



MUOTOILUAJATTELU, PALVELUMUOTOILU JA PALVELUMUOTOILUAJATTELU

What's cooking in Design thinking, Service design and Service design thinking?



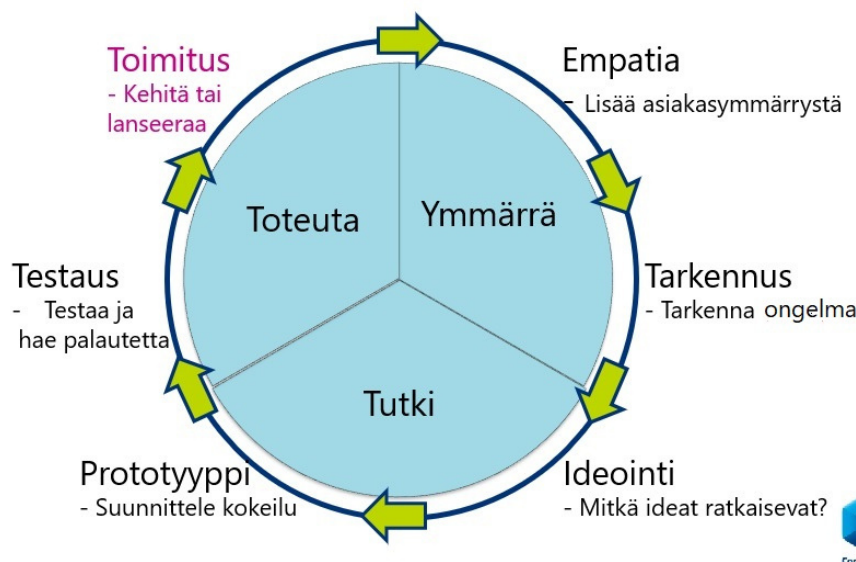
Tässä artikkelissa pohditaan muotoilujattelun ja palvelumuotoilun eroja ja yhtäläisyyksiä sekä lopulta sitä, mikä on niiden toimintatavoite ja miten se saavutetaan. Niillä on sama asiakaskokemuksen parantamisen tehtävä ja sinänsä myös tavoite on yhtäläinen, mutta tiet tavoitteeseen eroavat hieman. Ensin esitellään viitekehykset samalla, kun niitä vertaillaan toisiinsa. Lopuksi pohditaan, mitä hyötyä niistä on yhdessä ja käytännössä.



Design thinking, service design ja service design thinking ovat modernin liiketoiminnan moottoreita. Kuitenkin niiden perimmäinen tarkoitus on aina ollut olemassa: asiakaslähtöisyys ja hyvän asiakaskokemuksen tuottaminen. Tavoitteena on kehittää tuotteita ja palveluita aitoon asiakastarpeeseen ja -näkömykseen perustuen, ei vain liiketoiminnan sisäisiä tarpeita tyydyttäen.

Design thinking on ketterän kehityksen ratas

Design thinking eli muotoiluajattelu (tai suunnitteluajattelu) haastaa ajattelemaan käyttäjän näkökulmasta. Puhutaan ihmiskeskeisestä näkökulmasta. Muotoiluajattelua hyödyntävät usein ne yrityksen työntekijät, jotka eivät ole muotoilijoita mutta käyttävät muotoilijan työkalupakkia. Muotoiluajattelun iteratiivinen prosessi alkaa käyttäjän ymmärtämisestä ja tämän haasteisiin ja rooliin eläytymisestä. Muotoiluajattelun prosessi noudattaa seuraavia vaiheita iteratiivisesti: ymmärrä, tarkenna, ideoi, prototypoi, testaa, toimita. Se ratkaisee kompleksisia ongelmia ihmisläheisesti. Muotoiluajattelun inkrementaalista (pienissä osissa testauksin etenevää) mallia korostaa se, että toisinaan toimitusta ei mainita lainkaan. Tässä kuvassa se on, mutta on muistettava, että toimitus ei ole itsetarkoitus vaan muotoiluajattelussa painottuu kehitystyö.





*"Design thinking is a collaborative, iterative and human-centred approach for solving complex problems in business, organisations and society."
- Shay Namdarian*

Muotoiluajattelussa korostuu asiakas käyttäjänä, kun palvelumuotoilun lähtökohtana huomioidaan laajempi näkemys asiakkaasta: useimmiten käyttäjä ja ostaja sekä sidosryhmät. Omassa ajattelussani Design thinking heijastuu pitkälti ajattelumallina, joka on otettava käyttöön ennen toimintaa. Ajattelua seuraa luonnollisesti Design Doing (muotoilutekeminen), vaikka käytännössä ajattelua ja tekemistä ei saisi koskaan erottaa täysin toisistaan. Siksi käytännössä, kun puhutaan muotoiluajattelusta, tarkoitetaan sekä ajattelua että tekemistä. Ja kun nämä yhdistää, puhutaankin jo nopeasti palvelumuotoiluajattelusta.

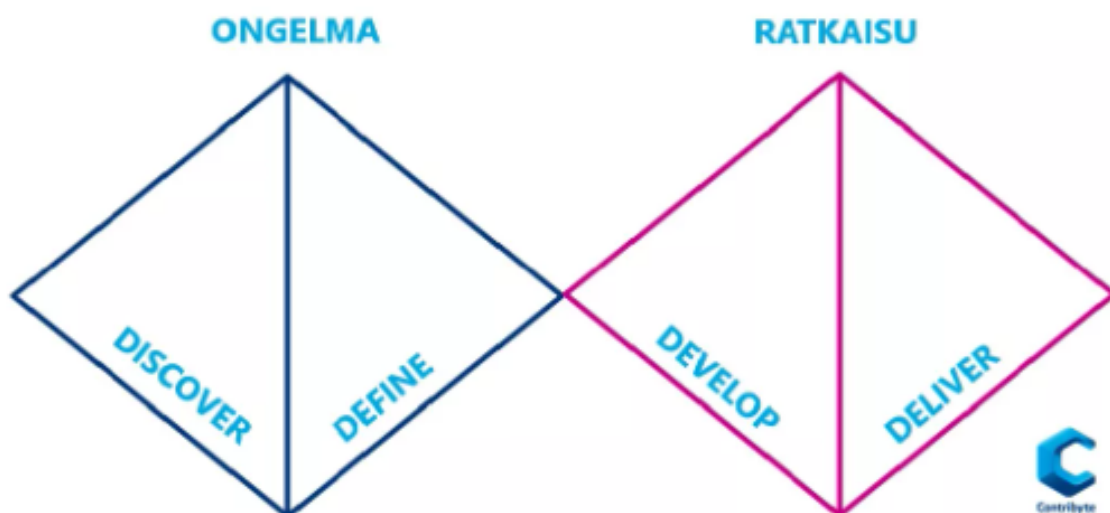
Palvelumuotoilulla asiakslähtöisiä tuotteita

Palvelumuotoilun sanotaan olevan ajattelutapa, prosessi ja työkaluja. Uskallan väittää, että usein sitä hyödynnetään palvelun tai tuotteen mankelina, jonka sivutuotteena syntyy asiakslähtöistä ajattelua. Palvelumuotoilijoiden tehtävä on kehittää tuotteista ja palveluista asiakslähtöisempiä ja palvelullisia. Harva haluaa auton vaan halutaan esim. viedä lapsi turvallisesti peliharjoituksiin. Palvelumuotoilu selvittää todellisen asiakasarvon, jotta tuotteista ja palveluista tulee toivottua asiakaskokemusta tuottavia.

*Palvelumuotoilu on tehokkaimmillaan prosessi,
jonka tuloksena syntyy
asiakslähtöisiä tuotteita ja palveluita.*



Palvelumuotoilu hyödyntää monia työkaluja, jotka määräytyvät valitun haasteen mukaan. Palvelumuotoilun prosessi noudattaa ns. tuplatimanttia, jossa ensimmäiseksi määritetään ongelma tai haaste keräämällä ensin asiakasymmärrystä, jotta ongelman voi kristallisoida. Vasta kun tiedetään, mikä on keskeinen tai olennainen haaste, voidaan lähteä ratkaisemaan ja toteuttamaan sitä. Parhaimmillaan prosessi ei kuitenkaan ole lineaarinen vaan iteratiivinen, vaikka palvelumuotoilu usein esitetään lineaarisena ketjuna.

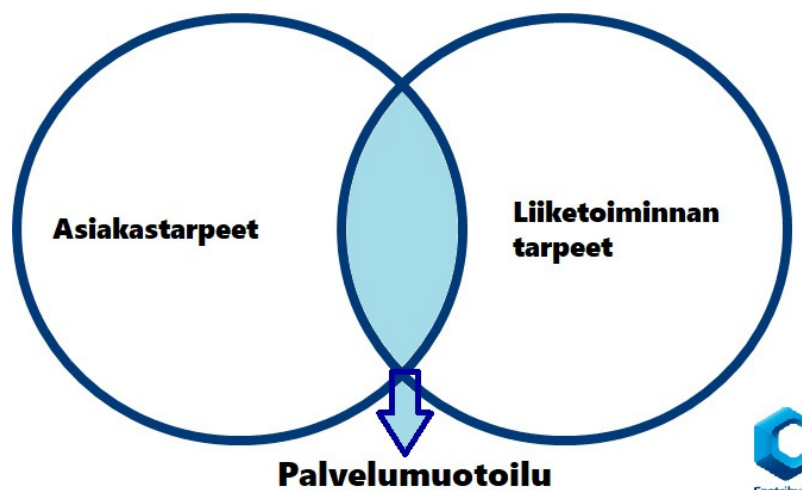


Palvelumuotoilijan tulee olla monitaituri: fasilitoija, vaikuttaja, ideoija, generalisti, luova ja päättäjä. Siksi, jotta palvelumuotoilu onnistuu, tarvitaan erilaisia eritaitoisia ihmisiä ja vahvaa sitoutumista asiakaslähtöiseen ajatteluun läpi organisaation.

Parhaimmillaan palvelumuotoilu tuottaa arvoa sekä yritykselle että asiakkaalle yhdistäen asiakas- ja liiketoiminnalliset tarpeet ja hyödyt. Kun tuotetta lähdetään kehittämään asiakaslähtöisesti, täytyy ensin määritellä kuka tai keitä asiakkaat ovat. (Liian) moni (startup) kehittää tuotettaan ikuisesti ennen kuin muistaa ottaa asiakkaan mukaan. Liiketoiminta ei ole organisaatiolähtöistä vaan se on liiketoiminnan ja asiakaslähtöisyyden yhdistämistä kaikkia osapuolia hyödyttävällä tavalla.



Moni ajattelee, että palvelumuotoilu on yhtä tuotetta tai palvelua koskeva yksittäinen projekti, mutta Contribyellä meidän mielestämme palvelumuotoilun voi ja kannattaa ottaa mukaan jo mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Näin varmistetaan, että asiakas kulkee mukana tuotekehityksestä myyntiin: meidän mielestämme ei tarvitse olla palvelumuotoilija vaan jokainen työntekijä voi ottaa palvelumuotoilun työkalupakkiinsa osia palvelumuotoilusta. On turha ulkoistaa, jos palvelumuotoilun voi sisäistää.



Palvelumuotoilun suurin vaara ehkä on, että siitä tulee toimintansa itsetarkoitus: pohditaan väärää asiaa tai useammin ei osata jalkauttaa lopputulemaa tai opittua. Tieto, taito ja tuotettu arvo jää vain prosessiin osallistuneiden omaisuudeksi.

Service Design Thinking yhdistää asiakaslähtöisyyden ja palveluiden kehittämisen



Service Design Thinking yhdistää muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun, mutta on konseptina enemmän teoreettinen kuin valmista tai uutta kaavaa tai ratkaisua tarjoava. Se yhdistää muotoiluajattelun mentaliteetin palvelumuotoilun työkaluihin. Se perustuu viiteen periaatteeseen: Käyttäjäkeskeisyys ohjaa katsomaan tuotetta ja palvelua asiakkaan näkökulmasta. Palvelumuotoilu edellyttää yhteistyötä sidosryhmien ja asianomaisten kesken. Siinä visualisoidaan toisiaan seuraavat ja toisiinsa liittyvät tapahtumat saumattomaksi ketjuksi, jotka todistetaan aidoksi konkreettisin esimerkein, ei oletuksin. Koko tapahtuma on holistinen, jossa tulee huomioida ympäristö, puitteet ja konteksti. Jotta voidaan toteuttaa kaikki nämä asetetun tavoitteen mukaisesti, hyödynnetään palvelumuotoilussa käytettäviä työkaluja.



Palvelumuotoiluajattelussa on ymmärretty se, että ennen kuin ottaa työkalut ja toteutuksen käyttöön, on omaksuttava asiakaslähtöinen ajattelu. Voin vakuuttaa, että mankeli voi pyöriä miljoona kertaa tyhjänä, jos sitä ei ensin valjasteta ymmärryksellä siitä, kenelle ja miksi arvoa tuotetaan. Siksi ennen kuin ottaa palvelumuotoilun käyttöön, on varmistettava, että organisaatio ymmärtää ketkä ovat asiakkaita ja miksi he ovat juuri kyseisen organisaation asiakkaita. Tähän on onneksi herätty, kun on huomattu, että hyvinkään toteutuneista palvelumuotoiluprojekteista ei olla saatu pitkäaikaista tai laajempaa hyötyä. Yhden tuotteen tai palvelun muotoilu ei riitä saavuttamaan hyvää asiakaskokemusta pitkällä aikavälillä. Yrityksessä toimivan palvelumuotoilijan raskas työ on tehdä onnistuneita sisäisiä projekteja, siirtyä osastolta toiselle, mutta jos organisaatiossa ei lähtökohtaisesti syleillä asiakaslähtöistä ajattelua, tulokset haalistuvat vähitellen vanhoihin uomiinsa. Siksi palvelumuotoiluajattelun tulee tukea pitkäjänteistä asiakaskeskeisyyttä. Projekti ei synnytä muutosta.



Palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun vertailua: tavoite on sama, kohderyhmä eri

Palvelumuotoilussa kehitetään usein olemassa olevaa tuotetta tai palvelua, kun taas muotoiluajattelussa lähdetään puhtaammalta pöydältä. Palvelumuotoilu nimensä mukaisesti palvelullistaa, kun muotoiluajattelu tuotteistaa käyttäjälähtöisesti. Yksinkertaistaen voisi sanoa, että palvelumuotoilua tekevät muotoilijat ja asiakassidosryhmät laaja-alaisesti, kun Design Thinking on kehittäjille sopiva tapa toimia. Luodakseen asiakaslähtöisiä tuotteita, eri rooleissa olevilla työntekijöillä on erilaiset lähtökohdat, näkökulmat ja tarpeet, jotka toimivat perustana tekemisen ohjaamiseksi hyvää asiakaskokemusta kohti. Tuotekehitys hyötyy paremmin muotoiluajattelusta ja tuotejohtaminen palvelumuotoilusta.

Alla olevaan taulukkoon on kerätty muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun keskeisimmät erot. Erottelu ei kuitenkaan ole niin yksinkertainen kuin tässä on esitetty: väitteistä voi jopa olla aivan päinvastaista mieltä ja eri mieltä ovat monet arvovaltaiset lähteetkin, mutta jos tämä herättää ajatuksia ja oivalluksia, hieno juttu. Jos olet täysin eri mieltä, olisi hedelmällistä kuulla sinun näkemyksesi!

	Muotoiluajattelu	Palvelumuotoilu
Prosessin muoto	ympyrä	lineaarinen
Ratkaisee	kehitysongelman	palvelullistamisen
Haaste	muotoutuu tarpeen mukaan	spesifi haaste
Toiminta	ajattelutapa	malli
Kohde	tuote/palvelu/kokonaisuus	tuotteen/palvelun palvelu
Osasto	tuotekehitys, bisnes	design, tuotejohtaminen
Osaaminen	ei-muotoilijat	palvelumuotoilijat
Asiakas	ihminen	holistinen/ määriteltävä
Tavoite	UX	CX

Parhaan hyödyn saa yhdistämällä molempia toimintamalleja



Mutta. Miksi lähes väkisin etsiä eroavaisuuksia, koska yhtäläisyyksiä on kuitenkin selvästi enemmän? Ja mikä tärkeintä, käytännön kannalta kyse on lopulta vain termeistä. Merkityksellisempää on hyödyntää jompaa kumpaa tai molempia asiakaslähtöisyyden kehittämisessä sekä käyttäjä- ja asiakaskokemuksen parantamisessa. Lopulta olennaista ei ole, miten tavoitteeseen pääsee vaan että sinne pääsee.

Design thinking ja service design toimivat parhaiten iteratiivisesti: molempia tarvitaan, jotta syntyy aitoa ymmärrystä ja asiakasarvoa. Design thinking on palvelumuotoilun äiti ja toisaalta design thinking onnistuu paremmin palvelumuotoilun työkalupakilla. Asiakaskokemus koostuu rationaalisista, emotionaalisista, näkyvistä ja tiedostamattomista, psykologisista ja sosiaalisista tekijöistä. Siksi sitä on syytä lähestyä monelta eri kantilta.

Olennaista ei ole, miten tavoitteeseen pääsee vaan että sinne pääsee.

Palvelumuotoilu tarjoaa välineitä ja metodeja, joilla asiakasymmärrystä voi edistää organisaatiossa. Neuvo kuitenkin on, että älä ota käyttöön tuplatimanttia tai muotoiluajattelun iteratiivista prosessia vain siksi, että se olisi ratkaisu. Ennen kuin malleista on hyötyä, organisaatiossa tulee olla kesätyöntekijöistä johtoryhmään ja johtoryhmästä kesätyöntekijöihin riittävä valmius ja ymmärrys asiakaslähtöisyydestä. Toki tämäkin on iteratiivinen ja interaktiivinen prosessi: hyödyntämällä ja ottamalla käyttöön joitakin palvelumuotoilun työkaluja ja toimintatapoja organisaatio kääntyy väkisin asiakaslähtöisemmäksi. Aloita siksi tuomalla asiakaslähtöisyyden mentaliteetti vähitellen muotoilun keinoin ja kasvata sitä valmiuden mukaan. Osa muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun työkaluista ovat sellaisia, joista jokainen työntekijä hyötyy ja siten koko organisaatio. Jos tässä onnistutaan, palvelumuotoiluajattelu alkaa toimia kuin itsestään. Unohda prosessi, unohda työpajat ja mankelit, aloita pienesti ja kasva asiakaskokemuksen mestariksi.



Mitä seuraavaksi?



Ota asiakas mukaan tuotekehityksen alkumetreiltä asti asiakasymmärrystä lisäämällä.



Varmista, että jokainen organisaatiossa tietää, kuka tai keitä ovat hänen asiakkaansa.



Hyödynnä palvelumuotoilun työkaluja.



Luodaan yhdessä voittavaa asiakas- ja liiketoiminta-arvoa!

Lisää tietoa palveluistamme
contribyte.fi/asiakaslahtoinen-kehittaminen
[tuotejohtaminen.fi](https://contribyte.fi/tuotejohtaminen)
Pyydä tarjousta tai kysy lisää
info@contribyte.fi

