

SELKO TOIMINTASUUNNITELMA

SELKO TAVOITTEET:

- Kehittää osallistavaan muotoiluajatteluun pohjautuva kehittämisen toimintamalli yrityksille ja organisaatioille yhteistyötahona Turun seudun yrityspalvelut
- Tutkia miten ja millaisen toimintamallin avulla saadaan **parannettua asiakaslähtöisiä palveluita ja kehitettyä yhteistyötä** alueen toimijoiden välillä.
- Kehittää sekä **uusia palveluja ja palveluinnovaatioita** että **olemassa olevia palveluja monikanavaiseen ja käyttäjälähtöiseen muotoon**
- **Lisätä julkisen ja yksityisen sektorin yhteiskehittämistä**, jonka myötä syntyy uudenlaisia palveluja ja toimintamalleja niiden tuottamiseen.
- Toimintamallin **testaaminen ja pilotointi tapahtuu käytännön soveltamisympäristössä** yhdessä yritysten/organisaatioiden, julkisen sektorin ja niiden intressiryhmien yhteistyönä.
- Toimintamalli (toimintamallit) tukee avointa innovaatioympäristöä ja sen tavoitteena on **muuttaa organisaatioiden kehittämistyön ajattelumallia monialaiseksi, yhteisölliseksi ja osallistavaksi ja iteratiiviseksi**.

TOIMINTAMALLI

- Hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi toimintakokonaisuus jakautuu eri osiin, joissa työskentelyn moottorina on muotoilullinen työskentelymalli.
- Toiminta tapahtuu erilaisten osallistavien työpajojen sekä muotoilussa käytettävien menetelmien kautta.
- Yritykset ja organisaatiot työskentelevät yhdessä korkeakouluopiskelijoiden kanssa.
- Kehitystyön siihenastisia tuloksia jaetaan avoimissa ympäristöissä projektin eri vaiheissa osallistavissa työpajoissa, avoimissa seminaareissa sekä virtuaalisten innovaatioalustojen kautta.
- Eri alojen opiskelijoilla on mahdollisuus SELKO-projektin sekä opintojen eri vaiheissa syventää palvelumuotoiluosaamistaan ja yhteistyötään työelämän kanssa.
- Palvelun tarjoajat ja yritykset oppivat rinnan opiskelijoiden kanssa oman työnsä kehittämistä.
- Workshopeissa ja avoimissa seminaareissa ideoidaan prosessia eteenpäin ja jaetaan opiskelijoiden ja työntekijöiden (yrityspalvelut ja yritykset) siihenastisen työn tuloksia

SELKO-HANKKEEN AIKAJANA



Toimenpide 1. MÄÄRITTELYVAIHE

1.5. – 31.12.2015.

- Kootaan tietoa eri alojen työskentelymalleista.
- Määritellään ja tarkennetaan yritysten, organisaatioiden ja asiakkaiden tarpeita, hyviä käytänteitä ja kehittämishaasteita
- Määritellään käytettävät kehittämismenetelmät
- Määritellään asiakassegmentit
- Työpaja 1 marraskuu 2015** Määritellään ja tarkennetaan yritysten, organisaatioiden ja asiakkaiden tarpeita, hyviä käytänteitä ja kehittämishaasteita

Kuka: Yritykset ja organisaatiot yhdessä korkeakouluopiskelijoiden kanssa.

Miten: Korkeakouluopiskelijoille annettujen opintoihin liittyvien tehtävien kautta: yritysten haastattelut, havainnoinnit, service safarit

Osallistavan työpajan kautta

Tulos:

Kehitysehdotuksia ja hyviä käytänteitä, alustavia blueprinttejä

- Määrittelyvaiheen aikana syntyneet **eri alojen palvelutoimintamallit – hyvät käytänteet ja haasteet kootaan yhteen kehitystyön pohjaksi**. Osallistetaan myös asiakasyrityksiä mukaan kehittämään palveluita ja mietitään keinoja, miten yritykset voidaan osallistaa palvelujen kehittämiseen avoimesti myös hankkeen päätyttyä. Iteratiivinen kehittäminen tapahtuu yhteistyössä yritysten / organisaatioiden ja heidän asiakkaittensa ja korkeakouluopiskelijoiden kanssa.

Käytetään ennakoivan konseptoinnin menetelmiä, tehdään palvelupolkuja eri asiakassegmenteille ja niihin pohjautuvia service blueprintejä (= ”palvelun isoja kuvia”). Tehdään myös business model canvaseja, jotta saadaan muodostettua kokonaiskäsitys palvelutarjonnasta resursseineen service blueprintin tueksi.

1.2.2016 työpaja numero 2 Tehdään ensin olemassa olevista palveluista **palvelupolkuja ja niistä service blueprintejä**. Niihin lisätään **kehittämisvaiheen aikana esille tulleita parannusideoita**, jolloin saadaan aikaiseksi uusi palvelukonsepti, palvelun ensimmäinen prototyyppi.

9.3.2016 sisäinen työpaja numero 2,5 + Etätehtävä - Palveluntuottajat tekevät organisaatioissaan työryhmissä **Business model canvaseja**, jolloin niistä saadaan tukea koko julkisen palvelun tarjonnalle sekä myös service blueprinttien organisaatioiden osuuteen. Näin saadaan palvelutarjonnasta muodostettua suuri kuva.

Jälkitehtävä 23.4 mennessä mikäli etukäteistehtävä tekemättä.

Maaliskuu 2016: Innovoidaan uudenlainen nettistrategia Turun seudun yrityspalveluille (korkeakouluopiskelijat Åbo Akademista, Turun yliopistosta sekä Turun ammattikorkeakoulusta (5 hengen ryhmä monialaisia opiskelijoita Inno58-leirillä)

28.4.2016 Työpaja numero 3 (kasvuyritykset) sekä korkeakouluopiskelijat työpajojen välissä: **Kehitetään service blueprinttejä edelleen prototyypeiksi syksyn ja kevään aikana esille nousseiden kehitysideoiden pohjalta ja määritellään mitkä palvelut edellä mennään.**

Kesäkuu 2016 Työpaja numero 4 (sisäinen) sekä korkeakouluopiskelijat työpajojen välissä. **Prototypointi** : Edellä mainittuja prototyypppejä testataan. Aloittavat yritykset ovat pisimmällä, joten niiden palveluja lähdetään viemään eteenpäin aluksi. Myös omistajanvaihdosyritykset ja kansainvälistyvät sekä toimintaansa laajentavat yritykset ovat mukana tässä vaiheessa.

Ensimmäisessä testausvaiheessa kysytään palvelun käyttäjiltä, kulkeeko / kulkisiko heidän palvelunsa sujuvasti jos palvelu etenisi kuvatus palvelupolun mukaisesti. Samaa kysytään palvelua tarjoavilta organisaatioilta (service blueprintin organisaatioiden osuus palveluntuotannossa – sisäinen työpaja 4). Tätä toistetaan kunnes konsepteja voidaan lähteä testaamaan asiakaspalvelussa.

Testaus aloitetaan käyttämällä ”testiasiakkaita” tai varjostajia, palveluntuottajien henkilöstöä haastatellaan ja heille annetaan luotaimia (työkaluja joilla he dokumentoivat palvelun etenemisen hyvät puolet / haasteet)

Testausta jatketaan ja parannuksia tehdään kunnes palvelut ovat toteuttamiskelpoisia (iteratiivinen kehittäminen)

Kuka: Korkeakouluopiskelijat yhdessä organisaatioiden, yritysten ja heidän asiakkaittensa kanssa.

Miten: Korkeakouluopiskelijoille annettujen opintoihin liittyvien tehtävien kautta: opiskelija-assistentti kesällä

Neljän osallistavan työpajan kautta

Tulos:

Service Blueprinttejä (prototyypit), joissa kehittämis ehdotuksia on otettu huomioon (alkavien yritysten asiakassegmentit, kv, omistajanvaihdos, kasvu

Julkisilta organisaatioilta Business Model Canvakset (Service Blueprinttien tueksi)

Toimenpide 3. TESTAUSVAIHE 1.4.2016 - 31.3.2017

- Kehitettyjä palvelukokonaisuuksia (service blueprintit) testataan yritysten / organisaatioiden kesken sekä asiakasryhmien kanssa
- Testaus tapahtuu käytännön soveltamisympäristössä ja tuotteistaminen jatkuu sen perusteella toimintamalliksi. Kaikki asiakassegmentit otetaan vähitellen mukaan palvelun ”suureen kuvaan”
- Testausten tulosten pohjalta palvelukokonaisuuksia kehitetään edelleen kahdessa testausten välillä pidettävässä osallistavassa työpajassa sekä avoimessa seminaarissa vastaamaan kohderyhmien ja palveluntarjoajien tarpeita.
- **Työpaja numero 5 syyskuu 2016:** konseptien valinta ja kehittäminen
- **Avoin seminaari 2016:** Palvelu- konseptointi, asiakkaiden osallistamisen menetelmät
- **Työpaja numero 6 tammikuu 2017:** Valmis konsepti
- Kehitetään edelleen toimintamallia asiakkaiden osallistamiseen palvelujen jatkuvaan kehittämiseen
- **Miten ja kuka:**
- Yritysten / organisaatioiden henkilökunnan ja korkeakouluopiskelijaryhmien ja erilaisten kohderyhmien välisissä työpajoissa sekä työelämän projekteissa.
- Kahden työpajan ja yhden osallistavan seminaarin kautta

Tulos:

Turun seudun yrityspalveluiden ”Business Model Canvas” -konseptiehdotus (syksy 2016)

Service Blueprintit (palvelukonseptit) ➔ ehdotus palvelumalliksi

Ideoita ja konsepteja toimintamalliksi asiakkaiden ja palveluntarjoajaorganisaatioiden ja niiden henkilökunnan osallistamiseksi palveluiden jatkuvaan avoimeen kehittämiseen (maaliskuu 2017)

Toimenpide 4. TUOTTEISTAMISVAIHE 1.11.2016 – 31.10.2017

- Malleista kootaan yksinkertaiset ja selkeät ohjeistukset, joiden avulla eri toimijat ymmärtävät palvelukokonaisuudet ja niiden yhteyden toisiinsa ja joiden avulla palvelujen kehitystyö voidaan itsenäisesti käynnistää ja jatkossa itse syventää kehitystyön kohteissa.
- Palvelukokonaisuus (palvelumallit) otetaan käyttöön yrityksissä / organisaatioissa ja sitä kehitetään iteratiivisesti saadun palautteen pohjalta.
- **Avoin seminaari Helmikuu 2017** Testausten tulosten esittely, jatkokehitysideat
- **Työpaja numero 7 Huhtikuu 2017** : Käyttöönoton opastus, opastuksen ohjeistus
- **Työpaja numero 8 syyskuu 2017:** Tuotteistaminen
- **Kuka:** Turun AMK on vastuussa ohjeistusten kokoamisesta ja avoimesta jakamisesta.
- **Miten:** Korkeakouluopiskelijat opintoihinsa kytkeytyen yhdessä yritysten ja organisaatioiden kanssa
- Kahden työpajan ja yhden osallistavan seminaarin kautta

Tulos

- Työkalupakki: Toimintamalli ja menetelmiä asiakkaiden ja palveluntarjoajaorganisaatioiden ja niiden henkilökunnan osallistamiseksi palveluiden jatkuvaan avoimeen kehittämiseen
- ”Tiekartta– ohjekirjaprotot”, jota testataan jatkossa käytännön toimintaympäristössä (Yksinkertaiset ja selkeät ohjeistukset palvelumalleille (palvelukokonaisuudelle) sisältäen ohjeistuksen jatkuvan kehittämisen ylläpitoon)

Toimenpide 5. KÄYTTÖÖNOTTOVAIHE 1.5.2017 - 31.1.2018.

- Tulosten implementointi.
- Määritellään tavat, joiden avulla työkalun käyttöönotto ja seuranta voidaan tehdä avoimesti.
- Palvelumalleista viimeistellään visuaalinen, havainnollinen ja selkeä ohjeistus
- **Työpaja Lokakuu 2017:** Ohjeistus
- **Kuka:** Turun AMK on vastuussa ohjeistusten kokoamisesta ja avoimesta jakamisesta.

- **Miten:** Korkeakouluopiskelijat opintoihinsa kytkeytyen yhdessä yritysten ja organisaatioiden kanssa
- Yhden työpajan kautta

Tulos

- Ohjeistus verkkoalustan päivittämiseksi palautteiden pohjalta
- Lopulliset visuaaliset ja havainnolliset ohjeistusmateriaalit palvelumalleista tuotteistamisvaiheen palautteen pohjalta

Toimenpide 6 . JATKOKEHITTELYVAIHE JA SEURANTA 1.11.2017-31.1.2018

- Toimenpiteiden vaikutuksia seurataan vuosittain järjestävissä yhteisöllisissä raportointitapahtumissa, joiden muoto määrittyy projektikentän tarpeiden mukaan.
- Yhteisöllisesti levittyvä materiaali voi elää ja muokkautuu myös yhteisön käsissä.
- Julkaisu ja **Avoin osallistava seminaari Marraskuu 2017**

Kuka: Turun AMK vastuussa

Tulos

- Julkaisu
- Yhteisöllisen raportointitapahtuman alullepano