

Aino-Liisa Kaljunen

Graafisen suunnittelun palvelutuotteen tuotteistaminen vapauttaa aikaa luovalle työlle

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi

Viestintä, Graafinen suunnittelu

Opinnäytetyö

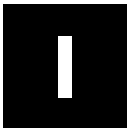
1.12.2015

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Aino-Liisa Kaljunen Graafisen suunnittelun palvelutuotteen tuotteistaminen vapauttaa aikaa luovalle työlle 27 sivua 1.12.2015
Tutkinto	Medianomi
Koulutusohjelma	Viestintä
Suuntautumisvaihtoehto	Graafinen suunnittelu
Ohjaajat	Lehtori Arja Vuorio Lehtori Lauri Huikuri
<p>Opinnäytetyön aiheena on Graafisen suunnittelun palvelutuotteen tuotteistaminen vapauttaa aikaa luovalle työlle. Tavoitteena on löytää sellaisia vakiintuneita toimintoja graafisen suunnittelijan työprojektista, jotka voidaan monistaa projektista toiseen. Organisoimalla käytännön työtehtäviä voidaan vapauttaa työajasta lisää aikaa luovalle työlle.</p> <p>Opinnäytetyön toiminnallinen osuus on asiakkaalle tilaustyönä valmistettu animaatio. Animaatio toimii esimerkkinä graafisen suunnittelijan palvelutuotteesta kirjallisessa osuudessa, jossa käsitellään graafiselle suunnittelijalle tärkeitä asiakasprojektin osia. Pohdittavia asioita ovat mm. yhteistyökumppanit, projektin hallinta ja tuotteistaminen. Tuotteistaminen on käsitteenä uusi ja tässä sillä tarkoitetaan kokemuksen pojalta vakiintuneiden käytännön tehtävien monistettavuutta. Käsiteltäviä palvelutuotteeseen liittyviä asioita ovat verkostoituminen, tekijänoikeudet, luovuus ja yrittäminen, tuotteistaminen, toimeksianto ja projektinhallinta.</p> <p>Työn tarkoitus on auttaa muodostamaan kokonaiskuvaa niistä kaikista käytännön asioista, joita graafinen suunnittelija joutuu ottamaan huomioon työssään. Käytännön asioiden hoitamista on mahdollista helpottaa ja nopeuttaa kokemuksen karttuessa tuotteistamalla vakiintuneita toimintoja.</p>	
Avainsanat	Tuotteistaminen, graafinen suunnittelu, projektin kulku

Author Title Number of Pages Date	Aino-Liisa Kaljunen Free up time for creative work by productization 27 pages 1 December 2015
Degree	Bachelor of Arts
Degree Programme	Media
Specialisation option	Graphic Design
Instructors	Arja Vuorio, Senior Lecturer Lauri Huikuri, Senior Lecturer
<p>The subject of the thesis is how the productization of a graphic designer's work frees up time for creative work. The goal of the project described in the thesis was to find which well-established functions in a graphic designer's work project can be duplicated from one project to another. By organizing tasks it is possible to free up working time for creative work.</p> <p>Practical part is an animation that has been made for a customer. The animation is an example of the graphic designer's service. This animation has been used to find out which tasks in the animation can be productized. The written part of the thesis focuses on the most important components of a/the customer project such as partnerships and project management.</p> <p>Other issues to consider were services linked to networking, copyright law, creativity and entrepreneurship, product development, authorization and project management. In conclusion, the purpose of the work is to help to form an overall view of all the practical things that a graphic designer has to take into account in his/her work. To take care of practical to facilitate and speed up graphic design projects.</p>	
Keywords	productization, graphic design, the project running

SISÄLLYS

1	Johdanto	6
2	Tavoitteeksi hyvät suhteet ja onnistunut suhdetoiminta	8
	2.1 Verkostoituminen	8
	2.2 Tekijänoikeus	10
	2.3 Luovuutta ja yrittämistä	11
3	Organisoi rutiinit, vapauta aikaa luovuudelle	12
	3.1 Tuotteistaminen jalostaa palvelutuotteen	12
	3.2 Hyvin suunniteltu palvelutuote vakuuttaa asiakkaan	14
	3.3 Toimeksianto on suunnittelutyön perusta	16
	3.4 Projektinhallinta	18
	3.4.1 Projektisuunnitelma	19
	3.4.2 Projektiryhmän johtaminen	20
	3.4.3 Informaatio ja viestintä	21
	3.4.4 Projektin päättäminen	22
	3.4.5 Dokumentointi ja arkistointi	22
	3.4.6 Loppuraportti	23
4	Yhteenveto	24
	Lähteet	27



JOHDANTO

Graafisen suunnittelijan sijoittuminen työmarkkinoilla on vaikeaa, ja tulevaisuuden näkymätkään eivät ole ruusuiset. Ala on laaja, ja itselle sopivan median löytäminen on joskus haasteellista. Graafinen ala on kriisissä. Sähköinen media on vallannut perinteisen paperille painettavan median markkinat, ja painotalo toisensa jälkeen joutuu turvautumaan yt-neuvotteluihin ja supistamaan tuotantoa. Hesarit eivät enää rapi se aamukahvipöydässä ja perheenjäsenet eivät kilpaile A-, B-, C- ja D-osista. Lähes jokaisella on oma tabletti tai pädi, josta tieto siirtyy verkkokalvoille.

Puskaradion kautta saattaa graafiselle suunnittelijanalulle löytyä satunnaisia töitä, ja aikaa myöten niistä voi muodostua koko toimeentulo. Nämä satunnaiset työtillaukset tulevat usein hetkellä, kun ei ole valmistautunut ja on pakotettu pikaisesti antamaan työtarjoituksen ehtimättä pereh-

tyä työn vaatimukseen tarpeeksi. Äkkiseltään pitäisi osata antaa hinta-arvio ja pystyä lupaamaan aikataulut. Koska tilaisuutta ei halua laskea käsistä, on valmis tekemään sopimuksen jopa riskillä, vaikka servetin kulmaan. Kun näitä freelancer -töitä tulee jo muutamia, niin joutuu väistämättä har-kitsemaan oman yrityksen perustamista.

Kun työkokemusta on vähän, on myös vaikeaa ottaa asiakastyössä kaikkia tarpeellisia asioita huomioon ja ennakoida tulevaa. Intoa on paljon, ja liiallinen luottamus omiin kykyihin johtaa helposti ongelmiin, joita ei olisi arvannut saati halunnut edestään löytää. Toisaalta epävarmuus ja kokemuksen puute saattavat horjuttaa luottamusta itseensä ja omiin ideoihin. Aikatauluissa pysyminen on haastavaa, työ vaatii kompromisseja ja korjauksia korjauksien perään, kustannukset nousevat ja saatetaan joutua ikäviin tilanteisiin. Kuinka voisi välttää

nämä ikävät konfliktit? Kenellä on vastuu mistäkin? Niin, ja kuka maksaa, kun tulee uusia yllättäviä menoeriä?

Oman yrityksen perustamiseen on tarjolla paljon hyviä neuvoja sekä oppaita, joita kannattaa hyödyntää yritystä perustettaessa. Liikeidea tulee tehdä huolellisesti, ja siinä mietitään tarkkaan yrityksen toiminta-ajatus. Jokainen yritys on omanlaisensa, joten monista työskentelyrutiineistakin muodostuu yrityskohtaisia, mutta projektien kulku noudattaa yleensä samaa kaavaa niin pienissä kuin suurissakin yrityksissä. Myös graafisen suunnittelijan käytännön työssä on toimintoja, jotka ovat rutiinomaisia projektista toiseen. Opinnäytetyössäni tarkastelen mahdollisuutta tuotteistaa graafisen suunnittelijan rutiineita siten, että organisoimalla käytännön tehtäviä voisi säästää luovalle työlle mahdollisimman paljon aikaa ja ennakoimalla voisi välttyä epäselviltä sekä eitoivotuilta tilanteilta. Olen perustanut opintojen loppusuoralla oman yrityksen ja todennut, että eri asiakastöissäni on ollut useita yhteneväisiä toimintoja. Tarkoitus olisi hyödyntää jatkossa opinnäytetyön antia omassa yrityksessäni, joten teen opinnäytetyön omaan tarpeeseen. Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka projektiosuudessa tehtiin asiakkaalle animaatio ja kirjallinen osuus käsittelee projektin hallintaa. Projektiosuuden ”Tie sydämeen käy suunkautta” -animaatio on Metropolia Ammattikorkeakoulun suuhygienistiopiskelijoiden tilaus osaksi heidän omaa opinnäytetyötään. Animaatiota on tarkoitus esittää HUS:n kardiologian laitoksella valistamaan potilaita hammashoidon tärkeydestä. Projektiosuutta työstäessä kiteytyi ajatus siitä, kuinka tärkeää on ymmärtää prosessin kulun eri vaiheet. Mikäli olisin ryhtyessäni projektiin ymmärtänyt miten tärkeitä ovat

sellaiset peruskäsitteet kuten sopimus, toimeksianto ja suunnitelma sekä niiden hyödyntäminen, olisi projektiosuudessa välttytty monelta ongelmalta.

Työn tavoitteena on löytää graafisen suunnittelijan palvelutuotteesta käytännön tehtäviä, jotka on mahdollista tuotteistaa. Tuotteistamisella tässä tarkoitetaan monistettavien rutiinomaisten tehtävien organisoimista ja työn järjeistämistä.

Ajatuksen oman graafisen suunnittelun palvelutuotteen tuotteistamisesta herätti ykistyisyrittäjä Martti Tala, joka on tutoroinut minua yritykseni perustamisessa. Hän suositteli tutustumaan Jari Parantaisen teokseen Tuotteistaminen. Luettuani teoksen syntyi ajatus alkuperäisen animaation valmistukseen keskittyvän opinnäytetyön aiheen muuttamisesta enemmän käytännön työtä palvelevaksi. Animaation valmistaminen asiakastyönä oli projekti, jossa oli asioita, jotka olisivat parannettavissa tuotteistamalla palvelutuotetta. Graafisen suunnittelun palvelutuote on usein asiakastyö, joka noudattaa projektin kulkua, josta Risto Pelin on kirjoittanut Projektin hallinnan käsikirjan. Pelinin teos on perusteellinen ja hyvin sovellettavissa graafisen suunnittelijan työhön. Lähdemateriaalia kulttuurin tai taiteen alan yrityksille ja toimijoille on niukalti, mutta muiden alojen teokset samoin yleisteokset ovat sovellettavissa kuten myös lähdemateriaali internetissä. Monet graafisen suunnittelun yritykset esittelevät kotisivuillaan työprojektien kulkua sekä käsitteitä, ja positiivista on luovan alan yritysten tapa olla avoimia kertoessaan omista toimintamalleistaan. ■

2

TAVOITTEEKSI HYVÄT SUHTEET JA ONNISTUNUT SUHDETOIMINTA

Lennot ja ajatukset, intohimo tuottaa uutta ja ennen näkemätöntä ja luomisen tuska ovat graafisen suunnittelijan romantisoitua työnkuvaa. Todellisuudessa graafisen suunnittelijan työhön kuuluu puuduttavaa byrokratiaa, lupa-asioita ja kompromisseja, jotka vievät melkoisesti aikaa. Työajan jakaminen luovalle työlle ja rutiinien hoitamiselle voi olla haastavaa. Kun on päässyt työstämään useita projekteja, voi huomata, että rutiinit saattavat olla samoja projektista toiseen. Olisiko siis mahdollista luoda sabluunaa töistä, jotka toistuvat samanlaisina eri projekteissa? Mitkä olisivat ne rutiinit, jotka voisivat olla monistettavissa? Seuraavassa muutamia tärkeitä peruspilareita graafisen suunnittelijan työssä, joita voisi tuotteistaa.

2.1 VERKOSTOITUMINEN

Graafinen suunnittelu on osa kulttuuriteollisuutta, jossa yritystoiminnan keskeisiä lähtökohtia ovat tiedon ja taidon hallinta sekä jatkuva uuden oppiminen. Pystyäkseen toimimaan graafinen suunnittelija vaatii kulttuurisektorin toimijoiden välistä yhteistyötä ja ympäristöä, jossa on erilaisia sidosryhmiä kuten yhteistyökumppaneita,

asiakkaita, kilpailijoita, alihankkijoita ja rahoittajia. Luovalle alalle ovat poikkeuksellisia verrattuna muihin aloihin tekijänoikeuskysymykset. Kenen musiikkia, käsikirjoituksia, kuvia, ääntä jne. saa käyttää? Mitä maksaa ja kenelle maksetaan? Missä tuotetta esitetään? Kenellä on oikeudet mihinkin?

Graafisen suunnittelun voidaan katsoa kuuluvan osaksi kulttuuriteollisuutta, jolla on sekä kulttuurillista että kaupallista arvoa. Taiteen, kulttuurin ja liiketoiminnan yhdistäminen on haastavaa. Kulttuurisektorin vahva verkostoituminen edesauttaa löytämään ratkaisuja. Syntyy uusia kulttuuriyrittäjiä, jotka käyttävät näiden verkostojen osaamista ja sosiaalista pääomaa liiketoiminnassaan. (Niinikoski, Sibeliuksen 2003.24-25.) Luovan teollisuuden arvoketjua voidaan verrata minkä tahansa muun toimialan arvoketjuun. Jokainen yri-

tys on aina osa arvoketjua, ja on tärkeää osata tunnistaa oman liiketoimintansa vaikutukset ja periaatteet. Yrityksen toimintaympäristöön kuuluu sidosryhmiä, kuten asiakkaita, kilpailijoita, alihankkijoita ja yhteistyökumppaneita. Luovalle alalle poikkeuksellista on, että tuotteisiin ja palveluihin liittyy tekijänoikeuskysymyksiä. (Niinikoski, Sibeliuksen 2003. 62.) Yritysten verkostoituminen kannattaa, sillä yhdelle toimijalle mahdottomasta asiasta saattaa yhteistyössä tulla mahdollinen (Virtanen, 2010). ■

Verkostoitumisella oli suuri merkitys etsittäessä yhteistyökumppaneita animaation valmistukseen. Kuvien ja animoinnin lisäksi animaatiossa on äänimaailma, joka koostuu musiikista, erilaisista taustäänistä ja puheesta. Vapaasti käytettävää äänimateriaalia löytyi runsaasti, mutta tunnusmusiikki haluttiin tilata säveltäjältä. Lisäksi animaatiossa tarvittiin pienen lapsen ääntä ja tekstinlukija, joiden kohdalla jouduttiin selvittämään lupakysymyksiä. Alaikäisen lapsen ollessa kysymyksessä, tarvitaan huoltajan suostumus. Lukijan työnantajalta tarvittiin lupa äänen käyttöön. Musiikin säveltäjällä on luonnollisesti myös tekijänoikeus musiikkiinsa.

Graafisen suunnittelijan kannattaa tutkia ja arvioida itselle sopivimmat keinot verkostoitua, näkyä sosiaalisessa mediassa ja ylläpitää suhteita eri toimijoihin. Hyvät, mahdollisimman monipuoliset ja tarkat tiedot yhteistyökumppaneista ja asiakkaista ovat avuksi työssä. Valmiiksi laadittu rekisteri toimii pohjana kaikissa projekteissa. Yhteistyökumppaneihin ja asiakkaisiin kannattaa pitää yhteyttä ja sitä varten voi kehittää erilaisia yhteydenottotapoja, joita voi hyödyntää projektista toiseen.

2.2 TEKIJÄNOIKEUS

Teoksen tekijällä on yksinomainen oikeus hyödyntää teosta taloudellisesti mm. päättämällä teoksen valmistamisesta, vuokrauksesta ja lainauksesta sekä julkisesta esittämisestä. Tekijälle kuuluu myös moraalisia oikeuksia, joiden mukaan teosta ei saa muuttaa tekijän kirjallista tai taiteellista arvoa tai omalaatuisuutta loukkaavalla tavalla. Tavanomaisia teostyypppejä ovat kaunokirjallinen tai selittävä kirjallinen tai suullinen esitys, sävellys, näyttämöteos, elokuvateos, valokuvateos tai muu kuvataiteen teos, rakennustaiteen tuote ja taidekäsityö tai taideteollisuuden tuote. Kaikki teokset eivät automaattisesti saa tekijänoikeudellista suojaa, vaan teokselta edellytetään, että se on itsenäinen ja omaperäinen. Tekijänoikeus on suoja muodolle, tekijänoikeus ei suojaa ideaa tai ajatuksia. Tekijänoikeudet syntyvät aina luonnolliselle henkilölle, ja tekijänoikeuteen kuuluva määräysvalta on siirrettävissä toiselle luonnolliselle tai juridiselle henkilölle, kuten yritykselle. Moraalisia oikeuksia ei yleensä voi siirtää. Tekijänoikeuslaissa on säännöksiä, joita kutsutaan lähioikeuksiksi, ja jotka on rinnastettavissa tekijänoikeuteen kuten esiintyvän taiteilijan suoja sekä äänite- ja filmituottajan suoja. (Niinkoski, Sibelius 2003. 87-88.)

Patentti-, hyödyllisyysmalli-, malli-, tavaramerkki-, toiminimioikeus, integroitujen piirien tai integroidun piirin suoja sekä kasvinjalostajan oikeus kuuluvat teollisoi-keuksien piiriin. Näistä graafista suunnittelijaa saattaa koskea mm. tavaramerkkioikeus. Tavaramerkki on keino yksilöidä tuote tai palvelu, ja sillä voidaan erottaa elinkeinotoiminnassa käytetyt tavarat ja palvelut toisten tavaroista ja palveluista. Tyypillisesti tavaramerkki on kuvio- tai sanamerkki tai näiden yhdistelmä, mutta se voi olla myös esimerkiksi numero, väri, iskulause tai äänimerkki. Yksinoikeus graafisesti esitettävään tunnukseseen voidaan saada rekisteröinnillä tai vakiinnuttamisella, joka tosin saattaa viedä aikaa. Lisäksi rekisteröidyn tavaramerkin oikeuksien puolustaminen on helpompaa. Rekisteröinnin edellytyksenä on mm. se, että tavaramerkki on erottamiskykyinen. Rekisteröinnistä voi kertoa kansainvälisellä merkinnällä R (Registered trademark) tai TM (Trade mark). Jotkut suojaamismuodot saattavat edellyttää oikeuden rekisteröintiä, mutta tekijänoikeus syntyy Suomessa aina ilman erillisiä toimenpiteitä. (Niinkoski, Sibelius 2003. 89-90.) ■

Projekteihin voi laatia valmiin sopimus pohjan. Muutaman tehdyn projektin jälkeen on varmasti muodostunut jo käsitys keskeisimmistä huomioitavista asioista. Vaikka jotkut asiat saattavat tuntua itsestäänselvyyksiltä, on mahdollisimman tarkka kirjaaminen aina turvallista. Graafinen suunnittelija voi kokemuksen pohjalta kehittää omaa toimintaa parhaiten tukevat sopimus pohjat, joita voi ja kannattaa täydentää, mikäli uudet projektit tuovat toimintaan uusia sopimuksessa huomioitavia asioita.

2.3 LUOVUUTTA JA YRITTÄMISTÄ

Ideota ja visioita syntyy, luovuudessa vain taivas on rajana. Lehdet, kirjat, internetin rajaton maailma ja ympäristö kaikkialla ovat täynnä inspiroivia esimerkkejä, jotka saavat luovat reseptorit vauhtiin. Jokaiselle taiteilijalle luomistyön prosessi on omanlaisensa. Oman idean myyminen on kuin myisi palan itsestään tai oman lapsensa. Tietokone ja äärettömän monipuoliset ja tehokkaat tietokoneohjelmat ovat tuoneet kuvankäsittelyn ja graafisen materiaalin tuottamisen lähes kaikkien kiinnostuneiden ulottuville. Graafisen suunnittelijan työsarkaa on jakamassa entistä suurempi joukko ihmisiä. Tarvitseeko yrityksen palkata kallista luovaa ja taiteellista graafista suunnittelijaa, kun homman saa hoitumaan halvemmalla ja helpomalla? Onko loppujen lopuksi merkitystä, jos lopputulos on vähemmän taiteellinen tai hieman samanlainen kuin kilpailijan hyvä viimevuotinen vain pikku muutoksin tai jopa pomon itsensä suunnittelema omien toimistotyöntekijöiden viimeistelemä luomus? Mitä sitten, kun suunnittelijalle ja asiakkaalle tulee näkemyseroja, tai asiakas haluaa itse olla suunnittelijana? Mistä graafisen suunnittelija löytää itsevarmuuden, jotta voi vaatia arvostusta omalle luovalle työlleen?

Yrittäjänä luovalla alalla joutuu hoitamaan myös käytännön asioita, jotka saattavat tuntua ennakkoon pelottavilta. Alkuun pääsemiseksi voi osallistua yrittäjäkurssille, joita järjestävät monet tahot. Kurssitarjonta on monipuolista painottuen käytännön asioiden hoitamisesta omien ideoiden kehittämiseen. Mahdollisuus on myös kääntyä yritysneuvojan puoleen tai kysyä neuvoa muilta yrittäjiltä. (Vyyhti 2015.)

Kun graafisella suunnittelijalla on esittää asiakkaalle tarjolla olevat selkät kokonaisuudet ja palvelupaketit, on asiakkaan helppo tarttua tarjoukseen (Vyyhti 2015). Suunnittelemalla ja organisoimalla palvelutuotteensa graafinen suunnittelija saa monta hyötyä samalla kertaa. Käytännön töiden järjeistäminen säästää työaika luovalle työlle, jonka laatu paranee. Kun asioiden hoitaminen käy rutiinilla, se luo varmuuden tunnetta. Asioita voi helpommin hinnoitella, mikä viestii asiakkaalle asiantuntemuksesta, joka vastaavasti näkyy graafisen suunnittelijan työn arvostamisena. Se taas on omiaan lisäämään graafisen suunnittelijan itsevarmuutta. ■

Jo liiketoimintasuunnitelmaa laatiessa kannattaa suunnitella selkeät palvelupaketit, jolloin autetaan asiakasta löytämään juuri hänen tarkoitukseen sopiva tuote. Valmis hinnasto antaa asiakkaalle kuvan asiantuntemuksesta ja luottamuksesta.

3

ORGANISOI RUTIINIT, VAPAUTA AIKAA LUOVUUDELLE

Graafinen suunnittelija pääsee nauttimaan luovasta työstä, kun käytännön asiat on hoidettu. Projektista toiseen toistuvat ruutiinitehtävät sujuvat jouhevasti, kun suunnittelijalla on apuna tsekkauslistoja, sopimus pohjia sekä toimeksianto helpottavia kaavakkeita. Näitä voi kehittää ja koostaa omiin tarkoituksiin sopivaksi jo muutaman projektin kokemuksella. Lisäksi voi kokemuksen karttuessa kehittää taitoja hallita projektia.

3.1 TUOTTEISTAMINEN JALOSTAA PALVELUTUOTTEEN

Luovalla alalla toiminta on usein kertaluonteista projekteja, jotka aloitetaan alusta. Projekteilla saattaa kuitenkin olla osioita, jotka toistuvat samanlaisina, ja kustannustehokasta olisi pystyä tuotteistamaan tällaiset osiot. Täydelliseen massatuotantoon luovalla alalla on mahdoton päästä, mutta rutiininomaisimmat prosessit on mahdollista monistaa. Tuotteistaminen vaikuttaa näin kustannuksiin alentavasti. (Niinikoski, Sibelius 2003, 67.)

Tuotteistamisella ei ole vain yhtä oikeaa määritelmää. Tuotteistaminen voidaan mää-

ritellä työksi, jonka tuloksena graafisen suunnittelun asiantuntemus ja osaaminen jalostuvat myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi kuten animaatioksi. (Parantainen 2007, 11.)

Graafinen suunnittelija voi alkaa tunnistaa omasta toiminnastaan selkeitä merkkejä, jotka viestivät tuotteistettavasta palvelusta. Esimerkiksi useasta projektista löytyy samoja hyviä toimintamalleja, jotka toistuvat hankkeesta toiseen. Tämä viestii työn monistettavuudesta. Asiakkaille tarjo-

taan jokin toistuva palvelu, joka on alkanut toimia kannattavasti. Lisäksi palvelun formaatti alkaa muotoutua, ja palvelu alkaa olla hinnoiteltavissa. Kun vielä useasta tuotteistetuista palvelusta on rakennettavissa usean komponentin palvelukokonaisuus, vaikuttaa asiakkaasta, että palvelutuote on räätälöity juuri hänen tarpeisiinsa. (Parantainen 2007, 13-15.)

Graafisen suunnittelijan ei kannata rynnätä tuotteistamaan heti ensimmäistä tai uutta palveluaan, vaan kannattaa malttaa seurata tilanteen kehittymistä. Kun palvelutuote on monistettavissa kustannustehokkaasti, on se aika viimeistellä. (Parantainen 2007, 95.)

Kaikkein tärkeintä on muistaa dokumentoida palvelutuotteesta kaikki mahdollinen tieto, jotta siinä tapauksessa, että palvelutuote kannattaa tuotteistaa, on kirjallista materiaalia käytettävissä. Pelkkä dokumentaation ajatus viestii keskeneräisyydestä. (Parantainen 2007, 18.)

Kun on tuotteistanut palvelun ja osaamisen, säästää aikaa ja voi sekä kehittää lisää palveluja että keskittyä vaativampiin asioihin, joista asiakkaat maksavat parempaa katetta. ”Mikään ei syö energiaasi enemmän kuin perusasioiden puuduttava toistaminen.” (Parantainen 2007, 107.) ■

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa valmistin animaation asiakastyönä. Tartuin haasteeseen, sillä animaatio oli vielä asia, joka minun olisi opittava ennen kuin valmistaisin graafiseksi suunnittelijaksi. Näin tilaisuuden itselleni oppia animoimaan, ja aluksi en niinkään ajatellut projektia asiakastyönä ja toimeksiantona. Animoointiin löytyy hyvin tietoa kirjallisuudesta ja internetissä lukuisista tutoriaaleista. After Effectsin käytön oppiminen edellytti hurjan määrän eri tutoriaalien katselua ja kokeiluja. Jälkeenpäin olen ymmärtänyt, että jos olisin tiennyt, miten paljon olisi pitänyt tietää itse animoinnista, en olisi uskaltanut lähteä projektiin ollenkaan. Kuin ihmeen kaupalla animaatio on valmis ja palaute siitä on ollut kannustavaa. Tutkimuksen alkuperäinen näkökulma oli animoinnissa, joka tapahtui ennestään tuntemattomalla ohjelmalla ja itseopiskeluna. Jotta olisin voinut tutkia asiaa, siitä olisi pitänyt olla enemmän ymmärrystä. Ohjelman käyttöön tai animointiin ei ole mielekästä syventyä projektista oppimani tietotaidon perusteella. ”Tie sydämeen käy suun kautta” -animaatio oli onnistunut, mutta kohdallani ohjelman hallinta ja animointi ovat vielä kovin huteraa.

Kuin vahingossa sain projektista hyödyllistä kokemusta ja ajatuksen siitä, miten tuottaa graafisen alan palvelutuote. Projektin aikana kaikista peruselementeistä kuten asiakassuhde, toimeksianto, palaverit, sosiaalisen median käyttö, dokumentointi, aikataulut, projektisuunnitelma, verkostoituminen ja tekijänoikeudet sain kokemusta ja pystyin muodostamaan käsityksen, niiden merkityksestä projektin onnistumisen kannalta. Animaation valmistus vaati paljon luovuutta, mutta työ on myös asioiden organisointia, yhteistyötä sidosryhmien kanssa ja tekijänoikeussopimuksia. Syntyi tarve löytää tapoja, joilla voisin helpottaa ja samalla nopeuttaa muun työn osuutta projekti projektilta ja näin vapauttaa aikaa enemmän luovalle työlle. Kun aloitteleva graafinen suunnittelija toimii yksin, hän joutuu hoitamaan itse myös kaikki käytännön asiat.

3.2 HYVIN SUUNNITELTU PALVELUTUOTEVAKUUTTAASIAKKAAN

Kun palvelu on tuotteistettu, sitä on huomattavasti helpompi myydä ja markkinoida. Myös asiakkaan on helpompi ostaa selkeästi määritelty tuote. Graafisen suunnittelun asiantuntijapalveluiden ostaminen on vaikeaa mm. siitä syystä, että kaikki palvelun tarjoajat markkinoivat itseään luotettavana, laadukkaana ja ammattitaitoisena, jolloin asiakkaan on vaikeaa erottaa kilpailijoita toisistaan. Koska palvelu on aineetonta ja epämääräistä, on asiakkaalle riski tehdä ostopäätös. Siksi onkin tärkeää pystyä erottumaan kilpailijoista ja saada asiakas luottamaan, jolloin riskinoton tunne katoaa. (Parantainen 2007, 38-39.)

Epävarmuus on asiakassuhteen syntymisen suurimpia esteitä. Tuotteistamisen tärkeä tehtävä on vakuuttaa asiakas, että tämä palvelu on juuri se oikea ja riskitön ratkaisu hänen tarpeisiinsa. Asiakas voi kokea riskeiksi niinkin yksinkertaisia asioita kuten vetelän kädenpuristuksen, epäsiistin olemuksen, myöhästymisen, vastaamattomat puhelinsoitot, loputtoman selittelyn ja vakuuttelun tai epävarmuuden ja varsinkin graafisen suunnittelijan halvat, suttuiset tai jopa virheellisiä tietoja sisältävät käyntikortit, esitteet ja muut painetut materiaalit. Keinot riskien minimoimiseen ovat helposti toteutettavissa ja vakavasti otettavilla kilpailijoilla varmasti kunnossa. Kilpailutilanteessa on siis jo paneuduttava

yksityiskohtiin ja hiottava ne iskukykyisiksi. Ensisilmäys kotisivuille riittää asiakkaalle päättämään, jatkaako sivujen tarkempaa tutkimista. Asiakassuhteen syntymistä voi helpottaa selvittämällä etukäteen, miten palvelutuote sopii asiakkaan tarkoituksiin. Asiakkaan ostoprosessia voi helpottaa kertomalla selkeästi mm. mitä toimenpiteitä palvelu edellyttää asiakkaalta, millaisia kustannuksia palvelutuotteesta syntyy ja mitä kaikkea palvelutuote pitää sisällään. Lisäksi niinkin yksinkertaiset, mutta tärkeät asiat kuten missä palvelun tuottajan yritys sijaitsee, miten se on avoinna ja miten se on tavoitettavissa helpottavat asiakkaan ostopäätöksen tekemistä. (Parantainen 2007, 48-53.)

Asiakassuhde ja sopimus syntyy, kun kuluttaja- tai yritysasiakas ostaa palvelun tai hyväksyy palvelutarjouksen graafiselta suunnittelijalta. Sopimus, sekä suullinen että kirjallinen, on sitova molemmille, joskin kirjallisen sopimuksen tekeminen on aina varmintä. Sopimuksissa tulee ilmetä keskeisimmät ehdot, ja asiakkaalla on aina mahdollisuus tutustua niihin sopimusta tehtäessä. Keskeisiä ehtoja ovat mm. palvelun kohde, hinta, palvelun aikataulu ja maksuehdot sekä sopimusrikkomusten seuraamukset, sopimuksen irtisanominen ja purkaminen ja sopimusehtojen muuttaminen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2015.) ■

Aloitin työstämään ”Tie sydämeen käy suun kautta”-animaatioprojektia talvella 2013 ollessani vaihto-opiskelijana ulkomailla. Löysin toimeksiannon opettajamme vapaita opinnäytetyön aiheita -listalta. Animaation tekeminen oli vielä asia, jonka halusin oppia, ja opettajani mielestä aihe olisi sopiva minulle. Otin yhteyttä asiakkaaseen, joka oli koko luokka Metropolia Ammattikorkeakoulun suuhygienistiopiskelijoita ja heidän ohjaajiaan (jatkossa käytän nimitystä asiakasryhmä). Ryhmän suuri koko ja oppilas-opettaja -asetelma teki projektista osaltaan haastavan. Palattuani kotimaahan pidimme asiakasryhmän kanssa ensimmäisen palaverin. Yhdessä suunnittelimme aikataulun projektille, jonka pohjalta tein projektisuunnitelman, ja jonka esitin seuraavassa palaverissa. Projektiin liittyi tässä vaiheessa opiskelukaverini, jonka olin houkutellut mukaan, sillä animaatiosta oli kehkeytymässä melko mittava työ. Minulle projekti oli osa opinnäytetyötä ja parilleni innovaatioprojekti. Sovimme parini kanssa, että minä olen päävastuussa projektista, mutta oppimisen kannalta oli hyvä pystyä jakamaan kaikki mahdollinen tieto ja kokemus myös toiselle.

Animaation valmistuttua siitä haluttiin nopealla aikataululla dvd-opaslehtinen paketteja. Pakettien valmistuksesta ja kustannuksista ei oltu sovittu etukäteen. Valmistimme paketit kiireessä ja omalla kustannuksella. Työparini pystyi toimittamaan dvd:t asiakkaalle vain hetkeä ennen animaation esittelytilaisuutta HUS:ille. Korvaukseksi saimme saman määrän tyhjiä dvd-levyjä, kuin olimme tehneet.

Lopullinen sopimus projektista saatiin allekirjoitettua vasta animaation valmistumisen jälkeen. Sopimusta jouduttiin korjaamaan useaan kertaan animaatioprojektin osalta. Sitä mukaa, kun animaatio valmistui, innostui asiakasryhmä mahdollisuudesta löytää tahoja, jotka olisivat kiinnostuneita sen esittämisestä. Erään tahon kanssa olikin suunnitelmat jo varsin pitkällä ja vielä niin, että tämä uusi yhteistyötaho olisi halunnut omia muutoksia animaatioon ennen kuin asiakasryhmälle tuli mieleen kertoa asiasta meille, animaation tekijöille. Jouduimme vaikeaan tilanteeseen. Olimme omien yhteistyökumppaneidemme kanssa tehneet sopimukset omine pykälineen alkuperäisen suunnitelman mukaan. Sopimuksien ja animaation muuttaminen olisi ollut erittäin työlästä ja osin myös täysin mahdotonta. Halusimme pysyä sovitussa, mikä aiheutti närää, sillä animaatio oli jo osoittautunut onnistuneeksi. Allekirjoittamattomaan sopimukseen yritettiin saada lisättyä tekstiä, joka olisi velvoittanut meitä tekemään yhteistyötä täysin uuden tahon kanssa. Lopulta sopimus saatiin allekirjoitettavaan muotoon ja projektillekin lopetuspäivämäärä 4 kuukautta eteen päin.

Graafisella suunnittelijalla on hyvä olla valmiiksi tuotteistettu oman yrityksen logolla ja tyyllillä laadittu sopimus pohja, jossa ilmenee keskeisimmät ehdot kuten palvelun kohde, hinta, palvelun aikataulu ja maksuehdot sekä sopimusrikkomusten seuraamukset, sopimuksen irtisanominen ja purkaminen ja sopimusehtojen muuttaminen. Yhteistyö on turvallista ja luotettavaa molemmin puolin aloittaa, kun on mustaa valkoisella.

3.3 TOIMEKSIANTO ON SUUNNITTELUTYÖN PERUSTA

Hyvä toimeksianto eli briiffi on selkeä, ytimekäs ja siinä tulee ilmetä oleellisin kuten mitkä ovat projektin tavoitteet, mikä on tuote tai palvelu ja mitä se maksaa. Lisäksi on hyvä kartoittaa kohderyhmä ja millainen viesti kohderyhmälle halutaan antaa sekä mahdollisesti kartoittaa kilpailutilanne ja lähtökohdat. Myös aikataulu on tärkeä kertoa. Briiffille voi olla valmis pohja, jolle se rakennetaan. (Sintonen, Tuija, 2015.)

Briiffi on suunnittelun aloittamisen kulmakivi, ja siksi sen tulee sisältää kaikki oleellinen tieto. Asiakkaan kannattaa paneutua briiffiin, sillä se säästää suunnittelijan aikaa, mikä taas säästää rahaa. Asiakas

voi itse kirjoittaa briiffin tai vaikkapa suullisesti briifata suunnittelijaa. Suunnittelija voi laatia asiakkaalle valmiita kysymyksiä, joihin huolellisesti vastaamalla asiakas antaa suunnittelijalle parhaat valmiudet suoriutua tehtävästä. Suunnittelija ei ole toimeksiantajan liiketoiminnan ammattilainen, joten itsestäänselvydet asiakkaalle eivät ole itsestäänselvyksiä suunnittelijalle. Toimeksianto vaatii graafiselta suunnittelijalta kiinnostusta asiakasta kohtaan, hyväksyvää asennoitumista ja kuuntelemista. Kaikenlainen viestintä antaa arvokasta tietoa, joka auttaa rakentamaan kokonaiskuvaa. ■

Opinnäytetyön käytännönsuudessa toimeksianto oli toteuttaa animaatio osaksi Metropolia Ammattikorkeakoulun suuhygienistiopiskelijoiden opinnäytetyötä. Animaatiota tulitisiin käyttämään osana asiakasryhmän opinnäytetyötä ja sitä esitettäisiin HUS:in kardiologian laitoksella potilaille. Animaation tarkoitus on kertoa tärkeää asiaa hampaiden kunnon yhteydestä sydänsairauksiin ja kuinka jokainen voi itse vaikuttaa hampaiden kuntoon. Kohderyhmä on ensisijaisesti keski-ikäiset sydänoireita saaneet poliklinikan potilaat. Animaation tuli olla valmiina keväällä 2013. Animaatio toteutettiin opinnäytetyönä ja siitä ei tulla maksamaan korvausta.

Asiakasryhmän toimeksiannon aihe oli mielenkiintoinen ja minulle hieman jo ennestään tuttu, mikä helpotti vauhtiin pääsyä. Asiakasryhmän viestinnässä oli huomattavissa heti keskinäiset jännitteet, jotka vaikuttivat asioiden etenemiseen. Konkreettisesti tuli esiin, miten tärkeää on osata kuunnella asiakasta ja tarkkailla äänenpainoja, sanavalintoja, ilmeitä ja asentoja, jotka välittävät arvokasta tietoa asenteista ja toiminnan kannalta tärkeistä asioista. Asiakasryhmässä oli selkeästi niitä, jotka kertoivat mielipiteensä jopa kärkkäästi ja taas sellaisia, jotka vaikenivat ja vetäytyivät. Asiakasryhmän oli selkeästi vaikeaa päättää keskenään, mitä halutaan. Se oli hämmentävää, mutta myös jatkoa ajatellen varsin ikävää.

Toimeksiannon aikataulu oli asiakasryhmän toivomuksesta varsin tiukka, ja heillä ei selvästikään ollut ymmärrystä, miten paljon informaatio-osuuden käsikirjoituksen valmiiksi saattaminen vaati heidän omaa työpanostaan. Minun ja työparini kokemattomuus tuli ilmi siinä, että emme osanneet tarpeeksi napakasti vaatia lopullista tekstiä, vaan palaverista toiseen käytimme aikaa käsikirjoituksen asiatekstin biomiseen yhdessä asiakasryhmän kanssa. Minulle lähetettiin asiakasryhmän koko lähes 60-sivuinen keskeneräinen opinnäytetyö, useita sivuja linkeineen ammatillisista julkaisuja ja erilaisia keskeneräisiä tekstihahmotelmia, vaikka asiakasryhmän olisi pitänyt keskenään hoitaa teksti informaatio-osuuteen, tarkistuttaa se asiantuntijoilla ja luovuttaa meille maalaisjärjellä ymmärrettävä teksti sovitun aikataulun mukaisesti.

Aikataulu petti. Kun asiakasryhmä kirmasi kesälomalle, jäi meille vielä keskeneräinen käsikirjoitus.

Ennen ryhtymistä luovaan työhön, on paneuduttava asiakkaaseen ja hänen tarpeisiinsa huolella. Yksi osa palvelutuotteen tuotteistamista voi olla valmiiksi laadittu briiffipohja, jonka asiakas täyttää itse tai se voidaan myös täyttää yhdessä. Hyvin laadittu ja huolella täytetty briiffi nopeuttaa suunnittelutyöhön ryhtymistä.

3.4 PROJEKTIN HALLINTA

Projekti on kertaluonteinen työkokonaisuus, jolla on tekijät ja avainhenkilönä projektipäällikkö, joka vastaa kaikesta, mikä liittyy projektin toteutukseen. Projekti on suunnitelmallinen, ja suunnittelun sekä ohjauksen avuksi on kehitetty tehokkaat työtavat ja menetelmät. (Pelin 2009, 25-26.)

Sen sijaan, että suunnittelisi projektin kunnolla, on helppoa luistaa suoraan

projektintekemiseen. Vaikka projekti olisi kuinka mielenkiintoinen, pitäisi malttaa mielensä. Jos projektin suunnittelu ei ole hallinnassa, on vaarana, että aikataulut eivät pidä, on jatkuva kiire ja tehtäviä joudutaan priorisoimaan, joten jotkut asiat jäävät tekemättä. Kun projekti on hyvin suunniteltu, on todennäköistä, että se valmistuu nopeammin. (Pelin 2009, 85-86.) ■

Asiakasryhmä oli aloittanut projektin ja valinnut keskuudestaan projektipäällikön ennen kuin minä ja työparini liityimme mukaan. Olimme erillinen animaatioprojekti asiakasryhmän opinäytetyöprojektin sisällä. Alun sähköpostiviestittelyn jälkeen yhteydenpito tapahtui Facebookin suljetussa ryhmässä. Näin kaikilla oli mahdollisuus seurata viestittelyä ja ottaa kantaa. Oli ikävä todeta, että asiakasryhmässä ei ollut kiinnostusta kommentoida tai keskustella aiheesta. Melko pian ensimmäisessä yhteisessä palaverissa aistin asiakasryhmän sisäiset jännitteet. Ryhmässä oli vain muutama aktiivinen ja iso osa passiivisia jäseniä.

Projektipäällikön osa ei ollut varmastikaan helppo. Kun opiskelijaluokasta valitaan yhteiseen projektiin päällikkö, jolta odotetaan hyviä johtajan ominaisuuksia, ei tule mieleen, että muiden tulisi keskittyä olemaan hyviä tiimin jäseniä. Liian usein vain johtaja on se, jota kritisoidaan. Oppaita ja mielipiteitä kuinka olla hyvä johtaja on paljon, mutta olisi tarpeellista korostaa myös hyvän tiiminjäsenen merkitystä. Asiakasryhmän projektipäällikön oli vaikeaa olla napakka ja päätöksentekoa oli vellovaa. Asioita saatettiin vatvoa palaverista toiseen, asioita kritisoiitiin ilman minkäänlaisia ratkaisumalleja ja pahimmassa tapauksessa kukaan ei ottanut minkäänlaista kantaa, tilan täytti vain hiljaisuus.

Tiukasta aikataulusta oli luovuttava. Kesäkuun alun lähestyessä minun oli vaikeaa saada tunnit vuorokaudessa riittämään animaation tekemiseen ja muihin velvoitteisiin. Lopulta oli priorisoitava asioita. Asiakasryhmä aloitti kesälomansa, ja päätimme palata asiaan koulun alettua syksyllä. Minulla olisi siis koko kesä aikaa tehdä animaatiota. Animointi oli haastavaa ja aikaa vievää, sillä välillä oli usko loppua omiin kykyihin ja mieleen hiipi pelko, että en selviä niin vaativasta tehtävästä.

Projektin etenemisen kannalta on hyvä olla tuotteistettuna valmiiksi laadittu pohja ns. tsekkauslistalle eri asioista liittyen projektin kulkuun. Siitä on helppo seurata projektin etenemistä, aikatauluja sekä varmistua, että kaikki tarvittavat asiat on otettu huomioon.

3.4.1 PROJEKTISUUNNITELMA

Projektisuunnitelma kertoo, miten tavoitteet on tarkoitus saavuttaa. Mitä tehdään, milloin ja miten tehdään? Kun projektia suunnitellaan, etsitään parhaat toteutus-tavat. Potentiaaliset ongelmat on hyvä kar-toittaa ja etsiä niille jo valmiiksi ratkaisut. Tarkoitus on saada aikaan realistinen pro-jektisuunnitelma sen hetken parhaan tiedon pohjalta. Projektisuunnitelma vastaa mm.

kysymyksiin: Kuka? Mitä? Milloin? Miten? Minkä verran? Eri toimijoiden välisissä yhteistyöprojekteissa on oleellista sopia yhteisistä pelisäännöistä ja käytännöistä. Pro-jektin valvontaa helpottaa, jos eri tahojen suunnittelu- ja raportointitavat ovat yhte-neväiset. (Pelin 2009, 89.) ■

Itse animaation valmistus oli helposti jaettavissa jaksoiksi, ja pystyimme työparini kanssa animoi-maan pitkiä osia itsenäisesti. Palaveerasimme viikottain ja konsultoimme paljon tosiamme After Effects -ohjelman käytöstä. Animointi oli graafiselle suunnittelijalle projektin luova osuus, joka todellakin tarvitsi aikaa, aikaa ja aikaa. Projektisuunnitelmassa animoinnille oli varattu aikaa kuukausi, mutta nyt ehdottomasti osaisin varata huomattavasti enemmän. Animaatioon liittyi mu-siikkia, puhetta ja taustääntä. Musiikin käyttö ja julkinen esittäminen toivat projektiin mukaan tekijänoikeusasiat. Myös lukijan ja lapsen äänen käyttö vaativat lupia ja sopimuksia. Yhteistyö-kumppaneita etsiessä oli verkostoitumisesta apua. Haikean tangon säveltäjä, puhuja ja lapsen ääni löytyivät omasta ystävä- ja tuttavapiiristä. Vapaasti käytettäviä taustääniä, musiikkia, tehosteita ja muuta äänimateriaalia löytyi runsaasti internetistä.

Verkostoituminen ja hyvät suhteet yhteistyökumppaneihin voivat olla projektin etenemisen kannalta merkittäviä. Yhteydenpito, osal-listuminen ja näkyminen ovat osa graafisen suunnittelijan työtä. Siksi onkin tärkeää tallentaa yhteystietoja, hallita sosiaalisen me-dian tärkeimmät kanavat ja seurata ajankohtaisia asioita. Koskaan ei voi tietää, kuka on seuraavassa projektissa yhteistyökumppani. Oma rekisteri yhteistyökumppaneista ja asiakkaista kannattaa suunnitella ajatuksella, jotta kaikki tarpeellinen informaatio tulee kirjattua muistiin. Rekisteri kasvaa ajan kuluessa ja hyvin laadittu rekisteri nopeuttaa yhteistyökumppanin löytämistä, kun projek-tissa on tarvetta tietyn alan taitajalle.

3.4.2 PROJEKTIRYHMÄN JOHTAMINEN

Hyvät johtamistaidot ovat ensiarvoisen tärkeitä projektipäällikölle. Kun on organisoinut projektin, on löydettävä oikeat henkilöt suorittamaan tehtäviä. Tehtävien antamisen jälkeen on osattava valvoa, että ne tulevat suoritetuiksi. Projektiryhmää on osattava kannustaa ja motivoida. Kun projektipäälliköllä ei ole suoraa käskyvaltaa, on osattava sopia ja koordinoita tehtäviä. Hyvän projektipäällikön edellytyksiä ovat aktiivisuus ja tiukan paikan tullen päättäväisyys. Projektin on edettävä, ja mikäli työ ei suju, siihen on uskallettava ja osattava puuttua. (Pelin 2009, 273-274.) ■

Projektipäälliköllä voi olla useita eri rooleja toimiessaan. Hän voi olla projektiryhmän esimies. Mitä pienempi projekti, sitä enemmän projektipäällikön rooli asiantuntijana korostuu ja hän osallistuu itse tekemiseen. Asiakkaalle ja tämän edustajille projektipäällikkö saattaa edustaa myyjää, kun taas projektiin liittyvissä useissa kokouksissa ja neuvotteluissa hänellä on neuvottelijan rooli. Alihankkijoille hän edustaa tilaajaa. Tiedottajan rooli on erittäin olennainen projektissa. Projektiryhmän ja sidosryhmien informointi, projektista tiedottaminen ja raportointi ovat projektipäällikön osaamisaluetta. (Pelin 2009, 273-275.) ■

Asiakasryhmän opinnäytetyö oli käsitykseni mukaan mittava, ja projektipäällikkö itse osallistui myös tutkimustyöhön. Meille animaation tekijöille hän edusti tilaajaa ja tiedottajaa. Jos toimeksianto olisi tullut esimerkiksi jo pidempään toimineelta yritykseltä tai julkisen sektorin toimijalta, joilla on jo selkeät käytännöt ja kokemusta projekteista, ei varmasti olisi tullut niin selvästi esiin toimeksiannon, sopimusten ja projektijohtamisen merkitys. Näin jälkikäteen ajatellen olisi ollut tärkeää, että projektipäälliköllä olisi ollut jonkinlainen käsitys siitä, mitä animaation tekeminen on ja mitä kuuluu graafisen suunnittelijan työhön.

Projektin aikana saimme työparini kanssa tehtäviä, jotka tuntuivat asiakasryhmästä varmasti mitättömän pieniltä, mutta niiden toteuttaminen oli työlästä ja aikaa vievää. Puhetekstiin asiakasryhmä halusi muutoksia vielä studioäänitysten jälkeen, ja minä työparini kanssa pyrimme toteuttamaan vaatimukset. Uuden studioäänityksen järjestäminen oli hankalaa. Äänestä alkoi selvästi kuulua, että puhetta oli äänitetty osissa ja tehty korjauksia. Animaation laatu alkoi kärsiä. Lopulta jouduin turvautumaan ohjaavien opettajien neuvoon hankalassa tilanteessa. Tällainen asetelma pääsi syntyämään pelkästään molempien osapuolien kokemattomuudesta.

3.4.3 INFORMAATIO JAVIESTINTÄ

Ihmisten ja ryhmien keskeinen tiedon välittämisen on tapahduttava oikealla tavalla ja viestin tavoitteiden ja sisällön on oltava harkittua. Kun lähettäjä haluaa välittää sanoman vastaanottajalle, hän käyttää välineenä viestimiä, joita voivat olla henkilökohtainen keskustelu, kirje, puhelin, sähköposti jne. Jotta viestintä on onnistunutta, kannattaa viestinnän suunnittelussa ottaa huomioon mm. mitä viestintä käyttää, milloin viestii, miten viesti menee ja palaute tulee varmasti perille, tallennetaanko viestit ja kenelle viesti on tarkoitettu. Jos aika on kortilla, niin vältetään työn keskeytyksiä, muistetaan, ettei puhuttu informaatio tallennu sekä se voidaan ym-

märtää väärin ja muistiin jää väärä tulkinta. Suulliseen informaatioon saadun palautteen perusteella voidaan päätellä, onko viesti ymmärretty oikein. Kirjallinen informaatio on usein selkeämmin harkittua ja se myös tallentuu. Projekteissa kannattaa panostaa viestinnän suunnitteluun, sillä informaatiota syntyy paljon. Liian suuret informaatiomäärät ja epätarkat jakelulistat, jotka välittävät tiedon niillekin, joille se ei kuulu turruttavat vastaanottajan ja tärkeä viesti saattaa jäädä huomaamatta. Projektikohtaiset suljetut internetkanavat nopeuttavat tiedonsiirtoa, ja sama tieto saavuttaa kaikki projektissa toimivat. (Pelin 2009, 296-301.) ■

Yhteydenpito tapahtui aluksi sähköisesti, koska olin ulkomailla, ja perustimme heti facebookiin suljetun ryhmän projektiin osallistuville. Osa luokan opiskelijoista ei kuulunut facebookin, ja sovitettiin, että heille välitetään informaatio. Kaikki osapuolet hyväksyivät tämän järjestelyn. Minulla oli hyviä kokemuksia facebookista opiskelun ryhmätöiden työvälineenä juuri vaihto-opintojen puitteissa, ja suosittelin sitä tähänkin projektiin. Kevätkauden asiat hoituiivat facebookissa, mutta kesän jälkeen tilanne muuttui. Asiasta ei informoitu mitenkään missään vaiheessa, että vaihdamme viestittelyn tapahtuvaksi sähköpostilla. Lopulta sain haastavia sähköpostiviestiketjuja, joista oli vaikea saada selvää kuka kirjoitti kenelle ja kuka vastasi mihinkin.

Aluksi tarkoitus oli esitellä asiakasryhmän jäsenet ja minut toisillemme sekä vapaasti kertoa ideoista animaatioon. Esittely ja ideointi lähti käyntiin melko nihkeästi ottaen huomioon facebookin käytön helppouden ja mahdollisuudet. Syntyi väkisinkin ajatus, että mielipiteitä ei haluta esittää julkisesti. Animaatioprojektissa yhteistyössä olivat ihmiset kahdesta toisistaan kovin erilaisesta ammatista, joka toi oman haastavuutensa. Täytyi olla tarkkana, että kaikki ymmärsivät varmasti asiat samalla tavalla tai ylipäänsä ymmärsivät mistä asiassa oli kyse. Asiasisällön suunnitteluvaiheessa asiakasryhmän jäsenet lähettivät sivujen pituisia viestejä, joissa oli otteita ammattialan julkaisuista ja paljon pitkiä linkkejä. Ammattisanasto, työtehtävät ja -välineet ovat tuttuja oman alan ammattilaisille. Tilantessa täytyisi osata olla herkkä huomaamaan, milloin liika ammattikielen käyttö puheessa tai kirjoitetuissa materiaalissa vaatii liikaa ponnistelua ja aikaa asian ymmärtämiseen, sillä herpaantumisen ja jatkuva epäätietoisuus turhauttaa ja heikentää vastapuolen motivaatiota. Näin jälkikäteen on hyvä todeta, että vastaisuudessa täytyy osata rajata työtehtävät ja vastuualueet selkeästi.

3.4.4 PROJEKTIN PÄÄTTÄMINEN

Projekti on ajallisesti rajattu ja vaikka sillä onkin taipumusta jatkua on sen päättäminen määriteltävä selkeästi. Projektisuunnitelmassa on tärkeää määritellä ajankohta loppuraportille, joka laaditaan projektin tuloksen valmistuttua. Syitä ja ongelmia liittyen projektin päättämiseen ennen tuloksen

valmistumista voivat olla mm. talousvaikeudet, toimimattomuus, olennaiset muutokset projektisuunnitelmasta, viranomaisen rajoitukset tai vaikka toimeksiantajan maksuvaikeudet. Projektin päättämiseen liittyy tuloksen siirtäminen toimeksiantajalle ja käyttäjälle. (Pelin 2009, 355-356.) ■

Animaatioprojekti päättyi, kun animaatio valmistui ja asiakasryhmä esitteli sen osana omaa opinnäytetyötään HUS:n kardiologian laitoksen henkilökunnalle. En pystynyt osallistumaan tilaisuuteen, mikä oli harmillista, sillä teimme kaikki paljon työtä ja olisi ollut hienoa olla mukana luovuttamassa animaatio todelliselle käyttäjälle.

3.4.5 DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Projektin aikana syntyy erilaisia dokumentteja, jotka voidaan luokitella hallinnollisiksi tai tulokseen liittyviksi teknisiksi dokumenteiksi. Parasta on määritellä heti projektin alussa miten asiakirjat luokitellaan, miten ja minne ne arkistoidaan ja kuinka ne tunnistemerkittään. On hyvä osata erottaa eri dokumentit ja niiden tarpeellisuuden toisistaan. Huomioi, että vanhoja dokumentteja voi hyödyntää uusissa projekteissa. Sopimukset, juridiset asiakirjat ja

kirjanpitoon liittyvät tositteet on syytä tallentaa varmaan paikkaan kuten palonkestävään holviin tai kassaholviin. Dokumentissa tulee olla tunnistetiedot: dokumentin nimi, versionumero, laatija, tallennuspaikka/ hakemistopolku, luontipäivämäärä, dokumentin tila (luonnos, lopullinen, hyväksytty), hyväksymismerkinnät, julkisuusaste (julkinen, sisäinen, luottamuksellinen) ja versiohistoria (eri versioiden välillä tehdyt muutokset). ■

Animaatioprojektissa oli luonnollista, että syntyi paljon tallennettavaa tietoa. Palaverit, joihin animaation tekijät osallistuivat, sisälsivät yksinomaan tietoa liittyen joko animaatioon itseensä tai sitten aikatauluihin. Yhdessä sovitut asiat tallentuivat omiin tiedostoihini, joita jaoin tarvittaessa facebookissa, sähköpostilla tai suurien tiedostojen siirtoon erikoistuneilla sovelluksilla asianosaisille. Minun ja työparini palaverit olivat luonteeltaan keskustelunomaisia ja jäivät suurelta osin kirjaamatta, mutta projektin ajalta on runsaasti viestittelyä facebookissa ja sähköpostissa.

3.4.6 LOPPURAPORTTI

Projektin tuloksen valmistuttua laaditaan loppuraportti ja päätetään projekti. On hyvä tarkistaa projektin tulos ja tavoitteiden toteutuminen kuten myös projektiin kuuluvat työt: dokumentointi, arkistointi, tuloksen luovutus käyttäjälle, jne. Loppuraportin tärkeä tehtävä on antaa tietoa esimerkiksi ilmenneistä ongelmista ja toiminnan kehittämisideoista, jonka perusteella

voidaan seuraavat projektit toteuttaa tehokkaammin. Loppuraportissa huomioidaan jo mahdolliset projektin jälkeiset lisätehtävät ja toimenpiteet. Myös täydellinen henkilöluettelo työnkuvinneen ja tarkoin yhteystiedoin projektiin osallistujista on hyvä liittää mukaan loppuraporttiin. (Pelin 2009, 364.) ■

Animaatioprojekti asiakasryhmän yhteistyön osalta päättyi hieman nolosti. Tilaisuus, johon en päässyt mukaan ja sen tiimoilta tunnekuohuissa tehty viestittely päätti yhteydenpidon asiakasryhmän ja minun välilläni kunnes kolme kuukautta myöhemmin tuli ilmoitus animaation julkaisemisesta sopimuksen mukaisesti Metropolian Internetissä. Videon selitteessä kerrotaan toteuttajista yhteistyössä virheellisesti viestinnän opettajat, vaikka olemme parini kanssa opiskelijoita. Mainitsin asiasta, mutta sitä ei ole katsottu tarpeelliseksi korjata. Koko työryhmän puolesta harmittaa päätöksen huono hoito, sillä teimme kaikki mittavan työn ja projekti olisi anasinnut asianmukaisen päätöksen ja työntekijät asiaan kuuluvan palautteen

Päättämiskokous kruunaa projektin. Projektissa onnistuminen voi tietää tulospalkkiota, kiitosta, tunnustusta, vapaata, koulutusmatkan, palkankorotuksen, ylennyksen tai vaativamman tehtävän. Mutta tuloksesta riippumatta palautteen saaminen on aina tärkeää. Jokaisessa projektissa on mahdollisuus oppia uusia asioita ja kehittyä omassa ammatissa. Projektien myötä karttuu kokemus ja ammattitaito. Kun projekti on dokumentoitu ja arkistoitu, on mahdollista tarvittaessa löytää tarvittavaa tietoa. Asianmukaisesti hoidettu projekti, olipa se sitten onnistunut tai vähemmän onnistunut, voi synnyttää jatkoprojekteja. Lisäksi projektien myötä oppii tuntemaan uusia toimijoita, joiden kanssa voi syntyä uusia yhteistyöprojekteja.

4

YHTEENVETO

Aika opinnäytetyön käytännön projektiosuuden valmistumisen ja kirjallisen osuuden välillä oli pitkä. Animaation valmistaminen vei minusta mehut ja jouduin vetämään henkeä, jonka jälkeen tarttuminen kirjalliseen osuuteen olikin vaikeaa. Animaation valmistukseen liittyvään opinnäytetyön aiheeseen en löytänyt motivaatiota. Itse animointia raapaisin vain pinnasta ja sen tiedon pohjalta tutkiminen tuntui ylimitoitetulta ja hyödyttömältä. Halusin lähestyä animaatioprojektia uudesta näkökulmasta, joka hyödyttäisi minua jatkossa enemmän. Animaatio oli työprojektina erinomainen esimerkki projektin kulusta ja siinä ilmenneistä ongelmista. Toisaalta oli hyvä, että aikaa oli kulunut, sillä sain hie-man etäisyyttä projektiin ja pystyin tutki-maan sitä objektiivisemmin ja vähemmän tunteella. Kun samaan aikaan Martti Tala tuutoroi minua yrityksen perustamisessa

ja kehotti tutustumaan tuotteistamiseen, ymmärsin, että hyödyllistä olisi paneutua graafisen suunnittelijan työssä projektin kulkuun, yhteistyökumppaneihin ja käytännön asioiden hoitamiseen.

Uusi aihe oli motivoiva, sillä voisin hyödyntää sitä työssäni. Jari Parantainen oli lanseeranut käsitteen tuotteistaminen hiljattain ja sille ei ollut vielä monessa sanakirjassakaan selitystä. Palveluiden tuotteistaminen eli monistaminen tuntui juuri sellaiselta, mitä graafisen suunnittelijan työssä saattaisi voida tehdä. Käytännön työt ovat usein aikaa vievää pakkopullaa ja mieluummin kaiken ajan käyttäisi luovaan tekemiseen. Jos onnistuisi monistamaan tehtäviä, voisi nopeuttaa käytännön asioiden hoitamista ja vapauttaa aikaa luovalle työlle. Huomasin työssäni ja animaatioprojektissa, että minulla oli käsityksiä ja ideoita, kuinka asioita pitäisi hoitaa, mutta kaikki perustui

mutu-tuntumalle. Itselleni ei ollut muodostunut selkeää käsitystä monestakaan projektin kulkuun liittyvästä tärkeästä toimesta tai käytännöstä. Oli asioita, jotka olisi pitänyt huomioida ennen projektiin ryhtymistä tai ennakoida hyvissä ajoin ennen kuin ne olivat ajankohtaisia. Projektin aikana syntyi tilanteita, jotka viivästyttivät, pitkittivät ja hankaloittivat asioita ja ainoastaan siitä syystä, että ei ollut ymmärrystä etukäteen sopia asioista selkeästi. Kun on kertynyt kokemusta asioiden hoitamisesta ja tietyt rutiinit on vakiintuneet, on tärkeää pystyä hyödyntämään tätä tietoa ja taitoa jatkossa. Asioiden vakioiminen eli tuotteistaminen voi siis helpottaa ja nopeuttaa jatkossa käytännön asioiden hoitamista ja näin vapauttaa aikaa luovalle työlle.

Risto Pelinin Projektin hallinta -kirjasta pystyi kokoamaan tärkeimpiä asioita, jotka ovat sovellettavissa ja tuotteistettavissa graafisen suunnittelijan työhön. Monet asiat ja käsitteet olivat minulle tuttuja, mutta niistä ei ollut muodostunut yhtenäistä ja järjestelmällistä kokonaiskuvaa. Oli selvää, että tuotteistaminen auttaisi organisoimaan ja muodostamaan selkeän käsityksen kaikista työhön liittyvistä käytännönasioista. Käytännönasiat vaativat usein kirjallista materiaalia kuten muistioita, tsekkauslistoja, sopimuksia jne. Vaatii jonkin verran kokemusta, jonka pohjalta on mahdollista monistaa ja suunnitella valmiita pohjia sekä malleja, joita voi käyttää projektista toiseen. Repertuaaria voi sitten täydentää ajan myötä uusien projektien kokemusten perusteella. Opinnäytetyö auttoi minua hahmottamaan ja jäsentämään työprojektin kulkua. Animaatioprojektin kokemuksesta ymmärsin, että projekteissa voi olla mukana paljon eri toimijoita eri ammattialoilta ja silloin on turvallisin varmistaa, että asiat on ymmärretty samalla tavalla.

Varminta on dokumentoida asioita mahdollisimman tarkasti. Epäselvissä tilanteissa voi aina tarkistaa yhdessä sovitut asiat, jos ne on asianmukaisesti tallennettu.

Opinnäytetyön pohjalta olisi nyt mahdollista tuotteistaa omalle yritykselleni palvelutotteen käytännönosioita selkiyttämään ja helpottamaan työtä. Yritykselle voisi tehdä lomakkeiston, jossa olisi projektin kulkuun liittyvät kaikki sopimusohjat, briiffit, tsekkauslistat ja selkeä suunnitelma dokumentoinnille sekä arkistoinnille. Lisäksi yritykselle voisi tehdä tärkeimmistä asioista huoneentauluja, muistuttamaan tärkeistä projektin hallinnan asioista. Tässä olisi aihe opinnäytetyön jatkosuunnitelmalle.

Opinnäytetyöstä muodostui loppujen lopuksi itselleni erittäin hyödyllinen paketti asioita, jotka minun tulee hallita graafisena suunnittelijana myydessäni ja tuottaessani asiakkaalle palvelutuotetta ja työskennellessäni yhdessä eri ammattalan toimijoiden kanssa. Uskon, että pystyn nyt paremmin hinnoittelemaan palvelutuotteeni ja luomaan työstäni ja ammattotadostani luotettavamman kuvan asiakkaalle. ■

LÄHTEET

Fennia 04/2010 (25-27). Verkostoituminen on yrittäjän etu. [verkkodokumentti]
<http://www.elo.fi/Tyonantaja/Efekti-palvelu-tukee-tyossajaksamista/~media/Files/Efekti/Yrittajan_ver-kostot_Fennia2010_4.ashx> (luettu 2.10.2015)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015. Tietoa ja ohjeita. Sopimukset. [verkkodokumentti]
<<http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/>> (luettu 21.5.2015)

Mainostoimisto Ad Kiivi Oy 2015. Kuinka koostetaan hyvä briiffi. [verkkodokumentti]
<http://www.slideshare.net/Ad_Kiivi/briiffi> (luettu 21.5.2015)

Niinikoski, Marja-Liisa & Sibelius, Kaisa 2003. Kulttuuribusiness. Helsinki: WSOY

Parantainen, Jari 2007. Tuotteistaminen - Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum

Pelin, Risto 2009. Projektihallinnan käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Sisko-palvelut 2015. Mikä ihmeen briiffi? Hyvän briiffin tunnusmerkit [verkkodokumentti]
<<http://www.sisko-palvelut.fi/tuijasintonen/mika-ihmeen-briiffi-hyvan-briiffin-tunnusmerkit/>> (luettu 21.5.2015)

Vyyhti 2015. Selviytymisopas luovan alan yrittäjälle. [verkkodokumentti] <<http://vyyhti.metropolia.fi/selviytymisopas-luovan-alan-yrittajalle/>> (luettu 14.10.2015)