

FUNCO

The word 'FUNCO' is written in a bold, yellow, brushstroke-style font. The letters are thick and have a textured, hand-painted appearance. The background is dark grey with stylized, layered paper-cut mountains in shades of grey and black.

Tutkimusmenetelmät palvelumuotoilussa.

Jukka Tolvanen
SMTS:n seminaari 22.11.2012



Mikä on tärkeää käyttäjälähtöisessä suunnittelussa?

Asenne, eivät menetelmät.

Empatia.

Käyttäjätieto

Markkinatieto

- Tietoa mm. potentiaalisista ostajista ja markkinasegmenteistä
- Palvelevat paremmin liiketoimintaa kuin kehitystä

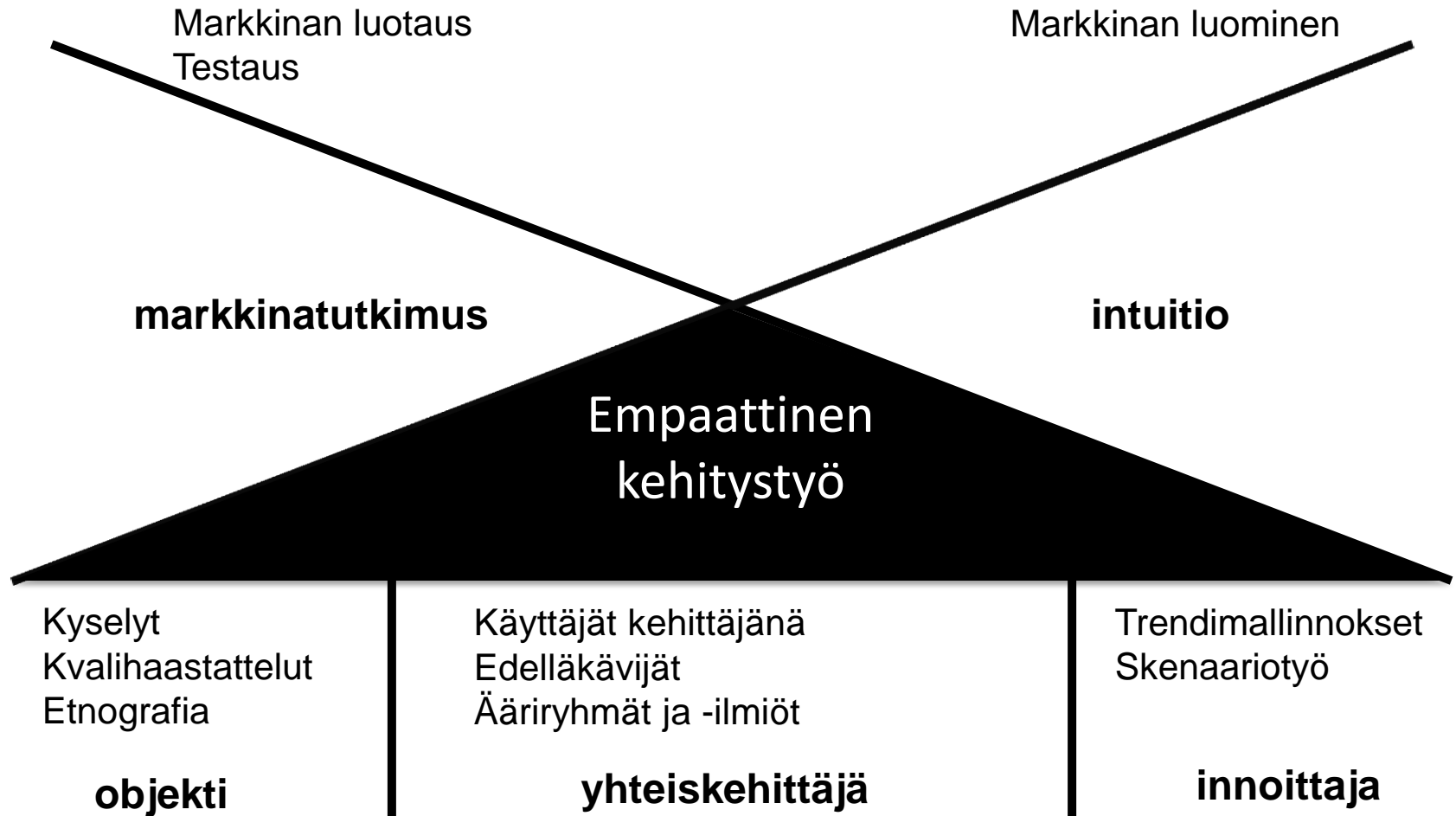
Asiakastieto

- Asiakaspalaute, asiakastyytyväisyystutkimukset

Käyttäjätieto

- Keitä todelliset käyttäjät tulevat olemaan, mihin, miksi, missä käyttöympäristössä tuotetta/palvelua tullaan käyttämään
- Markkina- ja asiakastiedon tarkastelu kontekstissa

Objekti – yhteiskehittäjä – innoittaja

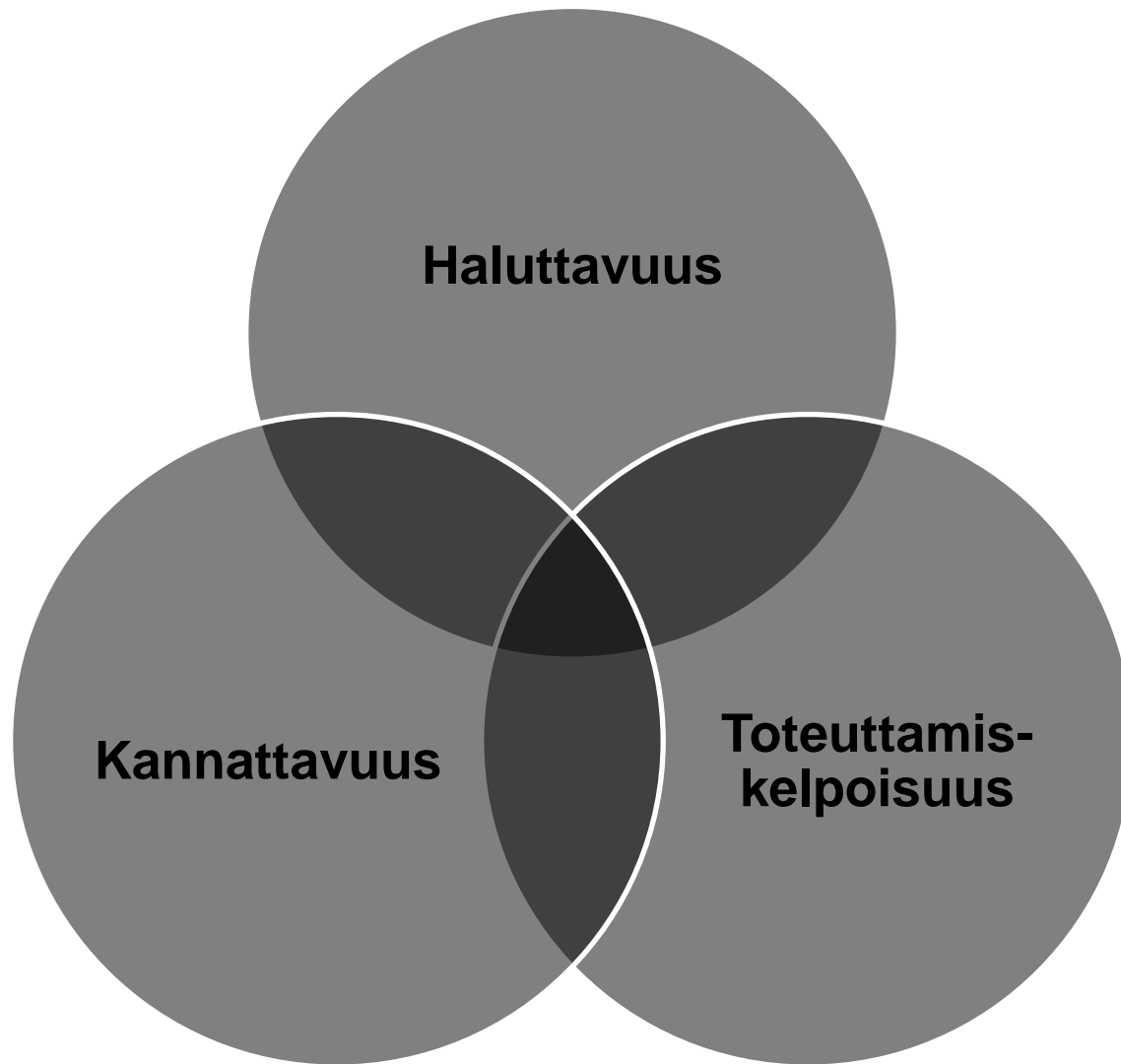


Kolme ennakkoluuloa

Ihmiset ovat tyhmiä.

Tuotekehitysväen täytyy kehittää kaikki itse.

On oltava järkevä ja vakava.



N=1 ?

Joskus me tutkijamiehet teemme asioista liian monimutkaisia.

- Esim:
- Monimutkaiset brändimallit.
- Mustat laatikot.
- Kierrämme ydinasiaa monelta kantilta ja jätämme oleellisimman kysymättä.
- Olemme liian kaukana tuotekehityksen kaipaamasta konkretiasta.
- Kehitystyössä kiinnitämme huomiota teknisiin ominaisuuksiin emmekä siihen, **mikä ihmistä ilahduttaa.**

Menetelmiä

Kysy

- Haastattelu
- Asiantuntija-haastattelu
- Fokusryhmä
- Päiväkirja
- Sanojen taakse meneminen: myös monimuuttujamenetelmät

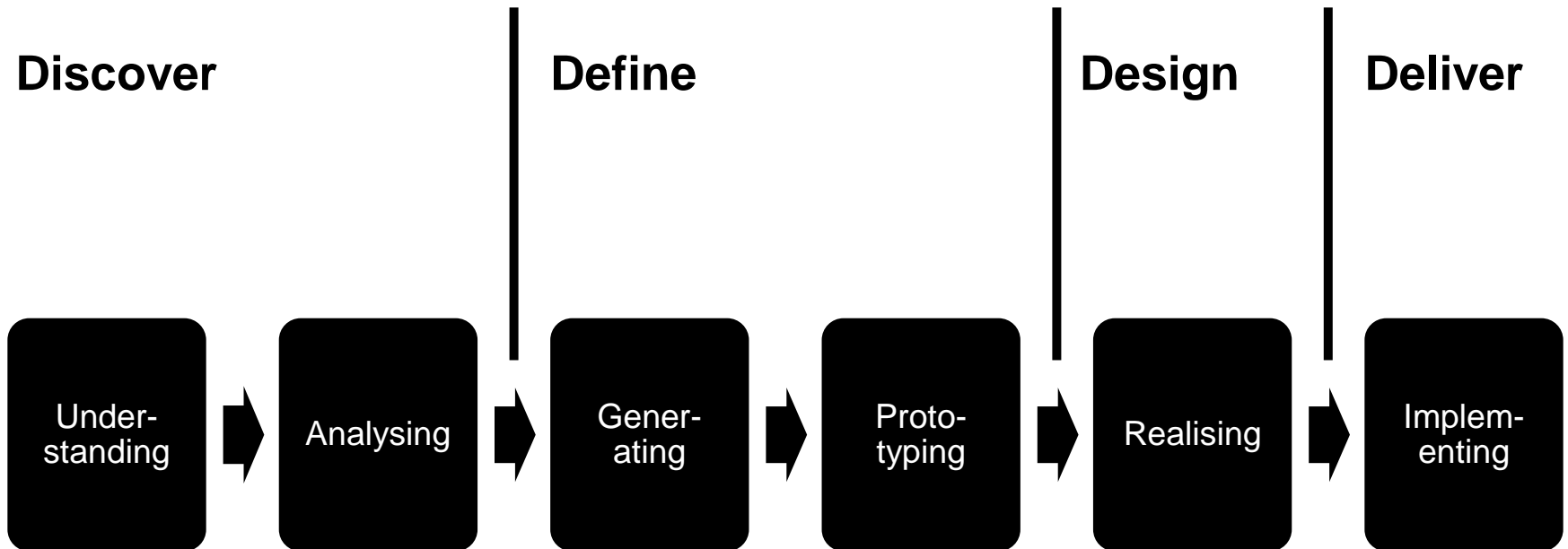
Havainnoi

- Kärpänen katossa
- Havainnointihaastattelu
- Ääneen ajattelevinen
- Magic thing
- Videoaineistot

Osallista

- Piirrä kokemus
- Yhteis-suunnittelu
- Suunnittelupeli
- Prototyypit
- Luotaimet

Palvelumuotoiluprosessi



FUNCK

The word 'FUNCK' is written in a bold, yellow, brushstroke-style font. The letters are thick and have a textured, hand-painted appearance. The background is dark grey with stylized, layered paper-cut mountains in shades of grey and black.

Ota rohkeasti yhteyttä. Tarjoan kahvit.

Jukka Tolvanen

Jukka.tolvanen@funck.fi

040-7340073

