

PALVELUMUOTOILUAJATTELEMALLA
PAREMMAKSI?

JOITAIN AJATUKSIA JÄRJESTÖMAAILMAAN

Milla Mäkinen 15.3.2019

KUKA PUHUU?

Milla Mäkinen
Muutosmuotoilija
Väitöskirjatutkija

www.millamakinen.com

Mikä ihmeen palvelumuotoiluajattelu?

Palvelu

- Aineeton, arvoa luova, prosessi, jossa sovelletaan yhden ihmisen kompetensseja, tietoja ja taitoja toisen ihmisen hyväksi.
- Muodostuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.
- Palveluun sisältyy aina lupaus sen arvosta.

Palvelu

- Aineeton, arvoa luova, prosessi, jossa sovelletaan yhden ihmisen kompetensseja, tietoja ja taitoja toisen ihmisen hyväksi.
- Muodostuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.
- Palveluun sisältyy aina lupaus sen arvosta.

muotoilu

- Abstraktien ajatusten konkretisoimista muotoilun menetelmillä.
- Luovuus, ratkaisukeskeisyys, toteutettavuus, käytettävyys, fyysisen muodon luominen, visuaalisuus ja nopea kokeileminen ovat muotoilun ominaispiirteitä.

Palvelu

- Aineeton, arvoa luova, prosessi, jossa sovelletaan yhden ihmisen kompetensseja, tietoja ja taitoja toisen ihmisen hyväksi.
- Muodostuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.
- Palveluun sisältyy aina lupaus sen arvosta.

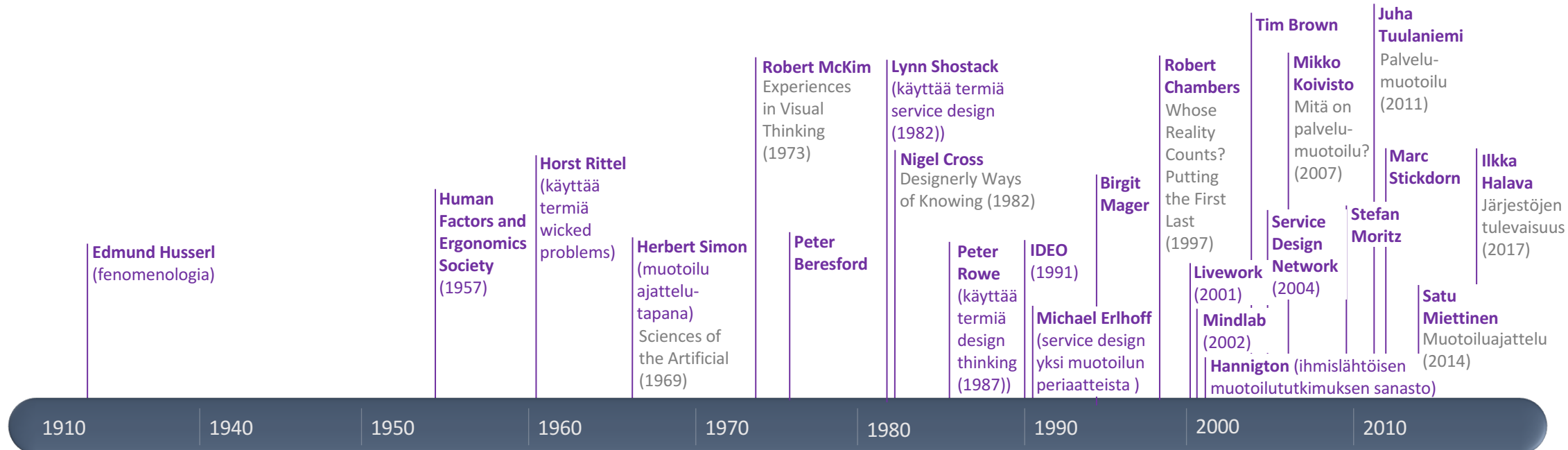
muotoilu

- Abstraktien ajatusten konkretisoimista muotoilun menetelmillä.
- Luovuus, ratkaisukeskeisyys, toteutettavuus, käytettävyys, fyysisen muodon luominen, visuaalisuus ja nopea kokeileminen ovat muotoilun ominaispiirteitä.

ajattelu

- Näkökulma.
- Palvelumuotoilun taustalla on muotoiluajattelu.
- Muotoiluajattelu on muotoilijoiden tapa tarkastella maailmaa ja työstää asioita.

Mistä
palvelumuotoiluajattelu
yhtäkkiä ilmestyi?



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
---	--	--	---	--	--



Palvelumuotoiluajattelun avaimet?

Ihmiset

Kuuleminen

Moniulotteinen tieto

Osallisuus

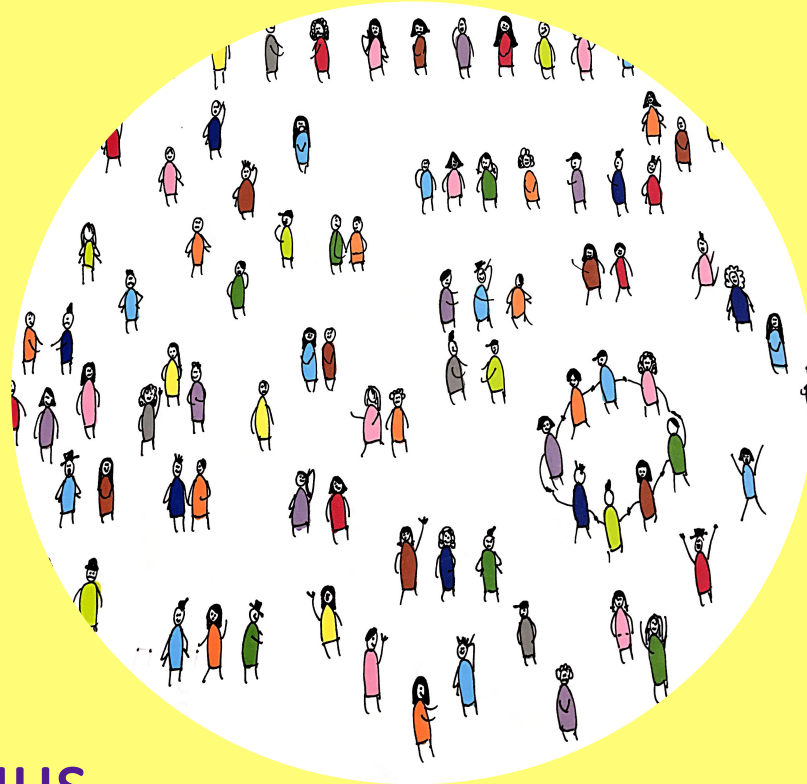
Empatia

Visuaalisuus
Kokeileminen

Kokemuksellisuus

Moniaistillisuus

Epäonnistumisten syleily



MUKAVIA
PALVELUMUOTOILUAJATTELU
— **HETKIÄ!**

T: MILLA