

The background of the image is a repeating pattern of yellow lines forming a series of interconnected, irregular polygons, resembling a honeycomb or a stylized architectural grid. The lines are thick and vibrant yellow, set against a plain white background.

**MK**  
**MARJO KAMILA**

# Palvelumuotoilu opetus- ja kasvatusalalla

PedaBoss

Tredun toimipiste, Tampere  
31.1.2018, klo 8-10



Palvelumuotoilun kouluttaja / LY

Rehtori /vapaa sivistystyö  
Kuvataiteen opettaja / okl,  
kuvataidekoulu, lukio

Innovaatioseteli / palveluntarjoaja

Tutkimustieto / väitös 2012  
Työelämän muutosten tarkkailu  
Tulevaisuuden tutkimus



# **PALVELUMUOTOILU**

Service Design

# Muotoilu



Makia | Bodyguard | Marc O'Polo | Tommy Hilfiger

# Muotoilu vs. palvelumuotoilu

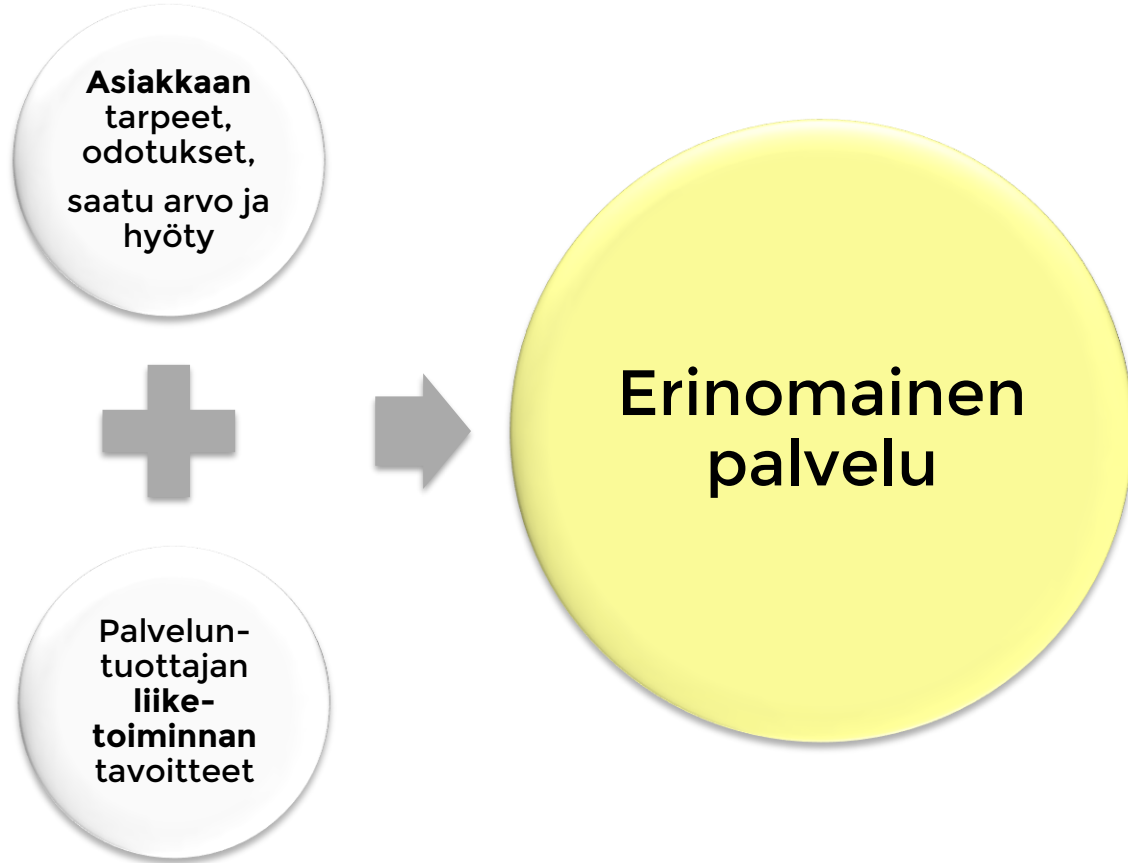
|                 | Prosessi         | Lopputulos          |
|-----------------|------------------|---------------------|
| Muotoilu        | Tuotemuotoilua   | Muotoilua, designia |
| Palvelumuotoilu | Palvelumuotoilua | Palvelu, kokemus    |

Tapa katsoa koulutyötä useista  
näkökulmista.

**Tapa ottaa oikeasti huomioon  
oppilaiden mielipiteet.**

Tapa ymmärtää kokonaisuus ja  
ympäristö, jossa toimitaan.









# Mitä uutta palvelumuotoilusta?

Tämä on jo tuttua:

- Ydinkehikko eli palvelun suunnittelu ja kehittäminen

Mitä tuli lisää:

- **Asiakaslähtöisyys**
- Visuaalisuus
- Prototyypit
- Yhteiskehittäminen

## Avoin ja keskusteleva ilmapiiri

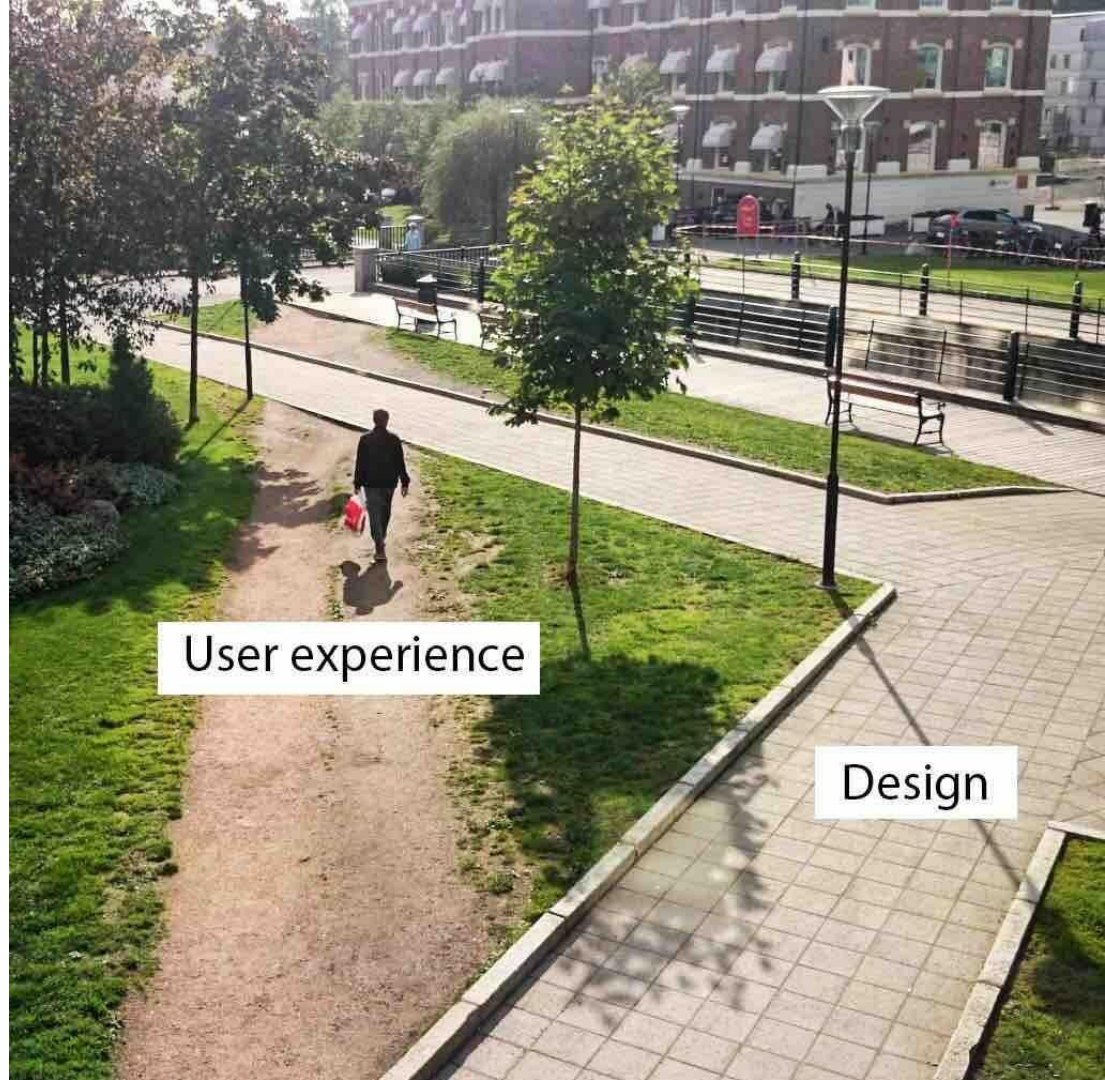
Osallistaminen

Luovat  
menetelmät

"Kokeillaan!"



**Mitä asiakas oikeasti haluaa ja tarvitsee?**



User experience

Design



**Palvelumuotoilu  
on  
asenne!**

# Mitä palvelumuotoilu on koulussa?

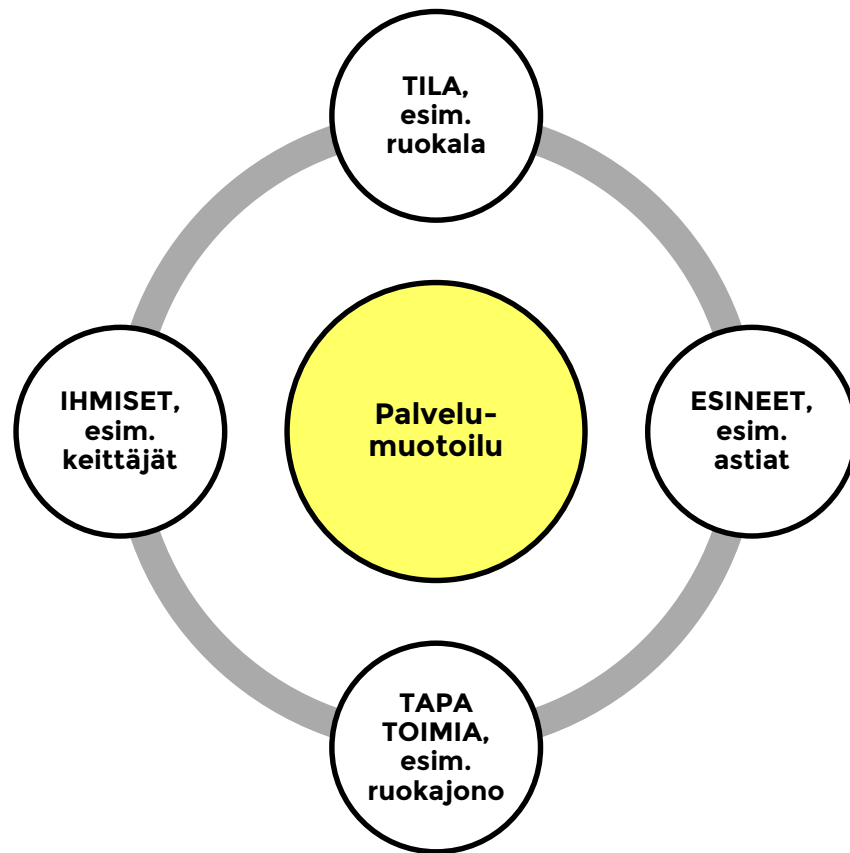
- Palvelumuotoilussa oppilaat siirtyvät käyttäjistä kehittäjien rooliin.
- **Oppilaat pääsevät itse kehittämään koulua ja kouluympäristöä paremmin toimivaksi.**
- Esim. oppilaat keksivät ratkaisuja välituntikiusaamiseen tai maahanmuuttajien sopeuttamiseen.

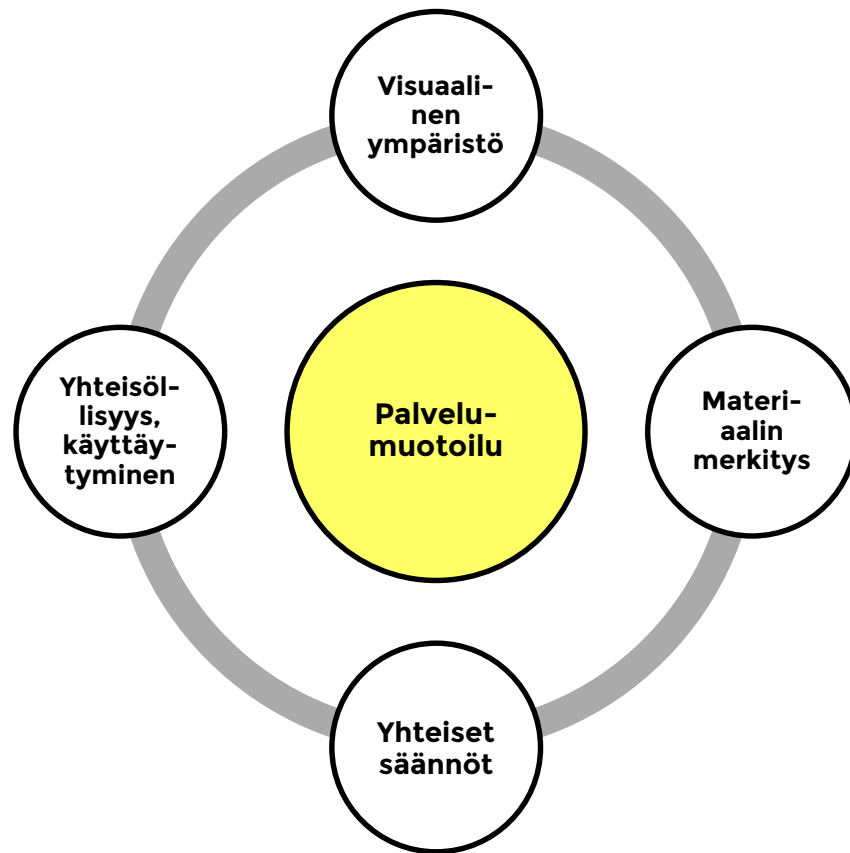
# Case: kouluruokailu

- Palvelumuotoilu tarvitsee jonkin kehittämiskohteen / ongelman tai useita parannettavia asioita.
- Esim. kouluruokailu pitäisi saada mukavammaksi. **Otetaan oppilaat mukaan kehittämään.**

# Miten kouluruokailua kehitetään?





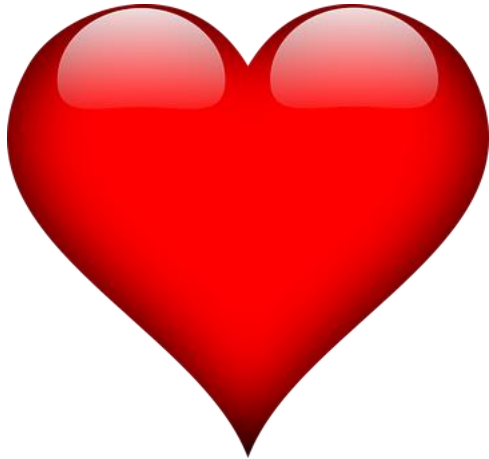


# 1. Uteliaisuus



- Huomataan asioita.
- Otetaan selvää.
- Tutkitaan aistit avoimena.

## 2. Empatia



- Suunnitellaan kaikille.
- Eläydytään uteliaasti.
- Tunteet ja tunnelmat mukaan.

# Miten siis toimitaan?

- Piirretään nykyisen ruokailutilanteen palvelupolku ja siinä olevat palvelutuokiot.

Menee  
jonottamaan  
ruokalaan

Ottaa  
ruokaa  
lautaselle

Etsii  
paikan

Kiittää  
keittäjää  
ruuasta

Menee  
ruokaväli-  
tunnille



Ottaa  
tarjotti-  
men

Ottaa  
ruokailu-  
välineet

Istuu  
syömään

Palauttaa  
tarjotti-  
men



- Mikä nykyisessä palvelupolussa on ongelmana?
  - Mitä halutaan muuttaa / kehittää / parantaa / poistaa / lisätä?

?



Miksi ongelma on syntynyt?

2. miksi?

3. miksi?

4. miksi?

5. miksi?

Joka päivä on ruokajono?

Aterimet ovat loppuneet.

Ruoka on loppunut.

Toiset opiskelijat katsovat, kun etsin paikkaa.

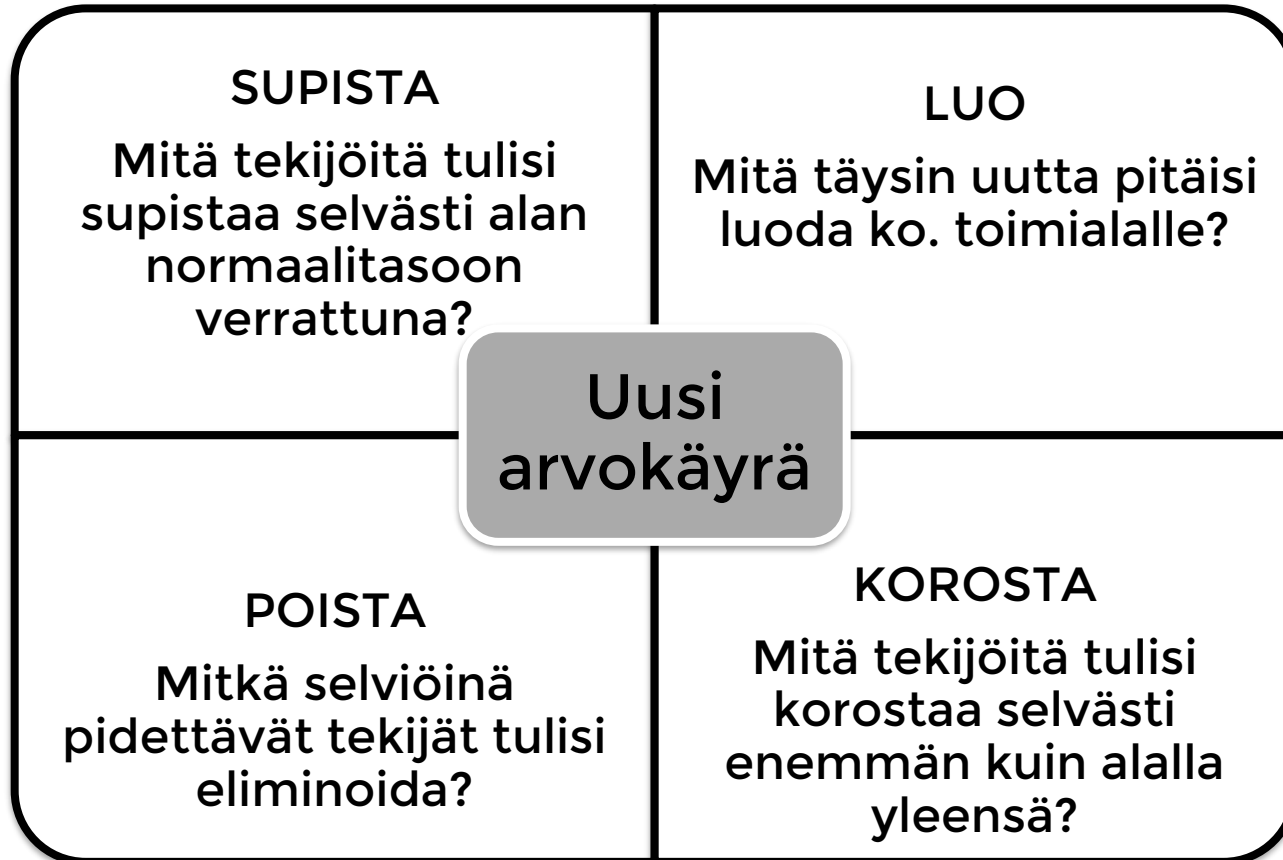
Mitä ongelmaa olemme ratkaisemassa?

Tehdään koulun lounastunnista päivän elämyksellisin kokemus!

Miten kehitetään kouluruokailua?

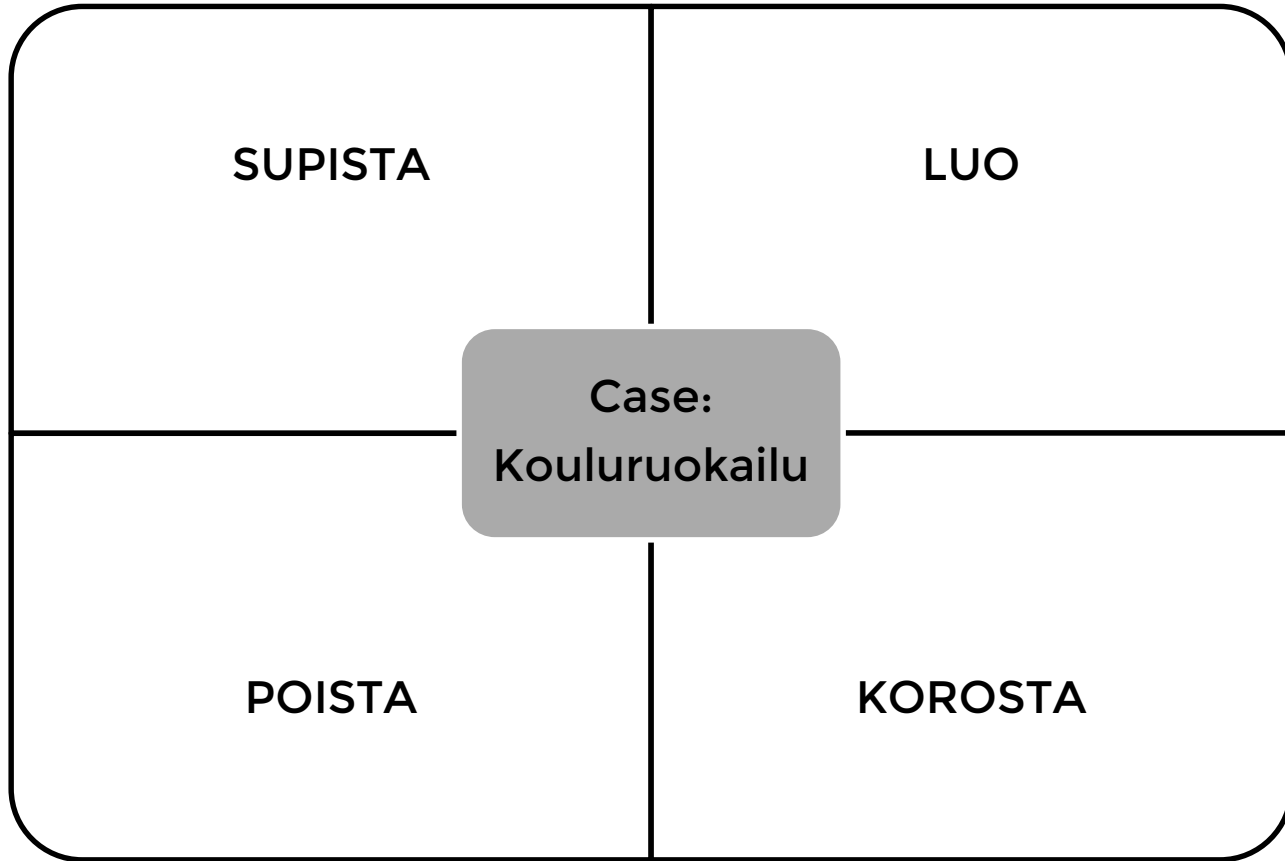


# Sinisen meren strategian 4 peruskysymystä



Alkuperä  
Chan & Mauborgne, 2007

Lähde: Vuorinen 2013, 99.



# 3. Ideointi



- Herätetään keksijän aivot.
- Tärkeintä on ideoiden määrä sekä hyvä, kannustava ja avoin ilmapiiri.

# 4. Luonnostellaan



- Luonnostellaan ideoita jalostaen ja yhdistellen.
- Tärkeintä on ymmärrettävyys, ei työn jälki. Ideat saavat muodon.

# 5. Prototyyppi



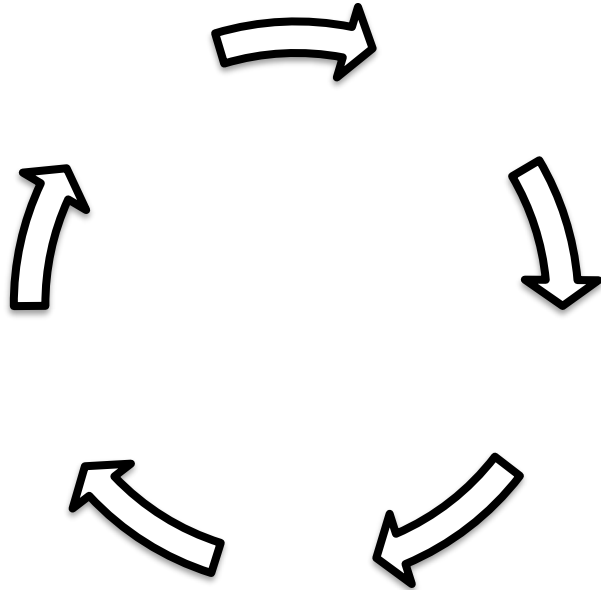
- Selvitetään, miten suunnitelma toimii käytännössä.
- Rakennetaan testirata uudelle toiminnalle.
- Keksitään, miten testata helposti ja nopeasti.

# 6. Testaus



- Kutsutaan kaikki käyttäjät mukaan.
- Kokeillaan yhdessä, miten palvelu toimii.
- Ratkaisu on jo lähellä.

# 7. Jatkokehittäely



- Hyödynnetään havainnot ja palautteet.
- Vielä on monenlaisia mahdollisuuksia kehittää eteenpäin.
- Kohti parempaa!



# 8. Lanseeraus



- On aika olla ylpeä aikaansaannoksista.
- Lanseeraus näyttelyn tai blogin avulla.
- Juhlan paikka – koko yhteisö mukaan!

- Katso case: ”Kouluruoka rokkaa!”, Vantaan Martinlaakson koulusta

[https://muotoillutratkaisut.files.wordpress.com/2013/03/kouluruoka\\_rokkaa\\_manuaali-muotohiomo-2013.pdf](https://muotoillutratkaisut.files.wordpress.com/2013/03/kouluruoka_rokkaa_manuaali-muotohiomo-2013.pdf)

# ELÄMYSKOLMIO

Lähde: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus



**Henkinen taso**  
**MUUTOS**

**Emotionaalinen taso**  
**ELÄMYS**

**Älyllinen taso**  
**OPPIMINEN**

**Fyysinen taso**  
**AISTIMINEN**

**Motivaation taso**  
**KIINNOSTUMINEN**





Biblo Tøyen, Kuva: Aatve

JUHA TUOLANIEMI

# PALVELU- MUOTOILU



Varsinainen käsikirja  
palvelumuotoiluun!



Olen mieluusti mukana  
koulusi kehittämisessä  
palvelumuotoilun  
menetelmin.

**Älä epäröi  
ottaa yhteyttä!**



# Lähteet

- **Matka palvelumuotoiluun** – opas opettajalle. Opinkirjo. (2017)  
<https://www.opinkirjo.fi/easydata/customers/opinkirjo/files/muotoilukasvatus/mokki/matkapalvelumuotoiluun.pdf>
- **Passi & Ripatti.** Työkalupakki. <http://passiripatti.fi/>
- **Tuulaniemi, J.** (2011) Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum pro.
- **Vuorinen, T.** (2013) Strategiakirja. Helsinki: Talentum.