

# SoteNavi

- pienten ja keskisuurten yritysten ja järjestöjen valmennushanke

## PALVELUMUOTOILUN MENETELMÄKORI

Anne Holmberg

4.9.2018

**TURKU AMK**  
TURKU UNIVERSITY OF  
APPLIED SCIENCES



**TAMK**  
TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU



*Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma*

**Vipuvoimaa**  
**EU:lta**  
2014–2020



**Euroopan unioni**  
Euroopan sosiaalirahasto

# PALVELUMUOTOILUN MENETELMÄKORI - KEHITTÄMISPROJEKTINA

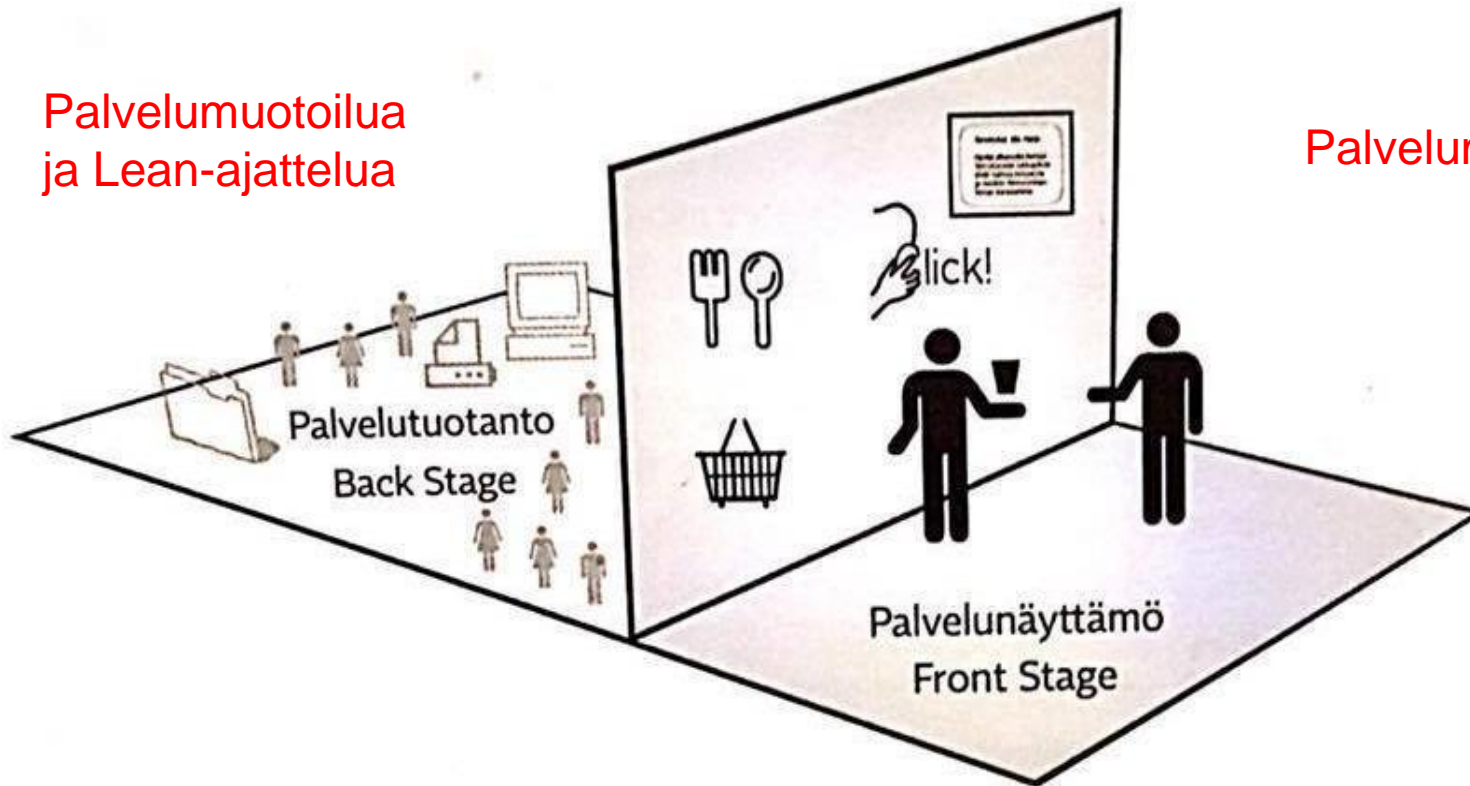
- Tavoitteena edistää **palvelumuotoilun** ja **Lean - ajattelun** avulla pienten ja keskisuurten sekä järjestötaustaisten sote-alan palveluntuottajien kilpailukykyä.
- Projektin tuotoksena tulee SoteNavi -hankkeelle valmennusmateriaali, jonka avulla palveluntuottajat voivat tehdä omaa asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



# Mistä ajatus lähti?

Palvelumuotoilua  
ja Lean-ajattelua



Palvelumuotoilua

Lähde: Tuulaniemi 2011,76.

# Miksi palvelumuotoilua?

- Palvelumuotoilu perustuu Design thinking – ajatteluun, jossa muotoilutoiminnan lisäksi tarkastellaan yrityksen kykyä toimia luovasti, tuottaa uutta ja kehittää toimintaa.
- Muotoiluajattelu antaa työkaluja oman toiminnan sopeuttamiseen muutoksessa ja muutosjohtamiseen.
- Muotoiluajattelu ja muotoilun menetelmät mahdollistavat uusien ratkaisujen ja toimintatapojen kehittämisen koko henkilöstön voimin, moniammatillisesti.

(Miettinen 2014, 11)



# Miksi palvelumuotoilua?

- Antamaan organisaatioille ymmärrystä muuttuvista markkinoista
  - Luomaan lisäarvoa olemassa olevilla resursseilla
  - Luomaan vaikuttavampia ja tehokkaampia palveluja
  - Luomaan laadukkaampia palveluja
  - Erottamaan palvelut kilpailijoiden palveluista
  - Kohdistamaan paremmin palveluja ja tuotteita
  - Tulevaisuuden palvelujen suunnitteluun
- (Curedale 2013,22.)

# Lean –ajattelu

- Lean on johtamisfilosofia, joka on peräisin Toyotan autotehtaalta.
- Arvo tuotteelle tai palvelulle määritellään asiakasnäkökulmasta. Näin voidaan arvioida, mitkä asiat ovat asiakkaalle tärkeitä ja mistä hän on valmis maksamaan.
- Yrityksen arvoketjun kuvaamisella pystytään tunnistamaan ne toiminnot, joissa asiakasarvo muodostuu ja mitkä ovat hukkaa. (Kouri 2009,8.)
- Asiakasarvoa kasvattaa se, että asiakas saa palvelua nopeasti, se on virheetöntä ja hänen asiansa tulee ratkaistuksi.



## Miksi Lean –ajattelua?

*”Leanin tarkoitus ei ole leikkaaminen, vaan kasvattaminen. Kaikki mikä ei kasvata asiakasarvoa, pitää leikata pois, vaikka leikkaaminen vaatisi joskus omien resurssien lisäämistä.”* (Vahtolammi 2015.)

Leanin tarkoitus on myös parantaa työskentelyolosuhteita ja antaa työntekijöille mahdollisuus osallistua kehitystyöhön. Esimerkiksi työturvallisuuteen ja ergonomiaan panostaminen on yksi keino poistaa hukkaa eli turhia sairauslomia. (Kouri 2009,7,13.)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



# Mitä yhteistä on palvelumuotoilulla ja Lean – ajattelulla?

- Pyrkivät vastaamaan samaan kysymykseen:  
*Miten kehitetään toimintaa ja lisätään asiakkaan saamaa hyötyä?*
- Olennaista on ymmärtää, mitä asiakas haluaa. Se määrittää arvon, jonka asiakas saa. Ja tuo tyytyväiset asiakkaat uudelleen.
- Perustana organisaation visio ja strategiset tavoitteet.
- Kehittämisprosessi alkaa organisaation nykytilanteen arvioinnista ja asiakasymmärrystä kootaan tutkimuksen avulla. (Tuulaniemi 2015, 130; Tuominen 2010, 4,12.)





# Palvelumuotoilun menetelmäkori

Materiaali perustuu palvelumuotoiluprosessiin ja on jaettu neljään osaan:

1. Ongelman määrittely ja asiakasymmärryksen kehittäminen
2. Palvelun suunnittelu ja testaus
3. Palvelun tuotteistaminen ja markkinointi
4. Arviointi ja jatkuva kehittäminen

Lean –ajatteluun perustuvat menetelmät painottuvat tuotantoprosessien arviointiin ja kehittämiseen.



# Asiakasymmärrys ja ongelman määrittely

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Vaikuttavuutta mitataan asiakasarvolla

- **Taloudellinen arvo:** Tähän arvoon perustuu muun muassa halpabussiyhtiöiden liikeidea.
- **Toiminnallinen arvo:** tuottaako palvelu sen arvon, jonka se on luvannut ja josta asiakas maksaa. Palvelun kyky vastata asiakkaan tarpeisiin, prosessin sujuvuus ja saavutettavuus sekä tehokkuus ja monipuolisuus.
- **Emotionaalinen arvo:** miten asiakas kokee saamansa palvelun miellyttävyyttä, helppous, kiinnostavuus, tunnelma ja tyyliä.
- **Symbolinen arvo** kertoo, miten hyväksyttävänä asiakas kokee palvelun käyttämisen. Esim. vihreät arvot.

(Rannisto & Tienhaara 2016,19; Tuulaniemi 2011,74.)

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

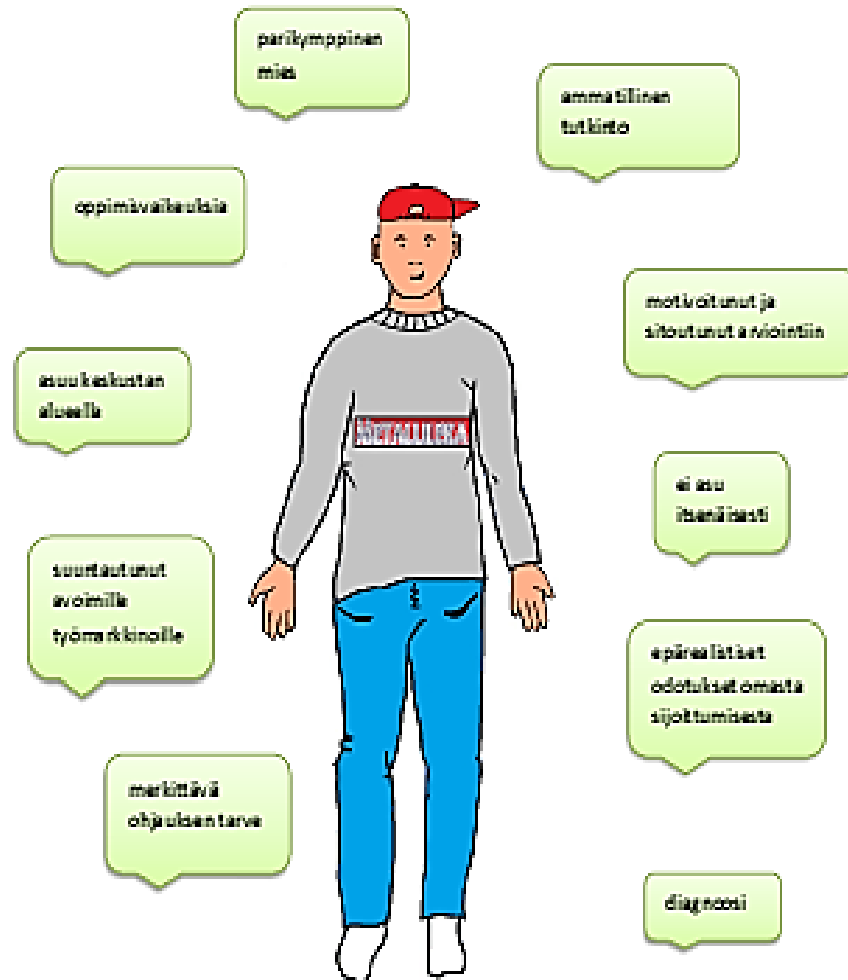
# Asiakasymmärrys

- Ymmärrys asiakkaan todellisuudesta, odotuksista ja tarpeista. Mihin arvoihin asiakkaan valinnat perustuvat ja mikä häntä motivoi, mistä asiakasarvo hänelle muodostuu. (Tuulaniemi 2011,71.)
- Menetelmiä: haastattelut, kyselyt, havainnointi

**Asiakasprofiilit:** kortit, tarinat, joissa esim. kuvitteellinen nimi, valokuva tai piirros, koulutus- ja perhetausta, persoonan kuvauksia, kiinnostuksen kohteita, käyttäytymistapoja ja ryhmälle tyypillisiä elämäntapoja



# Esimerkki asiakasprofiilista Voitto-hanke



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Nimi: Henna Holappa

Asiakassegmentti: Työssäkäyvät



### Kuka olen

40-vuotias kahden lapsen äiti. Muusikko, teen osa-aikaisesti töitä pianonsoitonopettajana. Lisäksi säestän tanssijoita osa-aikaisesti.

### Kolme syytä käyttää TULE-keskusta

- selkää ja hartioita särkee ajoittain
- työnantajat eivät tarjoa työterveys-huoltoa
- Tarvitsee tukea omaan harjoitteluun

### Harrastukseni

Jooga, juoksu satunnaisesti, teatterissa käynti, lasten kanssa ulkoilu.

### Luonteeni

Tarttuu asioihin rauhalliseen tahtiin, omistautunut lapsilleen, kunnianhimoinen musiikin suhteen, jättää helposti uudet projektit puolitiehen.

### Unelmani

Terveys, lasten hyvinvointi, tavallinen kiireetön elämä

### Kuntoni

Liikkuu jonkin verran: joogaa ja käy jumbissa silloin kuin ehtii, noin 1-2- kertaa viikossa.

# Esimerkki TULE - tietokeskuksen yksi asiakasprofiili

Tekijät: Mari Leino  
ja Anni Linko

kasvua ja työtä -ohjelma

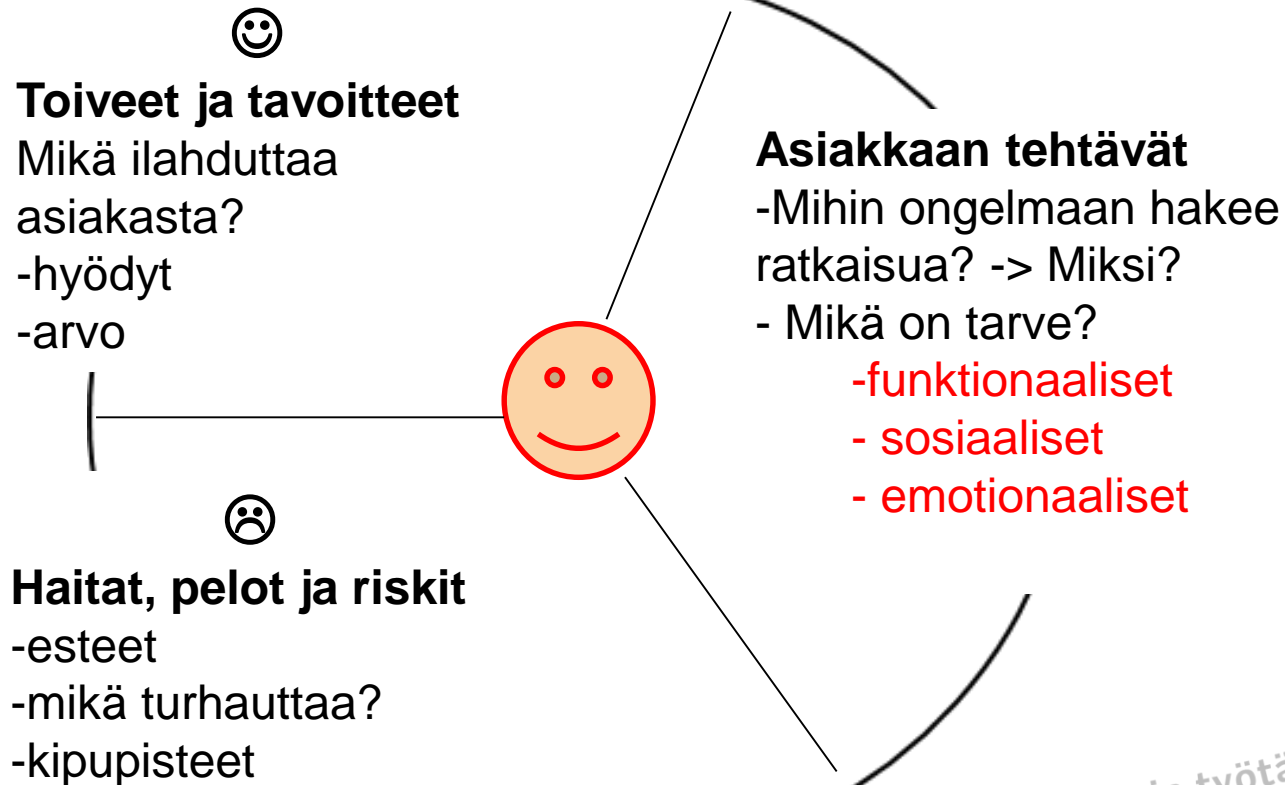
Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

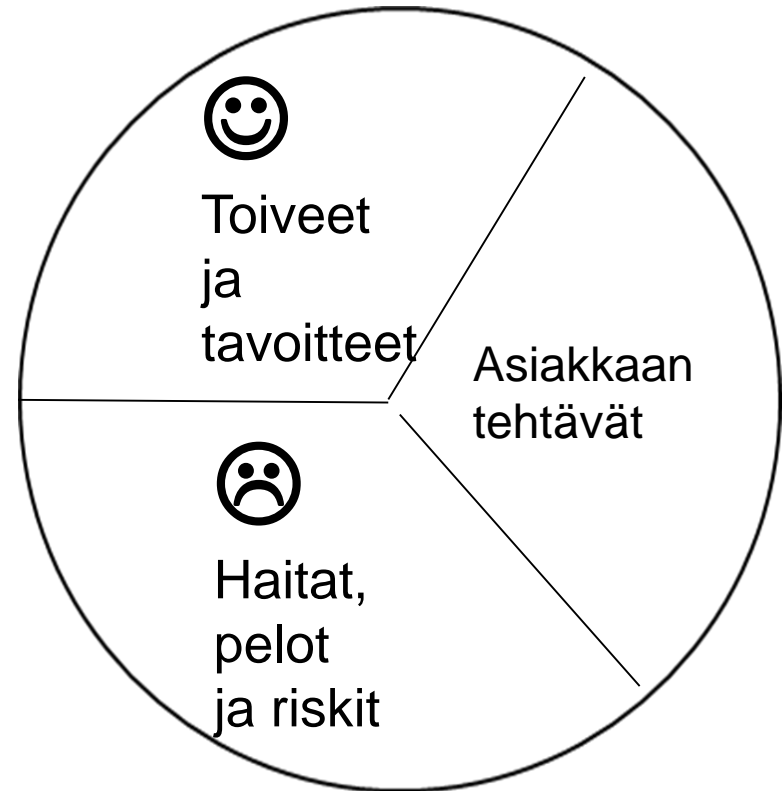
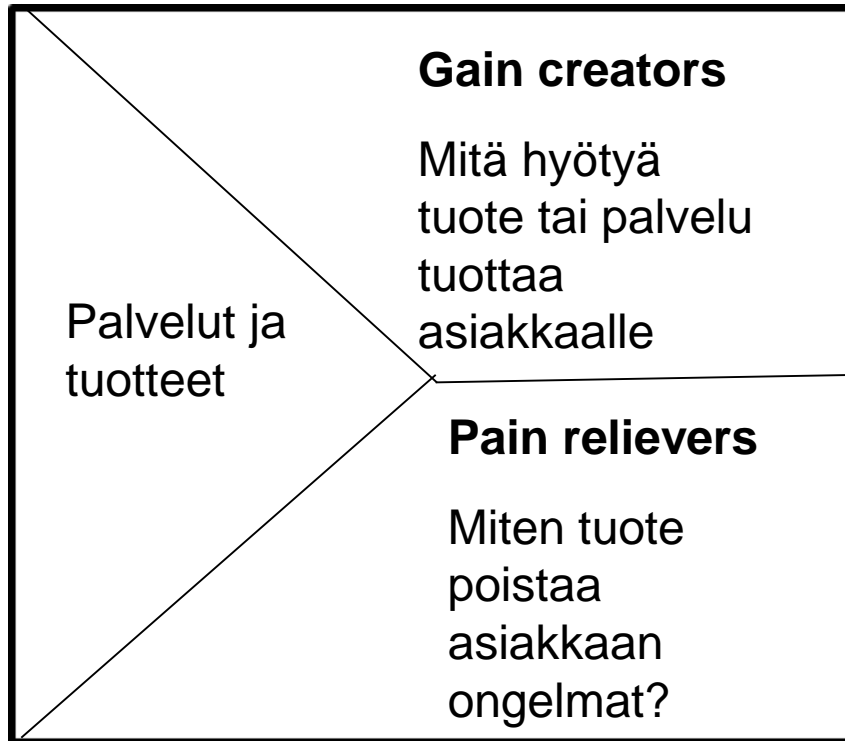
# Asiakasprofilointi

## Value Proposition Canvas malliin



Lähde: Osterwalden ym. 2014

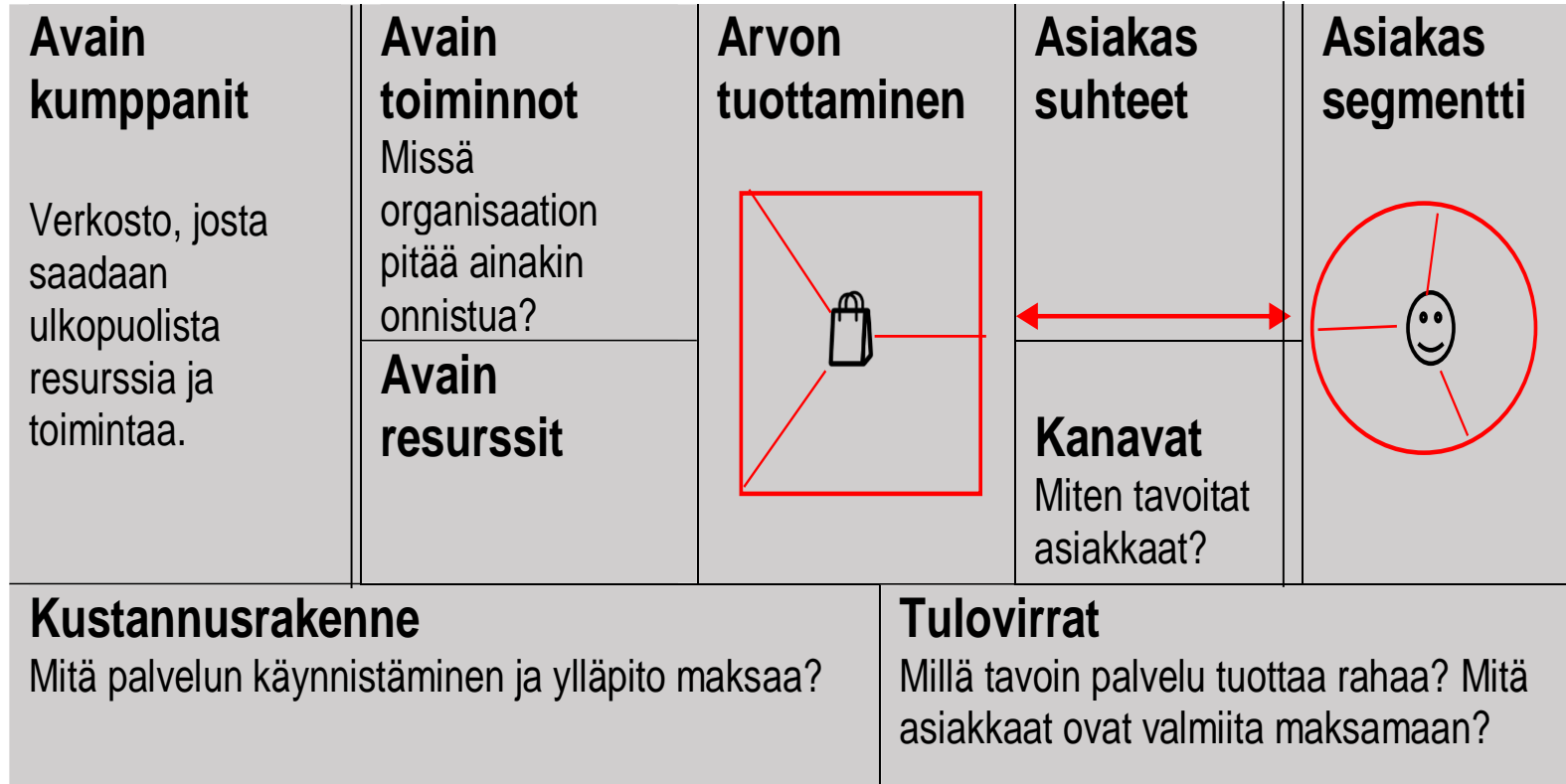
# Value Proposition Canvas



Lähde: Osterwalden ym. 2014



# Value Proposition Canvas Business Model Canvasissa



# Palvelupolku ja Service Blueprint

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Palvelupolku

- Palvelupolku on asiakkaalle näkyvä prosessi, jossa erilaiset tapahtumat (palvelutuokit ja kontaktipisteet) seuraavat toisiaan.
- Se kuvaa sitä, miten asiakas ajallisesti kulkee palvelussa.
- Sen vaiheita ovat: **esi-, ydin- ja jälkipalvelu.**
- Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon.
- Palvelupolun alku on esimerkiksi ajan tilaamisessa ja polun päätös asiakaspalautteen antamisessa.
- Merkityksellisiä kontaktipisteitä voidaan löytää esimerkiksi havainnoimalla ja palautteen perusteella.

# Palvelutuokiot ja kontaktipisteet

Palvelutuokiot koostuvat lukuisista kontaktipisteistä, joita ovat:

- Ihmiskontaktipisteet ovat palveluissa arvoa tuottavia.
- Ympäristöt voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia. Ne ohjaavat asiakkaan käyttäytymistä ja niillä voidaan vaikuttaa hänen mielialaansa.
- Esineet mahdollistavat palvelun kuluttamisen, kuten astiat ravintolassa, pankkikortti ja matkalippu.
- Toimintatavat tarkoittavat henkilökunnan sovittuja, palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja.

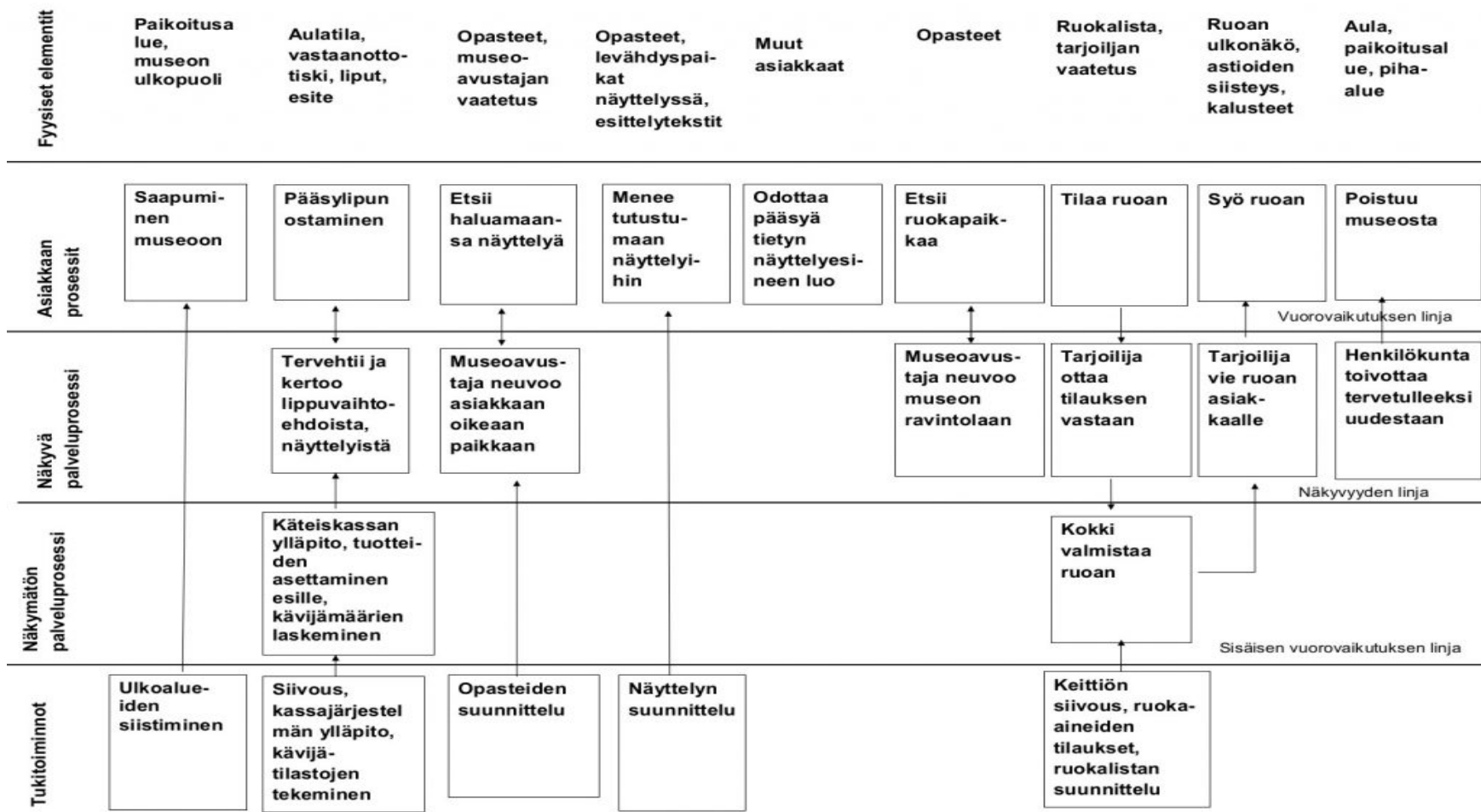
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

# Service Blueprint

- Kun visuaaliseen kaavioon lisätään asiakkaan palvelupolun lisäksi palveluntuottajan organisaation sisällä tekemä, asiakkaalle näkymätön toiminta ja sen tukiprosessit sekä yhteistyökumppanit, muodostuu Service Blueprint.
- Mallin avulla on mahdollista arvioida palvelutuotannon työmäärä, raaka-aineet ja kustannukset.
- Jokaiselle asiakkaan arvoketjun kontaktipisteelle voidaan arvioida kustannukset.
- Laadun arviointia varten voidaan tunnistaa toiminnan kannalta kriittiset tekijät ja asettaa niihin seurantamittarit.
- (Tuulaniemi 2011, 210 - 215.)



# Esimerkki: museokahvilan asiakkaan palvelupolku



Lähde: <http://esseepankki.proakatemia.fi/soluessee-puistokahvilapulun-palvelumuotoilu-2/>

Kestävää kasvua ja...  
 Vipuvoimaa  
 EU:lta  
 2014–2020



Euroopan unioni  
 Euroopan sosiaalirahasto

# Esimerkki: TYKS Vakka-Suomen sairaalan dialyysipotilas

Fyysiset todisteet		Lämmin vaatus, fisteli/katetri	Kelataksi	Sairaala, vaaka	Kaappi, peitto, tyyny, vaatteet	Peitto, tyyny, sänky	Dialyysilaitte, fisteli/katetri	Tv, kuulokkeet, dialyysilaitte, potti	Välipala, dialyysilaitte	Dialyysilaitte	Dialyysilaitte	Dialyysilaitte	Dialyysilaitte	pumpullituppo ja laastari	Vaaka	Ruoka ja ruokailuvälineet	Peitto, tyyny, fisteli/katetri	Kelataksi, koti
Asiakkaan palvelupolku		Valmistautuminen	Matkustaminen kelataksilla hoitoon	Saapuminen hoitoon	Peitto ja tyyny kaapista, päälyysvaatteet kaappiin	oman pedin valmistelu	Hoidon aloitus omalla paikalla	Televisio katselu, nukkuminen, juttelu	Asiakas nauttii välipalan	Kertoo voinnistaan hoidon aikana	Arvioi lääkähoidon vaikuttavuutta	Osaillistuu voimin mukaan hoidon lopetukseen	Hoitolaiteesta irroitus	Fisteli/katetri kiinni ja vuodon tyrehdyttäminen	punnitus	ruokailu	Omat peiväsaatteet kaappiin	Kotimatka, toipuminen
Asiakkaalle näkyvä toiminta			Kelautettiin hakaa asiakkaan	Tervehtiminen ja punnitus	Hoitaja auttaa tarvittaessa	Hoitaja kysyy kuulumiset	Hoitaja kiinnittää asiakkaan koneeseen	Hoitaja on kokoajan läsnä	Välipalan tarjotaan	Seuraa potilaan voimtia	Seuraa potilaan voimtia	Auttaa potilasta hoidon lopeteluksessa	Hoitaja irroittaa laitteesta	Hoitaja poistaa neulan ja laittaa laastarin	punnitus	Ruuan tarjoilu	Hoitaja kysyy voimien	Kelataksi vie kotiin
Asiakkaalle näkyvä toiminta	Hoitajat töihin	laitteiden huolto ja käynnistys, päivän nortilaiden	Henkilökunta pitää aamupalaverin	Potilaan painon kirjaaminen	Auttaa tarvittaessa	Potilaan arvojen tarkistus ja hoidon sitouden	Neulan asettaminen ja hoidon aloitus	Jatkuva tarkkailu, arvojen seuranta ja kirjaus	Välipalan tarjoilu	Jatkuva tarkkailu	Jatkuva tarkkailu	Jatkuva tarkkailu		neulojen hävitys	arvojen kirjaus	Ruuan lämmitys	Hoidon suunnittelu	Laitteiden puhdistus
Tukitoiminnot	Sairaalan järjestelmät	Laitahuolto, sairaalan järjestelmät	Tiehuolto, Kela, sairaalan järjestelmät	Sairaalan järjestelmät	Sairaalan järjestelmät	Sairaalan järjestelmät	Välitetutkku	Televisio yhtiöt	Sairaalaruokailu	Sairaalan järjestelmät	Sairaalan järjestelmät	Sairaalan järjestelmät	Sairaalan järjestelmät	tiehuolto	Sairaalan järjestelmät	Sairaalaruokailu	pesupalvelu	Kela, laitahuolto

Tekijät: Tilja Tanila, Janni Inkinen, Elina Johansson, Rosita Kivinen Turun AMK 2018

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



# Lähteet

- Curadale, R. 2013. Desing thinking. Process and methods manual. Design community college: Los Angeless
- Kouri, I. 2009. Lean taskukirja. Teknologiateollisuuden julkaisuja 6/2009. Helsinki
- Miettinen, S. 2014. Nyt on palvelumuotoilun aika. Teoksessa: Miettinen, S. 2014. (toim.) Muotoiluajattelu. s. 10-17.
- Osterrwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014. Value proposition desing. Wiley: New Jersey.
- Rannisto, P-H. & Tienhaara, P. 2016. Julkiset palvelut sote markkinoilla. Teoksessa: Rannisto P-H. & Tienhaara P. 2016. (Toim.) Sote -palvelut markkinoilla. Tavoitteita, toiveita ja ristiriitoja. Tampere University press.
- Tuominen, K. 2010. Lean. Tehoa ja laatua strategiseen johtamiseen. WS Bookwell Oy: Jyväskylä.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Kariston kirjapaino oy: Hämeenlinna.
- Tuulaniemi, J. 2015. Palvelumuotoilu osallistuvan innovaatiotoiminnan menetelmänä. Teoksessa: Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) Yhdessä innovoimaan - osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveystalouden muutoksessa - Osuva-tutkimushankkeen loppuraportti. THL. Helsinki. Raportti: 2015\_004. 103-118. <https://www.julkari.fi/handle/10024/125768>
- Vahtolampi, K. 2015. Lean ei ole hukan poistoa vaan asiakasarvon lisäämistä. Blogikirjoitus. <http://www.karivahtolampi.com/Lean-ei-ole-hukan-poistoa-vaan-asiakas-arvon-lisaamista/>

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



# Palvelumuotoilun menetelmäkörin pilotointi

Olisiko teillä tarvetta palvelumuotoilulle?

Kiinnostaako tutustua menetelmäkörin  
muihinkin välineisiin?

Ota yhteyttä:  
anne.holmberg@edu.turkuamk.fi  
p. 040-8293161

*Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma*

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto