



Aalto University

# Mitä palvelumuotoilu mahdollistaa?

*Morfeus-verkostotapaaminen  
SimLab, Open Innovation House  
Anna Salmi  
23.4.2015*

# Palvelumuotoilun tutkimus SimLabissa

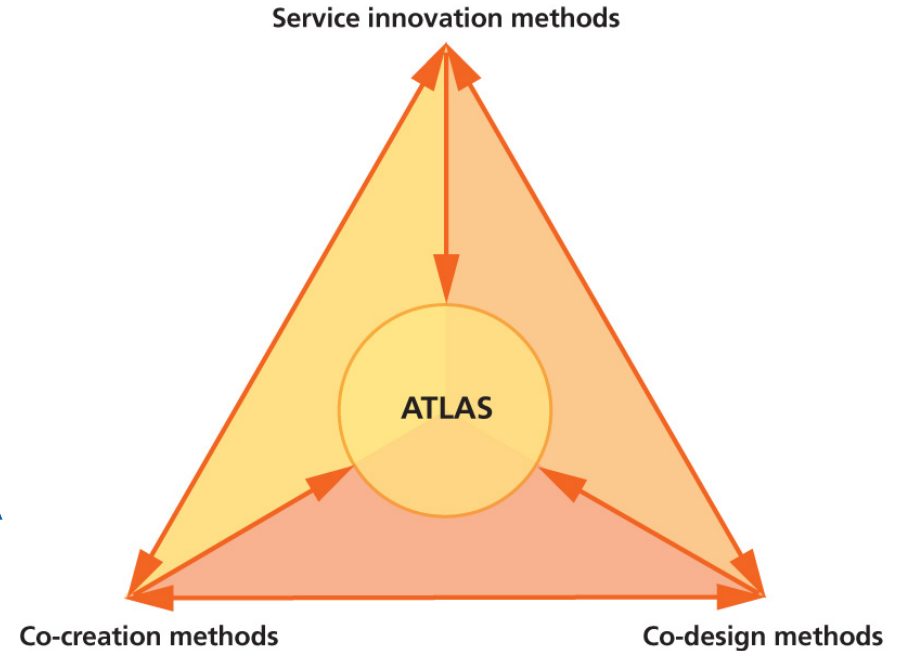
## ATLAS – Map of Future Service Co-Development Methods

- Tekes-rahoitteinen strateginen tutkimusavaus 2012–2014
- Aalto-yliopisto, Perustieteiden korkeakoulu
  - *Tuotantotalouden laitos:*
    - Simlab
    - BIT: IRIS – Innovation Research on Services
  - *Muotoilun laitos:*
    - ENCORE – Engaging Co-Design Research Group
- Tavoitteena tuoda yhteen palveluiden yhteiskehittämisen teorioita ja luoda tulevaisuuden ”kartta” yhteiskehittämisen menetelmistä
  - *Kansainvälinen benchmarking-tutkimus*
  - *Raportti yhteiskehittämisinterventioiden vaikuttavuudesta*
  - *<http://atlas-research.fi>*



Aalto University

# Kolme näkökulmaa palveluiden yhteiskehittämiseen



# ATLAS näkökulmat

## Service innovation

- *Monitieteinen tutkimusalue, kyseenalaistaa perinteistä innovaatioteoriaa*
- *Palveluinnovaatiot syntyvät palveluita tuottaessa*
- *Asiakkaan tarpeet innovaatioiden lähtökohtana*

## Knowledge co-creation

- *Yhteistoiminnallisen oppimisen teoria*
- *Tietoa rakennetaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa*
- *Yhteiset tavoitteet ohjaavat, yhteisten kohteiden muokkaus rakentaa uutta tietoa*
- *Käytäntölähtöinen lähestymistapa*

## Co-design

- *Ponnistaa ihmiskeskeisen suunnittelun traditiosta*
- *Muotoiluntutkimuksen lähestymistapa eri osapuolten yhteentuomiseksi*
- *Hyödyntää muotoilullisia työskentelytapoja*

# Palvelu, käsitteen määrittelyä

Palvelu on asiakkaan kanssa suorassa vuorovaikutussuhteessa toteutettavia toimintojen sarjoja

(Grönroos, 1990)

## Palvelun ja tuotteen suhde

Palvelu	Tuote
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Aineellisen ja aineettoman yhdistelmä</i></li><li>• <i>Heterogeeninen</i></li><li>• <i>Prosessin ja tuotteen yhdistelmä</i></li><li>• <i>On olemassa ajallisena tapahtumana</i></li><li>• <i>Voidaan tarjota ja tuottaa, mutta ei omistaa</i></li><li>• <i>Voidaan tuotteistaa</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Aineellinen</i></li><li>• <i>Homogeeninen</i></li><li>• <i>Tuote osa palveluprosessia</i></li><li>• <i>Täytyy pakata, varastoida ja kuljettaa</i></li><li>• <i>Voidaan omistaa ja myydä eteenpäin</i></li></ul>

(Shostack, 1982. How to design a service.)

# Palvelun tarkastelun eri tasot

## Palvelutuokio

- Asiakas/palvelukokemus

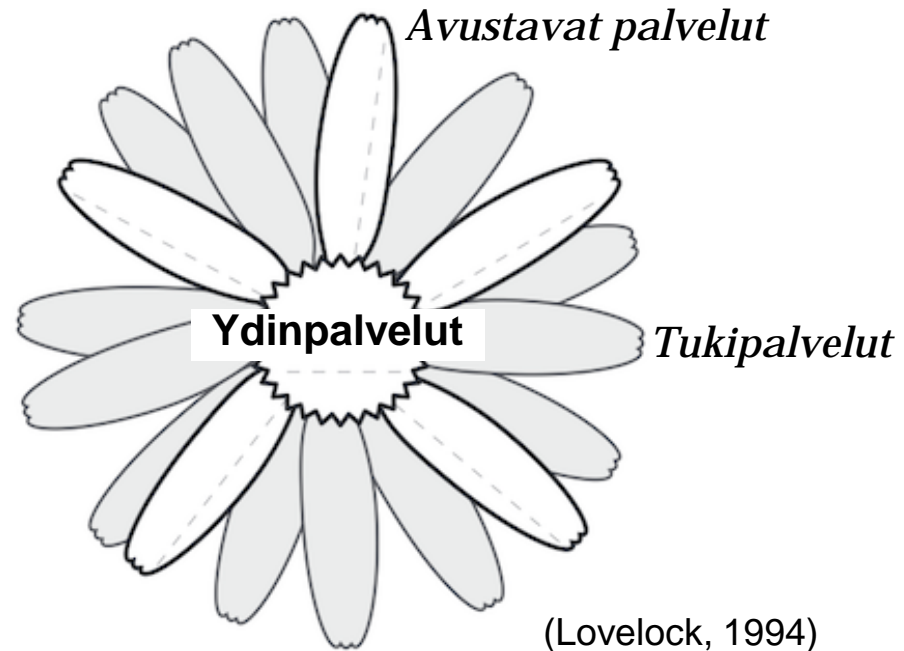
## Palvelujärjestelmä

- Palveluarkkitehtuuri
- Palvelun navigointi
- Työntekijät
- Työskentelyprosessit
- Infrastrukturi

## Palvelukonsepti

- Useamman palvelujärjestelmän verkosto tai alusta
- Mahdollistaa arvon luomisen asiakkaan ja organisaation välillä

Liitännäispalvelut:



# Palveluiden kehittäminen yhdessä

## Siiloajattelusta eri osapuolten osallistamiseen

- Organisaatio(ide)n prosessien, rakenteiden ja tuotannon uudelleen järjestäminen
- Yhteiskehittämisen osallistujat
  - *Yritykset*
  - *Asiakkaat*
  - *Työntekijät: asiakasrajapinnasta johtoon*
  - *Osakkaat*
  - *Valtion ja kunnan työntekijät, päättäjät etc.*

## Arvon luonti yhdessä palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa

- Asiakkaalle relevantteja, personoituja ja ainutlaatuisia kokemuksia
- Palveluntuottajalle asiakasuskollisuutta, -suhteita, mainetta

# Palvelumuotoilu

## Service (Co-)Design / Design for Services

- Muotoilullinen lähestymistapa **ihmisten ja organisaatioiden toiminnan, materiaalisen infrastruktuurin ja viestinnän** suunnitteluun ja järjestämiseen
- Tavoitteena parantaa palvelun sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen kanssakäymisen laatua
  - *Helppokäyttöisyys*
  - *Asiakasystävällisyys*
  - *Relevanttius*
- Lähtee **asiakkaan kokemuksesta** ja tarpeista
- Palvelee myös muiden palvelutuotannon osapuolten tavoitteita
  - *Kannattavuus*
  - *Kilpailukykyisyys*
- **Monitieteisyys!**



# Palvelumuotoilun menetelmät, I

## Palvelukokemusten kartoittaminen ja kerääminen

- Haastattelut
- Fokusryhmät
- Kyselyt

## Palvelun mallintaminen

- Palvelutuokit
- Palvelupolku ja 'service blueprint'
- Kontaktipisteet ja käyttöliittymät
- Palveluevidenssi



# Palvelumuotoilun menetelmät, II

## Palveluiden yhteiskehittäminen

- Tapahtuu työpajoissa ja niiden sarjoissa
- Prototypoiden
- Menetelminä esim.
  - *Kollaasit*
  - *3D-mallintaminen, pienoismallit*
  - *Designpelit*
  - *Tarinankerronta*
  - *Experience prototyping*
  - *Roolipelaaminen*
  - *Näytellyt skenaariot*
  - *Käyttäjäprofiilit*



# Palvelumuotoilun menetelmät, esim. 2

## ATLAS Co-creation Game



# Yhteenveto

## Mitä palvelumuotoiluprosessin tuloksena voidaan olettaa saatavan?

- Asiakkaan kokemuksen ja näkökulman ymmärtäminen
- Parantunut asiakaskokemus
- Palvelulupauksen kirkastuminen
- Organisaatio(ide)n sisäisen ja välisen yhteistyön rakentuminen
  - *Osallisuus ja toimijuus*
  - *Yhteinen tavoite ja yhteisymmärrys*
  - *Arvokonstellaation hahmottaminen*
- Organisaation toiminnan tehokkaampi järjestäminen
  - *Kompetenssien hyödyntäminen*
  - *Resurssien hyödyntäminen*
- Kilpailukyvyn paraneminen

# A!

Aalto University

# Kiitos!

*Ota yhteyttä! Anna Salmi [anna.salmi@aalto.fi](mailto:anna.salmi@aalto.fi)*