

Tämä on rinnakkaistallenne.

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t):	Mustakangas, Terhi
Julkaisun nimi:	Palvelumuotoilulla paremmaksi
Julkaisuvuosi:	2018
Versio:	Julkaistu versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Mustakangas, T. (17.5.2018). Palvelumuotoilulla paremmaksi.
Forum 24, p. 6.

Palvelumuotoilulla paremmaksi

KOLUMNI

Tämän päivän nou-seva teema palvelujen ja tuotteiden kehittämisessä on palvelumuotoilu. Alalle tarvitaan tulevaisuudessa yhä enemmän osaajia, ja tämän vuoksi myös koulutustarjonta on nyt lisääntynyt. Itse opiskelen aihetta Lapin yliopiston opintovaatimusten mukaan kesäyliopistossa.

Palvelumuotoilua on joskus vaikea määritellä, mutta kiteyttäisin sen siten, että se on palvelujen ja tuotteiden asiakaslähtöistä kehittämistä muotoilun keinoin. Mitä tämä sitten tarkoittaa käytännössä?

Palvelumuotoilu on luovaa työtä, jossa asiakkaat otetaan jo alkuvaiheessa mukaan palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen. Asiakasymmärrystä voidaan lisätä esimerkiksi havainnoimalla ja haastatteleamalla palvelun käyttäjiä. Yrityksen tiloissa voidaan mallintaa asiakkaiden palvelupolkuja eli sitä, kuinka he liikkuvat yrityksen toimitiloissa ja missä vaiheissa kohtaavat henkilökuntaa.

Palvelumuotoilussa myös luova ideointi on tärkeää. Kun asiakasymmärrys on saatu, niin lähdetään ideoimaan palvelun kehittämistä. Tässä voidaan hyödyntää muun muassa ideariihä, kaukaisia ajatusmalleja, visuaalista kuvaamista ja miten-alkuisia kysymyksiä. Näistä menetelmistä löytyy hyvin lisätietoa palvelumuotoilun oppaista.

Ideointivaiheen jälkeen on vuorossa ideoiden kiteytysvaihe. Tässä vaiheessa päätetään, miten konseptia lähdetään kehittämään.

Alalle tarvitaan yhä enemmän osaajia.

Asiakkaalle tarjotaan siis esimerkiksi prototyyppi eli mallinnus palvelun tai tuotteen kehittämisestä. Mallinnuksia voidaan tehdä paperilla, visuaalisesti palvelumaisemaa kuvaten tai vaikkapa lego-hahmoilla kuvaten.

Tämän jälkeen päästään sitten kehitystyön toteutusvaiheeseen. Mallinnet-



Terhi Mustakangas

KTM, liiketalouden opettaja
Oamkissa

tu palvelu voidaan ottaa käyttöön, ja tämän jälkeen sen hyötyjä tulee seurata ja arvioida. Palvelumuotoilu voidaan linkittää myös laatuohjelmien ottaen huomioon esimerkiksi jatkuvan parantamisen periaate.

Itseä palvelumuotoilu on haastanut mukavasti epä-mukavuusalueelle, sillä se haastaa erilaiseen luovuuteen. Visuaalisuus ja muotokieli ovat tärkeitä, sillä onhan tämä taiteellista toimintaa. On ilahduttavaa huomata, kuinka myös julkishallinto on maksanut palvelumuotoilun periaatteita muun muassa sähköisten palveluiden kehittämisessä. Samoin yritysten kiinnostus palvelumuotoilua kohtaan on lisääntynyt.