



Centria. Raportteja ja selvityksiä, 45

Johanna Hautamäki, Tarja Mäkitalo, Marika Hautala

## **YHDESSÄ KOKEILTUA**

Centria-ammattikorkeakoulu 2020

**JULKAISIJA:**

Centria-ammattikorkeakoulu  
Talonpojankatu 2, 67100 Kokkola

**JAKELU:**

Centria kirjasto- ja tietopalvelu  
kirjasto.kokkola@centria.fi, p. 040 808 5102

Taitto: Centria-ammattikorkeakoulun markkinointi- ja viestintäpalvelut  
Kannen kuva: AppSim -hanke

Centria. Raportteja ja selvityksiä, 45  
ISBN 978-952-7173-54-1 (PDF)  
ISSN 2342-933X

## SISÄLLYS

1. JOHDANTO .....	4
2. PROFIILOPOHJA .....	5
3. PALVELUPOLUN LUONNOS .....	6
4. TOIMINTAMALLIN KUVAUS .....	7
5. KOKEILUN SUUNNITTELU .....	8
6. KOKEILUN ARVIOINTI .....	9
7. PALVELUN PROTOTYYPIN SUUNNITTELU .....	10
8. OLEMASSA OLEVAN PALVELUN KEHITTÄMINEN .....	11
9. PALVELUN TESTAAMINEN .....	12

## 1. JOHDANTO

Tämä julkaisu on tuotettu osana Centria-ammattikorkeakoulun AppSim - Soveltava simulaatiopedagogiikka, digitaalisuus ja palvelumuotoilu osaamisen kehittäjinä –hankkeen toimintaa. AppSim-hanke on panoksemme kokeilukulttuurin edistämiseen ja uuden osaamisen kehittämiseen työelämän murroksessa palvelumuotoilun keinoin. Yhdeksi keskeiseksi näkökulmaksi hankkeen aikana muodostui monialaisuus ja sen myötä erilaisten menetelmien sekä osaamisen ristiinpölyttäminen.

*Tavoitteena on palvelumuotoilun avulla löytää uusia toimintatapoja, kehittää uusia oppimismenetelmiä ja oppimisympäristöjä digitaalisuutta ja pelillisyyttä hyödyntäen. Työskentelyssä hyödynnetään Living Lab -toimintamallin tapaan autenttisissa ympäristöissä tapahtuvaa osallistavaa kehittämistä yhteistyössä työelämän kanssa. Kokeilevan kehittämisen tuloksena hankkeessa nostetaan osaamistasoa simulaatiopedagogiikassa, digitaalisuuden hyödyntämisessä ja palvelumuotoilussa. (Hautamäki, 2016)*

Tässä julkaisussa jaamme hankkeen työskentelyn aikana kehitettyjä menetelmäpohjia täydentämään aiempaa Tulevaisuuden työelämää varten -julkaisua, jossa kuvattiin hankkeen toimintaa ja tuloksia. Näiden pohjien avulla voidaan konkretisoida ja dokumentoida palvelun kehittämistä ja kokeiluja sekä edistää eri osapuolten osallisuutta työskentelyssä.

Haluan vielä kiittää koko hanketiimin puolesta kaikkia mukana olleita yhteistyökumppaneita ja työpajoihin osallistuneita. Ilman toimivaa yhteistyötä hankehenkilöstön kesken ja yhteistyökumppaneiden kanssa nämä tavoitteet olisivat jääneet saavuttamatta ja kokeilut tekemättä. Toivottavasti tämä materiaali innostaa teitä lukijoita yhtä antoisiihin kokeiluihin kuin mitä me saimme olla toteuttamassa.

Yhdessä olemme enemmän!  
Johanna Hautamäki

Menetelmäpohjien kehittämisessä olemme käyttäneet lähdemateriaalina useita eri aineistoja: Business Model Canvas <https://www.strategyzer.com/canvas/business-model-canvas>  
<https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods>  
Espoon kaupungin sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun  
Kokeileva Suomi [www.kokeilevasuomi.fi](http://www.kokeilevasuomi.fi)  
Jyväskylän ammattikorkeakoulun 2010-2012 SDT – Palvelumuotoilun työkalupakki -hankkeessa yhteistyössä Palmu Inc.in kanssa toteutettu Palvelumuotoilun työkalupakki

Hankkeen rahoituksesta vastasivat Centria-ammattikorkeakoulu Oy, Euroopan sosiaalirahasto (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, Kokkolanseudun Kehitys Oy KOSEK sekä työelämäkumppanit.







## 4. TOIMINTAMALLIN KUVAUS

# Toimintamallin kuvaus

Laatija:  Aihe:  PVM:  Versio:

**Keskeiset kumppanit**  
Ketkä ovat ne keskeiset kumppanit, joita ilman toiminta ei ole mahdollista?  
Ovatko jotkin keskeiset toiminnot tai resurssit riippuvaisia kumppaneista?

**Tärkeät tehtävät**  
Mitä toimintoja arvotupauksen täyttämisen vaatii?  
Keskeiset tehtävät, joita ilman toiminnan tavoite ei täyty

**Arvon luominen**  
Mitä arvoa tuotamme asiakkaillemme?  
Mitä asiakkaan ongelmaa ratkaisemme?  
Mitä asiakkaille luvataan?

**Asiakassuhteet**  
Minkä tyyppisiä ovat asiakkuussuhteet?

**Keskeiset asiakasryhmät**

**Kanavat**  
Mitä kautta asiakkaat tavoitetaan?

**Kustannusrakenne**  
Mihin raha menee?  
Mitkä ovat toiminnan suurimmat kustannuksia?

**Tulovirta**  
Mistä tulot koostuvat, mikä on tulo rakenne?  
Mistä tuotetusta arvosta/hyödyistä asiakkaat ovat valmiita maksamaan? Maksuvat

Lähtö: <http://www.businessmodelgeneration.com/canvas/bmc>

Centria  
KOSKES  
Vuosiohjelma EU:lta 2014-2020

www.centria.fi/appsim

www.centria.fi/appsim

Johanna Hautamäki & Marika Hautala



## 5. KOKEILUN SUUNNITTELU

### Kokeilun suunnittelu:

Mitä tarkoituksenmukaisemmin ja pienemmällä vaivalla saat ideasi kuvattua sen, parempi. Hyvin asetellut kysymyksetkin voivat olla riittäviä. Heittäydy luovaksi ja rohkeaksi!

Täydentäviä työkaluja:

- Toimintamallin kuvaus (BMC)
- Profiilit
- Palvelun prototyypin suunnittelu -lomake
- Palvelupolku

Kuvaile lyhyesti kokeilun aihe, mitä haluat ratkaista tai mikä on uusi idea jota halutaan kokeilla? Rajaa tavoite. Ilmaise kuvin tai sanoin: Mitä, miksi, kenelle ja miten?

Tarvittavat resurssit ja kustannukset: Kuka ja mitä? Mitä toimintaa ja tarvikkeita jne. tarvitaan, jotta ideaa voidaan kokeilla nopeasti ja kevyesti asiakkaiden kanssa? esim. työaika, materiaalit

Aikataulu, vastuut ja työnjako, kuka tekee ja mitä?

Mittarit ja seuranta: Miten idean toimivuutta tai haasteen ratkaisua arvioidaan kokeilun aikana ja jälkeen (esim. asiakasmäärä, myynti, ajan säästö jne.)? Millä aikajänteellä seurantaa tehdään? Muista myös alkutilanteen kuvaus.

IDEOINTI-  
TYÖPAJA

www.centria.fi/appsim

IDEOINTI-  
TYÖPAJA

www.centria.fi/appsim

## 6. KOKEILUN ARVIOINTI

**Kokeilun arviointi:**

**Mittarit ja seuranta: Mitä kokeilusta voidaan kertoa mittareiden perusteella? mittarit nimetty suunnitelumakkeessa**

**Vastuut ja työnjako, toteutuivatko suunnitellusti? Mitä haasteita ilmeni?**

**Resurssit ja kustannukset: Toteutuivatko suunnitellusti? Mikä muuttui tai tarkentui?**

**Tavoitteiden toteutuminen. Miten toteutus eteni ja mitä saatiin lopputuloksena? Mitä oppittiin?**

**Jatkokehittävää/uusia ideoita:**

**Miten jatkan tästä?**

**www.centria.fi/appsim**

**Centria** ANNAATTIHOITOKESKUS  
**KOSEK** Keskittämällä  
**Vinvoimaa EU:lta 2014-2020**  
**European Union**

**www.centria.fi/appsim** Johanna Hautamäki & Marika Hautala 2019

## 7. PALVELUN PROTOTYYPIN SUUNNITTELU

**Palvelun prototyypin suunnittelu**

**Palvelun idea/aihe:**

**Palvelun kohderyhmä:**  
Kuka on palvelun asiakas tai käyttäjä, ovatko he eri henkilöitä? Laadi profiili

**Luonnostele palvelupolku**  
Laadi Post-it-lapuista aikajana, piirrä tikku-ukoilta sarjakuvana, valokuvaa, leikkaa-liimaa tai simuloi jne.  
- Mitä tapahtuu ennen palvelua, palvelun aikana ja sen jälkeen?  
- Aloita kuvaamalla asiakkaan tai käyttäjän polku  
- Seuraavassa vaiheessa mieti ketä muita toimijoita on osallisina palvelun tuottamisessa?  
Lisää aikajanelle heidän polkunsa

**Jatkosuunnitelma:**

**Palvelun TOP 3 vahvuudet:**

**Palvelun TOP 3 haasteet:**

**Mikä on arvo jota asiakkaalle tuotetaan?**  
Arvo = tuote + palvelu + vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Arvolupaus on myös viesti, jolla palvelua markkinoidaan, syy ostaa palvelu.

**IDEOINTI-TYÖPAJA**

**IDEOINTI-TYÖPAJA**

**www.centria.fi/appsim**

**www.centria.fi/appsim**

**Centria**  
ANIMATIO-ROKKAUKSELLI  
KOSKEK  
Virtuaalimaailma  
EU:lta  
2014-2020  
EUROOPAN LIITTI

## 8. OLEMASSA OLEVAN PALVELUN KEHITTÄMINEN

**Olemissa olevan palvelun kehittäminen:**

**Palvelun nimi/lyhyt kuvaus**

**Palvelun kohderyhmä**  
Kuka on palvelun asiakas tai käyttäjä, ovatko he eri henkilöitä? Mitä arvoa palvelu hänelle tuottaa=tuote+palvelu+vuorovaikutus? Laadi asiakasprofiili

**Kehittämishaasteen rajaaminen**  
Voit käyttää apuna toimintamallin kuvausta.

**Palvelupolun kuvaus**  
Dokumentoi palvelun nykytila  
Laadi Post it -lapuista aikajana, piirrä tikku-ukoilla sarjakuvana, valokuvaa, leikkaa-liimaa tainuloja jne.  
- Aloita kuvaamalla asiakkaan tai käyttäjän polku, mitä tapahtuu ennen palvelua, palvelun aikana ja sen jälkeen?  
- Seuraavassa vaiheessa mieti ketä muita toimijoita on osallisina palvelun tuottamisessa, kuvaa heidän toimintansa omina polkuina  
- Käy läpi ja tee näkyväksi polkujen haastekohdat ja vauvuudet  
- Ratkaisuideoiden tuottaminen, polkujen muokkaaminen

**Kehittämissuunnitelma**

**Centria** ANKAMATTIKOIRIOPOLU  
**KOSEK** KESKIK  
Vipuvoimaa EU:lta 2014-2020  
EUROOPAN LIITTO

**www.centria.fi/appsim** Johanna Hautamäki & Marika Hautala 2019



## 9. PALVELUN TESTAAMINEN

# Palvelun testaaminen

PROSESSIN KUVAAMINEN

LIVING LAB KOKEILEVA KEHITTÄMINEN PALVELUPROSESSI IDEOINTI-TYÖPAJA

**Kuvaile lyhyesti palvelu, jota olet testaamassa. Laajemman kokonaisuuden hahmottamisessa voi käyttää apuna toimintamallin kuvausta (BMC).**

**Miksi teet testaamisen, kuka hyödyntää tuloksia ja miten?**

**Tarvittavat resurssit: Ketä ja mitä? Mitä toimintaa ja tarvikkeita jne. tarvitaan, jotta palvelua voidaan testata nopeasti ja kevyesti asiakkaiden kanssa? esim. pahlvia ja kyniä, piirtäjä**

**Kustannukset: Mitä kuluja kokeilusta syntyy? esim. työaika ja materiaalien hinnat**

**Testaamisen dokumentointi: Mieti millä tavoin tallennat kokemukset?**

AppSim

ETÄKOKEILUT  
TYÖELÄMÄ-KUMPPANIT  
MONIALAINEN YHTEISTYÖ  
EMPATIA-KOKEILUT  
HAVAINNOINTI  
DRAAMA  
STRATEGIA-TYÖSKENTELY  
OSALLISTAMINEN  
PALVELUPOLKU  
SKENAARIO-TYÖSKENTELY  
PELILLISYYS  
TULEVAISUUS-LAUTAPELI

Centria ANNAATTIKORKEAKOULU  
KOSK KOKOJA  
Vipuvoimaa EU:lta 2014-2020  
EUROOPAN UNIONIN TUUKA

www.centria.fi/appsim Johanna Hautamäki & Marika Hautala 2019

## YHDESSÄ KOKEILTUA

Tämä julkaisu on tuotettu osana Centria-ammattikorkeakoulun AppSim - Soveltava simulaatiopedagogiikka, digitaalisuus ja palvelumuotoilu osaamisen kehittäjinä –hankkeen toimintaa. AppSim-hanke on panoksemme kokeilukulttuurin edistämiseen ja uuden osaamisen kehittämiseen työelämän murroksessa palvelumuotoilun keinoin. Yhdeksi keskeiseksi näkökulmaksi hankkeen aikana muodostui monialaisuus ja sen myötä erilaisten menetelmien sekä osaamisen ristiinpölyttäminen.

Tässä julkaisussa jaamme hankkeen työskentelyn aikana kehitettyjä menetelmäpohjia täydentämään aiempaa Tulevaisuuden työelämää varten -julkaisua, jossa kuvattiin hankkeen toimintaa ja tuloksia. Näiden pohjien avulla voidaan konkretisoida ja dokumentoida palvelun kehittämistä ja kokeiluja sekä edistää eri osapuolten osallisuutta työskentelyssä.

Haluan vielä kiittää koko hanketiimin puolesta kaikkia mukana olleita yhteistyökumppaneita ja työpajoihin osallistuneita. Ilman toimivaa yhteistyötä hankehenkilöstön kesken ja yhteistyökumppaneiden kanssa nämä tavoitteet olisivat jääneet saavuttamatta ja kokeilut tekemättä. Toivottavasti tämä materiaali innostaa teitä lukijoita yhtä antoisiin kokeiluihin kuin mitä me saimme olla toteuttamassa.

Centria. Raportteja ja selvityksiä, 45

ISBN 978-952-7173-54-1 (PDF)

ISSN 2342-933X