



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Palvelumuotoilu ammattina ja koulutuksena Suomessa

Tikkanen, Laura

2017 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Palvelumuotoilu ammattina ja koulutuksena Suomessa

Laura Tikkanen
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
2017

Laura Tikkanen

Palvelumuotoilu ammattina ja koulutuksena Suomessa

Vuosi

2017

Sivumäärä

61

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa sekä lisätä tietoa palvelumuotoilusta koulutuksena sekä ammattina. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Service Design Network. Koulutuksen osalta kartoitetaan palvelumuotoiluun liittyvää koulutustarjontaa sekä kurssitarjonnan sisältöä. Opinnäytetyössä on kartoitettu ammattikorkeakouluja, yliopistoja sekä yksityisiä koulutuksen tarjoajia. Ammatin osalta selvitän työnkuvaan, erilaisiin urapolkuihin, koulutustaustaan, mielenkiinnon kohteisiin, kehittymistarpeisiin, koulutustarpeisiin sekä alan kehitysnäkyelmiin liittyviä asioita. Aihe on rajattu koulutuksen kohdalla Suomen tasolle.

Teoreettisessa viitekehyksessä käydään läpi palvelumuotoilun sisältö ja mihin sitä voidaan hyödyntää sekä mitä hyötyä siitä on. Opinnäytetyössä kuvataan myös, mitä ovat palvelupolku, palvelutuokio, kontaktipisteet, palvelumuotoilun prosessimalli sekä erilaiset käyttäjätiedon keräysmenetelmät. Tämän lisäksi tarkastellaan palvelumuotoilijan ammatissa vaadittavia taitoja ja ominaisuuksia.

Koulutuksen osalta tietoja on kerätty oppilaitosten tai palveluntarjoajien internetsivustojen valmiista aineistoista ja dokumenteista. Ammatin kohdalla on tehty kyselytutkimus suomalaisille palvelumuotoilijoille. Vastausten lukumäärä oli 13 ja vastausprosentti oli 11,2 %. Sekä koulutuksen, että ammatin osalta vastaukset on koottu opinnäytetyöhön taulukon muotoon. Lopuksi vastaukset on analysoitu.

Koulutuksen kohdalla palvelumuotoilua oli yhdistetty laajasti erilaisiin koulutusaloihin. Tällaisia koulutusaloja ovat esimerkiksi hotelli- ja ravintola-ala, kulttuuri, liiketalous, sosiaaliala ja terveysala sekä tietotekniikka ja taideala. Palvelumuotoilijan ammatin osalta vastaajien toimenkuvat, työtehtävät, tehdyt projektit ja koulutustausta vaihtelivat paljon. Palvelumuotoilukoulutusta oli hankittu joko työn tai koulutuksen kautta. Palvelumuotoilijan työssä antoisaksi ja mielenkiintoiseksi koettiin esimerkiksi monipuolisuus sekä asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö. Haasteeksi koettiin esimerkiksi alati vaihtuvat asiakkaat. Vastauksista kävi ilmi, että alalla on tärkeää jatkuvasti kehittää itseään. Palvelumuotoilijan tulevaisuuden kehittämishaasteiksi nähtiin muun muassa digitalisoituminen sekä teknologian kehitys. Koulutustarpeina nähtiin esimerkiksi laaja-alainen osaaminen. Vastaajien mukaan palvelumuotoilu tulee integroitumaan osaksi muita aloja.

Ehdotan jatkotutkimusaiheeksi palvelumuotoilun koulutustarpeet sekä ammatilliset osaamistarpeet digitalisoituvassa maailmassa. Julkisella sektorilla ja yrityksissä tullaan monia toimintoja digitalisoimaan ja palvelumuotoilu tulee näyttämään varmasti merkittävää osaa uusien digitalisoitujen palveluiden rakentumisessa. Hyvänä esimerkkinä tulee olemaan sosiaalipalvelut ja terveyspalvelut, koska SOTE-uudistus tulee muuttamaan merkittävästi palvelurakennetta.

Asiasanat: Palvelumuotoilija, Palvelumuotoilu, Palvelumuotoilukoulutus

Laura Tikkanen

Service Design as a Profession and the Current Status of Service Design Education in Finland

Year	2017	Pages	61
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to identify and raise awareness about service design as a line of education and profession. The commissioner of this thesis is Service Design Network. The target of the service design education approach is to describe education based on service design course offerings. This thesis is focused on universities of applied sciences, universities and private training providers. In service design profession approach, the objective is to analyse for example the job description, variety of career paths, educational background, interests, development needs, training needs and industry development prospects. The scope is limited to Finland.

The theoretical framework of service design is described in this study, including how service design is utilized and the benefits service design enables. The key elements of service design theory, service path, service time, contact points, process model and different data collection methods, are described. In addition, skills and competencies needed in service design work are described.

The analysed data was collected from the home pages of education providers. The data for the profession approach stems from a survey conducted with service designers. The total number of answers was 13 and the answer rate was 11.2.

Service design education is provided by different education organizations and other organizations. Service design educations in universities of applied sciences and universities are often integrated to other education sectors, such as culture, business, social services and health care, information technology and arts. The survey respondents' job descriptions, tasks, projects and educational background vary greatly.

Further research could be utilized on the service design training needs and professional skills needed in a digitalizing world. In the public sector and companies many functions will be digitalized. Service design will have a significant role in building new services. A good example is social and health services, because Finland's social welfare and health care reformation in that sector will significantly change the service structures.

Keywords: Service Designer, Service Design, Service Design Education

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Yleiskuvaus	6
1.2	Opinnäytetyön tekemisen kuvaaminen.....	7
1.3	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	8
2	Näkökulmia palvelumuotoiluun.....	9
2.1	Palvelumuotoilu	9
2.2	Palvelumuotoilun hyödyt	10
2.3	Palvelumuotoilun asiakasesimerkkejä	11
3	Palvelukokemuksen muodostuminen	12
3.1	Palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet.....	12
3.2	Stefan Morizin prosessimalli.....	14
3.3	Käyttäjätiedon keräysmenetelmiä	14
4	Tarvittava osaaminen palvelumuotoilijan ammatissa	16
5	Palvelumuotoilun ammattikorkeakoulutuksen tarkastelu	17
5.1	Palvelumuotoiluopetus ammattikorkeakouluissa Suomessa	18
5.2	Ammattikorkeakoulujen koulutustarjonnan analysointia	29
6	Palvelumuotoilun yliopistokoulutuksen tarkastelu.....	30
6.1	Palvelumuotoilu opetus yliopistoissa Suomessa	31
6.2	Yliopistojen ja korkeakoulujen koulutustarjonnan analysointia	35
7	Muut palvelumuotoilun koulutuspalveluiden tarjoajat.....	36
7.1	Palvelumuotoilun opetus muiden palvelumuotoilun tarjoajien toimesta	36
7.2	Muiden palvelumuotoilukoulutuksen tarjoajien analysointia.....	37
8	Palvelumuotoilu ammattina.....	37
9	Johtopäätökset, oma arvio ja jatkotutkimuksen aiheet	40
9.1	Johtopäätökset palvelumuotoilun koulutuksesta	40
9.2	Oma arvio.....	41
	Lähteet	42
	Liitteet.....	49

1 Johdanto

Johdanto-osuudessa kuvaan opinnäytetyön sisältöä yleisesti, opinnäytetyön tekemistä, opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Lisäksi kerron yleisesti palveluiden kasvavasta merkityksestä Suomessa ja palvelumuotoilun merkityksestä palveluyrityksille. Kuvaan tässä osuudessa myös toimeksiantajani.

1.1 Yleiskuvaus

Vuonna 2015 palveluiden osuus Suomen bruttokansantuotteesta oli 70,6 %, kun vuonna 2000 se oli 60,5 % (Tilastokeskus 2015). Palveluiden osuus on siis kasvanut merkittävästi viimeisen 15 vuoden aikana. Samanaikaisesti kun palveluiden osuus on kasvanut, niin teollisuuden osuus on vastaavasti pienentynyt. (Elinkeinoelämän keskusliitto.)

Tällä hetkellä ollaan siis siirtymässä materiaalisesta maailmasta palveluiden käyttämiseen. Omistaminen ei ole enää yhtä suuressa arvossa, kuin mitä se oli ennen. (Miettinen 2013, 16 - 22.) Sari Baldaufin mukaan siirtyminen palvelutalouteen edellyttää uudenlaisia ajattelu- ja toimintatapoja (Sitra 2010). Ihmiset myös odottavat tänä päivänä palveluilta enemmän kuin aikaisemmin (Miettinen 2013, 16 - 22). Palvelut ovat todella suuri osa ihmisten arkea tänä päivänä (Helsingin Sanomat 2016).

Suomessa sekä muualla maailmassa, ollaan todella kiinnostuneita palvelumuotoilua kohtaan juuri nyt (Tuulaniemi 2013, 13). Asiakaskokemuksen ymmärtäminen on tänä päivänä tärkeä asia palveluyritykselle. Tämä on palveluyrityksen kilpailukyvyn kannalta tärkeä asia tulevaisuudessa (OP Osuuskunta 2016).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa sekä lisätä tietoa palvelumuotoilusta koulutuksena sekä ammattina Suomessa. Tavoitteenani on selvittää nykytilanne palvelumuotoilusta koulutuksena sekä ammattina Suomessa toimeksiantajalle Service Design Networkille. Koulutuksen osalta kartoitan palvelumuotoiluun liittyvää koulutustarjontaa sekä kurssitarjonnan sisältöä. Opinnäytetyössä on kartoitettu ammattikorkeakouluja, yliopistoja ja yksityisiä koulutuksen tarjoajia. Selvitän palvelumuotoilijan ammatin osalta työnkuvaan, erilaisiin urapolkuihin sekä koulutustaustaan liittyviä asioita. Aihe on rajattu Suomen tasolle.

Luvussa 1.2 kuvaan opinnäytetyöprosessin ja 1.3 käyn läpi opinnäytetyön tavoitteet sekä tutkimuskysymykset. Opinnäytetyön pohjana on palvelumuotoiluun liittyvä teoria. Luvussa kaksi käyn läpi, mitä palvelumuotoilu on ja mihin sitä voidaan hyödyntää. Lisäksi käsittelen palvelumuotoilun hyötyjä ja havainnollistan palvelumuotoilua lopuksi asiakasesimerkeillä. Luvussa

kolme käsittelen, mitä ovat palvelupolku, palvelutuokiot sekä kontaktipisteet sekä tuon esille palvelumuotoilun prosessimallin. Tämän lisäksi käyn läpi erilaisia käyttäjätiedon keräysmenetelmiä.

Luvussa neljä käsittelen sitä, että minkälaisia taitoja ja ominaisuuksia palvelumuotoilijan ammatissa vaaditaan. Luvuissa viisi, kuusi ja seitsemän käsittelen taulukon muodossa minkälaista palvelumuotoilukoulutusta suomalaiset ammattikorkeakoulut, yliopistot ja muut koulutuspalveluiden tarjoajat tarjoavat. Samaisessa luvussa analysoin myös keräämääni aineistoa. Luvussa kahdeksan käyn läpi kyselytutkimuksen, jonka tein palvelumuotoilijoille sekä aineiston analysoinnin. Luvussa yhdeksän tuon esille johtopäätökset, esitän jatkotutkimuksen aiheet sekä arvioin työni.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Service Design Network Finland, joka on osa kansainvälistä Service Design Network (SDN) akateemista instituutiota ja verkostoa. Service Design Networkin yksi päätehtävistä on alan ammatti-identiteetin vahvistaminen ja verkoston toiminta on hyvin kansainvälistä. Service Design Network järjestää myös esimerkiksi palvelumuotoiluun liittyviä tapahtumia sekä koordinoi akateemisia instituutioita ja on mukana verkostojen rakentamisessa eri tahojen välillä. Toimijoita on mukana sekä julkiselta, että yksityiseltä puolelta. Service Design Network pyrkii myös lisäämään ja välittämään eteenpäin palvelumuotoiluun liittyvää tietoa ja julkaisee muun muassa alaan liittyviä julkaisuja, kuten esimerkiksi Touchpoint -nimistä lehteä. (Service Design Network 2016.)

1.2 Opinnäytetyön tekemisen kuvaaminen

Opinnäytetyöprosessini alkoi aiheen valinnalla. Palvelumuotoilu kiinnostaa minua aihealueena etenkin sen ajankohtaisuuden ja monipuolisuuden takia. Palvelumuotoilussa minua kiinnostaa esimerkiksi se, että asiakas asetetaan palvelun keskiöön eli asiakaslähtöisyys on tärkeä osa sitä. Opinnäytetyön kautta oli kiinnostavaa saada perehtyä lisää palvelumuotoilun teoriaperustaan. Oli myös kiinnostavaa selvittää konkreettisesti millaista koulutusta sekä millaisia työllisyysmahdollisuuksia ala tarjoaa tällä hetkellä. Uskon myös, että opinnäytetyöstä on paljon hyötyä monelle alasta kiinnostuneelle.

Aiheen valinnan jälkeen ryhdyin perehtymään lähdeaineistoon. Tämän jälkeen suunnittelin opinnäytetyön rungon ja rakenteen sekä laadin haastattelukysymykset. Seuraavaksi oli vuorossa teoriaosuuden kirjoittaminen. Teoriaosuuden jälkeen keräsin aineistoa palvelumuotoilua tarjoavista koulutuspalveluiden tarjoajista ja analysoin keräämääni aineistoa. Laadin tämän jälkeen listan haastateltavista palvelumuotoilijoista ja lähetin kyselyt heille. Sen jälkeen analysoin kyselyistä saadun aineiston. Lopuksi tein johtopäätökset koulutuspalveluiden tarjoajista

ja kyselytutkimuksista saadusta aineistosta. Sen jälkeen esitin jatkotutkimusaiheet sekä arvioin työni.

1.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tavoitteeni on kartoittaa palvelumuotoilun koulutustarjontaa ammattikorkeakouluissa, yliopistoissa ja muiden koulutuspalvelutarjoajien toimesta. Tutkimuskysymykseni on palvelumuotoilun koulutuksen määrän ja sisällön analysointi Suomessa. Lisäksi analysoin palvelumuotoilun ammatilliseen osaamiseen ja työnkuvaan liittyviä asioita Suomessa. Tämän jälkeen opinnäytetyössä muodostetaan johtopäätöksiä analysoinnin pohjalta. Tiedonhankintamenetelmänä minulla on ollut kyselytutkimus, olemassa olevan kirjallisuuden katsaus sekä koulutuspalveluiden tarjoajien internetsivut ja muu lähdeaineisto.

Tutkimusmenetelmänä olen käyttänyt tietojen keräämistä kirjallisuudesta ja internetin lähteistä (Eskola & Suoranta 2014, 117 - 121). Hyödynnän opinnäytetyössäni myös kyselytutkimusta. Se on yksi survey-tutkimuksen menetelmistä. Kyselytutkimukseni on verkkokysely. Kysymykset ovat avoimia ja tarkoin määriteltyjä kysymyksiä ja ne on lähetetty sähköpostilla kohderyhmälle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 195 - 198.) Avointen kysymysten hyvä puoli on se, että ne antavat enemmän ilmaisuvapautta vastaajalle, kuin monivalintatyypiset kyselyt. Niiden huono puoli taas on se, että aineistoa on haastavampaa käsitellä, kuin monivalintatyypisissä kyselyissä. (Hirsjärvi ym. 2015, 200 - 201.)

Analysointitapana olen käyttänyt teemoittelua, tyypittelyä sekä sisällön erittelyä. Teemoittelussa eli tematisoinnissa aineistossa kiinnitetään huomiota tutkimusongelman kannalta tärkeisiin teemoihin, jotka tässä lopputyössä ovat palvelumuotoilun koulutus ja palvelumuotoilu ammattina. Tällöin pystytään tarkastelemaan sitä, kuinka usein nämä teemat esiintyvät tutkittavassa aineistossa. Teemoittelu sopii käytännöllisten tutkimusongelmien ratkaisemiseen. Tyypittelyssä kerätystä aineistosta haetaan samankaltaisuuksia ja ryhmittelyjä. Tyypittelyn tekemisen edellytyksenä on, että sen rinnalla tehdään aineistosta myös teemoittelu. (Eskola & Suoranta 2014, 174 - 188.)

Sisällön erittely on aineistolähtöinen analyysimalli (Tuomi & Sarajärvi 2013, 101 - 105). Siinä hyödynnetään kvantitatiivista menetelmää tekstin asiasisällön tarkasteluun. Sisällön erittelyssä hyödynnetään myös frekvenssi- tai volyymimittauksia. Laskennan kohteena voivat olla sanat tai lauseet. (Eskola & Suoranta 2014, 185.)

2 Näkökulmia palvelumuotoiluun

Tässä luvussa käyn läpi palvelumuotoilun historiaa sekä määrittelen, että mitä palvelumuotoilu on. Käsittelen myös sitä, mihin palvelumuotoilua voidaan hyödyntää, ketkä siitä hyötyvät ja palveluliiketoiminnan kehitystä. Lopuksi tuon esille erilaisia asiakasesimerkkejä.

2.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun juuret ulottuvat 1990-luvulle alkuun. Sen kehittämiseen vaikutti merkittävästi palvelualojen voimakas kasvaminen sekä palveluiden jatkokehittämisen tarpeet. (Tuulaniemi 2013, 61.) Palvelumuotoilu uutena jatkuvasti kasvavana alana on syntynyt teknologian kehityksen myötä (Vasama 2016).

Merkittävä palvelumuotoilun koulutukseen liittyvä historiallinen tapahtuma oli Service Design school:in perustaminen Kölniin Saksaan 1994 (Miettinen ja Koivisto, 109). Vuonna 2004 muotoilualan eurooppalaiset oppilaitokset perustivat Service Design Network:in lisäämään yhteistoimintaa palvelumuotoilijoiden ja yritysten välillä. (Tuulaniemi 2013, 62.) Suomessa palvelumuotoilun uranuurtaja oli 1997 perustettu Satama Interactive Oy. Ensimmäisen palvelumuotoilun Pro gradu työn Suomessa teki Mikko Koivisto vuonna 2007. Ensimmäisenä palvelumuotoilutoimistona aloitti Suomessa Ego Beta niminen toimisto. (Tuulaniemi 2013, 63.)

Palvelumuotoilu -termin englanninkielinen vastine on service design (Tutkimushankkeen elinkaari, Mitä on palvelumuotoilu?). Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilu voidaan määritellä monella erilaisella tavalla (Tutkimushankkeen elinkaari). Määrittely ei ole yksiselitteistä (Tuulaniemi 2013, 12). Tämä on Tuulaniemen mukaan myös yksi palvelumuotoilun vahvuuksista. Palvelumuotoilu on systemaattinen prosessi palveluiden kehittämiseen ja innovointiin. Prosessi voidaan nähdä sekä analytyttisenä, että intuitiivisena. (Tuulaniemi 2013, 10.)

Palvelumuotoilu on yleinen ajattelutapa, prosessimainen työskentelytapa ja työkaluvalikoima (Tuulaniemi 2013, 60). Sen voidaan sanoa olevan myös kehittämistoimintaa, jossa hyödynnetään muotoilun keinoja (Kulmat.fi 2015). Muotoiluajattelu on siis tärkeä osa palvelumuotoilua (Miettinen 2011, 27). Palvelumuotoilu yhdistää muotoilun toiminnot palveluiden perinteisiin kehitysmenetelmiin (Tuulaniemi 2013, 24).

Palvelumuotoilussa tärkeää on käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys, prosessien visualisoiminen sekä eri osapuolien osallistaminen (Jyrämä & Mattelmäki 2015). On tärkeää huomioida käyttäjän tarpeet ja pystyä samaistumaan asiakkaaseen. (Mäenpää 2013, 14-15.) Palvelumuotoilulla pyritään parantamaan asiakkaan palvelukokemusta (Miettinen 2013, 26). Sillä pyritään siis saa-

maan mahdollisimman hyvä palvelukokemus asiakkaalle (Tuulaniemi 2013, 26). On huomioitava, että se on aina subjektiivinen. Tämän takia palvelukokemus pyritään optimoimaan. (Tuulaniemi 2013, 26.) Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilun prosessin ja työkalujen avulla voidaan asiakasyymmärrystä kasvattaa ja visualisoida uusia palveluja yhdessä asiakkaan kanssa. (Tuulaniemi, 100.) Palvelumuotoilun tavoitteena on palvelu, johon asiakas on tyytyväinen ja myös palvelua tuottavan organisaation tavoitteet täyttyvät. Asiakasnäkökulman tavoitteita ovat esimerkiksi hyvä käytettävyys, haluttavuus ja johdonmukaisuus. (Tuulaniemi 2013, 100 - 101.)

Palvelumuotoilu voidaan katsoa yhteiseksi kieleksi eri palvelun kehittämiseen kuuluvien osa-alueiden välillä (Tuulaniemi 2013, 58 - 60). Myös eri tahojen ymmärtäminen ja huomioiminen ovat tärkeää palvelumuotoilussa. Vuorovaikutuksen tulisi olla sujuvaa ja mahdolliset esteet tulisi pyrkiä poistamaan (Mäenpää 2013, 14 - 15). Palvelumuotoilun keskeinen tavoite on sitouttaa yhteiseen toimintaan kaikki palvelun tuotantoon osallistuvat osapuolet ja asiakkaat (Tuulaniemi 2013, 28). Palvelumuotoilussa hyödynnetään yhteissuunnittelua. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakas sekä käyttäjä ovat aktiivisessa roolissa kehittämistoiminnassa. (Miettinen 2011, 23.)

Visualisoiminen auttaa hahmottamaan palvelua paremmin (Miettinen 2011, 21). Sillä saadaan hahmotettua palvelun aineettomia osia (Miettinen 2013, 25). Ideoita voidaan kuvata visuaalisesti esimerkiksi kuvakertomuksilla, videoilla tai piirroksilla (Miettinen 2011, 21). Visualisointimenetelmät voivat olla avuksi erilaisten näkökulmien löytämisessä (Palvelumuotoilu.fi 2016).

2.2 Palvelumuotoilun hyödyt

Palvelumuotoilulla voidaan kehittää kokonaan uusia palveluita tai olemassa olevaa palvelua (Pittala.fi 2014). Sen avulla voidaan sopeutua ja vastata erilaisiin elinympäristön muutoksiin (Miettinen 2011, 26). Se on apuna palveluiden mahdollisuuksien etsimisessä liiketoiminnassa, uusien palveluiden ideoinnissa ja rakentamisessa sekä olemassa olevien palveluiden jatkokehityksessä. (Tuulaniemi 2013, 24.) Siitä on paljon hyötyä jo olemassa olevan palvelun kehittämiseen, koska palveluiden mallinnuksen yhteydessä voidaan havaita puuttuvia osa-alueita tai vähän arvoa tuottavia palvelun osa-alueita (Tuulaniemi 2013, 99). Palvelumuotoilun voidaan sanoa olevan jatkuvassa kehittymisen tilassa (Tuulaniemi 2013, 24).

Palveluiden tuottamiseen tarvitaan usein vähemmän energiaa, kuin tavaroiden valmistamiseen ja tavaroiden tuottamiseen. Palvelumarkkinoihin siirtyminen on siis ympäristön kannalta hyvä asia. Palveluiden tuottaminen on myös kustannustehokasta. Tavaroiden jakaminen sekä käyttäminen ovat osa palvelumarkkinoita. (Tuulaniemi 2013, 20.)

Yritykset saavat palvelumuotoilun hyödyntämisestä myös taloudellista etua (Miettinen 2011, 14). Sen avulla voidaan myös parantaa yrityksen kilpailukykyä (Miettinen 2011, 15). Palvelumuotoilusta hyötyy niin yksityinen, kuin julkinenkin sektori taloudellisesti (Miettinen 2011, 14). Lisäksi sitä voidaan soveltaa myös teollisuudessa (Miettinen 2011,11). Palvelumuotoilu auttaa kasvattamaan myös organisaation brändiarvoa. Se on apuna etenkin yrityksen brändi- viestien hahmottamisessa. (Tuulaniemi, 99.)

Julkisella sektorilla on tänä päivänä paljon tarvetta palvelumuotoilulle. Moniin palveluihin kohdistuu suuria odotuksia ja toisaalta niihin kohdistuu myös säästöjen osalta paineita. Myös työn tuottavuutta tulisi pystyä parantamaan. Palvelumuotoilulla pystytään vastaamaan näihin tarpeisiin muun muassa rakennemuutosten ja uusien innovaatioiden avulla. (Jyrmä & Mattelmäki 2015.) Tästä esimerkkinä hyvinvoinnin muotoilu (Keinonen, Vajaakallio & Honkonen 2013).

Raulaksen ja Danielsenin mukaan palveluiden muotoilu on tulevaisuudessa koko yrityksen strategian ja liiketoiminnan kehittämisen apuväline. Heidän näkemyksensä mukaan palveluiden muotoilussa siirrytään myös asiakaslähtöiseen tunnekokemuksen muotoiluun, joka perustuu asiakkaan normaaliin arkitoimintaan ja koettuihin tunteisiin. (Steeri, Tuoreimmat blogijulkaisut, Muotoilu uudistaa johtamisen ja asiakaskokemuksen.) John DeVinen, Shyam Lalin ja Michael Zean case esimerkkien perusteella palvelumuotoilun avulla uudistettujen palveluiden asiakastyytyväisyys on kasvanut ja palveluiden tuottamisen kustannukset alentuneet. (MCKinssey&Company, Business functions, The human factor in service design.)

2.3 Palvelumuotoilun asiakasesimerkkejä

WSOYpro halusi viedä eteenpäin suhdettaan tämän hetkisiin sekä uusiin asiakkaisiin. Se halusi myös kehittää uudenlaisia palveluita. Palvelumuotoilutoimistoksi WSOY valitsi Palmu Inc: in. (Tuulaniemi 2013, 162.) Opettajien työpäiviä havainnoitiin ja heille tehtiin myös haastatteluja. Kehittämiskohteet ja alueet tunnistettiin. Myös luotaimia hyödynnettiin projektissa. Kehittämiskohteista valittiin lopuksi tärkeimmät jatkokehittämistä varten. (Tuulaniemi 2013, 166.)

Russian Consumer Latent Needs halusi kehittää kotimaisia matkailuyrittäjien palveluita. Näissä oli erityisesti huomioitu venäläisten matkailijoiden tarpeet. (Tuulaniemi 2013, 167.) Palvelumuotoilutoimistona toimi Palmu Inc. Ensin se suoritti tarvekartoituksen Pietarissa. Materiaalista muodostettiin esimerkiksi neljän pietarilaisen matkailijan osto-käyttäytymismallit. (Tuulaniemi 2013, 168 - 170.) Tämän jälkeen matkailualan yrittäjille järjestettiin työpajoja, joista yrittäjät saivat huomattavasti hyötyä. (Tuulaniemi 2013, 171.)

Palmu Inc ja VR konseptoivat asiakaskohtaamisen pelisäännöt. Kohderyhmänä olivat VR:n myyntihenkilökunta sekä konduktöörit. Muutoksen analysoimisen tukena toimi seurantajärjestelmä sekä mittausjärjestelmä. (Tuulaniemi 2013, 246.) Muutosta seurattiin avainmittareiden kautta. Näitä mittareita olivat: palvelun tuottajat sekä henkilökunta, palvelun tuottaminen, asiakaskokemus ja liiketoiminnalliset vaikutukset. (Tuulaniemi 2013, 248 - 249.) Projektin kautta saatiin parannettua VR:n asiakaspalautetta merkittävästi (Tuulaniemi 2013, 250 - 251).

Veikkauksella oli verkkopalveluiden uudistamisprojekti. Palvelumuotoilutoimistona toimi Palmu Inc. Tavoitteena oli käytettävyyden takia koota palveluita yhteen kokonaisuudeksi, jota olisi helpompi käyttää. Projektissa käytettiin apuna erilaisia työpajoja. Projektilla saatiin nostettua Veikkauksen myyntiä sekä sivujen kävijämääriä. (Tuulaniemi 2013, 198.)

Hellon Oy on toteuttanut Finavia Oy:n kanssa Helsinki-Vantaa lentoasemalla Travelab-palvelumuotoiluprojektin koskien siirtomatkestajia. Tavoitteena oli parantaa palvelukokemusta. Projektissa testattiin 12 uutta palvelumallia ja siirtomatkestajilta saatiin yli 200 kehitysideaa. Matkestajat osallistuivat aktiivisesti projektiin. Lopputuloksena oli parantuneet matkestajien siirtymisen asiakaskokemukset ja paremmat työvälit asiakaskokemuksen kehittämiseen. Travelab projekti sai runsaasti julkisuutta kansainvälisissä lehdissä ja Vuoden Huiput suomalaisen muotoilupalkinnon sekä Desing Award 2015 palkinnon New Yorkissa. (Hellon.)

3 Palvelukokemuksen muodostuminen

Tässä luvussa käsittelen sitä, mitä ovat palvelupolku, palvelutuokiot sekä kontaktipisteet. Valotan näitä erilaisilla esimerkeillä. Tuon esille myös Stefan Morizin prosessimallin. Käsittelen lisäksi sitä mitä ovat perinteiset-, mukailut- sekä innovatiiviset menetelmät. Tämän lisäksi käyn läpi erilaisia käyttäjätiedon keräysmenetelmiä. Käyttäjätiedon keräysmenetelmistä käsittelen seuraavia: etnografia, muotoiluetnografia, kontekstikartoitus, muotoiluluotaimet, varjostus, havainnointi, viisi kertaa miksi? -menetelmä, online etnografia sekä samankaltaisuuskaavio.

3.1 Palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet

Koiviston mukaan kontaktipisteet muodostuvat tiloista, esineistä, prosesseista ja ihmisistä (Koivisto 2007, 66). Tilat voivat olla joko fyysisiä tai virtuaalisia (Koivisto 2007, 66). Tilojen suunnitteluun kannattaa panostaa ja niiden tulisi olla toimivia (Tuulaniemi 2013, 82). Ne ovatkin osa asiakkaan ohjaamista palvelutilanteessa (Tuulaniemi 2013, 81 - 82). Esineet ovat

osa asiakkaan ja yrityksen välistä vuorovaikutusta (Koivisto 2007, 66). Esimerkiksi hinnasto voi olla tällainen kontaktipiste (Koivisto 2007, 67).

Palvelurosessin yksityiskohta voi olla esimerkiksi se, miten asiakaspalvelija tervehtii asiakasta (Koivisto 2007, 66). Toimintatavoista sovitaan etukäteen ja niitä voidaan myös vakioida (Tuulaniemi 2013, 82). Palvelussa ihmisiin lukeutuvat asiakkaat sekä asiakaspalvelijat. Itse palvelu muodostuu näiden kahden osapuolen kanssakäymisestä. (Koivisto 2007, 66.) Asiakaspalvelijan toiminta on palvelutilanteessa ennakoivaa sekä ohjaavaa. Esimerkiksi työasuilla ja käyttäytymiskoodeilla on tärkeä osa asiakaspalvelijoiden määrittelyssä. (Tuulaniemi 2013, 81.)

Tuulaniemi tuo esille, että kontaktipisteet muodostuvat ihmisistä, ympäristöistä, esineistä sekä toimintatavoista. Toimintatavoilla kuvataan esimerkiksi asiakaspalvelijoiden käyttäytymismalleja. Hän tuo myös esille, että kontaktipisteet tuovat niin mahdollisuuksia, kuin haasteita suunnittelussa. Jokin kontaktipiste voi esimerkiksi ilmaista virheellisiä viestejä asiakkaalle. Haasteena on usein myös se, että palvelu pitäisi saada koherentin näköiseksi, vaikka siinä on hyödynnetty useamman eri palveluntuottajan palveluita. (Tuulaniemi 2013, 81 - 82.)

Palvelutuokioita voidaan kutsua myös osapalveluiksi tai yksittäiseksi episodiksi. Kontaktipisteet ovat osa palvelutuokiota. Esimerkki palvelutuokiosta voi olla maksutapahtuma. (Koivisto 2007, 67.) Palvelutuokiot ovat myös osa palvelupolkua (Tuulaniemi 2013, 79).

Palvelupolku on prosessi, joka koostuu palvelutuokioista sekä kontaktipisteistä (Koivisto 2007, 67). Palvelupolku on myös kuvaus palvelukokonaisuudesta. Palvelupolku jakautuu erilaisiin vaiheisiin. Tämä helpottaa suunnitteluprosessia sekä prosessin analysointia. Ensimmäinen vaihe on esipalvelu. Toinen ja kolmas vaihe ovat ydinpalvelu sekä jälkipalvelu. (Tuulaniemi 2013, 78.) Palvelupolun palveluprosessi voi koostua erilaisista kanavista joiden väliltä asiakas voi valita. Näin syntyy yksilöllinen palvelupolku. Esimerkiksi asiakas voi hyödyntää lentoa varatessaan niin internetiä, kuin perinteistä asiakaspalveluakin. (Koivisto 2007, 67.)

Tuulaniemi tuo kirjassaan esille palvelumuotoilun asiakastoteutuksen, joka toteutettiin Linnanmäen karkkikaupassa. Asiakastoteutuksen toteuttajana toimi Teemu Korhola sekä Kids Factory. Karkkikaupan sijainti oli myynnin kannalta haasteellinen. Elämyksellisyys oli tärkeä osa uutta kauppaa. Palvelumuotoilua käytettiin elämyksellisen konseptin suunnitteluun, jotta asiakkaat saadaan houkuteltua kauppaan paremmin. (Tuulaniemi 2013, 83.)

3.2 Stefan Morizin prosessimalli

Stefan Morizin prosessimalli koostuu seuraavista osista: ymmärrä, pohdi, kehitä, seulo, selitä ja toteuta (Koivisto 2007, 72 - 75). Ymmärrä -vaiheessa tärkeää on tiedon kerääminen sekä mahdollisuuksien ja rajoitteiden kartoittaminen. Myös liiketoiminnan tavoitteet ja palvelustrategia tulee huomioida. Sidosryhmäkuvaus on yksi ymmärrä vaiheen menetelmistä. Siinä tehdään kartoitus palvelun sidosryhmistä. (Koivisto 2007, 72 - 73.)

Pohdi -vaihe on tiedon analysointi vaihe. Se voi auttaa hahmottamaan kohtia, joita täytyy vielä kehittää eteenpäin. Yksi pohdi vaiheen menetelmistä on palvelukokemuskartta. Sillä pystytään visuaalisesti hahmottamaan koko palvelupolku palvelutuokioineen ja kontaktipisteineen. Tämä visuaalinen työkalu auttaa hahmottamaan vielä kehittämistä vaativia osa-alueita. (Koivisto 2007, 73.)

Kehitä -vaiheessa keskitytään ideointiin sekä uusien palvelukonseptien luomiseen. Ideoinnissa hyödynnetään niin sanottuja design driver:eita. Yksi kehitä -vaiheen menetelmistä on palvelunäytteiden laatiminen. Siinä suunnitellaan niin kutsuttu prototyyppi palvelusta, joka helpottaa suunnittelutyötä. (Koivisto 2007, 74.) Toinen kehitä-vaiheen menetelmistä on ”Eläytymismenetelmä”, jossa harjoitellaan näyttelemisen avulla itse palvelutilannetta. Usein apuna käytetään myös mallinnettua palveluympäristöä. (Koivisto 2007, 75.)

Seulo -vaiheessa suoritetaan arviointi aikaansaaduista ideoinneista sekä mahdollisesti yhdistellään tuotoksia. Myös palvelun käyttäjät voidaan tuoda mukaan tähän vaiheeseen. (Koivisto 2007, 75.) Selitä -vaiheessa tuotokset pyritään saamaan yhä ymmärrettävämpään muotoon, jotta niitä on helpompi havainnollistaa (Koivisto 2007, 75). Toteuta -vaiheeseen kuuluu palvelukonseptin testaus sekä palvelutuotteen konseptointi vaiheet. Lisäksi vaiheeseen kuuluu liiketoiminta-, markkinointi- ja lanseeraus-suunnitelman laatiminen. Lopuksi henkilökunta tulee vielä kouluttaa. (Koivisto 2007, 75.)

3.3 Käyttäjätiedon keräysmenetelmiä

Perinteiset menetelmät, Mukailut menetelmät sekä Innovatiiviset menetelmät ovat kolme ihmiskeskeisen suunnittelun tutkimusmenetelmää (Miettinen 2011, 63-64). Perinteisten menetelmien avulla saadaan kerättyä sellaista aineistoa, jota pystytään mittaamaan. Perinteisissä menetelmissä hyödynnetään markkinatutkimuksia, kohderyhmätutkimuksia sekä kyselyitä. (Miettinen 2011, 63.) Mukailut menetelmät taas ovat osa humanistista tutkimusta. Niissä hyödynnetään etnografista tutkimusta. Siinä kuvaillaan, selostetaan, argumentoidaan sekä tehdään tulkintoja. (Miettinen 2011, 64.)

Etnografiasta voidaan myös käyttää termiä kansankuvaus. Siinä pyritään tekemään näkymätön näkyväksi. Tutkimuksen kohteena voi olla esimerkiksi symbolisten viestien merkitykset. (Miettinen 2011, 72.) Muotoiluethnografia on tiedonhankintamenetelmä, joka auttaa käyttäjätiedon hankkimisessa. Tämä menetelmä juontaa juurensa antropologiasta. Muotoiluethnografiassa tehdään havaintoja käyttäjän käyttäytymismalleista ja tämä linkitetään käyttökokemukseen. Näiden välistä yhteyttä pyritään havainnoimaan. (Miettinen 2011, 71.)

Kontekstikartoituksessa pyritään selvittämään käyttäjien alitajunnassa olevia ajatuksia. Käyttäjät osallistuvat erilaisiin työpajoihin, jossa heitä pystytään tarkemmin havainnoimaan. Työpajoissa käytetään niin kutsuttuja ”tekemistyökaluja”, joihin voi liittyä muun muassa askartelua, piirtämistä tai tarinointia. Käyttäjille voidaan järjestää myös yksilöllisiä tehtäviä. (Miettinen 2011, 72.)

Muotoiluluotaimet ovat eräänlaisia työpajoja. Niissä tutkitaan käyttäjien arkisista kokemusmaailmaa erilaisten tehtävien avulla. Tehtävät voivat pitää sisällään muun muassa valokuvausta tai päiväkirjan kirjoittamista. (Miettinen 2011, 73.) Lisäksi ne voivat pitää sisällään palautemateriaalin hahmottelemista. Näitä kutsutaan tutkimuspaketiksi (Tuulaniemi 2013, 151). Myös käyttäjien arvojen tutkiminen on osa suunnitteluprosessia (Miettinen 2011, 73).

Varjostuksella saadaan tietoa vuorovaikutusprosesseista. Siinä voidaan havainnoida esimerkiksi käyttäjien tapahtumia ja tehtäviä. (Miettinen 2011, 73.) Yksi työvuoro on kestoaltaan sopivan pitkä aika varjostukseen (Tuulaniemi 2013, 150). Varjostusta voidaan hyödyntää esimerkiksi ”päivä elämässä” -menetelmässä, jossa pyritään elämään päivä käyttäjän silmin. Siinä havainnoidaan käyttäjän toimintoja, toimintaympäristöä sekä käyttäjäkokemuksia. (Miettinen 2011, 74.) Havainnointi on taas etnografinen kenttätyömenetelmä, jolla tarkastellaan esimerkiksi käyttäjiä (Miettinen 2011, 73).

Viisi kertaa miksi? on eräänlainen ongelmanratkaisumenetelmä. Siinä esitetään käytännössä viisi kertaa kysymys miksi johonkin ongelmaan. Menetelmän avulla voidaan selvittää esimerkiksi syy-seuraussuhteita. (Miettinen 2011, 74.)

Online etnografia on tutkimus, joka suoritetaan internetissä. Tutkimuksen kohteena ovat usein virtuaaliyhteisöt sekä ryhmät. Online etnografisessa tutkimuksessa tutkijalla voi olla joko passiivinen tai aktiivinen rooli. (Tuulaniemi 2013, 152.)

Samankaltaisuuskaavio auttaa jäsentelemään tutkimustietoa. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusaineiston samankaltaisuudet ryhmitellään teemoittain. Apuna voidaan käyttää myös otsikointia sekä numerointia. Tämä menetelmä auttaa olennaisten asioiden hahmottamisessa. (Tuulaniemi 2013, 154.)

4 Tarvittava osaaminen palvelumuotoilijan ammatissa

Tässä luvussa käsittelen sitä, minkälaista osaamista palvelumuotoilijan ammatissa tarvitaan. Käyn läpi esimerkiksi, että miltä eri aloilta olevia ammattilaisia palvelumuotoilun suunnittelutiimissä on mukana. Lisäksi käsittelen, että minkälaisia ominaisuuksia palvelumuotoilijalta vaaditaan.

Monialaisuus on osa palvelumuotoilua (Ammattinetti, Haastattelut, Kulttuuri- ja viestintä). Alex Nisbettin näkemyksen mukaan ihmisten erilaisuus on erittäin tärkeää palvelumuotoiluprosessissa, koska näin voidaan yhdistää erilaisia osaamisia, näkökulmia ja kokemuksia (Ornamo, Palvelumuotoilu vaatii strategista osaamista). Ferruzca, Tossavainen, Kaartti ja Santonen tuovat esille, että moninaisuus on huomioitu myös palvelumuotoilun monissa koulutusohjelmissa (Ferruzca, Tossavainen, Kaartti ja Santonen 2015-2016, 2). Palvelumuotoilu korkeakoulujen opiskeluohjelma pitäisi muodostua seuraavista: palvelumuotoilun liiketaloudelliset näkökulmat, asiakkaan arvon tuottamiseen liittyvät osa-alueet sekä käyttäjäkeskeiseen palvelumuotoiluun liittyvä osaaminen. (Miettinen & Koivisto, 113.) Palvelumuotoilu koulutuksessa pitäisi olla yritys näkökulma, kuluttajanäkökulma sekä ei kaupallinen näkökulma (Miettinen & Koivisto, 114).

Ferruzca, Tossavainen, Kaartti ja Santonen tuovat esille, että palvelumuotoilussa tarvitaan liiketaloudellista osaamista, teknologista osaamista sekä design osaamista (Ferruzca ym., 2015 - 2016, 7). Palvelumuotoilun suunnittelutiimissä saattaa työskennellä esimerkiksi muotoilija, koodaaja, arkkitehti, graafikko tai kulttuurintutkija (Ammattinetti 2016). Lisäksi mukana voi toimia esimerkiksi analyytikko, käytettävyyttutkija, sosiologi tai teollinen muotoilija (Tuulaniemi 2013, 69). Suunnittelussa on hyötyä myös liiketaloudellisesta osaamisesta (Ammattinetti 2016.) Palvelumuotoilijan tulee siis osata tiimityöskentelytaidot. On tärkeää myös tulla toimeen eri lähtökohdista tulevien ihmisten kanssa. (Tuulaniemi 2013, 70.) Ylipääntensä hyvät vuorovaikutustaidot ovat keskeinen osa työtä (Creative & Cultural skills 2016).

Ferruzca, Tossavainen, Kaartti ja Santonen ovat selostaneet tarkemmin liiketoimintaosaamiseen sekä design osaamiseen kuuluvia osaamisalueita. Liiketoimintaosaamisessa tällaisia osaamiseen liittyviä alueita ovat esimerkiksi: asiakkaan liiketoiminnan ymmärtäminen, tulevaisuuden trendit, palveluliiketoiminnan osaaminen ja palvelukulttuurin edistäminen. (Ferruzca ym., 2015-2016, 4.) Liiketaloudellisia osaamisalueita ovat lisäksi las kentatoimen osaaminen, palveluiden hinnoittelumallit, palveluiden kaupallistaminen sekä myynti- ja markkinointiosaaminen (Miettinen & Koivisto, 107). Designosaamisessa tällaisia

osaamisen alueita ovat: innovatiivisten ratkaisujen löytäminen sekä käyttäjäkeskeinen toimintamalli (Ferruzca ym., 2015 - 2016, 4).

Palvelumuotoilussa hyödynnettävien metodien hallitseminen on erityisen tärkeää palvelumuotoilijan työssä. Hän voi joutua soveltamaan työssään myös erilaisia työvälineitä. Myös erilaiset mallit ja tekniikat tulee hallita. (Ferruzca ym. 2015 - 2016, 2.)

Muita palveluiden muotoiluun tarvittavia osaamisia ja ominaisuuksia ovat esimerkiksi luovuus, monikulttuurisuuteen liittyvä osaaminen, teknologian käyttö palveluprosessissa sekä henkilöstön motivointi. (Miettinen & Koivisto, 107.) Myös IT-taidoista on hyötyä työssä (Creative & Cultural skills 2016). Esimerkiksi sosiaaliseen mediaan liittyvä osaaminen on tärkeä osa palvelumuotoilijan työtä (Kurkela 2013).

Tuulaniemi on tehnyt haastatteluja ja käynyt paljon keskusteluja siitä, mitä osaamista hyvällä palvelumuotoilijalla tulee olla. Suunnittelun ja konseptoinnin kokemus on tärkeää. Prosessien ohjaaminen tulee hallita. Tämän lisäksi yksinkertaistamisen taidosta on hyötyä palvelumuotoilussa ja toisaalta on tärkeää myös pystyä hahmottamaan kokonaisuuksia. (Tuulaniemi 2013, 70.) Lisäksi ongelmanratkaisutaidosta ja organisointitaidoista on hyötyä työssä (Creative & Cultural skills 2016).

Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilijan työhön liittyy tutkimus- ja suunnitteluvaiheessa asiakkaan ymmärtäminen, ideointi ja toimintamallit. Tuulaniemi pitää tärkeänä myös esimerkiksi palvelun tuottajan tavoitteiden läpikäyntiä. Hän katsoo myös, että on tärkeää ymmärtää rakennettavan palvelun tuottamista. (Tuulaniemi 2013, 127.)

5 Palvelumuotoilun ammattikorkeakoulutuksen tarkastelu

Tässä luvussa käsittelen taulukon muodossa minkälaista palvelumuotoilukoulutusta suomalaiset ammattikorkeakoulut tarjoavat. Aineistona olen käyttänyt ammattikorkeakoulujen kotisivuja. Aineisto on haettu aikavälillä huhtikuu - toukokuu 2016. Lisäksi analysoin ammattikorkeakoulujen koulutustarjonnan.

Opinnäytetyössä on analysoitu seuraavien ammattikorkeakoulujen palvelumuotoilukoulutusta: Yrkeshögskolan Arcada, Centria-ammattikorkeakoulu, Diakonia ammattikorkeakoulu, Haaga-Helia, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Hämeen ammattikorkeakoulu, Högskolan på Åland, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Kajaanin ammattikorkeakoulu, Karelia-ammattikorkeakoulu, Kymmeen ammattikorkeakoulu, Lahden ammattikorkeakoulu, Lapin ammattikorkeakoulu, Lau-

rea-ammattikorkeakoulu, Metropolia ammattikorkeakoulu, Mikkelin ammattikorkeakoulu, Yrkeskeshögskolan Novia, Oulun ammattikorkeakoulu, Poliisi ammattikorkeakoulu, Saimaan ammattikorkeakoulu, Satakunnan ammattikorkeakoulu, Savonia-ammattikorkeakoulu, Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Tampereen ammattikorkeakoulu, Turun ammattikorkeakoulu sekä Vaasan ammattikorkeakoulu.

5.1 Palvelumuotoiluopetus ammattikorkeakouluissa Suomessa

Alla olevassa taulukossa on kuvattu palvelumuotoilun opetustarjontaa suomalaisissa ammattikorkeakouluissa.

Taulukko 1: Palvelumuotoilun opetustarjonta ammattikorkeakouluissa

Ammattikorkeakoulu	Palvelumuotoilukoulutus	Sisältö	Tutkinto	Koulutusala
Yrkeshögskolan Arcada	Service design kurssi, 10 opintopistettä	Kuluttajälähtöisten palveluiden muotoilu	Tradenomi	Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala / Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Centria-ammattikorkeakoulu	Ei palvelumuotoilu opetusta. Yrityksille järjestetty yhden työpäivän mittainen koulutus.			
Diakonia-ammattikorkeakoulu	Ei palvelumuotoilu opetusta. Diakonia ammattikorkeakoulussa on järjestetty yrittäjyysuhanke Etelä-Savossa ja Oulussa, jossa mukana palvelumuotoilu osuus.	Palvelumuotoilun yrityskoulutuksessa painopisteenä on ollut palveluiden asiakaslähtöisyys ja asiakastarpeet		
HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu	Service design ja tuotekehitys palveluliiketoiminnassa, 10 opintopistettä	Koulutuksessa tähdätään asiakaslähtöisen tuotekehityksen, palvelukonseptien mallintamiseen, palvelumuotoilun työvälineiden sekä palvelumuotoilun prosessimallien hallintaan. Koulutuksessa perehdytään myös		

	Palvelumuotoilua ylimmälle johdolle	<p>palveluiden profilointiin ja erilaistamiseen sekä palveluinnovaatioiden tuotteistamiseen ja kaupallistamiseen.</p> <p>Kurssilla käydään palvelumuotoilun perusteet läpi perehtyen esimerkiksi palvelumuotoilun työkaluihin.</p>		
Humanistinen ammattikorkeakoulu	Palveluiden tuottaminen, 10 opintopistettä	Palvelumuotoilun perusteet	Yhteisöpedagogi (AMK)	Humanistinen ja kasvatusala
Hämeen ammattikorkeakoulu	<p>Kurssi älykkäät liikennepalvelut ja ratkaisut, jossa mukana palvelumuotoilua (10 opintopistettä).</p> <p>Organisaatioiden kehittäminen ja palvelumuotoilu hyvinvointialalla, 10 opintopistettä</p> <p>Tuotekehittäjän erikoisammatti-tutkinto palveluohjaajille ja palveluohjauksen tehtävissä toimiville, joka sisältää palvelumuotoilua</p>	<p>Palveluohjaus, palveluohjauksen muotoilu ja konseptointi</p>	<p>Insinööri (ylempi AMK) koulutusohjelma Tulevaisuuden liikenejärjestelmät</p> <p>Koulutusohjelma Kulttuuri- ja taide-toiminta hyvinvoinnin edistäjänä (ylempi amk tutkinto)</p> <p>Tuotekehittäjän erikoisammattitutkinto palveluohjaajille ja palveluohjauksen tehtävissä toimiville</p>	<p>Tekniikan ala</p> <p>Sosiaali- ja terveysala</p> <p>Sosiaali- ja terveysala</p>
Jyväskylän ammattikorkeakoulu	<p>Palvelumuotoilun työkalupakki</p> <p>Yhden päivän mittainen Johdatus palvelumuotoiluun kurssi</p>	<p>Palvelumuotoilun työkalupakki on Service Design Networkin sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun toteuttama vuosina 2010-2012</p> <p>Koulutuksen sisältöön kuuluu</p>		

	<p>Osallistuva innovaatio-toiminta ja sen johtamista edistävät tekijät (OSUVA) projekti</p> <p>Aikuiskoulutuksen innovatiiviset rakenteet hanke (AIRA)</p> <p>Palvelumuotoilu prosessikurssi, 10 opintopistettä</p>	<p>palvelumuotoilun käsitteen, palvelumuotoilun hyötyjen sekä palvelumuotoiluprosessin läpi käyminen. Koulutuspäivän aikana tehdään myös asiakasyrityksen todellinen case.</p> <p>Tekes toimii tutkimusprojektin rahoittajana. Projektin tutkimuksen kohteena on muun muassa osallistuva innovaatio-toiminta sosiaali- ja terveydenhuollon muutostilanteissa. Palvelumuotoilu on projektissa osallistavan johtamisen menetelmä.</p> <p>AIRA eli ”Aikuiskoulutuksen innovatiiviset rakenteet” on hanke joka tähtää aikuiskoulutuksen toiminta- ja rakennemallin uudistamiseen sekä käyttöönottoon. Hankkeessa kekeillaan uutta validointimalia, jossa hyödynnetään palvelumuotoilua.</p>	Restonomi	Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Kajaanin ammattikorkeakoulu	Liikunta-alan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, jossa 5 opintopisteen			Liikunta-alan kehittämisen ja johtamisen

	<p>laajuinen palvelumuotoilukurssi</p> <p>Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Lapin ammattikorkeakoulun ylempi ammattikorkeakoulututkinto, jossa mukana 5 opintopisteen laajuinen palvelumuotoilukurssi</p>		<p>Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Lapin ammattikorkeakoulun ylempi ammattikorkeakoulututkinto</p>	<p>koulutusohjelma</p>
<p>Karelia-ammattikorkeakoulu</p>	<p>Palvelumuotoiluopetus yrityksille</p>	<p>Koulutus sisältää nykytilan analysoinnin, ideoinnin sekä asiakaslähtöisen uuden palvelun kehittämisen.</p>		
<p>Kymenlaakson ammattikorkeakoulu</p>	<p>Tuote- ja palvelumuotoilun koulutusohjelma, jossa voi suuntautua palvelumuotoiluun (30 opintopistettä)</p>	<p>Palvelumuotoilun koulutus perustuu käyttäjien tarpeisiin. Koulutuksen aikana kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa palvelukokonaisuuksia hyödyntäen toimintapolkuja. Koulutus antaa perusvalmiudet palvelumuotoiluun.</p>	<p>Muotoilija AMK, tuote- ja palvelumuotoilu</p>	<p>Kulttuuriala</p>
<p>Lahden ammattikorkeakoulu</p>	<p>Erikoistumisopinnot palvelumuotoiluun (30 opintopistettä)</p>	<p>Moduuli koostuu yleisistä opinnoista, ammatillisista opinnoista sekä erikoistumistyöstä. Yleiset opinnot muodostuvat palvelumuotoilun perusteista sekä asiakaskokemuksen ymmärtämisestä. Ammattiopinnot muodostuvat palveluiden konseptoinnista sekä uusien liiketoimintamahdollisuuksien löytämisestä. Lopuksi opiskelijat tekevät kehittämishank-</p>	<p>Muotoilija AMK</p>	<p>Muotoilu</p>

	Palvelumuotoilusta uutta osaamista -koulutus (täydennyskoulutus) muotoilu- ja media-alan ammattilaisille	<p>keen. Osa koulutuksesta on englanniksi. Sama moduuli järjestetään myös aikuisopiskelijoille.</p> <p>Opinnoissa keskitytään käyttäjätutkimustaitojen lisäämiseen, palveluiden ideointiin sekä asiakasymmärrykseen.</p>		
Lapin ammattikorkeakoulu	Matkailualan ylemmän ammattikorkeakoulututkintoon kuuluu viiden opintopisteen laajuinen palvelumuotoilun kurssi. Kurssi kuuluu matkailualan syventäviin ammattiopintoihin.	Opinnoissa käydään läpi palvelumuotoilun suunnitteluprosessia, asiakas- ja käyttäjätiedon keruun ja analysointimenetelmiä, suunnittelua jattelun perusteita sekä sosiaalisen median työkaluja.	Restonomi	Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Laurea-ammattikorkeakoulu	<p>Laureassa järjestetään englannin kielinen ylempi ammattikorkeakoulututkinto ”Service innovation and design”</p> <p>Laureassa on ylemmän ammattikorkeakoulun koulutusohjelma ”Palveluiden asiakaskehitteinen kehittäminen”, jossa palvelumuotoilu on osa tutkinnon rakkennetta</p>	<p>Koulutus kasvat- taa muun muassa opiskelijan ammatillisia valmiuksia. Koulutuksessa keskitytään liiketoimintamallien sekä palvelukonseptien kehittämiseen eri sektoreilla. Siinä yhdistyvät liiketaloudellinen osaaminen sekä design osaaminen.</p> <p>Palvelumuotoilun menetelmien hallinta on yksi koulutuksen osaamistavoitteista. Koulutuksessa harjoitellaan myös palvelukonseptien kehittämistä.</p>	<p>Ylempi ammattikorkeakoulututkinto ”Service innovation and design”</p> <p>Ylempi AMK tutkinto koulutusohjelma ”Palveluiden asiakaskehitteinen kehittäminen”</p>	<p>Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala</p> <p>Matkailu-, ravitsemus- ja talousala</p>

	<p>Laureassa kaikkiin perustutkintoihin (tradenomi, restonomi, tietojenkäsittely ja turvallisuusala) sisältyy lisäksi 10 opintopisteen laajuinen opintopakso ”Palvelumuotoilulla innovaatioihin”.</p> <p>Laureassa Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmassa on lisäksi 5 opintopisteen laajuinen kurssi ”Asiakaslähtöiset palvelut”, jossa on mukana palvelumuotoilua.</p> <p>Laurean Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmassa järjestettiin vuonna 2013 kymmenen opintopisteen laajuinen kurssi ”Palvelutuotteen suunnittelu”, jossa palvelumuotoilu on keskeisessä roolissa.</p>	<p>Opintopaksolla perehdytään: palveluinnovaatioihin, innovaatioprosessiin ja SID-menetteliin. Opintopaksolla toteutetaan myös innovaatioprojekti.</p> <p>Kurssilla kehitetään palvelutuote sekä palvelukonsepti hyödyntäen palvelumuotoilua.</p> <p>Kurssilla perehdytään muun muassa palvelumuotoilun suunnitteluprosessiin. Kurssilla tehdään myös laadullista aineiston hankintaa palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen sekä perehdytään aistinvaraiseen arviointiin ja moniaistisuuden palvelumuotoilussa. Palvelumuotoilun menetelmiin tutustutaan myöskin palvelutuotteiden suunnittelun kautta. Kurssia ei enää järjestetä.</p>	<p>Restonomi ja tradenomi</p>	<p>Matkailuala, liiketalous, tietojenkäsittely ja turvallisuusala</p> <p>Matkailu-, ravitsemus- ja talousala</p> <p>Matkailu-, ravitsemus- ja talousala</p>
Metropolia Ammattikorkeakoulu	Metropolia järjestää 30 opintopisteen laajuisen palvelumuotoilun erikoistumisopinnot kokonaisuuden.	Opinnoissa painotetaan käytäjälähtöistä suunnittelua. Opintokokonaisuus koostuu seuraavista osa-	Muotoilun erikoistumisopinnot: Visuaalinen markkinointi ja palvelumuotoilu	Kulttuuri- ja muotoiluala

		<p>alueista: design management, palvelumuotoilun teoria, käyttäjälähtöinen suunnittelu, vuorovaikutussuunnittelu, tuote- ja palvelukonseptointi, palveluympäristöt sekä palvelumuotoilun projektityö. Opintojaksolla opiskelija kasvaa ammatillisesti. Opintojakso parantaa myös työelämän valmiuksia. Opintojen toteuttamistapoja ovat luennot, työpajat sekä projektiopetus.</p>		
	<p>Osana teollisen muotoilun koulutusta järjestetään 5 opintopisteen kurssi, jossa on mukana palvelumuotoilua.</p>	<p>Kurssin tavoitteena on palvelumuotoilun perusosaaminen sekä valmiuksien rakentaminen. Kurssin keskiössä on käyttäjälähtöinen suunnittelu sekä palvelun toimittajan ja asiakkaan välinen yhteistyö.</p>	<p>Teollisen muotoilun koulutusohjelma (Muotoilija AMK)</p>	<p>Kulttuuri- ja muotoiluala</p>
<p>Mikkelin ammattikorkeakoulu</p>	<p>Mikkelin ammattikorkeakoulussa on 5 opintopisteen laajuinen service design kurssi.</p>	<p>Kurssi on yhteinen verkko-kurssi Kymeen ammattikorkeakoulun kanssa. Kurssi pitää sisällään palvelumuotoilun perusteiden läpi käymisen, service designin teoreettisen viitekehyksen, asiakastarpeiden ymmärtämi-</p>		

	Mikkelin ammattikorkeakoulu järjestää Kymen ammattikorkeakoulun kanssa 5 opintopisteen laajuisen maisteri tason kurssin ”Palvelumuotoilu kehittämisen välineenä”.	sen ja palvelukokemuksen ja brändiarvon välisen yhteyden ymmärtämisen. Kurssin sisältö on: asiakastarpeiden analysointia ja läpikäyntiä, palvelumuotoilu prosessin toteuttaminen sekä kehitystehtävien toteuttaminen.		
Yrkeshögskolan Novia	Novia ammattikorkeakoulusta löytyy 21 opintopisteen laajuisen palvelumuotoilun kurssi osana muotoilun koulutusohjelmaa.	Tavoitteena on esimerkiksi palvelumuotoilun perusteiden ja palvelumuotoiluprosessin hallinta sekä palvelumuotoilun soveltaminen ryhmätyöissä.	Muotoilija AMK	Kulttuuriala
Oulun ammattikorkeakoulu	Oulun ammattikorkeakoulu järjesti digitaalisen palvelumuotoilun seminaarin. Oulun ammattikorkeakoulussa tradenomi puolella Tietojenkäsittelyn digitaalisten palveluiden suuntautumisvaihtoehto. Palvelumuotoilu on yksi osa-alue tätä suuntautumisvaihtoehtoa.	Seminaarin aiheita ovat digitaalisten ratkaisujen konseptointi ja palvelumuotoilu, palvelumuotoilun työkalut sekä käyttäjälähtöiset palvelut.	Tradenomi (tietojenkäsittely)	Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Poliisiammattikorkeakoulu	Tässä ammattikorkeakoulussa ei ole omaa palvelumuotoiluun liittyvää koulutusta.			
Saimaan ammattikorkeakoulu	Saimaan ammattikorkeakoulussa on seitsemän opintopisteen kurssi ”Service design ja tuotekehitys”.	Kurssista ei ollut löydettävissä tarkkaa kuvausta.	Restonomi	

	<p>Restonomi ylempi ammattikorkeakoulu koulutuksen saman vuosi-teeman, kun service design ja tuotekehitys kurssi toteutetaan, on tavoitteisiin kuvattu, että opiskelija osaa käyttää käyttäjäläh-töisiä ja innovatiivisia suunnittelumenetelmiä palveluiden kehittämisessä.</p> <p>Saimaan ammattikorkeakoulu järjestää myös palvelumuotoilu seminaareja. Esimerkiksi Hyvinvoinnin välystyoimisto järjestää tuotteistamisen ja palvelumuotoilun seminaareja.</p>			Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Satakunnan ammattikorkeakoulu	<p>Satakunnan ammattikorkeakoulussa on 2016 englannin kielinen BBA (Bachelor of Business Administration) koulutus, jossa on mukana palvelumuotoilua.</p> <p>Satakunnan ammattikorkeakoulun energian ja rakentamisen yksikkö on järjestänyt englannin kielisen international week -tapahtuman, jonka aihealue on Wellbeing Enhancing Tecnology. Palvelumuotoilu on ollut teemana mukana tässä tapahtumassa.</p> <p>Satakunnan ammattikorkeakoulun tutkimus ja kehittämissyksikössä on ollut 2014-2015 hyvinvointiteknologiaa koskeva kehittämisshanke, jossa yhtenä tutkimuksen päätöimintona on ollut palvelumuotoilu.</p>	<p>Sisältöä ja laajuutta ei ole tiedossa.</p> <p>Tämä hanke on toteutettu yhdessä Turun ammattikorkeakoulun kanssa.</p>	<p>Bachelor of Business Administration (BBA)</p> <p>Insinööri</p>	<p>Yhteiskuntatieteiden-, hallinnon- ja talousala</p> <p>Tekniikan- ja liikenteen ala</p> <p>Sosiaali- ja terveysala sekä tekniikan- ja liikenteen ala</p>

<p>Savonia-ammattikorkeakoulu</p>	<p>Savonia avoin ammattikorkeakoulu järjestää palvelumuotoilu kurssin.</p> <p>Savonian kesäopinnoissa on viiden opintopisteen laajuinen palvelumuotoilu -kurssi.</p> <p>Savonia ammattikorkeakoulussa on muotoilijan koulutusohjelma, jossa valinnaisiin opintoihin voidaan valita palvelumuotoilun opintoja.</p> <p>Savonia ammattikorkeakoulu järjestää lisäksi ”Palveluista tuotteiksi workshop: Palvelumuotoilu ja digitalisaatio -liiketoiminta biteiksi” -koulutuspäiviä</p> <p>Savonia ammattikorkeakoulun muotoiluakatemia osallistui myös 2010-2012 PALMU -hankkeeseen, jossa palvelumuotoilun avulla etsittiin uusia palvelumalleja vanhusten pärjäämisen tueksi.</p>	<p>Kurssilla käydään läpi palvelumuotoilun perusteita, käsitteitä sekä toimintamalleja. Kurssiin sisältyy luentoja, työpaja-työskentelyä sekä harjoitustehtäviä.</p> <p>Kurssin tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää palvelumuotoiluun liittyviä käsitteitä, prosesseja sekä menetelmiä.</p>	<p>Muotoilija AMK</p>	<p>Kulttuuriala</p>
<p>Seinäjoen ammattikorkeakoulu</p>	<p>Seinäjoen ammattikorkeakoulussa on viiden opintopisteen laajuinen digitaalisen palvelumuotoilun kurssi. Palvelumuotoilua hyödynnetään digitaalisten palveluiden</p>	<p>Palvelumuotoilua hyödynnetään digitaalisten palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja rakentamisessa.</p>		

	<p>suunnittelussa, kehittämisessä ja rakentamisessa.</p> <p>Seinäjoen ammattikorkeakoulu järjestää vuonna 5 opintopisteen laajuisen palvelumuotoilun kurssin vuonna 2017.</p>	<p>Opintojen tavoitteena on tunnistaa palveluun liittyvät prosessit sekä kontaktipisteiden hahmottaminen. Opinoissa käydään läpi myös tilasuunnittelua sekä tuote- ja visuaalista muotoilua. Opinoissa harjoitellaan myös palveluprosessien kehittämistä.</p>		
Tampereen ammattikorkeakoulu	Tässä ammattikorkeakoulussa ei ole omaa palvelumuotoiluun liittyvää koulutusta.			
Turun ammattikorkeakoulu	<p>Turun ammattikorkeakoulun muotoilun koulutusohjelmassa järjestetään 6 opintopisteen opintojakso ”Palveluiden muotoilu ja palvelunäkökulma muotoilussa”.</p> <p>Turun avoimessa ammattikorkeakoulussa järjestetään lisäksi 5 opintopisteen laajuinen opintojakso ”Palvelumuotoilu”.</p>	<p>Opintojaksossa keskitytään muun muassa palvelumuotoilun rajapintoihin sekä palvelupolkuihin.</p> <p>Opinnoissa keskitytään käyttäjäkeskeiseen palveluiden suunnitteluun, palvelumuotoilun periaatteisiin ja prosessiin, julkisen puolen palvelumuotoiluun sekä palvelumuotoilun menetelmiin.</p>	Muotoilija AMK	Kulttuuriala
Vaasan ammattikorkeakoulu	Vaasan ammattikorkeakoulussa järjestetään 3 opintopisteen laajuinen kurssi ”Palveluliiketoimintaosaaminen”, jossa on mukana palvelumuotoilua.	Kurssilla tutustutaan erilaisiin palvelumuotoihin.		

Högskolan på Åland	Tässä ammattikorkeakoulussa ei ole omaa palvelumuotoiluun liittyvää koulutusta.			
--------------------	---	--	--	--

Yllä olevassa taulukossa 1 on kuvattu ammattikorkeakoulujen palvelumuotoilukoulutus, koulutuksen sisältö, tutkinto johon palvelumuotoilukoulutus liittyy sekä koulutusala.

5.2 Ammattikorkeakoulujen koulutustarjonnan analysointia

Tarkastelen ammattikorkeakoulujen palvelumuotoilukoulutusta opintopisteiden määrän, perustutkintoihin integroitumisen, tutkinnon, opetuskielen ja muille organisaatioille annettavien koulutuksien näkökulmasta. Laajimmin palvelumuotoilua voi opiskella 30 opintopisteen verran Lahden-, Kymenlaakson ja Metropolian ammattikorkeakouluissa osana muotoilijan ammattikorkeakoulututkintoa. Nämä opinnot perustuvat käyttäjälähtöiseen suunnitteluun ja asiakaskokemuksen ymmärtämiseen. Yleisten ja ammatillisten opintojen lisäksi tehdään kehittämissanke todellisessa asiakasympäristössä.

Yrkeshögskolan Noviassa on 21 opintopisteen laajuinen palvelumuotoilu opintokokonaisuus osana muotoilun koulutusohjelmaa. Savonia ammattikorkeakoulussa ja Turun ammattikorkeakoulussa on suppeaa palvelumuotoilun opetusta osana muotoilun koulutusohjelmaa. 10 opintopisteen laajuisia palvelumuotoilukursseja järjestävät Yrkeshögskolan Arcada, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Hämeen ammattikorkeakoulu ja Laurea-ammattikorkeakoulu.

Laurea-ammattikorkeakoulussa on laaja kurssitarjonta palvelumuotoilun kurssien osalta. Siellä palvelumuotoilun koulutus on osa matkailun- ja palveluliiketoiminnan koulutusohjelmaa. Se on ainoa ammattikorkeakoulu, jossa järjestetään ylemmän ammattikorkeakoulun englannin kielinen koulutusohjelma palvelumuotoiluun. Laurea-ammattikorkeakoulussa on myös palvelumuotoilun kursseja, jotka on yhdistetty innovaatioihin. Siellä kaikkiin perustutkintoihin sisältyy 10 opintopisteen laajuinen kurssi ”Palvelumuotoilulla innovaatioihin”.

Suomalaisissa ammattikorkeakouluissa palvelumuotoilu on hyvin integroitu osaksi eri perustutkintoja. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa, Hämeen ammattikorkeakoulussa ja Karelia ammattikorkeakoulussa on palvelumuotoilun koulutusta yhdistetty sosiaali- ja terveysalaan. Kaajan ammattikorkeakoulussa palveluiden muotoilukoulutus on liitetty osaksi liikunnan koulutusohjelmaa. Humanistisessa ammattikorkeakoulussa palvelumuotoilukoulutus on liitetty osaksi yhteisöpedagogian koulutusohjelmaan. Lapin ammattikorkeakoulussa, Karelia ammattikorkeakoulussa, Arcada ammattikorkeakoulussa ja Laurea-ammattikorkeakoulussa on palvelumuotoilua liitetty matkailu- sekä hotelli- ja ravintola-alaan. Saimia ammattikorkeakoulussa,

Haaga-Heliassa ja Hämeen ammattikorkeakoulussa palvelumuotoilua on liitetty tuotekehitykseen. Oulun ja Seinäjoen ammattikorkeakoulussa taas palveluiden muotoilua on liitetty digitaalisiin ratkaisuihin. Hämeen ammattikorkeakoulussa palvelumuotoilu on osa älykkäät liikenejärjestelmät koulutusohjelmaa.

Palvelumuotoilukoulutusta ylempään ammattikorkeakoulututkintoon järjestetään seuraavissa ammattikorkeakouluissa: Hämeen ammattikorkeakoulu, Laurea-ammattikorkeakoulu ja Saimaan ammattikorkeakoulu. Palvelumuotoilukoulutusta ei järjestetä opiskelijoille ollenkaan Högskolan på Åland: ssa, Tampereen ammattikorkeakoulussa, Poliisi ammattikorkeakoulussa, Diakonia ammattikorkeakoulussa ja Centria-ammattikorkeakoulussa.

Ammattikorkeakoulut järjestävät yrityksille, julkiselle hallinnolle ja yhdistyksille monipuolisesti palvelumuotoilukoulutusta. Yrityksille räätälöityä palvelumuotoilukoulutusta tarjoaa Haaga-Helia, Centria-ammattikorkeakoulu, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Savonia-ammattikorkeakoulu ja Karelia-ammattikorkeakoulu.

Ammattikorkeakoulut järjestävät myös vieraskielistä palvelumuotoilukoulutusta. Englannin kielistä palvelumuotoilukoulutusta tarjoavat Laurea-ammattikorkeakoulu, Mikkeli ammattikorkeakoulu, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Karelia-ammattikorkeakoulu, Satakunnan ammattikorkeakoulu ja Lahden ammattikorkeakoulu. Palvelumuotoilua on yhdistetty monipuolisesti eri opetusaloihin. Ammattikorkeakoulut järjestävät myös yrityskohtaisia palvelumuotoilun koulutustilaisuuksia. Ruotsinkielistä palvelumuotoilukoulutusta järjestävät Yrkeshögskolan Arcada ja Yrkeshögskolan Novia.

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa on tehty Tekes:in kanssa yhteystoimintaa innovaatiotoiminnan ja sen johtamisen ”OSUVA” -projektissa sekä aikuiskoulutuksen innovatiiviset rakenteet ”AIRA” -projektissa. Karelia-ammattikorkeakoulu on osallistunut ”Life 2.0” -projektiin, jolle on myönnetty Design for All Foundation Award 2013 -palkinto. Projekti keskittyi verkkopalveluiden kehittämiseen käyttäjälähtöisesti ottaen ikäihmiset mukaan kehittämiseen. (Karelia-ammattikorkeakoulu.)

6 Palvelumuotoilun yliopistokoulutuksen tarkastelu

Tässä luvussa käsittelen taulukon muodossa sitä minkälaista palvelumuotoilukoulutusta suomalaiset yliopistot tarjoavat. Aineistona olen käyttänyt yliopistojen kotisivuja. Aineisto on haettu aikavälillä huhtikuu - toukokuu 2016. Lisäksi analysoin yliopistojen koulutustarjonnan.

Opinnäytetyössä on analysoitu seuraavien yliopistojen palvelumuotoilukoulutus: Aalto-yliopisto, Turun yliopisto, Tampereen yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto, Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Jyväskylän yliopisto, Vaasan yliopisto, Itä-Suomen yliopisto, Lapin yliopisto, Svenska Handelshögskolan, Åbo Academi sekä Etelä-Pohjanmaan ja Tampereen kesäyliopisto.

6.1 Palvelumuotoilu opetus yliopistoissa Suomessa

Alla olevassa taulukossa 2 on kuvattu palvelumuotoilun opetustarjontaa suomalaisissa yliopistoissa.

Taulukko 2: Palvelumuotoilun opetustarjonta yliopistoissa

Yliopisto	Palvelumuotoilukoulutus	Sisältö	Tutkinto	Koulutusala
Aalto-yliopisto	<p>Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun muotoilun koulutusohjelmassa on 2 opintopisteen palvelumuotoilun perusteiden kurssi. Samassa koulutusohjelmassa on myös seitsemän opintopisteen palvelumuotoilukurssi.</p> <p>Aalto-yliopistossa järjestetään useita palvelumuotoiluun liittyviä kursseja. Esimerkiksi ”Sustainable product and service design” kursseissa on 4 ja 6 opintopisteen laajuisia kursseja.</p> <p>Aalto-yliopistolla on myös tieto ja informatiikan tekniikan laitoksella maisteriohjelma ”Service design and engineering”.</p> <p>Myös Aalto-yliopiston avoimella puolella löytyy</p>	<p>Kurssilla perehdytään palvelumuotoilun suunnittelun prosesseihin ja menetelmiin. Kurssilla tehdään myös harjoitustöitä.</p> <p>Lähtökohtana näissä kursseissa on tuotteiden ja siihen liittyvien palveluiden muotoilu.</p> <p>Tässä ohjelmassa keskittyydigitaalisiin</p>	<p>Taiteen kandidaatti / maisteri</p> <p>Diplomi-insinööri</p>	<p>Taide</p> <p>Tekniikan ala</p>

	<p>palvelumuotoiluun liittyviä kursseja. Esimerkiksi 7 opintopisteen ”Service design project course” on yksi näistä.</p> <p>APRO järjestää koulutuskokonaisuuden ” Palvelumuotoilu - innovoi, suunnittele ja kehitä palvelusi uudelle tasolle.</p>	<p>palveluihin ja informaatiojärjestelmiin. Palvelumuotoilua käytetään uusien digitaalisten palveluiden kehittämiseen.</p> <p>Kurssi perustuu asiakaskeskeiseen lähestymistapaan. Kurssilla annetaan valmiuksia palvelumuotoiluun ja sen käyttömahdollisuuksiin. Myös palvelumuotoilun prosessin vaiheet käydään läpi. Lisäksi harjoitellaan palvelumuotoilumenetelmien käyttöä.</p>		
<p>Etelä-Pohjanmaan ja Tampereen kesäyliopisto</p>	<p>Etelä-Pohjanmaan ja Tampereen kesäyliopistot järjestävät Lapin yliopiston kanssa ”Design management” opintokokonaisuuden, 25 opintopistettä.</p>	<p>Opintokokonaisuus jakautuu seuraaviin kursseihin: Johdanto Design Management ja palvelumuotoiluopintoihin, Visuaalinen yritysviestintä, Palvelujen markkinointi, Muotoilu liiketoiminnassa, Palvelumuotoilun menetelmät; yritys-case, Julkisten palveluiden palvelumuotoilu sekä Strateginen muotoilu. Opinnoissa käydään läpi palvelumuotoiluprosessin vaiheita sekä menetelmiä ja painotetaan projektiosaamista. Opintokokonaisuuteen kuuluu myös kurssi, jossa keskitytään julkisten palveluiden käyttäjälähtöiseen kehittämiseen.</p>		
<p>Itä-Suomen yliopisto</p>	<p>Itä-Suomen yliopiston ”Oili-hankkeessa” on järjestetty avoin palvelumuotoilun työpaja vuonna 2011. Itä-Suomen yliopiston koulutusohjelmasta ei löytynyt varsinaista palvelumuotoilun koulutusta.</p>	<p>Koulutuspäivän aikana perehdyttiin esimerkiksi palveluprosessiin sekä asiakaskokemuksen analysointiin ja tehtiin ryhmätöitä.</p>		
<p>Jyväskylän yliopisto</p>	<p>Jyväskylän yliopisto järjestää ”Palvelumuotoilu: Oma osaaminen hyödyksi” kurssin.</p>	<p>Kurssin tarkoituksena on tuottaa palvelumuotoilun avulla jokaisen omaa osaamista niin, että sitä voidaan markkinoida yliopiston ulkopuolella.</p>		

	Jyväskylän yliopisto on järjestänyt myös yhdessä Saimaan ammattikorkeakoulun ja Humanistisen ammattikorkeakoulun kanssa ”Tuotteistaminen ja palvelumuotoilu” -seminaarin.			
Lapin yliopisto	Lapin yliopisto järjestää Design management opintokokonaisuuden. Opintokokonaisuus on 25 opintopisteen laajuinen Lapin yliopistossa on myös tohtoriohjelma ”Kulttuurilähtöinen palvelumuotoilu”. Koulutusohjelma perustuu laaja-alaisuuteen, poikkitieteellisyteen ja käyttäjälähtöisyyteen	Opinnot perustuvat muotoiluprosessiin sekä visuaaliseen viestintään. Viitekehyksenä näiden tarkastelussa on liiketalous, johtaminen ja palvelumuotoilu. Opinnoissa käydään läpi palvelumuotoilun prosessit sekä menetelmät ja niissä painotetaan projekti-työskentelyä. Koulutus-ohjelmassa painotetaan kulttuurillista ja yhteiskunnallista näkökulmaa. Tohtoriohjelman tavoitteena on rakentaa tohtoriohjelmaan osallistuville vahvat teoreettiset ja käytännölliset toimintamallit, menetelmät sekä prosessit.		
Lappeenrannan teknillinen yliopisto	Lappeenrannan teknillinen yliopisto on järjestänyt ”Service design” kesäkurssin.	Kurssi keskittyy asiakaslähtöiseen palvelumuotoiluun tietoteknisissä palveluissa.		
Oulun yliopisto	Oulun yliopistossa on OUL-Labs -hanke, jossa kehitetään palvelumuotoilun avulla kuntalaisten ja työntekijöiden etäpalveluita.			
Svenska handelshögskolan	Svenska handelshögskolan:issa on ollut 8 opintopisteen laajuinen kurssi ”Service design and Innovation” vuonna 2015.			
Tampereen teknillinen yliopisto	Tässä yliopistossa ei löytynyt omaa palvelumuotoiluun liittyvää koulutusta.			
Tampereen yliopisto	Tampereen yliopistolla on ”Voimaa taiteesta -hankkeen ensimmäinen	Tässä koulutuksessa käytetään taidelähtöisiä menetelmiä palvelumallien		

	<p>palvelumuotoilu -koulutus”.</p> <p>Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulun palveluinnovaatiokeskus on järjestänyt palvelumuotoilun koulutustilaisuuksia julkisen palvelutoiminnan kehittämiseen</p>	<p>kehittämisessä. Koulutus on luovan ja hyvinvointialan ammattilaisille.</p>		
Turun yliopisto	<p>Turun yliopistossa järjestetään kaksi päivää kestävä kurssi ”Palvelumuotoilu liiketoiminnan kehittämisessä</p>	<p>Koulutus antaa valmiudet palvelumuotoilun perusteiden hallintaan. Koulutuksessa perehdytään palvelumuotoilun prosessiin, menetelmiin sekä työkaluihin.</p>		
Vaasan yliopisto	<p>Vaasan yliopistossa on teollisen muotoilun maisteriohjelma. Osana sitä on 5 opintopisteen tuote ja palvelumuotoilun kurssi.</p> <p>Muotoilukeskus Muova on tutkimus-, kehittämis- sekä koulutuskeskus. Muova tekee tiivistä yhteistyötä Vaasan yliopiston, Vaasan ammattikorkeakoulun sekä Aalto-yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun kanssa. Muovalla on palvelumuotoiluun liittyviä tutkimushankkeita ja se tarjoaa myös asiakaslähtöistä palvelumuotoilukoulutusta sekä palveluita yrityksille.</p>		Muotoilija	Kulttuuri- ja taideala
Åbo akademi	<p>Maisteriohjelmassa ”Digital and Mobile business” yhdistetään palvelumuotoilua sekä digitaalista liiketoimintaa ja liiketaloutta.</p>			

Yllä olevassa taulukossa 2 on kuvattu yliopistojen ja korkeakoulujen palvelumuotoilukoulutus, koulutuksen sisältö, tutkinto johon palvelumuotoilukoulutus liittyy sekä koulutusala.

6.2 Yliopistojen ja korkeakoulujen koulutustarjonnan analysointia

Tarkastelen yliopistojen palvelumuotoilukoulutusta opintopisteiden määrän, tutkinnon, perustutkintoihin integroitumisen, opetuskielen ja muille organisaatioille annettavan koulutuksen näkökulmasta. Lapin yliopistossa on laaja 25 opintopisteen design management opintokokonaisuus palvelumuotoilun alueella, joka järjestetään yhdessä Etelä-Pohjanmaan ja Tampereen kesäyliopiston kanssa. Lapin yliopistossa on lisäksi ainoana Suomessa tohtoriohjelma, joka keskittyy kulttuurilähtöiseen palvelumuotoiluun. Tämä koulutus perustuu laaja-alaisuuteen, poikkitieteellisyyteen ja käyttäjälähtöisyyteen.

Aalto-yliopistossa on palvelumuotoilua osana taiteiden ja suunnittelun yksikön muotoilun koulutusohjelmaa. Aalto-yliopistossa on useita palvelumuotoiluun liittyviä kursseja, joiden lähtökohtana on tuotteiden ja niihin liittyvien palveluiden muotoilu.

Palvelumuotoilun opetus yliopistoissa on hyvin hajanaista. Palvelumuotoilua oli liitetty yliopistoissa ja korkeakouluissa esimerkiksi osaksi kulttuurialojen, taiteiden ja suunnittelun, tietotekniikan, liiketoiminnan kehittämisen, luovan ja hyvinvointialojen koulutusohjelmia. Myös yliopistoissa palvelumuotoilua yhdistetään monipuolisesti eri aloihin. Turun yliopistossa palvelumuotoilun koulutus yhdistetään liiketoiminnan kehittämiseen. Tampereen yliopistossa palvelumuotoilu koulutusta on yhdistetty luovan ja hyvinvointialan ammattilaisille. Jyväskylän yliopistossa palvelumuotoilu on yhdistetty oman osaamisen tuotteistamiseen. Vaasan yliopistossa palvelumuotoilu on osa teollisen muotoilun maisteriohjelmaa. Åbo Academiassa on palvelumuotoilua mukana digital- and mobile business maisteriohjelmassa. Svenska handelshögskolan:issa palvelumuotoilukoulutus on yhdistetty innovaatioihin.

Avointa palvelumuotoilukoulutusta ovat tarjonneet: Aalto-yliopisto, Itä-Suomen yliopisto sekä Etelä-Pohjanmaan ja Tampereen kesäyliopistot. Yrityksille ja yhteisöille palvelumuotoilukoulutusta tarjoaa Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Oulun yliopistossa ”OULLABS” -hankkeessa kehitetään kuntalaisten ja työntekijöiden etäpalveluita.

Yliopistot tekevät yhteistyötä myös ammattikorkeakoulujen kanssa palvelumuotoilun opetuksen osalta. Jyväskylän yliopisto tekee yhteistyötä Saimaan ja Humanistinen ammattikorkeakoulujen kanssa. Vaasan yliopisto tekee yhteistoimintaan Vaasan ammattikorkeakoulun ja Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun kanssa. Englannin kielistä koulutusta tarjoaa Aalto-yliopisto, Lapin yliopisto, Etelä-Pohjanmaan ja Tampereen kesäyliopistot, Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Svenska Handelshögskolan ja Åbo akademi. Palvelumuotoiluopetusta ei löydy Tampereen teknillisestä yliopistosta.

7 Muut palvelumuotoilun koulutuspalveluiden tarjoajat

Tässä luvussa käsittelemme taulukon muodossa sitä, että minkälaista palvelumuotoilukoulutusta Suomessa muut palvelumuotoilun koulutuspalveluiden tarjoajat tarjoavat. Muita palvelumuotoilun koulutuspalveluiden tarjoajia ovat: Palvelumuotoilutoimisto Palmu, Wellbe, Storytelling.fi, Palvelumuotoilu Palo, Markkinointi-instituutti sekä Darwin Helsinki.

7.1 Palvelumuotoilun opetus muiden palvelumuotoilun tarjoajien toimesta

Alla olevassa taulukossa 3 on kuvattu palvelumuotoilun opetustarjontaa muiden palvelumuotoilun tarjoajien toimesta.

Taulukko 3: Palvelumuotoilun opetustarjonta muiden palvelumuotoilun tarjoajien toimesta

Koulutuspalveluiden tarjoaja	Palvelumuotoilukoulutus	Sisältö
Darwin Helsinki	Darwin Helsinki tarjoaa palvelumuotoilukoulutusta asiakkaiden omaan innovoinnin prosessiin.	Palvelumuotoiluprosessi muodostuu asiakasymmärryksen laajentamisesta, mahdollisuuksien läpikäynnistä ja konkretisoinnista.
Markkinointi-instituutti	Markkinointi-instituutti järjestää koulutuksen ”Tuotteistaminen ja palvelumuotoilu”.	Koulutuksessa keskitytään muun muassa palvelumuotoiluprosessiin, palvelumuotoilumenetelmiin, palvelukonseptien suunnitteluun sekä palveluiden tuotteistamiseen. Koulutuksessa käydään läpi myös käytännön esimerkkejä peilaten teoriaa asiakkaiden omiin yrityksiin.
Palvelumuotoilu Palo	Palvelumuotoilutoimisto Palo järjestää asiakkailleen yksilöllisiä koulutuksia.	Asiakkaiden omat tavoitteet huomioidaan koulutuksissa aina yksilöllisesti. Koulutuksessa voidaan käydä läpi käytännön esimerkkien kautta esimerkiksi palvelumuotoilun perusteita, menetelmiä sekä prosesseja.
Palvelumuotoilutoimisto Palmu	Palmu on järjestänyt monenlaista koulutusta muun muassa työpajakoulutuksia yrityksille, yritysten	Esimerkkinä päivän mittainen palvelujami, joka perustuu palvelumuotoiluprosessiin. Koulutustapahtumassa ideoista rakennetaan palveluprototyyppijä.

	sparrauskoulutusta sekä asiantuntijaluentoja.	Työpajakoulutuksessa käydään läpi peruskäsitteet, menetelmät ja työtavat ja tehdään harjoituksia. Räättälöidyissä työpajoissa opitaan palvelumuotoilun keskeisiä osa-alueita sekä menetelmiä ja sovelletaan näitä käytäntöön.
Storytelling.fi	Storytelling.fi järjestää yhdessä OS/G kanssa palvelumuotoilukoulutusta yrityksille, julkiselle sektorille ja muille organisaatioille.	Koulutus antaa valmiuksia palvelumuotoiluprosessien ja menetelmien hallintaan. Koulutuksen tavoitteena on palveluiden kehittäminen ja parantaminen sekä asiakaskokemuksen parantaminen. Koulutuksessa käsitellään omaa kehittämiskohdetta.
Wellbe	Wellbe suorittaa asiakaskohtaista koulutusta yrityksille, julkishallinnolle ja muille organisaatioille käyttäen hyväksi palvelumuotoilun prosesseja ja palvelumuotoilu-osaamistaan	Koulutuksen päämääränä on rakentaa palvelukokemus asiakkaan ja palveluorganisaation välille, joka parantaa ja kehittää nykyistä palvelua.

Yllä olevassa taulukossa 3 on kuvattu muiden palveluntarjoajien palvelumuotoilukoulutus ja koulutuksen sisältö.

7.2 Muiden palvelumuotoilukoulutuksen tarjoajien analysointia

Markkinointi-instituutti koulutusorganisaationa järjestää palvelumuotoilusta kiinnostuneille henkilöille maksullista koulutusta, jonka nimi on ”Tuotteistaminen ja palvelumuotoilu”. Palvelumuotoiluyritykset Palmu, Wellbe ja Storytelling.fi tarjoavat konsultointityyppistä palvelumuotoilukoulutusta, jossa käydään läpi palvelumuotoiluprosessi, menetelmät sekä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa konkreettinen asiakascase. Palvelumuotoilutoimistot Palo ja Darwin Helsinki tarjoavat yksilöllisempää palvelumuotoilukoulutusta ja konsultointia.

8 Palvelumuotoilu ammattina

Tässä luvussa esittelen palvelumuotoilijoille tekemäni kyselyn, joka sisälsi 14 kysymystä jotka ovat lueteltu liitteessä 1. Lähetin 17.5.2016 ja 18.5.2016 yhteensä 116 kyselyä palvelumuotoi-

lun tehtävissä toimiville henkilöille ja muistutusviestin vielä 1.6.2016. Henkilöt valittiin palvelumuotoilua tarjoavien yritysten kotisivuilta. Vastauksia sain yhteensä 13. Vastausprosentti tässä kyselyssä oli 11,2 %. Kyselyn tulokset ovat liitteessä 2 taulukon muodossa.

Alla olen analysoinut kaikki 14 palvelumuotoilijoille esittämäni kysymystä saamieni vastausten pohjalta. Kysymys yksi oli ”Millainen on toimenkuvasi?”. Vastaajien toimenkuvat vaihtelivat suuresti. Vastaajista neljä kertoo olevansa puhtaasti palvelumuotoilijoita, yksi palveluliiketoiminnan muotoilija ja yksi palvelumuotoilukonsultti. Loput vastaajista ovat mukana pääasiassa palvelumuotoilun konseptoinnissa ja erilaisissa projekteissa.

Toinen kysymys oli: ”Minkälaisia työtehtäviä sinulla on palvelumuotoilun alueella?”. Työtehtävien skaala oli haastateltavilla laaja. Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki vastaajista tekivät monipuolisesti erilaisia työtehtäviä. Vastaajista viisi mainitsi, että työtehtäviin kuuluu konseptointi. Viisi vastaajaa kertoi työskentelevänsä asiakasymmärryksen ja asiakashaastatteluiden parissa. Kaksi vastaajaa mainitsi työskentelevänsä visualisoinnin parissa ja neljä vastaajista mainitsi työtehtävikseen fasilitoinnin. Kaksi vastaajaa mainitsi työtehtävikseen yhteissuunnittelun. Tämän lisäksi kolme osallistujaa kertoi osallistuvansa erilaisiin workshoppeihin. Myös liiketoiminnan kehittämisen parissa työskenteli kolme vastaajaa.

Kysymys kolme oli ” Millaisia projekteja sinulla on ollut sisällöltään?”. Vastauksista kävi ilmi, että projektit, joihin vastaajat olivat osallistuneet, olivat hyvin vaihtelevia ja monipuolisia. Neljä vastaajista kertoi olleensa mukana projekteissa, joissa suunniteltiin digitaalisia palveluita. Vastaajista kaksi mainitsi tekevänsä julkisten palveluiden kehittämisprojekteja. Kolme vastaajaa mainitsi tehneensä tilasuunnitteluun liittyviä projekteja.

Neljäntenä kysymyksenä oli: ” Millainen koulutustausta sinulla on? ”. Vastaajilla oli hyvin monipuolisia ja erilaisia koulutustaustoja. Kahdella vastaajista oli teollisenmuotoilijan koulutus. Kahdella vastaajista oli kaupallisen alan koulutus ja kahdella teknisen alan koulutus. Vastaajien joukossa oli neljä taiteen maisteria ja yksi valtiotieteiden maisteri. Yksi vastaajista oli lisäksi opiskellut tuotesuunnittelua sekä yksi bisnes design: ia ja visuaalista viestintää. Vastaajista kaksi oli opiskellut ulkomailla.

Viides kysymys oli: ” Minkälaista palvelumuotoilukoulutusta olet hankkinut?”. Vastaajista viisi kertoi oppineensa palvelumuotoilua pitkälti työn kautta tekemällä. Palvelumuotoilua oli myös opittu muun muassa yrityksen sisäisten koulutusten kautta. Vastaajista neljä kertoi opiskelleensa nimenomaan palvelumuotoilua opiskeluaikanaan.

Kuudes kysymys oli ”Miten olet päätenyt palvelumuotoilun työtehtäviin?”. Palvelumuotoilun työtehtäviin päädyttiin monenlaisten reittien kautta. Osa oli päätenyt tehtävään työn kautta

hiljalleen, kun taas osalle palvelumuotoilu ammattina oli luonnollinen jatkumo hankitun palvelumuotoilukoulutuksen jälkeen.

Seitsemäs kysymys oli seuraava: ”Kuinka pitkään olet työskennellyt palvelumuotoilun parissa?” Työssäoloaikojen pituudet vaihtelivat. Niiden keskiarvo oli noin neljä vuotta. ”Mikä on antoisaa työssäsi?” oli kahdeksas kysymykseni. Vastaajista kuusi mainitsi, että etenkin monipuolisuus tekee työstä antoisaa. Kolme mainitsi antoisaksi käyttäjien kanssa tehtävän yhteistyön.

Yhdeksäntenä kysymyksenä esitin seuraavan kysymyksen: ”Mikä työssäsi on haastavaa?”. Neljä vastaajaa mainitsi haasteeksi monipuolisuuden joko asiakkaiden tai työtehtävien osalta. Asiakkaat vaihtuvat alalla tiuhaan tahtiin. Kaksi vastaajaa kertoi työn haasteeksi asiakkaalle vakuuttelun. Yksi vastaajista mainitsi kansainvälisyyden haasteeksi ja yksi vastaajista taas luovuuden haasteeksi. Myös muutoksen tekeminen ja projektien aikataulutus mainittiin haasteiksi.

Kymmenes kysymys oli: ”Mikä on mielenkiintoista palvelumuotoilussa?”. Viisi vastaajaa mainitsi mielenkiintoiseksi alan monipuolisuuden joko työtehtävien tai asiakkaiden osalta. Viisi vastaajaa kertoi mielenkiintoiseksi asiakkaiden kanssa toimimisen tai käyttäytymisen ymmärtämisen. Kolme vastaajaa mainitsi mielenkiintoiseksi palvelumuotoilun merkityksellisyyden.

Yhdestoista kysymykseni oli ”Minkälaisia kehittymistarpeita sinulla on palvelumuotoilun alueella?”. Kaksi vastaajaa kertoi kehittymistavoitteekseen alan ajankohtaisten asioiden seuraamisen. Kaksi vastaajaa mainitsi tavoitteekseen lisäksi projektipäällikön tehtävät. Yksi vastaaja mainitsi kehittymistarpeidensa koskevan palvelumuotoilun teoriaa ja yksi vastaaja kertoi kehittymistarpeidensa suuntautuvan digitaalisiin palveluihin.

Kahdententoista kysymyksenä oli: ”Miten näet palvelumuotoilijan työtehtävien tulevaisuuden kehittymishaasteet?”. Yksi vastaajista mainitsi kehittymishaasteeksi realiteettien ymmärtämisen tärkeyden. Kaksi vastaajaa taas näki haasteeksi digitalisoitumisen ja teknologian kehittymisen.

Kysymys kolmetoista oli: ”Minkälaisia koulutustarpeita mielestäsi palvelumuotoilun kentällä on?”. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että koulutuksessa tulisi painottaa enemmän liiketaloudellista ymmärtämistä. Kaksi vastaajaa halusi koulutukseen enemmän fasilitointia. Useammassa vastauksessa viitattiin siihen, että palvelumuotoilussa tarvitaan laaja-alaista osaamista. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että palvelumuotoilua ei tulisi opettaa omana alanaan. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että koulutuksen tulisi olla laadukkaampaa.

Kysymys neljätoista oli: ” Miten näet, että palvelumuotoilu alana tulee kehittymään tulevaisuudessa?”. Vastauksissa tuotiin muun muassa esille, että palvelumuotoilu tulee alana laajenemaan ja integroitumaan osaksi muita aloja. Kaksi vastaajaa nostivat esille, että digitalisatio tulee vaikuttamaan palvelumuotoiluun. Vastauksissa tuotiin myös esille, että palvelumuotoilun parissa tehtävät projektit tulevat kasvamaan. Yksi vastaajista nosti kansainvälisyyden esille.

9 Johtopäätökset, oma arvio ja jatkotutkimuksen aiheet

Tässä luvussa esittelen johtopäätökset, jotka perustuvat tutkimuskysymyksiin. Ne olivat palvelumuotoilun koulutuksen määrä ja sisällön analysointi sekä palvelumuotoilun ammatillisen osaamisen ja työnkuvan analysointi. Lisäksi esitän oman arvioni tämän opinnäytetyön tekemisestä sekä jatkotutkimuksen aiheet.

9.1 Johtopäätökset palvelumuotoilun koulutuksesta

Ammattikorkeakouluissa palvelumuotoilun osalta laajinta palvelumuotoilun koulutusta löytyi Kymeen ammattikorkeakoulusta, Metropolia ammattikorkeakoulussa sekä Lahden ammattikorkeakoulusta, joissa koulutus on osa muotoilun koulutusohjelmaa. Palvelumuotoilun opintoja oli yhdistetty monipuolisesti eri aloihin eri ammattikorkeakouluissa. Palvelumuotoilukoulutusta oli yhdistetty esimerkiksi: innovointiin, muotoiluun, sosiaali- ja terveysalaan, liikunnan koulutusohjelmaan, palveluiden tuottamiseen, matkailualaan, tuotekehityksen, liiketalouteen, digitaalisiin ratkaisuihin sekä liikennejärjestelmien koulutusohjelmiin.

Joissakin ammattikorkeakouluissa järjestettiin myös yrityksille, julkisille organisaatioille ja järjestöille palvelumuotoilun koulutuksia. Osa ammattikorkeakouluista tarjosi englannin kielistä palvelumuotoilukoulutusta. Muutama ammattikorkeakoulu tarjosi myös ruotsinkielistä koulutusta.

Laajinta palvelumuotoilukoulutusta tarjoaa Lapin yliopisto. Lapin yliopistossa on myös palvelumuotoilun tohtoriohjelma. Aalto-yliopistossa on järjestetty monipuolisesti palvelumuotoilun opetusta. Muiden yliopistojen palvelumuotoiluopetus on hyvin hajanaista.

Myös yliopistoissa palvelumuotoilun opetus oli liitetty osaksi erilaisia koulutusohjelmia. Palvelumuotoilua oli liitetty osaksi kulttuurialojen-, taiteiden ja suunnittelun-, tieto- ja informaatiikan-, liiketoiminnan kehittämisen-, luovan ja hyvinvointialojen-, tuotteistamisen- muotoilun-, digital- and mobile business- sekä innovaatioiden koulutusohjelmaa.

Yksityiset palveluntarjoajat järjestävät monenlaista maksullista konsultointityyppistä palvelumuotoilukoulutusta asiakkailleen. Useimmissa palvelutoimistoissa keskityttiin koulutuksessa muun muassa menetelmien sekä palvelumuotoiluprosessin läpikäyntiin. Monessa koulutuksessa harjoitellaan lisäksi oikean asiakasesimerkin avulla palvelumuotoilun toteuttamista käytännössä.

Palvelumuotoilijan ammatin osalta vastaajien toimenkuvat, työtehtävät ja tehdyt projektit vaihtelivat paljon. Myös koulutustausta oli vastaajilla monipuolinen. Palvelumuotoilukoulutusta oli hankittu joko työn tai koulutuksen kautta. Palvelumuotoilun työtehtävissä oli työskennelty keskimäärin neljä vuotta. Palvelumuotoilijan työssä antoisaksi koettiin esimerkiksi monipuolisuus sekä käyttäjien kanssa tehtävä yhteistyö. Haasteeksi koettiin myös monipuolisuus ja alati vaihtuvat asiakkaat, asiakkaan vakuuttelu, luovuus, muutoksen tekeminen sekä projektien aikataulutus. Mielenkiintoiseksi palvelumuotoilussa koettiin monipuolisuus, asiakkaiden kanssa toimiminen sekä merkityksellisyys.

Kehittymistarpeiksi mainittiin esimerkiksi alan ajankohtaisten asioiden seuraaminen projekti- ja päällikön tehtävät, palvelumuotoilun teorian ja digitaaliset palvelut. Palvelumuotoilijan tulevaisuuden kehittymishaasteiksi nähtiin olevan realiteettien ymmärtämisen tärkeys, digitalisointuminen sekä teknologian kehitys. Koulutustarpeina nähtiin esimerkiksi liiketaloudellinen ymmärtäminen, fasilitointi, laaja-alainen osaaminen sekä koulutuksen laatu. Vastaajien mukaan palvelumuotoilu tulee alana laajenemaan ja integroitumaan osaksi muita aloja. Esille nostettiin myös digitalisaatio, projektien kasvaminen sekä kansainvälisyys.

9.2 Oma arvio

Työn tekeminen on ollut mielenkiintoinen prosessi ja hyvä mahdollisuus perehtyä palvelumuotoiluun ja sen koulutustarjontaan sekä palvelumuotoiluun ammattina ja ammatillisiin osaamistarpeisiin. Sain hyvin kerättyä ja kartoitettua tietoa niin valmiista lähteistä, kuin tehdyistä kyselytutkimuksistani. Prosessina työ eteni hyvin. Metodologiana käytin opinnäytetyön ohjeistuksia ja siihen liittyvää kirjallisuutta. Palvelumuotoilijoille tehdyn kyselyn vastauksien analysointi oli hyvin opettavainen prosessi. Haasteellisinta oli aihealueeseen liittyvän materiaalin löytäminen.

Ehdottaisin jatkotutkimusaiheeksi palvelumuotoilun koulutustarpeet sekä ammatilliset osaamistarpeet digitalisoituvassa maailmassa. Julkisella sektorilla ja yrityksissä tullaan monia toimintoja digitalisoimaan ja palvelumuotoilu tulee näyttämään varmasti merkittävää osaa uusien digitalisoitujen palveluiden rakentumisessa. Hyvänä esimerkkinä tulee olemaan sosiaali- ja terveyspalvelut, koska SOTE-uudistus tulee muuttamaan merkittävästi palvelurakennetta.

Lähteet

Sähköiset lähteet

Aalto-yliopisto, Etusivu, Kurssit, Avoin yliopisto, AMUO-C3011 - Service design project course. Viitattu 20.5.2016.

<https://mycourses.aalto.fi/course/view.php?id=11089&lang=fi>

Aalto-yliopisto. home. courses. school of art. design and architecture. department of design. Viitattu 20.5.2016.

<http://design.aalto.fi/en/>

Aalto-yliopisto. Home. Courses. School of Arts, Design, and Architecture. Department of Design. MUO-E8005 SUSTAINABLE PRODUCT AND SERVICE DESIGN. Viitattu 2.4.2016.

<https://mycourses.aalto.fi/course/view.php?id=7991>

Aalto-yliopisto. Opiskelu ja ohjelmat. Koulutustarjonta. Ohjelma. Muotoilu. Viitattu 2.4.2016.

http://www.aalto.fi/fi/studies/education/programme/muotoilu/#koulutuksen_sisalto

Ammattinetti 2016. Haastattelut. Kulttuuri- ja viestintä. Viitattu 11.4.2016.

<http://www.ammattinetti.fi/haastattelut/detail/3/6/94a439b40a653446019966d89b2fa913;jsessionid=8678FC3E2C4DAA34C80CDEA0790CEB8A>

APRO, Koulutukset. Hae koulutuksia. Design, Palvelumuotoilu - innovoi suunnittele ja kehitä palvelusi uudelle tasolle. Viitattu 20.5.2016.

<http://www.aaltopro.fi/ohjelma/palvelumuotoilu-innovoi-suunnittele-ja-kehita-palvelusi-uudelle-tasolle-0>

ARCADA. Hem. Turism. Viitattu 2.4.2016.

<https://start.arcada.fi/sv/courses/coursedescriptions/401000/45/AB-2-007/0>

ARENE 2016. Ammattikorkeakoulut. RAKE työryhmän selvitysraportti: Kohti maailman parasta korkeakoululaitosta. Viitattu 21.5.2016.

<https://drive.google.com/file/d/0Bz7GodyqOUp7TnBRVi1jdXRENms/view?pref=2&pli=1>

Creative & Cultural Skills and the National Skills Academy for Creative & Cultural. 2016.

Creative choices. Career advices. Job profiles. Service designer. Viitattu 30.5.2016.

<https://ccskills.org.uk/careers/advice/article/service-designer>

DARWIN. Toimintatapojen palvelumuotoilu. Viitattu 4.4.2016.

<http://www.darwin.fi/>

Diakonia ammattikorkeakoulu. Etusivu. Työelämäyhteistyö. Hankkeet. Yhteiskunnallinen yrittäjäyys. Viitattu 20.5.2016.

<http://www.diak.fi/tyoelama/hankkeet/yyrittajyys/Sivut/default.aspx>

Elinkeinoelämän keskusliitto. Mitä teemme?. Talous. Perustietoja Suomen taloudesta. Tuotanto ja investoinnit. Viitattu 11.2.2017

<https://ek.fi/mita-teemme/talous/perustietoja-suomen-taloudesta/3998-2/>

Etelä-Pohjanmaan kesäyliopisto. Kesäyliopisto. Avoin yliopistokoulutus. Koulutustarjonta. Design management ja palvelumuotoilu -opintokokonaisuus. Viitattu 3.4.2016.

<http://www.epky.fi/avoimenkoulutustarjonta>

Etusivu. Tutkimus. Tutkijakoulu. Tohtoriohjelmat. Kulttuurilähtöinen palvelumuotoilu. Viitattu 3.4.2016.

<http://www.ulapland.fi/Suomeksi/Tutkimus/Tutkijakoulu/Tohtoriohjelmat-ja-jatko-opiskelu/Kulttuurilahtoinen-palvelumuotoilu>

Faculties 2015. Social Scienses. Business and Economics. Studies, Master`s programmes. Digital and mobile business. Viitattu 3.4.2016.
https://www.abo.fi/fakultet/fse_dmb

Ferruzca, M. Tossavainen, P. Kaartti V. ja Santonen T. A comparative study of service design programs in higher education.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Koulutus. Täydennyskoulutus. Avoin maksullinen koulutus. Service design ja tuotekehitys palveluliike-toiminnassa. Viitattu 30.3.2016.
<http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/valmennus-ja-konsultointi/service-design-ja-tuotekehitys-palveluliiketoiminnassa>

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Palvelut. Palvelumuotoilua ylimmälle johdolle. Viitattu 1.4.2016. <http://www.haaga-helia.fi/fi/yritykselle/kehita-liiketoimintaasi-ja-henkilostoasi/palvelumuotoilua-ylimmalle-johdolle>

Hellon. Human to human. Finavia. Viitattu 13.2.2017.
<http://www.hellon.com/?gclid=CNC2k8nIitICFUtnGQodRusDMA>

Helsingin Sanomat 2016. Palvelumuotoilija on 2000-luvun uusi kuuma ammatti - ja tältä näyttää lentokenttä sellaisen silmin. Viitattu 12.2.2017.
<http://www.hs.fi/ura/art-2000002903398.html>

Hämeen ammattikorkeakoulu, Kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä, Koulutuksen sisältö. Viitattu 20.5.2016.
<http://www.hamk.fi/hakijalle/ylempi-amk-tutkinto/kulttuuri-ja-taidetoiminta-hyvinvoinnin-edistajana/koulutuksen-sisalto/Sivut/default.aspx>

Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden erikoisammattitutkinto palveluohjaajille ja palveluohjauksen tehtävissä toimiville. Viitattu 20.5.2016.
<http://www.hamk.fi/tyoelamalle/taydennys-ja-jatkokoulutus/sosiaali-ja-terveysala/Sivut/palveluohjaaja-tuotekehittajan-erikoisammattitutkinto.aspx>

Hämeen ammattikorkeakoulu. Tulevaisuuden liikennejärjestelmät. koulutuksen sisältö. Viitattu 1.4.2016. <http://www.hamk.fi/hakijalle/ylempi-amk-tutkinto/tulevaisuuden-liikennejarjestelmat/koulutuksen-sisalto/Sivut/default.aspx>

Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinto-opas 2015-2016. Viitattu 29.3.2016.
<http://www.humak.fi/opiskelijaksi/tietoa-opiskelusta/opinto-opaat/>

Master`s programme in Service Design and Engineering 2014. Homepage. Viitattu 2.4.2016.
<https://into.aalto.fi/display/ensde/Homepage>

internationalweek.fi. WET. Viitattu 14.5.2016.
http://www.internationalweekpori.fi/wp-content/uploads/2016/03/WET_ElderlyCare-2016-Compatibility-Mode.pdf

Centria ammattikorkeakoulu. Uusia tuulia SILMUssa. Viitattu 20.5.2016.
<https://www.google.fi/#q=palvelumuotoilu+centria>

Itä-Suomen yliopisto. Oili-hanke. Hankkeen toiminta. Aikaisemmat koulutukset. Palvelumuotoilun työpaja. Viitattu 3.4.2016.
<http://oili.uef.fi/fi/oili-hanke/palvelumuotoilun-tyopaja>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. AIRA - Aikuiskoulutuksen innovatiiviset rakenteet. Viitattu 11.4.2016.

<http://www.jamk.fi/fi/reportronic-project/?projectid=1813>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtamista edistävät tekijät. Viitattu 11.4.2016.

<http://www.jamk.fi/fi/reportronic-project/?projectid=1391>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Palvelut. Liiketoiminnan kehittäminen. Viitattu 20.5.2016.

<http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/Koulutus-ja-kehittaminen/Liiketoiminnan-kehittaminen/>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinto-opas AMK. Tutkinto-ohjelmat ja opintotarjonta. Suomenkielisten tutkinto-ohjelmien opetus suunnitelmat. 2016-2017. Matkailu ja palveluliiketoiminta. Viitattu 16.5.2016.

<http://opinto-opaat.jamk.fi/fi/opinto-opas-amk/tutkinto-ohjelmat-ja-opintotarjonta/suomenkieliset-opsit/2016-2017/matkailu--ja-palveluliiketoiminta/>

Jyväskylän yliopisto. Etusivu, Henkilöstölle. Henkilöstökoulutus. Ajankohtaista. Palvelumuotoilu: Oma osaaminen hyödyksi. Viitattu 3.4.2016.

<https://www.jyu.fi/henkilosto/henkilostokoulutus/ajankohtaista/palvelumuotoilu-oma-osaaminen-hyodyksi>

Lahden ammattikorkeakoulu. koulutukset. opinto-opas 2011-2012. Mutoilu- ja taideinstituutti. Palvelumuotoilun erikoistumisopinnot. Viitattu 30.3.2016.

<http://www.lamk.fi/haku/Sivut/default.aspx?k=Palvelumuotoilu>

Lahden ammattikorkeakoulu. Muotoilu- ja taideinstituutti. Koulutus, Koulutus- ja työelämäpalvelut. Palvelumuotoilusta uutta osaamista -koulutus. Viitattu 16.5.2016.

<http://www.lamk.fi/muotoilujataide/koulutus/taydennyskoulutus/sivut/tuote.aspx?pid=3844>

Lapin ammattikorkeakoulu. Soleops. Opintojakson toteutussuunnitelma. palvelumuotoilu. Viitattu 1.4.2016.

https://soleops.lapinamk.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?opet-tap_id=12184846&stack=push

Lapin yliopisto. Etusivu. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Opiskelu. Oppiaineet ja maisteriohjelmat. Sivuaaineet. Design management ja palvelumuotoilu. Viitattu 3.4.2016.

<https://www.ulapland.fi/Suomeksi/Yksikot/Yhteiskuntatieteiden-tiedekunta/Opiskelu/Oppiaineet-ja-maisteriohjelmat/Sivuaaineet/Design-Management-ja-palvelumuotoilu>

Lappeenranta university of technology. Course #2 Service design. Viitattu 3.4.2016.

<http://www2.it.lut.fi/ecse/course2.html>

Laurea ammattikorkeakoulu SoleOPS. Opinto-opas. Lukuvuosi 2016-2017. Ammattikorkeakoulututkintoon johtava koulutus. nuorten koulutus. Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus (Laurea Leppävaara, marata). Viitattu 31.5.2016.

https://soleops.laurea.fi/opsnet/disp/fi/ops_KoulOhjSel/tab2/tab/sea?koulohj_ids=11942814&ryhmtyypp=1&lukuvuosi=5101423&stack=push

Laurea ammattikorkeakoulu SoleOPS. Opinto-opas. Viitattu 11.4.2016.

https://soleops.laurea.fi/opsnet/disp/fi/ops_Etusivu/tab/nop/sea?lukuvuosi=5101423&ryhmtyypp=1&stack=push

Laurea ammattikorkeakoulu. Opiskelu ja hakeminen. YAMK-tutkinnot. Palvelujen asiakaskeineen kehittäminen. Viitattu 4.4.2016.

<https://www.laurea.fi/opiskelu-ja-hakeminen/yamk-tutkinnot/palvelujen-asiakaskeineen-kehitt%C3%A4minen>

Laurea ammattikorkeakoulu. Opiskelu ja hakeminen. YAMK-tutkinnot. Service innovation and design. Viitattu 29.3.2016.

<https://www.laurea.fi/opiskelu-ja-hakeminen/yamk-tutkinnot/service-innovation-and-design>

Laurea ammattikorkeakoulu, SoleOPS. Oppimistapahtumat. Toteutuksen osat. Palvelumuotoilulla innovaatioihin. Viitattu 30.3.2016.

https://soleops.laurea.fi/opsnet/disp/fi/ops_OppTap/tab2/nop?sortfield=tunnit&tabedi=&edit=&action=&kopioitava=&opettap=8146924

Mikkelin ammattikorkeakoulu. Soleops. Opintojakso. Service design. Viitattu 31.3.2016.

https://soleops.mamk.fi/opsnet/disp/fi/ops_ojYllapito/edi/tab/ops?ryhman_id=5931283&opinkohd=5831033&id2=5992453&valkiel=fi&stack=push

Marmal. Suomeen tarvitaan tuhansia uusia palvelumuotoilijoita. 2016. Markkinointi & Mainonta. 19.2.1016. Viitattu 21.5.2016.

<http://www.marmai.fi/uutiset/suomeen-tarvitaan-tuhansia-uusia-palvelumuotoilijoita-6310118>

MCKinsey&Company 2012. Business functions. The human factor in service design. Viitattu 28.4.2016.

<http://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-human-factor-in-service-design>

Metropolia ammattikorkeakoulu 2013. Etusivu. Koulutustarjonta, aikuiset - Kulttuuriala. Muotoilun erikoistumisopinnot: Visuaalinen markkinointi ja palvelumuotoilu. Viitattu 21.5.2016.

<http://www.metropolia.fi/haku/koulutustarjonta-aikuiset-kulttuuriala/muotoilu-erikoistumisopinnot/>

Metropolia ammattikorkeakoulu 2014, Opinto-opas. Nuorten koulutus. Kulttuuriala. Muotoilun tutkinto-ohjelma. Teollinen muotoilu. Palvelumuotoilu. Viitattu 20.3.2016.

<http://opinto-opas-ops.metropolia.fi/index.php/fi/16183/fi/70423/KXE1451/1339/year/2014>

Muova 2015. Muotoilu. Palvelumuotoilu. Viitattu 3.4.2016.

<http://www.muova.fi/fi/muotoilu/palvelumuotoilu/>

Mäenpää, J. 2013. Palvelumuotoilulla yhteisöllisyyttä opiskelija-asumiseen. Lapin yliopisto. Viitattu 21.5.2016.

http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/60800/gradu_jenni_maenpaa_final.pdf;jsessionid=F3C9BDE450BF9AACBA881COEA5EE9037?sequence=2

NOVIA yrkeshögskolan. 2013. YH-examen. Viitattu 2.4.2016.

<http://web.novia.fi/kampanj2013/laroplaner2012.html?id=4489>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. liikunta-alan kehittämisen ja johtamisen koulutus. Viitattu 2.4.2016.

<https://www.kamk.fi/loader.aspx?id=85339340-0997-4e2a-aca9-4130e2a91d26>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. matkailualan koulutus ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Viitattu 2.4.2016.

<http://opinto-opas.kamk.fi/index.php/fi/68148/fi/68299>

Karelia ammattikorkeakoulu. Hakijalle. Restonomi. Viitattu 31.3.2016.

<http://www.karelia.fi/fi/hakijalle/amk-tutkinnot/restonomi-amk>

Karelia ammattikorkeakoulu. Uutiset ja tiedotteet. Joensuussa tehdään kansainvälisesti arvostettua palvelumuotoilua. Viitattu 31.3.2016.

<http://www.karelia.fi/fi/uutiset-ja-tiedotteet/477-joensuussa-tehdään-kansainvälisesti-arvostettua-palvelumuotoilua>

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu?: Muotoilun hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu. Viitattu 21.5.2016.

http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Koulutus. Tuotteistaminen. Markkinointi-instituutti. Tuotteistaminen ja palvelumuotoilu. Viitattu 4.4.2016.

<http://www.koulutus.fi/kurssi/tuotteistaminen-ja-palvelumuotoilu-483599>

Karelia ammattikorkeakoulu. Koulutuskalenteri. palvelumuotoilu. Viitattu 31.3.2016.

http://koulutuskalenteri.karelia.fi/koulutuskalenteri_opiskelija/palvelutoiminta_kuvaus.aspx?pid=23

Kulmat. Tutkimustietoa. Palvelumuotoilu. Viitattu 21.5.2016.

<http://www.kuopioinnovation.fi/calendar/35/421-Palvelusta-tuotteiksi-workshop-Palvelumuotoilu-ja-digitalisaatio-liiketoiminta-biteiksi-Varkaus>

Kurkela, U. 2013. Tiedätkö, mitä palvelumuotoilu tarkoittaa? tivi 2 / 2013. Viitattu 30.5.2016.

<http://www.tivi.fi/Kumppaniblogit/cgi/2013-02-28/Tied%C3%A4tk%C3%B6-mit%C3%A4-palvelumuotoilu-tarkoittaa-3198936.html>

Kymeen ammattikorkeakoulu. Hakijalle. AMK-tutkinto päivätoteutus. Muotoiluja (AMK) tuote- ja palvelumuotoilu. Viitattu 29.3.2016.

<http://www.kyamk.fi/Hakijalle/AMK-tutkinto%2C%20p%C3%A4iv%C3%A4toteutus/Muotoiluja%2028AMK%29%2C%20tuote-%20ja%20palvelumuotoilu/>

OP Osuuskunta. Palvelumuotoilun kasvava voima. Viitattu 12.2.2017.

<https://taloudessa.fi/2016/11/palvelumuotoilun-kasvava-voima/>

Oulun ammattikorkeakoulu. Koulutus. Ammattikorkeakoulututkinnot. Viitattu 1.4.2016.

<http://www.oamk.fi/fi/koulutus/amk-tutkintoon-johtava-koulutus/tradenomi-tietojenkasitely-digitaaliset-palvelut/>

Oulun ammattikorkeakoulu. Tutkimus ja kehitys. Palvelumuotoilun seminaari. Viitattu 1.4.2016.

<http://www.oamk.fi/fi/tutkimus-ja-kehitys/hankkeet/creato/pa/>

Oulun yliopisto. OULLabs. Viitattu 17.5.2016.

<http://www.oullabs.fi/portfolio-category/palvelumuotoilu/>

Savonia ammattikorkeakoulu. Portal. Viitattu 1.4.2016.

<https://www.google.fi/#q=palvelumuotoilu+savonia>

Ornamo. Palvelumuotoilu vaatii strategista osaamista. Viitattu 28.4.2016.

<https://www.ornamo.fi/fi/artikkeli/palvelumuotoilu-vaatii-strategista-osaamista/>

Palmu. Palvelut. Palvelumuotoilun koulutus. Viitattu 3.4.2016.

<http://palmu.fi/palvelut/koulutus>

Palo. palvelumuotoilukoulutus. Viitattu 4.4.2016.

<http://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelut/koulutus.php#key>

Palvelumuotoilu. 2016. Etusivu. Palvelumuotoilusta. Viitattu 11.4.2016.

<http://palvelumuotoilu.fi/tag/visualisointi/>

Saimaan ammattikorkeakoulu. 2016. Etusivu. Ajankohtaista. Tapahtumat. Viitattu 31.3.2016.

<http://www.saimia.fi/fi-FI/ajankohtaista/tapahtumat/30-hyvinvoinnin-valitystoimisto-tuotteistaminen-ja-palvelumuotoilu-seminaari>

Saimaan ammattikorkeakoulu. 2016. Koulutustarjonta ja hakeminen. Ylemmät amk-tutkinnot. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus. Viitattu 31.3.2016.

<http://www.saimia.fi/fi-FI/koulutustarjonta/yamk-tutkinnot/hotelli-ja-ravintola-alan-liikkeenjohdon-koulutus>

Satakunnan ammattikorkeakoulu. Study in english. international business. Viitattu 14.5.2016.
<http://hakuopas.samk.fi/study-in-english/international-business/>

Satakunnan ammattikorkeakoulu. Tutkimus ja kehittäminen. Tutkimusryhmät. Hyvinvointia edistävä teknologia. Viitattu 15.5.2016.
http://www.samk.fi/tutkimusryhm%C3%A4t/hyvinvointia_edist%C3%A4v%C3%A4_teknologia

Savonia ammattikorkeakoulu. Etusivu. Hakijalle. Opiskelijavalinta. Kevään 2016 yhteishaku. Muotoilija (AMK). päivätooteutus. Opintojen rakenne. Viitattu 15.5.2016.
<http://portal.savonia.fi/amk/fi/hakijalle/koulutusohjelmat/kevaan-2016-yhteishaku/muotoilija-amk-paivatoteutus>

Savonia ammattikorkeakoulu. 2016. Etusivu, Opiskelijalle. Opetussuunnitelmat. Viitattu 14.5.2016.
<http://portal.savonia.fi/amk/fi/opiskelijalle/opetussuunnitelmat?yks=av&krtid=1036&tab=6&krtid2=93756>

Service Design Network Finland. Viitattu 21.5.2016.
<https://www.service-design-network.org/chapters/finland>

Service Design Network 2016. Viitattu 21.5.2016.
<https://www.service-design-network.org/>

Service Design Toolkit. Hanke-esittely. Viitattu 16.5.2016.
http://sdt.fi/hanke_esittely.htmlss

Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Digitaalinen palveluiden muotoilu. Viitattu 15.5.2016.
<http://opsweb.seamk.fi/?lang=fi&code=KH18CMSP01>

Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Palvelumuotoilu. Viitattu 15.5.2016.
<http://opsweb.seamk.fi/?lang=fi&code=KH18CMSP01>

Seuraa suorana tuotteistaminen ja palvelumuotoilu - seminaaria. Viitattu 3.4.2016.
<http://www.hvvt.fi/2016/02/24/seuraa-suorana-tuotteistaminen-ja-palvelumuotoilu-seminaarina-26-1-2016/>
 Into.

Sitra 2010. Elinvoiman lähteet. Tiedote: Kriisin jälkeen kohti elinvoimaista Suomea. Viitattu 12.2.2017.
<http://www.elinvoimanlahteet.fi/asiasanat/palvelutalous>

Steeri Oy 2015. Tuoreimmat blogijulkaisut. Muotoilu uudistaa johtamisen ja asiakaskokemuksen. Viitattu 28.4.2016.
<http://steeri.fi/fi/blogi/muotoilu-uudistaa-johtamisen-ja-asiakaskokemuksen>

Storytelling. Palvelumuotoilukoulutus. Viitattu 3.4.2016.
<http://storytelling.fi/palvelumuotoilukoulutus/>

Tampereen yliopisto, Tapahtumat ja seminaarit. Viitattu 21.5.2016.
http://www.uta.fi/jkk/___palveluinnovaatiokeskus/tapahtumat.html

Tekes. 2013. elämäniloa ja asiakaslähtöisyyttä vanhusten hoitoon. Viitattu 21.5.2016.
<http://www.tekes.fi/tekes/tulokset-ja-vaikutukset/caset/2013/elamaniloa-ja-asiakaslahtoisyytta-vanhustenhoitoon/>

Tilastokeskus. 2015. Tuotteet ja palvelut. Kansantalous. Viitattu 16.1.2017.
http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_kansantalous.html

Turun ammattikorkeakoulu. Tutkinnot ja opiskelu. Avoin AMK, Opintojaksot. Viitattu 29.3.2016.
<http://www.turkuamk.fi/fi/tutkinnot-ja-opiskelu/avoin-amk/opintojaksot/#!sort=0>

Turun yliopisto. Brahea kehittämispalvelut. Täydennyskoulutus. Palvelumuotoilu liiketoiminnan kehittämisessä. Viitattu 29.3.2016.
<https://www.utu.fi/fi/yksikot/braheadevelopment/koulutus/taydennyskoulutus/liiketoimintaosaaminen/Sivut/Palvelumuotoilu-liiketoiminnan-kehitt%C3%A4misess%C3%A4.aspx>

University of Vaasa 2016. Education. Studies for Exchange Students. Industrial management. Viitattu 3.4.2016.
<http://www.uva.fi/en/education/exchange/industrial/>

Vaasan ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoimintaosaaminen. Viitattu 16.5.2016.
<http://www.puv.fi/opsweb/?lang=fi&code=TLP0701>

Vasama, T. 2016. Nyt tulevat palvelumuotoilijat. Helsingin sanomat 5 / 2016. Viitattu 30.5.2016.
<http://www.hs.fi/hstv/uutiset/N%C3%A4in+ty%C3%B6skentelee+palvelumuotoilija/v1464318270712>

Virrankoski, A. 2013. Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin. Signum. Viitattu 21.5.2016.
<http://ojs.tsv.fi/index.php/signum/article/view/8669/6388>

Tampereen yliopisto. Voimaa taiteesta -hankkeen ensimmäinen Palvelumuotoilu -koulutus 2011. Viitattu 2.4.2016.
<http://t7.uta.fi/fi/events/events.php?cat=2&item=212>

Wellbe Oy. Palvelumuotoilukoulutus. Viitattu 3.4.2016.
<http://www.wellbe.fi/avainsana/palvelumuotoilu-koulutus/>

Kirjalliset lähteet

Eskola, J & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8 painos. Jyväskylä: Gummerus.

Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18 painos. Porvoo: Bookwell.

Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupunkipalveluiden kehittämiseen. Aalto-yliopisto. Helsinki: Unigrafia.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2 painos. Tampere: Tammerprint.

Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Designing services with innovative methods. Helsinki: University of art and design.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 2 painos. Helsinki: Talentum.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 5 painos. Jyväskylä: Tammi.

Liitteet

Liite 1: Palvelumuotoilijan ammattikuvan haastattelurunko **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kyselylomake sisältää seuraavat kysymykset:

1. Millainen on toimenkuvasi?
2. Minkälaisia työtehtäviä sinulla on palvelumuotoilun alueella?
3. Millaisia projekteja sinulla on ollut sisällöltään?
4. Millainen koulutustausta sinulla on?
5. Minkälaista palvelumuotoilukoulutusta olet hankkinut?
6. Miten olet päätenyt palvelumuotoilun työtehtäviin?
7. Kuinka pitkään olet työskennellyt palvelumuotoilun parissa?
8. Mikä on antoisaa työssäsi?
9. Mikä työssäsi on haastavaa?
10. Mikä on mielenkiintoisinta palvelumuotoilussa?
11. Minkälaisia kehittymistarpeita sinulla on palvelumuotoilun alueella?
12. Miten näet palvelumuotoilijan työtehtävien tulevaisuuden kehittymishaasteet?
13. Minkälaisia koulutustarpeita mielestäsi palvelumuotoilun kentällä on?
14. Miten näet, että palvelumuotoilu alana tulee kehittymään tulevaisuudessa?

Liite 2: Palvelumuotoilijoille tehdyn kyselyn vastaukset

1.) <u>Millainen on toimenkuvasi?</u>
Toimin palvelumuotoilijana, joka on pääasiallinen toimenkuvani. Olen mukana palvelumuotoiluprojekteissa kaikissa eri työvaiheissa, teen lisäksi jonkun verran graafisia tehtäviä, valokuvaan ja videoin, jonkun verran vastaan toimistomme tekniikasta ja laitteista parin kollegan kanssa.
Suunnittelen erilaisten palvelujen konsepteja. Konseptoitavat palvelut voivat olla verkkosivustoja, mobiiliapplikaatioita, tiloja, asiakaspalveluhenkilöstön toiminnan suunnitelua ja koulutusta.
Palvelumuotoilija. Vastaan asiakasymmärryksestä, suunnittelutyöstä, suunnitteluprojektien läpiviennistä asiakkaalle
Palveluliiketoiminnan muotoilija eli service business designer tai välillä business model designer. Katson ja analysoin palveluja liiketoiminnan näkökulmasta, välillä isommin eli strategia-tason kysymysten kautta ja välillä yksitällisen palvelun tasolla.
Osallistun asiakasprojekteihimme erilaisissa rooleissa. Välillä teen esim. palvelukonseptointia asiakkaalle tai osana asiakkaan tiimiä, välillä taas teen yhdessä meidän omien software developereiden kanssa töitä (jotka myös tekevät töitä ulkoiselle asiakkaalle, olemme siis konsulttitalo). Olipa tiimi mikä hyvänsä, käytännössä minun roolini on aina vastata siitä, että kehitetyt palvelut tuottavat hyvän asiakaskokemuksen ja tukevat asetettuja bisnes-tavoitteita.
Kukaan ei ole varsinaisesti koskaan kertonut, vaan se on muodostunut itsestään ajan myötä. Olen palvelumuotoiluprojekteissa joko pääsuunnittelija tai suunnittelutiimin jäsen.
Olen freelancer palvelumuotoilija
Palvelumuotoilukonsultti, asiakaslähtöinen suunnittelu
Piirrän kuvituksia
Toimin tiiminvetäjänä ja teknologia-arkkitehtinä.
Palvelumuotoilija: asiakasymmärrys (insights) ja palvelumuotoilu
Yrittäjä, henkilöstökouluttaja
2.) <u>Minkälaisia työtehtäviä sinulla on palvelumuotoilun alueella?</u>
Palvelumuotoiluprojektien parissa suurin osa työajasta menee. Olen osana projektikohtaista tiimiä, jossa saatan vastata mistä tahansa työvaiheista taustatutkimuksesta konseptointiin ja aina toteutukseen asti. Aloitin harjoittelijana ja pikkuhiljaa olen saanut lisää vastuuta, tehtäviä ja haasteita. Syksyllä toivon aloittavani myös projektipäällikön hommia.
- Palvelun Asiakasymmärryksen kerääminen haastatteluilla

- Palvelun liiketoimintamallin suunnittelu - Palvelun konseptointi ja käyttöliittymäsuunnittelu."
Teen paljon julkisen sektorin asiakkuuksia. Sote, hyvinvointi yms. toimiala.
Haastattelut, asiakasymmärrys, asiakaskyselyt, liiketoimintapotentiaalin arviointi ja simulointi, markkina-analyysi, fasilitointi ja workshopit
Teen muun muassa konseptointia, käyttäjähaastatteluita, digitaalisten palveluiden prototyyppinä, neuvon ja konsultoin sekä vedän yhteiskehittely-work-shopeja.
"Työtehtävät liittyvät projektien suunnitteluun ja myymiseen, asiakkaan kanssa ongelmien määrittämistä, hypoteesimateriaalien suunnittelua ja visualisointia, co-design kenttätöitä loppukäyttäjien kanssa, työpajojen fasilitointia, löydösten analysointia, dokumentointia ja presentointia."
Tutkimusta, workshoppausta, testausta, konseptien kehitystä
" Haastattelen loppukäyttäjää / kuluttajia suunnittelutyön pohjaksi tai testatakseni prototyyppinä Suunnittelen haastattelujen sisällön ja mahdolliset tehtävät, kirjoitan raportin asiakkaalle Luon palveluhypoteesejä ja piirrän prototyyppinä sekä visualisointeja eri ohjelmilla"
Piirrän kuvituksia
Uusien liiketoimintakonseptien kehitys, yhteissuunnittelu, työpajojen fasilitointi, kvalitatiivinen tutkimus.
Vedän palveluprojektitiimejä - sekä konseptointivaiheessa, että palvelutuotantovaiheessa. Lisäksi osallistun konseptoinnissa toteutettavuuden arviointiin (digipalveluissa), mahdolliseen toimittajakilpailutukseen ja tuotantovaiheessa digipalvelujen toteutuksen laadunvalvontaan.
Asiakasymmärrys (insights), palvelumuotoilu, myynti
Menetelmien keräys ja kirjoitus Ideapakkaan, menetelmäkoulutus, opetusta fasilitoinnista ja luovuudesta
3.) <u>Millaisia projekteja sinulla on ollut sisällöltään?</u>
Projektit ovat kaikki hyvin erilaisia riippuen asiakkaasta ja toimialasta. Teemme paljon projekteja sekä julkisen että yksityisen sektorin toimijoille. Yhteistä projekteilla on, että asiakkaalla on useimmiten ongelma tai esim. toiminnan laajentamista, jonka tiimoilta perehdymme aiheeseen. Lopputuloksena saattaa syntyä parannettu palvelukonsepti, kokonaan uudenlainen palvelu, strateginen visio tai asiakaskeskeisyyden parantamisen suunnitelma organisaatioon.
Henkilökohtainen palvelu- ja tilasuunnittelu: Vastaanotto, myymäläsuunnittelu, ravintola, pelialisuunnittelu, casino, myymälä

Joukkoliikenne, lastensuojelu, halvaantuneiden palveluiden suunnittelu, tilakonseptit, mobiilipalveluiden käytettävyyden suunnittelu ja maahanmuuttajanuorten hyvinvoinnin parantaminen (pilottien suunnittelu kaupungille)
Kasvustrategiat, asiakkuusstrategiat, palvelustrategiat, uusien palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehitys sekä asiakaskokemuksen parantaminen
Digitaalisten palveluiden kehittämistä sekä kuluttaja- että yrityskäyttöön. Mobiilisovelluksia ja toisaalta laajempia tietojärjestelmiä.
Nykyään painottuu b2b-yritysten liiketoiminnan kehittäminen ja uusien bisnes- ja palvelumallien konseptointi. Useimmat projektini ovat kansainvälisiä.
Suomessa asuessani projektit vaihtelivat enemmän. Nyt Briteissä projektit ovat olleet enemmän finanssialalle tehtyjä. Ja ne ovat olleet tutkimusprojekteja eli pyritty selvittämään miten asiakkaat kokevat nykyisen palvelun tai miksi esim. Valituksia tulee liikaa. Olen myös ollut tekemässä ns. 'unelma kokemuksia' eli miten yritys voi luoda asiakkaille erottuvia kokemuksia pankkisektorilla.
"Uusia nettisivuja ja applikaatioita, olemassa olevien uudelleen suunnittelua Palvelukulttuurin konseptointia ja muita ei digitaalisia palvelumuotoiluprojekteja Startuppeja, tuotteen kehitystä Käyttäjätutkimusta (käyttäjien profiloitua) ja käytettävyydestästä > Kaikissa projekteissa suunnittelu on joka tapauksessa käyttäjälähtöistä ja asiakasymmärrykseen perustuvaa"
Laidasta laitaan. Melkein kaikissa firman projekteissa mukana.
Kaikkea mahdollista lähes kaikilta eri toimialoilta. Kuitenkin yleensä kyseessä on yritys, joka haluaa kohdata uusia, potentiaalisia asiakasryhmiä tai ymmärtää paremmin nykyisiä asiakkaitaan. Tämän asiakasymmärrys-projektin päälle aletaan seuraavassa vaiheessa rakentaa uutta liiketoimintaa. Projektin ja asiakasyrityksen koosta riippuen työ voi kestää muutamasta kuukaudesta vuosiin. Projektit tehdään kiinteästi yhteistyössä asiakasyrityksen kanssa, ja niillä on keskeinen strateginen merkitys yritykselle.
Viime aikoina olen ollut digipuolella mobiilisovelluspalvelujen, yritysten sisäisten (työntekijöille suunniteltujen) ja median sisältöpalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Fyysisen maailman palveluissa olen ollut vetämässä tilasuunnitteluprojektia.
B2C, B2B, analogisten palveluiden kehittäminen, digipalveluiden kehittäminen, muutosjohtaminen
Koulutuksia ja prosessien fasilitoitua
4.) <u>Millainen koulutustausta sinulla on?</u>
Olen taiteen maisteri Aalto-yliopistosta (entinen TaiK), teollisen muotoilun (industrial and strategic design) ohjelmasta. Maisteriohjelman nimi on sittemmin vaihtunut, vaikka sisältö ei ilmeisesti niinkään. Suoritin myös kandin tutkintoni samassa paikassa teollisen muotoilun puolella.

Teollinen muotoilija BA /TAIK
Valtiotieteiden maisteri, VTM, Sosiaalipolitiikka
Tuotantotalouden DI, pääaineena yritysstrategia
Olen kauppatieteiden maisteri ja taiteen kandi (teollinen muotoilija).
Hieman yli 200op opintoja Haaga-Helia Ammattikorkeakoulussa, eli virallinen status on ylioppilas.
Taiteen maisteri, Teollinen muotoilu ja liiketalouden tradenomi
Product designer Bachelors with Honours (4v korkeakoulututkinto)
Taiteen maisteri / Taideteollinen korkeakoulu
Master of Science, Entrepreneurship and Business Design ja Visuaalinen viestintä AMK
Helsingin yliopiston tietojenkäsittelytiede
TaK, graafinen suunnittelu, Aalto-yliopisto; TaM IDBM, Aalto-yliopisto
Tekniikan lisensiaatti, Teknillinen korkeakoulu
5.) Minkälaista palvelumuotoilukoulutusta olet hankkinut?
Koulun lisäksi kokemusta on kerääntynyt lähinnä työelämän puolelta. Koulutukseni ei mielestäni ihan parhaalla mahdollisella tavalla ollut 1:1 sitä, mitä olisin siltä jälkeenpäin toivonut palvelumuotoilun osalta, mutta sen verran mitä olen aiheesta muiden kanssa puhunut niin tilanne tuntuu olevan sama vähän joka oppilaitoksessa, joka palvelumuotoilua tavalla tai toisella opettaa. Ylivoimaisesti eniten olen oppinut työssä tekemällä.
Olen käynyt alan seminaareissa ja osallistunut työpajoihin. Olen itse kouluttanut ja ollut mukana kirjoittamassa alan ensimmäisiä teoreettisia teoksia.
Tekemällä oppinut, olen toki järjestänyt itse asiakkaille koulutusta.
Työssä oppinut, pari firman sisäistä koulutusta
Muodollinen palvelumuotoilukoulutus on pääasiassa Aalto-yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulusta. Sitten on tietysti lisäksi epämuodollista opiskelua mm. lukemalla tai verkossa.
"Kaikki koulutus on tullut työn ja tekemisen kautta, sekä kirjoista, luennoista ja digitaalisista lähteistä. AMK:n ahjo oli palveluiden tuotteistamista ja markkinointia, mutta se ei käytännössä juurikaan valmistanut nykyisiin työtehtäviin."
Opiskellessani Taikissa tutustuin palvelumuotoiluun ja valitsin kurseja, jotka tukivat tätä suuntausta.
Tutkintoni sisälsi paljon palvelumuotoilua, mutta sen lisäksi olen ottanut Enhanced Illustration- kurssin parantaakseni visualisointi taitojani sekä Foundation in business analysis - online kurssin.
Ei ole
Design-koulutuksen ja liiketoiminnan suunnittelun koulutusta, en ole koskaan opiskellut varsinaisesti palvelumuotoilua

Työn kautta oppinut, tutustunut itse aiheeseen ja osallistunut meidän yrityksemme sisäisiin koulutuksiin.
IDBM, sivuaineopintoja CoID (Palvelumuotoilu, DfG)
Alan tapahtumia ja yhteistyötä Laureassa
6.) <u>Miten olet päätenyt palvelumuotoilun työtehtäviin?</u>
Kiinnostuin alasta kandiopintojen loppupuolella ja se oli käytännössä sillä selvä. Maisteripuolella jatkaminen oli luonteva päätös, koska sieltä monet palvelumuotoilijat ovat koulutuksensa saaneet.
Vuonna 2000 tapasin silloisen työnantajani Norjan toimistolla muotoilijoita joiden kanssa keskustelimme aiheesta. Sen innoittamana olin perustamassa Satama Interactiveen Palvelumuotoilutiimiä v.2006 ja Suomen ensimmäistä palvelumuotoilutoimistoa v.2007.
Ruvennut tekemään käyttäjälähtöistä suunnittelua aikaisemmissa töissä ja päätenyt nykyiseen työpaikkaan näiden näyttöjen perusteella.
Tutun kautta kuulin.
Luonnollisena jatkumona hankitulle koulutukselle ja aiemmille työtehtäville, sanoisin.
"Ymmärsin vuosia sitten, että parasta markkinointia on tehdä niin hyviä tuotteita ja palveluita, että ihmiset kertovat niistä toisilleen.
Koska määrätietoisesti hain kyseisen alan töitä.
Alalla on kansainvälisesti paljon töitä, koulutus valmisti tähän ja löysin mielenkiintoisen yrityksen jonne halusin harjoitteluun - jatkoin sitten samaa rataa palatessani Suomeen Australiasta (+opinnot Skotlanissa). Olen toiminut palvelumuotoilukonsulttina koko tähänastisen urani.
Vanhat kollegat firman perustajia / omistajia
Hain töihin, joiden sisältö vastasi kiinnostustani ja osaamistani.
Sattuman kautta - palvelumuotoilu tarvitsee tuekseen jatkumon palvelujen toteutukseen sekä suunnitteluvaiheessa, että tuotantovaiheessa. Ilman sitä muotoilu voi jäädä liian idealistiseksi tai vastaavasti toteutus tekee vääriä kompromisseja tai ohjautuu liikaa muilla mittareilla kuin palvelun vaikuttavuudella. Digipalvelujen toteutuskokemuksen vuoksi päädyin auttamaan tässä.
Turhautuminen graafikon työssä arvoketjun loppupäässä työskentelyyn. Tietoinen valinta suuntautua liiketoiminnan johtamiseen ja strategiseen työhön.
Omasta kiinnostuksesta
7.) <u>Kuinka pitkään olet työskennellyt palvelumuotoilun parissa?</u>
Ensimmäiset kouluprojektit 2011 lähtien, työelämässä 2014 lähtien.
Vuodesta 1998.
4 vuotta

1,5 vuotta
Päätoimisesti 1v 3kk ja sivutoimisesti pitempään.
Noin kuusi vuotta.
n. 6 vuotta
noin 3 vuotta
3,5 vuotta
Vuoden. Sitä ennen tein samankaltaisia töitä, mutta en palvelumuotoiluyrityksessä.
Marraskuusta 2010
3 - 4 vuotta
Kolme vuotta
8.) Mikä on antoisaa työssäsi?
Mielenkiintoiset ja vaihtelevat projektit, parhaat työkaverit ja uudet haasteet.
Monipuolisuus, se että voi tehdä palvelusuunnittelua missä tahansa kanavassa fyysisessä tai digitaalisessa tai hybridissä. Antoisaa on myös fiksit ja mukavat kollegat ja työympäristö.
Voi sukeltaa eri toimialojen ja erilaisten ihmisten arkeen jatkuvasti. Tehdä jatkuvasti haastavampia projekteja.
Asiakkaiden haastatteleminen ja ymmärtäminen, uuden luominen, löytäminen, kollegat ja heidän kanssa keskusteleminen
Monikin asia, mutta muun muassa käyttäjien kanssa tehtävä yhteistyö ja tämän yhteistyön pohjalta syntyvät käyttäjälähtöiset palvelut.
Oikeiden ongelmien löytäminen ja niiden ratkaiseminen tavalla, joka avaa asiakkaiden silmät ja muuttaa tekemistä / käyttäytymistä / prosesseja / bisnestä
Haastavuus; tiimityöskentely; oivallukset ja uudet ideat; ihmisten kohtaaminen tutkimuksessa ja workshopatessa ja heidän kuuntelemisensa; aina oppii uutta, mikään projekti ei ole samanlainen vaikka prosessi olisikin, oppii ihan älyttömästi eri aloista.
"Muutoksen aiheuttaminen: palveluiden parantaminen ja eteenpäin vieminen. Itse turhaudun suunnattomasti huonosti suunniteltujen palveluiden kanssa, kiva poistaa sellaisia kokemuksia tästä maailmasta. Samoin palvelun tehostaminen ettei tuhlata yksilön, yrityksen tai yhteiskunnan aikaa ja rahaa kömpelöihin systeemeihin. Erityisen palkitsevaa on tietenkin kun kyseessä on vaikka terveydenhuollon palvelut, joiden sujuvuudella ja esimerkiksi diagnoosin saamisen nopeuttamisella on suuri arvo asiakkaalle.
Hyvin erilaiset asiakkaat ja ammattitaitoiset mukavat työkaverit
Muutoksen luominen, uusien mahdollisuuksien kelailu, erilaiset yritykset ja toimintaympäristöt, erilaiset tiimit, uusien työtapojen kokeilu ja oppiminen, arvon luominen käyttäjien elämään.

Erilaiset projektit. Se, että näkee vaikuttavien palvelujen onnistuvan (tuottavat liiketoiminnallista hyötyä ja ovat asiakkaille mieluisia). Mielenkiintoiset ihmiset - meillä ja asiakkaalla.
Juurisyiden, "oikeiden" ongelmien parissa työskentely, ihmisten kanssa työskentely (esim. haastattelut)
Asiakkaan auttaminen
9.) <u>Mikä työssäsi on haastavaa?</u>
Toisinaan on kiirettä, mutta missäpä ei olisi. Haastavaa on vakuutella asiakkaalle projektin aikana, että valittu uudenlainen toimintatapa (eli palvelumuotoilu) on riskin arvoinen ja tulokset tulevat varmasti olemaan positiivisia.
Moninaisuus tuo myös haasteita, koska projektit voivat olla hyvin erilaisia kestoiltaan, sisällöltään ja muodoltaan. Haastetta tuo myös kansainväliset projektit joita toimistollamme on tehty ympäri Eurooppaa, Afrikkaa ja Aasiaa.
Haastavaa on muutoksen tekeminen missä tahansa organisaatiossa, mikä on tavalla tai toisella aina palvelumuotoiluun liittyvä ehto.
Miten palvelumuotoiluun ja uusien palveluiden kehittämiseen tuodaan mukaan ja pidetään mukana liiketoimintapotentiaalin arvioiminen
Ohjelmistokehityksessä haastavaa on monien eri sidosryhmien/käyttäjryhmien tarpeiden ja näkökantojen huomioiminen sekä yhteen tuominen.
Haasteiden laajuus, palvelumuotoilun selittäminen asiakkaille, huolehtiminen vaikuttavuudesta, asiakkaiden jäyhien organisaatioiden kanssa toimiminen.
Alati vaihtuvat tiimit, koska asiakkaat vaihtuvat, ja kun on alkanut tuntemaan ja lähentymään tiimiä, niin projekti onkin jo ohi. Aina pitäisi olla idearikas ja analyttinen ja luova.
Monipuolisten taitojen oppiminen ja niiden ylläpito (asiakasymmärrys, liiketoiminnan ymmärtäminen, konseptointi, leiskaaminen, koodaus.. Ala sisältää kovin erilaisia työtehtäviä ja usein työpaikkailmoituksissa etsitään tarunomaisia moniosaajia. Todellisuudessa arvioisin että erikoistuminen on varsin yleistä ja plussaa on jos osaa muitakin alan taitoja tai on ainakin jonkun tason ymmärrys niistä. Senkin kerryttäminen vie aikaa.
Ei isompia haasteita
Vastuu vaihtuvista projekteista, myynti, päällekkäisten projektien aikataulutus.
Tasapainottaa asiakaskokemus ja toteutettavuus. Hyväksyä, että omat ideat ovat pääosin (jolleivät kokonaan) huonoja - vasta asiakastestauksella ne hioutuvat hyviksi. Estää toteutusvaiheessa käyttäjille hyödyttömien toiminnallisuuksien hiipiminen mukaan (palvelun tilaajien toiveet ja kuvitelmat vs. käyttäjien tarpeet ja palvelun tavoitteet).
Asiakkaan osallistaminen/sitouttaminen

Ymmärryksen todentaminen ja auttaminen uusien työtapojen implementoinnissa.
10.) <u>Mikä on mielenkiintoista palvelumuotoilussa?</u>
Se että asiakkaat voivat olla lähes miltä toimialalta tahansa ja se, että tajuaa miten suuri potentiaali sillä on ihmisten elämän parantamiseen.
Sen monimuotoisuus ja asiakaslähtöisyys.
ks. Kys. 8
Miten asiakkaat käyttäytyvät, miten sitä voi ymmärtää, mikä heitä motivoi, mikä on heille tärkeää.
Se kuinka palvelumuotoilun avulla syntyy merkityksellistä uutta ja ratkaistaan ongelmia.
Loppuasiakkaiden kanssa tekeminen. Eri aloista oppiminen. Oikeiden järkevien asioiden tekeminen (esim. päälle liimatun mainonnan vastakohtana).
Aika sama kuin numero 8.
kohta 8-9. Muutos parempaan sekä alan monipuolisuus, etenkin konsulttina kun projektien aiheet ja toimialat vaihtelevat laajasti
En ole palvelumuotoiluentusiasti. Voisin työskennellä muunlaisessakin firmassa.
Se toimii. Se on ainoa tapa rakentaa palveluita, jotka ovat merkityksellisiä asiakkaille.
Kaikki mikä yllä oli antoisaa ja haastavaa. Myös se, miten vaikeaa on useimmille kysyä palvelustaan (uudesta tai nykyisestä) palautetta sen käyttäjiltä ja vielä hyväksyä se ja lopulta jopa muokata palveluaan palautteen pohjalta
Erlaisiin maailmankuviin/käyttäytymismalleihin tutustuminen, oppiminen, ihmisenä kasvaminen
Uuden luominen
11.) <u>Minkälaisia kehittämistarpeita sinulla on palvelumuotoilun alueella?</u>
Pyrin laajentamaan ymmärrystäni jatkuvasti ja seuraamaan alan kehitystä globaalilla tasolla. Henkilökohtaisesti odotan uusia haasteita ja esim. projektipäällikön tehtäviä.
Digitaalisten palvelujen osalta pitää jatkuvasti pysytellä ajan tasalla ja palveluliiketoiminnan ymmärtämisessä olisi kehitettävää
Liian pitkä lista lueteltavaksi: oppia tekemään joka kerta parempia tuloksia pienemmällä vaivalla.
suunnittelu, luominen ja visualisointi
Toivon kehittyväni viestimään design thinking ajattelua muille vielä selkeämmin ja tehokkaammin. Palvelumuotoilu onnistuu, jos kehitykseen osallistuvat saadaan design thinking -ajatteluun mukaan.
Tämä on parhaimmillaan niin vaikeaa työtä, että oppimista riittää loputtomasti. Haluaisin kehittyä etenkin pilotoinnissa, nopeassa kokeilemisessa ja yleisesti implementoinnissa.

Haluaisin enemmän ymmärtää ihmisten tapaa ajatella sekä sitä miten balansoida ideoiden ja realiteetin välillä.
"Enemmän kokemusta ja oppia rautalangoista yms. nettisivujen visualisoinneista. Voisin vaikka ottaa sellaisenkin kurssin, kurssit on kivoja. Karikatyyrien / hahmojen piirtäminen olisi myös hyödyllinen taito / kurssi. Palvelumuotoilun projektin johdostakin voisi tarjota kursseja. Ala yleensä saisi vain jatkaa kasvamistaan ja laajenemistaan. Huonoja palveluita kyllä riittää."
En aio kehittää osaamista palvelumuotoilun alueella erityisemmin
Projektinjohto, myynti, asiakasorganisaatioiden sisäisten haasteiden kanssa luoviminen.
Enemmän kokemuksia asiakashaastatteluista ja palvelumuotoilun teoriasta.
Asiakkaalle presentoinnin taito innostuneesti ja selkeästi, päätöksenteon ymmärtäminen psykologiselta kannalta, systeeminen ajattelu
Syväymmärtäminen eri menetelmien vahvuuksista ja sudenkuopista
<u>12.) Miten näet palvelumuotoilijan työtehtävien tulevaisuuden kehittymishaasteet?</u>
Kun alalla ei ole suoraviivaista yhtenäistä koulutusta, palvelumuotoilun nimissä tehdään vähän sitä sun tätä eri lähestymistavoilla. Haastavaa on luoda yhtenäinen ja uskottava toimiala vaihtoehtona esim. konsultoinnille.
Kaiken digitalisoituminen ja fyysisen ja digitaalisen palvelun raja-alueen hämärtyminen vaatii kokoajan enemmän osaamista.
Suurin haaste on se, jos palvelumuotoilu profiloituu tietyn koulutusalan ihmisten ammatiksi ja toiminnaksi ja organisaatioissa "design osaston" hommaksi, kun sen pitäisi olla toimitusjohtajan agendalla.
Uskon, että palvelumuotoilijoiden ja koko alan on alettava ottaa itsensä vakavasti, jos halutaan oikeasti vaikuttaa yrityksiin, organisaatioihin ja heidän asiakkaisiin ja työntekijöihin. (Yritys)maailma on heräämässä "pehmeämpiin" puoliin (design thinking, empatia, jne), ja jos tätä pitkään tehneet eivät ns ryhdistäydy, jäävät perinteisemmät palvelumuotoilijat kokeneempien liiketoiminnan (kehittämisen) ammattilaisten jalkoihin, ja se olisi sääli. Ryhdistäytymisellä tarkoitan sitä, että pitää siirtyä kepeästä ja pikkunäppärästä kokeilusta ja kauniista sanoista koviin tekoihin ja entistä merkittävämpien haasteiden pariin.
Tulevaisuudessa muotoilun lähestymistapaa käytettäneen yhä uusilla teollisten ja yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisemisen kentällä ja haasteena lienee juuri tuon em. ajattelutavan juurtuminen aloille, joilla se ei ole vielä ollut käytössä täysimittaisena.
1) Nyt kun isot yritykset ovat heränneet toden teolla palvelumuotoiluun, on isoin haaste saada asiakkaiden organisaatiot poisoppimaan vanhoista tavoista 2) Palvelu- muotoilusta on tullut niin mainstromiä, että siitä on tullut melko sisällötön yläkäsite monenlaiselle tekemiselle.

<p>Ehdottomasti pitää ymmärtää realiteetteja - monilta asiakkailta olen kuullut, että konseptit on todella hienoja mutta usein liian futuristisia ja asiakas ei vaan tiedä miten ihmeessä viedä ne käytäntöön, jolloin tapahtuu turhautumista ja palvelumuotoilu nähdään vain höttöinä ja rahan tuhlausena. Palvelumuotoilussa myös voidaan tehdä vähän 'pikkusievää', joka ei vastaa asiakkaan odotuksia.</p>
<p>En ole huolestunut palvelumuotoilun tulevaisuudesta. Suositut termit vaihtelevat, uusia metodeita keksitään, Design Thinking säilyy</p>
<p>En osa sanoa</p>
<p>Pitää alkaa vieläkin tarkemmin mitata projektien ja uusien palveluiden onnistumista, ei vain suunnitella ja pilotoida hienoja konsepteja. Pitää alkaa valmentaa palveluiden tarjoajia, jotta suunnitellut uudet asiat todella toteutuvat onnistuneesti. Palvelumuotoilu on vieläkin pitkäkestoisempi ja enemmän sitoutumista vaativa projekti, kuin ehkä nykyään ajatellaan asiakasyrityksissä. Asiakasarvo pitää tuoda kaiken toiminnan keskiöön, myös yrityksen johtamisen. Muuten asiakas ei ole ykkönen, paitsi puheiden tasolla.</p>
<p>Palvelumuotoilu on nyt vakiintumassa osaksi normaalia liiketoimintakehitystä. Haasteena on, että tämä tuo palvelumuotoilijoita, jotka tekevät sitä vain osittain, ja jättävät (lähinnä) asiakastestauksen nimelliseksi. Toinen haaste on toimialan käsityöläisyys: Alalle tulee pian paine siirtyä määrämuotoisemmaksi, jolloin haasteena on löytää oikeasti toimivat prosessit ja työvälineet, ja välttää byrokraattiset prosessit ja vaikeasti ja tasalaatuisesti toistettavat työvaiheet.</p>
<p>Teknologisen kehityksen mukana pysyminen, poliittisten/kaupallisten kokonaisuuksien hahmottaminen, suurten palveluverkostojen muodostaminen ja johtaminen</p>
<p>Olenneisen datan kerääminen ja suodattaminen</p>
<p><u>13.) Minkälaisia koulutustarpeita mielestäsi palvelumuotoilun kentällä on?</u></p>
<p>Kuten mainitsin niin koulutusta pitäisi saada yhtenäistettyä, mutta kun ala on sen verran tuore niin siinä on luonnollisesti haasteensa. Lisäksi me teemme asiakas-organisaatioille palvelumuotoilukoulutuspaketteja ja laajempia ambassador-ohjelmia asiakaskokemuksen parantamiseksi.</p>
<p>Asiakasymmärryksen keräämisen ja empaattisen suunnittelun tarpeet, Digitaalisen osaamisen kehittäminen, Liiketaloudellista ymmärrystä</p>
<p>Liikkeenjohdon konsultin taustalla näen, että palvelumuotoilijoiden tulisi paremmin ymmärtää liiketoimintaa, isoja organisaatioita jne.</p>
<p>Iteratiivisen, käyttäjälähtöisen muotoiluprosessin ymmärrys hyödyttää alalla kuin alalla, joten toivoisin, että palvelumuotoilun perusteita käytäisiin läpi kaikilla koulutusaloilla. Näin osattaisiin hyödyntää paremmin palvelumuotoilua, vaikka se ei omaan toimenkuvaan varsinaisesti kuuluisikaan.</p>

Ylipäättään tuntuu, että laadukasta palvelumuotoilukoulutusta on aivan liian vähän, jos ollenkaan. Tutkimuksen ja suunnittelun yhdistäminen olisi hyödyllistä.
En ymmärrä sitä, että palvelumuotoilua koulutetaan omana alanaan, koska näen, että Palvelumuotoilu on eri alojen asiantuntijoiden yhdistämistä. Joku osaa prosessin ja työkalut kuten teolliset muotoilijat, joku ymmärtää bisneksen, joku taas osaa visuaalisen puolen, joku markkinoinnin, joku ymmärtää ihmistä, joku on tekniikkaguru, joku tietää miten datasta saadaan konsepteissa hyödynnettäviä juttuja irti jne. Ei kukaan voi olla niin superihminen että osaa tämän kaiken, ja jos tätä kaikkea yritetään opettaa, niin loppupeleissä tyypit ei osaa mitään kunnolla.
” Tällä hetkellä ihmisten taustat alalla ovat kovin erilaisia, mikä tekeekin alasta mielenkiintoisen. Tiimityöllä saadaan hyvä osaaminen kasaan. Taisin vastata tähän kohdassa 11. En tunne suomalaista palvelumuotoilukoulutusta erityisemmin, koska en opiskellut täällä. Omaan koulutukseeni olen tyytyväinen, ja kyllä palvelumuotoilututkintoja kannattaa mielestäni tarjota. Niissä voisi tarjota kursseja laajasti (asiakasymmärrys, Photoshop ja graafinen suunnittelu, liiketoimintaa jne. ja tehdä projekteja myös oikeille asiakkaille. Studio ja projektityötä on oltava paljon jotta oppeja pääsee kokeilemaan ja soveltamaan käytännössä. Erikoistumisen pitäisi olla mahdollista jatko-opinnoista kun on hyvä ja monipuolinen pohja.”
En osa sanoa
En osaa sanoa. Ainakaan perinteinen muotoilijan ja suunnittelijan koulutus ei voi enää toimia erillään loppukäyttäjistä, design-gurujen aika on ohi. Sama kaupallisella puolella, koulutus ei voi enää kasvattaa kauppatieteilijöitä ja konsultteja, joilla on kaikki vastaukset valmiina ja jotka tekevät strategisia päätöksiä turvallisesti omassa neukkarissa.
”Yleiskoulutus palvelumuotoilua ostaville (mitä se on, miksi sitä tehdään, mitä siihen yleensä kuuluu) Liiketoiminnallinen ja pragmaattisuus palvelumuotoilijoille (miksi asiakas ostaa sitä, mitä konkreettista pitää toimittaa lopputuotoksena, mitkä työvaiheet ovat kaikkein tärkeimmät) Seminaarit ja kokemusten jakaminen palvelumuotoilijoiden kesken (ammattikunnan vahvistaminen)”
Sos.psyk., fasilitointikoulutus, projektinjohto, digijne.
Fasilitointitaidot
<u>14.) Miten näet, että palvelumuotoilu alana tulee kehittymään tulevaisuudessa?</u>
Toivottavasti saamalla huomattavasti enemmän jalansijaa perinteisten organisaatioiden hankintalistalla, kunhan ollaan onnistuttu saamaan paljon kiistatonta näyttöä onnistuneista projekteista ja niiden tuloksista. Koen, että tällä linjalla ollaankin, joten se vaatii vaan kovaa työtä ja uskoa tekemiseen.
Se monipuolistuu entisestään ja vaati monialaista osaamista. Uskon että sen osajien määrä tulee kasvamaan erityisesti yritysten sisällä, kun palvelujen merkitys erityisesti digitalisaation myötä tulee kaikkien firmojen kilpailukyvyyn kannalta tärkeäksi.

Yllä kuvaamaani suuntaan. tai todennäköisempää on, että perinteinen johdon konsultointi tulee laajenemaan palvelumuotoilun puolelle, ja itsenäisten palvelumuotoilufirmojen aika on jossain vaiheessa ohi.
Näen, että siitä tulee yhä vahvemmin liike-elämän, yhteiskunnan ja koulutuksen läpi leikkaava kehittämislähtöinen ajattelutapa.
Tulee yhä isompia ja bisnes- kriittisempiä projekteja ja palvelumuotoiluyrityksiltä vaaditaan yhä enemmän laaja-alaista osaamista ja kansainvälisyyttä.
Thrive or die. Riippuu tosin paljon alasta itsestään että miten laadukasta jälkeä tuotetaan ja arvoa asiakkaalle. Jos projektit on em. pikkusievää ei implementoitavaa höttöä, niin 'die' versio tulee kyseeseen. Jos taas ala ottaa itseään niskasta kiinni ja tekee laatua tosissaan, niin thrive, koska yritykset tarvitsee erottuakseen sekä kilpailukyvyyn takia.
Laajenemaan
En osaa sanoa... Voi olla, että erillisenä alana tällaisesta "palvelumuotoilusta" ei kohta puhuta, vaan sulautuu osaksi kaikkea muuta tekemistä.
Kaikesta liiketoiminnasta tulee palveluliiketoimintaa, joten palvelumuotoilusta tulee valtavirtaa. Sinänsä en pidä palvelumuotoilua omana alanaan ollenkaan, vaan kokoelmana toimintatapoja, joita erilaisilla aloilla (esim. konsultointi, viestintä, mainonta, tutkimus, kaupunkisuunnittelu...) on alettu hyödyntämään yhä laajemmin. Nämä ihmiskeskeiset, käyttäjälähtöiset ja kokeilevat työskentelytavat ovat peräisin design-ajattelun (design thinking) piiristä, mutta ne ovat levinneet designin kentän ulkopuolelle. Tämä kehitys jatkuu ja kiihtyy. Startupit, jotka menestyvät, hyödyntävät näitä metodeita jo hyvin tehokkaasti.
Nimenomaan siirtymään sekä enemmän "business as usual" -tekemiseksi ja muuttuminen käsityöstä enemmän määrämuotoisemmaksi (ei kokonaan toki)
Kokeilut, systeminen ajattelu, digipainotteisuus, kansalaisyhteiskunnan tukeminen
Tulee arkipäiväistymään, olennaiseksi osaksi uuden luomista