



Aalto-yliopisto

# Verkostoteoriat ja niiden antamat työkalut onnistuneen palvelun taustalla

Monika Rautvuori

6.5.2010

Palvelut

Loppukäyttäjät

Toimijat

Toiminnot

Resurssit



E  
S  
T  
E  
E  
T  
/  
E  
D  
E  
L  
L  
Y  
T  
Y  
K  
S  
E  
T

Toimijat suorittavat toimintoja.  
Toimijoilla on tiettyä tietoa  
toiminnoista.

Toimijat hallitsevat  
resursseja joko yksin tai  
yhdessä. Toimijoilla on  
tiettyä tietoa  
resursseista.

Toiminnot liittävät resurssit toisiinsa.  
Toiminnot muuttavat tai vaihtavat  
resursseja toisia resursseja käyttämällä.

# TYÖKALUT $\approx$ AJATTELUMALLIT

- Identifioida kaikki toimijat  
Toimijat & niiden roolit
- Tunnistaa tarvittavat resurssit  
Resurssit & niiden resursseja jakaminen
- Mahdollistaa itse toiminta  
Esteiden & edellytysten kartoitus

Julkiset  
Yritykset  
Loppukäyttäjät (?)

Toimijat

Toiminnot

Resurssit

Kehitystyö  
Itse palvelu

Tieto  
Raha  
Aika  
Ihmiset



E  
S  
T  
E  
E  
T  
  
/  
  
E  
D  
E  
L  
L  
Y  
T  
Y  
K  
S  
E  
T

Byrokratia  
Totutut tavat  
Organisaatiokulttuurit  
Muutosvastarinta

Strateginen tuki  
Avoin mieli  
Resurssit  
Aiemmat epäviralliset  
verkostot (?)

**Kiitos!**