

KIRJASTON MUOTOILU

AMK KIRJASTOPÄIVÄT
15.06.2016

JUHA TUULANIEMI | MUOTOILUASiantuntija | JAMK GENERATOR

Esityksessä on kaksi rinnakkaista juonta

Palvelumuotoilu 5X

Kirjaston muotoilu 6X



#1

Palvelumuotoilu



1

PALVELUMUOTOILU

- Palveluiden tuotekehitystä
- Palveluliiketoiminnan innovointia
- Lopputuloksena palvelu(tuote)

PALVELUMUOTOILU TUO

- muotoiluosaamisen
- muotoilun menetelmät
- työkalut

palveluiden kehittämiseen.

#1

Ihmiset keskiöön

Yhteiskehittäminen



#2

Ongelman määrittely

1

Organisaation toiminnan fokuointi asiakaslähtöiseksi

Palvelun ytimessä ovat ihmiset ja heidän vuorovaikutuksensa – niin asiakas kun asiakaspalvelijakin.

Kehittämisen ytimessä on syvällinen ymmärrys kirjaston asiakkaiden tarpeista, arvoista ja toiminnan motiiveista.

2

Vuorovaikutuksen ja asiakassuhteen vahvistaminen

Kirjaston brändi muodostuu kirjaston ja asiakkaan välillä vuorovaikutuksessa.

Kaksisuuntainen vuorovaikutus on palvelussa huomattavasti tehokkaampi bränditeko kun yksisuuntainen tiedote tai mainos.

#3

Asiakaskokemus

ASIAKASKOKEMUS



3

Kirjaston sisäisten prosessien kehittäminen

- Antaa työkaluja kehittämistyöhön
- Kehittää kirjaston rakenteita niin, että ne tukevat asiakasrajapinnassa olevaa henkilökuntaa
- Kehittää relevantteja mittareita asiakaskokemuksen, palvelun kehittämisen ja palvelutuotannon mittaamiseen

4

Uuden palvelun kehittäminen

- Tekee abstraktin näkyväksi
- Antaa kehittämisprosessin ja työkalut
- Tuottaa asiakasymmärrystä
- Antaa työkaluja yhteiskehittämiseen
- On riippumaton jakelukanavaratkaisuista
- Auttaa suunnittelemaan asiakaskokemusta
- Auttaa suunnittelemaan asiakaspalvelua
- Nopeuttaa kehittämistä
- Vähentää riskejä nopeilla kokeiluilla

#4

Prototypointi

5

Olemassa olevan palvelun kehittäminen

Palvelumuotoilu auttaa mallintamaan ja visualisoimaan – tekemään näkyväksi – olemassa olevan palvelun ekosysteemin, palveluketjun ja asiakkaan polun.

Palvelumuotoilun menetelmin abstraktiin palveluun päästään käsiksi, se voidaan pilkkoa pienempiin osiin ja sitä voidaan kehittää asiakasymmärryksen perusteella.

6

Kirjaston strateginen suuntaaminen

Mitä arvoa kirjasto asiakkailleen tuottaa?

Missä, milloin ja kuinka kirjasto voi tehdä palvelunsa arvokkaammaksi asiakkaille sekä itselleen?

Ymmärrys asiakkaista auttaa tekemään strategisia valintoja palvelujen kehittämisessä.

#5

Asiakasarvo

#5

Asiakasarvo

Mitä arvoa voisimme asiakkaille tuottaa?

Mitä arvoa pitäisi tuottaa?

Miten tuotamme valittua arvoa?

Kiitos!

Juha Tuulaniemi

Asiantuntija
Muotoilu ja Innovaatiot
JAMK Generator


jamkgenerator

etunimi.sukunimi@jamk.fi

www.facebook.com/palvelumuotoilu

www.slideshare.net/JuhaTuulaniemi

twitter.com/juhatuulaniemi

www.talentumshop.fi/palvelumuotoilu

*) Kirjan 3. painos on kaupoissa.