

X3

Palveluinnovaatiot

ALOITTAMINEN KYSEENALAISTAMINEN LÖYTÄMINEN

Kokonaisuuksien jäsentämiseksi ja luomiseksi tarvitaan monialaista, päämäärätietoista ja yhteistä käsitystä rakentavaa yhteistyötä.

JÄSENTÄMINEN HAHMOTTAMINEN KÄSITTEELLISTÄMINEN

Häijyt ongelmat (wicked problems) ovat kehittyneet monien tekijöiden yhteisvaikutuksessa. Monimutkaisia ja usein toisiinsa kytkeytyneitä haasteita ei voi ratkoa vain muutamien näkökulmien ja tietolajien varassa.

KOKEILEMINEN YHDISTÄMINEN RATKAISEMINEN

KUVAAMINEN NÄKEMYS ARVIOINTI

KITEYTTÄMINEN TOTEUTUS OSOITTAMINEN

Valitse parhaiden ideoitteesi toteuttajaksi innelmatimi, jonka evästet matkain parhaisella konseptilla, toteuttajalla ja apuvoimilla. Myy kiteytyneitä konsepti mahdollisimman monille tahoille omassa talossasi ja sen ulkopuolella, jotta muutosta voi alkaa tapahtua. (Tuulenmäki 2010)

Palveluinnovaatiot vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen merkittäväällä tavalla ja siten luovat moniarvoisesti tuottoa. On aika siirtyä palvelutalouden aikaan, jossa perinteinen tuottoajattelu ROI (return on investment) korvautuu uudella hyödyn ajattelutavalla ROB (return on behaviour) (Schauer 2011). Kestävän kehityksen palveluinnovaatioiden syntymiseen tarvitaan monialaisesta tiede-, taide- ja teknologiaosaamista, ihmistuntemusta, konseptoinnin ja tuotteistamisen taitoja ja kokemusta ja erityisesti rohkeita ja tinkimättömästi työtään tekeviä ihmisiä.

Palvelumuotoilijat voivat olla edistämässä työnsä kautta kestävästä kehityksestä. Palvelumuotoilijoiden tulisi ajaa eturivissä vastuullisuuden - ihmisen, luonnon ja hyvinvoinnin asiaa. Päämäärätietoinen työ voisi näkyä paremmin matkailun ja vapaa-ajan, opetuksen, hyvinvoinnin ja terveyden palveluissa, ruoan tuotannon, energian liittyvissä palveluissa, ympäristöjen suunnittelussa ja toteutuksessa, liikennepalveluissa, jakelussa, rakentamisessa, palveluissa ja kestävässä kehitykseen liittyvässä tutkimuksessa.

Palvelumuotoilijat ovat edistämässä koko design-kentän muuttamista elämä ylläpitävämmäksi osoittaen, että muotoilun tehtävä on olennaisten asioiden löytäminen kakofoniasta: uudenlaista aktiivista filosofiaa, joka raivaa tilaa ja mahdollisuuksia elämälle (Troncon 2010).

sommittelu

Palveluja pidetään ratkaisuna moneen. Mutta miten niitä palveluja suunnitellaan? Millaisista prosesseista on palveluistamisessa kyse? Millaista uudenlaista tekemisen tapaa se tarkoittaa? Miten uuteen voidaan suunnata harkitusti ja tuottavasti? Miten julkisia palveluja voidaan jäsentää ja kehittää uusiksi? Entä kun asiakas onkin palvelujen kanssatuottaja? Kannattaako palveluinnovaatioihin pyrkiä, kun tekemistä riittää asiakaspalvelunkin kehittämiseksi? Palvelujen suunnittelu asettaa uudenlaisten kysymysten ja toimintatapojen ääreen.

Olennaista on
1 aloittaa,
2 kyseenalaistaa totuttu,
3 miettiä mikä muutos on tarpeen,
4 oltava valmis suunnanmuutokseen.

Suunnittelukysymykset
Kuka on käyttäjä?
Kuka on asiakas?
Miten käyttäjä toimii?
Mitä asiakas arvostaa?
Miten palvelaan?

muutoksen edistämistä

Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun tehtävänä on auttaa organisaatioita ja verkostoja löytämään asiakas/käyttäjä ja varmistaa, että käyttäjän todelliset tarpeet tunnustetaan ja niihin vastataan mielekkäin tavoin. On tarpeellista kyseenalaistaa vakiintuneet ajattelumallit ja miettiä, millaisiin kysymyksiin uudet ratkaisut ovat vastaus: Onko käyttäjän todellinen tarve ostaa uusia laitteita ja tavaroita? Millaisia uusia haasteita ratkaisumme tuottaa käyttäjälle? Milloin voimme tuottaa palvelukokonaisuuksia tavaratuotamisen ja tuotetuotannon kehittämisen sijaan? Millaisten tottumusten pohjalta käyttäjä toimii? Onko totutuille tavoille vaihtoehtoja? Millaisten arvojen ja kokemusten varassa käyttäjä tekee päätöksensä? Millaiset tekijät vaikuttavat ratkaisevasti hänen valintoihinsa? Mitä meiltä odotetaan palvelun tuottajina? Entä miten kehitämme palvelun tarjoamista?

monialaisen käsityksen kokoamista

Suunnitteluongelmat

Ongelman hahmottaminen tapahtuu osin limittäin ongelman ratkaisemisen kanssa. Palvelumuotoilun kautta voidaan auttaa yhteisen jäsenyyden ja uutta rakentavien ideoiden ja ajattelutapojen kuvaamisessa. Vaikeseelkoisten käsitteiden, käsitysten ja näkemysten havainnollistaminen usein tarkoituksenmukaisen karkealla tasolla auttaa ratkaisevasti suunnittelun edistymiseen.

Suunnittelukysymykset
Mikä on ongelma?
Miksi ongelma on?
Mitä ongelma aiheuttaa?

luovaa suunnittelua

Muotoilujattelu

Muotoilujattelu (design thinking) palvelujen suunnittelussa hyödyntää mielikuvitusta, luovuutta, tietoa, kokemuksia ja kokeiluja. Ne kaikki valjastetaan käyttäjää palvelevien ratkaisujen toteuttamiseksi. Samanaikaisesti pidetään auki useita ajattelutapoja ja niiden kautta tarkastellaan erilaisia vaihtoehtoisia tapoja asian ratkaisemiseksi. Muotoilujatteluissa merkit ja merkitykset, tavarat, toiminta ja ajatukset kytkeytyvät toisiinsa muodostaen uudenlaisen yhdistelmän, sulautuman, jonka keskiössä on käyttäjä (Buchanan 1995). Muotoilun tulos on aina suhteessa menneisyyteen ja nykyisyyteen, mutta erityisesti se suuntautuu tulevaisuuteen. Muotoilujattelu on keskeinen osa innovaatioita synnyttävää toimintaa.

Palvelujen muotoilun kautta tuotetaan käyttäjän kannalta
1 ymmärrettäviä,
2 tarpeellisia,
3 haluttavia,
4 saatavilla olevia,
5 arvokkaiksi koettuja palveluja ja tuottajan kannalta
6 toteutettavia ja
7 kannattavia ratkaisuja.

Suunnittelukysymykset
Millaisia tarpeita on?
Millainen tarjonta?
Miten voisi olla?
Mitä voisi olla?
Millaisiin tilanteisiin?
Mistä saatavilla?
Mitä vanhaa?
Mitä uutta?
Miten käytetään?

ideoiden paljoudesta jalostamista

Toteuttamisen ideat

Käyttäjähavaintojen, kerätyn tiedon käsittelyn, ongelmanmäärittelyn, ideoinnin ja kokeilujen kautta suunnitteluprosessi tiivistyy konseptointivaiheeseen. Konsepti kokoaan ja konkretisoi olennaisen. Se kuvailee ratkaisun ja kuinka ratkaisu toteutetaan. Konseptointiprosessissa syntyy parhaimmillaan monia vaihtoehtoisia ja rinnakkaisiakin toteutusideoita. Niiden joukosta löytyvät jatkojalostettavat ratkaisut.

ratkaisun kiteyttämistä

Palvelukonsepti

Suunnittelun tuotoksena syntyy näkemyksellinen, perusteltu ja tarkoituksenmukainen ratkaisu, joka voi olla tuotteita, palveluja, teknologiaa, prosesseja ja viestintää, jotka ankkuroituvat laajempaan palvelukonseptiin (Chesbrough 2011). On ymmärrettävä yhä kokonaisvaltaisemmin, kuinka tuotteet voivat olla synnyttämässä tarkoituksenmukaista ja mielekästä toimintaa - ne palvelevat ihmistä. Silloin tuotteista tulee arvonkantajia ja ne toimivat ihmisten hyväksi. Tuotteiden tulee kuitenkin soveltua osaksi käyttäjälle tarjoutuvaa ja merkityksellistä kokonaispalvelua, palvelukonseptia. Kokonaisuuden tulee olla enemmän kuin osansa tai enemmän kuin osiensä summa. Silloin kokonaisuudesta kehkeytyy ominaisuuksia, joita ei ole havaittavissa sen osissa. Innovaatiotoiminnan kehittäminen on kahden ulottuvuuden, tuottamisen ja merkityksen, yhdistämistä uusilla ja vaikuttavilla tavoilla (Verganti 2009). Palvelumuotoilu toimii välittäjänä ja yhdistäjänä näiden kahden ulottuvuuden välillä.

Suunnittelukysymykset
Mitä ratkaisee?
Mitä tarvitaan?
Miten toteutetaan?
Miten tarjotaan?

kestävän kehityksen palveluinnovaatioita

Lähteet

Buchanan, Richard (1995)

Chesbrough, Henry (2011)

Schauer, Brandon (2011)

Troncon, Renato (2010)

Tuulenmäki, Anssi (2010)

Verganti Roberto (2009)

Wicked Problems in Design Thinking. Kirjassa The Idea of Design. Margolin & Buchanan (ed.). Cambridge: MIT Press.

Open Services Innovation. Rethinking Your Business to Grow and Compete in a New Era. San Francisco: Jossey-Bass.

The Business Case for (or Against) Service Design.

Esitys Service Design Global Conference 2011 -konferenssissa. San Francisco 20. - 21. 10. 2011.

Service Design and Biophilia. Kirjassa This Is Service Design Thinking. Basic – Tools – Cases. Stickdorn & Schneider (ed.).

Amsterdam: BIS – Tools – Cases.

Lupa toimia eri tavalla. Porvoo: WSOYPro Oy.

Design-Driven Innovation. Changing the Rules of Competition by Radically Innovating What Things Mean.

Boston, Mass.: Harvard Business School.

Julkaisun toteuttamisen ovat tehneet mahdolliseksi seuraavat tahot.



X3, palveluinnovaatiot sommittelu on Agora Centerin Innovaatiokeskittymää tukevat keihäänkärkihankkeet -projektin palvelujen kehittämisestä käsittelevän osa-alueen julkaisu. X on iskostunut Keski-Suomen innovaatiokesittelymän tunnukseksi. Se kuvaa risteystä, jossa tulee tehdä päätöksiä oikean tulevaisuudensuunnan valitsemiseksi. Se kuvaa myös aarteen sijaintia kartalla, arteen, jonka päällä keskisuomalaiset seisovat.

Tekstit ja suunnittelu: © Katriina Lahtinen 2012
Kustantaja: Jyväskylän yliopisto, Agora Center
Paino: Painotalo Kari, Jyväskylä 2012