

INNO

KYLÄ

Menetelmiä
asiakasymmärryksen
tueksi

24.4.2024



Asiakasymmärryksen kerryttäminen

- Kehityshankkeissa asiakasymmärrystä kerätään läpi koko prosessin, ja kehitetään sitten uutta tai olemassa olevaa palvelua.
- Keräämisen keinot ja tavoitteet vaihtelevat matkan varrella tarpeiden mukaan. Lisäksi rajaavina tekijöinä toimivat budjetti, resurssit ja aika.
- On tärkeää ensin pysähtyä ja astua potentiaalisen asiakkaan kenkiin ja katsoa maailmaa hänen silmin.

Mitä asiakasymmärrys on?

- Se on ymmärrystä eri sidosryhmistä, heidän tavoitteistaan, tarpeistaan ja kyvyistään sekä kokemuksistaan heidän vaihtuvissa konteksteissaan.
- Asiakasymmärrys on myös ymmärrystä ihmisten käyttäytymisestä, toiminnoista ja vuorovaikutuksesta eri sidosryhmien kesken heidän maailmassaan.
- Lisäksi asiakasymmärrys on sitä, mitä mieltä eri sidosryhmät ovat esimerkiksi palveluista? Mikä on heidän nykyinen kokemus palveluista?

Empatiakävely

- **Mistä työkalussa on kyse?**
- Empatiakävelymenetelmän avulla voidaan asettua helposti käyttäjien asemaan ja hankkia nopeasti tietoa tämän käyttäjäryhmän tarpeista.
- **Mihin työkalua käytetään?**
- Empatiakävely on yksi empaattisen muotoilun menetelmä. Empaattisen muotoilun menetelmät perustuvat havainnointiin, joka tapahtuu asiakkaan tai käyttäjän omassa ympäristössä osana normaaleja arkipäivän rutiineja.
- **Miten työkalua käytetään?**
- Käyttäjien asemaan voidaan asettua erilaisten empatiatyövälineiden avulla. Tällaisia välineitä voi olla esimerkiksi näköä huonontavat lasit, käsien toimintakykyä rajoittavat siteet tai vauva-nuken kantaminen rintarepussa. Empatiavälineitä voidaan käyttää ryhmissä ja jakaa erilaisiin ryhmässä suoritettaviin tehtäviin. Tehtäviä voi olla esimerkiksi vauvan kanssa ostoksilla käynti, kahvilla käynti sidottujen käsien kanssa tai huononäköisen kävely kirjastoon. Yksi ryhmän jäsenistä valjastetaan käyttämään jotain empatiavälinettä. Sen jälkeen koko ryhmä lähtee suorittamaan tehtävää. Koko ryhmä havainnoi tilannetta.

Käyttäjäprofiilit ja persoonat

- Profiilit ovat hyvä empatiatyökalu käyttäjien asemaan ja heidän ymmärtämistä varten. Menetelmän avulla voidaan saavuttaa parempi ymmärrys niistä ominaisuuksista ja tekijöistä, jotka tulee ottaa huomioon palvelua suunniteltaessa. Persoonien avulla saadaan kehitystyö ja ideointi käyntiin. Profiilit tai niiden pohjalta tehdyt profiilikortit auttavat myös luomaan yhteistä ymmärrystä käyttäjästä tai käyttäjistä kehitystiimin kesken.
- Käyttäjäprofiilit (tai persoonat) ovat havainnollistavia kuvauksia käyttäjistä. Ne ovat visuaalisia ja epätarkasti luotuja profiileja potentiaalisista palvelun käyttäjistä. Käyttäjäprofiilien avulla hahmotetaan käyttäjäryhmien jäsenten tyypillisiä ominaisuuksia ja piirretään mielikuvituksellisia ihmiskuvia käyttäjistä. Profiilit helpottavat kuvitellun käyttäjän maailman ymmärtämistä.
- Profiilin määrittäminen
 - Kuvitteelliset käyttäjäprofiilit pohjaavat havaintoihin todellisista käyttäjistä. Ne perustuvat tutkimusaineistoon, joka voi olla esimerkiksi haastatteluita, osallistuvaa havainnointia tai tutkimustiedon analyysia. Profiileille kehitetään persoonallisia piirteitä ja taipumuksia, joiden avulla havainnoidaan ja kehitetään palvelua. Profiilit usein sisältävät nimiä, persoonan kuvauksen, käyttäytymistapoja, ryhmälle tyypillisiä tavoitteita ja elämäntapoja. Näitä voidaan luoda erilaisten kysymysten avulla. Nämä kysymykset voivat olla hyvinkin kummallisia, jolloin on mahdollista saada enemmän irti persoonasta. Kysymyksiä, joiden ympärille persoonan voisi luoda, ovat esimerkiksi: ikä, sukupuoli, käyttäytyminen, asenteet, taidot, päämäärät ja persoonallisuus.
- Profiilikortti
 - Kaikille persoonille pitää kehittää samoihin kysymyksiin vastaukset, jotta persoonia pystyy vertailemaan keskenään ja johdonmukaisuus säilyy. Profiilikorttiin luodaan kuva aineistoon perustuen käyttäjän elämään kuuluvista asioista: haaveet, harrastukset, perhe, elämänmotto jne. Laajempaa profiilia kirjoitettaessa voi hyödyntää myös tarinan kerronnasta tuttuja ohjeita henkilöhahmon luomiseen.
- Profiilityöpaja
 - Profiilityöpajassa osallistujat asettuvat käyttäjien sekä sidosryhmän jäsenten rooleihin. Ryhmällä voi olla käytössään valmiita profiileja sekä tyhjä profiilipohja, jolle voidaan luoda keskustelujen perusteella uusi käyttäjäprofiili. Lopuksi he voivat käydä profiilikorteissa esitettyjen henkilöhahmojen rooleissa pienen keskustelun arkeen liittyen.

Lisää menetelmiä ja työkaluja Innokylässä

- Innokylä tarjoaa työkaluja kehittämisen eri vaiheisiin. Innokylässä kehittämiseen ja työkalujen hyödyntämiseen on sisäänrakennuttu ajatus avoimuudesta, yhdessä kehittämisestä ja toisilta oppimisesta.
- <https://innokyla.fi/fi/tyokalut>