

Muotoiluajattelusta apua digitaalisten palveluiden luomiseen

■ Ari Turunen

Taideteollisen muotoilun professori Satu Miettinen johtaa Lapin yliopiston tutkimushanketta, jossa kehitetään palvelumuotoilun menetelmiä vastaamaan digitaalisen tuotannon tarpeita suomalaisille yrityksille. Palvelumuotoilun avulla lisätään asiakasymmärrystä tuotekehityksessä ja nopeutetaan uusien tuotteiden suunnittelua.

Satu Miettinen on osallistunut moniin yhteisölliseen muotoiluhankkeisiin Suomessa ja ulkomailla. Muotoiluajattelu on keskeinen osa uudenlaista johtamista. Palvelumuotoilussa käytetyt menetelmät, kuten skenaariot, tarinallisuus ja prototyypointi, auttavat päättäjiä näkemään tulevaisuuden toimintaympäristöjen muutokset. Kyse on olemassa olevan tiedon keräämisestä ja jäsentämisestä uudella tavalla.

Vuodesta 2002 Miettinen on tehnyt yhteistyötä namibialaisten paikallisten yhteisöjen kanssa monissa muotoiluprojekteissa: Opuwo–Helsinki–Opuwo 2002, Kwaata–Kosketus 2004 sekä Potentials – design in the field 2006–2007. Näissä yhteisölähtöisissä projekteissa sovelletaan taiteen ja muotoilun menetelmiä palveluiden kehittämisessä. Projektien tavoitteena on kuvata yhteisölle tärkeitä teemoja, haluttuja muutoksia ja tapoja muutosten toteuttamiseen. Tuloksena on uusia palveluja, joilla on ehkäisty namibialaisten nuorten syrjäytymistä ja edistetty terveyttä ja hyvinvointia.

Suomessa Miettinen on ryhmineen ollut mukana monissa IT-alan projekteissa, joissa palvelumuotoilulle on myös kysyntää. IT-alalla palvelumuotoilusta on apua, kun pitää esimerkiksi tutustua uuteen tekniseen ekosysteemiin ja alkaa käyttää sen sovelluksia.

Miettisen mielestä prototyypointi toimii yhteisen ideoinnin pohjana. Se auttaa samalla käsitte-

lemään ja välittämään tunnereaktiota, joita aina syntyy, kun ideoidaan yhdessä.

– Tarkoin valittu paikka ja aika, taitava keskustelujen vetäjä ja avainhenkilöiden aktiivinen osallistuminen ovat yhteisen ideoinnin edellytyksiä. Henkilökohtaiseen kokeilemiseen ja yhteistyöhön kannustetaan, jotta saataisiin selville myös osallistujien emotionaaliset oivallukset ja käsitykset. Prototyypointi-tilaisuudet voivat tukea päätöksentekoa, luoda siltoja eri osastojen välillä isoissa yrityksissä ja auttaa hiljaisen tiedon hyödyntämistä ja levittämistä.

Miettisen ryhmä pohtii, miten ja mitkä palvelumuotoilun työkalut auttavat yrityksen palvelutuotannon nopeuttamisessa sekä miten palvelumuotoilun prosessi pitäisi rakentaa. Lähtökohtana on kysyä, miten palvelumuotoilun keinot tukevat asiakasymmärryksen syntymistä ja liiketoimintaidean kehittämistä.

– Muotoiluajattelu on ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa hyödynnetään monialaista asiantuntijuutta luovien, visuaalisten ja konkreettisoivien menetelmien avulla, toteaa tutkija Hanna-Riina Vuontisjärvi Miettisen ryhmästä.

Suomi, Britannia, Tanska ja Saksa ovat palvelumuotoilun edelläkävijöitä. Esimerkiksi Britanniassa, Tanskassa ja Suomessa palvelumuotoilun menetelmiä on käytetty jo systemaattisesti julkisten palvelujen parantamiseen. Suomessa Kuntaliitto on käyttänyt palvelumuotoilua tulevien yhteiskuntamuutosten ja asiakkaiden ennustamisessa ja tunnistamisessa.

Palvelumuotoilu tulee Suomen julkishallinnossa tarpeeseen, koska osa julkista palveluliiketoimintaa on viime vuosikymmeninä siirretty erilaisille liikelaitoksille. Samalla on suunniteltu uusia palveluiden tilaamis- ja tuottamismalleja. Palvelumuotoilu luo näin mahdollisuuksia

hyödyntää ja soveltaa uusia toimintatapoja julkista ja yksityistä sektoria yhdistävien palvelujen suunnittelussa.

Palvelumuotoilu toimii kunnan tai kaupungin uuden sisällön tuottamisen, ennakkoinnin ja kehittämistyön välineenä. Se on osa päätöksentekoa. Kunnallisessa hallinnossa uudet ideat tulevat käyttöön päättäjien ollessa mukana itse palvelumuotoilussa.

Kuntalaisten tyytyväisyyttä voidaan lisätä tunnistamalla heidän piileviä tarpeitaan ja tuottamalla heille palveluita sujuvina palvelupolkuina. Palvelupolku kuvaa palvelun etenemistä asiakkaan näkökulmasta. Siinä otetaan huomioon asioita, joihin suunnittelulla voidaan vaikuttaa ja jotka palvelun käyttäjä kohtaa.

Tulevaisuuteen suuntautunutta

Muotoilujattelu on tulevaisuuteen suuntautunutta. Taloudelliset päätökset tehdään usein menneeseen katsoen – muotoilun menetelmien avulla katse käännetään tulevaisuuteen. Perustavanlaatuisen kysymys on, miten tutkia jotakin, joka ei vielä ole olemassa.

– Tutkimusta tehdään artefaktien, luonnosten, eri ympäristöjen ja mallien avulla. Se keskittyy jokapäiväisiin käyttäjäongelmiin, kuten miten totutaan uusiin teknisiin ekosysteemeihin ja kuinka opitaan tekemällä, kertoo Vuontisjärvi.

Miettisen ryhmä tarjoaa yritysten käyttöön erilaisia visualisointityökaluja.

– Työkalut voivat olla esimerkiksi kuvantamista valokuvien, videoiden, skenaarioiden ja profiilien muodossa – toisin kuin tekstillä tai puheella, kuvilla eli visuaalisuudella saadaan helpommin luotua yhteisymmärrystä vaikkapa kehitystiimin ja asiakkaan välillä, sanoo Vuontisjärvi.

Esimerkkinä palvelumuotoilun menetelmiä tehokkuudesta on suuryrityksen tuotekehitysprosessin näkyväksi tuominen, haasteiden tunnistaminen ja niiden ratkaiseminen yhdessä organisaation henkilöstön kanssa.

– Säästöä syntyy niin ajallisesti kuin rahallisesti. Lisäksi olemme tuoneet asiakkuudet lähemmäs yritystä mm. tunnistamalla potentiaalisia käyttäjäryhmiä ja tuomalla heidän tuote/

palvelukokemuksensa videoiden, haastatteluiden ja työpajojen avulla lähemmäksi yritysten kehitystiimejä. Asiakkuuksia voisi tuoda lähemmäksi yritysten tuotekehitys- ja testausprosesseja – ei pelkästään ison datan vaan aidon, kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen keinoin, Vuontisjärvi huomauttaa.

Pahvisairaala prototyypinä

Tampereen yliopistollisessa sairaalassa haluttiin suunnitella potilaslähtöinen sairaalaympäristö. Palvelumuotoilua käytettiin sarkoomapotilaan hoitopolun kuvaamisessa.

Sairaalan ja Aalto-yliopiston palvelumuotoilun tutkijoiden yhteistyössä toteuttamassa hankkeessa henkilökunta ja potilaat osallistuiivat projekteihin yhdessä. Menetelminä olivat mm. haastattelut, yhteiset keskustelut ja pelit. Keskeisenä menetelmänä tilan, palvelun ja kokemusten kehittämisessä oli prototyypointi. Aalto-yliopiston isoon studioon rakennettiin pahvisairaala, jossa potilaat, henkilökunta, tutkijat ja arkkitehdit pohtivat ja testasivat yhdessä hyvän sairaalatalan ominaisuuksia

Tuloksena syntyi uusia potilasmateriaaleja, jotka kuvaavat hoitoa paremmin potilaan näkökulmasta, sekä palkattu sarkoomahoitaja, jonka työpaikkailmoituksen potilaat laativat. Hankkeessa omaksuttuja tietoja ja taitoja käytetään jatkossa sairaalassa omaan kehitystyöhön. Potilaan hoitopolku lyheni, prosesseissa tuli järkevämpiä ja sairaala sai säästöjä.

Palvelumuotoilu yrityksissä

Pohjois-Suomessa Miettisen tutkimusryhmän asiakkaita ovat olleet Danske Bank, Norrhydro, Santa Park ja Lapland Safaris. Näissä yrityksissä pidettiin prototyypointi-sessioita, jotka auttoivat tekemään yritysten sisäiset prosessit läpinäkyviksi.

– Tilaisuudet auttoivat yritysten johtoa havaitsemaan, mitä oikeasti yrityksissä tapahtui huolimatta muodollisista ohjeista tai käyttöohjeista. Toisaalta osallistujat pystyivät myös tunnistamaan ja suosittelemaan hyviä käytäntöjä ja levittämään tietoa niistä koko organisaatiolle. Tämä ei edistänyt pelkästään asiakastytyväi-

syyttä vaan lisäsi myös työtyytyväisyyttä ja auttoi työntekijöitä saavuttamaan henkilökohtaiset myyntitavoitteensa, Miettinen korostaa.

Miettisen mukaan prototyyppi-tilaisuudet olivat myös hyviä hetkiä sisäisiin arviointeihin, jolloin voitiin analysoida ja kehittää asiakaspalvelua yritysten eri maantieteellisissä paikoissa.

– Prototyyppi-menetelmät nähtiin uutena koulutustyökaluna, jolla voitiin kouluttaa työntekijöitä asiakaspalveluun. Tämä on tärkeää, sillä henkilökunnan mieliala vaikuttaa myös asiakkaan palvelukokemukseen.

Miettisen ryhmä teki kehitysprojektit näiden neljän yrityksen lisäksi hissivalmistaja Kone Oy:lle. Lisäksi tehtiin haastattelukyselyt ammatillisille, jotka työskentelivät palvelumuotoilussa yhdeksässä eri yrityksessä Saksassa, Yhdysvalloissa, Italiassa ja Suomessa. Näitä olivat GE, Intuit, IDEO, Adaptive Path, LVL Studio, Volkswagen, Whitespace, BetterDoctor ja Experientia. Näissä yrityksissä palvelumuotoilu on osa yrityksen strategiaa tai liiketoimintaa. Volkswagen käyttää sitä omien tuotteidensa kehittämisessä, IDEO myy palvelumuotoilua samoin kuin Experientia ja Diagonal.

Tutkimus loi edellytykset ymmärtää palvelumuotoilun roolia yritysten arvon muodostuksessa.

– Tuloksista huomasimme, että palvelumuotoilua ei hyödynnetä tarpeeksi paljon digitaalisissa ekosysteemeissä. Maailmanlaajuisissa yrityksissä on tarpeellinen infrastruktuuri ja laitteisto, mutta tarvittavat työkalut ja menetelmät uuteen ajatteluun silti puuttuvat.

Miettisen mukaan asiakkaiden tarpeista on tullut kaiken kehittämisen lähtökohta menestyvissä yrityksissä.

–Entistä enemmän halutaan ottaa asiakas mukaan innovointiprosessiin. Tämä asettaa palvelumuotoilun yhä keskeisempään asemaan yrityksissä.

Nyt Miettisen ryhmä tekee yhteistyötä suomalaisten IT-firmojen, kuten F-Securen ja Elektrobotin kanssa.

– Palvelumuotoilu antaa meille työkalut konkretisoida yritysten tarjoamia palveluja, jotka toimitetaan digitaalisen kanavien ja älykkäiden laitteiden kautta. Tutkimme ja analysoimme miten palvelukokemus syntyy eri kosketuskohden kautta.

Lisätietoja

<http://www.sdwiththeory.com/>

<http://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=02bb9427-3bf4-4f79-99c5-cbc4f5367e35>

<http://www.n4s.fi>

Kirjoittaja on tiedetoimittaja ja tietokirjailija.