



**Euroopan unioni**  
Euroopan aluekehitysrahasto

## Hankesuunnitelma

Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020  
Suomen rakennerahasto-ohjelma



**Pohjois-Savon liitto**  
Regional Council of Pohjois-Savo

### Viranomaisen merkintöjä

Saapumispäivämäärä 27.4.2018	Diaarinumero EURA 2014/6364/09 02 01 01/2018/PSL
Käsittelijä Juha Minkkinen	Puhelinnumero 0447142619
Hakemusnumero 305140	Hankekoodi A73853
Hakemustyyppi Uusi	Tila Käynnissä

### 1 Viranomainen, jolle hakemus osoitetaan

Viranomainen Pohjois-Savon liitto
--------------------------------------

### 2 Hakijan perustiedot

Hakijan virallinen nimi Kuopion kaupunki	
Organisaatiotyyppi Kunta	Y-tunnus 0171450-7
Jakeluosoite Tulliportinkatu 37 E	Puhelinnumero 044 7183303
Postinumero 70110	Postitoimipaikka KUOPIO
Tilinumero (IBAN) FI19 5600 0510 0113 26	BIC OKOYFIHH
WWW-osoite <a href="http://www.kuopio.fi">http://www.kuopio.fi</a>	
Hankkeen yhteyshenkilön nimi Jokinen Hanna	Yhteyshenkilön asema hakijaorganisaatiossa Palveluohjauspäällikkö
Yhteyshenkilön sähköpostiosoite <a href="mailto:hanna.jokinen@kuopio.fi">hanna.jokinen@kuopio.fi</a>	Yhteyshenkilön puhelinnumero 044 7183303
Hakijoiden lukumäärä tai tuen siirto -menettely <input type="checkbox"/> Vain yksi hakija	<input checked="" type="checkbox"/> Hakijoita on useampi kuin yksi (yhteishanke) <input type="checkbox"/> Hakija siirtää osan haettavasta tuesta yhdelle tai useammalle taholle hankkeen toteuttamista varten (tuen siirto)

### Osatoteuttajat

Hakijan (osatoteuttajan) nimi	Y-tunnus	Organisaatiotyyppi
Savonia-ammattikorkeakoulu Oy	2629463-3	Ammattikorkeakoulu

Perustele, miksi hanke toteutetaan yhteishankkeena.  
Hankkeen tavoitteena on kehittää uudenlaista verkostomaista toimintatapaa ja ekosysteemiä yhteistyössä julkisen toimijan, oppilaitoksen sekä alueen yrittäjien ja järjestökentän kanssa. Hankkeen tavoitteet edellyttävät tiivistä yhteistyötä Savonian kanssa, jolla on erityisosaamista kehitys- ja innovaatiotoiminnassa ja palvelumuotoilussa.

### 3 Hankkeen perustiedot

Hankkeen nimi: Tarjoomo

Hankkeen julkinen nimi Tarjoomo	
Alkamispäivämäärä 1.6.2018	Päätymispäivämäärä 31.12.2019
Toimintalinja 2. Uusimman tiedon ja osaamisen tuottaminen ja hyödyntäminen	
Erityistavoite 4.1. Tutkimus-, osaamis- ja innovaatiokeskittymien kehittäminen alueellisten vahvuuksien pohjalta	

## 4 Tiivistelmä (julkaistaan internetin tietopalvelussa)

### 4.1 Hankkeen julkinen tiivistelmä (tavoitteet, toimenpiteet, tulokset)

Tarjoomo -hankkeen tavoitteena on muodostaa uudenlainen verkostomainen toimintatapa ja ekosysteemi, joka tuottaa lisäarvoa alueen yrityksille ja muille toimijoille edistämällä yritysten tasavertaista näkyvyyttä kuluttajalle. Toimijaverkosto mallintaa hankkeen aikana rakenteita Tarjoomo -kokonaisuuden toiminnalle, kuten sen ansaintamallille ja yhteisille toimintatavoille. Hankkeen tavoitteena on tehdä selvitystyötä yhteisen sähköisen palveluvalikon rakentamiseen liittyen. Hankkeen aikana edistetään uusien palvelu- ja tuoteinnovaatioiden syntymistä markkinoille.

Toimijaverkosto mallintaa rakenteita Tarjoomon toiminnalle tavoitteiden mukaisesti teemoitettujen työpajojen aikana yhteiskehittämisen työmenetelmiä käyttäen. Työpajoihin kutsutaan teemojen mukaisesti eri alojen asiantuntijoita, jotka ohjaavat hankkeen toteuttajien kanssa yhteiskehittämistä ja verkostomaista työskentelytapaa. Hankkeen aikana toimijaverkostolle järjestetään kaksi koulutusta, joiden sisältö määrittyy toimijaverkoston tarpeiden mukaisesti. Hankkeessa myös mallinnetaan uusia palveluiden kehittämisen toimintamalleja. Mallinnustyötä tuetaan käytännön kokeilujen kautta. Savonian osaamista palvelumuotoilussa, kehittämis- ja innovaatio toiminnossa sekä Savonian Viretorin mahdollisuuksia hyödynnetään hankkeessa erityisesti uusien palveluiden kehittämisen mallintamisessa. Hanke toteutetaan aidossa yhteistyössä alueen yritystoimijoiden kanssa.

Tarjoomon toimintamalli yhdistetään osaksi suurempaa alueellista innovaatioiden kehittämisen toimintamallia. Kuopiossa Kuopio Health brandin alla rakennetaan ideasta tuotteeksi - kehityspolkua, jossa loppuasiakkaan tarpeet ovat mukana jokaisessa vaiheessa. Polku koostuu; idea - Kuopio Health Lab, Living Lab - Tarjoomo - Loppuasiakas. Kehityspolun varrella tuotetta tai palvelua testataan aidossa käyttöympäristössä ja kehitetään palautteiden perusteella. Tarjoomo on paikka, jonne uusia tuote- ja palveluideoita voidaan tuoda kehitettäväksi ja jossa yritys voi saada tuotteensa tai palvelunsa esille kuluttajalle. Hankkeen tuloksena syntyvät uudet palveluiden kehittämisen toimintamallit toimivat osana suurempaa alueellista innovaatioiden kehittämisen toimintamallia, johon kuuluvat mm. health lab- ja living lab-palvelut.

### 4.2 Hankkeen nimi englannin kielellä

Tarjoomo

### 4.3 Hankkeen julkinen tiivistelmä englannin kielellä

The goal of the Tarjoomo project is to create a new kind of network and an ecosystem that provides added value to businesses and other players in the Northern Savo area by promoting and supporting businesses' equal visibility for the consumer. During the project the network of health and wellbeing sector actors, together with project developers, models the structures, business models and co-operation guidelines. The aim of the project is also to investigate the possibilities for a common electronic service menu taking into account the national guidelines for the use of service databases. During the project, a new kind of service development model will be developed in co-operation with the employee network to support the new service and product innovations.

During the project several themed co-creation workshops will be organized to create the basic model for Tarjoomo. In these workshops experts from different fields to lead the co-creation and networking. Also during the project two training sessions for needed topics are organized for the network and to experiments are done to test the Tarjoomo

model. Savonia University of Applied Sciences supports this project with its know-how in service design, development and innovation as well as its possibilities of development of new services. The project will be implemented in genuine cooperation with the region's entrepreneurs.

As a result of this project, a new kind of collaborative entity is created, TARJOOMO, which combines service providers in the region and increases co-operation among the actors by supporting the companies get their products and services displayed on an equal basis and rules. As a result new kinds of service development model are developed. These new service development models will be a part of a larger regional innovation model such as health lab and living lab services.

## **5 Hankkeen tarve, tavoitteet ja kohderyhmä**

### **5.1 Mihin tarpeeseen tai ongelmaan hankkeella haetaan ratkaisua? Miten hanke on valmisteltu? Miten valmistelussa on otettu huomioon aiemmin rahoitettujen hankkeiden tulokset?**

Hankkeen lähtökohtana on tunnistettu tarve toiminnalle, joka edistää alueen palveluntuottajien ja palveluiden parempaa näkyvyyttä ja saavutettavuutta kuluttajalle ja on tukena myös viranomaisten asiakasneuvonnassa ja palveluohjauksessa. Kuntasektorin viranomaisen antamassa palveluohjauksessa on haasteita löytää palveluntuottajia hyvin vaihtelevasta toimijakentästä. Yritykset ja palvelut ovat esillä hyvin eritasoisesti, eivätkä kuluttaja tai palveluohjaaja välttämättä löydä kaikkia palveluntuottajia tai heille ei muodostu selkeää kuvaa yrityksen tuottamista palvelukokonaisuuksista. Myös alueen yritykset ovat ilmaisseet tarpeen rakenteelle, joka kokoaa yhteen alueen palveluntuottajat ja palvelut. Hankkeen tarpeena nähdään myös verkostomaisen yhteistyön tiivistäminen alueen eri toimijoiden kanssa ja yhteisten pelisääntöjen luominen toiminnalle, joka edesauttaa kaikkien palveluntuottajien tasavertaista mahdollisuutta osallistua palvelutuotantoon. Verkostomainen yhteiskehittämisen toimintatapa nähdään myös tavaksi luoda uusia tuote- ja palveluinnovaatioita markkinoille. Uusien palvelutuotteiden syntyminen markkinoille lisää yritysten elinvoimaisuutta ja voi vaikuttaa kuluttajien kulutustottumusten muutokseen sekä ikäihmisten kotona asumisen tukemiseen.

Hankkeen valmistelussa on kuultu alueen yritystoimijoita yhteistapaamisissa ja ennen hanketta toteutetun kyselyn avulla. He kokevat hankkeen tavoitteet hyödylliseksi ja kyselyyn osallistujista suurin osa on valmis osallistumaan hankkeen toteutukseen. Liitteessä on luettelo yrityksistä, jotka pitävät hanketta hyödyllisenä ja jotka haluavat osallistua hankkeen toimintaan.

Kansalliset toimintamallit mm. palvelutietovarantoihin liittyen huomioidaan Tarjoomon kehittämistyössä (esimerkiksi suomi.fi).

Hankkeen valmistelussa on otettu huomioon aiemmin rahoitettujen hankkeiden yhtymäpinnat Tarjoomo-hankkeeseen ja niitä hyödynnetään hankkeen aikana mallinnustyön tukena. Tarkempi kuvaus hankkeeseen läheisesti liittyvistä hankkeista on esitetty Projektisuunnitelman kohdassa 2.2. Liittymät muihin projekteihin

Tarjoomon toimintamalli yhdistetään osaksi suurempaa alueellista innovaatioiden kehittämisen toimintamallia. Kuopiossa Kuopio Health brandin alla rakennetaan ideasta tuotteeksi - kehityspolkua, jossa loppuasiakkaan tarpeet ovat mukana jokaisessa vaiheessa. Polku koostuu; idea - Kuopio Health Lab, Living Lab - Tarjoomo - Loppuasiakas. Kehityspolun varrella tuotetta tai palvelua testataan aidossa käyttöympäristössä ja kehitetään palautteiden perusteella. Tarjoomo on paikka, jonne uusia tuote- ja palveluideoita voidaan tuoda kehitettäväksi ja jossa yritys voi saada tuotteensa tai palvelunsa esille kuluttajalle. Kuva liitteenä.

### **5.2 Mitkä ovat hankkeen tavoitteet?**

Projektin tavoitteena on mallintaa uudenlainen verkostomainen ekosysteemi ja toimintatapa, joka kokoaa yhteen julkisia toimijoita, hyvinvointi- ja palvelualan yrityksiä, oppilaitoksia, yhdistyksiä sekä järjestötoimijoita. Hankkeen toimesta koottu toimijaverkosto mallintaa yhteistyössä Tarjoomon ekosysteemin toimintaa, siihen liittyviä rooleja,

pelisääntöjä sekä sähköisen palveluvalikon muotoa ja palveluvalikkoon pääsyn kriteereitä. Samalla projektin aikana mallinnetaan Tarjoomon hallinnollisia toimintoja, kuten Tarjoomon rahoitusmalli sekä selvitetään palveluvalikon ylläpitoon keskeisesti liittyviä asioita, kuten esimerkiksi viestintään ja kuluttajakokemukseen liittyviä toimintamalleja.

Projektin yhtenä tavoitteena on rakentaa uudenlaisia tulevaisuuden toimintatapoja ja mallintaa palveluinnovaatioiden ja uudenlaisten tuotteiden kehittämisen toimintamalli. Palveluinnovaatioita voi syntyä muun muassa oppilaitos-, järjestö- tai yritys yhteistyön tuloksena tai asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen kautta. Työpaketissa 2 on kuvattu kolme erilaista mallia, joita hankkeen aikana kokeillaan ja mallinnetaan kokeilujen pohjalta.

Tavoitteisiin edetään seuraavien toimenpidekokonaisuuksien kautta:

TP1: Toimijaverkoston rakentamisen ja Tarjoomo -toiminnan mallintaminen

TP2: Palveluinnovaatioiden kehittämisen toimintamallien rakentaminen

TP3: Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinnan ja viestintämallien mallintaminen

TP4: Projektin johtaminen

### **5.3 Mikä on hankkeen uutuus- tai lisäarvo? Mitä toimintatapojen muutosta halutaan saada aikaan?**

Hankkeessa rakennetaan uudenlaista verkostomaista toimintamallia ja yhteistoimintatapaa, joka yhdistää alueen toimijoita (kuntatoimija, oppilaitos, alueen hyvinvointi- ja palvelualan yrittäjät, yhdistys- ja järjestötoimijat). Yhteistoimintamalli edistää alueen toimijoiden yhteistyötä ja kumppanuutta ja voi edesauttaa uusien tuote- ja palveluinnovaatioiden syntymistä.

Hankkeen yhtenä tavoitteena on luoda uudenlaisia palveluinnovaatioita ja luoda malli innovaatiotoiminnalle yhdessä hankkeen toimijaverkoston kanssa (TP2). Tarjoomon toiminta nähdään jatkossa yhtenä osa-kokonaisuutena alueellisessa kehittämistoiminnassa, johon kuuluvat mm. health lab-palvelut sekä living lab-palvelut.

Tarjoomo -ekosysteemi luo yhtisen "markkinapaikan" alueelle ja lisää palveluntuottajien näkyvyyttä, joka edistää alueen yritysten elinvoimaisuutta ja auttaa kuluttajaa löytämään palveluita kattavammin samasta paikasta. Palveluntuottajat pääsevät osallistumaan toimintamallien ja yhteisten pelisääntöjen mallintamiseen, joka lisää yhteistyötä ja kumppanuutta alueen toimijoiden kesken.

Kun palvelut ovat kattavasti samassa paikassa esillä, on jokaisella palveluntuottajalla samanarvoinen mahdollisuus palveluiden markkinointiin ja myyntiin ja palveluiden löytäminen on kuluttajalle helpompaa. Myös viranomaistoimija pystyy antamaan laadukkaampaa palveluohjausta asiakkaalle.

### **5.4 Mitkä ovat hankkeen varsinaiset kohderyhmät?**

Alueen hyvinvointi- ja palvelualan yritykset, yhdistys- ja järjestötoimijat.

### **5.5 Mitkä ovat hankkeen välilliset kohderyhmät?**

Välillisenä kohderymänä ovat alueen ikäihmiset ja heidän omaisensa, jotka käyttävät Tarjoomon palveluita. Asiakas saa helpommin itsenäisesti haettua alueen palvelutarjoajia palveluvalikosta tai saa entistä kattavammin palveluita kuntatoimijan palveluohjauksen kautta, joka voi hyödyntää Tarjoomon palveluvalikkoa asiakasohjauksen tukena.

## 6 Toteutus ja tulokset

### 6.1 Mitkä ovat hankkeen konkreettiset toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi?

#### TP1

Toimijaverkoston rakentaminen ja Tarjoomo- toiminnan mallintaminen

Muodostetaan toimijaverkosto Kuopion alueelle, jossa toimii vähintään 20-40 toimijaa. Toimijat voivat osallistua haluamiinsa teemoitettuihin työpajoihin, joissa yritykset ja kolmannen sektorin toimijat pääsevät yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen mallintamaan alla olevia kokonaisuuksia:

- Toimijaverkoston pelisäännöt ja toimijoiden roolit
- Tarjoomon kokonaisuuden ns. ekosysteemin mallintaminen
- Tarjoomon ansaintamalli/rahoitusmalli/hallinnointi
- Tarjoomoon liittyvä lainaamo/show room ja matalan kynnyksen asiakasohjaus
- Palveluvalikon valintaan liittyvä selvitystyö sen hallinnointi, sekä sen sähköinen muoto ja ylläpito
- Palveluvalikkoon pääsyn kriteerit
- Palveluvalikon laadun seuranta

Tarjoomon toiminnan suunnittelua ohjaa kansallinen kehitystyö (esimerkiksi suomi.fi)

Tarjoomon toiminnan suunnittelussa huomioidaan muu paikallinen ja valtakunnallinen kehitystyö, jossa on yhtymäkohtia Tarjoomon toimintaan

#### TP2

Palveluinnovaatioiden kehittämisen toimintamallien rakentaminen

Kehitetään toimijaverkoston kanssa yhteistyössä uusien palveluiden kehittämisen toimintamallit. Tarjoomon toiminta on osa laajempaa innovaatioiden kehittämisen toimintamallia. Toimijat voivat osallistua haluamiinsa teemoitettuihin työpajoihin, joissa yritykset ja kolmannen sektorin toimijat pääsevät mallintamaan alla olevia kokonaisuuksia:

Mallinnetaan kolme eri rakennetta/mallia:

1) Arjen päivittäinen kehittäminen palveluohjauksen näkökulmasta

Arjessa selviytymisen jatkuva tukeminen/kehittäminen ja sen toimintakonsepti (3 kokeilua/pilottia). Tarjoomon rooli julkisen toimijan palveluinnovaation kehittämisen tukena.

Tarjoomon rooli ja toimintamalli, kun palvelutarve tulee asiakkaalta.

Yhteistyössä Savonian Viretori ja Yritystiimi.

Arjen palveluohjaustyössä ei aina löydy sopivaa palvelua asiakkaan tarpeeseen. Mallinnetaan kolmen kokeilun avulla, miten palveluohjaaja voi työssään innovatiivisesti etsiä ratkaisua asiakkaan tarpeeseen. Tuloksena syntyy malli Tarjoomon roolista palveluohjauksen työn tukena.

2) Uuden palvelutarpeen kehittäminen palveluksi toimijaverkoston toimijoiden kanssa yhteistyössä (3 kokeilua/pilottia)

Asiantuntija-apu, jonka Tarjoomo mahdollistaa, kun syntyy uusia palvelutarpeita. Määrittäminen, kuinka uusia palveluinnovaatioita lähdetään kehittämään yhdessä yrityksen tai järjestön kanssa. Innovaatioprosessin osana toimiminen.

Palveluntuottajat, esimerkiksi yritykset voivat tuoda Tarjoomoon uusia palvelu- tai tuoteinnovaatioita. Tuloksena

syntyy malli Tarjoomon roolista palvelu- tai tuoteinnovaation kehittämispolussa, joka on osa laajempaa kokonaisuutta (Liite 3.)

### 3) Toimintamalli kansalaislähtöisten innovaatioiden kehittämiseen (3 kokeilua/pilottia)

Kansalaislähtöinen kehittämisen mallintaminen. Hankkeen tuloksena syntyy toimintamalli Tarjoomon roolista, kun palvelutarve tulee asiakkaalta.

#### TP3

Tarjoomon Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinnan ja viestintämallien mallintaminen

Toimijat voivat osallistua haluamiinsa teemoitettuihin työpajoihin, joissa yritykset ja kolmannen sektorin toimijat pääsevät mallintamaan alla olevia kokonaisuuksia:

- Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinta ja
- viestintämallien suunnittelu (yhteinen ilme, markkinointi, kuluttajapalautteen antamisen mallit, jne.) määritetään yhdessä toimijaverkoston kanssa

#### TP4

Projektin johtaminen

Projektin koordinointi ja raportointi pitäen sisällä:

- Sopimukset
- Projektikokoukset
- Projektin raportoinnit
- Projektin työpajat
- Projektin tiedotus
- Projektitoimijoiden projektituki
- Projektin etenemisen seuranta
- Projektin riskien seuranta

Projektin koordinointi, sopimukset, kokoukset, raportit ja projektin tiedotus. Mahdolliset yhteiset ja avoimet työpajat.

## **6.2 Mitä tuloksia hankkeella saadaan aikaan? Mitä lyhyen ja pitkän aikavälin vaikutuksia sillä on?**

Toimenpidekokonaisuus 1

Toimijaverkoston rakentaminen ja Tarjoomo -toiminnan mallintaminen

Tämän projektin tuloksena syntyy alueellinen toimijaverkosto joukosta hyvinvointi- ja palvelualan yrityksiä, oppilaitoksia, yhdistyksiä sekä järjestöjä. Nämä toimijat yhdessä projektiryhmän kanssa mallintavat Tarjoomon ekosysteemin toimintamallit, sen pelisäännöt ja palveluvalikkoon pääsyn kriteerit.

Tavoitteena on löytää toimijaverkostoon monenlaisia toimijoita, jotta voimme saada laajan näkökulman toiminnan kehittämisestä myös yritysten, yhdistysten ja järjestöjen näkökulmasta. Toimijaverkostoon haetaan osallistujia koko kaupungin laajalta alueelta, jotta saadaan näkemystä myös mahdollisista alueellisista eroista. Samalla tiivistämme nykyistä yhteistyötämme ja rakennamme uudenlaista yhteistyömallia monen eri toimijan kanssa.

Tuloksena toimenpidekokonaisuudesta syntyy toimijaverkosto, jossa on vähintään 20-40 toimijaa, joka yhteistyössä mallintaa alla olevat rakenteet Tarjoomon toiminnalle.

Toimijaverkosto on yhdessä mallintanut:

- Tarjoomon ekosysteemin kokonaismallin
- Toimijaverkoston pelisäännöt ja toimijoiden roolit
- Tarjoomon ansaintamalli/rahoitusmalli/hallinnointi
- Tarjoomoon liittyvä lainaamo/show room ja matalan kynnyksen asiakasohjaus
- Palveluvalikon hallinnointi, sekä sen sähköinen muoto ja ylläpito
- Palveluvalikkoon pääsyn kriteerit
- Palveluvalikon laadun seuranta

Lisäksi toimijaverkosto selvittää alustavasti palveluvalikon sähköistä muotoa sekä siihen läheisesti liittyviä asioita, kuten ylläpitoon liittyvät asiat. Tuloksia hyödynnetään Tarjoomon käyttöönottoaiheessa.

Tarjoomon ansaintamalli/rahoitusmalli määrittää, miten toimijaverkoston toiminta jatkossa organisoi-tuu ja miten Tarjoomon hallinnointi tapahtuu hankkeen päätyttyä.

## Toimenpidekokonaisuus 2

Palveluinnovaatioiden kehittämisen toimintamallin rakentaminen

Tämän projektin tuloksena syntyy kolme toimintamallia uusien palveluinnovaatioiden kehittämiseen.

- Arjen päivittäinen kehittäminen palveluohjauksen näkökulmasta
- Uuden palvelutarpeen kehittäminen palveluksi toimijaverkoston toimijoiden kanssa yhteistyössä
- Toimintamalli kansalaislähtöisten innovaatioiden kehittämiseen

Projektin aikana mallinnetaan kolmen erilaisen palveluinnovaatiopolun toimintaa ja kokeillaan niiden toimivuutta käytännössä. Kokeilujen tuloksena saamme tietoa ja osaamista yhteistyöstä erilaisten toimijoiden kanssa sekä tuntumaa toimivista käytännöistä. Kokeilut toimivat mallinnuksen tukena.

Arjen palveluohjaustyössä ei aina löydy sopivaa palvelua asiakkaan tarpeeseen. Mallinnetaan kolmen kokeilun avulla, miten palveluohjaaja voi työssään innovatiivisesti etsiä ratkaisua asiakkaan tarpeeseen. Tuloksena syntyy malli Tarjoomon roolista palveluohjauksen työn tukena.

Palveluntuottajat, esimerkiksi yritykset voivat tuoda Tarjoomoon uusia palvelu- tai tuoteinnovaatioitaan. Tuloksena syntyy malli Tarjoomon roolista palvelu- tai tuoteinnovaation kehittämispolussa, joka on osa laajempaa kokonaisuutta (Liite 3.)

Kansalaislähtöinen kehittämisen mallintaminen. Hankkeen tuloksena syntyy toimintamalli Tarjoomon roolista, kun palvelutarve tulee asiakkaalta.

## Toimenpidekokonaisuus 3

Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinnan ja viestintämallien mallintaminen

Tarjoomon yksi osa-alue toimii valmistuessaan alueen asukkaiden sähköisenä viestintäkanavana ja hakupalveluna,

mistä asiakkaat voivat etsiä tarvitsemiaan palveluja itsenäisesti sekä antaa palautetta toimijaverkoston palveluntuottajista. Palveluvalikon sähköistä muotoa selvitetään hankkeen aikana, mutta sähköistä työkalua ei oteta vielä käyttöön. Hankkeen tavoitteena on tehdä esiselvitystyötä ja määrittelyä palveluvalikkoon liittyvään viestintään ja palautteenannon tapoihin.

Tuloksena syntyy:

- Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinnan malli
- viestinnän kokonaisuuden malli (yhteinen ilme, markkinointi, kuluttajapalautteen antamisen mallit, jne.)

### 6.3 Miten hakemuksen kohteena olevaa toimintaa jatketaan ja tuloksia sekä kokemuksia hyödynnetään hankkeen päättymisen jälkeen?

Projektin päätyttyä Tarjoomo -toiminta on mallinnettu kokonaisuudessaan. Projektin tulokset vaikuttavat merkittävästi käyttöönoton ja toiminnan vakiinnuttamisen suunnitteluun. Projektin päätösvaiheessa koostetaan yhteenvetoraportti ja etenemisen suunnitelma, määritellään seurantajakso sekä käyttöönottoon liittyvät kustannukset. Raporttiin laaditaan ehdotus Tarjoomon ekosysteemin hallinnollisesta muodosta sekä rahoitusmallista. Projektin aikana tehdään myös selvitystyötä palveluvalikon sähköisen työkalun valintaan liittyen, josta koostetaan raportti ja ehdotus etenemisestä. Hankkeen aikana ei tehdä valintaa sähköisen työkalun valinnasta.

Projektin päätyttyä käytettävissä on myös kolme erilaista mallia palveluinnovaatioiden kehittämismallia. Tarjoomo -kokonaisuus linkittyy yhdeksi osaksi Kuopion innovaatiotoiminnan mallia (liite 3.).

## 7 Kustannusarvion ja rahoitussuunnitelman tiivistelmä

Hankkeelle haetaan ennakkoa <input type="checkbox"/> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei
Kustannusmalli Flat rate 24 % palkkakustannuksista

### Hankkeen kustannukset ja rahoitus

Kustannukset	Yhteensä €	Rahoitus	Yhteensä €	Osuus nettokustannuksista (%)
1 Palkkakustannukset	232 151	1 Haettava EAKR- ja valtion rahoitus	223 908	70,00
2 Ostopalvelut	32 000	2 Kuntien rahoitus	95 961	30,00
3 Kone- ja laiteinvestoinnit	0	3 Muu julkinen rahoitus	0	0,00
4 Rakennukset ja maa-alueet	0	4 Yksityinen rahoitus	0	0,00
5 Muut kustannukset	0			
6 Flat rate	55 718			
<b>Kustannukset yhteensä</b>	<b>319 869</b>	<b>Rahoitus yhteensä</b>	<b>319 869</b>	<b>100,00</b>
7 Tulot	0			
<b>Nettokustannukset yhteensä</b>	<b>319 869</b>			

<b>Kustannusarvio yhteensä</b>	<b>319 869</b>	<b>Rahoitussuunnitelma yhteensä</b>	<b>319 869</b>
--------------------------------	----------------	-------------------------------------	----------------

## 8 Muilta rahoittajilta haettu rahoitus

8.1 Mitä sitovia sopimuksia tai aiesopimuksia on rahoitussuunnitelmassa esitetyistä muun julkisen rahoituksen, kuntarahoituksen ja yksityisen rahoituksen osuuksista (ml. omarahoitusosuus)?

Ei.



## 8.2 Onko hankkeeseen haettu tai ollaanko hakemassa rahoitusta muilta rahoittajilta? Mistä ja milloin rahoitusta on haettu? Kuinka paljon rahoitusta on haettu tai myönnetty?

Ei

## 9 Yhteydet muihin hankkeisiin

### 9.1 Mihin muihin Manner-Suomen rakennerahasto-ohjelmasta rahoitettaviin hankkeisiin tai hankekokonaisuuksiin hakemus liittyy ja miten? (Merkitse myös hakemusnumerot tai hankekoodit.)

Terveysteknologian kehityskeskus, TEKE -hanke, hankekoodi A71427

Sote-alan pienten yritysten kehittymisen tukeminen Pohjois-Savossa, SOPIEN -hanke, hankekoodi S21139

WelTech Hyvinvointiteknologian koulutustuote: käyttöönoton ja käytön koulutus, hakemusnumero 103647

### 9.2 Mihin muista rahoituslähteistä rahoitettaviin hankkeisiin tai hankekokonaisuuksiin hakemus liittyy ja miten? (Merkitse myös hakemusnumerot tai hankekoodit, jos niitä on.)

Tulevaisuuden turvallinen kotihoito (TULETKO -hanke), Tekes/innovatiiviset julkiset hankinnat, toteuttaja Kuopion kaupunki

Pohjois-Savon järjestöyhteistyön kehittämishanke (SAKKE) on Pohjois-Savon Sosiaaliturvayhdistys Ry:n hallinnoima ja Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) rahoittama hanke. Hanke toimii vuosina 2017-2019.

Järjestö 2.0 -kokonaisuus: Rahoittaja STEA, Järjestö 2.0 – järjestöt mukana muutoksessa -avustusohjelma (STM). kokonaisuuteen kuuluu 17 maakunnallista hanketta, 6 digihanketta, hanketta koordinoi SOSTE ry. Pohjois-Savon Vertaistuen keskus mukana yhtenä osana kokonaisuutta, hallinnoija Kuopion Invalidit ry, toimintakausi 1.8.2017-31.12.2020.

Kohderyhmänä Pohjois-Savon alueella toimivat sosiaali- ja terveysjärjestöt. Hankkeessa pyritään kokoamaan yhteiselle hyvinvointitarjottimelle järjestöjen toimintaa ja palveluita sekä helpottaa palveluiden löytämistä niin kansalaisten kuin viranomaisten näkökulmasta.

## 10 Maantieteellinen kohdealue

<input checked="" type="checkbox"/> Hankkeen toiminta kohdistuu yhden maakunnan alueelle	<input type="checkbox"/> Hankkeen toiminta kohdistuu usean maakunnan alueelle	<input type="checkbox"/> Hankkeen toiminta on valtakunnallista
Maakunnat Pohjois-Savo		
Seutukunnat Kuopion		
Kunnat Kuopio		

### Jos hanke toteutetaan yhdessä paikassa, mikä on toteutuspaikan osoite?

Jakeluosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
--------------	-------------	------------------

## 11 Hakijan osaaminen, hankkeen riskiarviointi ja ohjausryhmä

### 11.1 Minkälainen on hakijan osaaminen ja kokemus hankkeiden toteuttamisesta ja hankesuunnitelman mukaisesta sisällöllisestä teemasta?

Kuopion kaupungin strategisena tehtävänä on olla mukana kehittämässä alueen monipuolista elinkeinoelämää ja kaupunki toimii aktiivisesti alueen verkostojen kehittämisessä. Kaupunki on sitoutunut kehittämään asiakaslähtöisiä palveluita ja on edelläkävijänä hyvinvointipalvelujen kehittämisessä.

Kuopion kaupungilla on laaja kokemus hankkeiden toteuttamisessa ja hanke liittyy läheisesti Kuopion kaupungin osaamisalueeseen palveluohjauksen näkökulmasta. Kuopion kaupunki on myös mukana verkostossa, Kuopio Health, joka edistää laajemman innovaatiotoiminnan kehittymistä alueelle.

Savonia-ammattikorkeakoulun perustehtävä on opetus sekä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotyö. Hanke edellyttää vahvaa osaamista erityisesti kehitys- ja innovaatiotyössä sekä palvelumuotoilussa.

### 11.2 Minkälaisia riskejä hankkeen toteuttamiseen liittyy ja miten riskejä hallitaan?

Riski	Toimenpiteet riskin toteutumisen todennäköisyyden pienentämiseksi
Projektin hankintojen kustannukset ylittyvät suhteessa varattuihin määrärahoihin	Jatkuva seuranta talouden seuranta raportointien yhteydessä
Projektin keskeisten henkilöiden vaihtuminen kesken projektin	Projektin henkilöiden rekrytoinnin onnistuminen
Projektin keskeisten henkilöiden osaamisen vaje	Pyritään hallitsemaan riskiä jo rekrytointivaiheessa ja osaamista tuetaan perehdyttämisellä sekä monipuolisella ohjausryhmällä sekä asiantuntijaostoilla
Projektin aikana ei onnistuta saamaan toimijoita toimijaverkostoon. Toimijat eivät ole aktiivisesti mukana mallintamistyössä.	Toimijaverkosto kokee aidosti hyötyvänsä yhteistyöstä. Projektin viestintä ja markkinointi on suunniteltu.
Aikataulu on arvioitu liian lyhyeksi tai sovitussa ajassa ei saada toivottuja tuloksia.	Jatkuva seuranta ja aikataulusuunnitelma tavoitteiden mukaisista tehtävistä.

### 11.3 Esitys hankkeen ohjausryhmän kokoonpanoksi

Hankkeen ohjausryhmä tarkentuu hankkeen alkaessa.

Kuopion kaupunki, palveluohjaus ja hoivapalvelut edustajat  
TEKE-hankkeen edustaja  
Muita asiantuntijoita Kuopion kaupungilta, jolla yhtymäpintaa hankkeeseen  
Savonia Ammattikorkeakoulu edustajat  
Savonia Viretori edustajat  
Kuopio Health -verkoston edustaja  
Savon Yrittäjät edustaja  
Kuopion yrittäjät edustaja  
Pohjois-Savon vertaistuen keskus  
SAKKE –hankkeen edustaja

## 12 Hakemusvaiheessa ilmoitettavat arviot hankekohtaisista seurantatiedoista

### Tuotosindikaattorit

#### Toimintalinja 2. Uusimman tiedon ja osaamisen tuottaminen ja hyödyntäminen

#### Erityistavoite 4.1. Tutkimus-, osaamis- ja innovaatiokeskittymien kehittäminen alueellisten vahvuuksien pohjalta

Hankkeen nimi: Tarjoomo

Muuta tukea kuin rahoitustukea saavat yritykset	0
Uudet tuella aikaansaadut t&k&i-työpaikat	2
joihin työllistyvät naiset	1
Tutkimus- ja kehittämisinstituutioiden vetämään hankkeeseen osallistuneet yritykset	30
Yritykset, jotka käynnistävät t&k&i-toiminnan tai t&k&i-yhteistyön yliopistojen, korkeakoulujen tai tutkimuslaitosten kanssa	8
Uudet innovaatioalustat	1
Innovaatioalustoissa kehitetyt ja pilotoidut tuotteet tai palvelut	9
Kaupunkien kanssa innovaatioympäristöissä yhteistyötä tekevät yritykset	9

### 13 Horisontaaliset periaatteet

#### 13.1 Sukupuolten tasa-arvo

	Kyllä	Ei	Perustelu
Hankkeessa on tehty toimintaympäristön analyysi sukupuolinäkökulmasta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hankkeessa huomioidaan tasa-arvoisesti sekä miehet että naiset.
Sukupuolinäkökulma on huomioitu hankkeen toiminnassa (valtavirtaistaminen)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hanke on sukupuolineutraali.
Hankkeen päätavoite on sukupuolten tasa-arvon edistäminen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ei liity hankkeen tavoitteisiin.

#### 13.2 Kestävä kehitys

Hankkeen nimi: Tarjoomo

Vaikutuksen kohde	Vaikutusaste		Perustelu
	Välitön vaikutus	Välillinen vaikutus	
<b>Ekologinen kestävyys</b>			
Luonnonvarojen käytön kestävyys		2	Hankkeen aikana muodostetaan yhteisiä kriteereitä, joissa kestävän kehityksen periaatteet voidaan nostaa yhdeksi kriteeriksi päästä esille Tarjoomon yhteiseen näkymään.
Ilmastonmuutoksen aiheuttamien riskien vähentäminen		0	Ei liity hankkeeseen.
Kasvillisuus, eliöt ja luonnon monimuotoisuus			Ei liity hankkeeseen.
Pinta- ja pohjavedet, maaperä sekä ilma (ja kasvihuonekaasujen väheneminen)			Ei liity hankkeeseen.
Natura 2000 -ohjelman kohteet			Ei liity hankkeeseen.
<b>Taloudellinen kestävyys</b>			
Materiaalit ja jätteet			Ei liity hankkeeseen.
Uusiutuvien energialähteiden käyttö			Ei liity hankkeeseen.
Paikallisen elinkeinorakenteen kestävä kehittäminen		5	Hanke pyrkii luomaan kestäviä uudenlaisia rakenteita, joka edesauttaa elinkeinoelämän tukemista ja kestävää kehittämistä.
Aineettomien tuotteiden ja palvelujen kehittäminen		5	Hanke pyrkii kokoaamaan uudenlaisen ekosysteemin muodossa yhteen alueen palveluntuottajia ja edistämään kumppanuutta ja yhteistyötä toimijoiden kesken. Tämä voi vaikuttaa uusien tuote- tai palveluinnovaatioiden syntymiseen.
Liikkuminen ja logistiikka		2	Hanke voi vaikuttaa uusien palveluinnovaatioiden syntymisen myötä myös palveluihin alueellisesti ja helpottamaan palveluntuottajien liikkumista tai palvelujen järjestämistä.
<b>Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys sekä yhdenvertaisuus</b>			
Hyvinvoinnin edistäminen		5	Hanke pyrkii edistämään alueen asukkaiden hyvinvointia luomalla rakenteen, joka auttaa kuluttajaa löytämään tarvitsemansa palvelun helpommin. Palveluntuottajien näkökulmasta hyvinvointia voi edistää parempi näkyvyys kuluttajalle joka edesauttaa markkinoita.
Tasa-arvon edistäminen		5	Hanke tavoittelee kaikkien palveluntuottajien tasa-arvoista näkyvyyttä kuluttajalle. Tämä edistää alueen palveluntuottajien tasavertaisempaa työllistymistä.
Yhteiskunnallinen ja kulttuurinen yhdenvertaisuus			Ei liity hankkeeseen.
Kulttuuriympäristö		0	Ei liity hankkeeseen.
Ympäristöosaaminen			Ei liity hankkeeseen.

## 14 Liitteet

### Pakolliset liitteet

Yhteishankkeen sopimus

### Muut liitteet

Projektisuunnitelma Tarjoomo

Listaus yrityksistä jotka tukevat Tarjoomo -hanketta

Kuva Tarjoomon sijoittumisesta alueen innovaatiotoiminnan kokonaisuuteen

Tarjoomo alv-selvitys

Hakija vakuuttaa tässä hakemuksessa ja sen liitteissä antamansa tiedot oikeiksi.

Viranomaisella on oikeus tarkastaa hakijaa koskevat verovelkatiedot, arvonlisäverovelvollisuutta koskevat tiedot sekä muut tarvittavat toiselta viranomaiselta saatavat tiedot, joilla voi olla vaikutusta rahoituksen myöntämiseen. Yhteishankkeessa tarkastusoikeus koskee kaikkia hakijoita ja tuen siirto –menettelyssä hakijan lisäksi kaikkia tuen siirronsaajia.

#### **Päiväys ja hakijaorganisaation sähköinen allekirjoitus**

27.4.2018

LÄTTI-HYVÖNEN SIRPA ANITTA  
strategiajohtaja

(Allekirjoitettu sähköisesti vahvalla Katso-tunnistautumisella)

Hankkeen nimi: Tarjoomo

**Hakijan (pää toteuttajan) taustalomake**

Hakijan (pää toteuttajan) nimi Kuopion kaupunki	Y-tunnus 0171450-7	Organisaatiotyyppi Kunta
Organisaatiotyypin mukainen omarahoitusosuuden laji Kuntarahoitus		
Jakeluosoite Tulliportinkatu 37 E	Postinumero 70110	Postitoimipaikka KUOPIO
Hakijan (pää toteuttajan) yhteyshenkilö Jokinen Hanna	Yhteyshenkilön puhelinnumero 044 7183303	Yhteyshenkilön sähköpostiosoite hanna.jokinen@kuopio.fi

**1 Tarve, tavoitteet ja toteuttajan rooli**

Hankkeen nimi: Tarjoomo

Mihin tarpeeseen tai ongelmaan hankkeella haetaan ratkaisua? Mitkä ovat hankkeen tavoitteet ja uutuus- tai lisäarvo?

Hankkeen lähtökohtana on tunnistettu tarve toiminnalle, joka edistää alueen palveluntuottajien ja palveluiden parempaa näkyvyyttä ja saavutettavuutta kuluttajalle ja on tukena myös viranomaisten asiakasneuvonnassa ja palveluohjauksessa. Kuntasektorin viranomaisen antamassa palveluohjauksessa on haasteita löytää palveluntuottajia hyvin vaihtelevasta toimijakentästä. Yritykset ja palvelut ovat esillä hyvin eritasoisesti, eivätkä kuluttaja tai palveluohjaaja välttämättä löydä kaikkia palveluntuottajia tai heille ei muodostu selkeää kuvaa yrityksen tuottamista palvelukokonaisuuksista. Myös alueen yritykset ovat ilmaisseet tarpeen rakenteelle, joka kokoaa yhteen alueen palveluntuottajat ja palvelut. Hankkeen tarpeena nähdään myös verkostomaisen yhteistyön tiivistäminen alueen eri toimijoiden kanssa ja yhteisten pelisääntöjen luominen toiminnalle, joka edesauttaa kaikkien palveluntuottajien tasavertaista mahdollisuutta osallistua palvelutuotantoon. Verkostomainen yhteiskehittämisen toimintatapa nähdään myös tavaksi luoda uusia tuote- ja palveluinnovaatioita markkinoille. Uusien palvelutuotteiden syntyminen markkinoille lisää yritysten elinvoimaisuutta ja voi vaikuttaa kuluttajien kulutustottumusten muutokseen sekä ikäihmisten kotona asumisen tukemiseen.

Hankkeen uutuus- ja lisäarvo: Hankkeessa rakennetaan uudenlaista verkostomaista toimintamallia ja yhteistoimintatapaa, joka yhdistää alueen toimijoita (kuntatoimija, oppilaitos, alueen hyvinvointi- ja palvelualan yrittäjät, yhdistys- ja järjestötoimijat). Yhteistoimintamalli edistää alueen toimijoiden yhteistyötä ja kumppanuutta ja voi edesauttaa uusien tuote- ja palveluinnovaatioiden syntymistä.

Hankkeen yhtenä tavoitteena on luoda uudenlaisia palveluinnovaatioita ja luoda malli innovaatiotoiminnalle yhdessä hankkeen toimijaverkoston kanssa (TP2). Tarjoomon toiminta nähdään jatkossa yhtenä osa-kokonaisuutena alueellisessa kehittämistoiminnassa, johon kuuluvat mm. health lab-palvelut sekä living lab-palvelut.

Tarjoomo -ekosysteemi luo yhtisen "markkinapaikan" alueelle ja lisää palveluntuottajien näkyvyyttä, joka edistää alueen yritysten elinvoimaisuutta ja auttaa kuluttajaa löytämään palveluita kattavammin samasta paikasta. Palveluntuottajat pääsevät osallistumaan toimintamallien ja yhteisten pelisääntöjen mallintamiseen, joka lisää yhteistyötä ja kumppanuutta alueen toimijoiden kesken.

Kun palvelut ovat kattavasti samassa paikassa esillä, on jokaisella palveluntuottajalla samanarvoinen mahdollisuus palveluiden markkinointiin ja myyntiin ja palveluiden löytäminen on kuluttajalle helpompaa. Myös viranomaistoimija pystyy antamaan laadukkaampaa palveluohjausta asiakkaalle.

Kuopion kaupunki on hankkeen päätoteuttaja ja vastaa hankkeen etenemisestä sekä tavoitteiden saavuttamisesta. Päätoteuttaja vastaa hankkeen aikana TP 1:n, TP 3:n ja TP4:n koordinoinnista ja hankkeen kokonaiskoordinoinnista.

Savonia-ammattikorkeakoulu vastaa osatoteuttajana pääosin TP2:n toteuttamisesta, mutta voi osallistua myös tarpeen mukaan työpajatyöskeltelyyn muiden työpakettien osalta. Savonia tuottaa hankkeelle asiantuntijaosaamista palvelumuotoilun, innovaatiotoiminnan sekä liiketoiminnan kehittämisen osalta. Viretorin ja yritystiimin työpanosta hyödynnetään hankkeessa.

## 2 Toteutus ja tulokset

Hankkeen nimi: Tarjoomo

Mitkä ovat hankkeet konkreettiset toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi? Mitä tuloksia hankkeella saadaan aikaan?

Projektin tavoitteena on mallintaa uudenlainen verkostomainen ekosysteemi ja toimintatapa, joka kokoaa yhteen julkisia toimijoita, hyvinvointi- ja palvelualan yrityksiä, oppilaitoksia, yhdistyksiä sekä järjestötoimijoita. Hankkeen toimesta koottu toimijaverkosto mallintaa yhteistyössä Tarjoomon ekosysteemin toimintaa, siihen liittyviä rooleja, pelisääntöjä sekä sähköisen palveluvalikon muotoa ja palveluvalikkoon pääsyn kriteereitä. Samalla projektin aikana mallinnetaan Tarjoomon hallinnollisia toimintoja, kuten Tarjoomon rahoitusmalli sekä selvitetään palveluvalikon ylläpitoon keskeisesti liittyviä asioita, kuten esimerkiksi viestintään ja kuluttajakokemukseen liittyviä toimintamalleja.

Projektin yhtenä tavoitteena on rakentaa uudenlaisia tulevaisuuden toimintatapoja ja mallintaa palveluinnovaatioiden ja uudenlaisten tuotteiden kehittämisen toimintamalli. Palveluinnovaatioita voi syntyä muun muassa oppilaitos-, järjestö- tai yritysyritysteistyön tuloksena tai asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen kautta. Työpaketissa 2 on kuvattu kolme erilaista mallia, joita hankkeen aikana kokeillaan ja mallinnetaan kokeilujen pohjalta.

Tavoitteisiin edetään seuraavien toimenpidekokonaisuuksien kautta:

TP1: Toimijaverkoston rakentamien ja Tarjoomo -toiminnan mallintaminen (Kuopion kaupunki)

TP2: Palveluinnovaatioiden kehittämisen toimintamallien rakentaminen (Savonia-ammattikorkeakoulu)

TP3: Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinnan ja viestintämallien mallintaminen (Kuopion kaupunki)

TP4: Projektin johtaminen (Kuopion kaupunki)

Konkreettiset toimenpiteet hankkeen aikana:

TP1

Toimijaverkoston rakentamien ja Tarjoomo -toiminnan mallintaminen

Kuvaus: Työpaketissa muodostetaan Pohjois-Savon alueelle n. 30 toimijan toimijaverkosto. Määritetään verkoston pelisäännöt ja toimijoiden roolit ja yhteistyössä toimijaverkoston kanssa mallinnetaan palveluvalikkoon pääsyn kriteerit sekä Tarjoomo -toiminnan kokonaismalli

Työmäärä: 10 htkk

Vastuuhenkilö: XX (Kuopion kaupunki)

Tulos: Toimijaverkosto ja Tarjoomon toiminnan kokonaismalli

TP2

Palveluinnovaatioiden kehittämisen toimintamallien rakentaminen

Kuvaus: Kehitetään toimijaverkoston kanssa yhteistyössä uusien palveluiden kehittämisen toimintamallit. Mallinnetaan kolme eri rakennetta/mallia:

1) Arjen päivittäinen kehittäminen ja sen toimintakonsepti (3 kokeilua).



Hankkeen nimi: Tarjoomo

2) Uuden palvelutarpeen mallintaminen palveluksi (3 kokeilua)  
3) Toimintamalli kansalaislähtöisten innovaatioiden (tarvelähtöisesti) kehittämiseen.  
Tässä hyödynnetään Savonian Viretoria ja Y-tiimiä.  
Työmäärä: 10 htkk  
Vastuuhenkilö: XX (Savonia)  
Tulos: Palveluiden toimintamallit

## TP3

Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinnan ja viestintämallien mallintaminen  
Kuvaus: Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinta ja viestintämallien suunnittelu (yhteinen ilme, kuluttajapalautteen antamisen mallit, jne.) yhdessä toimijaverkoston kanssa  
Työmäärä: 10 htkk  
Vastuuhenkilö: XX (Kuopion kaupunki)  
Tulos: Hallinta- ja viestintämallit

## TP4 Projektin johtaminen

Kuvaus: Projektin koordinointi ja raportointi pitäen sisällä:

- Sopimukset
- Projektikokoukset
- Projektin raportoinnit
- Projektin työpajat
- Projektin tiedotus
- Projektitoimijoiden projektituki
- Projektin etenemisen seuranta
- Projektin riskien seuranta

Työmäärä: 3 htkk

Vastuuhenkilö: XX (Kuopion kaupunki)

Tulos: Projektin koordinointi, sopimukset, kokoukset, raportit ja projektin tiedotus. Mahdolliset yhteiset ja avoimet työpajat.

Tarkennukset toimenpidekokonaisuuksiin:

## TP1

Toimijaverkoston rakentamien ja Tarjoomo- toiminnan mallintaminen

Muodostetaan toimijaverkosto Kuopion alueelle, jossa toimii vähintään 20-40 toimijaa. Toimijat voivat osallistua haluamiinsa teemoitettuihin työpajoihin, joissa yritykset ja kolmannen sektorin toimijat pääsevät yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen mallintamaan alla olevia kokonaisuuksia:

Hankkeen nimi: Tarjoomo

- Toimijaverkoston pelisäännöt ja toimijoiden roolit
- Tarjoomon kokonaismallin ns. ekosysteemin mallintaminen
- Tarjoomon ansaintamalli/rahoitusmalli/hallinnointi
- Tarjoomoon liittyvä lainaamo/show room ja matalan kynnyksen asiakasohjaus
- Palveluvalikon valintaan liittyvä selvitystyö sen hallinnointi, sekä sen sähköinen muoto ja ylläpito
- Palveluvalikkoon pääsyn kriteerit
- Palveluvalikon laadun seuranta

Tarjoomon toiminnan suunnittelua ohjaa kansallinen kehitystyö (esimerkiksi suomi.fi)

Tarjoomon toiminnan suunnittelussa huomioidaan muu paikallinen ja valtakunnallinen kehitystyö, jossa on yhtymäkohtia Tarjoomon toimintaan

TP2

Palveluinnovaatioiden kehittämisen toimintamallien rakentaminen

Kehitetään toimijaverkoston kanssa yhteistyössä uusien palveluiden kehittämisen toimintamallit. Tarjoomon toiminta on osa laajempaa innovaatioiden kehittämisen toimintamallia. Toimijat voivat osallistua haluamiinsa teemoitettuihin työpajoihin, joissa yritykset ja kolmannen sektorin toimijat pääsevät mallintamaan alla olevia kokonaisuuksia:

Mallinnetaan kolme eri rakennetta/mallia:

1) Arjen päivittäinen kehittäminen palveluohjauksen näkökulmasta

Arjessa selviytymisen jatkuva tukeminen/kehittäminen ja sen toimintakonsepti (3 kokeilua/pilottia). Tarjoomon rooli julkisen toimijan palveluinnovaation kehittämisen tukena.

2) Uuden palvelutarpeen kehittäminen palveluksi toimijaverkoston toimijoiden kanssa yhteistyössä (3 kokeilua/pilottia)

Asiantuntija-apu, jonka Tarjoomo mahdollistaa, kun syntyy uusia palvelutarpeita. Määrittäminen, kuinka uusia palveluinnovaatioita lähdetään kehittämään yhdessä yrityksen tai järjestön kanssa. Innovaatioprosessin osana toimiminen (Kuva1.)

3) Toimintamalli kansalaislähtöisten innovaatioiden kehittämiseen (3 kokeilua/pilottia)

Tarjoomon rooli ja toimintamalli, kun palvelutarve tulee asiakkaalta.

Yhteistyössä Savonian Viretori ja Yritystiimi.

TP3

Tarjoomon Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinnan ja viestintämallien mallintaminen

Toimijat voivat osallistua haluamiinsa teemoitettuihin työpajoihin, joissa yritykset ja kolmannen sektorin toimijat pääsevät mallintamaan alla olevia kokonaisuuksia:

Hankkeen nimi: Tarjoomo

- Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinta ja
- viestintämallien suunnittelu (yhteinen ilme, markkinointi, kuluttajapalautteen antamisen mallit, jne.) määritetään yhdessä toimijaverkoston kanssa

#### Toimenpidekokonaisuus 1

Toimijaverkoston rakentaminen ja Tarjoomo -toiminnan mallintaminen

Tämän projektin tuloksena syntyy alueellinen toimijaverkosto joukosta hyvinvointi- ja palvelualan yrityksiä, oppilaitoksia, yhdistyksiä sekä järjestöjä. Nämä toimijat yhdessä projektiryhmän kanssa mallintavat Tarjoomon ekosysteemin toimintamallit, sen pelisäännöt ja palveluvalikkoon pääsyn kriteerit.

Tavoitteena on löytää toimijaverkostoon monenlaisia toimijoita, jotta voimme saada laajan näkökulman toiminnan kehittämistä myös yritysten, yhdistysten ja järjestöjen näkökulmasta. Toimijaverkostoon haetaan osallistujia koko kaupungin laajalta alueelta, jotta saadaan näkemystä myös mahdollisista alueellisista eroista. Samalla tiivistämme nykyistä yhteistyötämme ja rakennamme uudenlaista yhteistyömallia monen eri toimijan kanssa.

Tuloksena toimenpidekokonaisuudesta syntyy toimijaverkosto, jossa on vähintään 20-40 toimijaa, joka yhteistyössä mallintaa alla olevat rakenteet Tarjoomon toiminnalle.

Toimijaverkosto on yhdessä mallintanut:

- Tarjoomon ekosysteemin kokonaismallin
- Toimijaverkoston pelisäännöt ja toimijoiden roolit
- Tarjoomon ansaintamalli/rahoitusmalli/hallinnointi
- Tarjoomoon liittyvä lainaamo/show room ja matalan kynnyksen asiakasohjaus
- Palveluvalikon hallinnointi, sekä sen sähköinen muoto ja ylläpito
- Palveluvalikkoon pääsyn kriteerit
- Palveluvalikon laadun seuranta

Lisäksi toimijaverkosto selvittää alustavasti palveluvalikon sähköistä muotoa sekä siihen läheisesti liittyviä asioita, kuten ylläpitoon liittyvät asiat. Tuloksia hyödynnetään Tarjoomon käyttöönottoaiheessa.

Tarjoomon ansaintamalli/rahoitusmalli määrittää, miten toimijaverkoston toiminta jatkossa organisoi-tuu ja miten Tarjoomon hallinnointi tapahtuu hankkeen päätyttyä.

#### Toimenpidekokonaisuus 2

Palveluinnovaatioiden kehittämisen toimintamallin rakentaminen

Tämän projektin tuloksena syntyy kolme toimintamallia uusien palveluinnovaatioiden kehittämiseen.

- Arjen päivittäinen kehittäminen palveluohjauksen näkökulmasta
- Uuden palvelutarpeen kehittäminen palveluksi toimijaverkoston toimijoiden kanssa yhteistyössä
- Toimintamalli kansalaislähtöisten innovaatioiden kehittämiseen

Hankkeen nimi: Tarjoomo

Projektin aikana mallinnetaan kolmen erilaisen palveluinnovaatiopolun toimintaa ja kokeillaan niiden toimivuutta käytännössä. Kokeilujen tuloksena saamme tietoa ja osaamista yhteistyöstä erilaisten toimijoiden kanssa sekä tuntumaa toimivista käytännöistä. Kokeilut toimivat mallinnuksen tukena.

Arjen palveluohjaustyössä ei aina löydy sopivaa palvelua asiakkaan tarpeeseen. Mallinnetaan kolmen kokeilun avulla, miten palveluohjaaja voi työssään innovatiivisesti etsiä ratkaisua asiakkaan tarpeeseen. Tuloksena syntyy malli Tarjoomon roolista palveluohjauksen työn tukena.

Palveluntuottajat, esimerkiksi yritykset voivat tuoda Tarjoomoon uusia palvelu- tai tuoteinnovaatioita. Tuloksena syntyy malli Tarjoomon roolista palvelu- tai tuoteinnovaation kehittämispolussa, joka on osa laajempaa kokonaisuutta (Liite 3.)

Kansalaislähtöinen kehittämisen mallintaminen. Hankkeen tuloksena syntyy toimintamalli Tarjoomon roolista, kun palvelutarve tulee asiakkaalta.

Toimenpidekokonaisuus 3

Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinnan ja viestintämallien mallintaminen

Tarjoomon yksi osa-alue toimii valmistuessaan alueen asukkaiden sähköisenä viestintäkanavana ja hakupalveluna, mistä asiakkaat voivat etsiä tarvitsemiaan palveluja itsenäisesti sekä antaa palautetta toimijaverkoston palveluntuottajista. Palveluvalikon sähköistä muotoa selvitetään hankkeen aikana, mutta sähköistä työkalua ei oteta vielä käyttöön. Hankkeen tavoitteena on tehdä esiselvitystyötä ja määrittelyä palveluvalikkoon liittyvään viestintään ja palautteenannon tapoihin.

Tuloksena syntyy:

- Palveluvalikon kuluttajakokemuksen hallinnan malli
- viestinnän kokonaisuuden malli (yhteinen ilme, markkinointi, kuluttajapalautteen antamisen mallit, jne.)

Projektin päätyttyä Tarjoomo -toiminta on mallinnettu kokonaisuudessaan. Projektin tulokset vaikuttavat merkittävästi käyttöönoton ja toiminnan vakiinnuttamisen suunnitteluun. Projektin päätösvaiheessa koostetaan yhteenvetoraportti ja etenemisen suunnitelma, määritellään seurantajakso sekä käyttöönottoon liittyvät kustannukset. Raporttiin laaditaan ehdotus Tarjoomon ekosysteemin hallinnollisesta muodosta sekä rahoitusmallista. Projektin aikana tehdään myös selvitystyötä palveluvalikon sähköisen työkalun valintaan liittyen, josta koostetaan raportti ja ehdotus etenemisestä. Hankkeen aikana ei tehdä valintaa sähköisen työkalun valinnasta.

Projektin päätyttyä käytettävissä on myös kolme erilaista mallia palveluinnovaatioiden kehittämismallia. Tarjoomo -kokonaisuus linkittyy yhdeksi osaksi Kuopion innovaatiotoiminnan mallia (liite 3.).

## De minimis -tuki-ilmoitus

**1 Harjoittaako hankkeen hakija hankkeessa taloudellista toimintaa, jossa on kyse tavaroiden tai palvelujen tarjoamisesta tietyillä markkinoilla?**

Kyllä  Ei

**2 Osallistuuko hankkeen toimenpiteisiin hyödynsaajina taloudellista toimintaa harjoittavia organisaatioita?**

Kyllä  Ei

Hankkeen nimi: Tarjoomo

## Hankkeen kustannusarvio

### Kustannusmalli

- Flat rate 24 % palkkakustannuksista
- Flat rate 15 % palkkakustannuksista
- Kertakorvaus (lump sum)
- Kaikki kirjanpidon kustannukset ilmoitetaan tosiasiallisesti aiheutuvien kustannusten mukaan

### Hankkeen kustannukset

- Arvonlisävero jää hakijan lopulliseksi kustannukseksi. Ilmoitettaviin kustannuksiin sisältyy alv.
- Arvonlisävero ei jää hakijan lopulliseksi kustannukseksi. Kustannukset on ilmoitettu verottomina.

### 1 Palkkakustannukset

Tehtävä	Kokoaikainen/ osa-aikainen	Henkilötyökk	2018	2019	Yhteensä
Projektipäällikkö	Kokoaikainen	18	25 624	51 262	76 886
Projektityöntekijä	Kokoaikainen	18	20 624	41 261	61 885
<b>1Yhteensä</b>		<b>36</b>	<b>46 248</b>	<b>92 523</b>	<b>138 771</b>

#### Kustannusten perustelut

Projektipäällikkö: vastaa hankkeen johtamisesta, koordinoinnista ja sisällöllisestä toteuttamisesta, aikatauluista sekä raportoinnista. Projektipäällikkö työskentelee hankkeelle 100%:sti.

Projektityöntekijä: vastaa projektipäällikön alaisena hankkeen koordinoinnista ja sisällöllisestä toteuttamisesta. Projektityöntekijä osallistuu työpajatoimintaan sekä osallistuu toimijaverkoston rakentamiseen. Projektityöntekijä työskentelee hankkeelle 100%:sti.

Palkkakustannusten määrä vastaa Kuopion kaupungin asiantuntijoiden yleistä palkkatasoa.

### 2 Ostopalvelut

Kustannus	2018	2019	Yhteensä
Asiantuntijakustannus: Toimijaverkoston koulutustilaisuudet (kaksi tilaisuutta)	0	5 000	5 000
Asiantuntijakustannus: Tarjoomon ansaintamallin rakentamiseen	5 000	10 000	15 000
Asiantuntijatyö liittyen Tarjoomon viestintään, markkinointiin ja brändäykseen. Esimerkiksi mainostoimistosta ostettava työ.	4 000	6 000	10 000
Hankkeen aikainen viestintä ja markkinointi. Esimerkiksi ostettu mainostila.	1 000	1 000	2 000
<b>2 Yhteensä</b>	<b>10 000</b>	<b>22 000</b>	<b>32 000</b>

Hankkeen nimi: Tarjoomo

Kustannusten perustelut

Hankkeen aikana kootulle toimijaverkostolle järjestetään tarpeen mukaista koulutusta vuoden 2019 aikana liittyen Tarjoomon toiminnan mallintamiseen.

Hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan asiantuntijoita työpajatyöskentelyn tueksi. Asiantuntijat voivat ohjata työpajojen työskentelyä. Erityisasiantuntijuutta tarvitaan mm. ansaintamallin rakentamiseen, Tarjoomon kokonaisuuden markkinointiin, viestintään sekä brändäykseen.

Hankkeen aikana haetaan alueen palveluntuottajia toimijaverkoston mm. mainonnan avulla.

### 3 Kone- ja laitehankinnat

Kustannus	2018	2019	Yhteensä
<b>3 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Kustannusten perustelut

### 4 Rakennukset ja maa-alueet

Kustannus	2018	2019	Yhteensä
<b>4 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Kustannusten perustelut

### 5 Muut kustannukset

Kustannus	2018	2019	Yhteensä
<b>5 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Kustannusten perustelut

### 6 Flat rate

Kerroin	2018	2019	Yhteensä
24.00 %	11 100	22 206	33 306
<b>6 Yhteensä</b>	<b>11 100</b>	<b>22 206</b>	<b>33 306</b>

Hankkeen nimi: Tarjoomo

**1 - 6 Hankkeen kustannukset**

	2018	2019	Yhteensä
<b>1 - 6 Yhteensä</b>	<b>67 348</b>	<b>136 729</b>	<b>204 077</b>

**7 Tulot**

Tulot	2018	2019	Yhteensä
<b>7 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Nettokustannukset yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>Yhteensä</b>	<b>67 348</b>	<b>136 729</b>	<b>204 077</b>

**Hankkeen rahoitussuunnitelma**

Rahoitus hankkeen kustannuksiin

**1 Haettava EAKR- ja valtion rahoitus**

	2018	2019	Yhteensä
<b>1 Yhteensä</b>	<b>47 144</b>	<b>95 710</b>	<b>142 854</b>

**2 Kuntien rahoitus****2.1 Kuntien rahoitus, tuensaajan omarahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
Kuntien rahoitus: Tuensaajan omarahoitus	20 204	41 019	61 223
<b>2.1 Yhteensä</b>	<b>20 204</b>	<b>41 019</b>	<b>61 223</b>

**2.2 Kuntien rahoitus, ulkopuolinen rahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
<b>2.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**2.1 - 2.2 Kuntien rahoitus yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>2.1 - 2.2 Yhteensä</b>	<b>20 204</b>	<b>41 019</b>	<b>61 223</b>

Hankkeen nimi: Tarjoomo

**3 Muu julkinen rahoitus****3.1 Muu julkinen rahoitus, tuensaajan omarahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
Muu julkinen rahoitus: Tuensaajan omarahoitus			0
<b>3.1 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**3.2 Muu julkinen rahoitus, ulkopuolinen rahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
<b>3.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**3.1 - 3.2 Muu julkinen rahoitus yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>3.1 - 3.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**4 Yksityinen rahoitus****4.1 Yksityinen rahoitus, tuensaajan omarahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
Yksityinen rahoitus: Tuensaajan omarahoitus			0
<b>4.1 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**4.2 Yksityinen rahoitus, ulkopuolinen rahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
<b>4.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**4.1 - 4.2 Yksityinen rahoitus yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>4.1 - 4.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**1 - 4 Rahoitus hankkeen kustannuksiin yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>1 - 4 Yhteensä</b>	<b>67 348</b>	<b>136 729</b>	<b>204 077</b>





Hankkeen nimi: Tarjoomo

## Hakijan (osatoteuttajan) taustalomake

Hakijan (osatoteuttajan) nimi Savonia-ammattikorkeakoulu Oy	Y-tunnus 2629463-3	Organisaatiotyyppi Ammattikorkeakoulu
Organisaatiotyypin mukainen omarahoitusosuuden laji Kuntarahoitus		
Jakeluosoite PL6	Postinumero 70201	Postitoimipaikka Kuopio
Hakijan (osatoteuttajan) yhteyshenkilö Jukka-Pekka Skön	Yhteyshenkilön puhelinnumero 0447856545	Yhteyshenkilön sähköpostiosoite jukka-pekka.skon@savonia.fi

### 1 Tarve, tavoitteet ja toteuttajan rooli

Mihin tarpeeseen tai ongelmaan hankkeella haetaan ratkaisua? Mitkä ovat hankkeen tavoitteet ja uutuus- tai lisäarvo?

Kehitetään toimijaverkoston kanssa yhteistyössä uusien palveluiden kehittämisen toimintamallit. Mallinnetaan kolme eri rakennetta/mallia:

- 1) Arjen päivittäinen kehittäminen ja sen toimintakonsepti (3 kokeilua).
- 2) Uuden palvelutarpeen mallintaminen palveluksi (3 kokeilua)
- 3) Toimintamalli kansalaislähtöisten innovaatioiden (tarvelähtöisesti) kehittämiseen.

Hankkeessa voidaan yhdistää muotoiluosaaminen, liiketoimintaosaaminen, sosiaali- ja terveysala sekä tekniikka vahvasti toisiinsa. Tähän toimintaan yhdistyy vahvasti myös yrittäjyys ja innovaatiotoiminta. Muotoiluajattelu (design thinking) on yläkäsite joka rakentuu käyttäjälähtöisyyden, tuote- ja palvelukehitysprosessin ja organisaatioiden pro-aktiivisten toimintatapojen ympärille. Muotoiluajattelun avulla yhdistellään eri alueiden osaamista ja luodaan uudenlaista sisältöä ja kilpailukykyä. Muotoiluajattelu pitää sisällään niin perinteisen tuotemuotoilun kuin muotoilun menetelmiä palvelukehityksessä käyttävän palvelumuotoilun.

Asiakaskokemus on palveluliiketoiminnan kriittisin kilpailutekijä. Hyvä asiakaskokemus syntyy todellisten asiakkaiden tarpeiden ymmärtämisestä ja niihin vastaamisesta. Palvelumuotoilu on päivän sana palveluiden kehittämisessä. Se auttaa kehittämään toimintaa asiakkaan silmin.

### 2 Toteutus ja tulokset

Hankkeen nimi: Tarjoomo

Mitkä ovat hankkeet konkreettiset toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi? Mitä tuloksia hankkeella saadaan aikaan?

Palveluinnovaatioiden kehittämisen toimintamallien rakentaminen

Kehitetään toimijaverkoston kanssa yhteistyössä uusien palveluiden kehittämisen toimintamallit. Tarjoomon toiminta on osa laajempaa innovaatioiden kehittämisen toimintamallia. Kehitystyössä käytetään luovia ja innovatiivisia menetelmiä (joukkoistaminen, yhteissuunnittelu, palvelumuotoilu), joiden avulla voidaan mallintaa uusia, kompleksisia, nopeasti muuttuvia ja keskinäisriippuvuuksia täynnä olevia ongelmia. Tavoitteena on päästä ongelman / kehittämishaasteen ytimeen ja saada aikaan pysyviä ratkaisuja. Yritysten ja julkisen sektorin on kyettävä luomaan asiakkaalleen enemmän arvoa ja sitä kautta arvonantoa yhteiskunnalle.

Savonian asiantuntijat toteuttavat työpaketin kolmessa teemassa palvelumuotoilukokonaisuuden yhdessä toimijaverkoston kanssa (työpajat). Palvelumuotoilu on tapa tuotteistaa asiakaslähtöisiä palveluja. Se tarjoaa systemaattisen toimintamallin ja työkalut palveluiden ja palveluliiketoiminnan innovointiin ja asiakasarvon kasvattamiseen. Palvelumuotoilussa yhdistyvät luova ajattelu ja kyky jalostaa tietoa liiketoiminnan ja asiakkaan hyödyksi. Abstrakti palveluprosessi saa visuaalisen ja konkretisoidun muodon, johon sidosryhmien edustajat voivat ottaa prosessin aikana kantaa.

Työpaketin palvelumalleista laaditaan palvelun blueprintit, jonka avulla visuaalistetaan kokonaispalvelu asiakkaan ja palvelun tuottajan/toteuttajan näkökulmista. Se sisältää käyttäjän palvelupolut, -tuokiot ja kontaktipisteet (palvelun näyttäjä) sekä palveluntuottajan prosessit (palvelun takahuone).

## De minimis -tuki-ilmoitus

**1 Harjoittaako hankkeen hakija hankkeessa taloudellista toimintaa, jossa on kyse tavaroiden tai palvelujen tarjoamisesta tietyillä markkinoilla?**

Kyllä  Ei

## Hankkeen kustannusarvio

### Kustannusmalli

- Flat rate 24 % palkkakustannuksista  
 Flat rate 15 % palkkakustannuksista  
 Kertakorvaus (lump sum)  
 Kaikki kirjanpidon kustannukset ilmoitetaan tosiasiallisesti aiheutuvien kustannusten mukaan

### Hankkeen kustannukset

- Arvonlisävero jää hakijan lopulliseksi kustannukseksi. Ilmoitettaviin kustannuksiin sisältyy alv.  
 Arvonlisävero ei jää hakijan lopulliseksi kustannukseksi. Kustannukset on ilmoitettu verottomina.

Hankkeen nimi: Tarjoomo

**1 Palkkakustannukset**

Tehtävä	Kokoaikainen/ osa-aikainen	Henkilötyökk	2018	2019	Yhteensä
Palvelumuotoilu-asiantuntija	Osa-aikainen	2	2 800	8 400	11 200
Asiantuntija hyvinvointiteknologia	Osa-aikainen	9	18 060	36 120	54 180
Liiketoiminta-asiantuntija	Osa-aikainen	3	5 600	11 200	16 800
Fasilitoija ja visualisoija	Osa-aikainen	2	2 800	8 400	11 200
<b>1Yhteensä</b>		<b>16</b>	<b>29 260</b>	<b>64 120</b>	<b>93 380</b>

Kustannusten perustelut

Palvelumuotoiluasiantuntija tuottaa asiaskaslähtöisiä palvelumalleja erityisesti TP 2 osalta.

Hyvinvointiteknologian asiantuntija hallinnoi Savonian osuutta ja tuo asiantuntemuksensa tarjoomo-toimintamallille teknologian ja käyttäjien näkökulmasta.

Liiketoiminta-asiantuntija osallistuu toiminta- ja ansaintamallien kehittämiseen

Fasilitoija ja visualisoija on työpajojen vetäjä. Konkretisoi tuotokset visuaaliseen ja jaettavaan muotoon.

**2 Ostopalvelut**

Kustannus	2018	2019	Yhteensä
<b>2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Kustannusten perustelut

**3 Kone- ja laitehankinnat**

Kustannus	2018	2019	Yhteensä
<b>3 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Kustannusten perustelut

**4 Rakennukset ja maa-alueet**

Kustannus	2018	2019	Yhteensä
<b>4 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Hankkeen nimi: Tarjoomo

Kustannusten perustelut
-------------------------

**5 Muut kustannukset**

Kustannus	2018	2019	Yhteensä
<b>5 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Kustannusten perustelut
-------------------------

**6 Flat rate**

Kerroin	2018	2019	Yhteensä
24.00 %	7 023	15 389	22 412
<b>6 Yhteensä</b>	<b>7 023</b>	<b>15 389</b>	<b>22 412</b>

**1 - 6 Hankkeen kustannukset**

	2018	2019	Yhteensä
<b>1 - 6 Yhteensä</b>	<b>36 283</b>	<b>79 509</b>	<b>115 792</b>

**7 Tulot**

Tulot	2018	2019	Yhteensä
<b>7 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Nettokustannukset yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>Yhteensä</b>	<b>36 283</b>	<b>79 509</b>	<b>115 792</b>

**Hankkeen rahoitussuunnitelma**

Rahoitus hankkeen kustannuksiin

**1 Haettava EAKR- ja valtion rahoitus**

	2018	2019	Yhteensä
<b>1 Yhteensä</b>	<b>25 398</b>	<b>55 656</b>	<b>81 054</b>

**2 Kuntien rahoitus****2.1 Kuntien rahoitus, tuensaajan omarahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
Kuntien rahoitus: Tuensaajan omarahoitus	10 885	23 853	34 738
<b>2.1 Yhteensä</b>	<b>10 885</b>	<b>23 853</b>	<b>34 738</b>

**2.2 Kuntien rahoitus, ulkopuolinen rahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
<b>2.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**2.1 - 2.2 Kuntien rahoitus yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>2.1 - 2.2 Yhteensä</b>	<b>10 885</b>	<b>23 853</b>	<b>34 738</b>

**3 Muu julkinen rahoitus****3.1 Muu julkinen rahoitus, tuensaajan omarahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
Muu julkinen rahoitus: Tuensaajan omarahoitus			0
<b>3.1 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**3.2 Muu julkinen rahoitus, ulkopuolinen rahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
<b>3.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**3.1 - 3.2 Muu julkinen rahoitus yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>3.1 - 3.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**4 Yksityinen rahoitus**

Hankkeen nimi: Tarjoomo

**4.1 Yksityinen rahoitus, tuensaajan omarahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
Yksityinen rahoitus: Tuensaajan omarahoitus			0
<b>4.1 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**4.2 Yksityinen rahoitus, ulkopuolinen rahoitus**

Rahoitus	2018	2019	Yhteensä
<b>4.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**4.1 - 4.2 Yksityinen rahoitus yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>4.1 - 4.2 Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**1 - 4 Rahoitus hankkeen kustannuksiin yhteensä**

	2018	2019	Yhteensä
<b>1 - 4 Yhteensä</b>	<b>36 283</b>	<b>79 509</b>	<b>115 792</b>