



Tuotteistaminen verkostohankkeissa

FT, tutkimusprofessori Marja Toivonen, VTT

Tutkimuspäällikkö, Leena Vainio, HAMK

Projektipäällikkö Mika Petäsno, KTAMK

ITK 11.4.2013

5 esiselvitys hanketta
Yhteisillä vesillä - tiedosta toimintavalmiutta
vesien hoitoon ja kunnostukseen

Kiravo –kirjasto avoimena
oppimisympäristönä

Järjestöt lähidemokratian tukena,
verkostoitumis- ja oppimisympäristö

Avara museo –kehittyvä
oppimisympäristö
aikuisille

Osaavat verkostot

Verkko haltuun!
Nätet i besittning!

Avoimuudesta voimaa oppimisverkostoihin
AVO2

Avoimet verkostot
oppimiseen -AVO

Lähellä kaupungissa

Esiselvitys Avoimissa
oppimisympäristöissä
aktiiviseksi kansalaiseksi -
kehittämishjelmaan

Aistien –Avoimia
oppimisympäristöjä
kehittämässä

Sápmi miehtá

Avoin yhteisöllinen
virtuaalinen
oppimisympäristö -
AYVOT

Open Zone

aktiivi

Tietotaitotalkoot



Selvityshankkeet

- Humanistisen ja kasvatusalan pienten työpaikkojen ammattilaisten eMentorointi - esiselvitys
- Jatkoselvitys ESR-rakennerrahoitteisten hankkeiden portaaliselvitykselle
- Järjestöt lähidemokratian tukena, verkostoitumis- ja oppimisympäristö
- Pilvipalvelut hajautetun työympäristön työhuoneena ja oppimisympäristönä
- Työelämä oppimisympäristönä



VERKOSTOITUMINEN

PARHAIDEN KÄYTÄNTEIDEN LÖYTÄMINEN JA LEVITTÄMINEN JA KÄYTTÖÖNOTTO

ARVIOINTI

ENNAKOINTI

TUTKIMUS



Tuotteistaminen Aktiivi-verkostossa

Tuotteistamisen avulla haluttiin saada käytännöt sellaiseen muotoon, jotta muutkin voivat ottaa palvelut käyttöön ja että niistä voivat muutkin kertoa ”ymmärrettävästi”

Vaihe 1:

- Missä muodossa tuotteiden aihoiden pitäisi olla, että ne otettaisiin käyttöön ja niistä voitaisiin viestiä?
- Missä muodossa tuotteiden aihoiden pitäisi olla, että niistä voitaisiin viestiä?
- Millä menetelmillä viesti parhaiten perille?



Tuotteistaminen Aktiivi-verkostossa

Vaihe 2:

- keitä ovat oman palvelun asiakkaat?
- miten asiakkaiden tarpeensa ja palvelusta saamansa hyöty voidaan kiteyttää?
- miten tämän pohjalla saadaan palveluidea ”monistetuksi” mahdollisimman laajalle?
- miten asiakasvuorovaikutus tapahtuu omassa palvelussa – miten asiakas löytää palvelun ja miksi hän siitä kiinnostuu, mitä palvelun käyttö asiakkaalta vaatii ?
- mitkä ovat prosessin kriittiset vaiheet jotta asiakas kokee palvelun onnistuneeksi?



Tuotteistaminen Aktiivi-verkostossa

Vaihe 3:

- Millaisia ovat projektin lopputulokset ja missä vaiheessa on niihin pohjautuva palvelujen tuotteistaminen?
- Sisäinen tuotteistaminen
 - ketkä osallistuvat tuotteistettujen palvelujen käytännön toimeenpanoon?
 - miten heidät koulutetaan ja sitoutetaan?
- Ulkoinen tuotteistaminen
 - miten palvelu esitellään asiakkaille?
 - miten asiakastyötä tekevien henkilöiden osaaminen varmistetaan?
 - mitkä asiat tuotteistetussa palvelussa helpottavat sen levittämistä muihin organisaatioihin?



Tuotteistaminen hankekehityksessä

- Hankekehitys tuottaa usein lopputuloksena parannuksia (hyvin merkittäviäkin) julkisiin palveluihin tai julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin yhteistyöllä tuotettaviin palveluihin.
- Vaikka lopputulos ei olisikaan varsinaisesti uudentyyppinen palvelu, voi tuotteistamisajattelu olla hyödyllinen hankkeiden tulosten näkyvyyden lisäämisessä ja tulosten levittämisessä.
- Hankekehityksen tuloksiin sisältyy pienempiä ja suurempia sosiaalisia innovaatioita. Sosiaaliset innovaatiot ovat tänä päivänä yhä tärkeämpiä, mutta niiden levittäminen on haasteellista. Tätä haasteellisuutta tuotteistamisajattelu pyrkii helpottamaan.



Tuotteistamisen päätavoitteet

- 1) Yhteiseen oppimiseen perustuva **tehokkuuden** lisäys: hiljaisen tiedon tekeminen näkyväksi.
- 2) Palvelun **tasalaatuisuuden** lisääminen työntekijöiden keskinäisen tiedonjaon kautta ja yhteisesti sovitun toimintamallin perusteella.
- 3) **Asiakaslähtöisyys**: asiakastiedon ja asiakasyhteistyön lisääminen ja sen hyödyntäminen palvelun kehittämisessä.
- 4) Toiminnan ja palvelujen **uudistaminen**: systemaattinen kuvaus auttaa tunnistamaan innovaatiomahdollisuuksia.



Asiakkaan ja kansalaisen keskeinen rooli

- Palveluissa asiakas osallistuu prosessiin:
 - 1) lähes aina tietojen antajana
 - 2) usein myös joiden toimintojen suorittajana.
- Asiakas myös arvioi palvelussa paitsi lopputulosta, myös prosessin sujumista. **Palvelukokemuksen kannalta prosessi on usein ratkaiseva.**
- Asiakkaalla on aktiivinen rooli myös niissä palveluprosessin osissa joita palveluntarjoaja ei näe (asioiden miettiminen etukäteen ja palvelun vaikutukset jälkikäteen). **Sama palvelu tuottaa erilaisen arvon kun se kytkeytyy erilaiseen asiakaskontekstiin.**



Yhteisen asiakasymmärryksen tärkeys

Asiakastieto ei muutu palveluksi itsestään, vaan vaatii työtä sen ympärille rakennettavan **yhteisen ymmärryksen** aikaansaamiseksi. Yhteinen ymmärrys koskee asiakastarpeita ja sen jälkeen on vielä mietittävä miten näihin tarpeisiin vastataan tietyllä palvelulla, eli **toimeenpano** on oma tehtävänsä.

Asiakkailta saatu tieto ei ole yhdenmukaista ja yksiselitteistä ja siksi **tiedon tulkinta** on oleellista. Erityisesti asiakaskohtaamisissa syntyvä tieto on ohikiitävää ja usein sitä ei kirjata mihinkään, jolloin yhden henkilön tulkinta jää helposti elämään ”faktana”.

Se miten saatu tieto **siirtyy toiminnan tasolle** on kriittistä. Liian usein keskitytään pelkkään tiedon hankintaan ja tallentamiseen.

Lähde: Nordlund, 2009



Asiakas kehittämisen kohteena ja kehittäjänä

Asiakas kehittämisen kohteena

Asiakkaasta hankitaan tietoa.

Keinoja: organisaation sisäisen tiedon (myös hiljaisen) käyttö, ulkoiset tietolähteet (lehdet, tilastot, asiakkaan ympäristön havainnointi)

Asiakas mukana kehittämisessä

Asiakas osallistuu ideoiden tuottamiseen ja testaamiseen.

Keinoja: asiakasyhteisöjen kuuntelu, asiakaspaneelit, ideaworkshopit, pilotit

Asiakas kehittäjänä

Asiakkaan merkitystä kehittämisessä korostetaan.

Keinoja: tuetaan asiakkaiden omaa innovaatiotoimintaa, selvitetään miten asiakkaat muokkaavat palveluja käytön aikana



Asiakaslähtöisyyden ja työntekijälähtöisyyden yhdistäminen

Erityisen tärkeäksi on nousemassa [asiakaslähtöisyyden ja työntekijälähtöisyyden yhdistäminen](#). Osallistamisen myönteiset vaikutukset tehostuvat huomattavasti, kun osallistetaan – ei vain asiakkaita ja käyttäjiä – vaan myös ruohonjuuritason työntekijöitä palveluorganisaatiossa.

Osallistamista mietittäessä on olennaista käyttää monipuolisesti erilaisia kanavia ja muotoja.

Osallistamista kehitettäessä on tärkeä huolehtia siitä, ettei siitä tule uusi velvoittava rasite kansalaisten elämään tai työyhteisöihin.



Asiakassegmentointi osallistamisen apuna

	Osallistumisen motivaatio	Osallistumisen laajuus	Osallistumisen tapa	Onnistumisen kriteerit	Ongelmat
Vaikuttamis-haluiset					
Aktiiviset oppijat					
Sosiaaliset					
Yhden asian toimijat					

Esimerkki Avara Museo –hankkeen käyttämästä jäsenyyksestä



Tuotteistamisen toteuttaminen

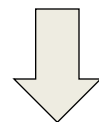
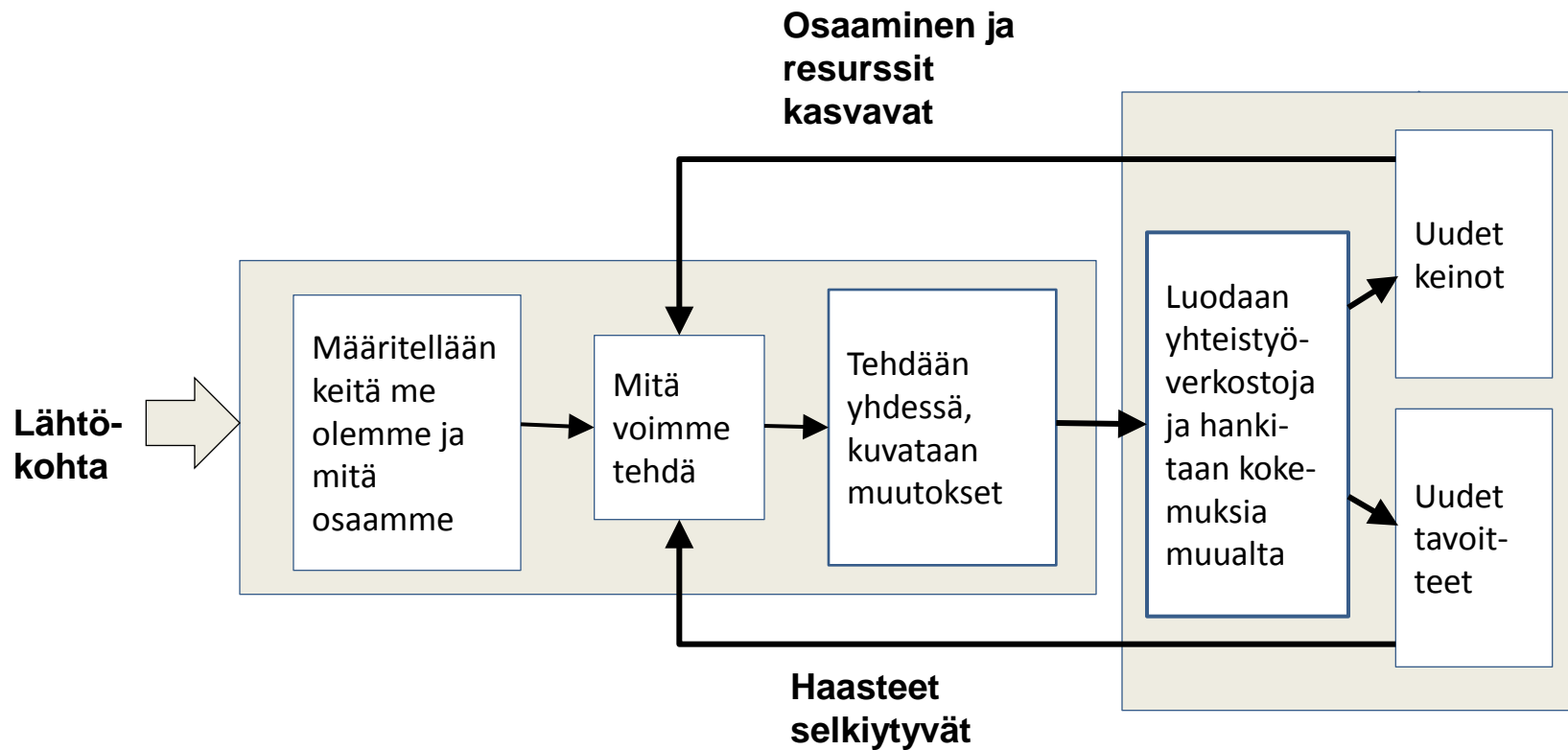
Asiakaslähtöisen tuotteistamisen perusajatukseseen sisältyy palvelua kehittävien ja palvelun tuottamisessa mukana olevien henkilöiden osallistaminen – tuotteistamista ei pidä tehdä kirjoituspöytätyönä. **Moniammatillinen yhteistyö** on tehokas keino löytää uusia ideoita ja samalla **synnyttää yhteistä ymmärrystä**.

Erityisesti prosessikuvauksessa innovatiivisia ideoita voidaan löytää mm.

- siitä miten asiakkaan ennakkoluuloja palvelun suhteen voidaan hälventää
- siitä miten asiakkaan osaamista palvelun käyttäjänä voidaan parantaa
- siitä miten asiakkaan toimintaa palvelun aikana voidaan helpottaa
- siitä millä luottamusta synnyttävillä toimilla asiakassuhdetta rakennetaan
- siitä miten estetään pullonkaulojen syntyminen palveluun
- siitä miten integroidaan usean toimijan tuottama palvelu



Joustava kehittämismalli



Uudistuneita palveluja



Esimerkki : AVO

Materiaalia wikeistä ja blogeista

- Viisautta wikin tekoon
- Wisdom in wiki production
- Viisautta blogin käyttöön
- Wikiä käyttämään! Tukea wikin valintaan ja käyttöönottoon
- Vertaistuotanto uutena toimintamallina – Case Viisautta wikin tekoon -wikikirja

Muita tuotoksia

- LeMill-opas
- Verkkokokous- ja konferenssijärjestelmien selvittäminen
- Second Life –oppaat
- Ja paljon muuta....

AVO-hankkeen raportteja

- Pulahduksia AVO-vesillä
- AVOimesti törmäyskurssilla
- AVO:n laineet liplattavat
- Nyt pelittää! Opas strategisen joukkueroolipelin rakentamiseen

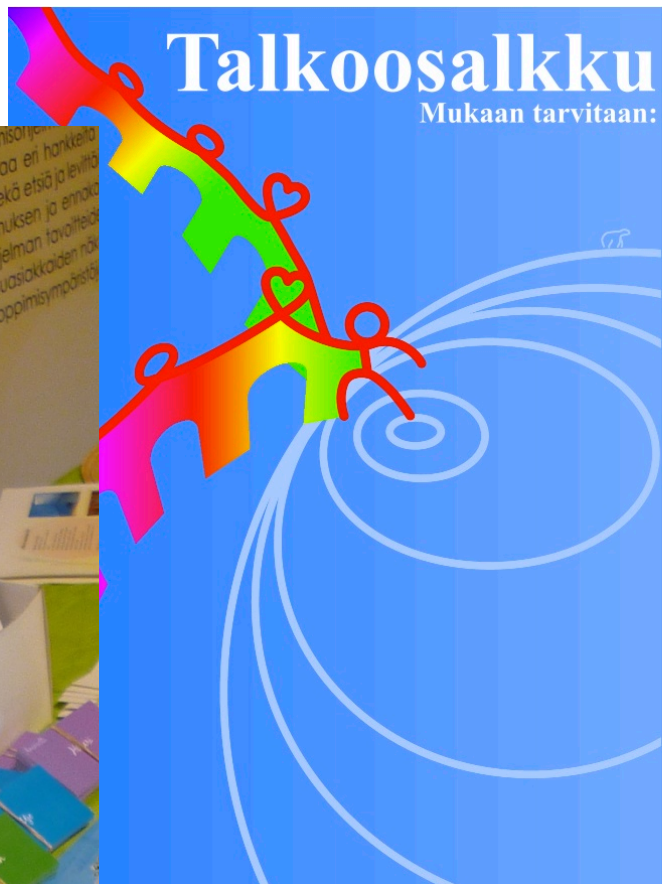
Kouluttajana toisessa maailmassa

- Kouluttajana toisessa maailmassa - videosarja
- **Kopiokissa**
 - Kopiokissa kertoo tekijänoikeuksista nopeasti, viihdyttävästi ja oivalluttavasti, yhden sivun mittaisissa sarjakuvissa

Laadukkaita tuotoksia, joista todennäköisesti vain osa tuotteistetaan



Esimerkki: Tietotaitotalkoot



Muistitikku, jolla aloituskalvot ja tarvittavat ohjelmat, tiedostojen siirtämistä ja ohjelmien latauksien helpottamista varten
Nettitikku yhteyden puuttuessa tai varaksi
Roolikortit helpottamaan asian käsittelyä toisten näkökulmasta
Ideakortit auttamaan aiheen ja jutun ideoinnissa
Starttioppaat ohjelman käytön avuksi talkoolaisille
Mausteet ruoanlaittoa varten
Lautasliinat ruokailua varten



Luotsi saattaa tarvita mukaan koneen ja kameran, videokameran, videotykin ja valkokankaan. **Talkoosalkku** sisältää myös talkooluotsille tarpeellista kirjallisuutta, kuten taustateorian **Digitaalisen arjen viestintä** -kirjan, tulevaisuutta tarkastelevan artikkelin, **Mediasivistystä vahvistamassa** - Tietotaitotalkoot pedagogisena mallina -kirjan sekä **luotsikäsi-kirjan**, josta löytyy luotsille hyödyllinen talkoiden kulku ja hyvät käytännöt eli talkooperiaatteet. Talkoolaisille **talkootuutti**.

Tuotteen kohderyhmänä palveluntuottajat



Kokemuksia / huomioita

- joidenkin hankkeiden tuotokset on helpohkoa muuntaa tuotteiksi / toisissa haasteellisempaa
- jotkut hankkeet / hanketoimijat saavat helpommin tehtyä tuotteita
- tuotteistaminen nähdään joskus kaupallisuuteen ja yritystoimintaan liittyvänä, voi rajata ajattelua
- tuotteistamisajattelu olisi hyvä saada mukaan hanketoimintaan aiemmin
- kaikista hyvistä jutuista ei ole tuotteiksi?
- TKI-toiminnan integraatio muuhun toimintaan, miten kehittämishankkeiden tulokset otetaan käyttöön omassa organisaatiossa?
- Monesti asiakkaalla suuri rooli tuotteessa / tuntuuko raakileelta?
- miten toimii avoimuus jos ei ole omistajaa?
- uusia innovatiivisia tapoja tehdä asioita – tuotteistaminen voi viedä aikaa
- tuotteistaminen on tapa ajatella