

**KASVUUN – Kestävää kasvua  
maaseudulle -hanke**

# **Pienryhmätapaaminen 4:**

## **Ideasta konkretiaan**

**ti 221024, klo 12-15**

# Mitä teemme tänään?

- **klo 12.00** Aloitus
- Päivän teema: **Ideasta konkretiaan - ideoiden sanoittaminen ja tuotteistaminen**
- Tänään mm.
  - käydään läpi menetelmiä ja työkaluja
  - esitellään oma kehittämiskohde esimerkiksi palvelunäytteen avulla
  - tehdään jalkauttamissuunnitelma
- **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](http://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*

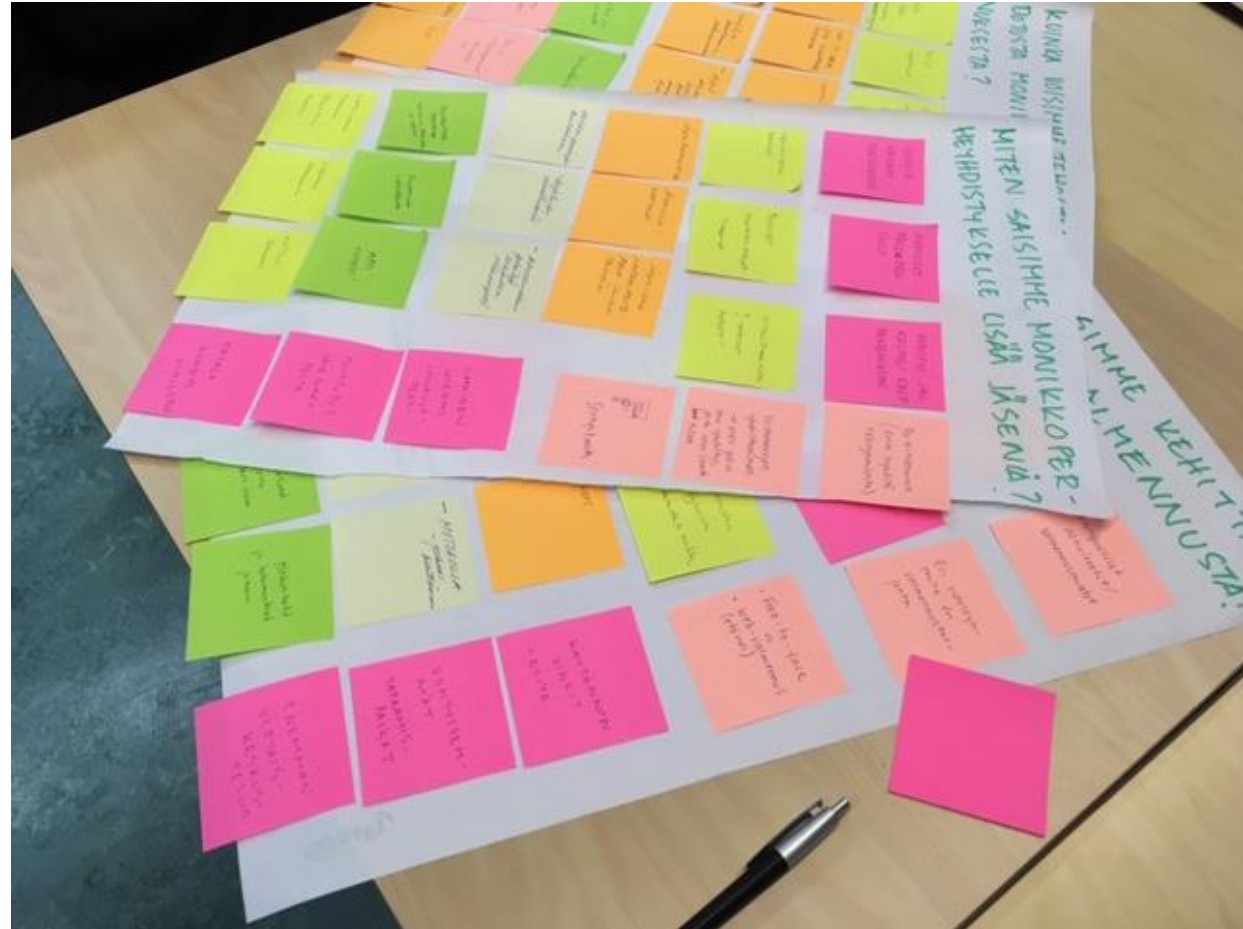


# Ideointia

'Apua-en  
keksi-  
mitään'

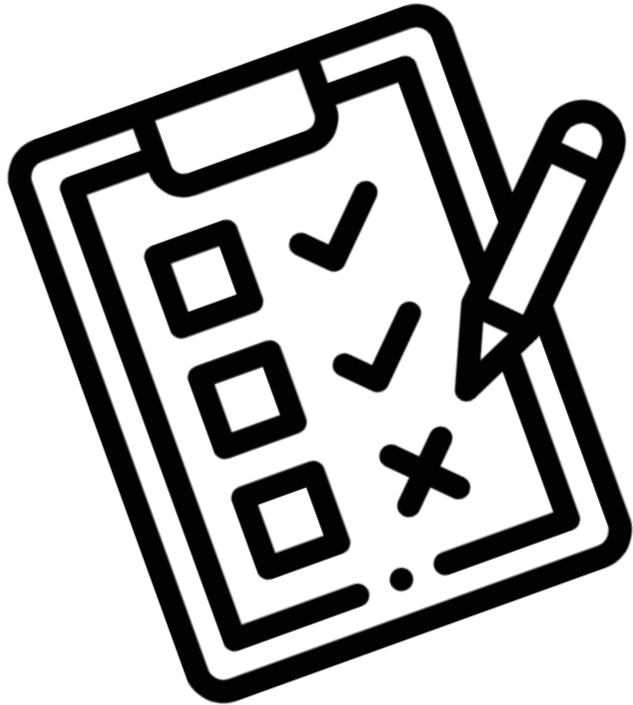
tai

'6-3-5'





# 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
  - ...

**Kommentteja,  
ideoita,  
ajatuksia?**





# Ideoiden sanoittaminen

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

# Ideasta konkretiaan



- Tarkoittaa vaihetta, jossa ratkaisuideat jatkojalostetaan ja visualisoidaan käytäntöön ja konkreettisiksi
- Tällöin ne voidaan havainnollistaa, arvioida, hyväksyä, hylätä tai jatkokehittää
- Konkretiaa voi olla esimerkiksi konsepti tai toimintamalli
- Konkretia ei kuitenkaan tarkoita valmista, vaan mahdollisuutta sanoittaa palvelu, kokeilla ja testata sitä ennen lanseerausta

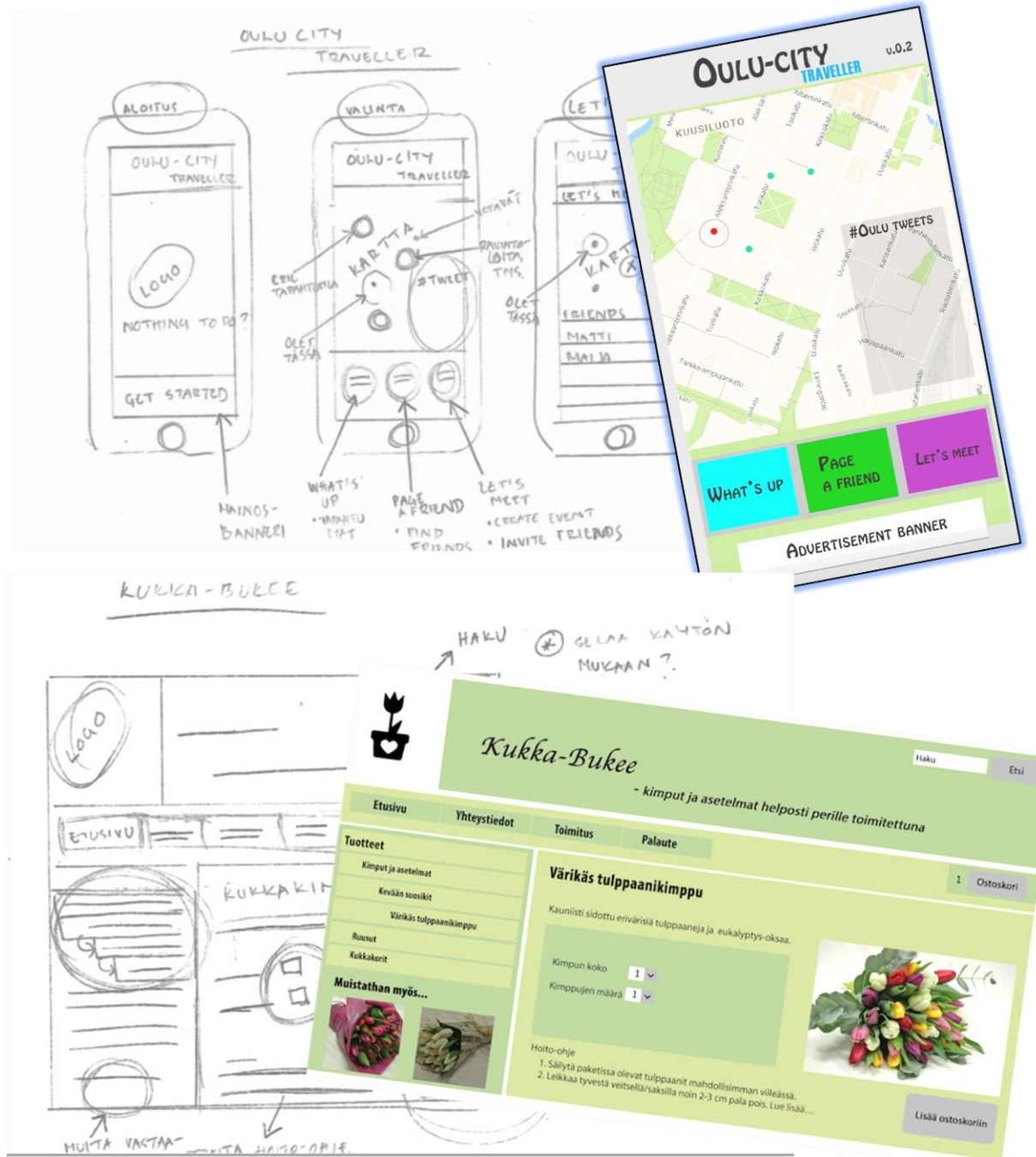
Esimerkkejä työkaluista;

Ohjeistukset, käyttöohjeet,  
Markkinointikello  
Uusi kehittämiskohde  
Konsepti  
Service Blueprint  
Canvakset  
Prototyypit  
Palvelupolku  
Palvelukuvaus, palvelulupaus,  
Toimintamalli  
Käsikirja  
Roadmap

...

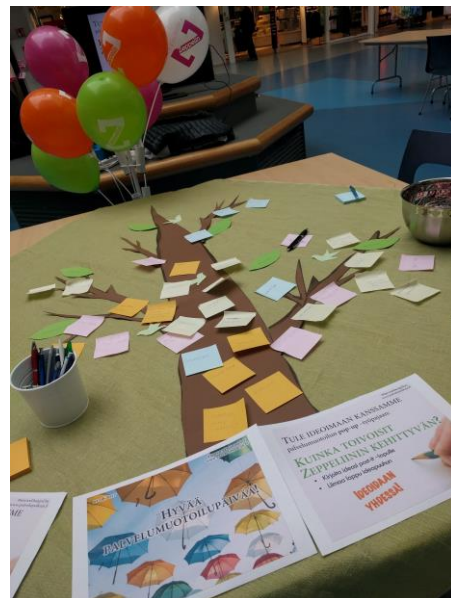
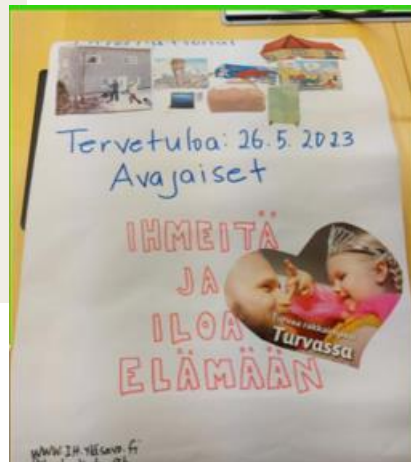
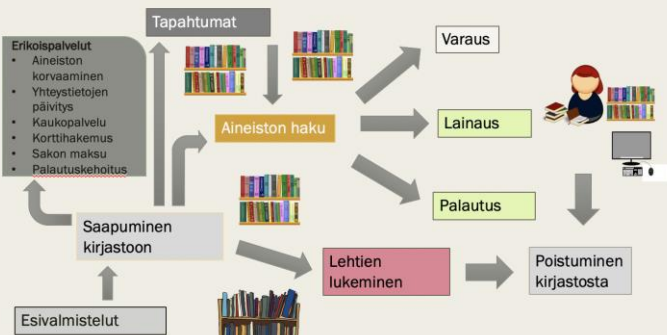
# Prototyypit

- Palvelun idean konkretisointia
- Apuna voi käyttää kaikkea paperista powerpoint –työkaluihin, canvaksiin
- Myös piirto-ohjelmat, UX-suunnittelun työkalut toimivat hyvin
- Proton avulla...
  - palvelu konkretisoituu
  - palvelua voidaan testata
  - palvelu voidaan 'sanoittaa'
- Muista, älä tee liian valmista





# Kirjaston palvelupolku (yleisnäköymä)



## Graafinen ohjeisto

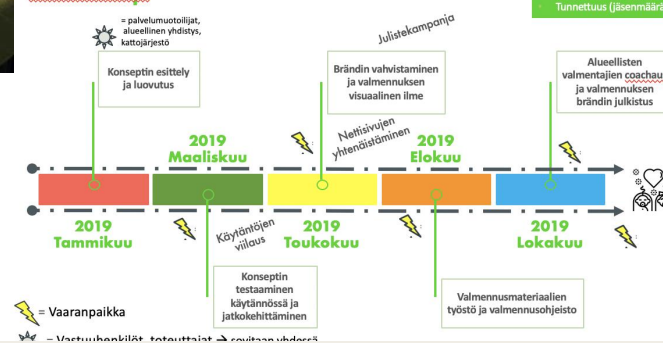


Esimerkki viestinnästä:



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

## Roadmap



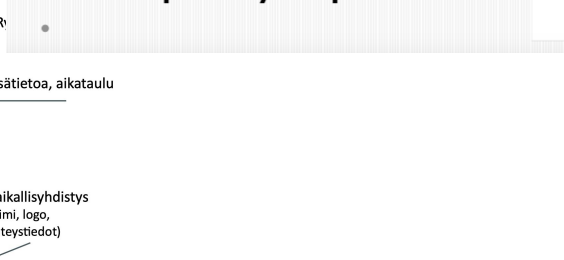
## Esimerkinä: Monikkoperhevalmennus -julistet purettuna osiin



## Findings of the research put into graphic style



## Customer journey map



## Palvelukonsepti: Visualisointia



# Esimerkkinä: Monikkoperhevalmennus –julisteet purettuna osiin



Tunnistettavat  
värit, fontit,  
teemat, kuvat

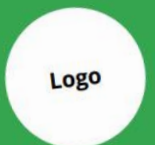
Vertaistukea,  
sparrausta,  
positiivisuutta

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.

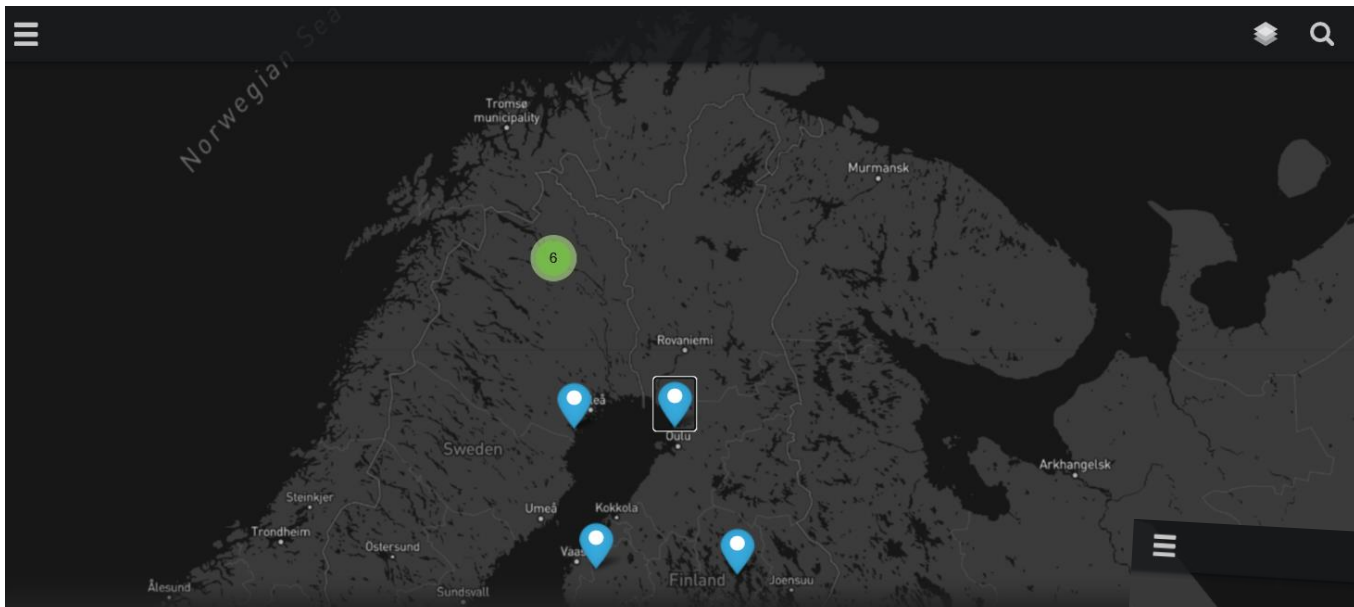


## Palvelukartta

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





### Rakkautta lijoen erottelulla

by JiiHoo



Tervetuloa lin rantakesilän tarinareitille kuulemaan Siirin ja Pertin rakkaustarina!

Open



[SonicMaps Player | Location-Aware Interactive Experiences](#)

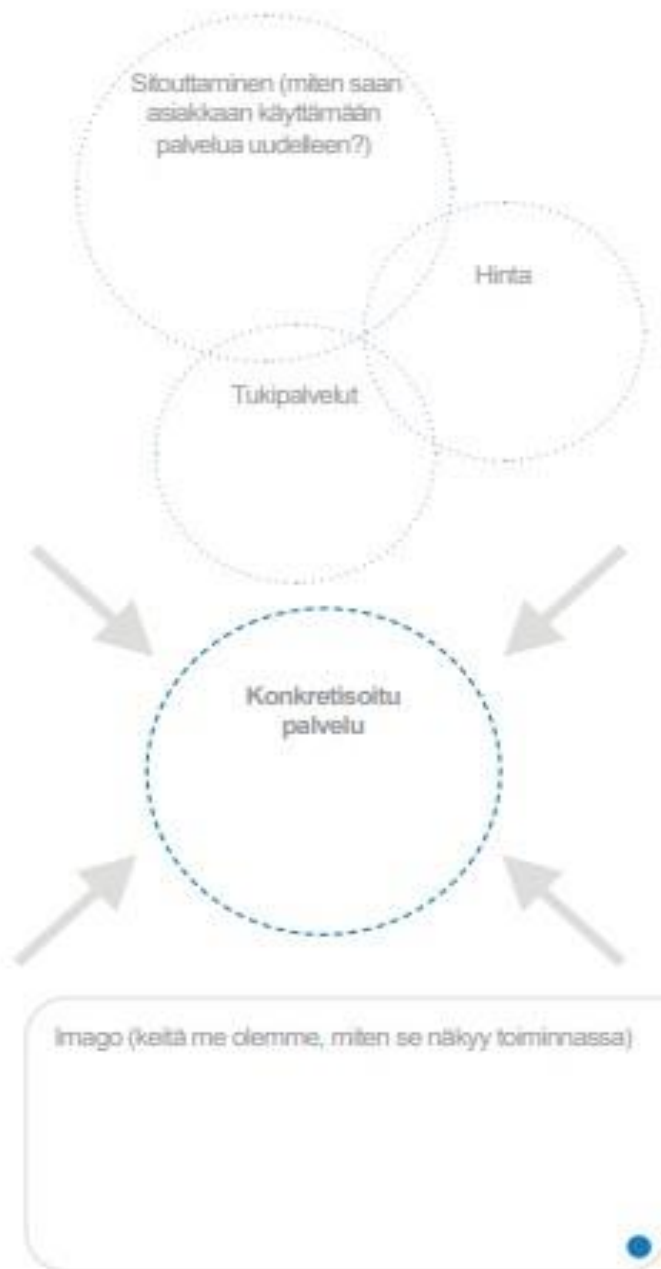


# Konkretisointi

 Asiakas

 Tarve / Ratkaisu / Hyöty

 Sisältö



Idean konkretisointi ja asiakaslähtöinen tuotteistaminen auttavat idean jalkauttamisessa.

Kun aloitat konkretisoinnin....

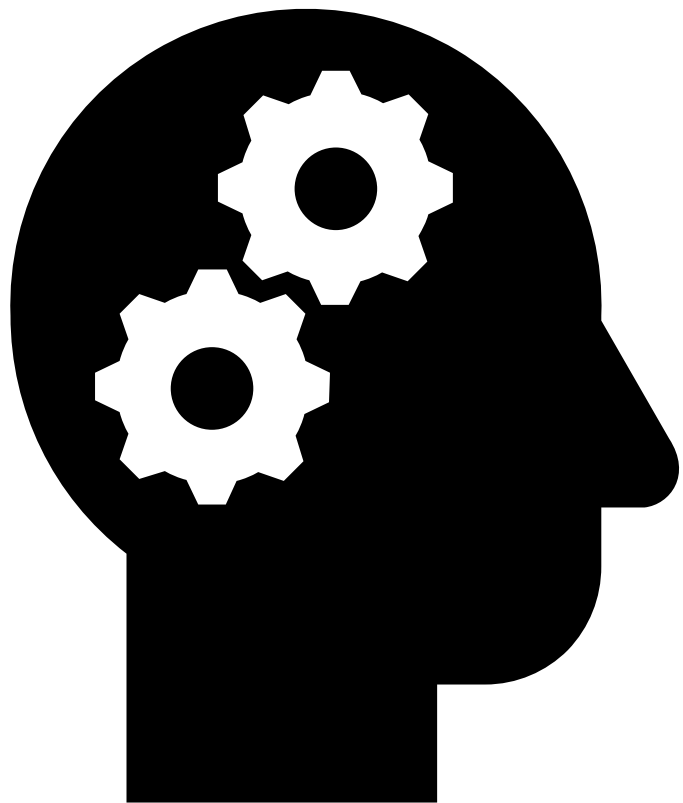
1. Valitse palvelu, jota konkretisoi.
2. Tee jokaisesta palvelusta oma konkretisointi.
3. Ota huomioon niin asiakkaan näkökulma kuin omat tavoitteesi.
4. Hyödynnä jo aikaisempia harjoituksia, kuten palvelupöytä ja käyttäjäpersoonat -menetelmiä
5. Voit yhdistää tähän myös markkinointikello -työkalun.

Testaus (mistä tiedän, että palveluni toimii?)

Ostopäätös (miten autan ostopäätöksessä, miten herätän luottamusta, mielenkiintoa?)

Miten palvelu lanseerataan?  
(Jalkautus, markkinointi, aikataulu)

*” Suunnittelun aikana voidaan tehdä useita prototyyppejä. Ne kehittyvät sitä mukaa eteenpäin, kun suunnitelmasta on löydetty paranneltavaa ”*



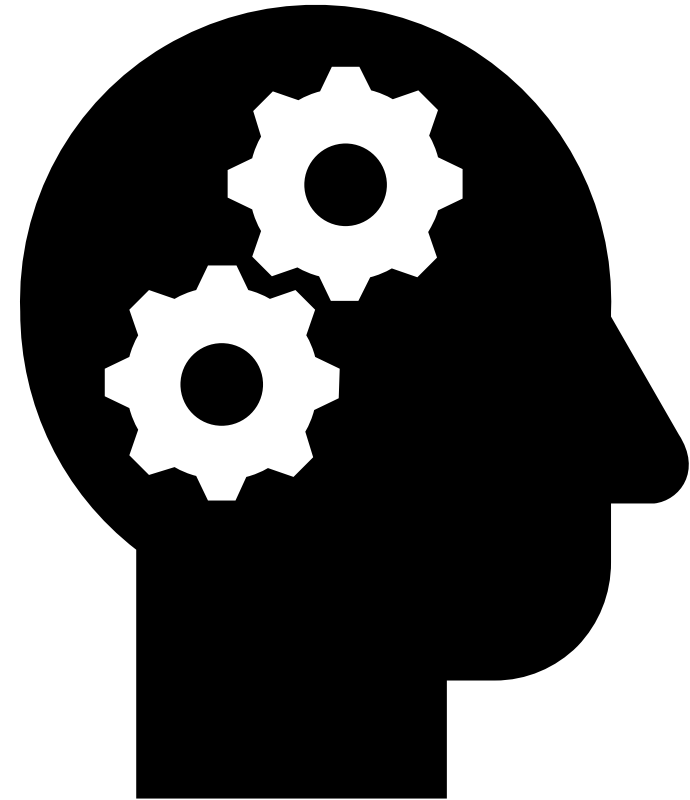
**Kommentteja,  
ideoita,  
ajatuksia?**



# Teoriasta käytäntöön

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

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





*”Hetä ei tarvitse olla koko paketti kasassa,  
pilotoida voi pienemmälläkin,  
ja kasvaa askel kerrallaan”*

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

# Ideat pois pöytälaatikosta, eli jalkauttaminen

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)



# Jalkauttaminen

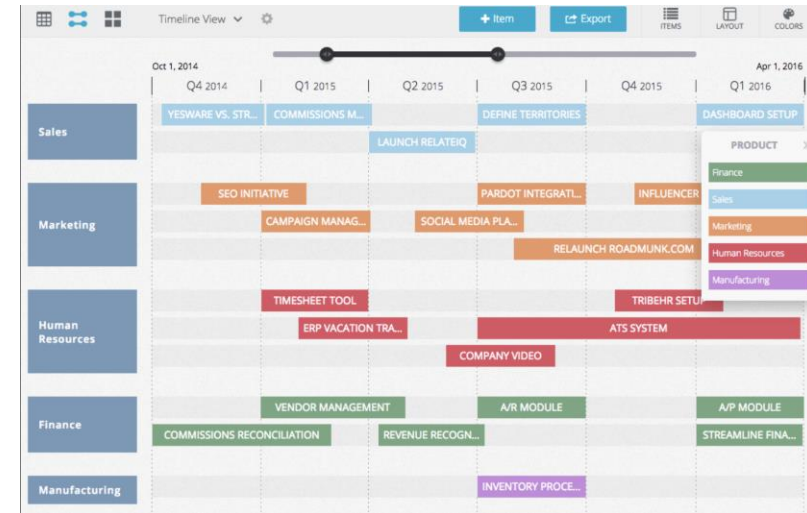
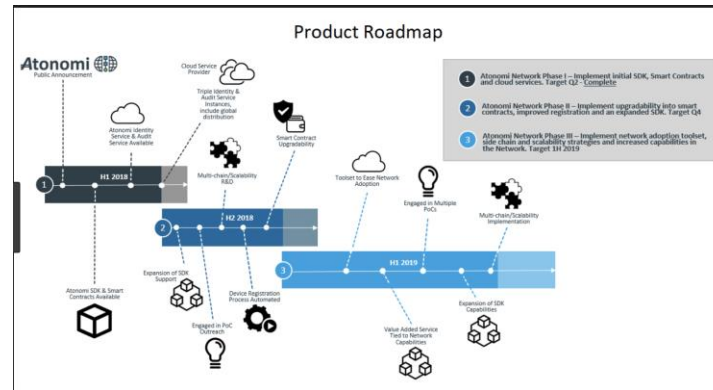
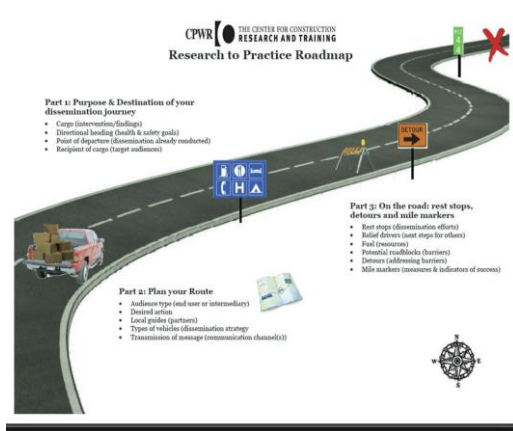
- Eli miten hyvät ideat saadaan oikeasti käytäntöön?
  - Mitä olisi hyvä ottaa huomioon? Miksi ideat jäävät usein idean tasolle?
- Tarvitaan ainakin selkeä suunnitelma, jossa on...
  - Aikataulu
  - Resurssit
  - Roolitus, ulkopuolinen apu
  - Konkretia
  - Selkeää tekemistä
  - Osallistamista
  - Hyöty
  - Missio
  - ...
- Suunnitelmassa kannattaa hyödyntää visualisointia, värejä



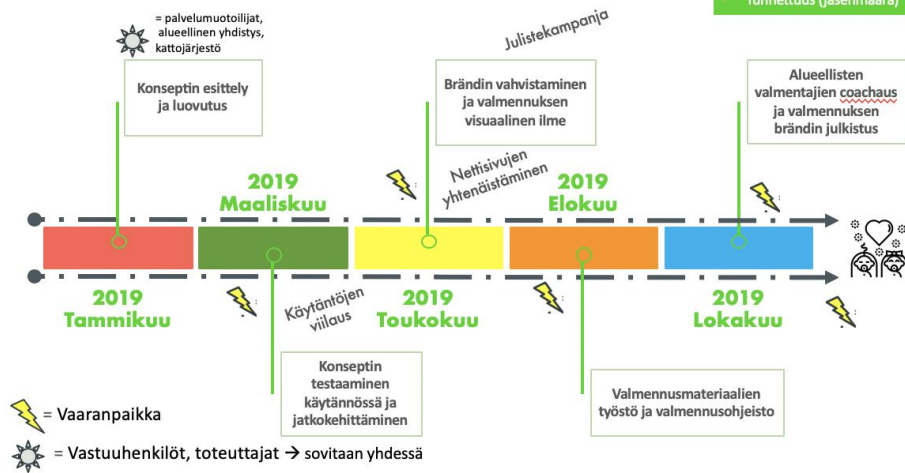
# Työkaluja jalkauttamiseen: Roadmap

- Strateginen visualisoitu suunnitelma
- 'Miten päästä haluttuun lopputulokseen'
- Suunnitelmasta käy selkeästi ilmi, niin tavoitteet, kuin toiveetkin
- Etenemistä seurataan välitavoitteiden kautta
- Vaikutuksia seurataan erilaisilla mittareilla
- Selkeä roolitus, työnjako
- Auttaa myös selventämään yhteisiä tavoitteita eri osastojen välillä
- Yhdistää käytännön ja strategian
- Sisältää niin käytännön toimia, kuin tulevaisuuteen suuntautuva suunnittelua
- **Muita kokeiltavia työkaluja**
  - Call – to – action
  - To –Do - Listaus

# Jalkauttaminen visualisoituna



## Roadmap



## Mitä seuraavaksi?

- **Wow –eleiden (palvelupolku) mukaan ottaminen palveluun**
  - Mitä voidaan hyödyntää helposti ja nopeasti palvelueleiden kehittämisessä?
    - Korit kirjoja varten
    - Kestokasseja lainaajille
    - Selkeät toiminnot ja aikaa tiedonhakijoille
- **Asiakaspalvelun uudelleen organisointi**
  - *Lainausautomaatin siirtäminen:* Siirretään lähemmäs palvelutiskiä
  - *Palautuslaatikko:* Palautukset palautuslaatikkoon (palautusautomaatti tulevaisuudessa)
  - *Yhden palvelupisteen ajatus:* Organisoidaan palvelutiski uudelleen (Lainaus, Palautus ja Kysy (erikoispalvelut ja apua itsepalveluun))
- **Kyltityksen päivitys**
  - Hyödynnetään graafista ohjeistoa ja päivitetään kyltit asiakaspalvelun osalta
  - Ideaa voidaan hyödyntää myös hyllyjen päidyissä ja muussa viestinnässä
- **Työnkuvan päivitys organisaatiossa** (ns. yhden palvelupisteen –toiminta)

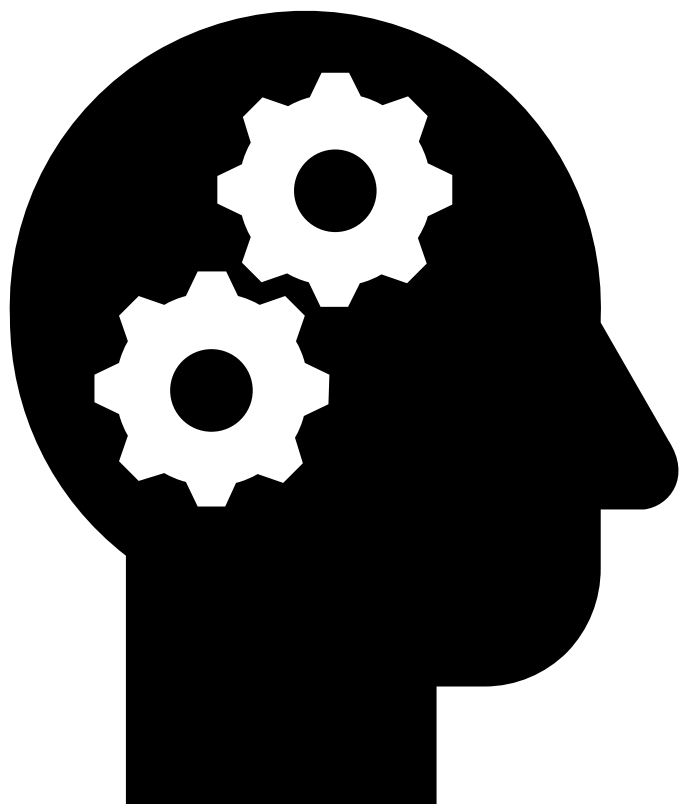


## Suunnittele jalkauttamista, jatkokehittämistä

*mitä seuraavaksi  
mihin tarvitaan apua  
kuka tekee  
milloin tehdään*

...

**Tee myös roadmap  
jatkokehittämistä varten**



*”Jos haluat rakentaa laivan,  
älä patista miehiä metsään hakemaan puita,  
sahaamaan ne ja naulaamaan lankut yhteen.  
Istuta sen sijaan heidän mieliinsä halu lähteä  
merelle”*

**- Antoine de Saint-Exupéry**

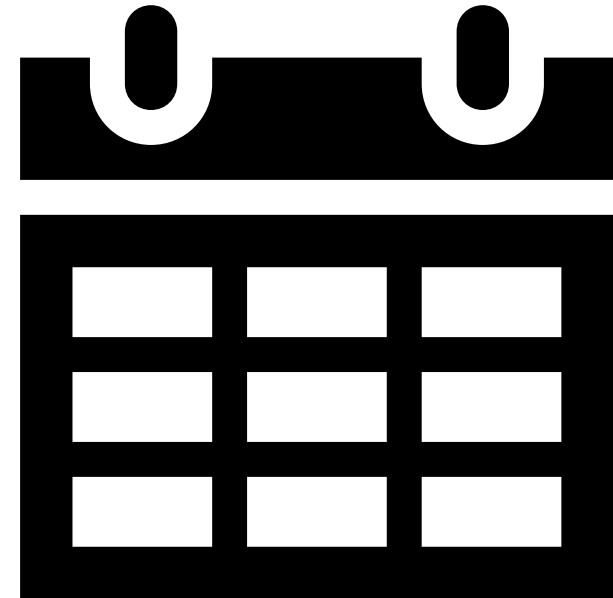


# Miten Kasvuun -hankkeessa jatketaan?

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

# Miten hankkeessa jatketaan?

Kasvuun -  
Työteho-seura  
(tts.fi)





# Kiitos!

## Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy

Raisa Maijala

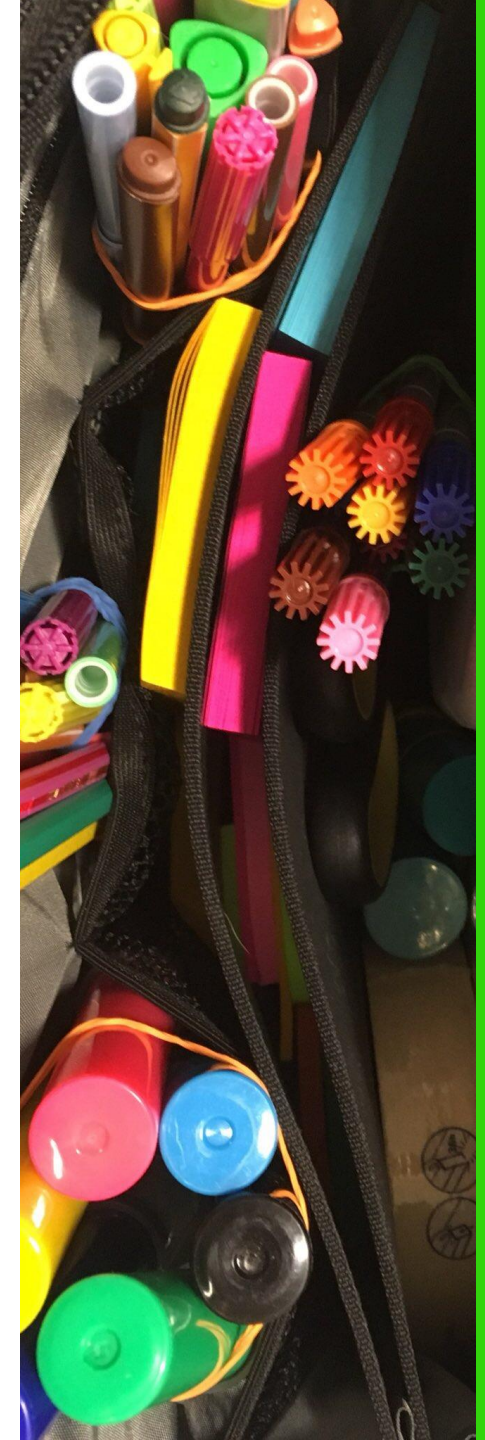
[raisa.maijala@palvelupolkuja.fi](mailto:raisa.maijala@palvelupolkuja.fi)

P. 0403287615

[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

@palvelupolkuja

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



[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)





**Puhu asiakasta!**

**#palvelupolkuja**

**[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)**