



Palvelumuotoilu

KTT Anu Helkkula

Manager of Hanken PhD Programme
Adjunct Professor, University of Naples Federico II
anu.helkkula@hanken.fi

Työsuojelurahasto 25.8.2021



”Insinöörit vs. taiteilijat”

Tuoteinnovaatio

- T&K osasto

Teollinen muotoilu (design)

Palveluinnovaatio

Eri arkkityypit:

- Tuotos
- Prosessi
- **Kokemus**
- (Eko)ysteemi

Palvelumuotoilu

- Asiakslähtöisyys ja ymmärtäminen
- Kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa ja käytännön toteutus
- Erilaisia metodeja (kokemuksellisuus, käytäntö, konkretia)

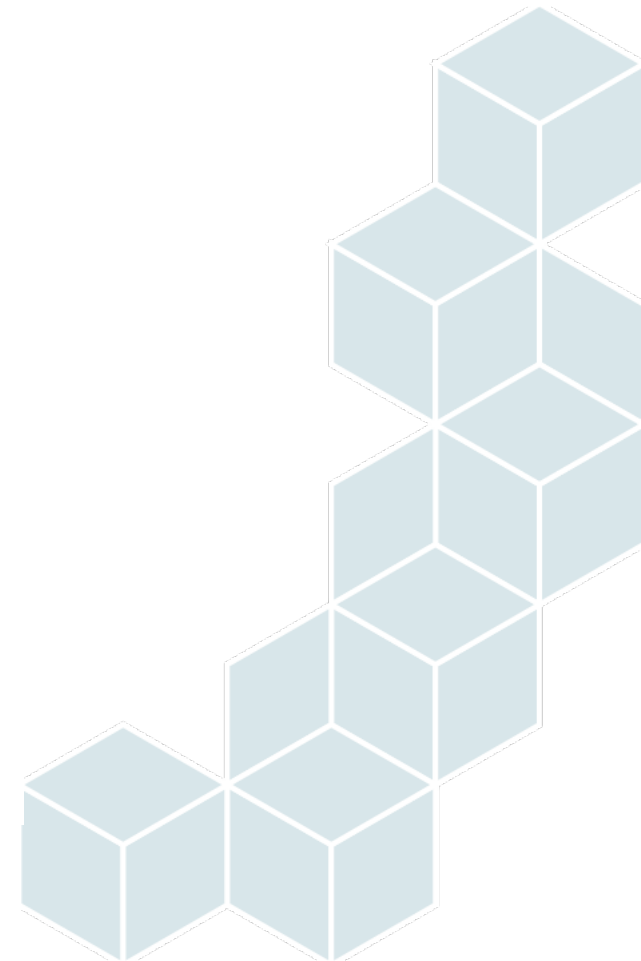
Asiakslähtöinen
yhdessä kehittäminen



Perinteinen kehittäminen vs. palvelumuotoilu



Mukaihen Koivisto M., Säynäjäkangas J., Forsberg S. 2018. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: AlmaTalent.



Useita prosesseja ja metodeja, sopiivin valitaan tarpeen mukaan

service design process

Kaikki Kuvat Videot Uutiset Kartat Asetukset

Suomi Turvahaku: Kohtuullinen Kaikki koot Kaikki tyypit Kaikki ulkoasut Kaikki värit

Service Design meets Futures T... sildaurea.com

The Ultimate Guide to Service Design I Cleverism.com

Experiences from the first SID student gr... sildaurea.com

What is Service Design and Why is it Important for Tourism ... ireland-guide.com

Proposed service design process model (figure owned by researchgate.net)

Service Design of Care - OCAD... slideshare.net

Build a Consistent Service Design Process for ServiceNow evergreensys.com

Service innovation: the hidden value ... slideshare.net

What is product and service design. Apple's Product Design inzak.com

Individual Service Design I Publications by date | Library... centreforwelfarereform.org

Typical service design process | Service... pinterest.com

Service Design Process Journey Template for P... slidebazaar.com

Existing service design process model (figure owned by researchgate.net)

Service Design Process Journey I ... slideteam.net

Graphic and Web Design - CTR Services crservices.com

Are CX and Service Design the Same Thing? blog.usabilla.com

Introduction to Service Design. Fra... slideshare.net



Kommentteja, kysymyksiä

Palvelumuotoilun arkkityypit– artikkeli:

Helkkula, A., Kowalkowski, C. and Tronvoll, B. 2018, 'Archetypes of service innovation: Implications for value cocreation', Journal of Service Research, vol 21, no3, pp. 284-301, Open Gold Access, <https://doi.org/10.1177/1094670517746776>

Työhyvinvointimuotoilu, Laurea

https://video.laurea.fi/media/Ty%C3%B6hyvinvointimuotoilu+tuo+ty%C3%B6ntekij%C3%A4t+keski%C3%B6%C3%B6n/o_af5m1wzl