

Projektiammattilaiset ry

Viestinnän palvelumuotoilu projektiviestinnässä

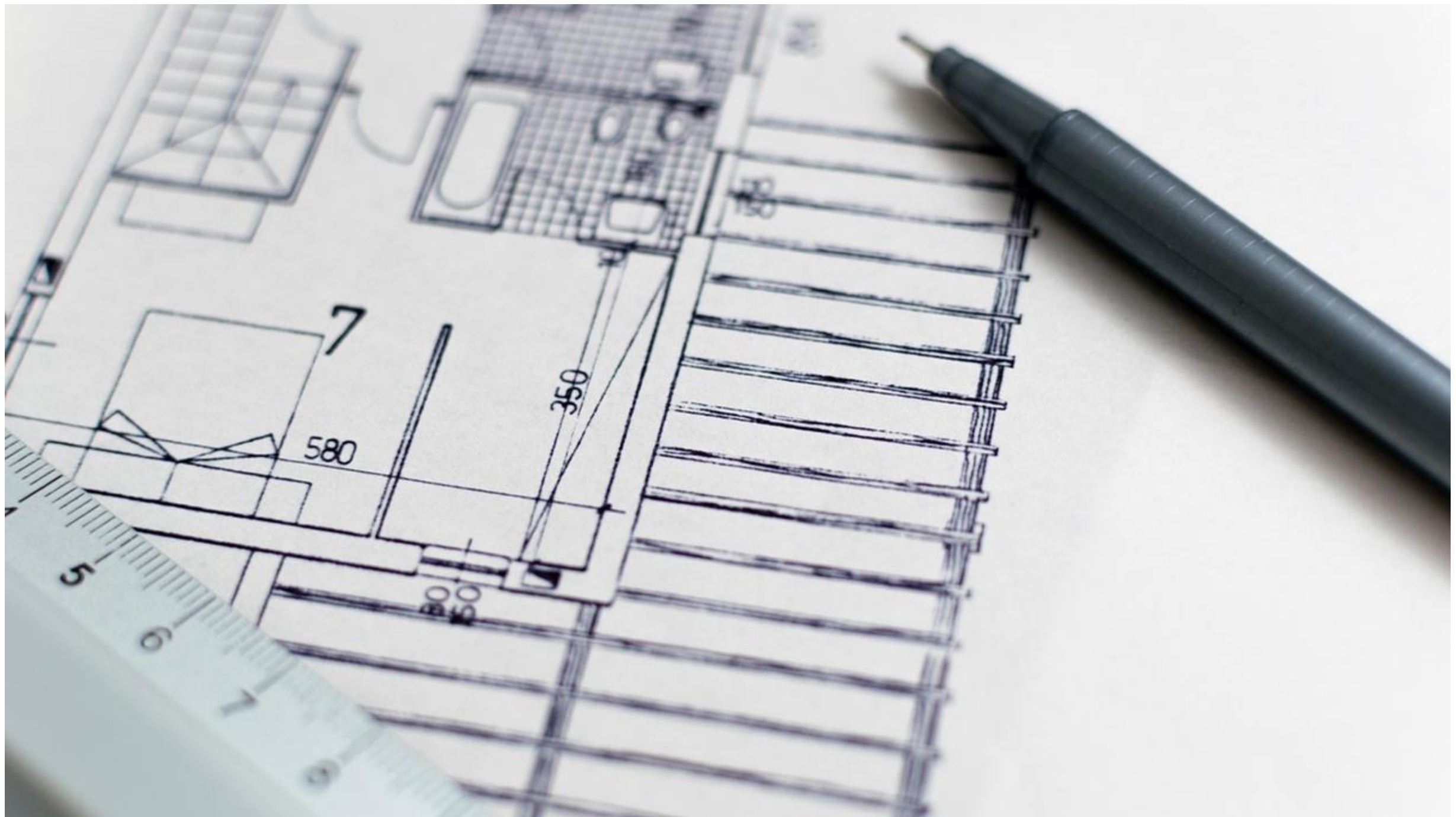
Elina Piskonen & Salla Syrman
11.11.2025

Mikä on tuonut meidät tänne tänään?



Tänään ohjelmassa

- Mistä syntyy vaikuttava viestintä?
- Millainen on viestinnän palvelumuotoilun prosessi?
- Viestinnän palvelumuotoilu ja projektit
- Menetelmiä
- Kysymyksiä ja vastauksia



Vaikuttava viestintä?

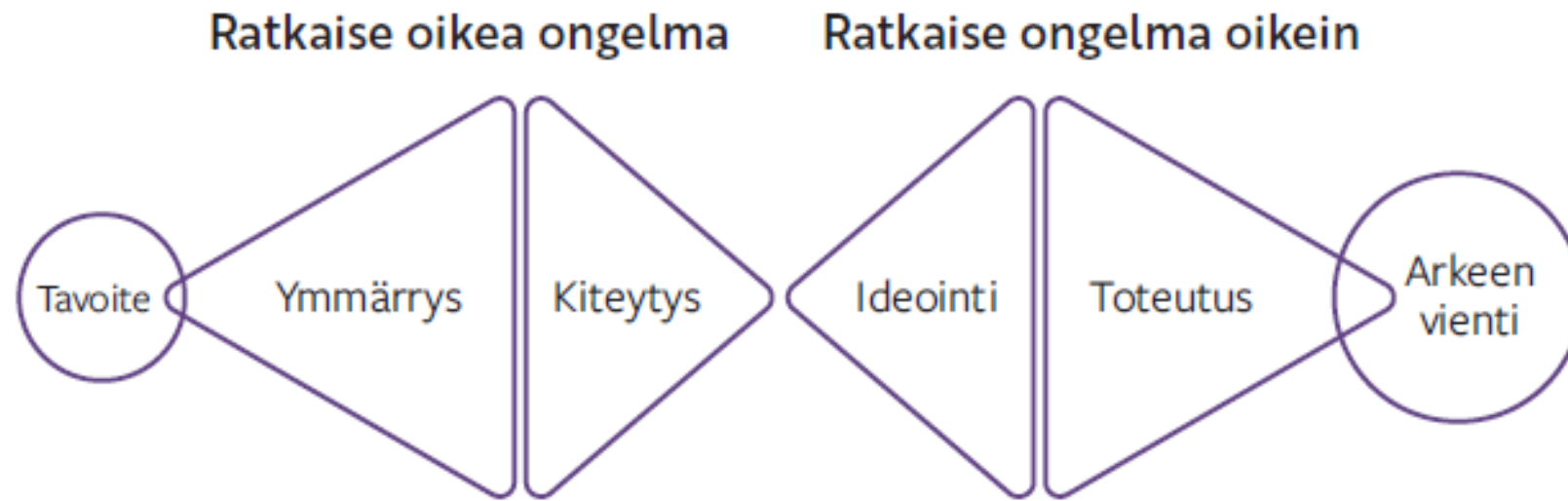
“Kalleinta viestintää on sellainen,
mitä kukaan ei kuluta.”

Mitä on viestinnän palvelumuotoilu?



Palvelumuotoilun lähestymistapa yhdistää organisaation ja asiakkaan tavoitteita toimivaksi viestinnäksi.

”Palvelumuotoilu on **prosessi**, joka auttaa kehittämään palveluja **asiakaskeskeisesti**, muotoilun työkalujen avulla.”

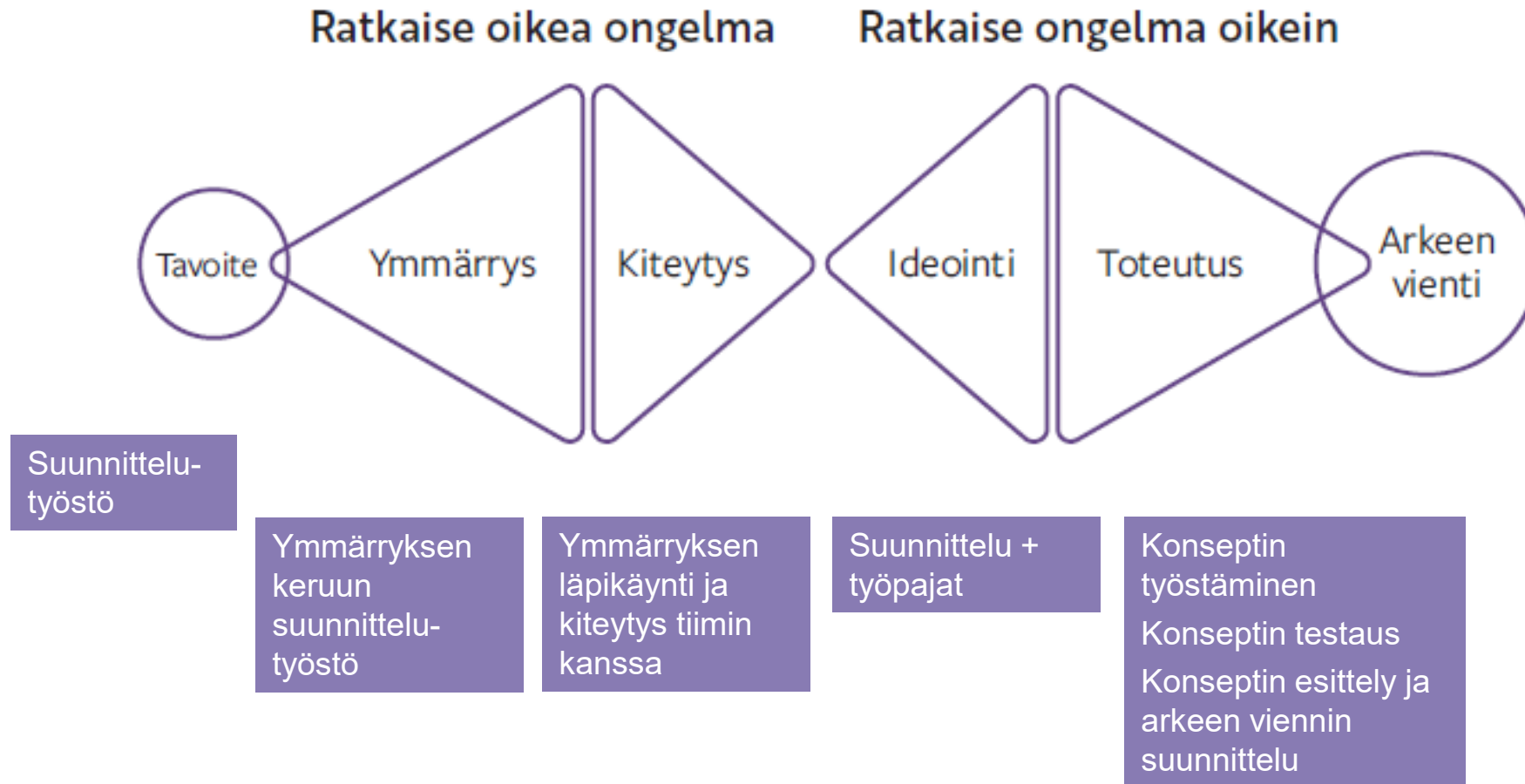


Viestinnän palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilun ominaispiirteet

- **Kokonaisvaltaisuus:** Tarkastelemme kehitettävää teemaa kokonaisvaltaisesti. Esim. Millaista on asiakkaamme arki?
- **Asiakaskeisyys:** Asiakasta osallistetaan prosessin alusta loppuun. Jos vain työpajailemme omalla porukalla, kyse ei ole palvelumuotoilusta.
- **Yhteiskehittämistä sisältävä prosessi:** Tietyt vaiheet, jotka etenevät järjestyksessä ja sisältävät osallistamista.
- **Visualisointi ja konkretisointi:** Ymmärrystä ja ideoinnin tuotoksia konkretisoidaan erilaisin työkaluin ja kanvaasein (esim. Asiakaspersoonat., kanvaasit jne.)
- **Testaus ja iteratiivisuus:** Testataan ratkaisuja ja parannetaan, kunnes toimivat.

Esimerkkiprosessi



Kohderyhmät mukaan kehittämään

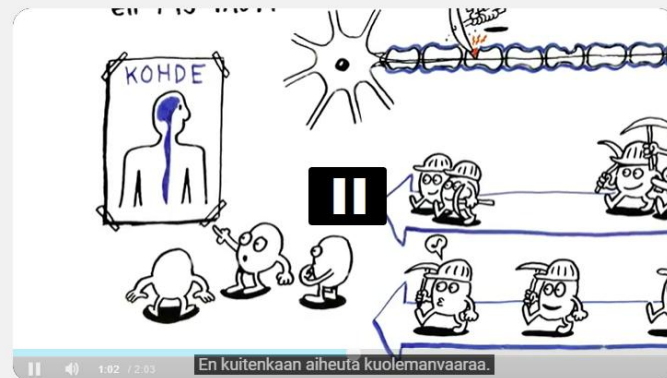
Multippeliskleroosi
eli MS-TAUTI



Olen hermostoon vaikuttava autoimmuunitauti.



Minusta ei vielä pääse kokonaan eroon.



1:02 / 2:03

En kuitenkaan aiheuta kuolemanvaaraa.

Projektin viestintäsuunnitelma

- **Ketkä meidän pitää viestinnällämme tavoittaa?**
 - Tunnistammeko kaikki olennaiset viestinnän kohderyhmät?
 - Ketkä on hankala tavoittaa?
- **Miten haluamme vaikuttaa kohderyhmiin?**
 - Mitä muutosta haluamme saada aikaiseksi? Mitä tietoa välittää?
- **Mitä mahdollisuuksia ja esteitä on?**
 - Mitä pitää ottaa projektin viestinnän suunnittelussa huomioon?
- **Mitä kanavia pitkin tavoitamme kohderyhmät?**
 - Missä kanavissa he ovat valmiiksi?
 - Ketkä tavoittavat heidät? Keitä he kuuntelevat? Kenen kanssa keskustelevat?
- **Mikä heitä kiinnostaisi projektissamme?**
 - Mitä hyötyjä tarjoamme heille?
- **Puhummeko samaa kieltä?**
 - Miten teemme viestintämme ymmärrettäväksi heille?
 - Millainen sävy toimii viestinnässä?

1. Ymmärryksen kerääminen

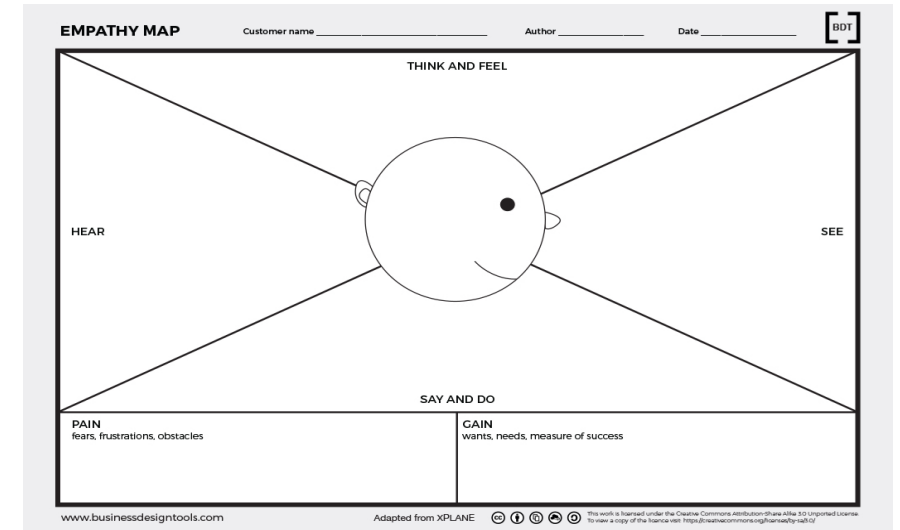
Menetelmiä:

- Olemassa olevan tiedon hyödyntäminen (oma organisaatio, muut lähteet)
- Asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt
- Asiakaspalautteet
- Asiakasraadit
- Yksilö- ja ryhmähaastattelut
- Kyselyt
- Työpajat
- Havainnointi
- Luotaimet (yhdistä haastatteluihin)

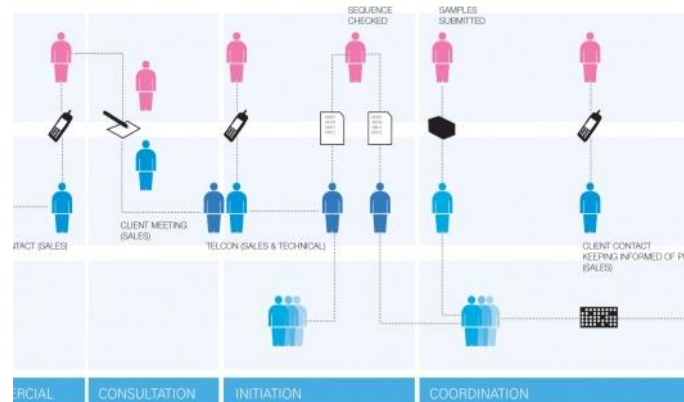
2. Ymmärryksen kiteytys

Menetelmiä:

- Empatiakartta
- Asiakaspersoonat
- Asiakaspolut
- Arkikanvaasi
- (Value Proposition Canvas)



(Empathy Map, businessdesigntools.com)

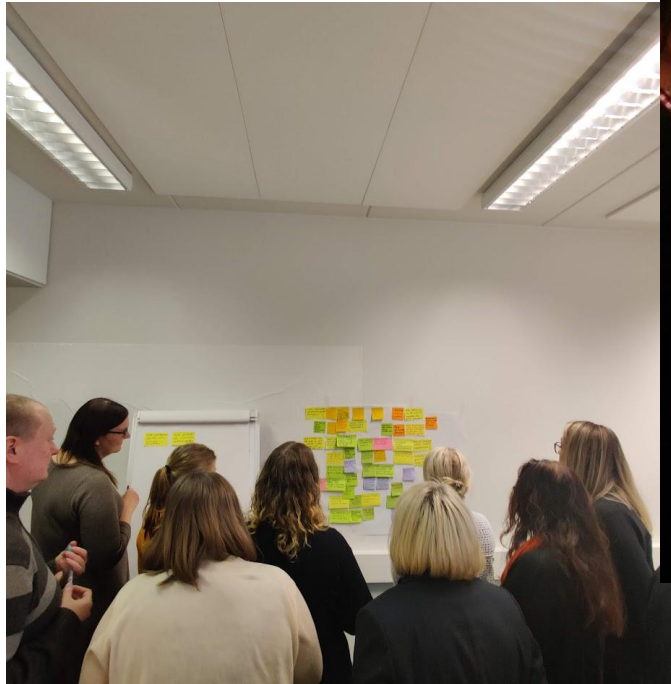


(Customer Journey Map, servicedesigntools.org)

3. Ideointi sitouttaa

Käytännössä:

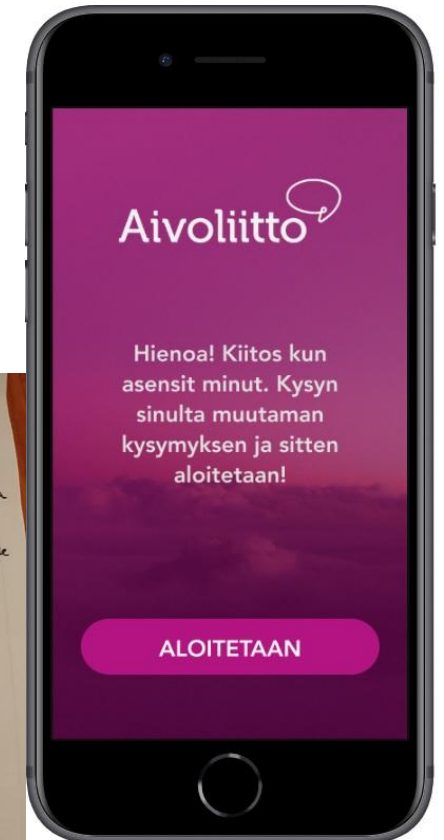
- Fasilitoitu työskentely
- Työpajat
- Asynkroninen työskentely



4. Toteutus: konseptointi ja testaus

Menetelmiä:

- Mainoskanvaasi
- Moodboard
- Ratkaisukanvaasi
- Ideaali asiakaspolku
- Service Blueprint
- Storyboard
- Rautalankamalli
- Aikajana



Palvelumuotoilu voi näkyä viestintätyössä (ainakin) neljällä tavalla

- Ajattelutapa osana päivittäistä työtä
 - Esimerkiksi palautteiden hyödyntäminen
- Yksittäisten menetelmien hyödyntäminen
 - Esimerkiksi havainnointi, haastattelut
- Palvelumuotoiluprojekti tai sprintti
 - Rajattu kehittämiskohde
- Palvelumuotoilu arjen toimintamallina
 - Sisältömuotoilu
 - Jatkuvan kehittämisen toimintamallit



Viestinnän palvelumuotoilu -ryhmä: <https://www.linkedin.com/groups/9896317/>

Olehan yhteydessä meihin!



elina.piskonen@gmail.com
Puh. 040 595 5271



salla.syrman@kaiku.fi
Puh. 050 326 1236