

Tarja Pönniö-Kanerva

PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMI- NEN DIGITAALISEN MOBIILIPÉ- LIALUSTAN KEHITTÄMISESSÄ

X-routes

Opinnäytetyö
Muotoilija YAMK
Palvelumuotoilu

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Tarja Pönniö-Kanerva	Muotoilija (YAMK), palvelumuotoilu	Toukokuu 2018
Opinnäytetyön nimi		59 sivua
Palvelumuotoilun hyödyntäminen digitaalisen mobiilipelialus- tan kehittämisessä		29 liitesivua
Toimeksiantaja		
Observis Oy		
Ohjaaja		
Sanna Haapanen		
Tiivistelmä		
<p>Palveluliiketoiminnassa eletään muutuskautta. Arvo asiakkaalle muodostuu vuorovaikutteisten kokemusten jakamisen kautta, joten yrityksen tulee olla osa asiakkaan elämää. Arvontuoton merkitys korostuu globaalissa, tiukkenevassa markkinatilanteessa ja kyky erottautua muista on elinehto.</p> <p>Opinnäytetyö on teorian ja empiirisen, toimintatutkimuksena etenevän kehittämistyön yhdistelmä. Keskeisenä tavoitteena on ymmärtää ja tehdä näkyväksi jo olemassa olevan palvelun konseptointia palvelumuotoilun viitekehyksessä. Opinnäytetyön ydinsisältö rakentuu jo käytössä olevan digitaalisen mobiilipelialustan kehittämisen ympärille, jota tarkastellaan kolmesta näkökulmasta: palvelumuotoilun määrittelemästä viitekehyksestä, digitaalisuuden luomista mahdollisuuksista palvelukonseptille sekä liiketoimintalogiikan murroksesta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena, johon sovellettiin monimetodista lähestymistapaa. Opinnäytetyön teoreettinen aineisto koostui aiheeseen liittyvästä teoria- ja tutkimuskirjallisuudesta ja empiirinen aineisto digitaalisen mobiilipelialustan palvelukonseptoinnin toteutuksesta ja dokumentoinnista palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Opinnäytetyön keskeinen tutkimusongelma käsittelee sitä, kuinka palvelumuotoilun menetelmien avulla voidaan asiakaskeskeisesti kehittää digitaalista seikkailupelialustaa. Työssä haetaan vastauksia myös siihen, miten pelialustan toimintaa voidaan parantaa palvelumuotoilun avulla sekä millaisia ovat digitaalisen seikkailupelialustan pelaajat.</p> <p>Työssä sovellettu palvelumuotoilun prosessi noudattaa Moritzin mallia. Liiketoiminnan näkökulmasta tietoa kerättiin ja visualisoitiin sidosryhmäkartan sekä palveluliiketoimintakartan avulla. Kehittämistyössä käytetään asiakaskeskeistä liiketoimintaa mukaillen yhteiskehittämisen menetelminä palvelupolun ja service blueprintin kuvausta. Laaditut käyttäjäprofiilit syventävät kehitystiimin yhteistä ymmärrystä palvelun käyttäjistä. Käyttäjäymmärrystä lisättiin myös teemahaastattelujen avulla. Prototyypinä ja menetelmien soveltamisen kohteena on hotellin asukkaita aktivoiva digitaalinen seikkailupeli Speli.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena parannetaan yrityksen suunnitteluprosesseja sekä tiimien kehittämistyötä asiakaskeskeisempään suuntaan. Kehittämistyön keskiössä oleva alustatuote on jatkuvan kehityksen alla, joten tukitarve ja parannukset ovat jatkuvia. Tuotelähtöisestä suunnittelusta ja liiketoiminta-ajattelusta pyritään palvelumuotoilun avulla kohti asiakaskeskeistä alustapalveluliiketoimintaa.</p>		
Asiasanat		
palvelumuotoilu, konseptointi, mobiilipelialusta, digitaalisuus, alustaekosysteemi, asiakaskeskeisyys		

Author (authors)	Degree	Time
Tarja Pönniö-Kanerva	Master of Culture and Arts, Service design	May 2018
Thesis title		59 pages 29 pages of appendices
Utilizing service design in the development of digital mobile gaming platform		
Commissioned by		
Observis Oy		
Supervisor		
Sanna Haapanen		
Abstract		
<p>Service business is changing. Customer value is formed via sharing of interactive experiences, which requires businesses to be part of customers' everyday life. Significance of value generation is emphasized in global, ever tightening market situation and ability to stand out as a company is the key to success.</p>		
<p>This thesis is a combination of theory and empiric studies that is done as an action research. The main goal is to understand and visualize conceptualizing of an existing service in the context of service design. The core of this thesis work is further development of an existing digital mobile gaming platform. Needed work is analysed from three different viewpoints: service design framework, opportunities for the service concepts presented by digitalization and changes in business logic.</p>		
<p>This thesis was done as an action research with multimethodology approach. The theoretical framework consists of appropriate theory and study literature. The empirical material was gathered from mobile gaming platform service implementation and documentation using the methods of service design. The main research problem asks how it is possible to utilize service design methods to develop digital gaming platform service in a customer driven way. This work aims to provide answers also to how operation of the gaming platform can be enhanced by service design as well as to describe the characteristics of a typical digital gaming platform users.</p>		
<p>This work utilizes service design process developed by Moritz. Information was collected and visualized from a business point of view using interest group map and service business map as a tool. Similarly to how customer centric business operates, this thesis uses service blueprint and customer service path to develop the service further. User profiles were drawn to strengthen the common understanding of service users within the development team. Another such tool was theme interviews among service users. The game called "Speli" that is designed to activate residents of a hotel in Mikkeli was used as a prototype game and target for utilization of the selected methods.</p>		
<p>As a result of this thesis the target company's development processes and team design work are improved and geared towards more customer centric approach. The service platform itself is under constant development, which means non-stop support needs and continuous improvements to the platform. Service design methods are used to try to push the company from product centric design and business thinking toward a more customer centric service platform business model.</p>		
Keywords		
Service design, conceptualizing, mobile gaming platform, digital services, platform ecosystem, customer centric operation		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISTYÖN KUVAUS.....	6
2.1	Kehittämisympäristö.....	7
2.1.1	Toimeksiantaja.....	7
2.1.2	X-routes pelialusta.....	8
2.2	Kehittämistehtävät.....	12
3	KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA.....	14
3.1	Digitalisaatio ilmiönä.....	15
3.1.1	Digitaalinen liiketoiminta.....	17
3.1.2	Digitaaliset mobiilipelit.....	19
3.2	Palveluliiketoimintalogiikat.....	20
3.2.1	Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka.....	20
3.2.2	Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka.....	21
3.2.3	Digitaalinen alustaekosysteemi.....	22
3.3	Arvontuotanto.....	23
3.4	Palvelumuotoilu.....	24
3.4.1	Palvelumuotoiluprosessi.....	25
3.4.2	Palvelukonseptointi.....	28
3.5	Palvelumuotoilun hyödyt.....	29
4	X-ROUTES PELIALUSTAN KONSEPTOINTI.....	30
4.1	Tiedon kerääminen.....	30
4.1.1	Sidosryhmät.....	31
4.1.2	Käyttäjäkyselyt.....	33
4.1.3	Pelaajahaastattelut.....	36
4.2	Kehittämistarpeen määrittäminen.....	40
4.2.1	X-routes yhteiskehittäminen.....	40
4.2.2	X-routes Business Model Canvas.....	42

4.2.3	X-routes pelin palvelupolut.....	44
4.2.4	Pelaajaprofiilit.....	47
4.3	Prototyypointi ja testausta.....	48
4.4	Yhteenveto.....	50
5	POHDINTA.....	52
	LÄHTEET.....	55

KUVALUETTELO

TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liite 1. X-routes pelit

Liite 2. Pelaajahaastattelut ja Lego-rakentaminen

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selkeyttää digitaalisen mobiilisovelluksen kehittämisprosessia. Palvelumuotoilu tarjosi oivat reunaehdot ja menetelmät jo olemassa olevan palvelun kehittämisen tueksi.

Siirrymme kohti palvelu- ja kokemustaloutta, jossa kaikki voidaan nähdä olevan palvelua. Palvelumuotoilun viitekehys, menetelmät ja työkalut tarjoavat helpon siirtymän tähän malliin. Samanaikaisesti alustalouden palveluinnovaatioit, kuten Über, AirBnB ja Spotify kasvattavat suosiotaan ja muuttavat liiketoiminnan lainalaisuuksia palveluvaltaistuvampaan suuntaan. Tulevaisuuden palvelut tuotetaan eri toimijoista rakentuvien verkostojen yhteistyönä.

Digitaalisuus ja pelillistäminen kiinnostavat ihmisiä tällä hetkellä. Mikkelin kaupungin strategiassa digitaalisuus on nostettu yhdeksi vetovoimatekijäksi. Toimintaympäristöt laajenevat ja maailma on avoinna kilpailulle ja ajasta ja paikasta riippumattomille palveluille. Opinnäytetyöni idea pyörähti liikkeelle, kun hotellissa työskentelevä ystäväni kertoi ohimennen heidän tarvitsevan asiakkaille jotain liikkumiseen aktivoivaa tekemistä. Tämä herätti mielenkiintoni yhdistää toimintatutkimuksen avulla itselle varsin tuntematon it-ala sekä paremmin tuntemani, palveluja tuottava majoitusliiketoiminta.

Opinnäytetyön alussa toimeksiantajalla oli olemassa oleva pelialustapalvelu, mutta ei selkeää kuvaa siitä kenelle ja miten palvelualustaa tulisi markkinoida ja kehittää. Selvää ei myöskään ollut minkälaisia pelialustan pelien käyttäjät ovat, minkälainen on mielenkiintoinen ja houkuttava peli tai minkä tyyppinen toimija haluaa tarjota tällaisia pelejä omille sidosryhmilleen. Toisaalta toimeksiantaja kaipaa myös tietoa jo toteutetun palvelun toiminnasta ja selkeitä menetelmiä palvelun jatkokehityksen tueksi. Tämän opinnäytetyön puitteissa pyrin selvittämään pelialustan käyttäjien profiilia sekä esittelemään palvelumuotoilun menetelmiä, joita voidaan hyödyntää pelialustan jatkokehityksessä.

2 KEHITTÄMISTYÖN KUVAUS

Opinnäytetyö on toteutettu toimintatutkimuksena. Ruohosen mukaan muotoilun alan luoviin prosesseihin toimintatutkimuksellinen tapa lähestyä asiaa sopii

hyvin. Tutkija tai suunnittelija on aktiivisesti mukana toiminnassa ja näin vaikuttaa myös ympäristöön. Toimintatutkimuksen vaatimuksena on, että se tapahtuu yhteistyössä kehitettävän tahon kanssa, on tulevaisuusorientoitunutta, prosessiluonteista, käytäntölähtöistä sekä suhtautuu kriittisesti olemassa olevaan ympäristöön. (Ruohonen, 2009. 9–10.)

X-routes pelialusta on olemassa oleva mobiilipelialustapalvelu, joka tarjoaa työkalut erilaisten mobiilipäätelaitteilla pelattavien paikkatietopohjaisten pelien tekemiseen pelisuunnittelijoille ja pelipalvelutarjoajille. Alusta on kehitetty Mikkeliläisen Observis Oy:n ohjelmistotalon toimesta, joka omistaa alustan oikeudet ja tarjoaa sitä palveluna halukkaille pelintekijöille maksua vastaan. Pelaaminen itsessään on ilmaista. Työssä tutkitaan X-routes mobiilipelialustan käyttäjien kokemusta ja motivaatiota alustalla olevien pelien pelaamiseen ja pyritään löytämään ja esittelemään palvelumuotoilun menetelmiä, jotka helpottavat ja suuntaavat pelialustan jatkokehitystä.

2.1 Kehittämisympäristö

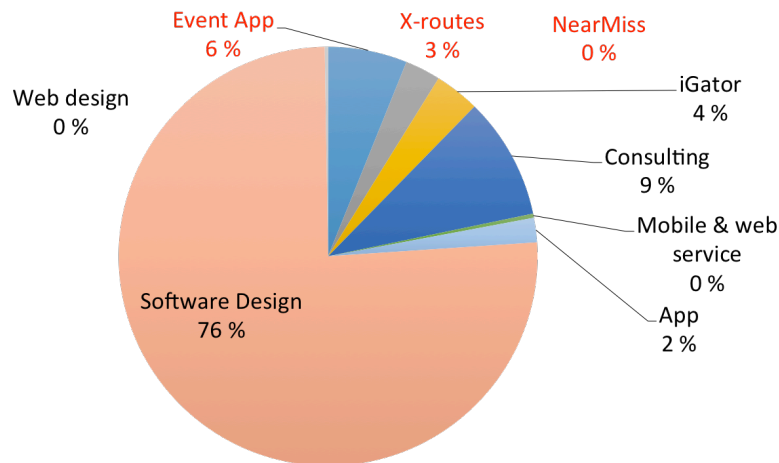
Toimintaympäristö toimintatutkimuksessani on digitalisaation ja palveluliiketoiminnan kehittymisen myötä varsin monitahoinen ja dynaaminen. Palvelumuotoilussa lähtökohtana ovat palvelun käyttäjät ja asiakkaat sekä palvelun arvonmuodostuksen selkiyttäminen tälle kohderyhmälle. Palvelumuotoilun menetelmät antavat työkaluja myös palveluiden kehittämiseen ja uusien innovointiin, mikä parhaimmillaan mahdollistaa yrityksessä uuden strategisen suunnan löytämisen.

2.1.1 Toimeksiantaja

Toimeksiantaja, Observis Oy (jatkossa O Oy), on vuonna 2010 perustettu IT-alan yritys, jonka liikeideana on tuottaa digitaalisia sovelluspalveluja. Markkinatilanteen ja markkinoiden vahvistumisen myötä yritys on kasvanut muutamman vuoden sisällä merkittävästi ja toiminnan pääpainopisteiksi ovat muodostuneet vaativat tilannekuvapalvelut sekä konsultointipalveluina ja projekteina tehtävät ohjelmointipalvelut. Yrityksen liiketoiminta-ajattelua pyritään uudistamaan perinteisestä tuoteajattelusta kohti asiakasta ja palveluja. Yrityksen missona on olla vuonna 2025 maailmanlaajuisesti tunnettu korkealaatuisten paikkatietoon perustuvien tilannekuvapalvelujen tuottaja. Karkeasti arvioituna

kolme neljäsosaa yrityksen liikevaihdosta tulee ohjelmistokehitysprojekteista alihankintapuolella sekä tilannekuvapalveluista. Vain kolme prosenttia liikevaihdosta tulee X-routes palvelusta.

Kunkin tuotesegmentin arvo käy ilmi seuraavasta kuvasta, jossa on esitettyinä vuotuisen liikevaihdon jakaantuminen tuotteittain.



Kuva 1. Observis Oy:n vuoden 2016 liikevaihdon jakautuminen tuotteittain. (Kainulainen, 2017)

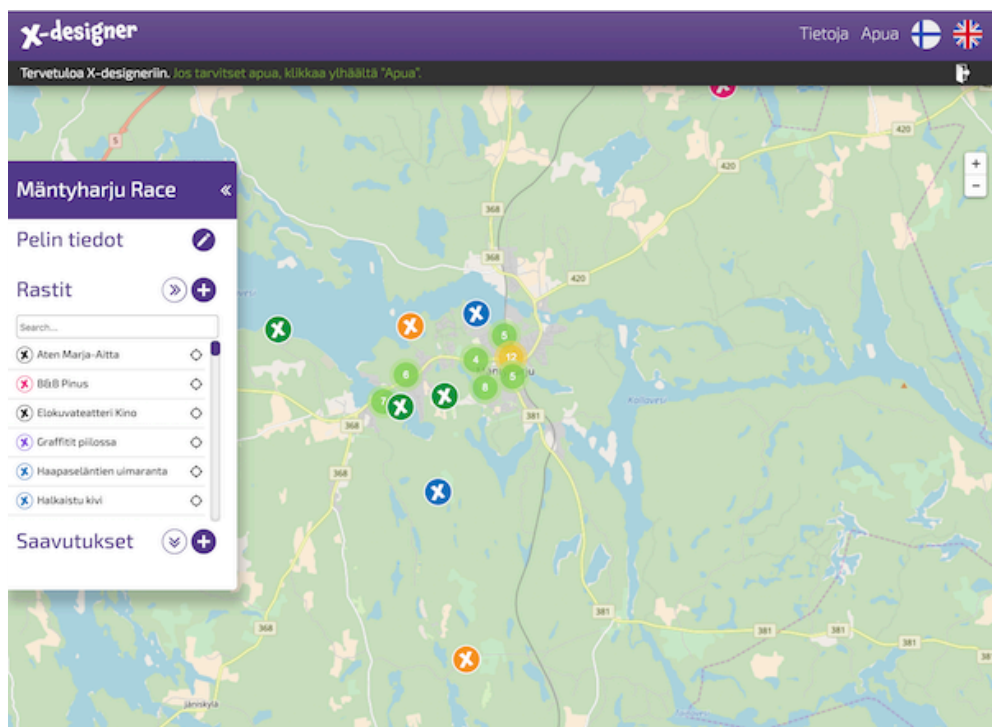
Kuvassa 1 on esitetty Observis Oy vuoden 2016 liikevaihdon jakautuminen yrityksen päätuotteiden kesken. Software Design tuote tarkoittaa alihankinta- ja konsultointipalvelutuotetta. X-routes viittaa samannimiseen mobiilipelialustaan. iGator on jalankulkijoiden laskentajärjestelmä. Consulting osio viittaa muuhun kuin ohjelmistoalan konsulttipalveluihin. Event App on tapahtumajärjestäjille tarjottava tapahtumasovelluspalvelu. App osio käsittää muut mobiilisovellukset. Nearmiss on Observis Oyn pilottivaiheessa oleva työturvallisuutta parantava palvelu. Mobile & web service sekä Web design osiot viittaavat verkko- ja mobiilipalveluiden kehityspalveluihin.

2.1.2 X-routes pelialusta

Kehittämistyön keskiössä on OY:n X-routes pelialustapalvelu. X-routes palvelualusta koostuu kahdesta pääosasta: Googlen pilvialustalla sijaitsevasta pelintekijän sovelluksesta sekä pelaajien käytössä olevasta pelisovelluksesta. Pelintekijän sovelluksen tuotenimi on X-designer, pelaajan sovellus on X-routes. Pelisovellus on saatavilla useimmille kuluttajamarkkinoilla oleville älypuhelimille ja sitä voi pelata myös tietokoneen tai tablettilaitteen selaimella.

Pelaajan sovellus on ladattavissa Android ja iOS alustoille niiden omista virallisista sovelluskaupoista. Lisäksi pelaaja voi liittyä X-routes peleihin tietokoneen selaimella osoitteessa <https://play.x-routes.com>.

X-designer sovellus on tarjolla pelintekijöille maksua vastaan. Tunnukset sovellukseen luodaan erikseen O Oy:n toimesta sopimuksen mukaan. X-designer sovellusta käytetään luomaan pelejä, jotka voidaan julkaista X-routes pelisovellukseen. Julkaisun voi tehdä joko kaikille avoimena, tai tehdyn pelin voi suojata salasanalla. Salanasuojausta käytetään silloin, kun halutaan tehdä peli tietylle rajatulle kohderyhmälle, esimerkiksi työpaikan työhyvinvointia edistämään.



Kuva 2. X-Designer pelintekijän suunnittelunäkymä (Pönniö-Kanerva, 2018)

Pelaajille suunnattu X-routes sovellus on äylaitteen GPS-paikannusta hyödyntävä ja karttapohjaan perustuva pelisovellus. Sovelluksessa on näkyvissä ja pelattavissa kaikki X-designer sovelluksella toteutetut pelit jotka pelin toteuttaja on julkaissut pelattavaksi. Pelaaja voi valita tarjolla olevista julkisista peleistä itselleen mieluisan tai syöttää tietämänsä pelin koodin sille varattuun kenttään ja pelata salanasuojattua peliä.



Kuva 3. X-routes älypuhelinsovellus (Pönniö-Kanerva, 2018)

Peliin voi liittyä vasta kun käyttäjä on kirjautunut sovellukseen tunnuksillaan. Sisäänkirjautuminen onnistuu joko Facebook tunnuksia käyttäen tai rekisteröitymällä X-routes pelaajaksi omalla sähköpostiosoitteellaan ja salasanalla.



Kuva 4. X-routes sovelluksen sisäänkirjautuminen (Pönniö-Kanerva, 2018)

X-routes pelit perustuvat pelintekijän suunnittelemien ja sijoittamien rastien etsintään sekä erilaisten tehtävien ratkontaan. Rastit ovat fyysisesti pelaajan elinympäristöön sijoitettuja kohteita tai pisteitä, jotka liittyvät pelin teemaan tai aiheeseen, tai sijaitsevat muutoin pelin kannalta olennaisissa paikoissa. Rastit avautuvat pelaajalle joko ajastetusti, rastiin liitettyllä koodilla tai pelaajan sijaintiedon avulla. Rastien avautuminen vaatii tyypillisesti pelaajan fyysistä liikumista annettujen ohjeiden mukaisesti rastilta toiselle. Riippuen pelin logiikasta seuraava rasti tai vihje rastille voi aueta oikeasta vastauksesta, ajastetuna vinkkinä toisen rastin avaamiseen liittyen tai esimerkiksi salarastivinkkinä Facebook sivulle tai viestinä käyttäjälle pelisovellukseen. Pelin ylläpitäjällä on mahdollista myös viestittää pelissä pelaajille vapaamuotoisesti halutessaan.

Rastit voivat olla miehitettyjä rasteja, miehittämättömiä piilotettuun koodiin perustuvia rasteja tai täysin virtuaalisia käyttäjän sijaintiin perustuvia rasteja. Miehitetyllä rastilla henkilö seuraa rastilla suoritettavan tehtävän onnistumista ja voi näin pisteyttää, hylätä tai hyväksyä suorituksen. Suorituksen jälkeen henkilö voi antaa koodin, jolla pelaaja saa rastin avattua ja pääsee jatkamaan eteenpäin pelissä. Miehittämätön rasti voi olla kohde, josta löytyy rastin avauskoodi ja jonka käyttäjä syöttää pelisovellukseen avatakseen rastin. Virtuaaliset rastit voidaan avata paikannuksen avulla pelaajan ollessa oikeassa riittävän lähellä rastia.

Pelintekijä voi lisätä rasteille tehtäviä, esimerkiksi monivalintakysymyksiä, joihin oikein vastaamalla pelaaja lunastaa rastista lisää pisteitä tai saa seuraavan vinkin. Rasteja voi ketjuttaa eri tavoin, jolloin pelin kulku on jokaisella pelaajalla erilainen. Peliin voi myös rakentaa eri teemalla pelaajan valinnan mukaan eteneviä seikkailuita.

Pelin keston määrittelee pelin rakentaja. X-routes alustalla on toteutettu pienen alueen lyhytaikaisia pelejä sekä laajan maantieteellisen alueen kattava usean päivän mittaisia pelejä. Lyhyet pelit ovat tyypillisesti tapahtumavetoisia, esimerkiksi vuosittain Mikkelissä järjestettävä Digitaalinen kaupunkiseikkailu 24h pelitapahtuma. Pidemmälle aikajänteelle suunnitellut pelit ovat yleensä tiettyyn paikkaan sidottuja, kuten Mikkelipuiston seikkailupeli tai Mäntyharju Race. Niille tyypillistä on, että pelillä pyritään tuomaan lisäarvoa ja tekemistä

kohteessa vieraileville henkilöille tai paikan asiakkaille. Toinen erottava tekijä on pelin palkitsevuus. Tapahtumavetoisissa peleissä tärkeintä on pisteiden kerääminen ja voittajan selvittäminen. Tyypillisesti näissä peleissä voittajille tarjotaan merkittävää palkintoa. Esimerkiksi Digitaalisen kaupunkiseikkailun (DKS24h) tapahtumapeleissä, voittaja on tyypillisesti saanut 1000 € arvoisen matkalahjakortin. Muista sijoituksista on tyypillisesti jaettu myös palkintoja. Pitkäkestoisimmissa peleissä palkkiot ovat huomattavasti pienempiä, mutta toisaalta palkkion saaminen ei perustu niinkään saavutettuun pistemäärään vaan ylipäätään pelin läpipelaamiseen. Yhteenvedot näistä järjestetyistä peleistä (Speli, MäntyharjuRace, Mikkeli puistopelit ja DKS 2017) kuvataan Liitteessä 1.

Peleissä yhtenä houkuttimena on jo mainitun pistejärjestelmän lisäksi mahdollisuus saada saavutuksia. Nämä ovat tyypillisesti pelin etenemiseen ja pelissä suoriutumiseen sidottuja pelin sisäisiä ”mitaleita”. Saavutuksen saaminen voidaan sitoa pelissä esimerkiksi salarastien suorittamiseen tai tietyn rastimäärän kasaan saamiseen. Esimerkiksi Sokos Hotelli Vaakunan asiakaspelissä tiettyjen rastien suorittaminen palkitsee pelaajan saavutuksella, joka toimii lahjakorttina S-ryhmän toimipisteissä. Lahjakorttisaavutuksen voi lunastaa näyttämällä sovellusta kassalla. DKS24h peleissä saavutuksia taas saa esimerkiksi suorittamalla salarastit ensimmäisenä pelaajana. Saavutuksia käytetään hyväksi selvitettäessä pelin voittajaa tasapistetilanteessa.

Digitaalisia paikannukseen liittyviä X-routes pelialustan tapaisia mobiilipelejä ovat muun muassa Seppo.io sekä Pokémon GO, joista tarkemmin luvussa 3.1.2 digitaaliset mobiilipelit.

2.2 Kehittämistehtävät

Tässä opinnäytetyössäni on tarkoitus tuottaa uutta tietoa siitä, miten palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää digitaalisen mobiilipelin konseptoinnissa. Toimintatutkimuksena etenevässä kehittämistyössä teoria ja empiria yhdistyvät ja ymmärrys tutkittavasta aiheesta muodostuu käytännön työelämässä. Yrityksen toimintaa analysoidaan, tutkitaan ja kehitetään yrityksen, asiakkaan ja käyttäjien välisessä yhteistyössä (B2B2C-konteksti).

Opinnäytetyön viitekehys rakentuu emansipatoriseen tiedonintressiin siis pyrkimykseen paremmista palveluista sekä asiakas- ja käyttäjälähtöisempään katsantokantaan yritystoiminnassa. Asiakkaiden ymmärtämisellä on selvästi osoitettu olevan liiketoiminnallisia hyötyjä. (Arantola Heli, 2006)

Keskeisimmäksi tavoitteeksi tässä kehittämistyössäni muodostui ymmärryksen ja havainnollistamisen lisääminen konseptoinnin avulla olemassa olevan palvelun kehittämisestä palvelumuotoilun viitekehyksessä. Teoriakirjallisuuden, aiempien aiheeseen liittyvien tutkimusten myötä sekä aiheen parissa työskenneltäessä toimintatutkimukseni pääongelma jäsenyi seuraavasti:

Kuinka palvelumuotoilun menetelmien avulla voidaan asiakaskeskeisesti kehittää digitaalista mobiilipelialustaa?

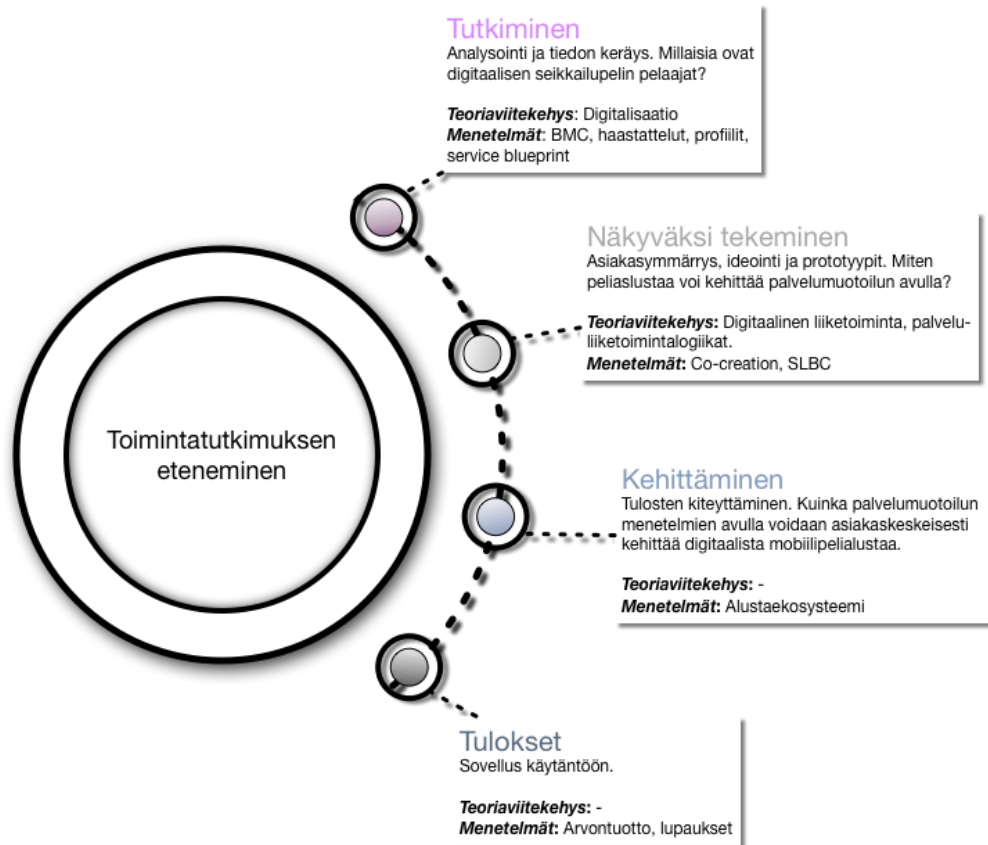
Toimintatutkimuksen pääongelman rajauksen jälkeen kokosin opinnäytetyöhöni liittyviä keskeisiä elementtejä, joiksi muodostui asiakaskeskeisyys liiketoimintalogiikkana, digitaalisuus ja palvelumuotoilu Moritzin palvelumuotoiluprosessia noudattaen.

Toimintatutkimuksen edetessä ja etsiessäni vastauksia pääkysymykseen muotoutui myös tarkentaviksi alaongelmiksi seuraavat:

Alaongelma 1: Miten pelialustan toimintaa voidaan parantaa palvelumuotoilun avulla?

Alaongelma 2: Millaisia ovat digitaalisen seikkailupelialustan pelaajat?

Kehittämistyö noudattelee palvelumuotoilunprosessia Moritzin teorian mukaan. Kuva 5 esittelee kehittämistyön kokonaiskuvan ja siitä ilmenee, kuinka toimintatutkimus etenee.

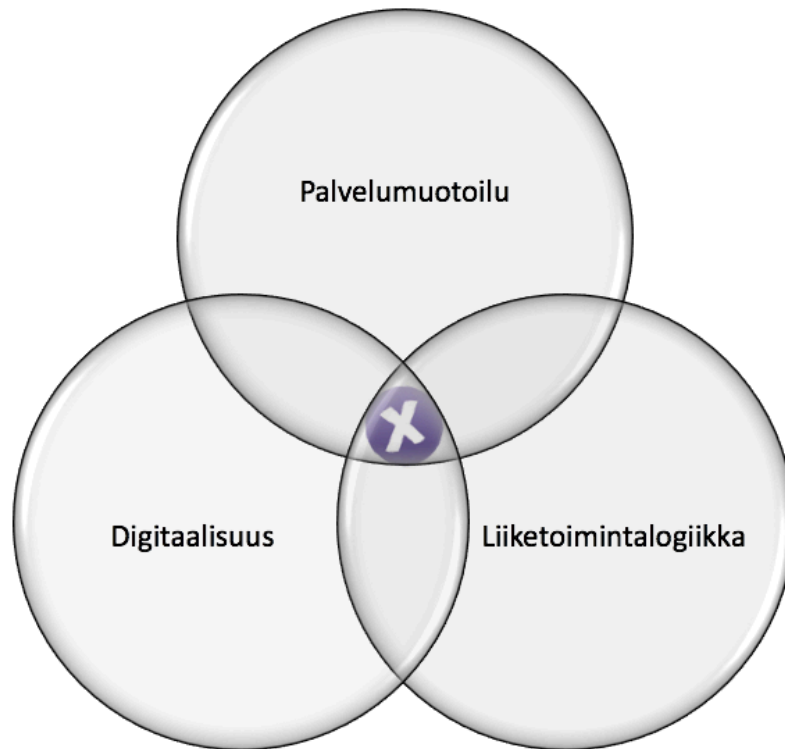


Kuva 5. Toimintatutkimuksen etenemisprosessi (Pönniö-Kanerva, 2018)

Palvelumuotoilun prosessi sopii hyvin toiminnallisen opinnäytetyön tekemiseen. Molemmissa aloitetaan tiedonkeräyksellä aiheesta ja muodostetaan laajasta tietomassasta kirkas ymmärrys ja tavoitteet. Tämän jälkeen suunnitelmallisesti kehitetään palvelua tai ratkaisua asiakaskeskeisesti. Lopuksi kehittämistyön lopputuloksia sovelletaan käytäntöön.

3 KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA

Tässä luvussa käsittelen digitaaliseen pelialustaan, asiakaskeskeiseen liiketoimintaan sekä palvelumuotoiluun liittyvää teoriaa kehittämistyöhön soveltuvin osin.



Kuva 6. Kehittämistyön tietoperusta muodostuu kolmesta kehittämistehtävän kannalta olennaisesta osa-alueesta (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 6 esittelee kolme kehittämistehtävän kannalta olennaista osa-aluetta ja niiden väliset suhteet. Liiketoimintalogiikka, digitaalisuus ja palvelumuotoilun menetelmät vaikuttavat kaikki kehittämistehtävän painotuksiin ja siihen miten ratkaistavaa ongelmaa lähestytään.

3.1 Digitalisaatio ilmiönä

Business Dictionary määrittelee digitalisaation olevan digitaalitekniikan integrointia jokapäiväiseen elämään digitalisoimalla kaikki, mitä on mahdollista digitalisoida. (Business Dictionary, 2018). Kielitoimiston sanakirjan mukaan digitalisaatio tarkoittaa digitaali- ja tietotekniikan laajamittaista käyttöönottoa ja hyödyntämistä.

Tulevaisuustutkija Elina Hiltusen mukaan ikkuna digimaailmaan on internettiin kytketty älypuhelin, joka mahdollistaa yhteyden nopeasti vuorokauden jokaisena tuntina. Digitalisaatio vaikuttaa kuluttajan arkeen, työelämää, maksamiseen, kuluttaja käyttäytymiseen – kaikkeen. Ykkösiksi ja nolliksi muutetun digi-

taalisen tiedon määrän kasvaessa liittyvät tähän haasteet tuotetun big datan analysoinnista sekä säilyttämisestä. (Hiltunen 2017, 50-51).

Teknologian jatkuvan kehittymisen myötä myös tiedon tallentamisen muodot muuttuvat tiheästi. Viestintäviraston kyberturvallisuuskeskus (2014) määrittelee pilvipalvelut tietotekniikan resurssipalveluiksi, jotka ovat verkkoyhteydellä tarjottavia tietojenkäsittely- ja -tallennuspalveluita sekä tietoliikennepalveluita. Palvelumallissa helposti säädettävien, usean käyttäjän kesken jaettujen tietoteknisten resurssien käyttö onnistuu vaivattomasti tietoverkkojen avulla. Pilvipalvelujen digitaalisessa muodossa oleva tieto tallentuu erilaisille massamuis-teille palvelun tarjoajasta riippuen joko yhteen tai useampaan paikkaan yhdessä tai useammassa eri maassa. Ulkomailla sijaitseva palvelin, vaikkakin kotimaisen pilvipalveluja toimittavan yrityksen hallinnoima, noudattaa paikallista lainsäädäntöä ja sen asettamia vaatimuksia. (Viestintävirasto 2014)

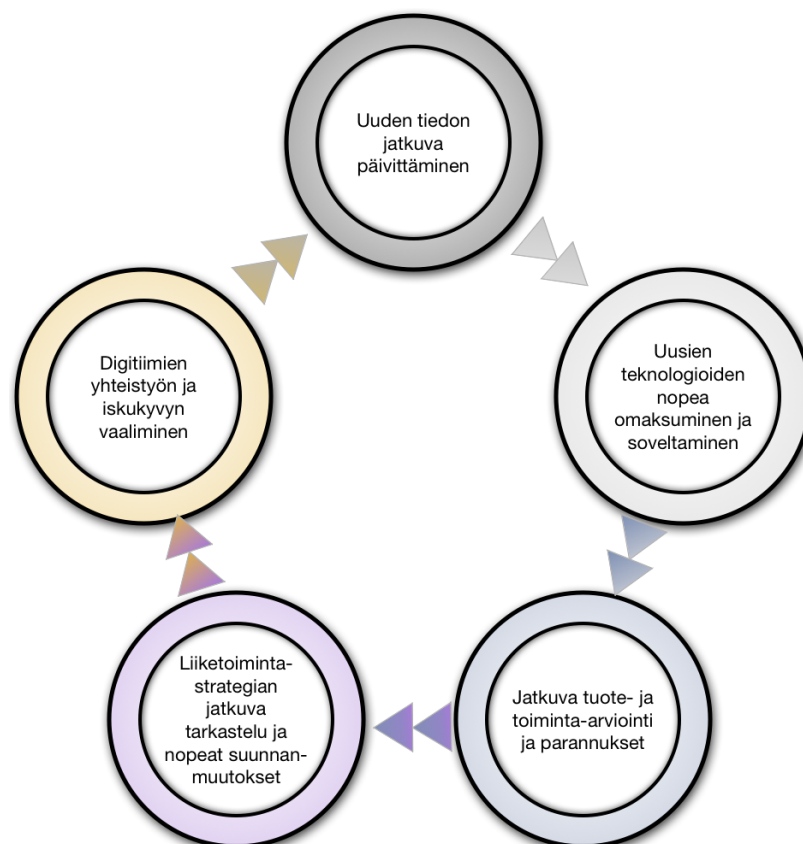
Digitalisaation liittyvät myös kyberuhat. Hakkerointi, virukset, tietomurrot ja identiteettivarkaudet ovat rikollisen toiminnan muotoja, josta valtiot, organisaatiot ja yksityiset henkilöt kärsivät. Tulevaisuudessa lot (internet of things) mahdollistaa vielä helpommin laitteiden hakkeroinnin ja monimuotoisemmat kyberuhat. Teknologia on modernin yhteiskunnan muutosajuri ja tulevaisuutta ovat esimerkiksi robotiikka, virtuaali- ja laajennettu todellisuus, tekoäly, ennustavat algoritmit ja ruokateknologian kehittyminen. (Hiltunen 2017, 53-56). Kuluttamisen toteuttamisen helpottuessa nettikaupan ja sähköisten palvelujen muodossa, käyttää älykuluttaja päivittäisessä toiminnassaan paljon älyteknologiaa sisältäviä tuotteita. Teknologia hivuttautuu kuluttajan iholle mitaten vaatteiden, älyrannekkeitten ja unisensoreitten kautta kehon ja lihasten toimintaa. Samalla digikuluttaja jättää itsestään digitaalista jalanjälkeä, jota palvelun kehittäjä käyttää oman liiketoimintansa kehittämiseen. Esimerkiksi Facebook seuraa muun muassa käyttäjiensä julkaisuja, hakuja ja tykkäyksiä, joista algoritmit muodostavat analyysia käyttäjälle soveltuvasta markkinoinnista ja soveltuvista tuotteista. Ennustavia algoritmeja käytetään rikostentorjunnassa sekä ihmisen terveydentilan ennakoinnissa. (Hiltunen 2017, 128-132). Esimerkiksi Helsingin Uudenmaan Sairaanhoidopiirissä on IBM:n tekoäly Watsonin avulla pystytty ennakoimaan keskoselle kehittyvä verenmyrkytys vuorokauden kuluessa. Bakteeritulehduksen ennustaminen perustuu Suomessa jo kahden kymmen vuoden ajalta kerättyyn anonyymiin tietoon keskosista, joiden avulla

on tekoälylle ohjelmoitu oikeat algoritmit. 93 prosentissa tapauksista ennuste oli oikea. Testit perustuivat aiemmin hoidettujen potilaitten dataan, mutta seuraavat käytännön kliiniset testaukset tehdään osastolla oleville lapsille. (Kähkönen, 2017)

Laajennettu todellisuus (AR, augmented reality) yhdistää virtuaalimaailman sekä todellisen maailman, jonka käyttäjä näkee ja kokee älylasien tai esimerkiksi älylaitteen kameran kautta. Tätä laajennettua todellisuutta hyödyntää Pokémon GO -peli, jossa pelin hahmot ilmestyvät reaali maailman sekaan älypuhelimien kameran avulla käytettäessä AR-tilaa. Virtuaalitodellisuudessa (VR, virtual reality) näkymä on täysin tietokoneella luotu. (Hiltunen 2017, 133-134).

3.1.1 Digitaalinen liiketoiminta

Mika Ruokosen mukaan digitaalisen liiketoiminnan ydin tiivistyy viiteen asiaan.



Kuva 7. Digitaalisen liiketoiminnan keskeiset asiat (Ruokonen, 2016, mukailtu Pönniö-Kanerva, 2018)

Ruokosen mukaan digitaalista liiketoimintaa kuvaa kova kilpailu taloudellisen sekä tuotekehityksellisen epävarmuuden alla. Asiat tapahtuvat nopeasti ja tämä nopeus on saatava synkronoitua myös yrityksen liiketoimintaa. Menestyminen tällä saralla vaatii yritykseltä selkeän ja tietoisien strategisten valinnan digitaalisten palveluitten rakentamiseen ja kasvattamiseen. Tämän takia digitaalisuus ei käytännössä voi olla yritykselle uusi projekti tai uusi työkalu. Tämä kuvaa digitaalisen liiketoiminnan on/off-ajattelua, joka kansainvälisiltä kilpailijoilta luonnistuu merkittävien etupainotteisten investointien ja vahvan digitaaliseen liiketoimintaan omistautumisen muodossa kotimaisia yrityksiä paremmin. (Ruokonen 2016, 213-218). Jatkuvaa liiketoiminnan arviointia korostaa myös Filenius, jonka mukaan yritysjohdolle voi helposti kehittyä ”sokea piste”, jossa oman sektorin ammattilaisten luottamus oman brändin erinomaisuuteen latis-taa pitkällä tähtäimellä yrityksen ponnistelut toiminnan kehittämiseen. Tämän sokean pisteen olemassaolon muistaminen ja ennakointi tarkoittaisi yritykses-sä asiakkaitten kuuntelemista siitä, kuinka hän kokee ja ymmärtää palvelun. (Filenius 2015, 22, 41). Yritykseltä edellytetään teknologian- ja liiketoiminta-osaamisen

Teknologia ja digitalisaatio mahdollistavat asiakkaalle pääsyn käsiksi vaivat-tomasti ja nopeasti siihen tietoon, joka ennen oli vain yrityksen tai sen myyn-nin tiedossa. Asiaan vihkiytyneellä käyttäjällä tai asiakkaalla saattaa usein olla uudempi ja tarkempi tieto saatavilla olevilla ratkaisuista ja tuotteista kuin orga-nisaatiolla tai sitä edustavalla myyjällä. (Laine 2015, 10). Tämä onkin johtanut siihen, että perinteinen myyntikulttuuri on tullut tiensä päähän.

Digitalisaatio helpottaa asiakastiedon keräämistä. Tieto on faktapohjaista, rik-kaampaa, helpommin jaettavissa, analysoitavissa ja hyödynnettävissä. Relevantista asiakastiedosta ja sen kohdennetusta hyödyntämisestä tulee organisaation tärkein voimavara ja kilpailuetu.

Digitaalinen liiketoiminta (ohjelmistot, työkalut, nettikaupat) nopeutuu ja lähei-sempi vuorovaikutus asiakkaan kanssa on mahdollista. Tulevaisuuden myyjä on asiantuntijamyymä, joka toimii asiakkaan neuvonantajana, asiantuntijana ja sparraajana läpi ostoprosessin ja auttaa tunnistamaan ja todentamaan ratkai-susta saatavat hyödyt toimituksen jälkeenkin. (Laine 2015, 16-18).

3.1.2 Digitaaliset mobiilipelit

Tekninen kehitys on kiihdyttänyt myös mobiilipelien markkinoiden kasvua. Parantuneet tietoliikenneyhteydet mahdollistivat digitaalisen pelien jakamisen. Näitten seurauksena syntyivät Applen ja Googlen keskitetyt sovelluskauppa- paikat, jotka mahdollistivat matalan kynnyksen mobiilipelien maailmanvalloitukselle. Rovion ja Supercellin kaltaiset menestyneet yritykset ovat luoneet pohjaa suomalaiselle peliosaamiselle ja sen koulutus on kasvanut 2000-luvulla räjähdysmäisesti. Pelialan kasvu taittui vuonna 2016 edellisvuosista maltilliseen 4 % kasvuun ja uusia yrityksiä alalle perustettiin 16. Huippuvuonna 2012 uusia yrityksiä aloitti 55. (Finnish Game Industry Report 2016.) Sovelluskauppojen pursutessa pelejä ja applikaatioita, on sieltä erottautuminen erittäin vaikeaa ja kallista. Premium-hinnoittelu voi olla pienelle pelintekijälle sudenkuoppa, sillä raha mobiilipelimarkkinoilla tehdään ilmaisilla freemium-peleillä, niissä tehtävistä sisäisistä ostoista tai yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa. (Kuorikoski 2014, 246-250.)

Suomessa pelien suunnittelun lähtökohtana on tuote- ja teknologiakeskeisyys, sillä peliyhtiön perustajat usein ovat itse ohjelmoijia, graafikoita tai pelisuunnittelijoita. Yrityksistä puuttuu pitkäjänteinen liiketoiminnan rakentaminen. Menestyvien yritysten taustalla on ammattimainen yrityksen johtaminen ja se, kuinka luovat ihmiset pystytään parhaalla tavalla valjastamaan uudenlaisten pelien tekemiseen. (Lappalainen 2015, 298-300).

Yksi menestyneimmistä digitaalisista mobiiliseikkailupeleistä on Niantic-studion luoma Pokémon GO. Alun perin Nintendo julkaisi vuonna 1996 Pokémon hahmot videopelinä Game Boy -pelikonsolille. Seuraavana vuonna julkaistiin Pokémon -piirrossarja, joka varmisti ilmiön tunnettuuden myös Japanin ulkopuolella. Pokémon GO julkaistiin Hong Kongissa 25.7.2016. Pokémon tarina perustuu ihmisten ja Pokémon-olentojen rinnakkaiseloon maailmassa. Pelaaja toimii pelissä Pokémonkouluttajana, jonka tehtävänä on kerätä kaikki Pokémonit sekä kouluttaa ja kehittää niitä. Pokémon GO:ssa hyödynnetään mobiililaitteiden paikannusominaisuutta (Global Positioning System, GPS) sekä lisättyä todellisuutta (augmented reality, AR). Pelaajan apuna pelissä on karttapohja, jonka avulla pelaaja etsii kaduille ja maamerkeille sijoitut Pokémonit, Pokéstopit ja Salit. (Wong 2016).

Seppo.io on suomalainen selainpohjainen pelialusta, joka on saanut jalansijaa kouluopetuksessa yhtenä oppimismuotona. Sepon tarkoituksena on viedä opetus ja oppiminen luokkahuoneen ulkopuolelle teknologiaa ja digitaalisuutta hyödyntäen. Seppo.io:ssa pelaajat muodostavat pelitiimejä, jotka etsivät ja ratkovat karttapohjalle rasteiksi laadittuja tehtäviä. Pelissä opettaja pystyy reaaliaikaisesti ohjaamaan ja kommentoimaan pelaajien lähettämiä vastauksia, jotka voivat olla kuvia, tekstiviestejä tai videoita. Seppo.io on käytössä opetushallituksen Ihan Pihalla! -hankkeessa, jossa oppilaat syöttävät maastossa tehdyt ympäristöhavaintonsa Suomen ympäristökeskuksen tietokantaan. Seppo.io:n neljän vuoden historian aikana 6000 opettajaa on luonut seppo-pelejä. Pelejä on pelattu yli 20 maassa ja yksi merkittävimmistä pelin käyttäjistä opetustarkoituksessa on maailman suurin yksityiskouluketju GEMS Education. Pelaajina on ollut noin 100 000 oppilasta ympäri maailman. (Peli vie ulos luokasta. 2017)

X-routes pelialustalla pelataan vuosittain Mikkelissä Digitaalinen kaupunki seikkailu, josta marraskuussa 2016 Mikkelin ammattikorkeakoulussa Alina Veksler teki opinnäytetyön: Description, Visualization and Assessment of the Current Business Model Related to the Event, Case Digital City Adventure. Opinnäytetyö keskittyi DKS24-tapahtuman tuottamiseen ja tapahtuman liiketoimintaan.

3.2 Palveluliiketoimintalogiikat

Palvelut muotoutuvat erilaisista prosesseista tai aineettomista aktiviteeteista, joissa asiakas on läsnä ja joissa osa palveluista tuotetaan ja kulutetaan yhdessä asiakkaan kanssa (Grönroos 2015, 50). Tästä johtuen on palvelujen laadun valvonta ja markkinointi perinteissä mielessä haastavaa.

3.2.1 Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka

Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka on alkanut syrjäyttää tuotantokeskeisen ajattelun 2000-luvulla, sillä asiakkaan roolin on ymmärretty olevan keskeisempi osa arvonmuodostusprosessia kuin aikaisemmin (Ojasalo & Keränen 2011). Myöhemmin niin tuotanto kuin palvelukeskeistä (service dominant logic) liiketoimintalogiikkaa on arvosteltu (mm. Heinonen ym. 2010) edelleen liian yritys-

lähtöisiksi ja näiden tilalle on ehdotettu palveluiden asiakaskeskeistä logiikkaa (customer dominant logic).

Stickdorn ja Schneider huomauttavat, että malli auttaa selventämään yrityksen aikomuksia ja samalla muistuttaa sen vahvuuksista, heikkouksista ja painopistealueista. Liiketoiminta canvas voi johtaa uusiin ja laajempiin johdon keskusteluihin.

Tässä työssä käytetty Jukka ja Katri Ojasalon Service Logic Business Canvas koostuu yhdeksästä rakennuspalikasta, kuten alkuperäinen Osterwalder ja Pigneur liiketoimintamallikin. SLBC:n perusajatus nojautuu vahvemmin palvelu- ja asiakasliiketoimintaan. Canvaksen asiakasnäkökulma ja -tuntemus pyritään tuomaan esille apukysymyksillä kunkin asiakkaan profiiliin erikseen. Tässä oleva canvas (taulukko 1) on laadittu yhteistyössä O Oy:n johdon kanssa.

3.2.2 Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka

Customer Dominant Logic Asiakaskeskeinen lähestymistapa laajentaa ajatusmaailmaa palvelukeskeisestä ajattelusta edelleen siten, että asiakkaan kokemukseen vaikuttavat myös sellaiset aikaisemmat ja tulevat kokemukset ja tuntemukset, jotka eivät välttämättä suoranaisesti liity kyseiseen palveluntarjoajan palveluun. Asiakas siis saattaa rinnastaa palvelukokemuksensa hänen näkökulmastaan samankaltaiseen palveluun tai kokemukseen. (Heinonen ym. 2010, 535.) Tällaisessa asiakkaan kontekstissa eli toisin sanoen asiakkaan maailmassa palveluntarjoajalla on rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan arvomuodostumisprosessiin (Heinonen ym. 2010, 532). Tämä edellyttää yrityksiltä asiakkaan empaattista ymmärtämistä ja tuntemista, jotta yrityksen tarjoama ja toiminnot vastaavat asiakkaan tarpeita.

Grönroos kirjassaan Service Management and Marketing korostaa myös asiakkaan holistista ymmärtämistä. Asiakkaat eivät tarvitse vain tavaroita tai palvelua vaan he vaativat kokonaisvaltaista palvelutarjoamaa, joka pitää sisälleen tuotteen oikeaan käyttöön liittyvän ohjeistuksen ja opastuksen, toimituksen, asennuksen, päivityksen, korjauksen ja ylläpidon. Tämän kaiken lisäksi asiakas toivoo tämän kaiken tapahtuvan ystävällisesti, luotettavasti ja ajallaan.

(Grönroos 2015,8). Usein asiakkaan pettymykset eivät niinkään koske fyysistä ydintuotetta kuin tyytymättömyyttä sitä ympäröiviin elementteihin.

Asiakkaan ymmärtäminen on elintärkeää X-routes pelialustan tyyppisen palvelun menestymiselle. Alustan tulee kyetä toimimaan asiakkaan haluamalla tavalla. Alusta ei täytä tarkoitustaan, jos pelaajat eivät pysty pelaamaan sillä tuotettuja pelejä tai alustalla tehtävät pelit eivät ole mielenkiintoisia pelaajien mielestä. Pelaajaprofiilien ymmärtäminen auttaa hahmottamaan minkä tyyppisiä ihmisiä pelaajat ovat. Samoin niitten kautta voidaan yrittää ymmärtää millaisia pelejä pelaajat alustalle haluavat.

3.2.3 Digitaalinen alustaekosysteemi

Teknologian kehittyminen vauhdittaa maailman siirtymistä liiketoiminnan digitalisoimisesta digitaaliseen liiketoimintaan, johon alustatalous tarjoaa ratkaisun (Viitanen, Paajanen, Loikkanen & Koivistoinen 2017, 22–23). Alustataloudella tarkoitetaan laajemmin taloutta, jossa alustaliiketoimintaa harjoitetaan.

Muuntautuvassa palveluiden ekosysteemissä eri toimijat ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään omista lähtökohdistaan tuottaen hyötyä itselleen ja toisilleen vaihtamalla osaamistaan, palveluitaan tai muita resurssejaan (Vargo & Lusch 2014, 24). Tässä ekosysteemissä asiakasdatalla on merkittävä osuus kasvua tukevana tekijänä.

Asiakasekosysteemissä Heinosen (2015) mukaan keskiössä ovat asiakkaan toimintaan vaikuttavia tekijöitä ja elementtejä, jotka ovat merkityksellisiä tietyssä palvelussa. Tässä asiakasekosysteemissä arvo voi rakentua muutenkin kuin reaaliaikaisesta yhteistoiminnasta (co-creation), sillä yhteistoiminta voi olla myös asynkronista, toisista, ajasta ja paikasta riippumatonta.

Blanca Jutin mukaan milleniaaleja (vuosina 1980 - 2000 syntyneet) ihmisiä puhuttelee kaipuu kohti yksinkertaisuutta, elämyksellisyyttä, luonnonmukaisuutta ja kierrätettävyyttä. Yksinkertaiseen elämään pyrkiminen ulottuu kaikille elämänalueille, joten käsillä oleviin ongelmiin etsitään helppotajuisia, helposti sovellettavia sekä käyttäjälähtöisiä ratkaisuja. Kirjassaan Jutin toteaa rakkauten yksinkertaisuuteen olevan pian valtavirtaa, johon myös yritysten tulee

reagoida, jos haluavat olla mukana tulevaisuuden bisneksessä (Juti 2016. 34-36).

3.3 Arvontuotanto

Grönroosin mukaan asiakkaan halukkuus ostaa palvelu ja siitä saatava tyydytys ovat suorassa yhteydessä siihen, kuinka hyvin palvelu tukee heidän arvontuotantonsa (Grönroos 2015, 58). Tuulaniemen mukaan ihmiset ostavat palveluita ja tavaroita yleensä saavuttaakseen jotain tai ratkaistakseen jonkin ongelman. Jos heidän ongelmansa tulee ratkaistuksi ja saavutus toteutuu, kokee hän saaneensa arvoa eli hyötyä hankinnastaan. Asiakkaan kokema arvo muodostuu yrityksen ja asiakkaan välisissä vuorovaikutteisissa kohtaamisissa eri kanavissa (esimerkiksi suora asiakaspalvelu, internet, tilat, tuotteet, palvelut). Palvelumuotoilun sekä kannattavan liiketoiminnan keskeisimpiä asioita on ymmärrys asiakkaan arvontuotantuksesta. (Tuulaniemi 2011, 31–33).

Uuden arvontuotannon keskiössä ovat vahvasti digitaaliset alustat. Alustojen vahvuudeksi katsotaan toimialarajojen ylittäminen, uusien toimintojen mahdollisuus sekä palvelujen saatavuus vuorokauden ympäri. Alustaekosysteemin arvontuotanto perustuu yhteiseen alustan kautta tapahtuvaan vuorovaikutteiseen toimintaan ja innovaatioiden synnyttämiseen, jonka on tarkoitus hyödyttää kaikkia osapuolia. (Still, K., Seppänen M.et al, 2017)

Palvelumarkkinoinnissa arvontuotuksen viimeisimpiin teoreettisiin lähestymisiin lukeutuvassa asiakaslogiikassa, customer-dominant logicissa, esitetään, että yritysten olisi ennen kaikkea ymmärrettävä asiakkaan arvontuotantonsa ja rakennettava yrityksen tarjoama ja toiminnot vastaamaan asiakkaan todellisia, mutta toisinaan piileviä tarpeita. Yrityksen rooli on asiakaslogiikan mukaan ennen kaikkea arvontuotuksen fasilitointi.

Asiakkaitten liiketoiminnan analysointi ja asiakkaalle tuotettavan lisäarvon määrittely ovat digitaalisten palvelujen suunnittelun ja kehittämisen tärkeimpiä asioita. (Uusitalo et al., 2018)

3.4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun lähtökohtana toimii muotoilu. Muotoilun prosessit, menetelmät sekä aineettoman konkretisoiminen näkyväksi luovat palvelujen kehittämiseen käyttäjäkeskeisen lähestymistavan, jossa asiakasymmärrys on kehittämisen keskiössä liiketoimintanäkökulma huomioiden. (Tuulaniemi 2011, 63,103.) Muotoilussa on aina kyse arvon tuottamisesta yrityksen lisäksi myös yrityksen asiakkaalle, muille sidosryhmille ja laajemmassa merkityksessä koko yhteiskunnalle. (Miettinen 2014, 13.) Palvelumuotoilun yksiselitteinen määrittely varsin haastavaa (Tuulaniemi 2011,12.). Stickdornin mukaan palvelumuotoilu on kehittyvä poikkitieteellinen tutkimus- ja osaamisala, jonka vahvuutena on yhdistää ei tieteenalojen näkökulmia. (Stickdorn et al. 2018, 21-22).

Palvelumuotoilun ominaispiirteiksi Stickdorn on uudessa teoksessaan (2018) listannut kuusi periaatetta, joiden mukaan palvelumuotoilu on ihmiskeskeistä (*human-centered*), yhteistyössä tehtyä (*collaborative*), toistuvaa (*iterative*), peräkkäistä (*sequential*), aitoa (*real*) ja kokonaisvaltaista (*holistic*). Menestyksenkään ja kestäväen palvelumuotoilun tulee olla järkevää myös taulukkolaskennassa.

Ihmiskeskeisyys tarkoittaa palvelun vaikutusta kaikkiin palveluun liittyviin ihmisiin (palvelun tuottaja, asiakas, käyttäjä, sidosryhmät jopa ei-asiakkaat, joihin palvelu vaikuttaa).

Yhteistyössä tekeminen viittaa erilaisista taustoista ja toiminnoista tulevien sidostyhmiin aktiiviseen yhdessä tekemiseen palvelumuotoilu prosessissa. Toistuvuus palvelumuotoilun ominaispiirteenä viittaa sen tutkivaan, sopeutuvaan ja kokeilevaan lähestymistapaan, toistoilla kohti toteutusta.

Peräkkäisyys kohdistuu palvelun visualisointiin ja toisiinsa liittyvien toimintojen sovittaminen kohtauksiksi.

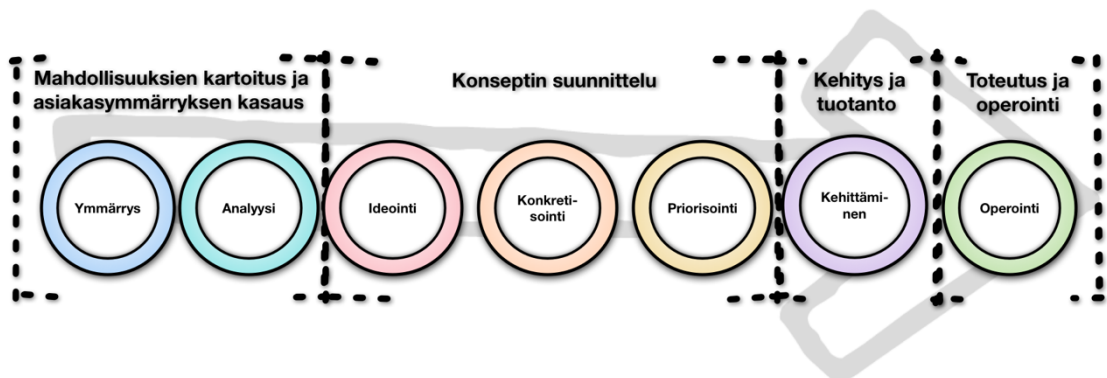
Aitoudella viitataan siihen, että tarpeet tulisi tutkia reaali maailmassa. Ideoita pitäisi kokeilla tosielämässä ja aineettomien arvojen olemassaolo todistaa joko fyysisesti tai digitaalisesti.

Kokonaisvaltaisuuden periaate tarkoittaa, että palvelun tulisi kestävästi osoittaa kaikkien sidosryhmien tarpeet läpi koko palvelun ja liiketoiminnan. (Stickdorn 2018, 24-26).

Tuulaniemen (2011, 126) esittelemä yleinen palvelumuotoilun toimintarunko (prosessi) soveltuu käytettäväksi ja muokattavaksi monenlaisen palvelun kehittämiseen. Käytännön sovellukset alan kirjallisuudessa vaihtelevat laatijan kiinnostuneisuuden ja henkilökohtaisten näkemysten mukaisesti. Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessi uutta palvelua kehitettäessä sisältää viisi vaihetta: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi vaiheet. Jo olemassa olevan palvelun kehittämiseen prosessia voidaan käyttää siihen soveltuvin osin. (Tuulaniemi 2011. 129). Eri muotoiluprosesseja vertailtaessa selviää, että erilaisuus prosessien välillä liittyy lähinnä eri vaiheissa käytettäviin työkaluihin ja menetelmiin (Stickdorn 2018, 87). Palvelumuotoilun prosessi eroaa suoraviivaisesta palvelujen suunnitteluprosessista siinä, että sen tarkoitus on olla tutkiva ja iteratiivinen. Sen täytyy mukautua ja rakentua toistuvista, syvennyvistä ja tutkivista silmukoista eli iteraatioista. (Stickdorn. 2018. 89).

3.4.1 Palvelumuotoiluprosessi

Tässä työssä mallina käytetty Moritzin palvelumuotoiluprosessi (kuva 8) koostuu kuudesta palvelumuotoilun tehtävästä. Tehtävien saavuttamiseksi Moritzin mallissa on valittavissa projektiin sopivia työkaluja ja menetelmiä. Tehtävät ovat ymmärtäminen, analyysi, ideointi, seulonta ja konkretisointi, priorisointi, kehittäminen ja operointi.



Kuva 8. Palvelumuotoilun prosessi (Moritz, 2005, mukailtu Pönniö-Kanerva 2018)

Palvelumuotoilun *ymmärtäminen* tarkoittaa asiakkaitten, kontekstin ja palvelun tuottajan syvempää ymmärtämistä sekä kiteyttämistä. Tämän ymmärryksen

lisäämiseksi ja keräämiseksi Moritz mainitsee käytettäviksi menetelmiksi ja työkaluiksi esimerkiksi benchmarkkauksen, haastattelut, varjostuksen, luotaimet ja havainnoinnin. (Moritz 63-64). Tässä työssäni kontekstin ymmärtämiseksi kartoitin olemassa olevia, vastaavanlaisia mobiilipelejä, tutustuin X-routes peliin syvällisemmin sekä perehdyin alustalla pelattuihin peleihin. Pelien tarkemmat kuvaukset löytyvät luvusta 4.4.

Seuraavassa prosessin vaiheessa, palvelumuotoilu *analyysissä*, strategiset ja analyttiset tehtävät auttavat tunnistamaan, suunnittelemaan, asettamaan, arvioimaan ja antamaan projektille suunnan. Tässä vaiheessa tehtävien arviointien ja suunnan määrittelyjen tulee perustua tietoon. Prosessin visio, maali, perusteena olevat motiivit, suunnittelulle asetetut vaatimukset sekä suunnitteluun työskentelyä koskevat aikataulut ja erityisvaatimukset tulee selvittää. Tässä prosessin vaiheessa menetelmiksi Moritz kokee soveltuvan mindmapit, ajatushautomot, vuokaaviot ja Lego Serious Play-menetelmän. (Moritz 2005, 65-66). Tuulaniemen (2011) mukaan Blueprint-malli toimii palveluja kehitettäessä suunnittelu- ja tuotantoprosessin työkaluna.

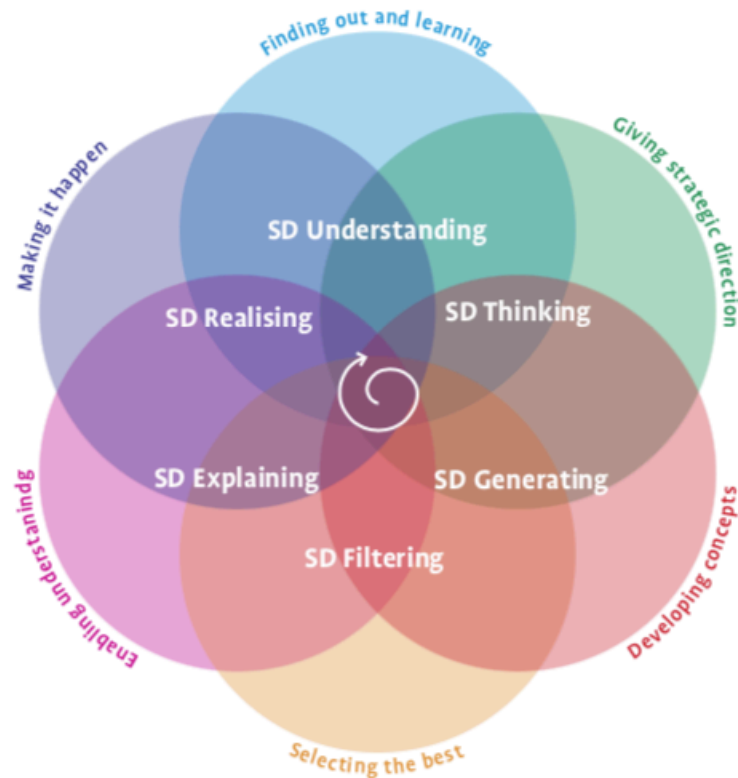
Kolmannessa vaiheessa *ideoidaan* ja luodaan ratkaisuja kehittämällä olennaisia, innovatiivisia ideoita ja konsepteja. Palvelukokemus tulee suunnitella yksityiskohtaisesti, laaditun strategian mukaisesti. Samoin tilat, esineet ja muut elementit tulee kehittää ja huomioida. Tässä kehittämisen vaiheessa Moritz nimeää työkaluiksi ja menetelmiksi aivoriihen, luonnostelut, analogisen suunnittelun eli vastaavanlaisesta tilanteesta ratkaisun etsimisen sekä ajatushautomon. (Moritz 2005, 67-68).

Seulonta ja konkretisointi vaiheessa valikoidaan ideoita ja yhdistellään konsepteja. Arvioidaan tuloksia ja ratkaisuja asetettujen kriteereitten mukaisesti. Palvelu koostuu toiminnallisista teoista. Moritz mainitsee esimerkkeinä käytettävistä menetelmistä profiilien ja persoonien luomisen, kognitiivisen kävelyn, SWOT analyysin tai kohderyhmien käyttäminen konseptin testaamisessa. (Moritz 2005, 69-70). Tässä työssä olen käyttänyt menetelminä palvelupolkua, service blueprinttiä sekä mallintanut pelialustan konseptia business model canvaksen avulla. Palveluprosessissa kuvataan asiakkaan kulkema kronologinen polku siten, että palvelun tuottajan ja asiakkaan kontaktipisteet ja muut prosessiin kuuluvat toimijat saadaan esille. (Tuulaniemi, 2013.213)

Viidennessä palvelumuotoiluprosessin vaiheessa palvelua tehdään kaikilla *aisteilla havaittavaksi* sekä kartoitetaan. Konsepteista tehdään konkreettisia, näytetään tulevaisuuden mahdollisuudet ja annetaan yleiskatsauksia. Siinä suunnittelutiimille, päättäjille ja sidosryhmille annetaan mahdollisuus tutustua suunniteltuun palveluun ja haetaan jaettava yhteisymmärrystä. Moritzin mukaan menetelminä voi olla käsin tehdyt luonnokset, mock-uppi eli eräänlainen kevyt prototyyppi, tarinat ja persoonat. Lavastetut palvelutilanteet toimivat myös testialustoina. (Moritz 2005, 71-72)

Viimeisessä vaiheessa palvelumuotoilu *realisoituu* ja jalkautetaan käytäntöön ja tuotantoon. Tässä vaiheessa tuotetaan ohjeistuksia, suunnitelmia ja harjoituksia henkilökunnalle, jotta palvelu saadaan käyttöön. Moritz mainitsee myös palvelujen jatkuvasta kehittämisestä, joten paluu testaamiseen ja uudelleen kehittämiseen on uusi alku palvelumuotoiluprosessille. Työkaluina tähän prosessin vaiheeseen Moritz esimerkkeinä mainitsee service blueprintin, roolituksen, simulaatiot ja mind mapit. (Moritz 2005, 73-74)

Moritzin mukaan laadituilla palvelumuotoilun tehtävillä on kaksi merkitystä. Yksi on, että se antaa yksinkertaisen ja yleistettävän viitekehysten selventämään sitä, mitä on palvelumuotoilu. Toinen merkitys tuo esille, miten erilaisia ajattelutapoja palvelumuotoilussa tarvitaan. Eri palvelumuotoilun tehtäväkategoriat voivat linkittyä toisiinsa ja olla päällekkäisiä. Uusia ideoita luotaessa voi nousta esille uusia kysymyksiä tutkittavaksi ja uusia ideoita voi nousta ratkaisuksi. (Moritz 2005, 123-144).



Kuva 9. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet voivat olla päällekkäisiä, toistuvia ja joustavassa järjestyksessä. (Moritz, 2005, 75)

Palvelumuotoiluprosessin ei tarvitse olla suoraviivainen ja tarkkarajainen kuten kuvassa 8 on esitetty. Vaiheet voivat olla myös kuvan 9 mukaisia päällekkäisiä ja toistuvia. Myös vaiheitten järjestys voi olla joustava. Tämä pätee myös X-routes alustan kehitykseen. Etenkin toistuvuus toteutui työn eri vaiheissa, kun alustalle julkaistiin useita pelejä eri tarkoituksiin. Jokaisen kohdalla voidaan tunnistaa Moritzin esittämän prosessimallin mukaista toimintaa luonnollisena osana pelinkehitystä. Toisaalta organisaatio ei tietoisesti ole ottanut prosessimallia käyttöön vaan mallin vaiheita tapahtuu intuitiivisesti, kun pyritään ymmärtämään pelien houkuttavuutta ja pelaajien profiileja.

3.4.2 Palvelukonseptointi

Konsepti on palvelun kokonaiskuva, jossa kuvataan konkreettisesti palvelun tuotantotapa, rakenne ja päävaiheet, vaikka yksityiskohdat eivät aivan vielä ole selvillä. (Tuulaniemi 2011, 189., Miettinen 2011). Konseptointi tulisi kytkeä yrityksen innovaatioprosessiin sekä liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. (Miettinen. 2011). Palvelumuotoilussa palvelun konseptointi on yleensä esitetty yhtenä palvelunprosessin keskellä etenevänä vaiheena, kuten esimerkiksi Moritzin palvelumuotoiluprosessissa.

Tuote- ja palvelumuotoilun konseptien kehittämisvaiheet ovat kuitenkin hyvin samankaltaisia. Muotoilija Turkka Keinosen mukaan ensimmäisen polven innovaatiotyöskentely 1950- ja -60 luvuilla oli hyvin teknologia vetoista. Kehittyvä teknologia mahdollisti tuotteiden teollisen tuotannon ilman sen kummempaa kartoitusta tuotteen tarpeesta. Tuotannon kasvu ja kansainvälisille markkinoille pyrkiminen loivat pohjaa markkinanäkökulman luomiselle. Toisen sukupolven innovaatioprosessia leimasi markkinavetoisuus ja teknologian kehittämisen tarkoituksena oli vastata markkinoiden tarpeisiin. Tuotesuunnittelun innovaatioprosessit kokivat muutoksen 70-luvun öljykriisin ja talouden ahdingon pakottaessa yritykset järkevöittämään toimintaansa. Kolmannen polven innovaatioprosessissa yhdistyivät ensimmäisen kerran yhteen systemaattisesti teknologia, markkinat ja organisaation toiminnot. Tutkimustyö ja testaaminen tähtäsivät markkinoiden tarpeitten ja teknologian tuomien mahdollisuuksien kartoittamiseen ja tarkentamiseen, niin että uusi tuote vastaisi markkinoita. Innovaatio miellettiin prosessina, jossa yhdistyivät organisaation sisäiset kyvyt ulkoisiin toimijoihin sekä markkinoihin. 1990- luvulla IT-alan kehittyminen muutti tuotantoa ja valmistusta, ja samalla tuotteen elinkaari lyheni. Uutuus oli markkina-arvo ja yritykset verkostoituvat ja muodostivat alihankintaketjuja. Tässä neljännen sukupolven innovaatioprosessissa jatkuva yhteistyö markkinoiden kanssa, asiakkaitten kytkeminen tuotekehitykseen, päällekkäiset suunnittelukierrokset sekä tulevaisuuden ennakointi tekevät konseptoinnista yhden keskeisimmän toimintamuodon. (Keinonen. 2003. 43-46).

3.5 Palvelumuotoilun hyödyt

Palvelumuotoilu toimii hyödyttäen yhtä lailla asiakasta kuin organisaatiotakin. Asiakkaille tuotetut hyödyt näkyvät yritykselle tyytyväisinä ja iloisina asiakkaina, mikä on jokaisen organisaation pääasiallinen tavoite. Moritzin mukaan palvelumuotoilun juuret ovat asiakastyytyväisyydessä. (Moritz, 2005)

Stickdornin (2018) mukaan Net Promoter Scoren (NPS) tapaiset, internetpohjaiset "Kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä palvelua/yritystä/tuotetta ystävällesi tai työtoverillesi"-kyselyjen tulokset näyttävät helposti palvelun ongelma-alueet, mutta eivät tarjoa innovatiivista ratkaisua siihen. Organisaatiot tarvitsevat luotettavia ja helposti mukautuvia tapoja liikkua mittaamisen toiselle

puolelle ja innovoida kokemuksia yli organisaatio yksiköiden eli siilojen. Ja tähän tarvitaan palvelumuotoilua. (Stickdorn 2018, 11). Palvelumuotoiluprosessi rakentuu tutkimukselle ja testaukselle. Ohjattu ja rakenteellinen prosessi mahdollistaa toistuvat tarkennukset ja parannukset työhön ja tekee siitä matalan kynnyksen toimintaa. (Stickdorn, 2018,14).

4 X-ROUTES PELIALUSTAN KONSEPTOINTI

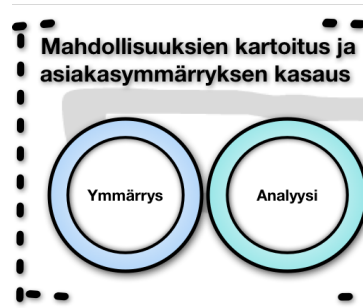
Tässä luvussa käsittelen toimintatutkimuksessa käyttämiäni menetelmiä ja työkaluja, joita käytin apuna konseptoinnin eri vaiheissa. Tämän työn konseptointiprosessi seurasi Moritzin palvelumuotoiluprosessin vaihteita kuvassa 9 esitetyn joustavan mallin mukaisesti. Tässä luvussa eteneminen seuraa kuitenkin kuvan 8 mukaista järjestelmällisempää muotoilun mallia. Vaiheet ajoituivat kevään ja syksyn 2017 ajalle. Kerron yhteiskehittämisen menetelmistä ja palvelumuotoilun työkaluista, joita sovelsin kehittämistyön kohteena olevaan X-routes alustaan.

Kappaleessa 3.4.1. kuvaan tässä kehittämistyössäni käyttämäni Moritzin konseptimuotoilun vaiheistusta. Työni kohteena on jo pilotti ja osin tuotantokäytössä oleva X-routes pelialusta jolle työni alkaessa oltiin tekemässä asiakkaan kanssa yhteistyössä julkaistavaa hotelliseikkailupeliä. Työn eteneminen seurasi Moritzin joustavaa mallia, jossa eri vaiheet voidaan tehdä eri järjestyksessä. Työ alkoi pelaajaprofiilien työstämisestä ja ensimmäisen prototyypipelin suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa. Kuvan 8 mukaisen prosessin alun analyysi tuli tehtäväksi vasta tuotantovaiheen jälkeen. Analyysi toimii syötteenä seuraavalla Spelille. Toisin sanoen prosessi on toisteinen.

Tiedonkeräysvaiheen, joka käytännössä suoritettiin siis viimeisenä, mukaisesti keräsin ymmärrystä kehittämisympäristöstä sekä kohteena olevasta X-routes alustasta. Ymmärryksen ja kerätyn tiedon analysoinnin jälkeen seuraavia konseptoinnin kehittämistehtäviä esittelen kappaleissa 4.2 ja 4.3, joissa käydään läpi pelin ideointivaihetta, toteutusta ja tuotantoa.

4.1 Tiedon kerääminen

Moritzin palvelumuotoiluprosessin mukaisesti konseptointi alkaa ymmärryksen kasaamisesta ja kerätyn tiedon analyysistä.



Kuva 10. Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin mukaiset konseptoinnin aloitusvaiheet (Moritz, 2005, mukailtu Pönniö-Kanerva 2018)

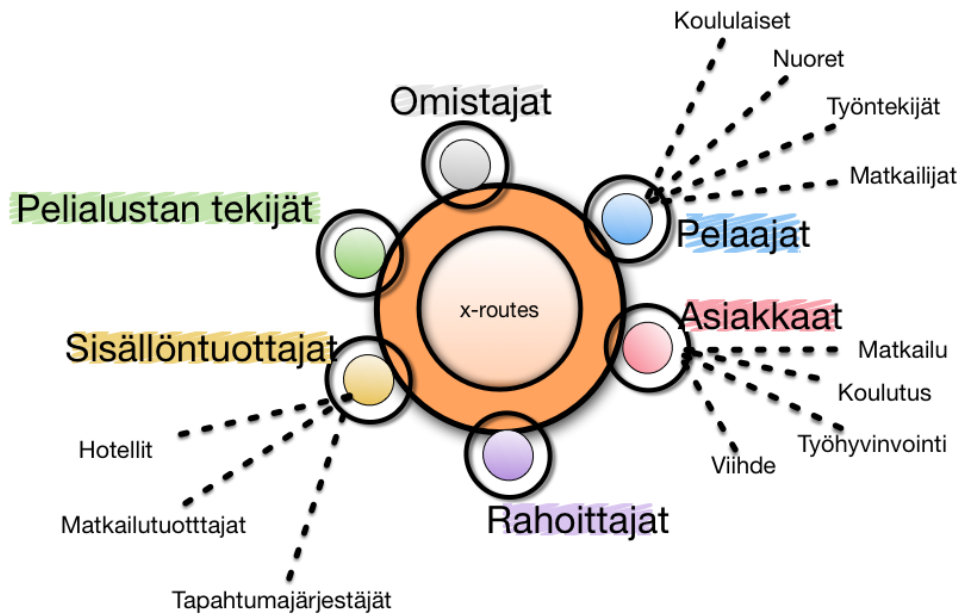
Opintojen alkuvaiheesta lähtien keräsin tietoa ja parempaa ymmärrystä toimintatutkimukseni kohteena olevasta yrityksestä sekä X-routes alustasta. Tutustuin aiheesta tehtyyn opinnäytetyöhön sekä tutustuin kilpaileviin, samantapaisiin seikkailupeleihin Seppo.io:hon sekä Pokémon GO:n, joita kuvasin tarkemmin digitaaliset mobiilipelit luvussa 3.1.2.

Samoin loppuvuodesta 2016 O Oy:lle tarjoutui mahdollisuus suunnitella ja toteuttaa yhteistyössä paikallisen majoitusliikkeen kanssa hotellin asiakkaita viihdyttävä ja fyysisesti liikkumista vaativa seikkailupeli. Tämän seikkailupelin suunnittelu ja toteutus kulkevat osana tätä toimintatutkimusta.

O Oy on yhdeksi asiakassegmentikseen X-routesin kohdemarkkinoista nimenyt hotelli- ja majoituspalveluja tarjoavat yritykset. Paikallinen majoituspalvelu- ja tarjoava yritys kiinnostui digitaalisen mobiilipelin tarjoamiseen asiakkailleen. Ajatuksena oli, että hotelli tarjoaa vaihtoehtoja ja ajan hermolla olevaa tekemistä hotelliasiakkailleen. Tästä alkoi Spelin suunnittelu ja toteutus, joka toimi Observis Oy:lle pilottipelinä matkailu- ja majoitussegmentille suunnatuista peleistä.

4.1.1 Sidosryhmät

X-routes pelialustan potentiaalista asiakaskuntaa ymmärtääkseen on ymmärrettävä mahdolliset sidosryhmät. Sidosryhmillä tarkoitetaan kaikkia niitä tahoja, joiden kanssa yritys tai palvelu tekee yhteistyötä tai joihin sen toiminta vaikuttaa. Sidosryhmien yhteys yritykseen muodostaa toimintojen virtoja, palveluketjuja. Yritys toimii sidosryhmiensä hyväksi ja myös niiden ehdoilla. Nämä sidonnaisuudet luovat monitasoisia verkostoja ja tasoja yritystoimintaa hahmotettaessa. (Yrittäjyyskasvatuksen virtuaalinen oppimisympäristö, 2012)



Kuva 11. X-routes pelialustaan liittyvien tahojen sidosryhmäkartta (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuvan 11 sidosryhmäkarttaa työstin yhdessä yrityksen pelintekijöiden sekä johtoryhmän kanssa. Sidonnaisuutena näillä karttaan merkityillä on osallistuminen peliin tekijänä, rahoittajana tai käyttäjänä.

Pelialustan tekijät, omistajat ja rahoittajat ovat suorassa ja selkeässä sidossuhteessa X-routes pelialustaan. Nämä määrittävät viime kädessä alustan kehityssuunnan ja valitsevat muista sidosryhmistä olennaiset, jolle palvelua pyritään tuottamaan.

Sisällöntuottajat ja asiakkaat ovat pääosin kohderyhminä pelinsuunnittelupalvelulle. Yhteistä näille toimijoille on, että he hyödyntävät pelialustaa tuottamaan lisäarvoa omille sidosryhmilleen. Sidosryhmäkartan osalta on pyritty tunnistamaan tärkeimmät asiakas ja sisällöntuottajaryhmät, joita alustankehityksessä huomioidaan.

Pelaajat ovat pääsääntöisesti sisällöntuottajien ja asiakas sidosryhmien omia asiakkaita ja sidosryhmiä. Pelaajat liittyvät X-routes alustaan pelisovelluksen kautta. Viime kädessä tämän sidosryhmän ymmärtäminen vaikuttaa ratkaisevasti koko X-routes pelialustan elinkelpoisuuteen.

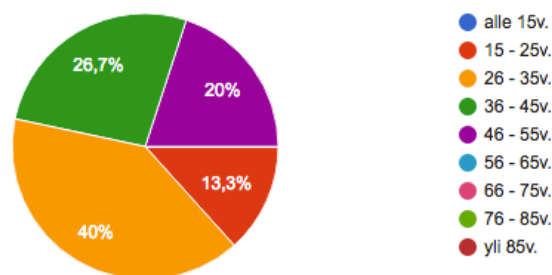
4.1.2 Käyttäjäkyselyt

Etnografisen tutkimuksen alaan kuuluvat mukailut ja innovatiiviset muotoilun käyttäjätutkimusmenetelmät tähtäävät tutkimuskohteen kokonaisvaltaiseen ja syvään ymmärtämiseen ja kuvaamiseen. Lähtökohdat perustuvat ihmisten ja ympäristön monipuoliseen havainnoimiseen. Havainnoiminen tapahtuu yleensä fyysisenä läsnäolona ihmisten ympäristössä ja konkreettisissa vuorovaikutustilanteissa tutkittavien ihmisten kanssa. Ruusuvuori toteaa, että etnografisessa tutkimuksessa haastatteluaineisto voi olla tasavertainen muun kirjallisten ja dokumentaaristen aineistojen rinnalla, olennaista on näitten kaikkien aineistojen kontekstointi. Tällöin aineistot valottavat toisiaan ja tuottavat lisää ymmärrystä käsillä olevasta tutkimuskysymyksestä. (vrt. Triangulaatio) (Ruusuvuori et al. 2010. 13-15).

Spelin ensimmäisen version tultua pelaajien ladattavaksi, pelin sisälle yhdeksi suoritettavaksi rastitehtäväksi laitettiin palautelomakkeen täyttäminen. Tätä ennen hotellin henkilökunnasta ja aktiivista pelaajista koottiin joukko testaamaan peli-ideaa sekä pelialustan teknistä toimivuutta. Tässä kappaleessa esitellään lyhyesti tuosta Spelin kyselystä kerätyt päähuomiot.

Ikä

15 vastausta

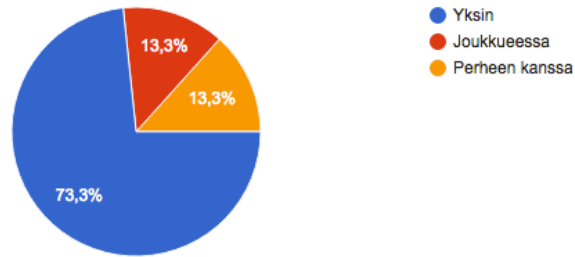


Kaavio 1. Spelin pelaajat ikäluokittain (Pönniö-Kanerva, 2018)

Spelin pelaajista ja palautteen antaneista $\frac{3}{4}$ oli miehiä. 26 – 35 -vuotiaat osoitautuivat odotetusti suurimmaksi pelin käyttäjäryhmäksi, alle 25 –vuotiaita pelaajia oli vain 13 % vastanneista.

Miten pelaat peliä?

15 vastausta

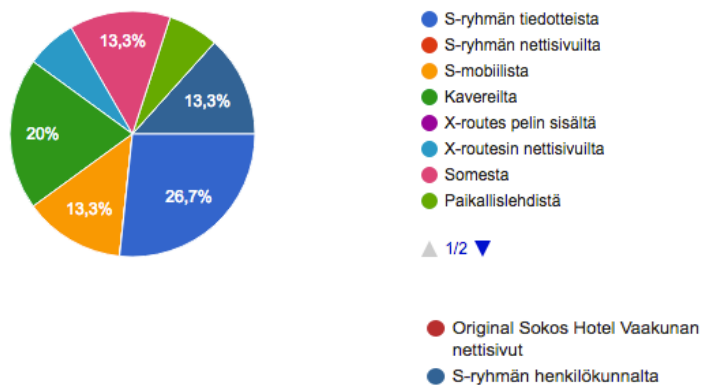


Kaavio 2. Spelin pelaajien ryhmittäytyminen (Pönniö-Kanerva, 2018)

Spelin pelaajista melkein 75 % pelasi peliä yksin. X-routes alustan peleissä on mahdollista myös yhdistää voimat ja pelata pelejä joukkueena.

Mistä sait tiedon pelin olemassaolosta?

15 vastausta



Kaavio 3. Tiedonsaanti pelistä (Pönniö-Kanerva, 2018)

X-routes pelien markkinointi ja tunnetuksi tekeminen pelaajille on osoittautunut yhdeksi vaativimmista toimista X-routes alustan käytössä. Spelin tilannut hotelli toimii ketjuohjauksen alaisena, joten ketjulla on laaja markkinointiverkosto ja useita kanavia tavoittaa asiakkaita. Tiedotteina toimi hotellihuoneisiin ja muihin ketjun toimipaikkoihin jaetut A5 kokoiset pienet mainokset pelistä. Toinena merkittävänä tiedonlähteenä tässä korostuu puskaradio eli suusta suuhun tiedottaminen.

Mikä innosti sinut pelaamaan peliä?

7 vastausta

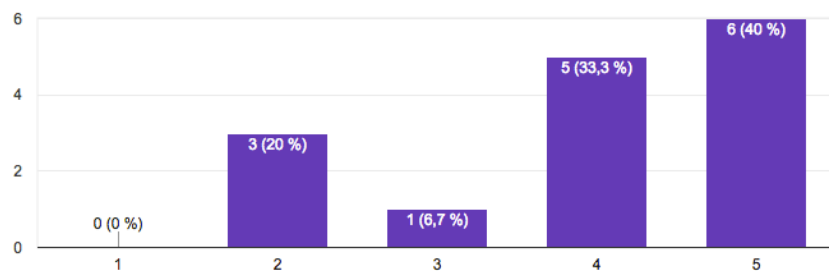
Mukava tekeminen
Uteliaisuus
Mielenkiinto appia kohtaan
Ravintolaraha
Blöö
Rahan saanti
Rahallinen etu ja hauskuus

Kaavio 4. Pelaamisen motiivit (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kysyttäessä mikä innosti pelin pelaamiseen kolmessa vastauksessa seitsemästä motivoijana toimi pelissä palkintona olevat rahalliset edut.

Oliko pelin aloittaminen helppoa?

15 vastausta

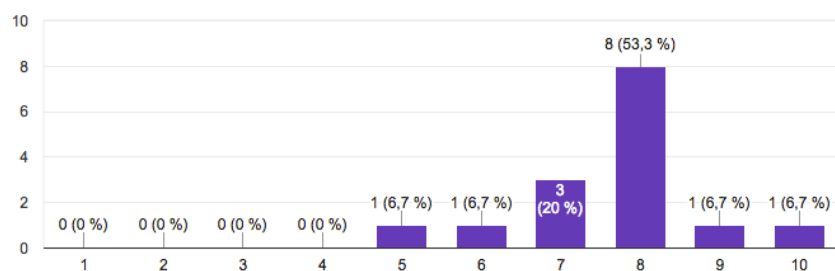


Kaavio 5. Pelaamisen aloittamisen Spelissä koettiin helppoksi (Pönniö-Kanerva, 2018)

Spelin pelaajista 70 % palautteen antaneitten mukaan pelin aloittaminen oli helppoa tai erittäin helppoa.

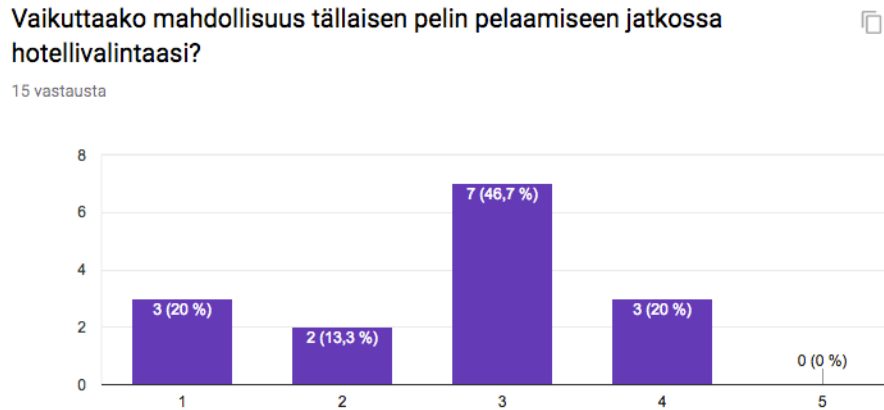
Minkä arvosanan annat pelisessiollesi?

15 vastausta



Kaavio 6. Spelin pelitapahtuman arvosanajakama (Pönniö-Kanerva, 2018)

Spelin 15:sta palautteen antaneesta henkilöstä puolet antoivat arvosanaksi hyvän (8).



Kaavio 7. Seikkailullisen pelin vaikutus hotellin valintaan (Pönniö-Kanerva, 2018)

Spelin alkuperäisenä ajatuksena oli, että tietoisuus pelin olemassa olostani vaikuttaisi asiakkaitten päätökseen valita hotellin tämän mukaisesti. Tämä kyselyn vastausten pohjalta pelaamisen mahdollisuus vaikuttaa vähäisessä määrin hotellin valintaan majoituspäätöstä tehtäessä.

Ensimmäisen Spelin kyselyiden tulosten perusteella vaikuttaisi, että hotellin tavoite tarjota jotain mukavaa tekemistä hotellivieraille toteutuu. Valtaosa pelaajista koki pelin aloittamisen helpoksi ja itse pelaamisen varsin miellyttäväksi. Motivaatio pelata on tärkeä tekijä pelien menestyksen kannalta, ja näyttäisi, että usean pelaajan tärkein motivaatio on voittaa rahallista hyötyä pelaamalla. Tämä tulee huomioida suunniteltaessa vastaavia pelisessioita tulevaisuudessa. Toisaalta itse peli tällaisenaan ei tuota kyselyn mukaan niin paljoa lisäarvoa, että sillä olisi vaikutusta käyttäjien hotellivalintaan. Tämä osuus hotellin tavoitteista ei toteudu. Myös pelin olemassaolon tiedottaminen asiakkaille osoittautui hankalaksi. OY:n ja hotellin yhteistyö kuitenkin jatkuu ja tavoitteena on toteuttaa muutamia pelejä lisää ja analysoida näiden pelien kokemukset tarkemmin myöhemmin.

4.1.3 Pelaajahaastattelut

Triangulaatio tarkoittaa monimetodista lähestymistapaa eli erilaisten aineistojen, teorioiden ja/tai menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa, jossa voi olla mukana myös useampi tutkija. Triangulaatio mahdollistaa kattavamman kuvan muodostamisen tutkimuskohteesta, mikä osaltaan lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Eskola 2001, 69.)

Teemahaastatteluissa olennaista on, että haastattelua ohjataan sisällöllisesti etukäteen laadituilla teemoilla. Haastattelun avoin luonne voi muuttaa teemojen ja kysymysten järjestyksen ennakoimattomaksi. (Kuula. 2006. 128)

Tutkija Katja Virtasen mukaan käyttäjäkokemuksen ymmärtäminen ja ymmärryksen muuttaminen suunnittelun kautta käyttökelpoisiksi tuotteiksi tapahtuu käyttäjätutkimuksen ja sen empaattisen tulkinnan kautta. Ymmärryksen saavuttaminen siitä, miten käyttäjä näkee, tuntee ja kokee tuotteen, palvelun tai ympäristön käyttötilanteessa, edellyttää suoraa kontaktia loppukäyttäjien ja suunnittelijoiden välillä välittömästi käyttötilanteen yhteydessä. (Virtanen. 2005).

Mikkelissä on järjestetty seikkailullista työnhakupeliä vuodesta 2016 kahtena vuonna osana XAMK:n Pienyrityskeskukseen vetämää Game On –Nuorten työllistymistä uudenaikaisista digitaalisista kokeiluista hanketta. Rahoituksensa hanke saa Euroopan Unionin sosiaalirahastosta Etelä-Savon ELY-keskuksen kautta. O Oy on ollut mukana tarjoamalla X-routes pelialustan yhteistyökumppaneiden käyttöön. Tapahtuma on kaksipäiväinen ja suunnattu ammattikorkeakoulun sekä ammattiopiston opiskelijoille, sekä muille työhausta kiinnostuneille. Osalle XAMK:n ammattikorkeakouluopiskelijoista JobHunt työnhakupeli kuuluu osasuorituksena työnhakuvalmiuksia käsittelevään opintojaksoon.

Pelissä etelä-savolaiset yritykset esittelevät rasteilla toimintaansa ja samalla kertovat työllistymismahdollisuuksista. Osalla rasteista on työnhakuun liittyviä tehtäviä, kuten oman osaamisen esilletuomista hissipuheella tai yrityksen palvelutarjoomasta markkinointiesityksen tekeminen. Muutamat yritykset ovat järjestäneet rastipisteillään työhaastatteluja. O Oy:llä on myös ollut rasti omalla toimistolla ja rastilla suoritettavat tehtävät ovat liittyneet yrityksen palvelutuotteisiin kuten EventAppiin tai X-routes pelialustaan. Näistä pelitapahtumista on löytynyt yritykselle molempina pelikertoina kesätyöntekijöitä, harjoittelijoita sekä opinnäytetyöntekijöitä.

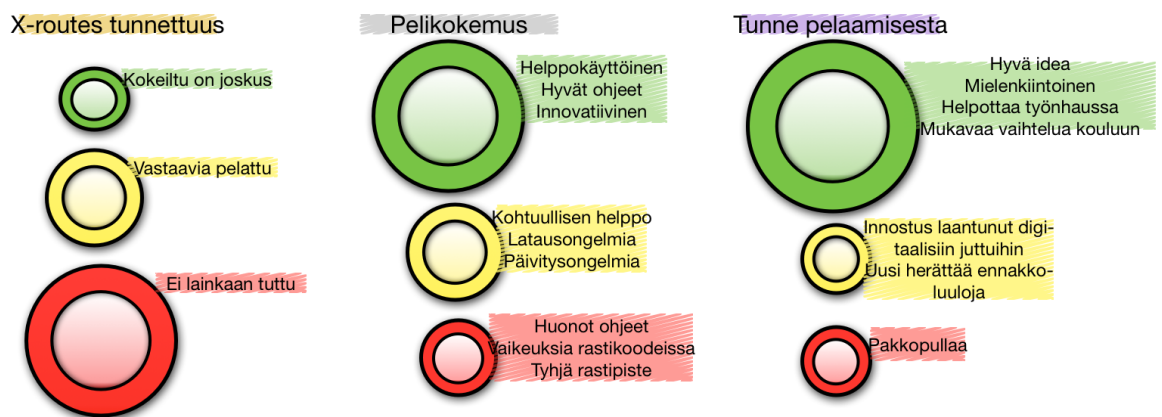
Opinnäytetyötäni varten toteutin pelin ohessa teemahaastatteluja peliin osallistuville henkilöille molempina pelipäivinä. Haastattelut ovat aukikirjoitettuna tämän opinnäytetyön liitteessä 2. Ensimmäisenä pelipäivänä haastattelupaik-

kana toimi OoY:n toimisto ja vapaaehtoiset haastateltavat valikoituivat sattumanvaraisesti toimistolla vierailleitten pelaajien joukosta. Haastattelun teemoja olivat X-routes pelialustan tunnettuus, millainen on pelikokemuksesi, miltä pelin pelaaminen tuntui ja millaisissa yhteyksissä pelaaja voisi kuvitella pelaavansa samankaltaista peliä.

JobHuntin toisena päivä haastattelupaikkana oli XAMK:n Kasarminkampuksen aula, joka toimi samalla myös yhtenä rastipisteinä. Haastattelujen tekeminen äänekkäässä aulassa osoittautui kuitenkin mahdottomaksi, joten rastilla kävijöitten tehtäväksi jäi rakentaa legoista oma pelifiliksensä tai tulevaisuuden seikkailupeli. Rasti oli avoinna kolme tuntia ja paikalla kävi kuusi pelaajaa.

Haastateltavia oli loppujen lopuksi yhdeksän, joista naisia kaksi ja miehiä seitsemän. Yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat ammattikorkeakouluopiskelijoita, iältään 21 – 54 vuotiaita.

Haastattelut nauhoitettiin ja tämän jälkeen litteroitiin auki. Tämän jälkeen kerätty aineisto järjesteltiin kunkin haastattelun teeman alle. Kuvassa 12 havainnoidaan haastattelun keskeisimmät löydökset teemoittain.



Kuva 12. Haastattelujen tulokset (Pönniö-Kanerva, 2018)

Haastattelussa kävi ilmi, ettei X-routes pelialustaa ja sen pelejä ei tunneta juuri lainkaan Mikkelissä XAMK:n opiskelijoitten keskuudessa. Sen sijaan yhdeksästä haastateltavasta neljä oli pelannut tai tiesi Pokémon GO:n.

Pelikokemuksella tässä tarkoitettiin pelin pelattavuutta nimenomaisesti toiminnallisuuden, käytettävyyden ja pelillisyyden näkökulmasta (Paavilainen, 2015). 5 haastateltavaa kertoi pelin olevan helppokäyttöinen ja ohjeistuksen olleen selkeää. Muutama haastateltava koki koululta saamansa ohjeistuksen puutteelliseksi, samoin pelin sisällä rastikoodien saamiseen ja liikkumiseen pelin näytöllä olisi alkuun tarvinnut ohjeita.

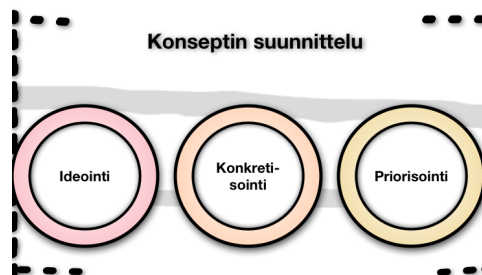
Suurimmalla osalla haastateltavista oli positiivinen tunne JobHunt pelin pelaamisesta. Pelin ideaa ja toteutusta pidettiin hyvänä ja se tarjosi perinteiselle luokassa istumiselle hyvän ja mielenkiintoisen vaihtelun. Työnantajien tapaminen kasvokkain nähtiin hyvänä asiana, samoin pelin ja ryhmässä tekemisen avulla kynnyks tähän vuorovaikutukseen oli matalampi. Yhden negatiivisen maininnan työnhakupeli sai kuulumisesta ”pakollisena tehtävänä” työhakuvalmiuksien kurssiin, jolloin rastipisteille liikkuminen oli hankala ajoittaa päivän muiden opintojen väliin.

Haastatteluissa pyrittiin myös kartoittamaan pelaajien näkemyksiä mahdollisista kohderyhmistä, jotka voisivat innostua vastaavista X-routes pelialustan peleistä. Pelin kohderyhmiksi haastateltavat mainitsivat iltapäiväkerhon lapset, opiskelijat ja lapsiperheet. Valtaosan haastatelluista mielestä sopivia kohderyhmiä olisivat eri tasojen koulut, kerhot sekä lapsiperheet. Yhteistä näille kohderyhmille on, että pelin koetaan soveltuvan lähinnä lapsille ja nuorille opetuksen yhteydessä sekä ajankuluksi.

Haastatteluissa pyydettiin myös miettimään ideoita uusista peleistä, joita X-routes pelialustalla voitaisiin toteuttaa. Rohkaisevaa alustan kehityksen kannalta oli, että selvästi pelialustan katsotaan taipuvan monenlaiseen toimintaan matkailusta opetustoiminnan tueksi. Haastattelijat mainitsivat uusiksi, heitä kiinnostaviksi peli-ideoiksi seikkailupelaamisen yhdistämisen historian opetukseen ja lasten iltapäiväkerhojen mielekkääseen tekemiseen. Luonnossa liikkuminen ja tutustuminen muun muassa geokätköilyyn, matkailun nähtävyyksien tai luontohoivan merkeissä mainittiin useamman kerran. Tapahtumien järjestäjille (järjestöt, festivaalit) haastateltavat näkivät pelien tuovan uusia mahdollisuuksia ja yhteistä tekemistä lapsiperheille.

4.2 Kehittämistarpeen määrittäminen

Tiedonkeräys- ja analyysivaiheen jälkeen voidaan aloittaa varsinainen konseptin suunnittelu. X-routes pelialustan osalta tätä tehdään iteratiivisesti, eli toistuvasti tarkentaen konseptia jokaisella kierroksella. Tarkennus on mahdollista koska organisaatio oppii tehdessään ja ymmärrys pelaajista ja muista sidosryhmistä kasvaa pelien myötä.



Kuva 13. Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin toinen vaihe (Moritz, 2005, mukailtu Pönniö-Kanerva 2018)

Kuvan 13 mukaisesti tiedonkeruuvaiheen jälkeen alkaa ideointi, konkretisointi ja priorisointi. Tyypillisesti tätä vaihetta kehitetään yhdessä koko pelialustan kehitysorganisaation ja läheisimpien sidosryhmien voimin. Puhutaan yhteiskehittämisestä. X-routes pelialustan kehittämisessä nämä vaiheen toimet menevät osittain päällekkäin. Yhteiskehittämisellä ideoidaan ja priorisoidaan tehtäviä kehitystoimia ja suuntia. Toisaalta palvelupolun ja service blueprintin kautta konkretisoidaan palvelun tuotantoa ja saadaan lähtötietoa palvelun kriittisistä pisteistä priorisoinnin mahdollistamiseksi. Pelaajaprofiloinnilla tuodaan pelaajanäkökulmaa ideoinnin ja konkretisoinnin pohjaksi.

4.2.1 X-routes yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisestä (co-creation / value co-creation) on tullut laajalti palveluliiketoiminnassa käytetty termi, joka kuvaa ajattelun muutosta yrityksen luomasta arvosta, arvon syntymiseen asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutteisessa toiminnassa (Ind & Coates 2013, 86). Yhteiskehittämisellä pyritään muun muassa asiakkaiden ja palveluntarjoajan yhteisen kielen löytämiseen sekä käyttäjälähtöisen luovan ajattelun kehittämiseen. Tarkoituksena on myös saada molempien osapuolien liiketoiminnan kehittymistä tukevia uusia näkökulmia palveluliiketoimintaan sekä luoda uusia liiketoiminta- ja yhteistyöverkostoja (Miettinen 2011, 81).

Yhteiskehittäminen tarkoittaa toimintaa, jossa palvelun nykyisten ja tulevien käyttäjien lisäksi eri tahojen asiantuntijat ja toimijat otetaan mukaan suunnitteluprosessin eri vaiheisiin. Yhteissuunnittelun vahvuus on tietyn asian käsittely eri näkökulmista ja näiden eri näkökantojen yhteen tuominen. Tästä syntyneitä ideoita ja tuotoksia pystytään pelin tuotantotiimissä jatkojalostamaan edelleen peliä kehitettäessä. Samalla menetelmässä syvennetään yhteistyötä eri tahojen kanssa luoden samalla tunnetta ja ajatusta yhteiskehittämisestä ja -omistajuudesta.

Vaiheet:

- Tilaisuuden ja tavoitteiden esittely
- Lämmittely ja virittäytyminen teemaan
- Yhteissuunnittelu (tapoja toteuttaa voi olla useita (roolit, tarinat) virikkeitä ja materiaalia esim. Palvelusafarista)
- Ryhmän tuotoksen esittely
- Loppukeskustelu

Co-design tilaisuuden dokumentointi tuottaa myös arvokasta materiaalia sekä motivoi ja ohjaa myös ryhmän työskentelyä.



Kuva 14. Yhteiskehittämisen työpaja ensimmäisen Spelin tiimoilta (Pönniö-Kanerva, 2018)

Yhteiskehittämisen työpaja menetelmää käytin myös X-routesin tuoteomistajan, Observis Oy:n, kanssa kun ideoimme yhdessä Speliä, X-routes palvelun palvelupolkua ja laadimme käyttäjäprofiileja X-routes pelien pelaajista aikaisempiin (LahtiSkiGames ja DKS) pelitapahtumiin pohjautuen.

4.2.2 X-routes Business Model Canvas

Tässä työssä käytetty Jukka ja Katri Ojasalon Service Logic Business Canvas koostuu yhdeksästä rakennuspalikasta, kuten alkuperäinen Osterwalder ja Pigneur liiketoimintamallikin. SLBC:n perusajatus nojautuu vahvemmin palvelu- ja asiakasliiketoimintaan. Canvaksen asiakasnäkökulma ja -tuntemus pyritään tuomaan esille apukysymyksillä kunkin asiakkaan profiiliin erikseen. Tässä oleva canvas on laadittu yhteistyössä OOy:n johdon kanssa.

X-routes liiketoiminnan arvokartta kuvaa tärkeimmät toiminnot liiketoiminnassa sekä asiakkaan arvonmuodostuksen. Työkalu auttaa hahmottamaan olemassa olevan tuotteen liiketoimintamahdollisuuksia ja löytämään uusia vaihtoehtoja toimintaan. Arvokartta on jaettu yhdeksään osioon mitkä ovat onnistuneen liiketoiminnan perusedellytykset. Arvokartta voidaan täyttää ryhmätyönä, vaikka tarralappuja hyödyntäen, kun ideoidaan ja kehitetään uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Stickdownin ja Schneiderin mukaan arvokartta selvittää organisaation tai liiketoiminnan ydintarkoitusta ja samalla osoittaa toiminnan vahvuudet, heikkoudet ja prioriteetit. Samalla arvokartta auttaa keskittämään pohdintansa ja keskustelunsa oikeisiin asioihin. (Osterwalder. 2010. 14-15).

KUMPPANIT Pelin organisoijat Rastipisteitten sponsorit Rastipisteitten isännät ja kumppanit Markkinointikanavat	YDINTOIMINNOT Myynti- ja markkinointiprosessit Tuotantoprosessit Toimitusprosessi Teknisen tuen prosessi RESURSSIT Pelialustan tuotantohenkilöstö Palvelun infrastruktuuri	ARVOLUPAUS Avaimet käteen pelitapahtuman toteutus Pelintekotyö-kalut White-label pelit Pelitapahtuman tuotantoprosessi	ARVONLUONTI Tuki- ja myyntitiimit Tee-se-itse pelintekeminen Tuoteomistajat Verkkokauppa KANAVAT Internetmarkkinointi Henkilökohtainen markkinointi Verkkokauppa Alustan pelaajayhteisö	ASIAKASRYHMÄT Tapahtumatuottajat Hotelli- ja majoitustoimijat Työhyvinvointi Koulut ja oppilaitokset Kansainväliset pelitapahtumamarkkinat
KULURAKENNE Asiakkaalle lisäarvoa lisääntyvien kustannusten kautta Tuotekehitys Myynti ja markkinointi		TULOVIRRAT Asiakkaat maksavat lisäarvosta omille asiakkailleen Kuukausittaiset maksut käytön mukaan Pelin tuottaja maksaa Hyvin toimivat pelit tarjolla pelintuottajille		

Taulukko 1. X-routes pelialustan palveluliiketoiminnan arvokartta (Pönniö-Kanerva, 2018)

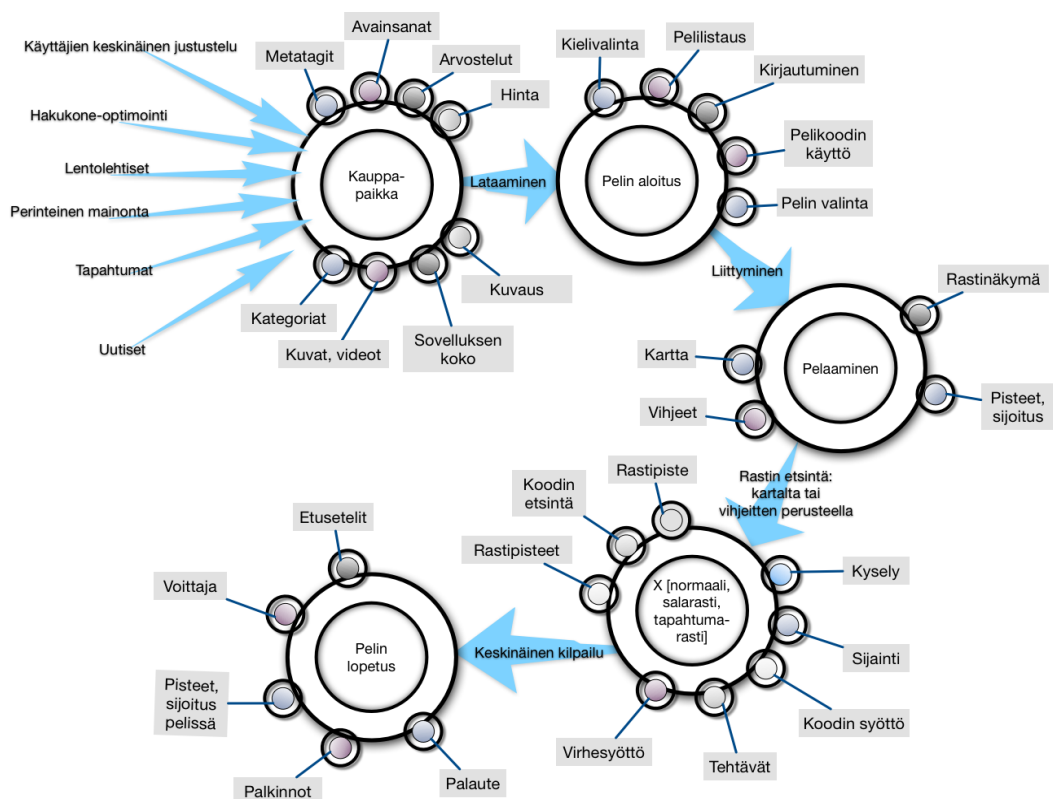
X-routes pelialustan yhdeksi pääasiakasryhmäksi on valittu tapahtumatuotanto sekä matkailu- ja majoituspalvelusektorille kotimaassa ja kansainvälisillä markkinoilla. X-routes pelialustalla on tällä hetkellä yksi pilottiasiakkuus hotelli- ja majoituspalvelusegmentillä kotimaassa. Asiakas on valinnut käyttöönsä vuosiperusteisen X-routes alustakäyttöoikeuden. Käytännössä tämä tarkoittaa, että asiakas voi vapaasti rakentaa ja julkaista pelejä X-routes alustalla. Koska kyseessä on pilottiasiakkuus, Ooy on vahvasti mukana avustamassa asiakasta pelituotannossa ja suunnittelussa. Samalla Ooy parantaa alustan X-designer pelintekotyökaluja asiakaspalautteen mukaisesti helppokäyttöisemmiksi.

Tapahtumatuotantopuolella on useampia X-routes asiakkuuksia. Kaksi X-routes peliä julkaistiin vuonna 2017 Lahdessa maastohiihdon maailmanmestaruuskisojen yhteydessä. Mäntyharjulla järjestettiin koko kylän laajuinen, suu-

ren suosion saanut Mäntyharjuseikkailupeli matkailu ja mainostarkoituksessa. Mikkelissä sijaitsevassa Mikkelipuistossa pelattiin lapsille suunniteltu Mikkelipuiston mysteeri-seikkailupeli ja testattiin enemmän aikuiselle pelaajalle suunnattua informatiivista Mikkelipuiston esittelypeliä. Lisäksi vuotuinen, satoja innokkaita pelaajia keräävä Digitaalinen Kaupunkiseikkailu toteutettiin X-routes alustalla. Työnhakuun keskittyvä JobHunt pelitapahtuman yhteydessä haastattelemalla pelaajia kuinka hyvin X-routes pelialusta toimii, mitä mieltä pelaajat siitä ovat ja pyrin kartoittamaan tarkemmin mihin käyttöön pelialustan pelit voisivat soveltua.

4.2.3 X-routes pelin palvelupolut

Palvelu koostuu toiminnallisista teoista. Palveluprosessissa kuvataan asiakkaan kulkema kronologinen polku siten, että palvelun tuottajan ja asiakkaan kontaktipisteet ja muut prosessiin kuuluvat toimijat saadaan esille. (Tuulanie-mi, 2013.213)



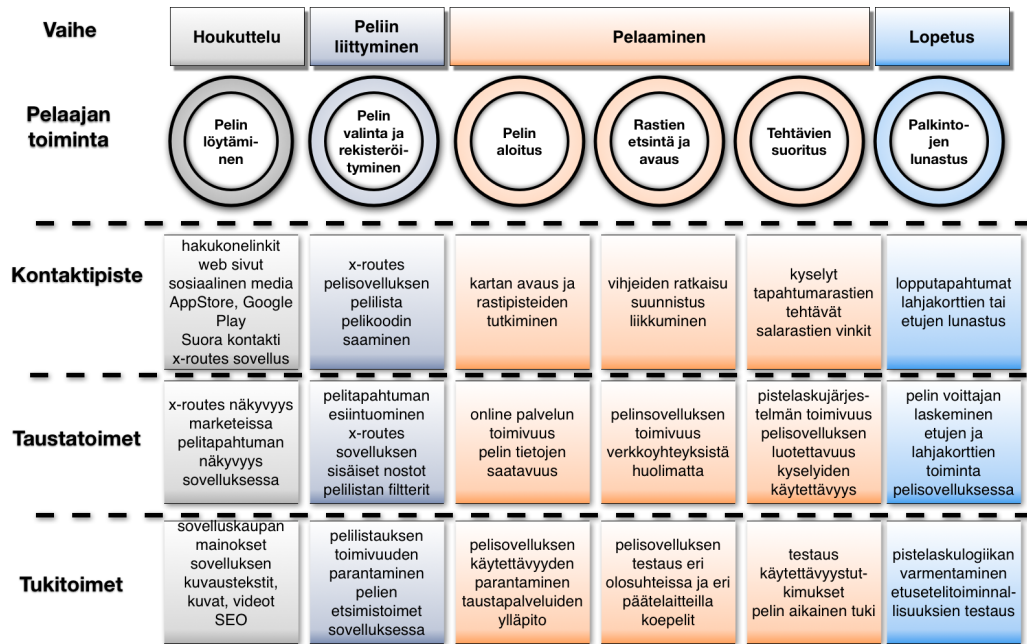
Kuva 15. X-routes mobiiliseikkailupelin pelaajan palvelupolku (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuvassa 15 on hahmoteltu X-routes pelitapahtuman palvelupolku. Palvelupolku jakautuu palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita kontaktipisteitä, joissa

asiakas on kontakteissa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteillä pyritään puhuttelemaan asiakasta positiivisesti, koska jokainen kontaktipiste voi olla palvelun heikoin lenkki. Usein asiakkaan kokema palvelu on kokonaisuus usean eri tuottajan panoksesta, joten jokaisen kontaktipisteen on toimittava brändin ja arvolupauksen mukaisesti. Palvelun haaste on lukuisissa kontaktipisteissä asiakasrajapinnassa, koska ne koostuvat aineellisista, aineettomista ja muuttuvista tekijöistä. (Tuulaniemi, 2011.)

Yhteistyössä O Oy:n työntekijöitten kanssa laadimme X-routes pelin järjestämisen palvelumallin, joka on esitelty kuvassa 16. Mallin tarkoituksena oli selkeyttää ja tuoda näkyväksi käyttäjän eli pelaajan näkökulmasta pelitapahtuman järjestämisessä esille tulevat kohtaamispisteet. Palvelumallista ilmenevät pelaajan (käyttäjä) kokemat asiat sekä pelintekijän (asiakas) toiminta tapahtuman järjestämisen taustalla. Jo tehtyjen pelitapahtumien ja pelien (DKS:t ja työkykypelit) perusteella malliin pystyttiin nimeämään kohteita ja asioista jotka jo toimivat ja joissa tarvitaan vielä parannuksia.

Tässä vaiheessa nousivat esille kehittämistä vaativina kohteina pelin markkinointi asiakasyrityksille sekä markkinointi pelaajille. Samoin pelissä olevien rastien suunnittelu, sisällöntuotto ja rastipisteen rakentaminen tarvitsevat suunnitelmallisen mallin ja tietoa pelaajia kiinnostavista teemoista peliä varten. X-routes pelin tekninen toteutus on todettu toimivan hyvin sekä itse tapahtuman pyörittäminen pelin alettua toimii hyvin (kuten DKS:n 24 h pelitapahtuma).



Kuva 16. X-routes pelin pelaamisen palvelumalli (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuvassa 16 on nähtävillä, kuinka tällä hetkellä etenee X-routes pelin järjestämisen palvelupolku. Palvelupolkua ei ole aiemmin tarkasteltu tai toteutettu asiakkaan tai käyttäjän näkökulmasta.

Pelaajan käyttäjäkokemus alkaa siitä hetkestä jolloin hän ensimmäisen kerran kuulee X-routes palvelusta. Ensikontakti voi olla esim. Facebook julkaisu, henkilökohtainen suositus tai perinteinen mainos. Seuraava elintärkeä kontaktipiste on X-routes sovelluksen esittely sovelluskaupassa. Tarjolla pitää olla riittävän houkuttavat sovelluskuvaukset ja esittely pelistä, jotta potentiaalinen asiakas lataa sovelluksen ja aloittaa palvelun käytön. Latauspäätöksen jälkeen on vieläkin tärkeämpää, että sovellus on helppokäyttöinen ja toimii riittävän hyvin, jotta käyttäjä ei turhaudu ja ymmärtää kuinka löytää ja pelata X-routes pelejä. Tämä prosessi pitää olla erittäin hyvin määritelty ja ymmärretty yrityksen toimesta. Tarvittavan asiakaspalveluprosessin tulee toimia täydellisesti. Nykyaikaiset käyttäjät odottavat sovellusten toimivan nopeasti ja varmasti. Jos näin ei ole, käyttäjät vaihtavat nopeasti vaihtoehtoihin tuotteisiin ja palveluihin. Tällaiset menetetyt asiakkaat on erittäin vaikea houkuttaa takaisin palvelun käyttäjiksi jälkikäteen.

4.2.4 Pelaajaprofiilit

Observis Oy:n työntekijöille ja X-routes pelejä pelanneille järjestettiin huhtikuussa 2017 yhteiskehittämistyöpaja, jossa X-routes pelin pelaajista laadittiin kerättyjen pelaajapalautteiden sekä omiin havaintoihin perustuen pelaajaprofiilit. Työpajassa profiileiksi muodostettiin Perhe Möttöset, opiskelija pelaajat Tatjana ja Elina, aktiivipelaaja Senni Seikkailija, pakkopelaaja Pekka Korhonen, Peppi Pelaaja sekä businessmatkaaja Paavo Huikkanen.

Möttöset

Möttösen perheeseen kuuluu isän ja äidin lisäksi 1-2 kouluikäistä lasta. He ovat perheenä positiivisia, kiinnostuneita, liikkuvia, helposti innostuvia ja hauskuutta etsiviä. Mukautuvat ja omaksuvat uusia asioita helposti. Heitä motivoi perheenä yhdessä tekeminen ja ajanvietto. He pitävät ulkoilusta ja retkeilystä. Möttöset ovat kilpailuhenkisiä, joten he käyvät läpi lähes kaikki rastipisteet.

Tatjana ja Elina

Tatjana ja Elina ovat 18 - 22 vuotiaita kansainvälisiä opiskelijoita, jotka pitävät kisaamisesta ja haasteista. He nauttivat ryhmässä tekemisestä ja pelaavat tutustuakseen kaupunkiin ja uusiin ihmisiin.

Senni Seikkailija

Senni on 16 - 26 vuotias opiskelija, joka pelaa vain pelaamisen riemusta. Hän pelaa sekä mobiilipelejä että koneella ja tavoittelee yleensä vain voittoa. Senni kertoo myös pelikokemuksistaan kavereilleen, mutta on pelaajan kriittinen.

Pekka Korhonen

Pekka Korhonen on keski-ikäinen työssäkäyvä henkilö, joka on työpaikan virkistyspäivänä osallistunut pelaamiseen. Pekalla on alhainen motivaatio pelin käyttöön eikä käyttökään ole sujuvaa. Pekan älypuhelin on varsin vanhaa mallia ja päivitykset puuttuvat. Pekka tekee ryhmässä muitten kanssa, kun on pakko.

Peppi Pelaaja

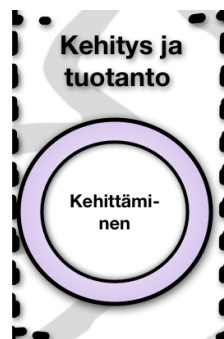
Peppi pelaaja on peruskoululainen joka pitää peleistä. Pokémon GO on yks hänen lempipeleistään. Hänen päivittäinen peliaikansa konsoleilla ja PC:llä on rajoitettu, joten mobiilipelaaminen ulkona liikkuen antaa uuden mahdollisuuden lisäpelaamiseen. Peppi tykkää pelata kavereitten kanssa ja peleistä puhutaan usein kavereitten kesken koulussa. Peppi hallitsee älylaitteen käytön erinomaisesti.

Paavo Huikkanen

Paavo Huikkanen on businessmatkaaja, jolle kertyy yli 100 matkustuspäivää vuodessa. Hän kärsii hotellissa lojumisesta, tylsistyy iltaisin. Ylipaino ja epä-terveelliset elämäntavat huolestuttavat Paavoja ja hän haluaa muuttaa tilannettaan. Paavo pelaa saadakseen liikkua, tutustua uusiin paikkoihin ja pelistä saadut etukupongit kiinnostavat. Älypuhelimien luomat uudet mahdollisuudet ja sen avulla sosiaalisten kontaktien luominen kiinnostavat.

4.3 Prototyyppi ja testausta

Prototyyppi ja testaus valmistaa tuotantotiimiä varsinaisen palvelun tuotantoon. Se on olennainen osa kehitys ja tuotantovaiheen välistä siirtymää. Prototyypeillä voidaan helposti kokeilla eri ominaisuuksien toimivuutta tosielämässä. Testauksella varmistetaan taas palvelun toiminnan laatua ja parannetaan asiakaskokemusta.



Kuva 17. Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin kolmas vaihe (Moritz, 2005, mukailtu Pönniö-Kanerva 2018)

Kehittäminen on parhaimmillaan jatkuva iteratiivinen prosessi. Kuvan 17 prosessimallin vaiheessa aiempien vaiheiden havainnot ja tulokset siirretään osaksi palvelua sen käyttäjien saataville.

Osana X-routes pelialustan kehitystyötä paikalliselle hotellipalveluiden tarjoajalle mahdollistettiin hotelliasiakkaille räätälöidyn X-routes pelin tekeminen. Ideointia ja yhteiskehittämistä tehtiin yhdessä hotellin edustajien kanssa ja tuotoksena syntyi Speli niminen peli. Tämän avulla O Oy:ssä päästiin testaamaan X-routes pelialustan soveltuvuutta hotellin asiakkaiden käyttöön. Samalla demonstroitiin X-routes pelialustalle tehtävien pelien ominaisuuksia ja laadittua pelintekoprosessia.

Pelin kohderyhmänä olivat hotellin businessmatkustajat "Huikkaset". Pelin työryhmässä oli 3-4 Observis Oy:n edustajaa ja neljä asiakkaan edustajaa. Pelin tekemiseksi järjestettiin kahdeksan tapaamista työryhmällä ajalla 2.11.2016 - 25.4.2017. Tapaamisissa käytiin läpi pelin idean esittely ja toimivuus, kohderyhmän valinta, pelin ajankohta ja rastisisältöjen ideointia. Hotellin oma pelityöryhmä työsti rastien sisällöt ja sijainnit sekä palkitsemislogiikan. O Oy:n osuudeksi jäi teknisesti rastien sijoittaminen peliapplikaatioon. Ensimmäisen prototyyppipelin teon aikaan X-designer pelintekijän sovellus ei ollut vielä käytävissä. Pelin tekeminen eteni seuraavan aikataulun mukaisesti.

Päivämäärä	Tapahtuma
6.3.2017	Ensimmäinen prototyypiversio hotellin testiryhmän pelattavana
21.3.2017	Palaute testipelistä ja tarvittavat korjaukset (puutteita rastien tiedoissa, ansaittujen palkintojen näkyminen pelissä puuttuu, visuaalisuuden viilausta)
31.3.2017	Seuraavan hotellipeliversiön suunnittelu, palauterastin liittäminen peliin, markkinointi, henkilöstön informointistrategia, pelikauppaan applikaatio tarkasteluun
25.4.2017	Pelin lanseeraus ja tiedotustilaisuus tiistaina Sokos Hotel Mikkelin Auditoriossa (paikalla 1 lehdistön edustaja), radiohaastattelu paikallisradiossa samana päivänä. Haastateltavana Observis Oy:n myyntipäällikkö ja hotellin myyntipäällikkö. Länsi-Savossa kahden palstan artikkeli.
24.5.2017	SPeli seurantapalaveri. Peliä ladattu mutta ei pelattu, noin 20 aktiivista pelaajaa, markkinointikanavista keskusteltu ja ideoitu yhdessä (jodel, some, instagram, tapahtumissa flyerien jakaminen, henkilöstön informointi)
4.7.2017	Peli loppuu. 60 rekisteröitynyttä pelaajaa, 16 pelaajaa pelannut kaikki rastit läpi ja vastannut käyttäjäpalautekyselyyn

Taulukko 2. SPelin eteneminen suunnittelusta tuotantoon (Pönniö-Kanerva, 2018)

4.4 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön pääfokuksena oli Observis Oy:n X-routes pelialustan kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Työn keskeisenä menetelmänä oli tuottaa ja testata yrityksen toiminnan ohessa menetelmiä, joiden avulla päästään lähemmäksi palvelun käyttäjiä. Tässä kehittämistyössä tähän tavoitteeseen päästiin käyttämällä palvelumuotoilun yhteiskehittämisen menetelmiä sekä työkaluja. Opinnäytetyön ydinsisältö rakentui jo käytössä olevan digitaalisen mobiilipelialustan kehittämisen ympärille, jota tarkasteltiin kolmesta näkökulmasta: palvelumuotoilun määrittelemästä viitekehyksestä, digitaalisuuden luomista mahdollisuuksista palvelukonseptille sekä liiketoimintalogiikan murroksesta. Teoriaosuudessa kartoitettiin digitalisaation käsitteitä sekä sen vaikutuksia palveluliiketoimintaa harjoittavaan yritykseen. Samoin viitekehystenä toimivia liiketoimintalogiikoita avattiin palveluliiketoimintalogiikan ja asiakas-

keskeisen liiketoimintalogiikan osalta. Asiakaskeskeisyydessä oleellista on palvelujen suunnittelu asiakkaan liiketoimintaa ajatellen sekä asiakkaan toimintaan vaikuttavien tekijöitten ja elementtien tunnistaminen asiakasekosysteemin muodostumisessa.

Opinnäytetyön tuloksena parannettiin yrityksen suunnitteluprosesseja sekä tiimien kehittämistyötä asiakaskeskeisempään suuntaan. Jotta jatkossa saataisiin tarpeeksi tietoa X-routes palvelun asiakaskokemuksen mittaamiseksi, O Oy:n täytyy suunnitella ja toteuttaa toimivat asiakaspalautte- ja analyysimekanismit. Tällä hetkellä yrityksellä ei niitä ole. Osaltaan google analytiikkaa voidaan käyttää ymmärtämään, kuinka asiakas liikkuu verkkopalveluissa. Toisaalta tarvitaan myös asiakkaille avoimia palautefoorumeita ja vaihtoehtoisia tapoja kerätä asiakaspalautetta. Nämä ovat O Oy:ssä vielä suunnitteluasteella.

Kun sopivat työkalut löytyvät niiden tuottamaa dataa on jatkuvasti seurattava. Tätä varten O Oy:n täytyy kehittää prosessejaan. On tärkeää, että koko organisaation henkilöstö tietää miten ja minne asiakaspalautetta talletetaan ja keille sitä pitää välittää. Tämä vaatii sisäisen palautteenkeruuprosessin tarkan määrittelyn. Prosessin toimiessa asiakaspalautetta ei mene hukkaan. Henkilöstön koulutus, työtapojen seuranta ja puuttuminen ajoissa virheellisiin toimintatapoihin auttaa saamaan jokapäiväisen tekemisen kohti oikeita prosesseja.

X-routes alustapalvelu on jatkuvan kehityksen alla, joten tukitarve ja parannukset ovat jatkuvia. O Oy:n pitääkin kuunnella asiakkaitaan herkäällä korvalla ja reagoida mahdollisiin ongelmiin, huoliin ja ideoihin ripeästi. Yhteiskehittämisen menetelmien tarve oli ilmeinen ja ne tuottivat tietoa sekä pelintekijän ongelmakohdista, että pohjatietoa parempien ja pelaajia houkuttelevampien X-routes pelien tuottamiseen.

Muita käyttökelpoisia menetelmiä jatkossa voisi olla valvottujen käyttöskenarioiden järjestäminen, kuten esimerkiksi pelintekijäkurssit, jossa jokaista osallistujaa seurataan tarkasti ja heidän käyttäjäkokemuksiaan voidaan kerätä reaaliajassa. Samoin eri pelitapahtumat voisivat toimia hyvinä pelaajien asiakaskokemusten kerääjinä. Tätä onkin osaltaan jo tehty suorittamalla kyselyitä Digitaalisen Kaupunkiseikkailun pelaajien keskuudessa ja analysoimalla hei-

dän vastauksiaan. Pelin kehittäjät ovat myös osallistuneet peliin tukiroolissa, jolloin ollaan päästy lähelle pelaajia ja heidän käytönaikaisia haasteitaan. Samalla on päästy parantamaan pelaajien asiakaskokemusta tarjoamalla henkilökohtaista tukea pelipalvelun käyttöön.

Suurimmat haasteet X-routes pelialustalla ovat kuitenkin mielenkiintoisten pelien tekeminen palveluun. Työn aikana toteutetuissa ja pelatuissa peleissä selkeästi mielenkiintoisimmat olivat pelit, joissa oli panostettu pelin tarinaan. Toisaalta pelityypit jotka vaativa pelaajalta ostotapahtumia, tai jotka olivat pelkkiä rastikokoelmia ilman sitovaa juonta, eivät kiinnostaneet pelaajia. Vastaavien havaintojen keräämiseen ja niiden hyödyntämiseen pelialustan jatkokehityksessä ei kohdeyrityksessä ole vielä panostettu tarpeeksi. Työssä esitelty palvelumuotoilun prosessit ja työkalut auttavat yritystä paremmin suunnittelemaan koko kehitysprosessin sellaiseksi, että lopputulos palvelee kohdeasiakkaitten tarpeita huomattavasti paremmin. Haasteena on kuitenkin näiden prosessien tuominen osaksi yrityksen kehittäjien arkea.

5 POHDINTA

Toimiessani yhtenä X-routes alustaa kehittävän työyhteisön jäsenenä, minulla on ollut mahdollisuus vaikuttaa oman työroolini kautta alustan kehittämistyöhön. IT- ja liiketoiminta-alaa entuudestaan varsinaisesti tuntematta päädyin tutkimaan ja havainnoimaan yrityksen maailmaa havaintojen, haastattelujen ja palvelumuotoilun menetelmien kautta. Asiakkaitten ja käyttäjien maailman tutkiminen perustui tämän kehittämistyön puitteissa kerättyyn melko suppeaan tietoon ja ymmärrykseen, joista kuitenkin löytyi riittävästi tietoa kehittämistehävien ratkaisemiseksi.

Teknologian kehittyminen johtaa palveluliiketoiminnan muutosta kohti verkostoja ja systeemiajattelua, jolloin yrityksen selviytyminen riippuu kyvystä ymmärtää toimijoiden perimmäiset tarpeet. Digitaalisilla alustoilla toimivat palvelukokonaisuudet ovat monimuotoisia ihmisten, prosessien ja teknologioiden palapeliä, jossa palvelumuotoilulla tulee olemaan entistä suurempi merkitys suuremman kuvan aikaansaamisessa. Pelaaminen ja viihdekäyttö yhdistyvät todellisen hyödyn ja arvonsaannin kanssa.

Yhteiskehittäminen on asiakassuhteen kulmakivi jatkossa. Alustakehittäjät eivät voi elää kuplassa, jossa kehittäjä yksin päättää mitä kukin asiakas haluaa. Alustan pitää olla joustava ja mukautuva asiakkaiden tarpeisiin ja parhaimmillaan asiakas osallistuu tiiviisti käyttämänsä alustaratkaisun parantamiseen, ideointiin ja jopa suunnitteluun. Onnistuessaan yhteiskehittäminen kehittää asiakassuhteen vakaaksi keskinäisen hyödyn ja sitoutumisen kautta.

Työn toimeksiantaja kaipasi myös tietoa jo toteutetun palvelun toiminnasta ja selkeitä menetelmiä palvelun jatkokehityksen tueksi. Tämän opinnäytetyön puitteissa selvitettiin pelialustan käyttäjien profiilia sekä testattiin palvelumuotoilun menetelmiä, joita voidaan hyödyntää pelialustan jatkokehityksessä.

Opinnäytetyö itsessään vaikutti selkiyttävän kohteena olleen X-routes pelialustan kehitystyötä, sidosryhmiä, kohderyhmiä sekä pelaaja ja pelinkehittäjäprofileita. Palvelumuotoilun menetelmissä oli selvästi muutamia, joiden hyödyntäminen jatkossakin olisi yrityksessä suotavaa ja varsin suoraviivaista. Vastavia asioita on toki yrityksessä mietitty ennenkin eri yhteyksissä, mutta käytössä ei ole ollut kunnollisia työkaluja havaintojen selkeään ja prosessinomaiseen keräämiseen ja dokumentointiin. Näiltä osin palvelumuotoilun työkalupakki puolustaa paikkaansa jatkossakin. Työssä käytettyjä menetelmiä voidaan ja todennäköisesti tullaan hyödyntämään kohdeyrityksen muittenkin tuotteiden osalta myös jatkossa soveltuvin osin.

Työssä käytettiin kyselyitä ja haastatteluja kartoitettaessa mm. pelaajien näkemyksiä ja kokemuksia pelistä. Otokset olivat varsin pieniä ja tutkitut pelaajaryhmät varsin homogeenisiä. Tämä osaltaan vääristää ja värittää havaintoja. Käyttäjäpalautteeseen ja haastatteluihin, joiden tuloksia tässä työssä on esitelty, tulee suhtautua varauksella ja on syytä ymmärtää yhteys ja kohderyhmä, jolta palautetta on kerätty. Tuloksia ei sellaisenaan voida yleistää koskemaan koko kohdemarkkinaa. Suuntaa antavina niitä voidaan kuitenkin pitää ja palautteen hallittua keräämistä on syytä jatkaa tulevien X-routes pelien yhteydessä sen ollessa mahdollista.

Yksi suuri haaste tutkimuksessa oli X-routes pelialustan kehitysvaihe työn alussa. Yritykselle itselleenkin ei ollut täysin selvää mille markkinoille palve-

lua olisi järkevintä tarjota. Toisaalta myös yrityksen rooli palveluntuottajana oli vähintäänkin epäselvä. Tahtotila oli olla palveluntarjoaja pelintekijöille, mutta löytääkseen ja innostaakseen pelintekijöitä yrityksen täytyi aktiivisesti osallistua pelintuotantoon. Tämä johti kahtiajakoiseen tilanteeseen, jossa ponnisteltiin sekä pelinteon ongelmien parissa, että pyrittiin löytämään ja auttamaan tahoja, jotka pelejä haluaisivat tarjota omille sidosryhmilleen. Kohdeyrityksen resurssien vähäisyys ei myöskään tehnyt tilannetta helpoksi. Sidoryhmäanalyysien ja business model canvasin rakentamisen jälkeen tilanne alkoi kuitenkin selvästi selkiytymään. Näiltä osin palvelumuotoilun työkalut selvästi tulivat tarpeeseen palvelun eri näkökulmien esiintuonnissa.

Palvelumuotoilun varsin uusi kenttä sekä samoin ennestään hyvin etäinen it-ala tarjosivat tutkimuskenttänä tutkijalle suuren haasteen. Tutkijana olemisen oli todella uuden asian äärellä olemista ja oppimista.

LÄHTEET

Arantola, H. 2006. Customer Insight. Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Juva: WSOYPro.

Business Dictionary. Saatavissa: <http://www.businessdictionary.com/definition/digitalization.html>, [viitattu 13.2.2018]

Eskola, J. Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Viides painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docendo Oy. Saarijärvi.

Grönroos, C. 2015. Service management and marketing. Managing the Service Dominant logic. Fourth Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

Heinonen, K., Strandvik, T. 2015. Customer-dominant logic: foundations and implications. Journal of Services Marketing. Vol. 29, Issue 6/7. Saatavissa: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JSM-02-2015-0096> [viitattu 10.4.2018].

Hiltunen, E. 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa – trendit ja ilmiöt. Juva: Docendo Oy.

Juti, B. 2016. Game Changer. Kuinka tehdä läpimurto muuttuvassa maailmassa. WSOY.

Keinonen, T. (toim.) 2003. Tuotekonseptointi. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Kielitoimiston sanakirja, saatavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe> [viitattu 13.2.2018]

Kuorikoski, J. 2014. Sinivalkoinen pelikirja. Suomen pelialan kronikka 1984-2014. Saarijärvi: Fobos Kustannus.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Kähkönen, H. 2017. Tekoäly jalkautuu sairaaloihin – ”Tulevaisuudessa pidetään algoritmi-miitingejä”. Saatavissa: https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/tekoaly-jalkautuu-sairaaloihin-tulevaisuudessa-pidetaan-algoritmi-miitingeja-6639070 [viitattu 18.4.2017]

Laine, K. 2015. Myynti on rikki: B-to-B-myyntiin uusi aika. 2015. Talentum Pro. Helsinki.

Lappalainen, E. 2015. Pelien valtakunta. Miten suomalaiset peliyhtiöt valloittivat maailman? Helsinki: Otava.

Miettinen, S., (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Miettinen, S. 2011. Palvelun konseptointi. Diasarja. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/samietti/palvelun-konseptointi>. [viitattu 29.3.2018].

Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. Saatavissa: <http://www.stefan-moritz.com/#book> [viitattu 17.4.2018]

Ojasalo, K. & Keränen, K. 2011. Designing a tool for analyzing the current state of a company's co-creation approach. Cambridge Academic Design Management Conference.

Osterwalder, A., Pigneur, Y. & Clark, T. 2010. Business model generation: A handbook for visionaries, game changers, and challengers. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.

Paavilainen J., 2015. Pelikokemusten ja pelattavuuden tutkimuksen menetelmiä. Saatavissa: <http://www.uta.fi/tutkijakoulu/metodifestivaali/2015/ohjelma/torstai20082015/peilitutkimus/MEFE2015Paavilainen20.8.2015.pdf> [viitattu 18.4.2018]

Peli vie ulos luokasta. Kauppapolitiikka. Nro 2/2017.

Ruohonen, S. 2009. Toimintatutkimus design-alan opinnäytetyössä. Teoksessa L. Mäkelä-Marttinen (toim.) Luova työ tutkimuksen kohteena. Avauksia design-alojen metodologiaan. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun tutkimuksia, Sarja A nro 23. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, 9–24.

Ruokonen, M. 2016. Biteistä bisnestä! Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Docendo Oy. Saarijärvi.

Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen M. (toim.). 2010. Haastattelun analyysi. Tallinna: Osuuskunta Vastapaino.

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M., Schneider, J. 2018. This is service design doing. Sebastopol, USA: O'Reilly Media.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Talentum Oyj.

Uusitalo, T., Hanski, J., Ahonen, T. 2018. Digitalisaatio tuo uusia palvelumahdollisuuksia ja asiakasarvonlähteitä käyttöomaisuuden hallintaan. Saatavissa: <https://vttblog.com/2018/04/11/digitalisaatio-tuo-uusia-palvelumahdollisuuksia-ja-asiakasaron-lahteita-kayttoomaisuuden-hallintaan/> [viitattu 17.4.2018]

Viestintävirasto. Kyberturvallisuuskeskus. 2014. Pilvipalveluiden turvallisuus. PDF-dokumentti, [viitattu 18.2.2018]

Viitanen, J., Paajanen, R., Loikkanen, V. & Koivistoinen, A. 2017. Digitaalisen alustan tiekartasto. Helsinki: Innovaatorahoituskeskus Tekes. Saatavissa:

https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/alustatalouden_tiekartasto_web_x.pdf [viitattu 15.4.2018].

Virtanen, K. 2005. Luotain – käyttäjäkokemuksen tutkimuspaketti. Julkaisusarjassa Torkki, S. (toim.) Kohti käyttäjäkeskeistä muotoilua – Muotoilukoulutuksen painotuksia SeAMK:ssa. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 9. Saatavissa: http://www2.uiah.fi/~kvirtane/julkaisut/KV_Luotain.pdf [viitattu 15.4.2018]

Vargo, S., Lusch, R. 2014. Service-Dominant Logic – Premises, Perspectives, Possibilities. Cambridge University Press.

Wong, Fiona Y. 2016. Influence of Pokemon Go on physical activity levels of university players: a cross-sectional study. International Journal of Health Geographics. 2017. Saatavissa: <https://ij-healthgeographics.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12942-017-0080-1> [viitattu 19.3.2018].

Yrittäjyyskasvatuksen virtuaalinen oppimisympäristö. Saatavissa: <http://www.yvi.fi/sanakirja/428-sidosryhma-stakeholder-interest-group> [viitattu 22.2.2018]

KUVALUETTELO

Kuva 1. Observis Oy:n vuoden 2016 liikevaihdon jakautuminen tuotteittain. (Kainulainen, 2017)

Kuva 2. X-Designer pelintekijän suunnittelunäkymä (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 3. X-routes älypuhelinsovellus (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 4. X-routes sovelluksen sisäänkirjautuminen (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 5. Toimintatutkimuksen etenemisprosessi (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 6. Kehittämistyön tietoperusta muodostuu kolmesta kehittämistehtävän kannalta olennaisesta osa-alueesta (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 7. Digitaalisen liiketoiminnan keskeiset asiat (Ruokonen, 2016, mukailtu Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 8. Palvelumuotoilun prosessi (Moritz, 2005, mukailtu Pönniö-Kanerva 2018)

Kuva 9. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet voivat olla päällekkäisiä, toistuvia ja joustavassa järjestyksessä. (Moritz, 2005, 75)

Kuva 10. Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin mukaiset konseptoinnin aloitusvaiheet (Moritz, 2005, mukailtu Pönniö-Kanerva 2018)

Kuva 11. X-routes pelialustaan liittyvien tahojen sidosryhmäkartta (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 12. Haastattelujen tulokset (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 13. Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin toinen vaihe (Moritz, 2005, mukailtu Pönniö-Kanerva 2018)

Kuva 14. Yhteiskehittämisen työpaja ensimmäisen Spelin tiimoilta (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 15. X-routes mobiiliseikkailupelin pelaajan palvelupolku (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 16. X-routes pelin pelaamisen palvelumalli (Pönniö-Kanerva, 2018)

Kuva 17. Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin kolmas vaihe (Moritz, 2005, mukailtu Pönniö-Kanerva 2018)

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. X-routes pelialustan palveluliiketoiminnan arvokartta (Pönniö-Kanerva, 2018)

Taulukko 2. SPelin eteneminen suunnittelusta tuotantoon (Pönniö-Kanerva, 2018)

LIITTEET**Liite 1: X-routes pelit**

Speli 1, 24.4. – 4.7.2017	
Käyttäjä	Lataajia 60, pelaajia 16, avattuja rasteja alle 5kpl/ pelaaja
Työryhmä	Sokos Hotel Vaakuna henkilökunta, Observis Oy
Peli-idea	Hotellin työmatkustajien saaminen liikkeelle, "Hotellikuolemien ehkäisy"
Rastit	12 rastia, jotka ohjasivat s-ryhmän toimipaikkoihin Mikkelissä, osittain ostovelvoitteita rastin avauskoodien saamiseksi, palkintona lahjakortteja s-ryhmään
Markkinointi	s-ryhmän omat kanavat, radiohaastattelu, lehdistötilaisuus
Toteutus	X-designer 1.kertaa käytössä asiakkailta, teknisesti alusta toimi hyvin, toimipaikkojen henkilöstön tietämättömyys pelistä, markkinoinnin tehottomuus
Kustannukset	Sokos Hotel xxxx€/2 vuotta alusta käytössä
Käyttäjäpalaute	Helppo ja sujuva käyttää, ohjaus s-ryhmän paikkoihin ja ostopakko ei houkuta käyttämään, pelillä ei vaikutusta hotellissa viihtymiseen

MäntyharjuRace 1.7. – 1.8.2017	
Käyttäjä	Lataajia 241, pelaajia 114, läpi pelanneita 3
Työryhmä	Xamk Game On-hanke, Mäntyharjun yrittäjät, O Oy kesätyöntekijät
Peli-idea	5 peligatekoriaa, jotka johdattivat kesälomailaiset Mäntyharjun eri kohteisiin
Rastit	53 rastia, nähtävyyksiä, yrityksiä ja erikoisia paikkoja, palkitseminen tasojen ja suoritettujen rastien mukaan, pääpalkinto 2 VIP-lippua elokuvafestareille
Markkinointi	Kunnan ja yrittäjien markkinointikanavat, puskaradio-facebook ryhmä, printtimainokset
Toteutus	X-designer O Oy:n kesätyöntekijöitten käytössä, teknisiä ongelmia useimmilla

	pelaajilla, yritys yhteistyö toimi hyvin
Kustannukset	Hankerahalla toteutettu, painokustannuksia O Oy:lle
Käyttäjäpalaute	Koukuttava, hauska ja viihdyttävä koko perheen ajanviettopeli, markkinointi puutteellista

Mikkeli puisto Tour ja Mysteeri 20.7. – 13.8.2017	
Käyttäjä	Tour: 10 läpi pelannutta, Mysteeri: 39 läpi pelannutta
Työryhmä	Mikkeli puisto Oy, Xamk, Digi- ja konservointikeskus, O Oy
Peli-idea	Lapsiperheille, kesäloma- ja asuntomessuvieraille kohdistettu. Tourissa mallipuutarhoihin tutustuminen, Mysteerissä tarina kokon kadonneesta kaulimesta kierrättää puistossa rastilta toiselle vihjeiden perusteella
Rastit	Yhteensä 25 rastia, Tour:n kesto noin 30 min. Mysteerin kesto noin 1 tunti. Palkintona pelaajille jäätelö tai kahvit puistossa
Markkinointi	Paikallislehti, yhteistyökumppaneiden kanavat, Mikkeli Nyt-sivusto
Toteutus	O Oy:n kesätyöntekijät vastasivat pelien toteuttamisesta, markkinointi yhteistyökumppaneiden vastuulla
Kustannukset	Mikkeli puisto Oy XXXX€/ X määrä pelejä luotavissa alustalle
Käyttäjäpalaute	Hyödyllistä ja mukavaa ajanvietettä koko perheelle. Liian helppoja tehtäviä rasteilla.

Digitaalinen Kaupunkiseikkailu (DKS) 2017 15.9. – 16.9.2017	
Käyttäjä	Lataajia 309, pelaajia 172, läpi pelanneita 35
Työryhmä	Game On-hanke, DiGiMi ry, O Oy
Peli-idea	24h kaupunkiseikkailu yksin tai joukkueena pelattavaksi, tavoite osallisuuden ja kaupunkikuvan vahvistaminen
Rastit	25 rastia, joihin eri yhdistykset tuottivat toimintapisteitä. 13 salarastia. Pääpalkintona 1000€ matkalahjakortti

Markkinointi	Ennakkomarkkinointi opiskelijatapahtumissa, autoteippaukset, hupparit, flyerit, face- ja instagram, lehtikirjoitukset tapahtumasta, puskaradiot
Toteutus	OOy:n X-designerin hallinta ja somemarkkinointi, DiGiMi Ry yhdistyksien aktivointi
Kustannukset	Hankerahoituksella (Euroopan Sosiaalirahasto)
Käyttäjäpalaute	Kylmyys ja sade vaikuttivat pelaamiseen, markkinoinnin tehottomuus, rastien avauskoodeissa sekaannuksia

Liite 2: Pelaajahaastattelut ja Lego-rakentaminen

Haastattelut 31.1.2018, Observis Oy toimisto, klo 11-14

T=Tutkija

H= Haastateltava

Simo, 25v. Sosionomi opiskelija

T: Ootko aikaisemmin pelannut tällaisia seikkailupelejä tälleen mobiilisti?

H: En oo oikeestaan ollenkaan, tää on eka kerta.

T: No, miltäs tää on nyt tuntunut?

H: tää on nyt eka rasti, mut vaikuttaa ihan tota toimivalta

T: Mites, toi löysitkö hyvin pelin?

H: joo, oli erittäin helppo, meille annettiin hyvät ohjeet koululla

T: Okei, no hyvä, loistavaa!

T: Mitäs sä ajattelet, missä tällasta samanlaista niinku rastisysteemiä tai ootko törmänny tällaisen tapaseen pelillistämiseen aiemmin?

H: No mulle ainakin tää on ihan eka kerta. Ei oo ainakaan sattunu silmään missään. Onhan noita joitain pelejä mist mä oon kuullu, noi Pokemonit ja tal-
laset.

T: Joo, ajatushan niissä on sama..., mut tässä on ehkä vielä vähän eri näkö-
kulma...

H: Niin joo

T: tässä ei oo ihan pelkkää hörkkien hakemista sitten

H: joo okei

T: Mites ajattelit voisko tämmöstä...missä tämmöstä systeemiä vois käyttää?

H: Kouluissa mun mielestä, vois olla erittäin hyvä jossain lukio asteella tai
ammattikouluasteella. Ehkä enemmänkin ammattikouluasteella.

T: Joo-o, onks muuta ku opetuksessa missä...mikä ois sun mielestä mielen-
kiintoinen ala missä vois tällasta hyödyntää? Kokeilla?

T: Harrastatsä jotain tai...

H: Mä harrastin jääkiekkoa...

T: No oikei, se ei ehkä ihan siihen käy... kaksi rastia oma maali ja vastustajan
maali...

H: Joo, en osaa sanoo

T: Okei, joo, just just, jees...ööö

T: Jos sä kuvaillet...tää on nyt sun eka rasti, mut että, miten sä kuvailisit tätä kokemuksena?

H: Mielenkiintoinen ainakii, vähän tulee uutta asiaa ton koulun ohellakii, päsee tekee vähän muita hommiakii ku vaan kirjottaa ja laskee

T: Okei, jees, ei kait mulla muuta. Olisko sulla jotain mitä...meillä on siis... tää Jobhuntti pelataan x-routes alustalla, ni me ollaan järjestetty digitaalista kaupunkiseikkailua. Onks tuttu?

H: Ei oo

T: Okei.

H: Mä oon aika paljon...mä itse asiassa asun Helsingissä tällähetkellä...on tääl vaan koulussa

T: Okei, mut tämmönen Digitaalinen kaupunkiseikkailu on pelattu tällä samalla alustalla, ja sit tätä on käytetty pienemmissä niinku Mäntyharjulla on ollut MäntyharjuRace ja tämmöstä...

H: Okei...

T: Sillä me yritetään nyt kalastella kokemuksia käyttäjiltä, että onko joku elementti pelissä itessään huono tai ei tunnut et se ois hyvä, näyttää kököltä tai jotain tällasii

H: Ainakin toi toimi ihan hyvi, paikanti älyttömän hyvästi

T: Mikäs puhelin sulla on?

H: Huawei

T: okei, jes, sekin aina vähän riippuu laitteesta missä toimii ja missä bugittaa vähän enemmän

T: Kiitos tästä (ojentaa kahvilipun)

Tiina, 54v. Restonomi opiskelija

T: Ootko pelanut aikaisemmin tämmöstä samantyylistä juttua?

H: En koskaan oo pelannu, et on hyvin mielenkiintoinen ja vähän hankalakin...

T: Okei, missä mielessä hankala?

H: No en mä tiä voinks mä sanoo et kun mä aloitin vähän toista vuotta sitten niinku tämän opiskeluni...

T: joo-o

H: Niin mulla oli mummopuhelin vielä siihen asti

T: Nyt sä oot siirtynyt tomloseen älylaitteeseen

H: Joo, se tekee omat haasteensa tähän ja tähän on ihan ehdoton tässä opiskelussa nykyään. Että ku mulla on se vanha opistotason koulutus tähän, niin ei silloin ollut tällasta

T: Niin niin...mikäs sut sai lähtemään opiskelemaan uudelleen?

H: Noo, nää elämän muutokset ja vähän terveydellisetkin huolet

T: Niin niin... eli vähän alanvaihtoa

H: No ei nyt vaihtoa, mutta sitte...ku ei pääse niillä opistotason koulutuksilla ei niinku pääse jatkamaan

T: Olikos tää nyt sun ensimmäinen rasti, tää Observis OY?

H: Mä kävin tuolla yhessä toisessa rastissa

T: Miten tää vaikutti tää pelin haltuunotto? Oliko helppo ladata ja oliko helppo lähteä käyttämään?

H: joo oli

T: Ei ollu ongelmia siinä?

H: Ei. Ei.

T: Ihan loistavaa...

H: et tota..., mä osasin jopa neuvoa nuorempiiki

T: Noniin! Mikä on ihan mahtavaa! Hieno kuulla.

H: Yleensä se on ollu silleen niin et mä oon kysynyt, mutta tota... osasin nyt neuvoa sitten näille nuoremmillekin

T: Oikein hyvä. Mulla olis pitänyt olla leegot tässä että sä oisit samalla saanut rakentaa sun pelikokemuksen tässä... sulla on nyt kahdesta rastista kokemus...

H: Joo

T: Miten sä ajattelet tämmöstä rastipisteillä etenemistä ja pelillistämistä, et tässä on nyt työnhaku kyseessä, niin missä muualla tämmöstä samalaista ajatusta vois käyttää?

H: Mä voisin kuvitella tiiätsä, et tää ois yläkouluikäisille äärimmäisen kiva, et se muutettais sellaseks opin-... että... kun ei ne tiedä mitä niistä isona tulee. Et tää ois tavallaan niinku tehty oppilaitoksille, joku tän saman tyyppinen ja ne vois sitten tutustua eri aloihin... ni emmä tiiä liittyyks se siihen mitä sä haet?

T: Joo, vähän että mitä ajatuksia ja ideoita tämmönen pelaaminen herätti?

T: Onko sulla joku harrastus, jossa tätä vois käyttää?

H: No jos vaikka ajateltais perheitä, lapsiperheitä niin tää ois äärimmäisen mukavaa sellasta yhdessä tehtävää asiaa ja sit siihen vois tulla mukaan erilaisia järjestöjä, vaikka jotain heppajuttuja, liikuntajuttuja ja joku ravintola, mist

sais sitten perheet ruokkia ittensä, siit sais vähän paalua nää yrittäjät. Sitten tota, näit on vissiin yritetty kokeilla näitä baari juttuja...

T: Opiskelijoille on tehty tällä alustalla näitä...mitäs...näitä tursajaisjuttuja. On ollu jonkunlainen leimapassi, johon on sitten saanu merkintöjä tai pisteitä...

Ootko käynyt?

H: En, kato kun mä oon elänyt sen edellisessä elämässä, niin tota...

H:mut oh joo

T: Me ollaan tällä alustalla tehty tota Digitaalista kaupunkiseikkailua, sitä on pelattu. Onko se tuttu sulle?

H: No ei oo sekään, kato ku nää on mulle sellasta ihan sellasta uutta

T: Joo...mikä se sun...mitä sä nyt opiskelet...tradenomi vai?

H: Restonomi, palvelujen ja matkailun alan restonomi...Sellanen tuli mieleen et voishan tää olla jollekiin vanhemmalekii väestölle tiiätsä ihan kiva juttu... ja sitten kun seuraava tehtävän anto tässä oli niinku tää työnhaku...niinku et mitä kanavia on, ni aattele ku mun työhistoria on sellanen et mä oon aina lampsinu ovesta sisää ja kysyny et onko töitä. Ni mä tein nyt sitte puoltoista viikkoo sitte elämäni ensimmäisen digitaalisen tällasen työhakulapun.

T: okei? Verkossa täytettävän vai?

H: Just näin... ja sitä pitäis oppia itseensä kehumaan

T: Mitä sä luulet mikä siinä on se vaikeus? Onko siinä joku kynnyks lähtee käyttää jotain laitetta?

H: No varmaan. Et sun on helpompi tiiätsä mennä siihen ihminen ihmiselle ja tavallaan siinä luodaan ne mielikuvat...ja kyllähän sä paljon enemmän näät siitä ihmisestä kun te ootte nenät vastakkain. Et sinne lippuun ja lappuun voi kirjoittaa ihan mitä vaan ja se ei välttämättä oo...ja sitte ku tässä Jobhuntissa oli se hissipuheen kirjoittaminen ensimmäinen tehtävä niin...se oli jännä kun tottakai kun luki niinku ne kaikki, ni ite oon esimerkiks vähän toista vuotta saanu työskennellä niitten ihmisten kanssa... ni on se jännä miten erilainen näkemys niillä on niinku näistä ryhmätyötaitoista ja kaikesta silleen niinku ne kirjottaa paperille ja miten se sitten toimii käytännössä.

T: Niin joo, sehän on että sitä...

H: Niin, et kyllähän se niin ruusunpunaista on. Tiiätsä kun sä kirjat sinne paperille niinku et sitä ja tätä ja tota... niin...no, mut...

H: Niin, kyllähän siinä joku realiteetti täytyy olla, et kyllähän se työnantaja sit näkee kun sä tuut sinne duuniin ja sen työ ei oookaa sitä mitä, ni ei sie kyl pitkään katella sellasta...

H: Mut se peilaaminen sitten... no onhan nykyään kaikenmaailman haastattelut silleen, ryhmähaastattelut ja olihan meillä tänne kouluunkin se, niin...pystyyhän sen hetken kuka tahansa niinku...

T: Tsemppaamaan?

H: Et sittenhän se monta kertaa näkyy niinku, nuoret joskus sanoo et "noniin nyt voi olla oma ittensä ku koeaika on ohi". Mut onhan se niinku sit ku sä aattele et sä oot kymmenen vuotta samassa yrityksessä, niin et sun pitäs kymmenenvuotta niinku esittää niin eihän...mut on tää ollu tälle vanhem...no en mä nyt mikään vanha oo, mut siis...mä voisin olla joittenkin mun opiskelijakaverieitten mummo... niin kyl se näkyy se...et esimerkiks mä suhtaudun tähän tehtävään paljon avoimemmin kuin jotkut kaks vitoset. Ne sano et tää on perseestä.

T: Joo äskenkin huomattiin tossa... siis katottiin, et tehtävä oli liian vaikea ni se jätettiin tekemättä et "tää ei oo mun juttu". Tavallaanhan tää on kuitenkin harjoittelua, harjoittelet niitä työhakuvalmiuksia ja teet sitä hissipuhetta...

H: Tai sitten se rekrytointi, eihän sitä voi kuitenkaan tietää ku me ollaan restonomeja että me ollaan siinä tilanteessa että mejän pitää palkata ihminen ja mitä me sitten halutaan siltä ihmiseltä. Mä oon ite ollu työnantaja ja... sillo yheksäkyt-luvulla ku vanhat ulos ja nuoret niinku...se oli niinku kaheksäkyt-luvulla oli niin paljon töitä kun halusi ja yheksäkyt-luvulla tuli sit tää ikärasismi...mä taas ite arvostan hirveesti kokemusta ja sitä niinku... omalla tavalla myös ikää. No tokihan siis mistä ne nuoret oppii, jos ei ne pääse töihin, mutta tota...kyllähän mä huomaan nyt varmaan sitten kun mä teen sen sähköisen hakemuksen ja mä en päässy sinne ovesta sisään ilmottaa et mä tulisin teille töihin...niin se varmaan häviää sinne kun mulla kuutosella alkaa toi syntymävuosi.

T: Niin, Joo... no mut siinäkin sit sit toi soittaminen ja kysyminen, et tuliko hakemus perille ja mä voisin...

H: No tiiätsä, kun mä oon miettiny et voisinks mä laittaa jo soittaen et "Hei että... mä laitoin sillo"... mä aattelin et kaks viikkoo on hyvä aika, "et mä laitoin pari viikkoo sitte hakemuksen et tulikohan se perille? Et osasinkohan mä nyt lähettää sen ku se oli mun elämäni ensimmäine".

T: Ja aina voi sit leikkiä vähän tyhmää et mä nyt tässä varmistelen...

H: Ja et on uutta opittavaa, ku eihän me kukaan olla valmiita...

T: Hei, mä en pidättele sua tän pitempää

H: Mut sait sä tästä nyt mitään?

T: Kyl

T= Tutkija

H= Haastateltava

Joona, 26v. Restonomi-opiskelija

T: Ootsä pelannut tämmöstä seikkailupeliä ennen? Tässä tyyliässä aikasemmin?

H: Ehkä yhen kerran oon saattanu joillain messuilla tai semmosilla, oisko matkamessuilla ehkä viimevuonna olla joku vähä samantyyppinen, mut ei se ollu tää...ei se ollu tää sovellus, joku samantyyppinen et sillä pysty messualuetta, just siellä Helsingin messukeskuksessa, suunnistaa ets siellä oli merkattu niitä eri rasteja et et miten ne nyt siellä oli...ei ollu muuta kun se kartta, se näytti sulle et mitä missäkin on ja täts it...ehkä jonkun pienen infoikkunan saatto avata, yrityksen nimi ja nettisivulinkki

T: Okei, ööö, phjuu, nyt katkesi ajatus...

T: niin, onks tää nyt näistä mitä Jobhuntingin aikana käynny niin onks tää nyt eka rasti vai moneskos tää on?

H: Tää on, oisko nyt neljäs, joo mä oon kerenny kiertää jokusen...

T: Mites tää nyt toimii sun mielestä? Niinku tää toiminnallisuus tässä pelissä?

H: Hyvin se toimii ja sehän on tosi simppele käyttä. Heti ku vaa aluks hoksas et pitää mennä sinne JobHunttiin ja ottaa se auki sieltä erikseen et siellä on monta muutakin peliä niinku heti eka sivulla auki, mut ei siinä mitään tosi simppele juttu

T: Ootko pelannu, et ollu aemmin pelannu näitä...

H: En ollu aikasemmin pelannu vastaavia...

T: Missä sä ajattelet et tällastä samantyyppistä konseptia vois käyttää? Sie mainitsit sen messu...alueen

H: No siellähän se, ja esimerkiks semmosissa jotku tapahtumat just, niin siellähän se toimii oikein hyvin, vaikka festarit ja tämmöset ku ihmiset ei oikein satasella tiiä että mitä missäki on ja mistäpäin löytyy ne vessat ja mistä löytyy vaikka ruokakoju ja missä on esiintymislava ykkönen ja missä kakkonen ja kaikki tämmöset...

T: niin meillä on, festareilla ollaan käytetty tämmöstä Eventappia, onko tuttu?

H: Joo oon kuullu kyllä siitä joskus

T: eli se on kyseiseen tapahtumaan liittyvä aplikaatio, missä on just sama idea et löytyy ne lavat, ohjelmat ja site taas... missä on veskit, raflat...

H: Näin just joo, kyllä

T: Sama idea mutta se on vähän toinen tuote...

H: Just, kyllä

T: No mites sä nyt kuvailisit sun tätä Jobhunt niinku kokemuksena?

H: Hyvä kokemuksena silleen että, noh itellä on semmone tilanne tällähetkellä että mulla itellä on työpaikka, ei ihan oo niin hengenhätä mulla sitä työtä saa-ha...Mut jos olis semmonen tilanne että en olis missään töissä, et tarviisin töitä niin tähän ois ihan älyttömän hyvä juttu koska nythän sä näät suoraan mitkä täälläkin Mikkelissä, mitkä yritykset palkkaa kesätyöntekijöitä ja missä tarvitaan ihmisiä ja sit pystyt vähän etukäteen tutustumaan siihen yritykseen paremmin, sit kun sä teet netistä hakemuksen niin sähän näät vaa vaikka mitä siinä Kelan sivulla tai työkkärin sivulla lukee siitä työpaikasta ja täts it. Mut nyt sä voit ihan oikeesti kysyä ja jutella ja konkreettisesti näät et mistä on oikee kyse.

T: Miten sä ajattelet, onko tämä versus netissä täytettävä lomakepohjainen juttu, niin miten nää nyt sit asettuu sun mielestä...

H: No onhan tää nyt huomattavasti parempi, ite oon ainaki henkilökoht tykkään enemmän hoitaa kaikki niinku kasvokkain ja tälleen paikanpäällä aina parempi ku mistää netistä lomakkeita täyttelemällä... et näin ne hommat aina-kin selviää suoraan ja helpommin ja voisin kyllä kuvitella et vaikka nykypäivänä kaikki onkin netissä nii aika monet ihmiset silti arvostaa sitä semmosta et tullaan tälleen ihan paikanpäälle ja niinku oikeesti jutellaan ja käyvvään asioita läpi

T: Aivan, joo. Tota, tähän pelillistämiseen ja tämmöseen, onko sulla joku itel-läs mihkä sä voisit tavallaan soveltaa tätä? Tulisko sulla ajatus et okei, mä harrastan ehkä tällasta ja tällasta et mä voisin käyttää täs harrastuksessa tätä, tai täst vois olla jotakin...

H: No ainut mikä sillee nyt äkkiseltää, meikän harrastuksista ei nyt mitään apua varsinaisesti oikee...

H: Niin suunnitusta ja...

H: Joo ja frisbeegolffia, et mä kyllä tiedän et missä ne radat on ja miten ne menee mut...aa mut mä oon siis tehny monessakin paikassa erilaisia töitä ja nyt oon ollu parisen vuotta tämmösessä kuntoutusyksikössä niinku hoitoapu-laisena ja yleismiehenä. Et oon ollu välillä koulunkäyntiavustaja yläasteikäi-

sille ja tämmösille niin, et siinä vaiheessa kun työskennellään tämmösten erityisnuorten kanssa, joille oppiminen on hankalaa ja siis niinku et siihen pitää käyttää paljon aikaa niin siellä esimerkiksi historiaa oon seittemäsluokkalaisille siellä sitten joutunu parille pojalleki opettamaan niin se on vähän semmonen sit et jos ei se kiinnosta ni se ei sit ihan oikeesti kiinnosta. Et se on tosi kuivaa ja tylsää. Ni joku tämmönen niinku just joku esimerkiksi paikallishistorian tunteista just tämmönen, et lähetään vähän kävelemään jonnekin ja kierretään eri rasteja, et täs on nyt tää paikka ja ja sit ne sais... ja kun ne nuoret sais... ja kun nämä nuoret tykkää just nimenomaan ku puhelimella tehään jotain ni varmasti kuvittelisin et ne ois ihan innolla mukana tämmösestä jutusta. Et saattais historiantunnitki oikeesti olla mielenkiintoisia. Esimerkiks.

T: Niinpä, että historiaoppi tulee siinä tavallaan sivujuonteena, vaikka se onkin pääasia

H: Kyllä, vaikka se on pääpointti, mut se tulee sit vähän salakavalasti siinä että... ei ees huomannukaan et oppi siinä samalla

H: Jossain tämmösessä vois oikeesti olla niinku ja ihan siis, ei välttämättä milläkään erityisnuorille vaa ihan normaali ala-asteellekin ja yläkouluille että eihän siinä niinku...tottakai lapset on aina lapsia

T: niin, joo, en tiiä mikä tuolla kouluilla on tänä päivänä tilanne, mutta onhan jonkinlaisia sovelluksia niinku käytössä ja varmaan puhelimella paljonkin tehdään tänä päivänä

H: joo varmaan voi hyvin olla, mutta ei nyt ainakaan siellä missä minä oon ni siellä ei mitä...

T: (puhuu päälle) miten teillä noissa restonomiopinnoissa niin onko paljon, siis kaikkihan on moodlessa sun muuta, että mut näetsä et siellä vois olla tämmöselle käyttöä

H: no periaatteessa miksei...

T: ja onhan tää nyt käytössä tää Jobhunt tässä...

H: Kyllä, Kyllä

H: Varmaanhan se on itestä kiinni mitä käyttöä tälle sovellukselle keksii, kun onhan tässä mahdollisuudet suhteellisen rajattomat, sillee et se oma mielikuviutus on se oikeestaan ainut rajat, et kyllähän sä voit tehdä millaisia pelejä oikeesti vaan ja ihan miten saat sen mihinki juttuun yhdistettyä niin...kyllä sitä ehkä vähän joutuis miettimään et miten sen sillee järkevästi sais yhdistettyä näihin restonomi-juttuihin, no meilläkin on nuo tällähetkellä kurssit on nyt matikkaa, ruotsia ja tämmöstä ni eipä...pitää olla hirveen hyvä mielikuviutus siitä,

että keksii miten se nyt onnistuu. Sitten ku tulee jotain muita kursseja, niinku on ollu esimerkiks jotain projektiosaamisia ja tämmösiä, ni siellähän sitä pystyis oikeesti ihan hyvinki ku siellähän ollaan, no yleensä projektiosaaminen liittyy joihinki tapahtumiin tai sen tyyppisiin juttuihin, niin siellähän tää vois olla ihan oikeesti tosi hyvä, projektityöskentelyssä, tilaisuudet, tapahtumat mitä niitä nyt järjestetään...

H: Ja yks mikä tulee nyt mieleen ni siis työpaikan tyhy-päivät, nää työhyvinvointipäivät. Siellä ihan ykkösjuttu tuo ois joku tämmönen, meillä ne on ainaki just ollu vähä että kierretää vähä rasteja ja joku siellä kökkii metässä kuus tuntia ja oottaa et kaikki käy ja näin päin pois...tää ois silleen hyvä et ne rastit ois elektronisia et ku meet paikanpäälle ni siellä ei kenenkään tarvii olla käyttämässä vaan saat siellä sit sen koodin avattua sen että...

T: Sä sanoit että sä oot ollu monessa paikassa töissä, monesko ammatti tää restonomi on sulle? Millanen opiskelutausta?

H: Aaph, aikoinaan mä oon vaan käyny pelkästään lukion ja sit mä oon ruvennu tekemään töitä. Tää on niinku ainut ammattiin valmistava opinto meikälle tällähetkellä että en oo aikasemmin ollu ammattikoulussa tai missään, mutta töissä oon tosiaan myyntialalla ollu vuosia, siis myyntiä Sonerella oon käytännössä puhelinmyynnistä, live-myynnistä ja tekniseen asiakaspalveluun ja kaiken siltä väliltä oon käyny läpi ja DNA:lla sama ja sit oon ollu Fonectalla yritysmyyynnissä ja ollu joskus Fortumilla sähkömyyjänäkin ja...

T: joojoo, no kyllä sen huomaakin että, että puhetta riittää

H: Kyllä ja miä oonki aina sanonu että jos joku mulle maksaa siitä että minä puhun niin hölmöhän minä oisin jos en rahoja ota pois

T: Kyllä ja sehän on ihan loistavaa! Ei ole ollenkaan noissa restonomihommisissa huono asia ja asiakaspalvelussa...

T: Mutta mä kiitän ja annan tästä sulle kahvilipukkeen...

Mika, 32v. Sosionomi-opiskelija

T: Okei, sanotko tota nimen ja semmosen summittaisen iän?

H: Mika... ja kolkytkaks vee.

T: Ja mitäs sä opiskelet?

H: öö, sosionomiks.

T: Onko sosionomeilla palvelumuotoilua miten opinnoissa mukana?

H: Ei ainakaan vielä oo tullu mut, onkse sit sitä projektisuunnittelua tai jotain projektin vetämistä?

T: Tai jotain menetelmiä? Kun meillähän on paljon...legot käytössä tai miten voidaan sitä asikasta niinku tämmösesti empaattisesti lähestyä ja saaha syväluotaavaa tietoa...menetelmiä on tämmösiä tarinapuut, tarinankerronta ja tällasia...

H: Mä oon tosiaan ensimmäisen vuoden opiskelija, et ei olla vielä ihan hirveen syvälle menty ja ku ala ei oo itelle semmonen tuttu

T: Et sä oot ihan uudella alalla?

H: Joo

T: Mikä sun aikasempi tausta on?

H: Siis mä olen Sekatyökko ja koulutus on mulla tuo autokonekorjaaja.

T: Okei. Just,just.

H: tai peltiseppähän se nykyään on...

T: No mut elämäkokemusta löytyy kuitenkin

H: joo...oon mä partiotoiminnassa ollu ja siis jotain tällasta kylällä oon futista ja sählyä...mut eihän sitä koskaan voi verrata niinkö, työmaailma on aina työmaailma. Et vaikka niinkö sä harrastepuolelta tai elämäkokemusta oiskii jostain ni työ on eriasia.

T: Nii, kyllä. Tota, tää JobHunttihan nyt pelataan tämmösellä X-routes alustalla. Onko sulle X-routes aikasemmin tuttu?

H: Ei oo, tää oli ekakerta kun tutustuin siihen.

T: Ok, ootko sä Mikkelistä kotoisin vai?

H: Kyllä

T: Digitaalinen kaupunkiseikkailu on pelattu sillä X-routes alustalla, et jos siitä oot kuullu niin...sitähän on nyt pelattu jo useampana vuonna. Mutta mua nyt lähinnä kiinnostaa sun kokemus niinku tämmösestä pelistä. Oliko tää sun eka rasti vai?

H: Tää oli meillä nyt niinko kolmas rasti, et eka oli Savaksen rasti, mut siellä ei ollu vielä työelämän edustajat ni se oli aika tyhjä arpa. Sit mentiin tohon Kyyhkylän rastille tohon Ramille, ni siellä se sovellus ei toiminu. Enneku tossa äsken päivitettiin ja sit saatiin toimimaan ja onhan...no tää on ollut paras rasti tähän mennessä, koska justiinsa avaa...tavallaan nääkin, tämä Observis täällä liippaa niinku meijänkin alaa mut sit ei nyt ihan suoranaisesti mut kumminki luo semmosta mielenkiintoista, uutta infoa antaa. Ja että täällä vastattiin ehkä parhaiten tässä rastilla ku kyseli tyhmiä.

T: Se on aina hyvä, kysellä tyhmiä, tai esittää tyhmää. Se toimii...heh...Tietyissä kohdissa tietenkin.

T: Miten sä ajattelet tämmöstä konseptia, digitaalista seikkailupelin yhdistämistä versus tämmönen työnhaku...tai onko jotain muuta missä tämmöstä vois käyttää?

H: Mun mielestä tämmönnen ehkä niin...kyllähän tää tiettyihin hommiin toimii, just et sä pystyt täällä luomaan tiettyihin hommiin linkkejä niin, mut sit taas ehkä semmosiin asiantuntevampiin hommiin ni se on sit taas eri reitit on niihin. Mut kyllähän tää on siis hyvä, on. Jos tän saa niinkö ihmisiä sais käymään tuolla tutustumassa ja siellä ois innokkaat ihmiset ketkä kertoo niille sit siitä hommasta niin siitä voi jollekin tarttua. Siis on hyvä ja kehittämisen arvoinen idea.

T: Näetsä tässä potentiaalia, kun sä opiskelet sitä sosiaalialaa et oisko siellä joku missä vois tämmöstä käyttää...kuka hyötyis tämmösestä? Ketkä olisi ne pelaajat, jotka tämmöstä vois pelata?

H: Kyl jossain kuntoutusohjauksessa, metsärasteilla esimerkiks, sä voit luoda karttaan sellasia digitaalisia täppejä et siellä saa tietoo jostain luonnonhoivameiningeistä vaikkapa tai kyllähän toi kaupunkialueellakin toimii...mut,hmm,joo, kait...vaikee...

T: Pelaisitko ite sellasta?

T: Tai lähtisitkö tekemään sellasta? Peliä?

H: Pitäs tutustua aiheeseen et vois suunnitella jotain fiksum, ihan miettiä ajatuksen...hirveen vaikea nopeesti sanoa mitään ku ei oo ajatuksia jäsentäny pitemmälle et oisko mitää konkreettista toiminnan arvo et mut kyllä joku fiksu tolle jotain mahdollisuuksia ja käyttötarkoituksia keksii...uskoisin ainakin.

T: Ideahan tässä on, et sisältöjähän tänne pystyy luomaan periaatteessa mitä tahansa. Se voi olla kysymyksiä, se voi olla jotakin toiminnallista tai siinä kyseisessä rastissa voi olla mitä vaan. Tässä on nyt et Xamkin puolesta tuli et se ois monivalintaa tai joku kirjallinen tuotos tai sitten just se hissipuhe. Mut periaatteessahan se antaa mahdollisuudet tehdä minkälaista...

H: Täs on just vaikee tää, niinku kaupunkiseikkailussakin...tais siis ihmisten motivoiminen ylipäättään tekemään jotain niin se pitää aina olla kohillaan. Et sithän sillä ei oo väliä, et tästäkin vois ehkä sovelluksesta saaha semmosen et ilman konkreettista materiaalista hyötyä sitä vois joku käyttääkin, sekin on varmaan mahdollista, mutta miten? Ni sekin...

T: Se on just yks iso kysymys tän käyttämisessä et, mikä saa ihmiset osallistumaan ja käyttämään sitä ja että pelaajat...et se leviäis niinku viraalilla tavalla.

T: Ei mulla kuule sen kummempaa, onnea vaan työnhakuun...

Jani, 21v. Sosionomi-opiskelija

T: Mähän teen opinnäytetyötä tästä palvelumuotoilusta ja tässä JobHuntti pelissä, tai oikeastaan tästä pelialustasta missä tämä pelataan. Onko sulle X-routes aikasemmin tuttu?

H: Ei oo tätä ennen. Just pitsasin sitä tuolla yläkerrassa...

T: No menikö hyvin?

H: Ihan kivasti, kyllä siinä ois ehkä jotain tukisanastoa tarvittu et ajatus ois kulu kenu vähän paremmin et piti välillä vähän öööitellä.

T: Jooo, se on tyypillistä. Täähän on nyt tämmönen rastipohjainen...niinko siä nyt tiiät ku siä oot nyt tätä JobHunttia tässä pelannu...

h: Kolmas rasti on tässä...

T: No nii, miltäs tää on tuntunut?

H: Tää on erittäin hauska kyllä...

T: (puhuu päälle) Ei nyt tarvii mitenkään, et jos on jotain negatiivista sanottavaa, niin mielellään kuulemme...

H: Joo, mutta kyllä tää on ollu erittäin mielekäs tapa oppia et mieluummin sitä tälleen käy ja tutustuu oikeesti näihin työelämän ihmisiin ku tuolla luennolla istuu ja...vaikka sinnekin tulis noita luennoitsijoita sieltä työpaikoilta niin onhan se vähän erilainen tilanne kun 40 ihmistä siinä edessä näprää puhelinta ku itekki alkaa jo siinä vaiheessa olla että jaksako sitä kiinnostaa mutta...Ja sit tässä saa vähän parempian mahdollisuuksia ku ainakin tässä JobHuntissa ku ei oo välttämättä ihan sitä oman alan työtä tää ni tultiin ihan mielenkiinnosta seuraamaan...

T: Ja oppimistilannehan tämä on kaikinpuolin, et sitähan tässä on kait tarkoitus harjoitella.

H: Niin. Ei tämä pahaa tee vaikkei ihan omaan alaan osukkaan tämä Observis. Ja kyllähän tätä voi sit käyttää omana keinona sit ku pääsee töihin vaikka nuorten kanssa ni tai minkä ikäisten vaan.

T: Niin just. Tarkoitus olikin kysyä, että näetsä missä muualla tämmöstä seikkailullista pelityyppiä vois käyttää?

H: No ehdottomasti itekkin ku oon ollu iltapäiväkerhossa ja tämmösten varhaisnuorten kanssa kasvatuksellisessa roolissa niin ehdottomasti innostuisivat. Siellä se on tietysti vaikea tietysti saaha noita päätelaitteita kaikille nuorille käyttöön mutta jos koululta, ku useimmilla on noita tabletteja, sais lainattua ni

ihan ehdottomasti tulis. Siinä sais koko iippapäivän esimerkiksi käytettyä tämän mielekkääseen tekemiseen. Aina kun tulee tämmöstä uutta niin, kyllä ehdottomasti innostuvat.

T: Ja täähän siis toimii, onko enää sellasia...no ehkä kerhoikäiset lapset voi olla sellasia jolla ei nyt välttämättä älylaitteita ole...

H: No osalla on kyllä iipassakii ihan, mutta ei välttämättä kaikilla oo, että siihen ei voi periaatteessa luottaa. Tulee aika helposti pahamieli sit.

T: Aivan, totta. Miten sä ite...minkälainen tää on ollut sulle kokemuksena? Suosittelisitko tätä?

H: Kyllä ehdottomasti. Kyllä tässä näkyy potentiaalia, anaski tuo Pokemon Go buumi on tässä vähä samallaisella...ni tää on musta vähä innovatiivisempi tapa, ku ei oo sitä yksitoikkosta sormenheiluttelua siinä, mutta sitäki kyllä jaksotehäsillonku...

T: Sä oot pelannu sitä?

H: Kyllä mä oon

T: Mites tää, sehän on pikkuisen erilainen, ku tämmönen seikkailupeli, et tää on enemmän informatiivinen, ku se on sitte ehkä ihan viihdekäyttöön

H: Eiks tästäki voi aikalailla rakentaa sellasen viihdekäyttöön jos...onks tässä ihan lisenssimaksu sit jos haluaa ite rakentaa

T: Meillä on semmonen pelikohtainen maksu, tai jos sä haluat rakentaatän ihan sun omilla brändeillä tai väreillä, niin tietysti hinta sit vähän nousee...mut se on mahdollista.

H: Mut silleen yksityisille, just siinä luki et polttarikäyttöön tai semmoseen...

T: Aivan mahdollista, ei muuta ku viestiä niin alusta on käytettävissä

H: Niinpä

T: Öööö, niin siis positiivisin mielin, niinkö?

H: Kyllä ehdottomasti, tää on loistava idea.

T= Tutkija

H= Haastateltava

Mikko, 23v. Tradenomi-opiskelija

T: Onkos tää sun mones rasti ku nyt käyt tässä?

H: Taitaa olla, oisko kolmas.

T: Kolmas rasti. Joo. Selvä.

T: Onks sulle tää X-routes ja pelialusta tuttu aikasemmin?

H: No ei, et tänää sen nyt latasin sen tossa ja nyt ihan ekaa kertaa käyttänyt.

T: Miltäs se vaikutti?

H: No on se nyt silleen kuitenkin ihan helppokäyttöinen, siinä niinku tavallaan vaan kirjaudutaan ja sit tuota... se näyttää sen raksin ja tavallaan painetaan ja sit siinä on ne kaikki ne jutut ja se antaa vähän infoo niistä yrityksistä missä ollaan käyty ja sit se koodi syötetään...mun mielestä se on tähän mennessä ollu ainaki ihan kohtuu helppokäyttöinen ja ihan sujuva.

T: Ootsä pelannu samantyyppisiä pelejä aikasemmin?

H: No ei nyt tuu ainakaa nimeltä mieleen, on niitä varmaan joskus siis samantyyppisiä niinku tohon paikkatietoon perustuvia, mut ei nyt tuu hirveesti mieleen...

T: Käytätsä paljon tämmösiä, jos on niinku tän tyyppinen luotu ni ootsä niinku helposti et "hei tota mä käytän" vai ootsä sellai et eiii...

H: No jos siit on mulle jotain hyötty ni tottakai mä käytän, mut en mä välttämättä sit jos et "jippii, tämmönen on tullu" ni en mä sit. Mut jos mä nään et siit on mulle jotakin hyötty ni tottakai mä käyttäsin.

T: Hyötty edellä meet niinku...

H: Tavallaan et jos mä vaikka matkustaisin jossain muualla jos ois ton tyyppinen sovellus jostain niinku et jos siin ois tavallaan niitä nähtävyyksiä tai jotain muuta niin oishan se mun mielestä aika siistii kattoo ja ku siin ois varsinki tietoo et tavallaan niistä kohteista ja muista...ni mun mielestä esimerkiks sellaseen tarkotukseen kävis ihan hyvin.

T: Me ollaan tätä tuonne Geopark Saimaalle yritetty markkinoida, et toivotaan et he tarttuis onkeen.

T: Miltä susta tuntui tämmönen ajatus, et työnhaku ja pelillinen aspekti...

H: No en tiä. Aika silleen, tottakai pikkusen silleen oli ennakkoluuloja ja tälleen ku ei oo...tottakai kun on uusi juttu ettei oo ikinä tämmöstä aiemmin tehny niin...ainahan se on mikä tahansa uus juttu... niin ainahan se herättää pikkusen sillee tavallaan... että niinku no miksi ja...kun ei oo ennen tehny. Mut on se ihan... jännähän tää nyt on ainakin mun mielestä.

T: Oliks tähän ohjeistus se mikä sitä ennakkoluuloa tai mikä sä luulet et...

H: No vähän niinku jotenki koulunpuolelta et se on ollu vähän...sellasta niinku...tavallaan tuntunu jotenkin et se on vähän vasemmalla kädellä tai jotenki...se ohjeistus. Muuten se on lähteny ihan silleen liikkeelle ja ne paikat on ollu ihan siellä missä ne on ollukin, tai siellä missä on pitänykin olla. Et ei oo tavallaan tost kartasta kun on kattonu ni ei oo heittäny niinku hirveesti, et ne ollu ihan niinku...

T: Tota, tuleeko ajatuksia missä tällasta vois käyttää? Sanoitkin jo sen matkailujutskat. Onks sulla omaa harrastusta missä tämmöstä vois käyttää tai joku...

H: No en miä tiä...miten se ...miä en tiä onks se geokätkentä, mä en tiä miten se toimii... Et eiks sekin jotenki tiettyjä pisteitä...en tiä ku en oo ite...yhtään kertaa, ni en tiä miten se niinku käytännössä toimii. Mut nyt ku kysyit, ni äkkiseltään tuli mieleen.

T: Kyllä. Onko tää sun ensimmäinen opinto tää sosionomi... eiku tradenomikshan sä opiskelit. Ni onks teillä muissa opinnoissa ollut tämmösii vastaavii? Vai onks tää JobHuntti nyt ihan eka?

H: No mun mielestä tää nyt on. Ei ainakaa tuu itelle mieleen, et ois tän tyypistä ollu aiemmin. Tai tehny. Tai käyny.

T: Sulla on ihan liiketalouden työpaikka silmissä vai minkälaista sä ajattelet?

H: No joo...ois kyllä ihan...myynti- ja markkinointiin oon suuntautunut, ni kyl se tietenki ois mukavaa tietenki että sellanen työpaikka löytyis mihin on tavaltaan kouluttautunutkin.

Mut se ei vaan tällähetkellä ni Suomessa ni se ei välttämättä oo sillee et se mihin sä kouluttaudut ni se ei välttämättä tarkota automaattisesti sitä että sellasia töitäkään ois. Et avoimin mielin...

T: Nii ja täähän on hyvä, koska tässä pääsee kasvokkain työnantajien kanssa. Ootko tehny nettihakemuksia?

H: No en oo vielä. No tottakai nyt kesäks on niinku... pitäs nyt ihan niinku täs viikon parin sisällä alkaa tekemään, tottakai niinku...Kesäks ois tarkoitus töitä ettiä. Sit taas ens talven jotenkin eläis.

T: Ok, ite must tuntuu et tämmönen kasvokk...

H: (puhuu päälle) niin ja kun ihmisiä on niin monenlaisia, et kaikki ei välttämättä niinku uskalla tai välttämättä lähestyy... siis sillätavalla yrityksiä tai muuta mut, tässä se on niinku matalampi kynnyks ku tässä ollaan ryhmässä ja tavallaan niinku pelin varjolla, ja ni tälle näin...se voi olla monille helpompi lähestyä työnantajaa.

T: Okei. Olisko sulla jotain kehittämisideoita tähän näin?

H: Ei nyt hirveesti. Sen verran lyhyen aikaa käyttäny tota et ei tuu nyt heti mieleen.

T: Mut ei ollu laitteen kanssa mitään ongelmia?

H: Ei oo kyl. Omalla laitteella on toiminu ihan hyvin. Ei oo mitään.

T: Oikein loistavaa! Ei mulla sen kummosempia.

Salla, 22v. Restonomi-opiskelija

T: Olikos tää sun eka rasti tässä JobHuntissa?

H: Tää oli kolmas.

T: Miltäs tää tuntui tämmösen JobHuntin pelaaminen?

H: Tää on itseasiassa ekakerta kun mä tätä pelaan, et mä sain vasta eilen tietää miten tätä niinku ensinnäkin pelataan ja mulle oli...siis täähän on hyvin helppo sinänsä...mulle vaan tota, kun siinä oli ne koodiasiat, tai kun tarvis sen koodin, ni mulle oli vähän epäselvää et tuleeks se niinku viestillä vai pitääks mennä lähelle sitä rastia et se tulee vai pitääks mennä kysymään joltain vai...no se sit selvis siellä ekalla rastilla et okei, pitää mennä kysymään se koodi

T: Niin, et se löytyy rastipisteeltä se koodi, jes,jes

T: Oisitko kaivannu siihen ohjeistukseen jotakin selkeyttä vai...

H: No ei, muutenhan se oli tosi selkee mut, se et siinä vois just olla joku että koodin saat sieltä pisteeltä paikanpäältä, et se oli vähän epäselvä aina.

T: Mites et oo aikasemmin pelannu tämmöstä tai saman tyylistä? Et on jotain rasteja jossain ja pitää kiertää...niinku mobiilisti pelattavaa?

H: En oo

T: Pokemonia et oo pelannu?

H: No Pokemonia, joo sitä joo...

T: No niin...piti vähän johdatella...

H: Joo kyllä, kyllä!

T: Mites, jos näitä kahta vertaat ni...

H: No siis, onhan ne nyt siis ihan erilailla... se idea siinä, mut ihan hauskoja nää on, ihan kiva pääse just liikkumaan ja tekemään juttuja.

T: Joo, mikä sua ittees on, viehättääks sua tämmönen tapa niinku esimerkiks tätä työnhakua tehä? Vai aatteletko että...

H: Mun mielestä tää työnhakuna on silleen vähän jännä ku... no onhan se silleen, ku saa tietoa näistä eri yrityksistä, mut musta jotenkin tuntuu et tosi monet on tässä hakemassa niitä työntekijöitä et jos sä ihan varsinaisesti oo hakemassa sinne töihin, ni sit se on ehkä, et onks se sitten...no mulle tuli itselleni ainakin erittäin kiusallinen tilanne tossa yhessä rastissa ku...mä en ymmärtäny et ne ihan haluaa työntekijöitä sinne ni, et ne haluaa kattoo sitäkin ni mähän jouduin siellä työhaastatteluun...sit olin vähän niinku "aha okei, no mulla ei oo kyl mitää hajua tästä alasta" eikä niinku sinänsä...

T: Mikä tää ala oli?

H: Se oli joku sairaanhoitohomma...et mä vaan halusin niinku tietoo siitä. Ni ehkä se ois jotenki sillee...no emmä tiä... et niille yrityksillekin ois jotain hyötyy siitä...

H: Tavallaanhan tässä on idea just se, että kierretään eri yrityksissä ja tehdään ja markkinoidaan itseä, mut että sitten yritystenkin pitäis tehdä rastinsa silleen että jos siellä on vaan niitä kävijöitä tutustumismielessä et sitten on vaihtoehto sille että...

H: Nii, et ois vaihtoehto et oikeesti haet töitä tai haet vaan tietoo tästä...

T: Ihan totta. Nouseeko mitään ajatuksia missä tätä tämmöstä konseptia vois käyttää muuten? Mikkelissä on tätä X-routesia käytetty Digitaalisen kaupunki-seikkailun alustana, et nouseeko sulle jotain ajatuksia tai ideoita, missä tämmöstä vois muuten käyttää?

H: Hhhmmm...ämmm..

T: Sulla oli se Pokemon Go tausta siellä, onko mitään ideoita? Onko sulla joku harrastus, missä vois hyödyntää tämmöstä...

H: Hmm....

T: Tai mitä sä ajattelet?

H: No tossa oli jo hirveen hyvin kun mä tein sen puheen tästä seikkailupeli-hommasta ni siinä oli jo hirveen hyvin niinku noita...et yksityiseenkin käyttöönkin niinku juhliin ja tälläseen et, sitä mä oisin ehdottanut, jos ei se ois siellä ollu jo...en mä nyt oikeen tiä...vois se olla kouluissakin ehkä vähän yleisty opetuksessa, silleen että vois enemmän mielenkiintoo herättää ku pääsee tekemäänki sit ku vaan istumaan tunneilla...

T: Tässä joku ehdotti että historian opiskelua, että on historian matskua mutta pitää sitten käydä jossain kaupungin paikassa, must se on hyvä idea

H: mmm...se ois...

T: Mitä jäi tästä päällimäisenä...Oliks tää hyvä juttu? Huono juttu?

H: Hyvä juttuhan tää on silleen että...Tää JobHunt vai?

T: Yleensäkin tää peli-idea...

H: Hirveen hyvä idea mun mielestä jotenkin...jotenkin? Siis on hyvä idea!

T: Kritiikki on tervetullut myös...

H: Sit ku löytää niitä hyviä tapoja mihin käyttää sitä ni ja mun mielestä on hyvä et pääsee tekemään ja käymään siellä paikan päällä...

T: Voisitko ajatella, että ite tekisit jos sulla ois pääsy sinne alustalle tekemään pelejä? Tai sun kavereitten kanssa?

H: Vosin ajatella et johonkin juhliin vaikka ohjelmanumeroks tai jotain tällas-
ta...ihan hyvin voisin kuvitella...

T= Tutkija

H= Haastateltava

Veikka, 21v. Kadunmies

T: Onks tää monesko rasti millä sä oot käyny?

H: Tää on ensimmäinen tänään.

T: Ensimmäinen rasti, okei!

T: Mikä siun tausta on?

H: Mitä sä meinaat tolla?

T: Niin, niin että mitä sä nyt teet ku sä et opiskele? Sä teet töitä vai...

H: Mä olen kirjastossa nytte

T: Okei, joo. Kaupungin kirjastossa vai?

H: Joo

T: No miltäs tää on...pelaatko sä tällä X-routes alustalla tätä JobHunttia?

H: Joo, siis mä kattelen niitä rasteja ja...

T: Niitten mukaan osait tänne suunnistaa...

H: Joo...mun muistaaksee tää on vissiin järjestetty joskus aikasemminkii, joku samankaltainen.

T: Joo on ollu viimevuonnakin tää.

T: Mitäs tykkäsit? Tai tykkäät? Tää oli sun eka rasti, niinhän sä sanoit...

H: Joo, tykkään pelistä vai sovelluksesta itestään?

T: No, yleensä ideasta...

H: Peli on ideana hyvä, elikkä siis näissä monissa tämmösissä firmoissa mis-
sä ei niinku välttämättä pääse paikan päällä käymään olleenkaan. Elikä nää
kaikki yhteydenotot ja työhaastattelut pitäs toimia viel sähköpostin ja puheli-
men kautta niin se ensikontakti, niin tässä niinku se...et tässä kasvokkain saa
paljon paremman kuvan...öö sekä se työnedustaja näkee siit työnhakijasta,
saa siit paremman kuvan ja sitten tota sen työnhakija saa niinku firmasta pal-
jon semmosta infoo mitä ei muuten saa ulkopuolelta. Elikä esimerkiks täältä-
kin niinku oli tommosta työpaikkahuumorii, setä Samuli ripustettu seinälle
ja...niin eihän sitä saa mitenkään muuten selville ja mun mielestä se työilma-
piiri on kans hyvin tärkeä.

T: Joo-o

T: Tää X-routes millä tää JobHuntti pelataan niin, digitaalinen kaupunkiseikkailuhan on kans tällä X-routes alustalla, onks se sulle tuttu?

H: Joo

T: Ootko ite pelannu sitä? Tai ollu mukana siinä?

H: No sillo yhen kerran vissii taisin...taisin tota alottaa sen pelin, muta en mä siis tietenkää niitä kaikkia rasteja kiertäny loppuu ja sen lisäksi mulla oli vissiin joku juttu, minkä takia mä en päässy pelaamaan sitä hyvin pitkään...

T: Mikä sai sut siihen lähtemään? Ihan sattumalta vai katoitko et tämmönen on tulossa? Vai aattelitsä et "jes, digitaalinen kaupunkiseikkailu, et toi on mielenkiintoinen..." vai mikä siinä oli se...

H: No mä luulen et siin oli se... no mä olin kato sillon vähän enemmän innostunu näistä tämmösistä digitaalisista jutuista...kyllä se piti käydä kokeilemasa.

T: No onko nyt kiinnostus laskenut vai? Vai onko edelleen...

H: Täällä ollaan.

T: Oliko sulla helppo liittyminen peliin? Et se ei ollu ongelmallista?

H: Joo, ei ollu millään lailla...se oli hyvin nopee.

T: Ja ohjeet oli selkeet?

H: Joo

T: Hyvä.

T: Täs on paljon ollu opiskelijoita niinku mukana nytten, niin tää on hyvä kun sä oot "tavallinen" hakija, tämmönen niin se on ihan loistava juttu.

H: joo

T: Yleensä tästä konseptista niinku että mobiilin avulla pelataan pelataan jotain niinku tätä työnhakupeliä, niin miten sä ajattelisit...minkälaisia mahdollisuuksia tää antaa...tekisitkö ite jos sulla ois tämmönen pelialusta käytössä? Minkälaisia pelejä tekisit?

H: Siis tää...työhaun kannaltahan tää on yks mahdollisuus lisää ja tää kohde-ryhmähän on korkeemman ikäsillä...mut sitten jos pitäs lainausmerkeissä "pelejä alkaa tekemään" niin no...se Pokemon Go:han oli semmonen jätti menestys, joitain kuukausia sillon yhtenä kesänä. Mä pelasin sitä ite, niin en mä nää mitään syytä että minkä takia se ei vois myös tapahtua uuestaan. Se pitäsi vaan olla eri idealla. Vähän niinku tämän kaltainen mutta...oikeeseen suuntaan ollaan menossa.

T: joo-o

T: Minkälainen kokemus sulle nyt jää tästä?

H: Se on nyt vähän vaikee sanoo, ku mä en oo ehtiny sitä ensimmäistä rastiakaan suorittaa...No tää oli vähän piilossa kyllä, mut siinä oli niinku osoite ja numerohan näkyy tuolla kadun pielessä eli se siis auttoi hyvin paljon itsessään. Sisään ku katoin ni täällähän oli hyvin paljon porukkaa mukana tässä hommassa ja...tekee keskittyneesti ja näin ni. Tietysti se riippuu ehkä enemmän firmasta itestään miten hyö ovat järjestäneet, mutta se on vähän niinku että, te ootte tehneet oman puolikkaanne ja muut tekee oman puolikkaansa ja sitten saa homman pyörimään.

T: Joo, kyllä.

Joose, 23v. Tradenomi-opiskelija

T: Ootko sä pelannu tämmösiä mobiili seikkailupelejä aikasemmin?

H: No sitä Pokemon Go:ta et sitä mä oon pelannu, siin on omal tapaa samalainen ideologia

T: Kyllä. Voiko näitä verrata?

H: No kyllähän niissä justiinsa molemmissa tavallaan toimitaan kartan avulla ja sielt löytyy ikään ku niitä paikkoja, et se et missä tässä nyt näkyy noi yritykset nii siel oli sit taas niit paikkoja josta sai lisää Pokemon palloja ja tämmösi...

T: Ootsä pelannu tällä X-routes alustalla aikasemmin pelejä?

H: En, tää on ensimmäinen joo...

T: Oliko sulla helppo lähtee tätä pelaamaan? Saitko tarpeeksi ohjeita?

H: Oli, oli oikeestaan kyl tossa selvästi ton hahmottikin ton miten tää homma toimii...siis sillai että eipä siinä...en mä siis ite lukenut tosta oikeen niinku enempää. Ainut et meillä tunnilla vähä tossa sanottiin et miten tää peli tavallaa toimii. Ja sitten kun ton avas niin tuli se kartta näkyviin niin siit oli aika helppo kattoo että miten se homma skulaa...

T: Joo. Käytätsä paljon tämmösiä, onks sulla kaikki äpit käytössä? Ootsä semmonen diginatiivi?

H: Siis jonnin verran tulee käytetty, mut ei nyt ihan älypaljoo.

T: Okei, joo. Mutta selvästi kuitenkin handlaat ne?

H: Joo. Se on ehkä tässä sukupolvessa alkaa tulee se että niinku on syntyny siihen. Tai et noi kaikki on ollu niinku saatavilla helposti.

T: Miten sä kuvailisit kokemuksena tätä? Työnhakua ja tämmösellä pelityylillä...

H: Mun mielestä...omal tapaa tosi fiksu, että niinku nytten ku tää on meillä koulun kautta tehään tätä, niin onhan tää sellai mielenkiintoinen. Et tulee käytä näitä paikkoja, et alkaa tuntemaan näitä yrityksiä täällä Mikkelissäki on ku mä ite oon Vantaalta lähtösin. Ja sit kyllähän tässäkin niinku jengi voi saada hyvin harjoittelupaikkoja tai työpaikkoi. Siitäkin on sit taas iso plussa.

T: Mikä sun motiivi on tän tekemiseen? Ootsä et sä hankit työpaikan nyt tällä? Vai et tää on nyt koulujuttu ni mä nyt vaan teen tän?

H: Sanotaan nyt et aika avoimin mielin. Siis niinku et, jos tulee jotakin kiinnostavaa niin sit niinku tavallaan koittaa saada työ tai harjoittelupaikan, mutta siis muuten että tää on mejän kouluhomma niin kyl tää pitää kunnolla tehdä, ei sen puoleen.

T: Joo, onko sulla ajatuksia siitä että millasissa ympäristöissä tämmöstä vois tehdä? Tämmöstä pelihommaa?

H: No nyt tuli kyllä vähän äkkiseltään, et jos niitä miettis ni jotain varmaan löytyis. Mut siis...tossa oli se Eventappi, niin sehän oli kohdistettu just niinku tapahtumiin, festarit ja noi...kyllähän... Ei kyl tuu nyt tuu mieleen et mihin tätä vois suoraan käyttää. Mutta kyllähän niitä varmasti on.

T: Mikä sä luulet et ois kohderyhmä tälle?

H: Ikähaitari vai? No sanotaan et tosta kymmenen vuotiaasta tonne nelkyt vuotiaat, kymmene viiva viiskyt.

T: Pokemon Go oli tuttu joo...

H: Joo

T: Onko sulla itelläs jotain harrastusta missä tämmöstä vois käyttää? Vois yhdistää, tehdä komboo tämmösestä pelillistämisestä...

T: Pelaatsä frisbee golffia?

H: No sitä kyl tulee pelattua, et siin vois jotenki laittaa et esimerkiks tonne et ilmottaa missä ne kentät on. Siis tavallaan...semmonen vastaava kyl on. Mun mielestä semmonen nettisivu et sielt näkee missä mitkäkin kentät sijaitsee ja sit siellä näkyy ne kenttien tiedot. Mut sit toi vois olla niinku...no joo sielläkin on tehty et väyläkohtaisesti...sanotaan et yks kenttä sisältää 18 väylää ni siel on just, et mitä uutta tohon nyt sit lähtee tekemään.

T: Latailetsä, vai kysyinks mä jo, näitä kaikenlaisia äppejä...

H: Joo, et jos tulee jotain kiinnostavia äppejä, ni mist yhtään innostuu, ni kyl niit sit tulee latailtuu

T: Noin niinku yleismaailmallinen fiilis tästä tämmösestä kurssin suorittamisesta?

H: Mun mielestä tää on tosi kiva ja kyl tää aktivoi opiskelijoita. Justiinsa ku oma-aloteisesti mennää, ku tullaan näille työpaikoille kattoo ja sit täällä on tommonen pieni tehtävä ni. Tosi kiva homma et tämmösii juttui on.

T: Toimiko sun puhelimessa hyvin?

H: Joo, itseasiassa mulla oli justiinsa aikasemmassa puhelimessa...mä otin nyt uuden puhelimen eilen käyttöön, ni tässä uudessa puhelimessa tää toimi hyvin. Mut siin aikasemmas, ku mä olin toissa päivänä lataamassa tota äppii ni se sillon just valitti et se...ei auennu kunnolla. Et niinku mä en päässy käyttää sitä.

T: Mikä sulla oli se aiempi puhelin?

H: Se oli Samsung S5. Ja nyt on taas Samsungin A5. Sit mä katoin justiinsa tuolta Play Storesta tai niinku sieltä play kaupasta, siis samsungin, niin siel just sanottiin et vois sit mennä selaimen kautta pelaa. Et siin kai oli ollu jotain ongelmii sillee. Ni sit selaimessa kummiski...tai yhellä kaverilla kans ei toimi, ni mä sanoin et mee tonne selaimen ni se sai sit sen sitä kautta käyttöön.

T: Joo, tämmösiä laitekohtaisia eroja tässä on ollut havaittavissa.

T: Mutta, kiitos haastattelusta...

Legoilla rakentaminen 31.1.2018, Xamk Dexin aula, klo 11 – 13

T= Tutkija

H=Haastateltava

”Rakenna Legoilla fiiliksesi pelistä tai Tulevaisuuden seikkailupeli”



Kuva 1. ”Apassionata työnhakupeli”

1. 4x mies, Sosionomi ja Sairaanhoidaja-opiskelijat, <25v.

T: Mitä se esittää?

H: Me ollaan nyt mietitty tähän JobHunttiin uusia tämmösiä toiminnallisia rasteja. Täällä ajetaan arktisissa olosuhteissa maastossa ja kiipeillään vuorilla. Näillä rasteilla on kaikilla tämmöset antennilähetimet et missä vaan ollaan niin se signaali tulee sinne vaikka ollaan antarktiksena puolella. Tässä näkyy vielä Suomen Lapin luonto ja tommosta toiminnallista eläintarha meininkiä. Se on vähän niinku semmonen Apassionata meininki et siellä hevoset ja apinat tekee yhteistyötä. Siellä on käärmeenkouluttajat ja siinä on kaks ihmistä katto-massa ku käärmeenkoulutajat siellä kouluttaa. Et tää on meidän tulevaisuuden näkymä JobHuntista.

T: Jes, kiitos tästä.



Kuva 2. "Kohti Uutta"

2. Mies, <30v. Sairaanhoidaja-opiskelija

H: Tää, ratsastetaan kohti uutta ja sellasta... Tää tyttö ketä kohti nää ratsasta on sellanen kiinnostava asia. Eli kuvastaa sitä että uus kiinnostava juttu, äks Routti mikä tää, ni mä nään tän positiivisena mahdollisuutena saada sit uudella tyylillä duunia itelle. Kiitos.



Kuva 3. ”Hevosvoimat apuun”

3. Nainen, <35, restonomi-opiskelija

T: Sanoit ettei oo kauheen putkeen mennyt tää pelaaminen. Osaatko sanoa analyysia miksi?

H: Mä en oo oikeestaan kerenny mihinkää ku mä oon ollu koulussa ja mä en oo viittiny laittaa noita tunteja sen takkii sivuu. Mä koen sen opiskelun hyvin tärkeeks. Ennempää ku tämän.

T: Tässä oli muutamia rasteja kuuteen, viiteen asti, mut...

H: Joo kato täältä ku pääsee, neljältä loppuu ni sit vois hyvässä lykyssä päästä kymmentä vaille neljä, ni ei siit sit kävellen pääse enää menemään. Et ajallisesti mun mielestä aika keho. Et yritykset ois ollu kiinnostavia niinku toi Serviini ja Kenkävero, et niihin mä en nyt sit pääse, mut laitoin kyl sähköpostia. Et jos sen vois tehdä sit sitä kautta.

T: Okei. Mitä oot mieltä tästä ideasta?

H: No jos tää idea toimis ni sitten vois ollaki... ihan hieno tolleen..

T: Tarkoitat nyt sitä, että kun tää on tässä sun opiskelujen ajalla ni se ei toimi?

H: Se ei toimi kyllä ja sit ne tehtävät siellä...ne oli mun mielestä ihan väkisin ympättyjä tehtäviä siihen...

T: Millä rastilla?

H: Siellä Moodlessa. Tähän lisäksi.

H: Onhan tää peli ideana ihan kiva et käydään paikasta toiseen näyttäytymässä, jos se vaa toimis. Tässä tapauksessahan tää ei oo toiminu vielä oikeen mitenkään. Et nytkin yritän kovalla kiireellä saada tän näistä ja sit tuolta et pääsen takas tunnille...

T: Ei kuule pitkitetä sen...



Kuva 4. "Siistii chillausta"

4. 2x nainen, <20v. Esedu HotCa-linja

T: Mitäs teillä tässä nyt on?

H: ööö, en mä osaa kertoa siitä...

T: Mikä tää alusta? Oliko sillä joku merkitys? Veneet kuivalla maalla vai...

H: Vedessä noi veneet ja sit siinä on toi saari...