

# Tuote tulevaisuuden palveluna—mitä palvelumuotoilu on?

Laura Pakarinen, 2025  
Savonia-ammattikorkeakoulu

KIRI Kiihdytä kiertotaloudella — uutta arvonluontia tekstiili- ja muotialalle

JOTPA — Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus | Koulutushanke biotalousosaamisen ja biopohjaisiin materiaaleihin liittyvän osaamisen kehittämiseen

**KIRI**

Kiihdytä  
kiertotaloudella

—  
Uutta arvonluontia  
tekstiili- ja muotialalle

# Palvelumuotoilun neljä periaatetta kiertotaloudessa ovat:

1. asiakaslähtöisyys
2. kokonaisvaltaisuus
3. yhdessä tekeminen
4. ennakointi ja vaikuttavuus.

(Stickdorn et al. 2020, vert. Sirviö, T. & Ruotsalainen, A-L. 2020 (toim.) 2020 & Design Forum Finland & Tikka 2024)



## 1. Asiakslähtöisyys

Asiakas on aina keskiössä.

**Mitä asiakkaat todella tarvitsevat?**



## 2. Kokonaisvaltaisuus

Systeminen näkökulma

**Miten vahvistamme sosiaalista kestävyyttä ja luonnon ekosysteemiä?**



## 3. Yhdessä tekeminen

Suunnitellaan yhdessä ihmisten kanssa ihmisille.

**Miten luomme rohkeaa ja mahdollistavaa kehittämisen toimintakulttuuria ja osallistamme ihmisiä?**



## 4. Ennakointi ja vaikuttavuus

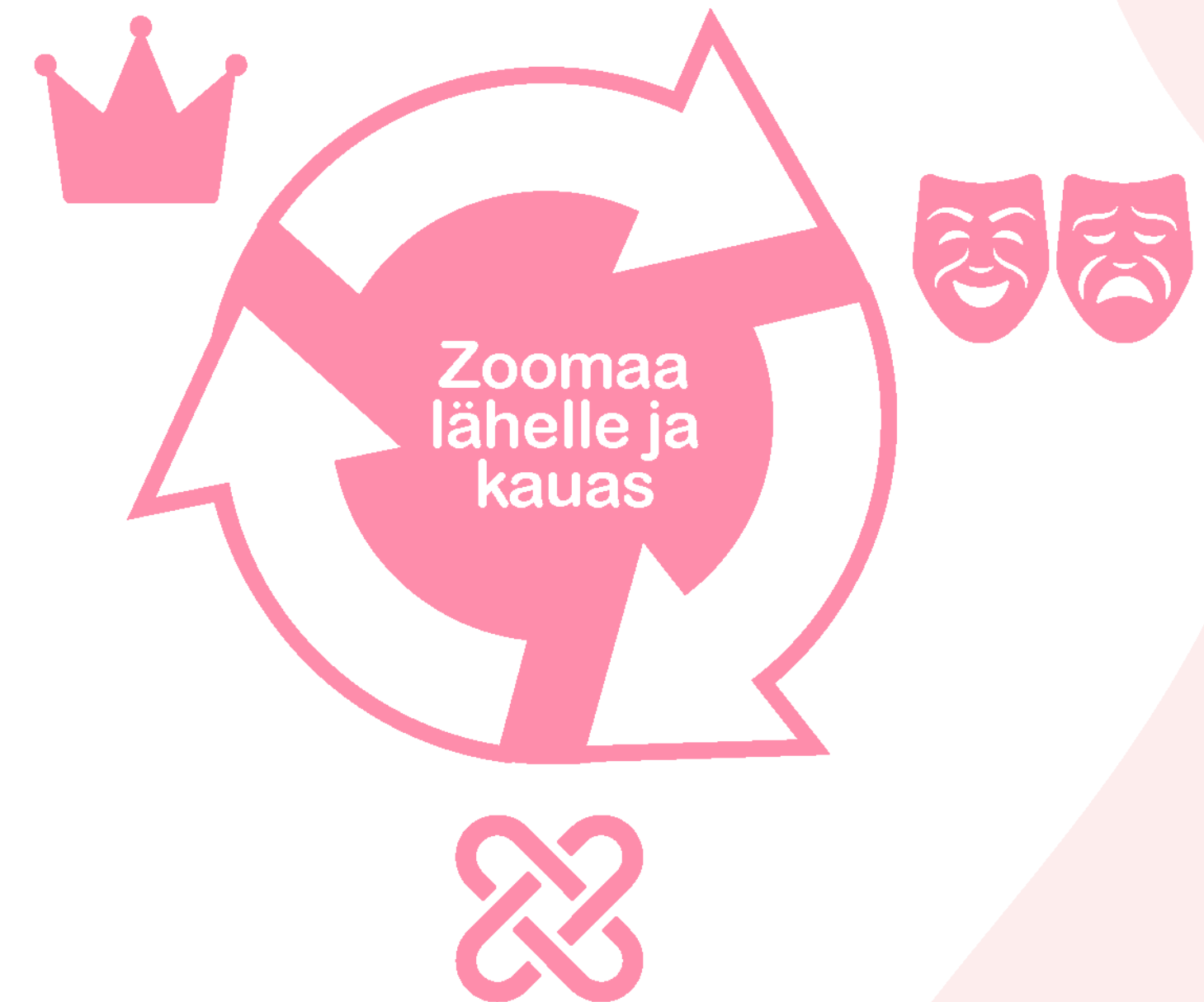
Tulevaisuustietoisuus

**Miten luomme vaikuttavia ja puhuttelevia tarinoita?**

(Vert.Design Forum Finland & Tikka 2024)

# Palvelumuotoilu pähkinän kuoressa

- Asenne ja ajattelutapa — *Kestävä tulevaisuus on mahdollinen ja me voimme luoda/tehdä sen* —optimistinen luova, systeminen ja ongelmanratkaisun ajattelutapa.
- Avoin monesta näkökulmasta kehityshaasteita luotaava iteroiva prosessi - tutki, kokeile, tutki, kiteytä, tutki, kokeile, kiteytä.
- Menetelmät - Kulloiseenkin vaiheeseen sopivat osallistavat menetelmät laittavat ajattelun käyntiin. Tekeminen visuaalista ja tarinallistavaa. Yhteiskehittäminen on osa laajempaa prosessia.



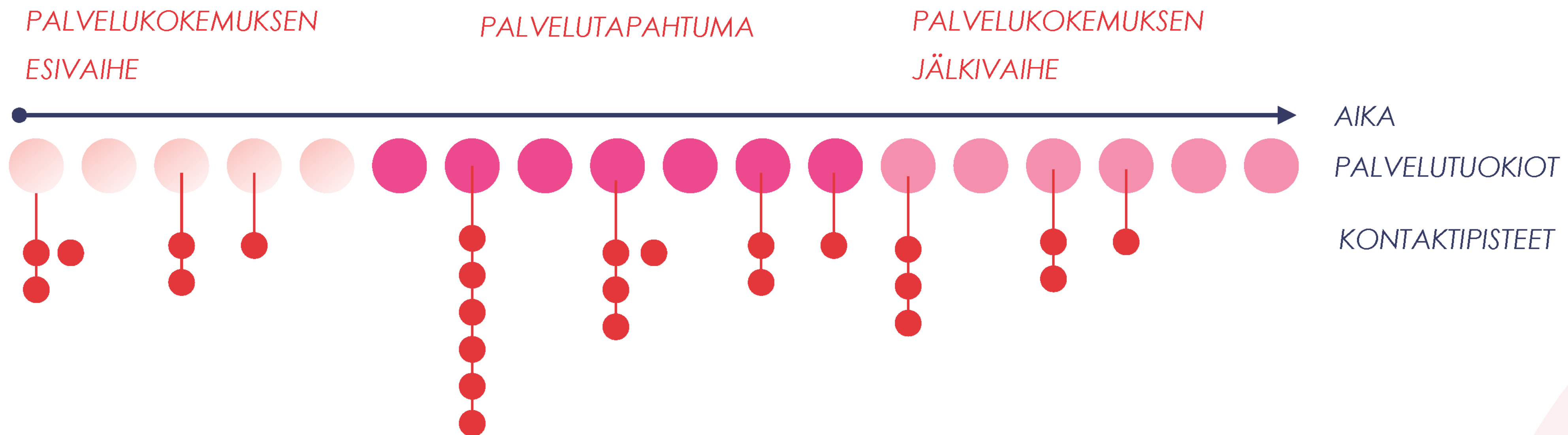
# Palvelumuotoilun käsitteet

## Palvelupolku

Palvelupolku kuvaa, miten asiakas kokee ja miten palvelun prosessi etenee asiakkaan näkökulmasta.

(Tuulaniemi 2011, s. 78-79)

# Palvelupolku asiakkaan kokemuksena



Kaavio: Vert.. Tuulaniemi 2011, Sirviö, T. & Ruotsalainen, A-L. (toim.) 2020

# Palvelumuotoilun käsitteet

## Palvelutuokio

Jokainen palvelupolku rakentuu jaksojen tai episodien sarjasta, jotka yhdessä muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden eli **ASIAKASKOKEMUKSEN**.

(Sirviö, T. & Ruotsalainen, A-L. (toim.) 2020.)

# Palvelumuotoilun käsitteet

## Kontaktipiste

Palvelu ja sen palvelutuokiot muodostuvat yksittäisistä kontaktipisteistä, joiden kautta asiakkaat kokevat, näkevät, kuulevat, tuntevat ja haistavat palvelun.

(Tuulamieni 2011, s. 79)



# Lähteitä

- Tikka, V, & Design Forum Finland. 2024. **Circular Design Opaskirja kiertotalousperustaiseen muotoiluun.** Design Forum Finland
- Tuulaniemi, J. 2011. **Palvelumuotoilu.** Talentum Media Oy.
- Sirviö, T. & Ruotsalainen, A-L. 2020 (toim.) 2020. **Ihmislähtöinen sote. Palvelumuotoilun osaamiskokonaisuus.** Lähteessä: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346661/Ihmislähtöinen%20Sote%209-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 24.3.2025.
- Stickdorn, M., Schneider, J. & the co.authors. 2010. **This is service design thinking. Basics—Tools—Cases.** BIS Publishers

**KIRI**

Kiihdytä  
kiertotaloudella

—  
Uutta arvonluontia  
tekstiili- ja muotialalle