

**KASVUUN – Kestävää kasvua
maaseudulle -hanke**

Pienryhmätapaaminen 3:

**Uusien
palveluiden ja tuotteiden
ideointi**

to 260924, klo 13-16

Mitä teemme tänään?

- **klo 13.00** Aloitus
- Päivän teema: **Uusien palveluiden ja tuotteiden ideointi**
- Kokeillaan mm.
 - Luovaa ideointia palvelumuotoilun avulla
 - Erilaisia Ideointimenetelmiä
 - Ideoiden arvottamista
- Seuraavan pienryhmätapaamisen tehtävän läpikäynti
- **klo 15.30** Yhteenvetoa, keskustelua
- **klo 16.00** Pienryhmätapaamisen lopetus



Ennen kuin aloitetaan...

Arvosta muita ja muiden ideoita, ajatuksia, kommentteja, näkemyksiä

Anna rakentavaa palautetta
– koita keksiä aina myös ratkaisu/idea/positiivinen kommentti

*Kysy, kommentoi, ja ennen kaikkea **kuuntele***

Perustele kommenttisi

Määrä vs. laatu, huonoja ideoita ei ole



*Muista optimistisyys, **positiivisuus**, leikkimielisyys*

Heittäydy

Kannusta, innosta, tue

Älä molla muita ideoita – ideat ovat meille usein 'rakkaita lapsia'

*Älä rakastu liikaa ideoihisi
Jatkokehitä*

Tarkastele tilannetta myös muiden näkökulmasta

***Luottamuksellisuus** – ideat eivät leviä ulkopuolelle*



Ketä on paikalla?

Esittele itsesi lyhyesti

**Kuka olet?
Mistä tulet?
Mitä teet?**



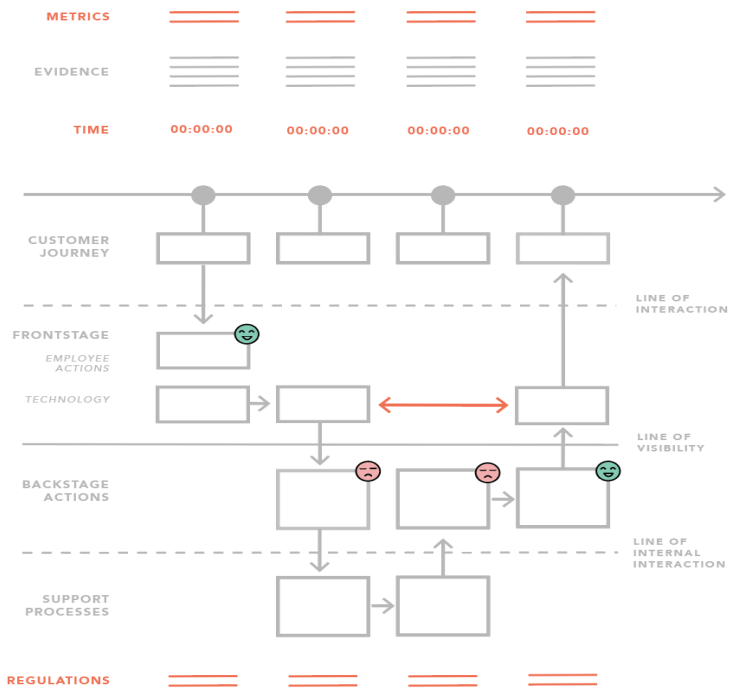
Kertauksena edellisestä kerrasta

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Service Blueprint = palveluketjuanalyysi

- Prosessikaavio, 'uimaratakaavio'
- Visualisointi, jossa näkyy niin asiakkaan kuin palveluntarjoajan toimet
- Se on kuin palvelupolku, joka on viety astetta pitemmälle
- Tällä työkalulla voidaan kartoittaa niin asiakkaalle näkyvät toimet kuin palveluntarjoajan toiminta palvelua tuottaessa tällä hetkellä, sekä se millainen olisi ideaalitilanne
- Kaaviossa voi olla esimerkiksi nämä:
 - Asiakkaan palvelupolku, asiakkaan toiminta
 - Palveluntarjoajan näkyvä toiminta (näyttämö)
 - Palveluntarjoajan asiakkaalle näkymätön toiminta (takahuone)
 - Tukiprosessit, sidosryhmät
 - Onnistumiset, kehittämiskohteet
 - Tunnetilat
 - Mittarit

SERVICE BLUEPRINT Additional Elements

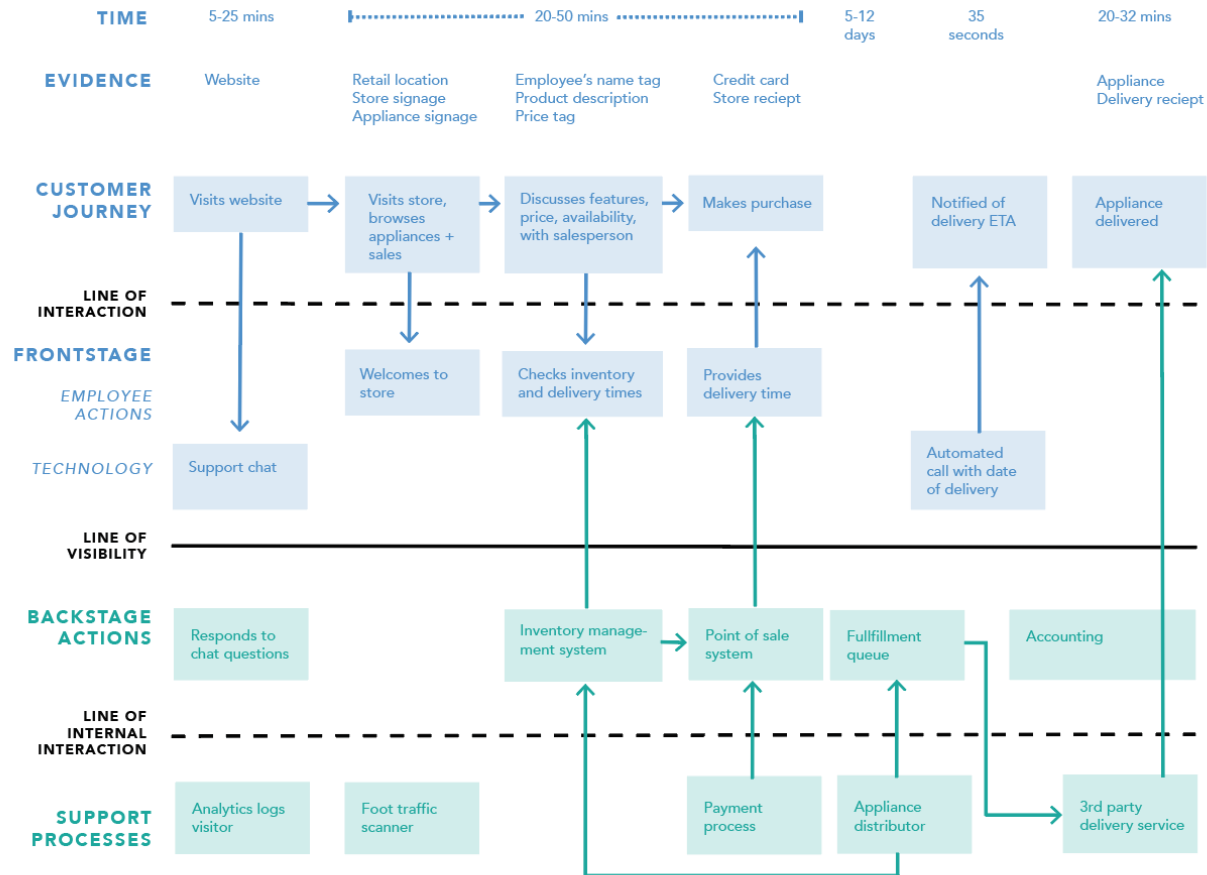


NNGROUP.COM NN/g

Palvelumallin kuvaus (service blueprint)

Kontaktipisteet										
Asiakkaan palvelupolku										
Vuorovaikutusraja										
Palveluntuottajan asiakkaalle näkyvä toiminta										
Näkyvyysraja										
Palveluntuottajan asiakkaalle näkymätön toiminta										
Tukitoiminnot ja taustajärjestelmät										
Kipupisteet ja mahdollisuudet										

SERVICE BLUEPRINT Example

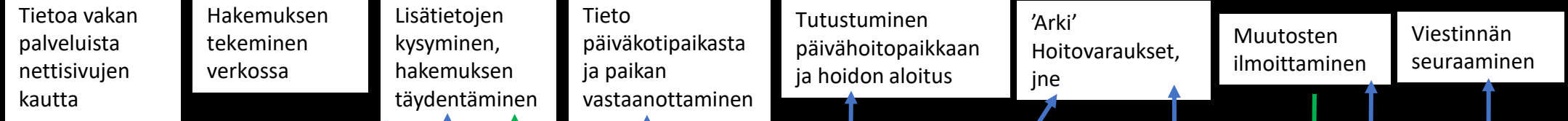


NNGROUP.COM NN/g

Tarve: päivähoitopaikka

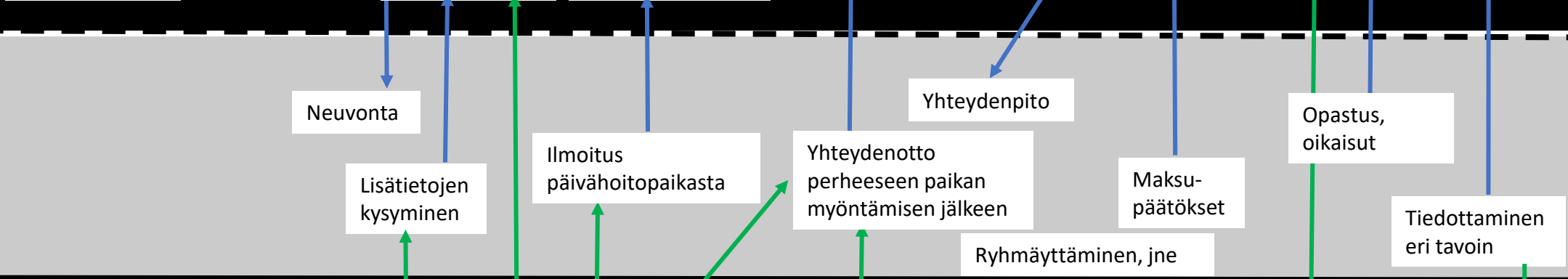


Palvelupolku



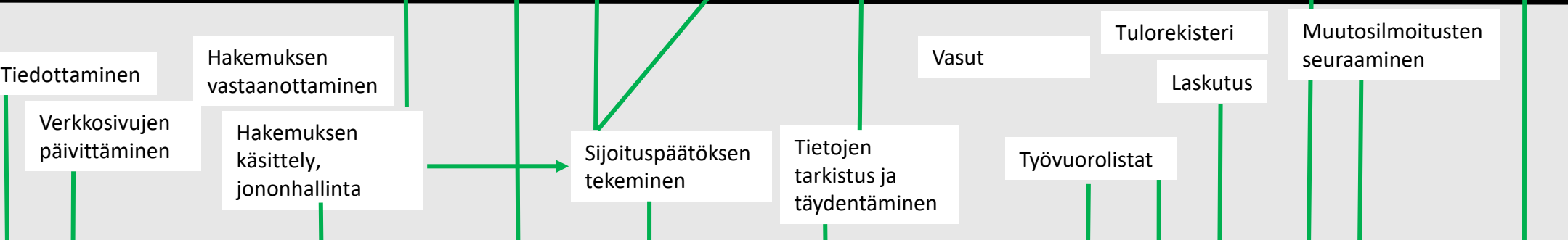
Vuorovaikutuksen raja

Näkyvät toiminnot



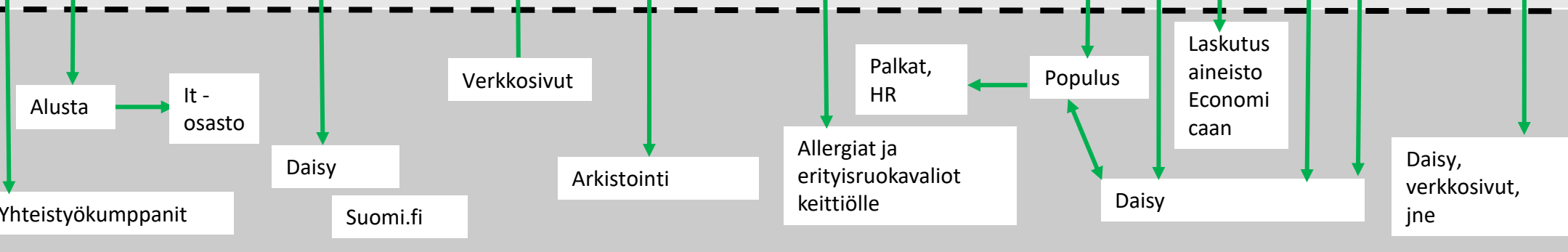
Näkyvyyden raja

Näkymättömät toiminnot



Sisäinen vuorovaikutus

Tukitoiminnot sidosryhmät



**Kommentteja,
ideoita,
ajatuksia?**



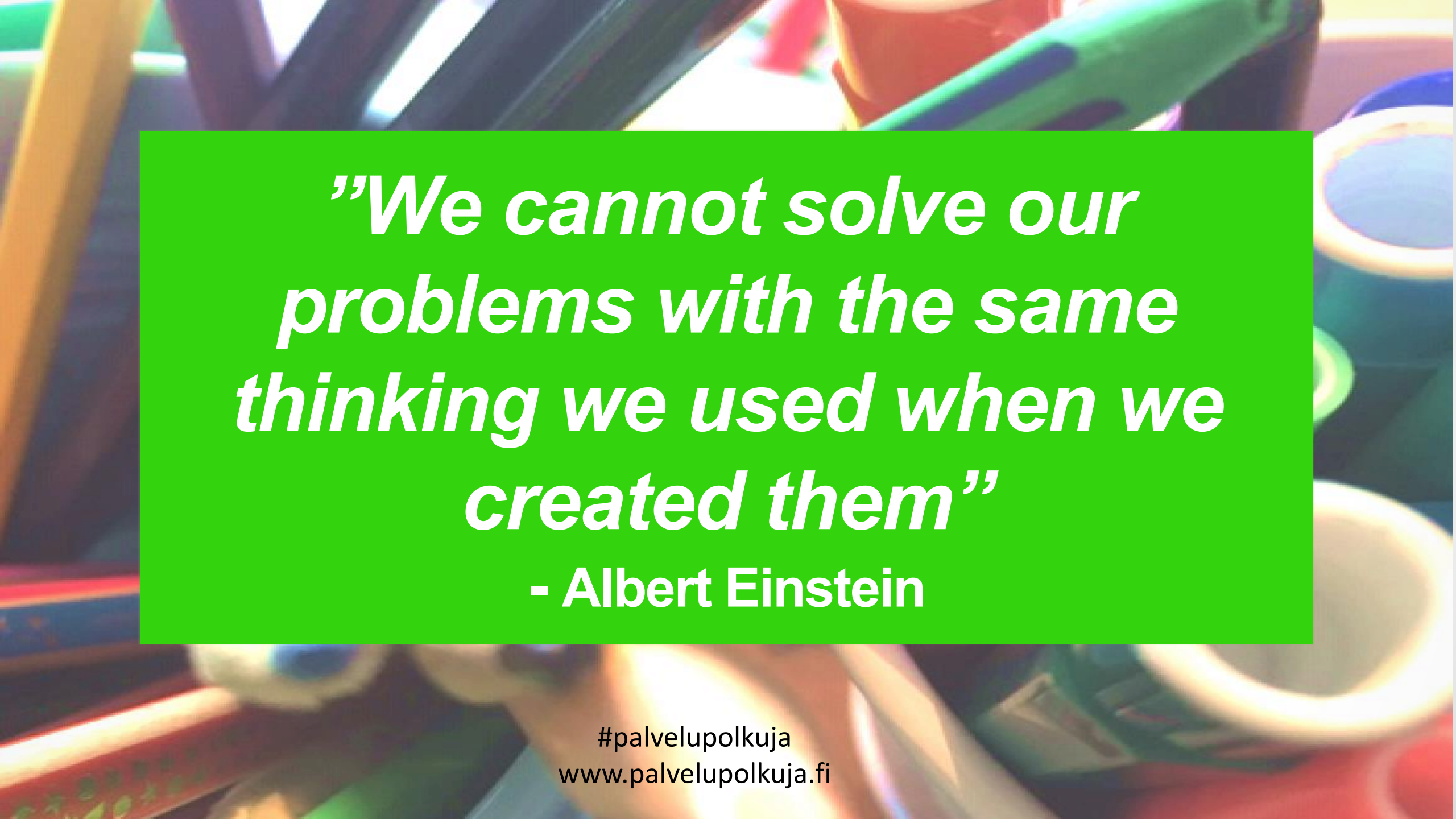


Luova ideointi palvelumuotoilun avulla

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

WHY DON'T WE HAVE ANY
FRESH IDEAS AROUND HERE?





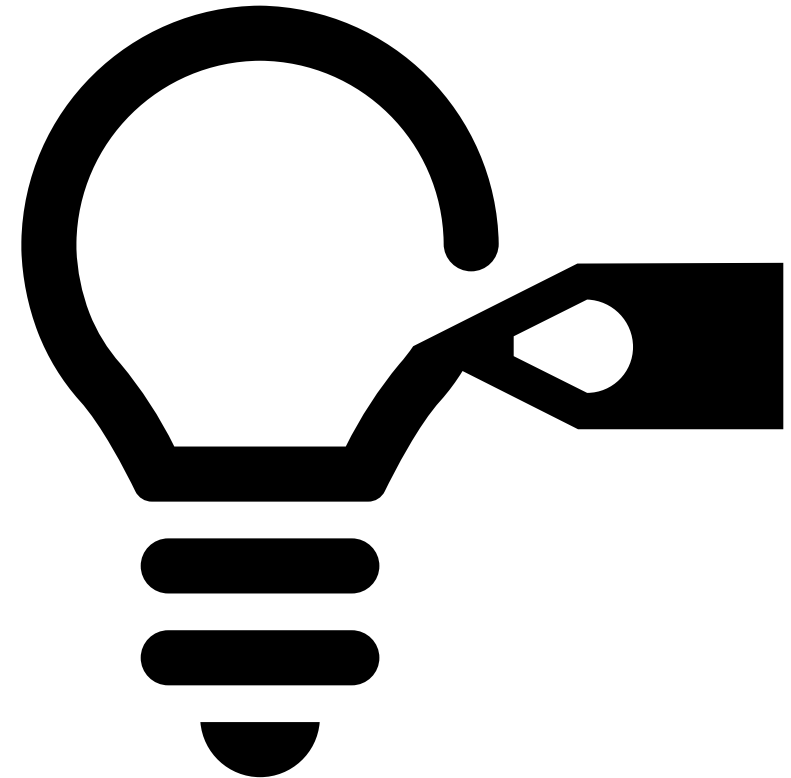
***”We cannot solve our
problems with the same
thinking we used when we
created them”***

- Albert Einstein

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Palvelumuotoilu ja ideointi

- Niin yritykset, organisaatiot kuin järjestötkin joutuvat ratkaisemaan nykyaikana hyvinkin erilaisia haasteita kuin aikaisemmin
- Näiden haasteiden ratkaisemiseksi tarvitaan erilainen ajatustapa ja uusia työkaluja ideointiin
- Kun ideoidaan palvelumuotoilun menetelmin..
 - ideointi pohjautuu tietoon
 - organisaatio voi olla sekä ihmiskeskeinen että tehokas
 - ideointi on systemaattista, mutta luovaa
 - saadaan mukaan kehittämiseen erilaisia ihmisiä

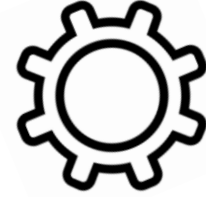


***”Luova ajattelukin voi
olla parasta jaettuna”***

- Xuw et al.,

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Kehitä, ideoi ja innovoi



- Ideoi, innovoi, protoile ja testaa
- Palveluideoiden ja ratkaisujen kehittäminen pohjautuen asiakkaiden, käyttäjien ja palveluntarjoajan toiveisiin ja tavoitteisiin
- Valitut ideat työstetään palvelukonsepteiksi
- Palvelumuotoiluprosessi tuottaa ideoita *koko prosessin ajan*, joten hyödynnä ideoita koko ajalta

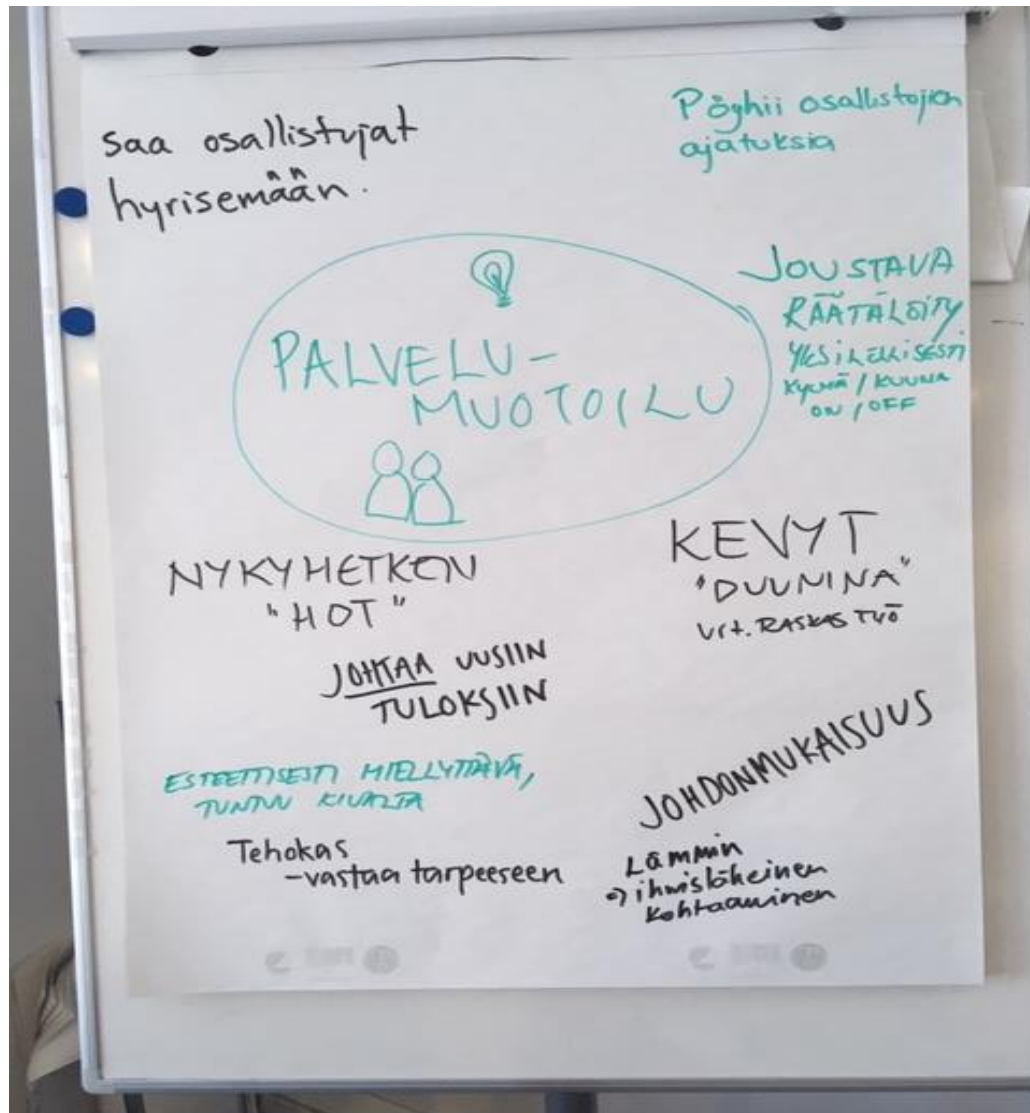
Työkaluja kehittämiseen, ideointiin

- Ideointia, protoilua ja testausta, pohjautuen tutkittuun tietoon
 - Brainstorming, brainwalking
 - Bodystorming
 - Kuusi hattua
 - Palvelukuvaukset
 - Työpajat
 - Palvelupolut (unelmien palvelupolku)
 - Prototyypit, mallinnukset
 - Lotus Blossom
 - Ideoiden arvottaminen
 - 'Liikennevalot'
 - Äänestys
 - 'Tähtiluokitus'
 - ...

Hauskaa, mutta tavoitteellista



Esimerkki luovasta ideoinnista



Miten hyödyntää esimerkiksi
'Kaukaiset ajatusmallit'
–ideointityökalua?
(yhdistä hiustenkuivaajan ominaisuudet
palvelumuotoiluun)

**"Palvelumuotoilu
saa osallistajat
hyrisemään"**



Teoriasta käytäntöön

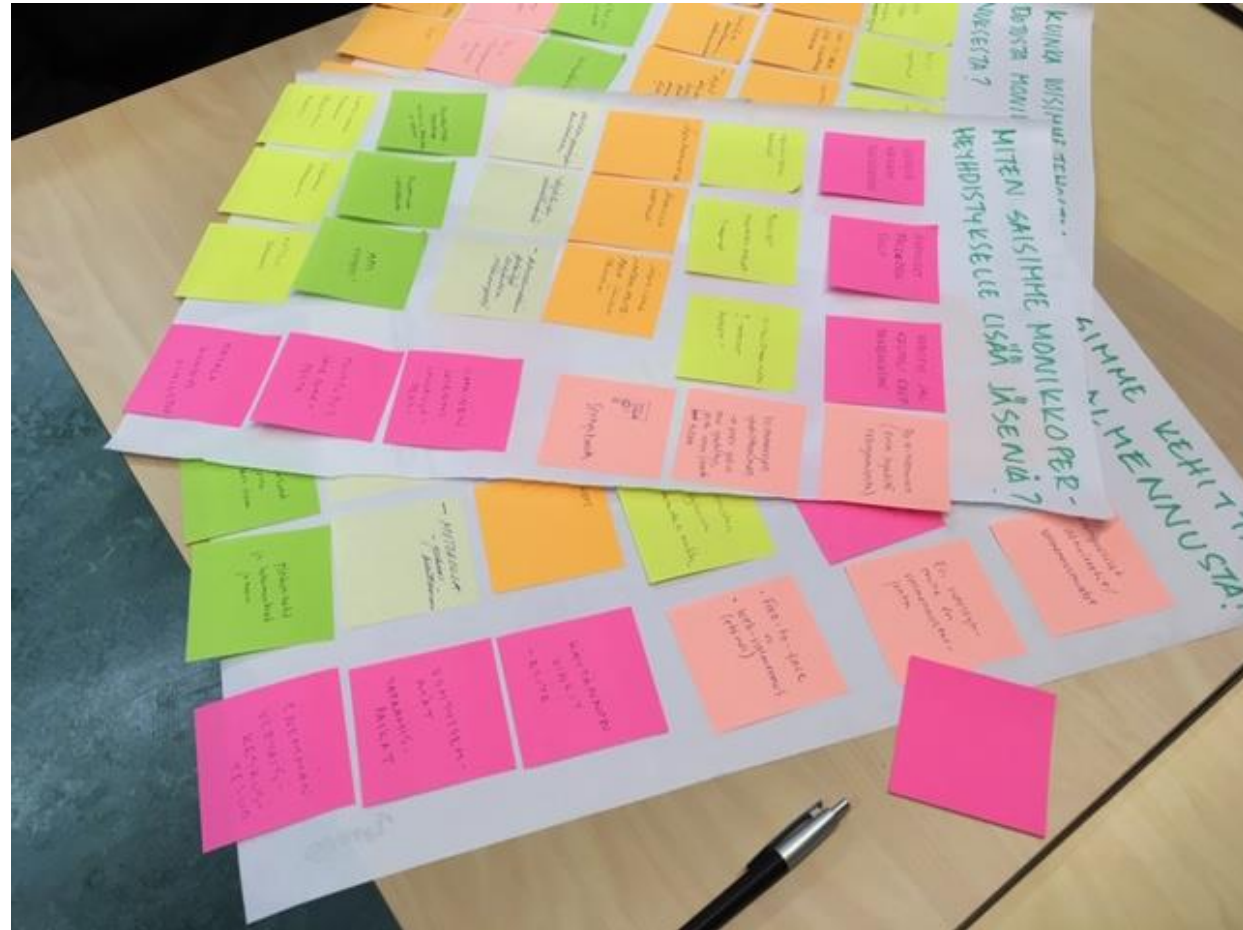
#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Ideointia

'Apua-en
keksi-
mitään'

tai

'6-3-5'

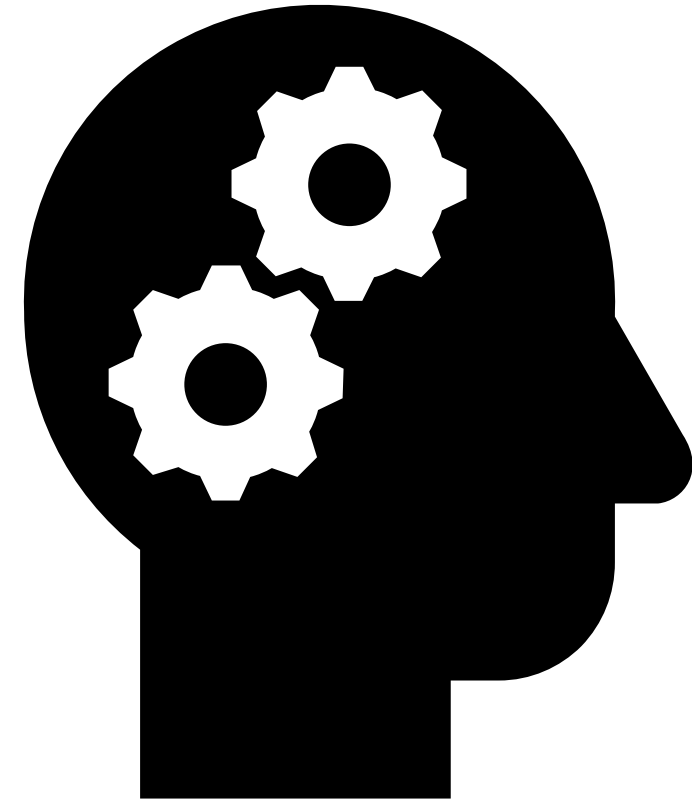




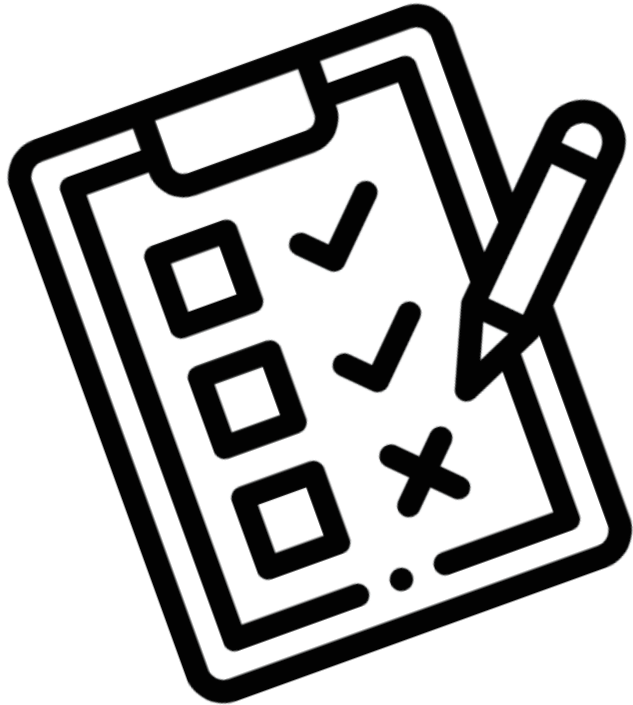
Mieti valmiiksi kysymys, johon haluaisit ideointiapua

Käytä apuna esimerkiksi
Kuinka voisimme -kysymystä

- **Kirjoita kysymys paperin yläreunaan (A4 tai isompi)**
 - **Anna paperi vierustoverillesi**
 - **Ota 3x post –it –lappua**
- **Keksi ylläolevaan teemaan kolme (3) ideaa (1 idea/post-it –lappu) – aikaa on viisi (5) minuuttia**
- **Kun aika loppuu liimaa post –it – laput paperin yläreunaan ja siirrä paperin seuraavalle ja keksi taas kolme ideaa**
- **Papereita vaihdetaan niin kauan kuin kaikki osallistujat ovat ideoineet jokaiseen teemaan**



Ideoiden arvottaminen – ideat pois pöytälaatikosta



- Kaikkia ideoida ei kannata lähteä heti viemään eteenpäin
- Eli kannattaa luokitella ideoita ja keskittyä niihin, mitkä voisivat olla ne 'parhaimmat', helposti eteenpäin vietävät, tällä hetkellä ne sopivimmat, tulevaisuuden suunnitelmiin sopivimmat...
- Muutamia työkaluja luokitteluun, arvottamiseen...
 - Pisteyttäminen
 - Skenaariot
 - Erilaiset äänestykset
 - Barrikaadi
 - Aikataulu, budjetti vrt. unelmien palvelu
 - SWOT
 - ...



**Arvioi ideoita ja valitse
paras/kehitettävä idea
hyödyntämällä 'liikennevalot'
– menetelmää**

Merkitse ideat eri väreillä..,

Paras idea = **vihreä**

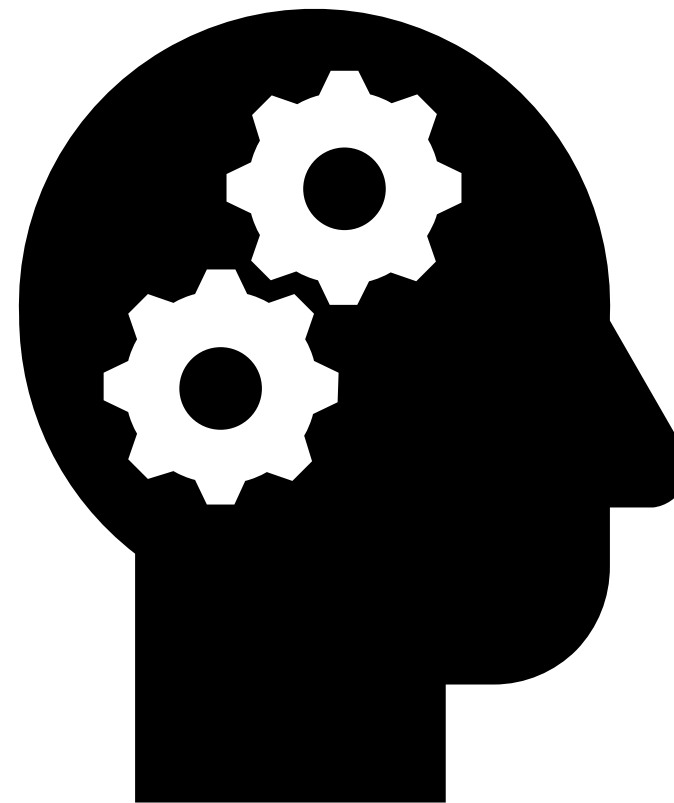
Toiseksi paras idea = **keltainen**


Vaatii vielä kehittämistä = **punainen**

Tee Lotus Blossom

Valitse yksi idea
ja jatkokehitä sitä.

Käytä apuna
lotus blossom –työkalua





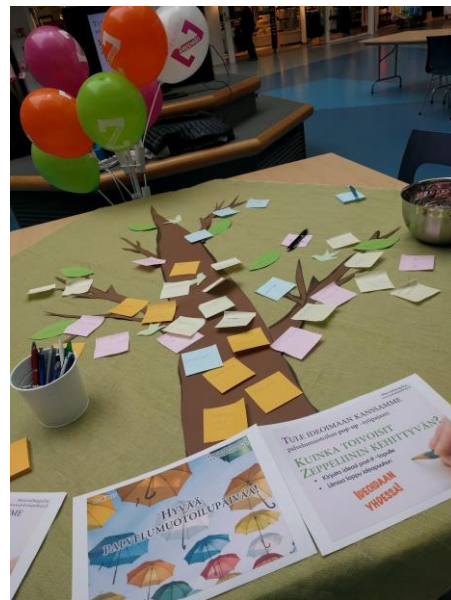
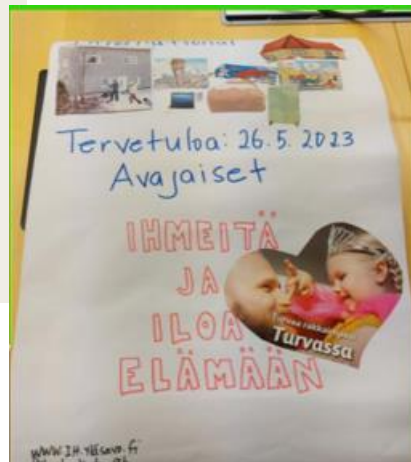
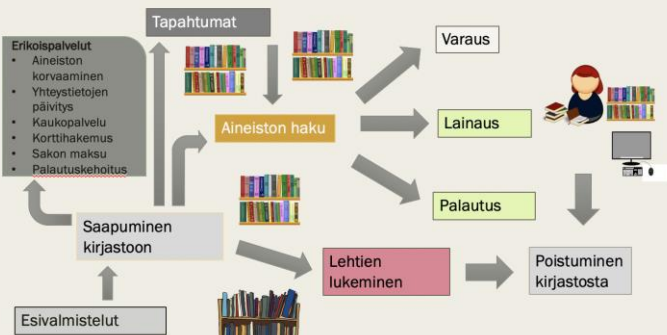
***““A good idea becomes
a great idea
when you let it out.”
- Unknown***

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Seuraavan pienryhmätapaamisen tehtävän läpikäynti:

- *Ideasta konkretiaan*

Kirjaston palvelupolku (yleisnäkymä)



Graafinen ohjeisto

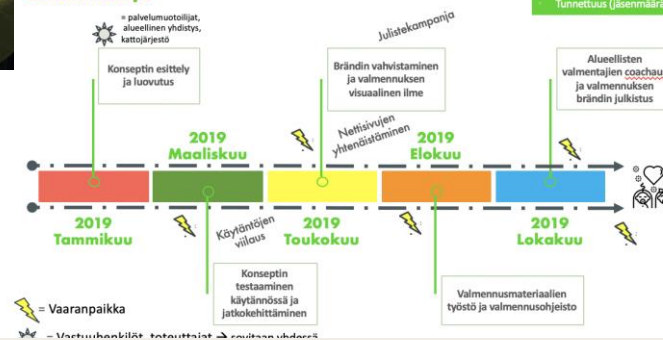


Esimerkki viestinnästä:



Lainausautomaatti -kampaaja
→ Järjestetään lainausautomaatin ympärille tapahtuma, jolloin kannustetaan käyttäjiä kokeilemaan automaattia ja kerrotaan, miksi sen käyttö kannattaa

Roadmap



Esimerkinä: Monikkoperhevalmennus –julistet purettuna osiin



Tunnistettavat värit, fontit, teemat, kuvat

Vertaistukea, sparrausta, positiivisuutta

Täsmätietoa, ohjataan lisätiedon pariin



Findings of the research put into graphic style



Customer journey map

Lisätietoa, aikataulu

Paikallisyhdistys (nimi, logo, yhteystiedot)



Palvelukonsepti: Visualisointia



Esimerkkinä: Monikkoperhevalmennus –julisteet purettuna osiin



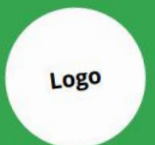
Tunnistettavat
värit, fontit,
teemat, kuvat

Vertaistukea,
sparrausta,
positiivisuutta

Täsmätietoa,
ohjataan
lisätiedon
pariin



HUPISAARET



Oulun vihreä olohuone

Tähän Hupisaarten koordinaatit

Oulu

Sijainti s. 3
Luonto s. 4



Historia ja kulttuuri s. 8
Jokaiselle jotakin s. 11



Hupisaarten luonto

Hupisaaret on ihan oma maailmansa



Hupisaarilla voi tutustua tuoreen ja lehtomaisen kankaan sekä niityn kasvillisuuteen sekä kulttuurikasveihin...

Jokaiseen vuoden aikaan tapahtuu...

Mikä on olennaista, mikä tekee Hupisaarista niin erilaisen?



Hupisaaret - Oulun vihreä olohuone

Hupisaaret on vihreä keidas Oulun keskustan välittömässä läheisyydessä, ja keskustasta käveletkin vain muutamassa minuutissa Hupisaarille, Oulun vihreää olohuoneeseen



Tiesitkö, että voit suunnistaa Hupisaarilla esimerkiksi 'nimettyjen penkkien' ja muiden maamerkkien avulla

Jokaiselle jotakin

Mitä kaikkea Hupisaarilla voi tehdä. Museot, tapahtumat, oleskelu



Lapsiperheille, lasten kanssa liikkuville
Mitä tehdä, missä käydä, mitä palveluita suositellaan. Linkkaus palvelukarttaan.

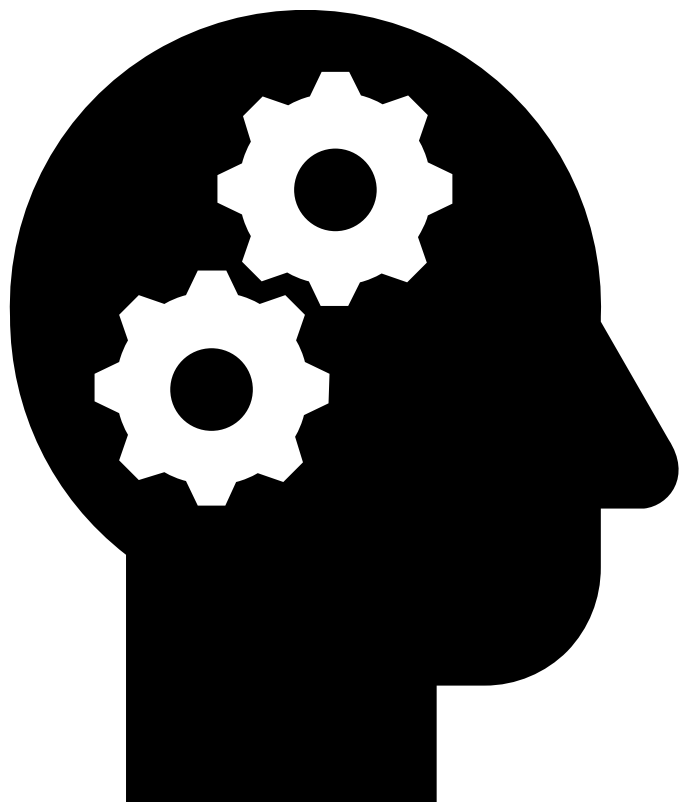
Oleskelijoille
Mitä tehdä, missä käydä, mitä palveluita suositellaan. Linkkaus palvelukarttaan.



Palvelukartta

Hupisaaret tarjoaa paljon näkemistä, tekemistä, kokemista ja mahdollisuuksia nauttia luonnosta. Tästä kartasta löydät tietoa alueen palveluista, nähtävyyksistä ja käyntikohteista. Kahvilassa kannattaa kokeilla esimerkiksi Pauliinan kalapitsaa

Tiesitkö, että voit suunnistaa Hupisaarilla esimerkiksi 'nimettyjen penkkien' ja muiden maamerkkien avulla



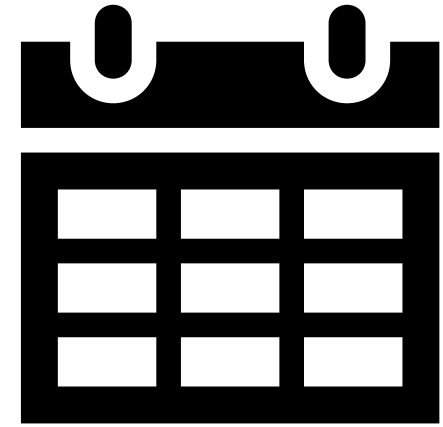
**Mieti, minkä
idean/palvelun/tuotteen
haluaisit sanoittaa ja
miten esittelisit sen
muille palvelunäytteen
muodossa**



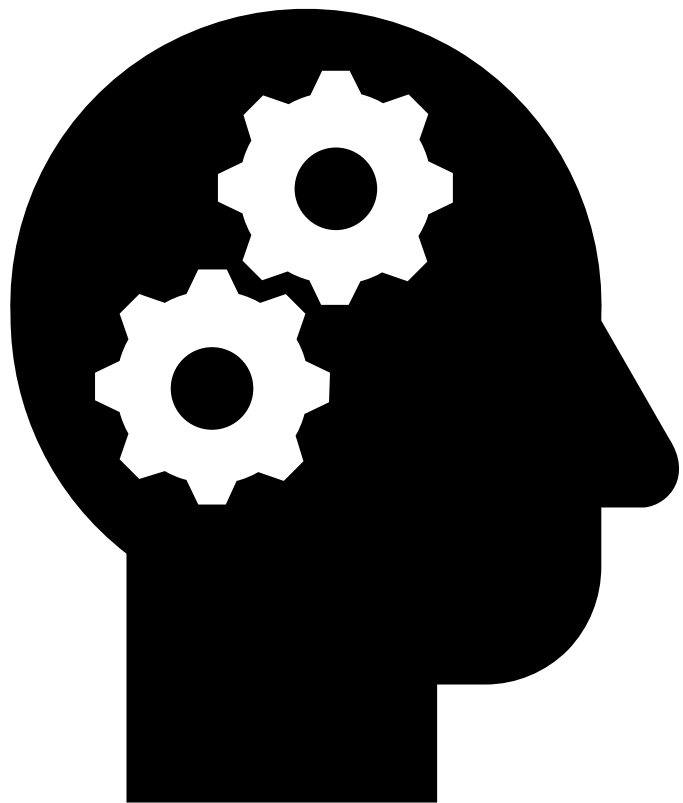
Miten jatketaan?

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Miten jatketaan?



- Teema: Ideasta konkretiaan
 - ti 22.10. Pirkanmaa
 - Pirkanmaa: Ilolan Maatila 22.10.2024 klo 12–15, Vedentaantie 24–30, Metsäkansa (Valkeakoski)
<https://www.ilolanmaatila.fi/>
 - **ke 23.10. Keski-Suomi**
 - Keski-Suomi: Wanha Vartiamäki 23.10.2024 klo 9–12, Vartiamäentie 566 Joutsa <https://wanhavartiamaki.fi/>



**Kommentteja,
ideoita,
ajatuksia?**

Kiitos!

Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy

Raisa Maijala

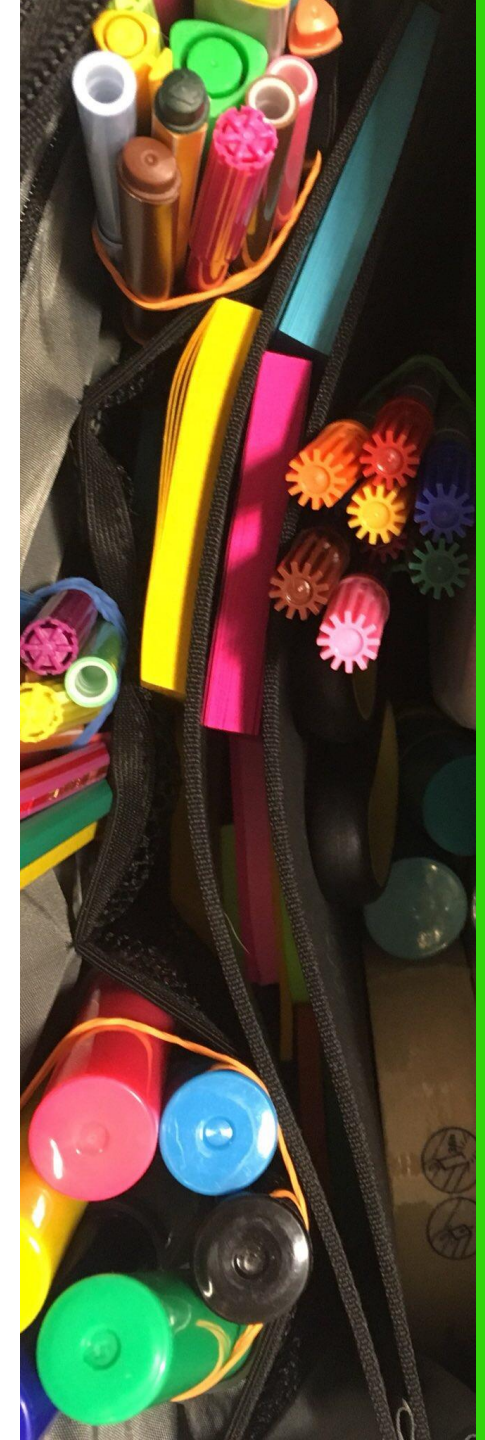
raisa.maijala@palvelupolkuja.fi

P. 0403287615

www.palvelupolkuja.fi

@palvelupolkuja

<https://www.linkedin.com/company/palvelupolkuja-oy/>



www.palvelupolkuja.fi



Puhu asiakasta!

#palvelupolkuja

www.palvelupolkuja.fi