Hyvinvointialan Metaversumipalvelut
LUT University · University of Eastern Finland · LAB University of Applied Sciences · Savonia · Euroopan unionin osarahoittama · Elinvoimakeskus

Innovointicase-raportti

# Erityislapsiperheiden hyvinvoinnin parantaminen pelitapahtumalla

Erno Salmela (LUT-yliopisto) 9.11.2026

## Lukijalle

Raportti tarkastelee keväällä 2026 erityislapsiperheille pilotoitua saavutettavaa pelitapahtumaa ja sen mahdollista kehittämistä toistuvaksi, taloudellisesti kestäväksi palveluksi. Pilotin havainnot koskevat tätä kohderyhmää. Toimintatapojen soveltaminen muihin asiakasryhmiin ja jatkuvaan käyttöön edellyttää erillistä testausta.

Raportissa palvelutalo tarkoittaa organisaatiota, jonka asiakkaille pelitoimintaa järjestetään. Se voi ostaa palvelun ulkopuoliselta toimijalta, tuottaa sen itse tai toteuttaa sen yhdessä kumppanin kanssa. Ulkopuolinen palveluntarjoaja myy palvelutalolle kokonaisen tapahtuman tai rajatun osapalvelun.

Raportissa erotetaan pilotissa tehdyt havainnot, jatkokehityksen oletukset ja myöhemmin todennettava liiketoimintapotentiaali. Taloudellinen tarkastelu esittää arviointiperiaatteita, ei pilotissa osoitettua kannattavuutta.

## Tiivistelmä

Pilotti antoi lupaavia viitteitä pelitapahtuman toimivuudesta osallistujien näkökulmasta. Helposti omaksuttavat sisällöt, valinnanvapaus, rauhallinen ympäristö ja riittävä ohjaus tukivat osallistumista. Samalla tekniset häiriöt, laitteiden hygienia ja henkilöstön riittävyys nousivat tärkeiksi toteutustekijöiksi. Pitkän aikavälin hyvinvointivaikutuksia, maksavaa kysyntää tai taloudellista kannattavuutta pilotti ei osoittanut.

| Tuotantomalli | Kenen taloutta arvioidaan? | Ratkaiseva kysymys |
|---|---|---|
| A) Ulkopuolinen palveluntarjoaja | Ulkopuolisen palveluntarjoajan liiketoiminta | Saako toteutuksia myytyä hinnalla, joka kattaa toimitukset ja kiinteät kustannukset? |
| B) Palvelutalon oma tuotanto | Palvelutalon oman toiminnan talous ja asiakashyöty | Onko oman kapasiteetin vuosikustannus perusteltu käytöllä, todellisilla säästöillä ja asiakashyödyllä? |
| C) Hybridimalli | Palvelutalon kokonaistalous; kumppanin kannattavuus erikseen | Mikä työnjako tuottaa vaaditun palvelutason tarkoituksenmukaisin kustannuksin? |

Palvelutalon jatkokehitysmahdollisuus liittyy siihen, voidaanko samoja tiloja, laitteita ja henkilöstön osaamista hyödyntää yksittäisen tapahtuman lisäksi muissa tapahtumissa, pienryhmissä ja turvalliseksi todetussa säännöllisessä toiminnassa. Mahdolliset kustannushyödyt on kuitenkin osoitettava käyttömäärien, työtuntien ja aidosti vältettyjen hankintojen avulla.

# 1. Lähtökohta: mitä pilotista tiedetään?

### 1.1 Pilotin tavoite ja rajaus

Keväällä 2026 toteutetussa pilotissa kokeiltiin virtuaalisia, digitaalisia ja analogisia toimintapisteitä erityislapsille ja heidän perheilleen. Tavoitteena oli selvittää, millaiset sisällöt, tilajärjestelyt ja ohjauskäytännöt tukevat osallistumista. Tarkasteltua tapahtumakokonaisuutta kuvasivat seuraavat suuntaa-antavat järjestelyt, joita ei kuitenkaan tule pitää yleispätevinä mitoitusvaatimuksina:

- 30–60 perhettä (osallistujamäärä riippuu perhekoosta)
- 3–4 tunnin tapahtumakokonaisuus
    - kaksi noin 1,5 tunnin osallistumisjaksoa ja porrastettu saapuminen
- 6–8 erilaista pelipistettä
- yksi digitaalisista laitteista riippumaton toimintapiste
- mahdollisuus seurata pelaamista osallistumatta itse
- mahdollisuus siirtyä rauhalliseen tilaan

Osallistujat suhtautuivat tapahtumaan ja peleihin pääosin myönteisesti. Helposti opittavat sisällöt kiinnostivat, ja osallistumistavan sai valita itse. Virtuaalitodellisuus innosti osaa osallistujista, mutta kuormitti toisia ja edellytti tavallista enemmän ohjausta. Teknisten häiriöiden ja ohjaajien riittävyyden havaittiin vaikuttavan suoraan toiminnan sujuvuuteen.

### 1.2 Mihin pilotista saatu aineisto ei vielä riitä

Pilotti ei selvittänyt maksavien tilaajien kysyntää, tapahtumien taloudellista kannattavuutta, pitkän aikavälin hyvinvointivaikutuksia eikä kaluston käyttöastetta jatkuvassa toiminnassa. Myös muiden asiakasryhmien palvelut sekä itsepalvelun turvallisuus jäivät testaamatta. Siksi raportissa esitetyt tuotantomallit ovat jatkokehitysvaihtoehtoja, eivät pilotissa todennettuja liiketoimintamalleja.

# 2. Palvelun arvo ja toteutuksen yhteiset laatuvaatimukset

Erityislapsiperheet eivät muodosta yhtenäistä kohderyhmää. Osallistujien aistiherkkyydessä, toimintakyvyssä, viestinnässä ja tuen tarpeessa on eroja. Palvelun arvo ei siksi perustu ensisijaisesti teknologian uutuuteen vaan siihen, että osallistuminen on turvallista, ennakoitavaa ja mahdollista omalla tavalla.

| Tavoiteltu hyöty | Miten se syntyy? | Miten hyötyä seurataan? |
|---|---|---|
| Osallistuminen ja toimijuus | Vapaavalintaiset tehtävät, ennakkotieto, joustava osallistuminen | Osallistumisen sujuvuus, palaute ja keskeyttämisen syyt |
| Onnistumisen kokemukset | Helposti aloitettavat, muokattavat pelit ja ohjaus | Lapsen ja läheisen palaute sekä havainnot |
| Perheen yhteinen aika | Yhdessä pelattavat sisällöt, kiireettömyys | Yhteisestä kokemuksesta annettu palaute |
| Mahdollisuus kohtaamisiin | Rauhallinen ilmapiiri, ei pakollista sosiaalista osallistumista | Perheiden kokemukset vapaaehtoisista kohtaamisista |

### 2.1 Toistettavan tapahtuman perusrakenne

Toistettavaksi kehitettävän tapahtuman perusrakenteeseen kuuluvat selkeä vastaanotto, helposti lähestyttävät pelit, vapaaehtoiset elämyssisällöt, yhteiseen tekemiseen kannustavat tehtävät, analogiset vaihtoehdot ja rauhoittumistila. Kaikkia pisteitä ei tarvitse kiertää. Saapumista voidaan porrastaa ja ohjelmasta viestiä etukäteen myös kuvallisesti. Sisällöt mukautetaan kohderyhmälle, mutta saavutettavuuden ja turvallisuuden periaatteet säilyvät.

### 2.2 Henkilöstö, teknologia ja turvallisuus

Tapahtumavastaavan, pelipisteohjaajien, teknisen tuen, vastaanoton ja rauhallisen tilan vastuista on sovittava tuotantomallista riippumatta. Alustava lähtökohta on yksi ohjaaja aktiivista pelipistettä kohti, mutta lopullinen mitoitus riippuu osallistujien tuen tarpeesta, pelisisällöistä ja turvallisuusvaatimuksista.

Laitteet, tunnukset, verkkoyhteydet, ohjelmistot ja äänentoisto testataan tapahtumapaikassa etukäteen. Häiriötilanteille tarvitaan sovitut varamenettelyt. Kasvoja tai päätä koskettavat yhteiskäyttöiset laitteet puhdistetaan käyttäjien välillä. Lisäksi arvioidaan kaatumisriskit, aistikuormitus, poistumisreitit ja yksityisyyden suoja.

## 3. Kolme tuotantomallia ja kolme erilaista taloudellista logiikkaa

Pelitapahtuma ja siitä mahdollisesti kehitettävä jatkuva toiminta voidaan järjestää kolmella tuotantomallilla. Malli määrittää, kuka tuottaa ja ostaa palvelun, vastaa kalustosta ja henkilöstöstä sekä kantaa taloudellisen riskin. Sen vuoksi liiketoimintapotentiaalia tarkastellaan aina nimetyn toimijan näkökulmasta.

**Kolmen tuotantomallin toimintalogiikka ja taloudellisen arvioinnin näkökulmat**

| Tarkasteltava asia | A Ostettu kokonaispalvelu | B Palvelutalon oma tuotanto | C Hybridimalli |
|---|---|---|---|
| **Toimintamalli** | Palvelutalo ostaa valmiin pelitapahtuman ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. | Palvelutalo järjestää tapahtumat ja mahdollisen jatkuvan pelitoiminnan itse. | Palvelutalo tuottaa osan toiminnasta itse ja ostaa täydentävät palvelut kumppanilta. |
| **Vastuut ja resurssit** | Palveluntarjoaja vastaa toteutuksesta ja tuo pääosin kaluston sekä osaamisen. | Palvelutalo vastaa suunnittelusta, toteutuksesta, kalustosta, henkilöstöstä ja ylläpidosta. | Palvelutalo vastaa perustoiminnasta; kumppani tuo esimerkiksi erikoissisällöt, lisäkaluston tai teknisen tuen. |
| **Palvelutalon kustannukset** | Palvelun ostohinta sekä palvelutalon omat järjestely- ja henkilöstökustannukset. | Kaluston hankinta tai vuokraus, lisenssit, ylläpito ja henkilöstön työaika. | Oman tuotannon kustannukset ja kumppanilta hankittavien palveluiden hinnat. |
| **Palvelutalon tavoittelema hyöty** | Laadukas tapahtuma ilman merkittäviä omia laiteinvestointeja tai pysyvää tuotanto-organisaatiota. | Sama kalusto ja osaaminen palvelevat useita asiakasryhmiä, tapahtumia ja jatkuvaa toimintaa. | Oman toiminnan jatkuvuus yhdistyy ulkopuoliseen erikoisosaamiseen ja joustavaan kapasiteettiin. |
| **Ulkopuolisen toimijan liiketoiminta** | Kokonaispalveluiden myynti useille tilaajille; kannattavuus perustuu toimitusten katteeseen ja myyntimäärään. | Ei varsinaista tapahtumapalvelun myyjää; mahdolliset laite- ja ohjelmistotoimittajat jäävät tarkastelun ulkopuolelle. | Kumppani myy sovittuja osapalveluita; kannattavuus perustuu niiden kysyntään, hinnoitteluun ja toimituskustannuksiin. |
| **Arvioinnin painopiste** | Palveluntarjoajan maksava kysyntä ja kannattavuus; palvelutalon näkökulmasta ostamisen kustannukset ja saavutettava hyöty. | Palvelutalon oman toiminnan kokonaiskustannukset, käyttöaste sekä taloudelliset ja toiminnalliset hyödyt. | Oman tuotannon ja ostopalveluiden tarkoituksenmukainen yhdistelmä sekä kumppanin osatoimitusten kannattavuus. |
| **Keskeinen riski** | Palveluntarjoajalla riittämätön kysyntä; palvelutalolla riippuvuus ulkopuolisesta toteuttajasta. | Kaluston vajaakäyttö ja henkilöstötyön ennakoitua suuremmat kustannukset. | Epäselvä työnjako, päällekkäiset kustannukset ja kumppaniriippuvuus. |

Tuotantomalleja voidaan verrata vain, jos tavoiteltu palvelukokonaisuus ja laatutaso ovat samat. Palvelutalon kustannuksia tarkasteltaessa on huomioitava ostohinnan tai investointien lisäksi kaikki oma työ, käyttömenot ja mahdolliset kumppanikulut. Pelkkä ostetun palvelun hinta ja oman kaluston hankintahinta eivät ole vertailukelpoisia. Tarkempi vertailuperiaate kuvataan luvussa 7.

## 4. Malli A: ulkopuolinen palveluntarjoaja myy tapahtumapalvelun

### 4.1 Osapuolet ja rahavirrat

Ulkopuolinen palveluntarjoaja tuotteistaa tapahtumapalvelun ja vastaa sopimuksen mukaisista sisällöistä, ohjauksesta, kalustosta, kuljetuksista ja teknisestä tuesta. Palvelutalo on tilaaja ja maksaja sekä vastaa sille erikseen sovituista tehtävistä. Perheet ovat ensisijaisesti palvelun käyttäjiä, eivät automaattisesti palveluntarjoajan maksavia asiakkaita.

Palveluntarjoajan myyntituloa ovat palvelutalon maksama sopimushinta sekä muut toteutuneet, sopimuksen perusteella palveluntarjoajalle kuuluvat maksut. Palvelutalolle sama sopimushinta on hankintakustannus. Osallistumismaksuja tai kumppanirahoitusta ei voi kirjata palveluntarjoajan tuloksi ilman perustetta niiden kohdentumiselle.

### 4.2 Palveluntarjoajan liiketoimintapotentiaali

Palveluntarjoajan liiketoimintapotentiaali perustuu riittävään toimituskohtaiseen katteeseen ja vuosittaiseen myyntimäärään. Arviointi edellyttää näyttöä maksavista tilaajista, hyväksyttävästä hinnasta sekä henkilöstön, suunnittelun, logistiikan ja kaluston todellisista kustannuksista. Yksittäisen toimituksen kate ei vielä osoita kannattavuutta, jos vuosittaiset myynti-, hallinto- ja kalustokulut jäävät kattamatta.

| Palveluntarjoajan tulot | Palveluntarjoajan kustannukset | Kannattavuuskysymys |
|---|---|---|
| Tilaajalta laskutettava tapahtumahinta | Ohjaajat, valmistelu, kalusto, matkat, tekninen tuki, puhdistus | Mitä toimituskohtaista katetta myynnistä jää? |
| Sovitut lisäpalvelut (vain toteutuneet) | Myynti, hallinto, kaluston vuosikulu, lisenssit | Kattaako vuosimyynti myös kiinteät kulut? |

### 4.3 Palvelutalon ostopäätös

Palvelutalo arvioi ostettua tapahtumaa hankinnan kokonaiskustannusten ja saavutettavan asiakashyödyn perusteella, ei palveluntarjoajan myyntikatteella. Ostaminen voi olla perusteltua etenkin silloin, kun tapahtumia on vähän, erikoiskalustolle ei löydy muuta käyttöä tai ulkopuolinen toimija pystyy toteuttamaan palvelun vaaditulla laadulla ja turvallisuudella tehokkaammin.

## 5. Malli B: palvelutalo tuottaa pelitoiminnan itse

### 5.1 Toimintamalli yhden tapahtuman jälkeen

Palvelutalo hankkii tai vuokraa tarvittavan kaluston, ylläpitää sisältöjä, kouluttaa henkilöstöä ja järjestää toiminnan itse. Suuri tapahtuma on tällöin vain yksi käyttötapa: samaa perustaa voidaan soveltaa myös pienempiin pelipäiviin, ohjattuun ryhmätoimintaan ja erikseen turvalliseksi arvioituun itsepalveluun. Sisältöjä ja ohjauksen määrää mukautetaan asiakasryhmän mukaan, vaikka osa laitteista, ylläpidosta ja toimintakäytännöistä voi olla yhteisiä.

### 5.2 Kenen liiketoimintapotentiaali?

Arvioinnin kohteena on palvelutalon oman tuotannon taloudellinen ja toiminnallinen perusteltavuus. Erillistä pääsymaksua ei välttämättä peritä. Toiminta voi olla perusteltua, jos todennettu asiakashyöty, riittävä käyttö ja mahdolliset aidosti vältetyt hankinnat tai erilliset tulot vastaavat toiminnan kokonaiskustannuksia. Asiakasmäärän kasvu ei itsessään synnytä uutta myyntituloa.

Oman tuotannon vuosikustannukseen kuuluvat investoinnin vuotuistettu kustannus, lisenssit, huolto, vakuutukset, tilat ja henkilöstön käyttämä työaika. Myös jo palkatun henkilöstön työpanos lasketaan mukaan, jotta oma tuotanto ei näytä todellista edullisemmalta. Vältetyiksi ostoiksi hyväksytään vain hankinnat, jotka oman toiminnan vuoksi todella jäävät tekemättä.

### 5.3 Käyttöaste ja kustannus palvelumuodoittain

Oman tuotannon keskeisiä seurantatietoja ovat käyttökerrat, käyttötunnit, osallistujat, asiakasryhmät sekä henkilöstötunnit käyttökertaa kohti. Suuret tapahtumat, ohjattu jatkuva toiminta ja mahdollinen itsepalvelu raportoidaan erikseen niiden erilaisten henkilöstö- ja turvallisuusvaatimusten vuoksi. Yhden tapahtuman osallistujakohtainen kustannus ei yksin kuvaa kaluston koko vuoden käyttöä.

## 6. Malli C: palvelutalon ja ulkopuolisen palveluluntarjoajan hybridimalli

### 6.1 Selkeä työnjako

Hybridimallissa palvelutalo ylläpitää esimerkiksi perusteknologiaa ja tuottaa säännöllisen toiminnan omalla henkilöstöllään. Palveluntarjoajalta ostetaan rajattuja palveluja, joiden tuottaminen itse ei ole tarkoituksenmukaista: erikoiskalustoa, teknistä tukea, henkilöstökoulutusta, erityissisältöjä tai lisäkapasiteettia suureen tapahtumaan. Vastuut, hinnoittelu ja rajapinnat sovitaan ennen kustannusten vertailua.

| Tehtävä | Esimerkki palvelutalon vastuusta | Esimerkki palveluntarjoajan vastuusta |
|---|---|---|
| Suunnittelu ja varaukset | Asiakasryhmät, aikataulut, tilat, perusviestintä | Erikoistapahtuman suunnittelun tukeminen |
| Laitteet ja sisältö | Peruskalusto ja usein käytetyt sisällöt | Harvoin tarvittavat laitteet ja erikoissisällöt |
| Ohjaus ja tekninen tuki | Tavallinen ryhmätoiminta ja läsnä oleva henkilöstö | Koulutus, poikkeavat tuotannot ja vaativa tekninen tuki |
| Laadun-varmistus | Asiakasvastuu ja turvallisuuden kokonaisuuden hallinta | Sovittu laatu, turvallinen toteutus ja häiriöistä ilmoittaminen |

### 6.2 Sama osatoimitus, kaksi erillistä talousnäkökulmaa

Palvelutalon laskelmassa kumppanille maksettava korvaus on hankintakustannus, joka lisätään palvelutalon omiin kuluihin. Kumppanille sama korvaus on myyntitulo, josta vähennetään kyseisen osatoimituksen kustannukset sekä sille kohdistuvat kiinteät kulut. Eri organisaatioiden tuloksia ei yhdistetä yhdeksi kannattavuusluvuksi.

Hybridimallin keskeinen kysymys on, tuottaako oma työ ja ostopalvelu yhdessä vähintään saman asiakashyödyn, laadun ja turvallisuuden tarkoituksenmukaisemmin kuin kokonaan ostettu tai itse tuotettu palvelu. Vertailussa huomioidaan myös koordinointi, sopimushallinta, vastuiden rajapinnat ja niistä aiheutuvat kustannukset.

### 6.3 Milloin hybridiä kannattaa testata?

Hybridimallia kannattaa testata esimerkiksi silloin, kun peruskalustolla on säännöllistä käyttöä mutta vain satunnaisesti tarvittavaa XR-erikoisosaamista olisi kallista ylläpitää itse. Testissä selvitetään, ylittääkö kumppanin tuoma hyöty ostojen ja koordinoinnin lisäkustannukset. Hybridi ei ole lähtökohtaisesti muita malleja parempi.

## 7. Taloudellinen vertailu: mitä verrataan ja mitä ei?

### 7.1 Sama palvelutaso, samat aikarajat

Vertailun lähtökohtana on sama, ennalta määritelty vuosittainen palvelukokonaisuus: tapahtumien ja muiden käyttökertojen määrä, kohderyhmät, osallistujien tuen tarve, palvelun laatu, saavutettavuus, turvallisuus ja käyttöpaikat. Ostomallissa lasketaan palvelutalon hankintahinta ja oma tilaajatyö; omassa tuotannossa investointien vuotuistettu kustannus ja kaikki käyttömenot; hybridissä palvelutalon oman työn ja kaluston kulut sekä kumppanilta ostetut osat. Kussakin mallissa huomioidaan vain sille todella syntyvät kustannukset.

| Vertailuerä | A Palvelutalon osto | B Palvelutalon oma | C Palvelutalon hybridi |
|---|---|---|---|
| Ulkopuoliset maksut | Koko palvelun ostohinta | Tarvittaessa ostetut erilliset tukipalvelut | Sovitut osatoimitukset |
| Henkilöstön työaika | Tilaaminen ja asiakkaiden tuki | Suunnittelu, ohjaus, ylläpito | Oma työ sekä kumppanin koordinointi |
| Kalusto ja lisenssit | Vain palvelutalolle jäävät erät | Kaluston vuosikustannus, huolto ja lisenssit | Oma peruskalusto ja lisenssit; kumppanin kalusto sisältyy ostohintaan |
| Hyödyt ja säästöt | Asiakashyöty; oma kalustoinvestointi jää tekemättä | Asiakashyöty ja vain aidosti vältetyt ostot tai lisätulot | Asiakashyöty ja vain aidosti vältetyt ostot tai lisätulot |

### 7.2 Pidetään rahallinen ja ei-rahallinen arvo erillään

Hyvinvointi, saavutettavuus, yhdenvertaisuus ja palvelun houkuttelevuus ovat tärkeitä päätöskriteerejä, vaikka niiden arvoa ei voitaisi luotettavasti ilmaista euroina. Niitä seurataan erillisillä laadullisilla ja määrällisillä mittareilla, eikä niitä kirjata kuvitteellisina säästöinä rahalliseen nettotulokseen. Myös eri asiakasryhmien kokemukset ja hyödyt tulee erottaa toisistaan.

## 8. Mitä näyttöä seuraavaksi tarvitaan?

| Pilotissa havaittu | Johtopäätös | Tarvittava jatkonäyttö |
|---|---|---|
| Osallistujapalaute pääosin myönteistä | Osallistujakokemus lupaava; pitkäaikaisvaikutus selvittämättä | Uusintakäyttö, kohderyhmäkohtainen palaute |
| Rauhallinen ympäristö ja vapaus valita tukivat osallistumista | Saavutettavuus on konseptin ydin | Vaikutus osallistumiseen muissa asiakasryhmissä |
| Ohjausta tarvittiin paljon | Työaika on laadun ja talouden avaintekijä | Toteutuneet työtunnit ja henkilöstömitoitus |
| XR jakoi kokemuksia ja vaati tukea | XR valitaan hyötyperusteisesti, ei itseisarvona | Lisäarvo suhteessa laite- ja ohjauskuluihin |
| Häiriöt heikensivät sujuvuutta | Tekninen toimintavarmuus vaikuttaa asiakasarvoon | Häiriöiden määrä, kesto ja vararatkaisut |
| Maksavaa kysyntää ja jatkuvaa käyttöä ei testattu | Tuotantomallien taloudellinen toimivuus on vielä osoittamatta | Myynti- ja hintatestit, käyttöaste, kustannustoteumat |

Jatkotestit vastaavat kolmeen erilliseen kysymykseen. Mallissa A selvitetään, ostavatko tilaajat tapahtumia hinnalla, joka mahdollistaa kannattavan toimituksen. Mallissa B testataan, riittääkö palvelutalon oma käyttö perustelemaan investoinnit ja käyttökulut. Mallissa C arvioidaan, parantaako sovittu työnjako laatua tai kustannustehokkuutta suhteessa muihin toteutustapoihin.

## 9. Tapahtumasta toistettavaksi palveluksi

Toistettavuus tarkoittaa, että hyväksi todettua palvelun ydintä voidaan hyödyntää uudelleen. Skaalautuvuus edellyttää lisäksi, ettei työmäärä ja kustannus kasva samassa suhteessa käytön kanssa. Palveluntarjoaja hyötyy vakioiduista toimituksista eri tilaajille; palvelutalo yhteisen kaluston käytöstä useissa palvelumuodoissa; hybridi oman peruskapasiteetin ja ostettavien erikoisosien joustavasta yhdistelmästä.

| Palvelumuoto | Käyttölogiikka | Erityinen arviointikysymys |
|---|---|---|
| Suuri pelitapahtuma | Harvakseltaan järjestettävä kohderyhmäpäivä | Tarvitaanko paljon erillistä kalustoa ja työvoimaa? |
| Pieni pelipäivä | Toistuva rajattu tapahtuma | Kuinka pitkälle vakiointi vähentää valmistelua? |
| Ohjattu ryhmätoiminta | Säännöllinen, esimerkiksi viikoittainen käyttö | Paljonko henkilöstöaikaa yksi käyttökerta vaatii? |
| Rajattu itsepalvelu | Turvalliseksi todettu, helposti käytettävä sisältö | Kuka valvoo, tukee ja vastaa turvallisuudesta? |

Sama kalusto ei kuitenkaan tarkoita, että samat sisällöt sopisivat kaikille. Asiakasryhmittäin on arvioitava esteettömyys, aistikuormitus, tehtävien vaikeustaso, ohjauksen tarve ja tavoiteltu hyöty. Säännöllistä käyttöä tai itsepalvelua ei tule laajentaa ennen niiden toimivuuden ja turvallisuuden erillistä testaamista.

## 10. Excel-arviointityökalu ja käyttöohje

Tämä luku antaa tiiviit käyttöohjeet erilliselle Excel-arviointityökalulle. Yksityiskohtaisemmat ohjeet ja soveltamisesimerkit ovat erillisessä käyttöoppaassa.

### 10.1 Työkalun tarkoitus

Erillisessä Excel-työkalussa on 18 arviointikohtaa kuudessa teemassa: A Asiakasarvo, B Kysyntä ja käyttö, C Toteutettavuus ja laatu, D Talous, E Toistettavuus ja skaalautuvuus sekä F Strateginen sopivuus ja riskit. Arvioinnin kohde ja vaadittu näyttö määritellään tuotantomallin mukaan. Sama pistemäärä ei siksi tarkoita samanlaista taloudellista tulosta eikä sellaisenaan aseta malleja paremmuusjärjestykseen.

Arviointityökalu on kehitetty pelillistä tapahtumapalvelua varten, mutta sen arviointikehikko soveltuu myös muiden toimialojen uusien ja kehitettävien palvelukonseptien tarkasteluun. Sen avulla voidaan arvioida ulkopuolisille asiakkaille myytävän palvelun liiketoimintapotentiaalia, organisaation oman palvelutuotannon taloudellista ja toiminnallista perusteltavuutta sekä näiden yhdistelmiä. Työkalu on hyödyllinen erityisesti kokeilu- tai pilotointivaiheen jälkeen, kun ratkaistaan jatkokehittämisestä, käyttöönotosta tai laajentamisesta. Muihin palvelukonsepteihin sovellettaessa on mukautettava näyttövaatimukset, kriteerien tulkinta ja talouslaskelmat.

### 10.2 Tee arviointi näissä vaiheissa

1. Tutustu Aloita-välilehden mallirajauksiin ja valitse A_Arviointi-, B_Arviointi- tai C_Arviointi-välilehti. A käsittelee ulkopuolisen palveluntarjoajan liiketoimintaa, B palvelutalon omaa tuotantoa ja C palvelutalon hybridipäätöstä. Hybridikumppanin myynnin kannattavuus arvioidaan erikseen C_Kumppani_myyja-välilehdellä.

2. Anna valitun mallin kaikille 18 arviointikohdalle pisteet 0, 1 tai 2 ja kirjaa kunkin pisteen perustelu tai näyttölähde. Käytä mallikohtaisia näyttöohjeita. Tyhjä piste tarkoittaa keskeneräistä arviointia, ei nollan pisteen tulosta.

3. Kirjaa jokaiselle 0–1 pisteen kohdalle jatkotoimi, vastuuhenkilö ja määräaika. Kahden pisteen arvosana edellyttää riittävää konkreettista näyttöä; pelkkä suunnitelma tai oletus ei riitä.

4. Täytä valitun mallin talousvälilehdet: A_Talous_myyja, B_Talous_talo tai hybridissä C_Talous_hybridi ja C_Kumppani_myyja. Laskelmat pitävät palvelutalon kustannukset ja kumppanin myynnin erillään. Syötä myös todelliset nolla-arvot, sillä tyhjä solu merkitsee puuttuvaa tietoa.

5. Tarkista Yhteenveto-välilehdeltä arvioinnin valmius, teemakohtaiset pisteet ja kriittiset puutteet. Kirjaa Seuranta-välilehdelle jatkotestit, vastuut ja tulokset. Talouslukujen vertaaminen edellyttää aina samaa palvelulaajuutta.

Arviointi on valmis vasta, kun kaikki pisteet ja niiden perustelut on kirjattu sekä jokaiselle 0–1 pisteen kohdalle on määritelty toimenpide, vastuutaho ja määräaika. Valmis pisteytys ei silti yksin osoita mallin investointi- tai laajentamisvalmiutta.

6. Tee jatkokehitys-, investointi- tai laajentamispäätös vasta kriittisten ehtojen ja talouslaskelman tarkistamisen jälkeen. Perustele päätös myös asiakashyödyillä, turvallisuudella ja jäljellä olevilla epävarmuuksilla.

### 10.3 Pisteytyksen tulkinta ja pysäytysehdot

Pisteytys jäsentää päätöksentekoa, mutta se ei ole tilastollisesti validoitu kannattavuuden ennuste. Keskeneräistä arviointia ei luokitella. Ennen laajentamista on kaikissa malleissa varmistettava turvallisuus ja saavutettavuus (kohta 7) sekä vastuiden ja riskien hallinta (kohta 17). Mallissa A keskeisiä ovat lisäksi käytännössä vahvistettu kysyntä (5), kustannusten tunteminen (10) ja taloudellinen toimivuus (11). Malleissa B ja C ratkaisevia ovat käyttöä koskeva näyttö (5) sekä kokonaiskustannusten ja hyötyjen perusteltavuus (10–11). Hybridimallissa on erityisesti osoitettava sopimusrajapintojen selkeys (17).

| Pisteet (enintään 36) | Suuntaa-antava tulkinta | Toimenpide |
|---|---|---|
| 0–14 | Potentiaalia ei ole osoitettu | Palaa arvolupaukseen ja toteutuksen perusasioihin. |
| 15–24 | Potentiaali epävarma | Tee rajattuja kysyntä-, käyttöaste-, resursointi- tai hintatestejä. |
| 25–30 | Potentiaali lupaava | Toteuta jatkopilotti ja kerää kustannus- sekä käyttödata. |
| 31–36 | Alustavasti vahva potentiaali | Valmistele hallittua laajentamista vain, jos kriittiset ehdot toteutuvat. |

### 10.4 Mallikohtaiset talousvälilehdet

A) Palveluntarjoaja: toimitusmäärät, myyntitulot, muuttuvat toimituskulut ja vuosittaiset kiinteät kulut. Laskelma osoittaa myyjälle jäävän vuosituloksen, ei palvelutalon säästöä.

B) Palvelutalon oma tuotanto: käyttömäärät eri palvelumuodoissa, henkilöstötyö, käyttömenot, investointien vuosikustannus sekä vain aidosti vältetyt ostot ja todennettavat lisätulot.

C) Hybridi: palvelutalon omat kustannukset ja kumppanilta ostettujen osapalvelujen hinnat. C_Kumppani_myyja-välilehdellä kumppanin tulot ja kustannukset lasketaan erikseen. Vaihtoehtoja verrataan vain, jos tuotettava palvelu on sisällöltään ja laajuudeltaan sama.

Talouslaskelmat tukevat päätöksentekoa, mutta eivät muuta osallistujien hyvinvointia automaattisesti rahalliseksi hyödyksi. Asiakashyödyt, laatu ja saavutettavuus arvioidaan erikseen. Työkalu ei korvaa organisaation omaa budjetointia tai kustannuslaskentaa.

Hybridissä palvelutalon maksujen ja kumppanin laskuttamien tulojen on vastattava toisiaan saman sopimuksen osalta. Yhteenveto-välilehti auttaa tarkistamaan vastaavuuden. Mahdollinen vuotuinen sopimusmaksu kirjataan palvelutalon kuluksi ja kumppanin tuloksi vain kerran, erilleen toimituskohtaisista korvauksista. Näin samaa rahavirtaa ei lasketa kahteen kertaan saman toimijan laskelmassa.

## 11. Suositeltu jatkokehitys eri tuotantomalleissa

| Malli | Ensimmäinen varmistettava asia | Seuraava käytännön testi |
|---|---|---|
| A Ulkopuolinen | Maksavan tilaajan ostopäätös ja toimituksen toistettavuus | Tarjouksesta tilaukseen etenevä testi, oikea työtuntiseuranta ja jälkilaskenta |
| B Oma tuotanto | Käyttö muulloinkin kuin tapahtumapäivänä | Rajattu peruskalusto; yksi uusi asiakasryhmä + säännöllinen ryhmätoiminta |
| C Hybridi | Selkeä työnjako ja kokonaiskustannuksen hallinta | Talon peruspalvelu + yksi ulkoa ostettu erikoismoduuli, erilliset kustannus- ja laatumittarit |

Kaikissa kolmessa etenemispolussa kerätään osallistuja- ja henkilöstöpalaute, käyttömäärät, työtunnit, tekniset häiriöt sekä todelliset kustannukset. Uutta palvelumuotoa tai asiakasryhmää testataan rajatusti ennen laajentamista. Yksittäinen onnistunut tapahtuma ei vielä riitä perusteeksi suurelle kalustoinvestoinnille tai markkinalaajennukselle.

## 12. Johtopäätökset

Kevään 2026 pilotti antoi lupaavaa tietoa erityislapsiperheille suunnatun pelitapahtuman toteuttamisesta. Keskeisiä havaintoja olivat osallistumisen valinnanvapauden, helposti lähestyttävien sisältöjen, rauhallisen ympäristön ja riittävän ohjauksen merkitys. Tapahtuman toimivuus edellyttää myös suunniteltua henkilöstömitoitusta, hygieniaa, turvallisuutta ja teknistä toimintavarmuutta. Hyvinvointivaikutusten pitkäaikaista toteutumista ei vielä osoitettu.

Liiketoimintapotentiaali on arvioitava toimijakohtaisesti. Ulkopuolinen palveluntarjoaja tarvitsee näyttöä maksavista tilaajista ja palvelun kannattavasta myynnistä. Palvelutalon omassa tuotannossa ratkaisevat saavutettava asiakashyöty, toteutuva käyttö sekä investointien ja henkilöstön kokonaiskustannukset. Hybridissä arvioidaan palvelutalon osto- ja tuotantoratkaisun toimivuutta, kun taas kumppanin osatoimituksen kannattavuus tarkastellaan erikseen.

Perusteltu seuraava kehityssuunta on rajattu ja muunneltava palvelukokonaisuus, jonka samoja resursseja voidaan kokeilla eri käyttötavoissa ja asiakasryhmissä. Skaalautuvuutta tai säästöjä ei kuitenkaan voi pitää osoitettuina ennen lisätestejä. Tarvitaan käyttö- ja kustannustietoa, henkilöstöajan mittaamista sekä asiakashyötyjen seurantaa. Erillinen Excel-arviointityökalu auttaa kokoamaan tämän näytön tuotantomalleittain ja tukee päätöstä jatkosta.