



PALVELUMUOTOILUN ERIKOISTUMISOPINNOT 30 OP

Lahden ammattikorkeakoulun Muotoilu- ja taideinstituutti 1.9.2011 - 31.5.2012

Palvelumuotoilu on uusi ja kehittyvä muotoilun osaamisala, jolla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Perinteisesti muotoilu on keskittynyt yksittäisen fyysisen tuotteen ja käyttäjän väliseen suhteeseen. Palvelumuotoilussa huomio sen sijaan suuntautuu moninisiin kontaktipisteisiin, joiden kautta palvelu koetaan ja aistitaan.

Palvelumuotoilu on tulevaisuudessa kasvava osaamisalue, jota tuotekehityksen sekä muotoilun ja viestinnän aloilla toimivien ammattilaisten tulee hallita. Muotoilu- ja taideinstituutti aloittaa syksyllä 2011 Palvelumuotoilun erikoistumisopinnot, joiden tavoitteena on laajentaa ja syventää muotoilun kentällä toimivien ammattilaisten osaamista palvelumuotoilussa.

Palvelumuotoilun erikoistumisopinnot on ensisijaisesti suunnattu muotoilun, viestinnän sekä tuotekehityksen alan ammattilaisille. Koulutuksen tavoitteena on laventaa osaajien ymmärrystä tuoteorientoituneesta ajattelusta kohti palveluiden kehityksen aihealueita. Opinnoissa keskitytään palvelumuotoilutyöhön, palveluihin liittyviin prosesseihin ja toimintatapoihin sekä muotoilijan rooliin

palvelukehitystyössä. Erikoistumisopinnoissa kehitetään opiskelijaa ajattelemaan palveluita muotoilijan näkökulmasta. Koulutuksen sisältöihin kuuluu konseptisuunnittelu, palveluiden muotoilu, räätälöinti ja käyttäjä-tuottajuus, ennakointi sekä käyttäjän kokemuksen ymmärtäminen. Erikoistumisopinnoista opiskelija saa ymmärrystä mitä palvelumuotoilulla tarkoitetaan ja kuinka muotoilua voidaan hyväksikäyttää palveluita kehitettäessä. Hän hallitsee ja ymmärtää palvelumuotoilussa käytettäviä termejä ja menetelmiä. Opiskelija osaa soveltaa palvelumuotoilua omassa työssään.

Opinnot toteutetaan lähiopetuksena (Muotoiluinstituutti, Kannaksenkatu 22), virtuaaliopetuksena sekä itsenäisenä työskentelynä. Opetuskielenä on suomi ja englanti. Hakuaika opintoihin on 7.3.-12.4. Tarkemmat hakuohjeet www.lamk.fi/muotoilu/koulutus/erikoistumisopinnot

Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskus on viime vuosina toiminut palvelumuotoilun osaamisalan ja opetuksen uranuurtajana ServiceD -projektin asiantuntijaverkoston kanssa. Intensiivisen kehitystyön tuloksena on syntynyt palvelumuotoilun 30 opintopisteen erikoistumisopinnot.

www.servicedesign.tv
www.lamk.fi/muotoilu



KESKEISET TOTEUTTAJAT:

Lamk: Hannu Kaikonen, Sami Makkula
AlternativeFutures: Jari Koskinen, Tuomo Kuosa
IDEO, Massachusetts: Gian Pangaro, Clark Scheffy
Hogeschool Rotterdam: Bas Leurs, Peter Van Waart

LISÄTIEDOT:

Sami Makkula, sami.makkula@lamk.fi
Miiia Tuominen, maiko@lamk.fi



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

OPINTOJEN SISÄLTÖ JA TAVOITTEET

MODULI 1

PALVELUIDEN MUOTOILU JA ARVIOINTI

A: KOHTI PALVELUMUOTOILUA (8 OP)

Osaamistavoitteet

Opiskelija tutustuu palvelumuotoiluun, siinä käytettäviin menetelmiin sekä ajattelutapaan. Jaksolla lähestytään aihetta käytäjälähtöisesti, opiskelijan ja opintoryhmän tarpeita kuunnellen. Kontaktipäivien aikana jalkaudutaan kokemaan ja havainnoimaan palveluja, sekä opitaan ymmärtämään monialaisen työn hyödyllisyys.

Sisältö

- Tutustuminen palvelumuotoiluun
 - kohti palvelumuotoilijan ammattia
 - Walkshop, käytännön palveluhavainnointia
- Terminologia
 - palvelumuotoilutyöhön liittyvä uusi kieli
- Muotoiluosaamisen evoluutio
 - palvelumuotoilu uutena osaamisalueena
 - muotoilun ja markkinoinnin evoluutio
- Design thinking palvelukehityksessä
 - mitä muotoiluajattelu on
 - kuinka sitä sovelletaan
- Yhteistoiminnallisuus ja monialaisuus
- Palvelumuotoilun (sekä muotoilun) kritiikki ja arviointi

B: SERVICE DESIGN AND UNDERSTANDING OF USER EXPERIENCE (5 ECTS)

Contents

Students gain in-depth understanding of service design work and the special characteristic of service development. The core of the course consists of processes and methods used in service design. The course will introduce students to the usage of user information in service design.

Content of this period: prosumerism, tailoring, usability of services, service and brand, service design methods

Course objectives

Student

- understands the meaning of produsage
- are able to use service design methods
- will apply design thinking
- realizes the possibilities of multidisciplinary work
- realizes relations between brand and service

MODULI 2

PALVELUIDEN KONSEPTOINTI

C: MUOTOILIJAN ROOLI PALVELUKEHITYKSESSÄ (5 OP)

Osaamistavoitteet

Työpajaorientoituneessa opintojaksossa sisäistetään muotoilijan työ palvelumuotoilussa tekemällä palvelumuotoilu- ja konseptointiharjoituksia. Opintojaksolla etsitään vastauksia kysymyksiin "Miksi muotoilijaa tarvitaan palvelukehityksessä?" ja "Mitä muotoilija tuo palvelukehitykseen?" Opiskelija oppii ymmärtämään visualisoinnin merkityksen aineettomien palveluiden kehityksessä. Jaksolla tutustutaan myös konseptuaaliseen ajatteluun. Tavoitteena on oppia kuinka ideoista jalostetaan konsepteja ja kuinka konsepteja voidaan havainnollistaa.

Sisältö

- Ideointi ja konseptisuunnittelu
 - vaihtoehtoisten ideoiden kehittämisen metodiikka
 - ideoinnin ja konseptisuunnittelun tavoitteet
 - konseptien luominen
- Prototyypointi
 - menetelmät
 - prototyypit ideoinnin välineinä
- Palveluiden visualisointi
 - palvelupolut
 - blueprinting
 - palveluprosessit
 - vapaa ideointi
 - dokumentointi

D: UUDET LIIKETOIMINTAMAHDOLLISUUDET PALVELUISSA (5 OP)

Osaamistavoitteet

Jaksossa tutustutaan ennakointiin, palvelumuotoilutyön johtamiseen sekä palvelumuotoilun myyntiin. Opiskelija oppii hyödyntämään ennakointitietoa tulevaisuuden palveluliiketoiminnan kehittämisessä sekä palvelumuotoilutyössä yleensä. Työnsä tueksi opiskelija saa käyttöönsä toimivan ennakointityökalun.

Sisältö

- Ennakointi/ennakointikartta
 - ennakoinnin historia
 - ennakointi käytännön työvälineenä
 - ennakointimenetelmiä
 - ennakointikarttamalli
- Palvelumuotoilutyön johtaminen
- Palvelumuotoilun myynti ja hinnoittelu

MODULI 3

KEHITTÄMISHANKE

F: OHJATTU KEHITTÄMISHANKE (7 OP)

Opinnoissaan opiskelija tekee ohjatun kehittämishankeen, jossa hän samalla oppii yhden tavan tuottaa ja visualisoida palvelukonsepti. Kehityshanke, jonka kohteen opiskelija itse määrittelee, aloitetaan ohjatusti ensimmäisellä opintojaksolla. Työn ohjaus jatkuu läpi kaikkien opintojaksojen. Opiskelijat ohjataan

tekemään havainnointi, ideointi, konseptointi sekä visualisointi ennalta valitun palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Kaikki opiskelijat käyttävät hankkeen toteutuksessa samaa palvelumuotoiluprosessia. Kehittämishankkeen tuloksena syntyy uuden palvelukonseptin visualisoitu malli.