

Askeleet asukaslähtöisiin palveluihin

Kuinka kehittää kestävän asumisen palveluita asukasyhteisöille?



Alkusanat

Askeleet asukaslähtöisiin palveluihin on LAB-ammattikorkeakoulun Askel -projektissa toteutettu opas pk-yrityksille ja ympäristövastuullisten palvelujen kehittämistä kiinnostuneille. Opas tarjoaa avaintietoa, miten uudenlaisia asumisen palveluita voidaan kehittää yhdessä asukasyhteisöjen kanssa. Oppaan avulla pääset tutustumaan, kuinka projektissa pilotoitiin kolmen mukana olleen yrityksen kestäviä palveluja asukaslähtöisesti palvelumuotoilun keinoin ja esitellään tarvittavat askeleet yrityksesi palveluiden kestävään kehittämiseen.

Askel – Kestävän asumisen palvelut yhdessä kehittämisen –projektin (2020–2021) ympäristövastuullisten palvelujen kehittämiskumppaneita olivat asukasyhteisöt ja yritykset. Projektin tavoitteena oli helpottaa asukkaiden siirtymistä kohti kestävämpää arkea sekä auttaa yrityksiä luomaan uudenlaista, ympäristövastuullista liiketoimintaa. Palvelujen kehittäminen asukaslähtöisesti vahvistaa kysynnän ja tarjonnan yhteyttä asukkaiden ja yritysten välillä. Uudet, kestävät palvelut tukevat alueen elinkeinotoiminnan kasvua sekä vahvistavat asukasyhteisöiden yhteisöllisyyttä lisäten asuinalueiden ja seudun vetovoimaa.

Askel-projekti on toteutettu yhteistyössä kahden asukasyhteisön, Anttilanmäki-Kittelän asukasyhdistyksen sekä Asunto Oy Jalkarannan-Metsän taloyhtiön kanssa. Mukana kehittämässä palvelutarjontaansa oli kolme yritystä: Lahti Energia Oy, CoReorient Oy sekä Torikauppa Pupu. Askel-projektia rahoitti Päijät-Hämeen liitto. Julkaisun tekijät työskentelevät LAB-ammattikorkeakoulun Muotoiluinstituutissa TKI -ja opetustehtävissä.



LAB-ammattikorkeakoulu

ISBN: 978-951-827-370-0 (pdf)

Taitto ja kuvitus: Mervi Koistinen

Lahti, 2021



Asukasyhteisö palvelujen pilottikohteena

Askel-projektin yhteistyökumppanina ja palvelujen testikohteena toimi kestävästä asumisesta kiinnostunut Anttilanmäki-Kittelän asukasyhdistys ry Lahdesta. Kehitettävien palvelumallien skaalautuvuutta omakotitaloalueelta kerrostaloympäristöön tutkittiin yhteistyössä Asunto Oy Jalkarannan-Metsän taloyhtiön kanssa.

Projektin ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin asukashaastatteluilla Anttilanmäen alueen asukkaiden ympäristövastuullisia toimia sekä niihin liittyviä haasteita ja toiveita. Haastatteluihin osallistui keväällä 2020 15 eri-ikäistä eri kotitalouksissa asuvaa asukasta. Kestävyyssajattelua näkyi jo monen asukkaan arjessa. Anttilanmäki-Kittelän asukasyhdistys on aiemmin tehnyt oman kiertotalouden toimintasuunnitelman alueen kehittämisen tueksi. Yhteisöllisyys on auttanut ympäristövastuullisuuden kehittämisessä alueella.

Haastatteluista oli löydettävissä asioita, jotka liittyvät asukkaiden kiinnostuksen kohteisiin, tiedon hankintaan ja sen haasteellisuuteen, motivoitumiseen, osaamiseen ja esteisiin suhteessa todelliseen tekemiseen sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ja tuen merkitykseen. Kiinnostavimmiksi kehitettäviksi teemoiksi nousivat energian säästö, tavaroiden lainaaminen ja osaamisen jakaminen alueella sekä kasvisruoan lisääminen ruokavalioon ja sen valmistuksen oppiminen. Mukaan haettiin teemoihin sopivat yritykset, jotka sitoutuivat kehittämään kestäviä palvelumalleja projektin ajan. Projektin aikana kehitetyt palvelut olivat Reiot, Anttilanmäen lainaamo ja Kasviskassi.

”

Anttilanmäki-Kittelän alueella toimii noin parinkymmenen asukkaan ydinporukka kehittämässä arjen kiertotaloutta, tapahtumiin ja talkoisiin osallistuu laajemmin asukkaita. Monet ovat kiinnostuneita muuttamaan arkeaan kestävämpään suuntaan.

Anttilanmäki-Kittelän asukasyhdistyksen puheenjohtaja Silja Kostia





Reiot

Kiinteistön olosuhdemittauspalvelu

Reiot on kiinteistöjen olosuhdemittauspalvelu, jonka avulla käyttäjä voi tarkkailla esimerkiksi energian- ja vedenkulutusta ja seurata kulutusta vähentävien toimenpiteiden vaikutusta omassa kiinteistössään. Reiot-palvelu on osa Lahti Energian ympäristövastuullista palvelutarjontaa. Reiotin asiakaskunta muodostuu kunnista ja kaupungeista sekä taloyhtiöistä. Askel-projektin myötä Reiotia lähdettiin kehittämään omakotitaloasukkaille sopivaksi.

Kodin olosuhdemittausten avulla asukas voi lähteä tutkimaan oman kodin kulutusta sekä ilmanlaatua. Oman kuluttamisen seuraaminen usein motivoi korjaustoimenpiteisiin ja kuluttamisen vähentäminen säästää sekä rahaa että ympäristöä. Reiotin hyöty konkretisoituu omakotiasujalle esimerkiksi myynti- tai remontoituvaiheessa, kun hän haluaa lisää tietoa kotinsa toiminnasta. Palvelun tulee olla vaivaton asentaa, mittaustulosten helposti vertailtavissa, tietoturvan ja luotettavuuden kunnossa. Mittaustuloksista pitää voida helposti ymmärtää, miten kodin omistaja voi tehdä korjaus- ja säästötoimenpiteitä.

Palvelun kehityksessä huomattiin, että palvelu oli helppokäyttöinen, mutta asukkaat kaipaavat selkeitä hyötyjä palvelun tarpeellisuudesta ennen hankintaa. Mittaustulosten ymmärtäminen vaatii asukkaalta perehtymistä aiheeseen, mikä voi osalle käyttäjistä tuntua vaivalloiselta, jos asukas ei ole erityisen kiinnostunut omasta kulutuksesta. Palvelun avulla voi kuitenkin helposti seurata omien valintojen kautta syntyneitä säästöjä kodin kulutuksessa.

Reiotin palvelukuvaus

Kodin kunto mietityttää.

Koti mahdollisesti menossa myyntiin.



Valitsee sopivan palvelupaketin, tilaa nettisivuilta.

Asukasillasta ja netistä löytää Reiot-palvelun.

Saa etukäteen sähköpostilla ohjeita palvelun käyttöön.

Asentaa itse ja aktivoi mittauksen nettisivuilla.

Noutaa laitepaketin lähipostista.

Kahdessa viikossa nykytila selvillä, tekee pieniä muutoksia.

Muutokset näkyvät mittaritaulussa, palvelussa vertailutietoa ja vinkkejä.

Lopussa poistaa laitteet ja palauttaa ne postin kautta.

Saa loppuraportin ja vinkkejä mittaustulosten pohjalta.



Anttilanmäen lainaamo

Vertaislainaamo asukasyhteisölle

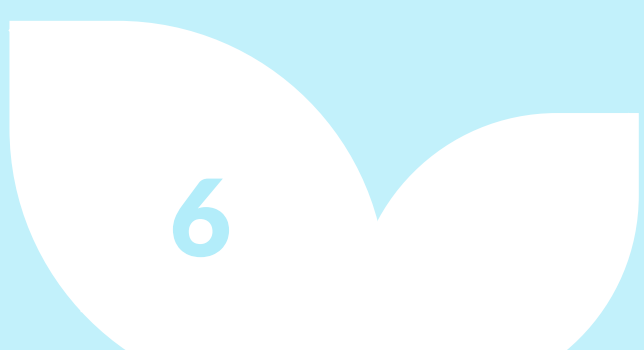
CoReorientin kehittämä digitaalinen lainaamoalusta helpottaa tavaroiden lainaamista ja osaamisen jakamista asukasyhteisössä. Vähäiselle käytölle jääneiden tavaroiden lainaaminen toisten ihmisten käyttöön vähentää tarvetta tehdä uusia hankintoja. Osaamisen jakaminen paikallisesti puolestaan lisää yhteisöllisyyttä alueella. Paikallinen lainaaminen nousi vahvasti esiin haastatteluissa ja Anttilanmäki-Kitellän asukasyhdistyksellä on ollut tavoitteena pitkään kehittää alueen lainaustoimintaa. Lainaamoalusta antaa mahdollisuuden niin asukasyhdistyksen tavaroiden ja tilojen lainaamiseen kuin asukkaiden omien tavaroiden ja osaamisen jakamiseen.

Lainaamon vaatimuksina korostui digitaalisen alustan helppokäyttöisyys ja edullisuus, lainatuista tavaroista huolehtiminen ja selkeät sovitut pelisäännöt. Suljettu käyttäjäryhmä herättää luottamusta lainata omia tavaroitaan toiselle, vaikka lainaaja ei olisi tuttu. Lainaamo oli lähtökohtaisesti mietittävä kahden erilaisen palvelupolun avulla, joista toinen huomioi lainaajan ja toinen lainaksiantajan näkökulmaa.

Kehittämisen aikana huomattiin, että todennäköisimmin käyttäjäksi tullaan vasta silloin, kun tarve jollekin tavaralle tai osaamiselle on suuri. Lainamon käyttöönotto vaatii paljon viestintää ja aikaa, jotta asukkaat löytävät uuden palvelun pariin. Digitaalista alustaa voisi tukea fyysinen tila, jossa olisi mahdollista säilyttää lainattavia tavaroita. Ratkaisun toivotaan edistävän yhteisöllisyyttä alueella, ja ajan kanssa uusi toimintatapa voi vakiintua asukkaiden arkipäiviin.

Lainaajan palvelukuvaus

Pitäisi leikata pensasaita, mutta osaaminen ja työkalut puuttuu.



Selaa lainattavia työkaluja ja pihatyön osaajia, löytää sopivan tekijän.

Kirjautuu omalla koodilla asukasyhdistyksen lainaamon sivuille.

Ottaa suoraan yhteyttä aidanleikkaajaan ja sopii hommasta.

Lainaaaja on apulaisena ja oppii samalla. Homma hoituu!

Aidanleikkaaja tulee sovittuna aikana työkalujen kanssa.

Saa ohjeet leikkujätteen hävittämisestä.

Sovitun mukaan maksaa pienen maksun ja tarjoaa ruoan.

Käy antamassa suositukset leikkaajalle Lainaamon sivuilla.



Kasviskassi

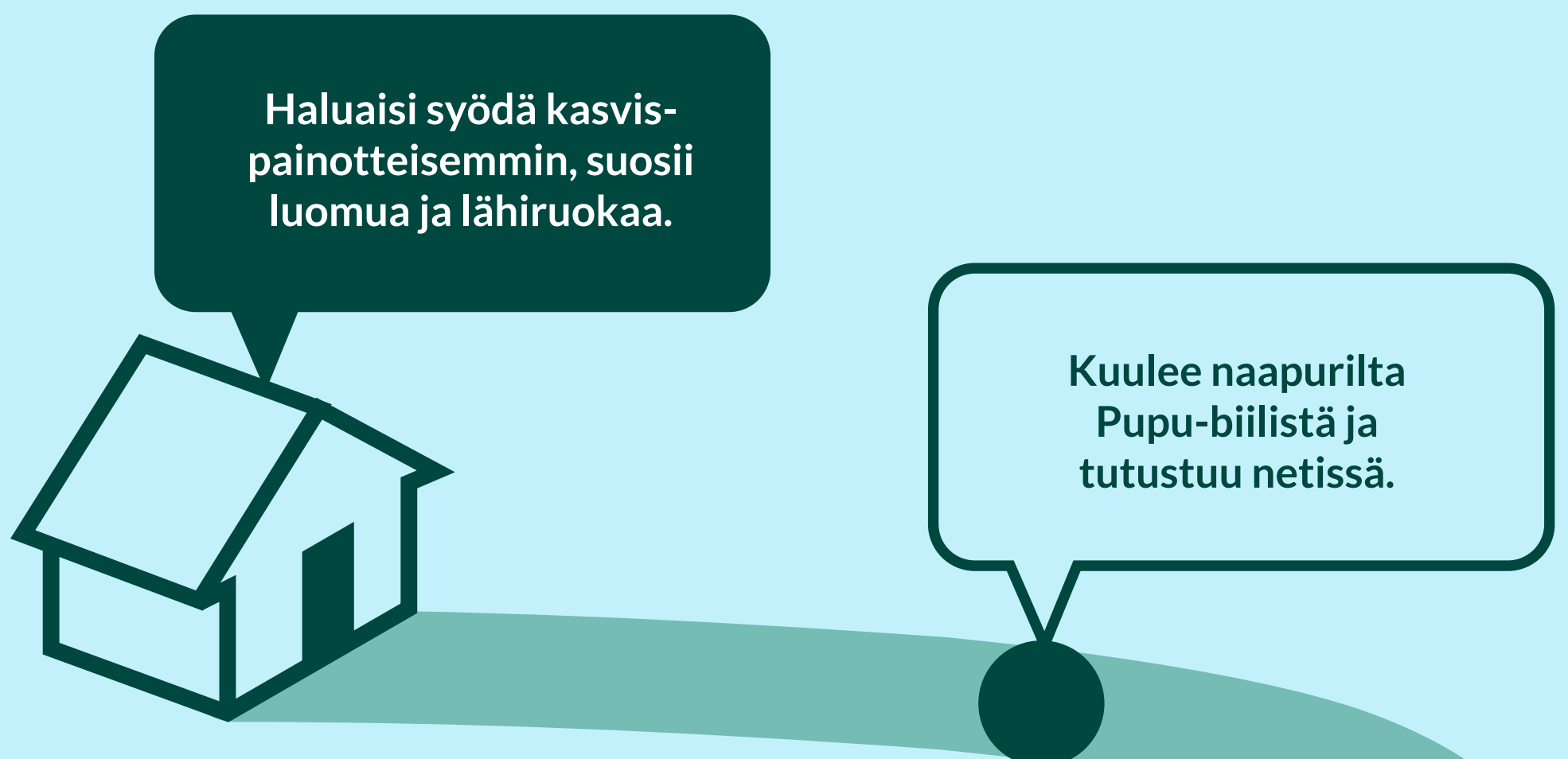
Kasvisruoanlaittoa helpottava satokausikassi

Torikauppa Pupun kehitettävä palvelu Kasviskassi sisälsi viikottain vaihtuvien reseptien mukaisesti lähitilojen kasviksia. Tavoitteena oli tavoittaa sellaiset asiakkaat, jotka eivät pääse toripisteelle ostoksille, jolloin kassin voisi tilata etukäteen ja saada kuljetettuna asuinalueelle. Valmiin reseptin sisältävä Kasviskassi helpottaa kasvisruoanlaiton opetteluja ja lisää satokauden kasvien käyttöä arjessa. Kasvispainotteiseen ruokaan siirtyminen on tärkeä askel niin ilmastonmuutoksen hillitsemisen kuin biodiversiteetinkin säilyttämisen kannalta.

Kasviskassin suunnittelun taustalla vaikuttivat erityisesti asukkaiden halu oppia terveellistä ja satokauden kasviksia hyödyntävää ruoanlaittoa, lähellä tuotettujen kasvien helpompi saatavuus ja kassin sisällön räätälöitävyyden tarpeet.

Palvelun kehityksessä huomattiin haasteelliseksi palvelun saavutettavuus. Tilauksien alustana hyödynnettiin facebook-sivua, jonne asukkaat eivät löydä omatoimisesti. Vaihtelevasti saatavilla olevat lähitilojen raaka-aineet vaikuttavat reseptien sisältöön, jolloin kassien sisällön ennustettavuus oli haastavaa. Ajatuksen tasolla palvelu koettiin kiinnostavaksi, koska se auttaa uudenlaisen toimintatavan omaksumisessa, kun vain asukas löytää helposti palvelun pariin.

Kasviskassin palvelukuvaus



Valitsee nettilomakkeella kassin neljälle, sekä lisäksi lehtikaalia ja porkkanoita.

Innostuu Viikon Reseptikassista, jossa on ainekset ja ohjeet samassa. Päittää tilata.

Valitsee noutopaikan Pupu-biilin reitiltä ja lisää omat tiedot.

Hakee kassin sovittuna aikana Pupu-biilin pysäkiltä.

Saa sähköpostiin tilausvahvistuksen.

Maksaa ostokset kortilla.

Kokkaa reseptin mukaan helppoa ja hyvää kasvisruokaa.

Jakaa onnistumisen instagramissa ja liittyy Pupun facebook-ryhmään.
Tilaa seuraavalla viikolla uudestaan.



Asiakkaiden näkökulma huomioon

Vastuullisuus osana liiketoimintaa on entistä merkityksellisempää niin Suomessa kuin kansainvälisesti. Tämä näkyy kuluttajien ja yritysten kasvavana kiinnostuksena aihetta kohtaan ja muun muassa rahoittajien yhä äänekkäämpinä vaatimuksina vastuullisesta liiketoiminnasta. Yritysten toimintaa ohjaa vastuullisuuteen liittyvät lait ja säädökset, joiden lisäksi edelläkävijäyritykset tekevät jo toimenpiteitä ennakoiden tulevaisuuden vaatimuksia.

Etenkin ympäristövastuullisuuden osalta on tutkittu, että ihmiset suhtautuvat kyllä ympäristön suojeluun ja vastuullisuuteen myönteisesti, mutta siitä huolimatta heidän varsinainen vastuullinen toimintansa on vähäistä (White & Habib 2018, 9). Mirja Kälviäisen tekemässä tutkimuksessa (Kälviäinen 2020, 202-208) kävi ilmi, että ihmiset ottaisivat mielellään apua vastaan lisätäkseen ympäristövastuullisia toimiaan. He ovat kiinnostuneita palveluista ja tuotteista, jotka arjessa auttaisivat heitä tekemään vastuullisempia valintoja. Ajatusten ja tekojen välinen ero ja kiinnostus tämän eron kaventamiseen on yritysten näkökulmasta hyödynnettävä potentiaali.

Kun noin 70% länsimaiden hiilidioksidipäästöistä syntyy kotitalouksien kuluttamisen tuloksena, yritysten kuluttamisen muutokseen liittyvissä toimenpiteissä paljon kehittämismahdollisuuksia. Kehittämällä sekä omaa toimintaansa vastuullisemmaksi että auttamalla asiakkaita elämään vastuullisemmin yritys voi saada uudenlaista kilpailuetua.



Yritysvastuullisuuden kohdentaminen kuluttajille suunnattuihin vähähiilisiin asumisen ja arjen ratkaisuihin antaa mahdollisuuden sitouttaa kuluttaja-asiakkaita ja tuoda yritysvastuu asiakkaille ja muille sidosryhmille esille läpinäkyvällä ja uskottavalla tavalla.

Mirja Kälviäinen (2020)



Asiakaslähtöisyys on avain kestävien palvelujen kehittämisessä.

Mistä tietää, miten asiakasta voi auttaa vastuullisemmaksi? Tämä voi tapahtua kehittämällä tuotteita ja palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa eli asiakaslähtöisesti. Siis kehittämällä yhdessä, ei vain kysymällä jälkikäteen, mitä tykkäsit? Asiakkaan näkökulma antaa kehittämiselle suunnan ja yhdessä kehittäminen tuo tyypillisesti parempia tuloksia niin asiakkaan kuin yrityksenkin näkökulmasta. On hyvä muistaa, että ”asiakaslähtöinen” ei kuitenkaan tarkoita ”tehdään kaikki mitä asiakas tahtoo, maksaa mitä maksaa”. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä tulee huomioida yrityksen tarpeet ja resurssit, jotta yrityksen toiminta ja asiakkaan saama arvo ovat kestäväällä pohjalla.

Asiakkaan ymmärtäminen on olennainen osa asiakaslähtöistä kehittämistä. Asiakasymmärryksen järjestelmällinen hyödyntäminen kehitystyön alusta loppuun asti tukee parhaiten onnistunutta lopputulosta. Asiakasymmärrystä yritys voi kartuttaa keräämällä ja tutkimalla itsellään jo olevaa tietoa omista asiakkaistaan sekä osallistamalla asiakkaita suoraan kehitystyöhön.

Yrityksen itsellään olevan tiedon lisäksi asiakasymmärrykseen liittyen olemassa paljon materiaalia, jota kannattaa hyödyntää. Mirja Kälviäisen ”Palvelumuotoilulla käyttäjälähtöistä ympäristövastuullisuutta” (2020) selvitys muotoilun, vaikuttamisen psykologian ja kuluttamisen tutkimuksen käyttäjälähtöisistä teemoista sisältää käytännönläheistä tietoa asiakaslähtöiseen kehitystyöhön. On esimerkiksi tärkeää ymmärtää, että ympäristövastuullisten palvelujen kohdalla pelkkä rationaalinen tieto tai kiinnostus asiaan ei saa asiakasta toimimaan.



Palvelujen kestävä kehittäminen

Asiakaslähtöiseen kehittämiseen löytyy runsaasti työkaluja ja menetelmiä palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilussa edetään karkeasti kuvattuna nelivaiheisesti:

- 1 Lähtötilanteen, kokonaiskuvan ja mahdollisen juurisyy selvittäminen
- 2 Ratkaistavan haasteen täsmentäminen selvityksen pohjalta
- 3 Täsmentämisen jälkeen ratkaisun kehittäminen kokeillen
- 4 Ratkaisun viimeistely ja käyttöönotto

Prosessin eri vaiheissa asiakkaita kuullaan ja myös aktiivisesti osallistetaan kehitystyöhön ja suunnitteluun. Asiakasymmärrys rakentuu sekä määrällisen datan, laadullisen ymmärryksen että suoran vuorovaikutuksen pohjalta. Palvelumuotoilun menetelmiä hyödynnettiin myös Askel-projektissa mukana olleiden palveluiden kehittämisessä.

Ympäristövastuullisten tuotteiden ja palveluiden kehittämiseksi Mirja Kälviäinen on tutkimuksensa pohjalta muodostanut asiakaslähtöistä suunnittelua ja kehitystyötä tukevat ”Vihreän muotoilun ohjekortit” (Kälviäinen 2020, 211-213). Ohjekorteissa nostetaan esiin asiakkaan näkökulmasta kehittämisessä huomioitavia asioita. Askeleessa näitä hyödynnettiin ympäristövastuullisten asumisen palveluiden kehittämisessä, mutta kortit ovat oiva apu yleisestikin asiakaslähtöisen kehittämisen tueksi.



Kuva 1: Aukkaita osallistettiin palvelupolkujen kehittämiseen Askeleen työpajassa. (Kuva: Riikka Flink)



Vihreän muotoilun ohjekortit:

Tuota henkilökohtaisia merkityksiä ja arvoa

Abstraktien hyötyjen ja haittojen tekeminen konkreettiseksi

Tarjoa ymmärrettävää ja johonkin tuttuun asiaan verrattavissa olevaa informaatiota

Ympäristön kannalta kestävien ratkaisujen normaalisti tekeminen

Tee ympäristön kannalta kestävästä ratkaisusta helppoja löytää ja käyttää

Tee ympäristön kannalta kestävästä ratkaisusta miellyttäviä ja nautinnollisia

Tee ympäristöuhkia näkyviksi ja tarjoa sitten käytännöllisiä toiminnan mahdollisuuksia

Auta kuluttajia tarjoamalla kestäviä valintoja tukevaa infrastruktuuria ja sääntelyä

(Kälviäinen 2020)

Samassa Kälviäisen tutkimuksessa selvennetään, että ”muutoksen aikaansaamiseksi kiireisen arjen keskellä tarvitaan muutosta tukeva prosessi. Sen pitäisi olla sekä palveluprosessi että löytämistä, innostumista, osaamista ja tavaksi oppimista tukeva prosessi”. (Kälviäinen 2020, 202-208).

Prosessin kuvaamiseen asiakkaan näkökulmasta Askel-projektissa käytettiin palvelumuotoilun yhtä perustyökäkalua, palvelupolkua. Siinä asiakkaan eteneminen ja kokemus palvelusta kuvataan ennen, aikana ja jälkeen palvelun. Palvelupolkua voi käyttää tarpeen mukaan joko antamaan yleiskuvaa tai hyvinkin yksityiskohtaisen palvelun vaiheen tai vuorovaikutustilanteen kuvaamiseen ja analysointiin.

”

Olemme kokeneet, että palvelunkehityksessä kannattaa kytkeä loppuasiakas mahdollisimman aikaisessa vaiheessa mukaan. Asiakaslähtöisyydellä voi varmistua siitä, että palvelu on sellainen, mistä asiakkaat hyötyvät ja millä on kaupallista potentiaalia.

Juha-Pekka Moisio, Lahti Energia



Palvelupolun avulla voi kuvata ja kehittää kokonaan uutta palvelua tai jo olemassa olevaa palvelua. Polun tulee rakentua tiedon, ei arveluiden varaan eli asiakasymmärrys on perustana tärkeä. Palvelupolku on myös oiva työkalu, kun halutaan kehittää kokonaisvaltaisesti asiakaskokemusta. Polku auttaa nostamaan esiin sekä haastavat, hyödyntämättömät että onnistumisen paikat ja rakentamaan asiakkaalle sujuvaa kokonaiskokemusta.

Askel-projektissa asiakaslähtöinen kehittäminen aloitettiin kyselyllä ja asukkaiden eli asiakkaiden haastatteluilla. Tulosten pohjalta kutsuttiin kolme yritystä mukaan ja heidän palveluaihioiden kehittäminen aloitettiin työpajassa yhdessä Anttilanmäki-Kittelän asukkaiden kanssa. Työskentelyn pohjana oli palvelupolku, jota yhdessä täydennettiin ja muokattiin. Työpajan pohjalta ja yritysten tilanteiden mukaan kehitettiin palvelupolut konkreettisia palvelukokeiluita varten (alla Anttilanmäen lainaamon lainaksiantajan palvelukuvaus). Ne toimivat runkoina kokeilutoteutuksille. Kokeilut etenivät kukin tavallaan ja kaikista sai käyttökelpoista tietoa palvelun kehittämiseksi. Tiedot kokeiluista vietiin palvelupolulle jatkokehittämistä varten.

Lainaksiantajan palvelukuvaus



Lisää itsestään
lyhyen esittelyn ja
yhteystiedot.

Kirjaa osaamisensa
ja mitä haluaa
vastineeksi työstä.

Lisää vielä muutaman
työkalun, niiden kuvauk-
sen ja pienen "vuokran".

Vastaa yhteydenottoihin,
lainaa ja auttaa mahdolli-
suuksien mukaan.

Käy antamassa
suosituksia lainaajille
lainaamon sivuilla.



Oppaan palvelupolkujen kuvaukset visualisoivat, millaisista palvelutuokioista palvelut rakentuivat.

Askel-projektissa työstettiin palvelupolkuja Smaply-työkalulla, jonka avulla voi tarkemmin määritellä ja analysoida palvelua kokonaisuutena, sekä palvelutuokioita ja niihin liittyviä kontaktipisteitä.

➤ Tutustu [Smaplyyn](#).



Itselle kiinnostava aihe ja uutuus kiinnostaa. Kokeilusta on itselle hyötyä, siksi tuntui mielekkäältä lähteä mukaan. Ei vaatinut liikaa sitoutumista.

Palvelukokeiluun osallistunut asukas

Yleisinä huomioina asiakaslähtöisestä kehittämisestä voidaan todeta, että kuten muuhunkin kehittämiseen, siihen tulee varata resursseja, varsinkin aikaa. Kehitystyö tulee pohjustaa ja suunnitella huolellisesti. Kehittämisen kannalta olennaisten tahojen aikatauluttaminen samaan aikaan kehittämisen äärelle voi olla haastavaa. Tapaamisten sisältö tulee suunnitella huolellisesti, jotta vaivalla kasatussa tapauksissa edistetään kehitystä eikä vain viihdytä. Toimiva viestintä niin kehitykseen osallistuvien kesken kuin yrityksen sisällä on tärkeää. Asiakaslähtöinen kehittäminen kiinnostaa sekä asiakkaita että yhteistyökumppaneita, joten kehitystyötä voi hyödyntää esimerkiksi yrityksen some-viestinnässä.

Kehittämistyöhön osallistuvien asiakkaiden löytäminen voi olla hankalaa, jolloin sitkeys palkitaan. Ympäristövastuullisten asumisen palveluiden kohdalla aktiivinen asukasyhdistys voi olla ratkaiseva tekijä asiakkaiden tavoittamiseksi. Myös muiden palveluiden osalta kannattaa tutkia, olisiko kohderyhmällä yhdistystä tai tahoa, jonka kanssa voisi tehdä yhteistyötä. Asiakkaiden etsimistä ja sitouttamista kehitystyöhön voi ajatella yrityksen ja tulevan palvelun markkinointina.

Seuraavalle sivulle on koottu askeleita, joilla yrityksesi pääsee ympäristövastuullisten, asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen alkuun. Kun ensimmäinen asiakaslähtöinen kehitysprojekti on saatu valmiiksi, on hyvä tarkastella, miten projekti sujui ja miten siitä jatketaan. Varatkaa aikaa vastata myös seuraaviin kysymyksiin yleisen loppuanalyysin lisäksi: Mitkä olivat projektin välilliset hyödyt? Mitä uutta tai muualla hyödynnettävää tuli ilmi kehittämisen aikana? Miten omaa prosessia voisi kehittää? Miten ja missä asiakaslähtöistä tekemistä voi hyödyntää jatkossa? Parhaimmillaan asiakaslähtöisyys ei rajoitu vain kehittämiseen, vaan läpileikkaa yrityksen koko toiminnan. Vastuullisuuden ja asiakaslähtöisyyden yhdistelmä on vahva pohja menestyvälle liiketoiminnalle!



Tunnista kehittämisen tarve yrityksessäsi.

Kutsu mukaan haasteen näkökulmasta tärkeät henkilöt omasta yrityksestä ja mahdollisilta yhteistyökumppaneilta.

Kutsu asiakkaita mukaan. Hyödynnä tavoittamisessa esimerkiksi yhdistyksiä.

Järjestä kehittäjille riittävästi aikaa ja muita mahdollisesti tarvittavia resursseja.

Suunnittele, miten kehitystyö nivoutuu muuhun yrityksen toimintaan.

Ulkopuolinen kehittäminen ammattilainen auttaa avartamalla näkökulmaa ja tehostamalla prosessia.

Kysy, tutki, selvitä – älä oletta!
Panosta alun selvitystyöhön, jotta varmasti kehitetään oikeaa asiaa. Määrittele, mistä tunnistaa onnistumisen.

Sovi miten ja missä kehittämisen viestitään ja ketkä viestivät.

Kehitä rohkeasti kokeillen!
Lopussa kerää kokemukset myöhempää käyttöä varten.





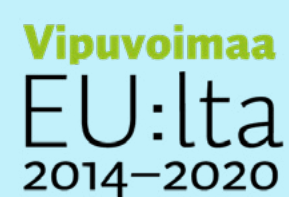
Kestävään kehitykseen ja siihen liittyvään palvelumuotoiluun voit tutustua lisää seuraavien tietolähteiden avulla:

- [Sitra](#)
- [YK Agenda 2030-tavoitteet](#)
- [Kälviäinen: Palvelumuotoilulla käyttäjälähtöistä ympäristövastuullisuutta](#)

Lähteet

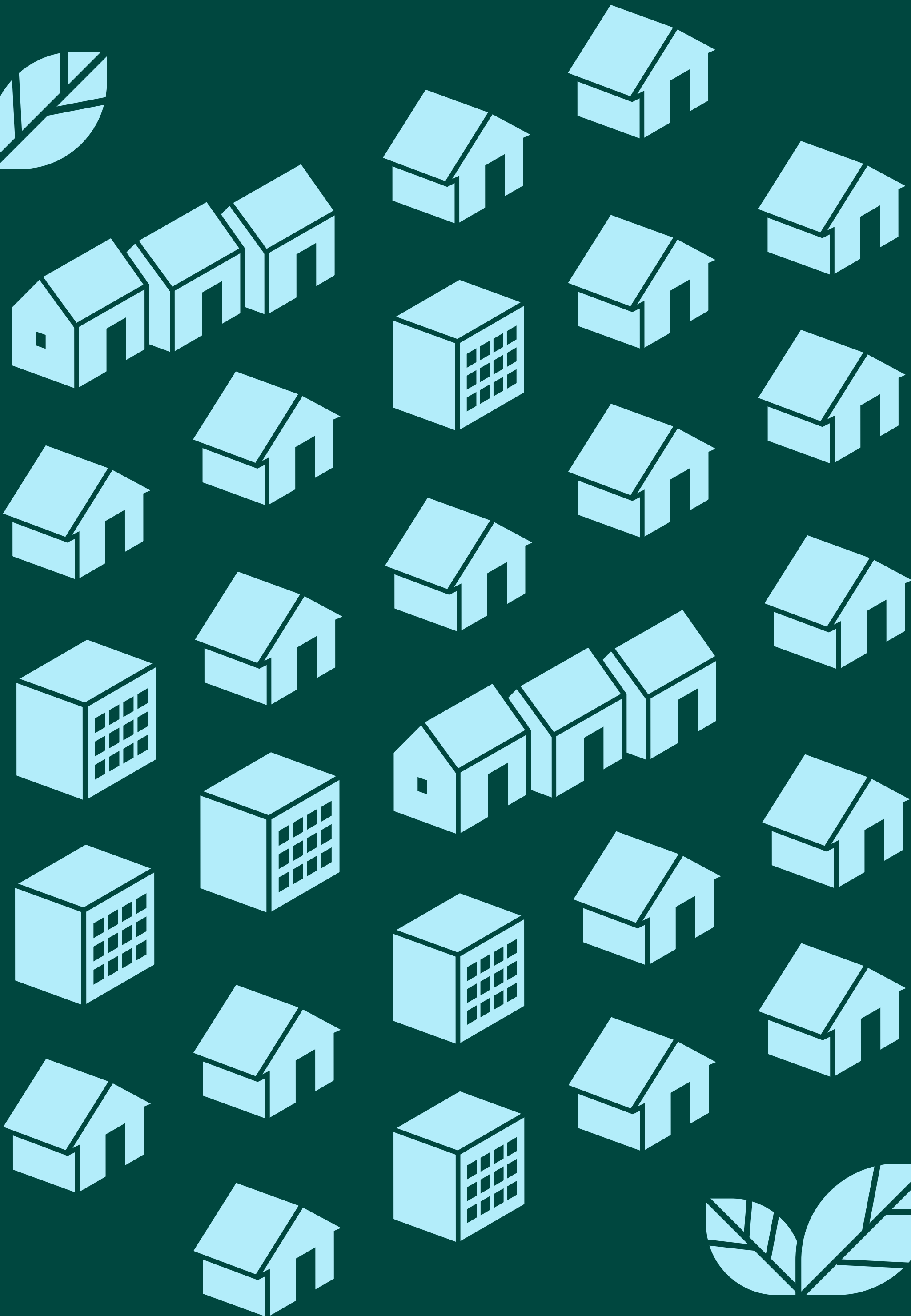
Kälviäinen, M. 2020. Palvelumuotoilulla käyttäjälähtöistä ympäristövastuullisuutta. Lahti: LAB-ammattikorkeakoulu. LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 4. [Viitattu 25.8.2020]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-332-8>

White, K. & Habib, R. 2018. SHIFT – A review and framework for encouraging environmentally sustainable consumer behaviour. Sitra Studies 132. Helsinki: Sitra. [viitattu 20.8.2021] Saatavissa: <https://www.sitra.fi/julkaisut/shift/>



PÄIJÄT-HÄMEEN LIITTO





LAB-ammattikorkeakoulu

ISBN: 978-951-827-370-0 (pdf)

