

# **PALVELUMUOTOILU**

**Ihmislähtöistä palveluiden ja liiketoiminnan  
kehittämistä**

# Mitä palvelumuotoilu on?

- Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden ja liiketoiminnan ihmislähtöistä kehittämistä, johon palvelun käyttäjä otetaan aktiivisesti mukaan.
- Palvelumuotoilu antaa kehitystyölle kokonaisvaltaisen lähestymistavan, prosessin, menetelmät ja työkalut.
- Palvelumuotoilussa hyödynnetään mm. yhteiskehittämistä, luovia menetelmiä, erilaisia visualisointi- ja konkretisointitapoja sekä nopeita kokeiluja.

- Palvelumuotoilu on toimialariippumatonta. Lähestymistapaa voi soveltaa kaikkialla, missä palvelu ja ihminen ovat vuorovaikutuksessa joko fyysisessä tai digitaalisessa ympäristössä.
- Palvelumuotoilussa korostuvat seuraavat ominaisuudet:
  - ihmislähtöisyys ja osallistaminen
  - ennakoiva suunnittelu
  - kokonaisvaltaisuus
  - visualisointi ja konkretisointi
  - nopeat kokeilut
  - monialaisuus

# Palvelumuotoiluprosessin vaiheet

- Palvelumuotoilun avulla tehtävä palveluiden kehitystyö voidaan jakaa seuraavaan neljään vaiheeseen.

**1. Määrittele**

**2. Tutki ja kiteytä**

**3. Ideoi, kuvaa ja kokeile**

**4. Testaa ja toteuta**



# 1. Määritä

- Vaiheen aikana kartoitetaan palvelun nykytilanne, jotta tunnistetaan palvelun haasteet ja mahdollisuudet.
- Tiedon keräämisen tavoitteena on rakentaa kokonaisvaltainen kuva palvelun nykytilasta unohtamatta ympärillä olevia kilpailijoita ja maailmalla vallitsevia trendejä.
- Määrittele-vaiheen tarkoitus on saada paras mahdollinen startti koko palvelumuotoiluprojektille.
- Opitaan jo olemassa olevista ratkaisuista – risut ja ruusut
- Kartoitetaan olemassa oleva asiakastieto sekä myös tärkeä hiljainen tieto henkilökunnalta
- Selvitetään yrityksen kohderyhmä
- Vaiheen menetelmiä:
  - Pöytätyö, Kilpailija- ja trendianalyysi, **Kyselytutkimus**, Henkilöstön ja/tai asiantuntijoiden haastattelut tai työpajat, **Havainnointi**, **Palvelupolun kuvaaminen**

## 2. Tutki ja kiteytä

- Tutki ja kiteytä -vaiheessa lähdetään syventämään ymmärrystä palvelun kohderyhmän todellisista tarpeista laadullisilla, luovilla ja etnografisilla menetelmillä.
- Tavoitteena on laajentaa näkemystä haasteesta/ongelma kohdista, saada kokonaisvaltainen ymmärrys asiakkaasta ja löytää piilevät asiakastarpeet.
- Tiedon ja asiakasymmärryksen keräämisen tavoitteena on rakentaa kokonaisvaltainen suunnittelun perusta.
- Vaiheen aikana kerätystä tiedosta valikoidaan tärkeät näkökulmat ja tieto tiivistetään sellaiseen muotoon, että sitä on helppo hyödyntää palvelun kehittämisessä.
- Vaiheen menetelmiä:
  - Asiakasymmärrystutkimuksen menetelmät
    - Haastattelu, Havainnointi, Asiakastyöpajat
  - Asiakaskuvaukset
  - Palvelupolku
  - “Kuinka me voisimme?” -kysymykset

# 3. Ideoi, kuvaa ja kokeile

- Vaiheen aikana kuvauksien ja konkretisoinnin avulla ideat jalostuvat toteutuskelpoisiksi palvelukonsepteiksi, joita kokeillaan prototyyppien avulla.
- Ideoita voidaan arvioida monesta näkökulmasta, mm. asiakkaalle tuottaman arvon ja toteutuksen vaikeusasteen mukaan.
- Nopeiden kokeilujen avulla saadaan kustannustehokkaasti tietää, mitkä ratkaisusta ovat elinkelpoisia ja joita kannattaa jatko kehittää.
- Onnistunut kokeilu synnyttää tietoa asiakkaiden hiljaisista tarpeista heidän kokemuksellisen reaktionsa kautta, mikä lisää yrityksen asiakas ymmärrystä
- Vaiheen menetelmiä:
  - Käyttäjätestauksen menetelmät (mm. käytettävyytestaus)  
Yhteiskehittämistyöpajat, Ideointitekniikat, Kuvakäsikirjoitus
  - Palvelun käyttötapaus- ja skenaariokuvaukset, Läpikävely, Draama (role play), Nopeat kokeilut

## 4. Testaa ja toteuta

- Toteutusta tukevat erilaiset yksityiskohtaiset dokumentoinnit ja mallintamismenetelmät, joilla kuvataan ja viimeistellään palvelukokonaisuus.
- Viimeistelyn osana palvelu-uudistusta voidaan testata ja pilotisoida oikeassa palveluympäristössä.
- Testauksen toteutetaan tarkka dokumentointia ja kerätään asiakas palautetta jotta voidaan arvioida, että palvelu on kilpailukykyinen tai projektissa saavutetaan tavoiteltu hyöty.
- Vaiheen menetelmiä:
  - Käyttäjätestauksen menetelmät (mm. käytettävyystestaus)
  - Pilotointi
  - Tuotteistaminen
  - Palvelukäsikirja
  - Palvelun laadun arviointi ja mittaaminen



# Tehtävä: Asiakaskuvaukset

- Luodaan yritykselle (voi olla oma yritys, yritysidea tai yritys josta pidät) asiakaskuvauksen (kolme kappaletta)
- Asiakasprofiili sisältää yleensä seuraavat tiedot:
  - Kuvitteellinen nimi
  - Valokuva tai piirros kyseisestä henkilöstä
  - Demografiatiedot (ikä-, sukupuoli- ja siviilisäätyrakennetta)
  - Koulutus/Ammatti
  - Kiinnostuksen kohteet
  - Elämäntyyli

# Esimerkki:



- **Juhani Poutiainen**
- TAMPERE
- 35 v. Mies
- IT-Konsultti/Yrittäjä
- Pitää tietotekniikasta, autoista, muodista ja väristä sininen.
- Avosuhteessa, pukeutuu tyylikkäästi ja elää trendistä trendiin.