Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

SINCO-toimintamalli 2013
- kokemuksia ja suosituksia

Simo Rontti
Projektipäällikkö
simo.rontti@ulapland.fi

SINCO PLUS
(Palveluprotoiluosaamisen lisääminen ja uudet sovellukset)
-hanke

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

Sisällys

1. Johdanto 3
2. Osaamisen leviäminen ja syntynyt verkosto 4
2.1. Mitä on SINCO-osaaminen? 4
2.2. Kartoitettuja vertailukohtia SINCO:lle 5
2.3. SINCO PLUS hankkeen tapahtumat ja syntynyt verkosto 6
3. Asiakaskartoitus ja palautetta hyödyntäjiltä 10
3.1. Palautetta SINCO-projektien tilaajaorganisaatioilta 10
3.1.1. Yliopiston rooli yhteistyökumppanina ja palvelumuotoiluosaamisen välittäjänä 10
3.1.2. Haasteita palvelumuotoilun hankeyhteistyössä tilaajaorganisaation näkökulmasta 10
3.1.3. Tilaajaorganisaatioiden SINCO-yhteistyössä kokemia hyötyjä 12
3.1.4. Kokemuksia prototypoinnista SINCO-ympäristössä 12
3.2. SINCO-asiakasprofiilit 13
4. SINCO-osaamisen siirtyminen liiketoiminnaksi ja kilpailueduksi 14
5. SINCO-palvelut ja toimintamalli 2013 16
5.1. Hinnoittelu- ja toteutusperiaatteita 16
5.2. SINCO-työpajat 18
5.3 Palvelutoimintaan integroituvat ketterät opintojaksot 19

Liitteet

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

1. Johdanto

Tässä dokumentissa käsitellään Lapin yliopiston SINCO PLUS (Palveluprotoiluosaamisen lisääminen ja uudet sovellukset) -hankkeen aikana (1.4.2011 – 31.3.2013) toteutunutta osaamisen leviämistä ja tunnistettuja mahdollisuuksia synnyttää uutta liiketoimintaa ja kilpailuetua. Mukana on myös yritysten haastatteluihin perustuvaa arviointitietoa toteutetuista SINCO-palvelumuotoiluprojekteista. Dokumentin jälkimmäinen puolisko sisältää Lapin yliopiston toimintamallin SINCO-ympäristöä ja -menetelmiä hyödyntävien palveluiden tarjoamiseksi yrityksille hankkeen päättymisen jälkeen, sekä tähän toimintaan kytkeytyvän työpajakeskeisen palvelumuotoilukoulutuksen opintojaksomallin.

Dokumentti kokoaa seuraavat alkuperäisessä SINCO PLUS -hankesuunnitelmassa luvatut tulokset:

- ”yliopiston yrityksille tarjoama, prototypointityöpajoihin perustuva ketterä palvelumuotoilun toimintamalli ja siinä havaitut parhaat käytännöt dokumentoituna”

- ”suunnitelma palvelumuotoilun uudentyyppisistä, monialaisista työpajaopintojaksoista, jotka mahdollistavat ketterän yhteistyön elinkeinoelämän kanssa”.

- ”suunnitelma SINCOa hyödyntävien palveluiden tarjoamisesta yrityksille jatkossa (yliopiston tai sen yhteistyökumppanin tuottamana palveluna)”

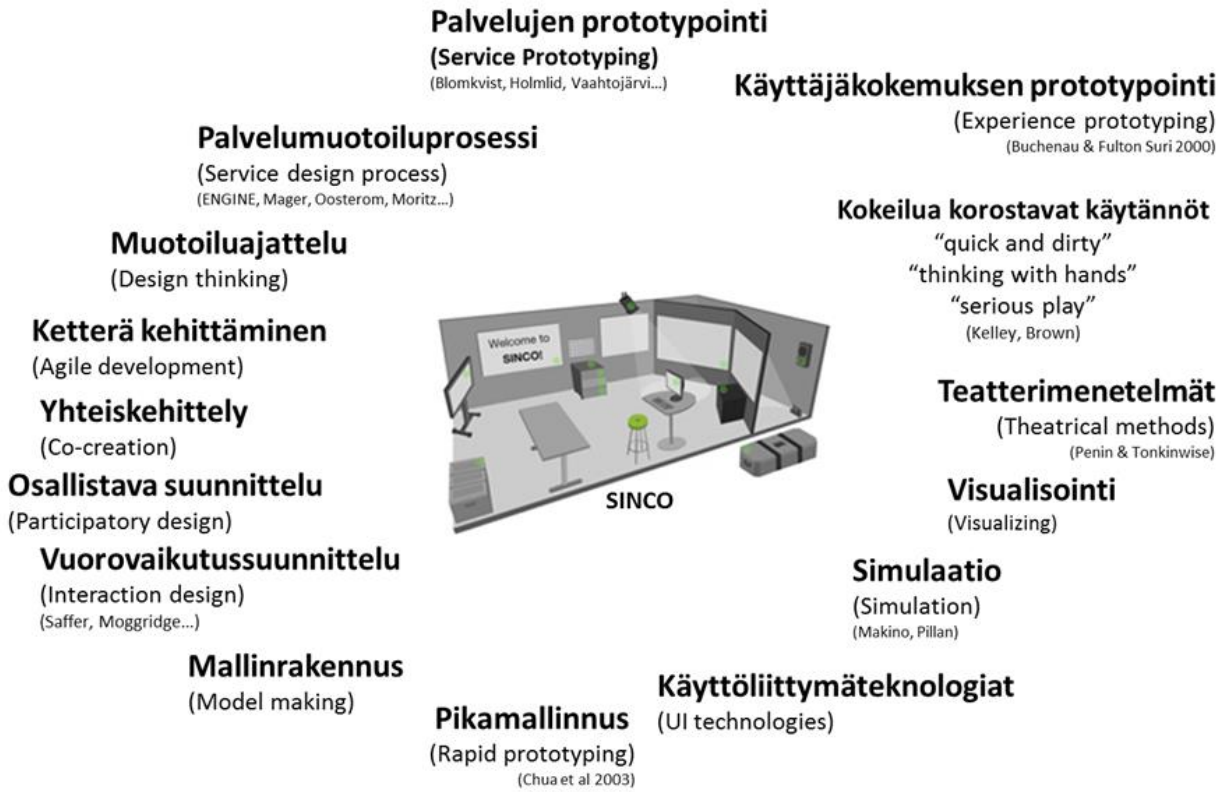
Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

2. Osaamisen leviäminen ja syntynyt verkosto

SINCO PLUS -hankkeen KÄYTTÖ-, KEHITYS-, KARTOITUS- ja KOULUTUS-työpaketeissa kehitettiin SINCO-laboratoriota hyödyntävää osaamista toimintatutkimuksen työvaiheita mukaillen. Osaamista koottiin julkaisuina sekä levitettiin käytännön työpajojen ja demonstraatioiden avulla. Lisäksi järjestettiin konkretisointi- ja yhteiskehittelyaiheinen SINCO2012 -seminaari marraskuussa 2012. Tässä luvussa kuvataan sinco-osaamisalueet, kirjoitetut julkaisut sekä syntynyt kansallinen ja kansainvälinen verkosto.

2.1. Mitä on SINCO-osaaminen?

Hankekokonaisuudessa syntynyt ydinosaaminen kattaa palvelumaiseman simulaation hyödyntämisen palvelupolkujen prototypoinnissa sekä erilaisten tietoteknisten välineiden nopean ja ketterän käytön eri palveluelementtien käyttäjäkokemuksen prototypoinnissa. Myös näitä menetelmiä hyödyntävien työpajojen ja palvelumuotoiluprojektien läpivieminen ja niissä käytettävät draama-, testaus- ja dokumentointimenetelmät ovat keskeistä SINCO-hankkeissa sovellettua osaamista. Hankkeen tuloksena on syntynyt myös erillinen, palvelumuotoilua tekeville tahoille suunnattu SINCO-prototypointiopas “Menetelmiä käyttäjäkokemuksen teknologia-avusteiseen prototypointiin - Pilottina SINCO-ympäristö”. Oppaassa on kuvattu SINCO-ympäristön pääosien rakentaminen ja keskeisimmät SINCO-ympäristöä hyödyntävät palvelukokemuksen prototypointimenetelmät.
SINCO-osaamista sivuavat tutkimusalueet on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. SINCO:a sivuavat tutkimusalueet

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

SINCO-laboratoriokonsepti, sitä hyödyntävät menetelmät sekä sen keskeiset hyödyt palvelumuotoiluprosessissa ja muotoiluajattelun syventäjänä on kuvattu seuraavissa julkaisuissa:

Satu Miettinen (2011):
”Service Prototype in Action!” julkaistu Touchpoint-lehdessä (September 2011, Volume 3, nro 2)

Simo Rontti, Satu Miettinen, Essi Kuure, Antti Lindström (2012):
A Laboratory Concept for Service Prototyping – Service Innovation Corner (SINCO). ServDes 2012 - kansainvälinen, Laurea, Finland)

Satu MIETTINEN, Simo RONTTI, Essi KUURE and Antti LINDSTRÖM (2012):
Realizing design thinking through a service design process and an innovative prototyping laboratory – Introducing Service Innovation Corner (SINCO). DRS 2012, Bangkok, Chulalongkorn University, Thailand, 1–4 July 2012.

Simo Rontti, Satu Miettinen, Essi Kuure, Antti Lindström (2012)
Agile techniques in service prototyping. (s. 189 - 196) Teoksessa SD with theory (Satu Miettinen toim.)

Simo Rontti, Antti Lindström (2013)
Menetelmiä käyttäjäkokemuksen teknologia-avusteiseen prototypointiin - Pilottina SINCO-ympäristö. (sinco.fi -sivustolla julkaistava pdf)

Lisäksi sinco.fi -sivustolla on julkaistu blogiartikkeleita, case-kuvauksia ja videoita

2.2. Kartoitettuja vertailukohtia SINCO:lle

SINCO-hankekokonaisuuden aikana on tehty vertailevaa kartoitusta laboratorion ja menetelmien kehittämiseksi. Täysin SINCO:a vastaavaa konseptia ei ole havaittu, mutta alla on listattu joitakin ympäristöjä, hankkeita tai organisaatioita, jotka sisältävät paljon samoja elementtejä tai hyödyntävät vastaavia menetelmiä.

Simulaation hyödyntäminen koulutustarkoituksessa:
ENVI-ympäristö, Rovaniemen ammattikorkeakoulu.
http://www.ramk.fi/fi/Opiskelijalle/Oppimisymparistoja/ENVI_-_Hyvinvointialojen_virtuaalikeskus.iw3

Palveluympäristöjen testaukseen insinööritieteiden lähtökohdista kehitettyjä 3D-ympäristöjä:
ServLab, Fraunhofer Saksa, http://www.servlab.eu/

S-Scape, Korea http://www.ijiee.org/papers/323-T044.pdf

Tilallista suunnittelua, 1:1 -hahmomalleja ja sidosryhmiä osallistavaa prototypointia hyödyntävä lähestymistapa:

Design for healtcare -hankkeen *pahvisairaala-prototyyppi/demo Aalto Artsissa vuonna 2012*. http://vimeo.com/46812965

Draaman hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä ja ketterien työpajan toimintamalli: *WorkPlayExperience* (Adam Lawrence ja Markus Hormess) http://www.workplayexperience.com/

2.3. SINCO PLUS hankkeen tapahtumat ja syntynyt verkosto

SINCO-menetelmän kokemuksellisen luonteen vuoksi havainnollisin esittämistapa on demonstroiminen paikan päällä. Hankkeen työpajat ja case-projektit mahdollistivat paitsi menetelmien jatkokehittämisen ja pilotoinnin, myös osaamisen levittämisen osallistujille. Lisäksi sinco.fi -sivustolla julkaistu laboratorion ja sitä hyödyntäneiden projektien esittelymateriaali sekä kansainväliset seminaarit ovat kasvattaneet yhteistyöverkostoa.

SINCO PLUS –hankkeessa toteutettiin 8 työpajaa seuraavasti:

1. työpaja 30.5.2011, Rautasilta ja Tahkokallio Design+
Siirrettävän SINCO-välineistön ensimmäinen pilotointi, jossa toteutettiin koulutustarkoituksessa palveluprototypointiharjoitus yhdistettynä crowdsourcing-teemaan. Mukana yritykset Rautasilta ja Tahkokallio Design+.

2. työpaja 1.9.2011, Trafi
Liikenneturvallisuuskampanjan pääviestin konkretisointityöpaja SINCO-prototypoinnin avulla Trafin koordinoimalle liikenneturvallisuusverkostolle (18 henkilöä, edustettuina seuraavat tahot: TRAFI, Poliisihallitus, Liikenneturva, LVM, Trafi, Taksiliitto, SM, LVM, Liikkuva poliisi, Linja-autoliitto, STM, SUH, Liikennevirasto, LVK, Tekry)

3. työpaja 13.10.2011, IPR osaajaverkosto
Immateriaalioikeuksiin liittyvän problematiikan läpikäyntiä palvelumuotoilun ja SINCO-prototypoinnin keinoin. Työpajan kohde ja kehittämishaaste laadittiin Lapin luovien alojen IPR osaajaverkosto -hankkeen kanssa.

4. työpaja 17.11.2011, Reatalo Oy
Karavaaniliikkeen asiakaskokemuksen kehittämistyöpaja ja tilasuunnitelmien testaus. Päivän tavoitteena oli myös pilotoida yhden päivän SINCO-työpajan toimintamallia pk-yritykselle.

5. työpaja 14.3.2012, Yliopistokustannus
Service Design with theory -kirjan palvelumuotoilu- ja prototypointityöpaja. Tavoitteena oli saada myös vertailuaineistoa SINCO-laboratorion ulkopuolella, todellisessa ympäristössä tapahtuvaan prototypointiin.

6. Työpaja 13.3. ja 15.3.2012, Rovaniemen Teatteri
Väistötiloihin siirtyneen teatterin asiakaskokemuksen testaaminen ja kehittäminen.

7. Työpaja 20.3. ja 22.3., Rovaniemen kirjasto
Nuorten kirjaston käyttäjäkokemuksen kehittämistyöpaja yhdessä kirjaston henkilökunnan ja käyttäjien kanssa.

8. Työpaja 27.3. ja 29.3., Revontuli-opisto
Ikäihmisille suunnatun kurssitoiminnan uusien konseptien ideointi ja kehittäminen. Projektin aihe ja sisältö laadittiin yhteistyössä Ikäehyt (Ikäihmisten elämänhallinnan ja hyvinvoinnin tukeminen) -hankkeen kanssa.

Työpajat 6-8 toteutettiin kaksipäiväisinä huomioiden aiemmista työpajoista saatu palaute. Ko. työpajat myös kytkeytyivät samanaikaisesti pilotoituihin ketteriin työelämälähtöisiin opintojaksoihin.

Hankesuunnitelman mukaiset case-projektit partneriyrityksille

Lapin Kansa, Osa 1, 1.4. - 31.5.2011
Ruokakaupassa myytävän pakettitilauskonseptin testaus ja kehittely.
Lapin Kansa, Osa 2, 19.9. - 17.10.2011
Vaihtoehtoisten uusien tilaus- ja markkinointikonseptien kehittely.

Rovaniemen kaupunki, Projekti 1, 14.9. - 13.12.2011
Kansainvälisten joulumarkkinoiden toimintamallin kehittäminen yrityksille
Rovaniemen kaupunki, Projekti 1, 14.9. - 13.12.2011
Retkeilyreitteihin liittyvien palvelujen konseptointi liittyen Rovaniemen kaupungin Maaseudun arktiset luontoelämykset-hankkeeseen

Mainostoimisto Seven-1, 26.1. - 7.5.2012
Uusien mainonta- ja liiketoimintakonseptien kehittely

Muut työpajat ja tapahtumat
Servdes - konferenssin työpaja 10.2.2012
- osallistava menetelmän esittely SINCO take-away-setin avulla ja arviointitiedon keruu palvelumuotoilualan asiantuntijoilta.

Errin Design Days -tapahtumassa Brysselissä 6-8.6.2012
- osallistava SINCO-menetelmän esittely

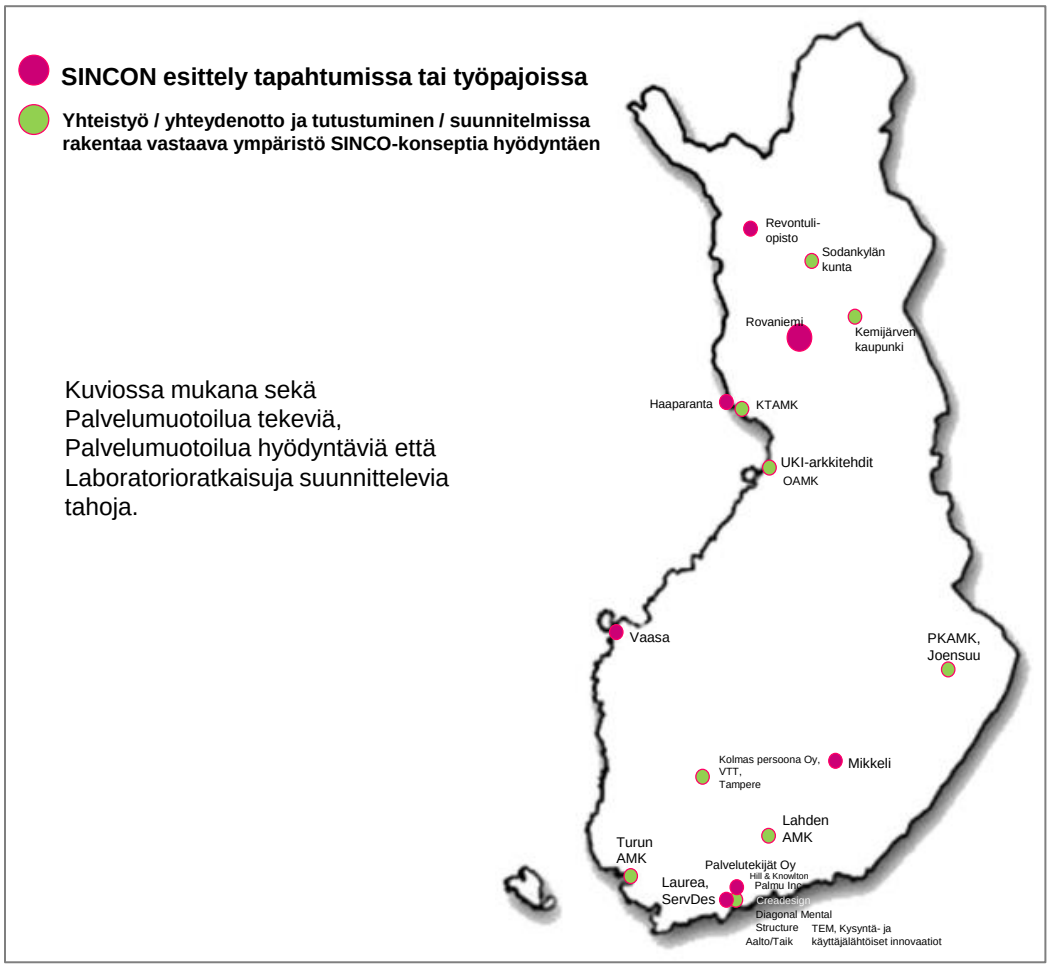
SINCO2012 -seminaari 22.-23.11.2012
- Palvelujen yhteiskehittelyyn ja konkretisointiin keskittyvät asiantuntijapuheenvuorot
- SINCO-välineistön ja menetelmän esittely käytännössä seminaarin iltatilaisuudessa tiedekeskus Pilkkeessä SINCO take-away-setin avulla.
Seminaari järjestettiin yhteistyössä WDC 2012 Helsinki-Rovaniemi -hankkeen kanssa.

Biennale Internationale Design, Saint Etienne, maaliskuu 2013

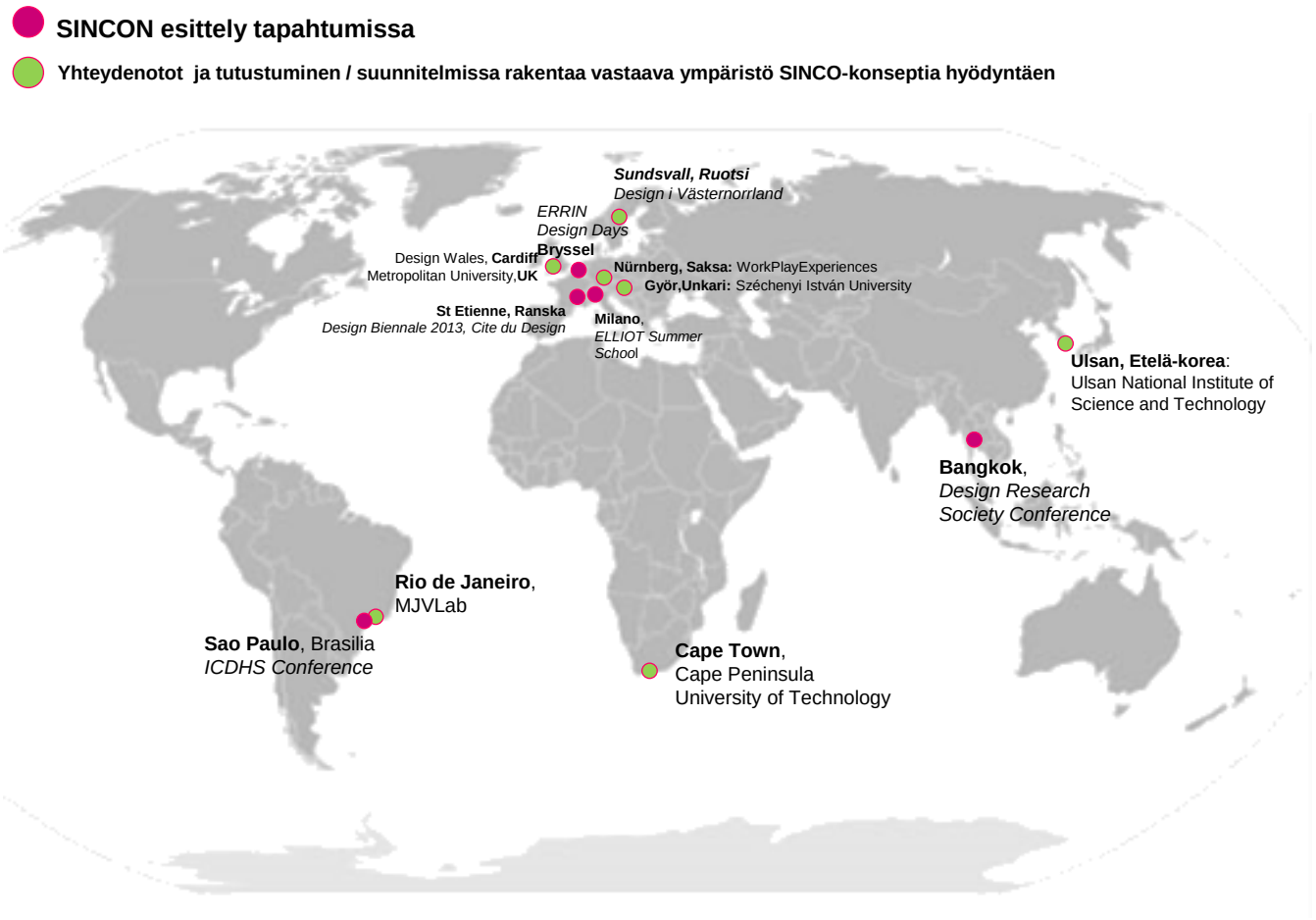
SINCO-menetelmien kouluttaminen paikalliselle partnerille (Cite du Design), joka on Lapin yliopiston hanketoimijoiden ohjeistuksella hankkinut SINCO-välineistön. Paikallinen partneritaho jatkoi koulutuksen jälkeen menetelmän esittelyä koko biennalen ajan laboratoriokonsepteihin keskittyvällä osastolla.

Edellä mainittujen projektien ja tilaisuuksien lisäksi SINCO-välineistöä ja menetelmiä on hyödynnetty aktiivisesti myös hankkeen ulkopuolella Lapin yliopiston perustoiminnassa ja muissa palvelumuotoiluhankkeissa (mm. Ikäehyt, Elävä Lappi, Ideall, MediPro, CosVac, ProForm ja ProtoProducts) sekä opiskelijoiden ja hankehenkilöstön omissa projekteissa.

Liitteessä 1 on listattu hankkeen aikana syntyneet tärkeimmät kontaktit ml. SINCO-laboratorion esittelyt sekä seminaaripuheenvuorot, keskustelut ja esitteiden jako eri tapahtumissa. Syntynyt kansallinen ja kansainvälinen verkosto on kuvattu maantieteellisesti alla olevissa kartoissa (kuvat 2 ja 3). Verkostoa tullaan hyödyntämään tulevissa tutkimus- ja kehityshankkeissa, ja se on myös jo tuottanut liiketoimintaa muun muassa kaupallisten SINCO-menetelmien koulutustyöpajojen kautta.



Kuva 2. Kontaktit ja yhteistyö kotimaassa hankkeen aikana



Kuva 3. Kansainväliset kontaktit ja yhteistyö hankkeen aikana

3. Asiakaskartoitus ja palautetta hyödyntäjiltä

3.1. Palautetta SINCO-projektien tilaajaorganisaatioilta

Kesän ja syksyn 2012 aikana lähetettiin haastattelukutsu SINCO- ja SINCO PLUS- hankkeissa case-partnereina mukana olleille organisaatioille sekä useille sellaisille tahoille, joilla ei ollut ollut vielä palvelumuotoiluyhteistyötä yliopiston kanssa. Haastatteluihin osallistui 7 organisaation edustajaa, joista neljällä oli kokemusta SINCO:a hyödyntävästä palvelumuotoiluprojektista aikavälillä 2009-2012. Haastattelujen tavoitteena oli saada SINCO-palveluita jo käyttäneiltä palautetta palvelumuotoiluyhteistyöstä tilaajaorganisaation näkökulmasta, tunnistaa potentiaalisia asiakasprofiileja ja löytää kohderyhmiä palvelevia toimintatapoja. Haastatteluiden tuloksia on hyödynnetty yritysyhteistyön toimintamallin ja laboratorion käytäntöjen kehittämisessä.

Haastatteluaineistosta nousi esille seuraavia teemoja:

3.1.1. Yliopiston rooli yhteistyökumppanina ja palvelumuotoiluosaamisen välittäjänä

Yliopisto koettiin toimijaksi, jolla on vahva yhteistyöverkosto alueen yrityksiin ja muihin toimijoihin.

Useimmat yhteistyötahot kokivat yliopiston keskeisenä yhteistyökumppanina oman toiminnan kehittämiseen ryhdyttäessä ja PK- yrityksien huomioiminen koettiin tärkeäksi. Mahdollisuuksina nähtiin tuki suuremmalle riskinotolle – pelko pois epäonnistumisesta! Yrityksillä yleensä ottaen oli positiivinen suhtautuminen kokeiluihin. SINCO:n mahdollisuutena voisi olla profiloituminen palvelumuotoilun kynnyksen madaltajaksi yrityksille, jotta nämä voivat myöhemmin helpommin ostaa palvelumuotoilua kaupallisilta toimijoilta. Projekteissa yliopiston kanssa yhteistyössä nähdään mahdollisuus myös vaikuttaa yrityksen julkisuuskuvaan sekä laajentaa yhteistyöverkostoa.

Yhteisöllisyyden lisäämiselle on tarve ja sitä tukeva työkalupakki puuttuu useilta yrityksiltä.

Yhteydenoton kynnystä voisi vieläkin madaltaa. SINCO voisi esim. ”henkilöityä” selkeämmin.

Todettiin myös, että jo toteutetun case-projektin jälkeen yrityksellä on pienempi kynnys ottaa uudelleen yhteyttä.

3.1.2. Haasteita palvelumuotoilun hankeyhteistyössä tilaajaorganisaation näkökulmasta

<u>Kiire ja resurssit</u>

Kun yliopisto ottaa yhteyttä organisaatioon tarjoten hankeyhteistyötä ”pelkkä sähköposti tuskin saa kiinnostusta heräämään”. Kiireen vuoksi ideointia ja uuden kehittämistä ei ehkä koeta juuri kyseisellä hetkellä tärkeäksi. Toisaalta kiire ja kehitysresurssien puute ovat usealla PK-yrityksellä syy ulkoistaa kehitystyötä sekä hakea tukea myös toteutusvaiheeseen.

Tiedon ja osaamisen puute

Tietämättömyys siitä, mitä muotoilu on ja miten muotoilua voidaan hyödyntää. Palvelumuotoilu esim. rinnastetaan helposti teolliseen muotoiluun. Tilaajaorganisaatio ei välttämättä ymmärrä suunnitteluvaiheiden etenemistä ja niiden tarkoitusta. Yrityksen sisällä yhteiset tavoitteet voivat olla "hukassa". Tiedostetaan, että hyviin palveluihin tulee pyrkiä, muttei tiedetä ***miten.*** *Tilaaja on myös usein epätietoinen SINCO:n tyyppisen toimijan toiminnasta ja hinnoista (selkeää hinnoittelua kaivataan).*

Tahtotila ja asenteet

Julkisella sektorilla haasteena voi olla se, että valtakunnallisiin toimintatapoihin ja järjestelmiin ei koeta olevan vaikutusmahdollisuutta tai ei muuten osata nähdä hankeyhteistyön hyötyjä.

Organisaatioissa voi myös esiintyä muutosvastarintaa henkilöstöllä, joka ei ole ollut mukana suunnittelussa. Kuitenkin todettiin, että henkilöstön olisi hyvä saada rohkeutta ajatella asioita eri tavalla ja uusiksi.

Palvelumuotoilun tulosten jalkauttaminen ja jälkiseuranta

Koska käytännön toteutus jää yritykselle, jotkut vastaajista kokivat riskin epäonnistumiselle jäävän vielä liiaksi heille. He kaipasivat suunnitelman toimivuuden varmistamista ja viemistä loppuun.

Myös muutokset yrityksessä / konsernissa voivat katkaista konseptin etenemisen toteutusvaiheeseen. Mm. tämän vuoksi nähtiin selkeä tarve tulosten nopealle toteutukselle. Myös henkilökunnan vaihtuminen kesken case-projektin toi haasteita yhteistyölle joissakin projekteissa. Projekteille ei myöskään ollut aina varattu tilaajaorganisaatiossa riittävästi henkilöresursseja ja muuta budjettia.

Jotkut vastaajista totesivat olevan vaikea arvioida case-projektin vaikutuksia liiketoiminnan kasvuun. Palvelumuotoiluprojektilla ei ollut (ainakaan vielä) voitu osoittaa olleen vaikutusta liikevaihtoon (kyseessä muotoilun mittaamisen yleinen ongelma)

Opiskelijaprojekteihin liittyviä haasteita
Osa vastaajista koki yhteistyön loppuneen liian aikaisin (johtuen opintoprojekteihin sidotuista aikatauluista). Ketterät työpajat koettiin tehokkaina, mutta osa yhteistyökumppaneista koki päivän mittaisen työpajan liian vähäiseksi yhteistyöajaksi. Toivottiin välikatselmuksia ja "sulatteluaikaa". Joissakin palvelumuotoiluprojekteissa palautteen jälkeen suunnittelutiimillä ei ollut mahdollisuutta tehdä enää muutoksia, vaikka asiakkaalla olisi selkeästi ollut tarve saada "sulatteluaikaa". (Opiskelijaprojektien yhteistyötä tulee kehittää vielä voimakkaammin iteratiiviseksi ja ketteräksi työpajojen avulla.) Peräkkäisten opintoprojektien voimin toteutetuissa pitkissä kehittämisaiheissa suunnittelutiimien vaihtuminen toi myös omia haasteitaan.
Mahdollisuuksina esitettiin mm. jatkoverstaat eri muodoissaan. (Esim. vuoden päästä seuraava projekti, jolloin samat suunnittelijat olisivat mukana) Jatkoverstaaseen helpompi lähteä tuttujen

henkilöiden ja toimintatapojen ansiosta. Toimintamalli myös tulee kuvata selkeämmin sekä opiskelijoille että yrityksille. Eritasoisille ja hintaisille projektien toteutuksille on tarvetta (esim. "1-taso: alhainen budjetti ja 1 kk aikaa, 2-taso: hieman korkeampi budjetti " jne.)

3.1.3. Tilaajaorganisaatioiden SINCO-yhteistyössä kokemia hyötyjä

SINCO-projektien koettiin antaneen uudenlaisia ajattelutapoja ja kehittämisen työkaluja. SINCO-prototyyppien koettiin auttavan näkemään myös, mitkä ideat eivät ainakaan toimi. Visuaalisuuden koettiin auttaneen yritystä näkemään palvelukokemuksen asiakkaan silmin. Kontrastiero oikean ja SINCO:ssa luodun simulaation välillä auttaa hahmottamaan kokonaisuuden ja tilanteen. SINCO:n havaittiin mahdollistavan heräämisen muotoiluajatteluun ja useat vastaajat kokivat ajatusmaailman avartuneen. Useat kokivat asiakasymmärrysvaiheen tärkeäksi jo sellaisenaan. Asiakasprofiilit koettiin osuviksi ja "tunnistettaviksi" yrityksien mielestä, vaikkei niitä ollut tiedostettu aiemmin. Oikeiden kohderyhmien tavoittaminen ja uusien tunnistaminen nähtiin projektien tärkeiksi tavoitteiksi konkreettisten ideoiden lisäksi. Yhteistyöprojekti oli tuonut usealle yritykselle myös johdonmukaisen ja määrätietoisen tavan toimia. Yritykset kokivat saavan konkreettisen demoamisen, simulaation ja draaman avulla tukea päätöksenteolle sekä ideoita pitkälle aikatähtäimelle.

3.1.4. Kokemuksia prototypoinnista SINCO-ympäristössä

Kuulo-, tunto-, näköaistien huomioimisen koettiin auttavan eläytymisessä. SINCO-ympäristön koettiin mahdollistavan samaistumista oikeaan palvelu- tai myyntitilanteeseen, mutta samalla irrottautumaan totutusta ja tarkastelemaan palvelua ulkopuolisen silmin. Simulaation avulla koettiin olevan mahdollista keskittyä kehityshaasteisiin ilman todellisen ympäristön häiriötekijöitä. Joissain tapauksissa suunnittelutyötä olisi mahdollista tehdä kertaluontoisesti myös yrityksen tiloissa. 1:1-mittakaavassa esitettyjen taustakuvien ohella SINCO ympäristön näyttämörekvisiitta koettiin hyvänä mittasuhteiden hahmottamisessa. Myös testausvaiheen konkreettiset hahmomallit todettiin havainnollisiksi. Vaikka yrityksillä on usein kiire, koko henkilökunnan osallistuminen suunnitteluprosessiin nähtiin mahdollisuudeksi. Riittävän osallistumisen puuttuessa riskinä nähtiin, että suunnittelukohde voi tarkentua vääriin osa-alueisiin.

Yleisiä kokemuksia ja mielikuvia toiminnasta

Toiminta oli ollut useimpien mielestä vakuuttavaa. Konkreettisten tulosten todettiin luovan uskottavuutta, mutta myös projektien alussa tehtävä taustatutkimus koettiin tärkeäksi tulokseksi ja perustaksi kehitystyölle. Hyvin dokumentoiduilla case-esimerkeillä vahvistetaan uskottavuutta entisestään. Käytetyt menetelmät koettiin hyviksi ja asiakkaat kertoivat niiden vakuuttaneen hyvästä lopputuloksesta. SINCO-laboratoriotilan todettiin antavan siistinä ammattimaisen vaikutelman. Vierailu SINCOssa ja osallistavat demot koettiin selkeyttävän käsitystä siitä, miten

menetelmää voidaan käyttää apuna yrityksen omassa kehittämistyössä (myös take-away-välineistöä voisi hyödyntää esittelyssä)

3.2. SINCO-asiakasprofiilit

Haastatteluaineistojen pohjalta kuvattiin myös karikatyyrimäiset asiakasprofiilit, jotka pyrkivät kiteyttämään asiakasrajapinnan lähtökohdat ja sen henkilöitymisen yrittäjiin tai asiakasorganisaatioiden yhteyshenkilöihin. Profiilit havainnollistavat paitsi organisaatioiden suhtautumista julkisin varoin tuettuihin kehittämishankkeisiin, ne auttavat myös kohdentamaan Sinco-toimintamallin kehittämistä ja menetelmää hyödyntävän palvelun markkinointia alueella kaupallisessa mielessä.

Tunnistetut asiakasprofiilit

"Yönylinukkujat"

- Asiakasryhmä, joka on intensiivisesti ja aidosti mukana kehitystyössä. Haluavat pohtia ratkaisuja rauhassa sillä "eihän hyvä idea katoa minnekään". Yönylinukkujat antavat arvoa pitkän tähtäimen suunnitelmille, mutta eivät tavoittele tulevaisuutta hetkessä vaan toteuttavat konseptia realistisesti ja pitkään pohtien. Yönylinukkujille on tärkeää antaa aikaa ja syvällisiä perusteluita, varmin tapa pelotella heidät pois on kiirehtiä ja esittää liian rajattuja konsepteja.

"Tuulispäät"

- Tuulispäät ovat asiakkaita, jotka viilettävät tuuliviirin lailla kaikenlaisten projektien parissa. Tämä ryhmä koostuu ammattilaisista, jotka ovat toimineen alallaan jo vuosia eikä heillä ole aikaa sellaiseen hölynpölyyn kuin "ideointi". Tuulispäät tiedostavat organisaationsa ongelmat, mutta eivät kiireeltään ehdi pohtimaan niille ratkaisuja. Asiakasryhmänä tuulispäät ovat haasteellisia, mutta palkitsevia, jos heidät saa hetkeksikin pysähtymään ja kuuntelemaan. Tuulispäitä ahdistaa hitaus kaikissa muodoissaan, joten heidät kerran kiinni saatuaan kannattaa ideat ja info esittää lyhyesti ja ytimekkäästi - ilman kahvitaukoja, jonka aikana he voisivat liueta paikalta.

"Kannattavuuslaskijat"

- Kannattavuuslaskijat laskevat nimensä mukaisesti kaiken lukuina: materia ja aika muuttuvat näiden asiakkaiden käsittelyssä hetkessä valuutaksi. Tämän asiakasryhmän kompastuskivenä on suhtautua tuloksiin epäilevästi jo ennen yhteistyön alkamista, mutta hyvillä perusteluilla Kannattavuuslaskijan voi vielä voittaa puolelleen. Varmin tapa pelästyttää Kannattavuuslaskija on kertoa hänelle liian villejä ideoita, jotka saavat hänet näkemään painajaisia budjetin ylittymisestä.

"Positiivarit"

- Ruusunpunaisten lasien läpi katselevan positiivarin kompastuskivenä on pitää kaikkia ideoita yli-hyvinä, jolloin hän innostuu asioista niin räjähtävän nopeasti, että voi reaktiollaan säikäyttää kokeneemmankin suunnittelutiimin pahanpäiväisesti. Positiivarin saadessa innostuskohtauksen kannattaa hänet jättää hetkeksi sinkoilemaan noiden kaikkien hyvien ideoiden perässä ja mennä itse kahville - tiettävästi mitään muuta keinoa hänen rauhoittamisekseen ei ole keksitty. Positiivarin suureksi eduksi voidaan lukea hänen idearikkautensa ja positiivinen maailmankuvansa, jota suunnittelutiimin kannattaa hyödyntää perinpohjaisesti niin ideoinnissa kuin asennoitumisessa kehitystehtävään.

4. SINCO-osaamisen siirtyminen liiketoiminnaksi ja kilpailueduksi

Hankkeen aikana on kartoitettu ja pilotoitu seuraavia tapoja, joilla SINCO-osaaminen voi synnyttää tai on jo synnyttänyt liiketoimintaa tai kilpailuetua.

a) SINCO-laboratoriokonsepti ja siihen liittyvä osaaminen siirtyy muiden, palvelumuotoilua omassa organisaatiossaan jo toteuttavien yritysten tai sitä tarjoavien konsulttien työkaluksi.

Tämä tuottaa potentiaalisesti:
a) Lapin yliopistolle uutta liiketoimintaa SINCO-menetelmän käyttöönottokoulutusten myynnin kautta
b) asiakasorganisaatioille kilpailuetua aiempiin toimintamalleihin ja perinteisiin menetelmiin verrattuna.

Alla on listattu hankkeen aikana tulleet yhteydenotot, jotka indikoivat kysyntää ja kohdan a toteutumismahdollisuuksia:

Oulun ammattikorkeakoulu, kevät 2011
Tarjouspyyntö työelämäyhteistyöhön soveltuvasta yhteistoiminnallisen oppimisympäristön suunnitelmasta.

Knowledge Management Centre of Széchenyi István University, Györ, Unkari, Syksy 2011
Kyseisen yliopiston edustajat matkustivat Rovaniemelle oppimaan SINCO-laboratorion ratkaisuja oman innovaatiotilan suunnitteluvaiheessa.

MJV Lab, Rio De Janeiro, Brasilia, syksy 2012

- Yritys oli oman innovaatiotilan rakentamisvaiheessa saanut netistä sinco.fi-sivuston kautta tietoa, ja hyödynsi sitä oman prototypointympäristönsä suunnittelussa. Kontakti yritykseen syntyi ICDHS konferenssissa Sao Paolossa, jossa yritys pyysi Lapin yliopiston SINCO-tiimiltä lisätietoja ja olisi ollut halukas tilaamaan tiimin konsultoimaan paikan päälle, mikäli se olisi aikataulun puolesta ollut mahdollista.

St. Etienne Biennale (Ranska), maaliskuu 2013
- Paikallisen yliopiston Cite du Design -yksikkö rakensi oman SINCO-laboratorion Biennaleen näytille kolmeksi viikoksi ja Lapin yliopiston SINCO-tiimi piti aluksi paikan päällä käyttökoulutuksen.

Design i Västernorrland, Sundsvall, kevät 2013
- Yliopistojen ja yritysten välimaastossa toimiva taho, joka on kiinnostunut rakentamaan on SINCO-laboratorion ja hyödyntämään sitä omassa toiminnassaan. Taho on pyytänyt tarjouksen, joka sisältää kaksipäiväisen käyttöönottotyöpajan asiakkaan tiloissa kesäkuussa 2013.

b) SINCOa hyödyntäviin työelämälähtöisiin opintojaksoihin osallistuneet palvelumuotoilun opiskelijat tai SINCO-hankkeen projektihenkilökunta omaksuvat menetelmiä ja hyödyntävät niitä myöhemmissä työtehtävissään

Tarkempaa arviointitietoa osaamisen siirtymisestä liiketoimintaan opiskelijoiden välityksellä ei vielä hankkeen päättymishetkellä ole käytettävissä, koska ensimmäisissä SINCO-projekteissa mukana olleet opiskelijat ovat olleet työelämässä vasta alle 2 vuotta. Useampi SINCO-menetelmiä opintojaksoilla hyödyntänyt opiskelija on valmistumisensa jälkeen tehnyt oman työpaikkansa tai henkkeensa nimissä yhteistyötä SINCO-hanketiimin kanssa menetelmiä hyödyntäen mm. yhteisissä työpajoissa (esim. Elävä Lappi -hanke).

c) SINCO laboratorion välineistön ja menetelmien hyödyntäminen osana olemassa olevia yritystukipalveluja (esim. yrityshautomot) yritysten liiketoiminnan kehittämiseksi

SINCO-palveluja voidaan hankkeen jälkeen hyödyntää myös osana alueen julkisten kehittämisorganisaatioiden tarjoamia yritystukipalveluita (esim. Rovaniemen Kehitys). Palveluja voidaan tuottaa osana Lapin yliopiston työelämälähtöistä opetusta tai yritystukiorganisaatio hankkii tarvittavan osaamisen ja välineistön palvelun tuottamiseksi.
Hankkeen aikana tätä yhteistyötä hahmottavaa toimintamallia on pilotoitu Rovaniemen Kehityksen ja World Design Capital 2012 Rovaniemi-Helsinki -hankkeen kanssa yhteistyössä yrityksille toteutetuissa palvelumuotoiluprojekteissa ja -työpajoissa. Alkavalle yrittäjälle suunnattu potentiaalinen SINCO-palvelu voisi olla esimerkiksi uuden liiketoiminnan riskin pienentäminen testaamalla ja kehittämällä palvelun asiakaskokemusta kokonaisvaltaisesti simulaation avulla.

d) Lapin yliopiston SINCO-laboratorion, osaamisen ja jo muodostuneen "brändin" hyödyntäminen yliopiston ja lähialueen toimijoiden palvelumuotoiluprojekteissa

Tähän liittyvää toimintaa on kehitetty hankkeen aikana asteittain case-projektien, työpajojen ja työelämälähtöisten opintojaksojen sekä ulkopuolelta tulleen kysynnän perusteella.

SINCO:a voidaan hyödyntää hankkeen päättymisen jälkeen kolmella tavalla yrityksille ja julkisille organisaatioille suunnatuissa palvelumuotoiluprojekteissa:
1. Lapin yliopiston työelämälähtöisten opintojaksojen voimin tuotetut palvelumuotoilun opintoprojektit (yhteisrahoitteinen toiminta)
2. Lapin yliopiston palvelumuotoiluhenkilökunnan voimin tuotetut työpajat ja koulutukset (liiketoiminta)
3. Lähialueen muotoiluyritysten omat kaupalliset projektit (SINCO-laboratorion vuokraus)

Näiden kolmen kohdan palvelukuvaukset on esitetty luvussa 5.

5. SINCO-palvelut ja toimintamalli 2013

Tässä luvussa esitetään johtopäätöksenä toimintamalli, jonka mukaan SINCO-laboratoriota ja menetelmiä hyödyntäviä palveluja voidaan tarjota yrityksille ja julkisille organisaatioille Lapin yliopistossa SINCO PLUS -hankkeen päättymisen jälkeen.

5.1. Hinnoittelu- ja toteutusperiaatteita

Yliopisto voi tuottaa omia maksullisia palveluja yrityksille periaatteessa neljällä tavalla:

1. Yhteisrahoitteinen toiminta
- Perusopetuksen sisällä tehtävää toimintaa, jonka tavoitteena on tuottaa opintopisteitä tai muita opintoihin liittyviä suoritteita.
- Laskutetaan yhteistoimintayritykseltä toiminnasta tiedekunnalle aiheutuvat lisäkustannukset.
- Laskutetaan arvonlisäverottomana (Arvonlisäverolain 39§)

2. Liiketoiminta
- Tehdään perusopetuksen/ -tutkimuksen ulkopuolella
- Toimeksiantaja määrittää ehdot ja edellytykset.
- Kilpailevaa toimintaa alan yritysten kanssa
- Hinnoitellaan omakustannushintaan (OKA) ilman voittoa
- Laskutetaan arvonlisäverollisena

3. Elinkeinotoiminta
- Kilpailtua toimintaa
- Toimeksiantaja määrittää ehdot ja edellytykset
- Markkinalähtöinen hinnoittelu;
- Voittoprosentti (olettama 15%)
- Laskutetaan arvonlisäverollisena
- Yliopisto maksaa liikevoitosta veroa

4. Liiketoiminta perusopetuksen/-tutkimuksen sisällä
- Patentoitavat keksinnöt
- Laskutetaan arvonlisäverollisena

SINCO-laboratorioon liittyvässä elinkeino- ja liiketoiminnassa esitetään noudatettavaksi seuraavia periaatteita hankkeen päättymisen jälkeen:

1. SINCO-laboratorioon ja palvelujen simulointiin liittyvää osaamista myydään markkinaehtoiseen hintaan. Tavoitteena ei ole toimia esim. palvelumuotoilutoimistojen kilpailijana vaan pikemminkin toimia partnerina sekä osaamisen ja kontaktien levittäjänä. Elinkeinotoiminnasta tuleva tuotto käytetään SINCO-laboratorion ylläpitämiseen ja kehittämiseen.
2. Ilman liikevoittoa tehdään yhteistyötä strategisesti tärkeissä projekteissa, jotka mahdollistavat SINCO-menetelmien kehittämisen ja tutkimusalueen syventämisen.

Yhteisrahoitteisessa toiminnassa esitetään noudatettavaksi seuraavia periaatteita:

1. Opiskelijaprojekteissa hinnoittelu perustuu sen lisätyön ja -materiaalien määrään, jota yritysyhteistyö ja SINCO-laboratorion hyödyntäminen edellyttävät. Hinnoittelu mitoitetaan siten, että se mahdollistaa (esimerkiksi kysynnän mukaan tuntityönä laskuttavan osa-aikaisen) projektiassistentin palkkaamisen usealle projektiopintojaksolle yhteisesti samalla syys- tai kevätlukukaudella. Projektiassistentin tehtäviin kuuluu case-yritysten ja opiskelijatiimien koordinointi vastuuopettajan apuna sekä tiimien avustaminen sinco-laboratoriossa.
2. Tavoitteena on madaltaa yrityksen tai julkisen palvelun tuottajan kynnystä hyödyntää palvelumuotoilua. Tämä otetaan huomioon myös yritysten rekrytoinnissa ja valinnassa.

SINCO-laboratorion vuokraamisessa esitetään noudatettavaksi seuraavia periaatteita:

1. SINCO-laboratorion vuokrahinta pidetään mahdollisimman alhaisena, jotta hinta ei muodostu käytön esteeksi. Hinnalla katetaan laboratorion laskennalliset päiväkulut, mutta ei tuoteta voittoa. (ks. arvio vuosittaisista kuluista liitteessä 2)
2. Pienin laskutettava vuokra-aika on yksi päivä.
3. Ennen ensimmäistä omatoimista vuokrauskertaa tai sen yhteydessä laboratorion käyttäjän on käytävä kahden tunnin (maksullinen) perehdytys.

SINCO:n matkaversion vuokraus vastaavasti, mutta lisäksi:
Kuljetettavaa SINCO-välineistöä vuokrataan kokonaisena sarjana ensisijaisesti palvelumuotoilutyöpajojen käyttöön.

Liitteessä 3 on esitetty SINCO-laboratorion palvelut ja hankkeen päättyessä laadittu suuntaa-antava hinnasto.

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

5.2. SINCO-työpajat

Alla olevassa taulukossa on listattu hankkeessa kartoitetut SINCO-työpaketit, joita voidaan tarjota palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa. Tilaajan tarpeiden mukaan ne voidaan joko toteuttaa yksittäisinä työpajoina tai sisällyttää useampia työpaketteja laajempaan palvelumuotoiluprojektiin. Työpajat voidaan toteuttaa joko SINCO-laboratoriossa tai siirrettävän SINCO-laitteiston avulla esimerkiksi asiakkaan tiloissa. Työpajojen hinnoitteluperiaatteet ja toteutusresurssit on esitetty liitteessä 3.

Työpajan nimi	**Tavoitteet ja sisältö**	**SINCO-laboratorion rooli ja keskeiset menetelmät**
1. Wake Up -diagnoosi	*Yrityksen palvelumuotoilutarpeen kartoitus konkretian kautta, muotoiluajatteluun herättäminen*	Yrityksen palvelumaiseman pääkohtien simulaatio, esimerkkiprojektien demonstrointi,
2. Visioiva prototypointi	Yrityksen vaihtoehtoisten visioiden ja strategioiden konkretisointi asiakaskokemusprototyyppeinä	Palvelumaiseman simulaatio vaihtoehtoisista tulevaisuuksista, kokemuksellinen moodboard
3. Osallistava käyttäjätiedon keruu	1. Olemassa olevan palvelun ongelmakohtien tunnistaminen nykyistä palvelua prototypoimalla 2. Uusien mahdollisuuksien tunnistamista simuloituja konteksteja apuna käyttäen	palvelun käyttötapausten testaus asiakkaan palvelupolkujen simulaation avulla,
4. Asiakasymmärryksen konkretisointi	Käyttäjätiedon kerääminen kentältä ja tulosten konkretisointi SINCO:ssa esim. tilaajalle	Käyttäjätiedon keruumenetelmät, Palvelumaiseman simulaatio ja draamaharjoitukset, Informaation visualisointi ja nukketeatteri
5. Out of the box	Uusien ratkaisujen tai palvelukonseptien ideointi nimettyihin haasteisiin	Palvelupolun simulaatio ideoinnin alustana, SINCO-menetelmät virikkeinä ja nopean konkretisoinnin työkaluina
6. Konseptin testaus	Pidemmälle kehitetyn palvelukonseptin asiakaskokemuksen testaus käyttäjillä	Konseptin testaus SINCO-simulaation ja digitaalisten prototypointivälineiden avulla SINCOssa ja/tai todellisessa palveluympäristössä

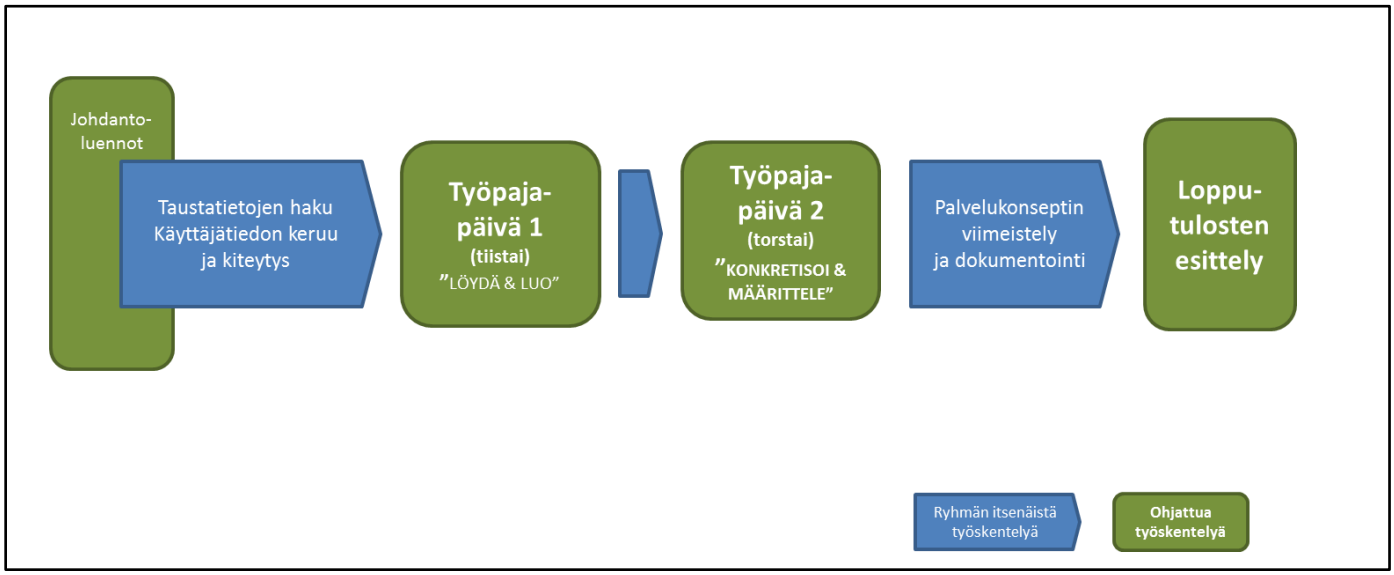
7. Kokemuksellinen speksaus	Viimeistellyn palvelukonseptin läpikäynti muutosten toteutuksesta vastaavien tahojen kanssa	Konseptin esittäminen ja osaamisen siirtäminen SINCO-simulaatiota hyödyntävän prototyypin avulla
8. Henkilöstön koulutus	Uuden palvelun asiakastilanteiden ja takahuoneen toimintamallien kouluttaminen yrityksen henkilökunnalle.	Viimeistellyn palvelupolun simulaatio ja draamaharjoitukset,

SINCO-työpajojen läpivientirunko ja fasilitointivinkkejä on esitetty hankkeessa tuotetussa prototypointioppaassa.

5.3 Palvelutoimintaan integroituvat ketterät opintojaksot

Yhteisrahoitteisena toimintana (tiedekunnan perusopetus + yrityksen maksama projektiosuus) laskutettavat SINCO-palvelut voidaan toteuttaa työpajoihin perustuvien ketterien opintojaksojen voimin.

Kuvassa 4 on esitetty hankkeessa pilotoidun, SINCO-työpajoja sisältävän työelämälähtöisen opintojakson rakenne:



Kuva 4. Ketterän SINCO-työpajoihin perustuvan opintojakson rakenne.

Rakennetta voidaan soveltaa opintopistemäärän ja yritykselle tarjotun projektin laajuuden mukaan seuraavasti.

Suppea projekti

- Kesto 3-5 kalenteriviikkoa
- 2 työpajaa tilaajan kanssa
- tiimissä opiskelijoita 2. Vuosikurssista alkaen.

- Opintopistemäärä 2-5.
- Johdantoluentojen tuntimäärä ja sisältö riippuvat opiskelijoiden lähtötasosta ja opintopisteistä

Laaja projekti

- Kesto 8-10 kalenteriviikkoa
- 3 - 4 työpajaa tilaajan kanssa
- laajempi taustatutkimus ja pidemmälle kehitelty toteutus
- tiimissä opiskelijoita 4. vuosikurssista alkaen.
- Opintopistemäärä 6-10.

Ryhmien itsenäisen työskentelyn aikana mahdollinen projektiassistentti avustaa ryhmiä SINCO-laboratorion käytössä ja yhteydenpidossa yrityksiin. Liitteessä 3 on nimetty Lapin yliopiston teollisen muotoilun koulutusohjelman vuoden 2013 opinto-oppaan mukaiset kurssit, joilla rakennetta voidaan soveltaa.

Liite 1. SINCO PLUS -hankkeen aikana syntynyt verkosto

(Listasta puuttunee useitakin kontakteja, tapaamisia ja esittelyjä)

Nimi / yhteyshenkilö	Organisaatio	Kaupunki, Maa	Yhteistyön luonne
Mikko Matveinen	Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu	Joensuu	Tutustui SINCO-tilaan, benchmarkkausmielessä. Ovat kartoittamassa innovatiivisia työskentelytiloja KOKOinno-hankkeeseen liittyen.
Tibor Döry	Széchenyi István University, Knowledge Management Centre	Györ, Unkari	Matkustivat varta vasten tutustumaan SINCOON. Suunnitelmissa rakentaa vastaavaa ympäristöä yliopistoonsa
Eija Jumisko	KTAMK	Kemi	Geronomiopiskelijat kiinnostuneita prototypoinnista omassa hoitotyössään -> asiakasymmärryksen parantaminen/toimintamallien kehittäminen yllättäviin tilanteisiin
Antero Myllykangas	Kemijärven kaupunki	Kemijärvi	Kiinnostuneita käyttämään prototypointia kunnan palveluiden kehittämisessä
Adam Lawrence	WorkPlayExperience	Nurberg, Saksa (Tavattu ServDes konferenssissa)	Kiinnostunut yhteistyöstä teatterimenetelmien ja sincotyyppisen prototypoinnin välillä. Osallistuu SINCO 2012 seminaariin työpajan vetäjänä.
	UKI Arkkitehdit	Oulu	Kiinnostunut yhteiskehittämismahdollisuuksista Sincon & Oman palvelumuotoiluympäristönsä välillä.
Marita Turulin	RAMK sairaanhoitajien aikuisryhmä	Rovaniemi	Kiinnostuneita hyödyntämään prototypointia omassa hoitotyössä -> asiakasymmärryksen parantaminen
Pasi Tanninen	Revontuli-Opisto	Kittilä	Kiinnostunut hyödyntämään prototypointia opiston palvelujen kehittämisessä
Juha Kronqvist ja Heini	Aalto Arts ja H2K	Helsinki (Tavattu pahvisairaalaprot	Kiinnostuneita yhdistämään osaamista ja jakamaan tietoa

Kervinen		on esittelyssä	prototypoinnista. Juhalla on puheenvuoro marraskuussa SINCO 2012 seminaarissa.
Reima Rönnholm	Palmu Inc.	Helsinki	Vierailu yrityksessä: sincoesittely. Reimalla puheenvuoro SINCO 2012 seminaarissa.
Mikko Koivisto ja Sami Oinonen	Diagonal Mental Structure Oy	Helsinki	Vierailu yrityksessä: sincoesittely, kiinnostunut osallistumaan seminaariin sekä ottamaan Take Away setin testaukseen yritykseen. Mikolla puheenvuoro SINCO 2012 seminaarissa.
Anna Whicher	Design Wales, Cardiff Metropolitan University http://www.seeplatform.eu/	Cardiff, UK (Tavattu Brysselissä)	Anna on SEE (Sharing Experience Europe) alustan kehittäjä ja he keräävät alustalle hyviä esimerkkejä alueellisista innovaatioista. SINCOa koskeva esittely julkaistaan alustalla.
Cristina Bonafé	FOLKES http://folkes.org/iframe.html	Malta (Tavattu Brysselissä)	Kiinnostunut yhteistyöstä esimerkiksi yhteisen projektin tai opiskelijavaihdon muodossa
Anna Kulonen	Kolmas Persoona http://kolmaspersoona.fi/	Tampere (Tavattu Bangkokissa)	Kiinnostunut Take Away -setistä ja tekemään yhteistyötä esim. jonkun casen muodossa
Tatu Marttila	Aalto yliopisto/Design Connections Doctoral School	Helsinki (Tavattu Bangkokissa)	Keskusteltu Sincon käyttömahdollisuuksista. Kertoi että heillä on yleensä maanantaiaamuisin tiimin kokous, jota johtaa Tuuli Mattelmäki. Toivoi Sincon esittelyä aamupalaveriin.
Joon San Baek	UNIST (Ulsan National Institute of Science and Technology)	Etelä-Korea (Tavattu Bangkokissa)	Rakentamassa Sincon kaltaista ympäristöä, kiinnostuneita Sincon toteutuksesta.
Hannu Kähönen, Heidi Hyytiäinen,	Creadesign		SINCOn esittely Lapin yliopistolla

Ulla Jones	Hill & Knowlton		SINCOn esittely Lapin yliopistolla
Petri Lehto,	TEM, Kysyntä- ja käyttäjälähtöiset innovaatiot		SINCOn esittely Lapin yliopistolla
Juha Heimovirta	OAMK, vuoroverkko-projekti	Oulu	Demo Sincossa, ottivat oppia labra-ratkaisuista vuorovaikutteisuuden tutkimuslaboratorion rakentamista varten.
Brenda Lucena Tatiana Tabak Samara Tanaka Thamya Rocha	MJVLab http://www.mjv.com.br/	Rio de Janeiro, Brasilia	Palveluinnovaatio-osasto perustamassa omaa protoiluympäristöään, ottaneet Sincosta mallia, kiinnostuneita yhteistyöhön.
Hannu Kolmonen	Palvelutekijät Oy www.palvelutekijat.fi	Vantaa	Menetelmää demottu sincossa, “juuri puuttuva palikka”, jonka haluaisivat lisätä palveluvalikoimaan, yhteistyö viritteillä
Anitta Kaisanlahti	Sodankylän kunta/perusturva palvelut	Sodankylä	Kiinnostuneita prototypoimaan yllättävien palvelutilanteiden toimintamalleja kotipalvelussa/kotisairaanhoidossa
Karolina Jakaite	Vilnius Academy of Arts	Liettua	Kiinnostui SINCO2012-seminaarissa menetelmistä. Yhteistyötä: mm. seminaarivierailija SINCOsta
Mikaël Mangyoku	Cité du Design	St Etienne, Ranska	Vieraili SINCO2012-seminaarissa, kutsui SINCO:n St Etienne Biennaleen maaliskuuksi 2013 jalkauttamaan menetelmää
Johan Blomkvist	Linköping University	Linköping, Ruotsi	Palveluprototypoinnin tutkijana kiinnostunut SINCOsta menetelmänä,, suunnitteilla yhteinen prototypointiin keskittyvä työpajaviikko SINCO-tiimin kanssa keväällä 2013
Jukka Markkanen	Hotel Santa Claus	Rovaniemi, Suomi	take-away SINCOa hyödyntävä työpaja, jossa osallistettiin asiakkaita ideoimaan elämyksellistä hotelliympäristöä
Vikki du Breez	Cape Peninsula	Cape Town,	Tutustui SINCO-laboratorioon.

	University of Technology	South-Africa	
Magnus Sandebree, Bengt Sandström	Design I Västernorrland	Sundsvall, Ruotsi	Matkusti Benchmarkkaus-matkalle tutustumaan SINCO:on. Ovat kiinnostuneita rakentamaan vastaavanlaisen laboratorio.

Tilaisuudet, joissa SINCO:a on esitelty:

8-10.2.12 ServDes, Service Design and Innovation Conference / Simo Rontti, Artikkelin esittely ja Simo Rontti, Essi Kuure and Antti Lindström, SINCO työpaja http://www.servdes.org/

20.3.12 International meeting of young and creative entrepreneurs, Haaparanta, Ruotsi. Essi Kuure ja Antti Lindström, Puheenvuoro ja innovatiivisten prototypointimenetelmien testaus. http://www.creativeyouth.eu/?m=201202

6.-8.6.12 ERRIN Design Days, Bryssel. Essi Kuure, Puheenvuoro ERRINin Tourism työryhmän kokouksessa 6.6. ja SINCO työpaja Service Design trackissä 7.6. http://dd2012.eu/

19.6.12 18th International ICE-Conference, IDeALL -hankkeen työpaja, Munich, Saksa / Satu Miettinen, Puheenvuoro työpajan alussa

1.-5.7.12 Design Research Society Conference, Bangkok / Essi Kuure, Artikkelin esittely, http://drs2012bangkok.org/index.php

20-23.8.12 EnoLL Summer School, Espoo, Leppävaara, Laurea / Satu Miettinen, Puheenvuoro http://www.laurea.fi/en/IIIENoLLSS/Pages/default.aspx

3-6.9.12 ICDHS Conference, Sao Paulo, Brazil / Essi Kuure and Antti Lindström, Artikkelin esittely (Artikkeli osa CoSVac projektia, jossa hyödynnettiin SINCOn Take Away -settiä) http://www.fau.usp.br/icdhs2012/?id=

10-14.9.12 ELLIOT Summer School “Open Innovation and User eXperience Design & Assessment” Milan, Italy. Essi Kuure, esitteiden jakaminen ja keskustelut kesäkouluun osallistuneiden käyttäjälähtöisyyden ja living lab asiantuntijoiden kanssa. http://www.ami-communities.eu/wiki/ELLIOT_Summer_School

22.-23.11.2012 SINCO2012-seminaari

14.3. - 31.3.2013 Biennale Internationale Design Saint Etienne
Cite du Design -osaamiskeskuksen SINCO-tiimin ohjeistuksella rakentama SINCO-take-away-versio esillä Les Labos (osallistavat laboratoriot) -näyttelyalueella. Tapahtumaan odotetaan 100 000 kävijää. Tilaisuuden jälkeen paikallinen yhteistyökumppani ottaa SINCO-menetelmän käyttöön omassa organisaatiossaan.

Liite 2: SINCO - laboratorion ylläpitokustannukset ja kiinteät kulut

(euromäärät suuntaa-antavia)

Kustannuslaji	Kustannusarvio /vuosi
Aineet, tarvikkeet, tavarat	
Työpajatarvikkeet (tussit, post-it, fläppipaperit, rakentelupahvit, paristot jne.)	***500 €***
Henkilöstökustannukset	
Laboratorion ylläpito & käytön tuki (vastaava opettaja ja/tai laboratoriomestari) (laskettu 5 h / vko, 45 vko/vuosi, 3000 € kk-palkka + henkilösivukulut)	***5 735 €***
Koneet, laitteet, kalusteet	
Ylläpidettävät ja huollettavat kohteet: *Projektorien varalamput (laskennallinen kulu: 1 kpl / vuosi)*	***150 €***
Laitteiden elinkaaren mukainen uusiminen (25 % vuosittaiset poistot) *SINCOn työasemat (hankintahinta yht. 2 x 2500 €)*	***1 250 €***
Mobiililaitteet (ipad, ipod x 2, hankintahinta yht. 1000€)	***250 €***
Take-away-setin kannettava tehotyöasema (hankintahinta 2500 €)	***625 €***
Videoprojektorit (labra 5 kpl + take-away-setti 2 kpl, keskihinta 1000 € sis alv., yht. 7000 €)	***1 750 €***
Menetelmien kehittämiseen liittyvät uusien laitteiden ja tarvikkeiden hankinnat ("tuotekehityskustannukset")	***1 000 €***
Palvelujen ostot	
sinco.fi -domain ja webhotellimaksu	***40 €***
Matkakustannukset	
1 Matka alan kansainväliseen konferenssiin tai messuille	***3 000 €***
(asiakasprojekteihin liittyvät matkat sisällytetään ko. laskuihin)	
Muut kustannukset	
Tilavuokrat (SINCO-laboratorio)	***sis. Yleiskulukertoimeen***
Tietokoneohjelmien päivitykset (kolmen kaupallisen Windows ja MS Office -version uusiminen joka kolmas vuosi, kertahankintahinta 3 x 500 €)	***375 €***
Välilliset kustannukset	
Yleiskustannukset (Sähkö ja tietoliikenne ym. infra)	***sis. Yleiskulukertoimeen***
Kaikki kustannukset yhteensä	***14 675 €***

Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013

Liite 3. Lapin yliopiston SINCO – palvelut ja suuntaa-antava hinnasto 2013

Palvelu	Lisätiedot	Hinnottelu-yksikkö*	Mahdolliset toteutusresurssit								
			SINCO-vastuuhenkilö (=Simo lv. 2012-13)	Pamu-Hanke-työntekijät / tutkijat	Case-assistentti (maisterivaihetta opiskeleva tuntityöläinen, joka työskentelee kysynnän mukaan)	Laboratoriomestari tai muu tekn. henkilö	Opinto-jakson opettaja	Opiskelijatyönä opintojaksoilla (Lay TM OPS 2012-2013)			
								MVAP – valinnainen 2-5 op	DM Pamu Metodit 5op	DM Pamu projekti 5 op	TM Syven-tävä projekti 10 op
SINCO-Laboratorion vuokraus	Minimilaskutusaika 1 päivä, sisältää 1 tunnin käytön tukea	**€ / päivä**	**X**		**X**	**X**					
Perehdytys SINCOn käyttöön	Kahden tunnin koulutus. Pakollinen ennen SINCO:n itsenäistä vuokrakäyttöä.	**€ / koulutus**	**X**	**X**	**X**	**X**					
Tekninen avustuspalvelu	hinta tilan vuokrauksen yhteydessä	**€ / tunti**	**X**		**X**	**X**					
Siirrettävän SINCOn vuokra ("Take-away")	Sisältää läppärin, taustaprojisiokankaat 2 kpl, videotykit 2 kpl, Matrox Dualhead2Gp-näytönjakosovittimen ja kaiuttimet 2 kpl + tarvittavat kaapelit.	**€ / päivä**			**X**	**X**					
Ohjattu SINCO-työpaja	Kesto 4-7 tuntia, osallistujamäärä maks. 8 henkilöä, toteutus Lapin yliopiston SINCO-laboratoriossa. Sisältää valmistelutyötä 14 tuntia. Asiakas hankkii kuva-aineiston ohjeiden mukaan. Työpajan ohjaa yksi henkilö. (Avustajia ja lisäohjaajia vaativista työpajoista laskettava hinta erikseen.)	**€ / työpaja**	**OHJAUS**	**OHJAUS**	**AVUSTUS**	**TEKN. TUKI**		**SISÄLTÖJEN TYÖSTÖ**			
	lisäpäivä ilman erillistä valmistelua tai uutta aineistoa (yksi ohjaaja)	**€ / päivä**	**OHJAUS**	**OHJAUS**	**AVUSTUS**	**TEKN. TUKI**		**SISÄLTÖJEN TYÖSTÖ**			
Ohjattu SINCO -työpaja muualla ("Take-away")	Sisältää SINCO-take-away setin kuljetuksen, pystytyksen ja purkamisen (4 tuntia) ja varsinaisen työpajan paikan päällä, sekä valmistelevaa työtä 4 tuntia, asiakas toimittaa kuva- ym. aineistoa annettujen ohjeiden mukaan. Yksi ohjaaja.	**€ / työpaja + Matka-korvaukset**	**OHJAUS**	**OHJAUS**	**AVUSTUS**						
	Lisäpäivät (välineistö ja materiaali käyttövalmiina)	**€ / päivä**	**OHJAUS**	**OHJAUS**	**AVUSTUS**						
SINCO-Palvelumuotoiluprojektit (ohjattu opiskelijatyö, perustoiminta)											
Suppea	Kesto 3-5 kalenteriviikkoa, 2 työpajaa tilaajan kanssa, tiimissä opiskelijoita 2. vuosikurssista alkaen. Lisätiimi	**€ / projekti** **€ / tiimi**	**TUKI**		**AVUSTUS**	**TUKI**	**SISÄLTÖJEN OHJAUS**	**X**	**X**	**X**	
Laaja	Kesto 8-10 kalenteriviikkoa, 3 - 4 työpajaa tilaajan kanssa, laajempi taustatutkimus ja pidemmälle kehitelty toteutus, tiimissä opiskelijoita 4. vuosikurssista alkaen.	**€ / projekti**	**TUKI**		**AVUSTUS**	**TUKI**					**X**

*Hinnat laskettava kullekin projektille erikseen.