

***Tervetuloa
yhteiskehittämään!***

Roosa Kallio
HUBS
Tampereen yliopisto

***Mitä
yhteiskehittäminen
on?***





Mitä keskustakirjasto Oodissa sitten teimme?

Otimme asiakkaat ja eri sidosryhmät mukaan ENNEN kuin edes päätöstä rakentamisesta oli tehty.

- Kuuntelimme ja kyselimme
- Haastatteluja, työpajoja, fokusryhmiä
- Yhteisöt, kirjaston kaverit
- Teimme erilaisia kokeiluja muissa kirjastoissa
- Testasimme ja protoilimme
- Observoimme

- Epäonnistuimme ja onnistuimme

Lähdetään liikkeelle:

Kirjoita post-it-lapulle:

- 1. Näin LUULEN asiakkaani ajattelevan.....***
- 2. Tämän TIEDÄN asiakkaani ajattelevan.....***

***Yhteiskehittäminen
on myös aidon
asiakasymmärryksen
keräämistä***

"Luulen ..." ----- > liittyy usein siihen mitä asiakkaan *pitäisi* ajatella

"Tiedän.." ---- > liittyy usein siihen, mitä hän *oikeasti* ajattelee

***Perustuuko
liiketoimintasi nyt
luuloon vai tietoon?***

***Harjoitus 1 -
Mitä et vielä
tiedä ja miksi
sillä on väliä?***





- 1. Mitkä LUULEN-väittämät ovat liiketoimintasi kannalta kriittisimpiä? Ympäröi ne***
- 2. Mitä tapahtuu jos tämä olettamus on väärin?***
- 3. Muuta asia tietämättömyydeksi ja kirjoita "En tiedä vielä...."***

- 1. Mitkä LUULEN-väittämät ovat liiketoimintasi kannalta kriittisimpiä? Ympäröi ne**
- 2. Mitä tapahtuu jos tämä oletamus on väärin?**
- 3. Muuta asia tietämättömyydeksi ja kirjoita "En tiedä vielä...."**

"Luulen , että asiakkaani haluaa sitoutua 8 viikon ohjelmaan" - > jos väittämä on väärä et myy mitään

"Luulen, että asiakkaat haluavat varata ajan apilla.."
--> jos väittämä on väärä, lopputuloksena on tympääntynyt asiakas

"Luulen, että aukioloaikani ovat sopivat" --> jos luulo ei ole totta, menetät asiakkaan tai asiakaskokemus vähintäänkin kärsii

En tiedä vielä, onko asiakkaani valmis sitoutumaan 8 viikon ohjelmaan.

En tiedä vielä haluavatko asiakkaani käyttää appia.

En oikeasti tiedä vielä, ovatko aukioloaikani sopivat asiakkaan elämään.

Yhteiskehittämisen avulla:

Et perusta toimintaasi oletuksiin

Toimintasi perustuu tietoon asiakkaasta ja hänen tarpeistaan

Yhteiskehittäminen alkaa siitä, että tunnistat mitä et tiedä

Älä kysy mielipidettä valmiista ideasta, vaan rakenna ratkaisu yhdessä asiakkaan kanssa

- > Ota asiakas heti alussa mukaan

"Näet mitä et vielä ymmärrä"

Asiakas ei välttämättä jätä ostamatta koska tuote on huono, vaan koska se ei sovi hänen aikatauluunsa, arkeensa tai tapoihinsa.

-- > Tiedätkö minkä asiakkaan ongelman palvelusi nyt ratkaisee?





***Harjoitus 2 -
Tutki - älä
oleta***

Oma yhteiskehittämisen kokeilusi

Tehtävänäsi on suunnitella minikokeilu, johon otat oman asiakkaasi mukaan seuraavan viikon aikana. Tavoitteena on poistaa oletukset ja perustaa tekeminen oikeaan tietoon.

Älä pyydä vastauksia, pyydä apua. Yhteiskehittäminen on sitoutumista ja sitouttamista.

1. Valitse kohta, josta olet epävarma (esim. Onko hinta oikea? Onko palvelupaketti ymmärrettävä? Miksi asiakkaat eivät osta lisäpalvelua?)
2. Kirjoita ylös kysymys/kysymyksiä (1-5), johon vain asiakas tietää vastauksen
3. Suunnittele yhteiskehittämisen muoto:
Esim. haastattelu, testiryhmä, työpaja, päiväkirja
4. Sparraa parin kanssa. Esittele minisuunnitelma parillesi: ovatko kysymykset liian vaikeita? Onko palkinto riittävä vaivaan nähden? Miten varmistat vastauksen aitouden?
5. Aikatauluta tämä ensi viikon keskiviikkoon mennessä.
6. Pohdi MITÄ teet saamallasi tiedolla

Miksi yhteiskehittäminen kannattaa?



***Se on edullista
tuotekehitystä***

Säästät aikaa ja rahaa

Asiakas sitoutuu

Arvo kirkastuu

Erotaudut kilpailijoista

***Voi luoda uutta
liiketoimintaa***



Lopuksi

***Kokeile heti - sen ei
tarvitse olla
monimutkaista ja
hankalaa***

***Tieto on arvokkaampaa
kuin luulo***

***Yhteiskehittäminen on
kumppanuutta***

***Yhteiskehittäminen on
jatkuvaa asiakkaan
näkömyksen arvostamista***

Kiitos osallistumisesta!