

*Arvolupauksen pohdinta auttaa ymmärtämään, kuinka hyvin tuote, palvelu tai ratkaisu vastaa niiden ihmisten tarpeita, joille sitä suunnitellaan. Siinä eritellään kaksi keskeistä aluetta: asiakasprofiili (mitä käyttäjät tarvitsevat, heidän kipupisteensä ja mitä he haluavat) ja arvokartta (miten ratkaisu vastaa näihin tarpeisiin, lievittää asiakkaan turhautumista ja tuottaa arvoa).*

### **Mikä on tuote, palvelu tai ratkaisu, jonka parissa työskentelette, ja kenelle se on tarkoitettu, eli kuka on käyttäjä tai asiakas?**

Keitä ovat ne ihmiset (esim. potilaat, perheenjäsenet, käyttäjät tai asiakkaat, henkilökunnan jäsenet jne.), joihin ongelma vaikuttaa tai jotka tarvitsevat ratkaisua, tuotetta tai palvelua? Kenen näkökulmaa teidän on ymmärrettävä, jotta voitte luoda ratkaisuja projektissanne?

### **Mitä töitä tai tehtäviä asiakkaiden on suoritettava palvelua, tuotetta tai muuta ratkaisua käyttäessään?**

Mitkä ovat ne keskeiset tehtävät, jotka ihmiset, joiden näkökulmaa haluatte tarkastella, haluavat suorittaa käyttäessään tuotetta tai palvelua, johon projektinne liittyy (esim. ajan varaaminen johonkin, hoidon saaminen, jonkin asian saaminen nopeammin hoidetuksi (sovelluksen ansiosta), jne.)

### **Mitkä ovat asiakkaiden kipupisteet, ongelmat, odotukset ja toiveet suhteessa palveluun, tuotteeseen tai muuhun ratkaisuun?**

Mitkä ovat asiakkaiden kohtaamat erityiset haasteet, kamppailut ja ongelmat (esim. monimutkaiset menettelyt, korkeat kustannukset, vaikeus saada palvelua, työuupumus, huono koordinointi, tehottomuus, vaikeat rajapinnat jne.)? Mikä tekee niistä ongelmallisia ja turhauttavia? Mitä ihmiset haluavat kokemukseltaan (esim. nopeampaa palvelua, henkilökohtaista palvelua, avoimempaa viestintää, helpompaa toimintaa, parempaa suorituskykyä, kustannussäästöjä)? Mikä tekisi palvelusta, tuotteesta tai muusta ratkaisusta ihanteellisen heidän tarpeisiinsa?

### **Miten nykyinen ratkaisu vastaa asiakkaiden ongelmiin ja toiveisiin? Miten voisimme parantaa sitä niin, että se vastaisi tarpeisiin vielä paremmin?**

Mitä puutteita on ratkaisun ja asiakkaan tai käyttäjän tarpeiden välillä? Mitä parannuksia voisimme tehdä ratkaisuun, palveluun tai tuotteeseen, jotta se olisi arvokkaampi asiakkaille tai käyttäjille?

### **Mitä meidän pitäisi tehdä seuraavaksi arvolupaukseen liittyvän pohdinnan perusteella ja kenen pitäisi tehdä mitä? Miksi?**

Kuka tekee mitä tiimissämme, jotta voimme jatkaa projektiamme siten, että otamme mukaan arvolupauksen pohdinnasta saamamme opit? Mitä tiedämme nyt, mitä emme tiedäneet aiemmin? Mitä emme vielä tiedä ja miten voisimme täyttää tämän tietovajeen? Mitä meidän pitäisi tehdä seuraavaksi?