

Palvelumuotoilun ala-aste

*Palveluajattelu järjestötoiminnassa
ja palvelumuotoilun ensimmäiset askeleet*

Tero Lämsä 15.3.2019

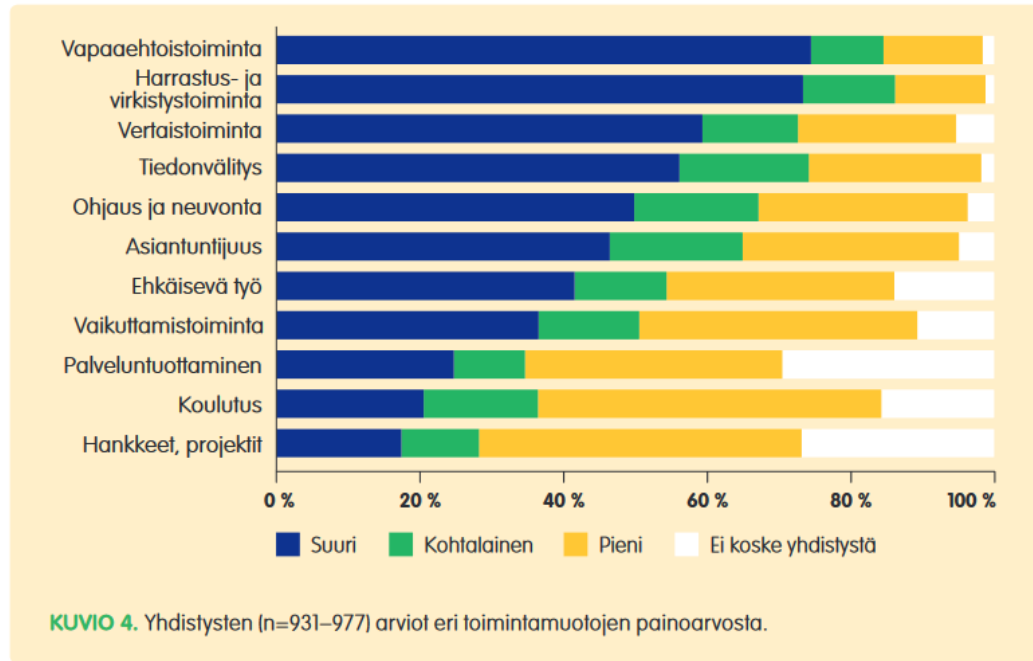


HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

www.humak.fi

Palvelumuotoilua vapaaehtoistoimintaan – järkeä vai ei? - seminaari

Järjestötkö palveluntuottajia?

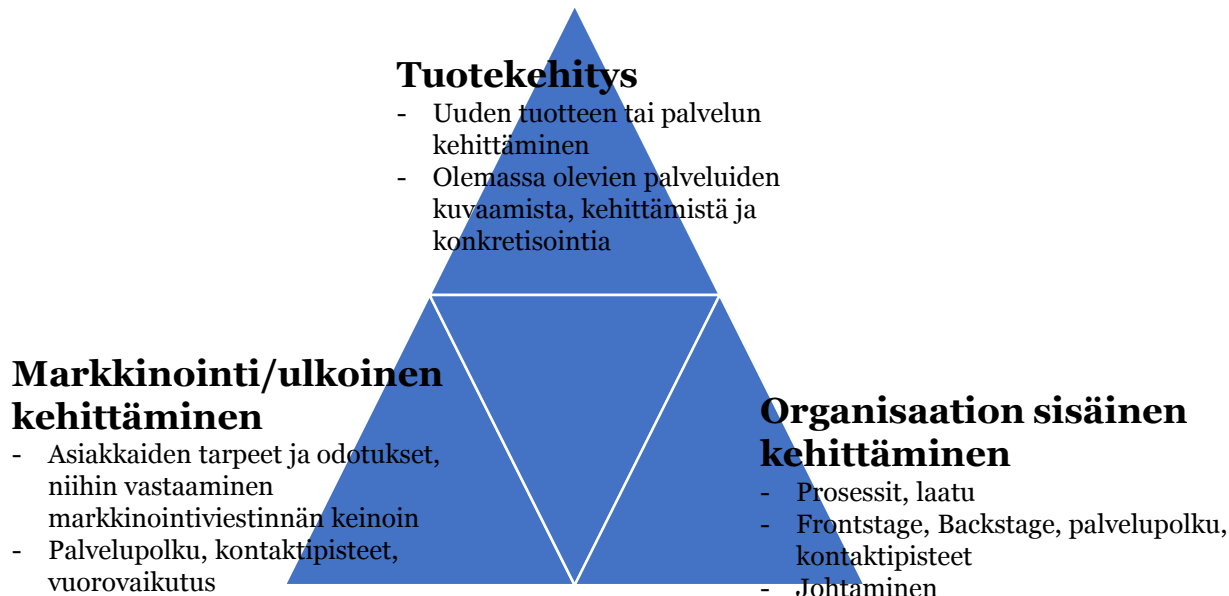


(Lähde: Järjestöbarometri 2016)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

PALVELUMUOTOILU JA TUOTTEISTAMINEN, KOLME NÄKÖKULMAA



Tuotteistaminen on esimerkiksi

- Palvelun määrittelemistä, kuvaamista ja konkretisointia siten, että se on asiakkaan näkökulmasta helpompi ostaa
- Palvelujen paketoimista
- Palvelun konkretisoimista ja kuvaamista
- Palvelun sisällön, laadun ja markkinointiviestinnän toteuttamista asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin perehtyen
- Suunnitelmallista ja johdonmukaista palvelukehitystä
- Laadun varmistamista
- Palvelun tuottamisen organisointia (sisäinen kehittäminen)



KUKA ON ASIAKAS ?

	Kuka – ketkä?	Tarve	Hyöty
Palvelun käyttäjä	(Esimerkiksi vanhus)	Kuvaa palvelutarve käyttäjän näkökulmasta:	Vakuuta käyttäjä palvelun hyödyistä:
Hankinnasta päättävä/ tilaaja	(Esimerkiksi vanhainkodin johtaja)	Perustele palvelun tarve tilaajalle:	Kuvaa palvelun hyöty tilaajalle:
Maksaja/ rahoittaja	(Esimerkiksi kunnan sosiaalitoimi)	Vakuuta rahoittaja palvelun tarpeesta:	Kuvaa palvelun hyöty rahoittajalle:

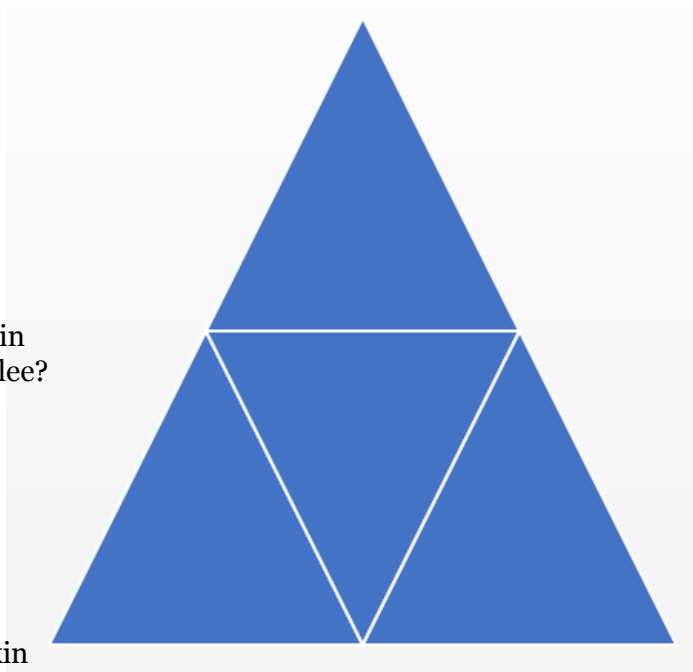
(Lähde: Kolmas lähde: Yhdistykset toteuttamassa itseään – ja palvelemissa Yhteiskuntaa – työkirja)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Pohdittavaksi

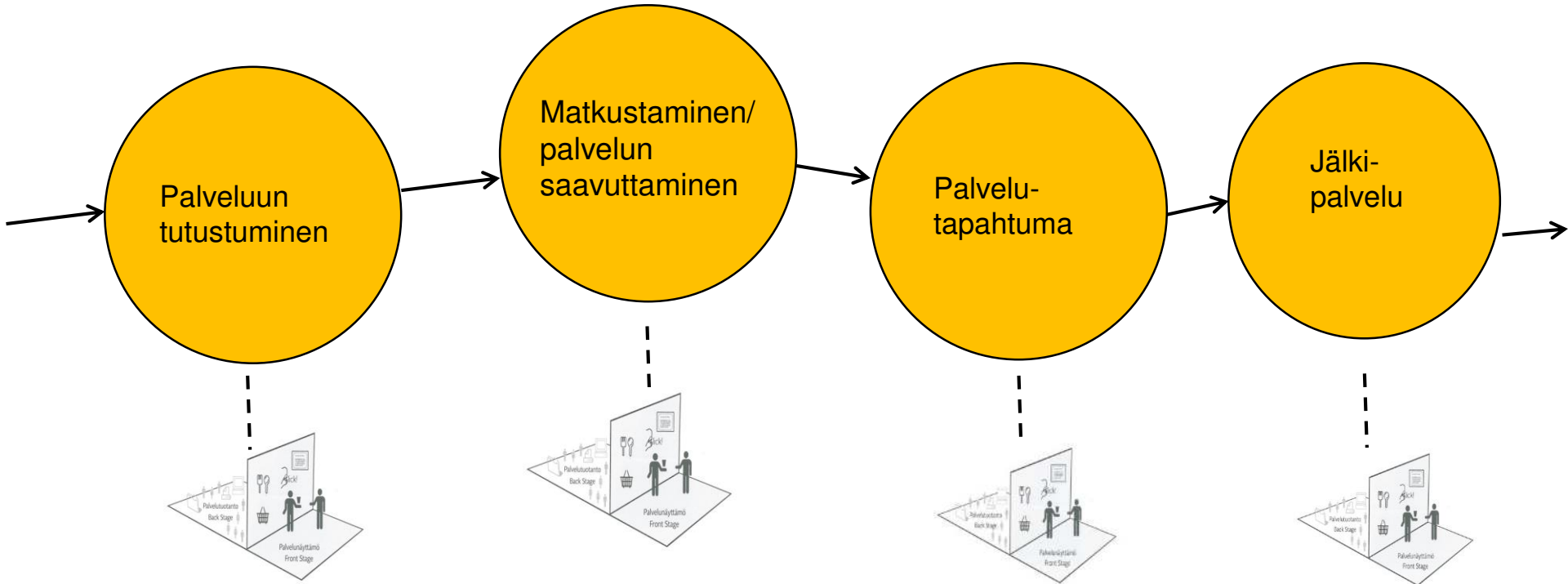
- Mitä hyötyjä asiakas kutakin palvelua ostaessaan tavoittelee?
- Miten palvelut tyydyttävät asiakkaiden tarpeet?
- Miten asiakkaiden tarpeet kehittyvät?
- Puuttuuko tarjoomasta jokin tavoiteltu asiakassegmentti?



- Mitä osaamista palvelujen tuottaminen vaatii?
- Vastaavatko organisaation osaaminen ja resurssit tarjottuja palveluja?
- Kuinka kannattavaa ja tehokasta kunkin palvelun tuottaminen on?
- Miten kunkin palvelun kysyntä on kehittynyt?



Palvelutuokiot ja kontaktipisteet



(Mukaillen Tuulaniemi 2010)



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Palvelumuotoilua: Palvelupolku ja kontaktipisteet

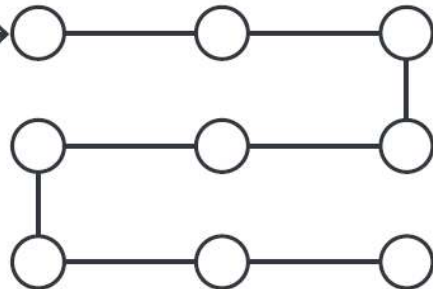


Piirrä asiakkaan palvelupolku

Ennen. Piirrä tai kirjoita vaiheet ennen palvelun käyttämistä. Esim. idea, tiedonhaku, vertailu, ostaminen, valmistautuminen... Pyri vastaamaan ainakin seuraaviin kysymyksiin: Minkä asiakkaan tarpeen palvelusi tyydyttää? Mistä asiakas saa idean käyttää juuri sinun palveluasi? Mistä kanavista hän saa lisätietoja palvelustasi? Mistä hän löytää lisätietoja palvelustasi?



Aikana. Piirrä asiakkaan vaiheet (palvelutuokiot) jotka liittyvät palvelun käyttämiseen. Esim. saapuminen, odottelu, valinta, maksaminen, palvelun käytön vaiheet... Pyri esittämään tuokiot peräkkäisinä tapahtumina.



Jälkeen. Piirrä vaiheet palvelun käyttämisen jälkeen. Esim. mitä asiakas tekee heti palvelun jälkeen? Onko palvelun jälkeen jotain yhteydenpitoa tms.?

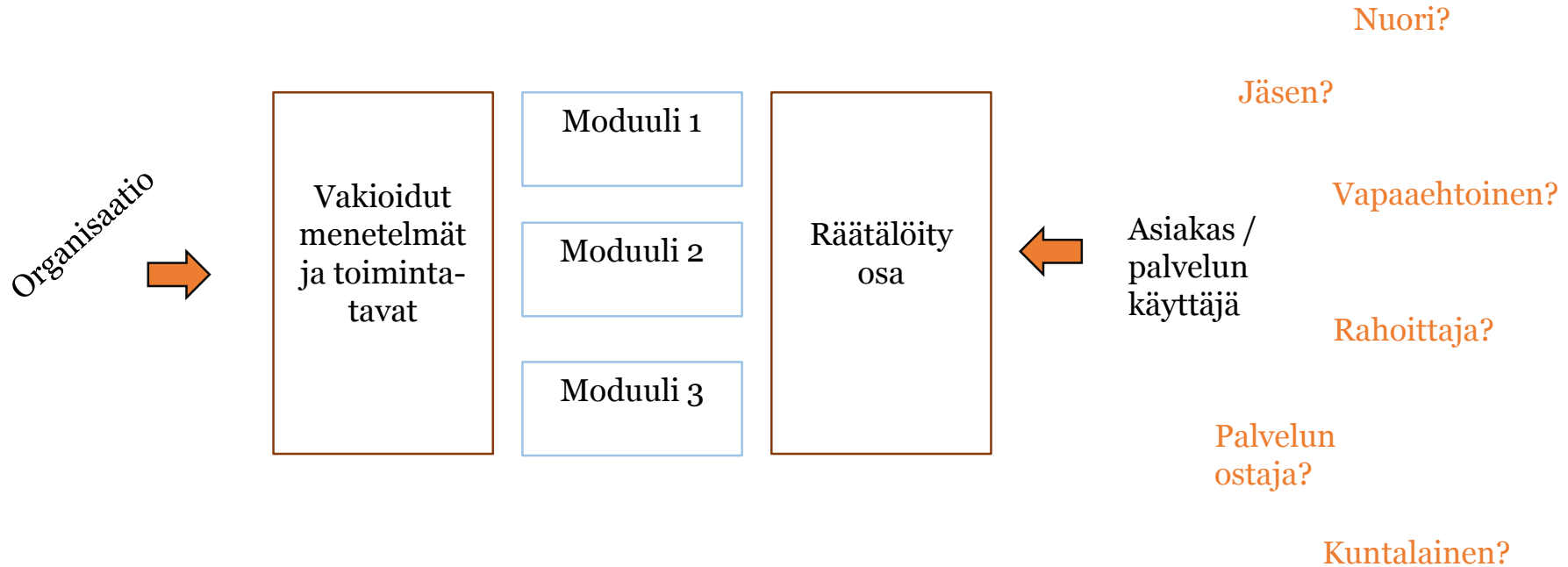


(Lähde: SDT – Palvelumuotoilun Työkalupakki, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, www.sdt.fi)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Palvelun kehittäminen, moduuliajattelu



(Mukaillen Valminen ,K. 2010, Sipilä 1999, Toivonen 2008)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TYÖPAJA

Jakautuminen 2-3 ”porinaryhmään”

- UUDEN PALVELUN / TUOTTEEN KEHITTÄMINEN
- KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN PALVELUN KEHITTÄMINEN: Palvelupolku työkaluna
- KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN PALVELUN KEHITTÄMINEN: Asiakaskuvaus työkaluna
- ORGANISAATION SISÄINEN KEHITTÄMINEN: Esim. modularisointi, prosessien kuvaus, sisäinen tuotteistaminen



Lähteet ja lisätietoa aiheesta

- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Helsinki: Tekes
- Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.
- Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.
- Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja – osallistavia menetelmiä palvelujen tuotteistamiseen. Aalto-yliopisto.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum
- Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Alykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.
- Kolmas Lähde – hankkeen julkaisut (<https://www.innokyla.fi/web/hanke79280/julkaisut>)
- SDT – Palvelumuotoilun Työkalupakki, Jyväskylän ammattikorkeakoulu (www.sdt.fi)



Kiitos!



Tero Lämsä, lehtori
0400 349363
tero.lamsa@humak.fi

Twitter: @Tero_Lamsa



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

www.humak.fi