

Palvelumuotoiltu innovaatiomalli Creative Steps 2.0 yritysten kehittämistyön tukena

Anitra Arkko-Saukkonen, TaM, lehtori, Kaupan ja kulttuurin osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: palvelumuotoilu, innovaatiotoiminta

Palvelumuotoilun rooli on toimia palveluiden kehittämisen tukena. Sen avulla tarjotaan erilaisia menetelmiä kehittämisen avuksi, jossa asiakas on mukana rakentamassa palvelukokemusta (Miettinen, 2011, 25). Lapin ammattikorkeakoulu (Lapin AMK) palvelee tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan (TKI) kautta aluetta kehittämistyössä ja kansainvälistymisessä. Alueen sekä yritysten kehittämisen tueksi Lapin AMKin TKI-toiminta antaa tärkeitä liitoskohtia erilaisten hankkeiden kautta, joissa on määritelty tietyt toiminnot ja toimenpiteet.

Creative Momentum -hankkeen yksi sisältö on Creative Steps 2.0 (CS 2.0), luovan alan yritysten tueksi kehitetty innovaatiomalli (Arkko-Saukkonen & Krastina, 2016b). CS 2.0 -mallin tarkoituksena on kohtauttaa luovan alan yrityksiä kansainvälisesti, jossa opiskelijatiimien sekä ulkopuolisten asiantuntijoiden avulla kehitetään yrityspareille yhteinen lisäarvoa tuottava tuote- tai palveluprototyyppi. Toiminta CS 2.0 - innovaatiomallia hyödyntävän työpajan aikana perustuu todellisiin yritysten tarpeisiin, jossa innovointi tapahtuu pienten yritysten ja luovan opiskelijatiimin maantieteelliset rajat ylittävänä yhteistyönä Euroopan eri maissa.

Aiemman Creative Edge -hankkeen aikana Innomaron-konseptiin pohjautuva Creative Steps -malli (Arkko-Saukkonen & Merivirta, 2013) oli ollut jo käytössä, ja CS 2.0 -mallin kehittämistyössä pyrkimyksenä oli luoda malliin toimivampi rakenne ja muodostaa etätyöskentelylle vahva rooli yhteisöllisessä toiminnassa, jossa kohtautetaan yritykset. Tällainen haaste tuo mukanaan myös ristiriitaisia ajatuksia siitä, miten kehittää innovaatiomalli, joka aidosti tukee yritysten toimintaa luoden yrittäjien

välille yhteisen toiminnan piirin, jonka kautta tuotetaan hyötyä molemmille yrityksille ja mahdollistetaan kansainvälinen verkostoituminen yrityksille ja opiskelijoille.



Kuva 1. Creative Steps 2.0 innovaatioprosessi etenee 10+1 portaan kautta kohti pitsausta.

Yrittäjät ovat oman arkensa asiantuntijoita. Sen takia juuri palvelumuotoilun kautta pystytään löytämään erilaisia vaihtoehtoja, lähteä tekemään Creative Steps -mallin kehittämistyötä, jotta innovointimallista saadaan muotoiltua tavoitetta parhaiten tukeva toimintakonsepti, työpaja ja työskentelymalli.

Kehittämistyön vastaavana asiantuntijana sain työpariksi Anzelika Krastinan ja hänen vahvan ymmärryksen liiketaloudesta ja markkinoinnista. Päädyimme siihen tulokseen, että palvelumuotoilusta tutun yhteissuunnittelun kautta, voimme tuoda yrittäjien näkökulmia Creative Steps 2.0 -mallin kehittämiseen (Arkko-Saukkonen & Krastina, 2016a). Luovan alan yritykset olivat kohderyhmä ja kutsuimme heidät mukaan palvelumuotoilun työpajaan keväällä 2016, vaikka kaikki eivät tulisikaan olemaan varsinaisia osallistujia Creative Steps 2.0 –innovointityöpajassa, joka toteutettiin kesän korvalla 2016. Palvelumuotoilun työpajassa esille tulevat yrittäjien näkökulmat nähtiin

arvokkaina kehittämistyössä, koska heille yrittäjän elämä on arkea, siinä olevat haasteet, mahdollisuudet sekä yrityksen kehittämisen paikat tuttuja. Samalla luovan alan yritykset tarkastelevat asioita hieman eri perspektiiveistä, riippuen millä luovan alan toimintakentällä toimivat.

Yhteissuunnittelusta rakennuspalikat

Palvelutuotanto on keino kehittää sisältöä paremmaksi asiakkaan tarpeita vastaavaksi palveluksi. Yhteissuunnittelu on nopean kehittämisen muoto, jossa asiakas osallistetaan mukaan palvelun kehittämiseen hyödyntämällä luovia käyttäjakeskeisiä suunnittelumenetelmiä (Vaajakallio & Mattelmäki, 2011, 79). Yhteissuunnittelun kautta asiakkaan näkökulmat tulevat esille, jolloin ne voidaan huomioida palvelun muotoilussa. Creative Steps 2.0-malli on palvelutuote, joka innovaatiotyöpajan muodossa tarjoaa yrityksille kehittämissympäristön ja yhteisen kansainvälisen kohtaamispaikan.

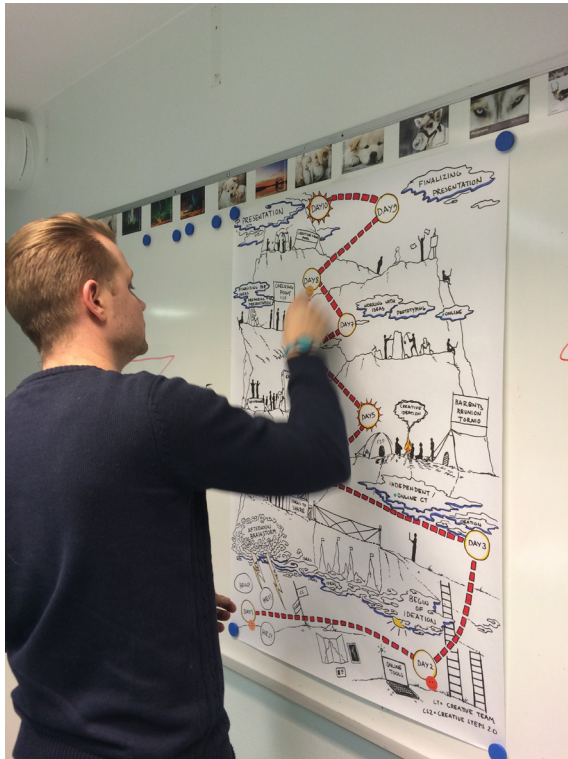


Kuva 2. Yhteissuunnittelutyöpajassa yrittäjien näkökulmat saatiin esille viiden tähden menetelmän avulla.

CS 2.0 kehittämistyössä päätettiin järjestää palvelumuotoilun työpaja ja käyttää yhteissuunnittelua. Viiden tähden-menetelmä (Five Stars) toimi työkaluna palvelumuotoilutyöpajassa (Arkko-Saukkonen & Krastina, 2016b, 16–21). Sen avulla haluttiin muotoilla CS 2.0 -malliin selkeämpi ja toimivampi rakenne. Mukaan kutsuttiin luovan alan yrittäjiä ja yrittäjäksi aikovia henkilöitä. Heille oli työpajan lisäksi tarjolla

palvelumuotoilija Simo Rontin puheenvuoro palvelumuotoilun ketteristä menetelmistä ja mahdollisuuksista hyödyntää erilaisia työkaluja oman yritystoiminnan tukena.

(<https://www.youtube.com/watch?v=HeDxqcnUWJY&feature=youtu.be>)



Kuva 3. Luovan alan yrittäjät osoittivat kartalle asetuihin tarroihin mitkä prosessin vaiheet ovat heille tärkeitä.

Viiden tähden -menetelmä oli jaettu viiteen eri pääkohtaan, joihin tarvitsimme yritysten näkökulmaa: 1. *kohtaaminen*, 2. *opiskelijoiden rooli*, 3. *haasteet*, 4. *etätyöskentely*, 5. *ajankäyttö*. Palvelumuotoilutyöpajan alussa yrityksille esiteltiin CS 2.0 -raakamalli, jolla he saivat peruskäsityksen mistä innovaatiotyöpajassa on kysymys. Symbolisesti vuorenkuvaksi piirretty innovointipolku näkyi eteenpäin kulkevana toimintana varsinaisessa innovointityössä. Yrittäjiä pyydettiin merkitsemään karttaan kohdat, joissa haluaisivat olla mukana prosessin aikana. Yritykset saivat myös ohjeistuksen miten yhteissuunnittelun osalta toimitaan ja mitkä ovat nämä viiden tähden keskeiset sisällöt, joihin odotamme heiltä näkökulmia. Fasilitaattorina johdin työskentelyn etenemistä antamalla ohjeistukset aina kyseisen aiheen sisällöstä ja auttamalla lisäkysymysten kautta työskentelyä. Aikataulutus oli myös fasilitaattorin vastuulla.

Viiden tähden -menetelmä yhteissuunnittelussa

1. Kohtauttaminen

Creative Momentum -hankkeen yksi kiintopiste on mahdollistaa yritysten kansainvälistyminen ja kansainväliset markkinat. Halusimme saada näkökulmaa siitä, minkälaista kokemusta yrittäjillä oli ennestään kansainvälisestä yhteistyöstä toisten yrittäjien kanssa. Minkälaisia haasteita ja mahdollisuuksia se heille toisi? Mikä heillä olisi erityinen syy olla mukana kansainvälisessä yhteistyössä?

2. Opiskelijoiden rooli

Creative Steps 2.0 -mallissa haluttiin löytää yrittäjien ja koulutusorganisaatioiden välinen kehittämisenpiiri, jossa opiskelijat voisivat toimia yrittäjien apuna kehittämistyössä. Tämän takia yrittäjiltä kysyttiin miten he näkevät opiskelijoiden roolin innovointityössä. Onko heillä kokemusta opiskelijayhteistyöstä ja minkälaisen opiskelijatiimin kokisivat parhaiten auttavan heitä omien haasteiden ja tavoitteiden näkökulmasta? Olisiko tiimi monialainen vai tietyn alan opiskelijoista koostuva tiimi

3. Haaste

CS 2.0 -työpajaan mukaan valituille yrityksille, joista muodostetaan yritysparit, kehitetään yhteinen toimeksianto heiltä nousevien haasteiden perusteella. Toivoimme yritysten miettivän haluaisivatko he toimeksiannon muotoituvan jonkin oman haasteen näkökulmasta vai voisiko haaste tulla näille yrityspareille jonkin kolmannen tahon toimesta. Ja jos toimeksianto tulisi kolmannen tahon kautta niin mikä taho olisi heidän mielestään kiinnostava.

4. Etätyöskentely

Etätyöskentelylle tulee selkeä rooli työpajassa, sillä yritykset osallistuvat CS 2.0 -työpajaan pelkästään etäyhteyksin, halusimme tietää minkälainen on heidän kokemuksensa etätyöskentelystä ja etätyövälineistä.

5. Ajankäyttö

Yrittäjillä on oman arkisen toimintansa takia luonnollisesti kiireistä, siksi toivoimme yrittäjien miettivän miten he pystyvät sitoutumaan työskentelyyn CS 2.0 -työpajan

aikana. Minkälainen on heidän kiinnostuksensa löytää aikaa työprosessiin vai antavatko he mieluummin opiskelijoille vapauden työstää toimeksiantoa ilman suurempaa omaa panosta?



Kuva 4. Yhteissuunnittelu on osallistavaa monin eri tavoin.

Yhteissuunnittelun kautta saimme tärkeitä näkökulmia yrittäjien ajatuksista CS 2.0 -mallin kehittämistyöhön. Yhteissuunnittelun ohessa heräsi mielenkiintoisia keskusteluja, jotka tuottivat lisää ajatuksia minulle ja Anzelikalle CS 2.0-mallin kehittämistyöhön. Olimme yllättyneitä, kuinka positiivisesti yrittäjät suhtautuivat yritystenväliseen kohtauttamiseen, joka oli hieman epäilyttänyt meitä alkuun. Lisäksi meidän nimeämä ”haaste” herätti kovasti keskustelua, koska osa yrittäjistä ei nähnyt toimeksiantoa haasteena vaan ennemminkin uusina mahdollisuuksina. Innovointipolku tuli heille selkeämmäksi ja CS 2.0 -työpajan tavoite. Tämän jälkeen koimme helpommaksi lähteä jatkamaan kehittämistyötä ja lähestyä yrityksiä, kun varsinainen haku aika alkoi CS 2.0 -työpajaan.

Kävimme ennen CS 2.0-työpajan alkua keskustelua myös mukaan kutsutun kansainvälisen asiantuntijaraadin kanssa, jota pyydettiin arvioimaan työpajan lopullisia esityksiä. He toivat vielä CS 2.0 -malliin tärkeitä näkökulmia. Sekä yrittäjien että asiantuntijoiden ajatusten kautta muokkasimme käyttöön otetun innovaatiotyöskentelymallin. Asiantuntijaraadin jäsenet nostivat esille ajatuksia siitä

miten he tulevat arvioimaan lopputulosten markkinakelpoisuuden, ja näiden näkökulmien kautta saimme hiottua CS 2.0 -mallin rakenteen valmiiseen muotoon.

Palvelumuotoilun menetelmistä yhteissuunnittelu toimii hyvänä apuvälineenä työelämäläheisten toimintamallien kehittämisessä. Sen avulla voidaan iteratiivisesti tehdä kehittämistyötä käytössä olevien toimintamallien osalta. Silloin myös kytkös työeläältä tulleisiin näkökulmiin on selkeä ja yrityselämän puolelta tulleet tarpeet sekä ajatukset ohjaavat kehittämistyötä. Yhteiselle toiminnalle voidaan rakentaa vahvempi perusta palvelumuotoilun kautta.

Lähteet

Arkko-Saukkonen, A. (2016). Boosting creative business with service design. Saatavilla:

<https://www.youtube.com/watch?v=HeDxqcnUWJY&feature=youtu.be>

Arkko-Saukkonen, A. & Krastina, A. (2016a). Creative Steps. Connect, collaborate, innovate. Saatavilla <https://creativestepsblog.wordpress.com>.

<https://creativestepsblog.wordpress.com/2016/11/09/the-role-of-co-design-in-creative-steps/>.

Arkko-Saukkonen, A. & Krastina, A. (2016b) Creative Steps 2.0. Step by step guidelines to business idea.

Lapland University of Applied Sciences publication. Serie C. Study Material 5/2016. Rovaniemi.

https://issuu.com/lapinamk/docs/c_5_2016_arkko-saukkonen_krastina

Arkko-Saukkonen, A. & Merivirta, M. (2013) Creative Steps – On the way to an idea. Publications of Kemi-Tornio University of Applied Sciences. Serie B. Reports 18/2013.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5897-86-9>

Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 20–41

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. (2011). Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 77–93.