



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän



Kaisa Airo (toim.)

MITÄ HYÖTYÄ ON PALVELUMUOTOILUSTA?

Kaisa Airo (toim.)

MITÄ HYÖTYÄ ON PALVELUMUOTOILUSTA?

Copyright © tekijä ja Laurea-ammattikorkeakoulu 2017

Kannen kuva: Shutterstock

Sivun 9 kuva: Laurean kuvapankki/ Heidi-Hanna Karhu

Sivujen 10, 33, 35, 36, 42, 45, 46, 50 ja 80 kuvat: Shutterstock

Sivujen 62, 65 ja 66 kuvat: Laurean kuvapankki

Sivujen 93 ja 95 kuvat: Pixabay

ISSN-L 2242-5241

ISSN 2242-5225 (verkko)

ISBN 978-951-799-482-8 (verkko)

SISÄLLYSLUETTELO

KIRJOITTAJAT.....	5
ESIPUHE.....	8
OSA 1: NÄKÖKULMIA PALVELUMUOTOILUUN	10
Miten Palvelumuotoilua opetetaan Laureassa? / TOSSAVAINEN.....	12
Asiakas toimii tilassa ja ajassa / KIVELÄ.....	22
Palveluinnovaatiot muokkaavat kiinteistöjä / AIRO.....	34
Digitaalisuus muuttaa koulutusta / AIRO & FLEMMING.....	41
OSA 2: PALVELUMUOTOILU SISÄISEN KEHITTÄMISEN VÄLINEENÄ	50
Pienestä ongelmasta suuriin ratkaisuihin palvelumuotoilun keinoin / KETTUNEN & SAVIAHO.....	52
Kampuskehittämisen vaiheita / PÄÄSKYVUORI.....	60
Visuaaliset menetelmät palvelumuotoiluprosessissa / SALMELIN & GUILLAND.....	70
OSA 3: PALVELUMUOTOILUA VAIHTUVISSA TOIMINTAYMPÄRISTÖISSÄ	81
Redi Living Lab muotoilee tulevaisuutta todeksi / VESA.....	82
Kauppakeskuskehittäminen ja palvelumuotoilu / MATVEJEFF.....	94
Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilun työkalut matkailumarkkinoinnissa / MANTERE, PUNAMÄKI & HARMOINEN.....	100

KIRJOITTAJAT

Kaisa Airo (TKT, VTM) työskentelee lehtorina Laurean ammattikorkeakoulussa. Työssään hän yhdistää palvelumuotoilun menetelmiä kiinteistökehitysprojekteihin sekä digitaalisen toimintaympäristön kehittämiseen. Airon rakentamistalouden väitöskirja käsitteli työympäristöjen käyttäjäkokemusta, jonka hän väitti syntyvän kielellisen prosessin lopputuloksena. Sekä tutkimus- että opettamistehtävissään hän työskentelee tiiviissä yritysyhteistyössä.

Elina Flemming työskentelee Laurean tukipalveluyksikön kehittämisspällikkönä. Hänen vastuullaan on kehittää ammattikorkeakoulun työ- ja oppimisympäristöjä. Hän on myös suorittanut palvelumuotoiluun painottuvan Service Innovation and Design -ohjelman Master of Business Administration -tutkinnon.

Auli Guiland (FL, MMM, AmO) on toiminut palveluiden suunnittelijana ja kehittäjänä julkisella ja yksityissektorilla ja tehnyt alalla myös tutkimusta. Laureassa Auli on toiminut yliopettajana vuodesta 2005 lähtien osallistuen palvelumuotoilun yamk-koulutukseen alusta lähtien ja ohjaten lukuisia opinnäytetöitä.

Päivi Harmoinen (KTM) työskentelee Laurea-ammattikorkeakoulussa liiketalouden lehtorina keskeisimpänä osaamisalueenaan palvelumuotoilu ja yritysprojektit. Harmoisella on pitkä liike-elämän työkokemus, ennen siirtymistään Laurea-ammattikorkeakouluun hän työskenteli Nokia Oyj:ssä muutosjohtamisen tehtävissä kansainvälisissä kehityshankkeissa. Päätyönsä ohella Harmoinen toimii matkailualan sivutoimisena yrittäjänä. Laureassa Harmoinen on toiminut Innoguide2.o ja BIB-hankkeissa muokkaamassa palvelumuotoilun työvälineitä matkailualan yritysten tarpeisiin.

Kaisu Kettunen on toiminut Laureassa koulutussuunnittelijana keväästä 2015. Koulutukseltaan Kaisu on Kasvatustieteiden maisteri. Kaisu on tiiminsä työmuurahainen, joka on innostunut palvelumuotoilusta tehokkaiden ratkaisujen löytämisessä.

Susanna Kivelä, KTL (talousmaantiede), työskentelee Laurea-ammattikorkeakoulussa yliopettajana keskeisimpänä vastuualueenaan Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta ylempi AMK-ohjelma. Ennen siirtymistään Laurea-ammattikorkeakouluun Kivelä työskenteli Suomen Kuntaliitossa ensin projektitutkijana Tutkimus- ja kehitysyksikössä vastuualueenaan tulevaisuusbarometritutkimus ja sen jälkeen erityisasiantuntijana Opetus- ja kulttuuriyksikössä vastuualueenaan ammattikorkeakoulutus.

Päivi Mantere, MMM (kuluttajaekonomia) työskentelee Laurea-ammattikorkeakoulussa lehtorina, palvelumuotoilun täydennyskouluttajana, restonomikoulutuksen tutkintovastaavana ja projektiasiantuntijana. Ennen opetustyötä hän on toiminut palvelualalla esimies- ja neuvontatehtävissä. Palvelumuotoilun parissa Mantere on toiminut kymmenisen vuotta tehden projekteja sekä julkisen sektorin että yritysten kanssa. Mantere on toiminut mm. Innoguide2.0 ja BIB-hankkeissa muokkaamassa palvelumuotoilun työvälineitä matkailualan yritysten tarpeisiin.

Pekka Matvejeff, lehtori, YTM, MBA (Henley), on yli 35-vuoden työuransa aikana asiantuntija-, esimies- ja johtotehtävissä kouliintunut johtamisen, opetusja aluekehittämistyön sekä verkostoissa toimimisen ammattilainen. Hänen monipuolinen työkokemuksensa on julkisten organisaatioiden (kunta, kuntayhtymä, järjestö) lisäksi kertynyt hotelli- ja ravintola-alalta, matkustajalaivoilta, koulutuksesta ja konsultoinnista sekä kylpylätoimialalta. Viimeiset kymmenen vuotta hän on toiminut korkeakoulumaailmassa eri tehtävissä. Lehtorina hän on keskittynyt erityisesti johtamisen, työympäristöjen kehittämisen ja palvelumuotoilun opintokokonaisuuksiin. Hän toimii myös kansainvälisen EuroFM-verkoston (www.eurofm.org) puheenjohtajana ja kansallisen toimitilajohtamisen verkoston (FIFMA, www.fifma.org) puheenjohtajana.

Jukka Punamäki, Msc, työskentelee toimitusjohtajana Länsi-Uudenmaan Lumo matkailu Oy:ssä. Yritys on matkailun alueorganisaatio, jonka tehtävänä on edistää matkailua alueelle. Punamäki on toiminut matkailualalla noin 17 vuotta moninaisissa tehtävissä aina Lapista Englantiin.

Marjo Pääskyvuori, lehtori, opinto-ohjaaja, KM, Restonomi (AMK), on työuransa aikana toiminut asiantuntijana, esimies – ja johtotehtävissä julkisissa organisaatioissa sekä palvelualalla toimitilapalveluyrityksissä. Lehtorina hän on kehittänyt ja opettanut toimitilajohtamista Laureassa lähes 17 vuoden ajan, osallistunut Laurean tilakehityshankkeisiin ja Living Lab-ympäristöjen kehittämiseen.

Annaliisa Salmelin on palvelumuotoilija, yrittäjä (A45), teollinen muotoilija, Master of Business Administration (MBA) Salmelin on vastannut lukuisista palvelumuotoilun toimeksiannoista ja toiminut muotoilun monialaisella kentällä toista-kymmentä vuotta.

Raisa Saviaho on toiminut Laurea-ammattikorkeakoulussa koulutussuunnittelijana syksystä 2015. Koulutukseltaan Raisa on MSc, Environmental Studies. Raisa on tiimensä innovaattori, joka rakastaa ideointia ja yhdessä kehittämistä.

Päivi J. Tossavainen (yliopettaja, KTT, AmO) toimii yliopettajana Laurea-ammattikorkeakoulussa. Hän on väitellyt Helsingin kauppakorkeakoulusta kansainvälisen liiketoiminnan alalta vuonna 2005. Hän on toiminut 15 vuotta kansainvälisten liiketoimintojen kehittämisen asiantuntijatehtävissä Nokian Matkapuhelimet/ Nokia Oy:ssä. Laurean AMK:ssa Tossavaisen opetus ja opinnäytetöiden ohjaus keskittyy ylempään ammattikorkeatutkinnon koulutusohjelmiin.

Iana Vesa on Differo Oy:n sisältöstrategi ja Laurea ammattikorkeakoulun restonomiopiskelija. Hän on työskennellyt rakennusyhtiö SRV:n palveluksessa vuosina 2001-2017 palvelumuotoilun projektipäällikkönä ja markkinoinnin asiantuntijana. Vesa vastasi Redi Living Lab -esittelytilan kehittämisestä ja rakennuttamisesta.

ESIPUHE

Palvelumuotoilun kysynnän sanotaan vain kasvavan. Muutamassa vuodessa ei tarvitse enää edes puhua palvelumuotoilusta, sillä kaikki liiketoiminta perustuu samoille periaatteille eli esimerkiksi asiakaslähtöisyydelle, systeemijattelulle ja luovuudelle. Liiketoiminnan lisäksi palvelumuotoilu on integroitunut myös julkisen sektorin toimintaan. Yhä useammat julkiset palvelut, aluekehitys tai koulutuksen järjestäminen ovat palvelumuotoilun tulosta.

Laurean ammattikorkeakoulussa on opetettu palvelumuotoilua jo toistakymmentä vuotta. Learning by development malli sekä palvelumuotoilun yhteistoiminnallisuus ovat juurtuneet Laurean toimintakulttuuriin ja pedagogiseen näkemykseen. Viime vuosien digitaalinen kehitys luo uusia näkökulmia sekä opetukseen että työelämään. Se vaikuttaa sijainnin, opiskelijamäärien, viestinnän ja yritys yhteistyön muotoutumiseen. Kaikella tällä on myös perustavanlaatuinen merkitys palvelumuotoilun prosesseihin.

Palvelumuotoilusta puhutaan siis paljon, mutta mitä hyötyä siitä on? Tässä julkaisussa Laurean ammattikorkeakoulun henkilöstö, yhteistyökumppanit ja opiskelijat vastaavat tähän opetuksen ja projektien näkökulmasta.

Julkaisun ensimmäisessä osassa keskitymme siihen, mitä palvelumuotoilu on ja mitä siinä pitäisi huomioida. Yliopettaja **Päivi Tossavainen** kuvailee palvelumuotoilun koulutuksen kenttää opetuksen näkökulmasta. Yliopettaja **Susanna Kivelä** pohtii palvelumuotoilun tilallisuutta. Lehtori **Kaisa Airo** käsitteellistää palvelumuotoilun käyttöä kiinteistöalalla sekä pohtii, miten palvelu muokkaa fyysistä ympäristöä. Ensimmäisen osan lopussa kehittämisspäällikkö **Elina Flemming ja Kaisa Airo** kuvaavat digitaalisuuden vaikutusta opetuksen ja palvelumuotoilun prosesseihin.

Toisessa osassa kuvataan palvelumuotoilua sisäisen kehittämisen välineenä. Koulutussuunnittelijat **Kaisu Kettunen ja Raisa Saviaho** kertovat, miten palvelumuotoilun työkaluja on käytetty hyväksi Laurean omien prosessien kehittämisessä.



Lehtori **Marjo Pääskyvuori** kuvaa Laurean kampuskehittämisen historiaa ja yliopettaja **Auli Guiland** sekä palvelumuotoilija **Annaliisa Salmelin** pohtivat visuaalisoinnin roolia palvelumuotoilun työkaluna.

Kolmannessa osassa pureudutaan palvelumuotoilun käyttömahdollisuuksiin eri toimintaympäristöissä. Laurean opiskelija ja palvelumuotoilijana työskentelevä **Iana Vesa** kertoo, miten palvelumuotoilua on käytetty Kalasataman Redi Living labin kehittämisessä. **Pekka Matvejeff** kuvaa palvelumuotoiluprojekteja kauppa-keskuksissa. Lopuksi lehtori **Päivi Mantere**, **Jukka Punamäki** ja lehtori **Päivi Harmoinen** kirjoittavat palvelumuotoilun hyödyistä matkailualalla.

Toivon että näiden esimerkkien valossa palvelumuotoilun hyöty tulee nähdä. Lisäksi tämä julkaisu avaa näkökulman palvelumuotoilun kokonaisvaltaisuuteen ja monialaisuuteen.

Päätoimittaja

lehtori Kaisa Airo
TKT, VTM, AmO
Helsingissä 12.12.2017



OSA 1

NÄKÖKULMIA
PALVELUMUOTOILUUN

Päivi Tossavainen

MITEN PALVELUMUOTOILUA OPETETAAN LAUREASSA?

Tänä päivänä elinkeinoelämässä palvelumuotoilua (englanniksi service design) pidetään keskeisenä tapana innovoida palveluita. Palvelumuotoilu on siten viime vuosina noussut voimakkaasti esiin useilla eri toimialoilla. Huolimatta liike-elämän kasvavasta kiinnostuksesta palvelumuotoilua kohtaan, koulutuksen näkökulmasta se on varsin tutkimaton ala. Tässä artikkelissa käsitellään palvelumuotoilun koulutusta ylempään ammattikorkeakoulututkinnon näkökulmasta (YAMK). Näiden koulutusohjelmien vetovoimaisuus on edelleen kasvussa. Laurea-ammattikorkeakoulun toteuttamat koulutusohjelmat: Palvelumuotoilu, YAMK, ja Master's degree program in Service Innovation and Design ovat maailmanlaajuisesti ensimmäisiä alan koulutusohjelmia.

Ammattikorkeakoulut pyrkivät takaamaan pätevää työvoimaa tulevaisuuden muuttuviin työvoimatarpeisiin. Korkeakouluopetuksen on kehitettävä muuttuvan yhteiskunnan ja liike-elämän tarpeita vastaavaksi. Tieteenalakohtaiset tutkinnot pitävät paikkansa korkeakoulumaailmassa jatkossakin. Toisaalta korkeakoulutuksen uudistamisessa toiveena on monitieteellisyys ja monialaisuus, jotta asiantuntijoiden olisi mahdollista kehittyä esimerkiksi palveluajattelua hyödyntäviksi useamman alan hybridi-ammattilaisiksi eli ”t-muodon” ammattilaisiksi tai ”mukautuviksi innovaattoreiksi” (IfM ja IBM 2008; Spohrer ym. 2010).

Palveluajattelun merkitys palvelumuotoilun koulutuksessa

Palvelumuotoilu on viime vuosina noussut voimakkaasti esiin. Useat yritykset sekä ulkomailla että kotimaassa ovat palkanneet ensimmäistä kertaa palvelumuotoilun tai muotoilun johtajia sekä ottaneet palvelumuotoilun osaksi strategiaa ja liiketoiminnan kehittämistä. Palvelumuotoilulla voidaankin tarttua useisiin nykyajan haasteisiin ja kehittämisen kohteisiin. Palveluyhteiskuntaan siirryttäessä tarvitaan uusia kyvykkyyksiä, ja palvelumuotoilua on ehdotettu ratkaisevaksi kyvyksi selviytyä palveluyhteiskunnassa (Wallin Andreassen ym. 2016).

Palveluajattelun pohjoismainen koulukunta on tutkinut palveluliiketoimintaa jo 1970-luvulta lähtien. (Grönroos 1978, 2006; Edvardsson ym. 2005, Helkkula 2010; Grönroos ja Ravald 2011; Gummesson ja Grönroos 2012). Laajempaan kansainväliseen akateemiseen keskusteluun palveluajattelun näkökulma nousi vasta Vargon ja Luschin (2004) artikkelin myötä. Palveluliiketoiminnan tutkimisen teoreettinen tulokulma palveluajattelu ja palvelumuotoilun rinnakkaiselo tutkimuksen näkökulmasta ovat siten nousussa (Wallin Andreassen ym. 2016). Palvelumuotoilu konseptina ja koulutuksen kohteena esiteltiin 1990-luvun alkupuolella osana muotoilun koulutuksen modernisointia Kölnin ammattikorkeakoulussa (Mager 2009). Siitä lähtien palvelumuotoilua on sovellettu eri tavoin muotoilun, liike-elämän, tekniikan ja tietotekniikan näkökulmista.

Muotoilukoulutus ja liiketoiminnan ehdoilla koulutettava palvelumuotoilu ovat eri asioita. Muotoilukoulutuksen lähtökohdat ovat kulttuurialojen ja käsityöläisyyden taustoissa sekä muotoiluajattelun lähtökohdista etenevää. Myös muotoilukoulutus elää suurta muutoksen aikaa samoin kuin muutkin koulutukset. Koulutusohjelmien uudistaminen, opetussuunnitelmien päivittäminen ja koulutusten profilointi ovat keskeisessä asemassa. Nykyään myös muotoilukoulutus pyrkii lähestymään liike-elämän tarpeita kehittämällä muotoilukoulutusta aktiivisesti eteenpäin. Mikäli koulutus perustuu vain muotoiluun, liike-elämässä keskeiset taloudelliset vaikutukset jäävät usein pohtimatta. Vaikka palvelumuotoilulla on toisaalta juuret muotoiluajattelussa, ei muotoilu menetelmien ja työkaluineen yksin riitä. Palveluajattelun merkitys on keskeinen liike-elämään liittyvään palvelumuotoilun koulutuksessa. Palvelumuotoilusta saadaan hyötyjä silloin kun se yhdistyy liike-elämän edellytyksiin ja lainalaisuuksiin, ja sitä systemaattisesti sovelletaan palvelujen kehittämisessä. Asiantunteva palvelumuotoilija tarvitsee siis myös liiketoiminnan, toimialan ja taloushallinnon osaamista kuten esimerkiksi hinnoittelua ja kannattavuuden ymmärtämistä.

Laurea-ammattikorkeakoulussa liiketoiminnan markkinoinnin ja johtamisen näkökulma palveluajattelu (service thinking) on aina merkittävä osa palvelumuotoilun koulutusohjelmaa, koska pelkkä menetelmien tai työkalujen haltuunotto ei riitä liiketoiminnan kehittämiseen tai uusien palveluinnovaatioiden syntymiseen. Palveluajattelu teoreettisena tulokulmana selittää, miksi ja mihin palvelumuotoilua tarvitaan. Tarvitaan siis monitieteellistä osaamista. Tossavainen (2012) on ehdottanut osaamisen palvelukyvykkyys -viitekehyksen, joka muodostuu sekä



palveluajattelun teoreettisen tarkastelun että palvelumuotoilun menetelmien ja työkalujen haltuunotosta. Konkreettisen käytännön taitojen lisäksi korostuu koulutuksessa fasilitointi, palvelujen johtaminen ja markkinointi taloushallinnon kanssa.

Kuinka hyvin palvelumuotoilua on sisällytetty korkeakouluopetukseen?

Tutkittua tietoa palvelumuotoilun koulutuksesta on varsin vähän tarjolla. Huolimatta kasvavasta kiinnostuksesta palvelumuotoilua kohtaan, sitä on niukasti tarjolla korkeakouluissa ja varsinkin tutkintotasolla. Selvitimme äskettäin palvelumuotoilun ja palvelujen innovoinnin korkeakoulutuksen tilaa myös maailmalla (Ferruzca et al. 2016a). Selvisi, että palvelumuotoilun koulutus on edelleen varsin määrittelemätöntä, strukturoimatonta ja standardisoimatonta: palvelumuotoilua hyödyntäviä koulutusohjelmia on ilmaantunut jonkin verran, mutta vallitsevaksi tutkinnoksi se ei ole vielä noussut. Koulutuksessa näyttää olevan tapana sisällyttää lyhyitä palvelumuotoilun osioita koulutusohjelmiin tai yksittäisiä lyhyitä opintojaksoja aiheesta tarjoten lyhyen aikavälin ratkaisuja. Ne eivät laajuudeltaan tai syvyydeltään tarjoa kokonaisvaltaista näkemystä palvelumuotoilun osaamisesta saataviin hyötyihin. (Ferruzca ym. 2017, 2016a, 2016b).

Yksittäinen lyhyt koulutus tai opintojakso antaa joitain perustietoja ja voi lisätä henkilön kiinnostusta aiheeseen. Lyhyessä ajassa harvoin saadaan muodostettua kokonaisvaltaista kuvaa monipuolisesta aihealueesta tai oppimaan tarvittavia

taitoja palvelumuotoilun toteuttamiseen. Koulutusohjelma sen sijaan koostuu useista opintojaksoista, jotka on suunniteltu osaamisen näkökulmasta yhdistämään opittuja tietoja ja taitoja sekä tarjoaa monipuolisesti eri tulokulmia valittuun aiheeseen. Lisäksi se tarjoaa lukuisia mahdollisuuksia harjoittaa tarvittavia taitoja, jolloin osaaminen on syvempää. Myös alan kielen ja termistön haltuunotto vaatii aikaa samoin kuin taitojen harjoittaminen ja soveltaminen työelämässä.

Selvitimme siis äskettäin palvelumuotoilun ja palvelujen innovoinnin korkeakoulutuksen tilaa maailmalla (Ferruzca et al. 2016a, 2016b). Huomasimme myös, että julkaisuja aiheesta on varsin vähän. Palvelumuotoiluun liittyvien korkeakoulututkimusten kehittämisessä Pohjoismaat ovat edistyksellisiä sillä uranuurtajia ovat toimineet Norjassa Oslon Arkkitehtuuri- ja Muotoilukoulu (Oslo School of Architecture and Design, AHO) ja Laurea-ammattikorkeakoulu Espoossa Suomessa. AHOssa palvelumuotoilun koulutusohjelma alkoi vuonna 2004 ja se oli ensimmäisiä maisteritason muotoiluun perustuva koulutusohjelma maailmassa. Laurea on aktiivisesti kehittänyt palvelumuotoilun koulutusta (Laurea-ammattikorkeakoulu 2015). Laurea-ammattikorkeakoulussa urauurtavat liiketoimintaan perustuvat palvelumuotoilun koulutusohjelmat, jotka korostavat palveluajattelun perusteella palvelun kehittämisen prosessia ja palvelumuotoilun menetelmiä alkoivat suomeksi vuonna 2007 Palveluliiketoiminnan asiakaskeinen kehittäminen (YPA), joka vuodesta 2017 alkaen jatkuu nimellä Palvelumuotoilu ja englanniksi Master's degree program in Service Innovation and Design (SID) vuodesta 2009 lähtien. Englanninkielinen koulutusohjelma kansainvälisine opiskelijoineen on ensimmäinen monitieteellinen alan koulutusohjelma maailmassa. Varsinkin englanninkielisen koulutusohjelman kehittämisen historiaa on avattu alkuajoista lähtien lukuisissa julkaisuissa. (esimerkiksi Ojasalo 2012; Ojasalo ja Ojasalo 2009; 2012, Ferruzca ym. 2017) ja koulutusohjelma on myös alusta lähtien ollut mukana korkeakoulun auditoinneissa (FINHEEC 2016).

Kuten aikaisemmin todettiin, palvelumuotoiluun liittyvä koulutus on yleisesti varsin kehittymätöntä, koska osaamisalueita ei ole määritelty laajalla rintamalla, vaan jokainen koulutustaho on rakentanut opetusta omista lähtökohdistaan. Palvelumuotoilussa ei siten vielä ole akkreditoituja koulutusohjelmia. Useat korkeakoulut opettavat lähinnä yksittäisiä opintojaksoja ilman kokonaisvaltaista pureutumista palvelujen kehittämiseen. Lisäksi lyhyitä koulutuksia on saatavilla myös muiden koulutusorganisaatioiden toimesta kuten konsulttiyrityksiltä. Laurean Yamk-koulutusohjelmissa vastuu koulutuksesta on yliopettajilla ja varsin usein tuodaan opintojaksoille myös ulkopuolisia asiantuntijoita vahvistamaan erityisosaamisen saatavuutta. Laurea-ammattikorkeakoulussa opetuskunta on aktiivisesti mukana alan tutkimustyössä. On syytä huomioda, että myöskään opettajien osaamista ei ole laaja-alaisesti arvioitu tai tutkittu. Vastikään Tossavainen ja Kaartti (2015) pohtivat opettajien osaamisen muutosta palvelumuotoilun hengessä ja erityisesti visuaalisuuden lisäämistä kaikkeen opetukseen. Jatkossa palveluajatteluun perustuva palvelumuotoilu edellyttää myös opetushenkilöstön vahvaa osaamisen kehittämistä.



Kuva © Satu Luojus



Kuva © Ilpo Vuorivirta

Kuvio 1. Valokuvia opetuksesta

Miten opetus rakentuu Laurea yamk-koulutusohjelmissa

Tulevaisuuden palveluajattelua soveltavien palvelumuotoilun ammattilaisten koulutus vaatii laaja-alaisesti teoreettisten näkökulmien ymmärtämistä, ja niiden vaikutukset yritysten ja organisaatioiden toimintaan. Yamk-opetuksella pyritään vahvistamaan määriteltyjä osaamisia, tietoja ja taitoja. Palvelun kehittämisen kentässä palvelumuotoilulla on vahva jalan sija. Opetuksen tarkoituksena on tukea oppimista, joka on tulevaisuussuuntautunutta uuden tiedon, taidon ja osaamisen luomisen prosessi, joka liittyy oppimisen osaksi alan ja alueen innovaatiotoimintaa. Laajuudeltaan koulutusohjelmat ovat 90 opintopistettä ja kestoltaan työnohessa noin 2 vuotta. Opiskelijat tulevat työelämästä ja heillä on vähintään kolmen vuoden työkokemus. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto valmistaa henkilöitä asiantuntijoiksi, esimiestyöhön ja johtamisen tehtäviin. Molemmat koulutusohjelmat perustuvat kansallisen tutkintojen viitekehyksen (National Qualifications Framework, NQF) ja eurooppalaisen viitekehyksen (European Qualifications Framework, EQF) tasoon 7.

Opetuksessa pyritään rakentamaan jo työelämässä toimiville asiantuntijuutta, luovuutta ja tavoitteellisuutta korostavaan oppimisprosessissa, joka ilmenee kehittyvänä ongelman ratkaisuna, jatkuvana oppimisena ja itsensä kehittämisenä. Siten siinä ei keskitytä tietojen esittämiseen, toistamiseen tai kontrollointiin. Kuviossa 1 havainnollistetaan oppimistilanteita.

Koulutusohjelmissa opetus on jaettu osaamismäärittelyjen perusteella toisiaan tukeviin opintojaksoihin. Kuviossa 2 on lyhyesti esitelty keskeiset opintojaksot. Opintojaksossa teoreettisena viitekehyksenä toimii palveluajattelu ja sitä tarkastellaan eri tavoin yksittäisissä opintojaksoissa. Liiketoiminnan muutos tuotantotai tuotelähtöisestä ajattelusta palveluajatteluun muuttaa yritysten ja organisaatioiden toimintaa kaikissa niiden toiminnoissa samalla tavoin kuin esimerkiksi



Kuvio 2. Koulutusohjelmien keskeiset sisällöt suomeksi

markkinoiden ja teknologioiden kehittyminen. Palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden ja eri sidosryhmien kanssa asiakkaan arvon muodostumisen periaatteilla vaikuttaa laaja-alaisesti organisaatioiden toimintaan strategiasta lähtien.

Palvelumuotoilun opetus Laurea-ammattikorkeakoulussa perustuu osaamisalueiden määrittelyyn. Koulutusohjelmia suunniteltaessa ja edelleen kehitettäessä käydään laaja-alaista keskustelua osaamisalueista opiskelijoiden ja työelämän kanssa. Englanninkielisen palvelumuotoilun yamk-koulutusohjelmassa opetuksen perustana on neljä keskeistä osaamisaluetta. Nämä ovat: liiketoiminnan ja johtamisen osaaminen, arvon muodostumisen osaaminen, käyttäjäkeskeisen palvelumuotoilun osaaminen ja palvelujen kehittämisen projektihallinta, joka toteutuu opinnäytetyössä. Suomenkielisessä koulutusohjelmassa palveluliiketoiminnan kehittäminen, ja se koostuu liiketoiminnan kehittämisestä, palvelumuotoilun prosessien hallinnasta, talousohjauksesta palveluliiketoiminnassa sekä yhteiskehittämisen merkityksestä palvelumuotoilussa. Lisäksi tarjolla on laajasti täydentäviä opintojaksoja kuten esimerkiksi palvelumuotoilu digitaalisessa kontekstissa, muutosjohtaminen, palvelujen markkinointi ja myynti sekä johdon laskentatoimi.

Palvelumuotoilun yamk-koulutusohjelmat on esitelty kuviossa 2 suomeksi. Nämä koulutusohjelmat eivät ole täysin samanlaisia vaan niissä on selkeä ero painotuksissa. Englanninkielisessä koulutusohjelmassa on sekä ulkomaalaisia että suomalaisia opiskelijoita. Siten palveluinnovointi on koulutusohjelman ytimessä. Suomenkielisessä koulutusohjelmassa puolestaan keskitytään yrityksen tai organisaation kehittämiseen kokonaisvaltaisesti palvelumuotoilun keinoin. Molemmissa koulutusohjelmissa yhteistä on palveluajattelun lisäksi muotoiluajattelusta periytyvä ihmiskeskeinen ja käyttäjäkeskeinen ajattelu sekä palvelumuotoilun menetelmien ja työkalujen käyttö.

Laurea-ammattikorkeakoulussa opetus perustuu pääsääntöisesti oman opetushenkilökunnan osaamiseen, jossa yliopettajat vastaavat opetuksesta. He myös kehittävät jatkuvasti omaa osaamistaan ja osallistuvat tutkimustoimintaan. Kummassakin palvelumuotoilun koulutusohjelmassa hyödynnetään myös kokeneita ammattilaisia eri aloilta. Yhteistyö akateemisen ja työelämän välillä on vahvaa. Myös jo valmistuneet opiskelijat (alumnit) osallistuvat opetuksen kehittämiseen ja opetukseen tuoden oman kokemuksensa sekä opiskelusta että ammatin harjoittamisesta nykyisille opiskelijoille.

Laurea-ammattikorkeakoulussa noudatetaan kehittämispohjaista Learning by Developing (LbD) oppimismallia (Raij 2014), jonka mukaisesti opetushenkilöstö tai opiskelijat kohdentavat jokaiselle opintojaksolle toimeksiantajayrityksen tai organisaation. Toimeksiantaja voi tulla myös julkisen sektorin tai kolmannen sektorin piiristä. Toimeksiantaja määrittelee kehittämisen kohteen ja tarjoaa reaaliaikaisen liike-elämän ongelman opiskelijoille ratkaistavaksi. Opiskelijat soveltavat liike-elämän viitekehyksenä palvelujen markkinoinnin ja johtamisen tulokulmaa eli palveluajattelua sekä soveltavat palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja palvelun kehittämisessä.

Englanninkielisen koulutusohjelman opiskelijat ylläpitävät myös oppimiseen liittyvää blogia (<https://sidlaurea.com/>), jossa he kertovat palvelumuotoilun haltuun ottamisesta, oppimistehtävien sujumisesta, ja kehityksestään. Siten opiskelijat muodostavat digitaalisen portfolion osaamisestaan opintojensa aikana. Tällä SID-Blogilla on jatkuvasti kasvava maailmanlaajuinen lukijakunta.

Palveluliiketoiminta-ajattelu ja palvelumuotoiluopetus ovat vaikuttaneet myös siihen, että toisissa koulutusohjelmissa ja opintojaksoilla sekä yamk- että amk- tasolla on lisätty palvelumuotoilun aiheita laajasti. Palvelumuotoilua on hyödynnetty muun muassa taloushallinnon opetuksen kehittämisessä (Koivusalo ym. 2015; 2016). Lisäksi uusia opintojaksoja on kehitetty myös AMK-koulutusohjelmiin, jotta perustutkinto-opiskelijatkin pääsevät tutustumaan palvelumuotoiluun koulutuksensa aikana.

Lopuksi

Palveluliiketoiminnan kehittämisen konteksti, palveluajattelun ymmärtäminen ja palvelumuotoilun soveltaminen on nykyaikainen tapa kehittää liiketoimintaa ja innovoida palveluja. Laurea-ammattikorkeakoulussa palvelumuotoilun koulutus yhdistyy palveluliiketoiminnan kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen.

Palvelumuotoilija – termistä on jo tullut uusi ammattinimike, jolla ei myöskään ole olemassa yhtä määritelmää tai standardisoitua osaamispuhjaa. Palvelumuotoilija ei ole suojattu ammattinimike, ja ammattiin askeletaan hyvin erilaisten koulustaustojen kautta. Tosin usein taustalla on jokin läheisesti alaan liittyvä tutkinto, jolloin rakentaminen kohti T-muotoista osaajaa voi alkaa. Palvelumuotoilijan nimikkeellä toimivilla henkilöillä voi siis olla mikä tahansa koulutus eikä palvelumuotoilijan nimikkeen käyttö takaa kokonaisvaltaista osaamista. Tässä korkeakouluilla on tekemistä sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla.

Uuden ammattikunnan syntyminen, kuten palvelumuotoilija, on kuitenkin merkki siitä, että koulutuksen tulee vastata työelämän tarpeita. Tässä tehtävässä Laurea-ammattikorkeakoulu on onnistunut varsin hyvin. Palvelumuotoilun koulutusohjelmien sisältöjen arviointi, kehittäminen ja uusiminen yhdessä kansainvälisen akateemisen yhteisön ja työelämän kanssa on ensiarvoisen tärkeää. Palvelumuotoilun koulutuksen parhaimmat käytänteet tulisi saada arvioitua ja jaettua korkeakoulutuksen alalla. Tässä toiminnassa Laurea-ammattikorkeakoulu on ollut aktiivinen ja tulee jatkossakin toimimaan palvelumuotoilun koulutuksen edistämiseksi sekä kotimassa että ulkomailla.

Sekä palvelumuotoilu että sen koulutus kehittyvät jatkuvasti. Palvelumuotoilun yleistyessä myös siihen liittyvät menetelmät ja työkalut kehittyvät. Liike-elämää mullistavat muutokset kuten digitalisaatio vaikuttaa myös palvelumuotoilun koulutukseen sekä palvelujen kehittämisen koulutukseen yleisesti. Siten näemme tulevaisuudessa koulutuksen uudistumisen myötä yhä enemmän monialaisia ja monitieteellisiä koulutusohjelmia.

LÄHTEET

Ferruzca, M., Tossavainen, P. J. & Kaartti, V. 2017. Educating the future generations of service innovators. Insights from Finland. *European review of Service Economics and Management*, 2(2):93-113

Ferruzca, M.; Tossavainen, P.J., Kaartti, V. & Santonen, T. 2016a. A comparative study of service design programs in higher education. In L. Gomez Chove, A. Lopez Martinez & I. Candel Torres (eds.) 10th International Technology, Education and Development Conference (IATED), Valencia, Spain, 7-9 March 2016. ISBN 978-84-608-5617-7, IATED. Pp. 6490-6498.

Ferruzca, M., Tossavainen, P. J. & Kaartti, V. 2016b. Educating the future generation of service innovators in emerging markets: a tale from the land of 100 000 lakes. In T. Russo-Spena & C. Mele (eds.) *Proceedings. What's ahead in service research? New perspectives for business and society*. 26th Annual RESER Conference 2016, Naples, Italy. ISBN 979-12-200-1384-0. University of Naples Federiico II, Napoli, Italy. pp. 338-350.

FINHEEC 2016. *Audit of Laurea University of Applied Sciences 2016*. Finnish Education Evaluation Centre (FINHEEC) Publications 30:2016. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere 2016

Grönroos, C. 1978. A service-oriented approach to marketing of services. *European Journal of Marketing*, 12 (8): 588-601.

Grönroos, C. 2006. Adopting a service logic for marketing. *Marketing Theory* Volume 6(3): 317-333

Helkkula, A. 2010. *Service Experience in innovation context*. Dissertation no.213. Hanken School of Economics, Helsinki. Finland.

Grönroos, C. and Ravald, A. 2011. Service as business logic: implications for value creation and marketing. *Journal of Service Management*. 22/1: 2-22.

Gummesson, E. & Grönroos, C. 2012. The emergence of the new service marketing: Nordic School perspectives. *Journal of Service Management*, 23: 479-497.

IfM and IBM. 2008. *Succeeding through service innovation: A service perspective for education, research, business and government*. pp. 1-33/33. Cambridge, United Kingdom: University of Cambridge Institute for Manufacturing. ISBN: 978-1-902546-65-0.

Koivusalo, K., Luode, S.L. & Tossavainen, P. J. 2016. The co-developed concept for management accounting education: cases and experiences from capital budgeting courses. In Aholaakko, Komulainen, Majakulma & Niinistö-Sivuranta (eds.) (2016) *Crossing borders and creating future competences*; pp. 106-119. Laurea Publication. Vantaa, Finland.

Koivusalo, K., Luode, S.L. & Tossavainen, P.J. 2015. *Cash is King – Innostavaa investointien ja kassavirran laskentaa in Tarja Chydenius (toim.) Tradenomitt Työelämää kehittämässä*. Laurea julkaisut. ISBN 978-951-799. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa. Finland.

Laurea-ammattikorkeakoulu 2015. *Laurean laatuauditointi itsearviointi-raportti*. Laurea-ammattikorkeakoulun itsearviointiraportti 28.10.2015, Laurea, Vantaa. / Laurea University of Applied Sciences (2015). *Self-evaluation report of Laurea University of Applied Sciences*, Laurea, Vantaa. Finland.

Mager, B. 2009. Service design as an emerging field in Miettinen S. And Koivisto, M. (Eds). *Designing Services with Innovative Methods*. University of Art and Design Helsinki, B93, pp.267

Ojasalo, K. 2012. Designing and implementing an innovative Master's degree programme: A case study. *International Journal on New trends in Education and Their Implications*, 3(3), article 14.

Ojasalo, J. and Ojasalo, K. 2012. *Creating Competences in Service Innovation and Design*. The SID Master's Programme for Practitioners Combines Business and Design Competences. *Touchpoint* 3(3): 58-59

Ojasalo, K. and Ojasalo, J. 2009. Developing service design education. In Miettinen S. And Koivisto, M. (Eds). *Designing Services with Innovative Methods*. University of Art and Design Helsinki, B93, p. 267

Raij, Katariina (ed.) 2014. *Learning by Developing Action Model*. Laurea Julkaisut I Laurea Publications I 36. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa. ISBN 978-951-799-394-4

Spohrer, J. C., Gregory, M. and Ren, G. 2010. The Cambridge-IBM SSME white paper revisited. In Maglio et al. (Eds) (2010). *Handbook of Service Science, service science: research and Innovations in the Service Economy*. pp. 677-706

Tossavainen, P. J. & Kaartti, V. 2015. Don't the cobbler's children have shoes? A Service Design Lens And Visualization Tools In Action In Higher Education. *International Journal of Innovation, Management and technology (IJIMT)*, 6(5-6): 320-325

Tossavainen, P. J. 2012. *The Service capabilities: Steps to Service Designed Business*. *Innovative Service Perspectives*. Proceedings from the AMA SERVSIG International Service Research Conference, Hanken School of Economics, Helsinki, Finland, June 7-9, 2012. ISBN 978-952-232-170-1, <http://hdl.handle.net/10138/36614>, p. 87

Vargo, S. L. & Lusch, R. F. 2004. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68: 1-17.

Wallin A., Tor; Kristensson, P., Lervik-Olsen, L., Parasuraman, A.; McColl-Kennedy, J., Edvardsson, B., Colurcio, M. 2016. Linking service design to value creation and service research. *Journal of Service Management*, 27 (1): 21-29.

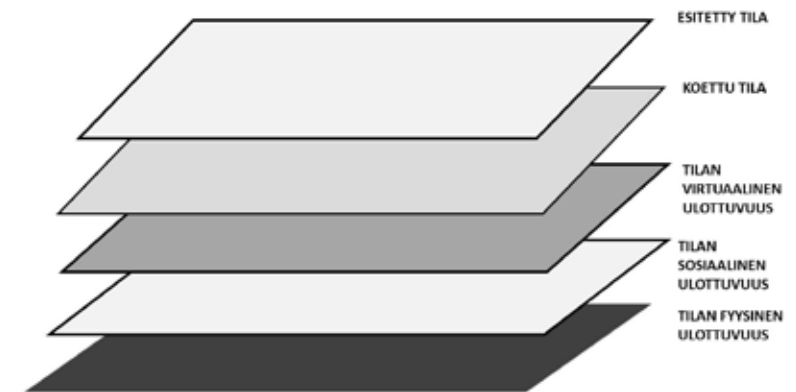
Susanna Kivelä

ASIAKAS TOIMII TILASSA JA AJASSA

Kaikki toiminta tapahtuu jossain ja on siksi spatiaalista eli tilallista. Tila, jossa olemme, määrittelee ja ohjaa toimintaamme ja toimintamme muokkaa tilaa. Tila voi helpottaa ja tukea toimintaamme tai tehdä toimintamme hankalaksi. Tilaa voi lähestyä erilaisista näkökulmista, jotka lähes kaikki ovat samanaikaisesti läsnä määrittelemässä toimintaamme. Fyysinen tila, virtuaalinen tila, sosiaalinen tila, eletty ja koettu tila ja esitetty tila ovat toisiinsa kytkeytyneitä tilan ulottuvuuksia ja toisiaan täydentäviä näkökulmia tilaan. Tämä tulisi huomioida myös palvelumuotoilu projekteissa ja erityisesti asiakaspolun hahmottamisessa.

Artikkeli alkaa tilan eri ulottuvuuksien tarkastelulla (Kuva 1) sen jälkeen pohditaan yksilön toimintaa tilassa ja lopuksi toiminnan tilallisuuden asemaa ja mahdollisuuksia osana palvelumuotoilun prosessia.

Koettu ja eletty tila sisältää tilaan liittyvät mielikuvat, muistot, odotukset ja vaikutelmat, joita on syntynyt tilassa toimittaessa. Jokaisella on mielikuvia ja muistoja lapsuuden kodista, alakoulun ruokalasta, yläasteen tupakkapaikalta, reppureissun syrjäisiltä rautatieasemilta tai omasta kantabaarista. Tuoksut, äänet ja tunnelmat voi palauttaa mieleen vaikka vain kuvia katselemalla; samoin jotkin äänet ja tuoksut voivat tuoda elävästi mieleen esimerkiksi kesämökin rantasaunan. Tilaan muodostuu yksilöllinen tunneside (mm. Tuan 2006, Kumpulainen 2012). Näitä tunnelmia ja muistoja voi tutkia. Voi selvittää, mitkä tekijät tärkeimpinä määritelevät esim. Tavastiaklubin backstagen tai Kiasman edessä olevan nurmialueen tunnelman.



Kuva 1. Erilaiset tilan ulottuvuudet ja näkökulmat

Tilan esittämisen näkökulma viittaa niihin tapoihin, joilla tilaa kuvataan ja käsitteellistetään (mm. Simonsen 1996). Tutuimpia tilan esittämisen muotoja ovat kartat. Paikkatietojärjestelmät (GIS geographical information system) ja paikkatietoinen teknologia (LAT location aware technologies) eli esimerkiksi älypuhelimet mahdollistavat sen, että suuri joukko ihmisiä voi halutessaan liittää sijaintitiedon tuottamaansa informaatioon. Muun muassa Facebook tarjoaa sijainninmäärittystä statuspäivitykseen. Sijaintien ja tiedon välillä on kasvava, tiivis ja kaksisuuntainen suhde.

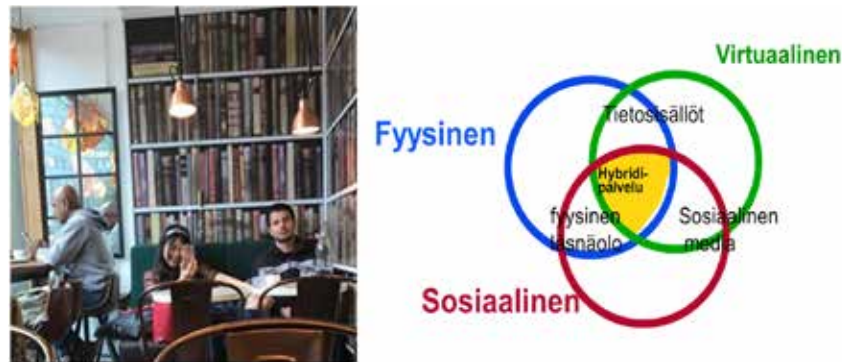
Tilan fyysinen ulottuvuus sisältää tilassa olevat luonnon ja ihmisen tuottamat materiaaliset elementit. Fyysinen tila sisältää ravintolasalin, kalusteet ja esineet (mm. Thrift 2009). Arkkitehtuuri, toimitilasuunnittelu, kaupunkisuunnittelu ja esim. päivittäistavarakaupan hyllykuvat liittyvät fyysisen tilan suunnitteluun. Paikka fyysisessä tilassa olevana sijaintina on yksi markkinoinnin kilpailukeinoista. Joidenkin toimialojen kohdalla menestymisen kolme tärkeintä tekijää ovat sijainti, sijainti ja sijainti. Sijainti liittyy saavutettavuuteen. Saavutettavuus on ratkaiseva tekijä palvelun ja palvelukokemuksen onnistumisessa. Saavutettavuus liittyy läheisyyteen (proximity), joka voi olla fyysisen ja ajallisen läheisyyden lisäksi myös esimerkiksi sosiaalista tai emotionaalista läheisyyttä – tai etäisyyttä.

Tilan sosiaalinen ulottuvuus viittaa ihmisten toimintaan, kanssakäymisen ja vuorovaikutuksen tilassa. Sosiaaliseen ulottuvuuteen voidaan sisällyttää myös tilan kulttuuriset piirteet, perinteet, normit, ääneen lausumattomat toimintatavat. Muistaakseni Foo Fightersin mielenkiintoisessa Sound City dokumentissa osuvasti todettiin, kuinka asukkaat tekivät New Orleansin ja New Orleans asukkaansa.

Fyysinen tila on täydentynyt virtuaalisella ulottuvuudella. Virtuaalinen tila tarkoittaa digitaalisen viestinnän ja sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden tuottamaa tilan ulottuvuutta. (Castells 1996; Graham 1998). Yritysten näkökulmasta virtuaalinen tila liittyy muun muassa logistiikkaan, asiakasdialogiin, asiakasinformaatioon, uusiin

liiketoimintamahdollisuuksiin, digitaalisiin ekosysteemeihin ja alustatalouteen, mutta myös asiakas- tai palvelupolkuihin ja asiakasprofileihin.

Virtuaalista tilaa ja fyysistä tilaa ei tulisi tarkastella toisistaan riippumattomina tai irrallisina ulottuvuuksina, vaan osana kerrostunutta hybriditilaa (Miller ym. 2010) (kuva 2). Älypuhelimet ja melko kattavasti saatavilla oleva WiFi yhteys ovat muuttaneet suuren osan fyysisistä kaupunkitiloista koodituetuiksi hybriditiloiksi. Helsingin keskustassa olevassa kahviossa voi juoda kahvia, lukea sanomalehtiä, selata sosiaalisen median uutisvirtaa tai käydä Skype-puhelua toiselle puolelle maailmaa.



Kuva 2. Vuorovaikutus fyysisessä ja virtuaalisessa tilassa

Niin sanotussa kooditetussa hybriditilassa internet, sosiaalinen media, VR eli virtuaalitodellisuus, AR eli täydennetty todellisuus, QR-koodit ym. täydentävät fyysisen tilan tarjoamia toiminnan mahdollisuuksia. Yhteenkietoutuneisuudella on monenlaisia vaikutuksia. Mitä kattavammin tieto- ja viestintätekniikkaa integroidaan osaksi arjen tiloja, sitä enemmän se alkaa määrittellä toimintaa. Kooditettujen tilojen tarjoamat monimuotoiset mahdollisuudet voivat muokata sitä, miten sosiaaliset prosessit rakenteistuvat, miten niitä johdetaan ja säädellään ja miten ihmiset ja esineet ajassa ja tilassa ovat. (Kitchin ym. 2011.)

Koodituetuissa tiloissa sijainnin, ajan ja toiminnan yhteys heikkenee. Ihmiset voivat samoissa sijainneissa ja samaan aikaan tehdä eri asioita ja toisaalta eri sijainneissa samaan tai eri aikaan samoja asioita. Konferenssiyleisöstä osa seuraa konferenssia paikan päällä, osa tekee konferenssissa ollessaan netin välityksellä omia työasioita ja osa yleisöstä ei tule paikalle, vaan katsoo konferenssiesitykset kahden viikon kuluttua videotallenteena sosiaalisen median sovelluksesta omalla kotisohvalla.

Toisaalta edelleenkin kaikilla ei ole edellytyksiä hyödyntää hybriditilan laajoja mahdollisuuksia. Sama tila on eri ihmisille erilainen. Samoin hekin, joilla on

edellytykset hyödyntää tilan virtuaalista ulottuvuutta, tekevät valinnan virtuaalisen tilan ja fyysisen tilan välillä. Miller (2010) katsoo, että yksilön ominaisuudet ja kyvyt saattavat määrittellä sijaintia paremmin jonkin toiminnon ja palvelun saavutettavuudesta. Esimerkiksi Helsingin seudun lähijunissa loppui lipunmyynti syksyllä 2017. Liikenne- ja viestintäministeriö vaatii 12.9 Yle:n uutisen mukaan Helsingin seudun liikennettä parantamaan matkustajien mahdollisuuksia hankkia matkalippu – teknologian luomat mahdollisuudet eivät täysin korvaa fyysisestä tilasta karsiutuvia mahdollisuuksia.

Läsnäolo (online) tai poissaolo (offline) virtuaalisessa tilassa voi heijastua toimintaedellytyksiin fyysisessä tilassa. Virtuaalinen läsnäolo on muuttumassa välttämättömäksi. Esimerkkinä voisi ajatella virtuaalisen poissaolon vaikutusta asiakasmääriin, mielikuvaan jne. (Graham 2010, 19.) Esimerkiksi Facebook sovellus suosittelee oman sijainnin perusteella läheltä löytyviä palveluita – entäpä jos yrityksellä ei ole nettisivuja.

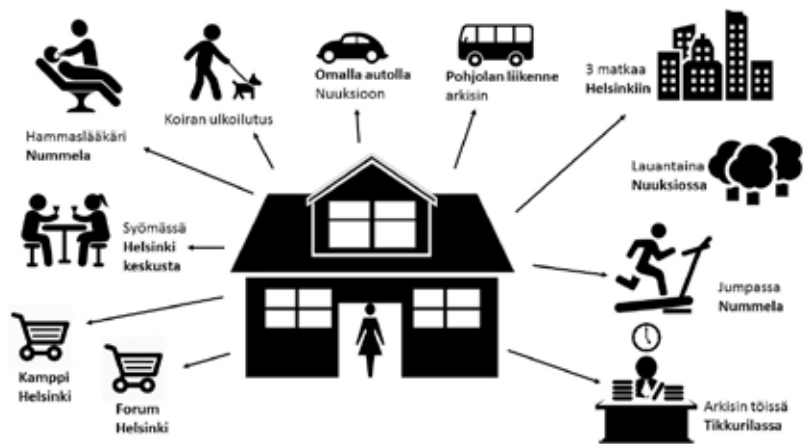
Toisaalta tilan fyysisellä ulottuvuudella on verkottuvassa ja digitaalisessa todellisuudessa edelleen roolinsa (Gordon & de Souza e Silva 2011.) Esimerkkinä ravintolapäivä #restaurantday, joka organisoituu sosiaalisen median avulla, mutta toteutuu fyysisessä kaupunkitilassa tai Kalliosta alkanut ja laajalle levinnyt #AlepponKellot kampanja, puhumattakaan Arabikeväästä ja Tahrinin aukiota.

Hybriditilan fyysinen ulottuvuus on kaikille jossain määrin samanlainen. Se on hitaasti ja vaikeasti muokattava eivätkä asiakkaat voi siihen juurikaan vaikuttaa. Hybriditilan virtuaalinen ulottuvuus sitä vastoin on nopeasti muuttuva, asiakkaiden muokattavissa ja eri asiakasprofileille täysin erilainen. Niin fyysisessä kuin virtuaalisessakin tilassa on mahdollista monin tavoin säädellä ihmisten pääsyä toimintojen pariin. Tällöin puhutaan ulos sulkemisen strategioista.

Yksilöllinen toiminnallinen tila

Moniulotteisessa tilassa meillä jokaisella on oma tapamme toimia. Meidän toimintamme venyy läheltä kauas ja fyysisestä virtuaaliseen ajankohdasta riippuen. Toiminnallinen tila (action space) on erilaisten sijaintien, toimintojen ja sosiaalisten suhteiden muodostama verkosto, jonka puitteissa tietty toimijajoukko tai yksilö toimii. Kaikilla, niin yksilöllä kuin organisaatioillakin, on oma toiminnallinen tilansa. (Massey 1995) Massey korostaa toiminnallisen tilan rakentumista toimijalähtöisesti (Kuva 3).

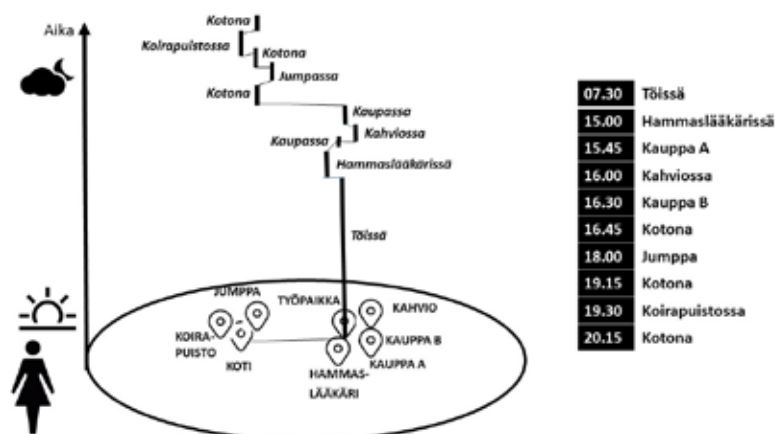
Toiminnallinen tila ei ole staattinen, vaan ajassa muuttuva toiminnan rajaama spatiaalinen ulottuvuus. Toiminnallista tilaa voi tarkastella myös aikatilapolkuna, jolloin tilaulottuvuuteen yhdistetään aika. Hägerstrandin (1970) jo kauan sitten



Kuva 3. Henkilö X:n toiminnallinen tila

esittelemä aikatilapolku kuvaa havainnollisesti toiminnallista tilaa tietyn aikarajauksen puitteissa. Hägerstrand on aikanaan pohtinut ”miten osallistuminen tiettyyn toimintoon tietynä aikana tietyssä paikassa rajoittaa ihmisen mahdollisuutta osallistua toimintoihin toisessa paikassa toisina aikoina”. Käytännössä aikatilapolku voidaan kartoittaa esimerkiksi siten, että asiakas muutaman päivän ajan dokumentoi omaa arkeaan aika-tila matriisiin.

Kuvitteellisen henkilö X:n yhden päivän aikatilapolku (Kuva 4.) laajenee kotoa työpaikalle, työpäivän päätyttyä Helsingin kaskustaan hammaslääkäriin, ostoksille ja myöhemmin erilaisiin sijainteihin kodin lähellä. Henkilö X:n naapureiden ja kollegoiden aikatilapolut samoina päivinä ovat hyvin erilaiset. Kun ihmisten ja organisaatioiden aikatilapolut risteävät, syntyy kohtauspisteitä, tapahtumapaikkoja ja virtuaalisten verkostojen noodeja.

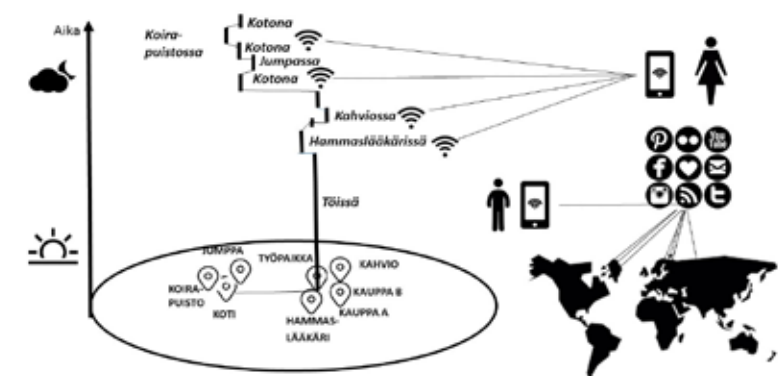


Kuva 4. Henkilö X:n kuvitteellinen aikatilapolku

Tilan virtuaalinen ulottuvuus on osaltaan johtanut siihen, että toiminnalliset tilat ovat yhä monimutkaisempia. Kasvava joukko asioita voidaan toteuttaa samanaikaisesti, mutta eri sijainneista ja toisaalta yhdessä sijainnissa voi toteutua samaan aikaan suuri määrä paikallisesta globaaliin kurkottavia toimintoja. Hybriditilan fyysiseen ulottuvuuteen perustuva toiminnallinen tila tuottaa joko-tai läsnäoloa ja poissaoloa; sitä vastoin hybriditilan virtuaalinen ulottuvuus mahdollistaa rajattomasti samanaikaisista sekä-että läsnäoloista ja poissaoloista.

Koodituetut tilat ja mobiiliteknologia muokkaavat toiminnallista tilaa lisäämällä aikatilapolkuun virtuaalisia kohtauspisteitä.

Esimerkkihenkilön koiraa ontuu ja koiralla on ilmeisesti nivelrikko vasemmassa takajalassa. Henkilö X etsi töiden jälkeen jalkatukea tai jotain muuta apua koiran nivelrikkoon Helsingin keskustan eläintarvikeliikkeistä. Hammaslääkäriin odotusaulassa ollessaan hän laittoi s-postia kahdelle eläinlääkärille, kysyäkseen onko koiralle mahdollista saada fysioterapiaa tms. Toinen eläinlääkäristä vastasi s-postiin henkilö X:n ollessa kahviossa ja henkilö lähetti kuvaamansa pienen videopätkän koiran ontumisesta eläinlääkärille. Kahviossa istuessaan henkilö X löysi Googlaamalla myös mielenkiintoisen keskustelufoorumin, jossa oli linkkejä sekä erilaisiin apuvälineisiin että koirille tarkoitettuun fysioterapiaan. Kotona henkilö X alkoi käydä läpi näitä linkkejä, varasi varmuuden vuoksi ajan netistä eläinlääkärille, jonka kanssa oli käynyt s-postikeskustelua kahviossa ja laittoi koiran tilanteesta päivityksen omalle Facebook-sivulleen. Illalla koiraa ulkoiluttaessaan henkilö X tapasi tutun koiranulkoiluttajan, joka oli nähnyt Facebook-päivityksen ja kertoi, että Saksassa on nettikauppa, josta voisi löytyä jotain. Tuttu lupasi lähettää nettikaupan linkin henkilö X:lle. Henkilö X oli illalla kuitenkin jo niin väsynyt, että päätti ottaa yhteyttä saksalaiseen nettikauppaan vasta seuraavana päivänä joko aamulla linja-autossa ennen töihin tuloa tai töissä ruokatauolla (Kuva 5.).



Kuva 5. Henkilö X:n kuvitteellinen aikatilapolku hybriditilassa

Asiakas ja palvelun tuottaja kohtaavat kontaktipisteissä. Kontaktipiste on siis asiakkaan ja palvelun tuottajan toiminnallisen tilan leikkauspiste. Kontaktipiste voi sisältää ihmisiä, esineitä, prosesseja ja palveluympäristön kaikkineen. Palvelutuokioissa palvelu tuotetaan asiakkaan ja palvelun tuottajan vuorovaikutuksessa. (Tuulaniemi 2013.) Tilan tarjouma liittyy kontaktipisteisiin ja palvelutuokioihin. Palvelupolun kontaktipisteet ovat osa tilan tarjoumaa; asioita, joiden avulla on mahdollista tehdä, toteuttaa ja saavuttaa erilaisia tavoitteita. Jokaisella asiakasprofiililla ja persoonalla on omanlainen suhde tilan tarjoumaan.

Kaupunkitilassa ihmiset liikkuvat ja suunnistavat näyteikkunoiden, terassien, puistojen, aukoiden, torien ja sisäänkäyntien äärelle. Tällaisia vuorovaikutukseen houkuttelevia elementtejä kaupunkitilassa kutsutaan katuhengittäjiksi. Katuhengittäjä tavallaan nostaa tilan tarjouman paremmin havaittavaksi. Tukahduttajat ovat selkänsä kadulle kääntäneitä rakennuksia, joiden ikkunat ovat suljettuja ja jotka luovat ulossulkemisen tai peittelevän vaikutelman. Koska asiakkaiden huomio hajaantuu, on palvelu- ja kontaktipisteet suunniteltava niin, että ne tunnistetaan eivätkä ne huku tilan muun tarjouman joukkoon.

Myöskin sillä voi olla merkitystä, miten kontaktipiste tai palvelupiste koetaan. Arkkitehti Tapani Launis (kriittinen korkeakoulu.fi) on järjestänyt koulutustilaisuuksia, joissa koetun tilan ja paikan henkeä on dokumentoitu osallistujien toimesta valokuvien ja piirroksien. Koulutustilaisuuksissa osallistujat tunnistavat paikan erityisiä piirteitä, esineitä yms. ja materiaali arvioidaan yhdessä. Esimerkiksi jonkin luentosalin, työpaikkaruokalan tai asemahallin osalta ulkopuolisen voi olla mahdotonta tunnistaa, mikä on tilassa vakituisesti asioivien näkökulmasta kaikkein olennaisinta – paikan tunnelman näkökulmasta. Palvelumuotoilussa asiakkaiden näkökulma on luonnollinen lähtökohta.

Toiminnan tilallisuuden näkökulma opetuksen ja tutkimus- ja kehittämistoiminnan lähtökohtana

Toiminnan tilallisuuden näkökulmaa ei Laureassa ole erityisen paljon hyödynnetty tutkimus- ja kehittämistoiminnan lähtökohtana. Löytyy kuitenkin esimerkkejä, joissa tilaa ja toiminnan tilallisuutta on hyödynnetty täydentävänä näkökulmana.

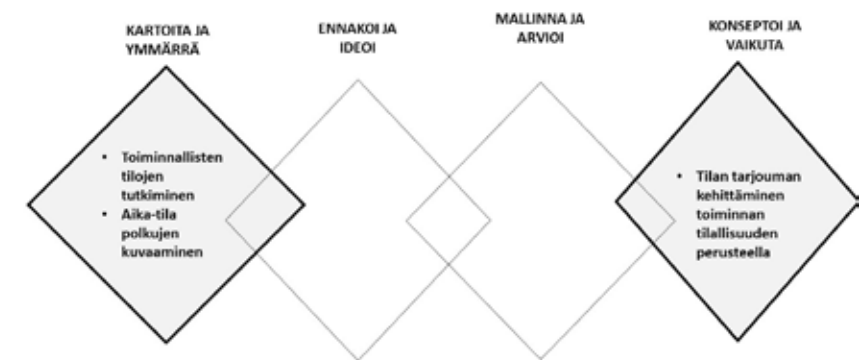
Futuran artikkelissa (Kivelä, Meristö & Tuohimaa 2016) pohdittiin, voisiko skenaarioiden suodatinmallia soveltaa tilan ja paikan tulevaisuuden vaihtoehtojen hahmottamiseen. Artikkelissa tuotiin esille, että tilan materiaallinen, sosiaalinen, virtuaalinen sekä koetun ja esitetyn tilan ulottuvuudet, voivat muodostaa suodatinmallin mukaisesti omat suodattimensa skenaarioita rakennettaessa jolloin ne kaikki tulisi läpäistä kokonaisvaltaisen tulevaisuuden rakentamiseksi.

Ylikoski ja Kivelä 2017 tarkastelivat korkeakoulun opetuksen ja aluekehitystehävän integraatiota spatiaalisuuden näkökulmasta. Artikkelissa tutkittiin, mikä

lopulta määrittelee korkeakoulua: fyysinen sijainti vai asema informaatio- ja innovaatioverkostoissa.

Tilan tarjouman käsitettä ovat tradenomin opinnäytetöissään hyödyntäneet Miikka Hyvärinen (2015), joka tarkasteli opinnäytetyössään Laurea Leppävaaran uusien oppimistilojen käyttöä ja käyttöön liittyvää tyytyväisyyttä sekä Antti Järvinen (2016), jonka opinnäytetyön kohteena olivat joutomaa-alueet ja niiden väliaikainen käyttö Lohjan keskustan alueella.

Palvelumuotoilun prosessissa toiminnallisten tilojen tutkiminen ja aikatilapolkujen kuvaaminen sijoittuisi luontevimmin kartoita ja ymmärrä -vaiheeseen ja tilan tarjouman kehittäminen konseptoi ja vaikuta -vaiheeseen (Kuva 8). Voisi olla mielenkiintoista kokeilla toisivatko toiminnallisen tilan, aikatilapolkujen ja tilan tarjouman käsitteet sopivasti soveltaen jotain uutta palveluprosessin asiakaskeskeiseen kehittämiseen.



Kuva 8. Toiminnallinen tila aikatilapolut ja tilan tarjouma osana palvelumuotoilun prosessia

LÄHTEET

Castells, M. 2000 / 1996. The rise of the Network Society. United Kingdom: Blackwell Publishers Ltd.

Gibson, J. J. 1986. The Ecological Approach to Visual Perception. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.

Graham, M. 2013. Geography / Internet: Etheral Alternative Dimensions of Cyperspace of Grounded Augmented Realities? The Geographical Journal, Vol. 179, No. 2, 177–182.

Graham, M. 2010. Neogeography and the Palimpsests of Place: Web 2.0 and the Construction of a Virtual Earth. Tijdschrift voor economische en sociale geografie. Vol. 101, 422–436.

Gordon, E. & de Souza e Silva, A. 2011. Net Locality. Why Location matters in a Networked World: Wiley-Backwell.

Hyvärinen, M. 2015. Laurea Leppävaaran uusien oppimistilojen käyttö- ja tyytyväisyysseelvitys. Tradenomien opinnäytetyö.

Hägerstrand, T. 1970. "What about people in regional science?". Papers of the Regional Science Association. 24 (1), 6–21.

Järvinen, A. 2016. Joutomaa-alueet ja niiden väliaikainen käyttö Lohjan keskustan alueella. Tradenomien opinnäytetyö.

Kitchin, R. & Dodge, M. 2011. Code / Space. Software and everyday life. Massachusetts, London, England: The MIT Press Cambridge.

Kivelä, S., Meristö, T. & Tuohimaa, H. 2016. Skenaarioiden suodatinmalli kylien tulevaisuuksien tarkastelussa. Futura No. 1, 55–63.

Kumpulainen, K. 2012. Kylätoiminta ja aktiivisen kylän tuottaminen. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 457. Akateeminen väitöskirja: Jyväskylän yliopisto.T.

Massey, D. & Jess P. 1995. A place in the world? The Open University: Oxford

Miller, H. J. 2010. Societies and Cities in the Age of Instant Access. The GeoJournal Library 88. University of Utah: Springer.

Simonsen, K. 1996. What kind of space in what kind of social theory? Progress in Human Geography Vol.20:3, 494–512.

Thrift, N. 2009. Space: the Fundamental Stuff of Geography. Teoksessa: Clifford, N. J., Holloway, S. L., Rice, S. P. & Valentine, G. (toim.) Key Concepts in Geography. London: Sage Publications Ltd. 85–95.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tuan, Y-F. 2006. Paikan taju: aika, paikka ja minuus, Teoksessa: Knuuttila, S., Laaksonen, P. & Piela, U. (toim.) Paikka. Eletty, kuviteltu, kerrottu. Kalevalaseuran vuosikirja 85. Helsinki: SKS. 15–31.

Ylikoski, T. & Kivelä, S. 2017. Spatiality in higher education: a case study in integrating pedagogy, community engagement, and regional development. Int. J. Innovation and Learning, Vol. 21, No. 3. 348–363.

Sähköiset lähteet

Launis, T. "Genius loci" Paikan henki | Kriittinen korkeakoulu. <http://kriittinenkorkeakoulu.fi/kriittinen/koulutus/filosofia/genius-loci-paikan-henki/>



Kaisa Airo

PALVELUINNOVAATIOT MUOKKAAVAT KIINTEISTÖJÄ

Palvelu määritellään aineettomaksi toiminnaksi, kun taas tuote aineelliseksi. Kiinteistöalalla tämä suhde hämärtyy, sillä kiinteistön ja tilan voi itsessään nähdä palveluna, vaikka se on fyysinen. Toisaalta kiinteistössä toteutuvat palvelut muokkaavat itse kiinteistöä. Tässä artikkelissa pohdin palvelujen suhdetta fyysiseen toimintaympäristöön sekä esittelen esimerkkejä palvelumuotoilusta kiinteistöalan toimintakentällä.

Palvelumuotoilu on tunnistettu Laurean yhdeksi nousevaksi vahvuusalaksi. Palvelumuotoilu määritellään palvelujen ja palveluliiketoiminnan kehittämiseksi muotoilun työkaluja käyttäen (Laurea, 2017). Palvelumuotoilu on siis toimintamalli, joka luo aineetonta ennestään aineellisiin tuotteisiin keskittyvillä välineillä.

Palvelu on aineetonta, kun taas tuote on aineellinen. Tilastokeskus määrittelee palvelut: ”sellaisen tuotannollisen toiminnan seurausta, joka muuttaa niitä kuluttavien yksiköiden olosuhteita tai edistää tuotteiden ja rahoitusvarojen vaihdantaa” (2017). Palvelun ja tuotteen jako aineettomaan ja aineelliseen ei kuitenkaan ole täysin pulmatonta. Tämä näkyy erityisen selkeästi kiinteistöalalla, joka jo määritelmällisesti keskittyy fyysisiin rakenteisiin. Toisaalta kiinteistöalan osaamistarpeet siirtyvät jatkuvasti aineettomien tekijöiden johtamiseen, kuin teknisen rakenteen hallintaan (Lampinen, 2017). Palvelumuotoilulla on siis paikkansa myös kiinteistöjen ja kiinteistöliiketoiminnan kehittämisessä.

Laureassa on opetettu sekä kiinteistöalaa että palvelumuotoilua jo toistakymmentä vuotta. Toimitilajohtamisen koulutusohjelmaan on voinut erikoistua niin restonomi- kuin tradenomikoulutuksissa. Tätä artikkelia kirjoittaessa toimitilajohtamisen sekä kiinteistöalan opetus on jälleen muutoksessa. 3AMK –yhteistyön tuloksena kehitämme Haaga-Helian, Metropolian sekä Laurean ammattikorkeakoulujen välillä monialaisempaa kiinteistöalan koulutuspolkua. Tulevaisuuden opintopolku ottaisi kokonaisvaltaisemmin huomioon kiinteistöalan aineellisen sekä aineettoman luonteen ja tunnistaisi palvelumuotoilun merkityksen kiinteistöliiketoiminnassa. Kiinteistöt tarvitsevat toimiakseen sekä fyysistä tekniikkaa että aineetonta palvelua.

Palvelumuotoilu on tilallinen prosessi

Susanna Kivelä kirjoitti edellisessä artikkelissa tilan luonteesta ja sen suhteesta asiakaspolun kehittymiseen. Kiinteistöt luovat käyttäjilleen fyysiseen toimintaympäristön, mutta palvelut määräävät ihmisten toiminnan ja käyttökokemuksen niissä. Palvelut ja tila ovat jatkuvassa toiminnallisessa suhteessa. Siivooja ei pääse kärryillään yläkertaan ilman hissejä eikä kokki pysty toimimaan keittiössä ilman vesihanoja. Yksinkertaisemmatkin muutokset fyysisessä tilassa voivat heikentää koko palvelun toimivuutta sekä heikentää kiinteistöjen käyttäjäkokemusta. Tämä pätee kiinteistöalan lisäksi lähestulkoon kaikkien palveluiden käytettävyyteen ja laatuun. Olivat ne digitaalisia tai eivät. Palvelu on kiinnittynyt tilaan myös asiakkaan, ei vain palveluntarjoajan näkökulmasta.





Palvelumuotoilun rooli kiinteistöjä kehittäessä

Kiinteistöalalla tarkoitetaan laajaa eri alojen verkostoa. Määritelmällisesti kiinteistöliiketoiminnan kenttään kuuluu kaikki, mitä rakennuksessa tapahtuu sen käyttöönoton jälkeen. Tästä syystä kiinteistöliiketoiminta on keskittynyt vahvasti kiinteistön käyttäjään ja käytettävyyteen (esim. Rothe, 2015; Kärnä, 2013).

Kiinteistöala tai toimitilojen kehittäminen mielletään usein erilliseksi esimerkiksi palvelumuotoilun alasta. Tilallisuus koetaan palvelusta irrallaan olevaksi fyysiseksi ulottuvuudeksi. Kaikissa palvelumuotoilu-projekteissa tilallisuus muodostuu kuitenkin aina yhdeksi avaintekijäksi. Silloinkin kun tarkoitus on kehittää digitaalista palvelua, liittyy sen toiminta tavalla tai toisella loppukäyttäjien tai asiakkaiden liikkumiseen tai liikkumattomuuteen tilassa ja ajassa.

Kiinteistöt sen sijaan nähdään usein liiankin konkreettisesti. Ajattelemme ne fyysisinä rakenteina ja tavaroina. Kuitenkin kiinteistö ei tue tai edes mahdollista loppukäyttäjien ja asiakkaiden toimintaa ilman monipuolista ja monimutkaista palvelujen ja palveluntarjoajien verkostoa. (Siltaloppi, 2015, Suominen, 2014) Jo palvelun määrittely kiinteistöjen kontekstissa on monimutkaista. Onko esimerkiksi ravintolan pitäminen kiinteistöpalvelua? Ravintolan pitäjä voi olla samaan aikaan sekä loppukäyttäjä, vuokralainen että palvelun tarjoaja. Määrittelyn vaikeus johtuu siitä, että kaikki palvelut sijaitsevat kiinteistössä, vaikka niitä lopulta käytettäisiin metsässä. Oikeastaan on helpompi kysyä, mikä ei olisi kiinteistöpalvelu, kuin mikä on.

Palvelu on siis jämerästi kiinni fyysisessä maailmassa, mutta nokkela palveluinnovaatio voi muuttaa tilankäyttöä. Tilakonsepteja kehittäessä voi ratkaisu piileikkin toimintamallissa ennemmin kuin varsinaisessa tilan kehittämisessä. Digitaalisuus ei ole irrotanut meitä tilasta ja fyysisistä resursseista, mutta se on muuttanut monen palvelun liiketoimintamallia. Emme enää osta palvelua, mutta yritykset ostavat meidän aikaamme ja käyttäytymismalleja.

Mitä tulee muistaa palvelumuotoilu -projekteissa?

- missä tilassa toimitaan. Uber ei kulje ilman autoja ja tieverkostoa eikä kokki keitä ilman vesihanaa.
- muista montako käyttäjää tilassa on. Onko kyse siis kaupungista vai luokkahuoneesta, ketä kaikkia palvelu hyödyttää.
- digipalvelut eivät poista tilan asettamia haasteita. Mobiiliaplikaatio vaatii älypuhelimien, vapaat kädet ja taskun. PC pöydän ja wifi-yhteyden.
- minkälainen on tuote-palvelu systeemi eli mitä tuotteita palvelu vaatii toimiakseen.
- minkälainen on asiakkaasi psykologinen aika?
- pohdi mikä on liiketoimintasi software mikä hardware?

Palvelumuotoilun ja tilan suhde on avainroolissa sekä palvelumuotoilun prosessin että lopputuotoksen kannalta. Prosessina palvelumuotoilussa suositaan yhteistoinnallisia menetelmiä (Stickdorn, et al. 2011), visualisointeja (Chiara, 2009) ja lopputuotoksen konkreettisia kokeiluja. Nämä kaikki ovat riippuvaisia eri toimijoiden sijainnista ja toimintamahdollisuuksista, kuten fyysisistä resursseista. Pitää olla samassa tilassa yhtä aikaa. Pitää pystyä koskemaan ja näyttämään. Sekä palvelumuotoilijan, palveluntarjoajan ja käyttäjän tulee kokea palvelu. Palvelukokemus on myös tilallinen. Esimerkiksi hierojan pitää olla fyysisesti läsnä, mutta asiakkaan pitää myös mutkattomasti päästä hierojan luo. Tässä mielessä esimerkiksi hierojan palvelu ei ole pelkästään hieronta, vaan myös sen saavutettavuus.

Palvelumuotoilun lopputuotos, eli itse palvelukonsepti on myös sidoksissa tilaan jossa se toteutuu, oli kyseessä kotisohva tai ravintolan pöytä. Lisäksi palvelun pitää olla sidoksissa tilamuutokseen ja paikkojen verkostoon, sekä kaikkiin palvelun käyttäjiin. Esimerkiksi mobiiliaplikaatio Uber, ei toimi ilman autoja, tieverkkoa ja käyttäjiä, jotka kaikki toimivat eri sijainneissa. Verkkokaupat tarvitsevat varastoja, logistiikkaa ja kylmätiloja, vaikka tuotteet tilattaisiinkin netistä.

Ajan ja tilan suhde kiinteistöalalla

Susanna Kivelä kuvasi aikaisemmassa artikkelissa asiakaspolkuja, jotka sijoittuvat paikkoihin ja aikoihin, virtuaalisti ja fyysisesti. Vastaavasti palveluntarjoaja toimii aikapaikka-avaruudessa, jossa hän esimerkiksi käyttää aikaa tiettyihin toimintoihin ja on sidottu tiettyihin paikkoihin niitä toteuttaessaan. Lisäksi asiakkaan ja esimerkiksi työntekijän aika on psykologista aikaa. 8 tunnin työpäivästä jää erilainen aikajakso eri tehtäviin, mikäli 8 tuntia on sirpaloitettu keskeytyksiin verrattuna siihen, että samaa tehtävää toteuttaisi 8 tuntia putkeen. Asiakkaan todellisuus on siis jakaantunut sekä absoluuttiseen että psykologiseen aikaan. Palveluinnovaatio tarttuukin juuri näihin asiakkaan katvealueisiin eli psykologisen ja absoluuttisen ajan ja paikan ongelmakohtiin.

Kiinteistöalassa on kyse myös tilan ja ajan suhteesta. Mitä nopeammat liikenneyhteydet sen vähemmän merkitystä on välimatkalla. Esimerkiksi asunnon tai toimiston sijainti bussipysäkkiin nähden saattaa olla tärkeämpää kuin kiinteistön fyysinen etäisyys esimerkiksi keskustasta (Kurvinen, 2016). Fyysinen välimatka menettää merkitystään yhteyksien rinnalla. Sama pätee digitalisuuteen. Palvelussa on usein kyse siitä, että säästetään aikaa ennemmin kuin muutetaan fyysistä rakennetta. Toimiva palvelu parantaa yhteyksiä, niin loppukäyttäjien kuin palveluntarjoajan näkökulmasta. Palvelu tarjoaa yhteyden konkreettisiin tuotteisiin (esim. ravintola) kuin aineettomaan tietoon (esim. reittiopas). Palvelu muuttaa myös fyysistä ympäristöä näiden yhteyksien tarjonnalla. Google maps ohjaa käyttäjiään reiteille, jolloin niiden fyysinen kantokyky rasittuu ja jolloin toiset yhteydet katoavat, fyysisestikin. Tämä konkretisoituu erityisesti yksittäisessä rakennuksessa, jossa palveluiden aika-jatkumo rasittaa tilaa epätasaisesti. Esimerkiksi lounasaikana ruokala kuormittuu.

Palvelun aineettomuudesta

Palvelu on siis aineetonta, mutta se ei voi toteutua aineettomasta maailmasta erillään. Toisaalta monet aineellisen maailman tuotteet ovat riippuvaisia palveluverkostosta. Silloinkin kun itse tuote, esimerkiksi tietokonepeli, on aineeton, vaatii se toimiakseen laitteet sekä ympäristön, jossa sitä voi pelata. Pelataanko sitä esimerkiksi pyörän selässä vai kavereiden kanssa omassa huoneessa. Aineellinen tuote ei myöskään koskaan löydy asiakkaan käyttöön, mikäli sitä ei toimiteta, tarjoilla tai myydä. Voidaan ajatella, että liiketoiminnan kenttä on tietokone, jossa tuotteet ja tila toimivat hardwarena ja palvelu softwarena. Kumpikin on toisistaan riippuvainen. Tästä syystä keskustelu palvelun aineettomuudesta on varsin turha, mutta sen ymmärtäminen erityisesti palvelumuotoilun kontekstissa tuokitärkeä.

Palvelumuotoilun ei tulisi olla pelkkää erilaisten palveluiden ideoimista, vaan se on haastavaa systeemiajattelua, joka vaatii tuekseen toimintaympäristön syvällisen tuntemisen. Toimintaympäristössä aika, paikka ja niiden väliset monimutkaiset

suhteet toimivat myös asiakkaan arjen realiteetteina, jotka otamme usein itsestään-selvyyksinä. Menestyksekkäät palveluinnovaatiot perustuvat asiakkaan aika ja paikkaverkostossa ilmeneviin aukkoihin, joita hyödyntämällä on mahdollistettu sekä asiakastyytyväisyys että liiketoiminnallinen menestys. Harva innovaatio on itsessään uusi. Palvelumuotoilija ei ole Pelle Peloton, joka rakentaisi aikakoneen, vaan hän näkee vanhan asian uudessa valossa ja pohtii, mikä tekijä siinä kuormittaa asiakasta ja/tai palveluntarjoajaa.

Kiinteistöalalla tämä tarkoittaa tilan monikäyttöisyyttä, joustavuutta sekä yhteyksiä tilojen välillä. Kiinteistöalan konseptimuutokset ovat myös usein prosessimuutoksia organisaatiossa. Kiinteistöjen käyttökokemusta ja arvonnousua voidaan parantaa siis myös toiminnallisilla muutoksilla. Tämä vaatii toteutuakseen osaamista, jossa ymmärretään monialaisen toimintaverkoston ja -ympäristön haasteet.

Fast Track ratkaisisi liikkuvuuspulman

Keväällä 2016 Laurean opiskelijat pohtivat palvelumuotoilun opintojaksolla oppimista ja työskentelyä tukevaa oppimisympäristöä Laurean eri kampuksille. Sen sijaan, että he olisivat ainoastaan kehittäneet tilaa, opiskelijoiden huomio kiinnittyikin opetussuunnitelmaan, joka rajoitti tilan ja eri kampusten välillä liikkumista. Palvelumuotoiluprojektissa opiskelijat kartoittivat toimintaympäristöä matkustamalla konkreettisesti eri kampusten välillä lukujärjestyksen määräämässä ajassa ja huomasivat, etteivät ehtisi liikkua. Tämä yksinkertainen huomio herätti heille idean fast track-opintopolusta, jossa opintojaksot olisi suunniteltu niin, että ne mahdollistaisivat liikkumisen ajallisesti eri alueiden välillä. Näin tilapalvelukonseptiksi muotoutuikin prosessikonsepti.

Lomalla töissä lomalla

Syksyllä 2016 opiskelijat muotoilivat uutta työympäristöä media-alan yritykseen. Opintojakson tarkoituksena oli ymmärtää uusia työn teon tapoja ja konseptoida niiden pohjalta fyysinen työtila. Trendikartoituksen sekä laajan työntekijöiden profiloinnin avulla opiskelijat huomasivat, että työntekijät halusivat olla töissä kuin kotonaan ja tehdä kotoa töitä. Työntekijän työpäivä onkin sirpaloitunut niin, ettei vapaa-ajan ja työajan eroa voi enää tehdä. Työnteon trendien pohjalta syntyi Cabin Concept – Mökille toimistoon -tilakonsepti, joka huomioi työntekijän toive tuntea olonsa kotoisaksi. Tässä asiakkaan kokemusta sovellettiin fyysiseen toimintaympäristöön ja sen aivan konkreettiseen muutokseen.

LÄHTEET

Airo, K. 2014. Workplace and Language – Constructing the user experience of office space. Aalto University publication series DOCTORAL DISSERTATIONS, 181/2014

Diana, C., Pacenti, E. & Tassi, R. 2009. Visualtiles Communication tools for (service) design. Dethinking Service Rethinking Design. First Nordic Conference

Kurvinen, A. & Sorri, J. 2016. Bus Transportation Accessibility – Does It Impact Housing Values? Proceedings of the CIB World Building Congress 2016 Volume IV Understanding impacts and functioning of different solutions

Kärnä, S., Julin, P. & Nenonen, S. 2013. User satisfaction on a university campus by students and staff Intelligent Buildings International. 5, 2, p. 69-82

Laurea ammattikorkeakoulu 2017. <https://www.laurea.fi/opiskelu-ja-hakeminen/yamk-tutkinnot/palvelumuotoilu>

Rothe P. 2015. Is there Method in the madness, exploring short-distance relocation processes. Aalto University publication series DOCTORAL DISSERTATIONS, 168/2015

Siltaloppi, J. 2015. Framing service as ideology and practice - Cognitive underpinnings of service transformation in Finland's residential sector. Aalto University publication series DOCTORAL DISSERTATIONS, 186/2015.

Stickdorn, M. Schneider, J. 2012. This is Service Design Thinking. John Wiley Sons Inc. England.

Suominen, J. 2014. School as a service. https://oppimaisema.fi/download/2746/jot-seminaarin_2782015...a-service/pdf

Tilastokeskus 2017. <http://tilastokeskus.fi/meta/kas/palvelut.html>

Kaisa Airo & Elina Flemming

DIGITAALISUUS MUUTTAA KOULUTUSTA

Digitaalisten oppimisympäristöjen kehittäminen on yksi tämän hetken suurimmista koulutuksen trendeistä. Digitaalisuus mahdollistaa meille joustavat ajasta ja paikasta riippumattomat koulutusmahdollisuudet. Lisäksi se vähentää riippuvuuttamme fyysisistä resursseista. Toisaalta digitaalisuus voi näyttäytyä uhkana. Uusien toimintaympäristöjen kehittäminen ja hallitseminen vaatii kokonaan uusien ajatus- ja toimintamallien omaksumista. Tässä artikkelissa pohdimme digitaalista oppimisympäristöä, fyysisen, virtuaalisen ja sosiaalisen tilan näkökulmasta. Artikkelissa luomme näkökulmia tulevaisuuden opetuksen Laureassa ja pohdimme esimerkiksi palvelumuotoilun opetusta monitilaisen ja mobiilin teknologian näkökulmasta.

Digitalisaatio on kaikkia hallituksen kärkihankkeita läpäisevä teema. Se koskettaa kaikkien julkisten palvelujen, rakennetun ympäristön sekä ennen kaikkea koulutuksen uudistamista. (Opetushallitus, 2017). Virtuaalinen oppiminen ja koulutuksen digitalisointi on osoitettu myös yhdeksi Laurean linjaukseksi tulevaisuudessa. Laurean Digitalisaatio 2020 -ryhmä valmisti digilinjauksia uudistamaan Laurean ammattikorkeakoulua. Ryhmä kytki digitalisaatiolle asetettavat vaatimukset Laurean 2020-strategian teemoihin, jossa on huomioitu digitalisaation perustavanlaatuisen vaikutus koko organisaation toimintaan.

Oppimiskäsitys on historian varrella muuttunut yhteiskunnan ja olosuhteiden muutosten mukaisesti. Tehdastyöhön valmentava 1900-luku on kaivannut kansalaisilta ehdollistuneita ja rutinoituneita taitoja. Tietoyhteiskunnan kehittyessä

ajattelun ja ongelmanratkaisutaidon tarpeeseen on vastannut kognitiivinen oppimiskäsitys. Globalisaation ja massamedian myötä kehittynyt konstruktiivinen oppimiskäsitys nojaa sosiaalisen oppimisen ja vuorovaikutuksen periaatteisiin. Massamedian kehitys on vaikuttanut sosiaalitieteissä niin kutsuttuun kielelliseen käänteeseen, joka korostaa vuorovaikutuksen merkitystä oppimisessa, taloudessa ja yhteiskunnassa yleisesti. Oppimiskäsitykset kulkevat siis rintarinnan kehittyvän yhteiskunnan ja sen osaamistarpeiden kanssa. Digitalisaatio haastaa myös vanhat oppimiskäsitykset ja luo kenties uusia. Kysymys kuuluu, miten manuaalinen ihmisen sopeutuu digitaalisen tekniikan tuomiin toimintamahdollisuuksiin?

Digitalisaatio rikkoo valtion talouden sekä alojen rajoja. Uudet alat syntyvät, kun vanhat kulutustarpeet kuolevat. Emme tarvitse enää esimerkiksi tavaraa samalla tavalla kuin ennen ja toisaalta kauppa kehittyy niin nopeasti, ettei tuotekehitykselle ole enää aikaa. Tuotteet ja palvelut pitää ottaa käyttöön heti ja mielellään ilmaiseksi. Tuotteen ja palvelun välinen ero on myös hämärtynyt. Tästä trendistä on myös palvelumuotoilun ala saanut alkunsa. Digitalisaatio vaikuttaa olemassa olevaan yhteiskuntaan, ja toisaalta me ihmiset vaikutamme digitalisaatioon. Kyse ei siis ole vaan siitä, että meillä on uudet välineet hoitaa vanhoja asioita, vaan koko todellisuus muuttuu. Tämä rantautuu luonnollisesti koulutukseen niin sen sisältöihin, oppimiskäsitykseen kuin tapoihin oppia. Vastaavasti se vaikuttaa tulevaisuuden työelämään ja sen muuttumiseen ja muuttuviin tarpeisiin.

Tässä artikkelissa käsittelemme näitä muutoksia kolmen eri näkökulman kautta. Pohdimme, miten digitaalisen oppimisympäristön tulisi toteutua Susanna Kivelän aikaisemmin esittämän tilan kolmijaon mukaisesti 1. sosiaalisessa, 2. virtuaalisessa ja 3. fyysisessä tilassa.



Sosiaalinen tila ja digitalisaatio

Sosiaalisella tilalla tarkoitetaan sosiaalisesti konstruoitua tilakäsitystä sekä sosiaalista tilakokemusta. Tilakokemus syntyy siitä, ketä tilassa on, miten tilaa käytetään ja miten tila koetaan (Airo, 2014). Sosiaalinen tila on siis sekä fyysinen että kokemuksellinen, sillä tilan fyysinen olemus määrittelee myös sen käyttöä ja sen kokemista. Sosiaalisessa tilassa erityisen tärkeää on ryhmän muodostuminen. Merkityksellisillä ihmisillä on välissään eräänlainen sosiaalinen tila, jonka ulkopuolelle muut jäävät. Myös tähän vaikuttaa tilan fyysinen rakenne, eli kellä on mahdollisuus tavata toisensa. Tästä syystä esimerkiksi kahvilat, ruokalat ja ravintolat ovat erityisen tärkeitä sosiaalisia tiloja myös oppilaitoksissa. Niiden merkitys korostuu entisestään digitalisaation myötä yleistyvän monipaikkaisuuden ja etätyöskentelyn lisääntyessä.

Koulutuksen näkökulmasta digitaalisuus vähentää sijainnin merkitystä. Tämä tarkoittaa sitä, että koulutukseen liittyvät sisällöt ovat saatavilla sijainnista riippumatta. Lisäksi se muuttaa opettajan roolia. Opettaminen on enemmän ohjausta kuin tiedon siirtoa. Oppiminenkaan ei ole pelkästään informaation lataamista, vaan se on vahvasti kokemuksellista ja sosiaalista. Lisäksi virtuaalisten tilojen runsaudessa oman ryhmän ja sosiaalisen sidoksen kaipuu on vain korostunut etenkin nuorilla (Komonen, 2014). Peruskouluikäisille sosiaalinen ja fyysinen oppimisympäristö muodostuu turvallisuuden tunteen perusedellytykseksi ja täten myös oppimisen lähtökohdaksi.

Sosiaalisen tilan merkitys kasvaa silloin, kun sijainnin merkitys vähenee ja tiedon saatavuus helpottuu. Digitaalinen kehitys on mennyt nopeasti ihmisen psykososiaalisen kehityksen ohi. Vaikka teknologia tarjoaa jo nyt utopistisia toimintamahdollisuuksia, ihminen ei voi toteuttaa niitä ilman oman sosiaalisen viiteryhmänsä tukea.

Digitaaliset oppimisympäristöt eivät voi siis kokonaan ohittaa fyysistä läsnäoloa, mutta niiden avulla läsnäoloa voidaan helpottaa, joustaa ja myös vahvistaa. Erityisesti digitaalisuus mahdollistaa riippumattomuuden lukujärjestyksistä ja kellokorteista. Samaan aikaan se pakottaa itseohjautuvuuteen ja omaan vastuuseen oppia. Sosiaalisessa tilassa tämä tarkoittaa vastuuta muista ihmisistä ja aktiivisuutta digitaalisten medioiden käytössä. Passiivisuus viestikanavilla on sama kuin hiljeneminen keskustelussa. Kasvokkain voimme todeta, että toinen kuuntelee, mutta verkossa emme koskaan tiedä sitä varmaksi. Selkensä kääntäminen ryhmässä on loukkaavaa, mutta sitä se on myös sosiaalisessa mediassa. Lisäksi on tärkeää ymmärtää erilaisten keskustelujen luonne. Kasvokkain käymme paljon keskustelua, jonka tarkoitus on vahvistaa ryhmää enemmän kuin tuottaa informaatiota (Airo, 2012). Verkossa viestintä taas painottuu informaation vaihtamiseen. Ilman sosiaalisen vuorovaikutuksen vahvistamista ei kuitenkaan informaatiokaan kulje, sillä emme koe sitä merkityksellisenä.

Näistä syistä digitaalisessa koulutuksessa tulisi panostaa yhä enemmän ryhmän muodostamisen peruseriaatteisiin ja siirtää informaation saanti verkkoon. Niin kutsuttu Flipped Classroom- käänne oppimisympäristöön perustuu samaan (Sandström & Nevgi 2017) Eli teoreettinen sisältötieto verkkoon ja käytännön harjoittelu luokkaan tai kentälle, eikä toisinpäin. Lisäksi sosiaalista tilaa vahvistaa se, että ihmiset ovat edes kerran nähneet toisensa. Sähköpostittelu tutun kanssa on hyvin erilaista verrattuna tuntemattomaan. Jos tapaaminen on mahdotonta, pelkästään kasvokuva helpottaa sitoutumista toiseen ja sitä myötä myös opittavaan asiaan. Ihminen kiintyy ensin ja oppii vasta sitten.

Paikat ja aika digitaalisessa oppimisympäristössä – fyysinen tila

OECD määritteli oppimistilan (educational space) ”fyysisiksi tilaksi, joka tukee useita erilaisia opetus- ja oppimishjelmia ja pedagogisia ratkaisuja, joka huomioi ajankohtaiset teknologiat, joka edustaa optimaalista, kustannustehokasta rakentamista sekä ratkaisuja jotka kestävät aikaa, joka kunnioittaa ympäristöä ja toimii harmoniassa sen kanssa, tukee sosiaalista osallistumista ja tarjoaa terveellisen, mukavan, turvallisen ja virikkeellisen ympäristön käyttäjilleen”(2006). Vaikka määritelmä on jo yli vuosikymmenen vanha, sitä voidaan edelleen pitää kattavana määritelmänä fyysiselle oppimisympäristölle. Tässä ajassa erilaisten virtuaalisten ratkaisujen ja ympäristöjen määrä ja merkitys fyysisten ympäristöjen rinnalla on noussut merkittäväksi tekijäksi. Myös käsitys siitä, että oppiminen tapahtuisi rajatussa luokkahuoneessa tai koulun tiloissa, on laajentunut käsitykseksi oppimisesta erilaisissa yhdistelmissä muodollisia ja epämuodollisia tiloja, paikkoja, sosiaalisia verkostoja ja järjestelmiä.

Oppilaitostilojen tulevaisuuspuhunnassa nousee helposti esille kysymys siitä, tarvitsevatko oppilaitokset tulevaisuudessa fyysisiä tiloja enää lainkaan? Digitalisaation myötä kun lähes kaikki tarvittava on muuten saavutettavissa omilla (mobiili)laitteilla, ja tarjolla on lähes rajattomat mahdollisuudet opiskella ajasta ja paikasta riippumatta. Digitalisaatio ei myöskään ole ainoa ilmiö mikä muuttaa oppimisympäristöihin kohdistuvia tarpeita. Esimerkiksi oppimiskäsityksen paradigman muutos asettaa myös vahvoja vaateita oppimisympäristöjen kehittämiseksi. Perinteinen, opettajajohtoinen opetus on saanut rinnalleen paljon erilaisia vuorovaikutteisia yhdessä oppimisen muotoja, joissa opiskelija on aktiivisessa roolissa. Konkreettisimmin tämä ilmiö näyttäytyy haasteena esimerkiksi perinteisissä, kiinteäpöytäkirivisissä auditoriotiloissa, jotka eivät juurikaan tue vuorovaikutteista tekemistä ja yhdessä toimimista; ne onkin tarkoitettu edestä johdettuun, luentotyyppiseen opetukseen. Silti ne sitovat usein valtavan neliömäärän tilaa, ja niitä on vaikea muunnella.

Yhteiskehittäminen käyttäjien ja muiden aiheen yhteyteen liittyvien toimijoiden kesken on tänä päivänä tunnustettu keskeiseksi kehittämisen muodoksi monenlaisen toiminnan, organisaatioiden, ja myös työ- ja oppimisympäristöjen kehittämisessä. Usein heikolla käytöllä olevien tilojen taustalta löytyy järkeviä syitä siihen, miksi käyttäjät karttavat niitä; ne ovat syystä tai toisesta toimimattomia,



epätarkoituksenmukaisia tai epäviihtyisiä, eivätkä ne tue käyttäjien tarpeita sopivalla tavalla. Tämä pätee sekä fyysisiin, että virtuaalisiin tiloihin: käyttöliittymä ei vaan ole toimiva. Tilasta aiheutuu kuitenkin aina kustannuksia sen haltijalle, silloinkin, kun se ei toimi ja jää vähälle käytölle. Ainoa keino saada tiloista toimivia, onkin suunnitella, arvioida ja kehittää niitä jatkuvasti yhdessä käyttäjien, toiminnan suunnittelijoiden ja päättäjien kanssa, ottaen huomioon ja ennakoiden toimintaympäristön muutos- ja tulevaisuustekijöitä.

Tulevaisuuden oppimisympäristöiltä odotetaan joustavuutta ja monimuotoisuutta, ja oppilaitosten onkin hyvä pohtia omaa asemoitumistaan; onko edes realistista tai tarkoituksenmukaista tehdä jyrkkiä valintoja virtuaalisten ja fyysisten tilojen ja toteutusten välillä, tai siinä että oppimistapahtumat suoritetaan aina joko fyysisesti läsnä tai sitten etänä muualta kuin varsinaisesta oppimistilasta? Virtuaalinenkin oppimistoiminta tapahtuu aina ihmisen ollessa jossain fyysisessä tilassa, eikä kuitenkaan esimerkiksi oma koti ole aina kaikille paras tai edes mahdollinen vaihtoehto. Erilaiset vaihtelevat monimuotoiset ratkaisut toteutuksissa, monipuoliset fyysiset ja virtuaaliset ratkaisut, sekä vuorovaikutteiset hybridioppimistilat joissa voi olla samanaikaisesti etänä ja läsnä, ovatkin monelle oppijalle ja oppilaitokselle kiinnostavia vaihtoehtoja.



Hyvin toimivilla ja toiminnan tarpeisiin vastaavilla fyysisillä tiloilla voidaan vaikuttaa positiivisesti moneen asiaan, kuten käyttäjien työn ja opiskelun sujuvuuteen, viihtyvyyteen, turvallisuuteen, sekä organisaation imagoon ja talouteen. Tiloilla voidaan tukea yksilöllisiä oppimispolkuja ja valintoja, sekä yhdessä tekemistä ja oppimista. Tiloilta kaivataan uudenlaisia älykkäitä, digitaalisuutta hyödyntäviä ratkaisuja, sekä entistä enemmän joustavuutta ja muunneltavuutta vastaamaan vaihteleviin toiminnallisiin tarpeisiin. Lisäksi niiltä edellytetään perustekijöinä helppoa saavutettavuutta ja käytettävyyttä, viihtyisyyttä ja turvallisuutta, sekä omien laitteiden helpon käytön ja jakamisen mahdollistamista laitteiden, järjestelmien, kalusteiden, verkkoyhteyksien ja sähköpistokkeiden muodossa.

Palvelumuotoilun opetus digitaalisessa oppimisympäristössä?

Palvelumuotoilun ja tilan suhde on avainroolissa sekä palvelumuotoilun prosessin että lopputuotoksen kannalta. Prosessina palvelumuotoilussa suositaan yhteistoiminnallisia menetelmiä (Stickdorn jne. 2011), visualisointeja (Chiara D. jne 2009) ja lopputuloksen konkreettisia kokeiluja. Nämä kaikki ovat riippuvaisia paikasta ja ajasta, joiden tulisi olla yhteinen kaikkien toimijoiden välillä. Eli opiskelijoiden tulisi tavata toisensa.

Digitaalisen oppimisympäristön haasteet nousevat siis voimakkaimmin esille juuri yhteistoiminnallisuuteen ja fyysiseen kokeiluun keskittyvillä opintojaksoilla, kuten palvelumuotoilussa. Virtuaalinen oppimisympäristö heikentää tiimin muodostumista sekä konkreettista tekemistä. Toisaalta teknologian kehittyessä haasteeksi muodostuu myös käyttäjien kyky hyödyntää teknologiaa ja sen erilaisia viestintätapoja. Lisäksi verkko-opinnot luovat paineita opettajan ammatilliselle osaamiselle. Digitaalisten oppimisympäristöjen hallinnassa tekniset taidot eivät ole yhtä tärkeitä kuin opettajan pedagoginen osaaminen verkkoympäristössä (Kullaslahti, 2011). Myös pedagoginen osaaminen paikan päällä on erilaista kuin verkossa. Opettajilta odotetaan sosiaalista verkkoälyä.

Esimerkiksi syksyllä 2017 kokeiluun otettu työympäristöjohtamisen virtuaaliopinnot osoittivat, että kiinnittyminen opintojaksoihin oli löyhää ilman jatkuvaa kasvokkain tapaamista. Tämän osoittaa se, että noin 150 ilmoittautuneesta opiskelijasta 100 liittyi jäseneksi keskustelupalstalle. Noin 50 saapui ensimmäiseen vertaistapaamiseen ja ainoastaan 20 on suorittanut yhden opintojakson marraskuuhun mennessä. Eli noin 90 prosenttia ilmoittautuneesta on joko jättänyt kesken tai venyttänyt opintojaksojen suorittamista. Vastaavien lähiopintojaksojen suoritusprosentti on paljon suurempi, mutta toisaalta ilmoittautuminen merkittävästi pienempää. Suoritusprosentin lisäksi tulee tarkastella osaamisen kehittymistä. Tässä tapauksessa osaamistavoitteet ja arviointikriteerit nousevatkin erityisen tärkeään rooliin.

Blended eli sulautuva oppiminen (Levonen, jne. 2009) on nähty toistaiseksi parhaaksi tavaksi soveltaa digitaalista oppimisalustaa. Sulautuvalla oppimisella tarkoitetaan sitä, että lähiopetus ottaa käyttöönsä digitaaliset alustat ja oppimisympäristöt vaihtelevat virtuaalisen, fyysisen ja sosiaalisen tilan väleillä. Palvelumuotoilun opetuksessa tätä kokeillaan esimerkiksi keväällä 2018, jolloin Laurean Leppävaaran kampuksella järjestetään palvelumuotoilun intensiivi opintojakso. Jaksolla on tarkoitus viettää viikko tiiviisti saman opiskelijaryhmän kanssa, minkä jälkeen opiskelijat siirtyvät kentälle ja verkkoon suorittamaan palvelumuotoilupeliä. Opintojakson pedagoginen motiivi onkin luoda ryhmälle yhteenkuuluvuuden tunne, mutta antaa heille mahdollisuus aikatauluista riippumattomaan työskentelyyn lähiopetusjakson jälkeen. Jakso mahdollistaa opiskelijoille viikon sitoutumisen vaivalla koko lukuvuoden kestävän joustavuuden muun aikataulun suhteen. Lisäksi päivittäinen työskentely vahvistaa sekä ryhmähenkeä että oppimiskokemusta. Riskinä on, että opiskelijat eivät saa tarpeeksi palautetta ja tukea intensiivijakson päätyttyä. Opettajan kannalta paine lisääntyy etenkin digitaalisen oppimispohjan suunnittelussa sekä digitaalisessa ympäristössä toimivien opiskelijatiimien seuraamisessa.

Sulautuvaa oppimista hyödynnetään käytännössä kaikilla opintojaksoilla, mutta on tärkeää nähdä, mikä on se opintojakson ratkaiseva hetki, jolloin kasvokkaisuus ja läsnäolo on tärkeää ja milloin ei. Erilaisilla ajallisilla ja paikallisilla kokeiluilla oikea malli myös löytyy. Palvelumuotoilun opintojaksojen kohdalla se jää nähtäväksi. Palvelumuotoilussa on joka tapauksessa tuikitärkeää nähdä ja kokea toinen ihminen, vaikka paljon voi siirtää, korvata ja vahvistaa myös digitaalisessa ympäristössä.

Laurean Digivisio 2020

Laurean syksyllä 2017 linjaama digivisio perustuu 10 kohtaan, joissa painotetaan muun muassa monipuolisuutta, valinnan vapautta, opettajan digiosaamista, joustavia oppimisympäristöjä ja työelämäyhteistyötä. Lisäksi linjauksissa korostetaan digitaalista läsnäoloa, nopeutta sekä toimintakulttuuria, jossa osataan ja tehdään nopeita digitaalisia kokeiluja.

Koulutuksen digitalisoitumisen keskiössä on nimenomaan digitaalisten mahdollisuuksien hyväksikäyttö ja niiden ymmärtäminen. Kyse ei ole siitä, että ihmiset korvattaisiin bittivirralla vaan siitä, että toimintamalleja vahvistetaan nykyajan tekniikan mukaisiksi ja myös sen vaatimiksi.

Digitalisaatio muuttaa yhteiskuntaa yhä nopeammin ja sen myötä monet vanhat toimintamallit katoavat, mutta monet myös jäävät. Haasteellista on nähdä, mikä näistä on säilyttämisen arvoista, mikä ei ja mitä se meiltä vaatii. Kiihtyvässä muutoksessa sekä opiskelijoiden että opettajien osaamisen kestävä kehitys ovat ydinkysymyksiä. Tämä on tärkeää sekä yhteiskunnan että yksilöiden tulevaisuuden kannalta. Lisäksi se koskee myös fyysistä, virtuaalista ja sosiaalista tilaa.

Muistilista digiopetukseen

- *Virtuaalialusta on enemmän kuin oppimisympäristön lisäosa.*
- *Visualisointi on osa pedagogiikka.*
- *Opiskelijat ovat läsnä eri aikoihin ja eri paikoissa.*
- *Ihminen kiintyy ensin toiseen ihmiseen ja oppii vasta sen jälkeen.*
- *Opiskelija sekä opettaja sitoutuvat digitaaliseen koulutukseen eri tavoin kuin kasvokkain.*
- *Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus perustuu suhteen ylläpitoon, virtuaalinen tiedon vaihtoon.*
- *Kiinnitä huomiota siihen, miten asetat ja mittaat opintokokonaisuuksien osaamistavoitteesi*
- *Onko opintojakso virtuaalinen vai käytätkö virtuaalisia työkaluja?*
- *Digiopetus ja oppiminen vaatii itseohjautuvuutta ja ketteryyttä muutoksessa.*

LÄHTEET

Airo, K. 2014. Workplace and Language – Constructing the user experience of office space. Aalto Yliopisto.

Airo, K. 2012. Speech as a way of constructing change in space: Opposing and conforming discourses in workplace change process. Facilities, Vol. 30 Issue: 7/8.

Hietikko, P., Ilves, V. & Salo, J. 2016. OAJ:n askelmerkit digiloikkaan. OAJ:n julkaisusarja 3:2016

Komonen, K. 2014. Koulutusyhteiskunnan marginaalissa – Ammattikoulun keskeyttäneiden nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen polut. Nuorisotutkimusseura.

Kullaslahti, J. 2011. Ammattikorkeakoulun verkko-opettajan kompetenssi ja kehittyminen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print Tampere 2011.

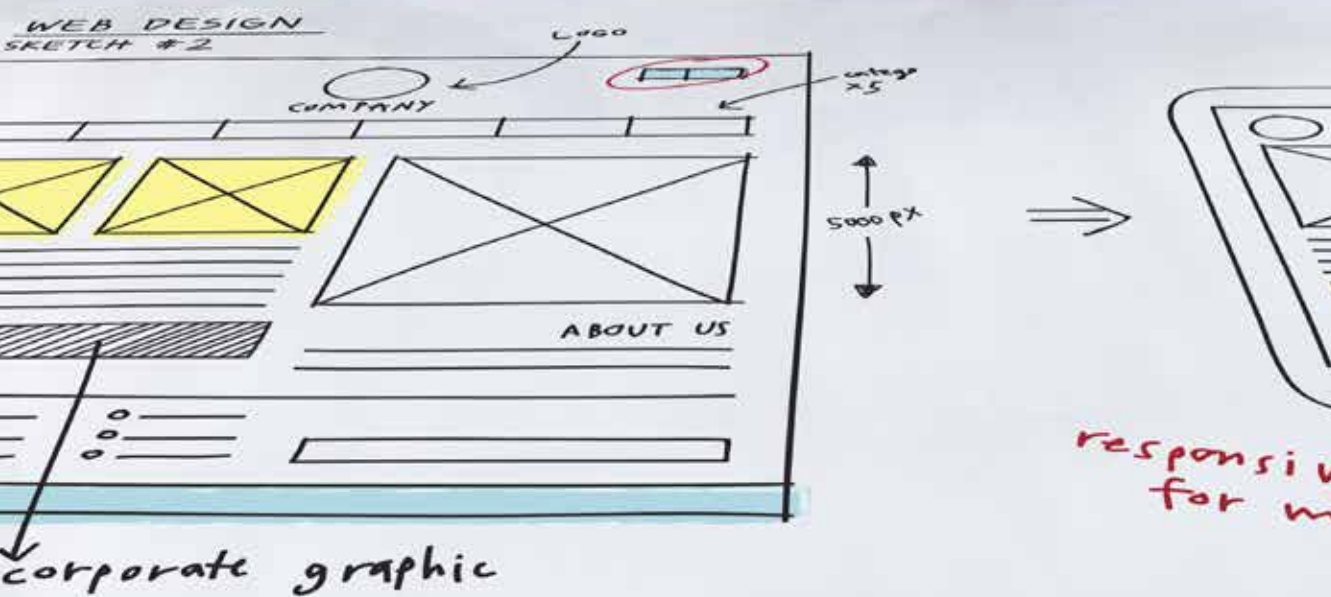
Levonen, J., Joutsenvirta, T. & Parikka, R. 2005. Blended learning – katsaus sulautuvaan yliopisto-opetukseen. Piirtoheitin-lehti (3)2. Saatavilla www.valt.helsinki.fi/piirtoheitin/sulautus1.htm

Repo, S. 2016. Sosiaalinen vuorovaikutus oppimisessa ja sitä edistävät tilat – Suunnittelukohteena Otsolan kampuksen päärakennuksen visiointi. Diplomityö. Tampereen teknillinen yliopisto.

Sandström N. & Nevgi A. 2017. Tulevaisuuden yliopisto – käännteinen oppiminen keikauttaa kampuksen. Yliopistopedagogiikka. 1/2017. <https://lehti.yliopistopedagogiikka.fi/2017/11/15/tulevaisuuden-yliopisto-kaanteisen-oppiminen-keikauttaa-kampuksen/>

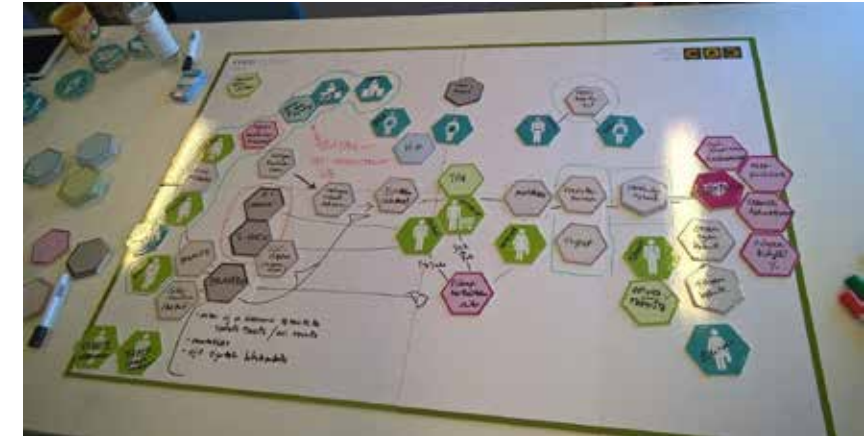
Stickdorn, M. Schneider, J. 2012. This is Service Design Thinking. John Wiley Sons Inc. England.

Tanhua-Piironen, E., Viteli, J., Syvänen, A., Vuorio, J., Hintikka, K. A. & Sairanen, H. 2016. Perusopetuksen oppimisympäristöjen digitalisaation nykytilanne ja opettajien valmiudet hyödyntää digitaalisia oppimisympäristöjä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 18/2016



OSA 2

PALVELUMUOTOILU SISÄISEN KEHTTÄMISEN VÄLINEENÄ



Kuva 1: CoCo Cosmoksella kuvattu prosessin nykytila ja ongelmat.

Kaisu Kettunen & Raisa Saviaho

PIENESTÄ ONGELMASTA SUURIIN RATKAISUIHIN PALVELUMUOTOILUN KEINOIN

Laurea-ammattikorkeakoulussa suunnitellaan opintojaksojen aikataulut keskitetysti koulutussuunnittelijatiimin toimesta. Kun käytäntö aloitettiin, siirtyi vastuu aikataulujen suunnittelusta lehtoreilta koulutussuunnittelijoille. Opintojaksojen suunnittelussa yhdistyy lehtoreiden pedagoginen suunnitelma opintojaksojen sisällöstä sekä aikataulu, jota määrittää opiskelijaryhmän opetuspäivät ja tilojen saatavuus. Prosessia pyrittiin parantamaan palvelumuotoilun keinoin, mikä vahvisti myös eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Tämä artikkeli käsittelee näitä kolmea fasilitoitua yhteiskehittämisen työpajaa.

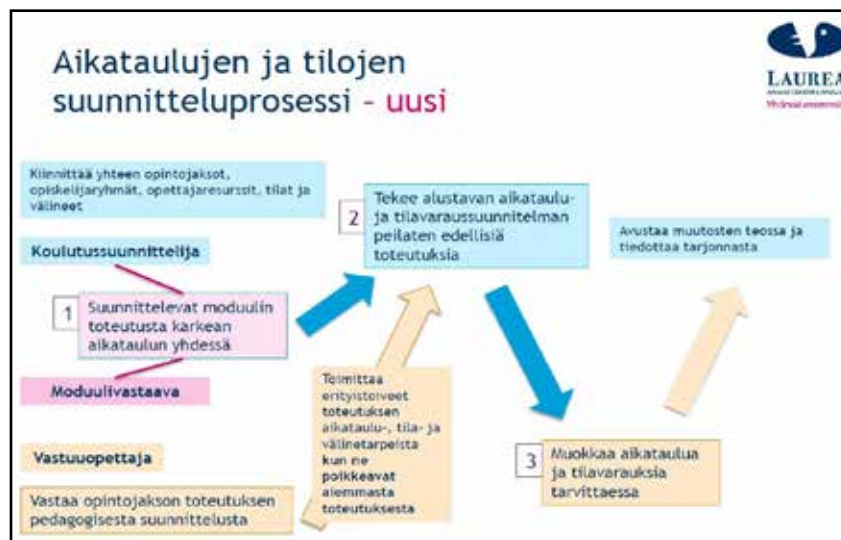
Kevään 2016 suunnittelukauden päätteeksi pidettävässä reflektiopäivässä tiimimme lähti hakemaan konkreettista parannusta oman työmme rakenteeseen eli aikataulu- ja tilasuunnittelun prosessiin. Ongelmaksi koettiin monivaiheinen ja kankea prosessi. Aikataulut ja opintotarjonta saatiin opiskelijoiden tietoon opintojen suunnittelun ja ilmoittautumisen kannalta liian myöhäisessä vaiheessa.

CoCo Cosmoksella prosessin parannuksen alkuun

Lähdimme tiiminä kehittämään omaa työtämme selkeämmäksi ja tehokkaammaksi ensimmäistä kertaa. Prosessin muutoksen apuvälineeksi valitsimme CoCo Tool Kitin CoCo Cosmos-työkalun prosessimme mallintamiseen tiimin jäsenen aieman kokemuksen perusteella. Käytössä olevan prosessin kuvaaminen visuaalisesti vahvisti muutostarpeen, joka oli jo ideana kyttenyt tiimin jäsenten mielessä.

Fasilitaattorimme Outi Kinnunen ohjasi tiimiämme yhdessä kuvaamaan prosessiamme käyttäen toimijakortteja (vihreä ja turkoosi), paikkakortteja (musta), toimintakortteja (beige), ja erityisesti tunnistamaan oleelliset informaatiovirtauksset ja yhteydet tuloksiin ja tavoitteisiin (pinkki). Merkitsimme laudalle viivoilla yhteydet mustalla tussilla, ongelmakohdat punaisella tussilla ja hyväksi koetut osuudet vihreällä tussilla. Pyrimme kuvaamaan prosessia mahdollisimman yksinkertaisesti keskittyen niihin osiin, jotka olivat kaikille tiimin jäsenille yhteisiä. Eri näkökantojen yksinkertaistaminen laudalle ei ollut helppoa, mutta lopputuloksena saimme harkitun ja perustellun päätöksen, jonka toteuttamisessa kaikki olivat mukana.

Ongelmakohdista päätimme poistaa sen, joka oli oman työmme prosessissa (e-lomakekyselyt) ja pyrkiä vaikuttamaan siihen joka ei ollut osa tiimimme työtä (työaikasunnitelmien laadinta). Muutokset päätimme ottaa käyttöön heti ja tarkastella niiden tuomaa vaikutusta työpajassa yhteistyötahojen kanssa.



Kuva 2: Tiedotus yhteistyötahoille ”Leinatusta” prosessista.

Laajempaa näkökulmaa rinnakkaistyöskentelyllä

Syksyllä 2016 tiimimme huomasi uudistetun prosessin myötä tarpeen olla vahvemmin mukana opintotarjonnan suunnittelun prosessissa. Halusimme uusia keväällä pitämämme yhteiskehittämisen työpajan, mutta ottaa tällä kertaa opintotarjonnansuunnittelun toimijat mukaan kehittämiseen. Pääsimme Outi Kinnusen ja Jaakko Porokuokan Fasilitointi asiantuntijan työkaluna -opintojaksolle toimeksiantajiksi ja saimme fasilitoijaksi YAMK-opiskelija Monica Joutsenjärven. Työpajan menetelmäksi halusimme saman CoCo Cosmos -työkalun, jotta voisimme toistaa



Kuva 3: Yhteiskehittämisen työpajatyöskentelyä

opintotarjonnan suunnittelun prosessin laajemmalla näkökulmalla muiden toimijoiden kanssa. Työpajaan kutsuttiin eri kampusten ja koulutusten kehittämispäälliköitä, tutkintovastaavia sekä moduulivastaavia, ja jokaista roolia edusti kaksi henkilöä työpajassa. Itse toimimme työpajan puitteiden sekä osallistujien hankkijoina sekä osallistujina.

Osallistujat jaettiin kahteen ryhmään siten, että eri toimijat olivat edustettuina kummassakin ryhmässä. CoCo Cosmosta käyttäen kumpikin ryhmä kuvasi opintotarjonnan suunnittelua omien tehtäviensä kautta. Pelilaudoille muodostuivat prosessikuvat, joihin piirrettiin nuolilla informaation kulku eri tehtävien ja toimenkuvien välillä. Myös hankalat kohdat (punaisella) ja toimivat kohdat (vihreällä) merkittiin. Fasilitaattori oli tärkeässä roolissa ohjaamassa osallistujia keskittymään prosessin kuvaamiseen ja kirjaamaan mieleen tulleet ongelmat ja niiden ratkaisut post-it lapuille jotta ne eivät unohtuisi. Tällä tavalla prosessikuvaus ehdittiin tehdä tehokkaasta aikataulusta huolimatta kokonaisuudessaan.

Ryhmien pelilaudat erosivat toisistaan, ja kun kumpikin ryhmä esitteli tuotoksensa toiselle, nousi esiin erilaisia haasteita ja toimivia käytänteitä. Hyvistä käytänteistä osa päätyi heti käyttöön eri kampuksille tai koulutuksiin. Haastavien asioiden kohdalla käytimme fasilitaattorin itse kehittämää menetelmää ”Leijonaa mä metsästän..”, jonka avulla haasteet määriteltiin esteiksi joita joko (a) ei voitu ylittää, tai (b) voidaan ylittää itse tai (c) jonkun hyväksymänä. Esteet kirjattiin Excel-taulukkoon, jossa määriteltiin este, ratkaisuehdotus, etenemissuunnitelma, vastuuhenkilöt sekä aikataulu. Esteisiin lukeutui tiedonsaanti järjestelmistä, TAS-keskeinen ajattelu, tehtävien päällekkäisyys sekä opintotarjonnan näkyminen sekavana opiskelijoille. Fasilitoidun työpajan tarkoitus täyttyi toimeksiantajan näkökulmasta todella hyvin. Opimme paljon opintotarjonnan suunnittelusta eri toimijoiden näkökulmasta ja saimme kehitettyä prosessia tehokkaampaan suuntaan. Arvokkaan keskustelun lisäksi työpajan tuotoksena olivat selkeät askeleet kehittämistyöhön ja konkreettiset työkalut kuten yhteiskäyttötaulukot korvamaan eri puolilla aikaisemmin päällekkäin tehtyä työtä.

Loppukäyttäjän ääni kuuluviin

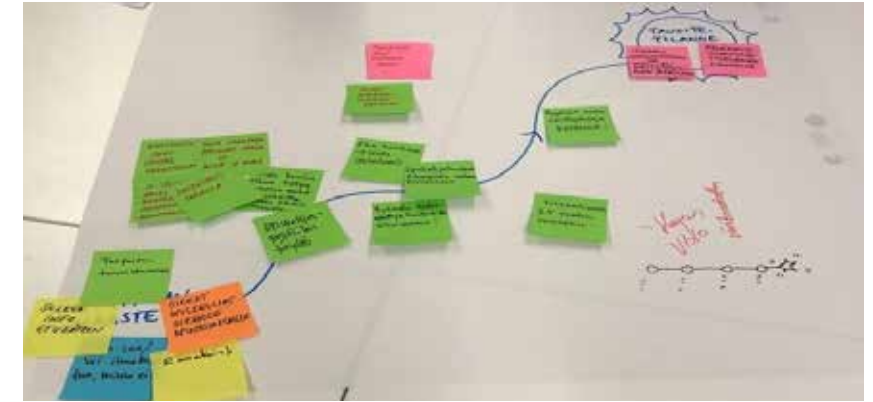
Syksyn 2016 työpajan lopputuloksissa nousi esiin loppukäyttäjän eli opiskelijan näkökulman puuttuminen opintotarjonnan suunnittelussa. Aiemman palautteen perusteella tiesimme, että tähän oli pureuduttava, sillä opintotarjonnan hahmotaminen ja opintojen suunnittelu ovat opiskelijalle haastavaa, sillä tietoa tulevasta tarjonnasta on vain lukukauden verran eteenpäin. Kevään 2017 työpajaan keräsimmekin sekä opiskelijoita että tutoropettajia, jotta saamme näkyviin opintopolun suunnittelun eri roolit ja näkökulmat.

Hyvät kokemukset fasilitoidusta työpajasta kannustivat meitä ottamaan uudeleen yhteyttä Fasilitointi asiantuntijan työkaluna- opintojakson vetäjiin. YAMK Opiskelijat Kirsi Eskelinen ja Marika Teisala toimivat fasilitoijina ja olivat vastuussa työpajan sisällöstä. Tällä kertaa toimimme työpajan havainnoijina ja dokumentoijina emmekä osallistujina. Toimeksiantajina meillä oli vahvat ennako-oletukset ja ratkaisuehdotukset valmiina ongelmaan, joten pelkäsimme, että osallistumalla vaikutamme liikaa työpajan lopputuloksiin.

Osallistujina oli seitsemän opiskelijaa ja neljä tutoropettajaa eri Laurean kampuksilta. Opiskelijat olivat opinnoissaan eri vaiheissa ja profileissaan hyvin erilaisia. Osallistujissa oli monimuoto-opiskelijoita, ensimmäisen vuoden opiskelijoita, vastavalmistuneita sekä opinnoissaan kiihdyttäjiä.



Kuva 4: Prosessikuvaus-menetelmä



Kuva 5: Backcasting-menetelmä

Työpajassa käytettyjä palvelumuotoilun menetelmiä oli tällä kertaa useampia, sillä annoimme fasilitoijille vapaammat kädet menetelmien valintaan. Aluksi pohdittiin niitä lähtökohtia ja tavoitteita, jotka vaikuttavat opiskelijan opintojen suunnitteluun Me-We-Us -menetelmällä: aluksi yksin, sitten keskustellen parin kanssa ja lopuksi ajatukset ryhmiteltiin näkyviin erilaisten opiskelijapersoonien alle. Butterfly äänestyksellä valittiin persoonista kaksi jatkotarkasteluun: kiihdyttäjä sekä peruspolkua kulkeva opiskelija.

Prosessikuvaus-menetelmällä syvennyttiin valittujen persoonien haasteisiin opintopolun eri vaiheissa. Tässä vaiheessa työpajan osallistajat jaettiin opiskelijoihin ja tutoropettajiin. Kumpikin ryhmä oli 10 minuuttia yhden opiskelijapersoonan opintopolun äärellä ja merkitsivät ongelmat posti-it lapuilla opintopolun varrelle sekä täydensivät edellisen ryhmän aikaansaannoksia. Tämä menetelmä toi esiin näkökulmien erilaisuuden saman opiskelijapersoonan äärellä. Esiin nousseet ongelmat liittyivät muun muassa opintojaksojen sisältöjen puutteellisuuteen, tiedonkulkuun ja tiedon oikea-aikaisuuteen. Osa haasteista olivat samoja molemmilla opiskelijaprofileilla.

Opintopoluista saatiin Bull's eye-menetelmän avulla rajattua kaksi tärkeintä ongelmaa, joihin syvennyttiin Backcasting-menetelmällä. Valitut ongelmat (opintojaksojen sisällöt sekä ennakointi/tiedon oikea-aikaisuus) käännettiin positiiviseen tavoitetilään, johon pääsemiseksi ryhmät joutuivat miettimään konkreettisia toimenpiteitä ja ratkaisuja yhdessä. Yhdeksi tavoitetiloksi nousivat tiedon saaminen yhdeltä luukulta oikea-aikaisesti, joka vaatisi yhden järjestelmän, visuaalisen suunnittelu-työvälineen opiskelijoille, kohdennetun viestintä eri opiskelijaprofileille sekä projektiointojen lisäämistä yli kampusrajojen.

Valitut palvelumuotoilun menetelmät toimivat suurimmalta osin työpajan tavoitteiden mukaisesti ja saimme konkreettisia kehitysideoita ja toimenpiteitä, joita pystyimme viemään eteenpäin omassa työssämme ja muille toimijoille.

Yhteenveto

Pienen tiimimme ongelmasta päästiin suuriin ratkaisuihin ja toimenpiteisiin palvelumuotoilun ja erityisesti fasilitaattorien avulla. Aiemmin olemme toimineet omana yksittäisenä tiiminä opintotarjonnan suunnitteluprosessin laidalla ja olleet pelkkiä tiedonpoimijoita. Nykyään olemme osa suunnitteluprosessia alkuvaiheista lähtien, tehden tiiviimmin yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Yhteiskehittämisen työpajat ovat tuoneet yhteen ne näkemykset, joita emme kii-reiden keskellä ole ehtineet kuulemaan tai saaneet mahdollisuutta pohtia. Olemme tyytyväisiä, ettemme itse ryhtyneet fasilitoimaan työpajoja, sillä olisimme vaikutaneeet liikaa lopputulokseen ja keskustelun kulkuun. Fasilitoijat pitivät huolen työpajan aikataulusta ja aiheeseen keskittymisestä, ratkaisivat konflikteja ja ohjasivat taidokkaasti työpajat kohti konkreettisia ratkaisuja.

Kaikista työpajoistamme saimme hyvää palautetta sekä toiveita uusinnalle. Palvelumuotoilun keinoja käyttämällä pääsimme selkeästi ja tehokkaasti keskittymään opintotarjonnan prosessin nykytilaan ja kehittämiseen. Suurimmat ongelmat työpajoissa kohdattiin osallistujien keräämisen ja aikataulujen osalta; innokkaiden työpajaosallistujien saaminen samaan paikkaan samaan aikaan oli haastavaa.

Kaiken kaikkiaan fasilitoiduissa yhteiskehittämisen työpajoissa parasta oli yhdessä keskusteleminen eri toimijoiden kanssa, ongelmien määrittäminen ja niihin konkreettisten ratkaisujen miettiminen sekä ratkaisuihin sitoutuminen. Uskomme että saavutettu prosessin kehitys oli mahdollista vain palvelumuotoilun avulla.

Faktalaatikko

Keskitetty aikataulusuunnittelu: Laurean keskitettyä aikataulusuunnittelua tekee neljän hengen koulutussuunnittelijatiimi, joka osallistuu opintotarjonnansuunnitteluun ja hoitaa opetuksen aikataulu- ja tilasuunnittelun.

Opintotarjonta: Opintotarjonta on vuosittainen suunnitelma siitä mitä opintojaksoja tarjotaan kampuksella, Laurean yhteisellä välitarjottimella sekä kolmen ammattikorkeakoulun (Haaga-Helia, Metropolia, Laurea) tarjonnassa ympäri vuoden. Opintotarjontaa suunnittelevat tutkintovastaavat ja kehittämisspäälliköt sekä koulutussuunnittelijat.

LUE LISÄÄ/ LÄHTEET

Keränen, K., Dusch, B. & Ojasalo, K. 2013. CoCo TOOL KIT version 1.0 : a co-creation workbook and a collection of tools for service businesses. Laurea University of Applied Sciences.

Nummi, P. 2008. Fasilitaattorin käsikirja. Helsinki: Edita.

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta : menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum.

Coco Tool Kit. Laurea University of Applied Sciences.

<https://www.laurea.fi/en/projects/coco-tool-kit>

CoCo Tool Kit. A Service Design Tool Kit for Co-Creation and Innovation.

<https://www.facebook.com/Cocotoolkit/>

Marjo Pääskyvuori

KAMPUSKEHITTÄMISEN VAIHEITA LEPPÄVAARAN KAMPUKSELLA

Artikkelissa kuvataan Laurean Leppävaaran kampuksen tilojen ja palvelujen kehittämistä. Tilojen kehittämisen taustalla ovat Laurean organisaatiossa ja opetuksen järjestämisessä tapahtuneet muutokset, kampusten muuttuneet tarpeet ja opiskelija- sekä henkilömäärän lisääntyminen kampuksella. Laurea on strategiassaan sitoutunut toimimaan yhdessä kumppaneiden kanssa. Tässä artikkelissa kuvataan toimijoiden osallisuutta tilojen ja palvelujen kehittämiseen ja erityisesti matkailu-, ravitsemis- ja talous-alan (myöhemmin marata-ala) henkilöstön ja opiskelijoiden osallistumista tilamuutosten suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä opiskelijan että käyttäjän roolissa.

Matkailu-, ravitsemis- ja talous-ala on luontaisesti valikoitunut kehittämään tila- ja palvelumuutosprojekteja, koska toimitilajohtamisen opetus on ollut yksi suuntautumisvaihtoehto vuodesta 2001 saakka. Marata-alan opiskelijoista erityisesti toimitilajohtamisen ja Facility Management -opiskelijoilla on ollut merkittävä rooli Leppävaaran kampuksen tilojen kehittämisessä. Kehitystyö on integroitu useiden opintojaksojen opetukseen ja tällöin mukana on ollut marata-alan eri suuntautumisvaihtoehtojen opiskelijoita.

Laurea on toiminut Leppävaaran kampuksella ammattikorkeakoulun alusta saakka. Tiloja ei ole suunniteltu Laurean käyttöön, vaan kampuskiinteistö on suunniteltu vuosina 1969- 1970 Espoon kauppakoulun, työväenopiston ja pääkirjaston käyttöön ja sen pääsuunnittelijoina ovat olleet Timo ja Tuomo Suomalainen.

Muuttuva toiminta ja lisääntynyt käyttäjämäärä aiheuttavat tiloille ja palveluille jatkuvan kehittämisen tarpeen. Toimintaympäristön muutosten lisäksi oppimisen, opetuksen ja työn tekemisen tavat muuttuvat ja asettavat uudenlaisia tarpeita työympäristölle.

Leppävaaran kiinteistössä toteutettiin mittava laajennus- ja peruskorjaus, joka valmistui 2002. Kampuksen laajennus- ja peruskorjaushankkeen suunnitteluun ovat osallistuneet Laurean edustajat. Marata- ja turva-alan muuttaessa kampukselle vuonna 2002 peruskorjaus- ja laajennussuunnitelmia jouduttiin päivittämään rakentamisen jo alettua, koska tarpeet olivat muuttuneet. Uusia muutostarpeita aiheutti vuonna 2008 Järvenpään kampuksen marata-ala siirtyminen Leppävaaraan ja vuonna 2010 Stadia ammattikorkeakoulun marata-alan koulutuksen siirtyminen Leppävaaraan.

Uudet oppimisympäristöt BarLaurea ja RedLabs

Vuonna 2002 tapahtunut marata- ja turvallisuusalan koulutuksen siirtyminen Leppävaaran kampukselle aiheutti tarpeen erilaisille oppimisympäristöille ja johti opetuksen järjestämiseen uudella tavalla. Tässä yhteydessä syntyivät ravintola-alan oppimisympäristö BarLaurea (henkilöstö- ja opiskelijaravintola) ja mm. REDLabs (Research Education and Development Laboratories). Lähtökohtana oli, että opiskelijat ovat toiminnan keskiössä ja toimivat aidoissa työelämän tehtävissä Laurean Kehittämispohjaisen oppimisen (Learning by Developing) mukaan (Kehittämispohjaista oppimista 2011, 6).

Marata-alan erityispiirteitä ja opetuksen järjestämistä ei ollut huomioitu tilasuunnittelussa. Opetuskeittiöiden puuttumisen takia marata-alan oli suunniteltava opetuksen järjestäminen niin, että opetus voitiin suurelta osin järjestää ravintolan keittiössä ja ravintolasalissa. Opetuksen järjestäminen uusissa tiloissa edellytti tilamuutoksia ja ravintolan kone-, ja laitesuunnitelmia muutettiin, pintamateriaaleja sekä sisustus- ja väriyysuunnitelmaa muutettiin ja ravintolasalin yhteyteen suunniteltiin kahvio. Tavoitteena oli luoda ravintolasaliin raikas ilme, joka poikkeaa oppilaitoksen muusta värimaailmasta ja luoda oppilaitosravintola, joka vastaisi mielikuvaa nykyaikaisesta ravintolasta. Ravintolasta haluttiin luoda viihtyisä kokoonumis- ja taukopaikka.

Tarvittavat muutossuunnitelmat tiloihin tehtiin vuoden 2001 ja 2002 aikana rakentamisen jo alettua. Muutossuunnitelmien tekoon osallistui alkuvaiheessa marata-alan lehtorit, koulutusalaohjaaja, keittiöpäällikkö ja ravintolapäällikkö. Myöhemmässä vaiheessa suunnitteluun osallistui myös toimitilapalvelujen opiskelijoita. Tämä suunnittelutyö oli integroitu opintojaksojen toteutukseen.

Uusi ravintola BarLaurea otettiin käyttöön syksyllä 2002, jolloin Espoon keskuksen opiskelijat ja henkilöstö muuttivat Leppävaaran kampukselle. Ruokailijoita BarLaureassa arvioitiin olevan päivittäin 300 – 400, mutta määrä ylittyi hyvin pian.

Leppävaaran kampuksen tilojen ja palvelujen kehittäminen 2006 -2007

Laurean toiminta kehittyi ja muuttui ja Leppävaaran toimijajoukko kasvoi edelleen. Laurean opiskelijoiden ja henkilöstön lisäksi kampusalueella toimivan Kelloseppäkoulun asiakkaat ruokailivat BarLaureassa. Ruuhkat ravintolassa pahe-
nivat ja istumapaikoista oli pulaa. Kahvio toimi ravintolasalin yhteydessä ja vei ravintolalta noin 50 istumapaikkaa. Kahvion saavutettavuus oli huono, koska se sijaitsi pohjakerroksessa ja ei näin ollen palvellut mm. oppituntien välisillä tauoilla. Kahvion ja lounasravintolan toimintaa oli mahdoton kehittää näissä tiloissa ja toisaalta paine kahvion palvelujen kehittämiseen ja mm. tuotevalikoiman laajentamiseen oli suuri. Ravintolatila ei enää täyttänyt toiminnan edellyttämiä vaatimuksia. BarLaurean palvelutarjontaa ja tilojen käytettävyyttä oli syytä tarkistaa kokonaisuudessaan ja tässä yhteydessä syntyi ajatus uudesta ravintolasta. BarLaurean yhteydessä oli vajaakäytöllä oleva suuri kabinetti, joka sopi hyvin ravintolatilaksi.

BarLaurean toimintojen tarkastelun yhteydessä oli luontevaa tarkastella kampuksen muutostarpeita laajemmin, koska Leppävaarassa tuotettavat palvelut olivat osittain kapasiteettinsa rajoilla tai niissä koettiin toiminnallisia ongelmia. Tilojen käytettävyyden puutteita voidaan korjata joko muuttamalla tilaa tai sen käyttötapoja (Lehto, Kärnä, Nenonen & Rasila 2012,7). Lähtökohtana tarkastelulle oli tiloissa tapahtuvat toiminnot, käyttäjäryhmät, käyttäjämäärät, logistinen toimivuus ja toimintaan vaikuttavien aputilojen tarpeen selvittäminen. Tilojen muuttaminen ja uudelleen suunnittelu mahdollisti palvelurakenteen jatkokehittämisen ja tilojen visuaalisen ilmeen päivittämisen nykytoiminnan tasolle.



Tavoitteiksi asetettiin palveluiden toimivuus ja erilaisten toimintojen turvaaminen, henkilökunnan ja opiskelijoiden tilatarpeiden selvittäminen, kohtaamispaikkojen luominen, tilojen yleisilmeen kohentaminen sekä sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden näkökulman huomioiminen tilojen suunnittelussa. Tähän vaiheeseen ajoittui myös Learning by Developing -toimintatavan (myöhemmin LbD) ensimmäisiä kokeiluja ja tarve uudentilaisille oppimisympäristöille. Tilamuutosten suunnittelutyö oli luontevaa tehdä LbD-toimintatavan mukaisesti, jolloin opiskelijat toimivat yhdessä oppilaitoksen henkilöstön ja alan asiantuntijoiden kanssa.

Palvelujen tarvekartoitus ja tulokset

Tarvekartoitus ja tilojen sekä palvelupisteiden suunnittelu tehtiin neljällä opintojaksolla syksyn 2006 – kevään 2007 aikana. Kartoituksen kohteena oli koko kiinteistö. Toimitilapalvelujen lehtori vastasi opiskelijoiden ohjauksesta ja toimi yhteishenkilönä Laurean johdon sekä rakennushankkeen asiantuntijoiden kanssa.

Tarvekartoitus toteutettiin ”Toimitilapalvelujen suunnittelu ja johtaminen”- ja ”Palvelujen ja materiaalien logistiikka”-opintojaksolla. Opiskelijat kartoittivat eri henkilöstöryhmien toimintoja ja tilojen käyttöä kampuksella. Tarkastelun kohteena oli myös sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden liikkuminen tiloissa ja opasteiden toimivuus. Käyttäjien tarpeita ja toiveita selvitettiin havainnoimalla ja haastatteleamalla. Tilojen käyttöasteiden selvittäminen tehtiin vertaamalla tehtyjä tilavarauksia toteutuneisiin tilavarauksiin. Jokaisen vaiheen yhteydessä käytiin keskustelua tilaajan eli Laurean johdon kanssa. Tilaajan edustajana toimi pääasiassa koulutusalaajohtaja.

Ravintolapalvelujen lisäksi aulapalvelut ja opintotoimisto olivat kärsineet ongelmista pitkään. Opintotoimisto oli aulan yhteydessä ja tiloissa vierailevat hakivat opastusta opintotoimistosta keskeyttäen jatkuvasti opintotoimiston palvelutoimintaa. Opintotoimiston kalustus oli osittain epäergonominen ja aiheutti henkilöstölle huonot työolosuhteet. Aulatilat eivät vastanneet Laurean imagoa, aula koettiin epäsiistiksi, kuluneeksi ja vanhanaikaiseksi. Aulasta haluttiin saada edustavampi ja toiminnallisempi sekä sen toivottiin palvelevan juhlien ja erilaisten tapahtumien pitopaikkana.

Ensimmäisessä kerroksessa oli vähäisellä käytöllä oleva kuntosali, joka sijaitsi henkilökunnan työtilojen takana. Kirjastopalvelut sijaitsivat ensimmäisessä kerroksessa ja varsinaisen kirjaston lisäksi kirjastohenkilökunnalla oli käytössään henkilökohtaisia työtiloja kirjaston välittömässä läheisyydessä.

Kartoituksen tuloksista kävi ilmi tilojen todellinen käyttötarkoitus ja käyttöaste sekä uusien tilojen tarve ja vajaakäytöllä olevat tilat. Selvityksen avulla pystyttiin suunnittelemaan toimintojen sijoittuminen suhteessa toisiinsa ja eri palvelupisteiden, kuten opintotoimiston ja kahvilan sijoittuminen. Vajaakäytöllä olevista tiloista oli saatavissa lisätilaa uusille toiminnoille.

Opiskelijoiden tekemän tarvekartoituksen tuloksista käytiin keskustelua tilaajan kanssa, verrattiin tiloja muiden organisaatioiden vastaaviin tiloihin ja perehdyttiin tilojen käyttötarkoitusten mukaisiin vaatimuksiin. Tilojen ja palvelutarpeiden jäsennettyä hahmottui uusien toimintojen vaatima tilantarve ja tilojen sijoittuminen kiinteistössä. Joitakin toimintoja siirrettiinkin eri paikkaan.

Uusien tilojen ja palvelujen suunnittelu

Uusien tilajärjestelyjen suunnittelua jatkettiin Laurean johdon päätöksellä opiskelijoiden kanssa. Tässä vaiheessa pidettiin ideointipalaveri, keskusteltiin tilojen sijoittumisesta ja tehtiin päätös niiden suhteen.

Kahvila päätettiin siirtää alakerran ravintolan yhteydestä opintotoimiston paikalle ensimmäiseen kerrokseen. Opintotoimisto siirrettiin kirjaston työntekijöiltä vapautuvaan työtilaan kirjaston viereen. Tätä ajatusta tuki se, että opiskelijoiden paljon käyttämät palvelut on hyvä sijoittaa vierekkäin, jolloin ne ovat helposti saavutettavissa. Ravintolan yhteydessä olevat kaksi erillistä kabinettitilaa muutettiin a la carte-ravintolaksi, joka sai valmistuttuaan nimekseen Flow. Korkeakouluisäntien työtila siirtyi uuden kahvilan toiselle puolelle ja sijoittui edelleen pääaulan yhteyteen keskeiselle paikalle. Joitakin vajaakäytöllä olevia luokkatiloja muutettiin ns. avotoimistoksi, joihin sijoitettiin useita työpisteitä. Kuntosali muutettiin myös henkilöstön työtilaksi. Varsinainen koko kiinteistön muutoksia koskeva suunnittelutyö tehtiin kahdella eri opintojaksolla. Toimitilasuunnittelun opintojaksolla keskityttiin BarLaurean ja uuden kahvion tila- ja kalustesuunnitteluun. Työskentelyä ohjasi opintojakson opettaja ja osan aikaa ohjaajana toimi opettajan lisäksi pedagogisia opintojaan suorittava arkkitehtiopiskelija. Arkkitehdin ohjauksessa hahmoteltiin tilankäyttöä ja mitoitusta, rakennettiin pienoismalleja kalusteista, hahmoteltiin kalusteiden sijoittamista tilaan sekä tutkittiin tilaa logistiikan näkökulmasta eli ihmisten ja tavaravirtojen liikkumista tilassa.

Ammattikeittiön suunnittelu opintojakson opiskelijoiden tehtävänä oli suunnitella ja testata kahvilan koneet ja laitteet sekä määrittellä niiden sijoittuminen kahvilatilaan. Lisäksi he piirsivät kulkukaavioita sekä tavara- että ihmisvirroille ja testasivat lukuisia kahvikoneita käyttäen apuna aistinvaraista arviointia. He tekivät esityksen kahvilaan hankittavista koneista ja laitteista.

Uuden ravintolakonseptin suunnittelu oli kahden marata-alan opiskelijan opinäytetyöaiheena. Opiskelijat kehittivät ravintola Flow:n liikeidean ja menun. Flow-ravintola rakennettiin kahteen vajaakäytöllä olevaan kabinettiin, joka on BarLaurean välittömässä yhteydessä. Flow-ravintolan tila- ja sisustussuunnittelusta vastasivat toimitilapalvelujen opiskelijat toimitilasuunnittelun opintojaksolla.

Opiskelijoiden tekemät suunnitelmat luovutettiin piirustuksineen tilaajan palkkaamalle arkkitehdille ja käytiin tarvittavat neuvottelut mahdollista muutoksista asianomaisten kanssa. Rakentamispäätöksen varmistuttua projektiin palkattiin



toimitilajohtamisen opiskelija harjoittelijaksi. Harjoittelija toimi projektipäällikkönä ja vastasi rakentamisen aikaisesta koordinoinnista, seurannasta, tiedotuksesta ja mm. sovittujen hankintojen tekemisestä. Projektipäällikkö kävi keskustelua tilaajan ja asiantuntijoiden kanssa rakentamisen aikana sekä huolehti tavaran vastaanotosta, laskujen tarkastamisesta ja oikea-aikaisesta maksamisesta. Harjoittelija teki oppinäytetyönsä muutosprojektista.

Leppävaaran kampuksen ensimmäisen monitilatoimiston suunnitteluprosessi

Lisääntyneiden opiskelijamäärien ja kehittämispohjaisen oppimisen (LbD) mallin myötä ryhmätyötilojen ja kokoustilojen tarve oli kasvanut. Kampuksella oli tarve saada lisää tiloja opiskelijoiden käyttöön. Opetushenkilöstön työ oli samaan aikaan muuttunut opettamisesta ja tiedon jakamisesta oppimisprosessin ohjaamiseen. Opettajan oman työhuoneen ja työpöydän tarve oli pienentynyt ja työskentely tapahtui pääasiassa opiskelijoiden kanssa luokassa tai jossakin muualla. Työn tekemisen tavat olivat muuttuneet, jolloin tilatarpeetkin ovat monimuotoiset.

Kampuksen johto oli määritellyt, että vanhoja toimistohuoneita muutetaan opiskelijoiden työtiloiksi. Osalle henkilöstöstä oli tarve suunnitella työtila yhteen 185 m²:n toimistohuoneeseen, jossa oli alun perin 12 opettajaa. Vanha toimistohuone oli kalustettu perinteiseksi avotyötilaksi, jossa oli henkilökohtaiset työpöydät ja kaapistot. Huoneessa ei ollut määriteltyä, rauhallista tilaa opiskelijoiden ohjaukseen.

Monitilatoimisto erilaisine vyöhykkeineen arvioitiin mahdollisuudeksi tilahaasteen ratkaisemiseksi. Monitilatoimistossa on erilaisia työtiloja esim. avotila, kokoustila, vetäytymistila, lounge. Työntekijöillä ei ole erillistä omaa työhuonetta vaan hän työskentelee pääasiassa avoimessa tilassa muiden työntekijöiden kanssa. Monitilatoimiston tulisi kuitenkin mahdollistaa sopivan työtilan valinnan kulloiseenkin työtehtävään. Keskittymistä vaativalle työskentelylle tarvitaan rauhallisia työtiloja ja ryhmätyötiloja sekä kohtaamispaikkoja erikokoisille ja erityyppisille neuvotteluille ja yhteistyötilanteille. (Nenonen, Hyrkkänen, Rasila, Hongisto, Keränen, Koskela & Sandberg 2012, 4.)



Tilamuutosprojekti päätettiin toteuttaa LbD-projektina, jossa opiskelijoilla oli merkittävä rooli suunnittelutyössä. Kartoitus- ja alkuvaiheen luonnossuunnittelu toteutettiin Facility Management -opiskelijoiden pakollisella ”workplace management”-opintojaksolla”, jonne se osaamistavoitteiden näkökulmasta sopi mainiosti.

Tarvekartoitus ja alustava suunnittelu

Opiskelijat aloittivat tilaprojektin kirjallisuuskatsauksella, jossa perehdyttiin teemoihin ’new ways of working’, ’effective work environment’, ’workplace design’ ja ergonomia. Opiskelijat lukivat kukin yhden teoksen ja kirjoittivat siitä tiivistelmän pientyhmäkeskustelua varten. Pienryhmät kokosivat yhden yhteisen esityksen ja esittivät sen kaikille. Tavoitteena oli tuoda esille näkökulmia ja asioita juuri tätä projektia varten.

Kirjallisuuskatsauksen perusteella opiskelijat määrittivät tarkemmin projektin tavoitteen. Tavoitteeksi asetettiin henkilöstön tilatarpeiden selvitys ja uusien ratkaisujen löytäminen tilasuunnitteluun. Tavoitteiden määrittelyssä oli mukana Laurean Leppävaaran toimitiloista vastaava kehittämispäällikkö.

Tavoitteen asettamisen jälkeen opiskelijat kartoittivat toimistotilojen käyttöasteen perehtymällä tilavarausjärjestelmästä saataviin varustietoihin ja havainnoimalla tiettyinä päivinä systemaattisesti tilojen todellista käyttöä. Havainnoinnin avulla opiskelijat saivat myös käsityksen työskentelyoloista ja tilajärjestelyihin liittyvistä haasteista.

Seuraavassa vaiheessa opiskelijat tekivät puolistrukturoidun kyselyn henkilöstölle. Kyselyssä selvitettiin työpisteiden käyttöä ja asenteita uusia työmuotoja ja -tiloja kohtaan. Kyselyssä selvitettiin myös henkilöstön käsityksiä nimeämättömistä työpisteistä. Opiskelijoiden tekemän yhteenvedon mukaan henkilöstön tulisi työskennellä tehokkaassa ja mukavassa työympäristössä, jossa on säädettäviä ja ergonomisia kalusteita.

Tiedonkeruuvaiheen jälkeen tutustuttiin kalustetoimittajan tarjoamiin palveluihin, tuotteisiin ja uusiin trendeihin sekä nähtiin uusimmat tuotteet ja testattiin niitä käytännössä. Lisäksi tutustuttiin mm. uuteen Kaisa-kirjastoon ja sen suunnittelu-prosessiin. Opiskelijat kokivat vierailut onnistuneina ja hyödyllisinä tämän projektin suunnittelutyöhön. Vierailujen jälkeen opiskelijat tekivät luonnospiirustuksia työpisteiden sijoittelusta vanhaan suureen toimistohuoneeseen. Opiskelijat tekivät myös suosituksia huonekaluhankinnoista ja laskivat tilamuutosten aiheuttamia kustannuksia.

Toimitilapalvelujen lehtori ohjasi prosessia opintojakson puitteissa. Ohjaus tapahtui kerran viikossa kontaktitunneilla. Lehtori kommunikoi myös kampuksen johdon kanssa prosessin aikana. Opiskelijoiden loppuraportit pohjapiirustuksineen toimitettiin kampuksen johdolle. Suunnitelma monitilatoimistosta päätettiin

toteuttaa, koska tarve tilankäytön tehostamiselle oli olemassa. Päätös tehtiin, vaikka henkilöstö oli melko tyytyväinen nykyisiin tiloihin ja vaikka henkilöstö oli epäileväinen nimeämättömiä työpisteitä kohtaan.

Lopullinen sisustussuunnittelu

Projektin loppuun saattamisesta vastasi sisustussuunnittelun ammattilaiset, koska opiskelijoilla tai henkilöstöllä ei ollut tarvittavan tasoista suunnitteluosaamista. Monitilatoimistoa koskevien teorioiden mukaiset elementit ja vyöhykkeet löytyvät uudesta tilasta. Sisustussuunnitelman oleelliset osat ovat muunneltavat ja monipuoliset huonekalut, hiljaisen työskentelyn tila, pienet neuvotteluhuoneet, keittiösyvennys, ruokailualue, yhteiskirjasto, melua ehkäisevä lattiamateriaali sekä pie-nehköt, henkilökohtaiset kaapit.

Remontti toteutettiin kesälomien aikana. Varsinainen sisustussuunnitteluprosessi oli nopea ja suunnittelijat olivat ammattilaisia esteettisen, ergonomisen ja toimivan monitoimitilan suunnittelussa. Tilan käyttäjien kuunteleminen ja näiden toiveiden ottaminen huomioon suunnittelussa oli avaintekijä muutosprosesseissa. Kampuksen tiloista ja palveluista vastaava kehittämisspäällikkö valvoi muutostyön. Tilaan sijoittui aluksi 20 henkilöä, jossa ilmapiiri ja toiminnallisuus olivat jopa odotettua paremmat.

Lopuksi

Tilakehityshankkeissa toteutui LbD-mallin mukainen toiminta ja projekteissa käytettiin useita palvelumuotoilun menetelmiä. Työskentelyn tuloksena luotiin uusia tilaratkaisuja ja opintojaksojen osaamistavoitteet saavutettiin.

Opiskelijat toimivat autenttisessa työelämäyhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Opiskelijoilla oli sekä tutkijan että kehittäjän rooli. Opiskelijoiden rooli oli merkittävä työmäärän, saavutettujen tulosten että taloudellisen hyödyn näkökulmasta. Opiskelijat tekivät selvitystehtäviä, suunnitelmia pohjapiirustuksineen sekä esityksiä kone-, laite- ja kalustehankinnoista kustannuslaskelmineen. Tuotetut suunnitelmat voitiin luovuttaa asiantuntijasuunnittelijoiden käyttöön lopullisten suunnitelmien tekemistä varten.

Opiskelijoiden tekemän työn ansioista tilamuutosprojektit käynnistyivät ja ilman heidän aktiivista rooliaan projektit olisivat voineet jäädä toteuttamatta. Opiskelijoiden ansiosta myös henkilöstö osallistettiin projektiin. Laurean ammattikorkeakoulun oppimisympäristö onkin isoilta osin yhteiskehittämisen tulosta.

LÄHTEET

Laurea-ammattikorkeakoulu Oy.
2015. Strategia 2020. Vantaa.
Laurea-ammattikorkeakoulu.

Laurea-ammattikorkeakoulu.
2011. Kehittämispohjaista oppimista – LbD Opas.

Rasila, H. Nenonen, S. Kärnä, S. (toim.)
2012. Rakennetun ympäristön käytettävyys. Käyttäjän ja tilan vuorovaikutusta tutkimassa. Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 20/2012.

Nenonen, S. Hyrkkänen, U., Rasila, H.,
Hongisto, V., Keränen, J., Koskela, H. &
Sandberg, E. 2012. MONITILATOIMISTO
ohjeita käyttöön ja suunnitteluun.
Helsinki: Työterveyslaitos.

Annaliisa Salmelin & Auli Guillard

VISUAALISET MENETELMÄT PALVELUMUOTOILUPROSESSISSA

“Kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa” -sanonta on erityisen osuva, kun puhutaan kuvien käytöstä ja visuaalisuuden merkitykseen erilaisissa kehittämistehtävistä. Visualisointi on tehokas tapa kommunikoida varsinkin moniammatillisessa ja/tai kansainvälisissä kehitysympäristössä, jossa jokaisen palvelun kehitykseen liittyvän toimijan tausta voi vaihdella hyvinkin paljon.

Tässä artikkelissa käsitellään visuaalisten menetelmien mahdollisuuksia ja hyötyä palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa. Visualisointi helpottaa yhteisen ymmärryksen luomista eri osapuolien kesken ja tuottaa usein arvokasta lisätietoa toimijoille. Aihealue on laaja, koska visuaalisia keinoja voidaan käyttää asiakasymmärryksen keruusta aina lopputuloksen esittelyyn. Artikkelin alkuosassa keskitytään asiakastiedon keruuseen kuvia ja kuvantamista hyväksikäyttäen. Toisessa osassa kokenut palvelumuotoilija Annaliisa Salmelin, A45, havainnollistaa esimerkkien avulla visualisoinnin käyttöä palvelumuotoiluprosessissa.

Kuvien voima

Kuvantaminen ja visuaaliset menetelmät on laaja käsite, vaikka niitä tarkasteltaisiin vain kehittämistyön kuten palvelumuotoiluprosessin näkökulmasta. Tuolloinkin visualisointi voi kattaa erilaisten yksi- tai kaksiulotteisten kuvien, kaavioiden, merkkien ja symbolien tai kolmiulotteisten tuotosten kuten prototyyppien tai

pienoismallien tuottamisen. Yleensä visualisoinnin perimmäinen tarkoitus on välittää viesti ja auttaa luomaan yhteistä ymmärrystä asiasta. Tässä mielessä visualisointi usein täydentää muiden kommunikaatiokeinojen kuten puheen, havaintojen tai kirjoitetun viestin välittämää tietoa. Useamman aistin välittämänä tiedosta on helpompi luoda yhteinen ymmärrys. Sanonta, jonka mukaan ”yksi kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa” korostaa sitä, miten varsinkin hätkähdyttävä kuva voi herättää paremmin huomiota, kuin useinkin toistettu viesti. Tästä olemme saaneet monia selkeitä näyttöjä viime vuosina uutiskuvissa, jotka kertovat pakolaisten, varsinkin pienten lasten, surullisista kohtaloista.

Palvelumuotoilu voi kohdistua joko tarjolla olevan tai sitä täydentävän palvelun innovointiin ja kehittämiseen. Muotoilun lähtökohtana on hyvä asiakasymmärrys, millä tarkoitetaan tarpeiden, toiveiden, arjen käytänteitä tunnistamista kehittämistarpeiden ymmärtämiseksi. Hyvän asiakasymmärryksen pohjalta kehitetty palvelu tuottaa asiakkaalle hyötyä ja arvoa ja herättää mielenkiinnon palvelun käyttämiseen.

Visuaaliset menetelmän asiakastiedon keruussa

Asiakastiedon keruun perinteisiä menetelmiä ovat kysely, haastattelu ja havainnointi. Tulosten rikastuttamiseksi ja monipuolistamiseksi apuna voidaan käyttää esimerkiksi kuvia, esitteitä, postikortteja tai videoita. Kuva voi havainnollistaa asiaa ja voi herättää erilaisia aiheeseen liittyviä mielleyhtymiä, tunteita, ajatuksia tai muistoja, jotka kannustavat kertomaan asiasta enemmän ja omakohtaisemmin kuin muuten tapahtuisi. “Jotkut asiat on vain kerta kaikkiaan havainnollistettava; ei riitä, että ne todetaan” (Mitchell, Theron, Stuart, Smith & Campbell, 2011).

Photo Elicitation, vapaasti suomennettuna ”kuvien avaaminen tai aukeneminen” (Eskelinen, 2011) on menetelmä, jossa apuna käytetään käsillä olevaa visuaalista materiaalia. Sen avulla houkutteleva tutkittava henkilö kertomaan ajatuksista, muistoista, näkemyksistä, uskomuksista, ja merkityksistä, joita hän antaa asioille. ”Kuvien avaaminen ja aukeneminen” (Photo Elicitation) kannustaa asiakasta reflektoimaan, luomaan narratiiveja, keskustelemaan ja analysoimaan asioita kuvien herättämien ajatusten pohjalta.

Photo voice – Kuvan ääni

Valokuvaamista voidaan hyödyntää esimerkiksi “Visuaalisessa tarinankerronnassa” (*Visual storytelling*) tai “Kuvan ääni” menetelmässä (*Photo voice/Photovoice*). Valokuvien ottaminen antaa tutkivalle aktiivisen roolin



tiedon keruussa ja tarjoaa hänelle uusia näkökulmia omaan elämäänsä (Meo 2010). Valokuvat tarjoavat mahdollisuuden tarkastella lähemmin tutkittavalle tärkeitä asioita. Ne voivat nostaa esille yllättäviä ja ennalta odottamattomia aiheita ja asioita ja auttaa tutkijaa ymmärtämään sellaisiakin asioita, joka muuten voisivat jäädä vaikeasti ymmärrettäviksi ja tulkittaviksi. Valokuvaaminen voi myös vahvistaa sitä, mikä on jo todettu perinteisessä haastattelussa.

“Kuvan ääni” (*Photo voice/Photovoice*) menetelmä mahdollistaa myös sellaisten asioiden ja kokemusten tekemisen näkyväksi (seeable), joka ei taivu sanoiksi (sayable). Tämän vuoksi onkin esitetty, että kyseessä on pikemminkin dokumentaarinen valokuvaus, joka antaa työkalun (kameran tai videokameran) niille asioille ja kokemuksille, joista ei ehkä muuten olisi mahdollista saada tietoa (vrt. participatory photography)”. (Eskelinen, 2011.)

Visual storytelling – Visuaalinen tarinankerronta Visual storytelling

Visuaalisessa tarinankerronnassa (*Visual storytelling*) tutkittava tuottaa sarjan kuvia. Jokainen yksittäinen kuva välittää jonkin viestin, ajatuksen, mielialan, tunteen tai tunnelman. Kuvakokonaisuus puolestaan havainnollistavaa asiakokonaisuuden, joka voidaan katsoa tarinaksi. Menetelmä on tutkittavalle haastava mutta tiedon keruun kannalta erittäin antoisa menetelmä (Drew, Duncan & Sawyer, 2010).



Visuaalista tarinankerrontaa on viime vuosina käytetty runsaasti terveydenhoidon palveluiden kehittämisessä. Esimerkiksi tutkijat Drew, Duncan ja Sawyer (2010) käyttivät tätä menetelmää ymmärtääkseen nuorten asiakkaiden kokemuksia pitkäaikaissairautensa hoidossa. Jokaiselle tutkittaville annettiin 36-kuvan kertakäyttökamera ja kehoitettiin ottamaan niin paljon kuvia kuin 2-4 viikon aikana halusivat ottaa. Nuoret saivat halutessaan myös lisää kameroita. Lisäksi heille luvattiin, että he itse saavat nähdä kuvat ensimmäisenä ja

poistaa pysyvästi kaikki ne, joita he eivät halunneet toisten näkevän. Vain harva nuori poisti mitään kuvia. Lähes kaikki tutkittavat (94%) toteuttivat tehtävän loppuun asti.

Kuvat muodostivat lähtökohdan nuoren ja tutkijan välisille kahden keskisille keskusteluille. Niissä käytiin läpi itse kuvia sekä tekijöitä, jotka olivat innostaneet tai motivoineet kunkin kuvan ottamiseen, mitä nuori kuvassa näki ja, mitä hän katsoi

kuvan kertovan. Mielenkiintoista oli myös se, miksi nuori jätti kuvaamatta joitain asioita. Vanhempien kanssa käydyissä keskusteluissa puolestaan paneuduttiin siihen tietoon, joka nousi esille nuoren kanssa käydyssä keskustelussa. Moni nuorten valokuvaamalla esille tuoma seikka oli yllätys heidän vanhemmilleen ja heitä hoitaville henkilöille.

Nykynuoret ovat tottuneet ottamaan kuvia ja käyttämään niitä itsensä ja ajatusten ilmaisemiseen. Joka kolmas nuori kertoikin nauttineensa kuvien ottamisesta ja joka toinen kertoi kokeneensa visualisointitehtävän hyödyttäneen heitä omakuvan kehittämisessä ja kannustaneen heitä hoitamaan omaan terveyttään. Tutkimusmenetelmän käyttö oli nuorille myös haastava, sillä kolme neljästä nuoresta tarvitsi jonkinlaista apua ja ohjausta. Joka neljännellä oli alkuun jopa suuria vaikeuksia. Kuitenkin vain yksi nuorista jätti tehtävän kokonaan kesken.

Piirroksiset

Piirtämistä käytetään etenkin lasten ja nuorten sosiologian ja psykologian alan tutkimuksissa. Piirros palvelee **metaforana**. Piirustuksen avulla voidaan samaistaa kaksi toisiinsa periaatteessa liittymätöntä käsitettä tai ilmiötä toisiinsa. Metaforaa ei oteta kirjaimellisesti, vaan sen annetaan herättää mielessä kuva. Täten informantti eli tiedon tuottaja voi kertoa tunteista ja kokemuksista koskien sellaisiakin asioita, joista muuten on vaikea puhua. Piirtäminen saa tutkittavan monesti ilmaisemaan itseään syvällisemmin kuin muilla keinoilla. (Literat, 2013.)

Yhteenvedo visuaalisista menetelmistä asiakastiedon keruussa

Yhteenvedona voidaan todeta, että asiakastiedon keruussa visuaaliset menetelmät

1. helpottavat kommunikointia
2. tukevat alitajuisen ja hiljaisen tiedon ilmaisua
3. helpottavat sellaisten ihmisten, paikkojen ja asioiden ymmärtämistä, joita on vaikea saavuttaa
4. kannustavat reflektiota
5. edistävät runsaan ja monipuolisen tiedon saantia
6. mahdollistavat syvällisemmän ymmärryksen syntymistä kuin kyselyllä/haastattelulla/havainnoilla yksinään voidaan saavuttaa
7. kannustavat ja innostavat tutkittavia kertomaan monipuolisesti
8. nopeuttavat yhteisen ymmärryksen syntymistä tutkijan ja tutkittavan välillä
9. syventävät ymmärtämystä tutkittavien elämästä
10. tarjoavat mahdollisuuden tutkittavien osallistumisen kerätyn tiedon analysointiin, missä he voivat täydentää aiemmin antamaansa tietoa kertomalla esimerkiksi kuviin liittyvistä merkityksistä ja niiden tuottamisessa tehdyistä valinnoista



Josh Packard (2008) on todennut, että ”visuaalisten menetelmien käyttö ei ole vain tapa dokumentoida ja tehdä näkyväksi tietoa vaan pikemminkin keino luoda uutta tietoa, pureutua olemassa oleviin asioihin, jotka muuten jäisivät selvittämättä ja hyödyntämättä”. Lisäksi ”osallistavat visuaaliset menetelmät

auttavat ymmärtämään ja tulkitsemaan asioita ja ilmiöitä, joita perinteiset tutkimusmenetelmät ovat nostaneet esille”.

Palvelumuotoilijan näkökulma

Visuaalisuus auttaa itse kutakin kokonaisuuden hahmottamisessa ymmärtämään kokonaisuuden ja kaikki siihen liittyvät osatekijät. Kuvantamista voidaan verrata työtehtävien organisointiin, jolloin henkilön, jonka täytyy muistaa monia tehtäviä viikon aikana, kirjoittaa aina lapuille päivän tehtävät työt ja yliviivaa ne sitä mukaa kun on saanut valmiiksi. Tällä yksinkertaisella toiminnalla vapautetaan muistista tilaa muihin tehtäviin keskittymiseen. Tämä sama ajatusmalli on taustalla, kun puhutaan kokonaisvaltaisesta palvelun kehittämistyöstä. Visualisoimalla konkretisoidaan kokonaisuus, jota ollaan kehittämässä. Tämän jälkeen prosessin eri osat pilkotaan omiksi kokonaisuuksiksi. Kuvantaminen helpottaa hallitsemaan kokonaisuuden ja samalla keskittymään niihinkin pieniin yksityiskohtiin, joita asiakasymmärryksestä yleensä nousee esiin. Visualisointi toimii työn edetessä eräänlaisena palapelinä, jolloin jokaisen pienenkin palan vaikutus huomataan; ilman sitä palapeli ei olisi kokonainen.

Hyvällä visualisoinnilla pystytään saavuttamaan parempi kommunikaatio projektin edetessä. Jokainen, omista taustoistaan huolimatta, pystyy sisäistämään kehityksen kulun, kun kehitystyötä visualisoidaan työtä määriteltäessä, sen aikana ja sen edetessä. Visualisoinnilla pystytään jakamaan kehityskohde tarvittavan pieniin osa-alueisiin menettämättä kokonaiskuvaa, jotta kaikki mukana olijat ymmärtävät missä mennään. Tehokkaimmillaan visuaalisuus on, kun kuvataan vaikeasti ymmärrettäviä asioita kuten arvon luomista, palvelun konkretisointia ja asiakkaiden odotuksia. Tähän työskentelyyn sopii loistavasti palvelumuotoilussa tutuksi tulleet työkalut kuten palvelun pohjapiirustus, käyttäjäpolut ja skenaariot.

Case esimerkki 1 - Nykkeli Hyvinvointipalvelut Oy

Mitä teimme?

Nykkeli Hyvinvointipalvelut Oy:llä oli ajatus uudesta palvelusta, joka tuottaisi uutta liiketoimintaa yritykselle ja palvelisi asiakkaan löydettyä tarvetta. Palvelun kohde-ryhmäksi tunnistettiin pienet kunnat joissa palvelulle olisi selkeä tarve. Kehittämisen haasteena tunnistettiin ostopäätöksen tekijän problematiikka suhteessa aikaan ja

tehokkaaseen päätöksentekoon. Toisena kehittämisen haasteena oli tuottaa palvelun sisältö mahdollisimman pitkälle suunniteltuna, jotta sitä pystyttäisiin lyhyen ohjauksen jälkeen tuottamaan myös itse asiakkaan toimesta. Haasteiden muututtua tavoitteiksi visualisoimme asiakkaan ostopolun ja asiakkaan toimintamallin kehittämistyön pohjaksi, jonka avulla pystyimme käsittelemään asiakkaan tarpeita ja toiveita suhteessa palvelun sisältöön ja sen myymiseen.

Miten teimme?

Kehittämistyötä ohjasi vahvasti visuaalisuus, joka auttoi ymmärtämään asiakkaan polkuja suhteessa tarjottavaan palveluun ja sen paketoimiseen. Ostopäätöksen helpottamiseksi kuvitimme toteuttavan palvelun kokonaisuuden, jolloin päätöksen tekijän olisi helppo ymmärtää mistä palvelussa on kyse, mitä resursseja se vaatii ostavalta taholta, miten se linkittyy tämän hetkiseen työhön ja miten palvelussa olevia kohtaamiskertoja voidaan dokumentoida huomioiden lakisääteiset tuotokset. Lopputuloksena oli tarjous, jossa palvelu oli vaiheistettu ja kuvitettu nopeasti ymmärrettävään muotoon.

Palvelun sisällön mallintamiseen ja tasalaatuisen työskentelyyn kehitettiin omat työkalut, joilla palvelua pystyttiin tuottamaan riippumatta henkilöstä, joka palvelua tuottaa. Hyvinvointitoimialalla on tunnistettu, että työ helposti henkilöityy ja vaikuttaa työn tasalaatuisuuteen. Kehittämällä työkaluja palvelun tuottamiseen, pystytään laatuun vaikuttamaan ja tällöin tarjoamaan parasta palvelua loppukäyttäjälle.

Hyöty asiakkaalle, loppukäyttäjälle ja kehittäville organisaatiolle?

Tunnistetut hyödyt palvelun visualisoinnissa olivat palvelun ostettavuuden helpottaminen, joka selkeästi säästää ostopäätökseen liittyvän toimijan resursseja. Palvelun paketoimisella ja työkalujen kehittämisellä pystyttiin vaikuttamaan työn laatuun ja asiakas pystyy tarjoamaan palvelua henkilöstä riippumatta loppukäyttäjälleen parhaalla mahdollisella tavalla. Visualisoidut työkalut, myös helpottavat ja tukevat asiakkaan työskentelyä loppukäyttäjä tilanteessa, jossa työkalut tuovat rungon ja keskustelun tuen yhteisiin kohtaamisiin.



Nykkeli Hyvinvointipalvelut Oy tuottaa erilaisia työhyvinvointia lisääviä palveluja, kuten voimavarakeskeistä työnohjausta. Palveluihin sisältyy myös räätälöityjä perhe- ja lastensuojelupalveluita tilaajan tarpeesta käsin. Nykkelin toimintaa ohjaa ajatus, jossa työelämän tulevaisuus on vuorovai- kutussuhteissa. www.nykkeli.fi

Case esimerkki 2 – Premode Oy – Dotag applikaatio

Mitä teimme?

Premode Oy:n tuote Dotag on mobiilisovellus, jolla helpotetaan työmaaraporttien ja -muistiinpanojen tuottamista ja organisointia. Dotagin eri kehitysvaiheissa visualisoinnilla oli suuri merkitys ymmärryksen kerrytykseen eri palveluun liittyvien toimijoiden kesken. Visualisoinneilla helpotettiin asiakkaita ja loppukäyttäjää ymmärtämään palvelun kokonaiskuvaa ja sen toiminnollisuuksia heidän työskentelynsä tukena. Visualisoinnit toimivat kommunikaation välineinä, kun palvelua testattiin ja kehitettiin yhdessä toimijoiden kanssa. Suurin haaste työskentelyssä oli vakuuttaa asiakas palvelun tarpeellisuudesta, vaikka ongelma oli tiedostettu, oli vaikeaa korvata ihmisen käyttäytymismallia. Työtä tehtiin pääasiassa kynä-paperi-kamera tekniikalla. Dotagin piti vastata haasteeseen tekemällä asiat paremmin niin, että käyttäjä ei tulisi palaamaan vanhoihin rutiineihin.

Miten teimme?

Dotagin mobiilisovelluksen eri kehitysvaiheissa käytimme apuna rautalankamalleja, käyttäjien polkuja, eri skenaarioita tulevista käyttötilanteista ja nopeita prototyyppityökaluja, joiden avulla pystyttiin käytettävyyttä testaamaan kehitystiimissä sekä asiakkaista kootussa fokusryhmässä. Pitkän palvelukehityksen loppuvaiheessa ymmärsimme, että vaikka tuote itsessään toimi moitteettomasti, piti sitä vakuutella ostavalle taholle monin eri keinoin. Tähän ongelmaan ratkaisuksi muodostui lyhyt animaatio siitä mitä palvelu tekee ja mihin haasteeseen se vastaa. Käsikirjoitus muodostettiin yhdessä kehitystiimin kanssa ja toteutuksen teki kolmas osapuoli. Lopputuloksena oli alle kaksi minuuttia kestävä animaatio, jossa todetaan aiemman tilanteen haasteet ja näytetään miten uusi palvelu muuttaa työskentelytapaa tehokkaammaksi. Nopealla visuaalisella esityksellä pystytään tuomaan palvelun tuottama arvo nopeasti ymmärrettävään muotoon.

Hyöty asiakkaalle, loppukäyttäjälle ja kehittäville organisaatiolle?

Visualisoinnin hyödyt näkyivät koko palvelun kehityksen ajan yhteisen ymmärryksen saavuttamisella. Ilman visualisointeja emme olisi pystyneet kehittämään palvelua asiakas- ja käyttäjälähtöisesti, sillä juuri käytettävyysskenaariot auttoivat meitä ymmärtämään mitkä olivat suurimmat haasteet palvelun luomisessa, niin että se ei tee tämänhetkisestä tilanteesta monimutkaisempaa. Konkretisoimalla tilanteet, pystyimme näkemään käyttäjän käymät vaiheet läpi ja vastaamaan niihin kehittämällä palvelutuokioita paremmiksi.

Animaatio toi Premodelle myyntiin tarvittavaa lisäarvoa ja se näkyy asiakkaan ja loppukäyttäjän ymmärryksellä. Asiakas, jolla voi olla monia tulevia palvelun käyttäjiä, pystyi näkemään palvelun edut ja hyödyt nopeasti ja näin ollen vakuuttua palvelun tarpeellisuudesta.



Premode Oy tuottaa lisäarvoa yritykselle virtuaali-maailman ammattilaisena. Premoden palveluihin kuuluu räätälöidyt virtuaali-sovellukset, 3D-konfiguraattorit, lisätty todellisuus ja IoT-palvelut. Premode Oy:n Dotag on tuotteistettu palvelu, joka mullistaa työmaaraportoinnin. www.premode.fi ja www.dotag.com

Case esimerkki 3 – ATR Soft Oy

Mitä teimme?

ATR Soft Oy:n tarve oli tuotteistaa omaa ammattitaitoaan IoT-palveluissa. Määrittelyvaiheessa päädyimme tuotteistamaan IoT:n aloitustyöpajan, jonka avulla ATR Soft pystyy antamaan lisätietoa tällä hetkellä kiinnostavasta aihealueesta ja helpottaa asiakkaan ostopäätöstä kehittämään omaa liiketoimintaa tukevaa IoT-ratkaisua. Aiemmat asiakastutkimukset olivat osoittaneet, että IoT:n tietämyksessä ja ymmärryksessä oli asiakkailla puutteita. Tämän tiedon valossa pystyttiin kehittämään palvelu vastaamaan suoraan asiakkaan tarpeita. Samalla kehitettiin ja konkretisoitiin ATR:n omia prosesseja tukemaan IoT:n kehitystyötä.

Miten teimme?

Yksi osa palvelun kehittämisessä tapahtui visualisoimalla asiakkaan palvelupolku ja liittämällä se yrityksen toimintoihin käyttäen apuna palvelun pohjapiirustusta. Yhdessä kehitystiimin kanssa loimme eri kohderyhmien polut perustuen haastatteluihin, joita tehtiin potentiaalisille asiakkaille. Poluista valikoitui haastavin kehittämisen pohjaksi. Sen avulla lähdimme avaamaan toimintoja mitä palvelun tuottaminen tarkoittaa ATR:n näkökulmasta. Palvelun pohjapiirustukseen kirjassimme ylös fyysiset elementit, joiden kautta asiakas on sidoksissa palveluun sekä ATR:n roolit kontaktoinnista IoT-ammattilaisten osallisuuteen. Pohjakartan avulla nostimme esiin kriittiset asiakaskokemukseen vaikuttavat kohdat ja paneuduimme niiden muotoiluun erityisesti. Samassa kartassa kävimme läpi ATR:n omat roolit ja

fyysiset resurssit, graafista materiaalia myöden, jotta työpajasta tulisi onnistunut kokonaisuus. Asiakkaan palvelukokemus muodostui ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi pienintä yksityiskohtaa myöden.

Hyöty asiakkaalle, loppukäyttäjälle ja kehittäville organisaatiolle?

ATR:lle visuaalisuuden merkitys palvelun kehityksessä oli kokonaisuuden ymmärtäminen ja hahmottaminen, kuten mitkä kaikki asiat vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen ja mitä meidän pitää ennakoida. Ilman visualisointia, emme olisi pystyneet rakentamaan kattavaa kokonaisuutta ja ymmärtämään omia sekä asiakkaan polkuja.

Mira Ekblom, IoT account executive, ATR Soft Oy:stä kommentoi visuaalisuutta työskentelyssä seuraavasti: ”Asiakaslähtöisyys on tärkeä asia ja se oli hyvin huomioitua palvelun kehityksessä, koska koko visualisointi lähti liikkeelle asiakkaan persoonasta, odo-
tuksista sekä tarpeista.

- Kun asia visualisoitiin, varmistettiin sillä, että kaikki osa-alueet huomioidaan
- Visualisoinnista näki kokonaisuuden helposti
- Järjestelmällinen työkalu tuki hyvin pohdintaa ja samalla helpotti, nopeutti ja tehosti työskentelyä
- Kehitystyön molemminpuolinen ymmärrys visualisoinnin kautta takasi tulevan palvelun laadun”

Loppukäyttäjän näkökulmasta visualisointi auttoi tunnistamaan käyttäjän tarpeet ja toiveet, jolloin pystyttiin ennakoimaan ja kehittämään asiakaskokemusta näiden pohjalta.



ATR Soft Oy on täyden palvelun ohjelmistotalo, jonka missiona on tuottaa ohjelmistoratkaisuja tukemaan yritysten liiketoimintaa. ATR:n ydinosaamista on erilaisten ohjelmistojen kehitys yrityksille ja julkisille organisaatioille. ATR luo ohjelmistoja, jotka tukevat ja edistävät asiakkaiden liiketoimintaa. www.atrsoft.com

LÄHTEET

Eskelinen, K. 2011. Ajankohtaista tutkimusta ja keskustelua. Suojeltu lapsuus? Raportti Lapsuudentutkimuksen päiviltä 2011, Raportti 51/2011, s. 45. Helsinki: Tampereen Yliopisto

Literat, I. 2013. “A Pencil for Your Thoughts”: Participatory Drawing as a Visual Research Method with Children and Youth. *International Journal of Qualitative Methods* vol.12: 84-98

Meo, A.I. 2010. Picturing Students’ Habitus: The Advantages and Limitations of Photo-Elicitation Interviewing in a Qualitative Study in the City of Buenos Aires. *International Journal of Qualitative Methods* 9(2): 149-171

Mitchell C., Theron L., Stuart J., Smith A., Campbell Z. 2011. Drawings as Research Method. In: Theron L., Mitchell C., Mitchell C., Smith A., Smith A., Stuart J. (eds) *Picturing Research*. SensePublishers

Packard, J. 2008. ‘I’m gonna show you what it’s really like out here’: the power and limitation of participatory visual methods. *Visual Studies* 23(1): 63-77, [DOI:10.1080/14725860801908544](https://doi.org/10.1080/14725860801908544)



OSA 3

**PALVELUMUOTOILUA
VAIHTUVISSA
TOIMINTAYMPÄRISTÖISSÄ**

Iana Vesa

REDI LIVING LAB MUOTOILEE TULEVAISUUTTA TODEKSI

Alussa oli huikea visio. Tila, joka hurmaa kävijänsä. Elämys, joka alkaa jo hissimatkasta 33. kerrokseen. Tornitaloasumista popularisoivan Redi-TV:n mediakeskuksen päämaja, jossa aina tapahtuu. Paikka, jossa tulevaisuus tehdään todeksi. Kokeilujen alusta, jossa kehitetään asumisen palveluja. Mistä on kysymys ja mitä alkuperäisestä visiosta on toteutunut? Miten Redi Living Lab tukee tilallisesti siinä tapahtuvia palveluprosesseja? Tässä artikkelissa kurkistetaan Suomen mittakaavassa ainutlaatuisen markkinointi-innovaatioon, jonka todellinen merkitys on paljastunut vasta tilan käyttöönoton jälkeen.

Helsingin Kalasataman uuteen kaupunginosaan, suoraan Kalasataman metroaseman päälle, on rakenteilla mittava monitoimikeskus Redi, johon kuuluu suuri kauppakeskus, maanalaiset pysäköintihallit, kuusi 27 – 37 -kerroksista asuintornia, yksi hotelli- ja yksi toimistotorni. Kauppakeskukseen tulee 200 liikettä ja torneihin liki 1200 asuntoa. Kauppakeskuksen katto muodostaa tornitalojen pihakannen, missä 30 metrin korkeudessa sijaitsevat sekä tornien omat asukaspihat, että yleinen puistoalue kannen keskiosassa. Itäväylä ja metrorata sukeltavat kannen alle tunneliin ja kulkevat kauppakeskuksen läpi sen kolmannessa kerroksessa.

Redi-nimisen keskuksen kehittämisestä ja rakentamisesta vastaa SRV, yksi Suomen suurimmista rakennusyhtiöistä. SRV on syksyllä 2018 valmistuvan kauppakeskuksen osaomistajana ja vastaa liiketilojen vuokrauksesta. Rakenteilla olevia asuntoja

yhtiö myy suoraan kuluttajille ja sijoittajille. Ensimmäinen 35-kerroksinen asuintorni Majakka valmistuu loppukeväästä 2019. Asuntojen ennakkomarkkinointi alkoi vuoden 2016 alussa ja myynti vuotta myöhemmin, joten kohteen markkinointiaika on todella pitkä. Pitkän markkinointiajan haasteena on saada asunnonostajien kiinnostus heräämään ja ylläpitämään loppuun asti.

Projektin alusta asti oli selvä, ettei Rediin rakenneta pelkästään asuntoja korkeisiin taloihin. Korkealla asuminen on Suomessa verrattain uutta ja siksi monien mielestä kiehtovaa. Lisäksi Redin kompaktille korttelialueelle keskittyy niin paljon kaupallista toimintaa ja asuntoja, että kokonaisuus tarjoaa houkuttelevan alustan erilaisten asumisen ja kaupankäynnin palvelujen kehittämiselle. Tuleville asukkailla haluttiin tarjota palveluja, jotka helpottavat arkea ja tuovat siihen ripauksen luksusta.

Inspiraatiota korkean rakentamisen saloihin ja tornitalojen mahdollistamiin palveluihin haettiin New Yorkista ja Bostonista asti. Alettiin puhua asumisen palvelukonseptoinnista ja osallistavasta kehittämisestä yhdessä kiinnostuneiden asunnonostajien kanssa. Yhtiön markkinointi- ja viestintäjohto pohti jo vuonna 2011 näin poikkeuksellisen hankkeen uudenlaisia markkinointikeinoja.

Kuva 1: Redi-hanke. Kuva: SRV



Mistä kaikki alkoi?

Taneli Hassinen, joka silloin toimi SRV:n konsernin viestintäjohtajana, vieraili syyskuussa 2012 Habitare-messuilla. Siellä hän tutustui palvelumuotoilutoimisto Pentagon Designiin. Hassinen, joka oli jo pitkään pohtinut korkeaa rakentamista ja keinoja simuloida tulevaisuuden asumista, löysi luovan kumppanin ideansa toteuttamiseen. Siitä alkoi Redi Living Labin tarina.

Minä tulin mukaan Living Labin kehittämiseen kesällä 2013. Idea kokeellisesta esitelytilasta tuki vahvasti Redin asumisen palvelukonseptia, jonka kehittämisestä olin silloin vastuussa. Living Labista piti tulla paikka, missä yhteiskehittäminen tapahtuisi ja missä tulevilla asukkailla olisi mahdollisuus kokeilla uusia palveluideoita ja asumisen ratkaisuja. Living Labin vuokrasopimus ja ensimmäiset piirustukset tulevasta tilasta tehtiin syysyllä 2013. Sitten ne jäivät pöytälaatikkoon puoleksitoista vuodeksi odottamaan Redi-hankkeen rakentamispäätöstä.

Työ sai jatkoa keväällä 2015, kun Redin työmaa käynnistyi. Living Labille vuokrattiin Helsingin kaupungilta kokonainen ylin kerros Puhdistamo-nimisestä rakennuksesta Suvilahden kulttuurikeskuksen alueelta. Puhdistamo on yli 100 vuotta vanha ja kaupungin museoviranomaisten suojelema kohde. Tiedettiin, että lähes 650 m²:n vuokratila vaati mittavaa saneerausta alkaen vanhan tavarahissin modernisoinnista lattian konservointiin ja uuden ilmanvaihtojärjestelmän asentamiseen. Saneerausurakka kesti kuusi kuukautta ja minulla oli kunnia toimia projektin rakennuttajana. Redi Living Lab otettiin käyttöön marraskuussa 2015.

Taneli Hassinen muistelee paikan valintaa: ”Siihen vanhaan Suvilahden Puhdistamoon tai ylipäätään sille alueelle sitä suunniteltiin siksi, että sen sijaan, että nähtiin Suvilahtea jotenkin negatiivisena tai arvoa alentavana juttuna, tuotaisiin se osaksi aluebrändäystä ja se rakentaisi ikään kuin lokaatiota ja mielikuvaa alueesta. Siellä oli jo suosittu musiikkifestiivaalit Flow ja Tuska. Naapurustolle ei voi kääntää selkää, vaan se pitää ottaa mukaan.” Hissiyhteys rakennuksen ylimpään kolmanteen kerrokseen sinetöi valinnan, sillä hissimatka ”korkeuksiin” on ollut osana tilan elämysuunnitelmaa alusta asti.

Living Labin sijainti valittiin myös kokemuksen kontrastin vuoksi – vierailija saapuu vanhalle alueelle rosoiseen ympäristöön, kokee omituista matkaa hissillä 33. kerrokseen ja päätyy tulevaisuuden ihmeelliseen maailmaan. Kolmas syy oli pysäköinti. Mistä vielä löytyy Helsingistä paikka, jossa on runsaasti ilmaisia parkkipaikoja ihan tilan edessä ja lähellä itse rakennusprojektia?

Mitä on Living Lab?

Living Lab -toiminnan lähtökohtana on ihmisten osallistaminen ja ihmisten olemassa olevien käytäntöjen ja arkielämän tuominen osaksi yritysten tai organisaatioiden palvelu-, tuote- tai kehitysprosessia. Yhteissuunnittelusta kiinnostuneilla ihmisillä on yleensä jokin henkilökohtainen motiivi osallistua, kuten kiinnostus uusia palveluita ja niiden kehittämistä kohtaan; mahdollisuus hyödyntää



Kuva 2: Redi Living Lab Suvilahdessa. Kuva: SRV

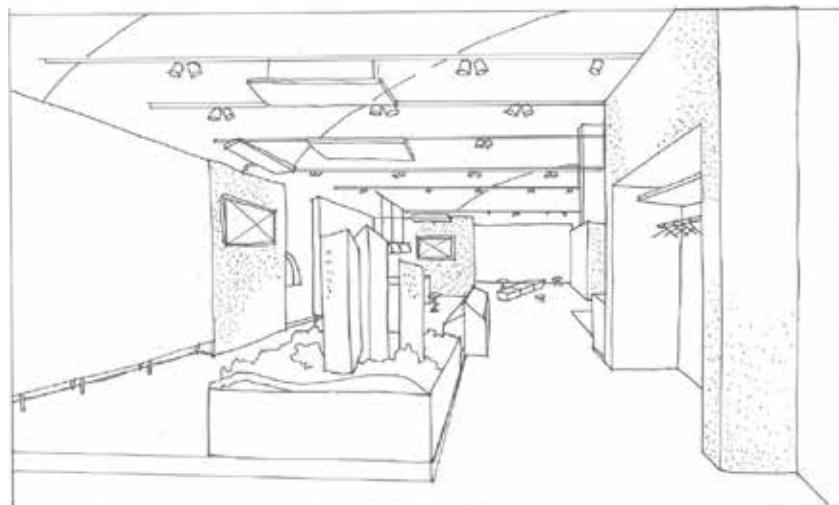
yhteissuunnittelun tuloksia suoraan omaan elämään, halu tuoda oma osaaminen hyödylliseen käyttöön, tutustuminen uusiin ihmisiin. (Nyström & Leminen toim. 2011, 56-59)

Living Lab -toiminnalla tavoitellaan pääsääntöisesti käytännön tietoa tuotekehityksen tueksi. Tuotekehityksen tueksi aikaisessa vaiheessa saadut käyttäjätiedot auttavat ainakin nopeuttamaan tuotekehitysprosesseja ja saavuttamaan käyttäjille mieluinen lopputulos. Käytännössä siis Living Lab -toiminnan tulokset ovat ennen kaikkea tietoa ja oppia, jota organisaatio voi hyödyntää toiminnassa. Tulokset voivat olla monimuotoisia siinäkin mielessä, että Living Lab -toimintaan osallistuvat käyttäjät ja käyttäjäyhteisöt sitoutuvat yhteistyön kautta yritykseen ja sen tuotteisiin. (Nyström & Leminen toim. 2011, 76)

Innovaatiokulttuurin muutos tapahtuu yrityksissä hitaasti. Living Lab -kehityksen hyödyntäminen voi alkaa pienimuotoisista tuoteprojekteista ja kehittyä vakioituksi osaksi yrityksen tuotekehitysprosessia. Vuonna 2009 tehdyn tutkimuksen tulosten perusteella todettiin, että suomalaisten Living Labien toiminta on alkutaipaleella. Toimintaa pyöritetään pääosin hankevetoisesti. (Nyström & Leminen toim. 2011, 14-27)

Redi Living Lab on selkeä esimerkki hyödyntäjävetoisesta Living Lab -toiminnasta, jossa pääpaino on yrityksen tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä. Vaikka huikkeasta alkuperäisestä visiosta on toteutunut vain osa, Redi Living Lab on lunastanut nimensä palvelujen ja teknisten ratkaisujen kokeilupaikkana, jos asiaa katsotaan tarkemmin eri näkökulmista.

Tilan paloturvallisuusrajoitteiden vuoksi kerroksessa saa yhtäaikaisesti oleskella vain 60 ihmistä. Ensimmäisenä toimintavuotena 2016 Living Labissa järjestettiin lähes 100 asiakastilaisuutta, joihin laskennallisesti osallistui yli 5000 ihmistä. Luvuissa ei ole mukana asuntomyynnin ja liiketilavuokrauksen yksityisiä



Kuva 3: Redi Living Lab luonnos 2014. Kuva: Pentagon Design

myyntineuvottelija. Tila on tukenut ja palvellut yrityksen yritysjohton, konserniviestinnän, markkinoinnin, asunomyynnin, liiketilavuokrauksen, palvelu- ja tuotekehityksen tarpeita. Katsotaan seuraavaksi, miten tämä kaikki onnistui.

Tilallisuus ja tulevaisuuden unelmointi

Pentagon Designin Senior Strategist Virva Haltsonen kuvailee esittelytilan lähtöajatus näin: ”Ajateltiin, että yhteiskehittäminen ja asioiden todeksi tekeminen tarvitsevat jonkinlaisen lokaation. Living Lab toimisi osallistavan kehittämisen henkisenä kotina, johon tuotaisiin tulevaisuutta demonstroivia tilallisia ratkaisuja, kuten aulapalvelu, liikkuvat seinät, viherhuone. Tila antaisi mahdollisuuden ymmärtää mitä ihminen haluaa.”

Palvelumuotoilun näkökulmasta tilan pitää vain mahdollistaa yhdessä tekemisen, jäsentää ja visualisoida asioita. Esittelytilan tilallisuudesta puhuttaessa pitää muistaa eri toiminnoille tarkoitetut alueet ja eri aisteille tarkoitetut ärsykkeet. Mahdollisuus liikkua tilassa ja tarkastella eri tavalla asioita on paljon kiinnostavampaa kuin paikalla istuminen.

Redi Living Labin koko polku - hissimatka, kerrokseen meno, fyysinen ja virtuaalinen pienoismalli, CAVE-teatteri, asunnot - kuljettaa vierailijaa tilan läpi ja luo kokonaiskuvan hankkeesta. Polkua suunniteltiin alun perin itsenäistä näyttelykierrosta tekeväälle kävijälle, koska esittelytilan oletettiin olevan auki laajalle yleisölle ainakin osan ajasta. Käytäntö on kuitenkin osoittanut, että jopa avoimilla ovilla, jotka juuri ovatkin sellaisia yleisölle avoimia tilaisuuksia, kävijä tarvitsee henkilökohtaista opastusta – sen verran uudesta ja monimutkaisesta projektista on kyse.

Toimintojensa puolesta Redi Living Lab on yksi monipuolisimpia esittelytiloja Suomessa ja kenties muuallakin. Tyypillisesti yrityksen tuote- ja palvelukehitys

taphtuu jossain omassa yksikössä. Myynnillä on myös omat paikkansa. Showroom, joka kertoo kehitystoiminnasta ulospäin, on usein markkinointiosaston vastuulla. Harvoin on sellaisia paikkoja, joissa nämä kaikki yhdistyvät, kuten Redi Living Labissa.

Kuvien ja paikkojen merkitys mielikuvien luomisessa

Ihminen on luonnostaan utelias. On kutsuttavaa kuvitella jotain, missä ei ole vielä käynyt tai mitä ei ole vielä olemassakaan. Turistin tilat -nimisessä teoksessa todetaan, että kautta aikojen kirjojen tarinoilla oli parhaimmillaan ainutlaatuinen kyky temmata lukijansa maailman ääriin ja saada hänet eläytymään voimakkaasti kertojan kokemuksiin tai tarinoihin. Kuvat tekivät virtuaalimatkoista entistäkin intensiivisempää. 1800-luvulla teknistyvä maailma tarjosi jatkuvasti uusia ja entistä todellisempia vaikutelmia tarjoavia keinoja kokea matkailullisia elämyksiä kotoa käsin. Yksi niistä oli panoraaman keksintö, joka vaikutti keskeisesti 1800-luvun kulttuuriin. Panoraama oli illusionistista kuvastraditiota hyödyntävä valtavan kokoinen maalaus, joka kiersi täyden ympyrän sylinterin muotoisen rakennuksen kaarevilla sisäseinillä. Maalauksen korkeus saattoi olla 15 metriä ja pituus yli 100 metriä. Yleisö pääsi katsomaan kuvaa tilan keskelle – ikään kuin maiseman sisään kuuluen. Katsojien kokemus illuusio ”matkustamisesta” simuloitussa tilassa oli ennen kokematon, vaikka aikansa tekniset oivallukset tuntuvat nykytilaan mukaan alkeellisilta. (Koivunen, Syrjämaa & Söderholm toim. 2006, 9-10.)

Kiitos teknisen kehityksen ja digitalisaation, nykypäivänä ei enää tarvitse rakentaa 15 metriä korkeita panoraamoja. Redi Living Labissa edellä kuvatusta ”virtuaalimatka” on pyritty ottamaan kaiken irti nykykeinoja hyödyntäen. Elämys alkaa jo hississä. Living Labiin saapuva vierailija astuu ensin vanhan rosoisen rakennuksen aulaan. Hissin vieressä on kosketusnäyttöinen valintapaneeli, jossa on vain kaksi kerrosta: 2. ja 33. Opastetulla vieressä kertoo, että matka Redin huipulle kestää vain 25 sekuntia. Modernin hissien kulkua on tarkoituksella hidastettu simuloimaan tulevaa matkaa tornin ylimpiin kerroksiin.



Kuva 4: Redi Living Lab ennen saneerausta. Kuva: SRV



Kuva 5: Redi Living Lab pienoismalli

Samaa tarkoitusta tukee myös maisemavideo hissien koko takaseinää peittävällä näytöllä. Kun hissi lähtee liikkeelle, näytölle ilmestyy videokuva, joka näyttää kesäistä maisemaa Helsingin keskustaan päin. Videokuva liikkuu hissien mukana luoden illuusion maisemahissistä. Kuvaus tehtiin pienoishelikopterikameralla Majakka-asuintornin keskiakselin kohdalla nostaen kopterin maantasolta noin 33. kerroksen tasolle, joten video tarjoaa kutakuinkin sitä maisemakuvaa, mitä tulisi näkyä Majakan tornista eri kerroksista. Vierailijoita ei haittaa tänäkään päivänä, että videokuva on kuvattu vuonna 2015 ja työmaa oli silloin vielä tyhjä kenttä. Liikkuvan kuvan vaikutus on vain niin voimakasta!

Redi Living Lab tarjoaa muitakin vanhan ajan panoraamaa parempia elämyksiä. Koko Redin-korttelia esittävä valaistu pienoismalli 1:200 on esittelytilan kierroksen aloituksen ehdoton suosikki. Siitä on luontevaa jatkaa kahteen 1:1 rakennettuun testiasuntoon, jossa vierailija voi kokea oikeaa tilantuntoa, koskettaa kalusteiden ja viimeistelymateriaalien pintaa. Sieltä matka jatkuu virtuaaliseen 3D-maailmaan, missä virtuaalilasit päähänsä laittamalla vierailija voi löytää itsensä tarkastelemasta tulevaa korttelia ulkopuolelta tai olevansa jonkin mallinnetun asunnon sisällä.

Virtuaalitodellisuus on tulevaisuutta. Ihmisellä on kuitenkin tarve kokea asioita konkreettisesti, siksi testiasunnot ovat tärkeitä. Siellä pääsee aistimaan ja kokeilemaan pohjaratkaisujen muuntojoustavuutta, kalustettavuutta, huonekorkeutta, valaistusta. Sitä ei pysty aistimaan paperilta eikä samalla tavalla VR-lasit päässä.

Esittelytilaan on rakennettu myös noin 10 metriä leveä ja kolme metriä korkea kaareva projisointipinta, CAVE-teatteri. Se oli alun perin suunniteltu lähinnä 3D-esityksiä varten. Nykyään siellä näytetään enimmäkseen powerpoint-esityksiä, mikä ei kuitenkaan vie suurelta valkokankaalta viehätysvoimaa. CAVE-teatterista on tullut tärkeä palvelupolun piste, koska juuri tässä informaation jakaminen tapahtuu henkilökohtaisesti ja vaikuttavasti ison kuvapinnan ansiosta.

Kansainvälisen vertailun kestävä esittelytila

Rakennuttajapäällikkö Sonja Laaksonen oli yksi niistä srv-läisistä, jotka kävivät keväällä 2017 Kanadassa tutustumassa Vancouverin tornitalohankkeisiin. SRV:n delegaatio vieraili Vancouverissa neljässä suuria rakennushankkeita demonstroivissa esittelytilassa. Kaikista löytyi fyysinen pienoismalli, sisätiloihin 1:1 rakennettuja asuntoja ja paljon kuvapintaa. Näkemänsä perusteella Laaksonen totesi, että Redi Living Lab asettautuu vertailussa korkealle. Suomessa ei tuollaista toteutettu aikaisemmin, ja esittelytila on todellakin kansainvälisesti hieno.

”Minusta Living Lab on juuri sellainen paikka, missä kohdataan asiakas. Kustannustehokas paikka kaiken lisäksi, jos vertaa Kanadan esittelytiloihin. Tämä on tehokas tapa markkinoida hanketta, asuntoja ja kauppakeskuksen liiketiloja. Tähän liittyy myös se, miten asiakasta palvellaan ja opastetaan koko asuntohankintaprosessin läpi,” sanoo Laaksonen.

Suomessa Redi Living Lab palkittiin Asuntomarkkinat 2017 -tapahtumassa asuntomarkkinoiden vuoden 2016 kolmanneksi parhaana innovaationa.

Tekninen kokeilualusta

Hankkeen suunnittelun ja hankinnan näkökulmasta on ollut todella suuri merkitys sillä, että kahteen testiasuntoon kyseltiin tarjouksia kalusteista, komeroista, varusteista, LVI-kalusteista, valaisimista, sprinklereistä, viherhuoneen lasiseinistä, julkisivusta jo vuonna 2015, neljä vuotta ennen tornin valmistumista. Päästiin esittelemään, testaamaan ja keräämään palautetta suomalaisille tuntemattomasta viherhuoneratkaisusta, joka korvaa Redin asunnoissa perinteisen parvekkeen.

Saatiin kustannustietoa materiaaleista sekä tietoa toiminnallisuudesta jo ennen, kun varsinainen materiaalihankinta olisi ollut ajankohtainen. Liiketoiminnan näkökulmasta Redi Living Labin avulla on onnistuttu tekemään säästöjä, parannettu suunnitelmia ja saatu palautetta asiakkailta. Sitä pitää osata hyödyntää jatkossa.

Lisäksi Redi Living Labiin tehtiin jo rakennusvaiheessa sellaiset asennusvaraukset, joiden ansiosta siellä on mahdollista testata käytännössä sujuvan liikkumisen ratkaisuja eli hissinojauksen, ulko-ovilukituksen ja asuntojen ovipuhelinjärjestelmän yhteistoimintaa. Tulevassa Redin Majakka-tornissa kyseiset järjestelmät keskustelevat keskenään pilvipalvelun kautta. Tämä on uutta asuinrakentamisessa.



Kuva 6: Redi Living Lab CAVE-teatteri

Living Labissa suoritettavilla testeillä on iso merkitys tulevan asuintornin järjestelmien testauksen, käyttöönoton ja toimintavarmuuden kannalta.

Palvelujen kehitysalusta

Redi Living Lab on heti alusta toiminut osallistavan palvelukehityksen henkisenä kotina. Keväällä 2016 Living Labissa järjestettiin asunnon varanneille tuleville asukkaille tilaisuuksia, joissa oli mukana yhtiön ylintä johtoa ja kerrottiin suunnitella olevista asumisen palveluista. Lisäksi pidettiin kolmen työpajan sarja, joissa yhdessä tulevien asukkaiden kanssa pohdittiin yhteistilojen tarkoitusta ja tulevan aulapalveluhenkilön olemusta.

Osallistujilla oli aidosti vaikutusvaltaa: yhteisten klubitilojen sisustus muuttui työpajan jälkeen täysin ja aulapalveluhenkilön toivottuja ominaisuuksia otettiin jatkokehityksen pohjaksi. Edellä kuvatun toiminnan rinnalla tuleville asukkaille pilotitiin virtuaalinen kehitysfoorumi, jossa kaikki rekisteröityneet osallistajat voivat lisätä, kommentoida ja arvioida palveluideoita. Pilotitiin rekisteröityi noin 70 tulevaa asukasta. Osallistava yhteistoiminta tulevien asukkaiden kanssa jatkuu Redin palvelukehityksen seuraavissa vaiheissa.

Asuntomyynnin uusi taso

Redi Living Lab on pääosin Redin asuntomyynnin käytössä. Living Labin ansioista kaupanteko on muuttunut täysin. Asiakas tulee asuntonäytölle elämykselliseen tilaan, vaikka ei koko asuintaloa ole vielä edes olemassa. Asuntomyyntipäällikkö Merja Rainio kuvaa muutosta seuraavasti: ”Koko Majakka-asuntojen myyntiaikana olen avannut urakkasopimusmapin kaksi kertaa. Sillä olen tehnyt ennen kaupppaa. Rakennuslupasarjalla, myyntiasiakirjoilla, urakkasopimusmapilla. Nyt voin kesken

neuvottelun sanoa, että mennään käymään pienoismallilla tai asunnossa. Kaupanteko on tehnyt ison harppauksen täällä.”

Huolellisesti suunnitellun palvelupolun ansiosta asiakas saa täydellisen käsityksen monimutkaisesta rakennushankkeesta vajaassa parissa tunnissa, mihin ennen tarvittiin huomattavasti enemmän aikaa ja vakuuttelua. Asuntomyynnin näkökulmasta asuntojen esittely on Redi Living Labissa konkretisoitunut ja kaupanteko helpottunut. Asiakkaille tällainen palvelu on paljon mukavampaa ja kiinnostavampaa. Rainio selittää näkökantaansa: ”Olen työskennellyt Living Labissa nyt 1,5 vuotta enkä tiedä mitä olisin tehnyt tilassa toisin. Toiminnallisesti täällä menee erittäin hyvin. Asiakkaiden kanssa vierailu menee näin, että ensin pienoismalli ja iso kuva, siellä ollaan todella pitkään. Sitten CAVE-teatteri ja esitys koko hankkeesta ja aikataulusta, sitten siirrytään asuntoihin ja lopetetaan virtuaalipisteeseen. Ensiksi konkretiaa testiasunnossa ja sitten vau-efektiä virtuaalitodellisuudesta. Sen jälkeen asiakas on niin sisällä koko hankkeesta, että voimme mennä suoraan kauppoihin. Noin kahden tunnin jälkeen asiakas matkustaa klubikerroksesta hissillä alas.”

Alkuperäisestä ideasta poiketen, Redi Living Lab ei ole auki yleisölle kuin poikkeustilanteissa. Asuntomyynnin kannalta se on hyvä asia ja kuvastaa sitä, ettei tämä ole myymälä. Tällöin tänne tulee vain sellaisia ihmisiä, jotka ovat aidosti kiinnostuneita. Säännöllisin väliajoin järjestetään kaikille avoimet ovet, joita mainostetaan verkossa ja sosiaalisessa mediassa. Sitä kuitenkin katsotaan hyvin tarkasti, mikä on asuntojen myyntitilanne, kuinka mediajulkisuus on vaikuttanut, kannattaako avoimet ovet järjestää juuri kyseisenä ajankohtana jne. Käytäntö osoittautui hyväksi. Avoimet ovet ovat olleet erittäin hyviä tilaisuuksia, joista tulee noin 20 % uusia potentiaalisia asiakkaita.



Kuva 7: Työpaja Redi Living Labissa 2016. Kuva: SRV



Kuva 8: Redi Living Lab, 2016. Kuva: SRV

Mitä tästä opitaan?

Redi Living Lab on esimerkki hyödyntäjävetoisesta Living Lab -toiminnasta, joka palvelee yrityksen palveluprosesseja erinomaisen hyvin. Sen fyysiset ja virtuaaliset elementit muodostavat tilallisesti ainutlaatuisen ja loogisen palvelupolun, joka sisältää ärsykeitä eri aisteille. Tilana Living Lab tarjoaa lukuisia hyödyntämismahdollisuuksia, joita on myös käytetty. Paitsi palvelujen ja teknisten ratkaisujen kehittämisen alustana, Living Lab palvelee SRV:n eri yksiköiden tarpeita esittely-, koulutus-, seminaari-, kokous-, neuvottelu- ja myyntitilana. Kävijöiltä saatu palaute on ollut lähes poikkeuksetta positiivista.

Tällaiseen tilaan tehty suuri panostus vaatii jatkuvaa päivittämistä ja huolellista ylläpitoa. Esimerkiksi yksittäinen asunnonostaja vierailee esittelytilassa useammin kuin kerran ja viettää täällä yhteensä monta tuntia. Koko ajan pitäisi uusia sisältöjä ja tuoda uusia asioita, jotta tilan ajankohtaisuus ja kiinnostavuus säilyvät.

Innovaatio toiminta isoissa organisaatioissa tapahtuu useimmiten hitaasti ja inkrementaalisesti. Uudet osallistavat kehittämismenetelmät ja nopeat kokeilut vaativat organisaatioilta uskoa ja sietokykyä epävarmuudelle – alussa ei voi tietää, tuleeko jostain jotain hyvää, mutta pitää vain hyväksyä mahdolliset epäonnistumiset ja sinnikkäästi jatkaa kohti haluttua lopputulosta. Työkulttuurin muutos tässä prosessissa on väistämätöntä. Kokeilut voivat olla alussa pienimuotoisia, mutta oikein tehtynä ne vaikuttavat vähitellen laajemmin koko organisaatioon. Kokeilupolulle uskaltaneita yrityksiä odottaa menestys.

LÄHTEET

Koivunen L., Syrjämaa T. & Söderholm I-M. (toim.) 2006. Turistin tilat: tilallisuus modernin matkustajan kokemuksena. Jyväskylä: Gummerus.

Nyström A-G. & Leminen S. (toim.) 2011. Innovoi(tko) yhdessä asiakkaittesi kanssa - näkemyksiä Living Lab -toimintaan. Espoo: Finlab-toimijat.

Haastattelut

Haltsonen V., Senior Strategist, Pentagon Design Oy. 2017.

Hassinen T., SRV Yhtiöt Oyj:n viestintäjohtaja vv.2011—2015, nykyään Taaleri Oyj:n viestintäjohtaja. 2017

Laaksonen S., rakennuttajapäällikkö, SRV Rakennus Oy. 2017

Rainio M., asuntomyyntipäällikkö, SRV Rakennus Oy. 2017

Pekka Matvejeff

KAUPPAKESKUSKEHITTÄMINEN JA PALVELUMUOTOILU

Kaupungistuminen ja kaupunkirakenteen tiivistyminen tekevät rakennetusta ympäristöstä entistä monimuotoisemman ja samalla monimutkaisemman. Kestävä kehitys ja ilmastonmuutoksen hillintä vaikuttavat tilojen käyttäjien ja kiinteistöjen omistajien toimintaan. Edistyksellisimmät kiinteistöjen rakentamista rahoittavat tahot edellyttävät suunnittelussa ja toteutuksessa entistä innovatiivisempia, kustannustehokkaampia ja ekologisesti kestäviä ratkaisuja. Työ- ja vapaa-ajan sekoittuminen, työn tekemisen muutokset sekä teknologioiden kehitys edellyttävät tila-ajattelua, jossa fyysinen, sosiaalinen ja virtuaalinen tila otetaan samanaikaisesti huomioon.

Edellä kuvattu kehitys on luonut kysyntää palvelumuotoilujattelulle sen selvittämiseksi, kuinka tiloja tulisi suunnitella käyttäjälähtöisesti; miten käyttäjät liikkuvat ja hyödyntävät tiloja ja kuinka tilaan liittyvät eri sidosryhmät tulisi huomioida. Palvelumuotoilutyökaluilla voidaan edelleen kehittää myös olemassa olevia tiloja, kun loppukäyttäjien tarpeet muuttuvat. Erityisesti fyysisten tilojen suunnittelussa huomioidaan tilojen muunneltavuus tilankäytön tarpeiden muuttuessa.

Kauppakeskukset ovat osa kaupungistumisilmiötä. Kauppakeskus on useista erityyppisistä kauppa- ja palveluliikkeistä koostuva yksi- tai useampikerroksinen liiketoiminnan keskittymä. Yleensä kauppakeskus käsitetään kokoluokkaa suuremaksi kuin ostoskeskus. Alun perin kauppakeskukset kilpailivat perinteisten kaupunkikeskustojen kivijalkakauppojen kanssa. Nykyään myös kaupunkikeskustoihin on syntynyt kauppakeskuksia (Suomen kauppakeskusyhdistys, 2017).

Kauppakeskuksista

Suomeen rakennettujen kauppakeskusten perusidea ja tilaratkaisut ovat yleismaailmallisia. Kauppakeskusten kehitys on lähtöisin Yhdysvalloista, jossa niitä ryhdyttiin rakentamaan henkilöautovaltaisten lähiöiden synnyttyä kaupunkien laiduille etenkin toisen maailmansodan jälkeen. Maailman suurimmat kauppakeskukset ovat nykyään Lähi-Idässä ja Aasiassa. Tyypillisesti kauppakeskukset sijoittuvat liikenteen solmukohtiin, joissa eri liikennemuodot kohtaavat. Kauppakeskusten ympärille on muodostunut myös kaupunkikeskuksia. Esimerkiksi Sellon kauppakeskuksen ympärille on sen valmistumisen jälkeen (v. 2003) muodostunut kokonainen kaupunginosa, jossa on nyt noin 70 000 asukasta. Sellon kauppakeskuksessa on noin 24 miljoonaa vuotuista kävijää. Useissa kauppakeskuksissa yhdistyvät julkiset ja kaupalliset palvelut ja niiden välinen raja häipyä vähitellen.

Vuonna 2016 Suomen 20 suurimman kauppakeskuksen yhteenlaskettu vuokrattava liikepinta-ala oli yli miljoona neliometriä, yhteenlaskettuliikevaihtoyli 3,4 miljardia € ja kävijämäärä lähes 200 miljoonaa. Sellon kauppakeskus Espoon Leppävaarassa on vuokrattavalta liikepinta-alaltaan Suomen suurin; liikevaihdolla mitattuna suurin on Itis ja kävijämäärältään Kamppi, molemmat Helsingissä (Suomen kauppakeskusyhdistys, 2017).

Kauppakeskusten johtaminen on taitolaji. Omistajatahot ovat usein institutionaalisia sijoittajia, kuten sijoitus- ja eläkerahastoja tai vakuutusyhtiöitä. Omistaja voi ulkoistaa managerointisopimuksella koko kauppakeskuksen johtamisen siihen



erikoistuneelle yhtiölle. Managerointiyhtiön vastuulla on myös kauppakeskuksen markkinointi, vuokralaisten hankinta ja kaikkien tarvittavien palveluiden tuottaminen päivittäisen toiminnan ylläpitämiseksi. Erilaisia palveluntuottajia (turvallisuus, siivous, IT-palvelut, jätehuolto jne.) on esimerkiksi Sellon kauppakeskuksessa useita kymmeniä. Kauppakeskus on valtava tuotantolaitos, kuin kaupunki kaupungissa. On myös järjestelyjä, joissa omistajayhtiö itse tai sen omistama tytäryhtiö johtaa kauppakeskustoimintaa. Järjestelystä riippumatta, kauppakeskusjohtolta edellytetään monipuolista osaamista, aktiivista sidosryhmätyöskentelyä ja kokonaisuuksien hallintaa.

Kauppakeskukset ovat pärjänneet hyvin suhteessa muuhun vähittäiskaupan kehitykseen Suomessa. Kuluttajien ostovoima ei kasvanut vuonna 2016, mutta siitä huolimatta Suomi sijoittui kuluttajien ostovoimavertailussa kymmenen parhaan Euroopan maan joukkoon. Palvelukonseptina kauppakeskus on yksinkertainen ja kestävä: Kaikki palvelut ovat saman katon alla helposti saavutettavissa. Kokonaisuutta on mahdollista muuttaa asiakastarpeiden mukaan. Standardointi- ja sertifiointijärjestelmien avulla luodaan yrittäjille puitteet, joissa he pystyvät toimimaan samansuuntaisesti, ekologisesti ja yhteiskuntavastuullisesti.

Kolmekymmentävuotias kauppakeskustoimiala Suomessa on elänyt ajassa. Ne ovat nykyään ihmisten kohtaamispaikkoja, merkityksellisiä ja yhteisöllisiä tiloja. Tämän hetken trendi on panostaa viihtyvyyteen ja lisätä elämyksellisyyttä kauppakeskuksissa. Nämä kehitystrendit ja kilpailutilanne edellyttävät palvelumuotoilujattelua ja -osaamista.

Palvelumuotoilua kauppakeskuksissa

Sellon kauppakeskus ja Laurea-ammattikorkeakoulu ovat toteuttaneet yhteistyöprojekteja jo vuosien ajan. Lisäksi Citycon Oyj:n kauppakeskuksissa ja erityisesti Isossa Omenassa on aloitettu projektiyhteistyö. Kauppakeskusten monipuolinen liiketoimintaympäristö ja palvelutarjonta mahdollistavat monialaisen tutkimus-alustan palvelualalle esimies- ja asiantuntijatehtäviin työllistyville opiskelijoille. Eri koulutusohjelmien suomalaiset ja kansainväliset opiskelijat tarjoavat kauppakeskuksille innovatiivisia uusia tapoja arvioida ja kehittää toimintaansa kilpailuilla markkinoilla. Yhteistyön tuloksista hyötyvät myös kauppakeskuksen liikkeenharjoittajat ja palveluntuottajat.

Palvelumuotoilun työkalujen avulla kerätään toimeksiantoihin pohjautuvaa tietoa. Asiakaspolku (Customer Journey) yhdistettynä Blueprint-dokumenttiin on käyttökelpoinen työkalu asiakasvirtojen ja kuluttajakäyttäytymisen analysointiin. Yhdistelmällä on mahdollista tehdä näkyväksi kauppakeskuksen eri toimijoiden roolit ja niiden vaikutukset asiakasrajapintaan. Havainnointi (Observation) on kauppakeskuksissa haasteellista, koska samanaikaisesti ympäristössä tapahtuu niin paljon. Havainnointisuunnitelmat onkin syytä fokusoida ryhmittäin ennen varsinaista kenttätöitä. Kauppakeskusten kiinnostuksen kohteena on usein digitaalisten



palvelujen kehittäminen. Opiskelijoiden lopputuotoksista ylivoimaisesti suurin osa onkin erilaisia uusia mobiiliapplikaatioita, joiden avulla asiakaskokemusta voidaan ohjata ja parantaa.

Palvelumuotoiluprojektien sivutuotteena syntyy myös tietoa organisaatioiden johtamisesta. Palveluprosessin kehittämiskohteiden (Failure Points) löydyttyä, niiden jatkokehittämisen edellytyksenä on usein muutos johtamiskulttuurissa ja operatiivisen tason esimiestoiminnassa.

Kauppakeskusten palvelumuotoiluprojekteissa on syntynyt ideoita spontaaneista pop-up-tyyppisistä tapahtumista, jotka tuovat yllätyksellisyyttä. Lähiruoka, kierätystorit, puutarhat ja kaupunkiviljely ovat myös aiheita, joita kauppakeskukset ovat opiskelijoiden tuotoksista ryhtyneet kehittämään. Usein ideat liittyvät kauppakeskuksen profiloitumiseen ympäröivään alueeseen ja yhteisöön.

Opiskelijaprojekteista saatujen kokemusten perusteella on havaittu, että palvelumuotoilujattelu ja -asenne mahdollistavat eriasteisten käyttäjäryhmien integroimisen tiiviimmin toisiinsa. Erityisesti kauppakeskuksissa kaikki toimijat eivät tunnista oman toimintansa vaikutusta ja merkitystä toisille palveluprosessissa toimijoille. Joissain tapauksissa palvelumuotoiluprojekti on tuonut yhteen vuosia samassa prosessissa toimineet tahot, jotka eivät siihen asti ole tienneet toisistaan mitään. Yhteisöllisyys kauppakeskuksessa syntyy eri toimijoiden rinnakkaiselosta, joka on tehty heille näkyväksi palveluprosessin analysoinnin avulla. Kaupan, viihteen ja julkisten palveluiden ja tilojen rajat ovat jo uusissa kauppakeskuksissa

lähes hävinneet. Samalla asiakasryhmät ovat sekoittuneet. Myös raja kaupungin ja kauppakeskuksen välillä hämärtyy.

Tätä kirjoitettaessa on suomalaisten tietoisuuteen tullut Turun järkyttävä terrori-isku. Ei liene yllätys, että ensimmäisten joukossa viranomaiset pohtivat iskupaikan läheisyydessä olevan kauppakeskuksen evakuointia. Palvelumuotoiluprojekteja voidaan soveltaa myös kauppakeskusturvallisuuden kehittämiseen ja mahdollisten terrori-iskujen ennaltaehkäisyyn. Yhdistämällä palvelumuotoilun, turvallisuus- ja sosiaalialan osaaminen käyttäytymistieteiden ja kiinteistöjohtamisen asiantuntijuuden kanssa, on mahdollista rakentaa monialaisia ja poikkitieteellisiä tutkimus- tai kehittämisprojekteja, joiden tuloksia voidaan hyödyntää kauppakeskusturvallisuuden kehittämiseen. Laurea-ammattikorkeakoululla ja sen kumppaneilla on jo nyt tällaisten projektien läpivientiin liittyvää osaamista.

Opiskelijoiden tuottamaa tietoa on mahdollista käyttää kauppakeskusjohtamisen kehittämiseen ja entistä paremman asiakaskokemuksen aikaansaamiseksi. Opiskelijat ovat myös ideoineet uusia tapoja hyödyntää kauppakeskuksen tiloja eri käyttäjäryhmien näkökulmasta sekä urbaanin kaupunkikeskittymän yhteisöllisyyden edistämiseksi. Monialaisissa projekteissa lähestytään kokonaisvaltaista ajattelua, joka hyödyntää kaikkia kauppakeskusten ympärille nivoutuvia sidosryhmiä. Yhteistyö kauppakeskusten kanssa nopeuttaa myös opiskelijoiden työllistymistä ja on erinomainen osoitus kauppakeskusten yhteiskunnallisesta ja sosiaalisesta vastuunkannosta.

LÄHTEET

Kanninen, V. & Rantanen, A. (toim.). 2010. Kauppakeskukset osana kestävästä kulutuksesta ja kaupunkirakennetta. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja C 82, Espoo.

<http://www.kauppakeskusyhdistys.fi/attachments/2017-04-06To8-12-3186.pdf>. Luettu 24.8.2017.

Stickdorn, M. Schneider, J. 2012. This is Service Design Thinking. John Wiley Sons Inc. England. Tilankäyttäjien preferenssit ja tarpeet muuttuvassa toimintaympäristössä. 2010. Aalto-yliopisto ja KTI Kiinteistötieto Oy.

<https://www.maestro.fi/julkaisu/tulevaisuuden-kauppa-hybridi-elamyskeidas-keskella-kaupunkia/>. Luettu 24.8.2017.

https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/kayttajalahoitset_tilat.pdf. Luettu 24.8.2017.

Päivi Mantere, Jukka Punamäki & Päivi Harmoinen

YHTEISKEHITTÄMINEN JA PALVELUMUOTOILUN TYÖKALUT MATKAILUMARKKINOINNISSA

Matkailu on toimialana erityinen, sillä matkailu tuottaa merkityksellisiä elämyksiä. Asiakaskokemus syntyy sarjasta palvelutuokioita, joista parhaimmillaan yhteensä rakentuu muistorikkaita kokemuksia. Siksi matkailutuotteiden kehittäminen vaatii erityistä asiakasymmärrystä.

Visit Finlandin johtaja Paavo Virkkusen mukaan ”Luksusta ei enää pelkästään voi ostaa rahalla, vaan matkailijan odotukset on aidosti ymmärrettävä ja asiakaspalvelua on yksilöitävä. Tänä päivänä luksus tarkoittaa ainutlaatuisia, aitoja elämyksiä ja räätälöityä palvelua.” (Visitfinland 2016)

Palvelujen tulee siis vastata ja ehkä jopa ylittää asiakkaiden odotukset. Palvelumuotoilun avulla palvelutuottajien on yhdessä mahdollista pureutua asiakastarpeeseen ja luoda uusia palvelukokonaisuuksia niitä vastaamaan.

Tässä artikkelissa käsitellään Laurean ja Lumon (Länsi-uudenmaan Lumo matkailu Oy) yhteistä pyrkimystä ratkaista matkailun tuotteistamisen haasteita palvelumuotoilun menetelmin ja työvälinein.



Ladyttrapetsilla (kuva: VisitSouthCoastFinland <https://www.flickr.com/photos/visitsouthcoastfinland/albums/>)

Asiakaskokemusta ymmärtämällä parempiin elämyksiin matkailussa

Asiakkaat kokevat palvelun hyvin yksilöllisesti, sillä asiakaskokemus syntyy aikaisemmista kokemuksista, joita asiakas peilaa odotuksiin, toiveisiin ja haluihin. Asiakaskokemuksen rakentaminen puolestaan on ennen kaikkea tahtotila. Myös odotukset asiakaskokemukselle muuttuvat jatkuvasti. Uudet konseptit ja teknologiat muuttavat palveluihin kohdistuvia odotuksia. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 93-94.) Matkailupalvelun asiakas kokee palvelun yhtenä kokonaisuutena, jonka rytmi parhaimmillaan vastaa hänen odotuksiaan.

Asiakkaan kulttuuritausta säätelee osaltaan sitä, millaista palvelua hän odottaa saavansa. Palveluodotukset pohjautuvat vahvasti omaan kieleen, viestintätapoihin sekä aiempiin kokemuksiin. Kansainvälinen asiakas odottaa yleensä sellaista palvelua, johon on tottunut. Kulttuurierojen mukaan toimiminen on osa ammattitaitoa. (Nieminen 2014, 31-33.) Palvelujen tuottaminen kansainvälisille matkailijoille edellyttää kulttuurituntemusta ja kykyä ja halua vastata heidän erityisiin tarpeisiinsa.

Palvelujen tuotteistamisessa puhutaan asiakkaan ongelman ratkaisemisesta tai tarpeen tyydyttämisestä. Palveluiden myötä palveluntarjoaja antaa osaamisensa,

työaikansa ja huomionsa asiakkaalle. Asiakkaalle siirtyvä arvo on usein aineeton, mutta se selkeästi hyödyttää häntä. Tuotteistamisessa on siis kyse aineettoman osaamisen ja suorituksen muokkaamisesta vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita ja ostamisen motiiveja. Toisaalta sen avulla palvelu voidaan kuvata selkeänä, vakio-muotoisena ja hinnoiteltavana tuotteena. (Tonder 2013, 14.) Matkailuyrityksissä ongelmana usein on konkreettisten tuotteiden ja palveluiden puute. Usein palveluja ja aktiviteetteja olisikin tarjolla, mutta niitä ei osata markkinoida, hinnoitella ja myydä kyllin tehokkaasti. Myös matkailupalvelujen erikoisluonne haastaa. Miten aineettomista palveluista ja elämyksistä tehdään myytäviä palvelutuotteita? Toisaalta monet yritykset ovat myös jatkuvasti kannattavuusongelman edessä. Vaikka palveluille löytyisikin kysyntää, niin niiden kannattava tuottaminen edellyttäisi investointeja. (Tonder 2013, 11-12.)

Laurealaisten kehittämiä palvelumuotoilun työkaluja matkailualalle

Laurea-ammattikorkeakoulu osallistui v. 2014- 2016 Euroopan Unionin rahoittamaan Erasmus-hankkeeseen, Innoguide2.o -projektiin, jossa pyrittiin vahvistamaan matkailualan palveluosaamista ja yrittäjyyttä. Erityisesti hanke kohdistui opaspalveluihin osana matkailutoimialaa. Laurean roolina oli vastata palvelumuotoilun työvälineiden kehittämisestä matkaoppaille, opaskouluttajille ja opasorganisaatioille.

Palvelumuotoilun avulla osasista voidaan rakentaa kokonaisuus, joka tuottaa eniten mielihyvää. Samalla muuten kuluttajalle epämiellyttävät komponentit voidaan yhdistää toisiinsa, jolloin ne on helpompi eliminoida tai niiden vaikutusta vähentää.



Asiakkaat kokevat palvelun myönteisempänä, kun he kokevat olleensa osallisia sen suunnitteluun. (Stickdorn & Frischhut 2012, 44-45.)

Innoguide2.o hankkeessa luotiin mm. **digitaalinen, leikkimielinen tietovisa (Quiz)**, joka johdatteli käyttäjät pohtimaan omaa osaamistaan tulevaisuuden näkökulmasta. Millaista palveluosaamista tulevaisuuden matkailualan ammattilaiselta edellytetään, mikä voisi tuottaa kilpailuetua asiakkaiden palvelemiseen? Lisäksi kehitettiin matkailun ammattilaisen **persoona-työkalu**, jota voidaan hyödyntää tulevaisuuden matkailuosaajan profiilin kuvaamisessa. Useimmitenhan persoona-menettelmää käytetään asiakasprofiilin luomisessa ja kuvaamisessa. Tässä tapauksessa kuitenkin kuvaamalla omaa tai työntekijän roolia voidaan päästä syvempään ymmärrykseen siitä mitkä ovat omat vahvuudet, ja miten omaa osaamista tulisi kehittää siten että se parhaiten vastaisi tulevaisuuden matkailijoiden tarpeisiin.

Keskeisin Innoguide2.o- hankkeessa matkailualaan räätälöity työväline on **palvelupolku 1. asiakaspolku**. Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Asiakkaan kokemaa palvelun polku kuvataan vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida ja jotta siihen päästään käsiksi suunnittelun keinoin. Palvelupolku jakautuu vaiheisiin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Jokainen palvelutuokio koostuu lukemattomista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. (Tuulaniemi 2013, 78-79.) Asiakkaan kokemuksen arviointi pohjautuu kolmeen teemaan: miten vastuullisuus, kulttuurien välinen osaaminen ja kokemuksellisuus näyttäytyvät. Asiakkaan palvelupolkupohjaa voidaan käyttää esimerkiksi uusien palvelutuotteiden luotaessa, uuden henkilöstön perehdytyksessä ja laadun arvioinnissa (asiakaspalautteen keräämisessä). Palvelupolku on oivallinen työväline palvelun nykytilan arvioinnissa ja palvelukokemuksen pullonkaulojen löytämisessä.

Lisäksi laadittiin **mallipohja asiakasreferenssiä** varten, jonka avulla matkailualan osaaja voi esitellä omaa palvelu- ja kehittämisosaamistaan asiakkaan positiivisen palautteen pohjalta.

Kaikki työvälineet kehitettiin yhdessä matkailualan toimijoiden kanssa. Palautetta ja näkemyksiä antoivat niin yksittäiset matkaoppaat, pienten yritysten yrittäjät, suurempien yritysten työntekijät ja kehittäjät kuin matkailualan kouluttajat.

Yhteiskehittämisellä kohti uusia ratkaisuja

Usein käy niin, että vaikka tarjolla olisi hyviä kehittämisen työkaluja ja menetelmiä, niiden hyödyntäminen jää vähäiseksi. Työkalujen tulee olla helposti käytettävissä tai tukea tulee olla saatavissa silloin kun yrittäjä sitä tarvitsee. Innoguide2.o-hankkeen jälkeen todettiin, että työkalujen kaupallistamista tarvitaan. Se tarkoittaa käytettävyyden parantamista, jakelukanavien uudistamista ja käyttöohjeiden yksinkertaistamista. Palvelunkehittäjien kannalta helpoin tapa omaksua uudet työkalut ja menetelmät on yhteiskehittämisen työpaja, jossa voi keskustella asiantuntijoiden ja muiden alan toimijoiden kanssa.

Tekefin rahoittama Boosting Innovations into Business -hankkeessa (BIB) tavoitteena on jalostaa laurealaisten kehittämistä ideoista ja innovaatioista kaupallisia tuotteita. BIB-hanke antoi mahdollisuuden lähteä kaupallistamaan Innoguide2.0-hankkeessa luotuja palvelumuotoilun työvälineitä. Aineisto on käytettävissä, muokatut palvelumuotoilun työvälineet ja niiden käyttöohjeet löytyvät <http://innoguidetourism.eu/>

Matkailumarkkinoinnin kehittämistä palvelumuotoilun työvälineitä hyödyntäen pohdittiin Länsi-Uudenmaan Lumo matkailu Oy:n edustaja Jukka Punamäen, yrittäjä Olli Syvähuokon sekä Päivi Mantereen ja Päivi Harmoisen kesken BIB-työpajassa toukokuussa 2017. Päätettiin toteuttaa yhteiskehittämisen työpaja syksyllä 2017 Länsi-Uudenmaan matkailuyrittäjien ja matkailualan asiantuntijoiden kanssa.

Yhteiskehittämisen ideana on palvelujen suunnittelu ja muotoilu siten, että asiakkaat ja käyttäjät ovat itse mukana suunnittelemassa heille suunnattuja palveluja koko kehittämisen ajan. Siten voidaan päästä siihen, että palvelut vastaavat paremmin käyttäjien tarpeita, toiveita ja vaatimuksia. Ulkopuoliset, edes asiantuntijat, eivät useinkaan pysty ymmärtämään kyllin syvällisesti mitä kaikkea liittyy palveluiden käyttämiseen. Palvelujen käyttäjät nähdään aktiivisina toimijoina, jotka aidosti tuottavat lisäarvoa kehittämiseen (Pöyry-Lassila 2017, 25.)

Miksi matkailun tuotekehitys on niin vaikeaa?

Matkailun alueorganisaation edustajana Jukka Punamäki on ollut mukana lukuisissa tuotekehitystyöpajoissa. Fasilitoijina ovat toimineet mm. oppilaitokset, koulutusorganisaatiot sekä Visit Finland. Kaikkien pääviesti on suurin piirtein sama: valitse kohderyhmä ja räätälöi oma tarjooma vastaamaan tämän kohderyhmän tarpeita. Palvelut tulee siis pohtia asiakas edellä.

Työpajassa istutaan usein muutamia tunteja, ensin alustaja alustaa ja sen jälkeen ryhdytään töihin. Yritykset työstävät tuotteita ja kehittävät uusia ideoita. ”Välillä syödään pullaa ja juodaan kahvia.” Lopputulos saattaa usein jäädä kuitenkin hyvin kevyeksi. Kynnys hyvästä ideasta oikeasti myytävään tuotteeseen tuntuu olevan hyvin korkea.

Miksi tuotekehitystyöpajasta ei synny myytäviä tuotteita? Miksi tuotteistaminen on niin vaikeaa? Yrittäjät ovat usein liian kiireisiä kehittämään omia tuotteitaan. Kiireisenä myös uusien ideoiden jalostaminen jää tekemättä, vaikka asiakkaiden tarpeita olisikin tullut havaittua palvelutilanteissa, ja jopa asiakkaiden antaessa palautetta. Matkailuyrittäjä esimerkiksi vuokraa vain mökkiä. Vain mielikuvitus on rajana, miten perustuotetta voisi laajentaa kehittämällä siihen palveluja, esimerkiksi



Kuva: Visit South Coast Finland <https://www.flickr.com/photos/visitsouthcoastfinland/albums/>

tarjoamalla hyvinvointiviikonloppua, polttariviikonloppua, työkykyviikkoa, sien-tenkeruuviikkoja jne. Usein iso osa mökeistä on vuokralla vain pelkkänä mökinä.

Yrittäjien ja eri toimijoiden verkoston ja luottamuksen puute on myös iso este. Yritykset eivät kehitä yhdessä tuotteita ja palveluja, koska ne eivät tunne toisiaan. Ei liene kovin hankalaa yhdistää esim. mökkiä ja kalastuspalvelua, ja myydä kokonaisuutta pakettina. Jos yrittäjät ovat aktiivisia toimijoita verkostossa, tutustuvat toistensa palveluihin, syntyy helpommin myös yhteistuotteita.

Myyntikanavien puute ja osaamisen puute voi myös hankaloittaa tuotteistamista. Vaikka matkailuyrittäjältä syntyisi lautasliinan kulmaan hyvä idea uudesta tuotteesta, on siitä vielä matkaa verkkokauppaan tai ulkomaisen matkanjärjestäjän tuotekatalogiin. Hyvä idea ei ole vielä valmis tuote. Esimerkiksi hinnoittelu, tuotekuvaukset ja lainsäädäntö luovat sellaisia reunaehtoja, että usein on helpompaa unohtaa kehitystyö.

Yrittäjällä on kiusaus päätyä kehittämään tuotetta omista lähtökohdistaan. Jos esim. asiakas olisi kiinnostunut melonnasta sunnuntaina Helsingin lähellä, yritys rakentaakin tuotteen oman kodin lähelle 100 kilometrin päähän Helsingistä, joka on saatavilla vain arkisin koska sunnuntai on yrittäjän lepopäivä. Verkkokauppaa ei tietenkään ole, koska se maksaa ja tuntuu muutenkin vaikealta.

Strateginen yhteissuunnittelu tuottaa monia hyötyjä:

- selkeä tulevaisuuden suunta
 - suurempi huomio ja panostus matkailuun
 - tavoitteet ja visiot
 - mahdollisuuksien identifointi
 - jaettu omistajuus suunnittelussa
 - tehokas suuntaviivojen toteuttaminen ja arviointi
- (Morrison 2013, 37-40.)

Yhteiskehittämisellä ratkaisuja matkailijoiden ongelmiin

Osana BIB-hanketta Laurea järjesti marraskuussa 2017 yhdessä Lumon kanssa yhteiskehittämisen työpajan, joka tarjosi palvelumuotoilun maistiaisen alueen matkailuyrittäjille. Työpajassa johdateltiin palvelumuotoilun prosessiin ja asiakasymmärrykseen Design Ideal Wallet -harjoituksen avulla (Wallet project). Puolitoista tuntia kestävässä, nopeatempoisessa harjoituksessa tiimit ideoivat ja luonnostelivat prototyyppjä tulevaisuuden matkailupalvelujen työkalusta, jolla kerätä asiakaspalautetta palvelupolun eri vaiheissa.

Työpajaan osallistuneilla alueen matkailuyrittäjillä oli runsaasti erilaista osaamista ja kokemusta kansainvälisten asiakkaiden palvelusta, henkilökohtaisesta myyntityöstä, verkostojen luomisesta sekä hyvinvointi- ja luontokokemuksista osana matkailua. Valitettavasti kiireiset yrittäjät eivät aina tule ajatelleeksi, että yhdessä tekemällä voitaisiin keventää työkuormaa. Yhteiskehittämisen malli antaisi myös luontevan alustan osaamisen jakamiselle.

Palveluissa tulisi yhdistyä erilaisten matkailuyrittäjien tuotteet. Yrittäjiä yhdistävä tekijä oli voimakas kansainvälistymisen tarve ja uusien asiakkaiden hankkiminen. Länsi-Uudenmaan matkailuyrittäjien tuotteissa on paljon mahdollisuuksia, joista voi yhteiskehittämisen keinoin luoda entistä paremmin suomalaisia ja ennen kaikkea kansainvälisiä matkailijoita innostavia matkailutuotteita erityisesti japanilais-ten matkailijoiden tarpeisiin.

Työskentely matkailualan yrittäjien kanssa on osoittanut, että sopivat työkalut ovat käytettävissä. Laurean luomat palvelupolku, persoonatyökalu, quiz ja mallipohja asiakasreferenssiä varten pohjautuvat elämyksellisyyteen, kulttuurituntemukseen ja vastuullisuuteen. Lisäksi yrittäjillä on monipuolista osaamista jaettavaksi sekä yhteinen päämäärä saada lisää kansainvälisiä asiakkaita.

Yhteiskehittämiseen tarvitaan fasilitoija, joka osallistaa yrittäjät toimimaan palvelumuotoilun menetelmin. Palvelumuotoilun kouluttajien kannattaisi panostaa matkailualueiden koordinoijien ja päättäjien palvelumuotoilun osaamisen lisäämiseen. Siten he pystyisivät tukemaan alueen matkailun toimijoita ostamalla tarkoituksenmukaista palvelumuotoilukoulutusta. Joissakin tapauksissa esimerkiksi fasilitointikoulutus on riittävä panostus tavoitteelliseen työskentelyyn.

Jukka Punamäen suositukset tuotekehitykseen

- Ota selvää mitä asiakas oikeasti haluaa
- Tuotteista rohkeasti – jos ei toimi niin jatka kehitystyötä
- Tutustu muihin yrittäjiin ja tee yhteistyötä
- Ota rohkeasti uusimmat digityökalut käyttöön

LÄHTEET

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. Helsinki: Talentum

Morrison, A.M. 2013. Marketing and managing tourism destinations. London: Routledge

Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Helsinki: Tietosanoma.

Sosiaali- ja terveyspalvelut. 2017. Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Kirjoittanut: Toim. Soile Pohjonen ja Marika Noso. Julkaisu: 27.04.2017. Sosiaali- ja terveyspalvelu (Pöyry-Lassila, sivu 25)

Stickdorn, M. & Frischhut, B. 2012. Service design and tourism. CASE STUDIES OF APPLIED RESEARCH PROJECTS ON MOBILE ETHNOGRAPHY FOR TOURISM DESTINATIONS

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi: matkailupalvelujen tuoteistaminen. Helsinki : Restamark

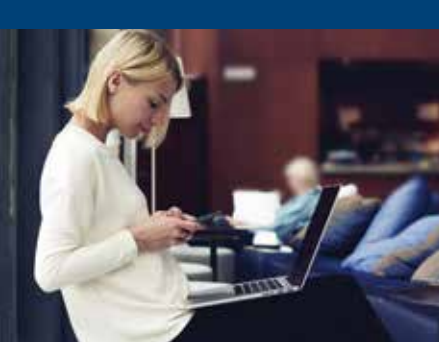
Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Visitfinland. 2016. Matkailijat määrittelevät ylellisyyden uudelleen – Suomi vetoaa askeettisella luksuksella. Luettu: <http://www.visitfinland.fi/news/matkailijat-maarittelevat-ylellisyyden-uudelleen-suomi-vetoaa-askeettisella-luksuksella/>

Wallet project. Luettu: https://dschool-old.stanford.edu/groups/designresources/wiki/4dbb2/the_wallet_project.html



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän



Kaisa Airo (toim.)

MITÄ HYÖTYÄ ON PALVELUMUOTOILUSTA?

Palvelumuotoilu on luova ja systeminen prosessi, jolla tehostetaan liiketoimintaa. Palvelumuotoilusta puhutaan yhä enemmän, mutta onko siitä oikeasti hyötyä? Tässä julkaisussa Laurea-ammattikorkeakoulun henkilöstö, yhteistyökumppanit ja opiskelijat kertovat omia kokemuksiaan ja pohdintoja palvelumuotoilusta.