

Kokemuksia palvelumuotoilun käytöstä sosiaali- ja terveysalan PK-yrityksissä

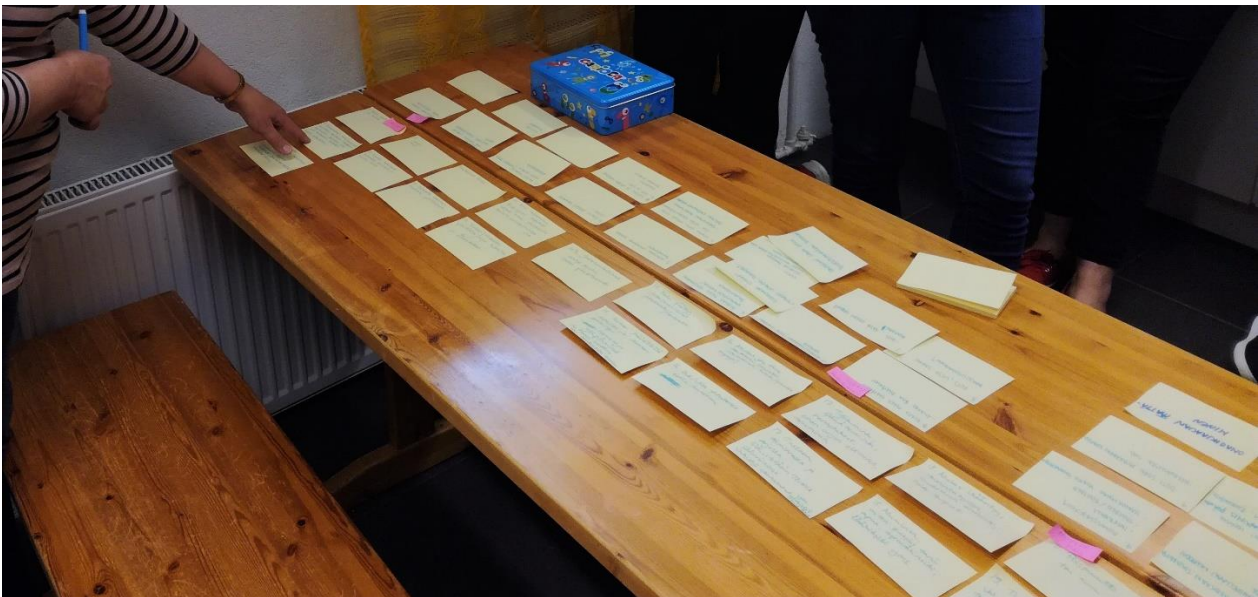
Hautala Eija, Kangas Eeva

4.6.2018 ::

SoteYBoost – soteyrittäjän boosteri -hankkeessa kokeiltiin vuosina 2016–2017, miten palvelumuotoilu soveltuu sosiaali- ja terveysalan PK-yritysten liiketoiminnan kehittämisen välineeksi. Hankkeessa huomattiin, että palvelumuotoilu sopii toimintaperiaatteiltaan hyvin sosiaali- ja terveysalalle, jossa korostetaan – kuten palvelumuotoilussakin – empatiaa ja asiakaslähtöisyyttä.



Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on saada palvelu vastaamaan käyttäjien tarpeita ja palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita [1]. Palvelumuotoilu tarjoaa visuaalisen ja käytännönläheisen kehittämisen menetelmän, jossa kehittäminen tapahtuu yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa [2]. Eri työmenetelmillä luodaan asiakkaille sujuvia palvelupolkuja, jotka ovat myös työntekijöille mielekkäitä ja siten työhyvinvointia tukevia. (Kuva 1.)



KUVA 1. Palvelupolun avaaminen vaihe vaiheelta (kuva: Eija Hautala)

Palvelumuotoilun myötä kehittäminen muuttuu ylhäältä alas -mallista entistä vahvemmin kohti yhteiskehittämistä ja asiakastarpeen mukaista kehittämistä. Olennaisinta palvelumuotoiluprosessissa on tunnistaa ongelma oikein, kyetä näkemään maailma asiakkaan näkökulmasta ja onnistua hankkimaan sopivilla menetelmillä riittävästi asiakasymmärrystä ongelman oikeanlaiseen ratkaisemiseen. [3] [2] [4]

SoteYBoost-hankkeessa palvelumuotoiluun lähteneiden yritysten kolme tyypillisintä ongelmaa liittyivät ensinnäkin siihen, että yrityksissä tarvittiin työkaluja uuden palvelun kehittämiseen. Toisena oli vaikeudet asiakashankinnassa ja kolmantena tarpeet kehittää yrityksen sisäistä toimintaa. Yrityksen sisäisen toiminnan kehittämässä kehityskohteiksi otettiin muun muassa palveluprosessin yhtenäistäminen, asiakkaan

vastaanottaminen, tehokkuuden parantaminen, päällekkäisten toimintojen karsiminen, tilan ja ajan käyttö sekä työntekijöiden roolit ja vastuut.

Miksi sosiaali- ja terveysalan PK-yritysten kannattaa käyttää palvelumuotoilua?

Sosiaali- ja terveysalalla on tapahtumassa valtavasti muutoksia. Väestö ikääntyy, palveluntarpeet muuttuvat, asiakkaiden valinnanvapaus on laajenemassa ja palveluiden laadusta tulee entistä vahvempi kilpailutekijä. Perinteisessä asiantuntijalähtöisessä tuotekehityksessä asiakas tarpeineen jää kehittämisen kohteeksi, mutta hän ei ole aktiivinen osallistuja (kuviot 1 ja 2). Palvelun kehittämisen pitäisi jatkossa tapahtua asiakkaiden kanssa yhteistyössä. Tulevaisuuden menestyjiä ovat asiakkaat aidosti huomioivat ammattilaiset ja yritykset. [\[2\]](#) [\[5\]](#) [\[6\]](#)

TUOTEKEHITYS

Perinteinen

Päätetään organisaation sisällä mitä lähdetään kehittämään.

Luodaan tuote tai palvelu perustuen oletuksiin: "Kyllä me tiedämme, mitä asiakkaamme.."



Kehitetään ratkaisua asiakkaiden **kuvitteelliseen** ongelmaan.



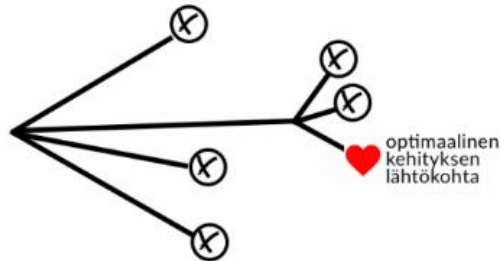
Suuri riski hukata merkittävästi resursseja ja liiketoiminnallista potentiaalia.

Tuotteen / palvelun kysyntää täysin mahdotonta ennustaa.

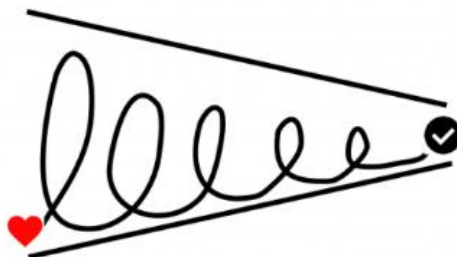
Palvelumuotoilu

Jalkaudutaan asiakkaille "Get out of the building".

Selvitetään syvällisesti mikä asiakkaiden ongelma on ratkaisemisen arvoinen.



Kehityksen lähtökohtana ratkaisu asiakkaiden **todelliseen** ongelmaan.

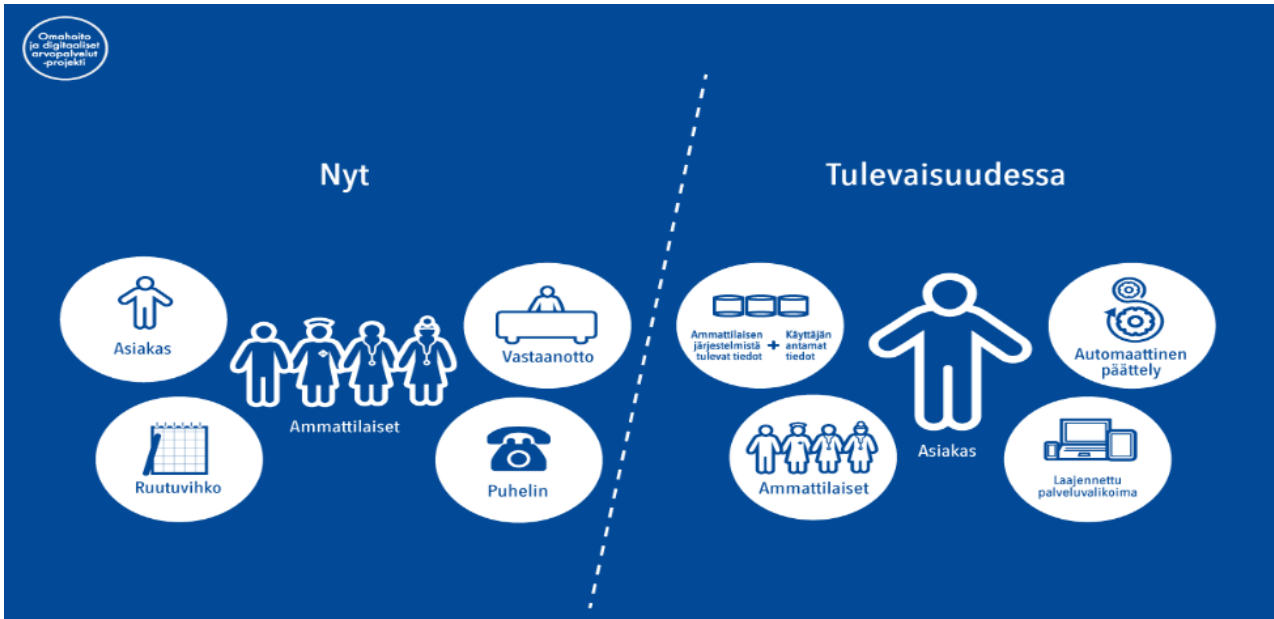


Optimoidaan resurssien käyttö ja liiketoiminnallinen potentiaali.

Tuotteen / palvelun kysyntä varmistettu ennen tuotekehityksen investointipäätöstä.

Veikko Törrönen, KREAPAL, www.kreapal.fi

KUVIO 1. Perinteinen tuotekehitys ja palvelumuotoilu [\[1\]](#)



KUVIO 2 Palvelut nyt ja tulevaisuudessa – asiakas keskiöön ^[2]

Sosiaali- ja terveysalalla on paljon pieniä yrityksiä ja yksin toimivia ammatinharjoittajia. Kaikista Suomessa toimivista yrityksistä 93,3 % on alle 10 hengen yrityksiä ^[2]. Tyypillinen sosiaali- ja terveysalan yrittäjä on yksin toimiva itsensä työllistävä keski-ikäinen nainen, jolla ei jää perustyöltä aikaa miettiä yrityksen kehittämistä. Erityisesti hänellä on tarvetta saada sparraaja ja boostaaja, jonka yrittäjä sai hankkeessa palvelumuotoilun ammattilaisesta. Palvelumuotoilija toimii luottamuksellisena asiantuntijana yrityksen toiminnan kehittämisessä. Poiketen yritysmentoreista, palvelumuotoilija-asiantuntija lähtee yrittäjän mukaan konkreettisesti kehittämään yrityksen toimintaa ja yrittäjän tarjoamaa palvelua. (Kuva 2.)



KUVA 2. Eeva Kangas työpajassa visualisoimassa (kuva: Eija Hautala)

Henkilöstöä omaavat yritykset pystyvät palvelumuotoiluun avulla ottamaan halutessaan henkilöstön aidosti mukaan kehittämään palveluja. Samalla palvelumuotoiluun osallistuminen sitouttaa henkilöstöä toimimaan yrityksen imagon ja periaatteiden mukaisesti. Kun henkilöstö saa olla kehittämässä omaa työpaikkaansa, sitoudutaan tiiviimmin myös itse työpaikkaan.

Asiakasymmärryksen vahvistumisen myötä yrityksessä saadaan selville, kuinka kiinnostuneita asiakkaat ovat kehitettävästä palvelusta ja onko palvelua tarvetta muokata uudella tavalla vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita. Palvelua voi testauttaa varhaisessa vaiheessa pienimuotoisen pilotin ja nopeiden kokeilujen avulla. Näin toimimalla ei tuoda markkinoille palvelua, josta asiakkaat eivät innostu.

Palvelumuotoilua voidaan käyttää myös jatkuvan kehittämisen työkaluna. Yritys näkee muutokset markkinatilanteessa ja osaa reagoida niihin. Kun asiakkaat pääsevät mukaan kertomaan tarpeistaan eli missä, milloin ja miten haluavat palvelun ostaa tai hankkia, muokkautuu palvelu aina uudelleen sellaiseksi, johon asiakas sitoutuu. Kun yritys on käynyt palvelumuotoiluprojektin kertaalleen läpi asiantuntijan vetämänä, yritys saa kokemusta ja osaamista menetelmästä ja pystyy jatkossa hyödyntämään palvelumuotoilun keinoja yrityksen kehittämisessä.

Millaisia haasteita sosiaali- ja terveysalan PK-yrityksillä voi olla palvelumuotoilun käytössä?

Vaikka palvelumuotoilu on esillä paljon, sen menetelmiä ja hyötyjä ei vielä tunneta hyvin. Yrittäjä ei silloin osaa nähdä, miten ja mihin palvelumuotoilua voisi yrityksessä käyttää. Menetelmä voi näyttäytyä aikaa ja resursseja vievältä. Palvelumuotoiluun liittyvät termit voidaan käsittää myös väärin: asiakasymmärrys sekoitetaan asiakaspalveluun. Keskeisin este pienillä yrityksillä lähteä mukaan palvelumuotoiluprosessiin on kiire. Arki on niin sanottua kädet savessa työskentelyä. Resurssit eivät riitä toiminnan kehittämiseen, vaan kaikki aika menee asiakastyöskentelyyn.

Joskus yrittäjät näkevät, ettei palvelumuotoilu ole järkevä menetelmä heidän asiakaskuntaansa ajatellen. Asiakkailta itseltään voi olla vaikea tai mahdotonta lähteä hankkimaan käyttäjätietoa. Kun ei voida työskennellä suoraan loppuasiakkaan kanssa, palaute voi värittyä. Eettiset näkökulmat, kuten kuka voi haastatella asiakkaita, voiko käyttää asiakasryhmiä haastatteluissa ja salassapitoasiat, tulee ottaa huomioon. Onneksi palvelumuotoilu tarjoaa melkein rajattomat mahdollisuudet luovien menetelmien käyttöön.

Toisinaan yrityksiltä puuttuu rohkeutta ottaa asiakkaat mukaan kehitystyöhön. Ei haluta vaivata omia asiakkaita, mutta samalla unohdetaan, että tuntemalla paremmin asiakkaat ja heidän tarpeensa pystytään luomaan heille parempaa palvelua. Ja asiakkaan näkökulmasta annetaan hänelle mahdollisuudet vaikuttaa palvelun sisältöön. Asiakkaan mukaan ottaminen on erityisen haasteellista, kun palvelumuotoilun kohde on julkinen sektori ja julkinen sektori ostaa palvelun yksityiseltä yritykseltä. Miten tavoittaa ne maksajatahoa edustavat henkilöt, jotka voivat ja haluavat osallistua yrityksen kanssa yhdessä palvelun kehittämiseen? Mitä isompi organisaatio, sitä kasvottomampi ja vaikeammin lähestyttävä julkisesta sektorista tulee.



"Sain käytännönläheisiä neuvoja yritykseni ongelmakohtiin. On hyvä, että joskus joku katsoo asioita toisilla silmillä ja toisesta näkökulmasta, yksinyrittäjä helposti urautuu toimimaan tietyllä tavalla eikä tule ajatelleeksi, että asioita voisi tehdä toisinkin. Olen tyytyväinen, että lähdin mukaan työpajaan." – Tuula Komujärvi, yrittäjä

Lähteet

1. [^Sofokus. 2018. Digitaalisen liiketoiminnan sanasto. Hakupäivä 30.4.2018.](https://www.sofokus.com/fi/digitaalisen-liiketoiminnan-sanasto/)
2. [^ abc Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Tarja Ahonen.](#)
3. [^Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.](#)
4. [^Salonen, A.O. 2016. Parasta palvelua muotoilemaan. Video. Hakupäivä 30.4.2018.](https://www.youtube.com/watch?v=zziXH4mXX7I&feature=youtu.be)
5. [^Törrönen, V. 2017. Tuotekehitys. Kreapal Oy. Hakupäivä 30.4.2018.](https://www.kreapal.fi/author/kreapal_admin/)
6. [^Turun yliopistollinen keskussairaala. 2016. Ensihoidon ja päivystyksen liikelaitos – päivystyspotilaan älykkäät oirearviot, etähoito ja hoitoonohjaus. Hakupäivä 30.4.2018.](http://www.vsshp.fi/fi/toimipaikat/epll/Sivut/oda-esite.aspx)
7. [^Suomen Yrittäjät. 2018. Yrittäjyys Suomessa. Hakupäivä 30.4.2018.](https://www.yrittajat.fi/suomen-yrittajat/yrittajyy-suomessa-316363)

Kuvalähteet

1. [△KUVIO 1. Perinteinen tuotekehitys ja palvelumuotoilu. Teoksessa Törrönen, V. 2017. Tuotekehitys. Kreapal Oy. Hakupäivä 30.4.2018. \[https://www.kreapal.fi/author/kreapal_admin/\]\(https://www.kreapal.fi/author/kreapal_admin/\)](#)
2. [△KUVIO 2 .Palvelut nyt ja tulevaisuudessa – asiakas keskiöön. Teoksessa Turun yliopistollinen keskussairaala. 2016. Ensihoidon ja päivystyksen liikelaitos – päivystyspotilaan älykkäät oirearviot, etähoito ja hoitoonohjaus. Hakupäivä 30.4.2018. <http://www.vsshp.fi/fi/toimipaikat/epl/Sivut/oda-esite.aspx>](#)

Metatiedot

Nimeke: Kokemuksia palvelumuotoilun käytöstä sosiaali- ja terveysalan PK-yrityksissä

Tekijä: Hautala Eija; Kangas Eeva

Aihe, asiasanat: hyvinvointiala, liiketoiminta, palvelumuotoilu, pienet ja keski-suuret yritykset, sosiaaliala, terveysala

Tiivistelmä: Palvelumuotoilun tavoitteena on käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että kehitettävä palvelu vastaa sekä käyttäjän tarpeita, että palveluntarjoajan liiketaloudellisia tavoitteita. Menetelmän soveltuvuutta sosiaali- ja terveysalan PK-yritysten palveluiden kehittämiseen kokeiltiin SoteYBoost-hankkeessa. Yritykset kehittivät palvelumuotoiluammattilaisen ohjaamana valitsemiaan palveluja.

Palvelumuotoiluprosessi koostui neljästä työpajasta ja niiden välillä tapahtuvasta työskentelystä. Kehittämiskohteet liittyivät pääosin uuden palvelun kehittämiseen, asiakashankintaan ja yrityksen sisäiseen kehittämiseen. Keskeisimmät haasteet palvelun käytölle olivat menetelmän tuntemattomuus, epävarmuus asiakkaiden mukaanotosta ja ajanpuute. Menetelmä sopi periaatteiltaan hyvin sosiaali- ja terveysalalle, jossa muutenkin korostetaan asiakkaan kuulemistä. Palvelumuotoilun laaja-alaisista mahdollisuuksista ei olla vielä täysin selvillä, joten menetelmän markkinointiin tarvitaan konkreettisia esimerkkejä ja hyötyjen osoittamista.

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu, Oamk

Aikamääre: Julkaistu 2018-06-04

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018053125073>

Kieli: suomi

Suhde: <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>, ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

Oikeudet: CC BY-NC-ND 4.0

Näin viittaat tähän julkaisuun

Hautala, E. & Kangas, E. 2018. Kokemuksia palvelumuotoilun käytöstä sosiaali- ja terveysalan PK-yrityksissä. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 33. Hakupäivä xx.xx.2018. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018053125073>.