

Palvelusta tuotteeksi



Kuva: Lean Canvas toimii hyvänä palveluiden suunnittelun työvälineenä. Klikkaa kuva suuremmaksi. [Tai tulosta tyhjä lomake tästä.](#) PDF 28kB

Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeissa kehitetään toimintamalleja ja palveluita, jotka edistävät heikoimmassa asemassa olevien osallisuutta ja torjuvat köyhyyttä. Jotta kehittämistoiminnan tulokset saadaan hyötykäyttöön, uusien toimintamallien ja palveluiden on juurruttava osaksi palvelujärjestelmää.

Toimintamallien juurtumisen ja levittämisen näkökulmasta on ensiarvoisen tärkeää kertoa, **mitä tehdään, millaisia vaikutuksia on saatu aikaiseksi ja miten**. Tuotteistaminen auttaa kirkastamaan vastaukset näihin keskeisiin kysymyksiin. Palvelumuotoilu puolestaan tarjoaa hyvät lähtökohdat asiakaslähtöisyyden varmistamiseen osana kehittämistoimintaa.

Palvelutuotteen muotoiluprosessi

1. Ideoi ja määrittele palveluvision
2. Muodosta suunnitelma
3. Kiteytä palvelukonsepti
4. Tarkenna palvelumalli
5. Testaa, toteuta ja arvioi

Asiakkaan kokemus keskiöön

Hyvän idean kehittyminen loistavaksi palveluksi edellyttää asiakaslähtöistä ajattelutapaa ja asiakkaan näkökulman huomioimista heti kehittämishankkeen alkumetreiltä lähtien. Palvelumuotoilun ideologia kulkee läpi tuotteistamisprosessin nostaen asiakaskokemuksen keskiöön.

Rohkeasti erilaisia menetelmiä yhdistelemällä voimme lisätä asiakasymmärrystä ja kehittää palveluja, jotka vastaavat heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tarpeisiin. Avainasemassa ovat oikeanlainen asenne, yhteistyö ja avoin vuorovaikutus, jotka auttavat löytämään oikeat menetelmät kehittämistyön tueksi.

Palvelumuotoilun käsikirja

Sokran tuottama palvelumuotoilun käsikirja tarjoaa välineitä niin uusien kuin olemassa olevien toimintamallien ja palvelujen ideointiin, innovointiin, suunnitteluun ja toteutukseen.

Käsikirja auttaa

- määrittelemään ja dokumentoimaan palvelumalleja
- kiteyttämään niiden luoman arvon
- kehittämään palveluita systemaattisesti palvelumuotoilun ideologiaa hyödyntäen

[Palvelusta tuotteeksi. Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun \(Theseus\)](#) 

Hiltunen, Piritta (2017)

[Lean Canvas -taulukko \(pdf 28 kt\)](#) PDF 28kB

Tulosta Lean Canvas -taulukko työskentelyn tueksi

Lue lisää

[Asiakasarviointi](#)

[Hyvät käytännöt](#)

[Sokran työkalut hankkeille](#)

Päivitetty: 19.1.2024

Tulosta