

Sosiaalinen muutos muotoiluhaasteena

Case: Leväsen palvelukeskus

Manar Ameli

Opinnäytetyö

Valitse kohde.

Koulutusala Kulttuuriala	
Koulutusohjelma Muotoilun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Manar Ameli	
Työn nimi Sosiaalinen muutos muotoiluhaasteena	
Päiväys 29.4.2012	Sivumäärä/Liitteet 70
Ohjaaja(t) Juha Miettinen, Antti Kares	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
Tiivistelmä Tässä työssä tarkastellaan muotoilun muuttunutta roolia sekä muutoksen syitä ja seurauksia, etenkin sosiaali- ja terveyspalveluiden haasteiden näkökulmasta. Muotoilun rooli on siirtynyt tuote ja palvelukehittämisestä myös organisaatorakenteiden ja sosiaalisen dynamiikan kehittämiseen. Toisin sanoen muotoilua ei ymmärretä ainoastaan tyylikkäänä lopputuotteena vaan kokonaisvaltaisena prosessina joka sisältää tutkimusta, suunnittelua, mallintamista, testausta ja uudelleen muotoilua, ja antaa prosessina strategisen suunnan koko organisaation toiminnalle. Organisaatiokeskeinen strategiasuunnittelu muuttuu käyttäjälähtöiseksi ohjaukseksi, joka määrittelee organisaation strategian suunnan. Tässä työssä pyritään refleктоimaan eritoten edellä mainittua muutuskulkua.	
Avainsanat muotoilu, palvelumuotoilu, käyttäjälähtöisyys, organisaatiotason muutoksen suunnittelu	

Field of Study Culture			
Degree Programme Degree Programme in Design			
Author(s) Manar Ameli			
Title of Thesis Social Transformation as a Design Challenge			
Date	29.4. 2012	Pages/Appendices	70
Supervisor(s) Juha Miettinen, Antti Kares			
Client Organisation /Partners			
Abstract <p>This thesis examines the changing role of design as well as the causes and consequences in this change, especially from the perspective of social services. The role of design has shifted from developing products and services to the development of organizational structures and social dynamics. In other words, design is not understood only as an elegantly finished product but as a holistic process that includes research, planning, modeling, testing and redesign, and as a strategic driver of the whole process of the organization's activities. Organization centered strategy changes to user centered which determines the direction of the organizations. This work seeks to reflect particularly the above-mentioned change in the flow.</p>			
Keywords design, service design, user-centered design, organizational transformation design			

SOSIAALINEN MUUTOS MUOTOILUHAASTEENA

Case: Leväsen palvelukeskus

Sisällysluettelo

1.	JOHDANTO	4
2.	MUOTOILUN MUUTTUVA ROOLI	8
2.1	Muotoilu käsitteenä	9
2.2	Muotoilun muuttuva rooli	10
2.3	Muotoilun neljä tasoa	16
2.3.1	Perinteinen muotoilu	16
2.3.2	Tuote- ja palvelumuotoilu	16
2.3.3	Organisaatiotason muutoksen suunnittelu	17
2.3.4	Sosiaalisen muutoksen suunnittelu	18
2.4	Palveluyhteiskunta	20

3.	PALVELUMUOTOILU	22
3.1	Palvelu käsitteenä	23
3.2	Palvelumuotoilu	25
3.3	Palvelumuotoilun prosessi	31
3.4	Palvelumuotoilun menetelmät	37
3.5	Sosiaali- ja terveystalveluiden kehittäminen	39
4.	PALVELUMUOTOILUN MENETELMIEN SOVELTAMINEN KÄYTÄNNÖN KEHITTÄMISTYÖSSÄ	41
4.1	Palmu hanke	42
4.2.	Viriketoiminta	45
4.3.	Ikääntyneiden muistisairaiden merkityksellisen kohtaamisen suunnittelu	46
4.3.1.	Asiakasymmärryksen hankinta	48
4.3.2.	Palveluidean luominen	50
4.3.3.	Palveluidean arviointi	57
4.3.4.	Palveluidean toteutus	58
4.5.	Organisaatiotason muutoksen suunnittelu	60
5.	YHTEENVETO	64
	KUVALUETTELO	67
	KUVIOLUETTELO	68
	LÄHTEET	69

1. JOHDANTO

Muutamien sukupolvien ajan yhteiskunnassamme on eletty kulutusyhteiskunnassa, jossa tavaroiden omistaminen, jopa hamstraminen ovat olleet luontaista ihmisten käytökselle. Uudella vuosituonnilla materian ohella on yhä enemmän alettu arvostaa elämää helpottavia ratkaisuja, palveluita. Palveluiden osuus onkin läntisissä yhteiskunnissa kohonnut merkittävästi. Suomessa palveluiden osuus bruttokansantuotteesta on ylittänyt jo 65 %. Yhdysvalloissa ja muun muassa Australiassa palveluiden osuus on jo yli 80 % bruttokansantuotteesta. Palveluyritysten osuus kaikista yrityksistä on Suomessa jopa bkt osuuttakin suurempaa, sillä jo yli 70 % kaikista yrityksistä on palveluyrityksiä. Noissa yrityksissä ja julkisella sektorilla työskentelee yli 1,7 miljoonaa työntekijää. (Pirkanmaan yrittäjät 2010.)

Ihmisten muuttuneiden kulutustottumusten, muuttuneiden arvojen ja yritysten liiketoiminnallisten syiden ohella palvelusektorin kasvua ovat kiihdyttäneet myös yhteiskunnalliset muutostekijät. Länsimaisissa, etenkin Euroopassa eräs suurimpia yhteiskunnallisia muutoksia on ollut väestön ikääntyminen. Esimerkiksi Suomessa yli 64-vuotiaiden osuus väestöstä vuonna oli 2010 17,5 % (Tilastokeskus 2012a). Väestön ikääntyminen on osaltaan kasvattanut etenkin julkisen sektorin palveluiden kysyntää. Kuntien sosiaali- ja terveystaloudissa työskentelee nykyisin liki 270 000 työntekijää, kun esimerkiksi vuonna 1975 työntekijöitä oli puolet vähemmän, noin 122 000 (Tilastokeskus 2012b). Samaan aikaan sosiaali- ja terveystaloudien osuus kuntien menoista on noussut yli 50 prosenttiin (Kuntatiedon keskus 2012a).

Kehitys jatkuu edelleen ja Suomen on todettu olevan yksi nopeimmin ikääntyvistä maista. Vuoteen 2040 mennessä esimerkiksi yli 85 vuotta täyttäneiden määrän arvellaan kolminkertaistuvan, mikä aiheuttaa huomattavan lisäkysynnän sosiaali- ja terveyspalveluille. Samanaikaisesti tarpeiden kasvun kanssa sosiaali- ja terveyspalveluiden parissa työskentelevistä eläköityy huomattava osa työntekijöitä. Mikäli palveluiden tuottamistavat, tuottavuus tai palvelutarpeiden ajoitus eivät muutu tarvitaan sosiaali- ja terveysaloille jopa 200 000 uutta työntekijää lisää. (Kuntatiedon keskus 2012 b.)

Ongelmaa ei voida ratkaista palkkaamalla 200 000 lisätyöntekijää, jo pelkästään riittävän osaamisen löytyminen on vaikeaa, rahallista resursseista puhumattakaan. Palvelukonseptien on siis muututtava ja tuottavuuden kasvettava. Viime vuosina keskustelu on keskittynyt erityisesti kunta- ja palvelurakenne uudistukseen, jonka tavoitteena on uudistaa koko kunnallinen toimintaympäristö. Julkisessa keskustelussa varsin vähän on otettu kantaa toistaiseksi itse palveluiden sisältöihin, prosesseihin ja asiakkaiden näkökulmaan. Hyvänä lähtölaukauksena saattaa olla Työ- ja elinkeinoministeriön hiljattain käynnistämä Hyvä-hyvinvointiohjelma (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a). Ohjelmassa sosiaali- ja terveyspalveluongelman ratkaisutavaksi on esitetty muun muassa asiakaslähtöisiä ja tuloksellisia palveluinnovaatioita. Näissä ratkaisutavoissa muotoilu on nousemassa yhdeksi keskeiseksi keinoksi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b).

Muotoilusta on tullut tärkeä strateginen väline innovaatioprosessissa. Muotoilu toimii siltana palveluntarjoajan ja käyttäjän välillä ja vahvistaa vuoropuhelua innovaatioprosessissa. Muotoilun monitieteinen lähestymistapa ongelmien ratkaisuun on mahdollistanut sen soveltuvuutta muun muassa sosiaali- ja terveyspalveluiden haasteiden parissa. Muotoilu tuo palvelujen kehittämisprosessiin useita erilaisia lähestymistapoja, kuten toimivuuden, ergonomian, käytettävyyden, ympäristönäkökohdat, kustannustehokkuuden ja aineettomat arvot. Laajemmassa mittakaavassa puhutaan palvelumuotoilusta ja sen metodien hyödyntämisestä palveluiden kehittämisessä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b.)

Tämä opinnäytetyö keskittyy palvelukeskuksissa asuvien ikääntyneiden muistisairaiden palveluiden kehittämiseen. Työ pohjautuu Savonia Ammattikorkeakoulussa toteutettuun PALMU palvelumuotoilua ikääntyville –hankkeeseen. Hankkeessa toteutettiin useita osahankkeita, joissa pyrittiin soveltamaan palvelumuotoilun menetelmiä erilaisiin yhteiskunnassa ilmeneviin ikääntyvien ihmisten palveluongelmiin. Tässä opinnäytteessä keskitytään osahankkeeseen, jonka tarkoituksena oli hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä muistisairaiden ja ikääntyneiden viriketoiminnan lisäämisessä. Osahankkeen avulla pyrittiin tarjoamaan asiakkaalle (Leväsen palvelukeskus) välineitä kehittää jatkossa uusia palveluita käyttäjälähtöisesti.

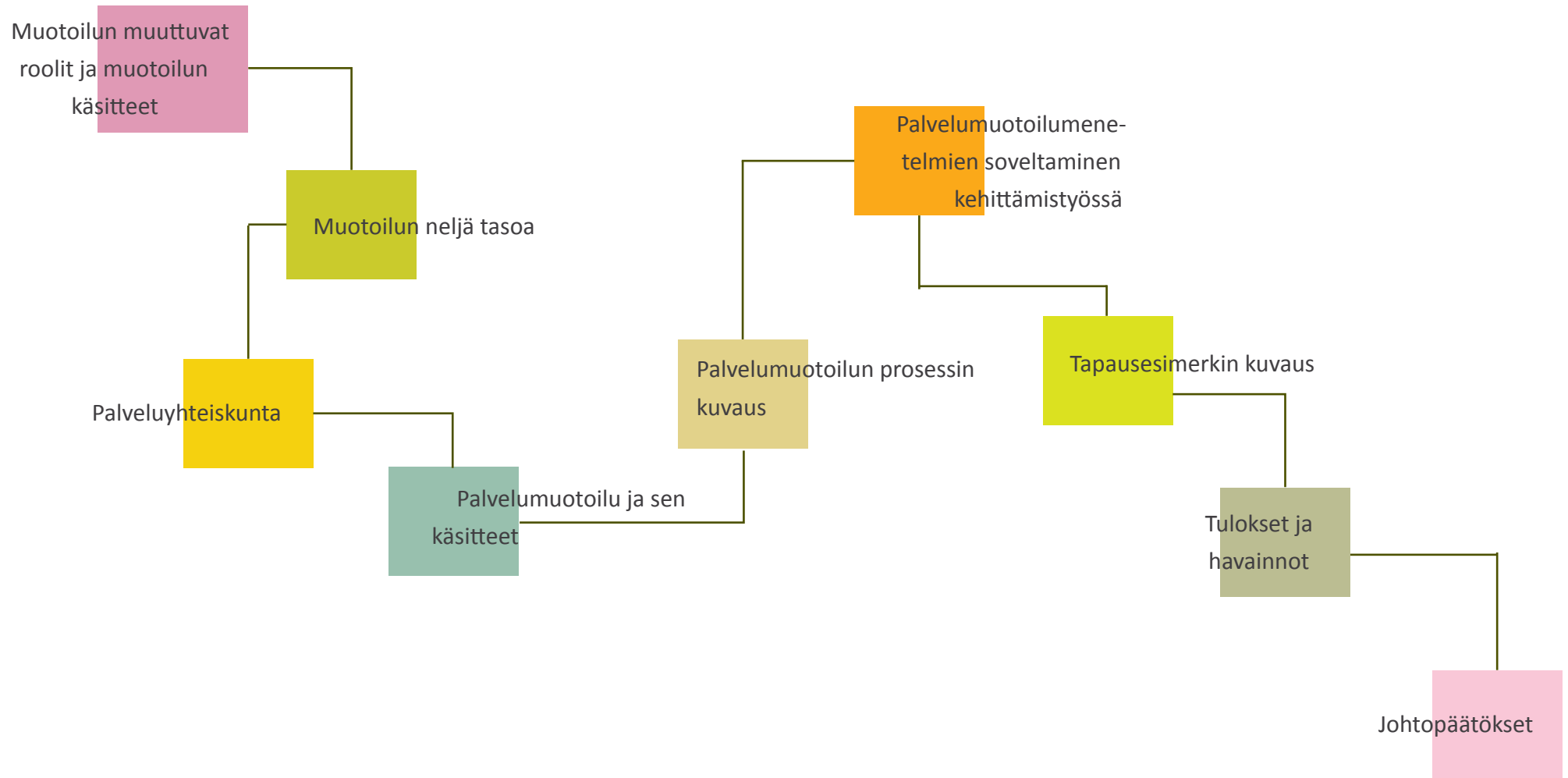
Hankkeessa oli tarkoituksena omaksua uusi organisaatorajat ylittävä ja kokonaisvaltainen lähestymistapa hoivapalveluiden ongelmien ratkaisemiseksi. Leväsen palvelukeskuksen kohdalla hankkeen päätavoitteena oli löytää uusia tapoja tuottaa palvelukeskukseen viriketoimintaa (arkea tukeva toiminta), johon keskusten omat resurssit eivät riitä.

Tässä työssä tarkastellaan muotoilun muuttunutta roolia sekä muutoksen syitä ja seurauksia, etenkin sosiaali- ja terveystalvveluiden haasteiden näkökulmasta. Muotoilun rooli on siirtynyt tuote ja palvelukehittämisestä myös organisaatorakenteiden ja sosiaalisen dynamiikan kehittämiseen. Puhutaankin muotoilun menetelmien hyödyntämisestä strategisella tasolla. Toisin sanoen muotoilua ei ymmärretä ainoastaan tyylikkäänä lopputuotteena vaan kokonaisvaltaisena prosessina joka sisältää tutkimusta, suunnittelua, mallintamista, testausta ja uudelleen muotoilua, ja antaa prosessina strategisen suunnan koko organisaation toiminnalle. Organisaatiokeskeinen strategiasuunnittelu muuttuu käyttäjälähtöiseksi ohjaukseksi, joka määrittelee organisaation strategian suunnan. Tässä työssä pyritään refleктоimaan eritoten edellä mainittua muutuskulkua.

Tutkimusongelman voi tiivistää seuraavasti:

Mitä on palvelumuotoilu, millaisia ratkaisumalleja se tarjoaa sosiaali- ja terveystalvveluiden tulevaisuuden palveluongelmiin ja haasteisiin. Miten muotoilun rooli on muuttunut ja miten se näkyy palvelujen kehitysprosessissa, erityisesti siirtymänä tuote- ja palvelumuotoilusta organisaatiotason muutoksen suunnitteluun. Tapausesimerkin kautta pohditaan miten onnistunut muotoilun rooli muutoksen suunnittelussa on. Lopputuloksena on pohdinta sosiaali- ja terveystalvveluiden kehittämistä. Hahmottamalla laajempi palvelun konteksti, ratkaisut löytyvät helpommin. Määrittelemällä ja visualisoimalla tämä konteksti ja sitä tukeva laajempi palvelun konteksti on ongelmien ja kehittämistoimien suunnittelu loogista myös palvelumuotoilua taitamattomalle kehittäjälle.

Opinnäyte jatkuu johdannon (1.) jälkeen muotoilun roolien määrittelyllä. Kolmannessa pääluvussa jatketaan palvelumuotoilun keskeisten käsitteiden määrittelyllä (3.), sillä palvelumuotoilun ala on uusi, eikä sen käsitteistö ole täysin vakiintunutta. Joitakin kokonaisuuden kannalta merkityksellisiä käsitteitä on avattu myös varsinaisten päälukujen teksteissä. Neljännessä pääluvussa (4.) käsitellään tapausesimerkkiä ja muotoilun roolia palvelukeskuksen palveluiden kehittämisen ajurina (ks. kuvio 1).



Kuvio 1. Opinnäytetyön kulku

2. MUOTOILUN MUUTTUVA ROOLI

Yhteiskunta muuttuu jatkuvasti ja muotoilu sen mukana. Esimerkiksi muutokset taloudellisissa olosuhteissa, yhteiskunnallisissa rakenteissa tai ihmisten arvomaailmassa vaikuttavat muotoilun sisältöihin, käsitteisiin ja toimintatapoihin. Yhtä hyvin esimerkiksi poliittisessa järjestelmässä tapahtuvat muutokset, kuten koulutuspolitiikka vaikuttaa muotoiluun. Muotoilun sisällöllisen muutoksen ohella tapahtuu muutoksia myös muotoilijoissa. Siinä missä aiemmin muotoilijan roolissa korostuivat visuaalinen lahjakkuus, korostuvat tänä päivänä muun muassa kokonaisuuksien hallinta ja muotoilun menetelmien osaaminen.

Opinnäytetyön toisessa osassa tarkastellaan yhteiskunnallista muutosta ja sen vaikutuksia muotoiluun. Ensimmäisessä alaluvussa esitellään muotoilun sisältöä yleisellä tasolla, sillä on tärkeää tietää mitä muotoilu ylipäätensä tarkoittaa. Toisessa alaluvussa luodaan katsaus muotoilun muutokseen vaikuttaviin tekijöihin sekä käsitellään muotoilussa tapahtuneita keskeisiä kehitysvaiheita. Kolmas alaluku on looginen jatkumo viimeaikaiselle muotoilukehitykselle. Alaluvussa käsitellään muotoilun neljä tasoa ja mitä ne pitävät sisällään. Neljäs alaluku taas käsittelee palveluyhteiskuntaan siirtymistä ja toimii johdantona seuraavalle pääluvulle.

2.1. Muotoilu käsitteenä

Ymmärtääksemme muotoilun kehitysvaiheita, tulee meidän ensin määrittellä mitä muotoilu oikeastaan tarkoittaa. Tehtävä ei ole helppo, sillä arkikäsite muotoilusta ei välttämättä vastaa todellisuutta. Muotoilu määrittellään yleensä arkikäsitystä paljon laaja-alaisemmaksi toiminnaksi ja ilmiöksi. Kansainvälinen teollisen muotoilun kattojärjestö ICSID (The International Council of Societies of Industrial Design) on määrittänyt muotoilun seuraavasti:

”Muotoilu on luovaa toimintaa, jonka tarkoituksena on määrittää esineiden, prosessien, palvelujen ja niiden muodostumien systeemien moninaisia ominaisuuksia koko elinkaarta ajatellen. Tämän vuoksi, muotoilu on keskeinen innovoinnin väline teknologian inhimillistämässä sekä ratkaiseva tekijä kulttuurisessa ja kaupallisessa vaihdossa.” (ICSID 2007)

Arkinen käsitys muotoilusta poikkeaa huomattavasti edellisestä määrittelystä, sillä kyseessä on paljon perinteistä ”tuotemuotoilua” monitahoisempi ala. Muotoilua on useimmiten yhdistetty vain osaksi fyysisten esineiden ja tuotteiden suunnittelua. Esimerkiksi Järvisen ja Koskisen (2001, 23) mukaan muotoilua on pidetty esteetisöivänä toimintana tuotekehitysprosessin loppupäässä. Muotoiluosaamista on siten usein käytetty jo valmiiksi kehitetyn tuotteen, palvelun tai fyysisen ympäristön ulkoisen olemuksen suunnittelussa. Anderssonin (2005,1) mukaan muotoilijan roolia onkin hyödyn-

netty värien, muotojen ja tekstuurien osaajana. Tämä on johtanut kapea-alaiseen muotoilunkäsitteeseen, joka ei mahdollista muotoilun koko laajuuden ymmärtämistä. Walker (1989, 23) mukailee edellisistä ja tiivistää muotoilun käsitteeksi, jolla voidaan luonnehtia tuotteen ulkonäköä eli kokonaisuutta, sen ulkomuotoa.

Simons (1996, 14) Määrittelee puolestaan muotoilun, tai laajemmin ymmärrettynä suunnittelun inhimilliseksi toiminnaksi, joka liittyy siihen, miten asioiden pitäisi olla (Simon 1996, 114). Simonin määritelmä on jopa ICSID:n määritelmää laajempi ja monitahoisempi, sillä se ei sulje pois muotoilun toimialasta mitään suunniteltavissa olevaa ihmistoimintaa. Ryytäsen (2009, 15) mukaan muotoilulla voidaankin viitata paitsi esineiden ja tuotteiden suunnitteluun myös esimerkiksi prosessien eli muotoilutoimintaan ja tämän toiminnan tuloksiin.

Toinen tapa lähestyä muotoilun sisältöä on nähdä muotoilu inhimillisenä kykynä saattaa alkuun, suunnitella ja toteuttaa tuotteita, jotka palvelevat ihmisiä heidän pyrkimyksissään saavuttaa yksilöllisiä tai kollektiivisiä päämääriä (Ryytänen 2009, 15). Myös tämä lähestymistapa on laaja, eikä varsinaisesti sulje pois mitään ihmistoimintaa, mitä voidaan suunnitella. Yhtä kaikki, muotoilu on vuosikymmenten saatossa laajentunut kuvaamaan myös palveluiden ja muiden käsitteellisten asioiden suunnittelua.

Muotoilun uusimmat aluevaltaukset kohdistuvat muun muassa käyttäjälähtöiseen innovaatioon organisaatioiden tai sosiaalisten haasteiden parissa. Muotoilun termi siis kuvaa varsin laajasti ihmistoimintaa, jossa luodaan tiettyä käyttötarkoitusta varten esine tai asia (ml. palvelu). (Ryynänen 2009, 16). Muotoilu on siten laajentunut perinteisestä estetiikasta digitaaliseen ja immateriaaliseen muotoiluun. Muotoilun käsitteistössä on siirretty muun muassa käytettävyyteen, käyttöliittymäsuunnitteluun, palvelumuotoiluun ja brändin rakennukseen. Syntyvät uudet roolit eivät kuitenkaan korvaa vanhoja vaan tulevat niiden rinnalle. (Aminoff ja muut 2010, 3.)

Muotoilukäsitteen sisällöllinen ymmärtäminen on toisaalta myös subjektiivinen käsite, esimerkiksi yrityksissä muotoilukäsitteen sisältö voi vaihdella toiminnan arvojen, liiketoiminnallisten tavoitteiden, tuotteiden ja palveluiden mukaan. Muotoilutyön kehittymisen edellytykset kytkeytyvät tiiviisti muun muassa liiketoiminnassa, teknologiassa ja organisaatioissa tapahtuviin muutoksiin. Muotoilu saa eri yrityksissä erilaisia sisältöjä. Se mitä yhdessä yrityksessä nimitetään muotoiluksi, saattaa toisessa yrityksessä olla visualisointia, konseptisuunnittelua tai tuotesuunnittelua. (Hasu, Keinonen, Mutanen 2004, 12). Tämä on vaikuttanut myös laajemmin muotoilun kehittymiseen ja käsitteen ymmärtämiseen.

2.2. Muotoilun muuttuvat roolit

Muotoilu on jatkuvasti muutoksessa oleva ala. Muutoksen taustalla voidaan nähdä monia syitä kuten yhteiskunnan, talouden, teknologian ja koulutuspolitiikan muutos. Erinäisistä syistä johtuen, muotoilun on täytynyt muokkautua muutoksiin sopivaksi. Muutos on ollut välttämätöntä, jotta muotoilu on kyennyt vastaamaan muuttuneen toimintaympäristön haasteisiin. Teollisessa korkeakoulussa vuonna 2007 tarkastetun Anna Valtosen väitöskirja käsittelee ja määrittelee muotoilun ammattikunnan toimenkuvassa tapahtuneita muutoksia 1990-luvun lamasta vuoteen 2007. Valtonen esittelee osuvasti myös 1990-luvun lamaa edeltäneitä aikoja ja muutoksia (Kuvio 2).



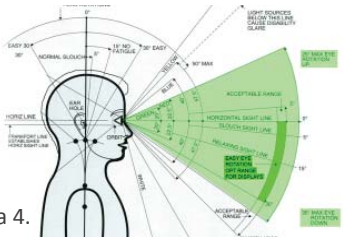
Kuva 1.



Kuva 3.



Kuva 4.



Kuva 5.



Kuva 6.



Muotoiluprosessi

Muotoilu innovaatio-driverina	Visio	“Globaali kilpailukyyn edistäminen”	2000 Innovaatio ja kilpailukyky
Käyttäjän kokemuksen suunnittelu	Strategia	“Koko kokemuksen suunnittelu Konseptista markkinoille”	1990 Brändin rakentaminen
Muotoilu koordinaattorina	Tiekartat	“Tuoteportfoliomme on-johdonmukainen”	1980 Design management
Muotoilu käyttäjän ymmärtämisen välineenä	Tuotemäärittely	Käyttäjä on tärkeämpi	1970 Ergonomian nousu
Muotoilu osana tuotekehitystä ja markkinointia	Koko tuotekehitysprosessi	Muotoilu osana teollisen tuotekehityksen prosessia	1960 Osallistava teollisuus
Muotoilija suunnittelija	Tuote esteettisenä elementinä Esteettisyys	Menestyminen maailmalla	1950 Edistyminen

Kuvio 2. Muotoilun muuttuminen 1950- luvulta 2000 luvulle (Valtonen 2007, 306).

Tämän opinnäytetyön näkökulmasta on mielenkiintoisempaa keskittyä kuitenkin Valtosen määrittelemälle ajanjaksolle 1990-luvulta nykypäivään, sillä muutosvauhti niin yhteiskunnassa, kuin muotoilussakin on kiihtynyt tällä ajanjaksolla. Tutkimuksen mukaan 1990-luvun taantuma muutti teollisuuden rakenteita, pakotti yrityksiä etsimään uutta kilpailukykyä ja lisäsi siten muun muassa muotoilun käyttöä kilpailuvalttina. Yhteenvedona väitöskirjassaan Valtonen listaa seitsemän taantumien jälkeen muotoilussa tapahtunutta muutosta:

1. Olosuhteet, joissa teollista muotoilua on harjoitettu, ovat muuttuneet viimeisten kahden vuosikymmenen vuoden aikana. 1990-Luvun lama todisti suomalaisille yrityksille, etteivät vanhat toimitavat takaa enää menestystä, eivätkä ne ole kilpailukykyisiä. Yritysten toiminnassa oli tapahduttava muutos. Nouseva teknologiateollisuus lisäsi teollisen muotoilun kysynnän kasvua. Muotoilun ideologia alkoikin muuttua talouden ja yhteiskunnan haasteiden edellytysten mukaisesti. Lisäksi kansainvälinen tutkimus ja teknologia alkoi keskittyä entistä enemmän innovatiivisempaan toimintamalliin vanhan teknologiseen kehitykseen keskittyvän toimintamallin sijaan. Teollinen muotoilu sopeutuikin hyvin uuteen innovatiiviseen luoviin ratkaisuihin pyrkivään malliin.

Huomio siirtyi muotoilijoiden luovuuden hyödyntämisestä muo-

toilun kaupalliseen merkitykseen. Syntyi muutosaalto, joka lisäsi yritysten ymmärrystä muotoilun hyödyistä sekä sen olennaisesta roolista liiketoiminnan menestystekijänä. Myös koulutuspolitiikan muutokset vahvistivat muotoilun roolia ja merkitystä. Yritykset kuten Nokia ja Suunto sijoittivat merkittävästi muotoiluun. Muotoilun rooli yrityksissä muuttui pelkästä operatiivisesta tuotteen kehityksestä olennaiseksi osaksi niiden toimintakulttuuria. Tämän myötä tieto muotoilualojen soveltamisesta erityyppisiin ongelmanratkaisuihin lisääntyi.

2. Muotoilun koulutus on Suomessa lisääntynyt. Vuonna 1992 teollisen muotoilun opiskelijoita valmistui alle kymmenen kun nykypäivänä heitä valmistuu vuosittain viisikertainen määrä. Myös muotoilun koulutusta tarjoavien yliopistojen ja korkeakoulujen määrä on lisääntynyt. Tämän myötä tutkimusohjelmat ovat alalla lisääntyneet ja vakiintuneet. Lisäksi moni koulutusala havahdutti muotoilun tärkeään rooliin ja sitä tutkittiin muotoilun koulutusohjelmien lisäksi teknologian, sosiaalitieteiden ja taloustieteiden koulutusohjelmissa.

3. Informaatioteknologian esiinmarssi muutti perinteiset teollisen muotoilun työkalut. Perinteisiä työkaluja korvasivat erilaiset CAD-ohjelmat, jotka lisäsivät kilpailukykyä. Kehittynyt uusi teknologia puolestaan synnytti uusia teollisuudenaloja kuten mat-

kapuhelinteollisuuden, joka työllisti muotoilijoita muun muassa käyttöliittymäsuunnittelun parissa. Muutos edellytti myös koulutusohjelmien muuttumista ja uusien suuntautumisvaihtoehtojen syntymistä muotoilun koulutusohjelmissa.

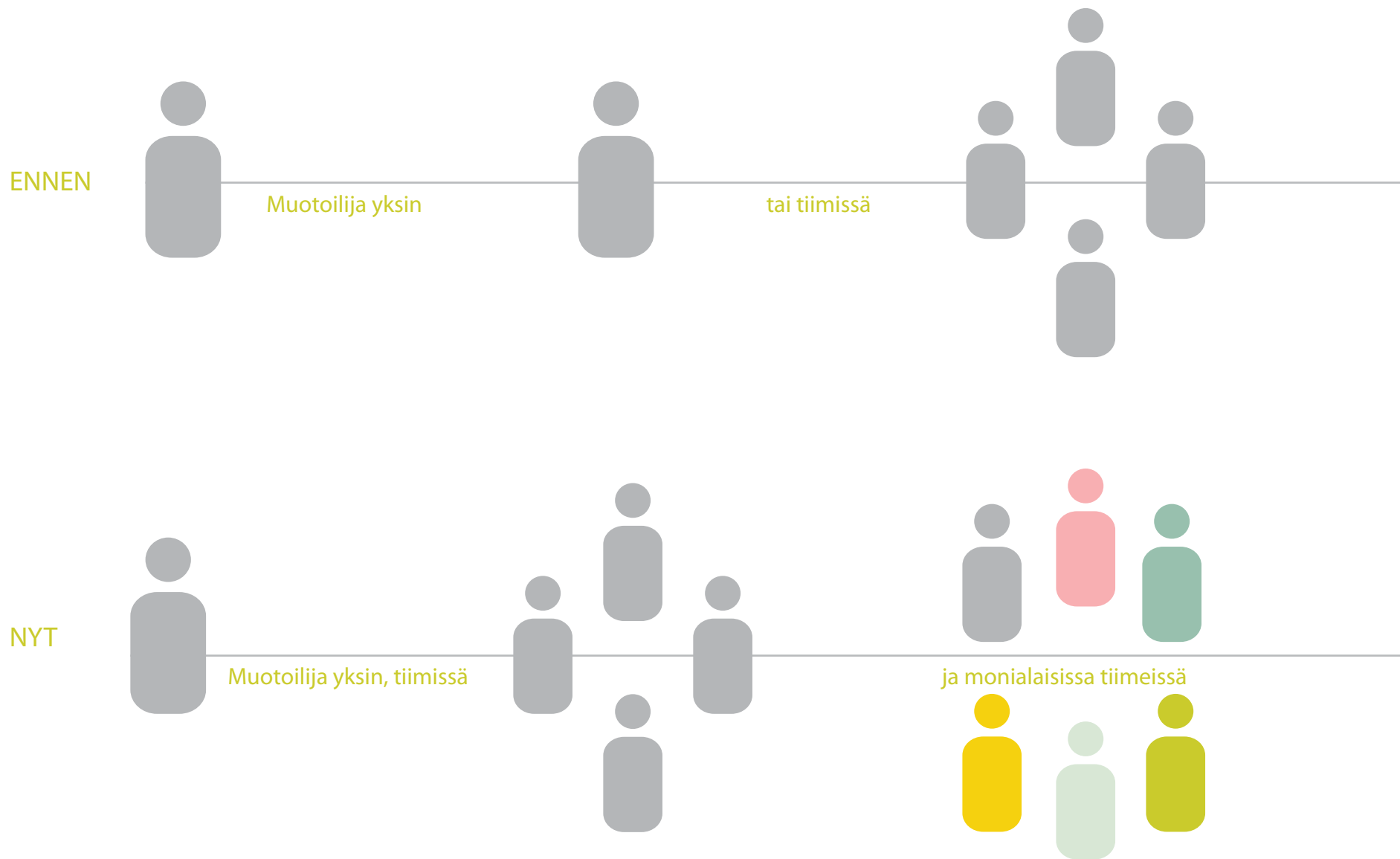
4. Erilaisia koulutustaustoja omaavien työntekijöiden työllistyminen muotoilualalla, on rikastanut muotoilua. Monessa muotoilutoimistossa työskentelytiimi muodostuu muistakin kuin muotoilijoista. Tiimissä saattaa työskennellä talousasiantuntijoita, insinöörejä tai psykologeja. Tällainen niin kutsuttu in-house design on luonut uusia rooleja ja konteksteja muotoilun harjoittamiselle. Monia uusia rooleja on synnytetty tietoisesti organisaatiosta käsin, osa taas on syntynyt haasteiden ja ongelmien synnyttämästä tarpeesta.

5. Yksi tärkeimmistä harppauksista muotoilussa on muotoilijan roolin muuttuminen operatiivisesta tuotesuunnittelusta strategiseen suunnitteluun. Strateginen muotoilu (eng. Strategic design) on terminä yleistynyt etenkin vuosituhatosen vaihteessa. Strateginen muotoilu tarkastelee muotoilun liiketoiminnallista soveltamista ja hyödyntämistä. Tavoitteenaan on tuottaa tietoa niistä ehdoista, joilla muotoilu saadaan strategisesti vaikuttavaksi tekijäksi liiketoiminnassa. Tutkimusalaan kuuluu myös trenditutkimus, joka on keskittynyt ennakoimiseen (TAIK 2011). Muotoilu tässä merki-

tyksessä tarkastelee maailmaa laajasti muotoilutehtävän ympärillä, kuten yrityksen päämääriä ja strategiaa, tarpeita, markkinoita ja asiakkaita sekä psykologisia ja teknologisia näkökulmia (Mager 2004, 28).

6. Muotoiluosaamisen laajentumisen myötä muotoilu on muotoutunut vaikeasti hallittavaksi kokonaisuudeksi ja näin ollen on tullut tarve erikoistumiselle. Erikoistuminen on tapahtunut monella tutkimusalalla. Muun muassa edellä mainitut strateginen muotoilu, trenditutkimus sekä käyttöliittymäsuunnittelu ja design management ovat esimerkkejä erikoistumisaloista, jotka vaativat erikoistunutta asiantuntemusta.

7. Muotoilijan rooli on monipuolistunut ja muotoilun rajat ovat muuttuneet sumeammaksi ja hajanaisiksi. Ei ole enää selkää totuutta muotoilusta alana. Tilalle on syntynyt monisuuntainen ja moni ammatillinen ala, joka on yhtä tärkeä yhteiskunnalle kuin muutkin alat (kuvio 3).



Kuvio 3. Muotoilijan muuttunut rooli. Kuvio kuvaa muotoilijan muuttunutta roolia ennen ja nyt.

Valtosen esittävät muotoilun sisällölliset muutokset ja muutostekijät ovat melko tuotekeskeisiä. Strateginen muotoilukin keskittyi aikaisemmin tuoteportfolion hallintaan ja brändin rakentamiseen asiakaskokemusten kautta (Aminoff ja muut 2010, 15). Uusin käynnissä oleva muutos kohdistuu kuitenkin myös immateriaalisiin asioihin kuten innovaatioihin ja kilpailukykyyn globaalissa kilpailussa.

Kiinnostava ja tämän opinnäytetyön kannalta keskeinen muutoksen kehityskulku on nähtävissä myös NextDesign Leadership Instituutin (2009) kehittämässä muotoilun neljän ulottuvuuden mallissa. Mallissa on kuvattu kuinka jatkuvasti tapahtuvat muutokset ovat jakaneet muotoilun neljään eri tasoon. 1. Perinteinen muotoilu, 2. Tuote- ja palvelumuotoilu, 3. Organisaatiotason muutoksen suunnittelu, 4. Sosiaalisen muutoksen suunnittelu.



2.3 Muotoilun neljä tasoa

Muotoilun ja muotoilijoiden erilaistuneita rooleja on Valtosen lisäksi määritelty usean eri tahon toimesta. Mielenkiintoinen ja tämän opinnäytteenkin kannalta kiinnostavin on NextDesign Leadership Instituutissa luotu muotoilun neljän tason malli. Mallissa muotoilu jaetaan muotoilun muuttuneiden roolien mukaisesti neljään eri tasoon. Jokainen tasoista kuvaa muotoilun uusille rooleille ominaispiirteitä. Muotoilun neljä tasoa ovat perinteinen muotoilu, tuote- ja palvelumuotoilu, organisaatio-tason muutoksen suunnittelu ja sosiaalisen muutoksen suunnittelu. (VanPatter 2009.)

2.3.1 Perinteinen muotoilu D 1.0

Perinteisen muotoilun taso kuvastaa perinteistä käsityö- tai taidelähtöistä suunnittelua, jossa luovat yksilöt tai muotoilijoiden muodostamat ryhmät suunnittelevat tuotteille estetiikkaa työskennellen muilta tuotannon osaprosesseilta suljetussa omissa muotoiluprosessissa (Aminoff ja muut 2010, 15). Prosessi on hyvin taiteellinen ja lopputulos saattaa olla jopa ennalta määrittelemätön. Siihen vaikuttavat muotoilijan omat intressit, päämäärät, tavoitteet ja taidot. Perinteisesti muotoilija keskittyy johonkin materiaaliin esimerkiksi lasiin, puuhun, metalliin tai tekstiiliin. Aminoff ja muut (2010) ovat muotoilun muuttuvaa roolia koskevassa hankeraportissaan vertailleet neljän tason

mallia edellä viitattuun Valtosen väitöskirjaan. Heidän mukaansa Valtosen 1950-luvun tuotemuotoilu edustaa ensimmäisen tason 1D muotoilua. Suomessa 1950-luvulla harjoitettua muotoilua voidaan pitää hyvin perinteisenä estetiikkaan perustuvana prosessina. (vrt. kuvio 2.)

2.3.2 Tuote ja palvelumuotoilu D 2.0

Muotoilun integrointi tuotekehitykseen ja mekaniikkasuunnitteluun 60-luvulla oli ensimmäinen askel kohti muotoilun toista tasoa. Tähän rooliin lukeutui moniammatillinen tuotekehitysrooli, eli muotoilutiimi koostui eri oppialojen ammattilaisista. Samaan tasoon kuuluvat myös 70-luvun aikana kehittynyt ergonomiavetoinen käyttäjäymmärryksen nousu. 70-luvulla ergonomia lähensi muotoilijoita ja käyttäjiä, sillä ergonomia edellytti käyttäjäymmärrystä ja käyttäjän tarpeiden tunnistamista. Nämä tarpeet rajautuivat lähinnä tuotteen käyttöön. Näin syntyi ensimmäisiä vuorovaikutussuhteita muotoilijan ja käyttäjän välillä.

Myös 80-luvulla kehittynyt tuoteportfolion koordinointi kuuluu muotoilun toiseen tasoon. (Aminoff ja muut 2010) Sillä tarkoitetaan, että muotoilu ohjaa ja koordinoi yritysten tekemien ja myymien tuotteiden kokonaisuutta. Tuoteportfoliossa tuotteet ryhmitellään tuoteperheisiin, jokainen tuoteperhe voi olla ryh-

mä tuotteita. Tuotteet markkinoidaan yhdessä ja myydään samoja myyntikanavia käyttäen. Tuoteperhettä voi myös yhdistää yksi tai useampi ominaisuus kuten yhteinen ratkaisu tai teknologia. Tällaisella tuoteportfolion hallinnalla ja koordinoinnilla on tavoitteena tuoteportfolion arvon maksimointi, tasapaino ja strateginen johdonmukaisuus. (KAJAK 2007.)

90-luku toi mukanaan uusia rooleja, kuten brändin rakennuksen ja kokemuksen suunnittelun. Tässä roolissa muotoilu oli vielä tuotekeskeistä, mutta laajeni myös tuotteen ympärillä tapahtuvien prosessien hallintaan. Tällainen strateginen suunnittelu keskittyi tuoteportfolion hallintaan ja brändin rakentamiseen asiakaskokemusten kautta. Brändillä tarkoitetaan kaikkea sitä, mitä liittyy yrityksen tuotteeseen ja palveluun. Brändin rakentamisella ja hallinnalla tarkoitetaan taas tarkoituksenmukaista identiteetin rakentamista ja hallintaa tuotteen tai palvelun ympärille. Tuotteen ulkonäkö, myyntiympäristö ja pakkaukset tulee linjata brändin rakennuksen työkaluiksi (Aminoff ja muut 2010, 16). Tuotteesta tai palvelusta saadun asiakaskokemuksen perusteella yrityksen brändiä pyrittiin ohjaamaan. Brändin kautta pystyttiin luomaan mielleyhtymiä tuotteeseen tai palveluun. Esimerkiksi urheilukenkiä valmistavan Niken logo herättää tiettyjä urheiluun ja Niken kenkiin liittyviä mielleyhtymiä.

2.3.3 Organisaatiotason muutoksen suunnittelu D 3.0

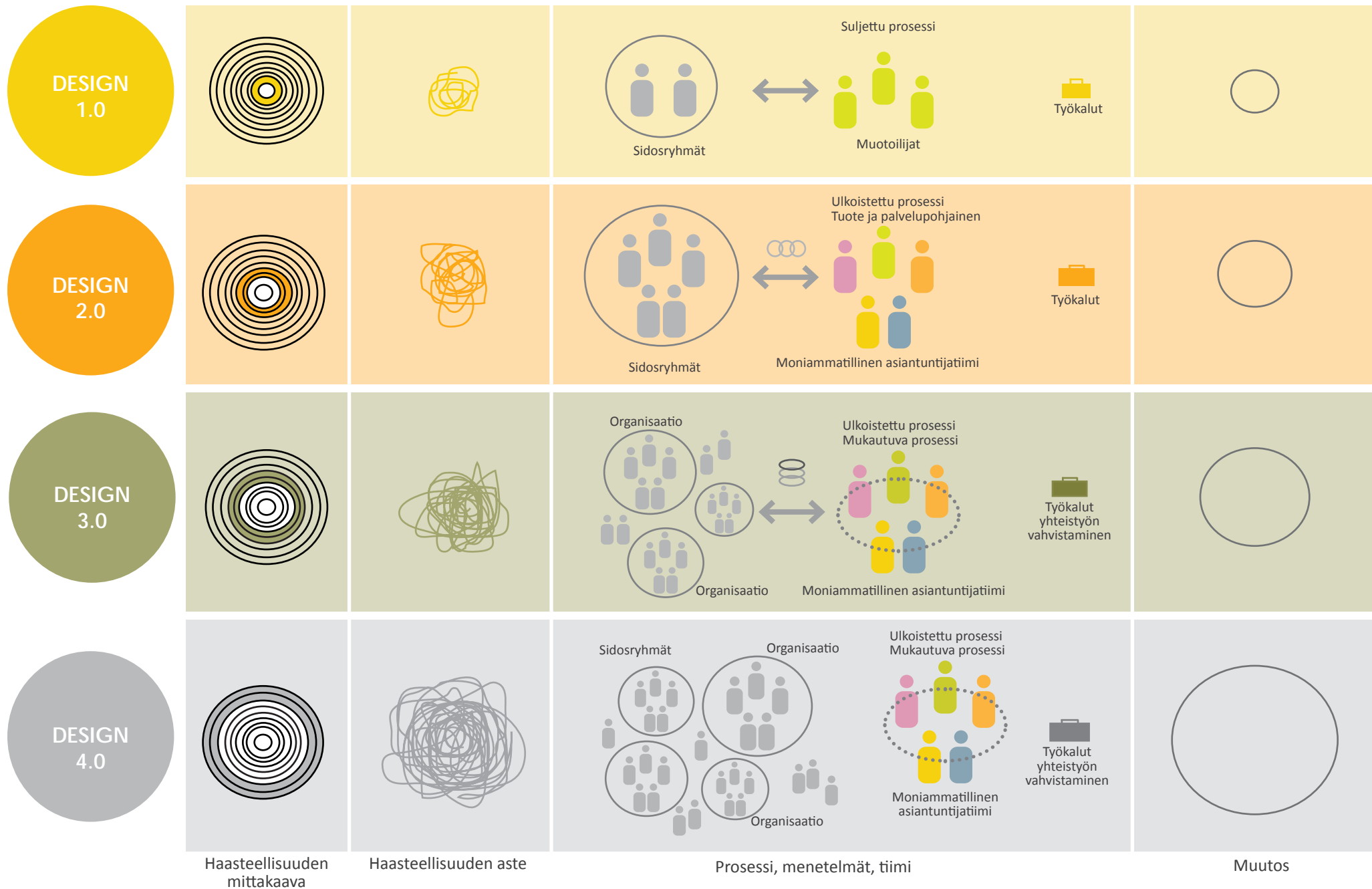
Tällä muotoilun tasolla suunnittelun kohde ei ole enää tuote tai palvelu, vaan mikä tahansa strateginen ongelmanratkaisu tilanne (Aminoff ja muut 2010, 15). Kuten jo Valtonen totesi, teknologian kehitys ja globalisaatio vaikuttivat muotoilun uusien roolien syntymiseen. Silti roolit olivat hyvin tuotekeskeisiä vaikka keskittyivät myös aineettomiin ratkaisuihin kuten strategiseen suunnitteluun, brändin rakentamiseen tai tuoteportfolion hallintaan. Immateriaaliset tuotteet kuten palvelut lukeutuivat samaan kategoriaan, koska niiden rooli liittyi tiiviisti tuotteeseen ja sen ympärillä oleviin prosesseihin. NextDesign Leadership Insitituutin (VanPatter 2009) mukaan globalisaation ja teknologian jokapäiväistyminen on edesauttanut muotoilun siirtymistä kohti kolmatta tasoa.

Muotoilulla ei tällä tasolla pyritä muotoilemaan tuotetta tai palvelua vaan sillä pyritään saamaan aikaan luovia ratkaisuja, jotka palvelevat esimerkiksi organisaatiota niin julkisella kuin yksityisellä sektorillakin. Muotoilu tuo käyttäjän näkökulman ja muotoilun työkalut avoimiin innovaatioympäristöihin, joiden on pyrkimyksenä olla mahdollisimman moniammatillisia ja monia organisaatioita yhdistäviä.

2.3.4 Sosiaalisen muutoksen suunnittelu D 4.0

Muotoilun neljännellä tasolla muotoilun rooli on kuten toisella ja kolmannellakin tasolla koordinoiva. Ongelmakohteina muotoilun tasolla ovat sosiaaliset ja yhteiskunnalliset haasteet. Kolmannen tason avoimet innovaatioympäristöt laajenevat kun mukaan otetaan sosiaaliset aspektit. (Brown 2009) esittää, että muotoilua voidaan hyödyntää sosiaalisten haasteiden kuten kehitysmaiden vedensaantiongelmien ratkaisemiseen. Ongelmaan etsitään ratkaisua yhteisesti ja ratkaisuprosessiin voidaan osallistaa useita eri organisaatioita, yrityksiä, yksilöitä, palveluidentuottajia, eturyhmiä jne.

Kumpikin, sekä kolmas että neljäs taso ovat NextDesign Leadership Instituutin mukaan murroksessa. Muotoilu näissä roolien kuvauksissa toimii innovaation ajurina. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan etenkin muotoilun kolmannen tason hyödyntämistä julkisen sektorin ja palvelukeskusten palveluiden kehittämisessä. Ajatuksena on, miten muotoilun eri tasot voidaan soveltaa ja mitä tapahtuu palvelukeskuksen toiminnassa soveltamisen seurauksena.



Kuvio 3. Muotoillun neljä tasoa. Mukautettu Next Design Leadership Instituten neljän tason mallia kuvaavasta kuviosta (VanPatter 2009, 18)

2.4 Palveluyhteiskunta

Länsimaissa on eletty pitkään kulutusyhteiskunnassa, jossa materiaallinen varakkuus on ollut arvossaan. Viimeisten vuosikymmenten aikana, samalla kun yhteiskunnat ovat siirtyneet teollisesta yhteiskuntavaiheesta jälkiteolliseen vaiheeseen, kulutus on keskittynyt aiempaa enemmän myös palveluihin. Elinkeinoelämän keskusliiton (2005, 11) julkaisemassa *Palvelut 2020* raportissa uutta yhteiskuntavaihetta luonnehditaan tuotannon ja talouden painopisteen siirtymisenä materiaalituotannosta palvelujen tarjoamiseen.

Palvelujen merkityksen kasvu liittyy tiiviisti muun muassa yhteiskuntien vaurastumiseen ja taloudelliseen edistyneisyyteen. Kuluttajille suunnattujen palvelujen kasvua vauhdittavia tekijöitä ovat raportin mukaan esimerkiksi väestön keskittyminen alueellisesti suuriin kaupunkeihin, kuluttajien ostovoiman kasvu, kulutustottumusten muutokset ja väestön ikääntyminen. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2005, 11-12)

Myös Koivisto (2007, 16) mainitsee ihmisten kulutustottumusten muutokset ja ostovoiman kasvun. Kohonneen elintason myötä palveluihin kohdistuvasta kulutuksesta suuri osa liittyy hänen mukaansa nykyään jokapäiväiseen elämään ja arjen pakollisiin menoihin. Toisaalta myös vapaavalintainen kulutus on lisääntynyt ja se kohdistuu muun muassa matkailuun, virkistyspalveluihin ja ravintolassa syömiseen. Psykologisesta näkökulmasta tämä voidaan nähdä lä-

hes täydellisenä esimerkkinä kaikkien tuntemasta Maslowin (1943) tarvehierarkian toteutumisesta. Alemman tason perustarpeiden ollessa tyydytettyjä, kohdistuu kulutus ylellisyshyödykkeisiin ja palveluihin, joilla saattaa olla kuluttajalle esimerkiksi sosiaaliseen asemaan liittyviä arvoja sekä merkityksiä.

Mager (2004, 9-10) näkee tapahtuneen kehityksen syynä tuotannon samanlaistumisen. Massa- ja sarjatuotannon seurauksena teollisesti valmistettujen fyysisten hyödykkeiden tarjonta on lisääntynyt. Markkinoilla nämä hyödykkeet ovat alkaneet muistuttaa enemmän ja enemmän toisiaan. Niiden erilaistaminen on käynyt yhä vaikeammaksi. Yritysten olemassa olevat liiketoimintamallit eivät siten enää välttämättä takaa kilpailuetua. Monet yritykset ovatkin ryhtyneet varsinaisen tuotannollisen toiminnan rinnalla palveluliiketoimintaan, jossa tuotteisiin kytketään palveluita ja asiakassuhteita pyritään pidentämään erilaisilla palvelutarjonnoin. Muutostekijät ovat siten vaikuttaneet myös tuotteiden suunnitteluun ja markkinointiin. Tuotteet saatetaan myös suunnitella hybridi-tuotteiksi jolloin palvelu on erottamaton osa tuotetta. (Koivisto 2007, 16.)

Suomessa palveluiden osuus bruttokansantuotteesta on ylittänyt jo 65 %. Yhdysvalloissa ja muun muassa Australiassa palveluiden osuus on jo yli 80 % bruttokansantuotteesta. Palveluyritysten osuus kaikista yrityksistä on Suomessa jopa bkt osuuttakin suurempaa, sillä jo yli 70 % kaikista yrityksistä on palveluyrityksiä. Palvelusektoriin katsotaan tavallisesti kuuluvan kauppa, pankki- ja vakuutustoiminta, kuljetusala, hotelli- ja ravintolatoiminta, julkinen sektori sekä sekalainen ryhmä muuta palvelutoimintaa (Grönroos 1987, 18). Vaikka Grönroosin tekemä luokittelu on vanha, kuvaa se edelleen hyvin palveluiden perusjoukkoa.

3. PALVELU- MUOTOILU

Palveluiden markkinointi, kehittäminen ja suunnittelu ovat vanhastaan tuttuja käsitteitä niin liikemiehille, tutkijoille kuten kaikille muillekin. Palveluita ylipäättänsä on ollut olemassa tuhansia vuosia. Esimerkiksi roomalaiset akveduktit olivat palveluita, silkkkien varrella oli majoituspalveluita, eivätkä nämä ole edes ensimmäisiä. Nykypäivään tultaessa palvelut, niiden kehittäminen ja suunnittelu ovat muuttuneet melkoisesti aikojen saatossa. Tarpeiden muuttuessa muuttuvat myös tavat kehittää, suunnitella ja innovoida palveluita.

Palvelumuotoilu on eräs viimeaikaisista tavoista kehittää, suunnitella ja innovoida palveluita. Yksinkertaistettuna kysymys on uudesta holistisesta tavasta nähdä palvelu sen laajemmassa merkityksessä (vrt. Koivisto 2007). Palveluiden kehittämistä ei siten enää nähdä pelkästään kapea-alaisesti organisaatiokeskeisenä tarpeisiin vastaamisena tai ydinpalveluihin tarrautumisena. Voidaankin esittää kysymys mikä erottaa identtistä palvelua tarjoavat yritykset toisistaan.

Tässä pääluvussa määritellään palvelumuotoilun sisältöä ja pohditaan sen tuomaa lisäarvoa organisaatioille. Ensimmäisessä ja toisessa alaluvussa avataan palveluiden ja palvelumuotoilun käsitteet, kolmannessa alaluvussa puolestaan pureudutaan palvelumuotoilun prosessiin ja sen sisältöön. Neljännessä alaluvussa käydään läpi palvelumuotoilun keskeisiä metodeja. Viimeisessä alaluvussa tarkastellaan opinnäytetyön kannalta keskeistä julkisen sektorin palveluiden kehittämistä.

3.1. Palvelu käsitteenä

Palvelumuotoilu on alana uusi, eivätkä sen käsitteistöt ole vielä täysin vakiintuneet. Arkisessa merkityksessä palvelumuotoilu voidaan ymmärtää sanan mukaisesti palveluiden muotoiluksi. Toisaalta myös sanat palvelu ja muotoilu ovat kumpikin abstrakteja käsitteitä, joilla voi olla moninaisia merkityksiä. Ennen palvelumuotoilun sisältöihin paneutumista onkin hyvä tarkastella mitä ovat palvelut.

Palvelut ovat arkikielisestä yleisyydestään huolimatta hyvin abstrakti käsite. ja määritelmiä sille löytyy useita. Esimerkiksi elinkeinoelämän keskusliiton palveluita käsittelevässä raportissa (2005, 6) palveluita kuvataan seuraavasti:

”Palvelun käsitettä käytetään eri yhteyksissä tarkoittamaan erilaisia asioita. Palvelulla voidaan viitata esimerkiksi tiettyihin ammatteihin, palvelusektoriin yhtenä talouden osana, eri palvelualoihin tai palvelutoimintoihin, joita on runsaasti eri toimialoilla ja niiden rajapinnoissa.”

Edellinen näkemys palveluista korostaa palvelukäsitteen merkitystä yleisellä etymologisella (sanan merkitys) tasolla. Suomalaisen palveluyhteiskunnan ehkäpä tunnetuimman tutkijan Christian Grönroosin (1998, 49) mielestä palvelu onkin monimutkainen ilmiö, koska sananmerkitys vaihtelee palvelusta, palveluun tuotteena. Itse hän määrittelee palvelun käsitteen seuraavasti:

”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroitten ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.”

On kuitenkin vaikea löytää yksiselitteistä määritelmää palveluille, joten on hedelmällisempää keskittyä tarkastelemaan niitä piirteitä, jotka ovat useimmille palveluille yhteisiä. Useimmiten palvelun ominaispiirteitä on helppo tunnistaa kun niitä vertaillaan fyysisen tuotteen ominaispiirteisiin. Kyse on aineettoman ja aineellisen vastakkainasettelusta. Kuvio 4. avaa eron näiden kahden asian välillä ja tuo esille palveluille ominaisia piirteitä.

Palvelujen ominaispiirteistä Grönroos korostaa palveluiden aineettomuutta. Kuvaillessaan palvelua, palveluiden käyttäjä käyttää hyvin abstrakteja ilmaisuja kuten kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus (Grönroos 1998, 53). Palvelu ei ole myöskään materiaallinen esine tai asia, vaan sarja tekoja tai prosesseja. Jos palvelu itsessään on aineeton ja abstrakti, palveluiden suunnitteluprosessi on täten hyvin abstrakti ja vaikeasti suunniteltavissa oleva.

FYYSISET TUOTTEET	PALVELUT
KONKREETTISIA HOMOGEENISIÄ TUOTANTO JA JAKELU ERILLÄÄN KULUTUKSESTA	AINEETTOMIA HETEROGEENISIÄ TUOTANTO, JAKELU JA KULUTUS OVAT SAMANAIKAISIA
ASIA YDINARVO TUOTETAAN TEHTAASSA	TEKO TAI PROSESSI YDINARVO TUOTETAAN OSTAJAN JA MYYJÄN VÄLI- SESSÄ VUOROVAIKUTUKSESSA
ASIAKKAAT EIVÄT (TAVALLISESTI) OSALLISTU TUOTANTOPROSESSIIN	ASIAKKAAT OSALLISTUVAT TUOTANTOON
VOIDAAN VARASTOIDA	EI VOIDA VARASTOIDA
OMISTAJUUS SIIRTYY	OMISTAJUUS EI SIIRRY

Kuvio 4. Palvelujen ja fyysisten tavaroiden väliset erot (Grönroos 1998, 53)

3.2. Palvelumuotoilu

Etsiessä esimerkiksi netistä tietoa palvelumuotoilusta, törmää useisiin erilaisiin määritelmiin. Määritelmät saattavat olla joskus jopa päällekkäisiä toistensa kanssa. Useimmille herää kysymys siitä, miten palvelumuotoilu eroaa aiemmin toteutetusta palveluiden suunnittelusta tai kehittämisestä. Aihe on uusi, eivätkä kaikki käsitteet ole vielä vakiintuneita. Ongelmallisia ovat myös englanninkielisten käsitteiden suomennokset. Jopa muotoilun osajien keskuudessa käsitteet saattavat herättää hämmennystä. Esimerkiksi palvelumuotoilun käsite tulee englanninkielisestä sanasta Service Design, joka viittaa englannin kielessä yleisemmin palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Suomennoksena Design taas taipuu yleensä tarkoittamaan arkikielistä käsitystä muotoilusta, jossa keskiössä ovat visuaaliset elementit ja estetiikka.

Todellisuudessa myös muotoilu on laaja käsite ja periaatteessa mitä tahansa asiaa voidaan muotoilla. Muotoilulla palvelumuotoilun termissä viitataan palvelumuotoilun erikoisuuteen, eli muotoiluosaamisen hyödyntämiseen palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja innovoinnissa. Eräs parhaimmista ja helpoimmin ymmärrettävistä määritelmistä palvelumuotoilulle on Miettisen (2012) tekstistä mukailtu määritelmä jossa korostuvat palvelumuotoilulle monet keskeiset tekijät, kuten muotoilun menetelmät, käyttäjälähtöisyys sekä käyttäjän ja tuottajan tavoitteiden yhteensovittaminen.

”Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä. Se on palvelun käyttäjälähtöistä suunnittelua siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita”.

Muotoilun roolin laajentuessa konkreettisten ja fyysisten tuotteiden suunnittelusta aineettomien ja abstraktien tuotteiden, systeemien ja prosessien suunnitteluun, palvelumuotoilu on luonnollinen metodologinen muotoilussa tapahtunut muutos. Se tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää monia perinteisiä muotoilun aloja kuten vuorovaikutussuunnittelua (interaction design), käytettävyyssuotoilua (usability design), sisustussuunnittelua, graafista suunnittelua sekä erityisesti yhteisöllistä muotoilua (co-design) (Koskinen 2010). Muotoilun lisäksi myös informatiikka, taloustiede, psykologia, sosiaalipsykologia ja markkinointi ovat palvelumuotoilun komponentteja. Kaikkien näiden tutkimusalojen osaaminen limittyy palvelumuotoilussa päällekkäin (Koivisto 2007, 64).

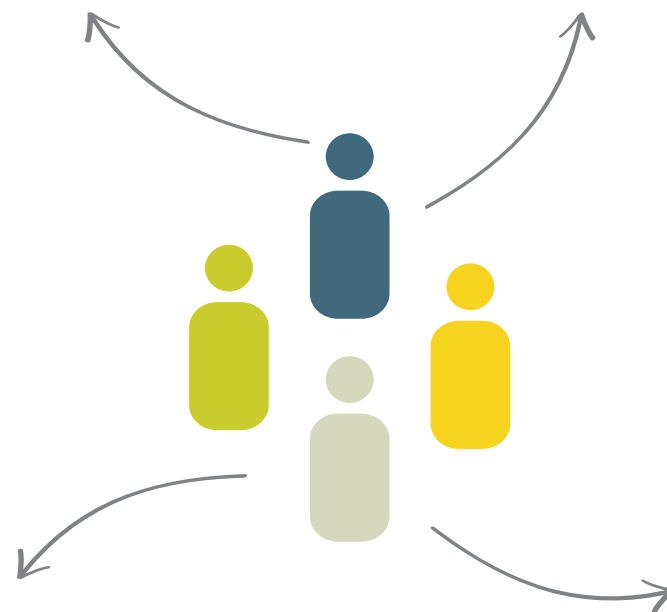
Jotta komponentit toimisivat johdonmukaisesti ja tehokkaasti keskenään, tarvitaan yhteistä palvelumuotoilun ideologiaa. Palvelumuotoilun ideologia voidaan tiivistää neljään keskeiseen periaatteeseen, joiden mukaan palvelumuotoilu on 1) käyttäjälähtöinen, 2) kaikkia sidosryhmiä osallistava, 3) tapahtumasarjoja visualisoiva ja konkretisoiva sekä 4) holistinen (Stickdorn 2010, 34)

Käyttäjälähtöinen

Käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan käyttäjän tarpeista lähtevää tuotteiden tai palveluiden suunnittelua. Palveluiden perinteisessä suunnitteluprosessissa käyttäjiä on kuunneltu ja heidän näkökulmia on hyödynnetty. Palvelut ovat kuitenkin suunniteltu tuotajakeskeisesti. Käyttäjälähtöisyydessä on keskeistä käyttäjien ja muiden sidosryhmien osallistaminen palveluiden kehittämis- ja suunnitteluprosessiin. Palvelua suunnitellaan tai kehitetään yhdessä. Suunnittelussa hyödynnetään käyttäjälähtöisiä, luovia ja osallistavia suunnittelumenetelmiä. Käyttäjiä myös pyritään ymmärtämään erilaisin etnografisin menetelmin.

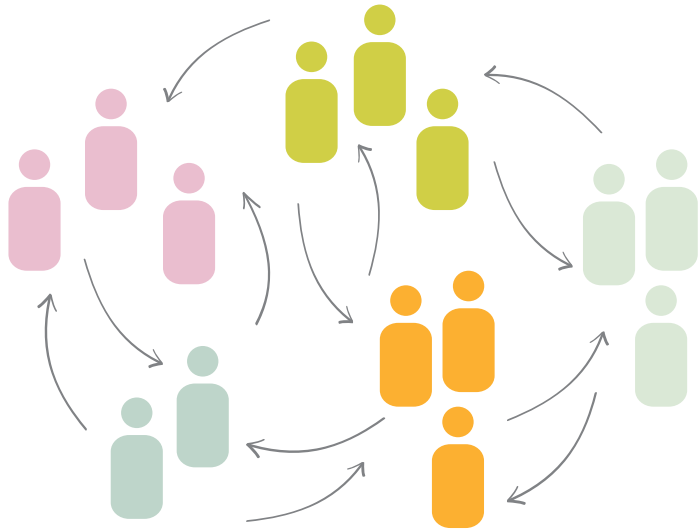
Työ- ja elinkeinoministeriön raportin (2011) mukaan käyttäjälähtöisyys on viime aikoina nostettu keskeiseksi aiheeksi palveluiden suunnittelua koskevassa keskustelussa. Myös Suomen innovaatiopolitiikka on tietoisesti rakentumassa käyttäjälähtöisyyden ympärille. Käyttäjälähtöisen innovaatiopolitiikan taustalla on näkemys siitä, että yritysten menestyminen rakentuu entistä enemmän käyttäjien varaan. Pelkkä uuden teknologian kehittäminen ei enää riitä, koska arvonluonti perustuu yhä useammin käyttäjiä varten räätälöityihin tuote- tai palveluratkaisuihin. Työ- ja elinkeinoministeriön linjauksessa tuodaan käyttäjälähtöisyys esiin myös merkittävänä julkisten palveluiden ja niiden uudistumisen, tuottavuuden ja asiakkaiden osallistumisen vahvistamisessa. Tavoitteeseen pyritään tuomalla käyttäjät mukaan kehittämään julkisia palveluita ja

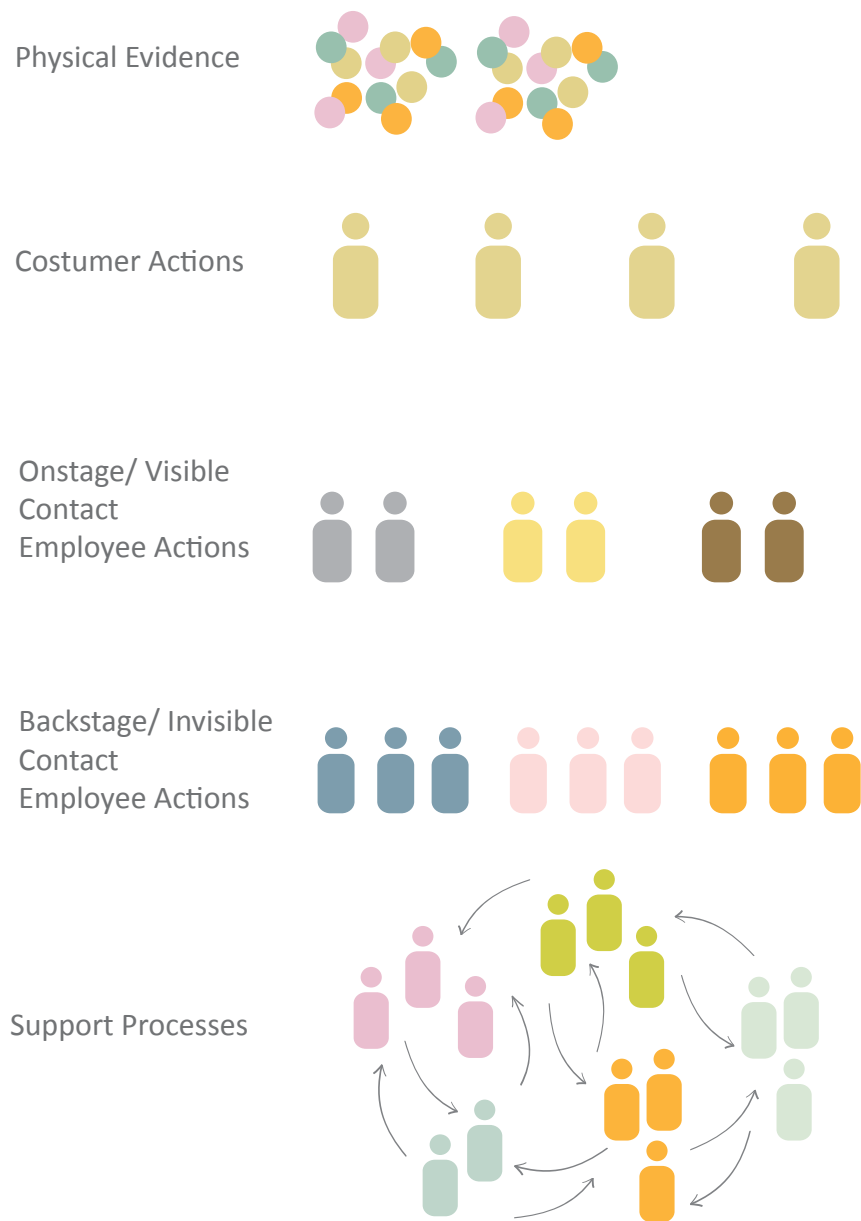
vaikuttamaan valinnoillaan niiden sisältöön. Tämä edellyttää merkittävää asennemuutosta ja julkisen sektorin toimijoiden uudentyyppistä osaamista.



Kaikkia sidosryhmiä osallistava

Sidosryhmillä tarkoitetaan kaikkia niitä tahoja, joiden kanssa yritys tai organisaatio on tekemisissä ja joihin niiden toiminta ulottuu (Taloussanomat, 2012) Palvelumuotoilun prosessissa palvelua suunnitellaan osallistamalla paitsi käyttäjiä myös muita palveluun liittyviä sidosryhmiä. Lopullinen palvelukonsepti on tuolloin kaikkia sidosryhmiä huomioiva ja samalla mahdollisimman tehokas ja tuottava. Jos palvelu suunnitellaan perinteiseen tapaan tuottaja-keskeisesti, on todennäköisempää tuottaa palvelu, joka ei vastaa kaikkien sidosryhmien tarpeisiin. Palvelu saattaa olla puutteellinen tai tehoton (Miettinen 2010, 57).





Tapahtumasarjoja visualisoiva ja konkretisoiva

Visualisoinnilla voidaan konkretisoida hyvin abstraktia palveluiden suunnitteluprosessia (Miettinen 2012). Visualisointi havainnollistaa mistä eri rakennuspalikoista palvelu rakentuu. Näitä rakennuspalikoita ovat kontaktipisteet, palvelupolku ja palvelutuokiot (Koivisto 2007, 66).

Kontaktipisteet muodostuvat tiloista, prosesseista, ihmisistä ja esineistä. Fyysiset tai virtuaaliset tilat mahdollistavat palvelun toteutumisen. Prosessit määrittävät palvelun tuotantotavan. Prosesseja voi määrittää, suunnitella ja kehittää. Esimerkkejä prosesseista voivat olla vuoron vaihto sairaalassa tai potilaan tervehtiminen lääkärin vastaanotolla. Ihmiset taas tuottavat ja mahdollistavat palveluiden toteutumisen. Esineet puolestaan vaikuttavat palvelukokemukseen, sillä niihin voi liittyä erilaisia subjektiivisia tulkin-toja. Esineitä voivat olla esimerkiksi hoitajan ja potilaan kohtaa-mistilanteissa tarvittavia välineitä tai lomakestäнди toimistossa. Palvelutuokiot ovat puolestaan kontaktipisteiden yhdistelmiä. Jokainen palvelutuokio muodostuu useasta eri kontaktipisteistä. (Saffer 2007, 177-180.)

Palvelupolku taas muodostuu palvelutuokioiden sarjasta ja niihin sisältyvistä kontaktipisteistä. Palvelua koetaan ikään kuin ajassa etenevänä tapahtumasarjana, eli palvelupolkuna. (Saffer 2007, 178-179.) Palvelusta syntyvä kokemus liittyy vahvasti siihen miten hyvin palvelupolku on suunniteltu. Koska jokainen käyttäjä kokee palvelun subjektiivisesti, palvelukokemusta sinänsä ei voida suunnitella mutta kokemukseen voidaan vaikuttaa suunnittelemalla ja luomalla puitteet jokaiseen tuokioon ja kontaktipisteeseen.

Holistinen

Filosofiassa holismilla tarkoitetaan sitä, että kokonaisuutta ei voida ymmärtää jakamalla asia sen ominaisuuksiin tai osiin. Se kritisoi tieteellistä lähestymistapaa, jonka mukaan kokonaisuutta ymmärtääkseen pitäisi pilkkoa se. (Helsingin yliopisto 2012.) Palvelumuotoilussa holistisuudella viitataan palvelun olemassa oloon osana kokonaisuutta, jossa on mukana erilaisia sidosryhmiä, prosesseja, tiloja, ihmisiä ja esineitä. Palvelua kehitettäessä tai suunnitellessa ei sitä voida erottaa ympäristöstään tai kontekstistaan. Kaikki kokonaisuuden ominaisuudet ja osat liittyvät tavalla tai toisella palveluun. Holismin mukaan kokonaisuuden osat saattavat myös olla näkymättömiä. Palvelumuotoilussa on kysymys paitsi käyttäjien ja sidosryhmien tiedollisiin tarpeisiin vastaamisesta, myös pyrkimyksestä löytää tiedostamattomat ja näkymättömät tarpeet.

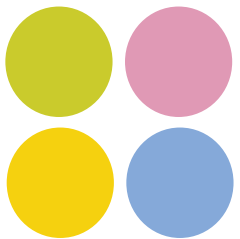


3.3 Palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilun prosessilla tarkoitetaan luovan ongelmaratkaisun periaatteita noudattelevaa prosessia (Tuulaniemi 2011, 126). Sen työkalut painottavat vahvoja sosiaalisia taitoja, empatiakykyä, visuaalista ajattelua ja luovuutta (Miettinen 2011, 32). Palvelumuotoilun prosessilla ylipäättänsä tarkoitetaan sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja, joilla pyritään luomaan innovatiivisia, tehokkaita ja tuottavia palveluita.

(Stickdorn, 122-135) on esittänyt palvelumuotoilun prosessin neljänä toisiaan seuraavana vaiheena. Ensimmäinen vaihe koskee määrittelyä, tutkimusta ja asiakasymmärryksen hakemista, toinen ratkaisujen luomista, kolmas arviointia ja neljäs toteutusta.

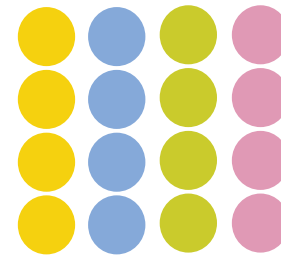
Tutkimus ja
käyttäjäymmärrys



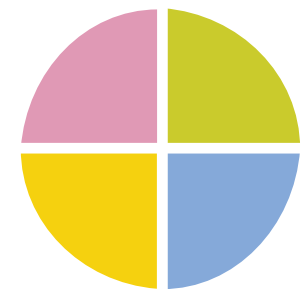
Uusien ratkaisujen luominen



Arviointi



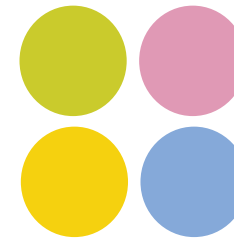
Toteutus



Kuvio 5. Palvelumuotoilun prosessi

1

Prosessin ensimmäinen vaihe, määrittely ja tutkimus (exploration) alkaa suunnitteluprosessin tavoitteiden määrittelyllä. Tarkoituksena on luoda asiakas/käyttäjä- ja organisaatio/palveluntuottajaymmärrys. Tämä on mahdollista toteuttaa käyttämällä erilaisia laadullisia ja numeerisia tutkimusmenetelmiä. Palvelumuotoilu painottaa laadullisten tutkimusmenetelmien etenkin etnografisten menetelmien käyttöä. Näillä viitataan muun muassa teema- ja kontekstihaastatteluihin, joissa on tavoitteena seurata käyttäjää aidossa elinympäristössään. Teemahaastattelussa käyttäjän vastaukset perustuvat yksilön omiin kokemuksiin. Tässä vaiheessa myös tarkennetaan organisaation tai palvelua tuottavan yrityksen strategiset tavoitteet. Tuloksena on kokonaisvaltainen kuva käyttäjien ja palvelun tuottajien tarpeista ja palvelukokemuksista sekä palvelujärjestelmään/ekosysteemiin vaikuttavista tekijöistä.



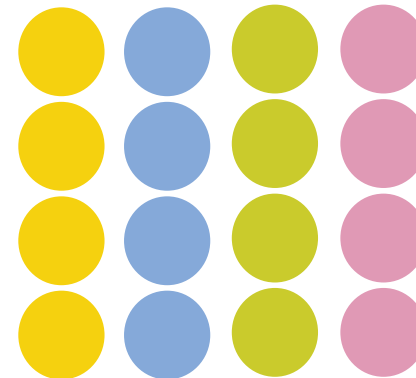
2

Toisessa vaiheessa, eli ratkaisujen luomisen vaiheessa (creation), suunnitellaan uusia tai kehitetään olemassa olevia palveluratkaisuja. Tämä vaihe perustuu ideointiin ja iteratiiviseen prosessiin, jossa ei vielä arvioida tai tuomita mitään ideaa. Iteratiivisuudella viitataan jatkuvaan kehittelyyn perustuvaan ideointiin. Ideaa kehitellessä voi palata aina alkuun tai tiettyyn pisteeseen uudelleen kehittämään. Ideointi tapahtuu yhteissuunnitteluna, jossa on osallisena käyttäjät, palvelun tuottajat, useita alan osaajia, sidosryhmien edustajia sekä muotoilijoita. Yhteissuunnittelussa ja koko prosessin aikana muotoilijalla on keskeinen rooli koordinaattorina kaikkien osallisten välillä. On tärkeää huomata, ettei iteratiivisuus ole ainoastaan tälle vaiheelle ominainen piirre, vaan myös koko palvelumuotoilun prosessille. Ideointi ja palvelukonseptien kehittäminen ja suunnittelu toteutetaan käyttäen luovia suunnittelumenetelmiä, joista lisää seuraavassa alaluvussa.



3

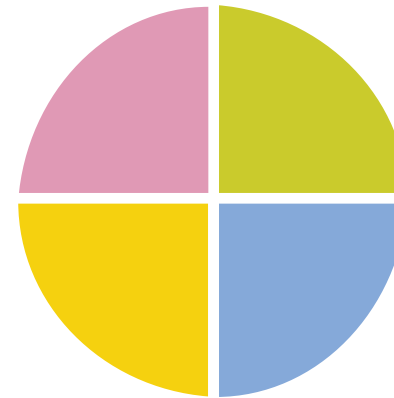
Kolmannessa, eli arviointi vaiheessa (reflection), arvioidaan yhteissuunnittelun aikana saatuja ideoita. Myös arviointi suoritetaan iteratiivisessa syklissä. Tässä vaiheessa arvioinnin kohteena ovat palveluidean toimivuus sekä siitä syntyvät tunteet. Testaus tapahtuu rakentamalla koemalleja tai prototyyppejä palveluideoista. Palveluprototyypit rakennetaan erilaisin menetelmin esimerkiksi draamamenetelmiä hyödyntäen. Palvelupolkua konkretisoidaan muun muassa kuvakäsikirjoitusten avulla. Kuvakäsikirjoitus muodostuu useasta palvelutuokiosta. Kun kuvakäsikirjoitus on valmis, tuokioita näytellään, valokuvataan ja videoidaan. Tällä tavalla myös erilaiset palvelutilanteesta syntyvät tunteet on helppo tunnistaa. Tunteiden tunnistamisella on iso rooli palvelusta saadun kokemuksen suunnittelulle. On kuitenkin tärkeä muistaa, että kokemus on aina subjektiivinen ja sen taustalla vaikuttavat yksilön omat arvot, tunteet ja käsitykset. Koemallintamisen tai prototypoinnin yhteydessä palvelupolku, tuokiot ja kontaktipisteet voidaan suunnitella yksityiskohtia myöden ja siten minimoida palvelukonseptiin liittyvät riskit. Edellä mainittu prosessin vaihe voi olla päällekkäin myös luomisvaiheen kanssa.

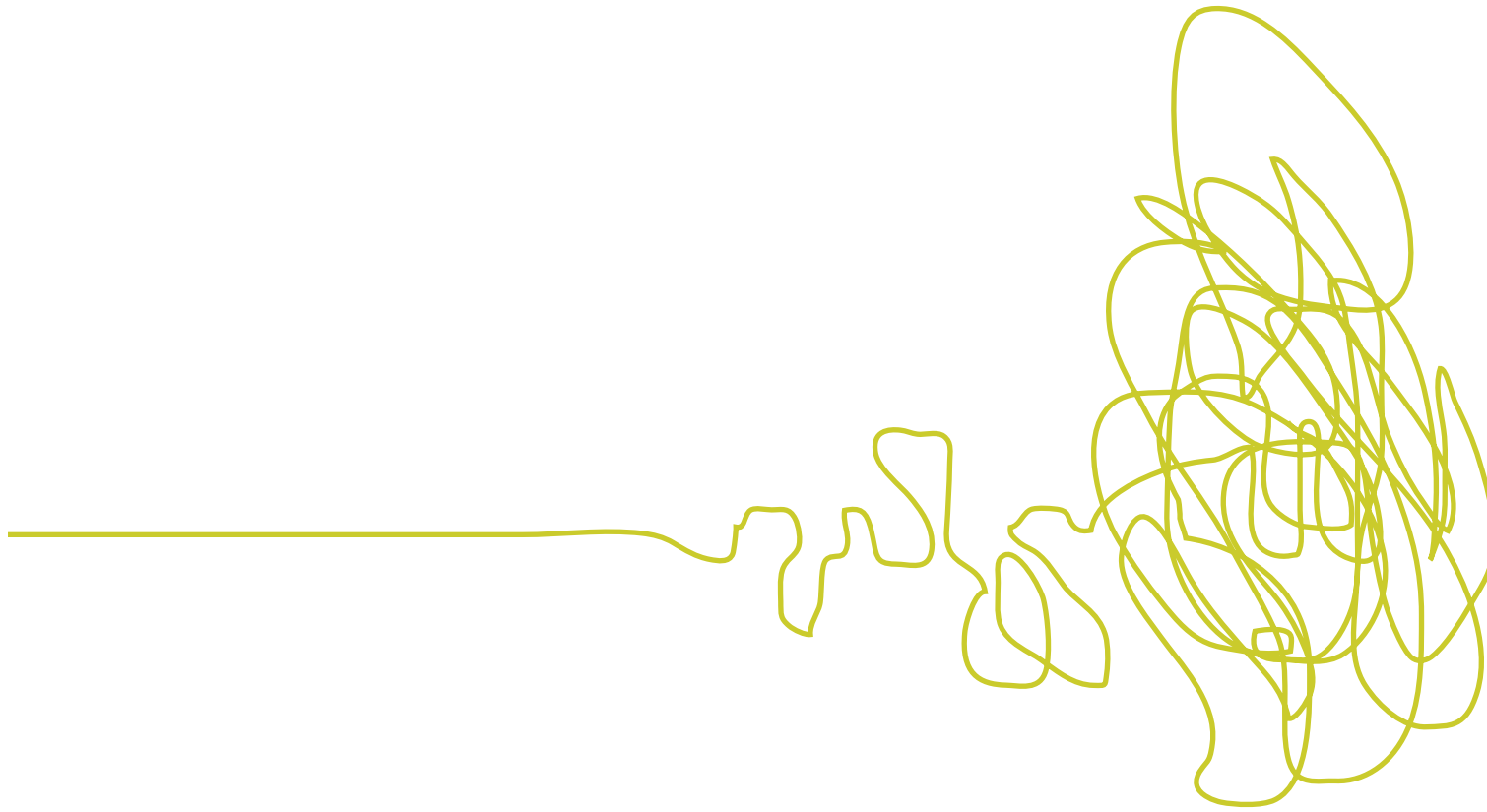


4

Viimeisessä vaiheessa, eli toteutusvaiheessa (implementation), palvelu viedään käytäntöön. Tässä pilotointivaiheessa palvelukonsepti siirtyy jo käytäntöön mutta sitä edelleen kehitetään ja testataan. Onnistumista mitataan erilaisilla mittausmenetelmillä, kuten haastatteluilla, käyttäjiä havainnoimalla ja yrityksen tai organisaation sisäisellä arvioinnilla.

Vaikka palvelumuotoilun prosessi onkin vaiheittainen ja selkeästi etenevä, ei se tarkoita välttämättä sen orjallista noudattamista. Esimerkiksi Miettisen (2011, 35) mukaan palvelumuotoilun projekteissa ei aina toteuteta kaikkia palvelumuotoiluprosessin vaiheita, sillä vaiheet ja menetelmät sovelletaan aina työn alla olevan projektin mukaan (ks. kuvio 6).





Palvelumuotoilun prosessin luonne. Palvelumuotoilu on luonteeltaan iteratiivinen, jossa eteneminen ei ole lineaarista.

Kuvio 6. Mukautettu Damien Newmanin palvelumuotoiluprosessin luonteen kuvauksesta (Stickdorn 2010, 125)

3.4 Palvelumuotoilun menetelmät

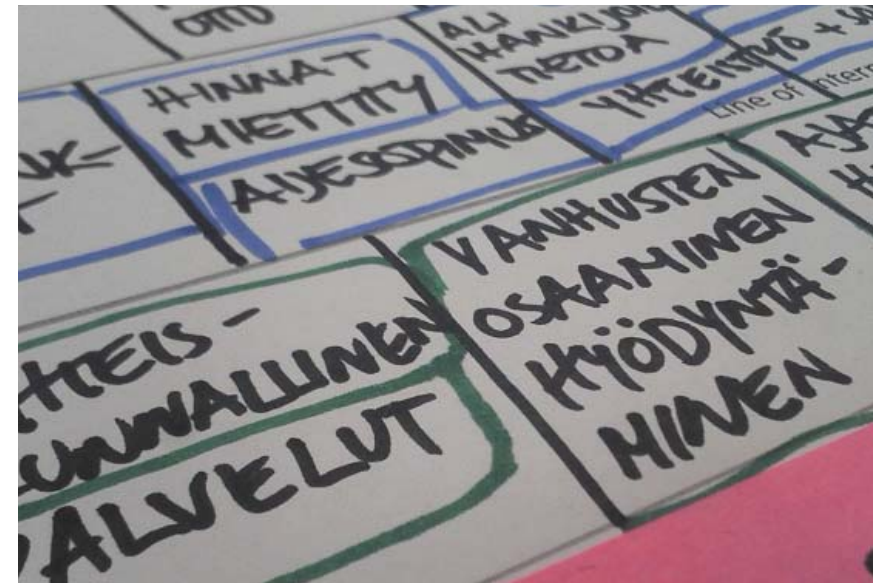
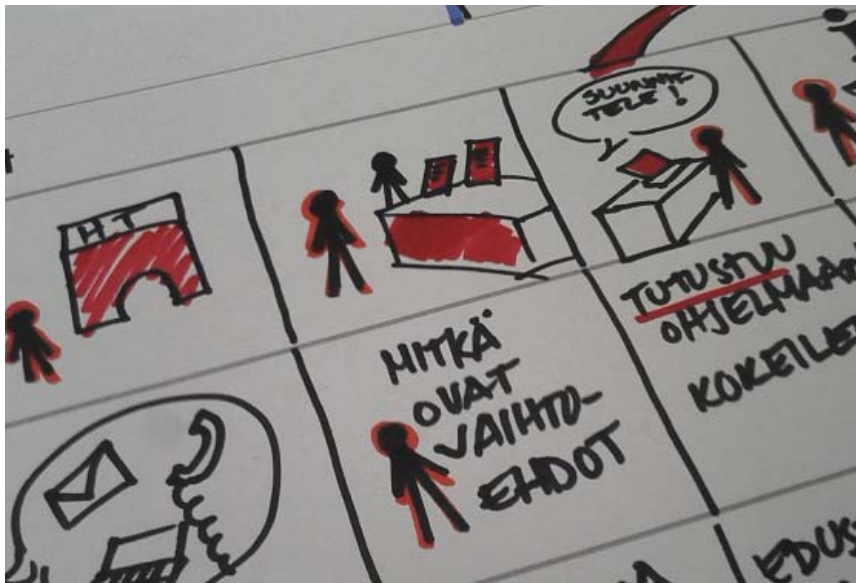
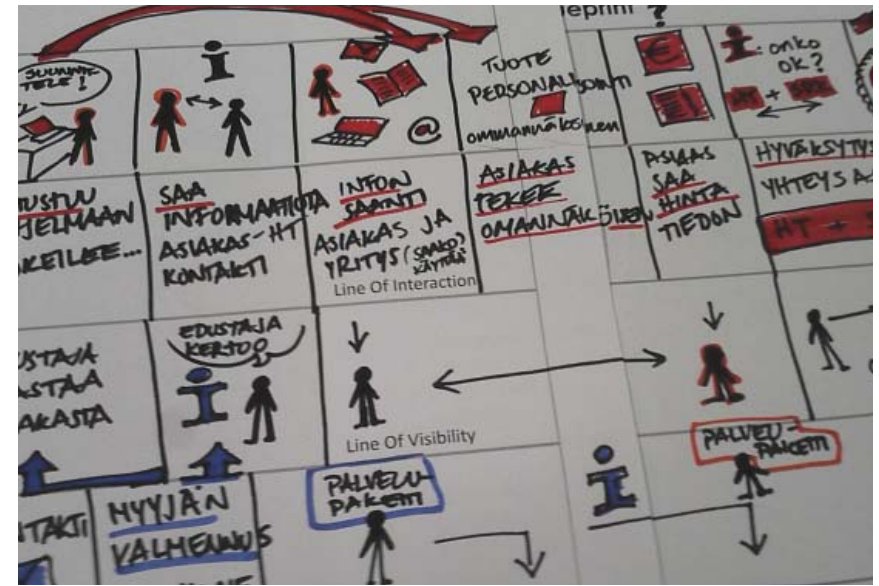
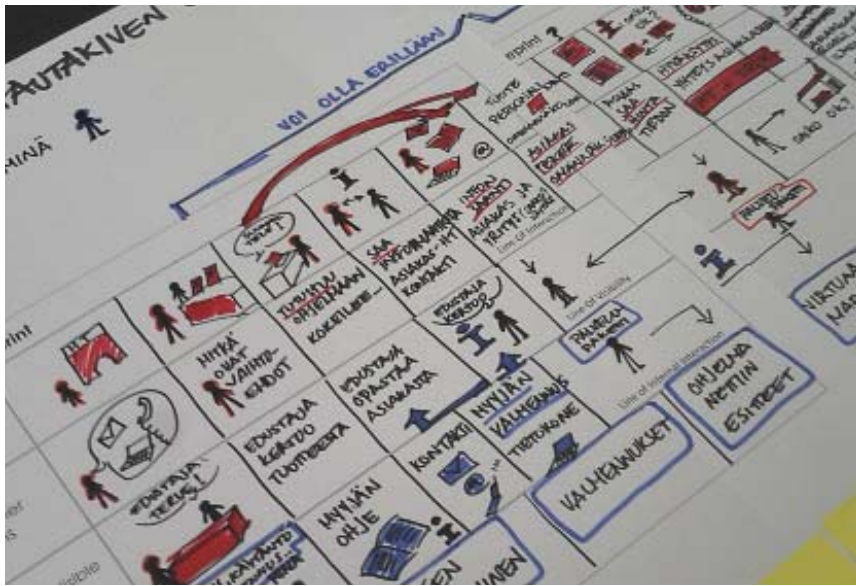
Palvelumuotoilussa hyödynnetään menetelmiä, jotka perustuvat muotoilun tutkimukseen ja muotoiluajatteluun. Menetelmien yhtenä pyrkimyksenä on paljastaa ihmisten toimintatavat, jotka vaikuttavat ja piilevät käyttäytymisen ja kokemusten taustalla. Toisena pyrkimyksenä on tutkia ihmisten reaktioita ja inspiroida mielikuvitusta suunnittelu- ja ideointivaiheessa. (Miettinen 2011, 34.)

Palvelumuotoilussa hyödynnettävät menetelmät sisältyvät kolmeen eri tutkimustapaan. Toisin sanoen menetelmiä voi olla kolmenlaisia. Ensimmäisessä tutkimustavassa hyödynnetään uusia ratkaisuja tuottavia tutkimusmenetelmiä, joiden tavoitteena on luoda ihmiskeskeisiä oivalluksia, uusia ideoita ja mahdollisuuksia, uusia haasteita sekä uusia palveluita. Näitä ovat esimerkiksi draamamenetelmistä roolipelit sekä etnografiasta tuttu kontekstikartoitus.

Toisessa tutkimustavassa käytetään arvioivia tutkimusmenetelmiä kuten yhteissuunnittelua (co-design), jossa on pyrkimyksenä osallistaa käyttäjät suunnitteluprosessiin sekä kohottaa empatiaa käyttäjiä kohtaan. Palvelutuottaja pääsee lähemmäksi käyttäjiä ja kykenee paremmin ymmärtämään heidän tarpeitaan. Yhteissuunnittelussa käytetään luovia tekniikoita, jotka inspiroivat suunnittelua. Kuten profiilikortit, kuvakäsikirjoitukset ja prototypointi.

Kolmannessa käytetään erilaisia ennakoivia tutkimusmenetelmiä. Niillä tutkitaan tulevia mahdollisuuksia ja ideoita sekä luodaan spekulatiivisia kuvauksia palvelun käyttötilanteista. Tässä hyödynnetään muotoilusta tuttua skenaariopohjaista suunnittelua. Skenaarioilla luodaan spekulatiivisia kuvauksia mahdollisista palvelun käyttötilanteista ja arvioidaan niiden laajuutta ja potentiaalia huolimatta siitä, että useimmat konseptiin vaikuttavat tekijät ovat tuntemattomia. (Miettinen 2011 34-38.) (ks. kuvat 6-9)

Edellä esitelty jaottelu pitää sisällään kymmeniä eri metodeja, mutta niiden esittely ei tämän työn kannalta ole perusteltua. Sen sijaan tälle opinnäytetyölle tärkeitä menetelmiä ovat opinnäytetyön keskiössä olevassa projektissa hyödynnetyt menetelmät, kuten havainnointi ja kontekstihaastattelut, yhteissuunnittelu ja siinä hyödynnetyt luovat ja osallistavat menetelmät sekä prototypointimenetelmät. Näitä menetelmiä käydään tarkemmin läpi projektia kuvaavassa pääluvussa 4.



Kuva 6. 7. 8. ja 9. Esimerkkejä palvelupolkujen ja palveluprosessin visualisoinnista (skenaariotyöskentelyä).

3.5 Sosiaali- ja terveystalveluiden kehittäminen

Sosiaali- ja terveystalvelut tulevat kohtaamaan monia haasteita. Näitä haasteita ovat työ- ja elinkeinoministeriön (2006, 51) mukaan muun muassa väestön ikääntyminen, työvoimapula, alueellinen keskittyminen ja palvelurakenteen uudistus. Nyt on käynnissä keskustelu siitä, miten haasteisiin tulisi vastata ja millaisia ovat tulevaisuuden ratkaisut. Jo vuonna 1987 Grönroos on maininnut, muun muassa palveluiden ja palvelujärjestelmän tehokkuuden lisäämisen (1987, 9). Hänen mukaansa usko siihen, että palvelujen kehittämiseen lisäresurssien saanti ehdottomana edellytyksenä, on yksi suurimpia myyttejä palveluorganisaatioissa. Millä tavoin tehokkuutta sitten voitaisiin lisätä?

Poliittisella tasolla käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka on viime aikoina noussut yhtenä merkittävänä keinona ratkaista sosiaali- ja terveystalveluita koskevia haasteita. Käyttäjälähtöisyyden tavoitteena on tuoda palvelujen käyttäjät mukaan kehittämään palveluita ja vaikuttamaan valinnoillaan niiden sisältöön. Muotoilu ja erityisesti palvelumuotoilu tuo käyttäjälähtöisyyden palveluiden kehittämisprosesseihin ja siten pyrkii kohti ihmiskeskeisiä, tehokkaita ja tuottavia ratkaisuja. Tärkeänä näkökulmana palvelumuotoilu tuo mukaan myös sektori- ja organisaatorajoja ylittävän verkostoitumisen, jolla edistetään käyttäjälähtöisyyttä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011).

Tämä tarkoittaa, että palveluiden suunnitteleminen ja kehittäminen eivät tapahdu pelkästään käyttäjää kuuntelemalla vaan suunnitteleamalla palveluita yhdessä käyttäjien, palveluntarjoajien ja muiden sidosryhmien kanssa. Kun suunnittelu tapahtuu yhdessä, palveluihin liittyvät erilaiset ongelmakohdat selviävät ja niihin voidaan tehokkaammin puuttua. Syntyvät ratkaisut palvelevat kaikkia palveluun liittyviä sidosryhmiä. Tuloksena on tehokkaita ja ihmiskeskeisiä palveluratkaisuja.

Esimerkiksi Miettinen (2012) kertoo uudesta terveystalveluita koskevasta hankkeesta, jossa yhtenä tavoitteena on löytää ratkaisu tehostamaan terveystalvelukeskusten toimintaan. Yhtenä yhteissuunnittelun tuloksena on esitetty terveystalvelukioskin perustamista. Terveystalvelukioskin tehtävänä on vetää puoleensa ne asiakkaat, jotka eivät vaadi akuuttia apua. Tällä pyritään lyhentämään terveystalvelukeskuksen jonojen pituuksia merkittävästi ja tarjoamaan apua tehokkaammin sitä tarvitseville. Resursseja ei leikata vaan syntyvillä terveystalvelukeskusten säästöillä rahoitetaan terveystalvelukioskeja. Tällöin samoilla olemassa olevilla resursseilla kyetään vastaamaan tehokkaammin ja nopeammin terveystalvelukeskusten asiakkaiden tarpeisiin. On myös esitetty kioskien yksityistämistä tai siirtämistä yhteiskunnallisiksi yritysiksi, joissa voitto tai ylijäämä käytetään pääosin yhteiskunnallisten tavoitteiden toteuttamiseen.

Suomessa sosiaali- ja terveyspalveluita tarjoaa sekä julkinen, että yksityinen sektori. Sosiaalipalvelut koostuvat kahdesta pääryhmästä: majoituksen sisältävistä sosiaalipalveluista ja avopalveluista. Majoituksen sisältäviä sosiaalipalveluita tuottavat erilaiset hoi-vayksiköt ja palvelutalot. Sosiaaliin avopalveluihin kuuluvat puolestaan esimerkiksi lasten päivähoito ja kotipalvelu (Työ- ja elinkei-noministeriö 2008). Seuraavassa pääluvussa tarkastellaan Kuopion kaupungin ylläpitämä Leväsen palvelukeskuksen palveluiden kehittä-mistä palvelumuotoilun keinoin.



Kuva. 10



Kuva 11. Leväsen palvelukeskus

4. PALVELUMUOTOILUN MENETELMIEN SOVELTA- MINEN KÄYTÄNNÖN KEHITTÄMISTYÖSSÄ

Palvelumuotoilua on sovellettu laajasti erilaisissa ja eri organisaatioiden tuottamissa palveluissa. Kasvavassa määrin sitä on käytetty myös julkisten palveluiden kehittämisessä ja ongelmien ratkaisemisissa. Teorian ohella tämän opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä myös käytännön palvelumuotoilusovellukseen. Tässä opinnäytteessä käytännön palvelumuotoilusovelluksena käsitellään Leväsen palvelukeskuksen viriketoimintaa ja sen kehittämistä palvelumuotoilun keinoin. Leväsen palvelukeskus oli mukana yhtenä hankekumppanina Kuopion muotoiluakatemiaan koordinoimassa Palmu - palvelumuotoilua ikääntyville-hankkeessa.

Tässä pääluvussa on tarkoituksena esitellä käytännön esimerkki palvelumuotoilun soveltamisesta julkisissa palveluissa. Erityisesti pyritään tuomaan esiin se, mitä muotoiluilla on todella tarjottavanaan julkisille palveluorganisaatioille ja millaisia mahdollisuuksia ja toisaalta myös uhkia ja ongelmia kehittämisprosessi voi sisältää. Aluksi esitellään tapauksen taustoja, eli Palmu-hanketta ja Leväsen palvelukeskuksen toimintaa yleensä. Tämän jälkeen, kolmannessa alaluvussa siirrytään palvelumuotoilun rooliin toteutuneessa hankkeessa, käymällä läpi muun muassa hyödynnettyjä metodeita ja saatuja tuloksia. Luvun päätteeksi pohditaan yleisesti muotoilun roolia organisaatioiden kehittämisessä.

4.1 Palmu hanke

Palmu, eli palvelumuotoilua ikääntyville -hanke oli teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskuksen Tekesin rahoittama palvelumuotoilu hanke, jossa pyrittiin löytämään palvelumuotoilun avulla uusia palveluiden tuottamis- ja järjestämistapoja. Pyrkimyksenä oli osallistaa kaikkia ikääntyneille suunnattujen palvelujen järjestäjiä ja tuottajia palveluiden yhteiskehittelyyn. Tavoitteena oli myös ideoida uusia organisaatorajoja ylittäviä palveluita. Hanke toteutettiin ajalla 1.3.2010-31.3.2012.

Hankkeen koordinoinnista vastasi Savonia-ammattikorkeakoulu ja sen muotoilun yksikkö. Hankkeeseen osallistui useita eri tahoja, joista kaikki olivat Kuopion kaupungin alueelta. Hankkeen keskeisen tavoitteen voi tiivistää seuraavasti:

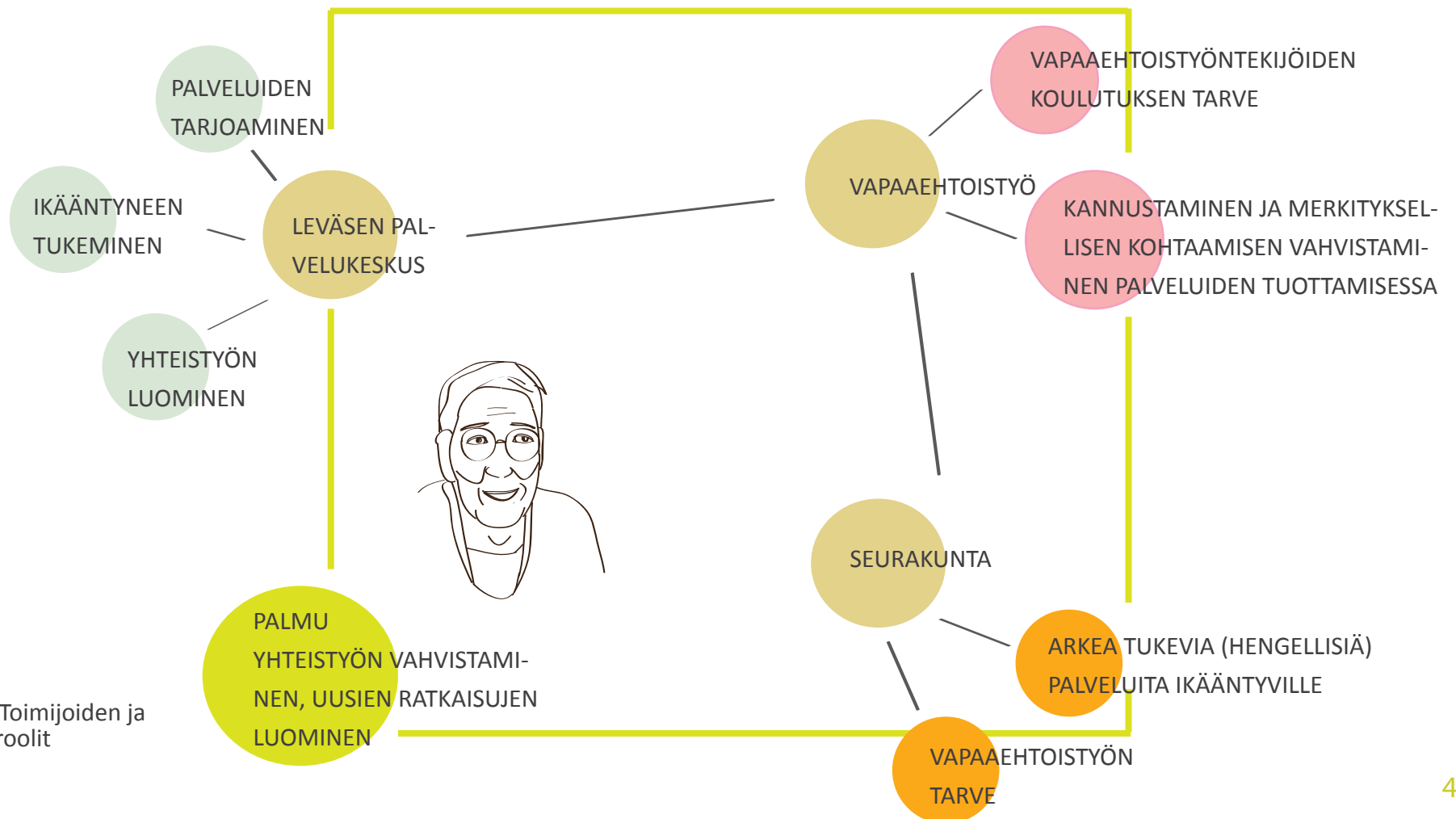
”Tavoitteena on kansalaisia hyödyntävien ikääntyvien itsenäistä suoriutumista tukevien uusien sosiaali- ja terveystalveluiden sekä tuotantomallien kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Uusien palvelumallien kehittämisessä hyödynnetään palvelumuotoilun lisäksi sosiaalisen median ja tietojärjestelmien kehittämisen antamia mahdollisuuksia. Teknologian tarjoamat mahdollisuudet tukevat käyttäjien osallistamista palvelujen kehittämiseen”. (Palmu-suunnitelma 2009)

Hankkeen tavoitteena on tuoda mukana olleille palveluorganisaatioille uudenlainen tapa kehittää ja tuottaa palveluratkaisuja ja siten parantaa organisaatioiden kilpailukykyä. Tarkoituksena oli antaa mukana olleille organisaatioille valmiudet kehittää ja suunnitella palveluita myös jatkossa, itsenäisesti ilman ulkopuolista konsulttiapua. Toisin sanoen kysymys oli organisaation toimintamallin muuttamisesta asiakaskeskeisempään ja luovia menetelmiä hyödyntävään suuntaan. Laajemmin taustalla voidaan nähdä muotoilun menetelmien tuominen osaksi julkisten palveluiden asiakaslähtöistä kehittämistä uuden innovaatiopolitiikan mukaisesti (vrt. Työ- ja elinkeinoministeriö 2011).

Hankkeessa keskityttiin kolmeen erilaiseen ikääntyneen ihmisen elämäntilanteeseen, jossa palvelumuotoilulla katsottiin olevan mahdollista vaikuttaa. Tällaisia tilanteita ovat ikääntyneen kotoutuminen sairaalahoidon jälkeen, ikääntyneen itsenäinen kotona-asuminen ja ikääntyneiden asuminen palvelukeskuksissa (Palmusuunnitelma 2009). Leväsen palvelukeskusta koskenut osahanke edustaa viimeksi mainittua palvelukeskuksessa asumista, jossa tavoitteena on kehittää ja suunnitella arkea tukevia palveluita, kuten viiriketoimintaa. Osahankeeseen osallistui Leväsen palvelukeskuksen lisäksi Kallaveden seurakunta ja vapaaehtoistyöntekijöitä.

Osahankkeen tavoitteena oli yleisten palmu-hankeen tavoitteiden ohella tuoda yhteen mukana olleet organisaatiot ja etsiä kunkin organisaation tavoitteiden ja resurssien mukainen yhteinen palveluratkaisu Leväsen palvelukeskuksen asukkaille.

Osahankkeen toimintatavat, joilla ikääntyneiden arkea tuetaan, muovautui toimijoiden resurssien ja tavoitteiden pohjalta itse prosessissa. Toisin sanoen kaikilla toimijoilla oli omat intressit ja lähtökohdat, joilla oli vaikutusta prosessin sisältöön ja lopputulokseen. (Kuvio 7 ja 8)



Kuvio 7. Toimijoiden ja Palmun roolit

YHTEISTYÖKUMPPANI	TAVOITTEET	LÄHTÖKOHDAT
<p>Leväsen palvelukeskus on Kuopion kaupungilla toimiva pitkäaikaishoidon laitospaikka. Palvelukeskus tarjoaa paikkoja muistisairaille tai muille pitkäaikaista asuinpaikkaa tarvitseville ikääntyneille kuopiolaisille.</p>	<p>Leväsen palvelukeskuksen tavoitteena on tarjota asukkailleen arkea tukevia palveluita. Tarkoituksena on tukea asukkaiden henkistä ja fyysistä jaksamista palvelukeskuksessa.</p>	<p>Resurssien puute ajaa jatkuvasti taloudellisiin leikkauksiin. Leväsen palvelukeskus on pystyttävä jatkossakin tarjoamaan asukkailleen arkea tukevia palveluita peruspalveluiden lisäksi. On tarve uusille innovatiivisille ratkaisuille.</p>
<p>Kallaveden seurakunnan alue on laaja. Se käsittää Kuopion eteläpuoliset taajamat, suurimman osan Saaristokaupunkia, laajan maaseutualueen sekä entisen Karttulan seurakunnan alueet. Asukkaita seurakunnan alueella oli vuoden 2011 alussa runsaat 3 500.</p>	<p>Kallaveden seurakunnan tavoitteena on tukea ikääntyneitä tarjoamalla hengellisiä ja henkistä hyvinvointia tukevia palveluita. Tarkoituksena on tuottaa nämä palvelut vapaaehtoistyön voimin.</p>	<p>Seurakunnan työpaikkoja tullaan lakkauttamaan. Vapaaehtoistyön merkitys korostuu kirkon lanseeraamassa ”Meidän kirkko 2015” -strategiassa. Seurakuntaa on kehoitettu tarjoamaan haastavia ja vastuullisia tehtäviä rohkaisemaan mukaan ihmisiä vapaaehtoistoimintaan.</p>
<p>Vapaaehtoistyöntekijät tekevät työtä itsenäisesti mutta ovat osa seurakunnan organisoima vapaaehtoistoimintaa. Vapaaehtoiset toimivat kanavana välittämislle.</p>	<p>Vapaaehtoistyöntekijöillä on tarve välittää ikääntyneistä ja päästä se kanavoimaan käytännössä.</p>	<p>Vapaaehtoistyöntekijät tarvitsevat tukea ja ohjeistusta toimintaansa. Tarkoituksena on laajentaa toimintaa ja saada siihen tarkoituksenmukaista koulutusta.</p>

Kuvio 8. Toimijoiden tiedot, tavoitteet ja lähtökohdat.

4.2. Viriketoiminta

Hankkeen tavoitteena oli löytää keinoja tukea ikääntyneiden arkea. Arjen tukemisen nähtiin onnistuvan parhaiten tukemalla ikääntyneiden henkistä hyvinvointia. Henkistä hyvinvointia tukemalla oletettavasti vaikutetaan myös heidän fyysiseen jaksamiseen palvelukeskuksessa. Yksi yleisesti käytetty hyvinvointia tukeva toimintamuoto on viriketoiminta. Sillä tarkoitetaan ennaltaehkäisevää, tavoitteellista, kuntouttavaa ja omatoimisuutta tukevaa toimintaa, joka on tarkoitettu ikääntyneille, joiden toimintakyky on alentunut tai vaarassa alentua. Toiminta tukee myös osallisuutta sekä pyrkii mahdollistamaan palvelukeskusasukkaiden sosiaalista elämää. (SenioriNetti 2012.)

Leväsen palvelukeskuksessa osa asukkaista on muistisairaita, mikä asettaa omat ehtonsa viriketoiminnalle. Esimerkiksi kontaktin luominen viriketoimintaa ohjaavan vapaaehtoistyöntekijän ja asukkaan välillä saattaa olla vaikeaa. Osahankkeessa valittiinkin ainoaksi kohderyhmäksi palvelukeskuksessa asuvat muistisairaat.

Viriketoiminta muistisairaana kohdalla on haasteellisempaa sillä jokainen yksittäinen tilanne on heille uusi, vaikka se toistuisikin kymmeniä kertoja. Uusi tilanne saatetaan kokea ahdistavaksi tai jopa pelottavaksi. Samoin myös tilat, esineet ja ympäristöt herättävät joskus ennalta-arvaamattomia reaktioita.

Muistisairaat hyötyvät viriketoiminnasta monin eri tavoin. Hyvän olon tunne saattaa olla muistista riippumaton ja siten hyvä olo saattaa säilyä pitkään, vaikkei muistisairas muistaisikaan sen alkulähdettä. Viriketoiminta muistisairaiden kohdalla tarkoittaakin pyrkimystä tuottaa hyvää oloa. Hankkeessa kävi ilmi, että muistisairaiden arkeen vaikuttamisessa keskeinen väline on merkityksellinen kohtaaminen. Tällä tarkoitetaan kohtaamistilannetta, joka jättää muistisairaaseen tunnejäljen, huolimatta siitä ettei muistisairas muista itse tilannetta, ympäristöä tai henkilöitä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei henkilöillä tai ympäristöllä olisi merkitystä, vaan päinvastoin, niistä rakentuu konteksti hyvän olon tunteen syntymiselle.

Viriketoiminta nostettiin hankkeessa keskeiseksi kehitettäväksi palveluksi. Palvelumuotoilun avulla pyrittiin siten kehittämään kohtaamistilanteita, joiden tavoitteina on paremmat, merkityksellisemmät ja voimaannuttavimmat tuntemukset. Merkityksellinen kohtaaminen on harkittu ja suunniteltu kohtaaminen johon voidaan vaikuttaa ja sitä voidaan suunnitella.

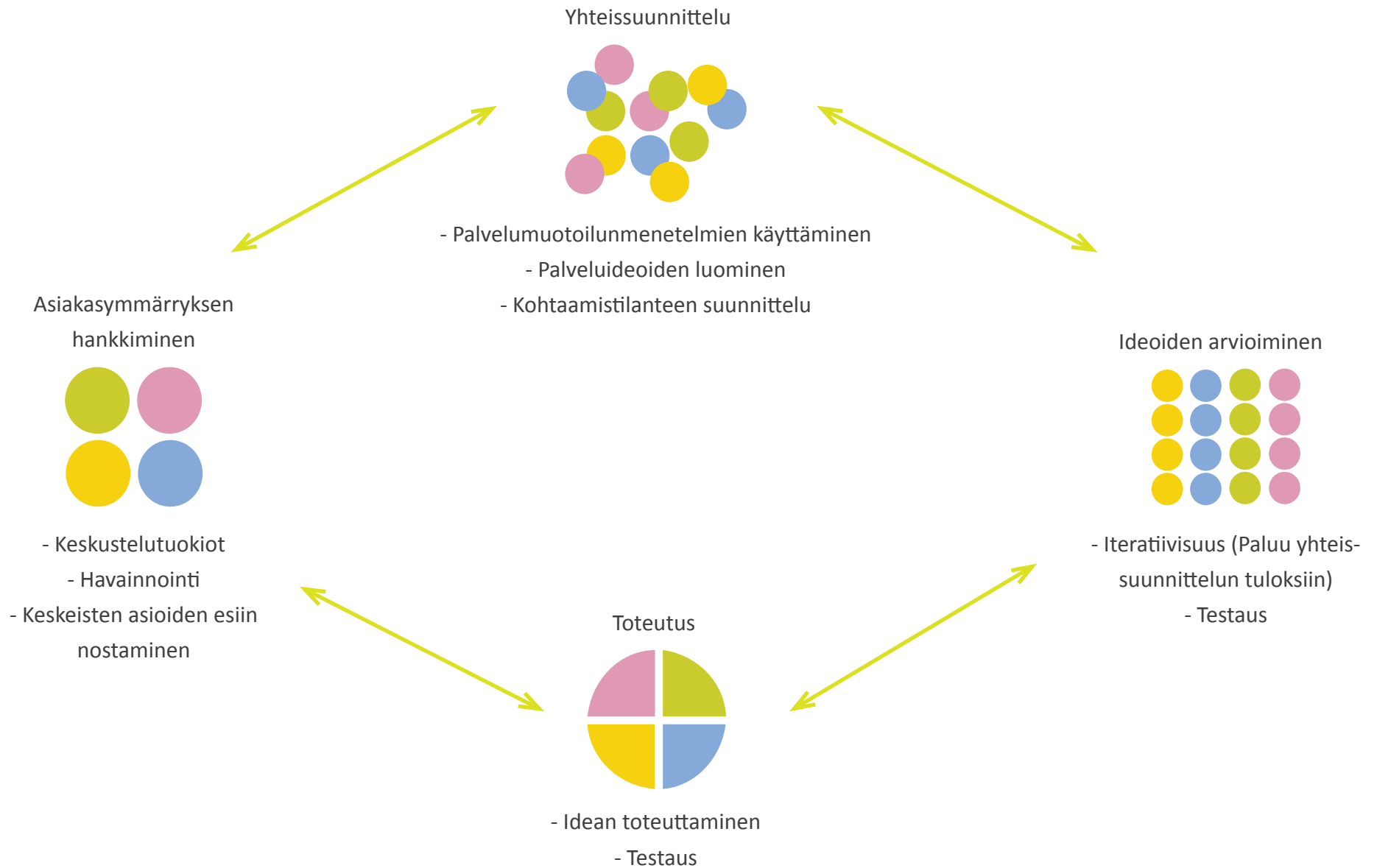
4.3. Ikääntyneiden muistisairaiden merkityksellisen kohtaamisen suunnittelu

Ikääntyneiden muistisairaiden merkityksellisen kohtaaminen suunnittelu noudatti iteratiivista palvelumuotoilun prosessia. Prosessissa on käytetty erilaisia tutkimus- ja havainnointimenetelmiä palvelumuotoilumenetelmien lisäksi. Prosessi eteni teorian mukaisesti alkaen asiakasymmärryksen hankkimisella ja päättyen palvelukonseptin toteutukseen. (Kuvio 9)

Seuraavissa alaluvuissa käydään läpi Leväsen palvelukeskuksessa toteutettua palvelumuotoiluprosessia vaihe vaiheelta. Jokaisen vaiheen yhteydessä kerrotaan myös vaiheessa sovelletuista menetelmistä.



Kuva 12. Kohtaamistilanteen visualisointi



Kuvio 9. Palvelumuotoilun prosessi osahankkeessa.

4.3.1. Asiakasymmärryksen hankinta

Osahanke alkoi asiakasymmärryksen hankkimisella. Hanketta koordinoivalla organisaatiolla oli hallussaan muotoilun menetelmät, mutta ei sinänsä tietämystä muiden hankkeeseen osallistuneiden organisaatioiden asiakkaista, eli lähinnä muistisairaista. Asiakasymmärrystä hankittiin muun muassa hankkeessa mukana olevien organisaatioiden työntekijöiden kanssa keskustelemalla ja heitä haastatteleamalla. Tietoa täydennettiin varsinaisiin asiakkaisiin kohdistuvan havainnoinnin avulla.

Keskustelutuokiot

Hankkeen alussa järjestettiin kaikkiaan kolme keskustelutilaisuutta. Tilaisuuksiin kutsuttiin edustajia Kallaveden seurakunnasta, Leväsen palvelukeskuksesta sekä yksittäisiä vapaaehtoistyöntekijöitä. Keskustelutuokioissa syvennettiin organisaatioiden kesken ymmärrystä muistisairaista asiakkaina. Tuokioiden tavoitteena oli myös tuoda julki osallistujajorganisaatioiden omia lähtökohtia ja tavoitteita hankkeessa.

Keskusteluissa annettiin myös sisältöjä viriketoiminnalle ja sen kehittämistavoille ja -mahdollisuuksille. Palvelumuotoilijan rooli tässä vaiheessa oli koota organisaatiot saman pöydän ääreen jakamaan näkemyksiä hankkeen sisällöstä, viriketoiminnasta ja muistisairaiden elinolosuhteista ylipäätänsä. Palvelumuotoilijalta edelly-

tettiin vahvaa johtajuutta ja kykyä koordinoida erilaisia tarpeita ja tavoitteita omaavia organisaatioita yhteistoiminnassaan.

Keskustelutuokiossa luotiin hankkeen myöhemmälle toiminnalle suuntaviivat ja sisältö. Tärkeää keskustelutuokiossa oli myös yleinen tutustuminen hankkeen toimijoihin, sekä erityisesti tutustuminen muistisairaiden palveluympäristönä toimivan Leväsen palvelukeskuksen toimintaan ja organisaatioon. Keskusteluissa hahmottui siten vahvasti palveluekosysteemi, eli se toimintaympäristö, sidosryhmät ja asenneilmasto jossa palvelu tapahtuu.

Havainnointi

Leväsen Palvelukeskuksen muistisairaita havainnoitiin paikan päällä kolme kertaa. Havainnointi tapahtui kolmessa erilaisessa muistisairaankokemassa aidossa tilanteessa. Ensimmäinen havainnointi keskittyi muistisairaiden normaaliin osastolla olemiseen. Toisella kerralla seurattiin muistisairaita pääsiäisen hartaustilaisuudessa ja kolmannella kerralla vapaaehtoistyöntekijän ohjaamassa kerhotilanteessa.

Osastolla vierailu oli hoitajien opastama vierailukäynti, jossa muistisairaiden arkea seurattiin läheltä, kuitenkin siihen puuttumatta. Hartaustilaisuudessa pyrittiin seuraamaan muistisairaiden käyt-

tämistä ja reaktioita tilanteissa, joissa muistisairaita on samassa tilanteessa kymmeniä samanaikaisesti. Kerhotilanteessa palvelumuotoilijan rooli korostui aktiivisena kerhotilanteeseen osallistujana. Kahdesta aiemmasta tilanteesta poiketen muistisairaaseen pyrittiin saamaan kontaktia. Kerhotilanteessa käytiin keskustelua myös vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa, etenkin heidän kokemuksiaan muistisairaiden aiemmasta käyttäytymisestä erilaisissa kohtaamistilanteissa.

Asiakkaan rooli palvelumuotoilun näkökulmasta muistisairaiden kohdalla on erittäin kiinnostava, mutta samalla haastava asia. Palvelumuotoilun keskeinen edellytys on asiakkaan osallistaminen, muistisairas ei kuitenkaan muista kokemuksia tai tiedosta hänen asemaansa kehittämiseen osallistujana. Tästä syystä oli tärkeää havainnoinnissa tarkkailla muistisairaiden käyttäytymistä, reaktioita ja samalla kuulla muiden näkemyksiä ja kokemuksia aiemmista kohtaamistilanteista.

Keskeisiä havaintoja asiakasymmärryksestä

Asiakasymmärryksen hankinnassa esiin nousi viisi keskeistä asiaa, joita lähdettiin työstämään seuraavissa prosessin vaiheissa. Ensimmäinen asia oli merkityksellinen kohtaaminen ja sen sisältö. Toisena esiin nousi seurakunnan rooli ja toiminnan hyödyntäminen muistisairaana merkityksellisessä kohtaamisessa. Kolmas esiin noussut asia oli vapaaehtoistyön rooli ja merkitys kohtaamisen

mahdollistajana. Neljäs ja viides koskivat aikaa, resursseja ja teknologian tarjoamia mahdollisuuksia.

Ensimmäisessä vaiheessa nousi esiin tarve tahoja yhdistävälle tiedotuskanavalle. Osallistuneet organisaatiot eivät tunteneet riittävän hyvin toisiaan tai olemassa olevia yhteistyömahdollisuuksia. Organisaatioiden kesken ei ollut esimerkiksi sovittuna yhteisiä palvelikäytänteitä tai muutakaan keskusteluyhteyttä. Merkityksellisen kohtaamisen kannalta keskeisin toimija, eli vapaaehtoistyöntekijä oli myös jäänyt vaille riittävää koulutusta, perehdytystä ja tukea työhönsä.

Vastaavasti seurakunnan tarjoamat palvelut olivat perinteiseen kaavaan jumittuneita, eikä niiden koettu sellaisenaan soveltuvan ikääntyneen merkityksellisen kohtaamisen tueksi. Esimerkiksi papin kohtaamisen todettiin olevan joillekin muistisairaille jopa pelottavaa, sillä se yhdistetään usein kuoleman lähestymiseen. Toisaalta esimerkiksi katoliseen seurakuntaan kuuluvilla pappi herättää mielikuvan ripittäytymisestä ja siten pelon ja huonon oman tunnon parantamisesta.

Merkityksen kohtaamisen sisältöjä pohdittaessa kuvat nousivat kaikkein tärkeimmäksi kohtaamisen välineeksi. Kuvat voivat olla henkilökohtaisia tai yleisiä kuvia, esimerkiksi juhlapyhiin liittyviä kuvia. Kuva toimii muistisairaahan kohtaamisessa välineenä, joka palauttaa muistisairaalle tunteita hänelle tärkeästä asiasta, tilanteesta tai esimerkiksi tilasta. Kuvat toimivat kommunikaation välineenä ja helpottavat kohtaamistilanteessa käytävää keskustelua muistisairaahan ja vapaaehtoistyöntekijän välillä.

Yhteissuunnittelu

Palvelujen ideoinnin yhteydessä yhteissuunnittelulla (eng. co-design) tarkoitetaan toimintaa, jossa nykyisten ja tulevien käyttäjien lisäksi eri alojen asiantuntijoita ja toimijoita otetaan mukaan suunnitteluprosessin eri vaiheisiin.

4.3.2. Palveluidean luominen

Prosessin toinen vaihe on palveluidean luominen, eli ideointi. Asiakasymmärrysvaiheessa kerättyjen havaintojen ja tietojen pohjalta järjestettiin yhteissuunnittelupalaveri, joka edusti palvelumuotoilun toista prosessivaihetta käytännössä. Edellä esiin nostetut viisi keskeistä havaintoa ohjasivat yhteissuunnittelun prosessia.

Yhteissuunnittelupalaveri

Yhteissuunnittelupalaverissa hyödynnettiin laajasti eri palvelumuotoilun menetelmiä. Keskustelun avaamiseksi käytettiin erilaisia kuvakortteja. Kuvakorteilla oli tarkoitus virittää osallistujien mielessä erilaisia mielikuvia kohtaamistilanteesta. Kuvakorttien ideana on tuoda esiin myös sellaisia ajatuksia, mitä ei yleensä tulla ajatelleeksi. Esimerkiksi taideteosta esittävä kuva tuo mieleen taiteen hyödyntämisen kohtaamistilanteen osana ja niin edelleen.

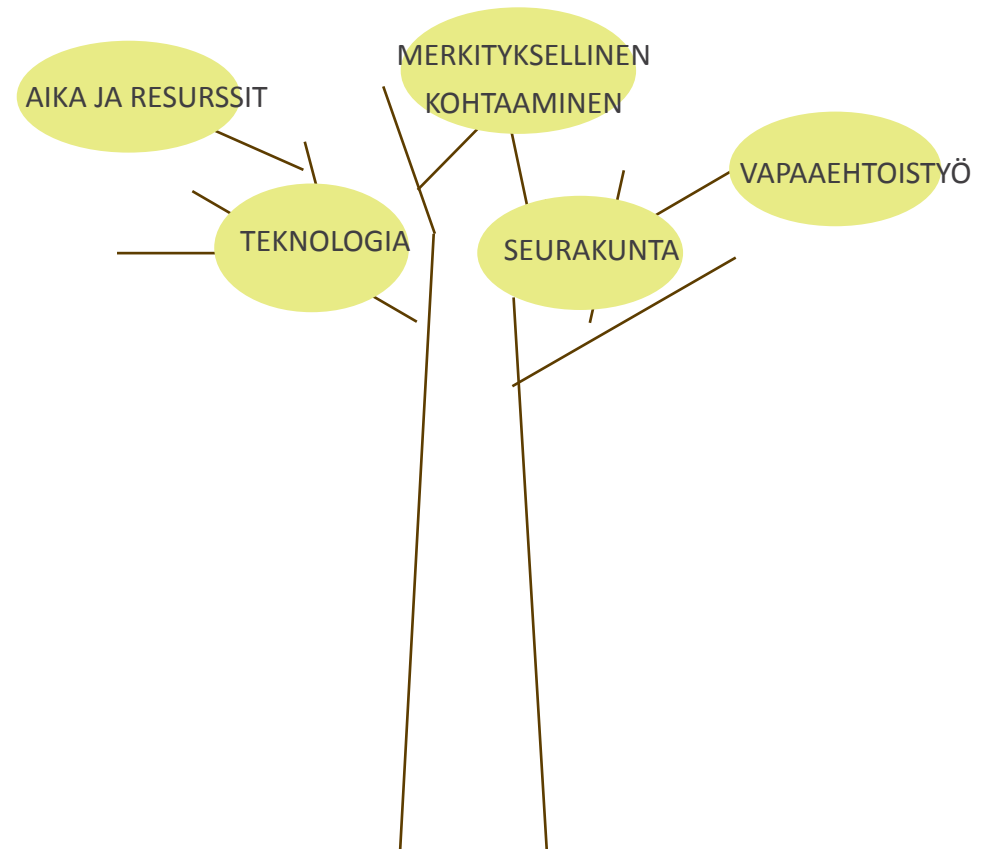


Kuva 13. Työpaja Leväsen palvelukeskuksessa

Kuvakorttien avulla käynnistyi keskustelu, jossa ajatuksia vaihdeltiin ja niitä kommentoitiin. Keskustelun pohjalta syntyneitä ideoita ja ajatuksia listattiin ideapuuhun. Ideapuun ”oksina” toimivat asiakasymmärrysvaiheen pohjalta esiin nousseet viisi keskeistä teemaa. Ideapuu toimi reflektiivisenä työvälineenä läpi koko prosessin ajan.

Ideapuu

Keskustelujen yhteydessä syntyviä ajatuksia ja ideoita kirjoitettiin lapuille ja vietiin ideapuuhun keskeisten teemojen alle. Ideat olivat näkyvillä puussa ja niihin oli helppo palata työpajan aikana.



Kuvio 10. Yhteissuunnittelussa nousseet viisi keskeistä asiaa.

Ideapuun jälkeen työvälineeksi otettiin profiilikortit, joilla harjoiteltiin samaistumista muistisairaiden asemaan. Väline oli erityisen tärkeä, sillä muistisairasta käyttäjänä ei voitu osallistua. Jokainen osallistuja täytti profiilikortin, johon oli merkitty kuvitteellisen henkilön tietoja, joihin kortin saajan tuli samaistua.

Korttien henkilöt edustivat muistisairaita, muistisairaita hoitavaa henkilökuntaa sekä vapaaehtoistyöntekijöitä. Tarkoituksena ei ollut samaistua ainoastaan muistisairaaseen rooliin, vaan kortit mahdollistivat myös samaistumisen eri organisaatioiden välillä. Hoitajasta saattoi siten tulla seurakunnan vapaaehtoistyöntekijä ja Leväsen palvelukeskuksen johtajasta muistisairas.

Profiilikorttien henkilöt istutettiin draaman menetelmin erilaisiin tilanteisiin, joissa osallistujat näyttelivät tilanteita improvisoiden, korttien antamia hahmokuvauksia mukaillen. Tilanteet toteutettiin kolmessa ryhmässä, joihin kuului kuhunkin kaksi roolihahmoa. Keskusteluissa alkoi syntyä todellisia palveluideoita, kuten ikääntyneiden omien taitojen hyödyntäminen kohtaamistilanteessa.

Näyteltyjen draama tilanteiden jälkeen palattiin keskustelemaan näytellyistä tilanteista ja kohdatuista tuntemuksista. Jälleen keskusteluiden pohjalta täydennettiin ideapuuta uusilla ajatuksilla ja näkökulmilla. Käytyjen keskusteluiden, profiilikorttien ja ideapuun täydennysten pohjalta siirryttiin palveluideoita jalostamaan edelleen kuvakäsikirjoituksilla.



NIMI.....
IKÄ.....
PELOT.....
HAAVEET.....
PIDÄN.....
INHOAN.....

Profiilikortti

Profiilikorttiin luodaan kuva aineistoon perustuen käyttäjän elämään kuuluvista asioista kuten haaveet, harrastukset, perhe, elämänmotto jne. Laajemmin henkilöprofiilit ovat luotuja henkilö-hahmotarinoita.



Kuva 14. Kohtaamistilanteen prototyypointi

Kuvakäsikirjoituksilla haluttiin konkretisoida esiin nousseita palveluideoita. Kyse on palveluideoiden visualisoinnista, jotta ne olisi mahdollisimman helposti hahmotettavissa. Visualisoinnissa voidaan ottaa mukaan kaikki palvelun ympäristön elementit, kuten tila, esineet ja varsinainen palveluprosessi. Kuvakäsikirjoituksissa kuvattiin koko palvelupolku, jakautuen erillisiin palvelutuokioihin. Palvelulle määriteltiin selkeä alkupiste, keskiosa ja loppu. Näin pyrittiin jakamaan palvelu loogisesti eteneväksi ja palvelumuotoilun menetelmiä taitamattomille ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Kun palvelulle oli luotu selkeä kuvakäsikirjoitus, edettiin siitä prototypointiin.

Prototypointi, eli palveluidean koemallintaminen toteutettiin myös draamamentelmiä hyödyntäen, näyttelemällä. Kuvakäsikirjoitus toimi ikään kuin näytelmän käsikirjoituksena joka ohjasi kuviteltua palvelupolkua. Draamassa mukana olleiden kokemusten ohella huomiota kiinnitettiin myös siihen, miten ulkopuolelta tilannetta katsoneet näkivät palvelukokonaisuuden sujuneen. Epäkohdat ja toisaalta myös onnistuneet osiot pystyttiin huomaamaan ja edelleen analysoimaan sekä näyttelijän, että ulkopuolisen näkökulmasta. Prototypointitilanteet myös kuvattiin ja videoitiin, mikä mahdollisti niiden yksityiskohtaisen analysoinnin. Viimeistään prototypointi toi esiin keskeiset muistisairaana merkityksellisen kohtaamisen välineet ja ainekset.



Vapaaehtoistyöntekijä Maarit tapaa ikääntyneen Siskon kahvilla Jumalanpalveluksen jälkeen. Sisko kertoo haluavansa ompelukoneen, koska vanhana käsityöopettajana hän kaipaava ompelukoneen ääreen. Maarit saa idean. Hän hankkii ompelukoneen Siskon huoneeseen ja pyytää Siskoa neuvomaan patalappujen ompelusta kiinnostuneita.



Sisko ohjasi yhtä ihmistä kerrallaan ja koki siitä hyvää oloa. Voimaantunnuttavinta olikin Siskolle se, että hän pääsi ohjaamaan ihmisiä ja keskustelemaan ompelemisesta ja arjesta.



Sekä Sisko, että Maarit kokivat hyvää oloa tekemisestä. Patalappuja myytiin erilaisissa tapahtumissa. Patalappujen myynnillä saatiin varoja afrikkalaisen koulutuksen hyväksi.

Kuvio 11. Kuvakäsikirjoitus palveluideasta.



Kuva. 15. Osallistujat prototypointivaiheessa.

Palvelumuotoilijan rooli ideointivaiheessa oli toimia yhteissuunnittelupalaverin kokoonkutsujana sekä palaverin vetäjänä. Keskeisin rooli oli tietenkin myös muille hankeorganisaatioille vieraiden menetelmien käytön opastamisessa. Muotoilijan rooli ei kuitenkaan ollut vielä tässä vaiheessa visualisoida palvelupolkuja, vaan kuväkäsikirjoitukset ja visualisoinnit tekivät osallistujat itse.

Keskeisiä havaintoja palveluiden ideoinnista

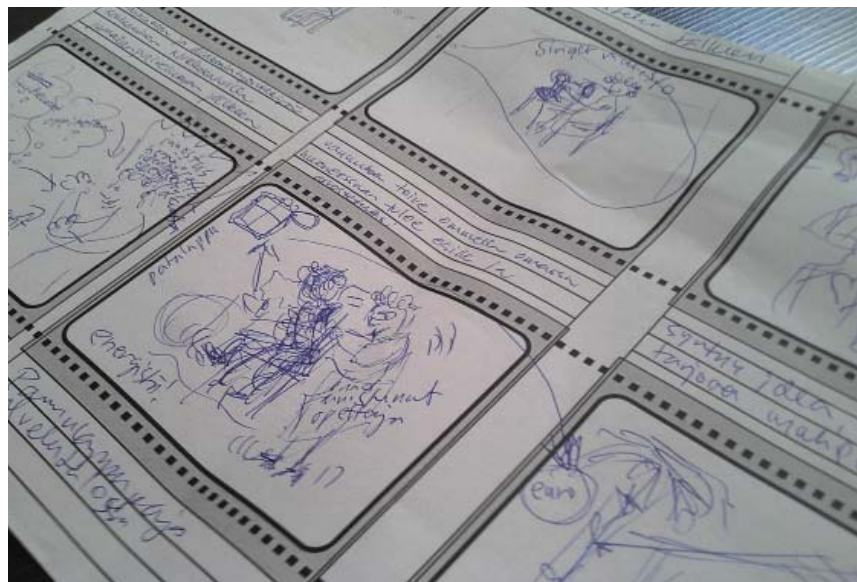
Yhteissuunnittelupalaveria voi pitää laajimpana yksittäisenä tässä hankkeessa toteutettuna palvelumuotoilua hyödyntävänä tapahtumasarjana. Siitä nousikin esiin laaja kirjo erilaisia huomioita niin muistisairaiden merkityksellisestä kohtaamisesta kuin myös palvelumuotoilun metodeista. Merkittävin vaiheen anti on se, että yhteissuunnittelu tarjosi uusia lähestymistapoja palveluiden ideointiin ja suunnitteluun. Tulevaisuudessa organisaatiot kykenevät myös omatoimisesti hyödyntämään opittuja menetelmiä. Palvelumuotoilun ja –muotoilijan rooli oli siten paitsi tuoda mukaan kehittämisen välineet, myös aikaansaada pysyväluonteista muutosta organisaatioiden toiminnoissa. Keskiössä on etenkin palvelumuotoilun teorian mukaisen asiakaslähtöisen palvelusuunnittelun vaikiinnuttaminen osaksi organisaatioiden toimintaa.

Yhteissuunnittelussa havaittiin että kuvien ohella myös muilla aistiärsykkeillä, kuten musiikilla tai esimerkiksi taiteella voi olla merkitystä kohtaamistilanteen onnistumisessa. Samoin kohtaamistilanteita voidaan tukea myös virikkeellisillä esineillä, kuten korteilla, symboleilla, peleillä, esineillä ja tiloilla. Esimerkiksi Jyväskylässä on käsityömuseossa käytössä muistolaatikko, johon on kerätty vanhoja esineitä tukemaan tunteiden herättämistä kohtaamistilanteissa.

Vapaaehtoistyöntekijöiden rooli herätti edelleen pohdintaa. Etenkin moitittiin vapaaehtoistyöntekijöiden työn tiellä olevaa byrokra-

tiaa. Esimerkiksi seurakunnan vapaaehtoistyöntekijäksi halutesaan joutuu työntekijä täyttämään liittymislomakkeen ja edelleen Leväsen toimintaan mukaan halutessaan, jälleen toisen lomakkeen. Byrokratian koettiin herättävän pelkoa vastuusta ja siten kohtavan osallistumisen kynnystä.

Yhteissuunnittelussa havaittiin myös kohtaamistilanteen toimivan parhaiten pienessä ryhmässä. Ryhmä voi sisältää esimerkiksi muutamia muistisairaita ja vaikka papin. Seurakunnan työntekijän kohdalla muistutettiin edelleen papin herättävän erilaisia tuntemuksia. Papin pitäisikin huomioida esiintymisessään kohderyhmän erityispiirteet ja mukautua työssään sen mukaisesti.



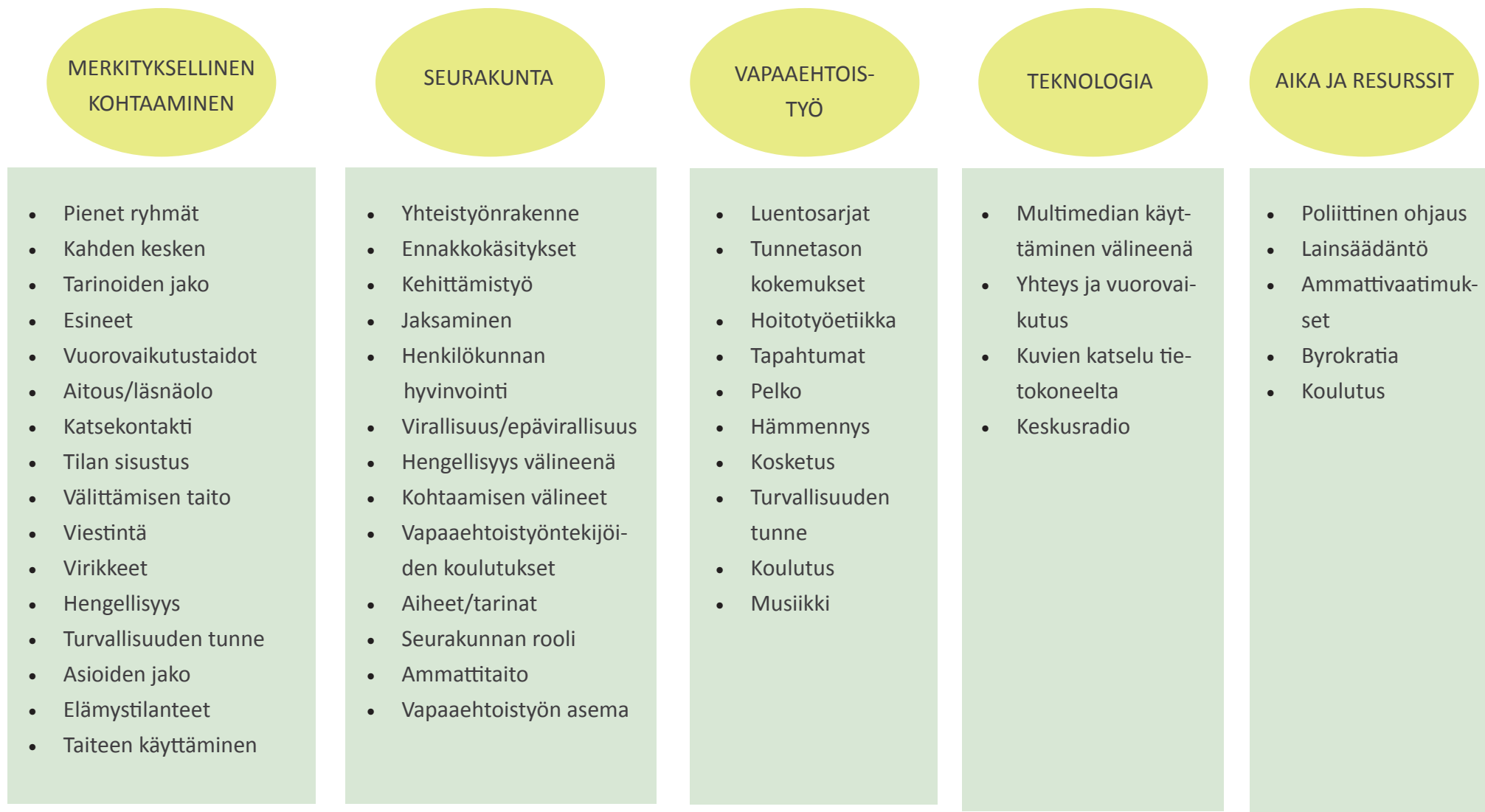
Kuva 16. Kohtaamistilanteen kuvakäsikirjoitus

Myös teknologian nähtiin nykypäivänä olevan osa palvelua ja siten mahdollinen osa myös merkityksellistä kohtaamista. Esimerkiksi kuvia tai videoita voidaan näyttää televisiosta tai tietokoneelta, ääniä voidaan soittaa radiosta tai muista äänentoistolaitteista. Pohdittiin esimerkiksi Jumalanpalvelusten lähettämistä Kallaveden seurakunnasta palvelukeskukseen, hyödyntäen tietotekniikkaa. Jumalanpalvelukset voisivat kuulua esimerkiksi palvelukeskuksen keskusradiosta tai niitä voitaisiin näyttää esimerkiksi keskuksen televisiosta.

Kuviossa 13 on yhteissuunnittelun keskeinen anti tiivistetty keskeisiksi ajatuksiksi. Ajatukset ovat samoja mitkä löytyvät myös yhteissuunnittelupalaverin ideapuusta.



Kuva 17. Ideapuu yhteissuunnittelupalaverissa.



Kuvio 12. Keskeisimmät ideapuun ajatukset.

4.3.3. Palveluidean arviointi

Arviointi palvelumuotoilussa tarkoittaa perinteisesti palveluidean arviointia, jota tässä hankkeessa toteutettiin myös jo yhteissuunnitteluvaiheessa. Luodut kuvakäsikirjoitukset ja tehdyt koemallinnukset ovat osa palveluideoiden arviointia. Koska palvelumuotoilun prosessi ei etene aina loogisesti ja sitä toteutetaan jatkuvissa syklissä, prosessin vaiheet etenivät tässä hankkeessa päällekkäisesti. Arviointi yhteissuunnittelussa ei tarkoittanut kuitenkaan ideoiden arviointia niiden huonouden tai toimivuuden kannalta vaan sillä tarkoitettiin palveluideoiden herättämiä tunteita. Arviointivaiheessa sama hankeryhmä kokoontui arvioimaan edellisten tapaamisten antia. Tapaamisten välillä kului kuitenkin muutamia viikkoja, millä haluttiin virkistää osallistujien näkemyksiä edelleen.

Arviointipalaveri

Arviointipalaverissa otettiin jälleen esille ideapuu ja käytiin sen sisältöä läpi uudelleen. Puun sisällöstä keskusteltiin ja jälleen nousi esiin uusia ideoita ja näkemyksiä. Keskustelussa ideoita jalostettiin edelleen ja niitä vietiin syvemmälle tasolle. Uusia syntyneitä ideoita ja ajatuksia myös reflektoitin ja arvioitiin osana jo yhteissuunnittelussa koemallinnettuja ideoita. Arviointipalaverissa ei juurikaan käytetty uusia palvelumuotoilun menetelmiä. Sen sijaan kyseessä oli ennemminkin reflektiivinen keskustelu, joka tosin vietiin myöhempää analysointia varten.

Palvelumuotoilijan rooli arvioinnissa oli kertoa osallistujille arvioinnin merkityksestä suunnitteluprosessissa ja ohjata keskustelua rakentavaan suuntaan.

Keskeisiä havaintoja arviointivaiheesta

Arviointivaihe osoittautui hankkeessa tärkeäksi ideoiden ja kohtaamistilanteen tarkemman suunnittelun kannalta. Kohtaamistilanteen ainekset alkoivat tässä vaiheessa tarkentua ja täydentäviä lisäideoita syntyä. Tässä vaiheessa nousikin iso joukko uusia ideoita, joita voitiin liittää kohtaamistilanteen rakenneosiin. Osallistujien välille syntyi syvempi keskusteluyhteys, jota jo entuudestaan oli kaivattu. Myös uusia yhteistyösaumoja havaittiin. Yhteistyön vahvistamiseksi esitettiin muun muassa yhteinen ”ideapankki”, josta sekä Leväsen palvelukeskuksen, vapaaehtoistyöntekijöiden että seurakunnan työntekijöiden on helppo ammentaa ideoita ikääntyneiden viriketoimintaan. Samalla ”ideapankki” toimisi foorumina, jossa voidaan jatkossakin vaihtaa kokemuksia ja ajatuksia sekä ehdottaa uusia palveluideoita.

Kohtaamistilanteen nähtiin vaikuttavan henkisellä tasolla paitsi asiakkaaseen myös vapaaehtoistyöntekijöihin, seurakunnan työntekijöihin ja Leväsen palvelukeskuksen hoitajiin. Ikääntyneet muistisairaat saattavat esimerkiksi käsitellä kuolemaa ja siihen liittyviä

pelkoja kohtaamistilanteissa, jolloin myös tukea tilanteessa antava saattaa kokea samanlaisia pelkoja ja tunteita. Myöhemmin tuen tarjoaja saattaa myös itse olla tuen tarpeessa. Tästä syystä Leväsen palvelukeskus ehdotti seurakunnalle luentotyyppejä koulutuspäiviä, joissa palvelukeskuksen henkilökunnalle tarjotaan esimerkiksi tukea kohtaamistilanteisiin.

Seurakunta korosti hengellisyyden merkitystä kohtaamistilanteissa. Hengellisyydellä tarkoitetaan tässä tapauksessa jonkinäköistä sielunhoitoa, jossa hengellisyydellä pystytään parantamaan henkistä jaksamista. Kaikki osallistujat korostivat hengellisyyteen liittyvien ennakkokäsitysten murtamista ja ihmisarvon merkityksen korostamista kohtaamistilanteissa. Hengellisyys todettiin kuitenkin erityisen tärkeänä kohtaamistilanteissa, joissa muistisairaana omaiset kohdattiin hiljentymishuoneessa (Paikka, jossa omaiset hyvästelevät läheisensä viimeisen kerran).

Arvioinnissa palattiin myös kuvien voimakkaaseen vaikutukseen kohtaamistilanteessa, mutta tällä kertaa kuviksi ymmärrettiin tarinat ja mielikuvat, joita muistisairaavat kuvailivat ja kertoivat. Muistisairaana kertomuksen pohjalta voidaan luoda näkymä (Kuva) johonkin muistisairaana elämänvaiheeseen ja sitä voidaan elävöittää esimerkiksi näyttelemällä. Eräs muistisairas kertoi tarinaa lapsuudestaan. Tarinassa henkilö hyvästeli tietyllä bussipysäkillä sotaan lähtevää veljeään. Tilanne kuvattiin, sitä näyteltiin ja sillä huomattiin olevan merkittävä tunnekokemus muistisairaalle.

4.3.4. Palveluidean toteutus

Palvelumuotoilu-prosessin viimeisessä vaiheessa palveluideasta rakennettu palvelukonsepti viedään käytäntöön asiakkaiden arvioitavaksi. Tässä hankkeessa toteutusvaihe jäi suurimmalta osin Leväsen palvelukeskuksen ja Kallaveden seurakunnan keskenään toteutettavaksi. Hankkeen aikataulujen puitteissa varsinaista palvelun käytäntöön tuomista ei ollut ja hanketta koordinoineet palvelumuotoilijat eivät siten päässeet arvioimaan itse toteutusvaiheeseen vietyjä palveluideoita. Palveluideoiden koemallintaminen kuitenkin mahdollisti jo aikaisemmissa vaiheissa ongelmakohtiin puuttumista ja puutteiden korjaamista.

Yhteissuunnittelun ja arvioinnin tuloksena Leväsen palvelukeskuksen työntekijät, seurakunnan työntekijät ja vapaaehtoistyöntekijät kehittivät merkityksellisen kohtaamisen aineksia ja siihen tarvittavia työkaluja. Työkaluja määriteltiin aikaisempien prosessivaiheiden aikaansaannosten perusteella. Kuvista tuli olennaisia merkityksellisen kohtaamisen välineitä.

Leväsen palvelukeskus toteutti yhteistyössä Kuopion muotoiluakatemia tekstiilitaiteen opiskelijoiden kanssa merkityksellisen kohtaamisen mahdollistamiseksi työvälinelaatikon. Laatikon sisältö koostui paitsi valokuvista, myös erilaisista muista aistiärsykkeistä. Laatikon sisällöllä pyritään kohtaamistilanteissa stimuloimaan

paitsi näköaistia myös muita aisteja. Laatikko sisälsi useita erilaisia kuvasarjoja, jotka muodostuivat useasta eri kuvasta. Jokaisen kuvasarjan tueksi opiskelijat tekivät niin sanottuja tunto- ja hajupusseja.

Esimerkiksi pullan tekoa esittävään kuvasarjaan liittyi kanelia sisältävä hajupussi. Hajupussien tarkoitus on tuoda muistisairaiden mieleen paitsi mielikuvia pullasta, myös tuoksun kautta syntyviä mielleyhtymiä. Toinen esimerkki kuvasarjoista liittyy sahaukseen. Kuvasarjat sisältävät sahausprosessia esittäviä kuvia. Lisäksi hajupussi sisältää sahanpuruja, joita sai kosketella ja haistella. Tällaiset hajupussit nähtiin madaltavan kynnystä koottaajan ja muistisairaana välillä. Toisin sanoen tarinoita ja keskustelua on niiden ympärillä helppo synnyttää.



Kuva 18. Sahauspuruja



Kuvat 19. ja 20. Kuvia sahaustesta

4.5. Organisaatiotason muutoksen suunnittelu

Palvelumuotoilu nähdään liian usein kapea-alaisesti vain palvelun tai muutaman palveluketjun suunnitteluna tai kehittämisenä. Toinen laajempi tapa nähdä palvelumuotoilun rooli organisaatiossa, on nähdä se työkaluna, joka muuttaa paitsi palveluita, myös koko organisaation toimintarakenteita. Kysymys on siten teoriassa mainitusta muotoilun toisen ja kolmannen tason rajapinnasta. Käytännössä hankkeessa pyrittiin muotoilun kolmannen tason organisaatiomuutoksen suunnitteluun, mutta palvelumuotoilun rooli tällaisen muutoksen ajurina ei päässyt kovinkaan pitkälle. Hankkeen voidaan siis sanoa jääneen muotoilun toiselle tasolle, jossa palvelua kehitettiin käyttäjälähtöisesti mutta kokonaista muutosta organisaation toimintaan ei välttämättä saatu aikaan.

Palvelumuotoilun ja ylipäättänsä muotoilun haasteena on tuoda kokonaisvaltainen lähestymistapa osaksi organisaatioiden toimintaa ja kulttuuria. Tällaisen lähestymistavan omaksuminen vaatisi paitsi muotoilun tai palvelumuotoilun omaksumista osaksi organisaation toimintakulttuuria, myös organisaatiossa vallallaan olevia, usein piintyneitäkin, toimintatapojen muuttamista. Tämä ongelma korostuu etenkin julkisen sektorin organisaatioissa.

Samaan aikaan kun muotoilulla ja palvelumuotoilulla pyritään muuttamaan organisaatioiden rakennetta ja toimintatapoja ovat itse muotoilu ja palvelumuotoilu nuoria oppialoja ja jatkuvassa

murroksessa. Etenkin kolmannen ja neljännen tason muotoilukäsitteet ovat liikkeessä ja muotoutumassa. Erilaisten tapaustutkimusten valossa onkin kiintoisaa pohtia miten muotoilun kolmas ja edelleen neljäs taso voisivat Suomalaisessa palvelumuotoilussa muotoutua.

Leväsen organisaatiomuutos ja sen suunnittelu

Edellä, tässä pääluvussa kuvattu prosessi toimi Leväsen palvelukeskuksen organisaatiotason muutoksen käynnistäjänä. Palvelumuotoilun menetelmät ja koordinoivan tahon tehtävä oli tuoda organisaatioon uusi tapa nähdä oman toiminnan kehittämistarve. Palvelumuotoilu ei siten tuonut valmiita uusia tapoja hoitaa palvelutuotantoa tai organisoida työtä. Sen sijaan palvelumuotoilu loi muun muassa uuden sisällön organisaation asiakaslähtöisyyden käsitteelle. Usein organisaatiot ymmärtävät asiakaslähtöisyyden merkityksen jo ilman palvelumuotoiluakin. Valitettavasti se ymmärretään kapea-alaisesti esimerkiksi asiakaspalautteen, segmentoinnin tai asiakastytyväisyyskyselyiden hyödyntämiseksi osana markkinointia ja palveluiden kehittämistä.

Palvelumuotoilun tuoma uusi sisältö asiakaslähtöisyydessä on sen rooli tuoda esiin ne asiat, jotka eivät perinteisillä menetelmillä ja ajattelutavoilla ole hallittavissa. Palvelun kehittämisen kontekstia ei monisyydestä luonteestaan johtuen pystytä hallitsemaan pelkästään tekstillä ja sanoilla, vaan tarvitaan jotain yleistajuisempaa ja

laajempaa. Palvelumuotoilu tuo ratkaisuksi muun muassa visuaalisen kommunikoinnin välineet.

Asiakslähtöisyyden ottaminen osaksi palveluiden kehittämistä onnistui tässäkin hankkeessa hyvin, mutta se ei itsessään riitä organisaatiotason muutoksen suunnittelussa. Varsinaista muutosta ei vielä tapahtunut, eikä muotoilulla ollut syvempää strategista roolia ja vaikuttavuutta. Muotoilun rooli jäikin toiselle muotoilun tasolle (vrt. muotoilun neljä tasoa).

Jotta todellinen muutos organisaatiotasolla mahdollistuisi, organisaation tulisi toimia tiiviissä yhteistyössä muiden samaan palvelukokonaisuuteen liittyvien organisaatioiden ja sidosryhmien kanssa. Samaan palvelukokonaisuuteen liittyvillä sidosryhmillä tarkoitetaan eräänlaista organisaatioiden verkostoa, joilla on vaikutusta yksittäiseen palvelukokemukseen. Esimerkiksi Leväsen tapauksessa tämä verkosto koostuu erilaisista yhdistyksistä ja muista kolmannen sektorin toimijoista, omaisista, seurakunnista, kunnasta ja yrityksistä.

Palveluiden kehittäminen on tapahduttava kaikkien näiden organisaatioiden tiiviissä yhteistyössä ja osallistamalla myös itse asiakkaita palveluiden suunnitteluprosessiin. Leväsen palvelukeskuksen esimerkiksi kärsiessä resurssipulasta voidaan yhteissuunnittelulla löytää palveluratkaisuja, jotka eivät suoranaisesti rasittaisi enempää Leväsen toimintaa tai taloutta. Laajemmin tämä voidaan näh-

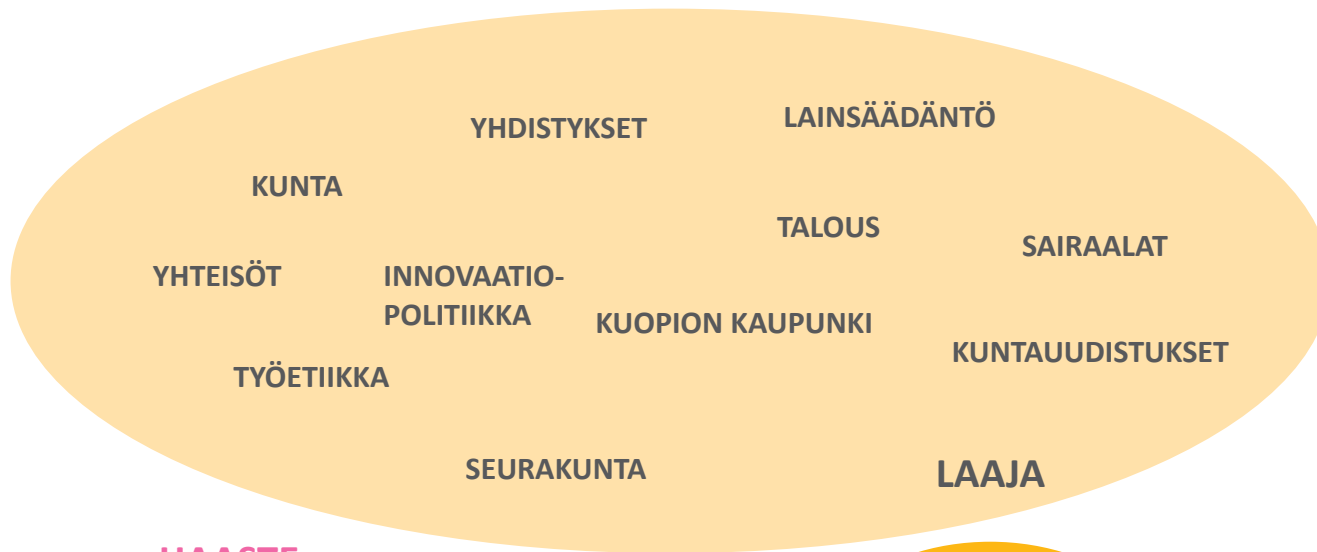
dä siirtymisenä resurssipohjaisesta ajattelusta ratkaisujen tarjoamiseen. Tunnistamalla ympäristön toimijat ja muut mahdollisuudet, voidaan ongelmia ratkaista resurssitehokkaammin ja useampia eri organisaatioita hyödyttävällä tavalla. Esimerkiksi koulun musiikki-luokka tuottaa ilmaista viriketoimintaa, jos heidän oppituntinsa pidetäänkin palvelukeskuksessa. Samalla oppilaitos ja oppilaat voivat hyötyä toiminnasta esimerkiksi resurssisäästöinä, oppilaat saavat kokemusta vapaaehtoistyöstä ja niin edelleen. Täysin ilmaiseksi (ks. kuvio 13).

Toivottavaa on että muotoilua ja palvelumuotoilua hyödynnettäisiin paitsi palveluratkaisujen ja yksittäisten strategioiden, myös organisaatiotason muutoksen aikaansaamiseksi. Tällä ei tarkoiteta ainoastaan yhden organisaation omien intressien mukaista strategioiden muuttamista. Sen sijaan kysymys on kaikkien intressitahojen toiminnan muuttamisesta asiakslähtöiseksi, siten että asiakslähtöisyys myös ohjaa toimintaa. Samoin olisi toivottavaa, että julkinen sektori ottaisi muotoilun ja palvelumuotoilun osaksi organisaatioidensa toimintaa. Ei ainoastaan irralliseksi välineeksi toteuttaa esimerkiksi visualisointia, vaan kokonaisvaltaiseksi ideologiaksi kehittää toimintaa.

Organisaatiotasolla tapahtuvan muutoksen seurauksena voisi käynnistyä uusi laajempi muutosaalto, joka vaikuttaa myös yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Tällaisen muutoksen voidaan nähdä vaikuttavan paitsi muihin organisaatioihin, myös muun muassa

politiikkaan ja lainsäädäntöön. Organisaatiossa tapahtuva muutos muuttaa parhaimmillaan myös yksilöiden toimintaa kohti käyttäjälähtöisyyttä. Muutosaallon levitessä muihin organisaatioihin ja yksilöiden käyttäytymiseen, voidaan puhua sosiaalisen muutoksen käynnistymisestä.

Muutosaallon seurauksena syntyy uusia sosiaalisia haasteita, joihin muotoilun neljännen tason roolit vastaavat ja tarjoavat ratkaisuja. Muun muassa muotoilun luovat menetelmät sekä visualisointi, jolla hahmotetaan monimutkaisia sosiaalisia verkostoja, ovat näitä menetelmiä. Verkostojen visualisointi selkeyttää verkostojen sisällä vallitsevia prosesseja ja auttaa hahmottamaan prosessien välisiä ongelmakohtia. Voidaan siis todeta, että Leväsen palvelukeskuksen tapauksessa muotoilu toimii paitsi organisaatiotason muutoksen, myös pitkällä tähtäimellä sosiaalisen muutoksen käynnistäjänä.



SOSIAALISEN MUUTOKSEN SUUNNITTELU

Laajempi toimintatutkimuksen viitekehys muuttaa osallistuvien organisaatioiden toimintatapoja asiakas- ja käyttäjälähtöisemmäksi.

HAASTE:
IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINNIN YLLÄPITÄMINEN VS. RESURSSIEN PUUTE

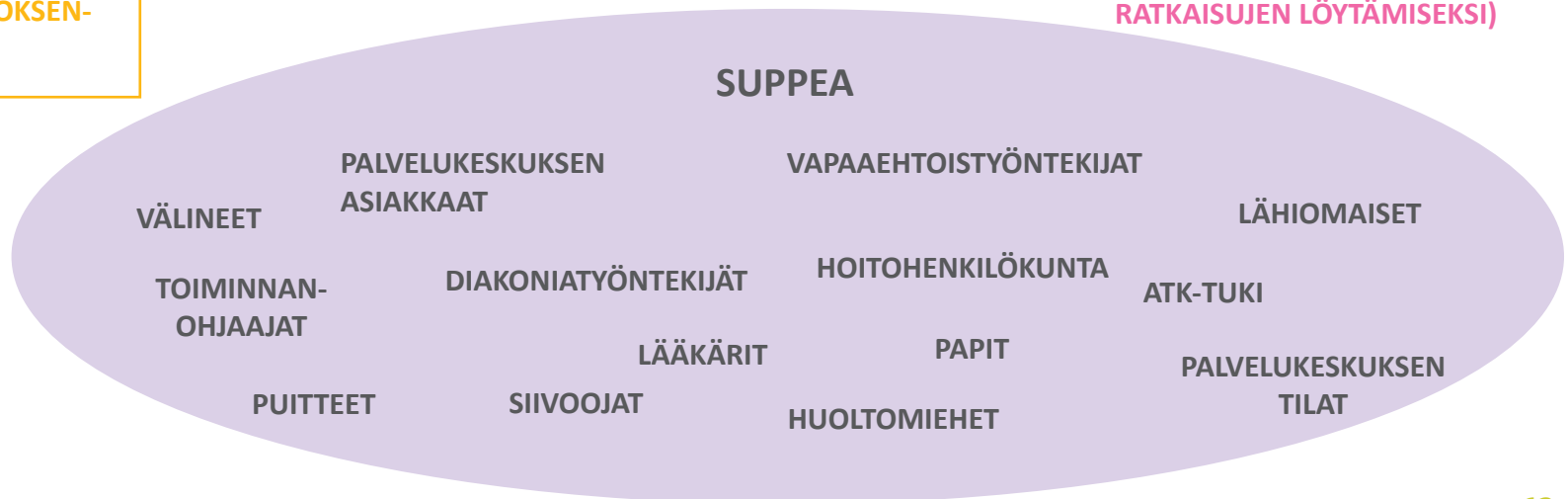
LEVÄSEN PALVELUKESKUKSEN PALVELUEKOSYSTEEMI

MUOTOILU RATKAISUNA:

- ASIAKASLÄHTÖISYYS
- PALVELUMUOTOILUN MENETELMÄT
- MUOTOILUAJATELU
- PALVELUEKOSYSTEEMIN VISUALISOINTI
- AUKKOJEN LÖYTÄMINEN
- ONGELMAKOHTIIN PUUTTUMINEN
- ORGANISAATORAJOJA YLITTÄVIÄ PALVELUITA (EKOSYSTEEMIN OSIEN HYÖDYNTÄMINEN RATKAISUJEN LÖYTÄMISEKSI)

ORGANISAATIOTASON MUUTOKSEN-SUUNNITTELU

Palvelumuotoilun menetelmien ja käyttäjäkeskeisen tutkimus-, kehitys- ja innovaatio-työ osaksi kansalaisten, kuntien, kolmannen sektorin ja yritysten toimintatapoja.



Kuvio 13. Palvelun konteksti tai ekosysteemi. Ratkaisujen löytäminen helpottuu hahmottamalla palvelun kontekstia tai ekosysteemiä. (JAMK, 2012)

5. YHTEEN- VETO

Palvelumuotoilu on noussut vauhdilla vakavasti otettavaksi vaihtoehdoksi palveluiden kehittämisessä. Myös julkisissa palveluissa sen osuus on lisääntynyt huomattavasti. Yhteiskunnassa ilmenevät ongelmat kuten väestön vanheneminen sekä kasvavat tehokkuusvaatimukset etenkin julkisella sektorilla ovat osaltaan vauhdittaneet uusien innovatiivisten kehittämismenetelmien käyttöönottoa. Suomessa ja muualla länsimaissa joissa palveluiden osuus elinkeinorakenteesta on suuri, uusien menetelmien tarve on kasvanut myös markkinoiden vaatimuksista.

Myös muotoilun ja muotoilijan rooli on noussut esiin palvelumuotoilua koskevissa keskusteluissa. Siinä missä aiemmin muotoilija oli lopputuotteet koristelijana, on muotoilijoita nyt otettu mukaan myös laajemmin organisaatioiden palvelutuotteiden suunnitteluun. Muotoilijoita on samalla osallistettu myös organisaatioiden strategisen tason ja sosiaalisen muutoksen suunnitteluun ja läpivientiin. Muotoilijan roolin ja muotoilun sisältöjen muutoksen myötä on ilmennyt myös ongelmia. Esimerkiksi vanhat tutut muotoilun käsitteet, eivät enää riitä kattamaan muotoilun rikasta toimintakenttää. Käsitteet ovat muodostuneet ongelmaksi, etenkin käännosten kannalta on ongelmia. Käsitteistön vakiintumattomuus on osaltaan rajoittanut varmasti myös tutkimusta, mutta luullakseni jokainen opinnäytetyö, pro gradu, väitöskirja tai muu tutkimus vakiinnuttaa ja muokkaa käsitteistöä, kohti vakiintuneempaa ymmärrystä muotoilun sisällöstä. Työtä on vielä teh-

tävänä, mutta tämäkin opinnäyte lienee askel kohti pysyvyyttä ja vakiintuneisuuden tilaa.

Tässä työssä käsiteltiin teoreettisella tasolla muotoilun muuttuvaa roolia, palvelumuotoilua sekä sen menetelmiä. Muotoilun roolin todettiin muuttuneen yhteiskunnallisten muutosten mukana. Muotoilun on kulloisenkin yhteiskunnallisen tilanteen mukaisesti ollut muotouduttava uudelleen. Viimeaikaisimpia kehityssuuntia ovat olleet muun muassa muotoiluajattelu ja prosessien, kuten palveluiden suunnittelu. Muotoilusta on tullut myös strateginen kilpailutekijä, eikä se ole jäänyt täysin huomaamatta edes julkisella sektorilla. Palvelumuotoilua voi pitää teoreettisena jatkumona ja vastauksena tälle kehitykselle. Palvelumuotoilulla tarkoitettiin opinnäytteessä uutta muotoilun menetelmiä hyödyntävää tapaa kehittää, suunnitella ja innovoida palveluita. Palvelumuotoilun menetelmät yhdistelevät muotoilun lisäksi myös muiden tieteenalojen teorioita ja laajasta välineistöstä voidaankin räätälöidä kulloisellekin palveluongelmalle sopivia kehittämisvälineitä. Keskeisenä palvelumuotoilun elementtinä työssä mainittiin muun muassa käyttäjälähtöisyys, kokonaisvaltaisuus, eli holistisuus ja visuaalisuus.

Opinnäytteessä kuvattu palvelumuotoilun sovellus koski Kuopiossa toimivaa Leväsen palvelukeskusta, etenkin muistisairaita asiakkaina. Palvelukeskus on julkinen toimija ja siten hyvä esimerkki

tulevaisuudessa hyvinkin yleisestä julkisen sektorin sosiaali- ja terveyspalveluiden ongelmasta. Muistisairaiden todettiin palvelumuotoilun näkökulmasta olevan poikkeuksellinen käyttäjäryhmä, sillä ilman muistia ihmisen tuntemukset palvelutilanteessa eroavat tilannekohtaisesti. Käyttäjäkeskeisyys edellyttikin hankkeessa erityisen läheistä yhteistyötä toimijoiden välillä ja muun muassa draamamenetelmien hyödyntämistä osana palvelusuunnittelua. Hankkeessa keskiöön otettiin muistisairaiden viriketoiminta. Viriketoiminta nähtiin merkityksellisen kohtaamisen suunnitteluna palveluna.

Merkityksellisellä kohtamisella tarkoitetaan tilasta, ihmisistä, esineistä, prosesseista koostuvaa tilannetta, joka jättää muistisairaalle tunnejäljen. Muistisairaalle jää onnistuneesta tilanteesta hyvä mieli, vaikkei hän itse mielialan lähde muistaisi. Merkityksellistä kohtamista lähestyttiin muun muassa kuvakortein, profiilikortein, kuvakäsikirjoituksin ja erinäisillä draaman keinoilla. Suunnitteluprosessissa noudatettiin palvelumuotoilun prosessia asiakasymmärryksen hankinnasta valmiin palvelun arviointiin. Valmis palvelu jäi kuitenkin toteutettavaksi hankkeen jälkeen, eikä sitä ole raportissa kovin laajalti mainittu.

Hankkeen suurimmat ongelmat koskivat käyttäjän vaikeaa osallistamista osaksi ideointia. Toisaalta hyväksi puoliksi mainittakoon palvelumuotoilun eri tahoja yhteentuoava ja ajatuksia yhteenso-

vittava innovatiivinen toimintatapa. Jo eri tahojen saattaminen yhteen on usein hankalaa, puhumattakaan siitä että perinteisin menetelmin pystyttäisiin luomaan otollinen ilmapiiri ajatusten- vaihdolle. Kysymys on perimmiltään siitä, että palvelumuotoilulla tuotiin mukaan myös hieman yllättäviä ja totutuista tavoista poikkeavia menetelmiä, jotka kannustivat ajattelemaan ”laatikon ulkopuolelta”. Hankkeen tavoite täyttyi siten varsin hyvin, sillä tavoitteena oli toimia innovoinnin käynnistäjänä ja organisaatioita yhdistävänä toimijana. Ajallisten ja taloudellisten resurssien puitteissa paljon olisi voinut tehdä, esimerkiksi yhteistyö olisi voinut olla vieläkin tiiviimpää, tilaisuuksien ja työpajojen määrää olisi voinut lisätä reilusti ja aikaansaannoksia arvioida tarkemmin sekä kehittää niitä edelleen. Erityisen tärkeää olisi varmistaa, etteivät saavutetut tulokset valu hukkaan, prosessin on jatkuttava. On vaarana paluu alkuun ja koko hanke näyttäytyisi resurssien tuhlausena. Tavoitteena tulee olla pysyvä luontainen toimintamalli, joka myöhemmin ohjaa organisaatioiden toimintaa ja antaa sille strategisen suunnan.

Tulevaisuudessa muotoilija rooli tällaisissa hankkeissa varmasti muuttuu edelleen. Julkisella sektorilla palvelumuotoilulle lienee myös reilusti kysyntää tulevaisuudessa. Kysymys kuuluukin, kuinka markkinoida muotoilijaa uudessa roolissaan ja saada organisaatioissa aikaan ymmärrys muotoilijan kyvyistä muotoilla tuotteiden ohella myös prosesseja. Seuraava muotoilijoiden suuri mission

onkin muotoilla uusiksi muotoilijan rooliin liittyviä stereotyyppioita. On olemassa vielä iso joukko organisaatioita ja ihmisiä, joille muotoilija on edelleen kynä kädessä sohiva visualisti, tai omalaatuinen taiteilija.

KUVALUETTELO

Kuva 1.

<http://www2.pori.fi/smu/rosenlew-museo/arkisto.html>

Kuva 2.

<http://grabcad.com/library/machine-part--18>

Kuva 3.

<http://www.techinteriors.com/ergonomics.php>

Kuva 4.

<http://www.helsinkitimes.fi/news/index.php/business?start=90>

Kuva 5.

<http://www.howiteasy.com/2011/06/01/how-to-ruin-good-user-experience-in-20-simple-steps/>

Kuva 6.

<http://gamification.co/2011/04/13/gartner-50-of-innovation-will-be-gamified-by-2015/>

Kuva 7. Manar Ameli

Kuva 8. Manar Ameli

Kuva 9. Manar Ameli

Kuva 10.

http://yle.fi/alueet/tampere/2011/09/rollaattori_ei_oikeuta_ilmaiseen_bussi-matkaan_2853136.html

Kuva 11.

<http://w3.kuopio.fi/tek.nsf/TD/290606092226150?OpenDocument>

Kuva 12. Manar Ameli

Kuva 13. Manar Ameli

Kuva 14. Manar Ameli

Kuva 15. Manar Ameli

Kuva 16. Manar Ameli

Kuva 17. Manar Ameli

Kuva 18. Manar Ameli

Kuva 19. Manar Ameli

Kuva 20. Manar Ameli

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Opinnäytetyön kulku

Kuvio 2. Muotoilun muuttuminen 1950- luvulta 2000 luvulle.

Kuvio 3. Muotoillun neljä tasoa.

Kuvio 4. palvelujen ja fyysisten tavaroiden väliset erot.

Kuvio 5. Palvelumuotoilun prosessi.

Kuvio 6. Palvelumuotoilun prosessin luonne.

Kuvio 7. Toimijoiden ja Palmun roolit.

Kuvio 8. Toimijoiden tiedot, tavoitteet ja lähtökohdat.

Kuvio 9. Palvelumuotoilun prosessi osahankkeessa.

Kuvio 10. Yhteissuunnittelussa nousseet viisi keskeistä asiaa.

Kuvio 11. Kuvakäsikirjoitus palveluideasta.

Kuvio 12. Keskeisimmät ideapuun ajatukset.

Kuvio 13. Palvelun konteksti tai ekosysteemi.

LÄHTEET

KIRJALLISUUS

- Andersson, J. 2005.** Design as a way of bringing a service brand of life: the design dimension in brand development. School Of Management and Economics. Växjö University. Copenhagen: Nordic Design Research Conference.
- Brown, T. 2009.** Change by design: How design thinking transforms organizations and inspires innovations.
- Buchanan, R. 1995.** "Rhetoric, Humanism, and Design". Teoksessa Discovering Design. Explorations in Design Studies. Toim. Buchanan, Richard & Victor Margolin. Chicago: University of Chicago Press. 23–68
- Grönroos, C. 1998.** Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY –Kirjapainoyksikkö.
- Hasu, M. Keinonen, T. & Mutanen, U. 2004.** Muotoilun Muutos. Näkökulmia muotoilutyön organisoiminn ja johtamisen kehityshaasteisiin 2000-luvulla. Helsinki: F.G. Lönnberg.
- Järvinen, J & Koskinen I. 2010.** Industrial Design as a Cultural Reflexive Activity In Manufacturing. Saarijärvi: Gummerus Printing.
- Koivisto, M. 2007.** Mitä on palvelumuotoilu. Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.
- Mager, B. 2004.** Service Design.A Review. Köln: Prima Print GmbH.
- Miettinen, S. 2011.** Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankitaan ja hyödyntämään. Helsinki: Tammerprint Oy.
- Palmu-suunnitelma 2009.** Palvelumuotoilua ikääntyville. Kuopio: Savonia ammattikorkeakoulu
- Ryynänen T. 2009. Median Muotoilema.** Muotoilun mediajulkisuus suomalaisessa talouslehdissä. Kuluttajatutkimuskeskus. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Saffer, D. 2007.** Designing for interaction. Creating Smart Applications and Clever Devices. Berkeley: New Riders.
- Simon, H. 1996[1969].** The Sciences of the Artificial. 3rd Edition. Cambridge: MIT Press.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. & the co-authors 2010.** This Is Service Design. Basics Tools and Cases. Amsterdam: BIS Publishers.
- Tuulaniemi, J. 2011.** Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Tallentum media Oy.
- Valtonen, A. 2007.** Redefining Industrial Design. Changes In Design Practice In Finland. Jyväskylä: Gummerus printing.
- Walker, J. 1989.** Design History and the History of Design. London: Pluto Press.

NETTILÄHTEET

- Aminoff, C. Hänninen, T. Kämäräinen, M. & Loiske, J. 2010.** Muotoilun muuttunut rooli. Saatavissa: <http://www.tem.fi/files/26019/MUOTOILUN-MUUTTUNUT-ROOLI-1-2-2010.pdf>
- Elinkeinoelämän keskusliitto 2005.** (Viitattu: 04.2012) Saatavissa: http://www.hpl.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_Loppuraportti.pdf
- Helsingin yliopisto 2012.** Saatavissa: <http://www.valt.helsinki.fi/kfil/termit/holismi.htm>
- ICSID The International Council of Societies of Industrial Design 2012.** Saatavissa: <http://www.icsid.org/about/about/articles31.htm>
- KAJAK Kajaanin ammattikorkeakoulu 2007.** (Viitattu 04.2012) Saatavissa: <http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/Tuotteistamisk%C3%A4sikirja/tuoteportfolio-ja-tuote-roadmap.html>
- Koskinen, J. 2010. Muuntuvat Viestinnälliset Identiteetit. Blogikirjoitus.** (Viitattu 04.2012) Saatavissa: <http://muuntuvailme.wordpress.com/category/palvelumuotoilu/>
- Kuntatiedon keskus 2012a.** (Viitattu 03.2012) Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/kunnat/toiminta/soster/Sivut/default.aspx>
- Kuntatiedon keskus 2012b.** (Viitattu 03.2012) Saatavissa: http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/hankkeet/innovatiiviset-palvelut/k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4l%C3%A4ht%C3%B6isyys/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu/Documents/Yritysm%C3%B6nteinen%20kumppani%20hanke%20KL_16_2009.pdf
- JAMK Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2012.** Saatavissa: <http://www2.jamk.fi/~flash/palvelumuotoilu/fi/Main.html>
- Miettinen, S. 2012.** Blogi. Service designthinking. Saatavissa: <http://www.servicedesignthinking.com/>
- Pirkanmaan yrittäjät (Verkkoartikkeli) 2010.** (Viitattu 03.2012) Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/pirkanmaanyrittajat/tiedote/pirkanmaan-tiedotteet/palveluissa-on-tulevaisuus>
- TAIK Taideteollinen korkeakoulu 2011** (Verkkoartikkeli) (Viitattu 03.2012) Saatavissa: <http://www.taik.fi/dr/tutpor/index.html?rootpage=2&subpage=119>
- Taloussanomat 2012.** (Verkkoartikkeli) Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/porssi/sanakirja/termi/sidosryhm%E4/0>
- Tem, Työ- ja elinkeinoministeriö 2008.** (Verkkotiedote) (Viitattu 03.2012) Saatavissa: http://www.sosiaaliala.fi/sosiaalialan_tyonantajaliitto/fi/liitetiedostot/Sosiaalipalvelut_2008_netti.pdf
- Tem, Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.** (Verkkotiedote) (Viitattu 03.2012) Saatavissa: <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2854>
- Tem, Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a.** (Verkkotiedote) (Viitattu 03.2012) Saatavissa: <http://www.tem.fi/?s=3124>
- Tem, Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b.** (Verkkotiedote) (Viitattu 03.2012) Saatavissa: <http://www.tem.fi/?s=3372>
- Tilastokeskus 2012a.** Saatavissa: http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html
- Tilastokeskus aluetilinpito 2012b.** Saatavissa: http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=020_altp_tau_102_fi&ti=Tuotanto+ja+ty%F6llisyys+suuralueittain+1975%2D2008%2A%2C+30+toimialaa&path=../Database/StatFin/kan/altp/&lang=3&multilang=fi
- Van Patter, GK. 2009.** Patterns in motion. Making Sense of Design Futures That Have Already Arrived. Saatavissa: http://www.tem.fi/files/24443/VanPatter_792009.pdf
- Seniorinetti 2012.** Saatavissa: <http://seniorinetti.vaasa.fi/WebRoot/1070824/Page2010.aspx?id=1090927>

