



Raportti :: Palvelumuotoilu TKI-palvelujen tuottajille

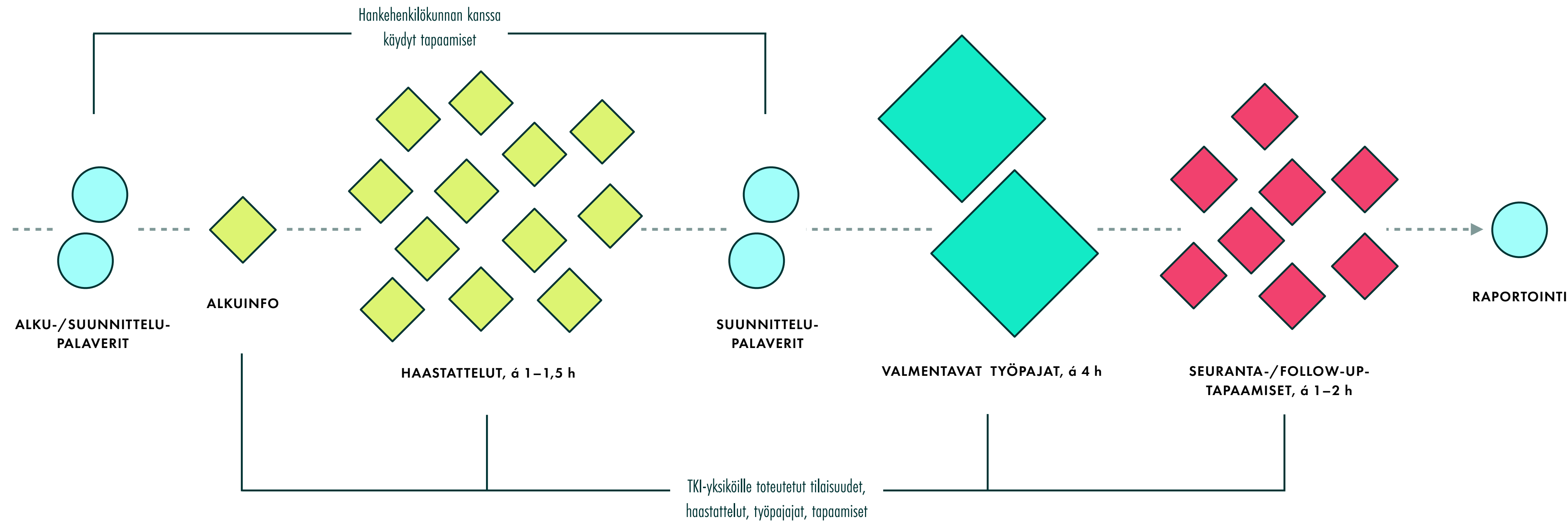
Tämä raportti on laadittu Itä-Suomen yliopistolle ja Pohjois-Savon hyvinvointialueelle toteutetun palvelukokonaisuuden yhteenvedoksi ja tiivistelmäksi. Palvelukokonaisuuden vastuullisena suunnittelijana ja toteuttajana toimi Kirnu Kreativ Oy:n Jukka Kähkönen, tukiresurssina työpajoissa toimi Jouni Silfver.



Mitä tehtiin?

Palvelukokonaisuus

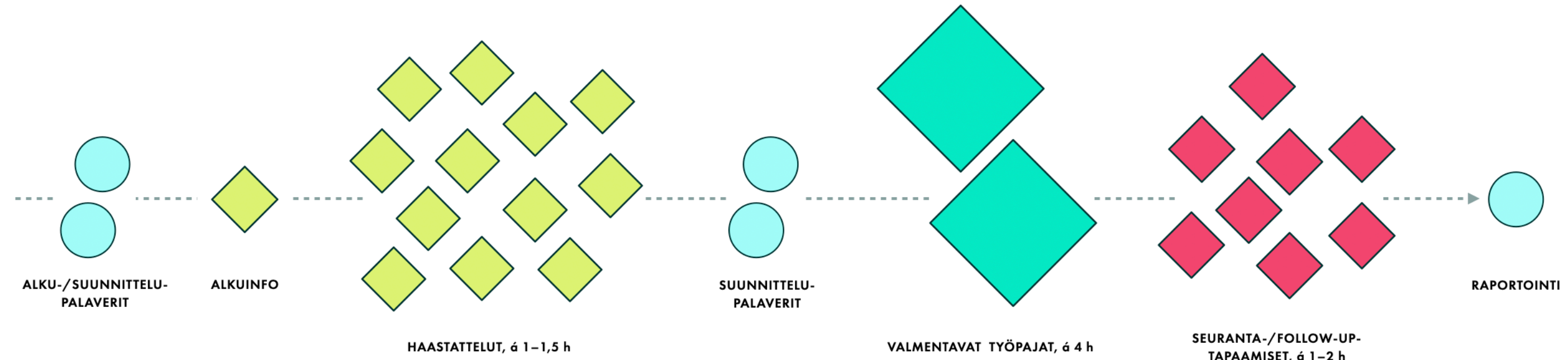
YLEISKUVA



Kuvio 1. Kirnu Kreativ oy:n toteuttama palvelumuotoilukokonaisuus muodostui hankeorganisaation kanssa käydyistä alku- ja suunnittelutapaamisista, kaikille TKI-yksiköille tarkoitetusta alkuinfo-tilaisuudesta ("Intro palvelumuotoiluun"-luento + pohjustus tulevaan kokonaisuuteen), palvelumuotoilukokonaisuuteen ilmoittautuneiden TKI-yksiköiden alkuhaastatteluista, hankehenkilökunnan kanssa käydyistä tarkentavista suunnittelupalavereista, varsinaisista valmentavista palvelumuotoilutyöpajoista sekä työpajoissa mukana olleille TKI-yksiköille toteutetuista seuranta-/follow-up -tapaamisista. Lisäksi kokonaisuuteen kuului tämän raportin valmistelu ja toteutus. TKI-yksiköille tarjotut/toteutetut osiot on kuvattu oheisessa kuviossa kärjillään seisovilla neliöillä/"iimanteilla".

Palvelukokonaisuus

ETENEMINEN 1/3



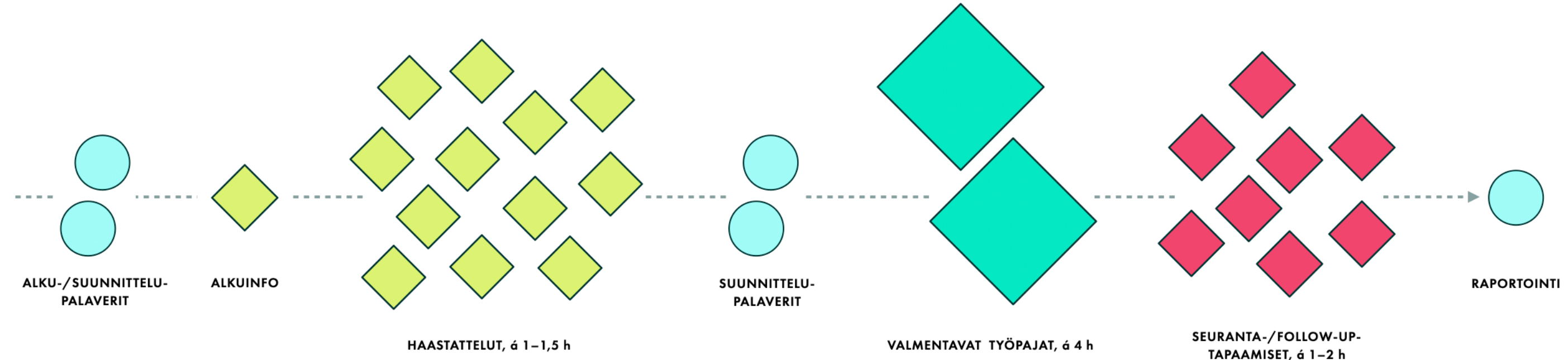
Palvelukokonaisuus käynnistettiin **alku- ja suunnittelupalavereilla**, jotka käytiin yhdessä hankeorganisaatioiden henkilökunnan sekä palvelumuotoilukokonaisuudesta vastanneen Kirnu Kreativ oy:n kanssa. Tapaamisissa tarkennettiin palvelukokonaisuuden tavoitteita, laajuutta, etenemistä ja aikatauluja. Palavereissa käytyjen keskustelujen pohjalta toteutussuunnitelmaan päätettiin lisäksi lisätä kaikille TKI-yksiköille avoin **alkuinfo-tilaisuus**. Tämä tilaisuus toimi johdantona koko tulevaan kehittämiskokonaisuuteen. Toteutetussa alkuinfossa Anna Karjalainen (UEF) ja Margit Lappalainen (PSHVA) taustoittivat ja kuvasivat tarjolla olevaa TKI-kehityskokonaisuutta. Tilaisuuden toisen puoliskon intro-luennossa (Jukka Kähkönen, Kirnu Kreativ Oy) käytiin läpi, mitä palvelumuotoilu ja muotoilulähtöinen kehittäminen on (ja mitä se ei ole), ja miten ne ovat hyödyksi palvelu- ja TKI-kehittämisen tukena.

Info-tilaisuuden jälkeen TKI-yksiköillä oli mahdollisuus ilmoittautua **alku-/ennakkohaastatteluihin** ja mukaan palvelumuotoilun TKI-kehittämiskokonaisuuteen. Ennakkohaastatteluihin osallistui 12 TKI-yksikköä PSHVA:n ja UEF:n organisaatioista. Haastatteluissa kartoitettiin ja tunnistettiin kunkin yksikön TKI-kehityksen ja palvelutarjonnan haasteita ja mahdollisuuksia. Samalla kartoitettiin mm. asiakas- ja sidosryhmäkenttää sekä mahdollisesti jo tehtyjä toimia, onnistumisia ja/tai vastaan tulleita esteitä. TKI-yksiköiden toiminnan kartoituksen ohella ennakkohaastattelujen tavoitteena oli auttaa täsmentämään toteutettavien työpajojen sisältöä ja lähestymistapaa. Haastattelut toteutettiin lähitapaamisina. Haastattelut toteutti Kirnu Kreativ oy:n Jukka Kähkönen.

Ennakkohaastattelujen jälkeen pidetyissä tarkentavissa **suunnittelupalavereissa** päädyttiin työpajojen osalta toteutusmalliin, jossa alustavan toteutussuunnitelman mukainen yksi (1) työpajapäivä jaettiin kahteen erilliseen työpajapäivään (2 × 4 h, josta työskentelyä n. 3,5 h). Tämän ratkaisun avulla mahdollistettiin: i) useamman yksikön osallistuminen (aikataulujen sovittaminen) ainakin yhteen työpajapäivään, ii) syvempi perehtyminen palvelumuotoilun työkaluihin ja ajattelutapaan, iii) kunkin yksikön oman TKI-kehittämistapauksen edistäminen. Työpajojen pilkkominen kahteen hieman lyhyempään päivään auttoi pitämään työskentelyn riittävän lyhyenä, sillä intensiivinen kehittäminen yhdessä uusien työkalujen ja työskentelytapojen omaksumisen kanssa on huomattu usein kognitiivisesti varsin raskaaksi.

Palvelukokonaisuus

ETENEMINEN 2/3

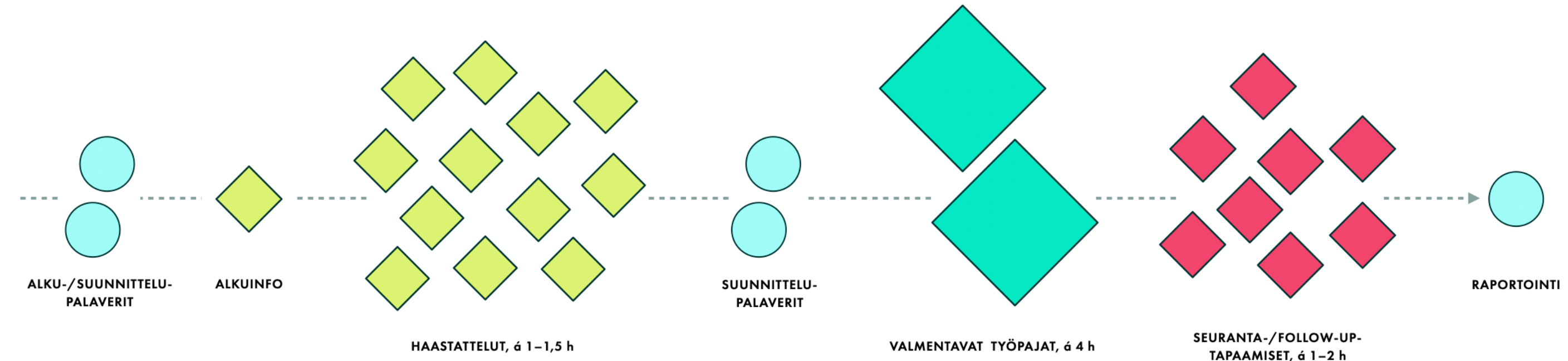


Palvelumuotoilukokonaisuuden keskeisenä tavoitteena oli lisätä yksiköiden palvelumuotoilu-, kehittämis- ja innovaatiokyvykkyyttä. Tämä oli keskeisiä tekijöitä siihen, että **työpajat** päädyttiin toteuttamaan ns. valmentavina palvelumuotoilutyöpajoina. Luennoinnin ja yksittäisen kehittämistyöpajan sijaan TKI-yksiköiden henkilöstöä opastettiin käyttämään palvelumuotoilun työkaluja ja menetelmiä auttaen heitä samalla omaksumaan palvelumuotoilun ja muotoilulähtöisen kehittämisen ajattelua ja lähestymistapaa ("design thinking", "service design thinking & doing"). Käytännössä jokainen osallistuja työsti palvelumuotoilun työkalujen, menetelmien ja lähestymistavan avulla yksikkönsä omaa kehittämistapausta; ongelmaa, haastetta, tavoitetta, mahdollisuutta – omaan yksikköön ja mahdollisiin asiakkaisiin, kohde-/sidosryhmiin, sekä toimintamalliin ja -ympäristöön peilaten. Sekä työpajat että käytetyt menetelmät valittiin ja rakennettiin siten, että yksiköiden erilaisista ja kehittämistarpeista huolimatta kaikki pystyivät hyödyntämään samoja työkaluja omien kehittämiskohteidensa eteenpäin viemiseksi ja ratkaisemiseksi. Palvelumuotoilun keskeisistä näkökulmista työskentelyssä painotettiin erityisesti ns. ihmis- & asiakasymmärrystä. Käsitteistä, työkaluista ja menetelmistä käytössä olivat mm. sidosryhmäkartta, minimum viable customer -työkalu, asiakaspersoonat/-profiilit, arvontuotto-kanvaasi, sekä asiakas- & palvelupolku, asiakaskokemus, kosketuspisteet ja service blueprint.

Työpajapäivät toteutettiin lähitapaamisina. Työpajoissa työskentelyalustana toimi Miro-ympäristö (ks. Kuvat 5–8 jäljempänä), jonne jokaiselle yksikölle luotiin oma palvelumuotoilun kehittämisympäristö työkaluineen ja menetelmineen. Palvelumuotoilun tyypillisten työkalujen lisäksi yksiköiden avuksi luotiin työpohjia, joiden avulla osallistujien oli mahdollista purkaa auki, kiteyttää ja seurata kehittämisen/ongelman/haasteen keskeisiä elementtejä. Valmennuksen ja ohjeistuksen ohella kehittämistyön, ja työkalujen ja menetelmien soveltamisen, tueksi tuotettiin erilaisia tuki- ja inspiraatiomateriaaleja (niin Miro-alustoille kuin lähityöskentelyyn). Työpajoissa osallistujat jakoivat omia näkökulmiaan, havaintojaan ja oivalluksiaan liittyen niin kehittämiseen ja ongelmanratkaisuun kuin palvelumuotoilun ja muotoilullisen ajattelun hyödyntämiseen osana kehittämisprosessia. Työpajojen ja työpaja-aineistojen suunnittelusta, toteutuksesta ja fasilitoinnista vastasi Jukka Kähkönen, tukiresurssina toimi Jouni Sillver.

Palvelukokonaisuus

ETENEMINEN 3/3

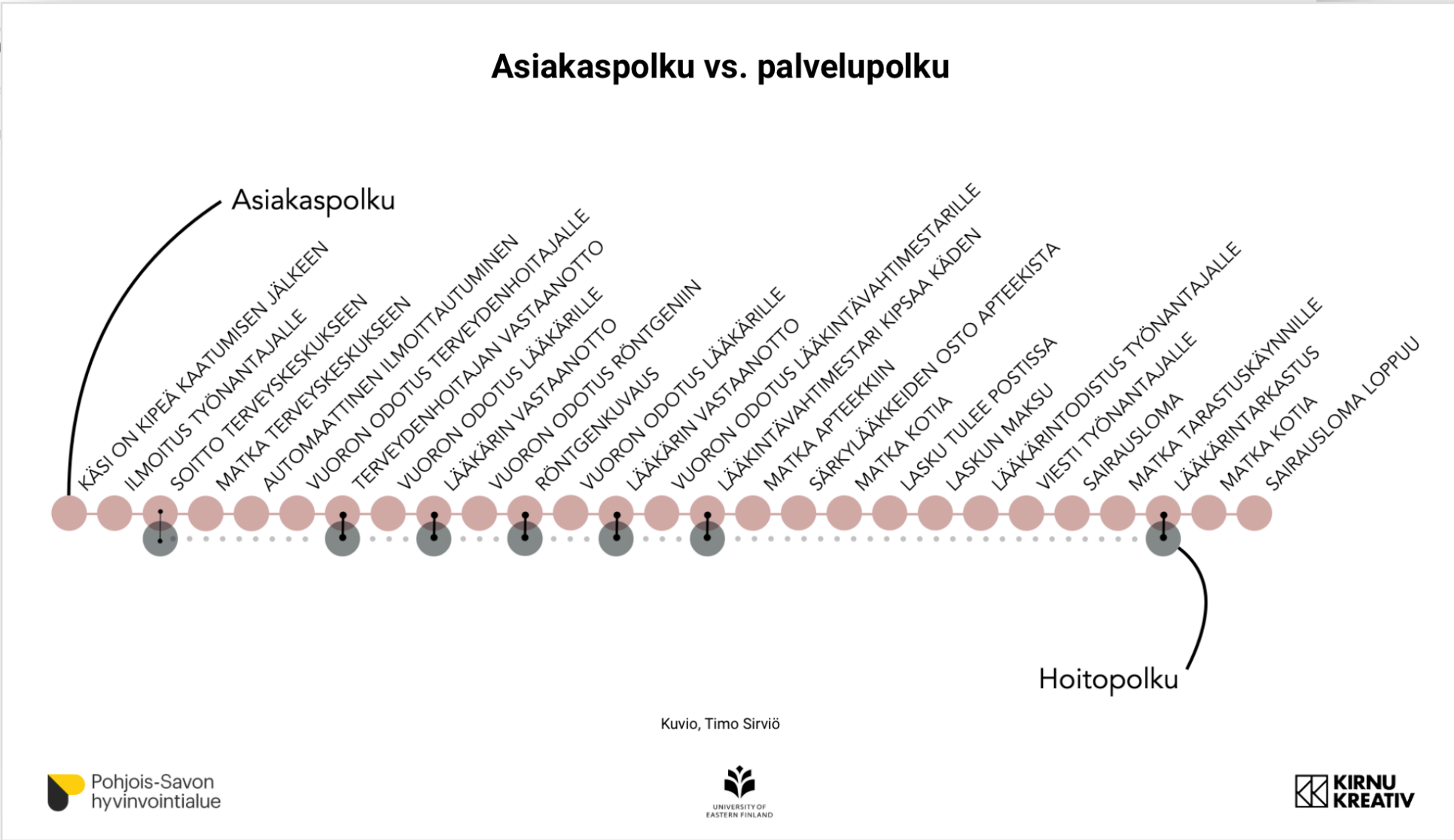
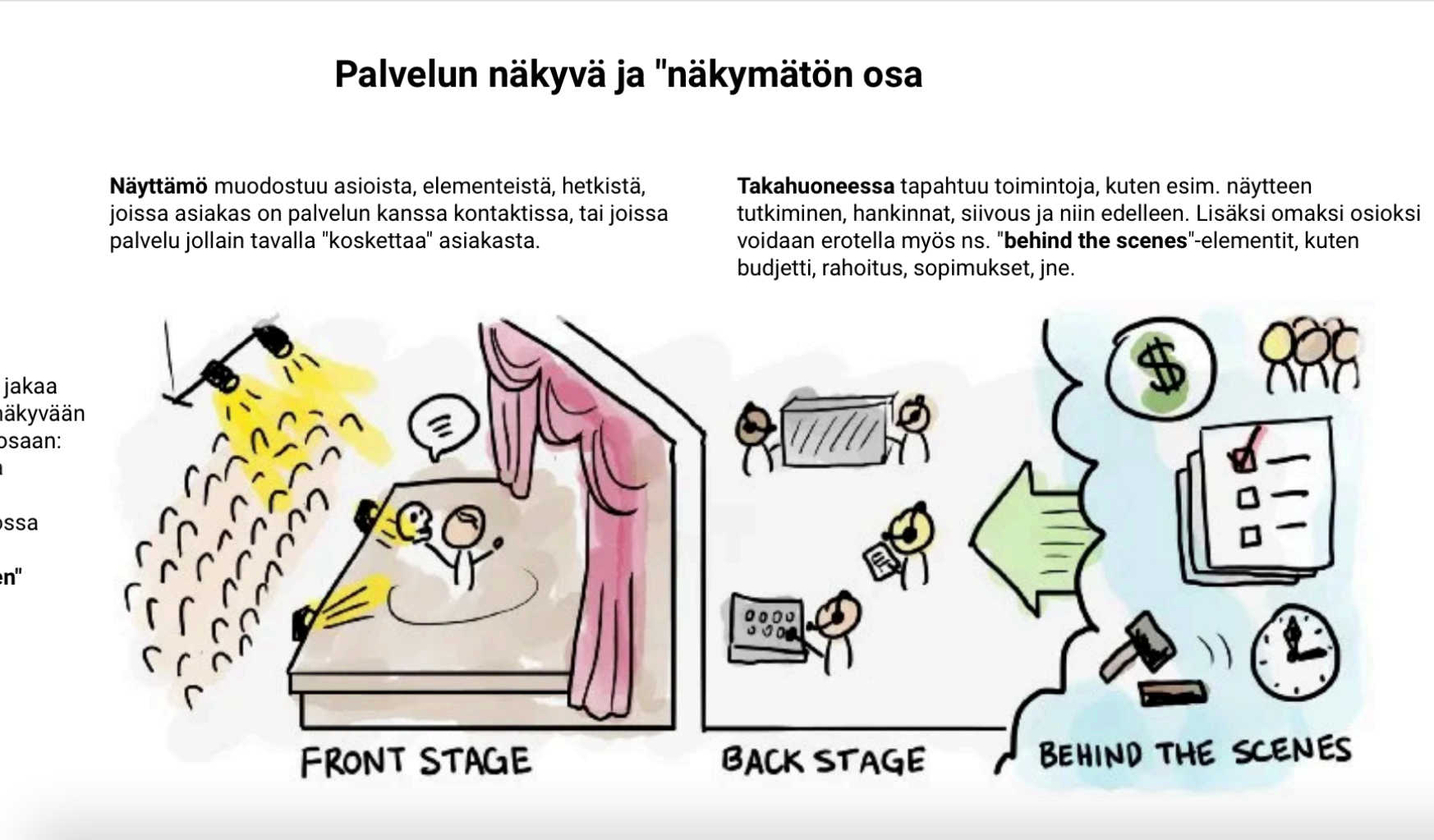
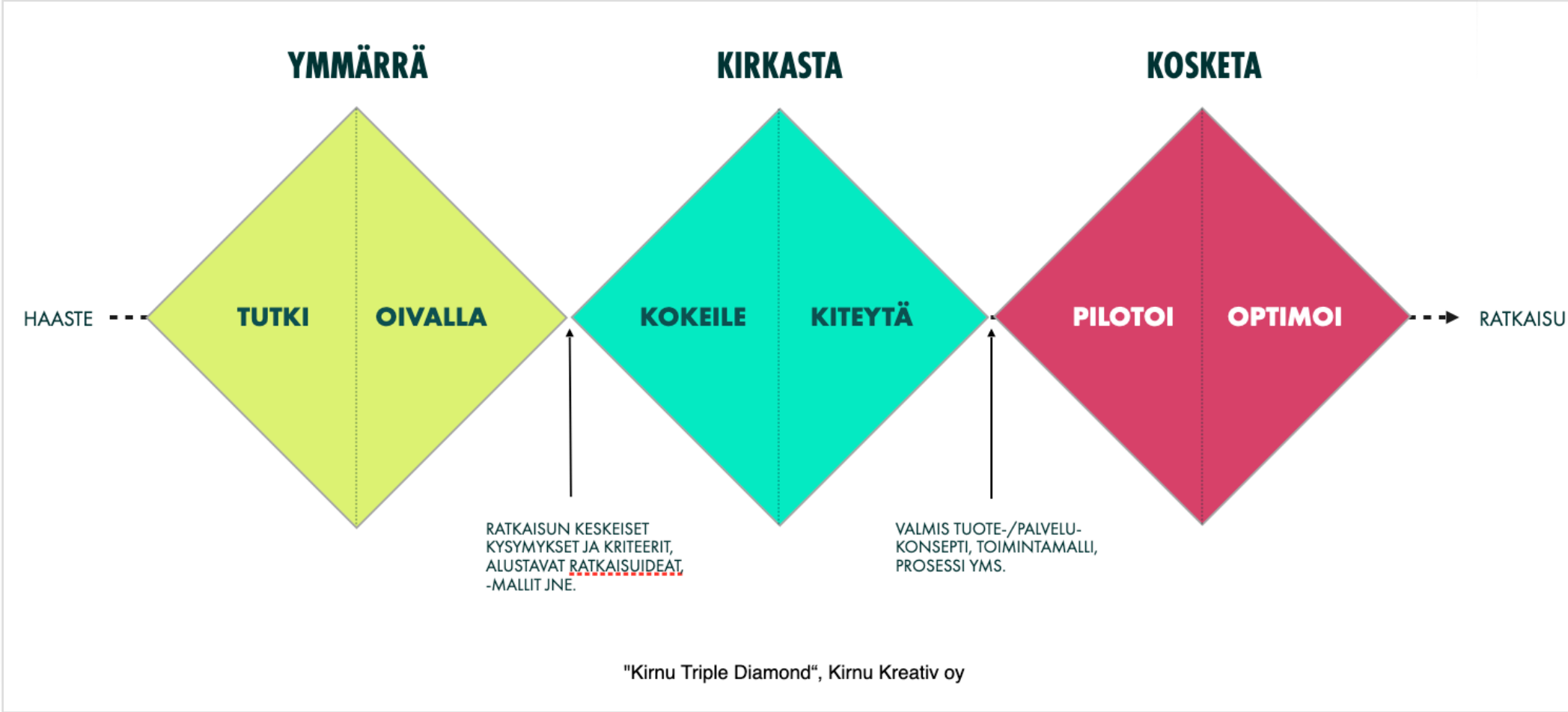
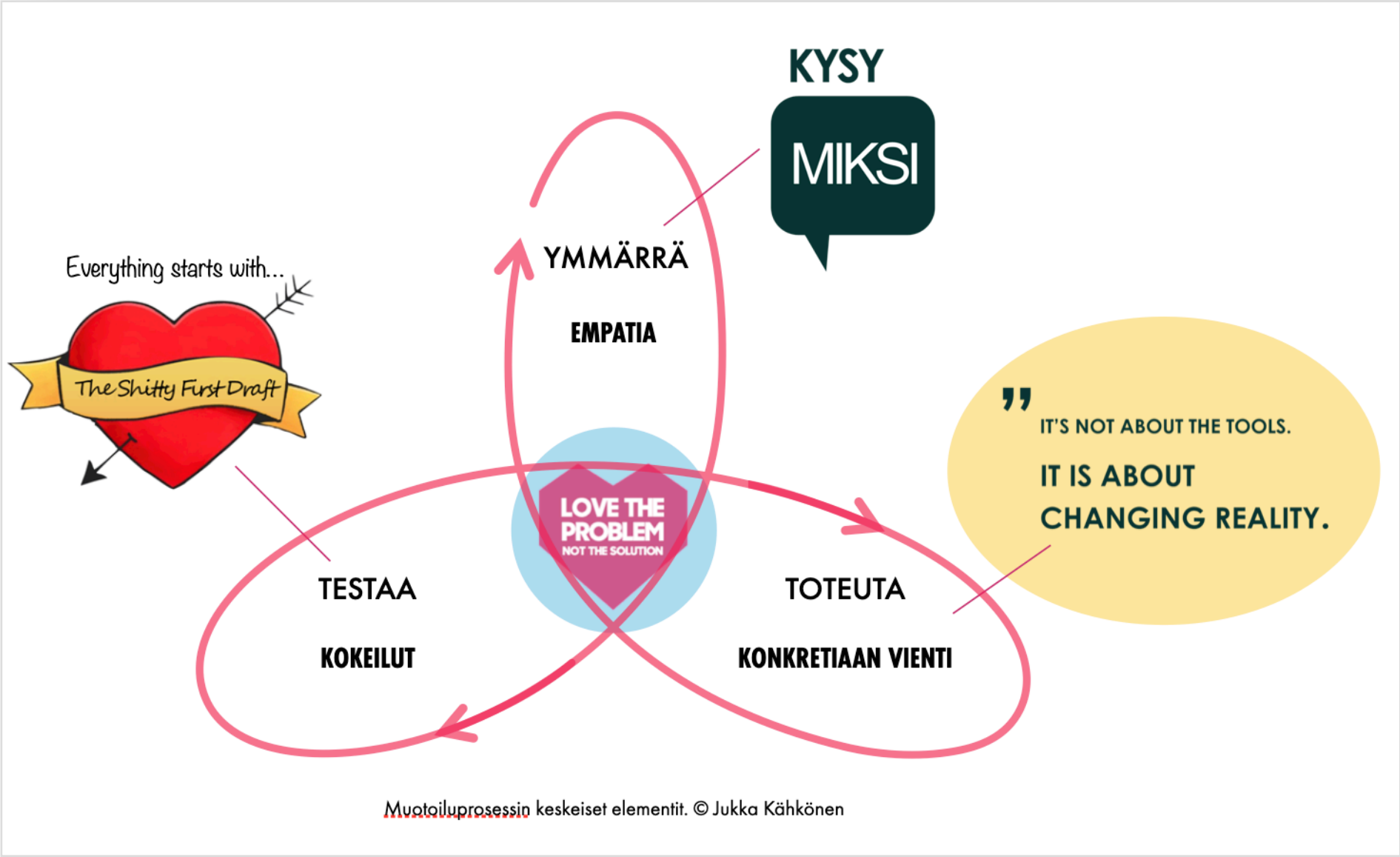


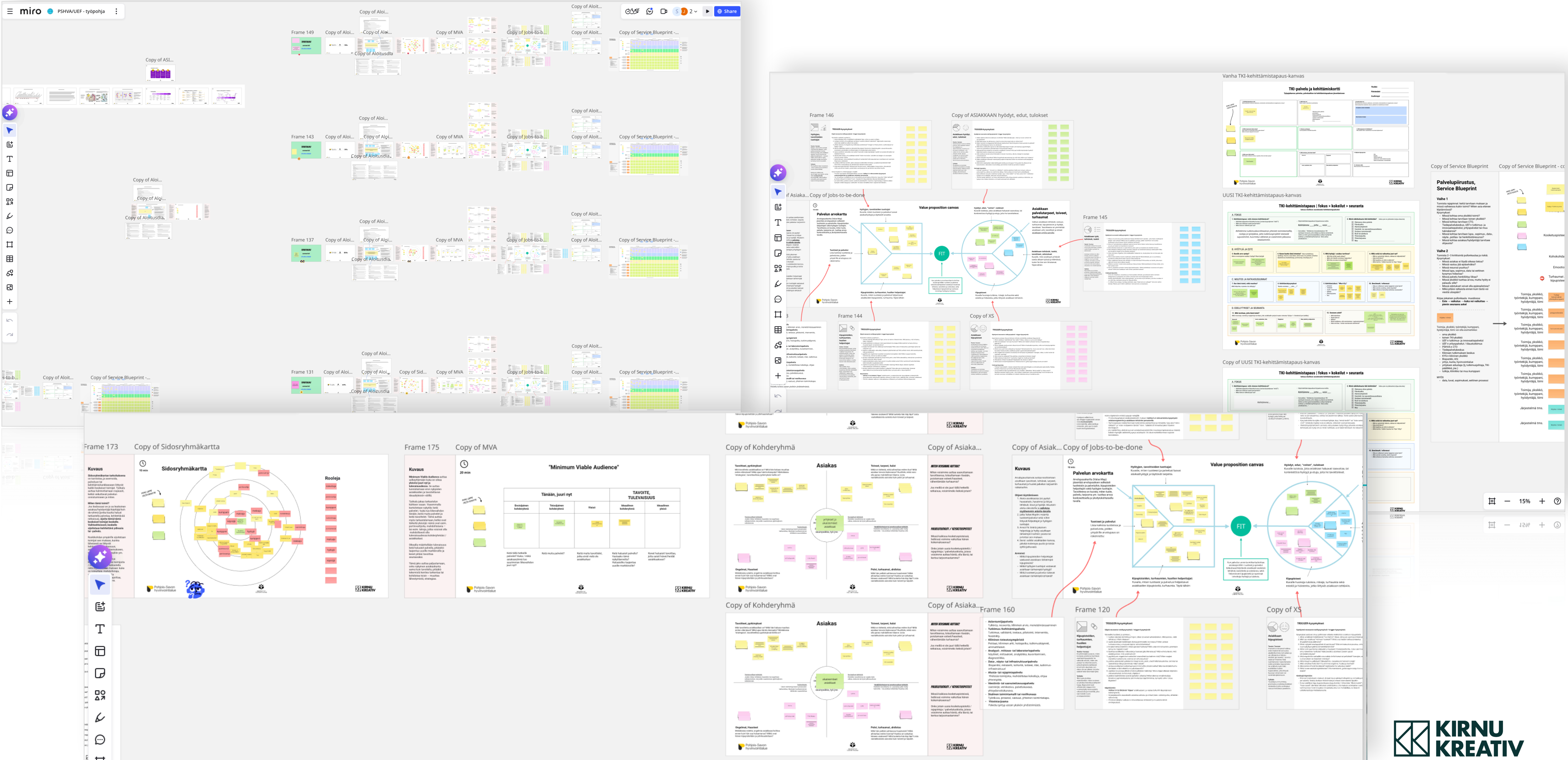
Työpajojen jälkeen osallistujille järjestettiin **seuranta-/follow-up -tapaamiset**, joissa osallistujille annettiin yksikkökohtaista tukea, suosituksia ja vinkkejä muotoilulähtöisen kehittämisen hyödyntämiseen. Tapaamisiin oli varattu aikaa n. 1,5h / yksikkö. Tapaamisissa käytiin läpi kunkin yksikön kehittämistapausta sekä tarpeita, haasteita kehittämiseen liittyen. Osallistujia tuettiin nykyisten kehittämishaasteiden edistämisessä ja annettiin vinkkejä palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun hyödyntämiseen laajemminkin. Tapaamiset järjestettiin Teams-yhteyden välityksellä. Seuranta-/follow-up tapaamisista sekä muotoilun ja kehittämisen asiantuntijatuesta vastasi Kirnu Kreativ oy:n Jukka Kähkönen.

Palvelumuotoilukokonaisuus vietiin läpi helmi-kesäkuun 2026 aikana. Yksiköille kohdennetut haastattelut keskittyivät pääosin maalis–huhtikuun vaihteeseen (vko 14) ja varsinaiset työpajat toteutettiin toukokuun lopussa viikolla 22. Seuranta-/follow-up -tapaamia järjestettiin viikkojen 24, 25 ja 26 aikana. Työskentelyyn osallistui UEF:n ja PSHVA:n TKI-yksiköistä yhteensä 21 ihmistä, 12 eri yksiköstä. Osallistuneet yksiköt olivat:

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Aivotutkimusyksikkö (1 hlö)• Itä-Suomen Biopankki (3)• Itä-Suomen Genomikeskus, ISGK (2)• Itä-Suomen Mikrokirurgiakeskus (1) | <ul style="list-style-type: none">• Kansanterveystieteen ja kliinisen ravitsemustieteen yksikkö (3)• Kuulolaakso (3)• Kuvantamiskeskus (1)• Opetusvastaanotto OSMO (1) | <ul style="list-style-type: none">• Soludiagnostiikan laboratorio (2)• Syöpäkeskus (2)• Syöpälaboratorio SYLI (1)• Tuki- ja liikuntaelinsairauksien tutkimusyksikkö, TULES (1) |
|---|---|---|

Kehittämiskokonaisuuden aikana tuotettiin jokaiselle yksikölle yksikkökohtaiset työskentely-/kehittämisalustat Miro-ympäristöön tukimateriaaleineen ja ohjeineen. Ympäristöä, työkaluja ja menetelmiä käytiin läpi seuranta-/follow-up -tapaamisten aikana. Ympäristöt jäävät yksiköille toistaiseksi käyttöön, jotta kehittämistyötä on luontevaa jatkaa eteenpäin. Ympäristön ja materiaalien käytöstä / siirrosta tilaajaorganisaatioille sovitaan erikseen myöhemmin.







Tulokset, johtopäätökset, suositukset

Yhteenveto 1/5

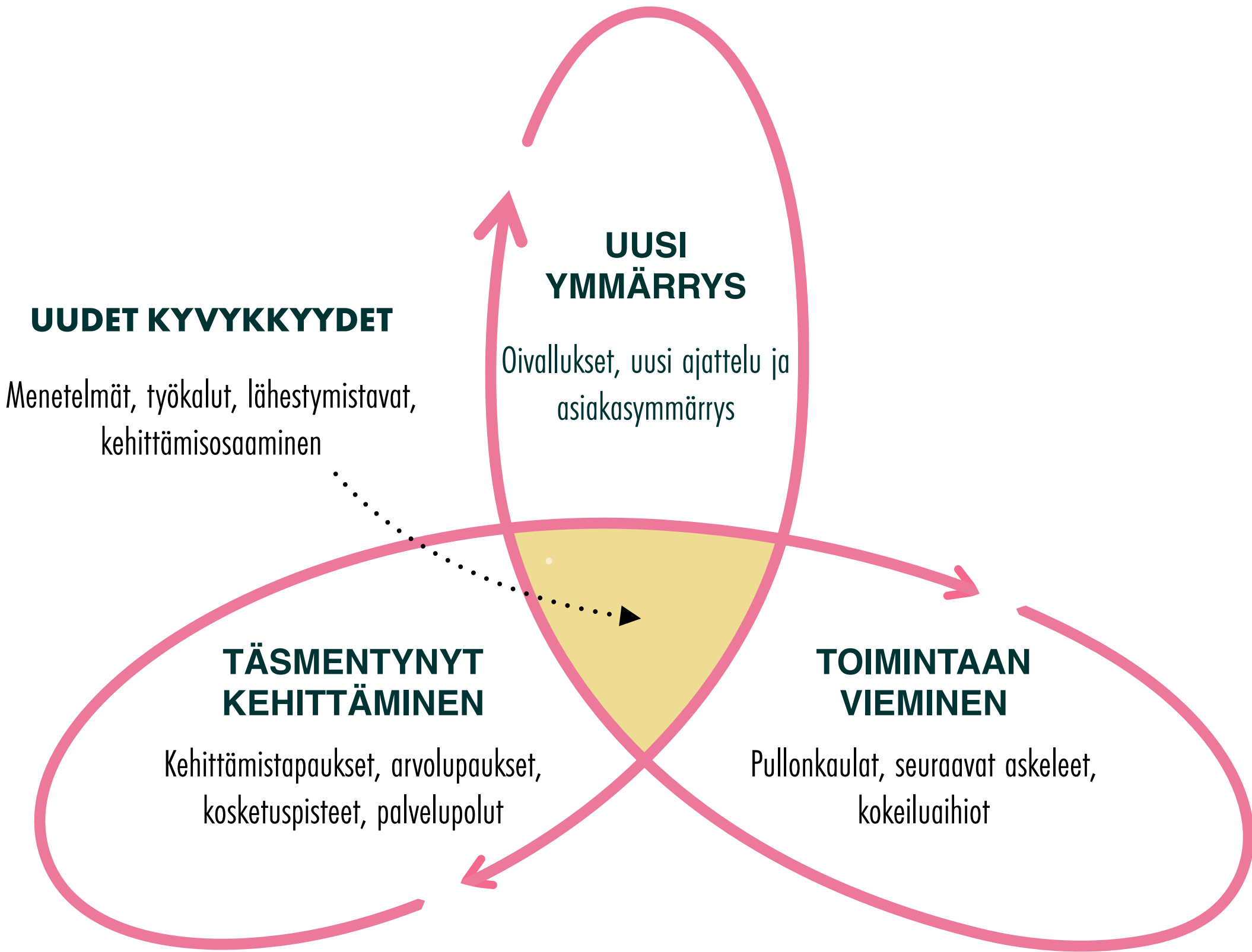
TULOKSIA / JOHTOPÄÄTÖKSIÄ / SUOSITUKSIA

TKI-palvelujen potentiaali on vahva, mutta sen hyödyntäminen edellyttää yksittäisiä palveluja laajempaa toimintakulttuurin ja rakenteiden kehittämistä. Keskeinen haaste TKI-kehityksessä ei ole osaamisen, tutkimusinfrastruktuurin tai kehittämisideoiden puute. Haasteena on, miten osaaminen muutetaan asiakkaalle ja kumppanille näkyväksi sekä ymmärrettäväksi, saavutettavaksi ja toteuttamiskelpoiseksi palveluksi — ja miten palvelun tuottaminen mahdollistetaan organisaatioiden sisällä.

Yksiköiden kehittämishaasteet/-tarpeet ovat eri kypsyysvaiheissa: osalla on jo vakiintunutta palvelutoimintaa, kun taas osa kehittää vasta infrastruktuuria, sisäistä toimintamallia tai palveluaihion ensimmäisiä käyttötapauksia. Haastattelut, työpajat ja yksikkökohtaiset seurantatapaamiset auttoivat osallistujia tarkastelemaan omaa toimintaansa uudesta näkökulmasta, jäsentämään laajoja kehittämistarpeita sekä muuttamaan niitä konkreettisemmiksi kehittämistapauksiksi ja seuraaviksi toimenpiteiksi. Työskentelyssä ei keskitytty vain yksittäisiin palveluihin, vaan myös niiden taustalla oleviin rooleihin, prosesseihin, yhteistyösuhteisiin ja organisatorisiin edellytyksiin.

”

Vaikka olimme käyttäneet palvelumuotoilua jo aiemmin, niin tämä kokonaisuus antoi paljon monipuolisemmat valmiudet kehittää asioita itse. Tämä lisäsi henkilökohtaisia kyvykkyysjä – tästä jäi itselle runsaasti uusia ideoita, osaamista ja työkaluja jatkoa ajatellen.



Kuvio 2. Palvelu- ja TKI-kehityksen kyvykkyysien rakentuminen projektissa.

Yhteenveto 2/5

TULOKSIA / JOHTOPÄÄTÖKSIÄ / SUOSITUKSIA

1. Uusia näkökulmia ja oivalluksia

Työskentely haastoi totuttuja tapoja hahmottaa TKI-toimintaa. Osallistujat tunnistivat uusia palvelumahdollisuuksia, yhteistyön rajapintoja ja vaihtoehtoisia tapoja organisoida toimintaa.

2. Uutta ajattelua ja kehittämisen työkaluja

Osallistujat tutustuivat palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun menetelmiin sekä saivat käyttöönsä työvälineitä, joita voidaan hyödyntää itsenäisesti myös prosessin jälkeen. Menetelmillä tarkasteltiin esimerkiksi sidosryhmiä, kohderyhmiä, asiakkaiden tehtäviä ja tarpeita, arvolupausta, palvelupolkuja, sisäisiä prosesseja sekä vastuita.

3. Vahvistuneita kehittämiskyvykkyksiä

Prosessi lisäsi valmiuksia:

- rajata ja kehystää monimutkaisia kehittämishaasteita
- tarkastella toimintaa asiakkaan/hyödyntäjän näkökulmasta
- tunnistaa oletuksia ja validointia vaativia kysymyksiä
- kuvata palveluja, prosesseja ja yhteistyöverkostoja
- valita ensimmäinen toteuttamiskelpoinen kehittämisaskel.

Osallistujapalautteissa korostuivat erityisesti uusien ideoiden syntyminen, menetelmien käytännön ymmärtäminen sekä henkilökohtaisten kehittämisvalmiuksien vahvistuminen.

4. Täsmentyneitä kehittämistapauksia

Laajat ja osin abstraktit kehittämistarpeet rajattiin konkreettisemmiksi tapauksiksi, kuten esimerkiksi:

- olemassa olevien TKI-palvelujen kehittämiseen
- tutkimus- ja testausympäristöjen hyödyntämiseen
- palveluaihioiden määrittelyyn
- sisäisiin työnkulkuihin ja rooleihin
- palvelujen löydettävyyteen ja sanoittamiseen
- yhteistyö- ja rajapintamalleihin
- usean toimijan yhteistarjoamiin.

5. Syventynyttä asiakas- ja arvonluontiymmärrystä

Työskentelyssä erotettiin toisistaan muun muassa: **käyttäjä – hyötyjä – asiakas – tilaaja – maksaja – päätöksentekijä – mahdollistaja – portinvartija**.

Samalla tarkennettiin, millaista arvoa TKI-toiminta voi tuottaa esimerkiksi yrityksille, tutkijoille, klinisille yksiköille, hyvinvointialueelle, henkilöstölle potilaille/asiakkaille.

6. Näkyväksi tehtyjä rajapintoja ja pullonkauloja

Palvelupolkujen ja prosessien tarkastelu teki näkyviksi kohtia, joissa:

- yhteydenotto ei löydä oikealle toimijalle
- vastuu tai omistajuus jää epäselväksi
- toteutus riippuu yksittäisestä henkilöstä
- resurssit, luvat tai sopimukset tulevat mukaan liian myöhään
- asiakkaan tarve katkeaa organisaatorajalla
- substanssiasiantuntijan työaika kuluu tehtäviin, joihin hänellä ei ole tukea.

Yksikkökohtaisessa aineistossa toistuivat löydettävyyden, sisääntulopolkujen, feasibility-arvioiden, viestinnän, työnjaon ja henkilöriippuvuuden kysymykset.

7. Konkreettisia seuraavia askeleita

Työpajoissa ja seurantatapaamisissa tunnistettiin ensimmäisiä jatkotoimia, kuten:

- palvelukuvauksen tai arvolupauksen laatiminen
- sisääntulo- ja yhteydenottopolun kuvaaminen
- roolien ja vastuiden selkeyttäminen
- asiakkaiden tai kumppaneiden haastatteleminen
- rajatun pilotin tai käyttötapauksen toteuttaminen
- resurssi-, lupa- tai sopimuskysymyksen ratkaiseminen
- yhteistarjoaman jatkokehittäminen toisen yksikön kanssa.



Euroopan unionin
rahoittama



Elinvoimakeskus



Yhteenveto 3/5

TULOKSIA / JOHTOPÄÄTÖKSIÄ / SUOSITUKSIA

1. Kehittämishaasteet ovat usein luonteeltaan systeemisiä

Monet tunnistetut haasteet eivät ole yhden yksikön ratkaistavissa. Ne liittyvät samanaikaisesti esimerkiksi:

- tiedekuntien, yksiköiden ja tukipalvelujen toimintatapoihin ja vakiintuneeseen tekemisen kulttuuriin
- resursointiin, kannustimiin
- organisaatorakenteisiin ja päätöksentekoon
- UEF:n ja PSHVA:n välisiin rajapintoihin
- lainsäädäntöön ja regulaatioon
- lupiin, sopimuksiin ja tietosuojaan

Yhteisetkään ylätasen tavoitteet eivät muutu automaattisesti yhtenäiseksi toiminnaksi. Strategisten tavoitteiden rinnalle tarvitaan strategista, systemaattista kehittämistyötä ja sen johtamista.

2. Asiakasymmärrys perustuu pitkälle oletuksiin

Asiakkaiden tarpeita, päätöksentekoa, hankintakriteerejä ja kokemuksia ei ole useinkaan systemaattisesti selvitetty. Asiakasymmärrys on muodostunut pääosin asiantuntijoiden kokemuksesta, henkilökohtaisista kontakteista ja yksittäisistä yhteistyötapausten kautta. Oletusten rinnalle tarvitaan:

- asiakas- ja kumppanihaastatteluja
- palvelupolkujen testaamista
- kysynnän ja maksuhalukkuuden validointia
- palautetta palvelukuvauksista
- kokeiluja, käytäntöön vientejä, pilotointia
- näyttöä siitä, mikä todella tuottaa asiakkaalle arvoa.

3. Strategiset tavoitteet eivät vielä näy riittävästi resursseissa

TKI-palvelujen kehittämistä, yritysysteistyötä ja vaikuttavuutta pidetään strategisesti tärkeinä, mutta käytännön kehittämistyö jää usein substanssiasiantuntijoille muiden tehtävien ohien. Asiantuntijat saattavat hoitaa itse muun muassa:

- palvelukehitystä ja tuotteistamista
- markkinointia ja viestintää
- asiakashankintaa ja myyntiä
- sopimusten ja resurssien koordinoitua
- hinnoittelun ja tarjoustun valmistelua
- kehittämishankkeiden johtamista jne.

Viestintä- ja markkinointiosaamisen niukkuus, hitaat tarjous- ja feasibility-prosessit ja sekä kehittämis- että kaupallisen työn jääminen yksittäisten asiantuntijoiden varaan toistuivat aineistoissa useissa yhteyksissä.

4. Kehittämis- ja kokeilukulttuuria on vahvistettava

Monimutkaisessa toimintaympäristössä kaikkia ratkaisuja ei voida suunnitella valmiiksi. Kehittämisen tulee perustua rajattuihin kokeiluihin, yhteiskehittämiseen ja oppimiseen. Yliopistosairaalan ja yliopiston toimintakulttuurit ja -mallit eivät perinteisesti ole optimoitu tukemaan TKI-kehittämistyötä. Nyt käynnissä olevaa hyvää kehitystä kannattaa vahvistaa edelleen. Esimerkiksi kokeilukehittämiseen kannattaa kannustaa. Kokeilut eivät tarkoita sääntelyn tai laadun sivuuttamista, vaan:

- oletusten tekemistä näkyväksi
- rajatun käyttötapauksen valintaa
- turvallista ja hallittua testaamista
- vaikutusten ja palautteen keräämistä
- ratkaisun muuttamista opitun perusteella.

5. Palvelu- ja liiketoiminta-ajattelu tarvitsevat vahvempaa tukea

Tutkimus ja opetus ovat toiminnan kiistattomia ydintehtäviä. Palvelu- tai liiketoimintanäkökulmaa ei kuitenkaan tulisi nähdä niiden kilpailijana tai ”vasta” kolmantena tehtävänä, vaan keinona:

- tehdä osaaminen hyödynnettäväksi
- rakentaa kestäviä yhteistyömalleja
- vahvistaa ulkoista rahoitusta
- lisätä tutkimuksen vaikuttavuutta
- mahdollistaa uusien kumppanuuksien syntyminen
- varmistaa toiminnan jatkuvuutta.

Kaupallistaminen ei kaikissa tapauksissa ole oikea tavoite. Kaikissa tapauksissa tarvitaan kuitenkin ymmärrettävä kuvaus siitä, mitä tarjotaan, kenelle, millä ehdoilla ja millä resursseilla.

6. Brändiä on tarkasteltava toimintamallina, ei vain viestintänä

TKI-palvelun brändi ei rakennu ensisijaisesti nimestä, visuaalisesta ilmeestä verkkosivusta tai organisaation tunnettuudesta. Se rakentuu niissä kohdissa – kokemuksista – joissa asiakas on palveluun/brändiin kosketuksissa.

Esim.:

- miten, mistä ja miten helposti palvelu löytyy
- miten puhuttelevia ja ymmärrettäviä brändin lupaukset ovat
- miten yhteydenottoon vastataan ja miten yhteyttä pidetään yllä
- miten asiakas ohjataan oikealle toimijalle ja miten johdonmukaisesti ja yhtenimisesti palvelutoimii, yhteistyö etenee jne.
- miten luvattu arvo toteutuu.

Brändi on osa toiminta- ja palvelukulttuuria, johtamista ja organisaation toimintakykyä.



Euroopan unionin
rahoittama



Elinvoimakeskus



Yhteenveto 4/5

TULOKSIA / JOHTOPÄÄTÖKSIÄ / SUOSITUKSIA

1. Rakennetaan asiakasymmärryksen jatkuva toimintamalli

Jokaisessa priorisoidussa TKI-palvelussa tulee määrittää:

- tärkeimmät asiakkaat ja hyödyntäjät
- keskeiset oletukset
- tapa kerätä asiakas- ja käyttäjätietoa
- validointikysymykset
- asiakaspalautteen hyödyntäminen kehittämisessä.

2. Priorisoidaan kehittämiskohteet

Kaikkea ei voida kehittää samanaikaisesti. Kehittämiskohteet kannattaa arvioida esimerkiksi seuraavilla perusteilla:

- asiakkaalle syntyvä arvo
- strateginen merkitys
- vaikutus muihin palveluihin tai prosesseihin
- kriittisen pullonkaulan avaaminen
- toteutettavuus – ”impact–effort”; ”vaikuttavuus–panostus”
- resurssitarve
- omistajuus
- mahdollisuus oppia rajatulla kokeilulla

Erityisesti kannattaa tunnistaa ns. vipupisteet: asiat, joiden ratkaiseminen helpottaa useiden muiden palvelujen tai yksiköiden toimintaa.

3. Luodaan yhteinen TKI-palvelujen sisääntulo- ja ohjausmalli

Yhteisen mallin tulee vastata vähintään seuraaviin kysymyksiin:

- mistä asiakas aloittaa, minne asiakas saapuu / löytää
- kuka vastaanottaa ja tarkentaa tarpeen
- miten oikeat yksiköt kootaan mukaan
- miten toteutettavuus, resurssit, kustannukset ja aikataulu arvioidaan
- missä vaiheessa selvitetään luvat, sopimukset, data ja näytteet
- miten varmistetaan asiakkaan palvelukokemus; miten asiakas kuljetetaan läpi prosessin, myös odotusaikana (kun palvelu näyttäytyy asiakkaalle olevan ”idle”-tilassa) sekä ennen ja jälkeen ”palvelun”
- miten yhteistyön tuloksia ja jatkoa käsitellään.

Tämä ei välttämättä tarkoita vain yhtä fyysistä organisaatioyksikköä, vaan yhteisesti sovittua palvelulogiikkaa.

4. Vahvistetaan TKI-palvelujen yhteisiä tukipalveluja

Tarvitaan kohdennettua tukea erityisesti:

- palvelumuotoiluun ja konseptointiin
- yhteiskehittämiseen
- asiakas- ja markkinaymmärrykseen
- viestintään ja markkinointiin
- yritys yhteistyöhön ja myyntiin
- hinnoitteluun ja kustannuslaskentaan
- sopimuksiin, IPR-kysymyksiin ja regulaatioon
- projektinhallintaan ja pilotointiin.

Tuen tulee olla helposti saavutettavaa ja kytkeytyä yksiköiden todellisiin kehittämistapauksiin.

5. Käynnistetään rajattuja yhteiskehittämisen pilotteja

Valitaan muutama erilainen tapaus, esimerkiksi:

- kypsän palvelun löydettävyyden ja asiakaspolun kehittäminen
- uuden palveluaihion kysynnän validointi
- sisäisen työnkulun ja vastuiden pilotointi
- kahden tai useamman yksikön yhteistarjoama
- yritys lähtöinen kokeilu aidossa kliinisessä ympäristössä.

Pilotit tuottavat näyttöä siitä, millaisia yhteisiä rakenteita ja tukipalveluja jatkossa tarvitaan.

6. Johdetaan palvelu-, TKI- ja liiketoimintakulttuuria pitkäjänteisesti

Yksittäiset työpajat voivat käynnistää muutoksen, mutta kulttuuri muuttuu vasta, kun:

- kehittämiselle annetaan aikaa ja resursseja
- vastuut ja omistajuudet nimetään
- kokeiluista ja kehitystyöstä palkitaan
- asiakasymmärrystä kerätään jatkuvasti
- onnistumiset tehdään näkyviksi
- strategiset tavoitteet näkyvät resursoinnissa ja johtamisessa.



Euroopan unionin
rahoittama



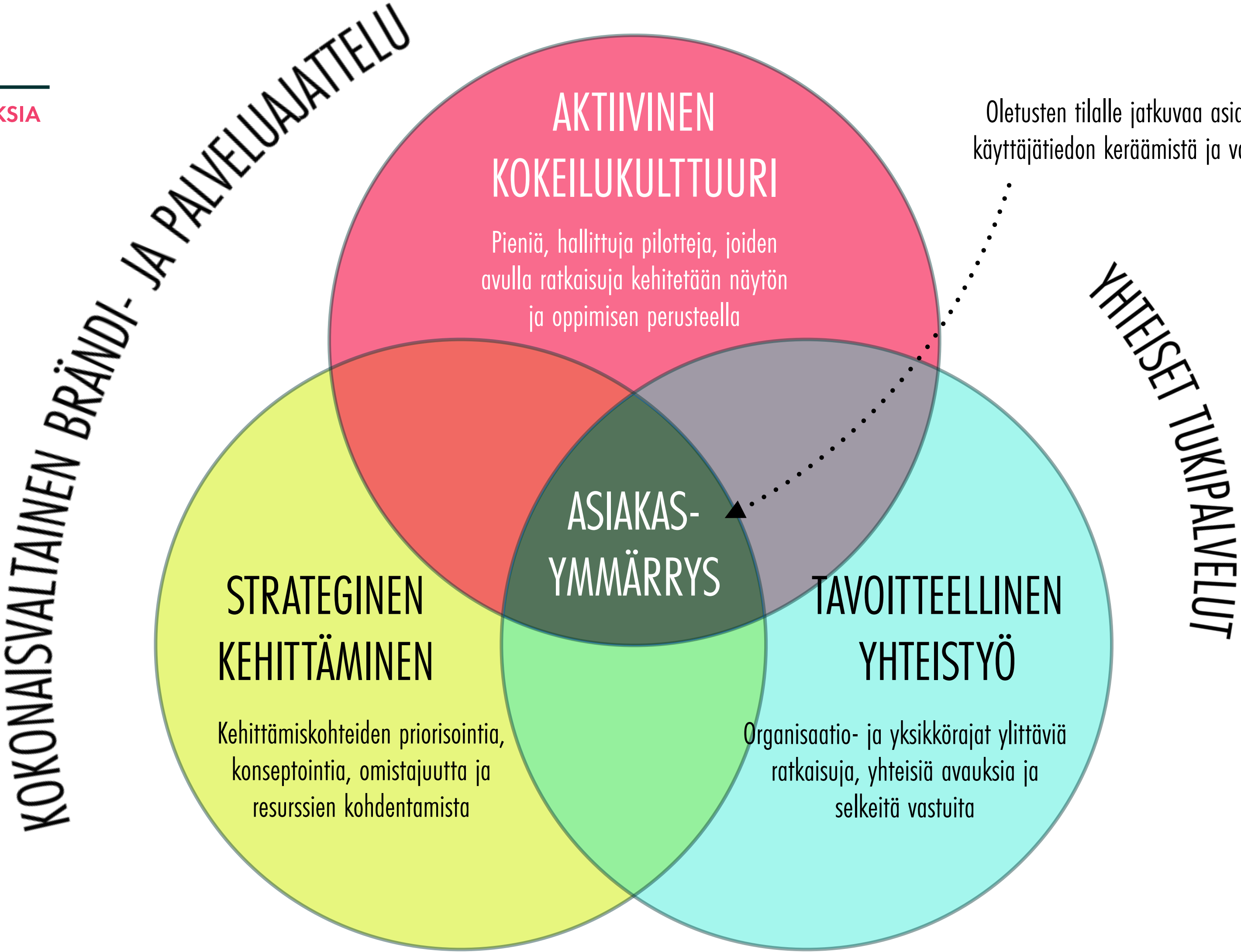
Elinvoimakeskus



Yhteenveto 5/5

TULOKSIA / JOHTOPÄÄTÖKSIÄ / SUOSITUKSIA

Brändi toimintatapana: löydettävä, ymmärrettävä ja luotettavasti toteutuva – puhutteleva & merkityksellinen – toiminta- ja palvelukokonaisuus.



Tukea innovointiin, prosessien ja palveluiden muotoiluun ja konseptointiin, viestintään, myyntiin & markkinointiin, yritysysteistyöhön, hinnoitteluun sekä asiakkuuksien, sopimusten ja projektin hallintaan

Kuvio 3. Onnistuneen TKI-kehittämistyön jatkokehityksen elementtejä

Strategista muotoilua



OTA YHTEYTTÄ

Jukka Kähkönen
Creative CEO | KIRNU KREATIV OY

jukka@kirnukreativ.com
0407169197

