



PALVELU- MUOTOILUOPAS

**ASUINALUEIDEN YHTEISÖLLISYYDEN JA
PALVELUJEN PARISSA TOIMIVILLE JA
TYÖSKENTELEVILLE**

PALVELUMUOTOILU AVUKSI YHTEISÖLLISYYDEN SEKÄ YHDISTYS- JA ASUKASTOIMINNAN KEHITTÄMISEEN

Vuonna 2024 Heinolan Vierumäellä käynnistyi Välittävä Vierumäki-hanke, jonka yhtenä tavoitteena oli lisätä kylän yhteisöllisyyttä palvelumuotoilun työkaluin. Hankkeen aikana kehitettiin ja pilotoitiin asukaslähtöistä suunnitteluprosessia, joka haluttiin jakaa laajempaan käyttöön Suomessa toimiville kylä-yhdistyksille, asukastoimijoille, kuntien yhteisöllisyyskoordinaattoreille ja kaikille aiheesta kiinnostuneille. Edessäsi on nyt vaiheittain etenevä opas yhteisöllisyyden ja kylätoiminnan kehittämiseen asukkaan näkökulmasta. Opas sisältää lyhyesti perustietoa palvelumuotoilusta ja sen lopusta löytyy valmiita pohjia joita voi käyttää oman luomisprosessin apuna.



Palvelumuotoilulla tarkoitetaan muotoiluajatteluun perustuvaa, ihmislähtöistä ja osallistavaa työtapaa, jolla voidaan kehittää nykyisiä ja uusia palveluita.

-Törrönen 2019

PALVELUMUOTOILU LYHYESTI

Palvelumuotoilu on muotoiluajatteluun perustuvaa kehittämis-toimintaa. Muotoiluajattelussa (*Design thinking*) ratkaisuja haetaan asiakkaan ongelma edellä ja sen sijaan, että kehitetään tuotteita tai palveluja joita kuvitellaan asiakkaan kaipaavan, kehitetään tuotteita ja palveluita joiden tiedetään ratkaisevan asiakkaan ongelman (Räty, 2018).

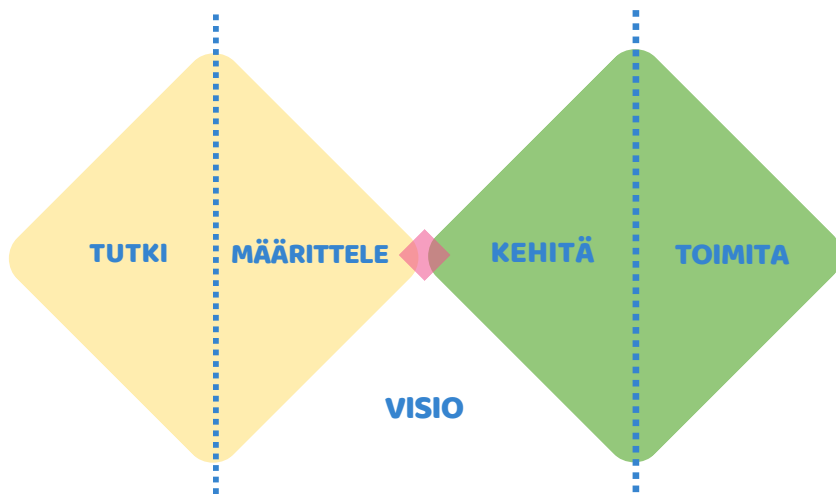
Muotoiluajattelussa siis sen sijaan, että ensin saadaan idea ja sitten toteutetaan se, ensin kartoitetaan ongelma ja sitten etsitään siihen ratkaisu.

Palvelumuotoilun voi halutessaan jakaa kolmelle tasolle: muotoiluajattelu, muotoiluprosessi sekä työkalut ja menetelmät. Muotoiluajatteluun kuuluu keskeisinä periaatteina paitsi ihmislähtöisyys myös nopeat kokeilut sekä yhdessä kehittäminen. Prosessina palvelumuotoilu sisältää kaksi vaihetta: ymmärrys ja tekeminen. Prosessia voikin kuvata sanomalla, että ensin ymmärretään mitä ollaan tekemässä ja sen jälkeen tehdään mitä on ymmärretty. Työkalujen ja tehtävien tavoitteena on konkretisoida ja visulisoida yhteisiä ajatuksia. (Palvelumuotoiluopas 2022).

Tässä oppaassa työkaluista käytetään nimitystä kartat ja ne löytyvät oppaan lopusta.

PALVELUMUOTOILUPROSESSIN KAKSI VAIHETTA

Eräs käytetyimmistä malleista kuvata muotoiluprosessia on brittiläisen *Design Councilin Double Diamond* eli tuplatimantti. Siinä prosessi jaetaan kahteen timanttiin, joista toiseen kuuluu ymmärryksen hankkiminen eli perusteellinen taustatyö ennen varsinaista kehitystyötä ja toiseen kehitystyö ja pilotointi. Ensimmäisessä vaiheessa tietoa ja inspiraatiota etsitään esimerkiksi muista vastaavista hankkeista, aiemmista tutkimuksista, toteutetaan kyselyjä tai keskustellaan asiakkaiden kanssa. Tämän jälkeen määritellään tarve ja ideoidaan, jolloin vaiheen lopussa on syntynyt visio ratkaisusta. Toisessa vaiheessa visio jalostetaan konseptiksi, pilotoidaan ja arvioidaan.



British Design Councilin Double Diamond mukailtuna

TUPLATIMANTTI KÄYTÄNNÖSSÄ



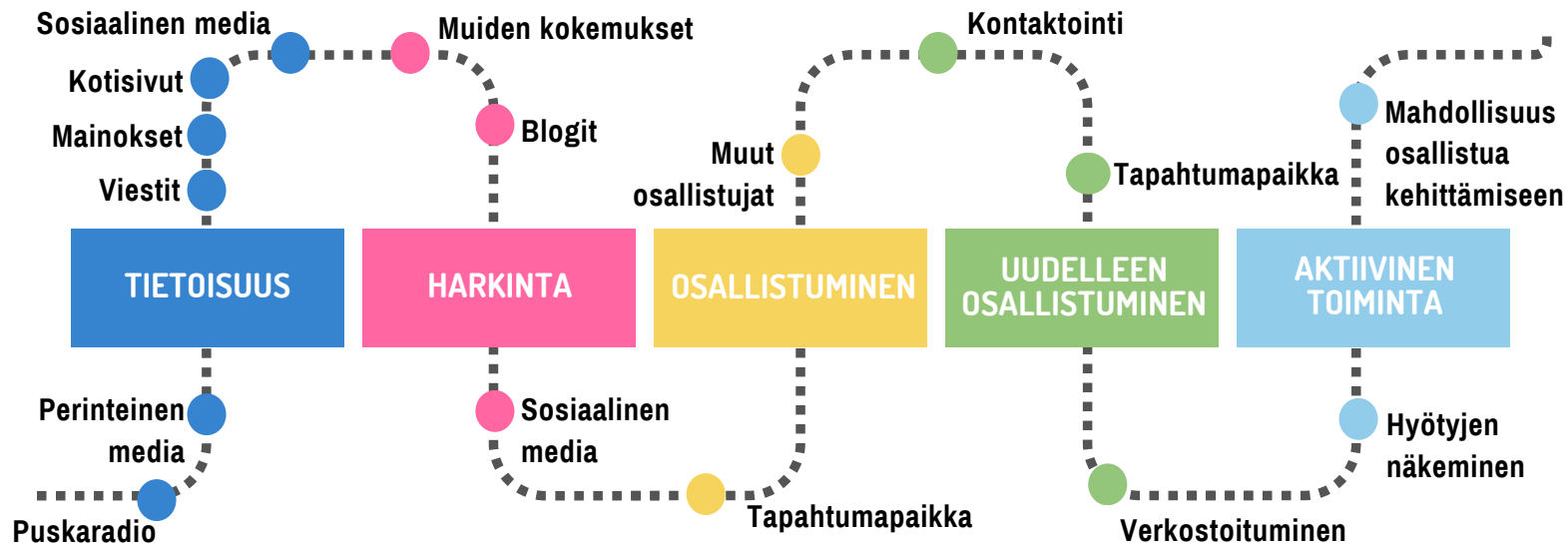
ASIAKASPOLUSTA ASUKKAAN POLKUUN

Asukkaan polkua palvelun pariin ja aktiiviseksi toimijaksi voidaan visualisoida mukailemalla palvelumuotoilussa yleisesti käytössä olevaa asiakaspolkukarttaa. Asiakaspolkukartta laaditaan asiakkaan näkökulmasta ja sen piirtämisen tarkoituksena on auttaa hahmottamaan toimintaa asiakkaan näkökulmasta (Vuorenmaa 2020).

Asiakaspolkukartan mukaisesti myös asukkaan polku voidaan jakaa viiteen vaiheeseen:

1. **Tietoisuus** - Vaihe, jossa asukas saa tiedon toiminnasta jotakin kanavaa pitkin.
2. **Harkinta** - Vaihe, jossa asukas harkitsee osallistumista ja etsii lisää tietoa aiheesta.
3. **Osallistuminen** - Vaihe, jossa asukas osallistuu ensimmäistä kertaa toimintaan tai käyttää palvelua.
4. **Uudelleen osallistuminen** - Vaihe, jossa asukas päättää osallistua toimintaan tai käyttää palvelua uudestaan.
5. **Aktiivinen toiminta** - Vaihe, jossa asukas peruskäytön ja mukana olemisen lisäksi osallistuu itse aktiivisesti järjestämiseen ja kehittämiseen.

ASUKKAAN POLKU



Asukkaan polun kuvaaminen tuo esiin erilaiset kontaktipisteet ja auttaa hahmottamaan, miten moni asia vaikuttaa siihen tuleeko asukkaasta aktiivinen.



Seuraavaksi tarjolla on valmiita karttapohjia apukysymyksineen asukaslähtöiseen kehittämiseen omalla alueellanne. Suunnitellessa kaikkia ei ole pakko täyttää, mutta se on suositeltavaa toimivan konseptin kehittämiseksi. Karttoja voi täyttää myös yksin, mutta parhaan lopputuloksen saa pohtimalla ja ideoimalla yhdessä isommallakin porukalla. Edetessänne askel kerrallaan kohti parasta lopputulosta, muistakaa että palvelumuotoilu on prosessi, jossa edetään vaihe vaiheelta. Vaikka jonkun asian pohtiminen tuntuisi turhalta tai tulisi olo että juurihan tähän edellisessä kohdassa vastattiin, niin luottakaa prosessiin ja vastatkaa kysymykseen.

Vinkki!

Kartta 1 on tärkein ja sitä ei pidä missään nimessä ohittaa. Täytä kartta yhdessä rahoittajan kanssa. Kartat 2-4 soveltuvat hyvin laajempaan ideointiin isommallakin porukalla esimerkiksi yleisötilaisuudessa ja ovat osa palvelumuotoilun ensimmäistä vaihetta. Kartat 5-9 käynnistävät palvelumuotoilun toisen vaiheen ja ovat idean jalostamista ja suunnittelua. Sujuvuuden takia niitä kannattaa täyttää pienemmällä porukalla tai pienryhmissä.

Inspiroivia hetkiä palvelumuotoilun parissa ja muista:

Luota prosessiin!

TÄYTETTÄVÄT KARTAT

1. PÄÄMÄÄRÄN MÄÄRITTÄMINEN
2. EMPATIAKARTTA
3. IMMERSIOKARTTA
4. IDEOINTIKARTTA
5. KONSEPTIN LUONNOSTELU
6. SITOUTTAMINEN
7. PALVELUKETJUANALYYSI
8. TOIMIVUUDEN ARVIONTI
9. MLP (MINIMUM LOVABLE PRODUCT)

■ TÄRKEÄ

■ TARVITTAESSA

■ MELKO TÄRKEÄ

PÄÄMÄÄRÄN MÄÄRITTÄMINEN

TÄRKEÄ

TAVOITTEEMME ON...

...KOSKA...

PÄÄMÄÄRÄMME...

KENET TARVITSEMME MUKAAN

ONNISTUMISEN MITTARIT

VAIKUTUKSET YMPÄRILLÄMME

RISKIT JA HUOMIOT

PÄÄMÄÄRÄN MÄÄRITTÄMISEN APUKYSYMYKSET



PÄÄMÄÄRÄN MÄÄRITTÄMINEN

Päämäärän määrittäminen on prosessin tärkein vaihe. Kartan tarkoituksena on varmistaa, että palveluntuottaja ja mahdollinen ulkopuolinen rahoittaja omat samalla kartalla ja ymmärtävät mitä on tarkoitus luoda ja miksi. Karttaa täyttäessä sen sijaan että ajattelette miten juuri te voitte ongelman poistaa, ajatelkaa miten te voitte olla osa prosessia.

TAVOITE

Mikä on vaikutus, joka halutaan saavuttaa?
Mikä on ongelma joka halutaan poistaa?

KOSKA...

Miksi teemme tämän?

PÄÄMÄÄRÄMME...

Mitä haluamme tällä saavuttaa?

KENET TARVITSEMME MUKAAN

Mitä toimijoita tarvitsemme mukaan (henkilöt, yritykset, järjestöt, muut toimijat)?

ONNISTUMISEN MITTARIT

Miten mittaamme onnistumista?

VAIKUTUKSET YMPÄRILLÄMME

Mitä laajempia vaikutuksia suunnitelmilla on ympärillä ja ympäristössä?

RISKIT JA HUOMIOT

Rahoituksen riskit? Säätely ja lait? Aikataulu? Riittääkö tekijöitä?

MITÄ ASUKAS...

AJATTELEE JA TUNTEE

SANOO JA TEKEE



KUULEE

NÄKEE

KIPUPISTEET

ONNISTUMISET

EMPATIAKARTAN APUKYSYMYKSET



EMPATIAKARTTA

Empatiakartan tarkoituksena on hakea laajempaa ymmärrystä käyttäjän tarpeista ja viritellä mieltä ideointiin tarpeiden ratkaisua varten. Pyrkikää kirjaamaan ylös mahdollisimman monipuolisesti, mitä asukas kokee ja aistii ympäristössään alueella.

AJATTELEE JA TUNTEE

Asettukaa kyläläisen asemaan. Pohtikaa mitä hän tuntee kylässään? Mikä on hänelle tärkeää? Mikä ei ole tärkeää? Mitä toiveita hänellä on?

SANOO JA TEKEE

Miten kyläläinen käyttäytyy muiden läsnäollessa/julkisella paikalla? Millainen asenne hänellä on? Millaisen vaikutuksen hän antaa?

NÄKEE

Mitä kyläläinen näkee ympärillään? Miltä hänen ympäristönsä näyttää ja ketä hän siellä näkee? Missä hän näkee ystäviään?? Mitä palveluita ja mahdollisuuksia hän kylällä näkee? Mistä hän näkee viestintää?

KUULEE

Ketkä voivat vaikuttaa hänen mielipiteisiinsä ja mitä kautta? Mitä medioita hän arkisin seuraa?

KIPUPISTEET

Mikä voisi turhauttaa häntä? Entä estää? Mitä hän pelkää?

ONNISTUMISET

Milloin hän kokee onnistuneensa? Mitä hän haluaa saavuttaa? Miten hän voi saavuttaa tavoitteensa?

KARKEA ARVIO ASUKKAAN TARPEESTA TAI ONGELMASTA 	KUINKA ASUKAS NYT RATKAISEE TARPEEN TAI ONGELMAN?
---	--

INSPIROIVIA HANKKEITA, TUOTTEITA, PALVELUJA TAI ORGANISAATIOITA, JOILLA ON POSITIIVINEN VAIKUTUS YMPÄRISTÖÖNSÄ:

MITÄ TIETOA AIHEESTA JO LÖYTYY? 	MITÄ SE KERTOO MEILLE?
--	-----------------------------------

MITÄ UUTTA TIETOA TARVITSEMME? 	MISTÄ SAAMME TARVITTAVAN TIEDON?
---	---

IMMERSIOKARTAN APUKYSYMYKSET



IMMERSIOKARTTA

Tunnista missä olette ja mitä ympärillä on jo tehty. Kartan tarkoitus on löytää tietoa ja inspiraatiota ideointia varten. Pyörää ei tarvitse välttämättä keksiä uudelleen, vaan toimivia konsepteja voidaan lähteä muokkaamaan omalle alueelle sopivaksi.

KARKEA ARVIO ASUKKAAN TARPEESTA TAI ONGELMASTA

Kirjatkaa tähän paras oletuksenne asukkaan tarpeesta tai ongelmasta.

KUINKA ASUKAS NYT RATKAISEE TARPEEN TAI ONGELMAN?

Miten asukas täyttää tarpeensa tai ratkaisee ongelmansa tällä hetkellä?

INSPIROIVIA HANKKEITA, TUOTTEITA, PALVELUJA TAI ORGANISAATIOITA, JOILLA ON POSITIIVINEN VAIKUTUS YMPÄRISTÖÖNSÄ:

Onko jossain ollut käynnissä hanke, joka on pyrkinyt vastaamaan samaan ongelmaan? Onko joku hanke, tuote, palvelu tai organisaatio vaikuttanut ympäristöönsä positiivisesti?

MITÄ TIETOA AIHEESTA JO LÖYTYY?

Onko aiheesta jo tehty tutkimusta tai kerätty tietoa?

MITÄ SE KERTOO MEILLE?

Onko palvelulla jo käyttäjiä? Kuinka usein he käyttävät palvelua? Kuinka moni on kokenut tarpeettomaksi? Miksi?

MITÄ UUTTA TIETOA TARVITSEMME?

Mitä tietoa tarvitsemme päästäksemme eteenpäin? Mikä tieto helpottaisi työskentelyä?

MISTÄ SAAMME TARVITTAVAN TIEDON?

Mitä toimijoita tarvitsemme mukaan (henkilöt, yritykset, järjestöt, muut toimijat)?

4. IDEAT, JOTKA VASTAAVAT
ASUKKAAN TARPEESEEN/ONGELMAAN:

1. ASUKKAAN
TARVE / ONGELMA

2. TÄSTÄ JOHTUVAT
NEGATIIVISET TUNTEET

3. TÄSTÄ JOHTUVAT
POSITIIVISET TUNTEET

5. NEGATIIVISIA TUNTEITA
VÄHENTÄVÄT IDEAT

6. POSITIIVISIA TUNTEITA
VAHVISTAVAT IDEAT

IDEOINTIKARTAN APUKYSYMYKSET



IDEOINTI

Ideointikartan tarkoituksena on saada ylös kaikki ideat, jotka ratkaisevat käyttäjän tarpeen. Kirjatkaa ylös utopistisimmatkin ajatukset.

TARVE/ONGELMA

Kuvaile lyhyesti asukkaan tarve tai ongelma, johon etsitte ratkaisua. Kuvaile ongelma löyhästi, jotta siihen voi etsiä enemmän kuin yhden ratkaisun.

TARPEESTA JOHTUVAT NEGATIIVISET TUNTEET

Mitä negatiivisia tunteita tarpeesta voi aiheutua? Mitä negatiivisia tunteita ongelmaan liittyy?

TARPEESTA JOHTUVAT POSITIIVISET TUNTEET

Mitä positiivisia tunteita tarpeesta voi aiheutua? Mitä positiivisia tunteita ongelmaan liittyy?

IDEAT, JOTKA VASTAAVAT ASUKKAAN TARPEESEEN/ONGELMAAN:

Kirjatkaa ylös kaikki ideat, hullultakin tuntuvat, jotka vastaavat asukkaan tarpeeseen tai poistavat asukkaan ongelman.

NEGATIIVISIA TUNTEITA VÄHENTÄVÄT IDEAT

Errotele kirjaamistasi ideoista ne, jotka vähentävät asukkaan tarpeeseen liittyviä negatiivisia tunteita.

POSITIIVISIA TUNTEITA VAHVISTAVAT IDEAT

Errotele kirjaamistasi ideoista ne, jotka voimistavat asukkaan tarpeeseen liittyviä positiivisia tunteita.



Nyt on aika valita idea/ideat jatkojalostettavaksi. Helpottaaksesi arviointia voit ympyröidä ideat, jotka sekä vähentävät negatiivisia tunteita että vahvistavat positiivisia.

KONSEPTIN LUONNOSTELU

TÄRKEÄ

KONSEPTIN TYÖNIMI:

MITEN SE TOIMII?

★ PALVELUN ARVO KÄYTTÄJÄLLE ★

★ PALVELUN ARVO ALUEELLE ★

MITEN PALVELU POIKKEAA MUISTA VASTAAVISTA ALUEELLA

Käyttäjä:

Tarve:

Ratkaisu:

KONSEPTIN LUONNOSTELUN APUKYSYMYKSET



KONSEPTIN LUONNOSTELU

Päähänpistosta konseptiksi! Kartan tarkoituksena on luoda ensimmäinen versio visioidusta palvelusta. Täyttäessäsi karttaa, pyri näkemään koko konsepti idean ympärillä.

KONSEPTIN NIMI JA KUVAUS

Nimeä konsepti. Nimen ei tarvitse vielä olla lopullinen vaan työnimi riittää. Kuvaille miten palvelu konkreettisesti toimii.

PALVELUN ARVO KÄYTTÄJÄLLE

Mitä arvoa palvelu tuottaa sen käyttäjälle? Minkä ongelman tai tarpeen se poistaa?

PALVELUN ARVO ALUEELLE

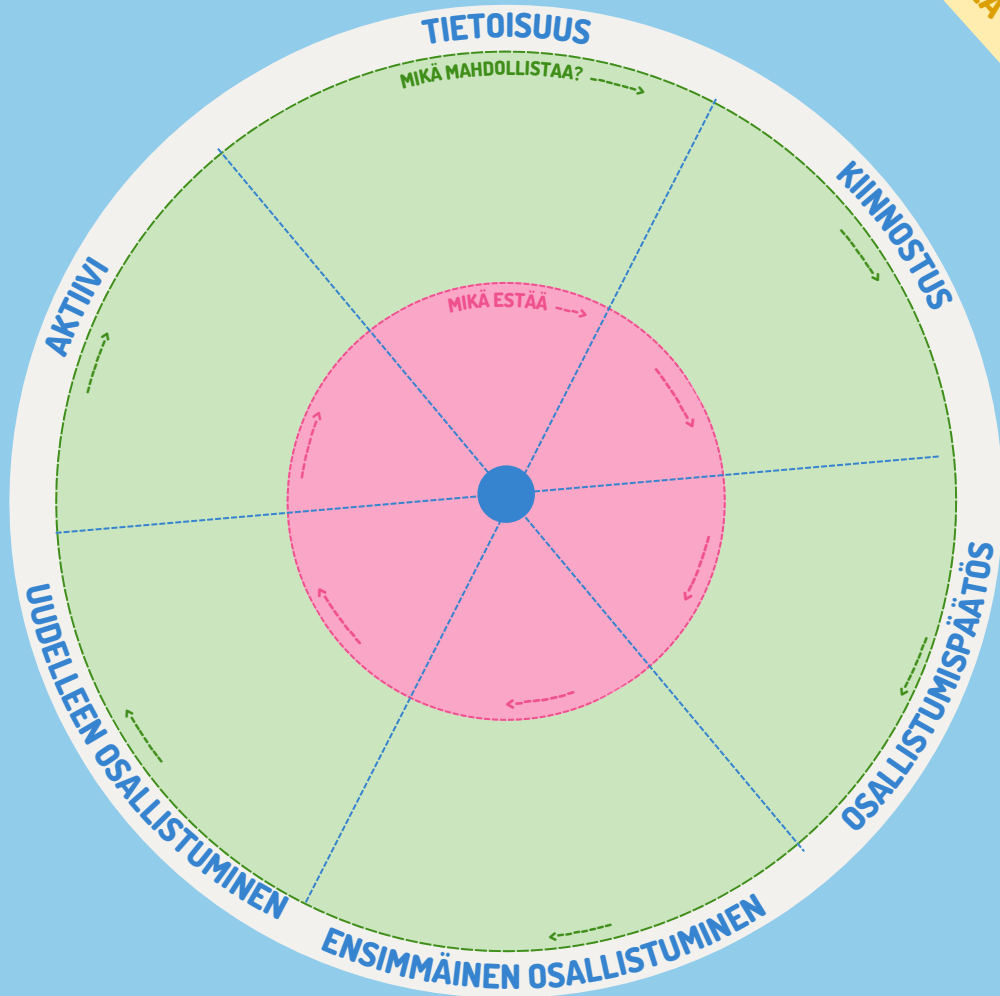
Mitä arvoa palvelu tuottaa alueelle? Minkä ongelman tai tarpeen se poistaa?

MITEN PALVELU POIKKEAA MUISTA VASTAAVISTA ALUEELLA

Mitä uutta palvelu alueelle tarjoaa? Miten se poikkeaa aiemmista?

MUISTILAPUT

Kenelle palvelu on suunnattu, kuka sitä käyttää? Mihin tarpeeseen palvelu vastaa? Mikä on palvelun ratkaisu tarpeeseen?



KESKEISET TOIMET:

KESKEISET RESURSSIT:

KESKEISET KUMPPANIT

SITOUTTAMISEN APUKYSYMYKSET



SITOUTTAMINEN

Sitouttamisen tavoitteena on pohtia, miten asukkaista saadaan aktiivisia palvelun käyttäjiä tai tuottajia. Pohtiessanne mahdollistavia tekijöitä, älkää listatko vain markkinointia ja hintaa vaan yrittäkää päästä pohdinnassa vielä syvemmälle.

MIKÄ ESTÄÄ?

Aloittakaa täyttämällä sisempää ympyrää. Pohdi mitkä konkreettiset asiat estävät eri vaiheiden toteutumisen

MIKÄ MAHDOLLISTAA?

Kun olette pohtineet mitkä tekijät estävät eri vaiheiden toteutumisen, pohtikaa millä saatte kipukohdat ratkaistua vai saako niitä? Valitkaa mitkä ovat olennaisia muutoksia konseptiin.

VAIHEET TIETOISUUDESTA AKTIIVIKSI

TIETOISUUS Mitä kautta asukas saa tiedon toiminnasta? Miten siitä viestitään? Kuka siitä viestii?

KIINNOSTUS Mikä herättää asukkaan kiinnostuksen? Miten hän saa lisätietoa? Mistä hän vastauksia hakee?

OSALLISTUMISPÄÄTÖS Mikä vaikuttaa siihen että asukas päättää osallistua?

ENSIMMÄINEN OSALLISTUMINEN Mikä estää tai mahdollistaa ensimmäinen osallistumisen? Onko palvelu esteetön?

UUELLEEN OSALLISTUMINEN Mikä saa asukkaan osallistumaan uudestaan? Millainen tunnelma asukkaalle jäi? Miten sen saa selville?

AKTIIVI Miten asukas saadaan innostumaan niin, että hänestä tulee aktiivinen osallistuja? Mikä estää ja mitä se vaatii?

KESKEISET TOIMET, RESURSSIT JA KUMPPANIT

Mitkä ovat toiminnan olennaisimpia toimintoja? Mitä se ehdottomasti vaatii? Entä keskeiset resurssit? Tarvitaanko taloudellista tukea, työntekijä tai vapaaehtoisresursseja? Ketkä ovat keskeisimmät kumppanit onnistuneessa toteutuksessa?

PALVELUKETJU- ANALYYSI

TÄRKEÄ

Asukkaan polku palvelussa				
(Tietoisuus)	(Harkinta)	(Osallistuminen)	(Uudelleen osallistuminen)	(Aktiivinen toiminta)
Frontti- asukkaalle näkyvä osa palvelusta				
Bäkkäri - asukkaalle näkymätön osa palvelusta				
Fyysiset elementit				
Tukitoiminnot ja päätöksenteko				

SERVICE BLUEPRINT APUKYSYMYKSET



SERVICE BLUEPRINT

Kartan tavoitteena on visualisoida miten prosessin eri osat liittyvät toiseensa ja miten näyttäytyvät paitsi asukkaalle myös palveluntarjoajalle. Sen tarkoitus on tehdä kehitettävä palvelu ymmärrettäväksi prosessi mukana oleville henkilöille.

ASUKKAAN POLKU PALVELUSSA

Pohtikaa asukkaan eri vaiheita palvelussa. Esimerkkinä asiakkaan polku voi noudattaa seuraavia vaiheita: tietoisuus, harkinta, osallistuminen, uudelleen osallistuminen ja aktiivinen toiminta.

FRONTTI

Mitkä asiat näkyvät asukkaalle prosessin eri vaiheiden aikana? Mitä kautta asukas saa tietoa? Kenet hän kohtaa?

BÄKKÄRI

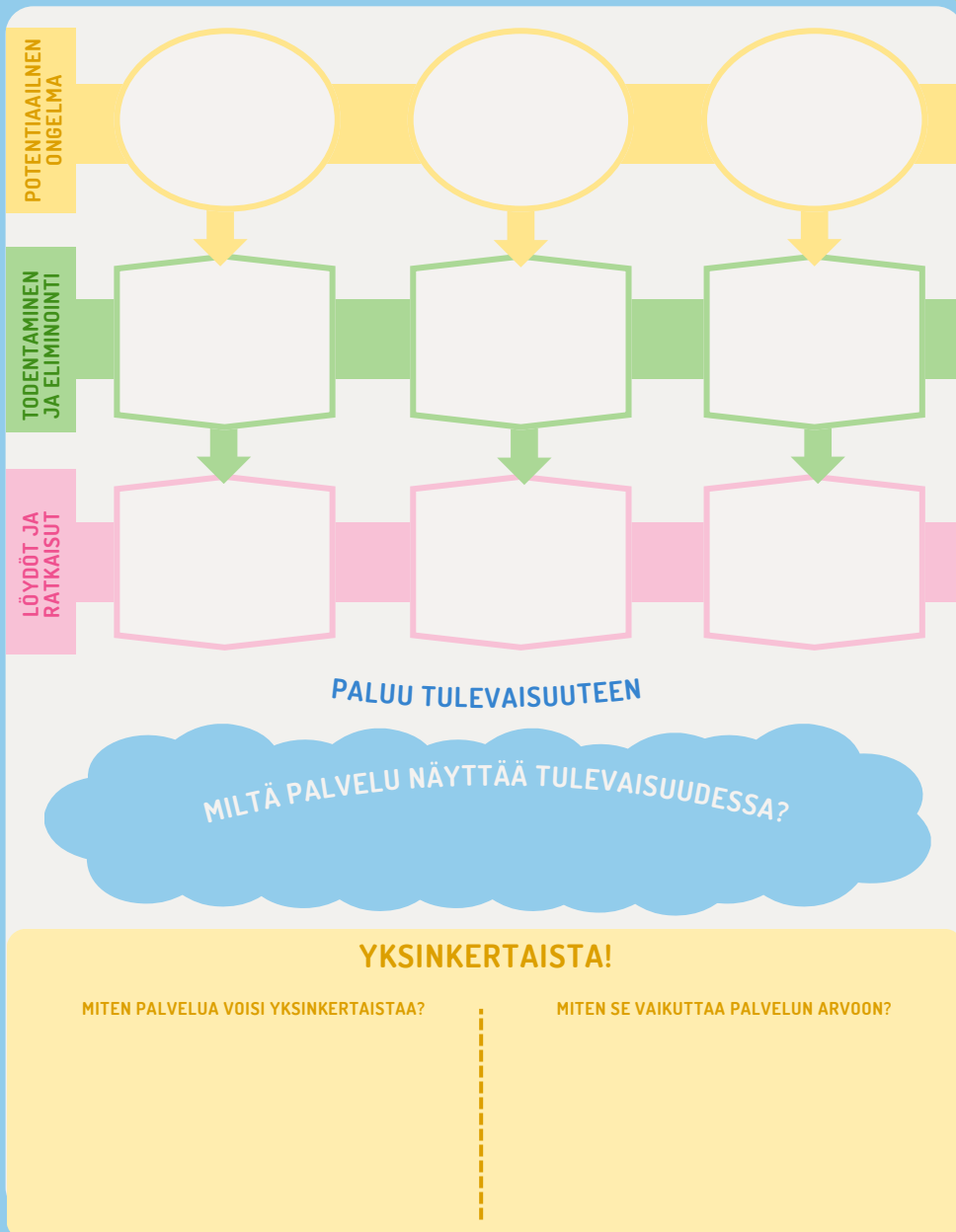
Mitä tapahtuu taustalla prosessin eri vaiheissa? Listatkaa asukkaalle näkymättömät osat, kuten järjestelyt, organisointi jne.

FYYSISET ELEMENTIT

Mitä fyysisiä elementtejä asukas näkee prosessin eri vaiheissa? Missä eri prosessin vaiheet tapahtuvat?

TUKITOIMINNOT JA PÄÄTÖKSENTEKO

Mitä tukitoimintoja prosessin eri vaiheet vaativat? Esimerkiksi rahoitus, tiedotus- ja palvelus, laitteet, tekninen tuki jne.



TOIMIVUUDEN ARVIOINNIN APUKYSYMYKSET



TOIMIVUUDEN ARVIOINTI

Toimivuuden arviointi-kartan tarkoituksena on poistaa mahdolliset ongelmakohdat ja varmistaa, että palvelu voidaan toteuttaa. Vaikka palvelu tuntuisi kaikin puolin täydelliseltä, pyrkikää silti löytämään mahdolliset sudenkuopat.

POTENTIAALINEN ONGELMA

Mikä asia voisi estää palvelun toteutumisen? Mitä ilman palvelua ei voi toteuttaa? Pyri osoittamaan, että palvelu on mahdotonta toteuttaa.

TODENTAMINEN JA ELIMINOINTI

Miten ongelma voidaan todentaa ja poistaa?

LÖYDÖT JA RATKAISUT

Toimenpiteet, joiden avulla eliminoidaan ongelmat ja parannetaan konseptia

PALUU TULEVAISUUTEEN

Miltä palvelu voisi näyttää tulevaisuudessa? Miten seurata kehitystä?

YKSINKERTAISTA!

Miten palvelua voisi yksinkertaistaa, jotta se saadaan helpommin toteutettua? Miten se vaikuttaisi palvelun arvoon asukkaan ja alueen kannalta?

MLP

MINIMUM LOVABLE PRODUCT

MELKO TÄRKEÄ

TARPEET JOTKA PITÄISI/TULISI/VOISI TÄYTTÄÄ

	PITÄISI	TULISI	VOISI
ASUKKAAN NÄKÖKULMASTA			
ALUEEN NÄKÖKULMASTA			

VÄHIMMÄISTOTEUTUS:

MYÖHEMMIN:

MLP

APUKYSYMYKSET



MLP - MINIMUM LOVABLE PRODUCT

MLP on muokattu MVP:n (Minimum viable product) pohjalta sen tarkoituksena on pohtia, mikä on palvelun vähimmäisvaatimus, jotta se olisi toimiva. Kartassa kartoitetaan mitä tarpeita palvelun pitäisi ja tulisi täyttää sekä mitä se voisi täyttää niin asukkaan kuin alueenkin näkökulmasta.

PITÄISI

Mikä on ehdoton vähimmäisvaatimus palvelulle, jotta asukas voisi pitää sitä hyvänä? Entä alueen näkökulmasta? Karsi pois kaikki tarpeeton, vaikka ne olisivatkin hyviä ja helposti toteutettavissa.

TULISI

Mikä tarpeita palvelun tulisi täyttää, jotta asukas voisi pitää sitä hyvänä? Myös alueen näkökulmasta? Karsi pois jälleen tarpeeton, vaikka ne olisi helposti toteutettavissa.

VOISI

Mitä tarpeita palvelu voisi täyttää asukkaan ja alueen näkökulmasta?

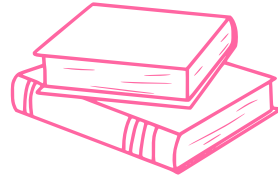
VÄHIMMÄISTOTEUTUS

Mitä vaaditaan vähimmäistoteutuksen saavuttamiseen? Taloudelliset resurssit? Henkilöresurssit? Mitä palveluun voisi lisätä tulevaisuudessa, jotka eivät ole aloituksen kannalta välttämättömiä.



Onnittelut! Nyt teillä on selkeä suunnitelma, mitä lähteä toteuttamaan. Toivottavasti opas helpotti luomisprosessia ja koitteen hyödylliseksi. Helpottaaksenne muiden samojen asioiden parissa toimivien tahojen taustatyötä, jaattehan kokemuksianne ja tuloksianne prosessistanne sosiaalisessa mediassa aihetunnisteella #AsukaslähtöinenKylä

LÄHTEET



Futurice Lean Service Creation Handbook. 2019. Estonia 2019.

Ideapakka, 2021. Jäsennä käyttäjätietoa empatiakartalla.

Viitattu 16.2.2024

Saatavissa <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-empatiakartta/>

Innokylä, 2021. Service blueprint.

Viitattu 16.2.2024

Saatavissa <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>

Nevanlinna, H., Sarvas, R. & Toiminen, M. 2018. Open Source Tools for Change Agents.

Palvelumuotoiluopas 2022. Kreapal.

Viitattu 20.2.2024

Saatavissa <https://www.kreapal.fi/lataa-palvelumuotoiluopas/>

Räty, R. 2018. Design Thinking Puts the Problem in Focus – Selling Solutions Instead of Inventions.

Viitattu 20.2.2024

Saatavissa <https://www.aaltoee.com/aalto-leaders-in-sight/2018/design-thinking-puts-the-problem-in-focus-selling-solutions-instead-of-inventi-ons>

Törrönen, V. 2021. Palvelumuotoilu ja asiakaskokemus kuuluvat yhteen.

Viitattu 20.2.2024

Saatavissa <https://www.kreapal.fi/blogi/palvelumuotoilu-ja-asiakaskokemus-kuuluvat-yhteen/>

Vuorenmaa, M. Kuinka idea paketoidaan helposti ostettavaksi?

Viitattu 19.2.2024

Saatavissa: <https://hippa.metropolia.fi/2020/10/kuinka-idea-paketoidaan-helposti-ostettavaksi/>

LEADER

Päijänne



**Euroopan unionin
osarahoittama**

Palvelumuotoiluopas asuinalueiden yhteisöllisyyden ja palvelujen parissa toimiville ja työskenteleville

Laatinut: Sara Etola 2024
*Opas on julkaistu osana Päijänne-Leaderin rahoittamaan
Välittävä Vierumäki-hanketta.*