
Palvelumuotoilu- ajattelemalla paremmaksi?

Milla Mäkinen, Muutosmuotoilupäällikkö, Kukunori ry

**Mikä ihmeen
palvelumuotoiluajattelu?**

palvelu

Aineeton, arvoa luova
prosessi, jossa
sovelletaan yhden
ihmisen tietotaitoja
toisen ihmisen hyväksi.

Syntyy ihmisten välille.

Palveluun sisältyy
AINA lupaus sen
arvosta!

palvelu

Aineeton, arvoa luova prosessi, jossa sovelletaan yhden ihmisen tietotaitoja toisen ihmisen hyväksi.

Syntyy ihmisten välille.

Palveluun sisältyy AINA lupaus sen arvosta!

muotoilu

Abstraktien ajatusten konkretisoimista muotoilun menetelmillä.

Ominaispiirteitä: luovuus, ratkaisukeskeisyys, toteutettavuus, käytettävyys, fyysisen muodon luominen, visuaalisuus ja kokeileminen.

palvelu

Aineeton, arvoa luova prosessi, jossa sovelletaan yhden ihmisen tietotaitoja toisen ihmisen hyväksi.

Syntyy ihmisten välille.

Palveluun sisältyy AINA lupaus sen arvosta!

muotoilu

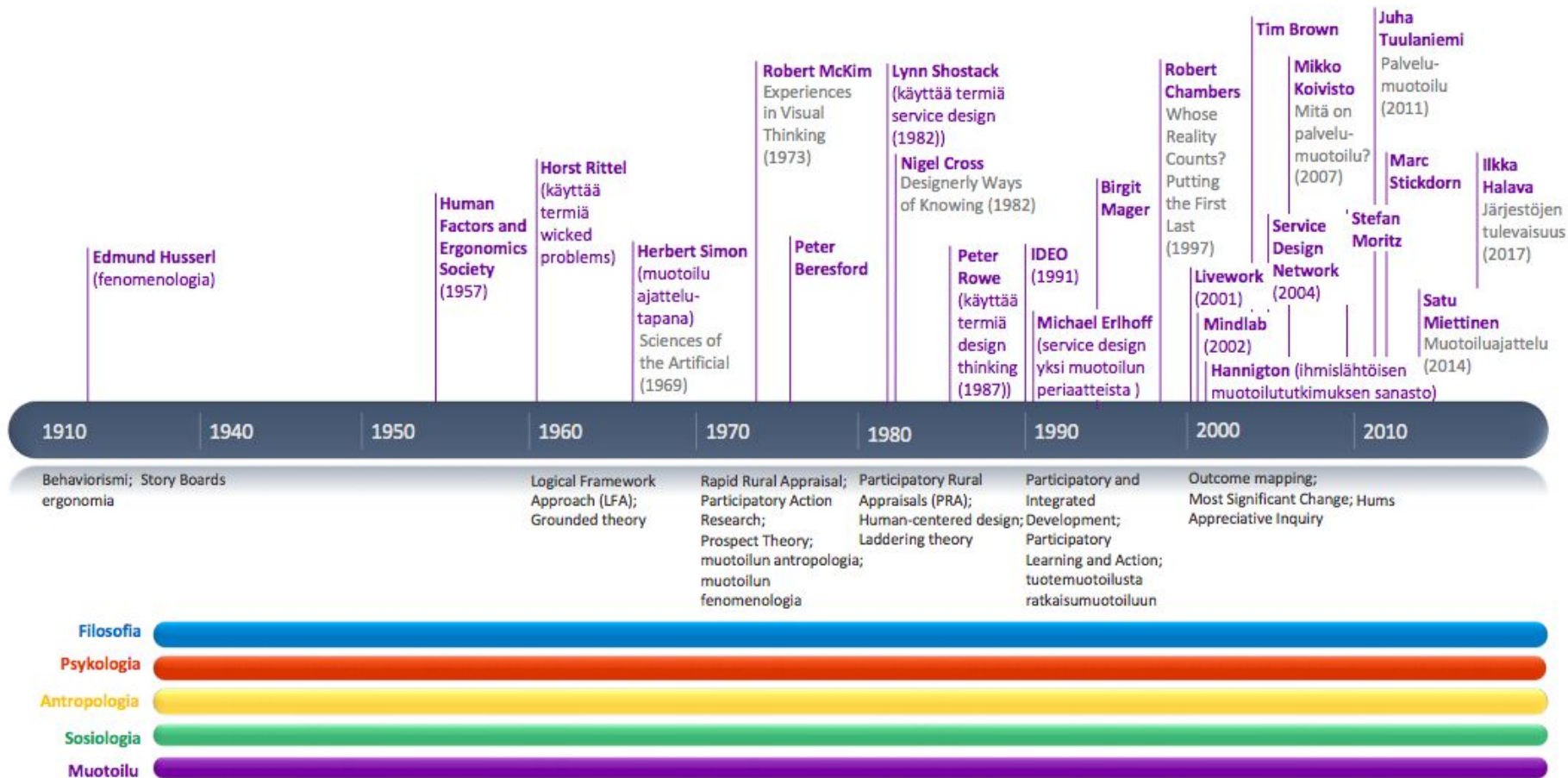
Abstraktien ajatusten konkretisoimista muotoilun menetelmillä.

Ominaispiirteitä: luovuus, ratkaisukeskeisyys, toteutettavuus, käytettävyys, fyysisen muodon luominen, visuaalisuus ja kokeileminen.

ajattelu

Näkökulma, tapa tarkastella (vs. palvelumuotoilun työkalupakin käyttö).

**Mistä tämä yhtäkkiä
ilmestyi?**



1910

1940

1950

1960

1970

1980

1990

2000

2010

Behaviorismi; Story Boards
ergonomia

Logical Framework
Approach (LFA);
Grounded theory

Rapid Rural Appraisal;
Participatory Action
Research;
Prospect Theory;
muotoilun antropologia;
muotoilun
fenomenologia

Participatory Rural
Appraisals (PRA);
Human-centered design;
Laddering theory

Participatory and
Integrated
Development;
Participatory
Learning and Action;
tuotemuotoilusta
ratkaisumuotoiluun

Outcome mapping;
Most Significant Change; Hums
Appreciative Inquiry

Filosofia

Psykologia

Antropologia

Sosiologia

Muotoilu

Mitä hyötyä?

Palvelumuotoiluajattelu voi auttaa (Moritz):

- ... muutostarpeiden ja oman muutoksentekijän paikan tunnistamisessa;
- ... resurssien optimoimisessa ja entistä tuloksellisemmin toimimisessa;
- ... organisaatiokulttuurin muuttamisessa ja yhteisiin mahdollisuuksiin ja rajoihin liittyvän yhteisymmärryksen syventämisessä;
- ... eri ihmisten näkökulmien tuomisessa esiin uudella tavalla, joka voi johtaa aivan uudenlaisiin ratkaisumalleihin;
- ... prosessitehokkuuden vahvistamisessa (nopean kokeilemisen tai prototyyppien avulla);
- ... positiivisten kokemusten tuottamisessa;
- ... rahoittajien, järjestö- tai yhdistyedustajien ja hankkeiden kohderyhmien edustajien välisen yhteyden vahvistamisessa;
- ... läpinäkyvyyden edistämässä;
- ... muista toimijoista edukseen erottumisessa; ja
- ... ihmisten kiinnittymisessä järjestön tai yhdistyksen brändiin.

Ok. Miten pääsen alkuun?



Mitä ihmettä?

Kysy lisää:
milla.makinen@kukunori.fi
