

# PALVELUMUOTOILU



Kuva: Harri Kontio

LEADER

Pohjois-Pohjanmaa



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus



maaseuturahasto

# PALVELUMUOTOILU

## Mitä on palvelumuotoilu?

Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda palvelukokonaisuus, joka on palvelun tuottajan näkökulmasta **tehokas ja tunnistettava** ja asiakkaan näkökulmasta **haluttava ja käytettävä**.

## Palvelumuotoilu on systemaattista kehittämistä:

- *Kehitettäviä palveluja tarkastellaan kokonaisvaltaisesti.*
- *Palveluun vaikuttavista tekijöistä muodostetaan kokonaiskuva.*
- *Palvelu jaetaan pienempiin osakokonaisuuksiin ja nämä pilkotaan edelleen yksittäisiin elementteihin, jotta niihin päästäisiin paremmin käsiksi ja jotta ne voidaan suunnitella mahdollisimman hyvin tavoitteiden mukaisesti.*

**Asiakkaan kokemusta** voidaan kuvata vaihteittain esimerkiksi seuraavilla käsitteillä:

- **PALVELUPOLKU** – *On kokonaisuuden kuvaus ja se kuvaa miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla (ennen palvelua, palvelun aikana, palvelun jälkeen).*
- **PALVELUTUOKIOT** – *Palvelupolku jakautuu vaiheisiin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi (esim. saapuminen+respa, ruoan tilaaminen tarjoilijalta jne.).*
- **KONTAKTIPISTEET** – *Eri palvelutuokiot sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Niiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun (esim. kaikki mitä asiakas näkee, kokee, kuulee, haistaa eli ympäristöt, esi- neet, toimintatavat, ihmiset, värit, tuoksut, äänet jne.).*

Palveluiden suunnittelussa on huomioitava erityisesti, että asiakkaan kokemuksen kannalta tärkeitä ovat hänen kohtaamansa **kontaktipisteet**. Suunnittelussa kiinnitetään erityistä huomiota näiden kontaktipisteiden ja ihmisten väliseen ajassa tapahtuvaan vuorovaikutukseen.

Kontaktipisteet pyritään suunnittelemaan niin, että ne muodostavat **selkeän, johdonmukaisen sekä yhdenmukaisen** palvelukokemuksen kaikissa palvelun kanavissa.

Vaikka asiakkaan kokemus on aina subjektiivinen (omakohtainen), on palvelumuotoilun tavoite **ohjata asiakkaan kokemusta** haluttuun suuntaan. Tavoitteeseen pyritään luomalla oikeanlainen ympäristö ja työkalut palvelun tapahtumille ja toiminnoille.

## Lisätietoa:

- [www.popleader.fi/fi/fi/ylhteiset-hankkeet/palveluportaat/materiaalipankki](http://www.popleader.fi/fi/fi/ylhteiset-hankkeet/palveluportaat/materiaalipankki)



Kuva: Harri Kontio