

# SERVICE DAY

17.5.2018



## Fiksuja palveluratkaisuja!

*Vuoden tärkein palvelututkimuksen tapahtuma Service Day kokoaa yhteen alan suomalaiset vaikuttajat ja tiedon ajankohtaisista palveluja koskevista aiheista ja ilmiöistä. Tule inspiroitumaan ja kehittämään liiketoimintamahdollisuuksia!*

**Aika: torstai 17.5.2018 klo 9–16**

**Paikka:**

aamupäivä Aalto-yliopiston kandidaattikeskus, Otaniemi, Otakaari 1, D-sali  
iltapäivä Aalto-yliopiston Harald Herlin oppimiskeskus, Otaniemi, Otaniementie 9

Järjestäjä: Finnish Service Alliance (FSA)  
<http://www.servicealliance.fi>

### Ohjelma

- 9.00–9.30 Ilmoittautuminen ja aamukahvi, Otakaari 1, Kandidaattikeskus, D-sali
- 9.30–9.50 **Minne menet palvelututkimus?** Heidi Korhonen, FSA:n pj., Research Team Leader, VTT
- 9.50–10.20 **Missä menee ekosysteemitutkimus?** Paavo Ritala, prof. LUT
- 10.20–10.50 **Älyliikenteen palvelut ja ekosysteemit,** Juho Kostianen, tutkija, VTT
- 10.50–11.20 **Lentoasemasta Suomen suurimmaksi matkakeskukseksi,** Ulla Ruuskanen, proj.päällikkö, Vantaa
- 11.20–11.50 **Kaupungit palveluksessanne – katsojan roolista näyttämölle,** Anne Stenros, TKT
- 11.50–12.00 LEGO® SERIOUS PLAY® -haasteiden pitchit

Aamupäivän ohjelman juontaa Minna-Kaarina Forssén, Balade

### Siirtyminen viereiseen rakennukseen

- 12.00–13.00 Kevyt lounas, Otaniementie 9, Oppimiskeskus 1. krs, Tori -tila
- 13.00–15.00 Neljä samanaikaista työpajaa joissa rakennamme yhdessä kaupunkien ja maakuntien haasteista innovatiivisia, fiksuja palveluratkaisuja!

- A) Espoon haaste:** Kaupunkikehittämisen ekosysteemissä saadut ideat ja opit eivät leviä yritysten ja kaupungin henkilöstön käyttöön. Johdanto haasteeseen: Katja Hagman (Espoo). Ohjaajana sertifioitu LEGO® SERIOUS PLAY® -fasilitaattori Minna Pura (Segmento). Oppimiskeskuksen 2. krs, huone "Vilho".

- B) Maakuntauudistus & SOTE-uudistus haaste:** Miten organisoidaan digituki maakunnan alueella kolmelle erilaiselle ryhmälle? Johdanto haasteeseen: Eveliina Saari (TTL) & Esa Tuominen (Vuorovaikutusjohtaminen). Ohjaajana sertifioitu LEGO® SERIOUS PLAY® -fasilitaattori Jaana Komulainen (AtWork). Oppimiskeskuksen 2. krs, tila ”Lämpö”.
- C) Rambollin haaste:** Täydennysrakentamisen vuorovaikutushaasteet kaupunkialueella. Johdanto haasteeseen: Aino Mensonen & Johanna Koivunen (Ramboll). Ohjaajana sertifioitu LEGO® SERIOUS PLAY® -fasilitaattori Juha Ruuska (Tiimiakatemia, Jyväskylän ammattikorkeakoulu). Oppimiskeskuksen 1. krs, huone ”Johanna”.
- D) Co-Ideate-**menetelmän ja työkalun demo. Ohjaajina Kirsimarja Blomqvist ja Annamajja Nisula (Lappeenrannan teknillinen yliopisto). Oppimiskeskuksen K-kerros, tila ”Makerspace”.  
**Palvelu ja asiakas** -esitys: Teija Aarnio (Haaga-Helia) ja Mervi Rajahonka (XAMK).

15.00–16.00 **Palkitsemistilaisuus**, Oppimiskeskus 1. krs, Tori -tila

Lyhyet esitykset työpajojen tuloksista  
Vuoden 2018 palveluteko  
Vuoden 2018 palveluaiheinen gradu tai opinnäytetyö  
Vuoden 2018 palveluaiheinen väitöskirja

Palkitsemistilaisuuden juontaa Juha Hulkkonen, IBM

#### Lisätietoa työpajojen tekniikoista

LEGO® SERIOUS PLAY® tukee rakentavaa kritisointia ja toisin ajattelua. Legoista rakennetut symboliset mallit toimivat pohjana keskustelulle, jonka avulla jaetaan tietoa, ratkaistaan ongelmia ja ennakoidaan tulevaa proaktiivisesti. Kaikki osallistuvat aktiivisesti omasta näkökulmastaan tuomalla aiheeseen uusia perspektiivejä. Luomme fiksuja ratkaisuja rikkomalla totuttuja ajattelumalleja sekä nostamalla pöydälle uudenlaisia ratkaisuja. [www.legoseriousplay.fi](http://www.legoseriousplay.fi) & <https://www.meetup.com/LEGO-SERIOUS-PLAY-Finland/>

Co-ideate: Yhteiskehittäminen on kokeilua, mahdollottomalta tuntuvien asioiden yhdistelyä, nopeaa luottamusta, pelillisyyttä ja leikillisyyttä. Co-Ideate-menetelmä on kehitetty yhteisideointiin. Lisätietoa: InnoSpring Catch -projektista [https://research.lut.fi/converis/portal/Project/3920651?auxfun=&lang=en\\_GB](https://research.lut.fi/converis/portal/Project/3920651?auxfun=&lang=en_GB)

**Finnish Service Alliancen (FSA)** tarkoituksena on edistää suomalaista palvelututkimusta ja lisätä sen soveltamismahdollisuuksia yrityksissä ja julkisissa organisaatioissa. Yhdistys myötävaikuttaa osaltaan palveluyhteiskunnan kehittämiseen ja parantaa palvelututkimuksen yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Yhdistys edistää alan tutkijoiden ja käytännön asiantuntijoiden yhteistyötä ja tiedonvaihtoa sekä tekee suomalaisen palvelututkimuksen saavutuksia kansainvälisesti tunnetuksi.

**Yhdessä,  
innostuen,  
edistäen.**