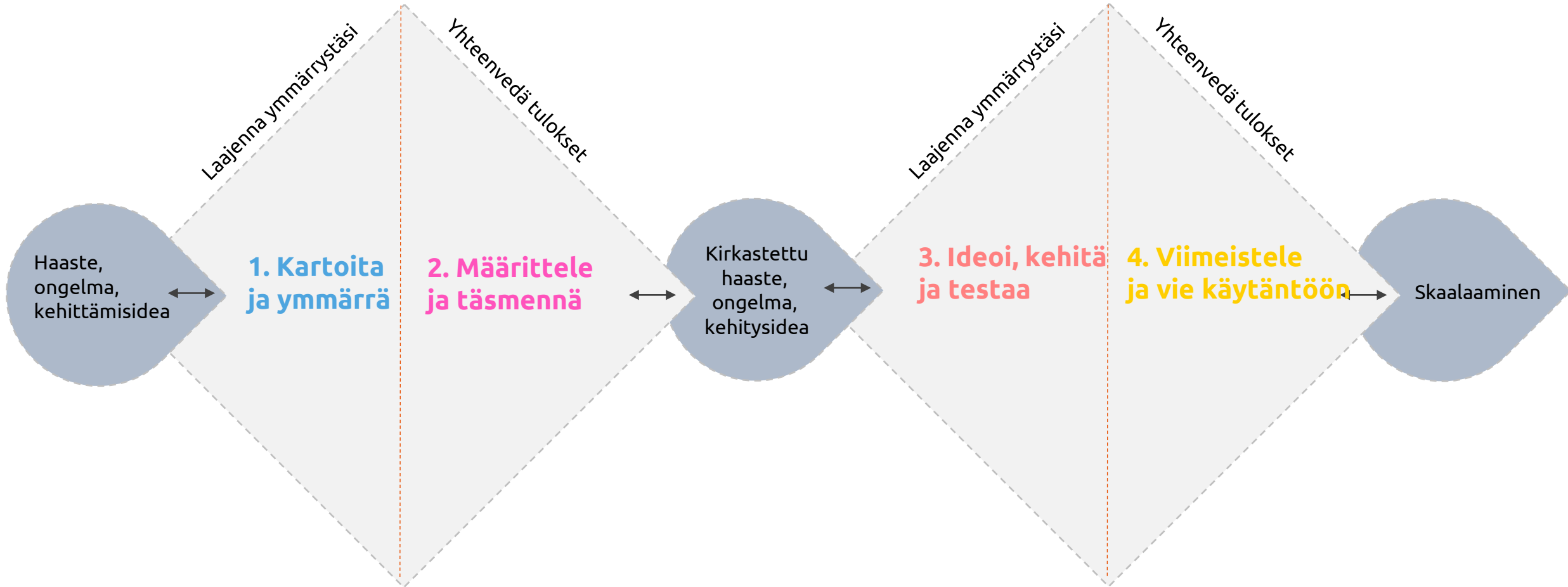
"Opetuksen lisäksi opiskelijoiden kokemukseen oppilaitoksesta vaikuttaa kaikki se, **mitä hän kohtaa ja miten hänet kohdataan** opiskeluidensa aikana: esimerkiksi viestinnässä, opiskelijapalveluissa sekä erilaisissa muissa fyysisissä ja digitaalisissa kohtaamisissa. Nämä opiskelemaan hakeneiden sekä oppilaitoksessa opiskelevien kokemukset vaikuttavat merkittävästi niin **oppijoiden arkeen kuin oppilaitosten maineeseen.**"

<https://www.oph.fi/fi/tapahtumat/2022/mita-hyotyja-asiakaskokemuksen-kehittamisesta-koulutuksen-jarjestajille-webinaari>

Palvelumuotoiluprosessi

Ongelma-avaruus
Ymmärrä juurisyitä & asiakkaiden tarpeita

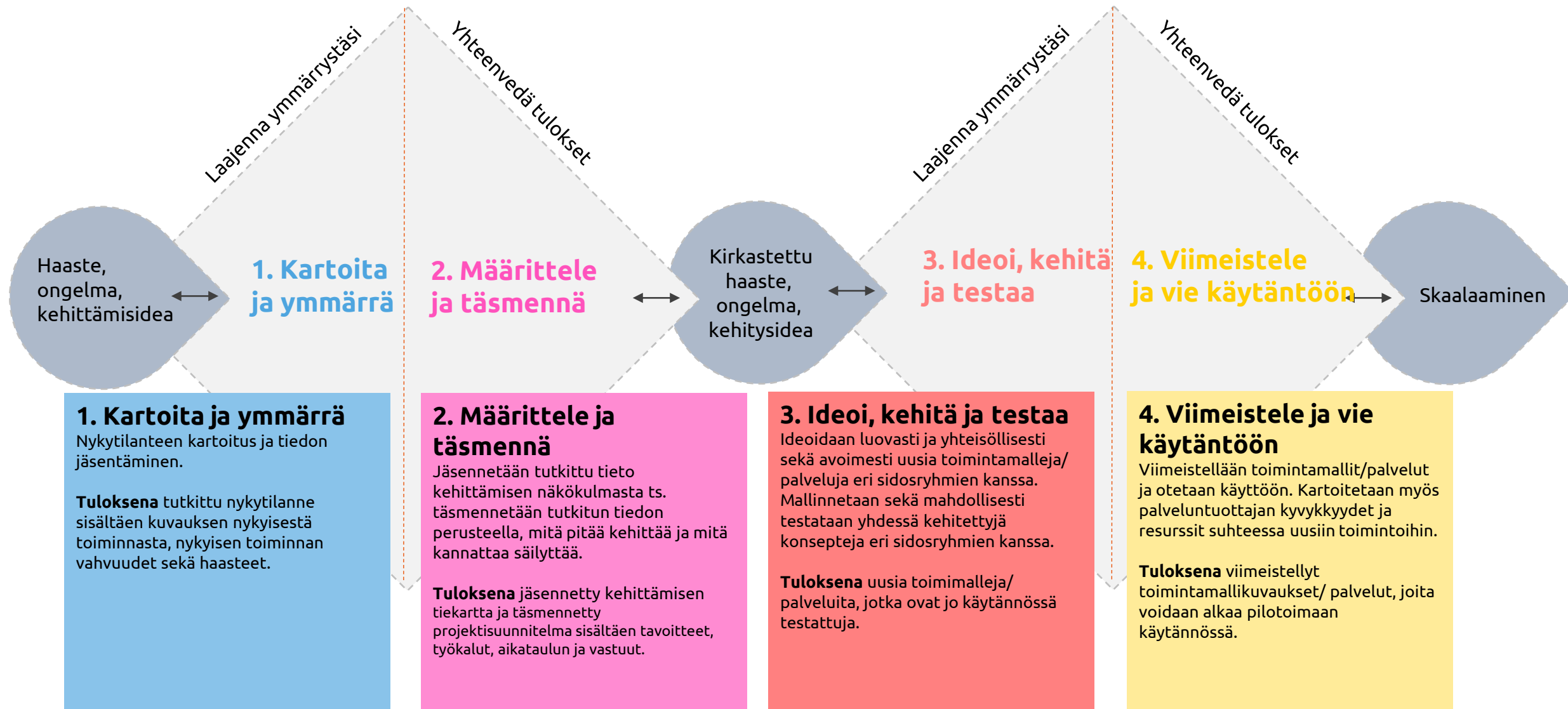
Ratkaisu-avaruus
Kehitä & viimeistele – vie käytäntöön



Palvelumuotoiluprosessi

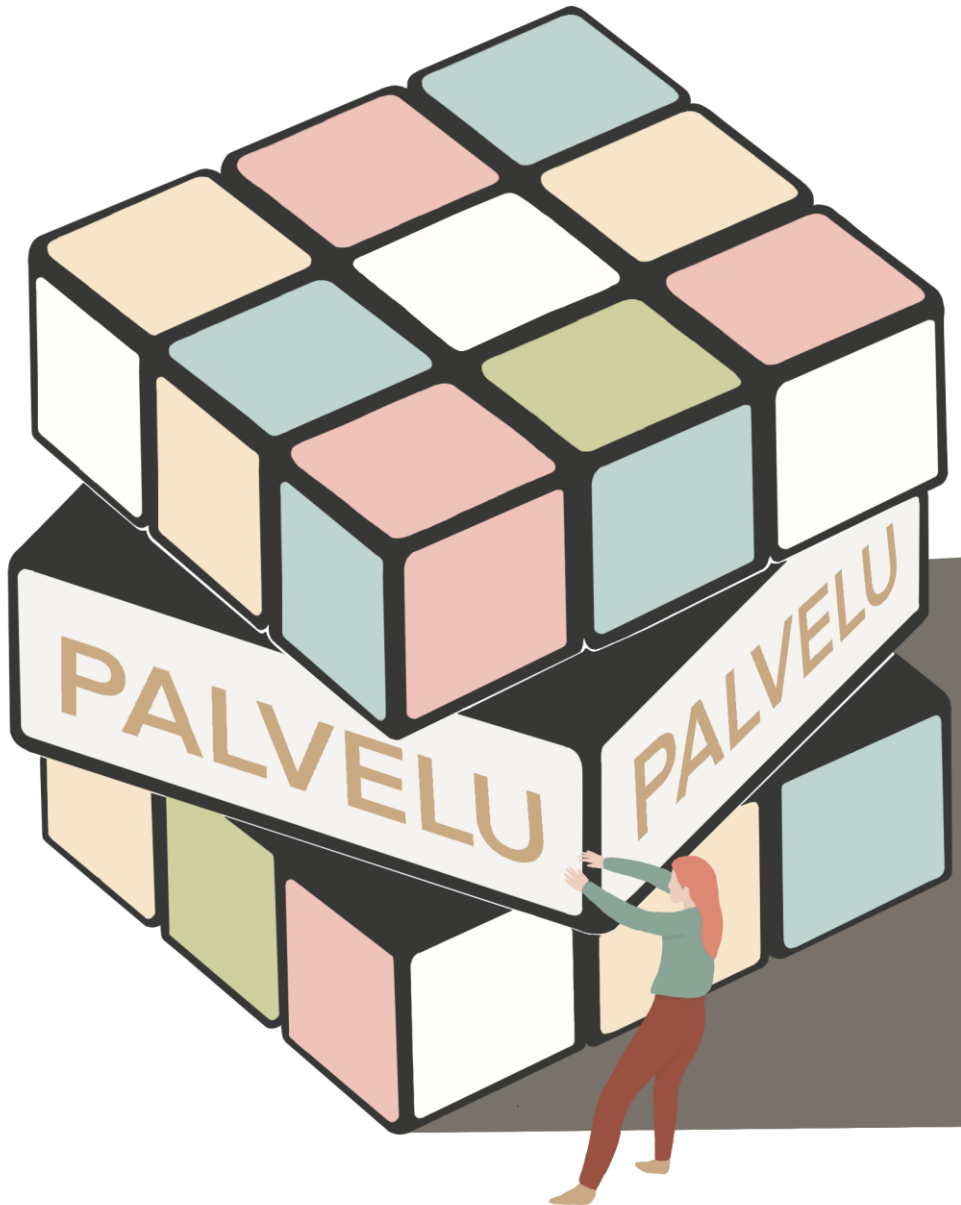
Ongelma-avaruus
Ymmärrä juurisyys & asiakkaiden tarpeet

Ratkaisu-avaruus
Kehitä & viimestele – vie käytäntöön



Prosessi, miten yleensä ja aika luonnollisesti kehitetään



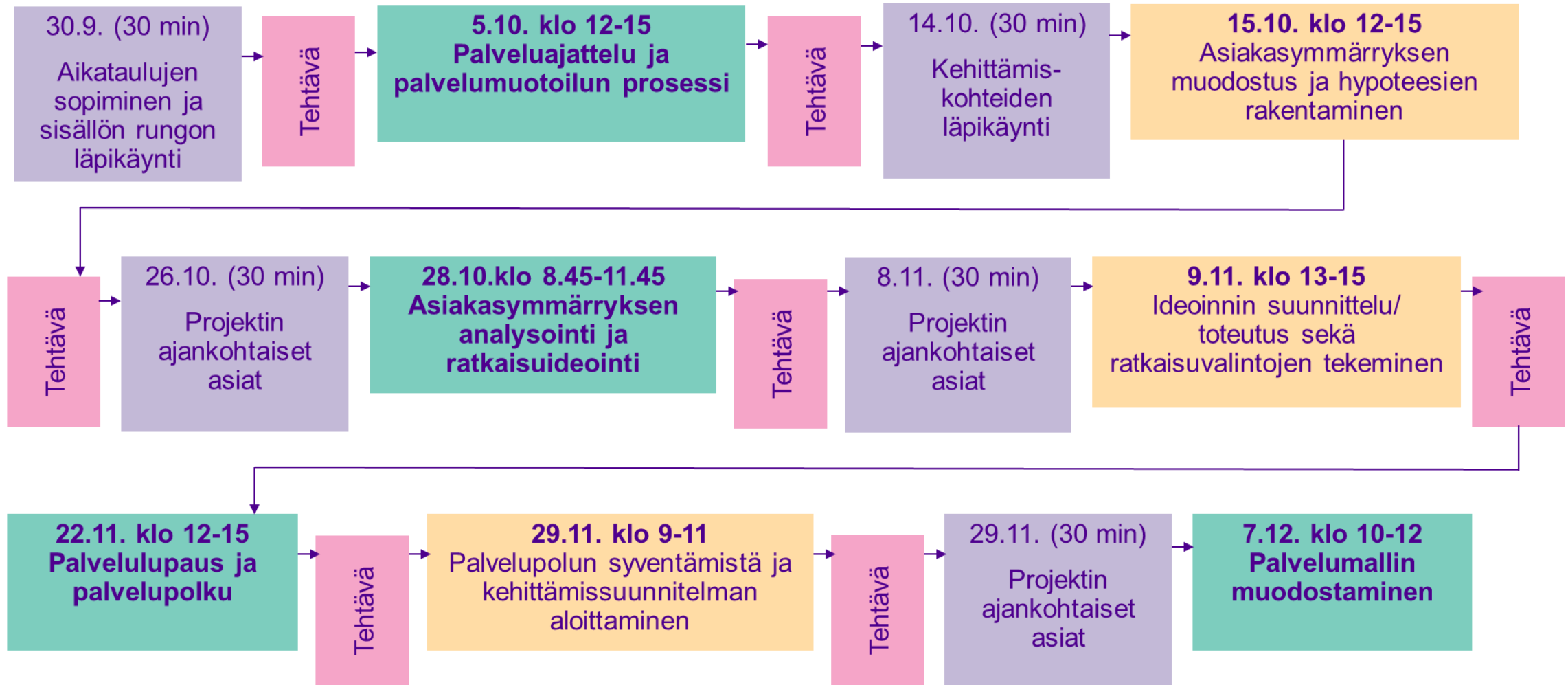


Miten asiakaskokemusta kehitetään koulutusorganisaatioissa?

- Asiakkaat = kaikki opiskelijat, henkilöstö ja sidosryhmät
- Herätään opiskelijoiden palautteisiin, tiukentuneeseen talouteen ja resursseihin, käyttämättömiin palveluihin.
- Tavoitteena tyytyväisemmät opiskelijat, enemmän hakijoita, parempi valmistuminen, sopivammat ja tehostetut palvelut ja tyytyväisempi henkilökunta.
- Projektit seuraa muotoilun prosessia ja yhteiskehittäminen koetaan innostavaksi, antoisaksi ja haastavaksi
- Koulutusorganisaatioissa on vahva käsitys, että tiedetään asiakkaista kaikki, koska moni henkilöstön jäsen on vahvasti asiakasrajapinnassa kiinni. Usein tietoa ei olla totuttu käyttämään monipuolisesti, yhdessä innovoimaan ratkaisuja ja ehkä myös rikkomaan totuttua, vanhaa kaavaa tehdä asioita.
- Koulutusorganisaatiot haluavat oppia samalla, miten tehdään asiakaskeskeisemmin jatkossakin
- Haasteena tiedon hyödyntäminen ja sillä johtaminen

Case: Palvelumallin muodostaminen

Palvelumuotoilun projekti, syyskausi 2021

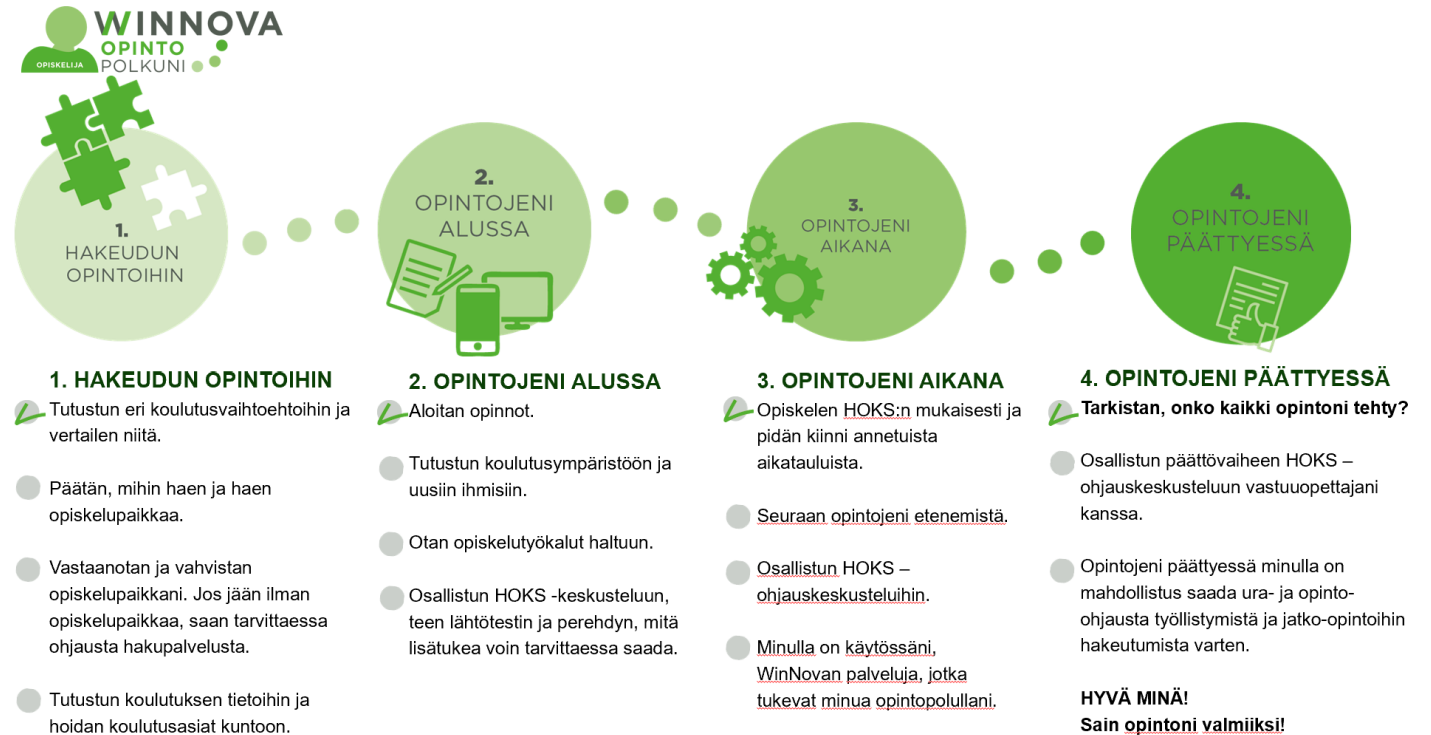


Case: Winnova opintopolku

Länsirannikon Koulutusyhtymä Oy WinNova
(WinNova kuuluu Porin kaupunkikonserniin)

Ammatillisen koulutuksen ydinprosessien uudistaminen ja uudistuneiden ydinprosessien sekä palvelupolkujen vakiinnuttaminen

Ydinprosessien kehittämisen asiantuntijatyö, johon on sisältynyt asiakasymmärryksen hankkimista, strategisten kehittämisryhmien mukaan lukien WinNovan johtoryhmän toiminnan fasilitointia, prosessien kehittämistyön ohjaamista. Työ sisälsi myös ydinprosessien palvelupolkukuvauksen sisällön rakentamisen ja palvelupolkukuvausten yhteensovittamisen organisaation sisäisten prosessikuvausten kanssa.



<https://issuu.com/winnova/docs/winnovaopiskelijanopas2021-2022>

Mitä teille luvattiin?

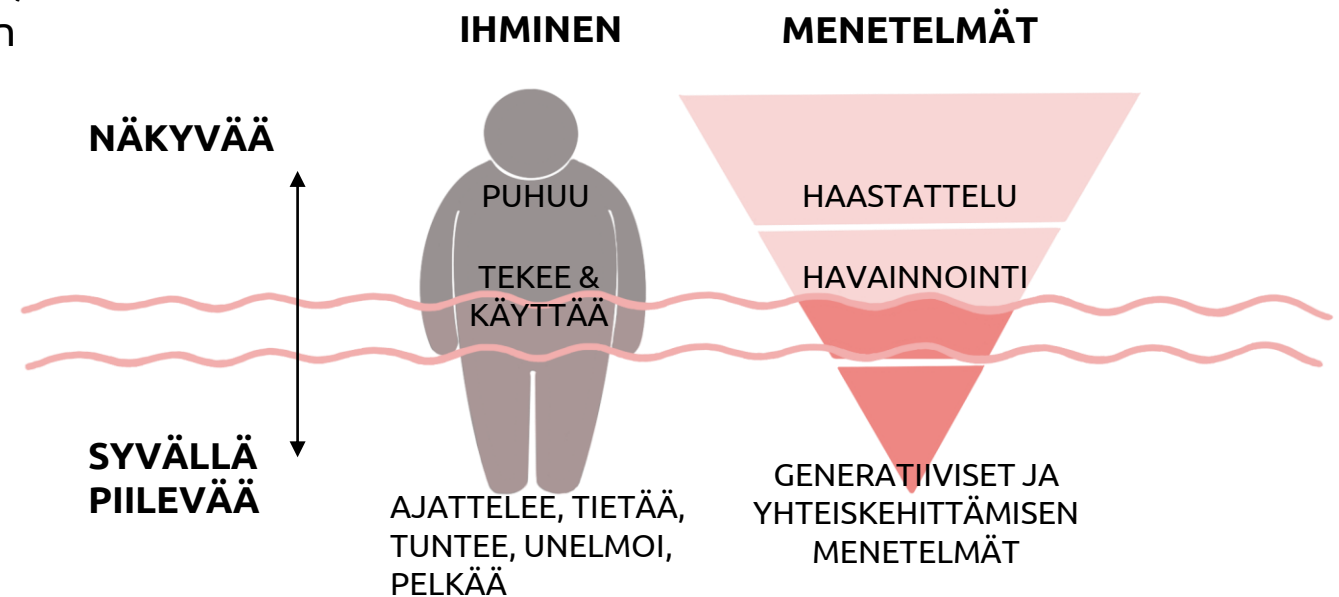
Mitä koulutusorganisaatioissa tapahtuu asiakaskokemuksen kehittämisen saralla – esimerkkejä palvelumuotoilun projekteista

Millä tavoilla opiskelijoilta, henkilökuntaa ja sidosryhmiä kannattaa osallistaa mukaan kehittämiseen



Näkyvästä tiedosta piilevään tietoon

- Ratkaisujen kehittämisen kannalta on tärkeää päästä käsiksi myös ns. piilevään tietoon, joka tuo esille ihmisen toiminnan juurisytyt ja piilevät tarpeet.
- Piilevä tiedon avulla saadaan parempi käsitys asiakkaan tai potentiaalisten asiakkaiden toiminnasta.
- Piilevä tieto tuo esille mm. mitä asiakas arvostaa, kuinka hän toimii omassa arjessaan ja kuinka hän käyttää ratkaisua.
- Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu ovat tehokkaita lähestymistapoja piilevän tiedon hankintaan.
- Palvelumuotoiluprosessissa asiakkaat tai potentiaaliset asiakkaat osallistuvat kehittämiseen ja yhteiskehittävät ratkaisuja palvelumuotoilunprosessin alusta lähtien, ja heidän tarpeensa ohjaavat ratkaisukehitystä.



Työkaluja koulutuskentän asiakaskokemuksen kehittämiseen

1. Kartoita ja ymmärrä

- Opiskelijapalautteet, tutkimukset, henkilöstöpalautteet
- Analysointitekniikat

Lisää tietoa:

- Havainnointi
- Haastattelut
- 5x miksi
- Luotaimet
- Palvelusafari
- Persoona-kuvaus
- Empatiakartta
- Trendiskannaus
- Palvelupolku

2. Määrittele ja täsmennä

- Analysointitekniikat
- Tiekartta
- Juurisyy-/asiakastarvekartta
- Projektihallinnan työkalut
- Päätöksen tekeminen, mitä lähdetään viemään eteenpäin

Kirkastettu haaste, ongelma, kehitysidea

3. Ideoi, kehitä ja testaa

- Työpajat
- Haastattelut
- Organisaation sisäiset viestintäkanavat

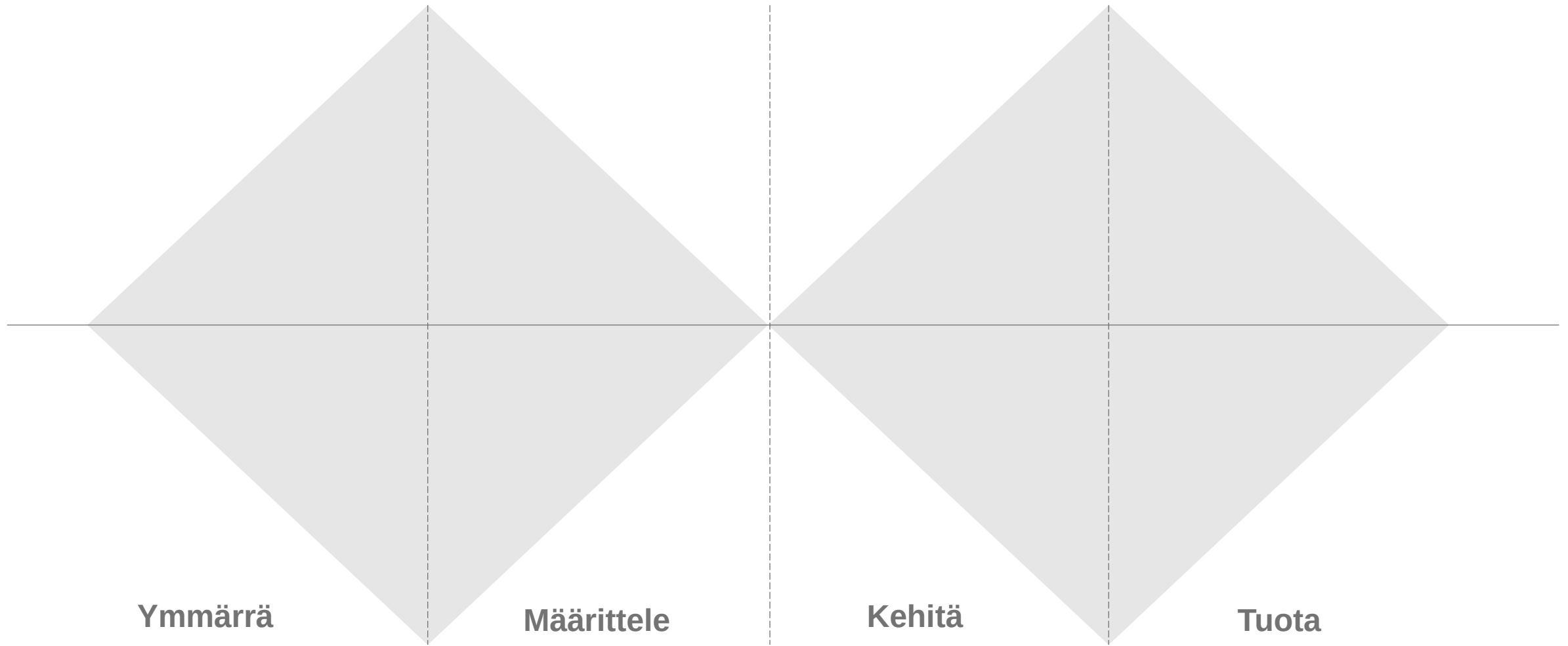
Työkaluja työpajoihin, ideointiin, suunnitteluun ja testaukseen:

- Skenaariot
- Ideointityökalut
- Muotoilupelit
- Trendityöskentely
- Fiktiivinen esite
- Palvelupolku
- Prototyypit

4. Viimeistele ja vie käytäntöön

- Arviointimatriisi
- Konseptikuvaus
- Kyvykkyyismatriisi
- Service logic business model canvas
- Palvelupolku
- Tulevaisuus-tiekartta
- Mittarikartoitus

Miltä teidän koulun malli näyttää?





LISÄÄ LUKEMISTA:

Kirjallisuutta:

Kehitä Kokeillen, Hassi, Paju & Maila. Talentum Pro. 2015

Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen, Miettinen. 2011

Palvelumuotoilu, Tuulaniemi. Talentum. 2011.

Palvelumuotoilu in business, Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg. Alma. 2019.

The Design Thinking Playbook, Lewrick & muut. Wiley. 2018.

The Design Thinking Toolbox, Lewrick & muut. Wiley. 2020.

This is Service Design Doing, Stickdorn & muut. 2017.

This is Service Design Thinking Stickdorn & muut. 2011.

Visual Thinking, Brand. Willemien Brand. 2017.

Menetelmäkirjastoja:

Design Kit <https://www.designkit.org/methods>

Service Design Methods www.thisisservice.designdoing.com/methods

Innokylä <https://innokyla.fi/fi/tyokalut>

VIRTUAALISIA TYÖKALUJA

Miro, virtuaalinen valkotaulu

<https://miro.com/>

Howspace, yhteiskehittämisen

alusta: <https://www.howspace.com/>

Innoduel

<https://www.innoduel.com/en/>

Viima, virtuaalinen ideointityökalu

<https://www.viima.com/product>

Mural, virtuaalinen valkotaulu

<https://mural.co/>

Flinga, yhteisöllinen keskustelu

<http://www.nordtouch.fi/flinga/qar>
[ds/etusivu/](https://www.nordtouch.fi/flinga/qar)

Answergarden, lyhyiden vastausten
kerääminen

[https://answergarden.ch/about-
AnswerGarden/](https://answergarden.ch/about-AnswerGarden/)

Mentimeter, ideointiin

<https://www.mentimeter.com/>

Outi Kinnunen
Design Director
+358 50301 5069
outi.kinnunen@visionfactory.fi

@Vision_factory_
www.visionfactory.fi



Three women are shown from the waist up, laughing heartily. They are all wearing white long-sleeved blouses with ruffled cuffs and black high-waisted trousers. The woman on the left has curly blonde hair and is looking down. The woman in the middle has short dark hair and is looking towards the right. The woman on the right has long blonde hair and is looking down. An orange horizontal banner is overlaid across the middle of the image, containing the word 'KIITOS' in white capital letters.

KIITOS