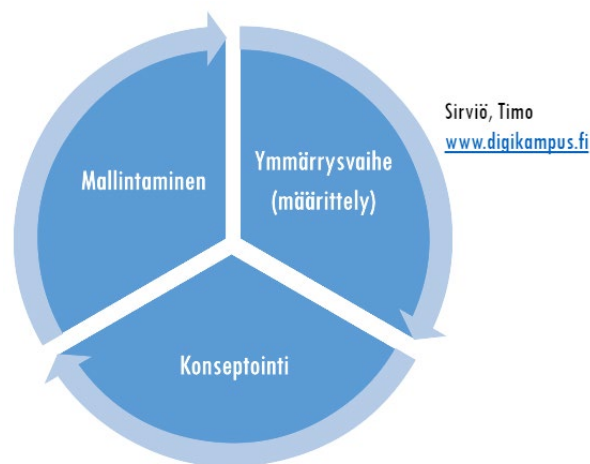


## Muotoillaan palveluita yhdessä!

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti (sisäinen näkemys). Nykyään niin vanhoja kuin uusiakin palveluja kehitetään jatkuvana palvelujen muotoiluna. Palvelumuotoilussa opitaan, kehitetään, kokeillaan, muokataan ja taas opitaan - yhdessä tekemällä. Muotoiluun voivat osallistua kaikki työntekijät, koska nimenomaan heillä on kokemusta palveluiden tuottamisesta. Työntekijät hyötyvät palvelumuotoilusta, sillä palvelujen kuvaaminen sujuvoittaa työtä. Työn helpottuminen lisää myös työhyvinvointia.

### Prosessin kolme vaihetta

Palvelumuotoilussa prosessi voidaan kiteyttää yksinkertaisimmillaan kolmeen osaan. Ensimmäisenä on ymmärryksen lisääminen palvelusta, jota tuotetaan. Seuraavaksi suunnitteilla tai jo olemassa olevaa palvelua ideoidaan ja etsitään ratkaisuja (konseptointi-vaihe). Lopuksi ratkaisut mallinnetaan. Asiakasymmärryksen syventäminen liittyy kaikkiin työvaiheisiin. Työvaiheissa käytetään erilaisia menetelmiä.



### Palvelun keskiössä asiakas

Palvelutuotantoprosessin tuloksellisuutta arvioitaessa siihen vaikuttavat aina asiakkaan omat valinnat. Asiakkaista (tai asiakkuuksista) huolehtiminen onkin onnistumisen tärkeimpiä tekijöitä. Palvelun keskiössä on aina asiakas. Jokaisen työntekijän on tärkeää huomioida asiakaskokemuksen synnyttämiseen eri kohtaamispisteissä. Kohtaamispisteet voivat olla fyysisiä, digitaalisia tai jopa tiedostamattomia kohtaamisia. Asiakastyytyväisyys on kohtaamisen odotetun ja koetun laadun välisen vertailun synnyttämä emotionaalinen reaktio, jota voidaan myös mitata.

Liiketoiminnan arvoa voidaan lisätä saadun palautteen avulla. Oleellista on tuottavuuden kannalta vakioida palvelu tuotantotilaan. Palvelumuotoilulla tulisi löytää vastaukset kysymyksiin: Mitä? Kenelle? Miten? Miksi?

*Sanna Ahonen*