

# Kokemuksia palvelumuotoilun soveltamisesta

6.5.2010

Timo Lahtinen, Broadview  
Markku Nurminen, Zone

# Kolme tapaa suunnitella palveluja

1. Käyttäjiä ei kuunnella, tuottaja suunnittelee palvelun
2. Käyttäjiä kuunnellaan, tuottaja suunnittelee palvelun
3. Käyttäjiä, henkilöstöä ja kumppaneita kuunnellaan ja palvelu suunnitellaan yhdessä

# Palvelumuotoilun tavoitteet



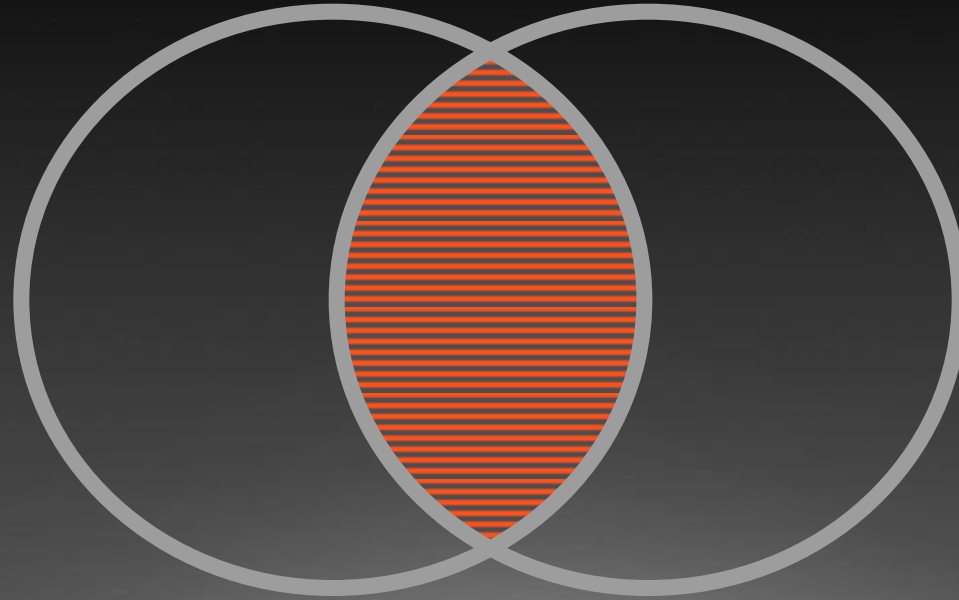
**Strategia   Rakenne   Organisaatio   Paras**  
**Tehostaminen                      Palvelurakenne**  
**Hallinto                      Valtionapu                      Talous**

**Ihminen                      Asiakas                      Käyttäjä                      Neuvoja**  
**Omainen                      Palveluhenkilö                      Poika**  
**Asiantuntija                      Yrittäjä                      Asukas                      Isä**



**Analyyttinen ajattelu**

**Intuitiivinen ajattelu**



**Suunnitteluajattelu**

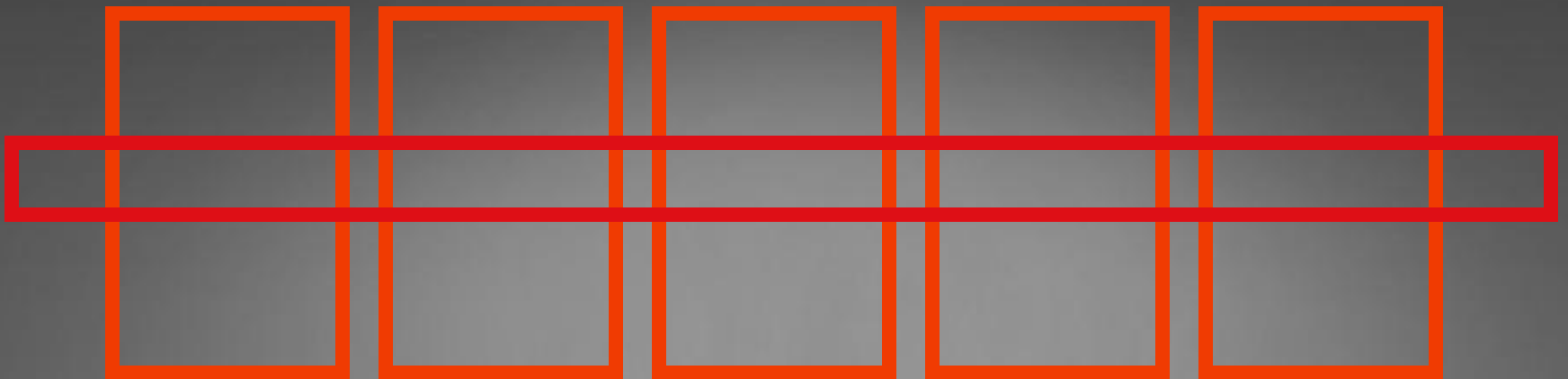
# ..... Mitä on suunnitteluajattelu?

**Kykyä yhdistää empatia, luovuus ja rationaalisuus**

- **Käyttäjälähtöisyys**
- **Monien osaamisten yhdistäminen**
- **Palvelumuotoilu**

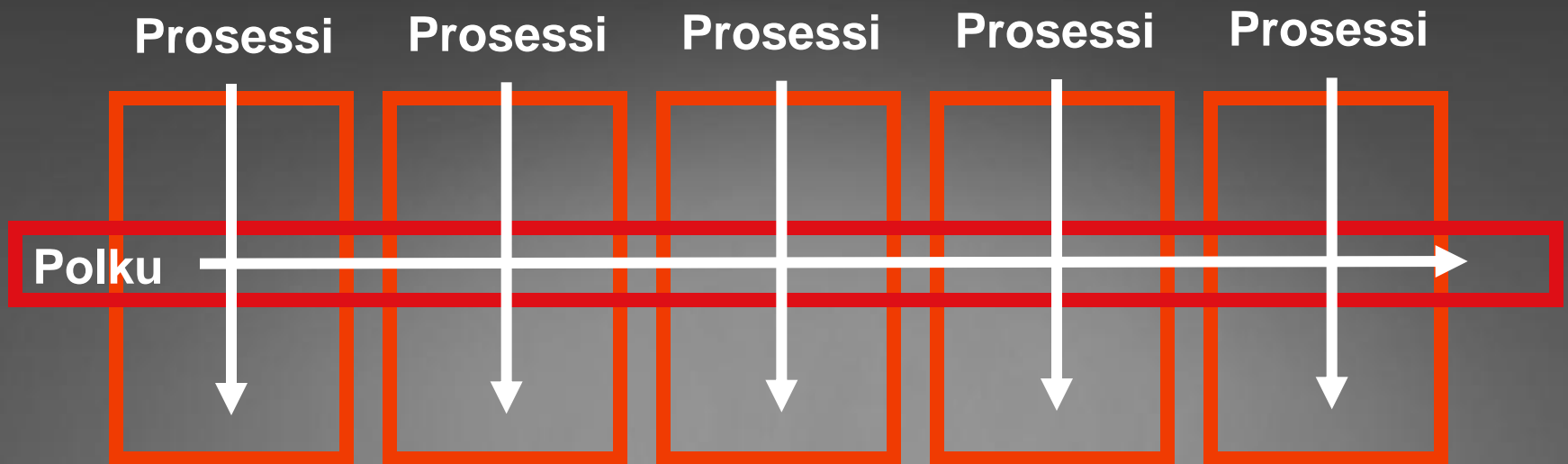
# Palvelumuotoilu tuottaa muutoksia

- Siiloutuneet palvelut
- Tuottajanäkökulma
- Asiakas on ainoa, jolla on kokonaiskuva omasta asiastaan
- Mitä optimoidaan?



# Prosessi vai polku?

Polkuja on helppo suunnitella,  
prosesseja vaikeampi muuttaa



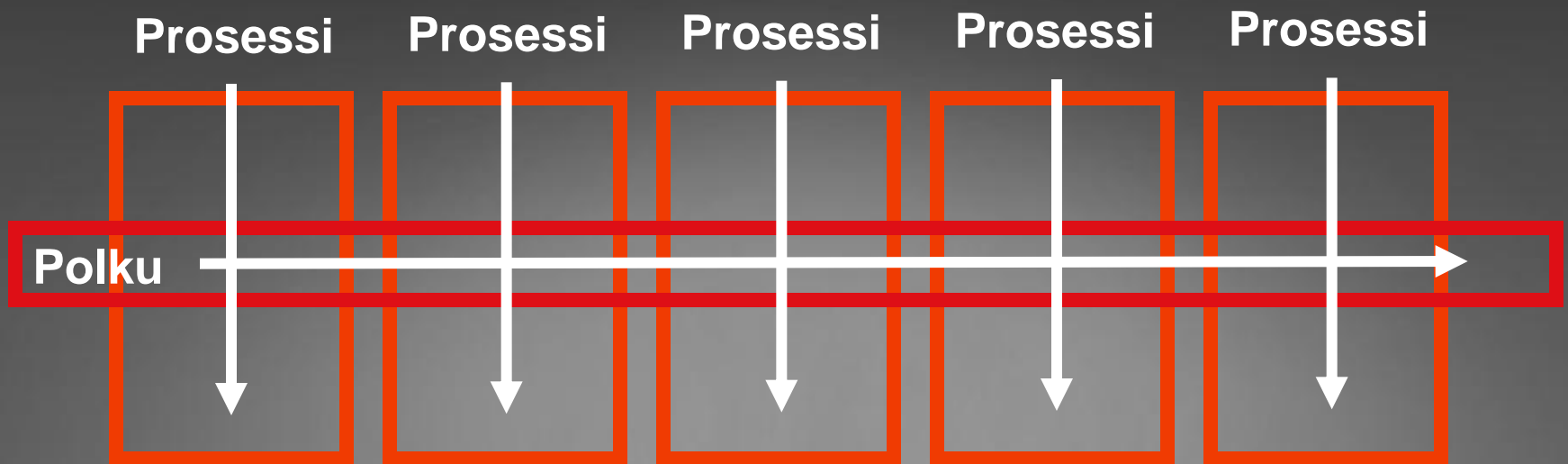
# Matriisi vai verkosto?

Kulttuurimuutos

Projektin omistajuus ja tuki

Virastojen yhteistyö - ei matriisi, vaan verkosto

Seurauksena suuriakin (?) organisaatio- ja toimintatapamuutoksia



# ..... **Palvelumuotoilu muuttaa johtamista**

**Verkostojohtaminen ja kannustimet**

# ..... **Palvelumuotoilu tuottaa toimenpiteitä**

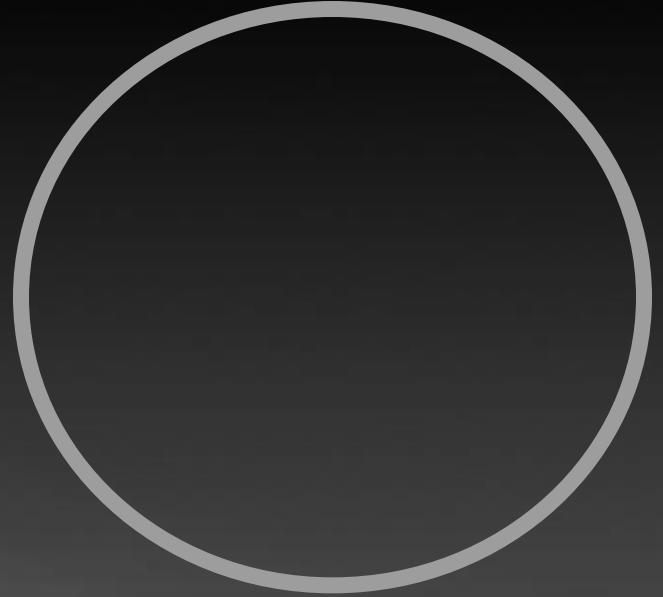
**Pitää budjetoida resursseja, aikaa ja rahaa toteutuksille**

**Ei tyypillinen lineaarinen kehittämisprojekti, vaan  
iteratiivinen prosessi**

**Yksityiset palvelut**



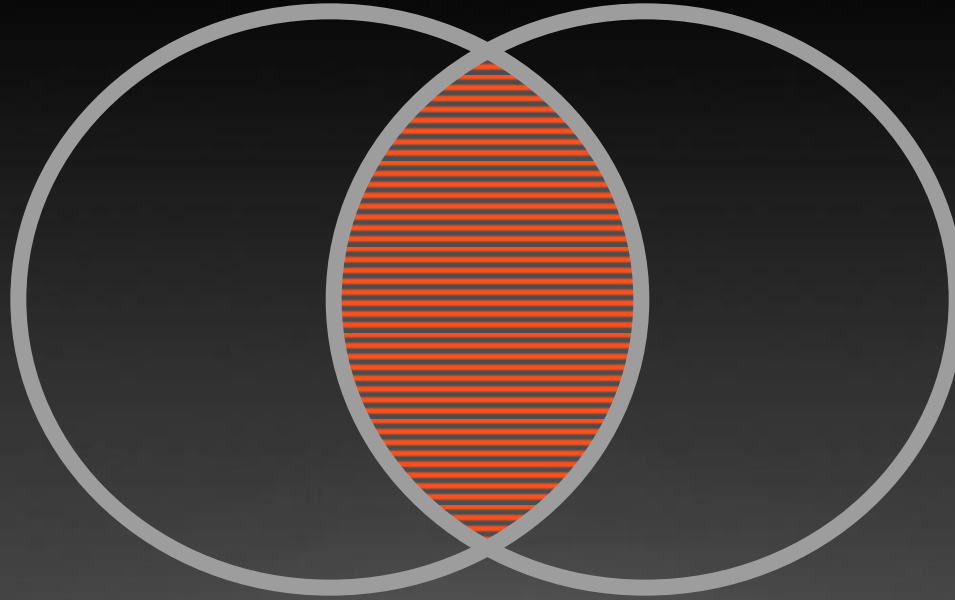
**Julkiset palvelut**



**Hankinta**

**Yksityiset palvelut**

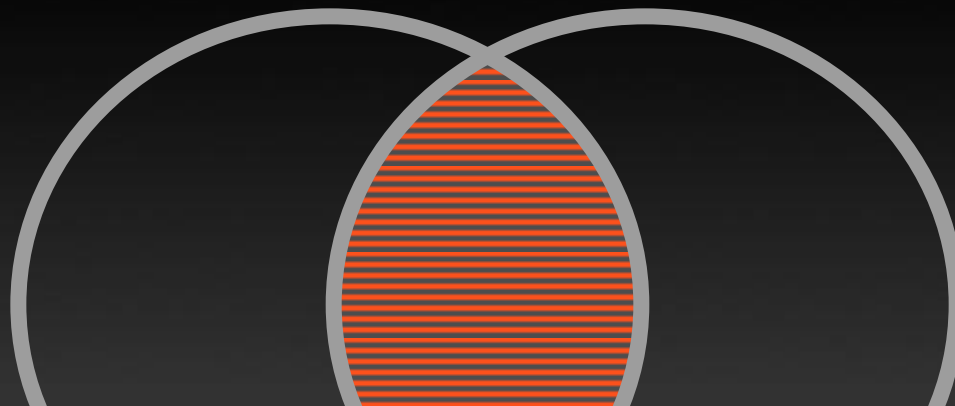
**Julkiset palvelut**



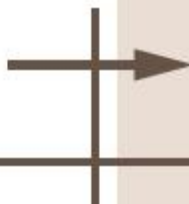
**Kumppanuus**

Yksityiset palvelut

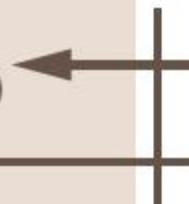
Julkiset palvelut



Private



Uusi yrittäjyys  
– Public-private-people -partnership (PPPP)



Public

TULOKSET JA  
TAVOITTEET

Parempi tuottavuus

Paremmat palvelut

Uutta liiketoimintaa

Value from Branded Innovation

**BROADVIEW**

**zone**interactions

**Kiitos!**

**Timo Lahtinen**

Broadview Oy, [timo.lahtinen@broadview.fi](mailto:timo.lahtinen@broadview.fi)

Puh. 0400 714043

**Markku Nurminen**

Zone Interactions Oy, [markku.nurminen@zoneinteractions.com](mailto:markku.nurminen@zoneinteractions.com)

Puh. 0400 507284

# **Suuret sosiaaliset ongelmat ja suunnitteluajattelu**

- 1. Ikääntyminen**
- 2. Ylipaino ja diabetes**
- 3. Nuorten syrjäytyminen**
- 4. Monikulttuurisuus**

# **Kolme aluetta**

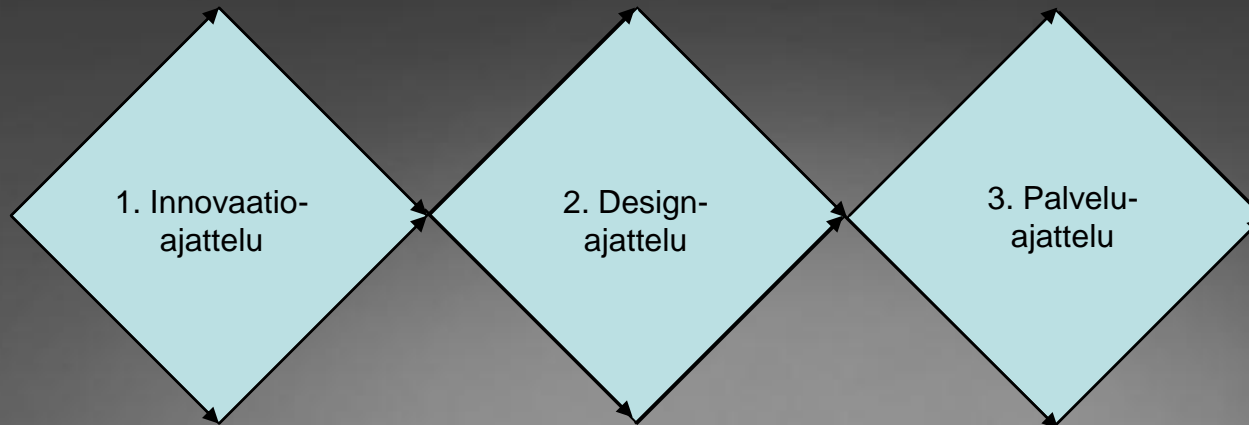
**Julkisten palvelujen suunnittelu voidaan jakaa kolmen alueeseen**

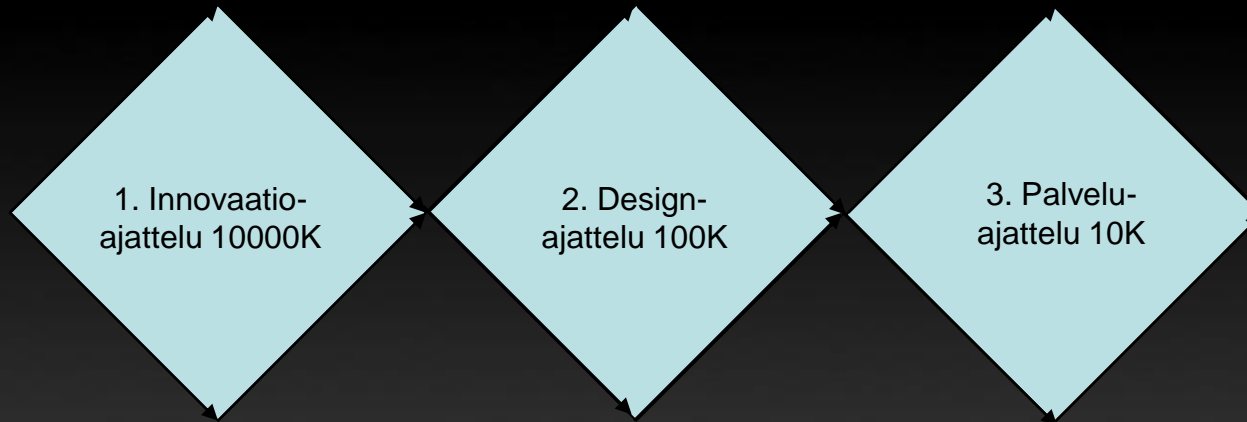
- 1. Tulevaisuuden palveluinnovaatioiden suunnittelu**
- 2. Palvelujen suunnittelu palvelumuotoilun ja asiakaslähtöisien menetelmien avulla**
- 3. Palvelujen toteuttaminen**

# Kolme aluetta

Timanttimuoto kuvaa jokaisella alueella tapahtuvaa etenemistä ensin divergenttiin vaiheeseen, jossa avoimesti kehitellään yhdessä monia luovia ratkaisumalleja.

Sen jälkeen on konvergentin työstimisen vaihe, jossa valitaan ja viimeistellään toteuttamiskelpoinen ratkaisu.





Hankkeet, joissa etsitään radikaalia innovaatioita tai täysin uudenlaista toimintatapaa, joka perustuu asiakkaiden tai käyttäjien tuntemiseen ja tarpeisiin. Lopputuloksena systemisiä kehitysehdotuksia ja ideoita kakkos- ja kolmosvaiheen hankkeille.

Käytännönläheiset yhteiskehittelyhankkeet, joissa työskennellään tiiviisti asiakkaiden, käyttäjien ja asiakaspalveluhenkilöiden kanssa. Tiedonhankinta, tutkimus, suunnittelu ja prototyypit kuuluvat tähän vaiheeseen. Tuloksena toteuttamiskelpoiset uudet konseptit.

Uusien konseptien ja palvelujen toteuttaminen käytännössä. Yhteiskehittely jatkuu. Johtaminen, koulutus, järjestelmät, osaamiset ja kulttuurit suunnitellaan niin, että haluttu palvelukokemus toteutuu. Eri kanavien suunnittelu. Tuloksena käytännössä toimivat, vuorovaikutteisesti jalostuvat palvelut.

# ..... Mitä on suunnitteluajattelu?

Luova prosessi tai ajattelutapa, joka etsii uusia ratkaisuja eteenpäin katsoen.

Tyypillisesti siinä ei keskitytä vain parantamaan olemassa olevia ratkaisuja, vaan tutkitaan haasteita ja mahdollisuuksia löytää uusia, käyttäjistä lähteviä ratkaisuja.

Tavoitteena on, että muodostuu uusi toimintatapa ja -kulttuuri.

# ..... **Kehittymisen suunnat**

**Ruohonjuuritasolla asiakaslähtöisiä ratkaisuja  
syntyy kaiken aikaa**

**7 kohdan prosessi**

**Palvelumuotoilumenetelmien soveltaminen,  
innovatiivisuuden kasvu**