



## TOIMINTAMALLI TAPAHTUMATUOTANTO- PROSESSILLE PALVELUMUOTOILUN JA PELILLISTÄMISEN MENETELMIN



Koulutusala Kulttuuriala	
Koulutusohjelma Muotoilun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Eija Bergman	
Työn nimi Toimintamalli tapahtumatuotantoprosessille palvelumuotoilun ja pelillistämisen menetelmin	
Päiväys	30.5.2013
Sivumäärä/Liitteet	56/1
Ohjaaja(t) Juha Miettinen, Antti Kares	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Savonia-ammattikorkeakoulu, Terveysala, Suun Vuosi 2013-projekti	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön aiheena oli tarkastella muotoilijan roolia erilaisten tapahtumien suunnitteluprosessissa. Työn tavoitteena oli luoda teorian ja case-tapahtumaprosessin kautta uusia toimintatapoja ja näkökulmia tapahtumatuotannolle, käyttämällä lähestymistapoina totutusta poikkeavia metodeja.</p> <p>Tarkastelukulma rajattiin tapahtumatuotannon toteuttajien toimintaan. Työssä tutkittiin, millaisia uusia näkökulmia tapahtumatuotantoprosessiin voisi tuoda pelillistämällä, eli pelimekaniikan ja –dynamiikan soveltamisella ei-pelillisiin yhteyksiin. Lähestymistapana oli pelillistämisen yhdistäminen palvelumuotoilusta tuttuun palvelupolkuun, jossa suunniteltiin prosessin kulun keskeisimmät tuokiot kontaktipisteineen.</p> <p>Tutkimustuloksia sovellettiin opinnäytetyön toimeksiantajan tapahtumaprosessiin: Suun Vuosi 2013 – teemavuoteen, joka on suun terveyden edistämisen teemavuosi Kuopiossa. Suun Vuoden toteuttajina ovat suuhygienisti- ja hammaslääketieteen opiskelijat, joiden toimintaan tarjottiin opinnäytetyössä uusia lähestymistapoja ja näkökulmia.</p> <p>Tutkimuksessa tehtiin laaja katsaus pelillistämisen ja palvelumuotoilun teoriaan käyttäen kirjallisuus- ja internetlähdeitä. Tutkimustietoa Suun Vuoden tapahtumaprosessin kulusta saatiin omien havaintojen pohjalta, olemalla muotoilijan roolissa osana työryhmää helmikuussa 2013. Tietoa Suun Vuoden kehittämiskohteista saatiin myös asiakkaiden ja työryhmän palautteiden perusteella.</p> <p>Työn tuloksena syntyi uudenlainen visualisoitu toimintamalli Suun Vuosi- teemavuoden toteuttajille, josta voi olla hyötyä kaikille muillekin tapahtumatuotannon parissa työskenteleville tai tapahtumaa suunnitteleville tahoille.</p>	
Avainsanat Palvelumuotoilu, pelillistäminen, tapahtumatuotanto, toimintamalli, Suun Vuosi 2013	

Field of Study Culture			
Degree Programme Degree Programme in Design			
Author(s) Eija Bergman			
Title of Thesis Approach to the event production process with service design and gamification methods			
Date	30.5.2013	Pages/Appendices	56/1
Supervisor(s) Antti Kares, Juha Miettinen			
Client Organisation /Partners Savonia University of Applied Sciences, Sairaalakatu Campus, Suun Vuosi 2013 project			
<p>Abstract</p> <p>The thesis was about to view a designer's role in the planning process of various events. The goal of the work was to create new methods of operation for the event production and get new perspective into it through a theory and case-transaction process and by using uncommon methods.</p> <p>The viewing angle was limited to the acts of event production executors. This study investigates what new perspectives on event production could be introduced with gamification, which means the use of game mechanics and dynamics in a non-game context.</p> <p>The approach was to combine gamification with the service design service path in which the process flow including the most important contact moments was planned.</p> <p>The results of the thesis were applied to the principal event process: The year of Suun Vuosi 2013, which is the year of oral health promotion in Kuopio, carried out by a dental hygienist and odontology students, to whom new approaches and perspectives were offered by the thesis.</p> <p>An extensive review of the theory of gamification and service design was carried out using literary and Internet sources. Research information of Suun Vuosi was collected on the basis of one's own findings and by acting as a designer as part of the team in February 2013. Information about the areas which require improvement was received through the customers' and team's feedback.</p> <p>The thesis resulted in a new kind of visualized approach, which can be useful for the promoters of the year of Suun vuosi and all other quarters or persons working in event planning or production.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Service design, gamification, event production, approach, Suun Vuosi 2013</p>			

# SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>PELILLISTÄMINEN</b> .....	<b>10</b>
2.1	Mitä pelillistäminen terminä tarkoittaa? .....	10
2.2	Pelillistämisen keinoja .....	11
2.3	Pelillistämisen käyttöalueita ja sovelluksia .....	13
2.3.1	Green Giantin pelillistämissovellus .....	14
2.3.2	Sulavan pelillistämissovellus .....	14
2.4	Pelillistämisen tulevaisuus .....	18
2.5	Kokonaisvaltainen pelillistäminen .....	19
<b>3</b>	<b>PALVELUMUOTOILU</b> .....	<b>20</b>
3.1	Palvelumuotoiluprosessin kokonaiskulku .....	21
3.2	Asiakaskokemus .....	22
3.3	Palvelupolku .....	23
<b>4</b>	<b>CASE: SUUN VUOSI 2013</b> .....	<b>25</b>
4.1	Sidosryhmät .....	25
4.2	Kirjastoviikot .....	26
4.3	Suun Vuoden kehittämiskohteet .....	29
<b>5</b>	<b>TAPAHTUMAPROSESSIN KULKU</b> .....	<b>32</b>
<b>6</b>	<b>TOIMINTAMALLIN SUUNNITELMA</b> .....	<b>33</b>
6.1	Toimintaperiaate .....	34
<b>7</b>	<b>TOIMINTAMALLI</b> .....	<b>36</b>
7.1	Toimintamalli Suun Vuoteen .....	36
7.2	Toimintamalli tuleviin tapahtumiin .....	49
<b>8</b>	<b>TOIMINTAMALLIN ANALYSOINTIA</b> .....	<b>50</b>
8.1	Toimintamalli ratkaisuna kehittämiskohteisiin .....	50
8.2	Toimintamallin haasteet käytännössä .....	50

<b>9 MUOTOILIJAN ROOLIT PROSESSEISSA .....</b>	<b>51</b>
9.1 Työn merkitykset .....	51
9.2 Opinnäytetyöprosessin kulku .....	52
<b>KUVA- JA KUVIOLUETTELO .....</b>	<b>53</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>55</b>
<b>LIITTEET</b>	
Liite 1 Suun Vuosi- teemavuoden esite	



# 1 JOHDANTO

Hektisessä tapahtumatuotannossa on usein mukana monia eri toimijoita ja tahoja, paljon toteuttajia ja monia erilaisia asiakassidosryhmiä. Näin ollen ei ole ihme, että erilaisia ongelmia syntyy ja etenkin prosessin selkeydessä ja sujuvuudessa olisi usein parantamisen varaa. Mikä ratkaisuksi?

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda muotoilun menetelmin uudenlaisia toimintatapoja tapahtumatuotantoprosessien toteuttajille sekä tarkastella muotoilijan rooleja ja totuusta poikkeavia mahdollisuuksia prosessin kulun suunnittelijana.

Opinnäytetyössä teoriaa sovelletaan käytännön tasolle toimeksiantajan tapahtumaprosessiin: Suun Vuosi 2013–teemavuoden toimintamalliksi. Suun Vuosi on suun terveyden ja omahoidon teemavuosi Kuopiossa, jonka vastuutahona on suuri joukko kuopiolaisia suun terveyden alan toimijoita. Toimintamallissa tarkastelun kohteena ovat Suun Vuoden toteuttajataho, eli kuopiolaiset suuhygienisti- ja hammaslääkäriopiskelijat, joiden toimintaan prosessissa pyritään luomaan uusia toteutustapoja.

Työssä käytetään lähestymistapoina pelillistämisen ja palvelumuotoilun yhdistämistä toinen toistaan tukevaksi loogiseksi kokonaisuudeksi. Palvelumuotoilun ja pelillistämisen yhdistäminen on perusteltua, koska kumpikin menetelmä tähtää samankaltaisiin tavoitteisiin, kuten tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen, mutta käyttämällä menetelmiä yhteen linkittyneenä tuloksia saadaan tehostettua entisestään. Menetelmät yhdistämällä saadaan luotua myös uusi lähestymistapa totuttuun palvelumuotoiluun.

Palvelumuotoilussa tarkastelun kohteena ovat perinteisesti asiakkaat, joiden kokeman palvelutapahtuman asiakaskokemusta pyritään muokkaamaan ideaaliksi ja toimivaksi muotoilun menetelmin. Opinnäytetyössä tarkastelun kohteena ovat tästä poiketen asiakkaiden sijaan toteuttajat. Toteuttajien prosessin kulkua on muokattu palvelumuotoilusta tutun palvelupolun ja sen sisältämien tuokioiden ja kontaktipisteiden sekä siihen yhdistetyn pelillistämisen avulla, jolloin on pystytty suunnittelemaan ja muokkaamaan selkeämmin tapahtumaprosessin koko kulku sekä keskeiset vaiheet prosessissa.

Pelillistäminen parantaa ensisijaisesti toteuttajien motivaatiota ja sitoutumista, mikä puolestaan heijastuu koko tapahtuman onnistuneempaan lopputulokseen ja sitä kautta myös asiakkaille näkyvään osaan. Pelillistäminen, eli pelimekaniikan ja – dynamiikan soveltaminen reaali maailman yhteyksiin – kuten esimerkiksi työelämään tai koulutukseen – on kansainvälisesti tutkittu ja testattu toimivaksi menetelmäksi, joka voi kasvaa tulevaisuudessa vielä nykyistä suurempiinkin mittasuhteisiin. Kansainvälisen tutkimus- ja konsultointiyritys Gartnerin tutkimusten mukaan yli 50 % organisaatioista, jotka työskentelevät innovaatioprosessien parissa, tulevat pelillistämään prosessinsa vuoteen 2015 mennessä (Gartner 2011).

Laadullista tutkimusta työn pohjaksi on tehty aluksi havainnoimalla kentällä: helmikuussa 2013 Suun Vuoden kirjastoviikkojen suunnittelu- ja toteutusprosessia on seurattu läheltä työn tekijän ollessa itse toimijana prosessissa muotoilijan roolissa. Tietoa kehittämiskohteista on myös saatu tapahtuman jälkeen asiakaspalautteiden ja työryhmän palautteiden pohjalta.

Opinnäytetyön näkökulma onkin syntynyt käytännön tarpeesta, omien ja muun työryhmän havaintojen pohjalta: tapahtumatuotannossa on usein paljon työntekijöitä, erilaisia toimijoita ja sidosryhmiä, jolloin kokonaisuuden hahmottaminen ja selkeyden säilyttäminen prosessissa on voi muodostua tekijöille haasteelliseksi. Sekavuus yleensä lisää toimijoiden motivaatio-ongelmia ja työtehtävien jakautumista epätasaisesti, mikä heijastuu väistämättä tapahtuman onnistumiseen ja lopputulokseen.

Raportissa käydään läpi aluksi pelillistämisen teoriaa ja tutkimustietoa, jota havainnollistetaan Suomesta ja maailmalta löytynein käytännön esimerkein. Tämän jälkeen raportti etenee palvelumuotoilun teorian aukipurkuun, joka on kooste ja lyhyt kokonaiskuvaus palvelumuotoilun toiminta-ajatuksesta ja keskeisimmistä menetelmistä. Pelillistämisen ja palvelumuotoilun teorioiden aukipurku avaa myös näkymiä niiden havaittavissa oleviin keskinäisiin yhtymäkohtiin.

Raportissa esitellään myös Suun Vuosi – teemavuoden toiminta-ajatusta ja esille nousseita kehittämiskohteita. Suun Vuoden tapahtuman kulkua verrataan tapahtumankulun yleisiin lainalaisuuksiin, josta on saatu tutkimustietoa kirjallisuuslähteestä. Lopuksi määritellään Suun Vuoden tapahtuman kulun toteuttajien polku, joka pelillistetään. Havainnollistamiseen käytetään visualisoinnin menetelmää.



Työn edetessä syntyy toimintamalli tapahtumatuotannolle, jossa koko prosessiin on tuotu aivan uusi näkökulma pelillistämisen ja palvelumuotoilun avulla. Toimintamallia sovelletaan Suun Vuosi – teemavuodelle ja se on suunnattu ensisijaisesti työryhmän vastuutaholle avuksi toiminnan uudelleenlaiseen organisointiin. Samaa toimintamallia voivat soveltaa myös muut tapahtumatuotannon parissa työskentelevät tai tapahtuman järjestämistä suunnittelevat tahot.

### **Menetelmät:**

- Laadullinen tutkimus
  - o Havainnointi Suun Vuosi 2013 – tapahtumassa helmikuussa 2013, alkaen suunnittelusta ja päättyen tapahtuman purkuun
  - o Suun Vuosi- tapahtuman työryhmän ja asiakkaiden kokemukset ja palautteet
  
- Pelillistämisen menetelmät
  - o Kokonaisvaltainen pelillistämisen elementtien ja työkalujen soveltaminen
  
- Palvelumuotoilun menetelmät
  - o Palvelupolun, palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden soveltaminen työn näkökulmaan
  - o Polun, tuokioiden ja kontaktipisteiden visualisointi

## 2 PELILLISTÄMINEN

Pelillistämistä puhuttaessa on tärkeää ymmärtää, mitä termillä tarkkaan ottaen tarkoitetaan ja miten sillä voidaan vaikuttaa ihmisten toimintaan, jotta näitä toimintatapoja voitaisiin siirtää tapahtumatuotannon toteutuksen kehittämiseen.

Pelillistämisen (engl. gamification) ominaisuuksia on käytetty hyödyksi jo kauan ennen kuin itse termi on otettu yleisesti käyttöön. Pelillistäminen on ollut jo pitkään tuttua muun muassa yritysten kanta-asiakasjärjestelmistä myös Suomessa. Nykypäivänäkään kaikki eivät vielä ole kuulleet koskaan pelillistämisestä tai tunne termin merkitystä, joten kaikissa yhteyksissä ei vielä kuule puhuttavan pelillistämistä, vaikka toiminnassa olisikin kyse juuri siitä.

### 2.1 Mitä pelillistäminen terminä tarkoittaa?

Corinne Smich (2011), Solution marketing director ja pelillistämisen asiantuntija Open Textiltä, kertoo pelillistämisen olevan usein väärin ymmärretty termi, koska moni luulee sen tarkoittavan vain pelien laittamista työtilaan, mikä ei pidä paikkaansa. Pelillistämällä tarkoitetaan pelidynamiikan ja -mekaniikan soveltamista esimerkiksi palveluihin, applikaatioihin tai verkkosivuihin. Tarkoituksena on edistää palvelunkäyttäjien osallistumista ja sitoutumista käytettyyn palveluun stimuloivalla ja motivoivalla tavalla, minkä päämääränä on myös lisätä kyseisen palvelun tai sovelluksen käyttäjämäärää.

Tutkimus- ja konsultointiyhtiö Gartnerin mukaan pelillistämisen tavoitteena on kasvattaa sitoutumista, muuttaa käyttäytymistä ja edistää innovointia. Näin ollen mahdollisuudet esimerkiksi yrityksille ovat suuret, kun pelillistämisen tuloksena voidaan saada sitoutuneempia asiakkaita tai vaikkapa parannettua henkilökunnan suorituskykyä. (Gartner 2011.)

Myös konsultointiyhtiö Deloitte mukaan organisaatiot, jotka käyttävät pelillistämistä, voivat saada uskollisten asiakkaiden lisäksi arvokasta kilpailuetua muun muassa rekrytointiin, taitojen kehittämiseen ja suorituskykyyn. Pelillistämisessä sovelletaan peleistä tuttuja ominaisuuksia -kuten hauskuutta, leikkisyyttä ja tekemisen intoa- reaali maailmaan, ei-pelillisiin yhteyksiin. (Deloitte.)

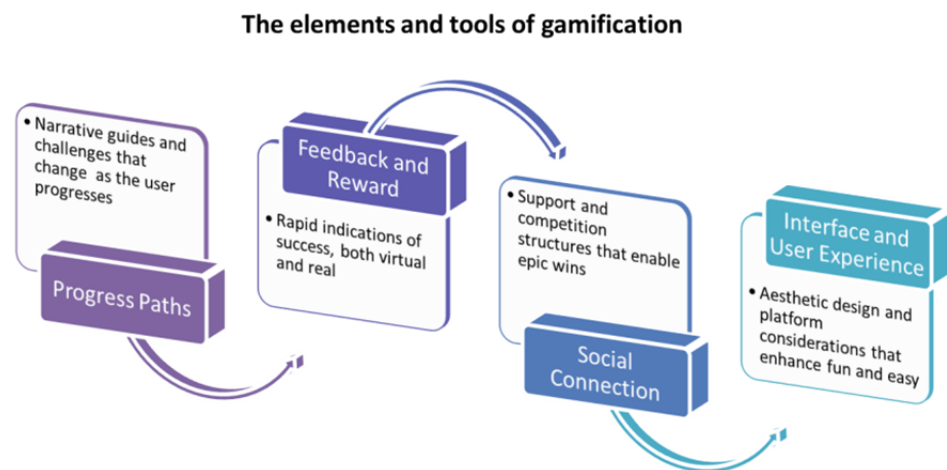
## 2.2 Pelillistämisen keinoja

Pelillistäminen vetoaa ihmisten kilpailuviettiin ja sisältää usein myös palkitsemista tehdystä toiminnasta. Palkinnot voivat olla esimerkiksi virtuaalivaluuttaa, ilmaisia lahjoja, alennuksia, pistetaulukoita, edistymispalkkeja, saavutusten seuraamista ja ylemmälle tasolle siirtymistä. (Anderson ja Rainie 2012.)

Kuten myös perinteisessä pelisuunnittelussa, myös pelillistämisessä käytetään erilaisia strategioita ja välineitä helpottamaan suunnitteluprosessia. Prosessissa voidaan nähdä neljä keskeistä elementtiä:

1. **Kehityspolut: Haasteiden käyttö ja kehittyvät kertomukset lisäämään tehtävien loppuun saattamista.** Perinteisissä peleissä seuraava tavoite on yleensä selkeä. Tosielämän skenaariot eivät ole yleensä yhtä selkeitä, mutta lisäämällä kehityspolut prosesseihin ja järjestelmiin selkeyttä voidaan lisätä. Kehityspolkujen haastavuutta tulee kasvattaa ajan myötä: jos kyseessä on jo edistyneempi henkilö, hänen tulee suorittaa järjestelmässä mukana pysyäkseen vaativamman tason haasteita kuin noviisin.
2. **Palaute ja palkitseminen: Menestymisen nopea osoitus ja palkitseminen virtuaalisten tai rahallisten palkkioiden muodossa.** Peleissä palkinnon saamista ei tarvitse odottaa: rakennukset sortuvat äänekkäästi, pisteet kasvavat välittömästi ja virtuaaliraha voi vaihtaa omistajaa. Todellisessa elämässä yksilön toimet voivat jäädä kuitenkin kokonaan huomaamatta tai palkitsematta. Palkinnon tulee olla oikeanlainen ja se tulee saada oikeassa paikassa, mikä on myös yksi suunnitteluhaasteista. Joitakin käyttäjiä perinteinen rahapalkinto motivoi eniten, kun taas toisille motivointina toimii paremmin erilainen palkitseminen, kuten esimerkiksi lisääntyvä valta, vastuu tai johtajuus.

3. **Sosiaalinen yhteys: Sosiaalisten verkkojen hyödyntäminen kilpailun luomiseen ja tuen saamiseen.** Pelaaminen on perinteikkäästi ollut hyvä syy kaveriporukan kokoontumiselle. Nykyään internet ja sosiaaliset verkot tarjoavat samanlaisia sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuutta esimerkiksi älynpuhelinten välityksellä, kuten mahdollisuuden ottaa yhteyttä reaaliajassa kavereihin ja sosiaalisiin verkostoihin milloin tahansa. Keskustelut ja vuorovaikutus toisten käyttäjien kanssa lisäävät aktiivisuutta ja sitoutumista.
4. **Käyttöliittymä ja käyttäjäkokemus: Esteettinen suunnittelu ja erilaisten toimintasuunnitelmanäkökulmien yhdistäminen hauskuuden lisäämiseksi.** Tekniikan kehittymisen vuoksi käyttäjät ovat päivä päivältä vaativampia tekniikan suhteen ja heidän odotuksensa palvelujen suhteen kasvavat, mikä pitää ottaa huomioon suunnitellessa käyttöliittymää ja käyttäjäkokemusta. Tämä asettaa yrityksille haasteita suunnitteluhenkilöstön määrän ollessa rajallinen. Toisaalta se luo myös mahdollisuuksia organisaatioille, jotka kykenevät nopeasti kasvattamaan suunnitteluosaamistaan tai verkostoitumaan muiden yritysten kanssa. (Palmer.)



KUVIO 1. Pelillistämisen elementit ja työkalut. (Bergman 2013, mukaellen Palmer.)

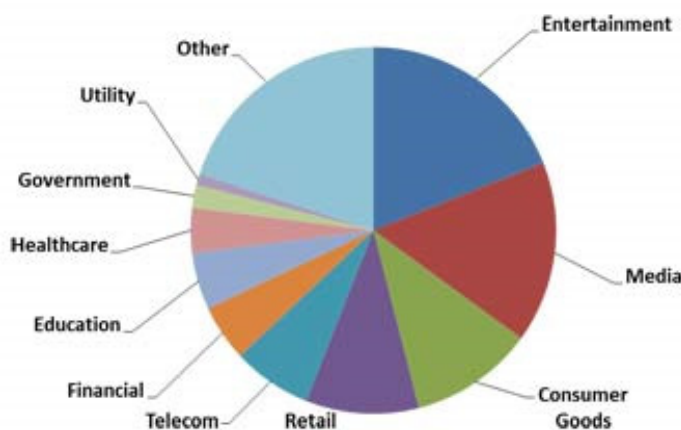
Kuten edellä oleva kuvio osoittaa, suunnittelijoiden ja yritysten tulee osata yhdistää nämä neljä elementtiä yhdeksi kokonaisuudeksi pelillistämässä. Pelimekaniikan yksittäisen osan soveltaminen ei-pelilliseen toimintaan voi aiheuttaa pahimmassa tapauksessa jopa aivan päinvastaisen, negatiivisen lopputuloksen. (Palmer.)

### 2.3 Pelillistämisen käyttöalueita ja sovelluksia

Kansainvälisen tutkimus- ja konsultointiyritys Gartnerin analyttikko Brian Burken mukaan pelillistämistä voidaan käyttää esimerkiksi innovoinnissa, markkinoinnissa, koulutuksessa, terveyden edistämisessä ja työntekijöiden suorituskyvyn parantamisessa (Gartner 2011).

Terveyden edistämisen puolelta monille jo tuttuja pelillistämissovelluksia ovat erilaiset virtuaaliset liikuntapelit, kuten Nintendo Wiin urheilupelit, joita ei pelata sohvalla istuen vaan fyysisesti liikkuen. Monille tuttu on myös esimerkiksi Nike+ -sovellus, joka kertoo urheillessa juoksun ajallisen keston, vauhdin, matkan pituuden ja poltetut kalorit. Omaa edistymistään voi seurata sovelluksen avulla, mikä tietenkin motivoi jatkamaan ja saavuttamaan parempia suorituksia.

Yhdysvaltalainen markkina-analysointiyhtiö Technavio on laatinut perusteellisen markkina-analyysin nimeltä ”Global Gamification Market 2012-2016” yhdessä alan asiantuntijoiden kanssa. Raportin mukaan pelillistämisen suurin loppukäyttäjä vuonna 2012 on viihde-ala. Media on toiseksi suurin pelillistämisen loppukäyttäjä globaaleilla markkinoilla. Muita merkittäviä pelillistämisen käyttöalueita on muun muassa vähittäiskauppa, kulutustavarat, koulutus, terveyden edistäminen, talous ja sähköinen viestintä. Nämä alat käyttävät pelillistämissovelluksia saadakseen kilpailuetua markkinoilla. Alla oleva kuvio on kooste tutkimustuloksista. (Technavio.)



KUVIO 2. Globaalien pelillistämismarkkinoiden loppukäyttäjäsegmentointi 2012 (Technavio).

### 2.3.1 Green Giantin pelillistämissovellus

Asiantuntija Corinne Schmidt (2011) Open Textiltä mainitsee esimerkkinä onnistuneesta pelillistämisestä vähittäiskaupan puolelta muun muassa Green Giantin oivaluksen pelillistää vihannesten myynti: vihannesten etiketin takaa löytyi koodi, jolla pääsi käyttämään Farmvilleä Facebookissa. Tämän seurauksena esimerkiksi lapset rohkaistuivat pyytämään pyytämään vanhempiaan ostamaan Green Giantin tuotteita saadakseen ilmaista virtuaalivaluutaa. Green Giant sai pelillistämiskampanjansa seurauksena myös kymmeniä-, jopa satojatuhansia uusia Facebook -tykkäyksiä sivuilleen.



KUVA 1. Green Giantin vihanneksia, joiden pakkauksen etiketistä löytyy koodi Farmvilleen (Farmville Freak).

### 2.3.2 Sulavan pelillistämissovellus

Suomessa pelillistämisen toimintapapoja työelämässä on alkanut soveltaa äskettäin muun muassa tietotyön tuottavuuden parantamiseen erikoistunut konsultointiyhtiö Sulava.

Sulavan päämääränä on päästä työssä pelillistämällä pysyvään flow-tilaan, jolloin hommat sujuvat sutjakkaasti. Sulavan Karoliina Harjanteen mukaan Flow on tila, jossa tunnet jatkuvasti ylittäväsi itsesi ja oppivasi uutta. Flow-tilassa ihminen on usein myös onnellisimmillaan. Flow olisi siis äärimmäisen hyödyllinen tila niin työntekijän kuin työnantajankin kannalta, mutta valitettavasti työn sijaan flow koetaan yleensä vapaa-ajalla, usein jotain peliä pelatessa. (Harjanne 2013.)

Ratkaisuksi Sulava on kehittänyt Office Action Engine (OAE) –pelillistämiskonseptin, jonka avulla he pyrkivät tekemään tietotyöstä pelkkää flowta. Sulavan konsultin ja asiantuntijan Karoliina Harjanteen mukaan konsepti sisältää viisi eri osa-aluetta: päämäärät, kyvyt ja vaatavuus, kontrolli ja palkitsevuus, keskittyminen ja palaute. (Harjanne 2013.)

Tehokkaassa tietotyössä on koko ajan tärkeää tietää mitä tehdä. Sen vuoksi on hyvä uhrata hetki tulevan viikon tai kuukauden tavoitteiden suunnittelulle. Tavoitteet kannattaa muuttaa listaksi konkreettisia tehtäviä, jotka sijoitetaan esimerkiksi Outlook-kalenteriin valmiiksi. Tämä on osalle työntekijöistä jo arkipäivää, mutta pelillistämiskonsepti kannustaa jokaista työntekijää vastaavaan järjestelmällisyyteen. Parasta on etenemisen tunne: päämäärien näkee lähestyvän prosentti prosentilta sitä mukaa, kun tehtäviä merkataan tehdyksi. (Harjanne 2013.)

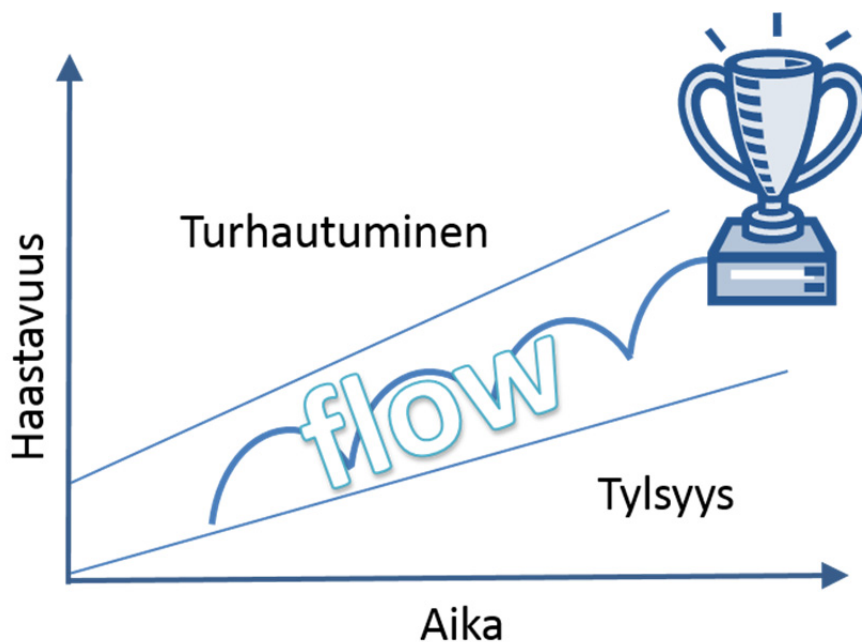
12 - 18. syyskuuta 2011 Helsinki, FIN Today 43°F / 21°F Tomorrow 42°F / 21°F torstai 41°F / 21°F Search Kalenteri (Ctrl+E)

MAANANTAI	TIISTAI	KESKIVIIKKO	TORSTAI	PERJANTAI	LAU	
12	13	14	15	16	17	
7						
8	Konseptoi asiakkaan X koulutusosio Asiakas X	Päivitä Sosiaalinen media yrityskäytössä -koulutuksen materiaalit Sosiaalinen media yrityskäytössä koulutus	Palaveri asiakkaalla X Pelillistämispilotti	Valmistaudu iltapäivän palaveriin Pelillistämispilotti	Valmistele tarjous A Myyntitavoite X euroa	Konseptoi asiakkaan Y ideointisivustoa Asiakas Y
9		Projektisuunnitelman kirjoitusta Pelillistämispilotti				
10			Soita potentiaalisille asiakkaille 1-10 Myyntitavoite			
11						
12	Valmistele tarjoukset X & Y Myyntitavoite Z euroa	Päivitä Sosiaalinen media yrityskäytössä -koulutuksen materiaalit Sosiaalinen media yrityskäytössä koulutus	Pelillistämispilotin ideointia Pelillistämispilotti	Palaveri asiakkaalla X Pelillistämispilotti		
13			Kirjoita blogikirjoitus pelillistamisestä & flowsta Pelillistämispilotti			
14		Projektisuunnitelman kirjoitusta Pelillistämispilotti				
15						
16						
17						

KUVA 2. Sulavan Office Action Engine –pelillistämissovelluksen tavoite-osio (Harjanne 2013).

Kuten videopeleissä, myös työn pitäisi muuttua samalla tavalla haastavammaksi ajan ja taitojen karttumisen myötä ja vaatavuuden vaihdella henkilön osaamisen rajoissa. Työelämässä jokaisen työntekijän etenemispolun tehtävien tulee kuitenkin olla yksilöllinen. Sulavan Office Action Engine tarjoaa välineen, jonka avulla työntekijä

suunnittelee ”pelinsä” itse yhteistyössä esimiehen kanssa. Jos tehtävissä ilmenee jotain, mikä ei itseltä onnistukaan tehdä, tehtävän voi laittaa Office Action Enginen työmarkkinapaikalle, josta joku osaavampi voi poimia tehtävän pisteitä vastaan. Pisteet voi muuttaa vapaapäiviksi, rahaksi tai virtuaalivaluutaksi, jolla voi ostaa jonkun toisen palveluita silloin kun itse kohtaa liian vaikean haasteen työtehtävissä. (Harjanne 2013.)

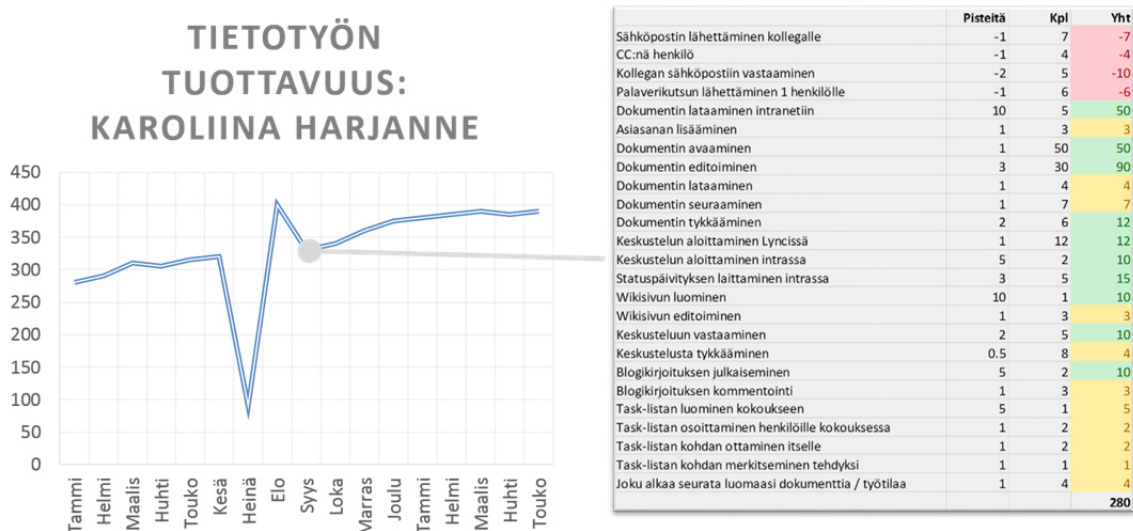


KUVA 3. Flow-tilaan pääseminen Sulavan sovelluksessa (Harjanne 2013).

Sulavan oletuksena on, että työtehokkuus ja työtyytyväisyys nousee, kun työtavat ja -järjestyksen saa valita itse. Työntekijää ei pakoteta tuhlaamaan aikaa turhiin palavereihin, sähköposteihin ja sisäisen tiedon etsimiseen. Sulavan pelillistämiskäytäntö neuvoo, kuinka tehdä rutiinitehtävät tehokkaasti, mutta mahdollisimmin vähän kuormittaen. Kun rutiinit minimoidaan, työntekijä voi keskittyä itselle luoviin ja haasteellisiin töihin, jotka tuntuvat palkitsevilta. Keskittymistä Sulavan pelillistämiskäytäntö edistää siten, että kun henkilö haluaa keskittyä, Lyncin tila laitetaan punaiselle ja ponnahtusikkuna pois päältä. (Harjanne 2013.)



Palaute on yksi Office Action Enginen keskeisimmistä osa-alueista. ”Järjestelmä antaa kaikesta henkilön tietotyöstä pisteitä niiden hyödyllisyyden mukaan. Lisäksi ratkaisu kerää jatkuvaa palautetta työntekijän kollegoilta ja esimieheltä. Kun henkilö esimerkiksi merkkää tehtävän tehdyksi, se ilmestyy intranetissä hänen uutissyötteesensä. Jos tehtävän lopputuloksena on vaikkapa dokumentti, tilapäivitys sisältää luonnollisesti linkin dokumenttiin. Tällöin uutissyötettä seuraavat pysyvät koko ajan kärryllä yhteisten projektien etenemisestä. Lisäksi kiinnostuneet voivat käydä kurkkaamassa lopputuotosta ja kommentoida, tykätä tai kontribuoida – tarvittaessa jopa ylistää”, kirjoittaa Karoliina Harjanne Sulavan blogissa huhtikuussa 2013. Sulava etsii parhaillaan pilottiasiakkaita kehittämään kyseistä Office Action Engine –pelillistämisratkaisua kanssaan. (Harjanne 2013.)



KUVA 4. Sulavan pelillistämissovelluksessa järjestelmä antaa tietotyöstä pisteitä (Harjanne 2013).

Sulavan ratkaisussa käytetään pelillistämisen teoriaa kokonaisvaltaisesti hyödyksi, ja kyseinen ratkaisu onkin merkittävin käytännön sovellus, josta poimin vaikutteita omaan toimintamalliini.

## 2.4 Pelillistämisen tulevaisuus

Peleistä tuttujen ominaisuuksien soveltaminen ei-pelillisiin yhteyksiin on jo herättänyt kansainvälisesti laajaa kiinnostusta ja noussut vallitsevaksi trendiksi. Kansainvälinen konsultointiorganisaatio Deloitte nosti pelillistämisen teknologiatrendien top 10–listalle jo vuonna 2012 (Deloitte 2011).

Tutkimus- ja konsultointiyritys Gartnerin (2011) ennustukset myös pelillistämisen tulevaisuudesta ovat lupaavia. Gartnerin tutkimusten mukaan yli 50 % organisaatioista, jotka työskentelevät innovaatioprosessien parissa, tulevat pelillistämään prosessinsa vuoteen 2015 mennessä. Gartner ennustaa pelillistämisen nousevan vuoteen 2014 mennessä kulutustavaroiden markkinoinnissa ja asiakkuuksien säilyttämisessä yhtä tärkeäksi kuin Facebook, eBay ja Amazon, ja yli 70 % maailman johtavista organisaatioista käyttävän tällöin vähintään yhtä pelillistämissovellusta.

Vaikka jotkut pitävät pelillistämistä tutkimustuloksista huolimatta vain ohimenevänä villityksenä, neurologit ovat löytämässä yhä enemmän ja enemmän näyttöä pelillistämisen hyödyistä. Neurologien tutkimusten mukaan pelillistämisen elementeillä voidaan saavuttaa hyvän olon kemiallisia reaktioita, parantaa oppimista, osallistumista ja motivaatiota tietyissä tilanteissa, sekä vaikuttaa ärsykkeisiin, kuten esimerkiksi parantaa reaktioaikaa. (Anderson & Rainie 2012.)

Neurogaming eli neuropelaaminen tekee parasta aikaa läpimurtoaan Yhdysvalloissa, jossa on jo kehitetty pelejä aivosairauksien hoitoon parantamaan muistikapasiteettia ja keskittymiskykyä. Neurogamingin lanseeraajan Zack Lyncin mukaan tavoitteet neuropelaamisessa ovat kuitenkin vielä korkeammalla. Eri arvioiden mukaan viidestä kymmenen vuoden päästä neuropeleistä uskotaan olevan hyötyä muun muassa stressihäiriöiden kuntouttamisessa, unenlaadun parantamisessa, halvauksen jälkeisessä fysioterapiassa ja jopa tupakanpolton lopettamisessa. Lync esitteli neurogamingia suomalaisille peliteollisuuden johtajille 8.4.2013 Helsingissä. Muun muassa tilaisuudessa mukana ollut suomalaisen peliyhtiö Rovion edustaja kertoi harkitsevansa vakavasti lähtemistä neurogamingin alalle. (STT.)

## 2.5 Kokonaisvaltainen pelillistäminen

Kuten muun muassa aiemmin esittelemäni Technavion markkinointitutkimus loppukäyttäjäsegmentointineen kertoo; tapahtumatuotanto ei kuulu pelillistämisen perinteisiin käyttöalueisiin. Yksittäisissä tapahtumatuotannon osa-alueissa, kuten markkinoinnissa, on kuitenkin jo varmasti maailmalla hyödynnetty pelillistäviä ominaisuuksia. Soveltaessani työn edetessä pelillistämistä tapahtumatuotannon toteuttajien näkökulmaan, myös omaa sovellustani voisi verrata työyhteisön pelillistämissovellukseen.

Itse näkisin pelillistämisen hyödyt ja mahdollisuudet suurimmiksi, jos pelillistäminen toteutetaan mahdollisimman kokonaisvaltaisena yksittäisen osa-alueen sijaan. Edellä esittelemäni Sulavan pelillistämissovellus työyhteisössä on loistava esimerkki kokonaisvaltaisesta pelillistämisestä, jossa on pelillistetty viisi eri työnteon osa-aluetta yhden sijaan. Kokonaisvaltaisuutta tukevat myös esittelemäni Palmerin tutkimukset, joiden mukaan yksittäisen pelillistämisosan soveltaminen voi johtaa jopa negatiiviseen lopputulokseen.

Kun koulutusta, markkinointia, tapahtumia tai mitä tahansa muuta käyttöaluetta ryhtytään pelillistämään, apuna voidaan käyttää myös muotoilua. Kun kyseessä on tässä tapauksessa tapahtumatuotanto, eli palvelutapahtuma ja sen kaupallinen kehittäminen, voidaan suunnittelussa soveltaa palvelumuotoilusta tuttuja toimintapoja ja työkaluja. Myöskään palvelumuotoilua ei perinteisesti käytetä ensisijaisesti tapahtumatuotannossa, mutta mielestäni palvelumuotoilua voidaan tarkoituksen mukaisesti muokattuna soveltaa tapahtumiin aivan yhtä hyvin kuin muihinkin asiakaspalvelutilanteisiin.

### 3 PALVELUMUOTOILU

Vaikka tulen soveltamaan työssäni vain osaa palvelumuotoilun metodeista, on kuitenkin tärkeää ymmärtää, mistä palvelumuotoilussa kokonaisuudessaan on kyse.

Palvelumuotoilusta luennoineen Heli Leinonkosken mukaan palvelumuotoilussa on kyse palvelun käyttäjän osallistumisesta palvelun kehittämiseen, vuorovaikutteisesta tavasta ratkaista ongelmia, ongelmien ja ratkaisujen visualisoinnista, keskeisten sidosryhmien mukaan ottamisesta sekä osallistamisen menetelmistä (Leinonkoski 2012).

Mikko Koivisto (2007) on käyttänyt lopputyössään lähteenä Lontoossa toimivan palvelumuotoilijan Anne Hiltusen haastattelua vuodelta 2006 avuksi palvelumuotoilun tavoitteiden määrittelyyn:

”**Hyödyllisyydellä** tarkoitetaan sitä, että palvelu vastaa asiakkaiden todellisiin tarpeisiin ja tuottaa heille arvoa. **Käytettävyys** merkitsee puolestaan sitä, että palvelun käyttö on asiakkaille helppoa ja ymmärrettävää. **Johdonmukaisuus** viittaa siihen, että palvelun käyttöön asiakkaalle loogista ja ymmärrettävää kaikissa palvelukanavissa ja kaikissa palvelun kontaktipisteissä. Ominaisuuksiltaan **haluttava** palvelu on sellainen, jota asiakkaat haluavat käyttää aina uudelleen ja uudelleen, sillä sen käyttö on heille positiivinen elämys. **Tuloksellisuudella** tarkoitetaan sitä, että tuotettu palvelu tekee sitä, mitä sen oletetaan tekevän eli se saavuttaa haluttuja tuloksia. **Tehokas** palvelu on tuotettu niin, että se käyttää vain tarkoituksenmukaisen määrän resursseja halutun tuloksen aikaansaamiseksi eli se on taloudellinen. **Erottuva** palvelu poikkeaa positiivisesti kilpailijoiden palveluista.” (Koivisto 2007.)

Myös pelillistämisen tarkoitukset ja tavoitteet ovat monilta osin samansuuntaisia, kuten esimerkiksi osallistamisen, vuorovaikutteisuuden, käytettävyyden, johdonmukaisuuden, haluttavuuden, tehokkuuden ja tuloksellisuuden osalta. Näin ollen palvelumuotoilun ja pelillistämisen yhdessä ja yhdistettynä toimiminen ei ole kaukaa haettua, koska tavoitessa voidaan nähdä yhtäläisyyksiä jotka linkittävät menetelmät luonte-

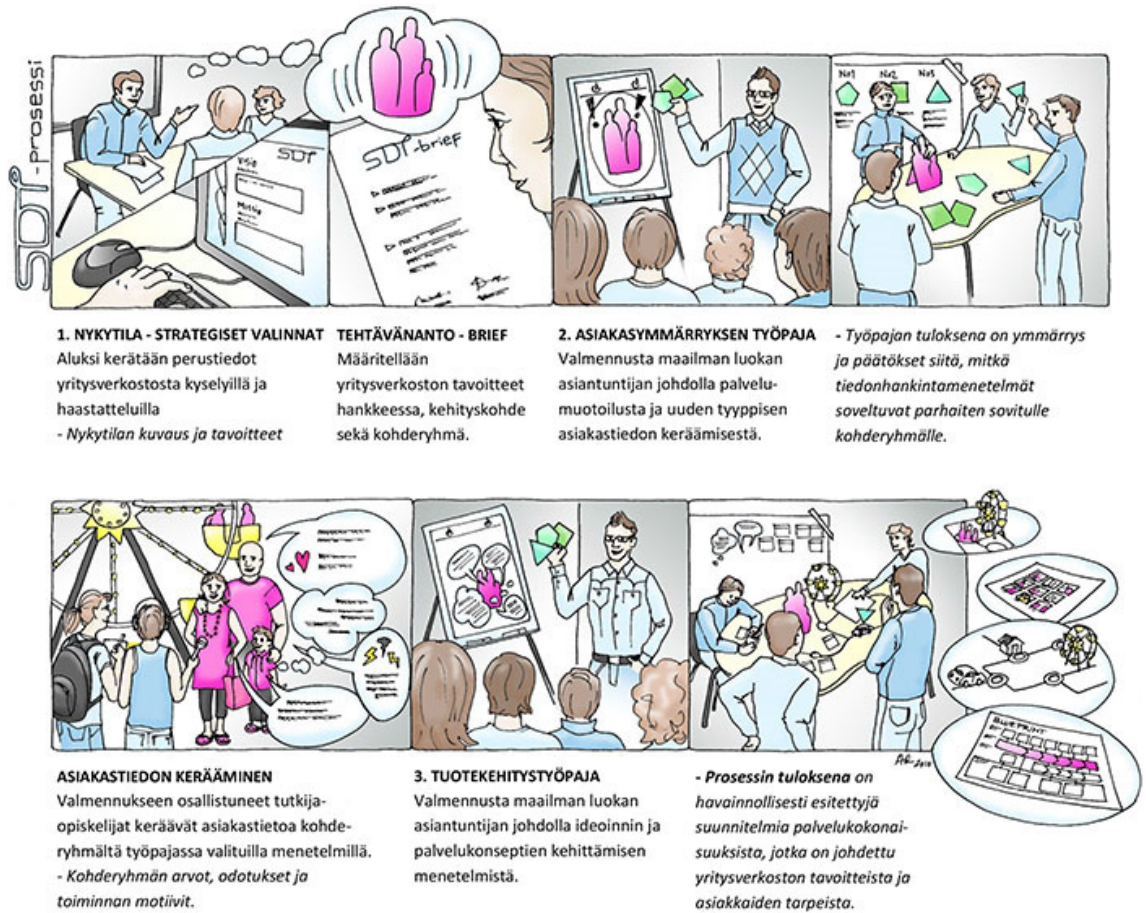
vasti yhteen, toinen toistaan tukien ja tuloksia parantaen. Palvelumuotoilun hyötyjä voidaan mitä luultavimmin kasvattaa entisestään pelillistämisen avulla.

”Palvelumuotoilu hyödyntää tuotemuotoilijan työstä tuttua kehittämisprosessia. Muotoilu on aina kontekstisidonnaista, ja kun kontekstit muuttuvat, sovelletaan muotoilun ydinosaamista uusilla työkaluilla ja uusilla alueilla. Palvelumuotoilu on siis muotoiluperusteista: muotoilijoiden ydinosaaminen on tuotu palveluiden kehittämiseen. Muotoilun vahvimpia anteja prosessi- ja menetelmäosaamisen (kulttuuristen toimintakontekstin ymmärrys, luovan ja analyyttisen lähestymisen yhdistäminen ja keinot asiakasymmärryksen lisäämiseksi) lisäksi ovat visualisointi ja prototypointi eli tyhjän näkyväksi tekeminen, aineettoman konkretisointi”, määrittelee Juha Tuulamäki palvelumuotoilun. (Tuulamäki 2011, 32.)

### 3.1 Palvelumuotoiluprosessin kokonaiskulku

Mikko Koiviston mukaan palvelumuotoilijat käyttävät työssään useita eri menetelmiä; he tarkkailevat ja ideoivat tuottaakseen ratkaisuja esiin nousseisiin ongelmiin ja luovat tällä tavoin vaihtoehtoisia versioita tulevasta palvelusta (Miettinen 2011, 31).

Palvelumuotoiluprosessia havainnollistaa SDT – Palvelumuotoilun työkalupakki-hankkeen määrittely heidän omasta palvelumuotoiluprosessistaan, joka esittää millaisia vaiheita prosessi voi esimerkiksi sisältää. Heidän prosessinsa alkaa perustietojen keräämisellä yritysverkostosta kyselyin ja haastatteluin, jonka jälkeen määritellään yritysverkoston tavoitteet hankkeessa, kehityskohde sekä kohderyhmä. Toinen vaihe on asiakasymmärryksen työpaja, jossa on valmennusta palvelumuotoilusta ja uuden tyyppisen asiakastiedon keräämisestä. Työpajan tuloksena on ymmärrys ja päätökset siitä, mitkä tiedonhankkimismenetelmät sopivat parhaiten kohderyhmälle. Seuraavaksi valmennukseen osallistuneet tutkijaopiskelijat keräävät kohdetyhmältä asiakastietoa valituilla menetelmillä. Lopuksi järjestetään tuotekehitystyöpaja, jossa on valmennusta ideoinnin ja palvelukonseptien kehittämisen menetelmistä. Koko prosessin tuloksena on havainnollistettuja suunnitelmia palvelukokonaisuuksista, jotka ovat saaneet juurensa yritysverkoston tavoitteista ja asiakkaiden tarpeista. (SDT – Palvelumuotoilun työkalupakki.)



KUVA 5. SDT – Palvelumuotoilun työkalupakki –hankkeen visualisointi palvelumuotoiluprosessista (SDT – Palvelumuotoilun työkalupakki).

### 3.2 Asiakaskokemus

”Palveluissa on keskeisintä asiakkaan kokemus palvelusta. Tämä asiakaskokemus kattaa koko yrityksen tarjooman: mainonnan ja muut kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laadun, palveluominaisuudet, käytön helppouden ja luotettavuuden.”  
(Tuulamäki 2011, 37.)

Tuulamäen mukaan asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin:

1. ”Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä ja monipuolisuutta.
2. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia: kokemuksen miellyttävyyttä, helppoutta, kiinnostavuutta, innostavuutta, tunnelmaa, tyyliä ja kykyä koskettaa aisteja.
3. Merkitystaso eli ylin asiakaskokemuksen taso tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, unelmia, tarinoita, lupauksia, oivalluksia, kokemuksen henkilökohtaisuutta, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin.” (Tuulamäki 2011, 37.)

Hyvä asiakaskokemus on kaiken päämäärä ja tavoite myös tapahtumatuotannossa, joten asiaa ei voi sivuuttaa. Kaikki asiakaskokemuksen tasot voidaan kuitenkin mielestäni toteuttaa onnistuneesti myös muokkaamalla pelkästään toteuttajien toimintaa. Kaikki toteuttajien toiminta ja tehdyt valinnat näkyvät lopputuloksessa ja näin ollen myös asiakaskokemuksessa.

### 3.3 Palvelupolku

Palvelupolku on palvelumuotoilun erittäin keskeinen metodi, jota myös itse sovellan toimintamallin suunnitteluun. Palvelupolku tarkoittaa palvelukokonaisuuden kuvausta ja kuvaa asiakkaan kulkua ja kokemuksia palvelun aika-akselilla. Palvelupolun osia ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Palvelupolku jakautuu palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. (Tuulamäki 2011, 38.) Palvelutuokiot tarkoittavat palvelun päävaiheita tai keskeisiä kohtaamisia, joissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus (Miettinen 2011, 49).

Jokainen palvelutuokio koostuu lukuisista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun ja sen brändin. Kontaktipisteet ovat havaittavissa kaikilla ihmisen aisteilla. (Miettinen 2011, 51.) Palvelun kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Tuulamäen mukaan kontaktipisteisiin kuuluvat palvelua

tuottavat ja kuluttavat ihmiset, eli arvoa itselleen tuottava asiakas ja palvelun asiakaspalvelija. Palveluntarjoaja pyrkii ennakoimaan ja ohjaamaan asiakkaan toimintaa suunnittelemalla asiakkaan palvelupolun ja hänen kohtaamansa kontaktipisteet. Asiakaspalvelijoihin liittyviä määrittelyjä ovat perinteisesti työasut ja käyttäytymiskoodit. Palvelu toteutuu erilaisissa ympäristöissä, mitkä voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia tiloja. Palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen liittyy myös erilaisia fyysisiä tavaroita, kuten esimerkiksi ravintolapalveluissa ruokailuvälineitä. Toimintatavoilla sen sijaan tarkoitetaan palveluhenkilökunnan sovittuja ja palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja. (Tuulamäki 2011, 39 - 40.)

Kontaktipisteiden avulla pystytään muotoilemaan jokainen palvelutuokio strategian ja tavoitteiden mukaiseksi sekä asiakkaan tarpeita ja odotuksia vastaavaksi. Tiettyä palvelutuokiota suunniteltaessa on tärkeää miettiä tarkkaan, mitkä kontaktipisteet ovat asiakkaan kannalta tärkeitä ja olennaisia ja mitkä kontaktipisteet tuovat asiakkaalle arvoa vähin kustannuksin. Kaikki kontaktipisteet pyritään suunnittelemaan harakitusti niin, että ne muodostavat selkeän, johdonmukaisen ja yhtenäisen palvelukemuksen. (Miettinen 2011, 53.)



## 4 **CASE: SUUN VUOSI 2013**

Suun Vuosi on suun terveyden teemavuosi Kuopiossa, jonka vastuutahoina ovat Savonia-ammattikorkeakoulun suun terveydenhuollon koulutusohjelma, Itä-Suomen yliopiston hammaslääketieteen yksikkö, Kuopion kaupungin suun terveydenhuolto, Kuopion yliopistollisen sairaalan suu- ja leukasairauksien klinikka, Savodent ky, Pohjois-Savon syöpäyhdistys ry, Puijon Diabetesyhdistys ry, Kuopion Reumayhdistys ry sekä Kuopion Hammasklinikka Oy (Sirviö 2013).

”Suun Vuosi 2013 tavoitteena on edistää ihmisten tietoisuutta suun terveyden merkityksestä tärkeänä osana ihmisen sosiaalista, psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia ja vahvistaa heidän suun omahoidon valmiuksiaan. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa suun terveydenhoidon eri tahojen verkostoitumista keskenään. Suun Vuosi 2013 -teemavuoden terveyttä edistävän toiminnan punaisena lankana on ennakoivan ja osallistavan työotteen lisäksi positiivisuus. Teemavuoden tapahtumien toteuttajina ovat suuhygienisti- ja hammaslääketieteen opiskelijat”. (Sirviö 2013.)

### 4.1 Sidosryhmät

Suun Vuoden asiakassegmenttiin kuuluvat kaiken ikäiset kuopiolaiset: lapset, nuoret, aikuiset ja vanhukset. Vuoden aikana toteutettavat teemaviikot on suunnattu vaihtelevasti eri asiakaskohderyhmille ja koko vuoden kestävä teemavuoden erilaisia tapahtumia järjestetään eri puolilla Kuopiota ympäri vuoden. Suurimpana syynä valintaan ottaa tarkastelun kohteeksi palvelumuotoilussa perinteisesti tarkastelussa olevien asiakkaiden sijaan toteuttajat, on Suun Vuosi – projektin hyvin laaja-alainen asiakassidosryhmä. Palvelumuotoiluun yhdistetyn pelillistämisen menetelmiä on vaikeaa soveltaa sopimaan hyvin kaikille sidosryhmille, kun mukana on sekä vanhuksia että lapsia. Sen sijaan menetelmiä voidaan onnistuneesti soveltaa toteuttajien toimintaan.

Alla oleva kaavio kuvaa Suun Vuoden tärkeimpiä sidosryhmiä. Kaavioon on merkattu vaaleammalla värillä työni tarkastelun kohteena oleva taho. Kaavio kuvaa sidosryhmien hierarkiaa prosessissa, jossa keskiössä olevan hierarkian toiminta ja valinnat vaikuttavat väistämättä hierarkian muihin tasoihin. Hierarkiassa ylimpänä oleva taho eli vastuutaho ohjaa ja organisoii toimintaa, mikä vaikuttaa toteuttajiin ja loppukädessä asiakkaille näkyvään osaan eli tapahtuman käytännön toteutukseen ja toimivuuteen.



KUVIO 3. Sidosryhmäkartta: Suun Vuosi –teemavuoden tärkeimmät sidosryhmät (Bergman 2013).

#### 4.2 Kirjastoviikot

Suun Vuoden ensimmäinen tapahtuma järjestettiin helmikuussa 2013, jossa olin suunnittemassa ja toteuttamassa muun muassa teemavuoden graafista ja visuaalista ilmettä. Teemavuoden visuaalinen ilme toteutettiin laserleikatusta pahvista kuopiolaisen muotoilu yrityksen MoOCB Conceptin kautta, jonka kanssa tein myös suunniteluyhteistyötä. Hallitsevin elementti visuaalisuudessa oli pahvinen, informoiva portti, joka kutsui asiakkaita astumaan sisään tapahtumaan. Suunnittelin ja toteutin teemavuo-

delle myös graafisen tunnuksen, grafiikan porttiin ja suun terveydestä informoivan julistemateriaalin. Projektissa mukana ollessani havainnoin myös koko prosessin toimivuutta ja sujuvuutta.

Teemavuoden tunnuksen suunnittelussa lähtökohtana oli sosiaalisuus: kun suun terveys on kunnossa, se vaikuttaa myös ihmisten sosiaalisuuteen ja vapautuneisuuteen, koska tervettä suuta kehtaa näyttää myös ulospäin. Tunnuksen haluttiin viestivän myös teemavuoden yhtä tavoitteita: positiivisuutta. Tunnuksen värimaailmaksi valitsin raikkaat suun terveys- teemaan sopivat värit. Tunnuksen suunnittelu oli itselleni melko haastavaa, koska en ole opiskellut graafista suunnittelua. Tämä kuitenkin osoittaa, kuinka monipuolinen muotoilijan työkenttä voi olla ja miten monia eri rooleja muotoilijan tulee työssään hallita.



KUVA 6. Teemavuoden tunnus (Bergman 2013).

Myös julistemateriaalin suunnittelu ja toteutus liikkui graafisen suunnittelun kentällä. Suunnittelin teemavuoden kaikki kymmenen julistetta työryhmältä tulleiden kuvien ja informaation pohjalta. Julisteiden suunnittelussa otin huomioon värimaailman sopivuuden muun rekvisiitan, eli laserleikatun pahvin, kanssa. Käytin myös julisteissa tapahtuman teemaväriä ja suunnittelemani tunnuksen ideologiaa, mikä näkyi puhekuplan käytössä myös julistegrafiikassa. Puhekuplalla halusin viestiä myös sitä, että

teemavuosi on informoiva vuosi, joka tarjoaa tärkeää tietoa suun terveyteen ja omahoitoon liittyen.

**MITEN SYÖT SUUN TERVEYTTÄ EDISTÄEN?**

**Syö monipuolisesti ja myös sellaista ruokaa, jota tulee pureskella.** Pureskelu lisää syljen eritystä. Suu pysyy puhtaampana ja syljen hampaita suojaavat ja korjaavat ominaisuudet tehostuvat.

**Vältä sokerisia ja happamia tuotteita.** Bakteerit muodostavat ravinnon sokerista happoja, jotka happamien ruokien tavoin liuottavat hampaan pintaa aiheuttaen hampaiden reikiintymistä.

**Älä napostelee vaan syö säännöllisesti 5-6 kertaa päivässä.** Reikiintymisen kannalta ratkaisevaa on happopyökkäysten tiheys. Jos suuhun tulee sokeria usein, hapon muodostus on jatkuvaa, eivätkä syljen korjaavat ominaisuudet ehdi vaikuttaa.

**Juo janoon vettä.** Mehut, limsat ja energiajuomat sisältävät runsaasti sokeria ja aiheuttavat näin turhia happopyökkäyksiä. Monet juomat, kuten malkavedet, ovat happamia ja liuottavat hampaiden kiillettä.

**Käytä aterioiden jälkeen täyskysytiloituotteita.** Ksylitolin on hammasystävällinen makeutusaine, jolla on hampaiden reikiintymistä ehkäiseviä ominaisuuksia. Se neutraloi hammasplakin happoja ja vähentää sen kasvua, sillä bakteerit eivät pysty käyttämään ksyllitolia energialähteenään.

Suosituksen mukaan ksyllitolia pitäisi syödä viisi grammaa päivässä eli kuusi täyskysytiloitpurkkaa tai kahdeksan ksyllitolipastillia.

**KERRO ROHKEASTI PELOSTASI**

**Pelkäätkö hammaslääkärissä käyntiä?** Et ole ainoa. Noin 5-20% väestöstä kärsii pelosta, joka vaikuttaa tai jopa estää hammaslääkärissä käynnin. Useimmiten hammashoitopelko alkaa lapsena, mutta saattaa jatkua koko aikuisiän.

Hammashoitopelon syynä voi olla aiemmat ikävät kokemukset, luottamuksen puute hoidon suorittajaan tai avuttomuuden tunne hoitotilanteessa. Myös muiden kertomukset ja kokemukset voivat saada pelkäämään ja tutkitusti pelkävien vanhempien lapset pelkäävät muita enemmän. Hammaslääkäri ei halua aiheuttaa pelkoa, vaan hänen pyrkimyksensä on auttaa ylläpitämään suun terveyttä ja sitä kautta hyvää elämäntilaa.

**Voiko pelkoa voittaa?** Tärkeintä on, että vastaanotolla, tai jo aikaa varatessa, kerrot hoitohenkilökunnalle pelostasi! Tällöin he osaavat ottaa sen huomioon hoitotilanteessa ja esimerkiksi varata enemmän aikaa vastaanotolle.

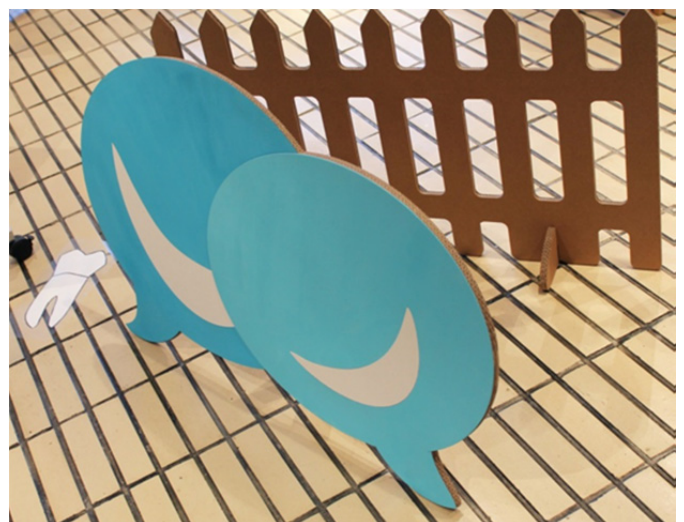
Jo keskustelun myötä syntyneet luottamukselliset suhteet hoidon suorittajaan voi vähentää pelkoa. Keskustelussa voidaan yhdessä miettiä pelon syitä ja keinoja sen voittamiseen.

Menetelmät, välineet ja puudutuskeinot ovat kehittyneet huomasti ja nykyään suun hoito voidaan suorittaa kivuttomasti ja miellyttävästi.

**Ethän jätä suutasi hoitamatta pelkosi takia! Pelosta huolimatta hoitoon kannattaa hakeutua säännöllisesti. Mitä parempaa hoitoa suusta pitää, sitä pienemmillä toimenpiteillä selvitään. Me suunterveyden ammattilaiset haluamme auttaa ja tukea sinua parhaamme mukaan!**

KUVA 7. Kaksi teemavuoden julistetta (Bergman 2013).

Kuopiolaisyritys MoOCB Conceptin kautta toteutettiin teemavuoden rekvisiitti, pääosin ruskeasta aaltopahvista laser- ja pahvileikkuria käyttäen. Suunnittelin yhdessä MoOCB:n yrittäjän kanssa teemavuodelle portin, pahvisen tunnuksen, rintamerkit työryhmälle sekä muuta rekvisiittia.



KUVA 8. Teemavuoden pahvinen tunnus (Bergman 2013).



KUVA 9. Teemavuoden portti ja aidat (Bergman 2013).

#### 4.3 Suun Vuoden kehittämiskohteet

Helmikuussa 2013 Kuopion kaupunginkirjastolla järjestetyt kirjastoviikot olivat informatiivinen näyttely suun terveydestä ja omahoidosta, mistä ihmiset saivat hakea tietoa itsenäisesti muun muassa näyttelytilan julisteista lukemalla sekä osan aukioloajasta paikalla olleiden alan opiskelijoiden ja suun hoidon ammattilaisten opastuksella. Kirjastoviikkojen ensimmäisen viikon kohderyhmänä olivat lapset ja toisen viikon kohderyhmänä aikuiset.

Kirjastoviikot onnistuivat hyvin, mutta palautepalaverissa tapahtuman jälkeen nousi muun muassa esiin, että lisää selkeyttä olisi kaivattu esittelytilaan sekä tärkeimpien asioiden nostamista paremmin esille. Myös tehokkaampaa markkinointia toivottiin työryhmän puolelta tuleviin Suun Vuoden tapahtumiin. Nyt kaikkia mahdollisia markkinointikanavia ei käytetty, eikä tapahtumaa saatu mainostettua tarpeeksi.

Palaute kerättiin kirjastoviikkojen aikana tulleiden asiakaspalautteiden sekä toteuttajien ja vastuutahon omien havaintojen pohjalta. Käyttäjätiedon kerääminen on tärkeää, jotta tapahtumaa voidaan kehittää toimivammaksi ja paremmaksi.

Mikko Koivisto (2007) kertoo taiteen maisterin lopputyössään käyttäjätiedon keräämisen tarkoittavan sellaisia menetelmiä, joilla kerätään tosiasioita käyttäjien toiminnasta ja elinympäristöstä, sekä mielipidetietoa heidän arvomaailmoistaan, haluistaan ja toiveistaan. Koivisto kertoo käyttäjätiedon keräämisessä käytettävän muotoilussa useita menetelmiä, jotka monesti perustuvat laadulliseen tutkimukseen. Koiviston määrittelyt perustuvat Huotar in yms. (2003) julkaisuun ”Käyttäjakeskeinen tuotesuunnittelu - Käyttäjätiedon keruu, mallintaminen ja arviointi.” Aineistonkeruumenetelmät voidaan jakaa Koiviston lähteen mukaan neljään pääluokkaan:

- 1) Tiedon keruu valmiista lähteistä
- 2) Haastatteluperusteiset menetelmät
- 3) Havainnointiperusteiset menetelmät
- 4) Itsedokumentointimenetelmät. (Koivisto 2007, 24.)

Suun Vuoden työryhmä käytti kirjastoviikkojen aikana havainnointia käyttäjätiedon keräämiseen, ja myös itse käytin sekä aktiivista että passiivista havainnointia hyödynseni ollessani osana työryhmää. Havainnoidessani huomasin joitakin ongelmia käytännön sujuvuudessa.

Suuhygienisti- ja hammaslääkäriopiskelijoista koostunut työryhmä oli melko iso, eivätkä kaikki eri alojen opiskelijat tunteneet ennalta toisiaan, mikä vaikeutti yhteistyön sujuvuutta opiskelijoiden välillä. Ilmassa oli lähes koko projektin ajan sekavuutta opiskelijoiden keskuudessa, mikä johtui siitä, että yhtenäistä linjaa ja yhteistä aikaa tekemiselle oli vaikeaa löytää. Opiskelijat opiskelivat kahdella eri kampuksella ja itse kullakin myös muut pakolliset opinnot täytyi Suun Vuosi-projektista huolimatta suorittaa aikataulussa. Tämän vuoksi opiskelijoilla oli myös vaikeuksia päästä osallistumaan kaikkiin suunnittelupalaverihin. Ajan käytön lisäksi myös motivaatiotasoinnissa oli eroja, mikä johti ajan käytön ongelmiin ja työntehtävien epätasaiseen jakautumiseen tekijöiden kesken. Töiden tasapuolisesti jakautumattomuus ongelmana todettiin myös palautepalaverissa tapahtuman jälkeen.

Havainnoinnin lisäksi yritin käyttää menetelmänä käyttäjätiedon keräämiseen tapahtuman toteuttajien haastattelua, jolla pyrin kartoittamaan lisää ongelmakohtia, joita palautekeskusteluissa ei tullut vielä esiin. Lähetin sähköpostikyselyn kaikille kuudelletoista (16) kirjastoviikkojen työryhmän opiskelijatoimijoille kartoittaakseni syvemmin myös heidän näkökulmaansa kehittämiskohteista, mutta en saanut valitettavasti yhtäkään vastausta takaisin. Näin ollen kehittämiskohteet on listattu omien havaintojeni ja Suun Vuoden kirjastoviikkojen jälkeen olleen palautepalaverin pohjalta.

Alla oleva kuvio on kooste Suun Vuoden kirjastoviikoilla keskeisimmistä esiin nousseista kehittämistä vaativista kohteista prosessissa. Mielestäni kehittämisprosessi täytyy aloittaa toteuttajien motivoinnista, jonka jälkeen myös muita kehittämiskohteita voidaan kehittää toimivammiksi paremmin tuloksin.



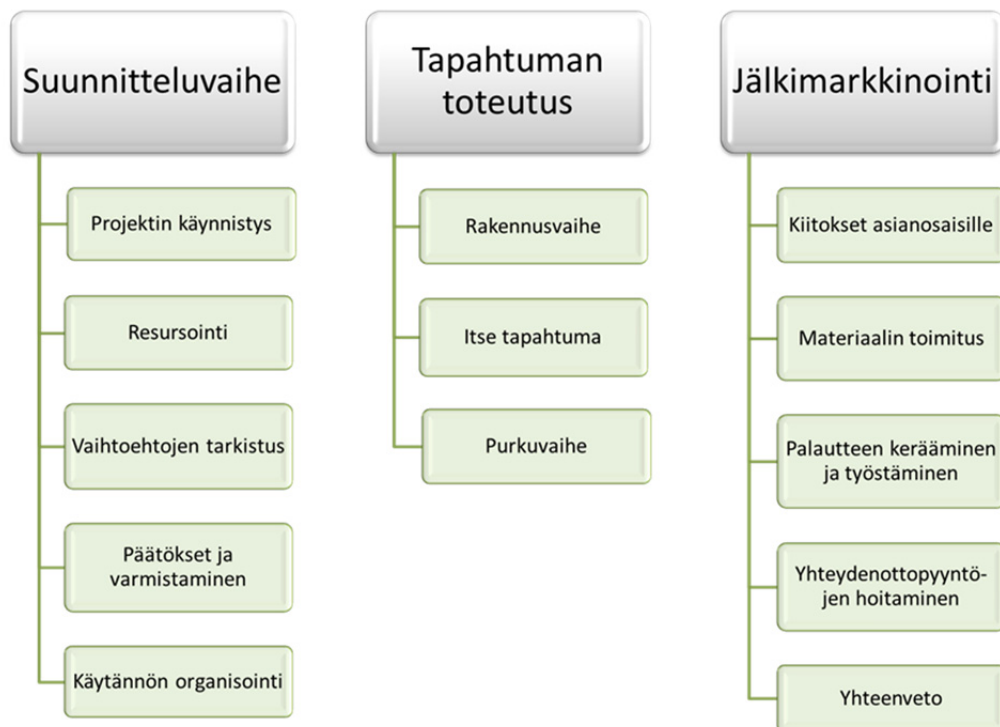
KUVIO 4. Suun Vuoden kehittämiskohteet toteuttajille (Bergman 2013).

## 5 TAPAHTUMAPROSESSIN KULKU

Pelillistämisen ja palvelumuotoilun liitolla voidaan luoda aivan uudenlaisia mahdollisuuksia tapahtumaprosessin kulkuun ja läpivientiin. Olipa kyse millaisesta tapahtumasta tahansa, tapahtumatuotannossa prosessin kulussa voidaan nähdä tietyt keskeiset vaiheet, jotka yleensä ovat kaikenlaisissa tapahtumissa pääpiirteittäin samat. Myös Suun Vuoden kirjastoviikoilla lähes kaikki prosessin kulun tuokiot toteutuivat.

Tapahtumaprosessiin kuuluvat suunnittelu- ja toteutusvaihe sekä jälkimarkkinointivaihe. Tärkein vaihe on suunnitteluvaihe, jonka ajallinen osuus koko prosessissa on 75%. Toteutusvaiheen ajallinen osuus on 10% ja jälkimarkkinoinnin osuus 15%. (Vallo ja Häyrinen 2008, 147.)

Prosessin kolme vaihetta voidaan jakaa seuraavanlaisiin keskeisiin tuokioihin:



KUVIO 5. Tapahtumaprosessin vaiheet (Vallo ja Häyrinen 2008, 147).



## 6 TOIMINTAMALLIN SUUNNITELMA

Teoreettisen tiedon pohjalta ja sitä hyväksi käyttäen suunnittelin lopulta varsinaisen toimintamallin. Tarkastellessa yksittäisen tapahtuman suunnittelua ja toteutusta toteuttajien näkökulmasta, voidaan prosessin kulku aloituksesta lopetukseen määritellä palvelumuotoilun metodein aika-akselilla etenevänä polkuna, joka on pilkottu keskeisiin tuokioihin sekä kontaktipisteisiin. Kontaktipisteet suunnitellaan pelillistämistä hyväksi käyttäen. Tarkastelun näkökulma on siis palvelumuotoilussa totutusta poikkeava, mutta toimintaperiaate sama. Myös toteuttajien polkua suunniteltaessa on tärkeää miettiä, mitkä kontaktipisteet ovat toteuttajille oleellisia ja tärkeitä prosessissa, ja että kokonaisuus olisi toteuttajille sitä kautta selkeä, johdonmukainen ja yhtenäinen.

Toimijoiden pelillistetyn polun tarkoituksena on muuttaa tapahtumien lähtökohtia tekemällä prosessin kulku toteuttajille selkeämmäksi, sujuvammaksi ja motivoivammaksi ja sitä kautta pyrkiä korjaamaan myös esiin nousseet puutteet ja ongelmat. Palvelumuotoilun tavoitteet, eli hyödyllisyys, käytettävyys, johdonmukaisuus, haluttavuus, tuloksellisuus, tehokkuus ja erottuvuus asetetaan lähtökohdiksi myös suunniteltaessa toimijoiden polkua. Mikko Koiviston mukaan palvelutuokiot ja palvelupolku voidaan kartoittaa olemassa olevasta palvelusta, jotta palvelun rakenne saadaan ymmärrettäväksi ja siihen muotoon, että sitä voidaan tarkastella kriittisesti (Miettinen 2011, 50).

Kun tapahtumaprosessin kulku on pilkottu keskeisiin tuokioihin, voidaan alkaa suunnittelemaan tuokioiden toteuttamista ideaalilla toimintatavalla. Metodien mukaisesti suunnitellaan myös pelillistetyt kontaktipisteet -eli ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat-, joita toteuttajat kohtaavat polullaan.

Toimintamallin tarkoituksena on antaa uudenlaisia ideoita prosessin toteuttamiseksi perinteisestä poikkeavalla tavalla, ja sen on tarkoitus olla yksinkertainen ja mahdollinen toteuttaa. Toimintamallia voi käyttää pohjana käytännön toteutuksessa, toteuttipä sen sähköisillä tai manuaalisilla keinoilla. Joiltakin osin toimintamallia kuitenkin täytyy toteuttaa sähköisenä, koska muuten työryhmä ei voisi seurata aktiivisesti omaa ete-

nemistään prosessissa. Kokonaisvaltainen sähköinen sovellus on käytännön toimivuuden kannalta kuitenkin aina toivottavaa.

## 6.1 Toimintaperiaate

On syytä muistaa, että vaikka polkua kontaktipisteineen suunnitellaan, toteuttajat muodostavat siitä huolimatta jokainen oman polkunsä. Palvelumuotoilussa, jossa keskitytään useimmissa tapauksissa asiakkaalle näkyvän osaan, palveluntarjoaja suunnittelee palvelun tuottamiseksi tietyn palvelun tuotantoprosessin, mutta asiakkaat kulkevat tämän prosessin läpi muodostaen oman yksilöllisen polkunsä. Mikko Koiviston mukaan tämä johtuu siitä, että asioita voi tehdä usealla tavalla ja että palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalleen useita vaihtoehtoisia tapoja ja kanavia kuluttaa tietty palveluprosessin vaihe. (Miettinen 2011, 50.) Pelillistetyssä toimintamallissa tämä tarkoittaa sitä, että vaikka prosessin kulku suunnitellaan menemään tietyn kaavan mukaan, jokainen toteuttaja tekee siitä huolimatta omat valintansa sen suhteen, miten noudattaa toimintamallia ja kuinka toimii eri tilanteissa. Näin ollen suunnittelusta huolimatta prosessin kulkua ja käytännön toimivuutta ei voi etukäteen koskaan täysin ennustaa.

Suunnitelmani mukaan tapahtumaprosessin polun kontaktipisteet voitaisiin pelillistää alusta loppuun kokonaisvaltaisesti siten, että koko työryhmä voisi seurata prosessin kulkua, omaa etenemistään ja kehittymistään alusta loppuun. Kaikissa projekteissa, joissa on mukana paljon ihmisiä, on aina mukana myös niitä, jotka tekevät töitä vähemmän kuin muut. Työtehtävien etenemisen näkyväksi tekeminen kannustaa kaikkia mukana olevia yrittämään enemmän ja olemaan aktiivisempia, koska enää ei voi täysin piiloutua.

Punaisena lankana uudessa toimintamallissa on palkitsevuuden tunne läpi koko prosessin. Tärkein päämäärä on toteuttajien motivointi. Tätä ruokkii palkitsevuuden lisäksi useimmilla ihmisillä oleva luontainen kilpailuhenkisyys sekä tunne saada oikeasti vaikuttaa omalta osaltaan prosessin kulkuun, etenemiseen ja omaan rooliin prosessissa.

Suunnittelemani uudenlainen toimintamalli etenee käytännössä siten, että toteuttajat keräävät koko tapahtumaprosessin ajan pisteitä, joita saa sitä enemmän mitä suuremman työmäärän on tehnyt, sekä tehtävien vastuullisuuden tai haasteellisuuden mukaan. Työtehtävien luonteen, työmäärän ja vastuun määrän toteuttajat saavat itse valita. Pistetilastot ovat koko prosessin ajan koko työryhmän nähtävillä ja ne päivitetään reaaliajassa tai vähintäänkin säännöllisesti. Prosessin lopuksi pistetilastossa ykköseksi yltänyt tekijä saa tunnustuksen hyvin tehdystä työstä, joka voi olla konkreettinen palkitseminen tai jokin muunlainen positiivinen huomiointi.

Kuten Palmerin tutkimuksessa aiemmin todettiin, eri asiat motivoivat eri henkilöitä. Valitsemalla työtehtävät ja valitsemalla minkä verran vastuuta haluaa ottaa, voi valita itseään motivoivimman tavan. Jotakuta voi motivoida pyrkimys päästä parhaaksi tekijäksi prosessissa ja olla onnistuja. Toista voi motivoida vain se, että saa tehdä itselleen mielekästä työtä ja voi vaikuttaa kokonaisprosessiin omalta osaltaan.

Työtehtävät voivat muuttua myös haastavammaksi taitojen lisääntyessä, ainakin jos kyseessä on pitkäkestoinen tai jatkuva prosessi. Mitä pitempään henkilö on työskennellyt prosessin parissa, sitä haastavampia tehtäviä hänen täytyy suorittaa saavuttaakseen saman pistemäärän kuin noviisi. Kehityspolut ovat tärkeitä motivaation ja tavoitteiden säilyttämiseksi.

Tapahtumatuotannossa prosessit ovat kuitenkin yleensä melko lyhyt kestoisia, kuten esimerkiksi musiikkitapahtumien tai useiden kampanjoiden kohdalla. Myös Suuren Vuoden yksittäiset tapahtumat ovat lyhyt kestoisia, joten kaikki toteuttajat voivat lähteä etenemään samalta aloitusviivalta.

## 7 TOIMINTAMALLI

### 7.1 Toimintamalli Suun Vuoteen

Pelillistetty toteuttajien polku on suunniteltu Suun Vuoden kirjastoviikoilla havaitun prosessin kulun pohjalta, samoja keskeisiä ja tärkeitä tuokioita käyttäen. Koiviston mukaan palvelutuokioissa, joista asiakkaat -eli tässä tapauksessa toteuttajat- eivät pidä tai jotka eivät tuota arvoa palveluntarjoajalle, tulisi päästä eroon (Miettinen 2011, 50). Kaikki Vallon ja Häyrisen määrittelemät vaiheet ovat kuitenkin mielestäni tapahtumatuotannossa olennaisia ja tärkeitä, joten tuokioita ei kannata lähteä karsimaan muutoin kuin niiden tuokioiden osalta, joita ei ole mahdollista toteuttaa. Sen sijaan tuokoiden sujuvuuteen voidaan suunnitteluprosessilla vaikuttaa.

Polulla toteuttajille suunnitellut uudet kontaktipisteet on koottu yhteenvedoksi luettelon muodossa tuokion kuvauksien loppuun. Toteuttajien ideaali polku, alkaen yksittäisen tapahtumaprojektin käynnistyksestä ja loppuen projektin yhteenvedon, menee seuraavalla tavalla:

- 1) Projektin käynnistys:** Sen sijaan että työtehtävät ja vastualueet jaetaan toteuttajille eli summittaisesti tai nopeat syö hitaat – menetelmällä, työnjako toteutetaan siten, että jokainen toteuttaja voi ilmaista omat vahvuutensa, kiinnostuksen kohteensa ja vastuuhaluutensa prosessissa.

Käytännössä tämä voi tapahtua esimerkiksi siten, että vastuutaho kokoaa määritellyt prosessin kulun aikana tarjolla olevat työtehtävät ja vastualueet ylös kaikkien nähtäville, ja jokainen opiskelijatoteuttaja voi käydä merkitsemässä, mitä tehtäviä ja vastualueita haluaa itse ottaa vastaan. Näin oikea tehtävä valikoituu oikealle tekijälle ja työ ei tunnu kuormittavalta. Motivaation ja tehokkuuden kannalta on tärkeää, että työ tuntuu mielekkäältä ja työssä voi hyödyntää omia vahvuuksia. Oman kiinnostuksen ilmaiseminen mahdollistaa myös suuremman vastuun ottamisen, jos haluaa vastuuta. Työtehtävien ja vastualueiden määrittely myös auttaa vastuutahoa hahmottamaan, kuinka monta henkilöä oikeasti tarvitaan kuhun-

kin tehtävään. Kaikkien ei tarvitse olla mukana kaikissa tehtävissä, koska se lisää sekavuutta ja kuormittaa toteuttajia. Esimerkiksi tapahtuman purkuvaiheeseen ei tarvitse osallistua seitsemän opiskelijan, vaan riittää että sen hoitaa sellainen määrä ihmisiä, mikä on tehtävän toteutuksen kannalta vain tarpeellista. Tällä vähennetään toteuttajien turhautumista ja varmistetaan se, että tehtävän suorittaminen sisältää oikeasti tekemistä.

Toiminta-ajatuksena on, että vastuutaho on etukäteen pisteyttänyt tarjolla olevat tehtävät ja vastuualueet niiden haastavuuden, vastuullisuuden tai työmäärän mukaan. Jos haluaa päästä ylemmäs pistetilastossa, täytyy ottaa vastaan enemmän vastuuta, haastavuutta tai työmäärää. Pisteet kirjataan tilastoon, kun tehtävä on suoritettu. Myös tehtävissä onnistumisesta saa lisäpisteitä, mikäli tehtävä sisältää jonkin päämäärän, minkä voi saavuttaa.

Tehtävissä voi olla myös tarvetta usealle tekijälle, mutta siitä huolimatta kaikilla on omat vastuualueensa kussakin tehtävässä. Omaa ja muiden pistetilastoa seurataan koko prosessin ajan.



KUVA 10. Projektin käynnistys (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Alkupalaveri kokoustilassa, johon koko työryhmä osallistuu
- Lista tarjolla olevista työtehtävistä, tekijöiden määrän tarpeesta/per tehtävä ja vastuualueista, jonka vastuutaho on koonnut ja pisteyttänyt
- Itseä kiinnostavan tehtävän tai vastuualueen merkitsemismahdollisuus toimijoille
- Toteuttajien sähköinen pistetilasto eli taulukko, josta etenemistä voidaan yhdessä seurata koko prosessin ajan

- 2) **Resursointi:** Vastuutaho hoitaa rahalliset resurssit, mutta toteuttajat voivat esimerkiksi hankkia tuotesponsoreita. Tuotesponsoreiden hankkiminen voi olla yhtenä valittavana tehtävänä projektin käynnistyessä. Jos sponsorin onnistuu hankkimaan, siitä saa lisäpisteitä. Tämä lisää motivaatiota yrittää enemmän.



KUVA 11. Opiskelijan osallistuminen resursointiin (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Toteuttajien itsenäinen yhteydenpito mahdollisiin sponsoreihin suullisesti tai sähköisesti

- 3) Vaihtoehtojen tarkistus:** Erilaisia vaihtoehtoja voidaan kartoittaa koko työryhmän kanssa yhdessä, eli niin että myös toimijat pääsevät osallistumaan. Jos esiin tulee esimerkiksi kysymyksiä, millä tavalla jokin käytännön asia kannattaisi käytännössä toteuttaa, asiasta järjestetään kysely, johon jokainen vastaa. Vastauksista voidaan koota äänestys työryhmän kesken, ja jos voittajaehdotuksen on jättänyt toteuttajataho, hän saa äänestyksen voittaneesta ehdotuksestaan lisää pisteitä tilastoonsa. Tämä aktivoi ja kannustaa oikeasti miettimään. Tällaisen toimintatavan etuna on myös se, että kyselyt ja äänestykset voidaan hoitaa myös sähköisesti. Tällöin myös ne, jotka eivät pääse paikalle palaveriin kokoustilaan, voivat osallistua ja vaikuttaa tietokoneen kautta.



KUVA 12. Kysely ja äänestys (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Kirjallisten kyselyiden järjestäminen vastuutahon puolesta kokoustilassa tai etänä sähköisesti, joihin koko työryhmä vastaa
- Kyselytuloksien pohjalta vastuutahon järjestämä äänestys koko työryhmälle kokoustilassa tai etänä sähköisesti

- 4) **Päätökset ja varmistaminen:** Päätökset tehdään äänestysten ja yhdessä päätettyjen asioiden pohjalta niiltä osin, kuin se on mahdollista.



KUVA 13. Päätösten kertominen (Bergman 2013).

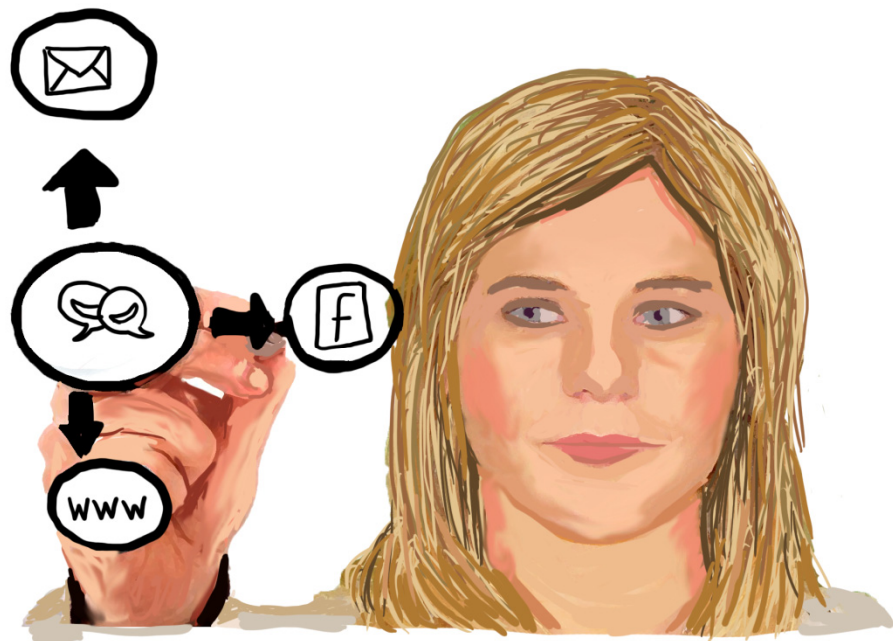
Kontaktipisteet:

- Päätöksien kertominen vastuutahon toimesta koko työryhmälle suullisesti tai sähköisesti

- 5) **Käytännön organisointi:** Vastuutaho organisoii toimintaa. Prosessin seuranta sekä vastuutaholla että toteuttajilla on helppoa ja selkeää, koska prosessin eteneminen ja annetut työtehtävät jokaisen tekijän kohdalla on tehty näkyviksi, ja jos joku ei ole pysynyt tehtävien suorittamisen suhteen aikataulussa, se voidaan huomata heti. Suorituksesta tehtävästä saa pisteitä, mutta sitä vastoin aikataulusta myöhästyneestä tehtävän suorittamisesta saa vähemmän pisteitä.



Vastuutaho toteuttaa ja organisoii markkinointia, mutta myös toteuttajat voivat osallistua markkinointiin, joka myös voi olla yksi valittavista tehtävistä projektin käynnistyessä. Markkinointia voidaan toteuttaa eri kanavia pitkin, kuten internetissä ja sosiaalisessa mediassa, julistemainontana ja lehtimainontana. Toteuttajat voivat ideoida uusia tapoja markkinointiin, ja jokaisesta toteutuneesta uudesta markkinointitavasta saa lisäpisteitä.



KUVA 14. Markkinoinnin suunnittelu (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Prosessin etenemisen seuranta vastuutaholle ja toteuttajille pistetilastojen avulla
- Vastuutahon ja toteuttajien toteuttama tapahtumamarkkinointi eri kanavia pitkin

- 6) **Rakennusvaihe:** Tapahtuman rakennusvaiheeseen osallistuu useita toteuttajia, mutta jokainen on projektin käynnistyessä valinnut omat vastuualueensa tehtävän sisällä, jotka suoritettuaan he saavat määritellyt pisteet tilastoonsa. Näitä vastuualueita voi olla esimerkiksi visuaalinen ilmeen ja yhtenäisyyden suunnittelu tilaan, informaation esille laitto, rekvisiitan hankkiminen tai rekvisiitan pystytys. Tämä edesauttaa sitä, että kaikki tekevät omat työnsä tehokkaammin sen yleisen ongelman sijaan, että mitään ei ole kunnolla organisoitu, jolloin yksi tekee ja muut katsovat vierestä.



KUVA 15. Tapahtuman rakennusvaihe (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Tarvittavan rekvisiitan työstö ja hankinta toteuttajien toimesta
- Visuaalisen ilmeen ja esille laitton suunnittelu toteuttajien toimesta
- Tapahtuman rakennus ja pystytys tapahtumapaikalle toteuttajien toimesta
- Oman, itse valitun työtehtävän suorittaminen toteuttajilla
- Prosessin etenemisen seuranta pistetilastojen avulla

- 7) **Itse tapahtuma:** Tapahtumapaikalla asiakkaiden opastaminen voi olla myös yksi projektin käynnistyessä valittavista tehtävistä. Valittavana voi olla useita päiviä, jolloin ahkerasti paikalla oleva saa enemmän pisteitä tilastoonsa kuin toteuttaja, joka ei pääse tulemaan paikalle kuin yhtenä päivänä. Tapahtumapaikalla on myös vastuutahon edustajia alan asiantuntijoina.



KUVA 16. Tapahtuma käynnissä (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Asiakkaiden opastus ja neuvonta valittuina päivinä tapahtumapaikalla toteuttajien ja vastuutahon toimesta

- 8) **Purkuvaihe:** Myös purkuvaiheessa osallistujana voi olla useita toteuttajia, jotka kasaavat rekvisiitat pois tapahtumapaikalta. Vastuutaho järjestää rekvisiitan kuljetuksen säilytyspaikkaan.



KUVA 17. Rekvisiitan purku (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Toteuttajat purkavat tapahtumapaikan
- Vastuutaho kuljettaa tapahtuman rekvisiitat säilytykseen, pois tapahtumapaikalta

- 9) **Kiitokset asianosaisille:** Vastuutaho välittää kiitokset asianosaisille suullisesti ja sähköisesti. Tässä vaiheessa voidaan katsoa myös lopullisia pistetilastoja, ja todeta kuka oli projektin ahkerin onnistuja, eli korkeimmalle pistetilastoissa yltänyt. Koko työryhmä voi seurata prosessin tuloksia.



KUVA 18. Pistetilastojen seuranta (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Vastuutahon kiitokset työryhmälle ja muille asianosaisille suullisesti ja sähköisesti
- Pistetilaston tutkiminen koko työryhmän kesken, jotta nähdään kuka toteuttajista keräsi eniten pisteitä

**10) Palautteen kerääminen ja työstäminen:** Palautepalaverissa työryhmä kokoaa palautetta asiakaspalautteiden ja omien havaintojen pohjalta tapahtumaprosessin onnistumisesta ja sujumisesta. Palautetta voisi kerätä myös kaikilta toteuttajilta kirjallisesti, koska silloin voisi nousta vielä esiin asioita, joita ei suullisesti tule välttämättä esiin palautepalaverissa. Myös sähköinen palautejärjestelmä, johon omia huomioita ja palautetta voisi jättää koko prosessin ajan, voisi olla toimiva idea. Moni tärkeä huomio voi painua työryhmältä unholaan prosessin aikana, jos niitä ei heti kirjata ylös.



KUVA 19. Palautteen jättäminen (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Palautteen jättäminen työryhmältä suullisesti ja kirjallisesti asiakaspalautteiden ja omien havaintojen perusteella

**11) Yhteenveto:** Työryhmä kartoittaa, miten pelillistäminen toimi prosessissa ja toteutuivatko toiminnantaso, tunnetaso ja merkitystaso asiakaskokemuksessa aiempaa paremmin, eli oliko uudella toimintatavalla merkitystä lopputulokseen: itse tapahtumaan. Käydään yhdessä läpi mahdollisia esiin nousseita uusia kehittämiskohteita ja tarkastellaan, onko aiemmat kehittämiskohteet saatu korjattua. Tässä vaiheessa vastuutaho myös antaa tunnustuksen prosessin pistetilastoissa korkeimmalle yltäneelle toimijalle.

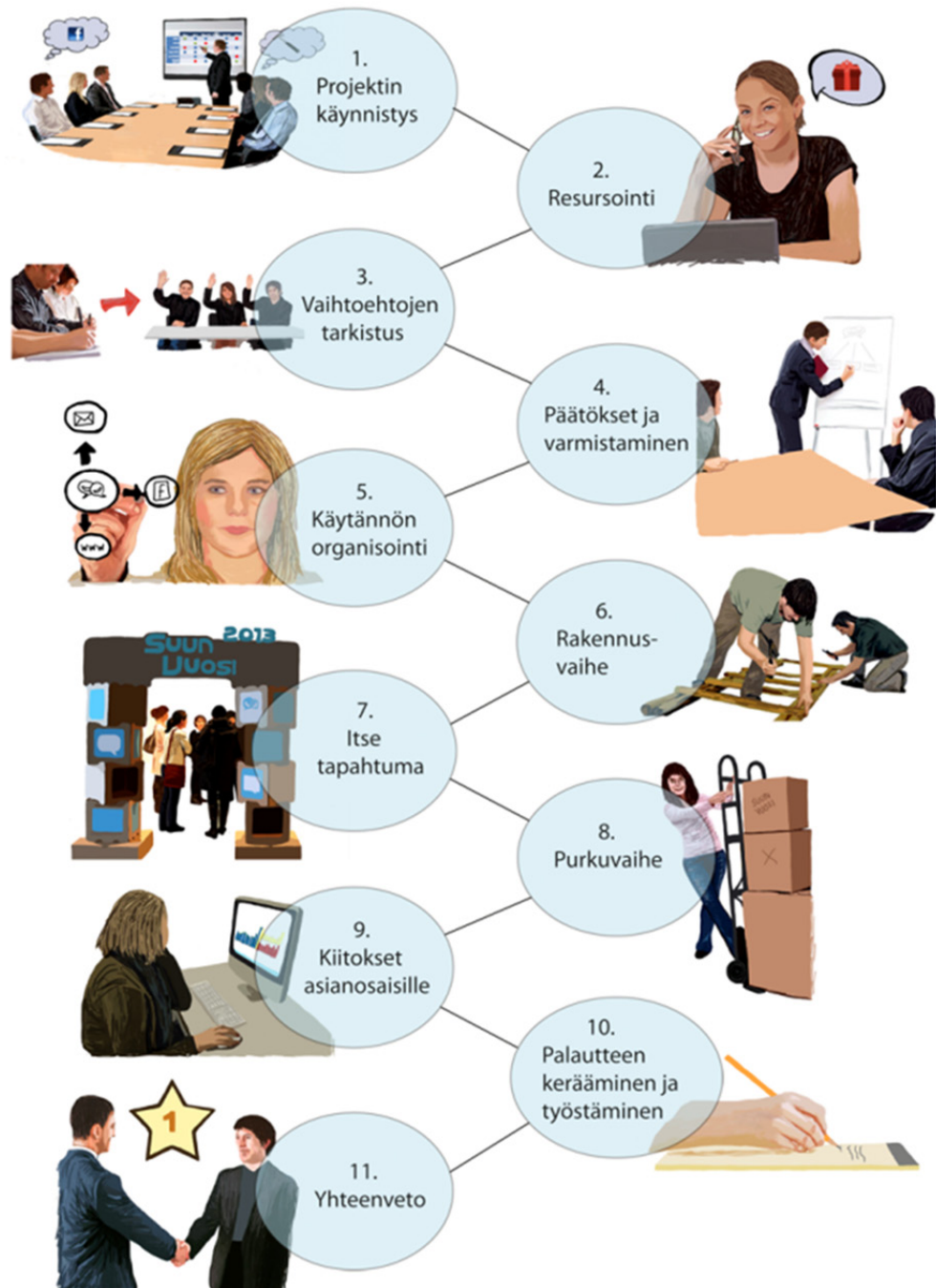


KUVA 20. Parhaan tekijän palkitseminen (Bergman 2013).

Kontaktipisteet:

- Yhteenveto prosessista suullisesti tai kirjallisesti, johon koko työryhmä osallistuu.
- Pelillistämisen vaikutusten arviointi työryhmän kesken
- Pistetilastossa korkeimmalle yltäneen toteuttajan palkitseminen

Lopuksi toimintamalli kootaan yhteenvedoksi visualisoituun, vaihe vaiheelta etenevään polkuun.



KUVA 21. Toteuttajien visualisoitu polku (Bergman 2013).



## 7.2 Toimintamalli tuleviin tapahtumiin

Toimintamallin samaa periaatetta voidaan soveltaa kaikkiin muihinkin tapahtumiin tulevaisuudessa, kuten esimerkiksi musiikkitapahtumiin, messuille tai erilaisiin kampanjoihin. Myös toimeksiantajani voi käyttää toimintamallia tulevaisuudessa esimerkiksi suun terveyteen liittyvissä tapahtumissa ja kampanjoissa. Kuten jo aikaisemmin raportissa nousi esiin, keskeiset tuokiot ovat kaikissa tapahtumissa yleensä samat. Mikäli ne kuitenkin poikkeavat yleisestä kaavasta, täytyy tuokiot määritellä uudelleen ja polkua muokata tapauskohtaisesti.

Jokaisen tapahtuman kohdalla tulee myös määritellä erikseen ideaalit, pelillistetyt kontaktipisteet, joita tuokioiden halutaan sisältävän ja jotka ovat tapahtuman kulun kannalta oleellisia. Kontaktipisteiden suunnittelussa pääpaino voi nojata pääasiassa esille nousseiden kehittämiskohteisiin, jotka pelillistämisen menetelmin voidaan ratkaista.

Tuokioiden visualisointi kuvin auttaa koko työryhmää jäsentämään ja hahmottamaan prosessin kokonaiskulun paremmin ja konkreettisemmin. Samoin kuin myös itse toteutun Suun Vuoden toimintamallin, lopuksi lopputulosta voidaan vielä havainnollistaa visualisoidulla polulla, johon on koottu karttamaiseen muotoon kaikki prosessin vaiheet.

## 8 TOIMINTAMALLIN ANALYSOINTIA

Suun Vuoden toimintamallin voidaan todeta vastaavan sekä pelillistämisen että palvelumuotoilun päätavoitteita. Toimintamallin tavoitteena on kasvattaa sitoutumista, muuttaa käyttäytymistä, edistää innovointia ja motivoida, mikä on pelillistämisessä oleellista. Palvelumuotoilun oleelliset seikat, kuten hyödyllisyys, käytettävyys, johdonmukaisuus, haluttavuus, tuloksellisuus, tehokkuus ja erottuvuus toteutuvat myös toimintamallissa.

### 8.1 Toimintamalli ratkaisuna kehittämiskohteisiin

Tarkasteltaessa raportin alussa esittelemäni Suun Vuoden kehittämiskohteet-kaaviota, voidaan havaita, että uudenlainen toimintamalli on teoreettisella tasolla ratkaisu teemavuoden keskeiset ongelmat ja puutteet. Toimintamalli tarjoaa ratkaisuja toteuttajien motivointiin, prosessin selkeyteen, ajan käyttöön, sujuvuuteen, markkinointiin ja käytännön toteutukseen.

### 8.2 Toimintamallin haasteet käytännössä

Toimintamallin käytännön toteutuksessa juuri itse toteutus voi muodostua haasteelliseksi, koska työni ei tarjoa valmiita käyttöliittymää, tuotekonseptia tai muitakaan täysin valmiita ratkaisuja siihen, kuinka uudet menetelmät tositilanteessa toteutetaan, miltä toteutus näyttää ja miten hyvä käytettävyys siinä toteutuu. Luvussa 2.2. esittelemäni Palmerin tutkimuksen mukaan kaikki neljä pelillistämisen elementtiä tulee yhdistää, jotta lopputulos on onnistunut. Oma toimintamallini vastaa näistä vain kolmeen elementtiin, koska neljättä elementtiä, käyttöliittymää ja käyttäjäkokemusta, en pystynyt tähän opinnäytetyöhön käytettävissä olevan ajan puitteissa toteuttamaan. Tämän suunnittelu ja toteutus veisi runsaasti enemmän aikaa, kuin tekemäni toimintamallin määrittely. Työn täytyy siis vielä jatkua käyttöliittymän ja käyttäjäkokemuksen suunnittelulla, jotta lopputuloksesta saadaan pelkän toimintamallin sijaan sovellus käytäntöön.

## 9 MUOTOILIJAN ROOLIT PROSESSEISSA

Mikäli epäonnistumisen riskit halutaan minimoida, on muotoilija oikea henkilö toteuttamaan toimintamallin periaatetta käytäntöön. Suunnittelutyön lisäksi etenkin visualisointi kuuluu muotoilijan vahvuuksiin, ja ilman visualisoinnin kautta syntyvää konkretisointia ja havainnollistamista koko lopputulos voi jäädä koko työryhmälle jopa mielenkiinnottomaksi ja sekavaksi, eikä toimintaideaa välttämättä ymmärretä.

Teollinen muotoilija voi olla siis mukana monenlaisissa suunnitteluprosesseissa, mistä työni toimii hyvänä esimerkkinä. Työnkuva voi sisältää paljon muutakin kuin perinteistä tuotemuotoilua. Muotoilija voi itse kehittää uusia menetelmiä suunnittelutyöhönsä ja soveltaa jo olemassa olevaa tietoa ja menetelmiä uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi. Vain luovasti kokeilemalla ja riskejä ottamalla voidaan saavuttaa uusia näkökulmia muotoilijan perinteisiin rooleihin. Myöskään työskentely tapahtumatuotannossa ei ole muotoilijan perinteinen toimintakenttä, mutta kuten työni osoittaa, silläkin saralla löytyisi tarvetta muotoilijan työpanokselle suunnittelu- ja kehittämistyöhön.

### 9.1 Työn merkitykset

Pelillistäminen voi olla tulevaisuudessa arkipäiväinen menetelmä myös muotoilun kentällä. Oma sovellukseni on vielä muotoilusovelluksena melko uusi, mutta jatkossa vastaavanlaisia toimintamalleja voitaisiin suunnitella enemmänkin ja viedä suunnitelmat onnistuneesti myös käytäntöön.

Oman toimintamallini toteutus käytäntöön vaatisi vielä varsinaisen käyttöliittymän osalta lisää suunnittelua ja tarkennusta, mutta työni toimii suunnan antajana uusille ideoille tapahtumien toteutuksessa myös tulevaisuudessa, sekä pohjana työn käytännössä toteuttavalle suunnittelijalle. Työni voi avata lukijoille myös muotoilijan työn monia rooleja ja mahdollisuuksia, joissa vain oma kekseliäisyys on rajana.

## 9.2 Opinnäytetyöprosessin kulku

Opinnäytetyöprosessini oli kokeileva ja melko luova. Aluksi kokonaisuuden hahmottaminen tuntui minulle vaikealta, koska teoreettinen tietomäärä oli valtava ja aihe-alue oli saatava siitä huolimatta rajattua selkeäksi. Pelillistämisen osalta varsinaista kirjallisuutta on vielä hyvin vähän, koska ilmiö on melko tuore. Internetistä löytyi kuitenkin paljon kansainvälistä materiaalia, joista oleellisimpien ja luotettavimpien lähteiden poimiminen oli työlästä. Myös eri menetelmien yhdistäminen uudelleenlaiseksi, omaksi sovellukseksi oli haastaava ja vaati paljon ajatustyötä. Työni näkökulma muuttui ja tarkentui useasti prosessin kulun aikana.

Prosessin edetessä kokonaisuus alkoi hahmottua ja palaset loksahdella paikoilleen. Olen tyytyväinen työni lopulliseen näkökulmaan, koska mielestäni onnistuin rajaamaan aiheen selkeäksi kokonaisuudeksi aiheen haastavuudesta huolimatta.

Toimintamallin visualisointi digitaalisella piirtopöydällä oli aikaa vievää, mutta hyvin oleellista lopputuloksen kannalta. Huomasin kehittyneeni visualisoinnin nopeudessa kuitenkin prosessin aikana, kun tekniikkani parani harjoittelun myötä. Visualisointi on mielestäni muotoilijan tärkeimpiä työkaluja, ja aion kehittää omia visualisointitaitojani jatkossakin.

Oma roolini toimeksiantajan Suun Vuosi –projektissa oli kokonaisuudessaan hyvin monialainen: tein tuotekehitystyötä, toteutin graafisen ilmeen ja suunnittelin visuaalisen ilmeen sekä visualisoidun toimintamallin muotoilun menetelmin. Tällaiseen monialaisuuteen haluan pyrkiä muotoilijana jatkossakin - luovasti ja rohkeasti osaamistani soveltaen.

## KUVA- JA KUVIOLUETTELO

Kuva 1. Green Giantin vihanneksia, joiden pakkauksen etiketistä löytyy koodi Farmvilleen.

Lähde: FARMVILLE FREAK. Official fan site [verkkosivu].

Kuvat 2. Sulavan Office Action Engine –pelillistämissovelluksen tavoite-osio. Lähde:

HARJANNE, K. 2013. *Työn pelillistämällä pysyvään flow-tilaan*.

Kuva 3. Flow-tilaan pääseminen Sulavan sovelluksessa. Lähde: HARJANNE, K. 2013. *Työn pelillistämällä pysyvään flow-tilaan*.

Kuva 4. Sulavan pelillistämissovelluksessa järjestelmä antaa tietotyöstä pisteitä. Lähde:

HARJANNE, K. 2013. *Työn pelillistämällä pysyvään flow-tilaan*.

Kuva 5. SDT – Palvelumuotoilun työkalupakki – hankkeen visualisointi palvelumuotoiluprosessista. Lähde: SDT –Palvelumuotoilun työkalupakki. *SDT- Palvelumuotoilun työkalupakki-hanke* [verkkosivu].

Kuva 6. Teemavuoden tunnus. Bergman, E.. 2013.

Kuva 7. Kaksi teemavuoden julistetta. Bergman, E. 2013.

Kuva 8. Teemavuoden portti ja aidat. Bergman, E. 2013.

Kuva 9. Teemavuoden pahvinen tunnus. Bergman, E. 2013.

Kuva 10. Projektin käynnistys. Bergman, E. 2013.

Kuva 11. Opiskelija osallistuu resursointiin. Bergman, E. 2013

Kuva 12. Kysely ja äänestys. Bergman, E. 2013.

Kuva 13. Päätösten kertominen. Bergman, E. 2013.

Kuva 14. Markkinoinnin suunnittelu. Bergman, E. 2013.

Kuva 15. Tapahtuman rakennusvaihe. Bergman, E. 2013.

Kuva 16. Tapahtuma käynnissä. Bergman, E. 2013.

Kuva 17. Rekvisiitan purku. Bergman, E. 2013.

Kuva 18. Pistetilastojen seuranta. Bergman, E. 2013.

Kuva 19. Palautteen jättäminen. Bergman, E. 2013.

Kuva 20. Parhaan tekijän palkitseminen. Bergman, E. 2013.

Kuva 21. Toteuttajien visualisoitu polku. Bergman, E. 2013.

Kuvio 1. Lähde: mukaeltu PALMER *The Engagement Economy - How gamification is re-shaping businesses* [verkkojulkaisu].

Kuvio 2. Globaalien pelillistämismarkkinoiden loppukäyttäjäsegmentointi 2012. Lähde: Deloitte 2011. *Gamification - Gaming gets serious* [verkkojulkaisu].

Kuvio 3. Sidosryhmäkartta: Suun Vuosi –teemavuoden tärkeimmät sidosryhmät. Bergman, E. 2013.

Kuvio 4. Suun Vuoden kehittämiskohteet toteuttajille. Bergman, E. 2013.

Kuvio 5. Tapahtumaprosessin vaiheet. Lähde: mukaeltu VALLO, H. ja VÄYRINEN, E. 2008. *Tapahtuma on tilaisuus – Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen*.

## LÄHTEET

ANDERSON, J. & RAINIE, L. 2012. *The Future of Gamification* [verkkójulkaisu]. [Viitattu 2013-04-16]. Saatavissa: <http://pewinternet.org/Reports/2012/Future-of-Gamification/Overview.aspx>

DELOITTE 2011. *Deloitte Predicts the Top 10 Technology Trends for 2012* [verkkosivu]. [Viitattu 2013-04-18]. Saatavissa: [http://www.deloitte.com/view/en\\_US/us/press/Press-Releases/806b17a15fc14310VqnVCM3000001c56f00aRCRD.htm](http://www.deloitte.com/view/en_US/us/press/Press-Releases/806b17a15fc14310VqnVCM3000001c56f00aRCRD.htm)

DELOITTE. *Gamification - Gaming gets serious* [verkkosivu]. [Viitattu 2013-04-18]. Saatavissa: [http://www.deloitte.com/view/en\\_US/us/Services/consulting/technology-consulting/49ec911905f25310VqnVCM3000001c56f00aRCRD.htm](http://www.deloitte.com/view/en_US/us/Services/consulting/technology-consulting/49ec911905f25310VqnVCM3000001c56f00aRCRD.htm)

FARMVILLE FREAK. Official fan site [verkkosivu]. [Viitattu 2013-27-05]. Saatavissa: <http://farmvillefreak.com/farmville-freaks/green-giant-fresh-farmville-promotion>

GARTNER 2011. *Gartner Says By 2015, More Than 50 Percent of Organizations That Manage Innovation Processes Will Gamify Those Processes* [verkkosivu]. [Viitattu 2013-04-16]. Saatavissa: <http://www.gartner.com/newsroom/id/1629214>

HARJANNE, K. 2013. *Työn pelillistämällä pysyvään flow-tilaan* [blogi]. [Viitattu 2013-04-19]. Saatavissa: <http://www.sulava.com/2013/04/tyon-pelillistamisella-pysyvaan-flow-tilaan/>

KOIVISTO, M. 2007. *Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa* [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin lopputyö. [viitattu 2013-5-30]. Saatavissa: [http://www.muova.fi/documents/key20130502174600/Raportit%20ja%20julkaisut/Lopputyo\\_TaM\\_MikkoKoivisto\\_2007.pdf](http://www.muova.fi/documents/key20130502174600/Raportit%20ja%20julkaisut/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf)

Toissijaiset lähteet:

HILTUNEN A. 2006. *Palvelumuotoilija*, TEKOLondon. Lontoo 29.3.2006 [haastattelu].

HUOTARI P., LAITAKARI-SVÄRD, I., LAAKKO, J. & KOSKINEN, I. 2003. *Käyttäjäkeskeinen tuotesuunnittelu. Käyttäjätiedon keruu, mallintaminen ja arviointi*. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 74. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

LEINONKOSKI, H. 2012. *Palvelumuotoilusta uutta näkökulmaa* [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2013-05-01]. Saatavissa: <http://www.ksshp.fi/public/download.aspx?ID=39927&GUID=%7B15B1F073-206F-4A96-86C2-2C3AB64222B9%7D>.

MIETTINEN, S. 2011. *Palvelumuotoilu –Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

PALMER, D. *The Engagement Economy - How gamification is reshaping businesses* [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2013-04-19]. Saatavissa: [http://www.deloitte.com/view/en\\_US/us/Insights/Browse-by-Content-Type/deloitte-review/c7cee86d96498310VqnVCM1000001956f00aRCRD.htm](http://www.deloitte.com/view/en_US/us/Insights/Browse-by-Content-Type/deloitte-review/c7cee86d96498310VqnVCM1000001956f00aRCRD.htm)

SCHMID, C. 2011. *What is gamification and how do you do it, Corinne Schmid* [videohaastattelu]? [Viitattu 2013-04-16]. Saatavissa: <http://itzcorinne.blogspot.fi/>

SDT –Palvelumuotoilun työkalupakki. *SDT- Palvelumuotoilun työkalupakki-hanke* [verkkosivu]. [Viitattu 2013-05-28]. Saatavissa: [http://sdt.fi/hanke\\_esittely.html](http://sdt.fi/hanke_esittely.html)

SIRVIÖ, K. *Suun Vuoden esite* [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Suun Vuoden työryhmä. Lähetetty 7.2.2013 [Viitattu 2013-05-27].

STT. *Tietokonepeleistä kehitellään nyt uusia terapeutteja* [verkkolehti]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 2013-04-08]. Saatavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/Tietokonepeleist%C3%A4+kehittel%C3%A4%C3%A4n+nyt+uusia+terapeutteja/a1365391127883>

TECHNAVIO. *Global Gamification Market 2012-2016* [verkkosivu]. [Viitattu 2013-04-18]. Saatavissa: <http://www.technavio.com/content/global-gamification-market-2012-2016>

TUULAMÄKI, J. 2011. *Palvelumuotoilu* [e-kirja]. Helsinki: Talentum.

VALLO, H. ja VÄYRINEN, E. 2008. *Tapahtuma on tilaisuus – Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen*. Helsinki:Tietosanoma Oy.



## LIITTEET

## Liite 1 SUUN VUOSI –TEEMAVUODEN ESITE



### Suun Vuosi 2013

Suun Vuosi 2013 tavoitteena on edistää ihmisten tietoisuutta suun terveyden merkityksestä tärkeänä osana ihmisen sosiaalista, psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia ja vahvistaa heidän suun omahoidon valmiuksiaan. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa suun terveydenhoidon eri tahojen verkostoitumista keskenään. Suun Vuosi 2013 -teemavuoden terveyttä edistävän toiminnan punaisena lankana on ennakoivan ja osallistavan työotteen lisäksi positiivisuus. Teemavuoden tapahtumien toteuttajina ovat suuhygienisti- ja hammaslääketieteen opiskelijat.

#### Suun Vuosi 2013 tapahtumia

##### Helmikuu:

Suun Vuosi 2013 avajaiset Kuopion kaupungin pääkirjastossa 18.2 klo 15.00.

Kuopion kaupungin pääkirjastossa suun terveys teemaviikot:

viikko 8 lasten suun terveys, viikko 9 aikuisten suun terveys

##### Maaliskuu:

Alakoulujen piirustuskilpailu suun terveys – teemasta.

##### Huhtikuu:

Suupirssi alakouluilla

Terveyskioski 2 pv

Suun terveys Snellmanin koululla

##### Toukokuu:

Toritapahtuma

##### Lokakuu:

Teemapäivä: Savon ammatti- ja aikuisopisto

Suupirssi ikääntyvien palvelukodeissa

Avoimet ovet Itä-Suomen yliopiston Kuopion kampuksen suun terveydenhoidon opetuslinikalla

Terveyskioski 2 pv

##### Marraskuu:

Teemapäivä: yläkoulu

Infotuokiot Kuopion yliopistollisen sairaalan eri osastoilla

#### Suun Vuosi 2013 vastuutahoina ovat:

Savonia-ammattikorkeakoulu, terveysala, suun terveydenhuollon koulutusohjelma

Itä-Suomen yliopisto, lääketieteellinen tiedekunta, hammaslääketieteen yksikkö

Kuopion kaupunki, suun terveydenhuolto

Kuopion yliopistollinen sairaala, Suu- ja leukasairauksien klinikka

Savodent ky

Pohjois-Savon syöpäyhdistys ry

Puijon Diabetesyhdistys ry

Kuopion Reumayhdistys ry

Kuopion Hammasklinikka Oy

