

**KASVUUN – Kestävää kasvua
maaseudulle -hanke**

Pienryhmätapaaminen 3:

**Uusien
palveluiden ja tuotteiden
ideointi**

ke 250924, klo 13-16

Mitä teemme tänään?

- **klo 12.00** Aloitus
- Päivän teema: **Uusien palveluiden ja tuotteiden ideointi**
- Kokeillaan mm.
 - Luovaa ideointia palvelumuotoilun avulla
 - Erilaisia Ideointimenetelmiä
 - Ideoiden arvottamista
- Seuraavan pienryhmätapaamisen tehtävän läpikäynti
- **klo 14.30** Yhteenvetoa, keskustelua
- **klo 15.00** 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?**



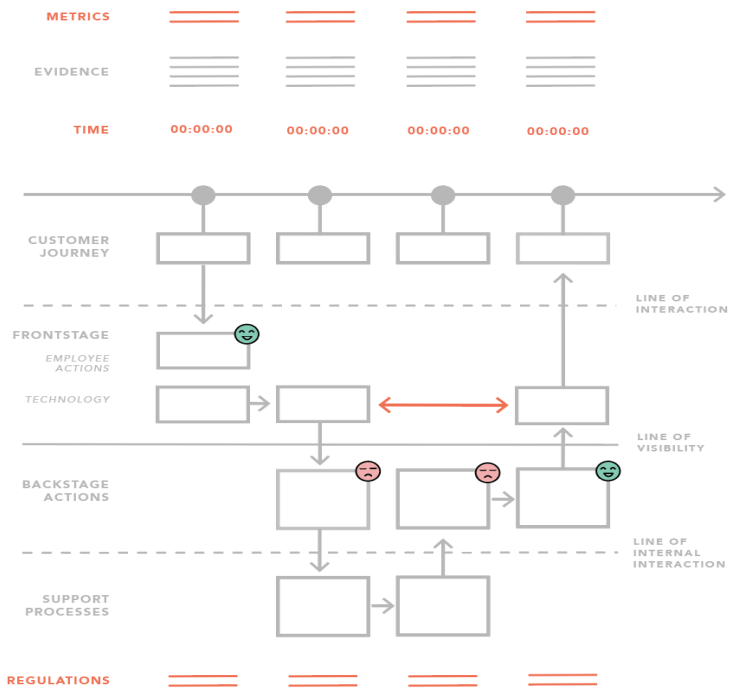
Kertauksena edellisestä kerrasta

#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*

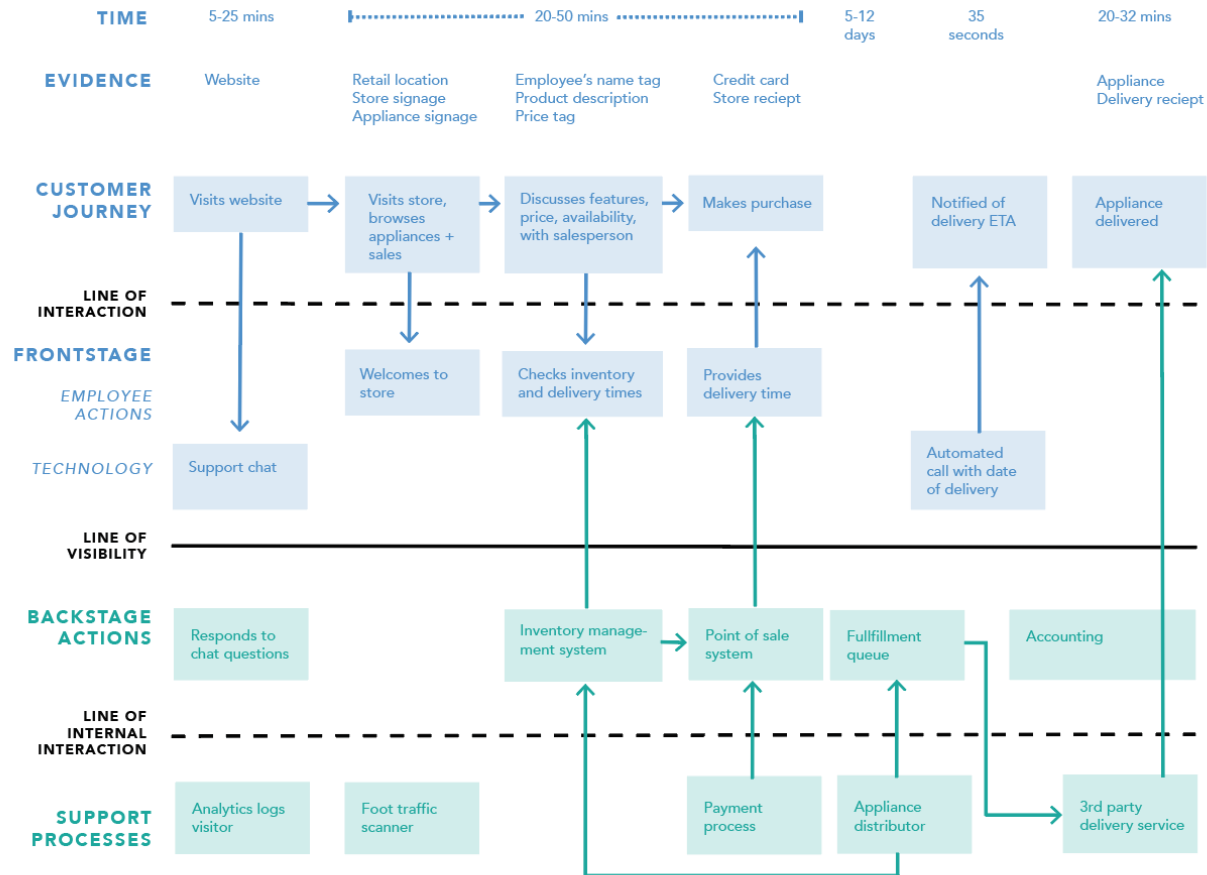


NNGROUP.COM NN/g

Palvelumallin kuvaus (service blueprint)

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Kontaktipisteet | | | | | | | | | | |
| Asiakkaan palvelupolku | | | | | | | | | | |
| <i>Vuorovaikutusraja</i> | | | | | | | | | | |
| Palveluntuottajan asiakkaalle näkyvä toiminta | | | | | | | | | | |
| <i>Näkyvyysraja</i> | | | | | | | | | | |
| Palveluntuottajan asiakkaalle näkymätön toiminta | | | | | | | | | | |
| Tukitoiminnot ja taustajärjestelmät | | | | | | | | | | |
| Kipupisteet ja mahdollisuudet | | | | | | | | | | |

SERVICE BLUEPRINT *Example*



NNGROUP.COM NN/g

Tarve: päivähoitopaikka



Palvelupolku

Tietoa vakan palveluista nettisivujen kautta

Hakemuksen tekeminen verkossa

Lisätietojen kysyminen, hakemuksen täydentäminen

Tieto päiväkotipaikasta ja paikan vastaanottaminen

Tutustuminen päivähoitopaikkaan ja hoidon aloitus

'Arki' Hoitovaraukset, jne

Muutosten ilmoittaminen

Viestinnän seuraaminen

Vuorovaikutuksen raja

Näkyvät toiminnot

Neuvonta

Lisätietojen kysyminen

Ilmoitus päivähoitopaikasta

Yhteydenotto perheeseen paikan myöntämisen jälkeen

Yhteydenpito

Maksu-päätökset

Opastus, oikaisu

Tiedottaminen eri tavoin

Näkyvyyden raja

Näkymättömät toiminnot

Tiedottaminen

Verkkosivujen päivittäminen

Hakemuksen vastaanottaminen

Hakemuksen käsittely, jononhallinta

Sijoituspäätöksen tekeminen

Tietojen tarkistus ja täydentäminen

Vasut

Ryhmäyttäminen, jne

Tulorekisteri

Laskutus

Muutosilmoitusten seuraaminen

Sisäinen vuorovaikutus

Alusta

It-osasto

Verkkosivut

Daisy

Arkistointi

Palkat, HR

Populus

Laskutus aineisto Economi caan

Tukitoiminnot sidosryhmät

Yhteistyökumppanit

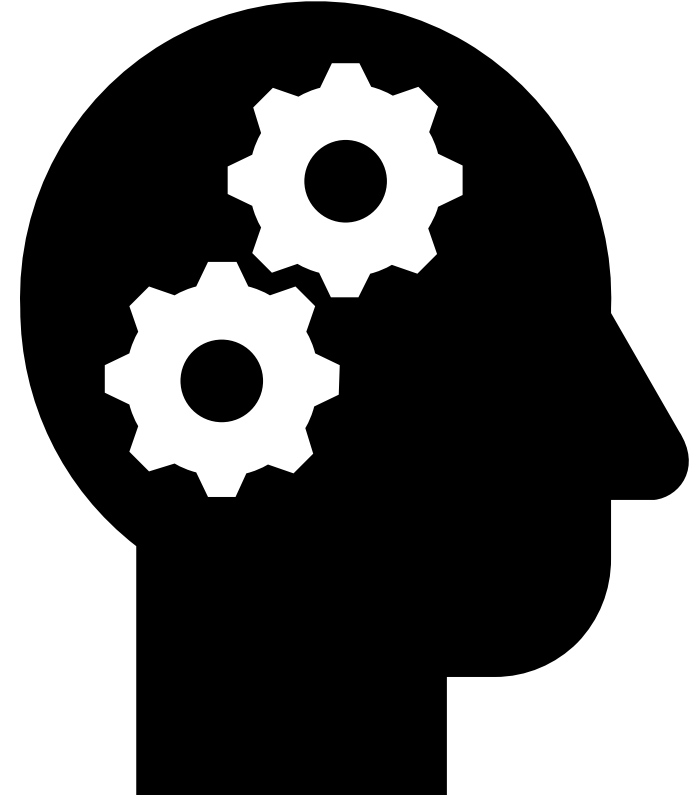
Suomi.fi

Allergiat ja erityisruokavaliot keittiölle

Daisy

Daisy, verkkosivut, jne

**Kommentteja,
ideoita,
ajatuksia?**



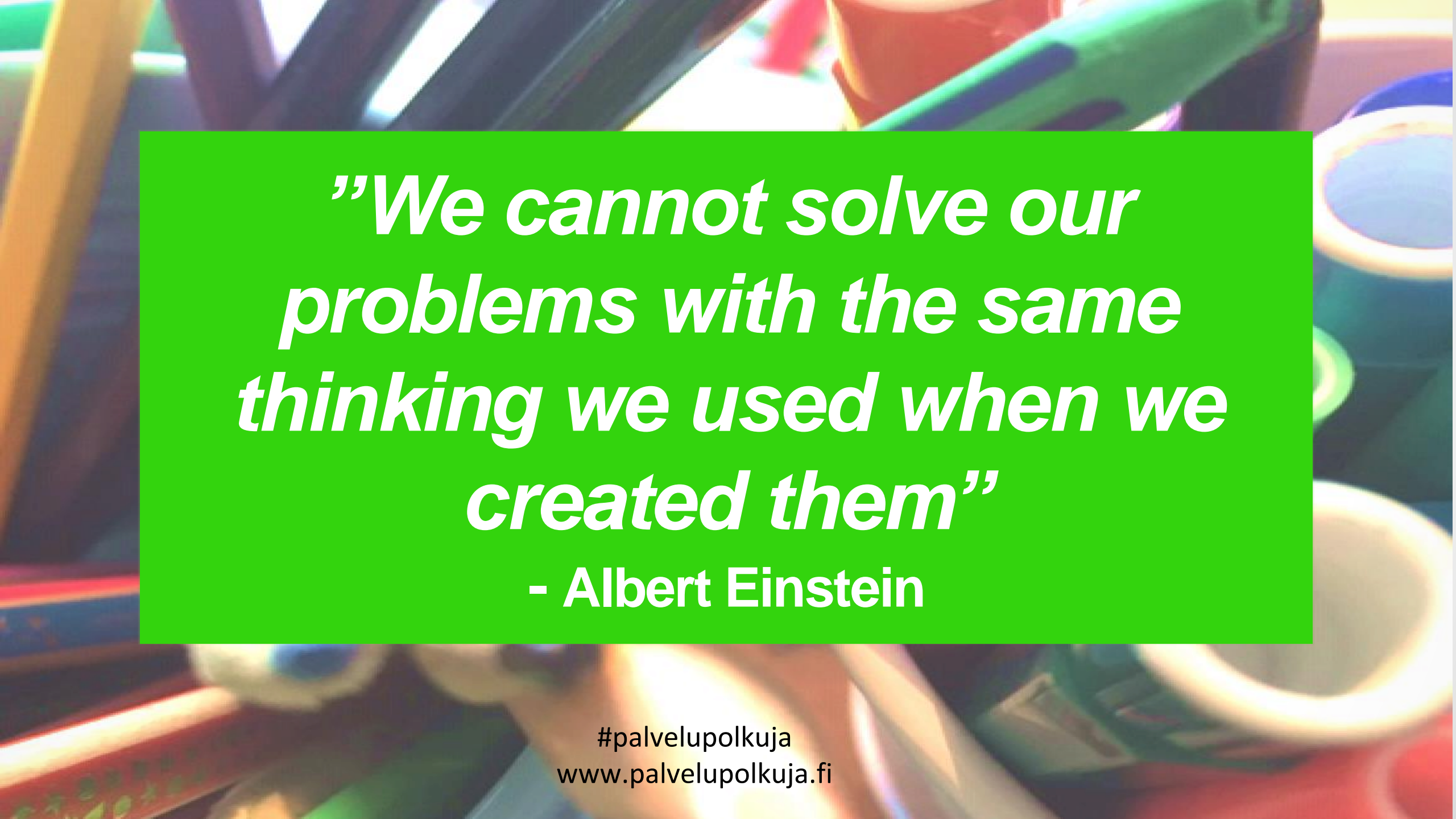


Luova ideointi palvelumuotoilun avulla

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

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





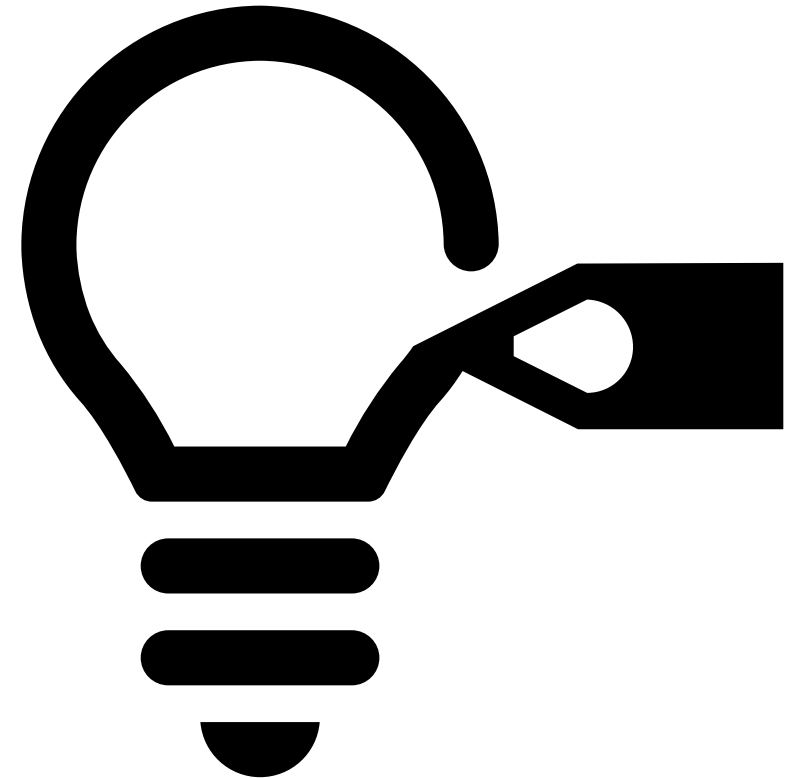
***”We cannot solve our
problems with the same
thinking we used when we
created them”***

- Albert Einstein

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Palvelumuotoilu ja ideointi

- Niin yritykset, organisaatiot kuin järjestökin 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

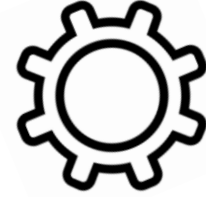


***”Luova ajattelukin voi
olla parasta jaettuna”***

- 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

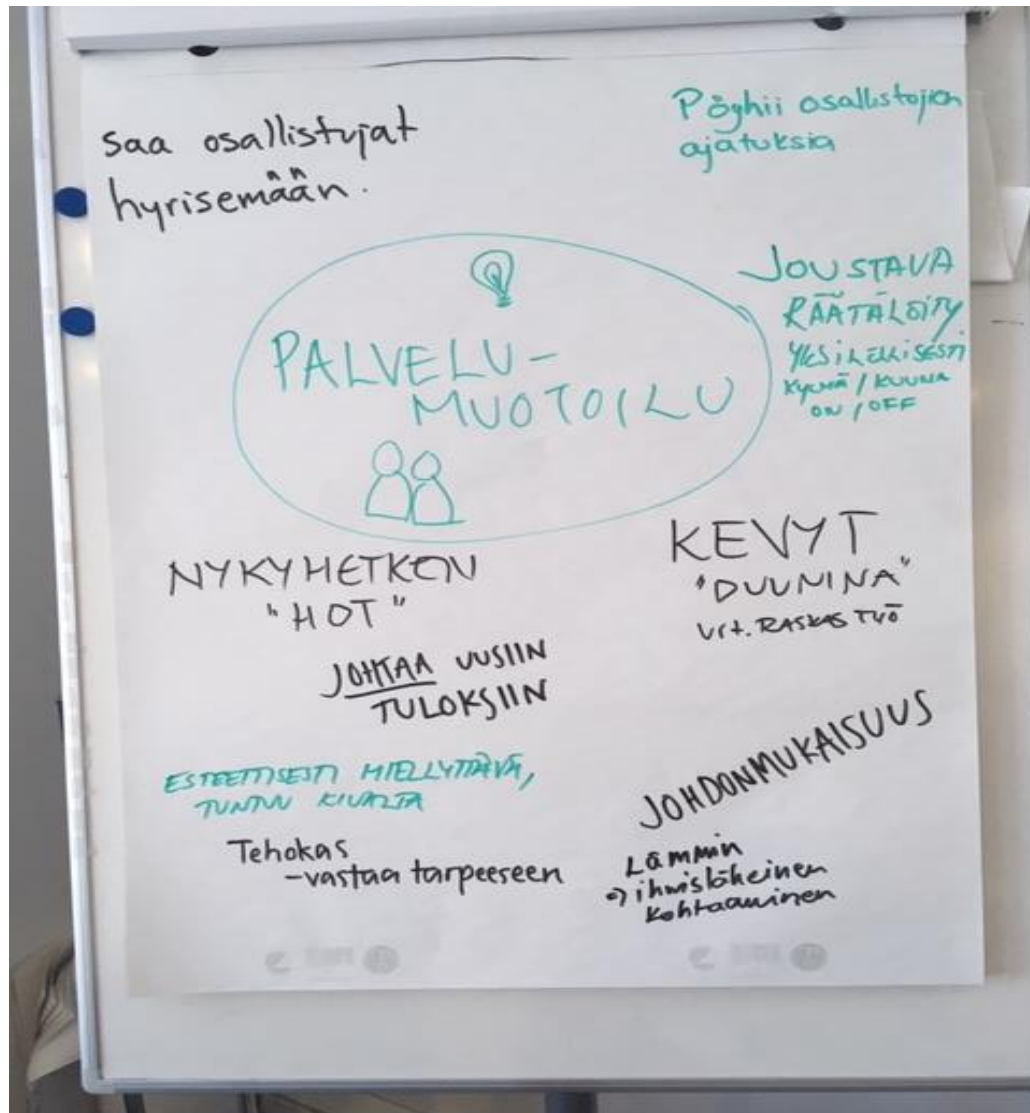
Työkaluja kehittämiseen, ideointiin

- 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

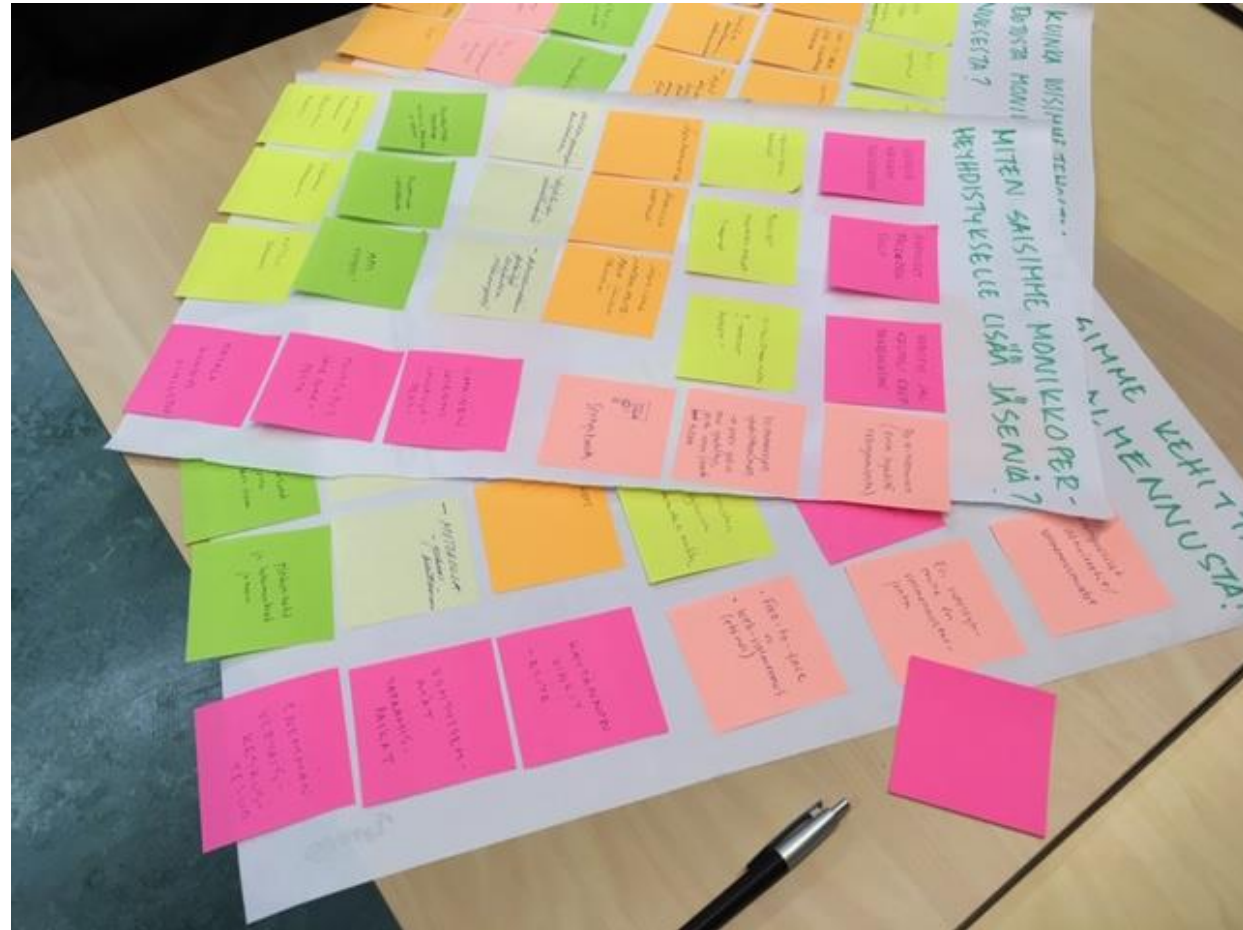
#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Ideointia

'Apua-en
keksi-
mitään'

tai

'6-3-5'

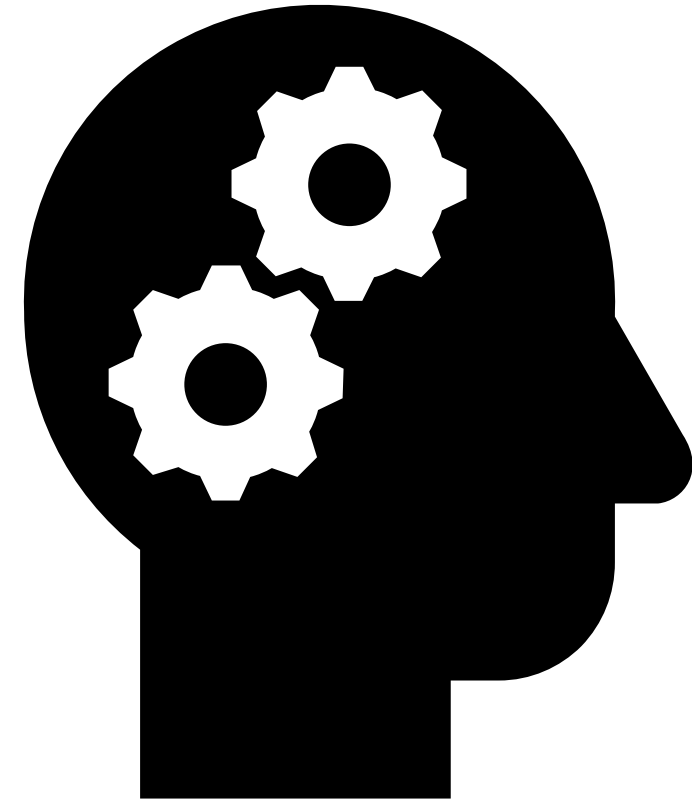




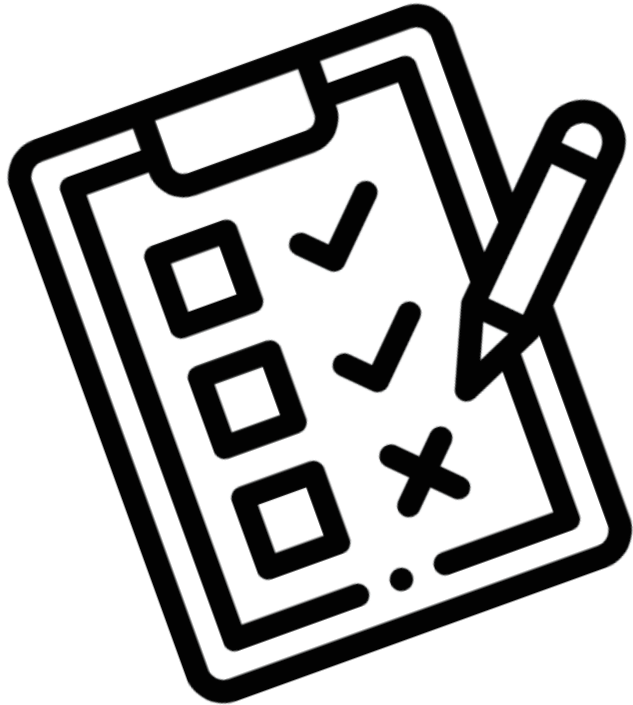
Mieti valmiiksi kysymys, johon haluaisit ideointiapua

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..,

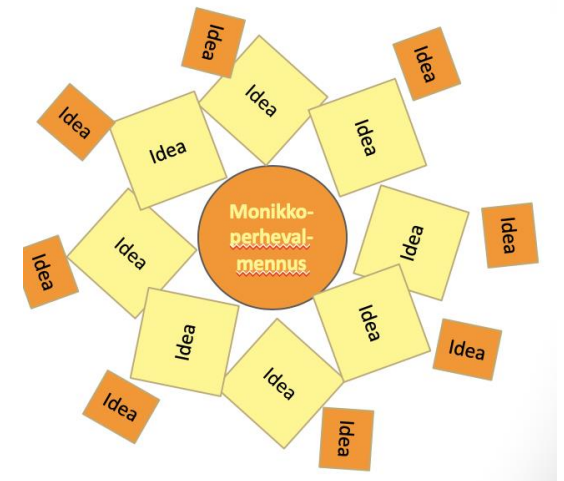
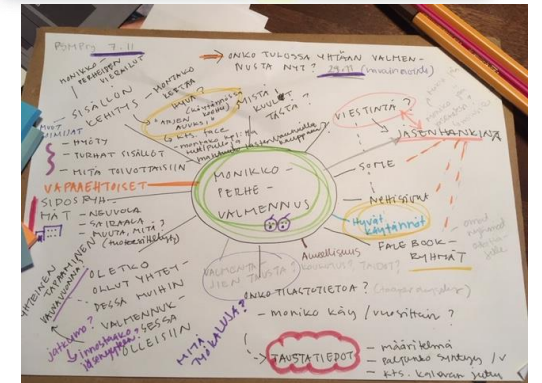
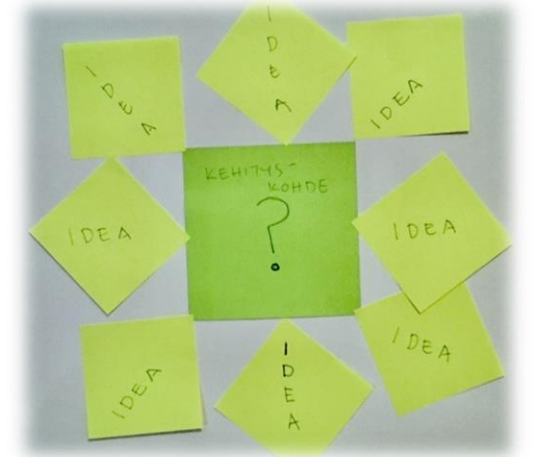
Paras idea = **vihreä**

Toiseksi paras idea = **keltainen**

Vaatii vielä kehittämistä = **punainen**

Lotus Blossom

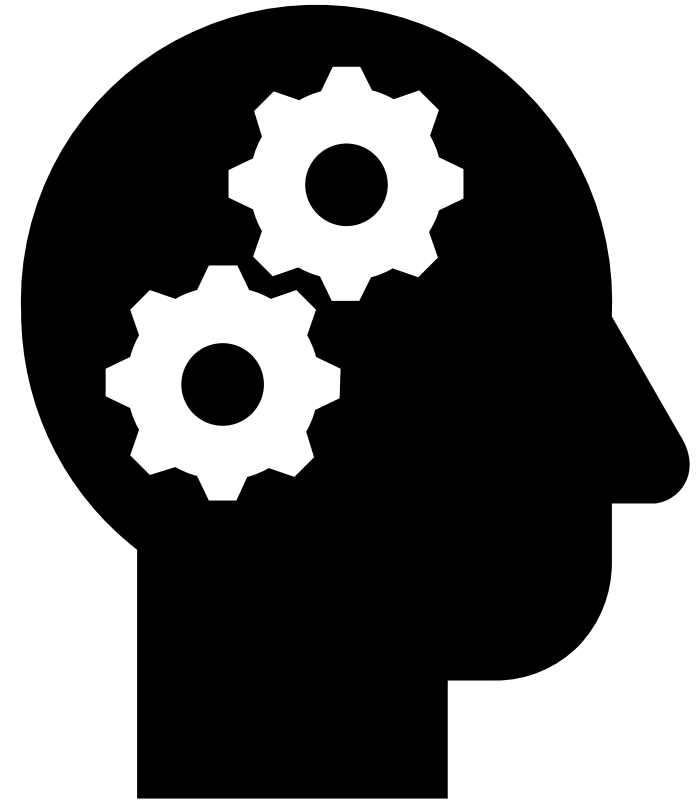
- Lotus Blossom -menetelmässä kirjoitetaan keskelle paperia kehitettävä kohde, haaste
- Tämän jälkeen paperin ympärille sijoitetaan 8 tyhjää paperia, joihin kirjoitetaan mieleen tulevat näkökulmat ja ideat kehitettävästä kohteesta
 - ja nämä näkökulmat siirretään taas uusiksi aloituspisteiksi
 - ja niiden ympärille taas uudet kahdeksan paperia
 - ja näistä ideoidaan uudet näkökulmat
- Tarkoituksena on saada ideaan liittyvät asiat ja mahdollisuudet esille, sekä tuottaa suuri määrä ideoita kehitettävän kohteen ratkaisuksi




Tee Lotus Blossom

Valitse yksi idea
ja jatkokehitä sitä.

Käytä apuna
lotus blossom –työkalua





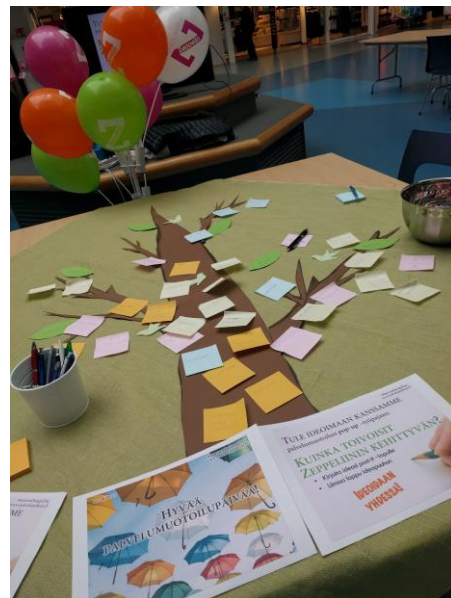
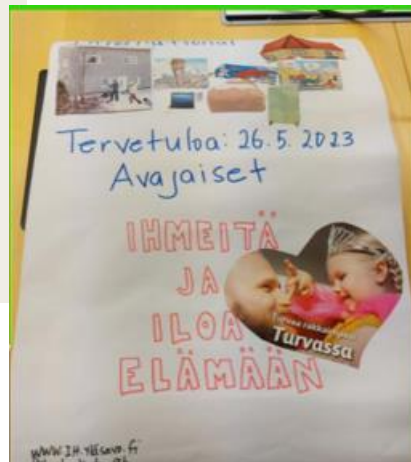
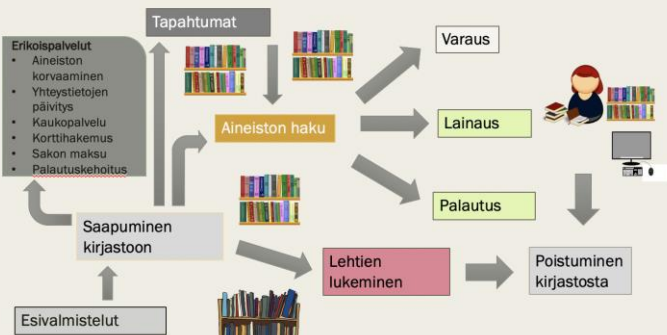
***““A good idea becomes
a great idea
when you let it out.”
- Unknown***

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Seuraavan pienryhmätapaamisen tehtävän läpikäynti:

- *Ideasta konkretiaan*

Kirjaston palvelupolku (yleisnäkymä)



Graafinen ohjeisto

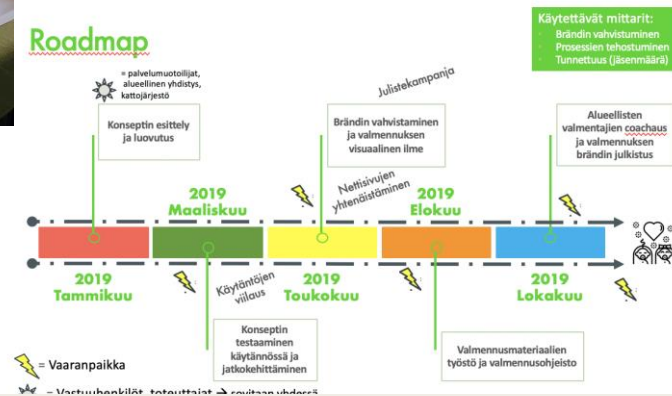


Esimerkki viestinnästä:



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

Roadmap



Findings of the research put into graphic style



Persona



Customer journey map



Esimerkkinä: Monikkoperhevalmennus –julistet purettuna osiin



Palvelukonsepti: Visualisointia



Esimerkkinä: Monikkoperhevalmennus –julisteet purettuna osiin



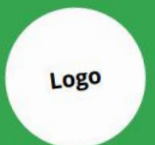
Tunnistettavat
värit, fontit,
teemat, kuvat

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

Retkelyreitit: Hupisaarten, Kivisaarenselän

Retkelypalvelut: Majoitus, Vuokraluovutus

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.



HUPISAARET

1. Hupisaarten luonto

2. Hupisaarten historia ja kulttuuri

3. Hupisaarten sijainti

4. Hupisaarten palvelut

5. Hupisaarten retkelyreitit

6. Hupisaarten retkelyreitit

7. Hupisaarten retkelyreitit

8. Hupisaarten retkelyreitit

9. Hupisaarten retkelyreitit

10. Hupisaarten retkelyreitit

11. Hupisaarten retkelyreitit

12. Hupisaarten retkelyreitit

13. Hupisaarten retkelyreitit

14. Hupisaarten retkelyreitit

15. Hupisaarten retkelyreitit

16. Hupisaarten retkelyreitit

17. Hupisaarten retkelyreitit

18. Hupisaarten retkelyreitit

19. Hupisaarten retkelyreitit

20. Hupisaarten retkelyreitit

21. Hupisaarten retkelyreitit

22. Hupisaarten retkelyreitit

23. Hupisaarten retkelyreitit

24. Hupisaarten retkelyreitit

25. Hupisaarten retkelyreitit

26. Hupisaarten retkelyreitit

27. Hupisaarten retkelyreitit

28. Hupisaarten retkelyreitit

29. Hupisaarten retkelyreitit

30. Hupisaarten retkelyreitit

31. Hupisaarten retkelyreitit

32. Hupisaarten retkelyreitit

33. Hupisaarten retkelyreitit

34. Hupisaarten retkelyreitit

35. Hupisaarten retkelyreitit

36. Hupisaarten retkelyreitit

37. Hupisaarten retkelyreitit

38. Hupisaarten retkelyreitit

39. Hupisaarten retkelyreitit

40. Hupisaarten retkelyreitit

41. Hupisaarten retkelyreitit

42. Hupisaarten retkelyreitit

43. Hupisaarten retkelyreitit

44. Hupisaarten retkelyreitit

45. Hupisaarten retkelyreitit

46. Hupisaarten retkelyreitit

47. Hupisaarten retkelyreitit

48. Hupisaarten retkelyreitit

49. Hupisaarten retkelyreitit

50. Hupisaarten retkelyreitit

51. Hupisaarten retkelyreitit

52. Hupisaarten retkelyreitit

53. Hupisaarten retkelyreitit

54. Hupisaarten retkelyreitit

55. Hupisaarten retkelyreitit

56. Hupisaarten retkelyreitit

57. Hupisaarten retkelyreitit

58. Hupisaarten retkelyreitit

59. Hupisaarten retkelyreitit

60. Hupisaarten retkelyreitit

61. Hupisaarten retkelyreitit

62. Hupisaarten retkelyreitit

63. Hupisaarten retkelyreitit

64. Hupisaarten retkelyreitit

65. Hupisaarten retkelyreitit

66. Hupisaarten retkelyreitit

67. Hupisaarten retkelyreitit

68. Hupisaarten retkelyreitit

69. Hupisaarten retkelyreitit

70. Hupisaarten retkelyreitit

71. Hupisaarten retkelyreitit

72. Hupisaarten retkelyreitit

73. Hupisaarten retkelyreitit

74. Hupisaarten retkelyreitit

75. Hupisaarten retkelyreitit

76. Hupisaarten retkelyreitit

77. Hupisaarten retkelyreitit

78. Hupisaarten retkelyreitit

79. Hupisaarten retkelyreitit

80. Hupisaarten retkelyreitit

81. Hupisaarten retkelyreitit

82. Hupisaarten retkelyreitit

83. Hupisaarten retkelyreitit

84. Hupisaarten retkelyreitit

85. Hupisaarten retkelyreitit

86. Hupisaarten retkelyreitit

87. Hupisaarten retkelyreitit

88. Hupisaarten retkelyreitit

89. Hupisaarten retkelyreitit

90. Hupisaarten retkelyreitit

91. Hupisaarten retkelyreitit

92. Hupisaarten retkelyreitit

93. Hupisaarten retkelyreitit

94. Hupisaarten retkelyreitit

95. Hupisaarten retkelyreitit

96. Hupisaarten retkelyreitit

97. Hupisaarten retkelyreitit

98. Hupisaarten retkelyreitit

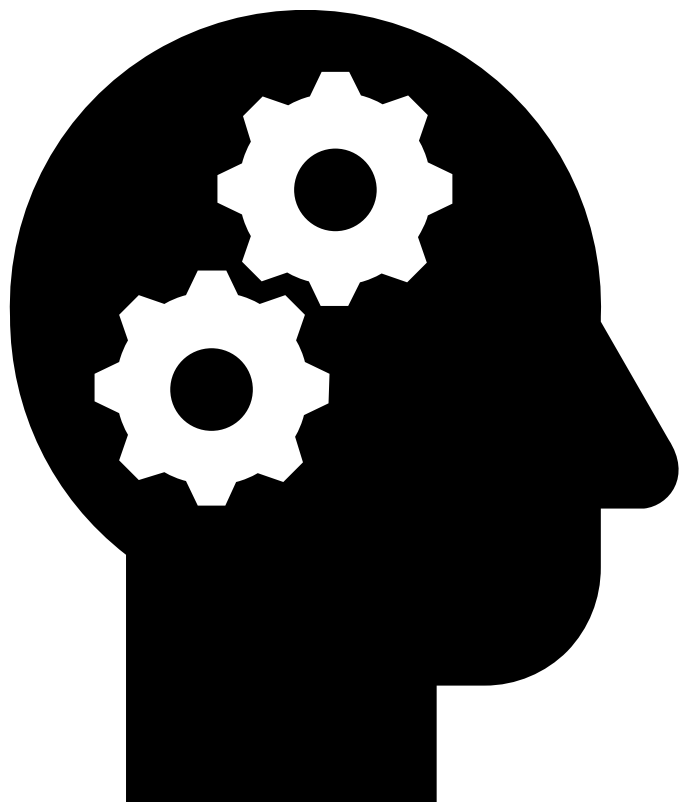
99. Hupisaarten retkelyreitit

100. Hupisaarten retkelyreitit

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



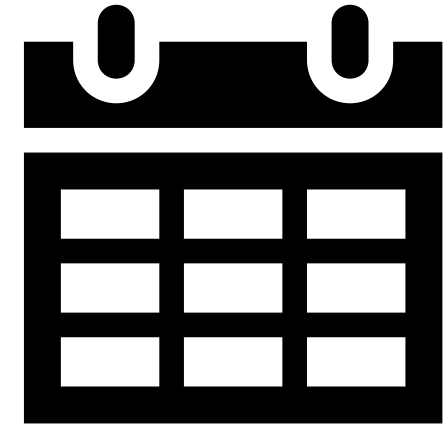
**Mieti, minkä
idean/palvelun/tuotteen
haluaisit sanoittaa ja
miten esittelisit sen
muille palvelunäytteen
muodossa**



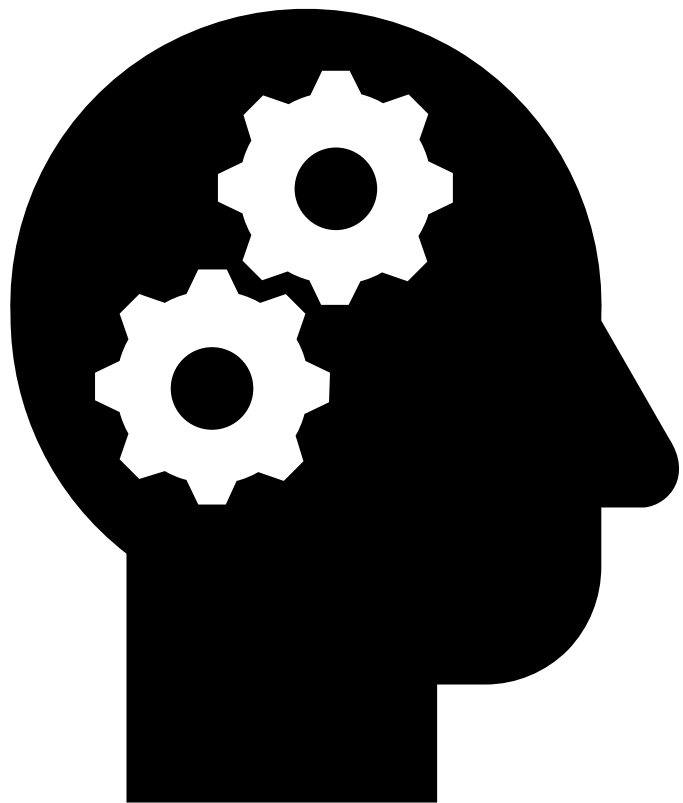
Miten jatketaan?

#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

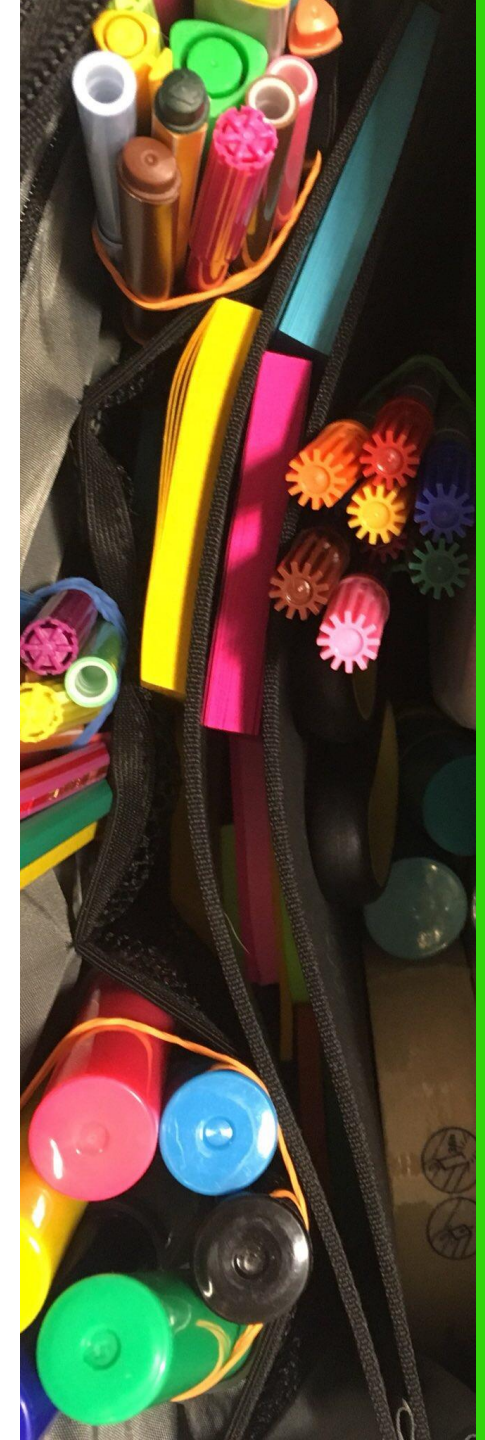
raisa.maijala@palvelupolkuja.fi

P. 0403287615

www.palvelupolkuja.fi

@palvelupolkuja

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



www.palvelupolkuja.fi



Puhu asiakasta!

#palvelupolkuja

www.palvelupolkuja.fi