

01.01.2008

## **SERVICE SCIENCE - kehittyvä tieteenhaara**

### **Palveluliiketoiminnan monialaista kehittämistyötä**

Tutkimusalueen virallinen nimi on Service Science Management and Engineering, ja sen lanseerasi IBM vuonna 2004. Tarve Service sciencen, eli palveluliiketoiminnan, tutkimiselle ja kehittämiselle kumpuaa palveluiden kasvaneesta roolista elinkeinoelämässä.

Agora Centerin Service Sciences -laboratorion toiminta on käynnistynyt kesällä 2007. Alkususäys saatiin terveydenhuollon piirissä toteutetusta, ensiapuklinikoiden toimintaa kehittäneestä, NOVA-projektista. Projektit ovatkin tähän asti liittyneet suurelta osin juuri hyvinvointiin, mutta tutkimusta pyritään laajentamaan myös muihin palveluihin. – Palveluiden osuuden kasvaessa edelleen on ryhdyttävä tehokkaisiin toimenpiteisiin tuottavuuden kasvattamiseksi ja elintason nousun turvaamiseksi, toteaa erikoistutkija Toni Ruohonen, toinen Agora Centerin Service Sciences -laboratorion vetäjistä.

### **Uusia ratkaisuja monialaisuuden kautta**

Service sciencessä tehdään perustutkimusta, mutta pyritään myös ratkaisemaan organisaatioissa olemassa olevia ongelmia monitieteisen yhteistyön avulla.

– Enää hyvien palvelujen kehittämiseksi ei riitä yhdestä näkökulmasta katsominen, vaan tarvitaan moniulotteisempaa näkemystä, pohtii Toni Ruohonen. Service sciencen piirissä tapahtuva tutkimus onkin vahvasti monialaista ja -tieteistä. Edustettuina ovat muun muassa sosiaali- ja kognitiotieteet, hallintotieteet, taloustieteet sekä yhtenä tärkeänä osana ICT-osaaminen.

### **Tiedemaailman uusi tuttavuus**

Service science on tieteenhaarana vielä lapsenkengissä, mutta kehittyy vauhdilla. Alan koulutusta ollaan käynnistämässä eri puolilla maailmaa. Nopea reagointi ja tieteenhaaran toiminnan jatkuva seuraaminen ovatkin tarpeen, jotta Agora Centerin service science -tutkimus pysyy nopeasti etenevän kehityksen kärjen mukana.

Tulevaisuudessa service science -projektien monitieteisyyttä pyritään entisestään lisäämään ja saamaan mukaan osallistujia kunkin tutkimusprojektin tarpeita ja tavoitteita silmällä pitäen. – Mielenkiintoisia mahdollisuuksia ja haasteita avautuu esimerkiksi kunta- ja palvelurakenteiden uudistuksen kautta, toteaa Toni Ruohonen.

Laajentamalla Agora Centerin monitieteistä, ihmisen ja teknologian yhdistävää konseptia vielä hiukan service sciencen tarpeiden mukaisesti sekä ottamalla kohdealueeksi erityisesti palvelusektori ja sen tarpeet, on mahdollista kasvattaa palvelutuotantoa, elvyttää kuntataloutta ja nostaa Suomen elintaso.

Teksti: Heidi Korhonen