

Liiketoiminnan kehittäminen palvelumuotoilulla

Asiakas otetaan oikeasti mukaan palveluiden suunnitteluun

Palvelumuotoilu on yritysten toimintojen kehittäjänä varsin nuori toimiala. Palvelumuotoilusta on maailmalla puhuttu vuodesta 1991 lähtien

- Palvelumuotoilu on ihmislähtöistä liiketoiminnan kehittämistä, missä asiakasymmärrys on keskiössä. Halutaan syvällisemmin ymmärtää asioita ja mihin suuntaan palveluita kehitetään, sanoo Palvelumuotoilu Palon toimitusjohtaja Piia Innanen.

Palvelumuotoilu lähtee usein liikkeelle asiakaskokemusten tutkimisesta. Tiedon analysoinnin jälkeen tuodaan esille uusia ideoita palvelukonseptiin.

- Ihmisten osallistaminen on tärkeä. Esimerkiksi halutaan, että kuntalaiset ovat itse mukana heille suunniteltujen palveluiden kehittämisessä. Meille tiedon analysointi on yksi tärkeimmistä vaiheista. Paljon tehdään työtä, että saadaan oikea tulkinta aineistosta ulos, Innanen toteaa.

Asiakkaiden mukanaolo ei rajoitu vain alkuvaiheen tutkimukseen. Asiakkaan pitää olla mukana koko palvelumuotoilun prosessin aikana. Aina asiakkaiden kokemusten kerääminen ei ole helppoa.

- Paljon työhön kuuluu, että miten saadaan ihmiset osallistumaan. Että saadaan oikeaa tietoa palvelun kehittäjälle, Innanen sanoo.

Kun asiakkaat saatu mukaan kehitystyöhön, on palaute ollut positiivista. Enemmänkin ihmetellään, että näinhän tämän pitäisikin toimia.

- Ne, jotka ovat osallistuneet sanovat, että tällaista sen pitäisikin olla. Joku sanoi kerran, että on ihana tulla kuulluksi ja joku vielä toimii sen pohjalta, Innanen sanoo.

Palvelumuotoilu pyrkii kehittämään palveluita teollisen muotoilun periaatteiden mukaan. Käytännössä se tarkoittaa esimerkiksi kerätyn

tiedon perusteella erilaisten prototyyppien ideointia.

- Ei niin fyysisiä tuotteita, vaan erilaisten toimintatapojen kehittämistä, kokeilua ja ideoiden kuvaamista. Haasteena on se, että on vaikea enustaa ja tietää käyttäkö asiakkaat palveluita, mutta sen takia tehdään myös kokeiluja, Innanen kertoo.

Piia Innanen kertoo hyvän esimerkin, missä palvelumuotoilulla voisi saada aikaan parempia asiakaskokemuksia.

- Varaat netissä hotellihuoneen ja syötät kaikki tiedot verkkoon. Sitten hotellilla joudut täyttämään uudestaan paperisen lapun. Miksi, kun palvelu voisi olla joustavampi ja sujuvampi, Innanen toteaa.

Palvelumuotoilu Palon toiminta-ajatus on toimia parempien palveluiden puolesta

Tutkimustulosten perusteella asiakaskokemuksiin panostavat yritykset kasvavat nopeammin. Palveluun pettynyt asiakas ei asioi yrityksensä uudestaan.

- Yllättävän paljon tulee edelleen ikäviä kokemuksia palveluista.

Palveluiden kehittämisessä myös saattaa organisaation näkemys asiasta saada liian suuren painoarvon asiakkaan näkökulmaan nähden. Voittajia ovat ne, jotka oikeasti ymmärtävät asiakaskokemuksen merkityksen, Innanen sanoo.

Palvelumuotoilu Palo on perustettu vuonna 2013. Parina ensimmäisenä vuotena yritys joutui selittämään enemmän toimialaansa. Nykyään asiakkaaksi tulevat yritykset, organisaatiot tai yhdistykset tietävät jo valmiiksi mistä on kyse.

- Lähtökohtaisesti suurin osa tietää mitä se on. Osa ei ehkä ole ihan varma. Lähtökohtana on erilaisten toimijoiden halu kehittää omaa palvelua, Innanen sanoo.

Idea yrityksestä sai alkunsa edellisellä vuotena. Irtisanomisuhan alla käyttäliittymäsuunnittelijana toiminut Piia Innanen lähti Lapin yliopiston muuntokoulutukseen.

- Silloin iski ajatus, että mitä jatkossa teen työkseni. Pohjois-Suomessa ei ollut alan yritystä ja samasta koulutuksesta löytyi pari kaveria perustamaan yritystä, Innanen kertoo.

Palvelumuotoilun alalla toimivien työntekijöiden taustat ovat monipuolisia. Mukaan on tullut ihmisiä esimerkiksi markkinoinnista, teollisesta muotoilusta ja käyttäliittymäsuunnittelijoita.

- Ollaan mietitty, että kulttuuriantropologi olisi hyvä tausta myös. Myös käyttäytymistieteen psykologi olisi hyvä lisä porukkaan, Innanen pohtii.

Palvelumuotoilussa digitaalisuus on muun yhteiskunnan tavoin koko ajan kasvava toiminta-ala. Palvelumuotoilu Palon työntekijöitä on esimerkiksi mukana OP Ryhmän digitaalisten palveluiden kehittämisessä.

- Se on enemmän kuin käyttäliittymäsuunnittelua. Palvelumuotoilija on talon arkkitehti ottaen huomioon talon ympäristön, millainen talo kannattaa tontille rakentaa. Käyttäliittymäsuunnittelija suunnittelee huoneiden toiminnot ja sisustaa huoneet, Innanen kuvaa eroja.

Palvelumuotoilu Palo on ollut mukana monessa erilaisissa projektissa.

Viimeisimpien joukossa oli Iin kunnan keskustan asemakaavan suunnittelu yhdessä kuntalaisien ja muiden toimijoiden kanssa.

- Ihan laidasta laitaan. Muun muassa erilaisia projekteja koulujen kanssa, eri kokoisia yrityksiä, yhdistyksiä, joukkoliikenteen kehittämistä, Innanen kuvaa palvelumuotoilun käyttökohteita. Palvelumuotoilu Palo toimii koko Suomen alueella, mutta pääalue on Pohjois-Suomessa ja Oulussa. Raahessa Piia Innanen on kouluttamassa yrittäjiä Raahen Porvari- ja Kauppakoulun Kasvuloikka- valmennus- ja mentorointiohjelman myötä.

- Ensimmäisellä kerralla koulutus painottui asiakaskokemuksen ja ymmärryksen keräämiseen. Toisella kerralla tehdään palvelujen mallintamista ja viimeisellä kerralla parannetaan palveluiden konseptointia, Innanen kertoo.

Piia kouluttaa yrittäjiä myös muissa RPKK:n valmennusohjelmissa palvelumuotoilun saloihin.

”

Varaat netissä hotellihuoneen ja syötät kaikki tiedot verkkoon. Sitten hotellilla joudut täyttämään uudestaan paperisen lapun. Miksi, kun palvelu voisi olla joustavampi ja sujuvampi, Innanen toteaa.

FAKTA

Palvelumuotoilu Palo
Perustettu vuonna 2013

Tarjoaa asiakasymmärrystutkimuksia, palveluiden konseptointia, toiminnan kehittämistä, käytettävyysspalveluita ja koulutusta sekä työpajoja.

www.palvelumuotoilupalo.fi
@PalvelumuotoiluPalo