



Olisipa ollut tämä kirja vajaa kymmenen vuotta sitten, kun pohdin mi-
hin kaikkeen pankkitoiminnassa voidaan palvelumuotoilua hyödyntää – tai
mitä palvelumuotoilu ylipäänsä on.

Kirja antaa lukijalle erinomaisen viitekehyksen, jonka avulla voi hah-
mottaa palvelumuotoilun kokonaisuutta sekä samalla jäsentää omaa ajatte-
luaan asiakaslähtöisyydestä. Minua viehätti myös kovasti se, että kirjoittajat
olivat panostaneet asioiden esillepanon strukturointiin ja systemaattisuu-
teen. Se mitä halutaan sanoa, hahmottuu helposti.

Kirjan erinomaisuutta sekä lisää että haastaa sen kohderyhmän laueus.
Kirja sopii hyvin palvelumuotoilun osalta eri kehitysvaiheissa oleville yksi-
löille ja yrityksille niin operatiiviselle kuin strategiselle tasolle. Johdannossa
oleviin lukuohjeisiin kannattaakin todella tutustua ja tunnistaa se, missä
roolissa kirjaa alkaa lukea.

Tunnistan kirjasta useamman tutun tilanteen omalta polultani. Oman
työurani yhdeksi kohokohdaksi olen jossain haastattelussa nostanut mahdol-
lisuuteni olla pääjohtajana vaikuttamassa siihen, että aloimme OP Ryhmässä
panostaa palvelumuotoiluun. Tätä taustaa vasten kirjan III osa oli minulle
antoisin.

Kokemuksesta tiedän, että palvelumuotoilun käyttöönotto ei ole – aina-
kaan isoissa organisaatioissa – läpihuutojuttu. Menneeseen peilaten uskon,
että tämä kirja tarjoaa mahdollisuuden madaltaa kynnystä ajaa palvelu-
muotoilua nopeammin sisään.

Reijo Karhinen

Vuorineuvos

OP Ryhmän pääjohtaja 2007–2018

Palvelumuotoilun lähestymistapa, menetelmät ja niiden soveltuvuus eri tarkoituksiin on ollut kirjavaa ja vahvasti kokeilupohjaista. Kirja kokoaa ansiokkaasti yhteen palvelumuotoilun keskeiset käsitteet, lähestymistavat, tavoitteet ja menetelmät sekä antaa niille selitykset ja käyttötarkoituksen.

Kirja tarjoaa oivan tietopaketin kaiken tasoisille palvelumuotoilusta kiinnostuneille yritys-elämän edustajille: noviisille, osaajalle ja muutosajurille. Kirja yhtenäistää luontevasti palvelumuotoilukentän sanastoa niin, että erilaisten osaajien on aikaisempaa helpompi kommunikoida ja keskustella keskenään ilmiöstä.

Kirjan selkeät piirroksot ja diagrammit toimivat tukena muistaa ja ymmärtää palvelumuotoilun eri elementtejä ja suunnitteluvaiheita. Diagrammien avulla on paitsi helppo navigoida, myös helppo selittää palvelumuotoilun ydinkohtia muille.

Eriyistä kiitosta ansaitsee kirjassa kautta linjan korostuva näkemys siitä, että palvelumuotoilun hyödyntäminen edellyttää muutosprosessia ja yrityksen kulttuurista muutosta. Parhaimmillaan palvelumuotoilusta tulee yrityksen strateginen muutosajuri ja uudistumisen mahdollistaja.

Suosittelen lämpimästi kirjaa matkaoppaaksi palvelumuotoilun haasteelliselle polulle!

Anne Stenros

TkT CEO Creative Catalyst Oy
Muotoilujohtamisen pitkäaikainen ammattilainen,
muutosjohtaja ja luova muutosagentti



Tuplatimantti! Palvelumuotoilun bisneskirja kertoo, mistä tuplatimantissa on kyse ja samalla se on tuplatimantti itsekin. Kirja kertoo palvelumuotoilusta sekä ideatasolla että käytännössä. Suosittelen kirjaa kaikille, jotka haluavat kehittää palveluita asiakkaiden silmin ja tehdä niistä hyvää bisnestä. Uskon, että se löytää tiensä monen uudenlaista palvelubisnestä rakentavan työpöydälle ja miksei oppikirjaksikin.

Timo Lappi

Co-Founder
Fondia ja Heltti

Palvelumuotoilun bisneskirja on käsikirja uudenlaiseen liiketoimintaan. Sen avulla voi haastaa asiakkaan odotukset ja ottaa haltuun liiketoiminta- ja teknologiaympäristöjen jatkuvan muutoksen. Palvelumuotoilun bisneskirjan tuo palvelumuotoilun hyödyt lukijan ulottuville huippuammattilaisten kuvaamina. Kirja tarjoaa hienon johdatuksen palvelumuotoilun kehittämisoitteeseen avaamalla sen taustalla olevaa prosessia ja toimintatapoja. Palvelumuotoilun bisneskirja mahdollistaa organisaatioille muotoilukyvykkyyden kasvattamisen kilpailuetuna.

Satu Miettinen

Palvelumuotoilun professori, dekaani
Lapin yliopisto

TEKIJÄT

Mikko Koivisto on tunnustettu ja palkittu palvelumuotoilun uranuurtaja. Hän on vaikuttanut merkittävästi palvelumuotoilun kehittymiseen osaamisalana sekä sen käytön yleistymiseen Suomessa ja maailmalla. Mikko on taustaltaan teollinen muotoilija (TaM) ja omaa vuosien kokemuksen palveluliiketoiminnan, palvelujen ja asiakaskokemusten kehittämistä sekä asiakas- ja käyttäjätutkimuksesta. Tällä hetkellä hän toimii johtavana palvelumuotoilijana ja asiakaskokemusjohtajana Hellon palvelumuotoilutoimistossa. Mikko on aktiivinen muotoilun kansainvälisissä verkostoissa ja toiminut laajasti alansa luottamustehtävissä. Hänet on palkittu iF Design Awardilla, Global Service Design Awardilla sekä useammalla Vuoden Huiput-palkinnolla. Mikko valittiin vuoden 2017 Ornamo-palkinnon saajaksi palvelumuotoilun pioneerityöstään ja muotoilun osaamisalan uudistamisesta. Mikko on myös suosittu luennoitsija ja kouluttaja.




LinkedIn /mikkokoivisto

Johanna Säynäjäkangas on muotoilija sekä liiketoiminnan ja osaamisen kehittäjä, jolla on yli 10 vuoden kokemus kehittämisprojektien johtamisesta ja toteuttamisesta Tampereen teknillisellä yliopistolla sekä erilaisissa vapaaehtoisprojekteissa. Johannan intohimona on uusien liiketoimintakonseptien ja palvelujen kehittäminen sekä yrityksen sisäinen kehittämistoiminta. Johannalla on monitieteinen koulutustausta, joka koostuu kahdesta ylemmästä korkeakoulututkinnosta (KM ja Muotoilija YAMK) sekä erilaisista liiketoiminnan kehittämisen opinnoista. Tällä hetkellä Johanna työskentelee konsulttina ja projektinjohtajana liiketoiminnan ja osaamisen kehittämisen parissa.



LinkedIn /johannasaynajakangas

Sofia Forsberg on kehitys- ja muutosvalmentaja, joka on erikoistunut ihmisten johtamiseen ja yrityksen sisäisen toiminnan kehittämiseen. Sofialla on vuosien kokemus finanssialalta niin asiakaskokemuksen ja osaamisen kehittämisestä kuin myynnin johtamisen konsultoinnista. Lisäksi Sofia on julkaissut taloudellisen vaikuttavuuden tutkimusta terveydenhuoltoalalta sekä toteuttanut erilaisia palvelumuotoiluprojekteja. Koulutukseltaan hän on Kauppätieteiden maisteri ja Muotoilija YAMK. Sofian monipuolinen osaaminen ja koulutustausta ovat inspiroineet häntä muotoiluajattelun leviättämiseen ja laajempaan hyödyntämiseen asiakaslähtöisen liiketoiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

 [LinkedIn /sinisofiaforsberg](#)

