

SARA RASILA SAARA RITVANEN

ASIAKKAAN JA SUUNNITTELIJAN VÄLINEN VUOROVAIKUTUS SUUNNITTELUPROSESSISSA

2018



SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

| | |
|---------------------|--|
| KOULUTUSALA | Kulttuuriala |
| KOULUTUSOHJELMA | Muotoilun koulutusohjelma Sisustusarkkitehtuuri ja kalustemuotoilu |
| TYÖNTEKIJÄT | Sara Rasila, Saara Ritvanen |
| TYÖN NIMI | Asiakkaan ja suunnittelijan välinen vuorovaikutus suunnitteluprosessissa |
| SIVUMÄÄRÄ | 58 + liitteet 28 |
| PÄIVÄYS | 25.05.2018 |
| OHJAAJA | Heikki Nevalainen |
| TOIMEKSIANTAJA | Heikki Nevalainen, Savonia-ammattikorkeakoulu |
| /YHTEISTYÖKUMPPANIT | Konjunkturi Oy, Data-Enter Oy, Itä-Suomen Yliopisto |

Savonia University of Applied Sciences

THESIS

| | |
|----------------------------------|---|
| FIELD OF STUDY | Bachelor of Culture and Arts |
| DEGREE PROGRAMME | Degree programme in Design Interior Architecture and Furniture Design |
| AUTHORS | Sara Rasila, Saara Ritvanen |
| TITLE OF THESIS | Interaction Between the Customer and the Designer During a Design Process |
| NUMBER OF PAGES | 52 + appendices 28 |
| DATE | 25.05.2018 |
| SUPERVISOR | Heikki Nevalainen |
| CLIENT ORGANISATION /PARTNERS | Heikki Nevalainen, Savonia University of Applied Sciences Konjunkturi Oy, Data-Enter Oy, University of Eastern Finland |

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä käydään läpi kolme asiakasprojektia, jotka sijoittuivat ajallisesti syksylle 2017 ja keväälle 2018. Näiden projektien aikana havainnoitiin asiakkaan ja suunnittelijan välistä vuorovaikutusta sekä pohdittiin suunnitteluprosessin kulkuun liittyviä asioita.

Suunnittelukohteina olivat Konjektuuri Oy:n uudet toimistotilat, Data-Enter Oy:n myymälä-toimisto sekä Itä-Suomen yliopiston tietojenkäsittelytieteiden luokka.

Opinnäytetyössä käsitellään muun muassa kohderyhmään tutustumisen tärkeyttä, kommunikointia, suunnittelijan asemaa, mielen toimintaa, millä keinoin voidaan ohjailla asiakasta, sekä millainen on tehokas toimintakaava asiakasprojekteissa.

Tavoitteena on ollut kerätä tietoa ja taitoa, sekä saada ammattimaista otetta projektien kautta. Projektit ja opinnäytetyö on toiminut loistavana pohjana alkavalle uralle sisustusarkkitehteinä.

Asiasanat: kohderyhmä, kommunikointi, yhteistyö, sisustussuunnittelu, asiakaslähtöisyys

ABSTRACT

This thesis is about three projects based on customer-oriented approach. They took place during autumn 2017 and spring 2018.

The study focuses on two different themes: discovering the interaction between the customer and the designer and observing the progress of a design process. The targets for the new designs were Konjektuuri Oy's new office space, Data-Enter Oy's shop and office, and the Data Science classroom at the University of Eastern Finland.

The subjects for the research were, among other things, the importance of getting to know the target group, communication, the status of a designer, mental processes, what are the ways to guide the customer and what are efficient manners in customer projects.

The purpose of this thesis is to gain knowledge and skills and to get a professional touch for design projects and for our future occupation.

Key words: target group, communication, collaboration, interior design, customer-oriented approach

ESIPUHE

Haluamme kiittää yhteistyökumppaneitamme Konjektuuri Oy:tä, Data-Enter Oy:tä sekä Itä-Suomen Yliopistoa. Isoin kiitos kuuluu kuitenkin opettajallemme ja ohjaajallemme Heikki Nevalaiselle tuesta, avusta ja tsempeistä.

*Sara Rasila & Saara Ritvanen
Kuopio 22.5.2018*

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 1.1 Tausta | 7 |
| 1.2 Aiheen valinta | 8 |
| 1.3 Tavoitteet ja rajaus | 9 |
| 1.4 Käsitteitä | 10 |
| 2 TOIMEKSIANTO..... | 11 |
| 2.1 Toimeksiantaja | 11 |
| 2.2 Hankkeet - JoMyy..... | 12 |
| 3 PROJEKTIEEN ESITTELYT | 13 |
| 3.1 Konjektuuri..... | 14 |
| 3.2 Data-Enter..... | 25 |
| 3.3 Itä-Suomen yliopisto - tietojenkäsittelyluokka | 33 |
| 4 TUTKIMUSKYSYMYKSET | 38 |
| 4.1 Millainen on tehokas toimintakaava suunnitteluprosessissa?..... | 39 |
| 4.2 Kuinka helpottaa asiakkaan päätöksentekoa suunnitteluprosessin aikana? | 45 |
| 5 YHTEENVETO JA POHDINTA | 48 |
| LÄHTEET | 52 |
| LIITTEET..... | 56 |

1. JOHDANTO

1.1 TAUSTA

Nykyajan toimistot ovat kohtaamispaikkoja, jossa monipuolinen ympäristö mahdollistaa monenlaisen työskentelyn. Sosiaalisuus, esteettisyys ja tehokkuus ovat avainsanoja ja linkittyvät toisiinsa. Työntekijöiden tehokkuuden on huomattu kasvavan viihtyisän ympäristön vuoksi, mitä pidetäänkin jopa tärkeämpänä kuin korkeaa palkkaa. Kiinnostus hyvinvointiin liittyvistä seikoista on ollut kasvussa jo vuosikymmenen, mutta se on nyt siirtymässä edelleen uudelle tasolle. Myös epävirallisuuden merkitys ymmärretään nykyisin – nämä luovat ja rennot oleskelualueet ovat omiaan verkostoitumiseen ja ideointiin. (Andersen 2017)

Modernin työympäristön suunnitelma huomioi hyvinvointiin vaikuttavat osa-alueet, kuten akustiikan, värimaailman ja sisäilman laadun. Toti-hankkeen tiimoilta tehdyssä kattavassa tutkimuksessa (2012) selviää käyttäjien näkökulma monitila-toimistoihin. Tämän ohjeistuksen mukaan olemme pyrkineet suunnitelmiamme tekemään.

"Suunnittelun tavoitteena on taloudellisesti ja toiminnallisesti tehokas, toimintaa tukeva, turvallinen, terveellinen ja viihtyisä työympäristö. Sen tulisi tukea sekä organisaation tavoitteita, että työntekijöiden tarpeita." (RT 95-11151 Toimistotilat, yleiset suunnitteluperusteet, 3)



Kuvio 1. Modernin työympäristön mindmap

1.2 AIHEEN VALINTA

Toimistot ovat murrosvaiheessa. Ihmiset viettävät merkittävän osan päivästänsä töissä, ja yhä useamman työpäivä kiteytyy tietokoneen ääressä istumiseen. Siispä onkin luonnollista, että työpaikkojen viihtyvyyteen halutaan panostaa enemmän ja työntekijän terveyteen kiinnitetään huomiota sisustuksen valinnoilla.

Tapa tehdä työtä on muuttunut – tilojen on vastattava uusia tarpeita. Nykyään tiloilta vaaditaan monipuolisuutta ja joustavuutta. Ryhmätyön merkitys on korostunut, ja myös lisääntynyt teknologian käyttäminen, videopuhelut yms. vaikuttavat tilan tarkoitukseen.

Aloitimme projektin toimiston suunnittelulla. Myöhemmin aihe laajeni myymälätilaan ja monitoimiluokkatiilaan. Kahdestaan työskentely mahdollisti useamman projektin yhtäaikaisen suunnittelun ja olimme jo muutenkin tottuneet tekemään hommia rinta rinnan. Tulevaisuudessa näemme molemmat mahdollisuuden työskennellä vastaavanlaisten projektien parissa.

Opinnäytetyömme käytännön osiossa pyrimme potkaisemaan hieman jämähtäneet käytänteet uudelle tasolle. Jokaisen asiakkaan kanssa kyse on ikään kuin päivityksestä vuosituhannen taitteesta tähän päivään. Teoriaosiossa käsittelemme asiakkaan ja suunnittelijan välistä asiakassuhdetta, ja kuinka suunnittelijana pystyy vaikuttamaan tehtäviin valintoihin.

Teoriaosuus valikoitui molempien mielenkiinnosta ihmismielen toimintaan. Myös asiakassuhteiden tarkailu tuli kuin luonnostaan näiden projektien ollessa ensimmäisiä suoria asiakaskontakteja sisältäviä opiskelumme aikana.

Projektit opinnäytetyöhömme saimme luontevasti opettajaltamme Heikki Nevalaiselta. Hän oli kontaktissa eri yrityksiin, joista ensimmäinen yritys, jolle uutta toimistoa aloimme suunnittelemaan, on Varkaudessa toimiva Konjektuuri. Myöhemmin mukaan kuvioihin otettiin vielä Data-Enter ja Itä-Suomen yliopisto. Data-Enterin tilat jakaantuivat myymäläksi ja toimistoksi ja yliopiston luokkahuone muuntojoustavaksi opetustilaksi.

1.3 TAVOITTEET JA RAJAUS

Tavoitteenamme on oppia lisää julkisten tilojen suunnittelusta yksilöiden niitä ja oppia tiedostamaan omat menetelmät asiakastapaamisissa. Sosiaalinen älykkyys on kaiken lähtökohtana asiakastapaamisissa ja asiakaspalvelutyössä. Suunnittelun lähtökohtana kun kuitenkin on miellyttää asiakasta, ei niinkään itseään. Suunnittelijana tulisi puuttua tehtäviin valintoihin ja kyetä asiallisesti perustelemaan oma kantansa mahdollistaen näin parhaan lopputuloksen.

Raha on usein este ja mahdollisuus suunnittelun taustalla. Näissä projekteissa huomasimme selkeästi, kuinka erilainen lähestymistapa yksityisyrittäjällä ja esimerkiksi valtakunnallisella koululaitoksella on sisustussuunnitteluun. Siinä missä yksityisyrittäjä toppuuttelee jo seinien maalaamisen kohdalla, yliopiston opettajat haaveilevat interaktiivisista älytauluista. Suunnittelijana on osattava aistia oikea vire ja vietävä projektia haluttuun suuntaan.

Tarkoitus on siis kehittää "ammatilliset tuntosarvet", totuttautua erilaisiin asiakastilanteisiin ja havaita niiden väliset eroavaisuudet ja oppia toimimaan kulloistenkin olosuhteiden mukaisesti.

Alussa luulimme tekevämme opinnäytetyömme kahden eri yrityksen sisustussuunnitelmien toteuttamisesta peilaten tekemistä hieman psykologiaankin vivahtavaan teoriaosuuteemme. Sitten ajattelimme rajaavamme aiheen ainoastaan yhden yrityksen kanssa käytyyn yhteistyöhön. Loppujen lopuksi päädyimme ottamaan kaikki kolme kevään 2018 aikana hoitamamme projektia osaksi opinnäytetyötämme. Tulimme siihen tulokseen siksi, että koemme kaikkien näiden kokemusten täydentävän toinen toisiaan: kolme erilaista toimeksiantajaa – kolme erilaista asiakas-kohtaamista.

1.4 KÄSITTEITÄ

Tästä löytyvät käsitteet, jotka saattavat olla vieraita. Osa niistä liittyy tutkimusmenetelmiin ja osa alan sanastoon.

Alkukartoitus

Alkukartoituksella tarkoitamme asiakkaan ja kohderyhmän tarpeiden ja toiveiden kartoittamista projektin alkuvaiheessa.

Arvomaailma

Toiminnan perustana oleva arvojen kokonaisuus, joka vaikuttaa esimerkiksi yrityksen imagoon.

Kohderyhmä

Kohderyhmällä tarkoitetaan käyttäjäkuntaa, jolle suunnittelu kohdistuu. Kohderyhmän määrittely on tärkeää, kun lähdetään suunnittelemaan.

Kuvakollaasi

Kokoelma kuvia, joiden tehtävänä on luoda mielikuva esimerkiksi suunniteltavasta tilasta.

Monitoimitila

Tila, jota voidaan käyttää monella eri tavalla, sekä on helposti muunneltavissa.

Mindmap

Miellekartta, joka on ideoiden ja asioiden jäsentämistä varten suunniteltu esitysmuoto.

Palvelukokemus

Palvelukokemus on asiakkaan ja asiakaspalvelijan

väläinen kokemus. Eli tässä tapauksessa asiakkaan ja suunnittelijan välinen.

Puolistrukturoitu haastattelu

Haastattelutapa, jossa haastateltavalle esitettävät kysymykset on laadittu etukäteen, mutta niiden paikkaa voi vaihdella. Kysymysten muotoa voi muokata ja osan kysymyksistä voi jättää jopa pois haastattelun edetessä. Haastateltavalta voi kysyä myös ennakkoon suunnittelemattomia kysymyksiä, jos sellaisia mieleen tulee. (Blogikirjoitus)

Päätöksentekomateriaali

Päätöksentekomateriaalilla tarkoitamme asiakkaalle koottuja materiaaleja erilaisista suunnitteluun liittyvistä materiaaleista esimerkiksi tilaratkaisut, värimaailma, kalusteet, rakenteet yms.

Tunnelmataulu

Tunnelmataulun tarkoitus on havainnollistaa haluttua tunnelmaa kuvien avulla esimerkiksi tilasta.

Toimintakaava

Toimintakaavalla tarkoitamme asiakasprojektin etenemisen kaavaa: miten, ja missä järjestyksessä työvaiheet tulisi suorittaa.

Visualisointi

Visualisoinnilla tarkoitetaan jonkin asian tekemistä havainnolliseksi näköaistille, tukemaan tiedon esittämistä. Visualisoinnin keinoja ovat meille suunnittelijoille esimerkiksi 3D-kuvat.

2. TOIMEKSIANTANTO

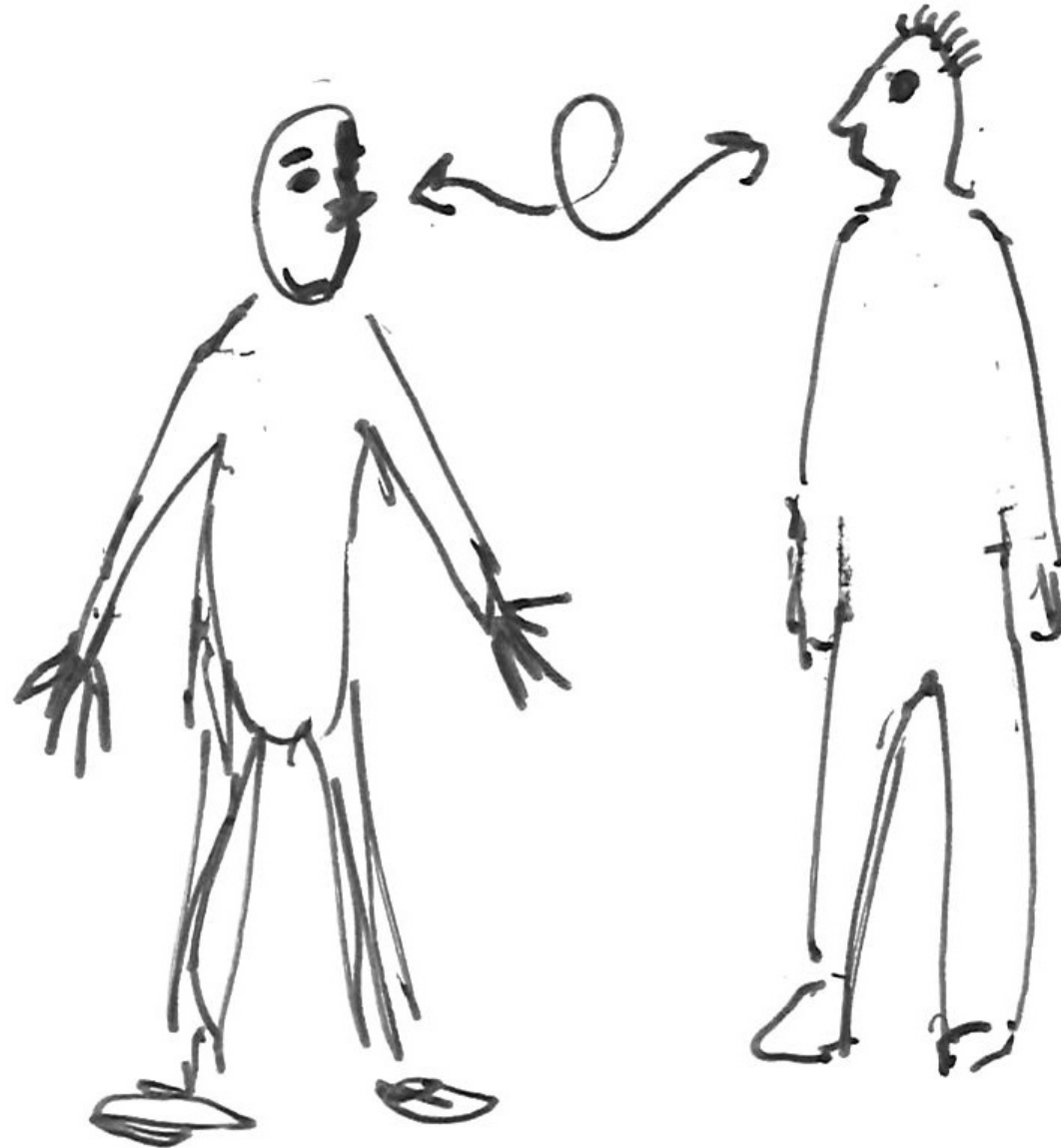
2.1 TOIMEKSIANTAJA

Työn toimeksiantaja on lehtori Heikki Nevalainen Savonialta, joka on saanut projekteja eri tahoilta.

Ensimmäinen yhteistyökumppani on Konjunkturi oy Varkaudessa. Heillä oli tarve uusille toimistotiloille.

Toinen yritys on Data-Enter, jolle suunnitelimme myös uuden sisustuksen vanhoihin toimitiloihin. Nykyinen myymälä jaettiin toimistoon ja myymälään asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Kolmas yhteistyökumppani on Itä-Suomen yliopisto, jonne on tilattu uusi ehompi luokkahuone. Se tulee olemaan "flipped classroom", muuntojoustavalla aatteella suunniteltu.



Kuva 2.

Toimeksianto

2.2 HANKKEET - JOMYY

JoMyy on Euroopan Unionin sosiaalirahaston myöntämä tuki Savonia-ammattikorkeakoululle edistämään kilpailukykyä globaaleilla markkinoilla. Tarkoitus on kehittää valmiutta ja kouluttaa henkilöstöä ja taata siten koulutuksen laadukkuus. Erityisesti painopiste on toimintamallien muokkaamisessa soveltuviksi muuntuviin käytänteisiin.

Hanke pitää sisällään erilaisia työpaketteja, joilla jokaisella on oma tarkoituksensa. Pyrkimys on kartoittaa tilanne myynninmallin analyysillä ja siten havaita viestintä- ja asiakkaiden hallintakanavat. Kun toimintamallit ja kohdemarkkinat on selvitetty, koulutetaan henkilöstö vaadittaviin tehtäviin uuden toimintamallin tavoitteiden saavuttamiseksi.

Prosessin tavoitteena on menestyminen uusilla markkinoilla ja kouluttaa hyödyntämään nykyaikaisia välineitä, kuten sosiaalista mediaa, myynnin tukena. Näin pyritään luomaan asiakaslähtöisiä toimintamalleja sekä kehittämään Savonialle myytäviä palvelutuotteita. (Hankesopimus 2014–2020 [2017].)

3. PROJEKTtien ESITTELYT



Kuva 4. Microtekniikan kampuksen tietojenkäsittelyluokka



Kuva 3. Data-Enterin tilat Varkaudessa



Kuva 5. Konjektuurin uudet tilat

KONJUNKTUURI

3.1 KONJUNKTUURI

Projekti 1.
Konjektuuri Oy, Varkaus

TAUSTATIETOA

Konjektuuri on varkautelainen yritys, joka on ollut toiminnassa vuodesta 1989. Sen toimialaan kuuluvat rekrytointi, toimistotyö-, tulkkauksen- ja käännöspalvelut. Yritys on muuttamassa kevään 2018 aikana uusiin toimitiloihin Varkauden keskustaan.

LÄHTÖKOHTA

Konjektuurin entiset tilat sijaitsivat Navitaksen toimitiloissa Varkaudessa, jossa työntekijät hoitavat tehtäviään hyvin ahtaasti, massiivipuisten toimistokalusteiden vallatessa tilaa. Tilat eivät sisustajan silmiin vaikuttaneet lainkaan toimivilta, eivätkä kalusteet asianmukaisilta. Vanhoissa tiloissa henkilökunta oli jakautunut kahteen eri huoneeseen, toisessa tilassa työskenteli 4-7 henkilöä ja toisessa kaksi. Taloushallinnon puoli oli

erikseen. Uusi toimisto on kooltaan moninkertainen.

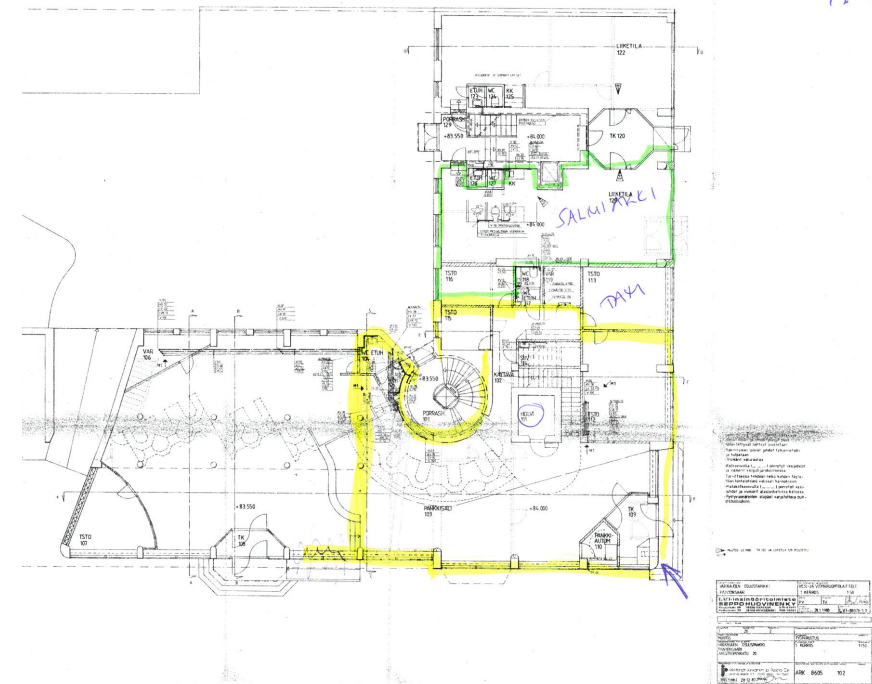
Yrityksen tarpeet olivat monimuotoiset: asiakkaita toimistolla käy päivittäin, ja heidän kannaltaan tilan avoimuus helpottaisi oikean asiakaspalvelijan löytämistä. Ilmeisesti kyse on vakiasiakkaista, jotka hoitavat asiansa aina tietyn henkilön kanssa. Asiakastapaamisista aiheutuva melu saattaa häiritä viereisen työpisteen asiakaspalvelijaa, joten sermejäkin kaivataan.

TAVOITTEET

Tavoitteena on nykyaikainen, uskottava ja monipuolinen toimistotila, jossa jokaisen työntekijän tarpeet on huomioitu. Sekä yksityisyyden tarve, että mahdollisuudet asiakkaiden vastaanottamiseen on huomioitava. Yrityksellä on toive lisääntyvästä työvoimasta. Tilan on tulevaisuudessa mahdollistettava työpisteiden lisääminen.



Kuva 6. Navitaksen yrityskeskus Varkaudessa



Kuva 7. Entinen Pop-up-tori, tuleva toimistotila

3.1 KONJUNKTUURI

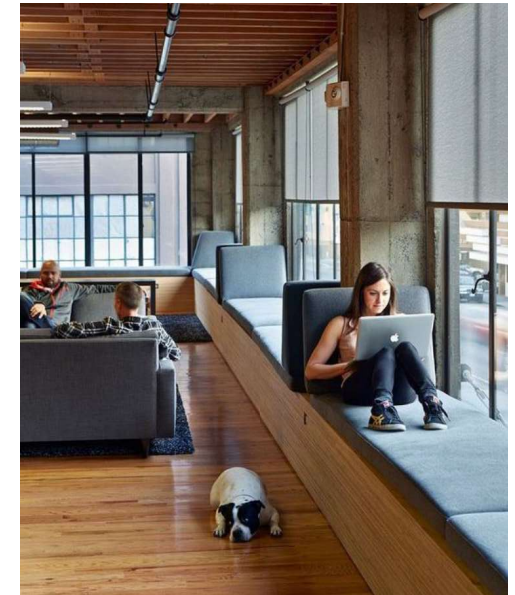
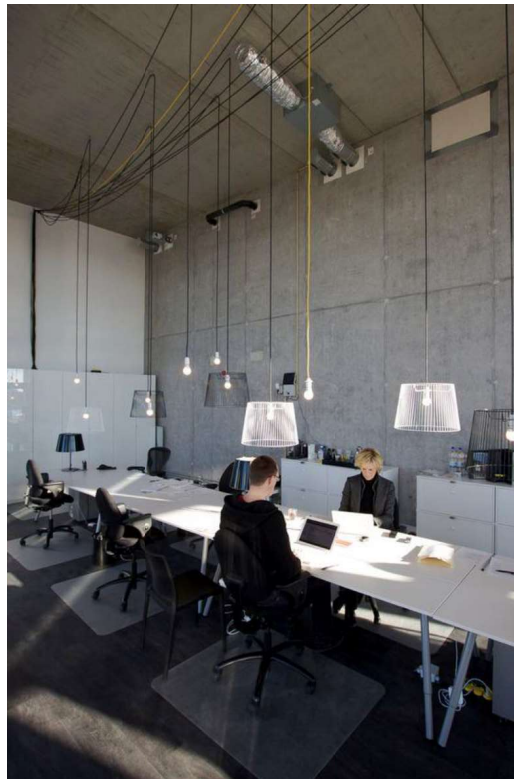
Teema
vaihtoehto 1.


”modern office”

- Harmoninen
- Asiallinen
- Pelkistetty
- Moderni



Kuva 8. Tunnelmataulu teemasta 1



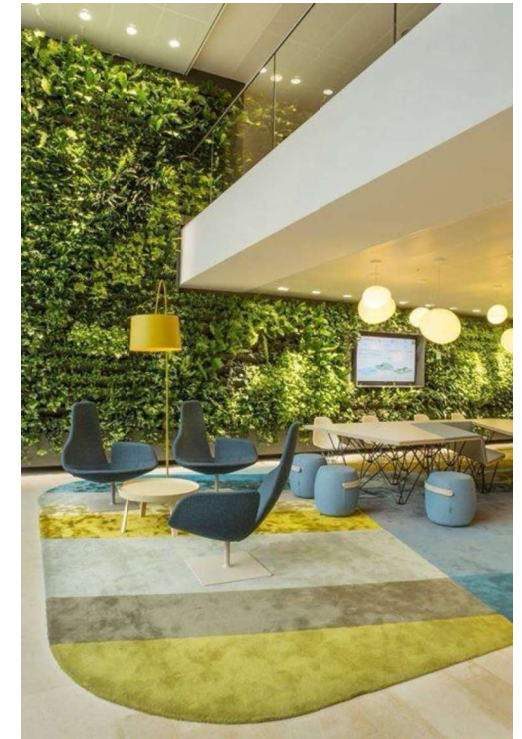
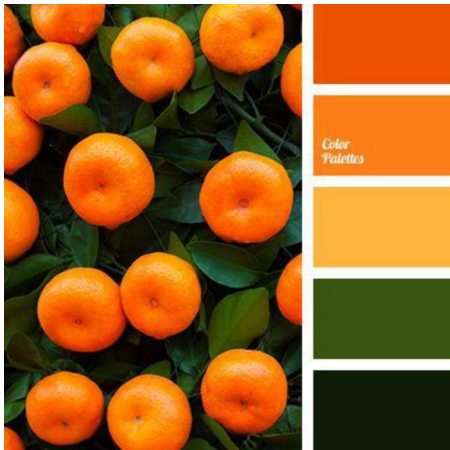
Sara Rasila, Saara Ritvanen  SAVONIA

3.1 KONJUNKTUURI


Teema
vaihtoehto 2.

”wilderness”

- Leikkimielinen
- Aktivoiva
- Ihmiseltä ihmiselle
- Värikäs
- Pirstävä



Kuva 9. Tunnelmataulu teemasta 2

Sara Rasila, Saara Ritvanen  SAVONIA

3.1 KONJUNKTUURI

Teema
vaihtoehto 3.

”hilipatihippan”

- Paljon värejä
- Hullunkurisuutta
- Rentoa meininkiä



Kuva 10. Tunnemataulu teemasta 3

3.1 KONJUNKTUURI

VUOROVAIKUTUS JA SUUNNITTELUTYÖ

Suunnittelu alkoi vierailulla uusissa toimitiloissa. Teimme tarveselvityksen ja kävimme katsomassa myös vanhat tilat. Puolistrukturoidussa haastattelussa yrittäjän kanssa selvitimme myös arvomaailmaa. Ensimmäisen käynnin jälkeen lähetimme yrittäjälle esityksen, joka sisälsi neljä erilaista pohjaratkaisua. Saimme niistä palautetta sähköpostitse, minkä pohjalta jatkoimme suunnittelua.

Seuraavat suunnitelmat kävimme esittämässä asiakkaalle paikan päällä. Tapasimme yrittäjän ja työntekijöitä, joilta saimme palautetta. Osa pohjaratkaisuista oli heidän mukaansa vaikuttanut liian luokkamaisilta ja mappikaappeja kaivattiin lisää. (Konjektuurin henkilökunta 2018.)

Palaverin jälkeen meillä oli selvillä teema ja pohjaratkaisu, joten kalusteiden etsiminen ja hinta-arvion tekeminen alkoi. Suunnittelimme vielä

neljä uutta pohjaratkaisua.

Viimeisimmän paketin lähetimme sähköpostitse. Toistaiseksi emme ole saaneet palautetta suoraan asiakkaalta. Ohjaajamme Nevalainen oli yhteydessä heihin, ja hänen sanomansa mukaan suunnitelmat olivat miellyttäneet, mutta päätöksiä ei vielä ollut ehditty tekemään.

HAASTEET

Yksi haasteista oli tarkan budjetin puuttuminen. Asiakkaan toiveena oli toteuttaa muutokset mahdollisimman pienellä rahalla, mutta tarkkoja summia emme saaneet. Näin ollen teimme erihintaisia ehdotuksia, joista asiakas saa itse valita sopivat vaihtoehdot.

Myös tarkat tarpeet uusille toimistotiloille vaativat aluksi melko paljon selvittelyä. Epäselvyys vallitsi myös projektin kulusta – teimme kiireellä hommia, minkä jälkeen asiakas vetäytyi useaksi kuukaudeksi ja projekti ikään kuin tyssäsi siihen.

LOPPUTULOS

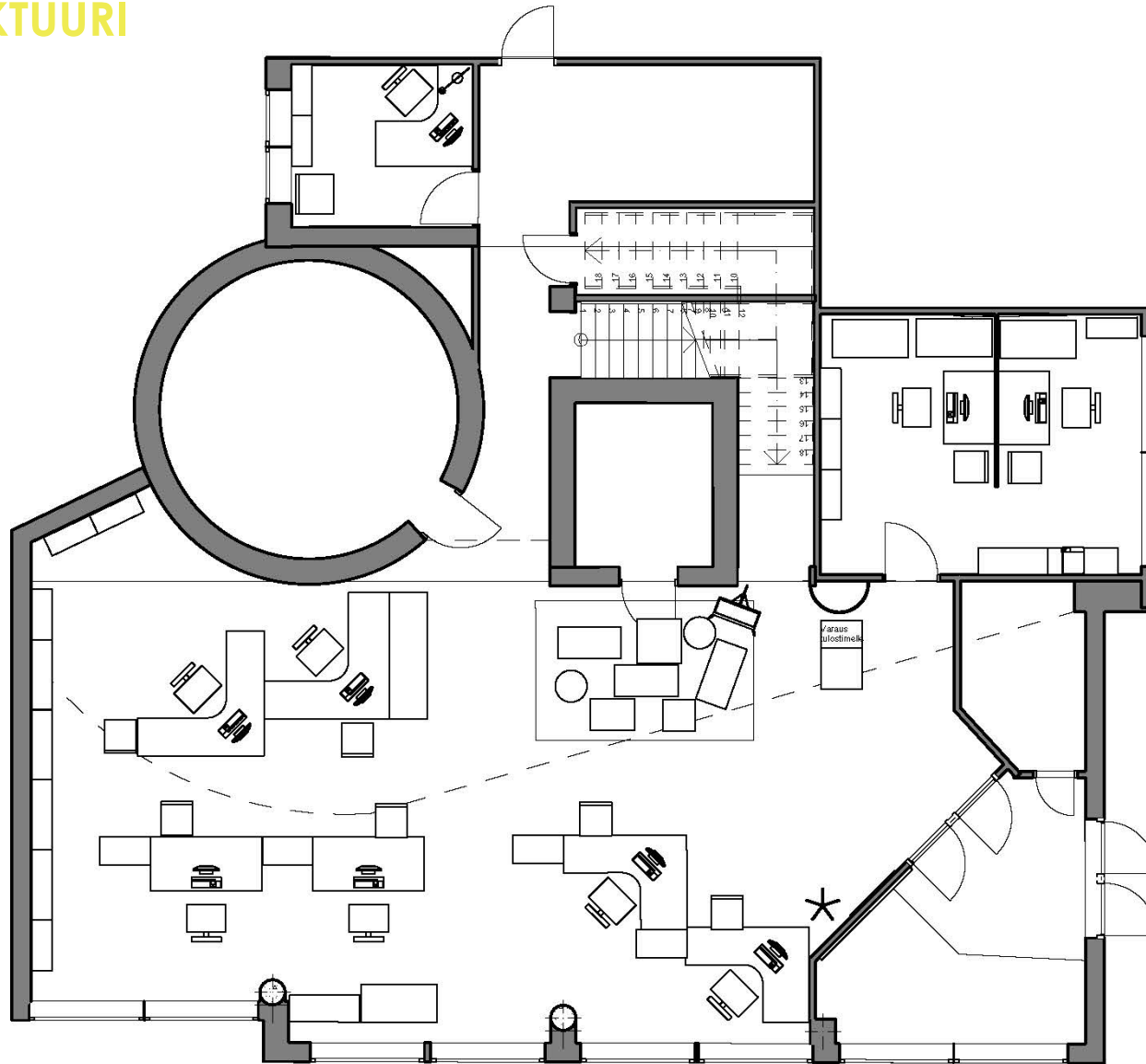
Emme ole saaneet vielä saaneet palautetta viimeisestä suunnitelmasta. Yritys on työkiireistä johtuen joutunut siirtämään muuttoa, joten aikataulua on muutettu. Lopullisia valintoja tai toteutusajankohtaa ei ole sovittu.



Kuva 11. Moodboard



3.1 KONJUNKTUURI



Kuva 12. Pohjaluonnos

3.1 KONJUNKTUURI



Kuva 13. Visualisointi toimistosta, vaihtoehto 1

3.1 KONJUNKTUURI



Kuva 15. Visualisointi toimistosta, vaihtoehto 2



Kuva 14. Visualisointi ylhäältä päin, vaihtoehto 2

3.1 KONJUNKTUURI



Kuva 16. Erillisen toimistuhuoneen seinämaalaus ehdotus



Kuva 17. Erillisen toimistuhuoneen jako sermillä asiakkaan toiveen mukaisesti

3.1 KONJUNKTUURI



Kuva 18. Visualisointi yrittäjän toimistohuoneesta

**DATA-ENTER
OY**

3.2 DATA-ENTER

PROJEKTI 2.

Data-Enter Oy, Varkaus

Myymäälä/toimistotila

TAUSTATIETOA

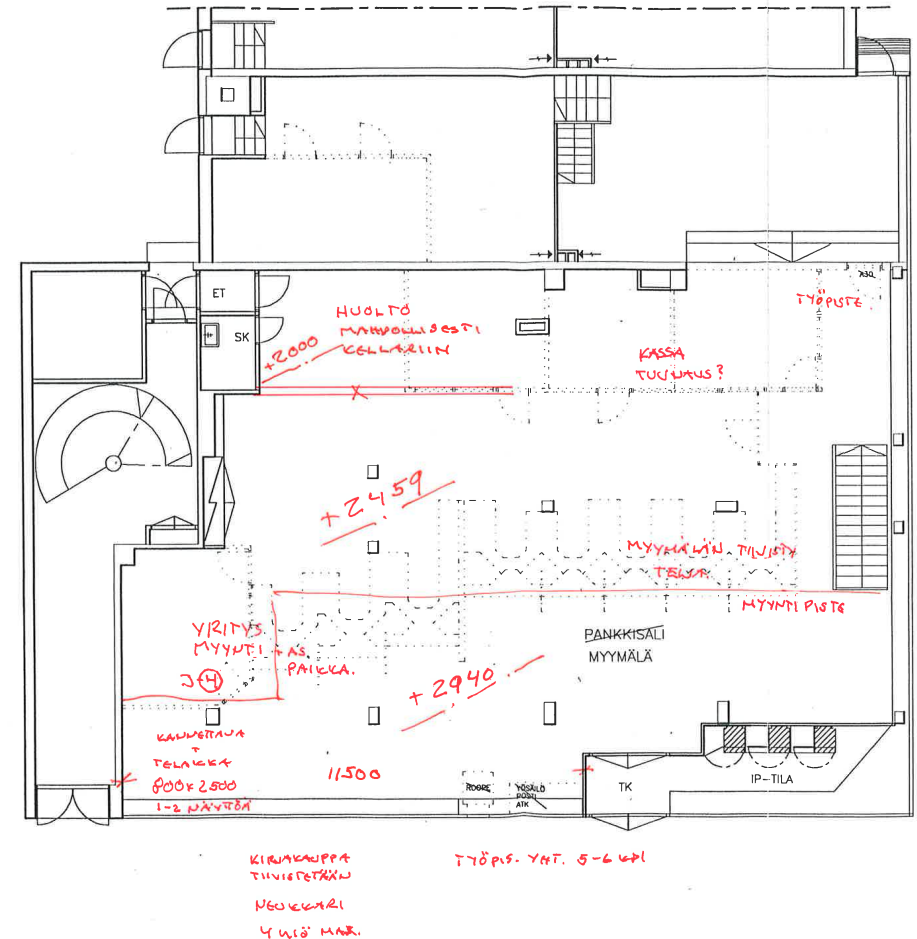
Data-Enter Oy on 1989 perustettu tieto-, viestintä- ja toimistoratkaisujen toteuttamiseen erikoistunut palvelu- ja laitetuottaja. Toimipaikat sijaitsevat Varkaudessa ja Kuopiossa.

LÄHTÖKOHTA

Varkaudessa sijaitsevan liikkeen tilat ovat kahdessa kerroksessa. Katutasossa on myymälätila ja kellarikerroksessa toimistotilat. Meidän tehtävänä on suunnitella katutason tila. Tila on nykyisin hyvin sekava ja täynnä myyntivaraa.

TAVOITTEET

Tavoitteenamme on siis suunnitella katutason tila jakaen se kahteen osaan: toimistopuoleen sekä myymäläpuoleen. Tilan selkeällä jakamisella mahdollistetaan työntekijöiden rauha henkilökohtaisia yritysasiakastapaamisia varten. Tarkoituksemme on myös karsia myymälän tarjontaa olennaisiin, jotta siitä tulisi mahdollisimman selkeä, viihtyisä ja uskottava. (Data-Enterin henkilökunta 2018)



Kuva 19. Tilan pohjapiirros

3.2 DATA-ENTER

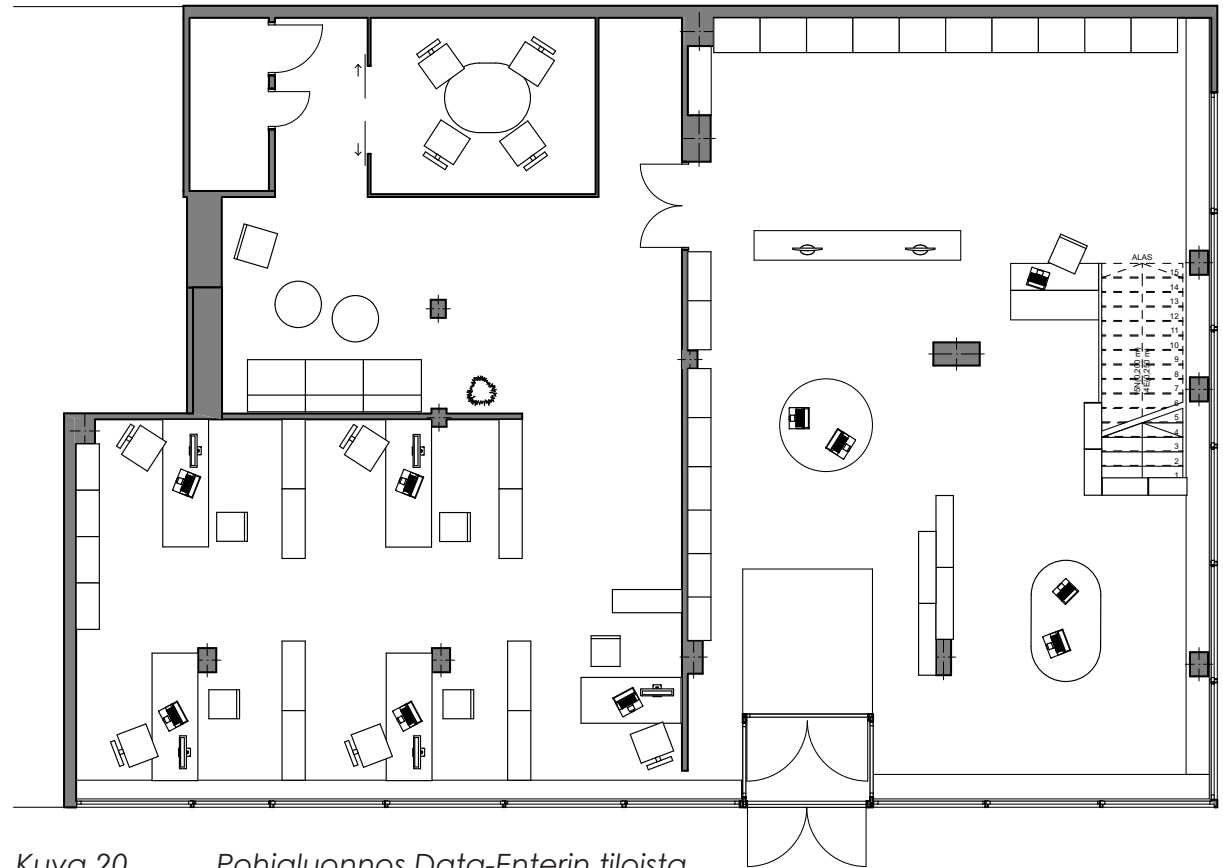
VUOROVAIKUTUS ASIAKKAAN KANSSA JA SUUNNITTELUTYÖ

Vierailimme Data-Enterillä ensimmäistä kertaa 9.2., jolloin jututimme pikaisesti paikalla ollutta työntekijää sekä kuvasimme liiketilaa.

Ensimmäisen käynnin jälkeen saimme käsiimme pohjapiirroksen tilasta sekä lisäinformaatiota asiakkaan toiveista, miten tilaa haluttaisiin jakaa, sekä montako työpistettä täytyisi olla. Mallinsimme tilan ja teimme ensimmäiset kolme pohjaluonnosta sekä muutamat visualisoinnit.

Seuraava tapaaminen oli 23.3., jossa kävimme pohjaluonnokset läpi kahden työntekijän kanssa. Kaikki kommentit, ideat ja ajatukset, mitä palaverin aikana tuli kirjassimme ylös. Palaveria jatkettiin siihen asti, kunnes meillä suunnittelijoilla ei herännyt enempää kysyttävää ja tiesimme mitä korjauksia ja muutoksia tulee tehdä seuraaviin suunnitelmiin.

Tärkeimpinä asioina palaverissa henkilökunnan puolesta heräsi toimistopuolen ja myymäläpuolen, sekä työpisteiden selkeä jakaminen, edistään työntekijöiden työrauhaa. (Data-Enterin henkilökunta 2018.)



Kuva 20. Pohjaluonnos Data-Enterin tiloista

3.2 DATA-ENTER

Jatkoimme seuraavien suunnitelmien tekoa muistiinpanojen sekä asiakkaalta tulleen sähköpostin avulla. Kokosimme neljä uutta kalustettua pohjaluonnosta, sekä hinta-arvioiteja rakennuskustannuksista yms. Lisäsimme esitykseen myös kysymyksiä, mitä meillä oli herännyt suunnitelmien tekemisen aikana.

Tarkoituksena oli saada päätettyä ensin, millä tavalla tila jaetaan, jonka jälkeen vasta lähdemme miettimään tarkemmin kalusteet. Suunnittelimme itse siinä sivussa heille uuden myyntiskin ja työpistekoppeja. Lähetimme tuotokset Data-Enterille valmiiksi seuraavaa tapaamista varten, jotta he voivat tutustua niihin ennakkoon.



Kuva 21. Yksi Data-Enterin pohjaratkaisuista

3.2 DATA-ENTER

HAASTEET

Haasteita on tuonut projektin pitkittyminen, sekä epäselvyys ideaalisesta järjestelystä. Tarkkaa budjettia ei vieläkään tiedetä.

LOPPUTULOS

Seuraavaa tapaamista Data-Enterin kanssa on jouduttu moneen kertaan siirtämään molemmin puoleisten kii-reiden ja tapahtumien takia, joten olemme jatkaneet suunnittelua tarkempien hinta-arvioiden tekemisellä.



Kuva 22. Yksi viimeisimmistä visualisoineista

3.2 DATA-ENTER



Kuva 23. Data-Enterin nykyinen kassatiski



Kuva 24. Suunnitelma uusista tiskeistä

3.2 DATA-ENTER



Kuva 26. Data-Enter nykyisin



Kuva 25. Suunnitelma yksilöllisistä, lasiseinäisistä toimistohuoneista

3.2 DATA-ENTER



Kuva 28. Data-Enter nykyisin 2



Kuva 27. Suunnitelma lasisesta neuvottelutilasta ja odotusaulasta

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

3.3 ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

PROJEKTI 3.

Microkadun kampus, Kuopio

Tietojenkäsittelytekniikan luokkatila

TAUSTATIETOA

Osa Microkadun kampuksen tiloista on yliopiston vuokratiloja. Niihin kuuluu muun muassa tietojenkäsittelytekniikan puoli.

LÄHTÖKOHTA

Meidän kohteemme on yksi tietojenkäsittelytekniikan luokkatila, joka nykyisin on jaettu siirrettävällä väliseinällä kahteen tietokoneiluokkaan. Tila on nykyisin perinteinen, tylsä ja väritön tietokoneiluokka.

TAVOITTEET

Tilasta on tarkoitus tehdä yksi iso monitoimiluokka, jossa pystytään järjestämään lähi- ja kontaktiope-
tusta, sekä ryhmä- ja yksilötyöskentelyä. Tilaan tulisi mahtua 25 tietokonepaikkaa kahdella näytöllä, pöytäryhmille isot yhteiset näytöt, yksi opettajan pöytäpaikka kahdella näytöllä, 2 valkotaulua, opettajan taulu, sekä kannettaville tietokoneille pöytäpaikkoja. Tilaan tulisi saada myös väriä, mielenkiintoa, viihtyisyyttä, sekä hyvinvointia edistäviä tekijöitä. (Yliopiston henkilökunta ja opiskelijat 2018.)



Kuva 29.

3.3 ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

VUOROVAIKUTUS ASIAKKAAN KANSSA JA SUUNNITTELUTYÖ

Ensimmäinen tapaaminen kohteessa oli 28.3. Paikalla olivat me kaksi suunnittelijaa, meidän opettaja, tietojenkäsittelytekniikan opiskelijoita, sekä heidän opettajia. Otimme kuvat luokasta ja kävimme hieman läpi toiveita tilan käytöstä, toimivuudesta, mahdollisista kalusteista, värimaailmasta ja projektin aikataulusta.

Tapaamisen jälkeen saimme asiakkaalta sähköpostitse esimerkipohjan kalusteiden sommittelemisesta, jota hyödyntäen lähdimme ideoimaan kalusteiden sijoittelua. Pehdyimme samalla hieman kohderyhmäämme, josta emme hirveästi tienneet mitään. Tutkimme, mitä tietojenkäsittelytekniikka tarkoittaa ja mitä se sisältää, jonka seurauksena inspiroiduimme piirilevyjen väreistä ja muodoista. (Pesonen 2018)

Teimme kuusi kalustettua pohjaluonnosta visualisointineen, sekä muuta-

mia värikarttoja. Esittelimme tuotokset seuraavalla tapaamiskerralla 19.4. ja kirjasimme paikalla olleiden palautteet ja parannusehdotukset ylös, sekä tapaamisen aikana tulleet uudet ideat ja ajatukset. Jätimme pohjaluonnokset ja visualisoinnit koulun seinälle opiskelijoiden kommentoitaviksi. Palautteita hyödyntäen teimme jälleen viisi uutta pohjaluonnosta, sekä kaluste-, akustiikka-, rakennus- ja valaistusehdotuksia.

Kolmannella tapaamisella 3.5. esittelimme aikaansaannoksemme, ja kirjasimme paikalla olleiden mielipiteet. Valitsimme yhden pohjan, josta hieman varioiden teimme kolme uutta suunnitelmaa. Saimme kuulla vasta tässä vaiheessa tarkan budjetin, joka pakotti meitä karsimaan suunnittelemiämme ideoita ja kalusteita.

HAASTEET

Haasteita projektiin on tuonut sen ripeä eteneminen, koska tarkoituksena olisi saada tilaukset tehtyä ennen kesää. Tuntui myös, että kaikilla oli omat toiveensa ja näkemyksensä tilan käytön kannalta, joten oli mahdotonta saada yhtenäistä linjaa. Työskentely käynnistyi esittämällä paljon eri vaihtoehtoja, joiden avulla asiakkaillekin alkoi selkeytyä paras mahdollinen lopputulos, mutta silti oli mahdotonta miellyttää kaikkia. Haastetta toi myös budjetin ilmi tuleminen vasta loppuvaiheessa, josta meidän olisi pitänyt tiedustella aikaisemmassa vaiheessa.

LOPPUTULOS

Projekti alkaa olla jo loppuvaiheessa. Tekniikka on pistetty tilaukseen ja viimeiset pohjavaihtoehdot, visualisoinnit, sekä hinta-arvioinnit on lähetetty asiakkaalle. He kokoavat ehdotuksista mieluisensa paketin budjetin määrittelemissä rajoissa.

3.3 ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO



Kuva 30. Itä-Suomen yliopiston mahdollinen lopputulos

3.3 ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO



Kuva 31. Itä-Suomen yliopiston mahdollinen lopputulos

4. TUTKIMUSKYSYMYKSET

4.1 Millainen on tehokas toimintakaava suunnitteluprosessissa?

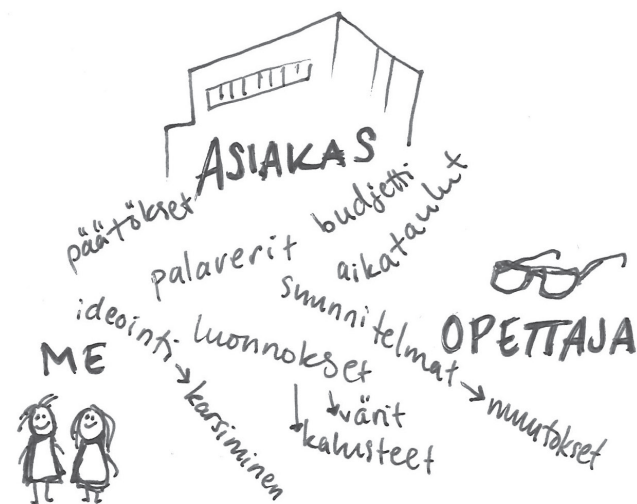
Projektien aikana keskityimme havainnoimaan suunnitteluprosessia kokonaisuudessaan niin vuorovaikutuksen kuin prosessin etenemisen näkökulmasta. Kaikki kolme asiakaslähtöistä suunnitteluprosessia olivat keskenään erilaisia, joten suunnittelijana oli tärkeää sopeutua kulloiseenkin tilanteeseen.

Tässä opinnäytetyön osiossa syvennymme toimintakaavojen vertailuun ja pyrimme selvittämään tehokkaimman mallin, jota voimme hyödyntää tulevaisuuden projekteissa. Tätä osiota varten tutustuimme erilaisiin myyjille suunnattuihin opas-kirjoihin, joiden avulla opimme, kuinka asiakastilanteita ohjataan eteenpäin.

4.2 Kuinka helpottaa asiakkaan päätöksentekoa suunnitteluprosessin aikana?

Tässä tutkimuskysymyksessä pohdimme, kuinka voimme helpottaa asiakkaan päätöksentekoa suunnitteluprosessin aikana. Millaiset asiat vaikuttavat asiakkaan valintaprosessiin, sekä millä keinoilla ja missä määrin voimme itse suunnittelijoina vaikuttaa ja tehdä koko prosessin kulusta sujuvaa ja tehokasta. Perehdymme myös mielen toimintaan, kun yritämme ymmärtää ihmisten valintamotiiveja.

Puhumme täysin omien asiakasprojektien kokemusten pohjalta, sekä hyödynnämme hieman kirjallisuutta pointtien tekemiseen ja asioiden pohtimiseen syvällisemmin.



Kuva 32. Projektin vaikuttavat tekijät

4.1 Millainen on tehokas toimintakaava suunnitteluprosessissa?

TAUSTATUTKIMUS

Aivan ensimmäisenä on hyvä selvittää taustatietoja yrityksestä tai asiakkaasta, jonka kanssa aloittaa yhteistyön. Tämä onnistuu helpoiten vierailemalla esimerkiksi yrityksen nettisivuilla tai perehtymällä käyttäjäkuntaan tai tilan käyttäjiin. Esimerkiksi Itä-Suomen yliopiston kanssa aloitimme projektin perehtymällä tietojenkäsittelytieteeseen. Lisäksi saimme havaintoja ohjaajaltamme Heikki Nevalaiselta.

Toisenlaista taustatiedon keräämistä kokeilimme Data-Enterin kanssa. Vierailimme myymälässä spontaanisti paluumatkalla toisen asiakkaamme tapaamisesta.

Kyseessä oli avoin suora havainnointi suoritettuna paikan päällä (Anttila 1996). Observoitava asia oli ensisijaisesti tila sekä sillä hetkellä työvuorossa olevat asiakaspalvelijat ja myymälässä vierailevat asiakkaat. Tämä vapaa-muotoinen tutkiminen toimi varsin hyvin tässä tilanteessa, sillä näin saimme realistisen kuvan yrityksen toiminnasta.

Myös erilaisiin tutkimuksiin perehtymisestä on apua. Esimerkiksi vuonna 2012 toteutettu Toti-hanke listaa toimisto- ja työtilojen optimaalisia olosuhteita.



Kuvio 2. Suunnitteluprosessin kulku

4.1 Millainen on tehokas toimintakaava suunnitteluprosessissa?

”Ensin kuunnellaan, mitä asiakas himoitsee ja haluaa, sen jälkeen esitellään ratkaisu, joka tyydyttää nuo halut.” (Ojanen 2013, 44)

ENSIMMÄINEN TAPAAMINEN - TIEDONKERUUVAIHE

Kun karkea käsitys käsiteltävästä aiheesta on saatu, on helpompi ensimmäisellä tapaamisella aloittaa alustavat suunnitelmat. Ensimmäisen tapaamisen aikana tehdään tarveselvitys haastatteleamalla asiakasta ja mahdollisesti myös vieraillemalla suunniteltavassa tilassa.

Tarpeen lisäksi myös tehdään halukartoitus. On tärkeää saada projektiin myös tunnepuolen lataus, jotta mieleinen lopputulos saavutetaan. Halut kuitenkin ohjaavat päätöksentekoa merkittävästi. (Ojanen 2013, 44.)

Olennaista suunnittelijana on olla korvat höröllä ja kirjata ylös lähes kaikki, mitä asiakkaalta ja mahdollisesti myös työyhteisöltä kuulee. Esimerkiksi Konjunktuurilla vieraillessa saimme tavata työntekijöitä, joilta saimme ajatuksia työpisteiden suunnitteluun: erityisesti pöytäpinta-alaan ja mappikaappien määrään tulisi kiinnittää huomiota (Pääkkonen 14.12.2017).

ENSIMMÄISET LUONNOKSET

Halujen selvittämisen keinona käytimme esimerkiksi Konjunktuurin kanssa erilaisten teemojen kehittelyä ja tunnelmataulujen luomista niiden pohjalta. Lisäksi nimesimme jokaisen teeman mahdollisimman kuvaavasti ja tunteita herättävästi.

Suunnittelijan rooli lähentelee tässä vaiheessa myyjän asemaa. Vaikka kyse on asiakaslähtöisistä projekteista, voi omiakin ideoita ja ajatuksia tässä vaiheessa tuoda esiin, etenkin jos ne rajaavat projektin sisältöä merkittävästi. Kirjassa Kaikki on kiinni asiakkaasta – avaimia asiakaspintojen hallintaan (Selin & Selin 2005) suositellaan vaalimaan omaakin näkökulmaa – kaiken ei aina tarvitse mennä asiakkaan ehdoilla. Asiantuntijoina meillä on kuitenkin näkemystä sisustuksen toimivuudesta tai toimimattomuudesta.

Usein tässä vaiheessa tehdyt suunnitelmat tosin muuttuvat matkan varrella hyvinkin radikaalisti. Esimerkiksi Konjunktuurin kanssa ensimmäisellä vierailulla tilan käyttäjien ajatukset tuntuivat epämääräisiltä ja irrallisilta. Suunnitteluprosessin aikana ideat hioutuivat aivan eri muotoon ja asiakkaalle itselleenkin hahmottui tilan todellinen potentiaali.

4.1 Millainen on tehokas toimintakaava suunnitteluprosessissa?

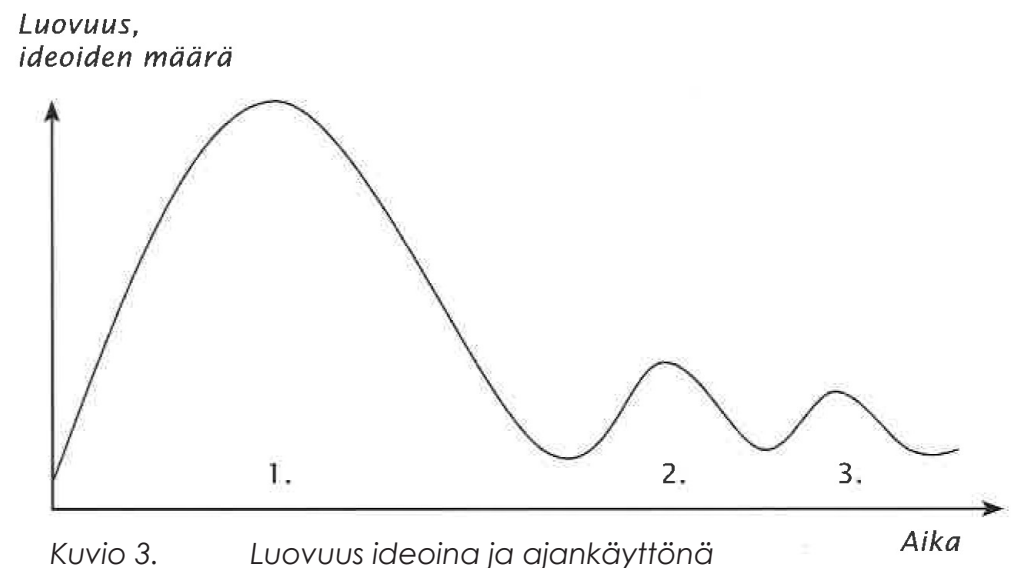
LUOVUUDEN VOIMA

Ensimmäisissä luonnoksissa on hyvä saada asiakas innostumaan projektista ja ikään kuin myydä ideoitaan. Asiakkaan ihastuessa suunnitelmiin alkaa yhteistyö muuttua kannattavammaksi molemminpuolisesti. (Ojanen 2013, 40.)

Innostumisen myötä myös ideointi asiakkaan kanssa puhkeaa uuteen kukkaan. Luovuus pääsee valloilleen tällaisessa ympäristössä. Kun ensimmäiset luonnokset esitellään, ei olisi hyväksi liian pian mennä konkreettisiin valintoihin tai keskusteluun rahasta. ”Luovuus ja ideoiden tuottaminen on prosessi, jossa pitäisi olla avoin, innostunut ilmapiiri. Luovuus on helppo myös tukahduttaa jo ideointivaiheessa. Kaksi sanaa, ”ole realistinen”, tappaa luovuuden nopeasti.” (Selin & Selin 2005, 44.)

Itä-Suomen yliopiston kanssa projekti sujui hyvin luovissa merkeissä. Ajatuksia syntyi sekä asiakkaiden että meidän suunnittelijoiden puolelta. Innostus projektista oli jaettu ja siten tuntui mielekkäältä molemminpuolisesti. Tästä saimme positiivista palautetta yhteyshenkilöltämme Erkki Pesoselta (2018).

Luovuuden määrä projektin edetessä vaihtelee. (Ks. kuvio 4.) Suurimmillaan se on aivan alussa, minkä jälkeen seuraa pieni notkahdus. Toisessa ja kolmannessa vaiheessa ideat jalostuvat. Tällöin syntyvät useimmiten kaikkein parhaat ideat. Kaaviossa näkyvät notkahdukset ovat projektin taantumia. Silloin ideat tuntuvat ehtyneen ja päällimmäinen tunne on turhautuminen. (Selin & Selin 2005, 44.)



4.1 Millainen on tehokas toimintakaava suunnitteluprosessissa?

TOINEN TAPAAMINEN

Uusien ideoiden myötä korjausehdotuksia tapaamisen aikana pitäisi löytyä kattavasti, jotta projekti jatkuu jouhevasti. Kenties asiakas huomasi tarvitsevansa jotain aivan muuta, kuin aluksi oli luullut. Esimerkiksi tietojenkäsittelytieteen luokan suunnittelupalaverissa 19.04. opettajien ja opiskelijoiden kesken päädyttiin muuttamaan alkuperäiset suunnitelmat esimerkiksi ryhmätyöpisteen osalta. Aiemman suunnitelman mukaan luokassa olisi ollut yksi erityisesti ryhmätyöskentelyyn tarkoitettu piste, jossa on yhteinen näyttö, mihin opiskelijat voisivat omat koneensa liittää. Myöhemmin idea jalostui siten, että jokaisen pöytäryhmän yhteyteen lisätään yhteiset näytöt ryhmätyön helpottamiseksi.

Luonnokset joko lähetetään asiakkaalle ihmeteltäviksi, tai mennään itse paikan päälle selittämään ideat auki. Kummin vain tekeekin, on tärkeää koettaa selittää valintansa selkeästi. Etenkin tämänkaltaisissa asiantuntijuusratkaisuissa on olennaista oivaltaa vastapuolen lähtökohdat ja kyetä toimimaan tilanteen mukaan. Kuuntelu on ensiarvoisen tärkeää. (Ojanen 2013, 46.)

Käytännössä huomasimme tämän Konjektuurin kanssa ensimmäisten luonnosten lähettämisen jälkeen. Emme päässeet paikan päälle esittelemään niitä, joten väärinymmärryksiä oli päässyt syntymään. Pääkkönen mainitsi sähköpostiviestissään, ettei ollut osannut tulkita lähettämiämme pohjapiirroksia.

Totesimme siis paikan päälle menemisen ehdottomasti paremmaksi tavaksi. Silloin väärinymmärrysten määrä on selkeästi pienempi, ja saa paremman tuntuman asiakkaan suhtautumiseen. Myös palautteen antaminen helpottuu.

4.1 Millainen on tehokas toimintakaava suunnitteluprosessissa?

KOHTI KONKRETIAA

Yleensä tässä vaiheessa projektia on jo tehty konkreettisia suunnitelmia, on joko päädytty tietynlaiseen pohjaratkaisuun tai jokin kaluste erityisesti miellyttää. Alkuhuan jälkeen projekti on arkipäiväistynyt perusteelliseen kalusteiden etsintään ja vaihtoehtojen punnitsemiseen. Uusille ideoille ei juurikaan ole tilaa, vaan on päätösten ja laskelmien aika. Onko vaihtoehtona leasing-sopimuksen tekeminen, vai etsitäänkö kalusteet kenties käytettyinä?

Mahdollista on myös niin sanotun ylivoimatekijän kehittäminen – ekstra tai kaupanpäällinen. Ojanen kuvailee tätä asiakkaalle suunnattua lahjaa lisäarvoksi, joka takaa asiakkaan tyytyväisyyden. (Ojanen 2013, 17-19.)

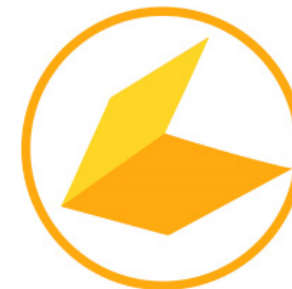
Pienenä ekstrana voidaan meidän tapauksessamme pitää esimerkiksi Konjektuurille suunniteltuja akustiikkapaneeleja takaseinälle sekä eteisaulan installaatiota. Itä-Suomen yliopistolle puolestaan suunnittelimme seinäteippaukset.

Hieman suurempana ekstrana suunnittelimme Data-Enterille toimistotyöpisteitä, joista ollaan aikeissa valmistaa myös prototyypit koulullemme JoMyy-hankkeen valossa (Nevalainen 2018). Data-Enterille piirsimme myös uuden kassatiskin, tosin siitä olimme asiakkaan kanssa puhuneet jo etukäteen. Itä-Suomen yliopistolle piirsimme uuden työpöydän, joka oli tarkoitus toteuttaa yhdessä Modeon kanssa. Pöydän tuotantoon vieminen on tosin vielä epävarmaa.

Kun visualisoinnit oikeine kalusteineen ja ekstroineen ovat valmiita, voi suunnitelmat antaa asiakkaalle. Tämän ns. loppupaketin lähettämisen jälkeen työmme on tehty ja jätämme asiakkaan tekemään mieleiset valinnat ehdotuksiemme pohjalta. Konjektuurin kanssa olemme myös puhuneet alustavasti toteutuksesta, jossa olisimme mukana varmistamassa lopputuloksen laadukkuuden. Data-Enterin kanssa viimeinen palaveri on vielä käymättä ja Itä-Suomen yliopisto hoitaa tilaukset viimeistenkin tarjouksien tultua.



Kuva 33. Seinäpaneelit on suunniteltu Konjektuurin logon pohjalta



Kuva 34. Konjektuurin logo

4.1 Millainen on tehokas toimintakaava suunnitteluprosessissa?

"Every sale has five basic obstacles: no need, no money, no hurry, no desire, no trust." (Zig Ziglar)

ENTÄ JOS EI?

Jokaisessa projektissa tuli vastoinkäymisiä, usein rahaan liittyviä. Ojanen summaa kirjassaan kyseisen ongelmanratkaisun asiakaspalvelijan reagoinnin tärkeyteen: "Kun perustelemme asiakkaalle esimerkiksi tuotteemme hintaa, puhumme ehdottomasti siitä, mitä asiakas saa, ei sitä, mitä se maksaa." Tällaisissa vastaväittelytilanteissa on tärkeää erottaa aidot syyt tekosyistä. Se onnistuu esimerkiksi esittämällä rakentavia kysymyksiä, kuten "Mikä tässä on mielestäsi kallista? Minkälainen tämän pitäisi olla?" " (Ojanen 2013, 105.) Rauhallisuus ja positiivisuus ovat valttia tässäkin tilanteessa.

Aloittelevana suunnittelijana saattaa olla haastavaa ottaa vastaan tällaisia vastaväitteitä. Vaatii itseluottamusta ja itsetuntemusta sietää arvostelua. Niin kuin moneen muuhunkin asiakastilanteeseen, myös tähän voi totutella. "Itseluottamus tulee joukkuetoverin tuesta ja palautteesta sekä tuotetietämyksestä. Arvostelunsietokyky kasvaa automaattisesti kohtaamisten myötä." (Ojanen 2013, 107.)

VIIMEINEN SILAUS

Aikataulujen yhteensovittamisen vuoksi viimeiset palaverit on jokaisen projektin kohdalla jouduttu jättämään. Sen sijaan olemme lähettäneet sähköpostilla mahdollisimman kattavat esitykset jokaiselle asiakkaalle pohjapiirroksineen, kalustesuunnitelmineen ja kustannuslaskelmineen. Tämä on siinä mielessä hyvä tapa, että se on nopea, ja asiakas saa itse valita mieluisat vaihtoehdot. Toisaalta suunnittelijan näkökulmasta siinä luovuttaa päätösvallan asiakkaalle, eikä voi olla täysin varma lopputuloksesta. Kuitenkin olemme vielä valmiita vielä antamaan neuvoja, mikäli päätöksenteko osoittautuu liian haastavaksi asiakkaalle.

4.2 Kuinka helpottaa asiakkaan päätöksentekoa suunnitteluprosessin aikana?

"Kohderyhmänäkemys muodostuu ihmisten tunteiden ymmärtämisen ja niihin samaistumisen kautta" (Tolvanen 2012, 30).

Suunnittelijoina meillä on vastuu tarjota ja tuottaa asiakkaalle sitä, mitä he haluavat ja tarvitsevat. Mutta miten me pääsemme lopputuloksiin? Entä kun suunnittelijoilta tulee valtava määrä ideoita, mutta asiakas kokee päätösten tekemisen hankalaksi? Millä keinoin ja missä määrin voimme ohjailla asiakasta? Tutustumalla asiakkaaseen ja kaivelemalla tietoa ja toiveita päästään hyvin alkuun ja siten pystymme kulkemaan käsikädessä asiakkaan ja kohderyhmän kanssa kohti hyviä valintoja. Tarkoituksena ei ole tehdä sitä minkä suunnittelija kokee miellyttäväksi, vaan mikä on paras asiakkaalle, sekä kohderyhmälle.

TUTUSTU, OLE OMA ITSESI JA TIEDÄ ROOLISI

Kohderyhmään tutustuminen projektin alussa on tärkeää. On hyvä tietää, millaisia ihmisiä he ovat, mitä he tekevät, millä tavalla ja millaisena he haluavat näkyä. Kun tuntee asiakkaan ja kohderyhmän, on helpompi suunnitella heille toimia asioita ja ohjailla heitä kohti heille "oikeita" päätöksiä. Siinä vaiheessa, kun asiakas sekä kohderyhmä tavaa- taan, on suunnittelijan oma persoona, sosiaaliset taidot, olemus, sekä tietenkin ammatillinen osaaminen tärkeässä

asemassa. Silloin on tarkoitus tehdä asiakkaaseen ja kohderyhmään hyvä ensivaikutelma ja luoda heille tunne, että he ovat osaavan suunnittelijan käsissä, ja heitä kuunnellaan.

Kun sosiaalinen yhteys ja ammatillinen luottamus on luotu, on siitä kaikkien osapuolien helpompi aloittaa yhteistyö. Mikko Ojanen korostaa kirjassaan Myyntitaidon käsikirja, että kun asiakastilanteita on erityyppisiä, pitää yksinkertaisesti vain oppia ymmärtämään erilaisia asiakkaita, tilanteita ja ihmisiä, ja pidettävä tavoite kirkkaana mielessä. Tästä voimme päätellä, että suunnittelijan täytyy olla asiakastilanteita varten sosiaalisesti lahjakas, ihmisläheinen ja mukautuvainen, sekä ajaa aina asiakkaan etua. (Ojanen 2010,12.)

HYVÄN KUUNTELIJAN OMINAISUUDET

- Hän keskittyy sanoman vastaanottamiseen
- Hän pystyy ymmärtämään asiakkaan erilaisen näkökulman
- Hän kykenee lukemaan "rivien välit"
- Hänellä on arvostelukykyä

(Vuorio 2013, 67.)

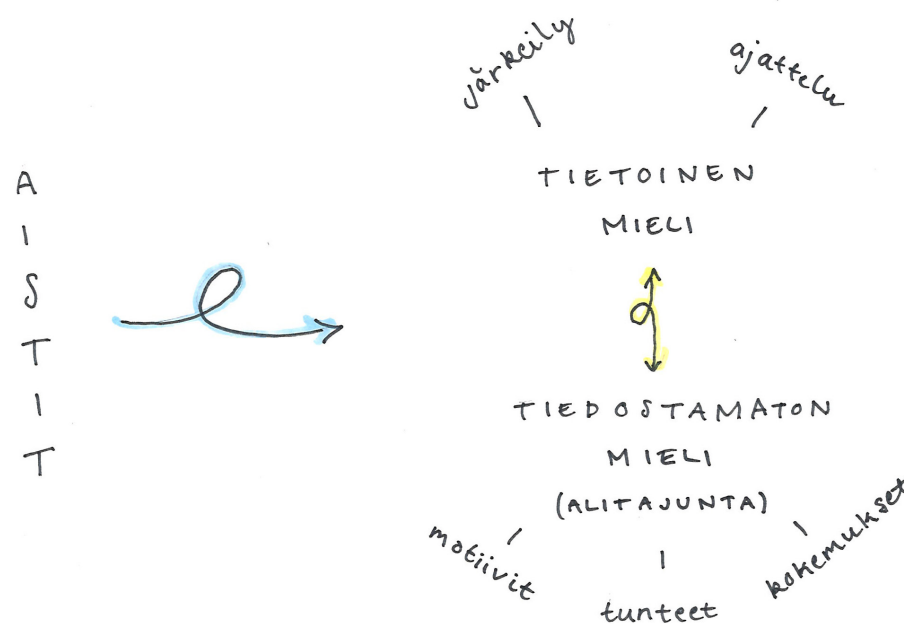
4.2 Kuinka helpottaa asiakkaan päätöksentekoa suunnitteluprosessin aikana?

YMMÄRRÄ MIELEN TOIMINTAA

Tolvanen kertoo kirjassaan Kohtaaminen muun muassa siitä, kuinka tärkeää on ymmärtää ihmisen mielen toimintaa, silloin kun olemme hankkimassa kohderyhmänäkemystä. Aivojen toiminnallisen rakenteen hahmottaminen on avuksi, silloin kun halutaan ymmärtää syvällisesti ihmisten valintamotiiveja.

Mieli on jaettu kahteen osaan: tietoiseen mieleen ja alitajuntaan, eli tiedostamattomaan mieleen. Tietoisella mielellä ajattelemme ja siihen mahtuu vain muutama asia kerrallaan, kun taas alitajunta toimii kokemusvarastona, joka vaikuttaa tekoihimme ja tunteisiimme. Molempiin osiin aistimme syöttävät jatkuvasti havaintoja ympäristöstä. Rekisteröimme alitajuntaan lukemattomia asioita, vaikka tietoiselta mieleltä ne jäisivät havaitsematta. Usein käykin niin, että suhtaudumme johonkin asiaan tietyllä tavalla osaamatta selittää miksi. (Tolvanen 2012, 37.)

Tällaisessa tilanteessa suunnittelijan täytyy ymmärtää, että asiakkaan mielipiteet eivät aina tule järjen kautta vaan alitajunnasta kumpuavan tuntemuksen tai kokemuksen. Suunnittelija on erityisen taitava, jos hän osaa purkaa asiakkaan huomaamatta tätä muuria tietoisesta ja alitajunnan välillä, siten että asiakkaan alitajunnallinen tunne muuttuu.



Kuvio 4. Aivojen toiminnallinen rakenne

"Valintojemme ja mieltymystemme motiivit piilevät suurimmaksi osaksi alitajunnassamme. Sen takia emme voi ymmärtää kohderyhmää syvällisesti, jos tyydymme pelkästään heidän tietoisesta mielen luotaukseensa."
(Tolvanen 2012, 38.)

4.2 Kuinka helpottaa asiakkaan päätöksentekoa suunnitteluprosessin aikana?

MILLÄ KEINOILLA VOIT VAIKUTTA JA MISSÄ MÄÄRIN?

Kun kohderyhmään on tutustuttu, on aika ryhtyä konkreettisiin töihin. Suunnittelijan paras työkalu omien ideoiden vakuuttamisessa asiakkaalle/kohderyhmälle on kuvien käyttö. Kuvilla pystymme paremmin havainnollistamaan ja ”myymään” ideoitamme sanojemme tukena, jotta asiakas näkee mitä suunnittelija on päässään visualisoinut. Yleisimmät havainnollistamiskuvat ovat 3D-visualisointikuvat, kuvakollaasit ja tunnelmataulut.

”Kuvat ovat ilmaisuvoimaisia sen takia, että ne ovat ajatuksissamme rakennuspalikoita. Sanat ovat kuvien johdonnaisia. Sanat eivät ikinä pääse samaan herkkyyteen ja voimaan kuin kuvat. Yleinen ja hyödyllinen tapa on kuvata tutkittavaa asiaa visuaalisen kollaasin kautta.”
(Tolvanen 2012, 45.)

Hyvällä ja luovalla suunnittelijalla on aina ehdotettavissa jotain uutta, erilaista ja jännittävää. Jossain tapauksissa näiden ”hullujen” ideoiden esittäminen on haastavaa, jos asiakas/kohderyhmä on juurtunut niin sanottuun vanhaan kaavaan siitä mitä jokin on, esimerkiksi miltä normaalisti toimistotila näyttää. Tämän selittää se, että ihmisen mieli pyrkii luontaisesti mukavuusalueelle aina kun on mahdollista, ei luovuuteen. (Tolvanen 2012, 49.) Ei pyritä ajatte-

lemaan asioita uudella tavalla vaan automaattisesti niin, miten ne on totuttu näkemään.

Täytyy kuitenkin muistaa, että näkemysten, ajatusten ja tuntemusten saamista ulos kohderyhmän alitajunnasta, tarkoituksena ei ole mielen manipulointi ja ihmisille ajatusten syöttämistä, vaan ymmärtää heitä heidän omalla suostumuksellaan (Tolvanen 2012, 39). Asiakkaalle ja kohderyhmälle me suunnittelemme, sekä heidän mieltymyksille ja tarpeille, emme itsellemme

Varsinkin tämän kaltaisissa tilanteissa meidän suunnittelijoiden täytyy toimia myyjinä ja saada asiakas vakuutettua. Saada asiakas ajattelemaan ”laatikon ulkopuolelta” ja osoittaa tietä muille mahdollisuuksille. On tärkeä pitää mielessä, millainen asiakas, kohderyhmä ja yritys on kyseessä. Asettautua tavallaan heidän saappaisiinsa. Yrittää nähdä asiat heidän silmin.

Täysin ei voida olla varmoja, mistä asiakas pitää, jos asiakas ei sitä itsekään osaa sanoa, ennen kuin hän sen näkee. Aina kannattaa yrittää, kuunnella, ymmärtää ja ehdottaa, vaikka torjutuksi tuleminen käy liiankin monesti toteen. Joskus ideoista innostutaan, joskus osittain ja toisinaan ei ollenkaan. On tärkeää, että suunnittelija löytää itselleen luontevimmat ja tehokkaimmat tavat esitellä suunnitelmiaan asiakkaalle vakuuttavasti ja helposti ymmärrettävillä tavoilla.

5. YHTEENVETO JA POHDINTA

PROJEKTIT

Projektien eteneminen tahoillaan on ollut yllättävän erilaista. Osan kanssa tehdään suunnitelmaa toisen jälkeen, mutta "sitä oikeaa" ei tunnu löytyvän helposti. Toiselta asiakkaalta tulee solkenaan uusia ideoita ja ajatuksia ja tuntuu, kuin he tekisivät itse työn puolestasi. Kolmannen kanssa kaikki sujuu verkkaisesti omalla painollaan kuitenkin hyvässä yhteisymmärryksessä ja rakentavan yhteistyön voimin.

Huomasimme jo ensimmäisen projektin kohdalla, että järkevintä ja tehokkainta on tavata asiakas ja kohderyhmä aina kasvokkain, kun esitellään suunnitelmia. Sillä tavalla ideat ja ajatukset menevät selkeämmin perille. Kokosimme ehdotuksistamme niin sanottuja "päätöksentekomateriaalipaketteja" ja kävimme ne läpi suullisesti asiakkaan kanssa. Esittelyjen aikana asiakas ja paikalla olleet saivat esittää tarkentavia kysymyksiä ja esittelyjen jälkeen antaa suoraa palautetta.

Osiin asiakastapaamisiin valmistauduimme mieltimällä etukäteen kysymyksiä, toisiin emme valmistautuneet ollenkaan. Oli mielenkiintoista kokeilla erilaisia toimintatapoja asiakastilanteissa. Tulimme siihen tulokseen, että kaikista hyödyllisintä on mennä asiakkaan luokse jonkinlaisen materiaalin kanssa, mutta kaikissa lähestymistavoissa on toki omat hyvät puolensa. Asiakkaalle ja kohderyhmälle on

hyvä miettiä kysymyksiä etukäteen ja kirjata ne ylös. Silloin säästytään ylimääräisiltä epäselvyyksiltä ja edestakaiselta sähköpostipommitukselta. Toimiva tapa meille, on myös ollut lähettää sähköpostitse ennen sovittua palaveria päätöksentekomateriaaleja asiakkaan ja kohderyhmän tutkittavaksi ja antaa heille tällä tavoin aikaa tutustua rauhassa suunnitelmiin ja tehdä valintoja jo valmiiksi ja pohtia palautetta meille.

Mielestämme olemme kaikissa projekteissa koonneet kiitettävän määrän suunnitelmia ja ideoita. Aina toki löytyy parantamisen varaa ja jotain jää uupumaan, mutta aika on rajallinen. Tätä kautta on syntynyt pikkuhiljaa myös käsitys siitä, millainen materiaali on oikeasti hyödyllistä missäkin tilanteessa ja missä määrin. Jos esimerkiksi aika tulee vastaan ja ei ehdi tekemään kaikkea mitä haluaisi tehdä, on hyvä tiedostaa, mihin asioihin keskittyä ja mihin käyttää se rajallinen aika. Mitkä ovat niitä kaikista tärkeimpiä asioita esittää asiakkaalle siinä tilanteessa. Vaikka haluaisi tuottaa mahdollisimman paljon vaihtoehtoja, sekä uskomattomia 3D-visualisointeja, ei aina aika riitä kaikkeen. Pitää osata valmistautua "häätätilanteisiin".

Molemmissa meissä kun on perfektionistin piirteitä, on tuntunut hankalalta, haastavalta ja jopa hirveältä, kun aika tai jaksaminen on tullut vastaan, eikä

missään nimessä haluaisi tuottaa pettymystä asiakkaalle tai opettajalle. Pakon edessä olemme oppineet niin sanotusti pudottamaan rimaa alemmaksi ja olemaan armollisempia itseämme kohtaan.

Asiakkaat ovat kovasti kiitelleet meidän panostusta, luovuutta, työmme määrää ja laatua, ja aina olemme myös yrittäneet parhaamme. Palautetta olemme kyselleet suullisesti pala-vereissa, sekä saimme sitä myös sähköpostitse kirjallisena. Tarkoituksena on ollut kerätä palautetta ja mielipiteitä mahdollisimman monelta. Loppujen lopuksi on jäänyt sellainen olo, että olemme onnistuneet asiakkaiden kuuntelemisessa, koska he ovat vaikuttaneet innostuneilta ja tyytyväisiltä.

Yhteistyö asiakkaiden kanssa on sujunut kaiken kaikkiaan hyvin. Lukuun ottamatta ajallisia katkoksia kahdessa projektissa, joiden takia monesti asioita unohtuu ja motivaatio kärsii. Siitäkin opimme, että kaikki asiat tulee kirjata tarkasti ylös, koska on mahdotonta muistaa aivan kaikkea varsinkin, kun projekteja on saman aikaisesti useampi. Eikä ikinä voi olla varma, tapahtuuko seuraava palaveri silloin kun on sovittu, vai esimerkiksi vasta monen kuukauden tai jopa

puolen vuoden päästä. Ideaali tilanne tietenkin olisi, jos projektit saataisiin hoidettua sujuvasti ilman pitkiä katkoksia.

Jokaisen projektin jälkeen on opittu jotain uutta, josta on ollut apua taas seuraavissa projekteissa. Olemme haallineet tietoa muun muassa eri yrityksistä, kalusteista, materiaaleista, valaistuksesta, akustoinnista, rakenteista, rakentamisesta ja tarjouspyyntöjen tekemisestä ja sitä kautta kustannuksista. Nämä asiat ovat tuoneet haasteita ja venyttäneet koulupäiviä. Työnmäärän huomaaminen jokaisen projektin kohdalla on nostanut hien pintaan. Se vaivan määrä mitä suunnittelija joutuu kohtaamaan, sekä odotettu tietämys asioista suunniteltaessa on tullut aika shokkina. Helpotusta tuo se, että tiedon ja taidon määrä kasvaa töitä tekemällä, ja työhön rutinoituu.



Kuva 35. Luonnostelua

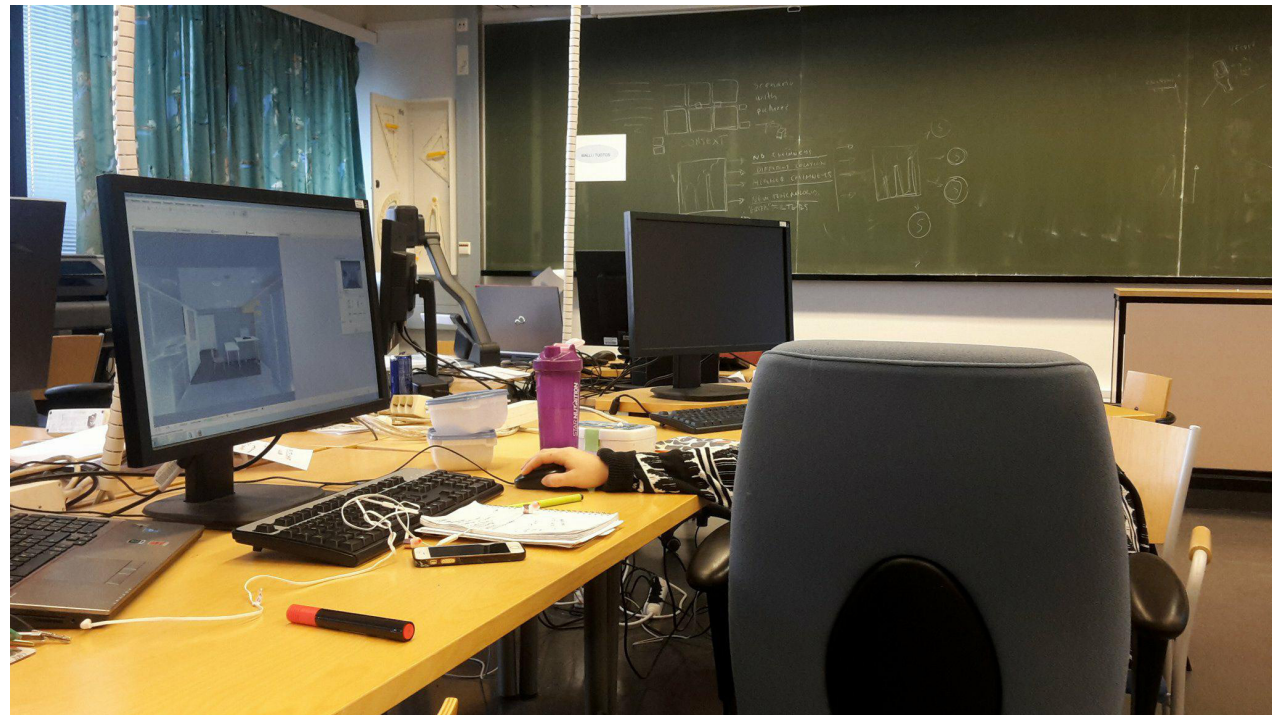
OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön kirjoittamisen vaikein osuus oli sen aloittaminen. Tiesimme, että kirjoittamme jotain tekemiemme projekteihin liittyvää, mutta emme halunneet kirjoittaa pelkästään sisustussuunnittelusta. Aiheen kartoittamiseen ja rajaamiseen kului jonkin aikaa, mutta sitten se luonnollisesti muodostui. Hankalinta on ollut tiivistää projektit muutamaan kuvaan ja sivuun, koska niihin kuitenkin olemme käyttäneet koko kevään. Materiaalia ja kerrottavaa löytyy suunnaton määrä. Olisi mahtavaa näyttää prosessin kaunistelematon totuus, eikä aina pelkästään lähtö- ja lopputilanne. Yritimme kuitenkin kertoa asiat tiivistetysti, nostaten tärkeitä asioita ja ajatuksia esille.

Tiedonhankinta opinnäytetyömme aikana on pitkälti sujunut suullisesti. Erityisesti opettajamme Heikki Nevalainen (lehtori) on toiminut korvaamattomana tukihenkilönä projektien ajan. Suullisten lähteiden lisäksi olemme käyttäneet RT-kortistoa, sekä painetuista lähteistä erilaisia oppaita asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisiin suhteisiin. Oppaita myyjille ja muille, joilla on tarve vaikuttaa tehtävään päätökseen.

Näin projektien ja opinnäytetyön loppuvaiheessa tulee mietittyä, missä olisi ollut parannuksen varaa. Ensimmäisenä tulee mieleen ajankäyttö. Ajankäyttöä olisi tullut suunnitella

paremmin, mihin asiaan käytetään minkä verran aikaa. Suunnittelemattomuuden takia projekteihin upposi yllättävän paljon aikaa ja opinnäytetyön kirjoittaminen jäi viime tippaan. Tarkoituksena olikin oppia ja saada ammatti- maista otetta asiakasprojekteihin tulevaisuutta varten, ja sitä kyllä olemme saaneet. Tämä opinnäytetyö on toiminut projektien pohdiske- luosuutena.



Kuva 36.

Sara työn touhussa

”Asenne, voitontahto, energia, sisu ja perkele” (Ojanen 2010, 16-17)

MEIDÄN YHTEISTYÖMME

Olemme tutustuneet ja ystävystyneet opintojen ohella ja tehneet aikaisemmin yhdessä muutamia koulutöitä, mutta emme mitään näin laajaa. Otimme ensin yhden projektin vastaan; Konjektuuri Oy:n joulukuussa 2017 opettajan ehdotuksesta, josta heräsi ajatus tehdä sen pohjalta yhdessä opinnäytetyö. Helmikuussa 2018 tuli mukaan seuraava projekti: Data-Enter Oy, koska intoa riitti ja meidän välinen yhteistyö sujui hyvin ja työskentely oli mielekästä. Pian sen jälkeen meille tuli vielä kolmas projekti: Itä-Suomen yliopiston luokkatilan suunnittelu. Koimme kolmen projektin ja niiden päälle vielä tämän opinnäytetyön tekemisen ajoittain aika raskaana, mutta hyvin palkitsevana. Olemme oppineet paljon käytännön asioita ammattimme puolesta, sekä asiakastilanteista ja nähneet työn hyviä ja huonoja puolia.

Kun kyseessä on kaksi luovaa ihmistä, on täysin luonnollista, että mielipiteet ja näkemykset voivat mennä ristiin. Onneksi näitä on sattunut harvoin ja niistä on selvitty. Olemme onnistuneet hyvin tehtävien jakamisessa, joka on tullut lähes luonnostaan oma-aloitteisesti. Asiakastilanteissa olemme toimineet mielestämme innokkaasti, ammattimaisesti ja oma-aloitteisesti. Olemme saaneet asiakkailta ja opettajaltamme erinomaista palautetta positiivisuudesta, ahkeruudesta, työn jäljestä ja luovuudesta.

Nämä kaikki projektit, sekä tämä opinnäytetyö eivät välttämättä olisi onnistuneet yhtä tehokkaasti, ellei opettajamme Heikki Nevalainen olisi ollut meidän apuna ja tukena ja myös järjestänyt meille oman tilan koulustamme, jossa olemme pystyneet tekemään projekteja ja kirjoittamaan opinnäytetyötä rauhassa kahdestaan, ilman häiriötekijöitä tai olemalla häiriöksi muille.



Kuva 37. ”Habaa on tarvittu”

LÄHTEET

ANTILA, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. [viitattu: 2018-05-10]. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>

DATA-ENTERIN HENKILÖKUNTA. 2018. Data-Enter Oy, Varkaus. Palaveri 09.02.2018.

DATA-ENTERIN HENKILÖKUNTA. 2018. Data-Enter Oy, Varkaus. Palaveri 23.03.2018.

HANKEHAKEMUS. Myynnin jouhevat prosessit globaaleilla markkinoilla. Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020. 2017. Kuopio. Savonia-ammattikorkeakoulu. (viitattu 2018-05-25)

HANNILA, P. 2008. Teema haastattelu laadullisessa tutkimuksessa. [viitattu: 2018-05-15]. Saatavissa: <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/38214/stadia-1210852529-2.pdf?sequence=1>

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTON HENKILÖKUNTA JA OPISKELIJAT. 2018. Microkadun kampus, Kuopio. Palaveri 28.03.2018.

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTON HENKILÖKUNTA JA OPISKELIJAT. 2018. Microkadun kampus, Kuopio. Palaveri 19.04.2018.

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTON HENKILÖKUNTA JA OPISKELIJAT. 2018. Microkadun kampus, Kuopio. Palaveri 03.05.2018.

KONJUNKTUURIN HENKILÖKUNTA. 2017. Konjunkturi Oy, Varkaus. Palaveri 14.12.2017

KONJUNKTUURIN HENKILÖKUNTA. 2018. Konjunkturi Oy, Varkaus. Palaveri 09.02.2018.

OJANEN, M. 2010. Pelisilmää asiakaskohtaamisiin: arjen taktiikka. Helsinki: Talentum Media Oy.

OJANEN, M. 2013. Reseptejä asiakassuhteisiin: asiakasta ei jätetä! Helsinki: Talentum Media Oy.

PESONEN, E. 2018. Yliopiston lehtori, laitoksen varajohtaja. Microkadun kampus, Kuopio. Palaveri 03.05.2018.

PESONEN, E. 2018. Yliopiston lehtori, laitoksen varajohtaja. Microkadun kampus, Kuopio. Sähköposti 20.04.2018

SELIN, E. SELIN, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta: avaimia asiakaspintojen hallintaan. Helsinki: Tietosanoma Oy

TOLVANEN, J. 2012. Kohtaaminen: ymmärrä kohderyhmäsi. Helsinki: Talentum Media Oy.

VUORIO, P. 2013. Myyntitaidon käsikirja: Puhetaito ja tahtotila myyntityössä. Helsinki: Yrityskirjat Oy 2008.

KUVAT JA KAAVIOT

KUVA 1. Kansikuva kuvitus: asiakkaan ja suunnittelijan vuorovaikutus. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.

KUVA 2. Kuvitus kuva toimeksiannosta. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.

KUVA 3. Data-Enterin tila Varkaudessa. 2018. Saatavissa: <https://asunnot.oikotie.fi/myytavat-asunnot/varkaus/13935621> (viitattu 2018-05-20)

KUVA 4. Microteknian kampuksen tietotekniikan käsittelyluokka. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.

KUVA 5. Konjektuurin uudet tilat. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.

KUVA 6. Navitaksen yrityskeskus Varkaudessa. Saatavissa: <https://navitas.fi/> (viitattu 2018-05-25)

KUVA 7. Entinen Pop-up tori tuleva toimistotila. 2018. Nevalainen, Heikki.

KUVA 8. Tunnelmataulu teemasta 1. 2018. Koonnut Rasila, Sara. Kuvat saatavissa: <https://surface-products.com/view-portfolio/magnetic-whiteboard/>, <https://blominterieurs.nl/project/camelot-leiden/>, <https://www.lensvelt.nl/en/category/space-encounters-en/>, <http://parizambientes.com.br/moveis-planejados/moveis-planejados-na-medida-do-seu-espaco-e-necessidade-area-de-descanso> (viitattu 2018-05-19)

KUVA 9. Tunnelmataulu teemasta 2. 2018. Koonnut Rasila, Sara. Kuvat saatavissa: <https://www.bloglovin.com/blogs/color-palette-ideas-13978127/color-palette-3150-5380523137>, <http://vintageindustrialstyle.com/colorful-decor-items-industrial-style-home/>, <http://www.myrareplant.com/the-most-elegant-and-hardy-exotic-plants/>, <https://www.frameweb.com/news/monkey-business>, <https://k2space.co.uk/services/office-furniture/>, <http://www.exteriorism.top/tag/house-front-design> (viitattu 2018-05-19)

KUVA 10. Tunnelmataulu teemasta 3. 2018. Koonnut Rasila, Sara. Kuvat saatavissa: <https://www.behance.net/gallery/24592171/Direct-line-group-Office-Branding-Project>, <https://www.spaceworks.co.nz/portfolio/frucor/>, <https://www.spaceworks.co.nz/portfolio/frucor//>, <http://colorpalettes.net/color-palette-1955/>, <http://www.home-designing.com/2013/02/googles-new-office-in-dublin/google-office-interior-2> (viitattu 2018-05-19)

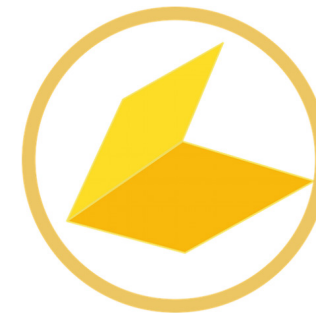
- KUVA 11.** Moodboard. 2018. Koonnut Ritvanen, Saara. Kuvat saatavissa: <https://www.livestrong.com/article/447467-can-coffee-deplete-magnesium/>, <https://blog.procurify.com/2016/02/23/6-simple-ways-to-reduce-paper-consumption/>, <https://yourworkplace.ca/a-tale-of-two-companies/>, <https://www.tumblr.com/privacy/consent?redirect=http%3A%2F%2Fseptemberedit.tumblr.com%2Fpost%2F118937989198%2Ffollow-me-on-instagram> (viitattu 2018-05-25)
- KUVA 12.** Pohjaluonnos: Konjektuurin tulevista tiloista. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 13.** Visualisointi toimistosta, vaihtoehto 1. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijän omat aineistot
- KUVA 14.** Visualisointi toimistosta, vaihtoehto 2. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 15.** Visualisointi ylhäältä päin, vaihtoehto 2. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 16.** Erillisen toimistohuoneen seinämaalaus ehdotus. Visualisointikuva. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 17.** Erillisen toimistohuoneen jako sermillä asiakkaan toiveiden mukaisesti. Visualisointikuva. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 18.** Visualisointi yrittäjän toimistohuoneesta. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijät omat aineistot.
- KUVA 19.** Tilan pohjapiirros. 2018. Nevailainen, Heikki.
- KUVA 20.** Pohjaluonnos Data-Enterin tiloista. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 21.** Yksi Data-Enterin pohjaratkaisuista. Visualisointikuva. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 22.** Yksi viimeisimmistä visualisoinneista. Visualisointikuva. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijät omat aineistot.
- KUVA 23.** Data-Enterin nykyinen kassatiski. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 24.** Suunnitelma uusista tiskeistä. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 25.** Data-Enter nykyisin. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 26.** Suunnitelma yksilöllisistä, lasiseinäisistä toimistohuoneista. Visualisointikuva. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 27.** Data-Enter nykyisin 2. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVA 28.** Suunnitelma lasisesta neuvottelutilasta ja odotusaulasta. Visualisointikuva. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.

- KUVA 30.** Itä-Suomen Yliopiston mahdollinen lopputulos. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: tekijän omat aineistot.
- KUVA 31.** Itä-Suomen Yliopiston mahdollinen lopputulos. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: tekijän omat aineistot.
- KUVA 32.** Projektiin vaikuttavat tekijät. 2018. Piirros. Ritvanen, Saara. Sijainti: tekijän omat aineistot.
- KUVA 33.** Seinäpaneelit on suunniteltu Konjuntuurin logon pohjasta. Visuaalisointi. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: tekijän omat aineistot.
- KUVA 34.** Konjunktuurin logo. 2018. Saatavissa: <https://www.facebook.com/konjunktuuuri/photos/a.353082724825947.1073741825.353082151492671/353082728159280/?type=1&theater> (viitattu 2018-05-25)
- KUVA 35.** Luonnostelua. 2018. Rasila, Sara. Sijainti: tekijän omat aineistot.
- KUVA 36.** Sara työntouhussa. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: tekijän omat aineistot
- KUVA 37.** "Habaa on tarvittu". 2018. Saatavissa: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Emoji_u1f4aa.svg (viitattu 2018-05-25)
- KUVIO 1.** Modernin työympäristön mindmap. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVIO 2.** Suunnitteluprosessin kulku. 2018. Ritvanen, Saara. Sijainti: Tekijän omat aineistot.
- KUVIO 3.** Luovuus ideoina ja ajankäyttönä. Sivu 43. SELIN, E. SELIN, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta: avaimia asiakaspintojen hallintaan. Helsinki: Tietosanoma Oy
- KUVIO 4.** Aivojen toiminnallinen rakenne. Sivu 37. TOLVANEN, J. 2012. Kohtaaminen: ymmärrä kohderyhmäsi. Helsinki: Talentum Media Oy.

LIITTEET

1. Yhteistyökumppanit
2. Konjektuurin pohjapiirroksia
3. Data-Enterin pohjapiirroksia
4. Data-Enterille suunniteltu toimistokaluste
5. Data-Enterille suunniteltu myyntitiski
6. Itä-Suomen yliopistolle tehdyt värikartat
7. Itä-Suomen yliopiston pohjapiirroksia
8. Luonnos toimistopöydästä Itä-Suomen yliopistolle
9. Alakattopäristus Mikroluokkaan

1. YHTEISTYÖKUMPPANIT

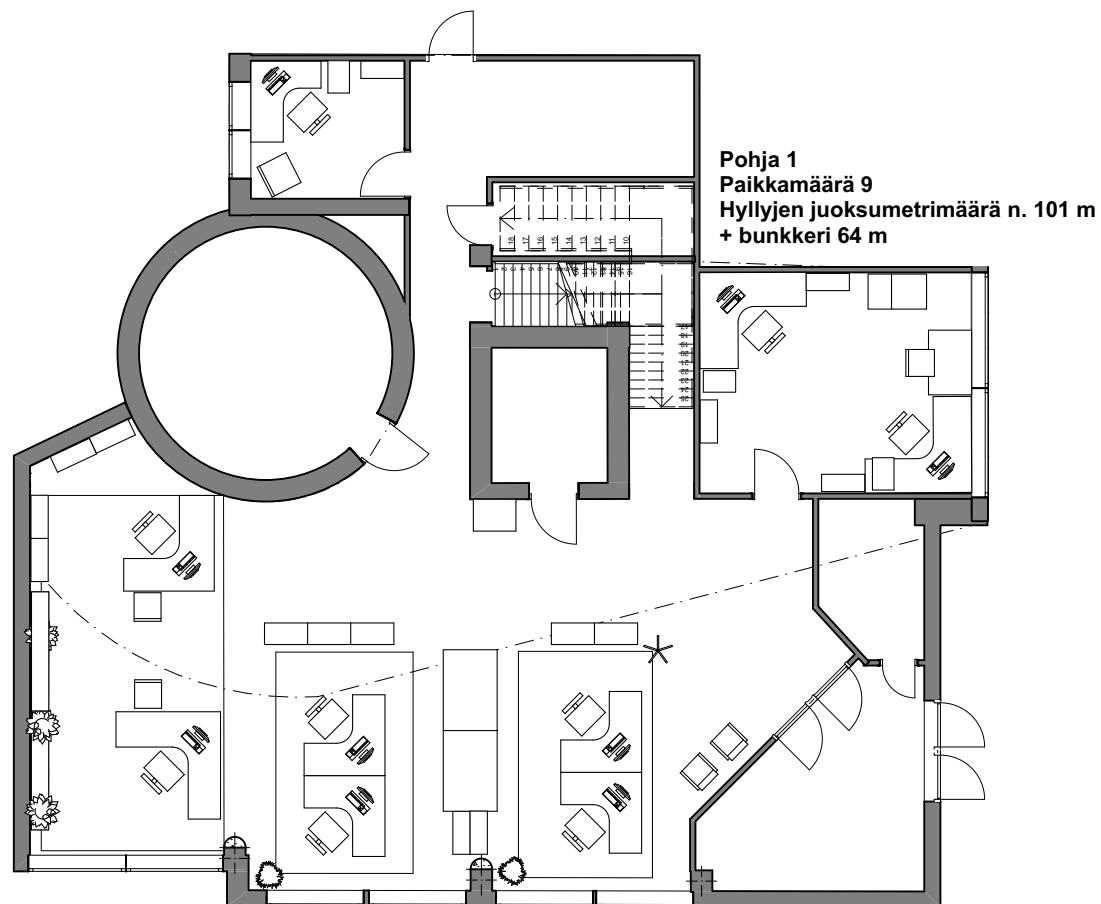


Konjektuuri Oy



DataEnter

2.

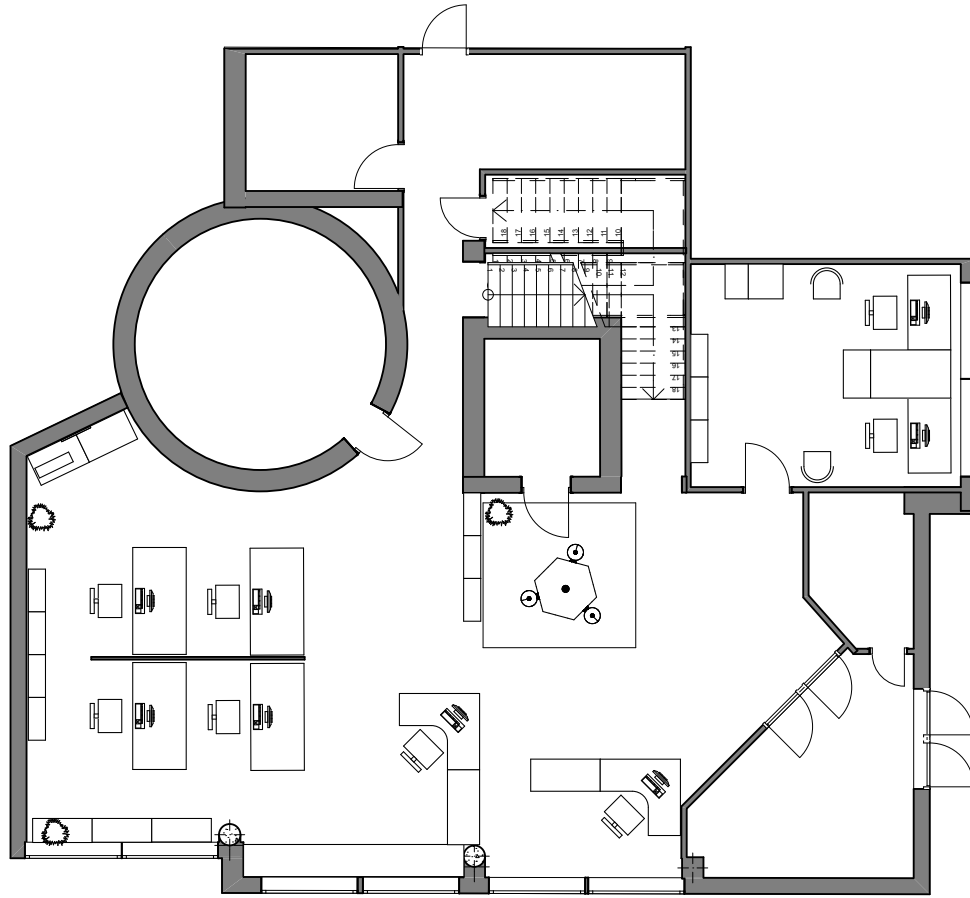


0.

POHJASUUNNITELMA 1:100

| | | | |
|--|---------------|-------------|--|
| Kaupunginosa/Kylä Varkaus | Kortteli/Tila | Tontti/Rnro | Viranomaisten merkintöjä |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | | | Piirustuslaji pohjasuunnitelma Juokseva nro 8 |
| Rakennuskohde Konjunttuuri yrityksen sisustus | | | Piirustuksen sisältö pohjasuunnitelma 1. Mittakaava 1:100 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero | | | |
| Saara Ritvanen, Sara Rasila | | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys | | | Suunnittelualue |
| Saara Ritvanen, Sara Rasila 7.2.2018 | | | SIS |

2.



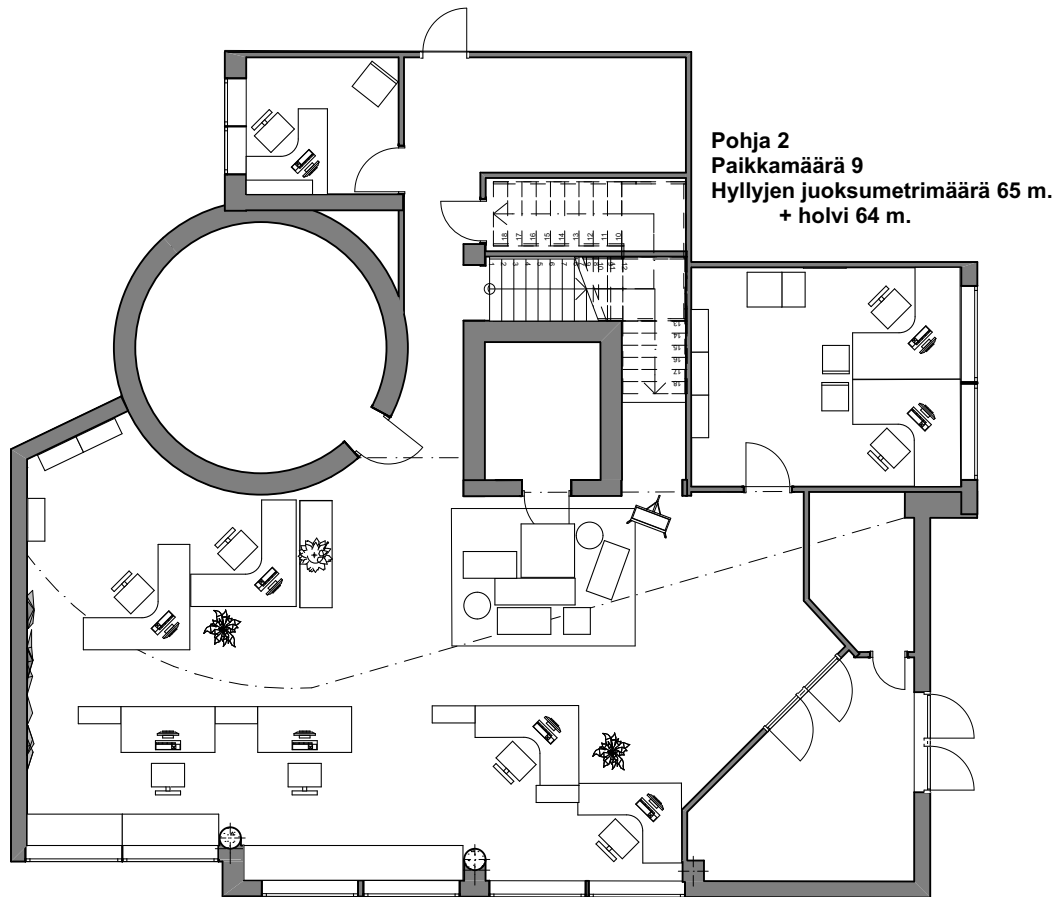
| Revisio | ID | Muutos | Muuttaja | Julkaisupäivä |
|---------|----|--------|----------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | | |
|--|--|---------------------|--------------------------|
| Kaupunginosa/Kylä Varkaus | Kortteli/Tila | Tontti/Rnro | Viranomaisten merkintöjä |
| Rakennuksen numero/Rakennustunnus | | | |
| Rakennustoimenpide Sisustus suunnitelma | Piirustuslaji pohjasuunnitelma | Juokseva no 8 | |
| Rakennuskohde Konjunktio yrityksen sisustus | Piirustuksen sisältö pohjasuunnitelma | Mittakaava 1:100 | |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero | | | |
| Saara Ritvanen, Sara Rasila | | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys | | Suunnitteluala | |
| Saara Ritvanen, Sara Rasila | | SIS | |

Kerros (1)

1:100

2.

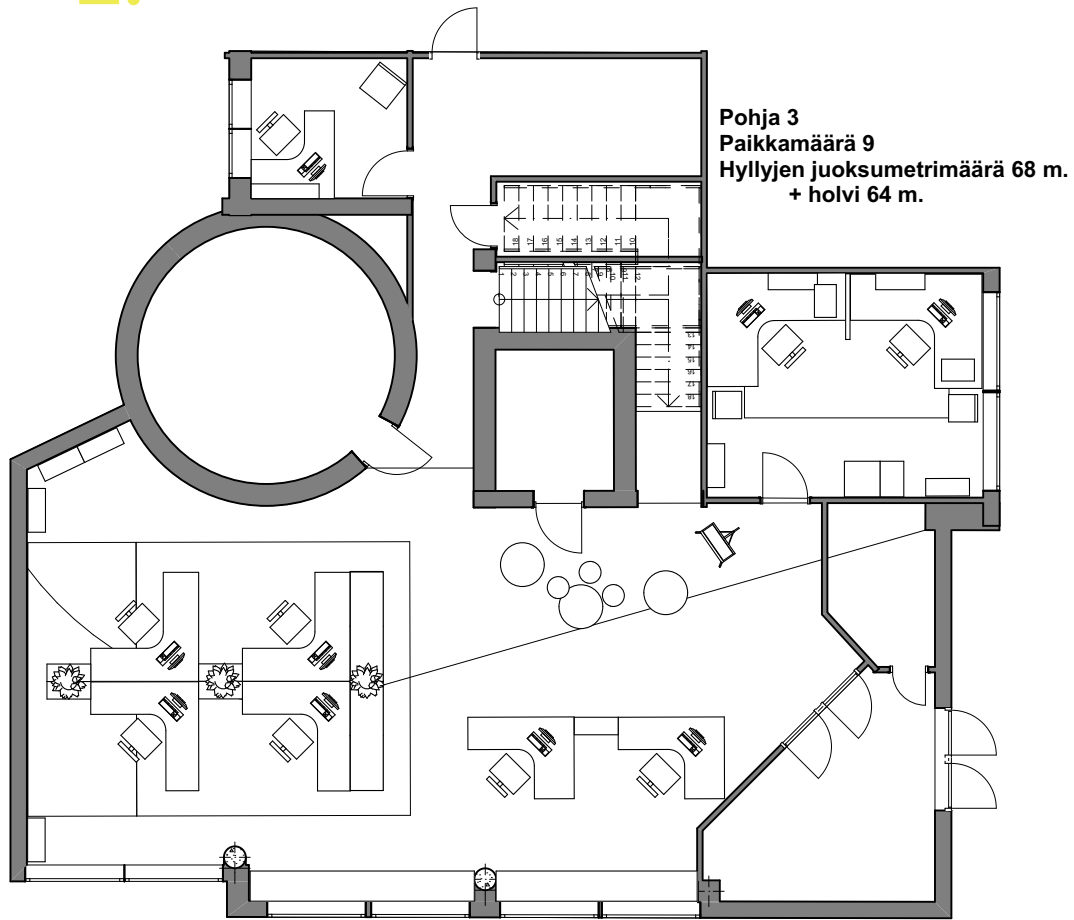


0.

POHJASUUNNITELMA 2 1:100

| | |
|--|---|
| Kaupunginosa/Kylä Varkaus | Viranomaisten merkintöjä |
| Rakennustoimenpide Sisustus suunnitelma | Piirustuslaji Pohjasuunnitelma |
| Rakennuskohde Konjunkturi -yrityksen sisustus | Piirustuksen sisältö Pohjasuunnitelma 2 |
| | Mittakaava 1:### |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero | |
| Saara Ritvanen, Sara Rasila | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys | |
| Saara Ritvanen, Sara Rasila | |
| Suunnittelualue | |
| SIS | |

2.

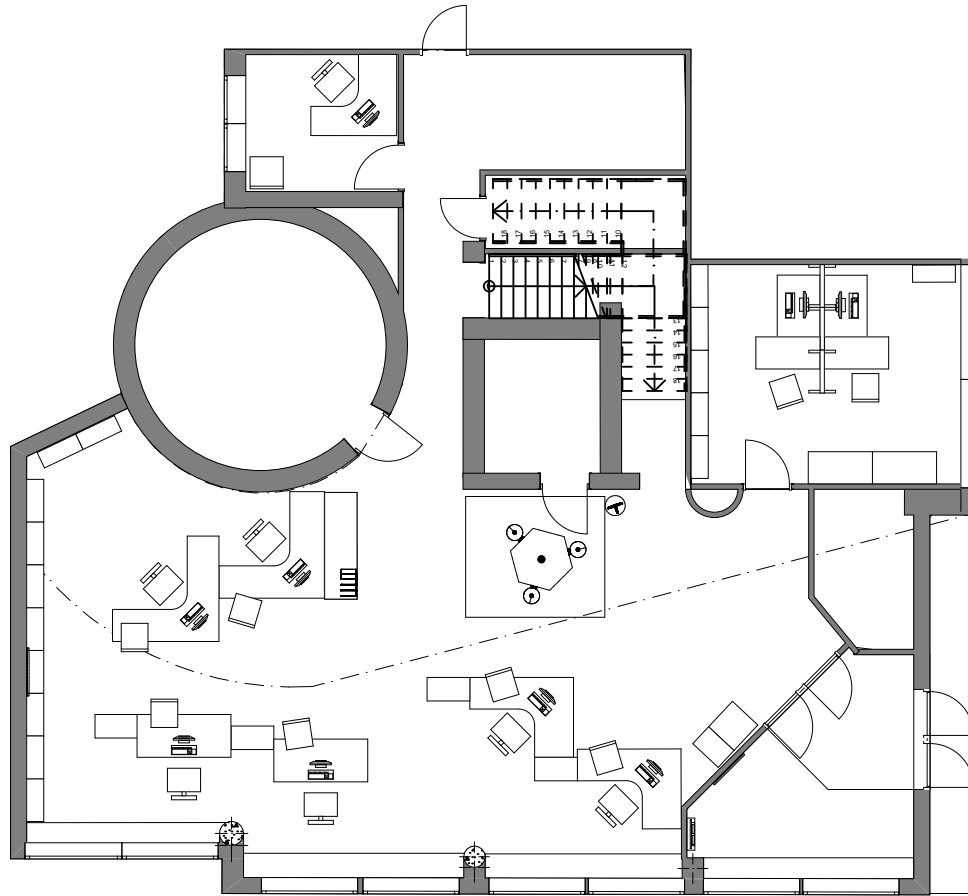


0.

POHJASUUNNITELMA 3 1:100

| | |
|--|---|
| Kaupunginosa/Kylä Varkaus | Viranomaisten merkintöjä |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuslaji Pohjasuunnitelma |
| Rakennuskohde Konjunkturi -yrityksen sisustus | Piirustuksen sisältö Pohjasuunnitelma 3 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Saara Ritvanen, Sara Rasila | Mittakaava 1:### |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Saara Ritvanen, Sara Rasila | Suunnittelualue SIS |

2.

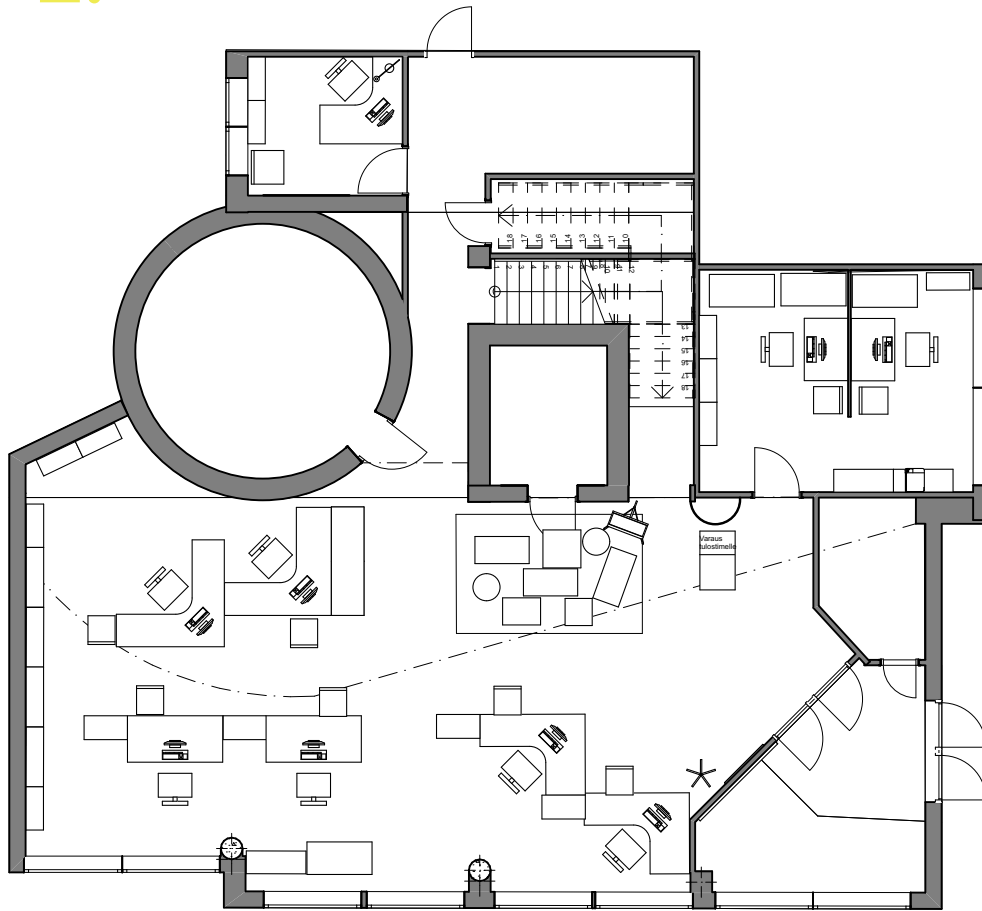


POHJASUUNNITELMA 2.

1:100

| | | | |
|--|---------------|-------------|--|
| Kaupunginosa/Kylä Varkaus | Kortteli/Tila | Tontti/Rnro | Viranomaisten merkintöjä |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | | | Piirustuslaji pohjasuunnitelma 2. |
| Rakennuskohde Konjunkturi yrityksen sisustus | | | Piirustuksen sisältö pohjasuunnitelma |
| | | | Mittakaava 1:100 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero | | | |
| Saara Ritvanen, Sara Rasila | | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys | | | Suunnittelualue |
| Saara Ritvanen, Sara Rasila 19.3.2018 | | | SIS |

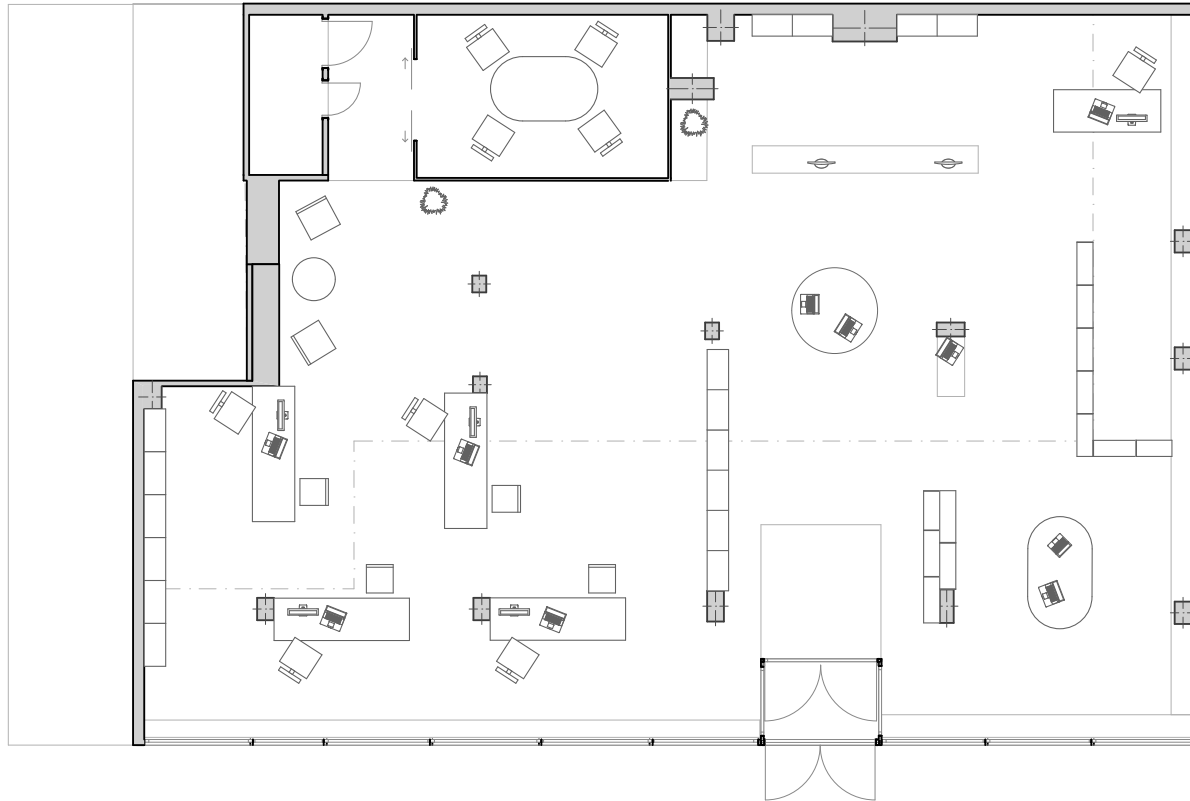
2.



1:100

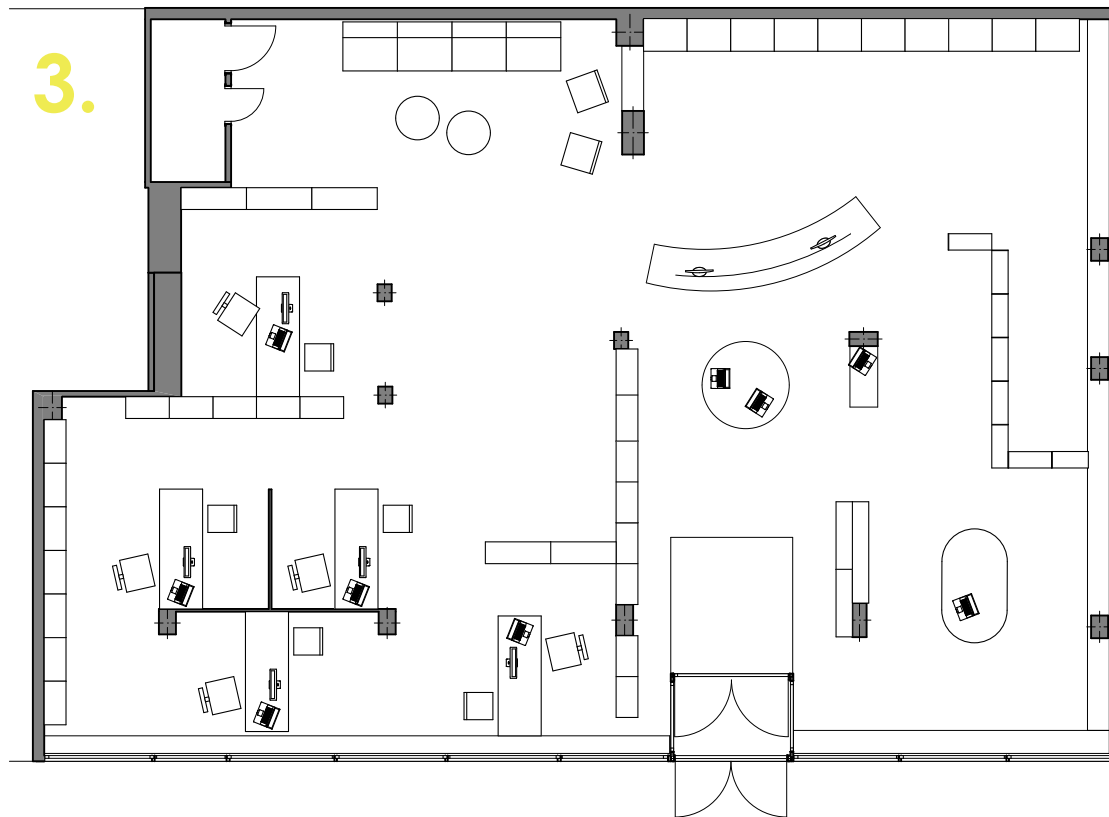
| | | |
|--|---|---------------------|
| Kaupunginosa/Kylä Varkaus | Viranomaisten merkintöjä | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuslaji Pohjasuunnitelma | |
| Rakennuskohde Konjunkturi-yrityksen sisustus | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros - ehdotus 1 | Mittakaava 1:100 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Saara Ritvanen, Sara Rasila | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Saara Ritvanen, Sara Rasila | Suunnitteluala SIS | |

3.



POHJASUUNNITELMA 1:100

| | |
|--|---|
| Kaupunki Varkaus | |
| Rakennustoimenpide muutoskorjaus ja sisustus | Piirustuslaji pääpiirustus |
| Rakennuskohde DataEnter | Piirustuksen sisältö Pohjasuunnitelma 1:100 1:100 |
| Suunnittelija Sara Rasila, Saara Ritvanen | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen 22.3.2018 | Suunnitteluala SIS dataenteri.pln |

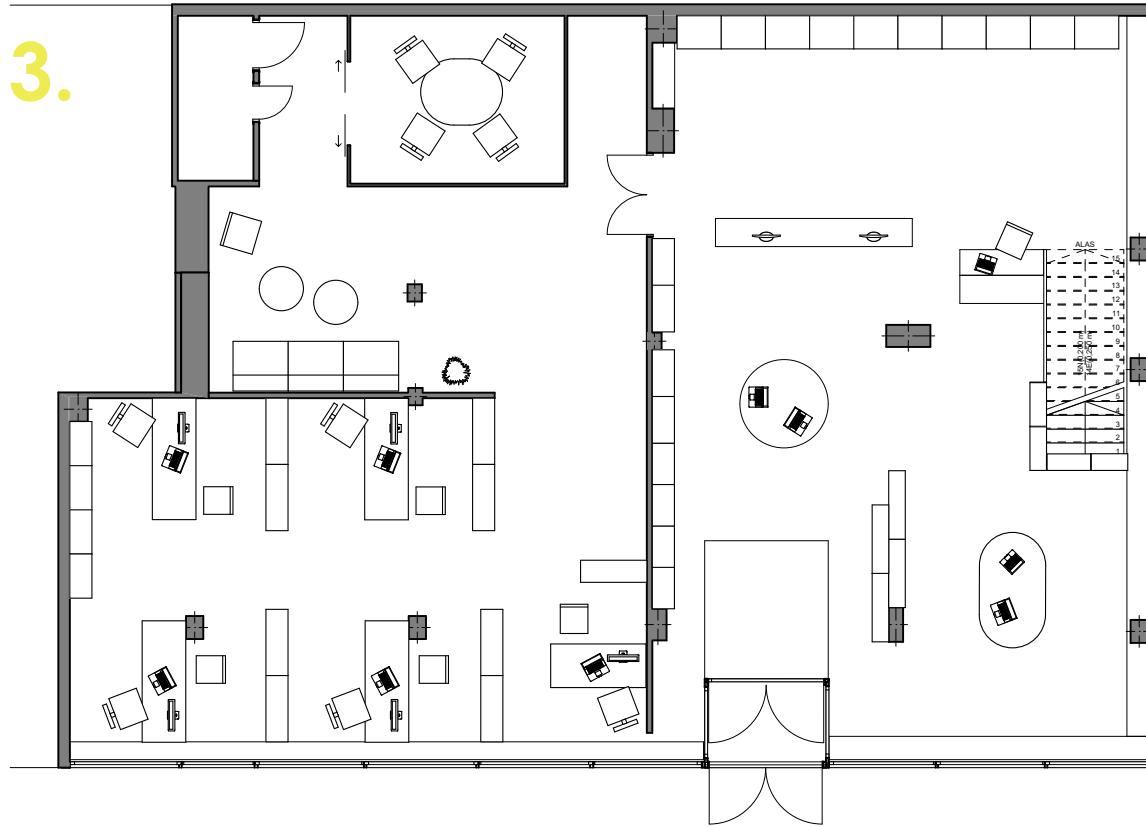


1. KERROS

LUONNOS 1

1:100

| | |
|---|---------------------------------------|
| Kaupunginosa/Kylä Varkaus | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Pirustuslaji Luonnos |
| Rakennuskohde DataEnter | Pirustuksen sisältö Pohjapiirros 1 |
| | Mittakaava 1:100 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | Suunnitteluala SIS |



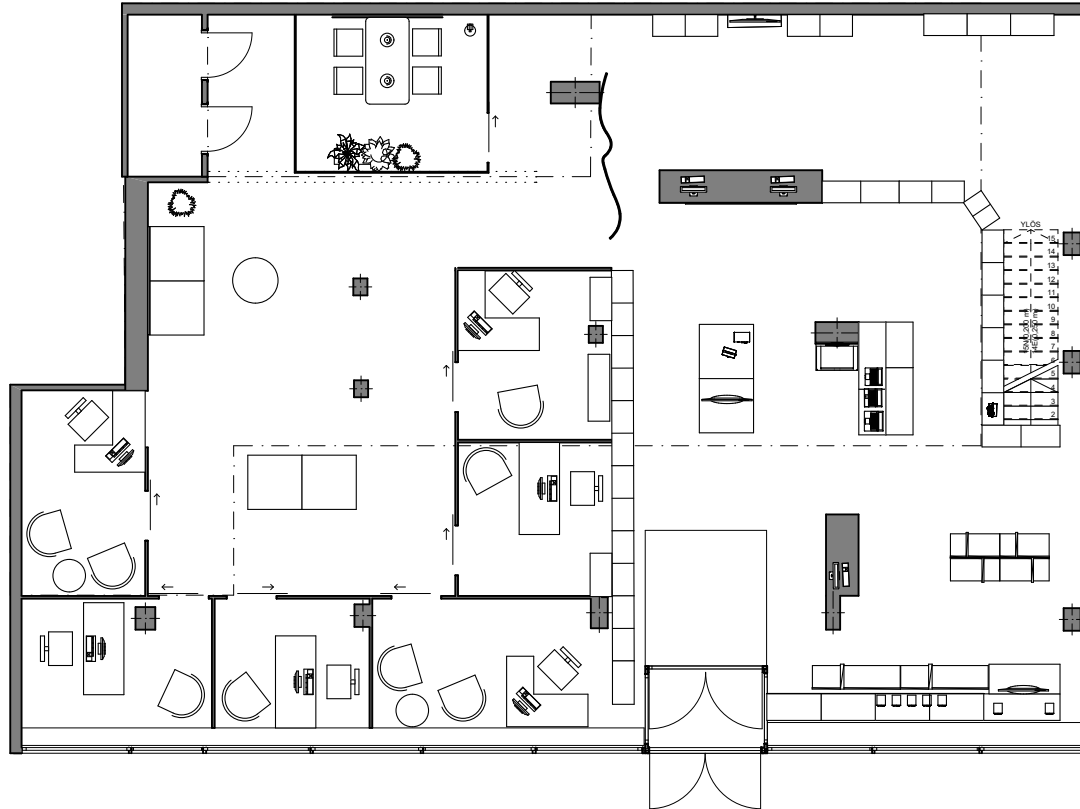
1. KERROS

LUONNOS 2

1:100

| | |
|--|---|
| Kaupunginosa/Kylä Varkaus | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuslaji Luonnos |
| Rakennuskohde DataEnter | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros 2 |
| | Mittakaava 1:100 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | Suunnitteluala SIS |

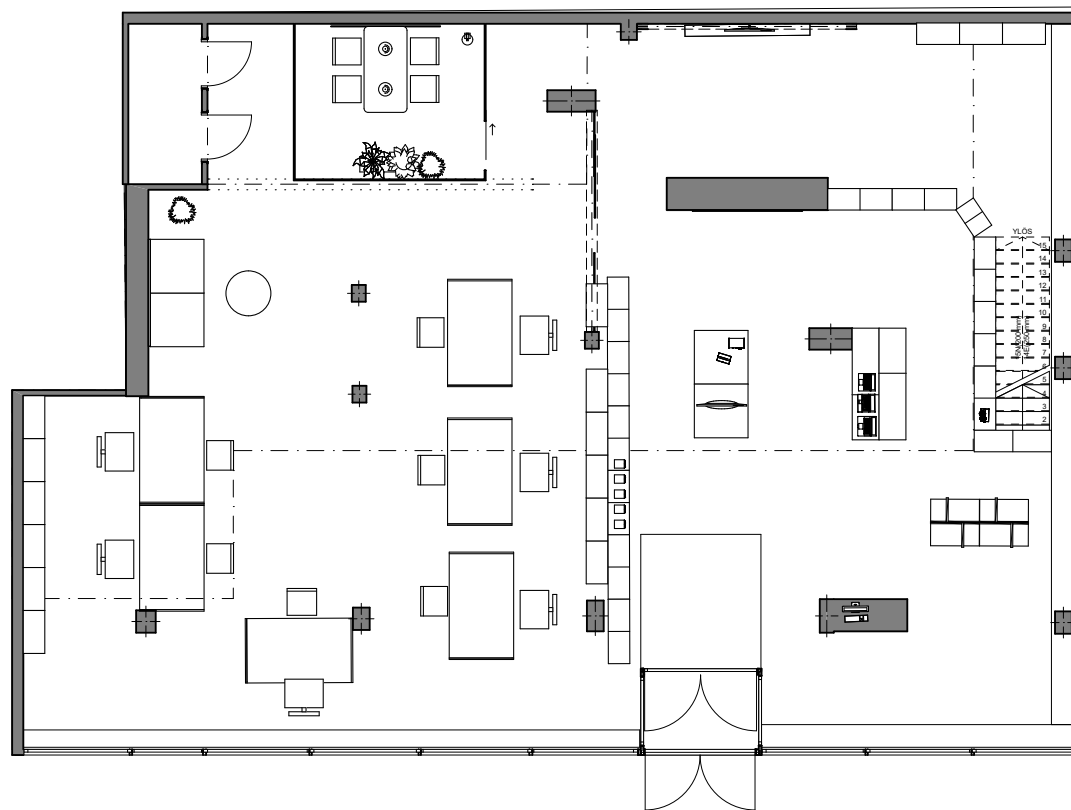
3.



1:100

| | |
|---|---|
| Kaupunki Varkaus | |
| Rakennustoimenpide sisustussuunnitelmä | Piirustuslaji luonnos |
| Rakennuskohde DataEnter | Piirustuksen sisältö Pohjasuunnitelma 3 1:100 |
| Suunnittelija Sara Rasila, Saara Ritvanen | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen 22.3.2018 | Suunnitteluala SIS |

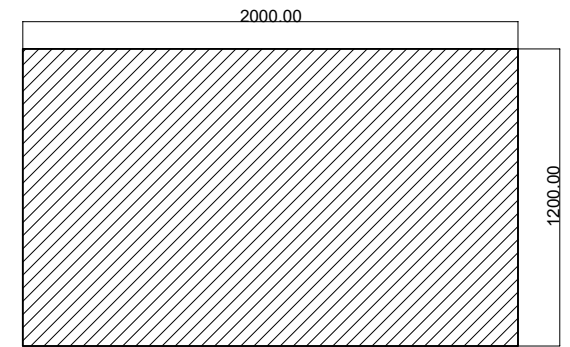
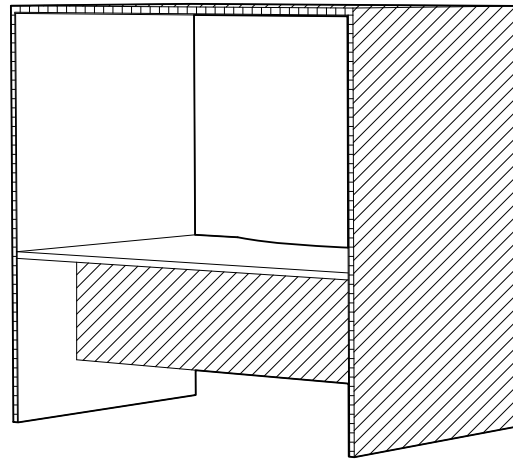
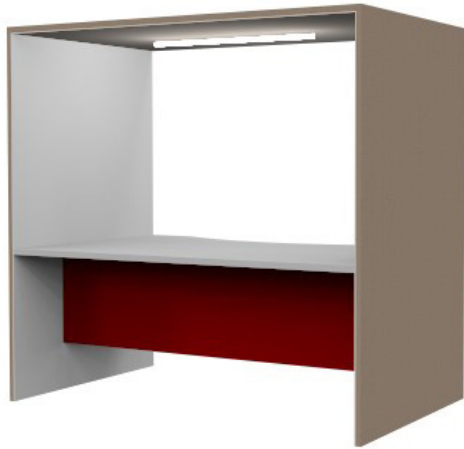
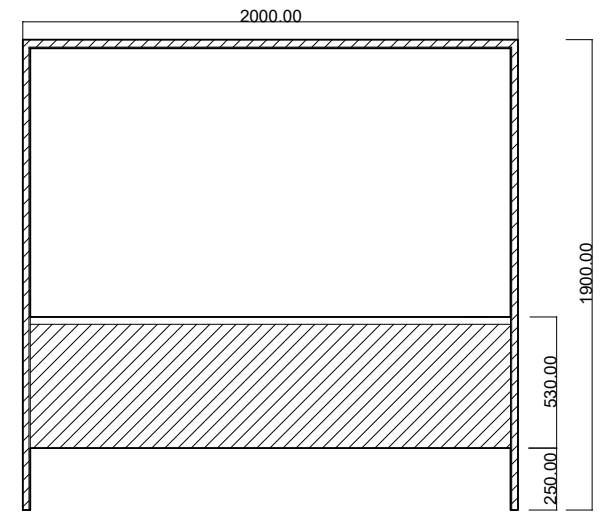
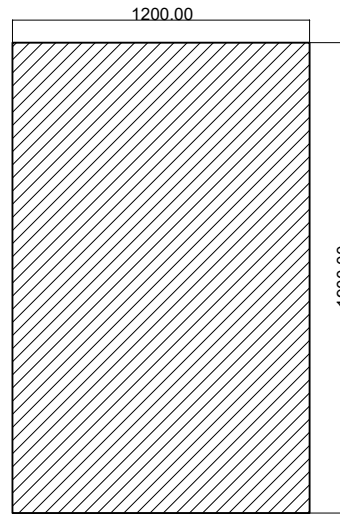
3.



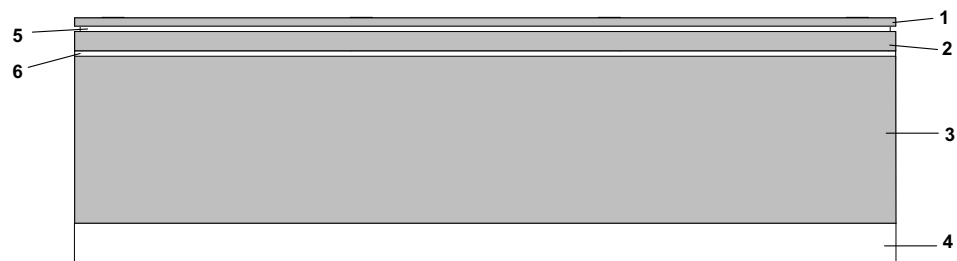
1:100

| | |
|---|---|
| Kaupunki Varkaus | |
| Rakennustoimenpide sisustussuunnitelmä | Piirustuslaji luonnos |
| Rakennuskohde DataEnter | Piirustuksen sisältö Pohjasuunnitelma 4 1:100 |
| Suunnittelija Sara Rasila, Saara Ritvanen | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen 22.3.2018 | Suunnitteluala SIS |

4.



5.



1 - 30mm lastulevy + laminaatti, formica.com, F7837 Graphite

2 - 18mm lastulevy + laminaatti, formica.com, F7837 Graphite

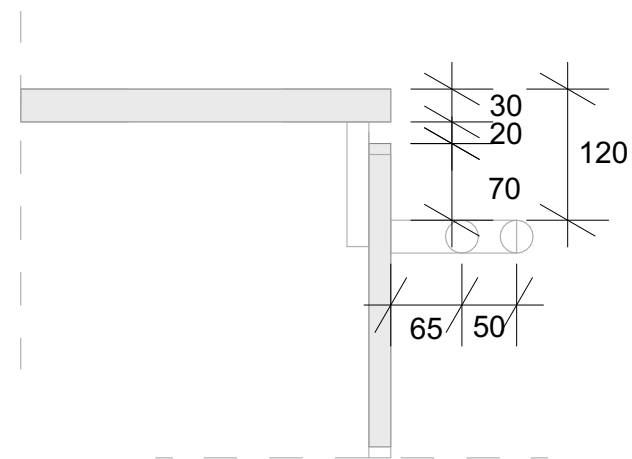
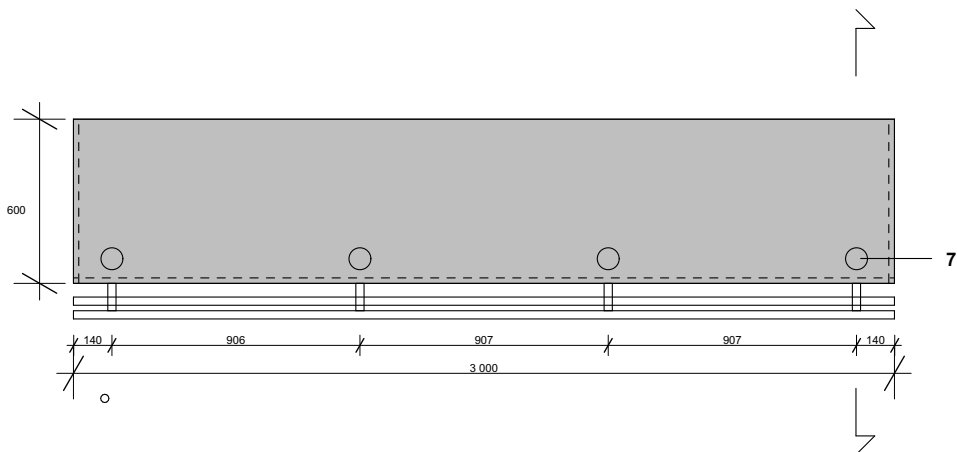
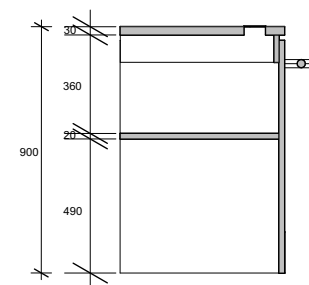
3 - 18mm lastulevy + laminaatti, formica.com, F7837 Graphite

4 - harjattu RST, liimattu

5 - 18mm lastulevy + laminaatti, formica.com, F2824 Blaze Red

6 - RST-putki, Ø30mm

7 - Peitetulppa, helakauppa.com, LV80RST-17Ø80mm poraukseen, laippa Ø 90mm, alaosan korkeus 12mm



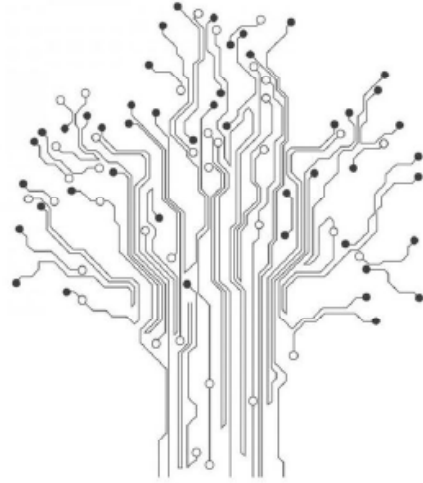
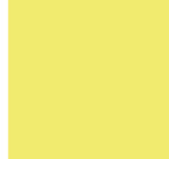
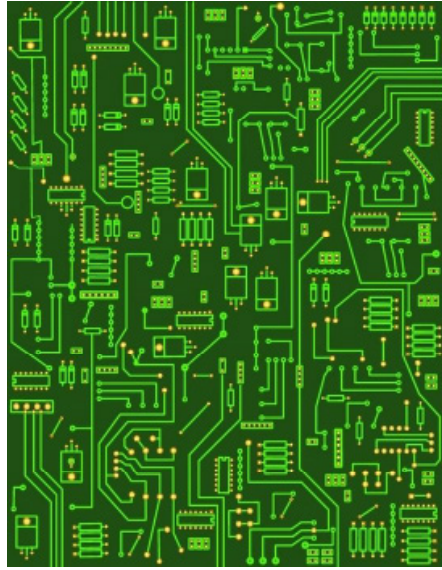
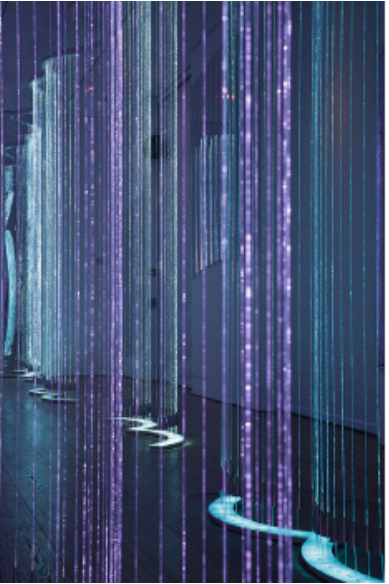
DET:1

1:5

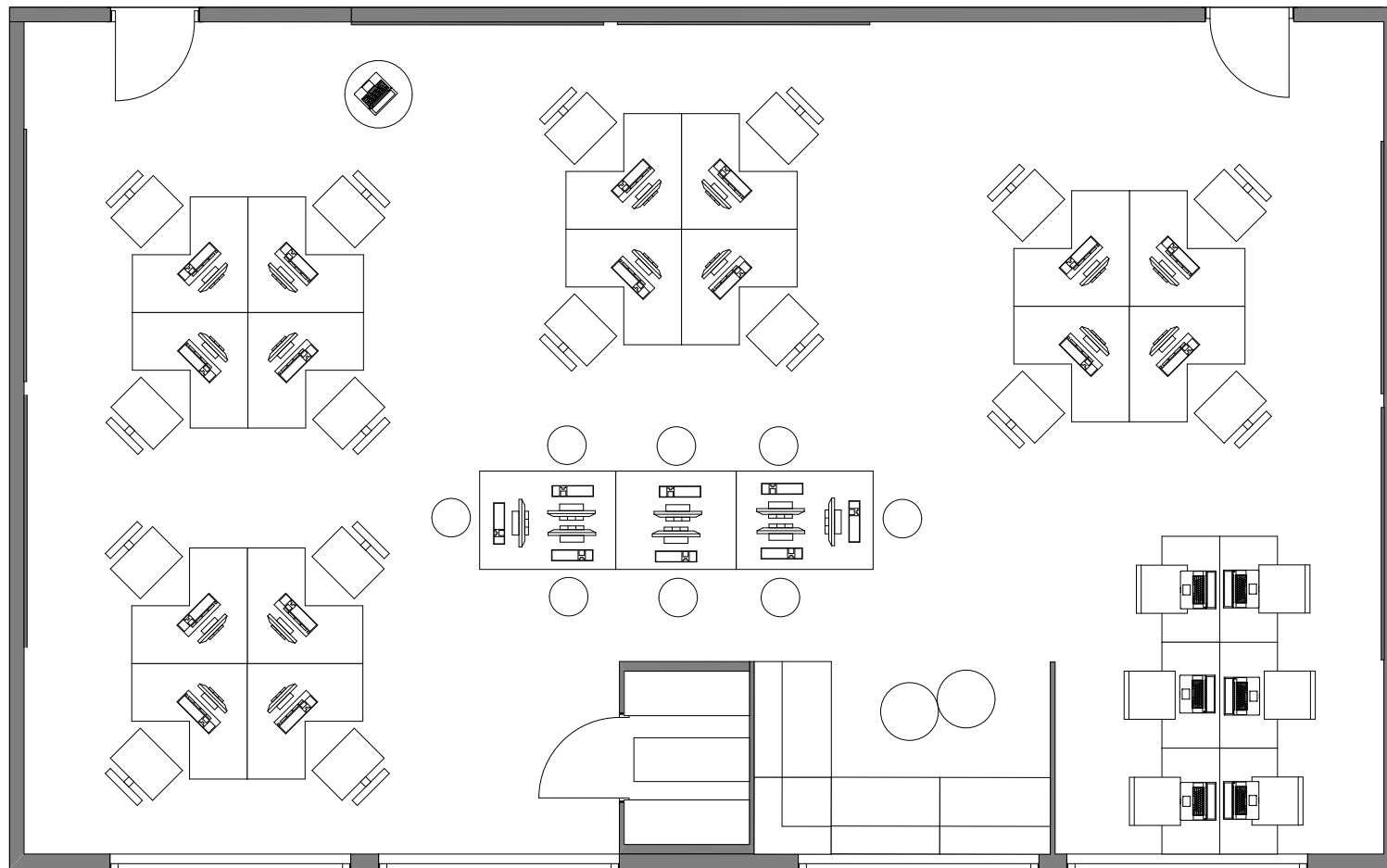
Kassatiski
Dataenter
Mitat: L3000 x W600 x H900 mm

Suunnittelija Saara Ritvanen
Savonia Muotoilu
8.5.2018

6.



7.



POHJA 1

tietokonepaikat 24
lapparit 6
sohva 5-6
ryhmis 1
ope 1

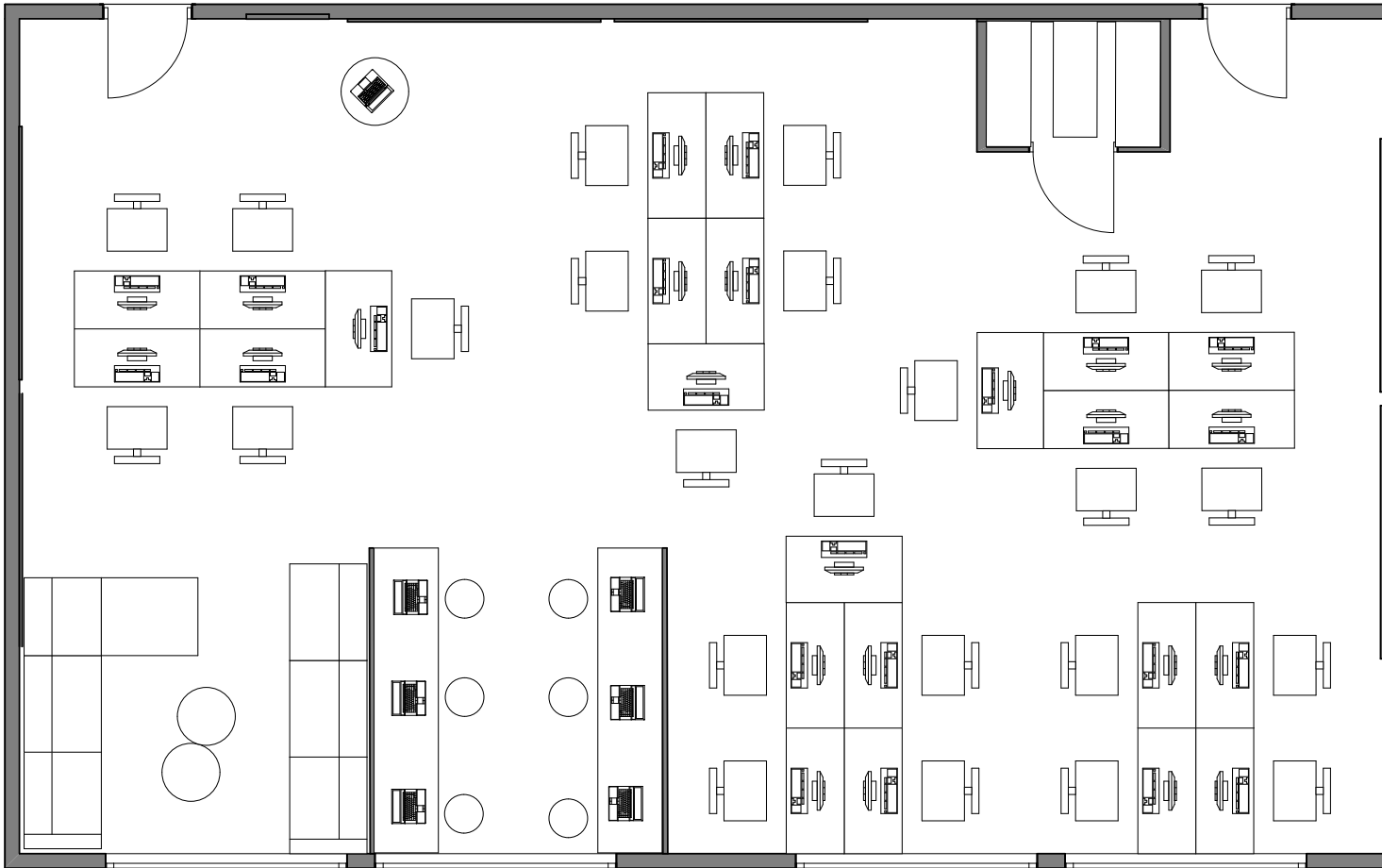
1.

Kerros

1:50

| | | |
|---|--|------------------------------|
| Rakennuksen numero/Rakennustunnus Microteknia tietotekniikan luokka | | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuslaji Luonnos | |
| Rakennuskohde Microteknia tietotekniikan luokka | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros 1 | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | | Suunnitteluala SIS |

7.



POHJA 2

tietokonepaikat 24
läppärit 6
sohva 8-9
ryhmis 1
ope 1

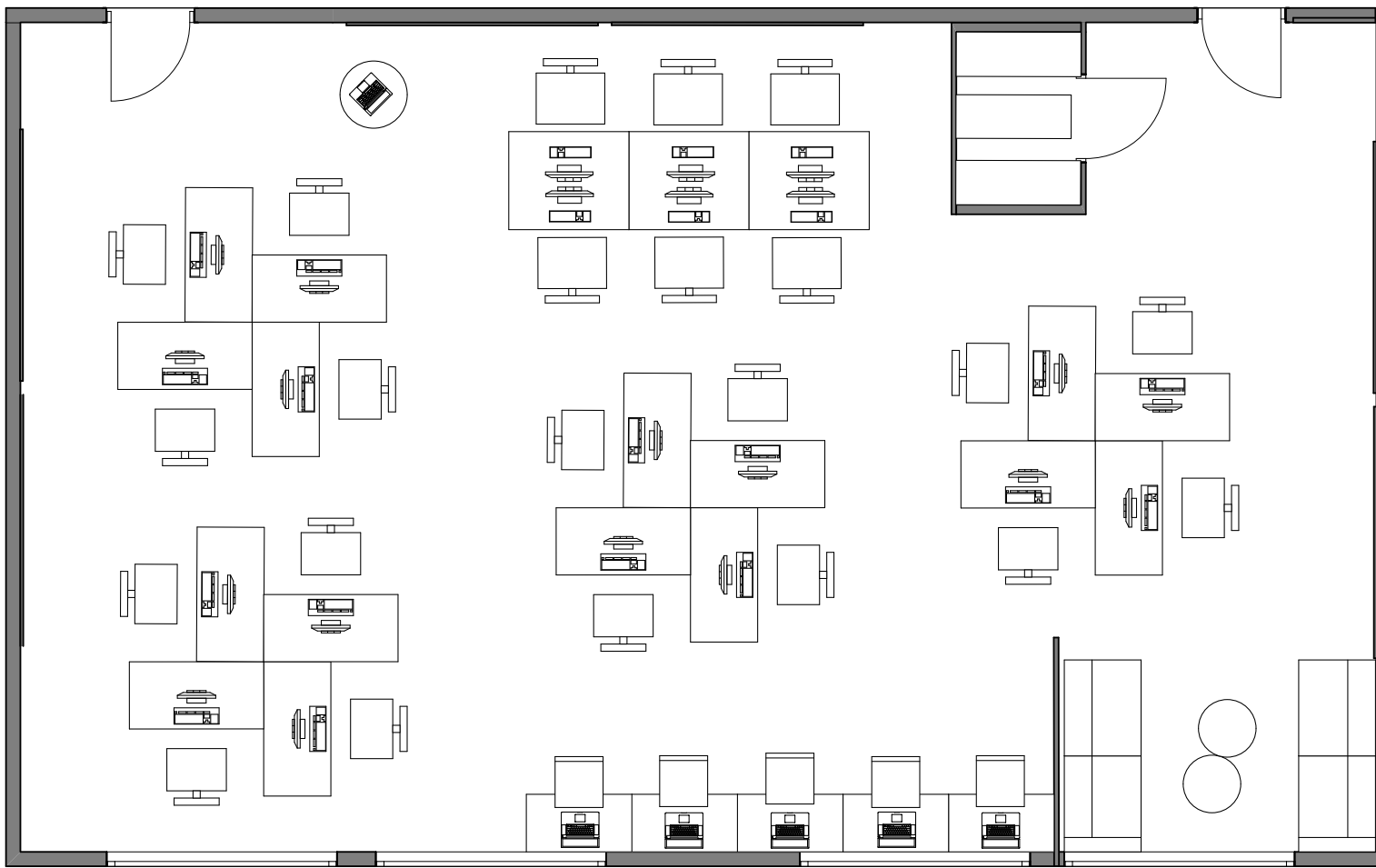
1.

Kerros

1:50

| | | |
|---|--|--------------------|
| Rakennuksen numero/Rakennustunnus Microtekniä tietotekniikan luokka | Piirustuslaji Luonnos | Mittakaava 1:50 |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros 2 | |
| Rakennuskohde Microtekniä tietotekniikan luokka | | |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | Suunnitteluala SIS | |

7.



POHJA 3

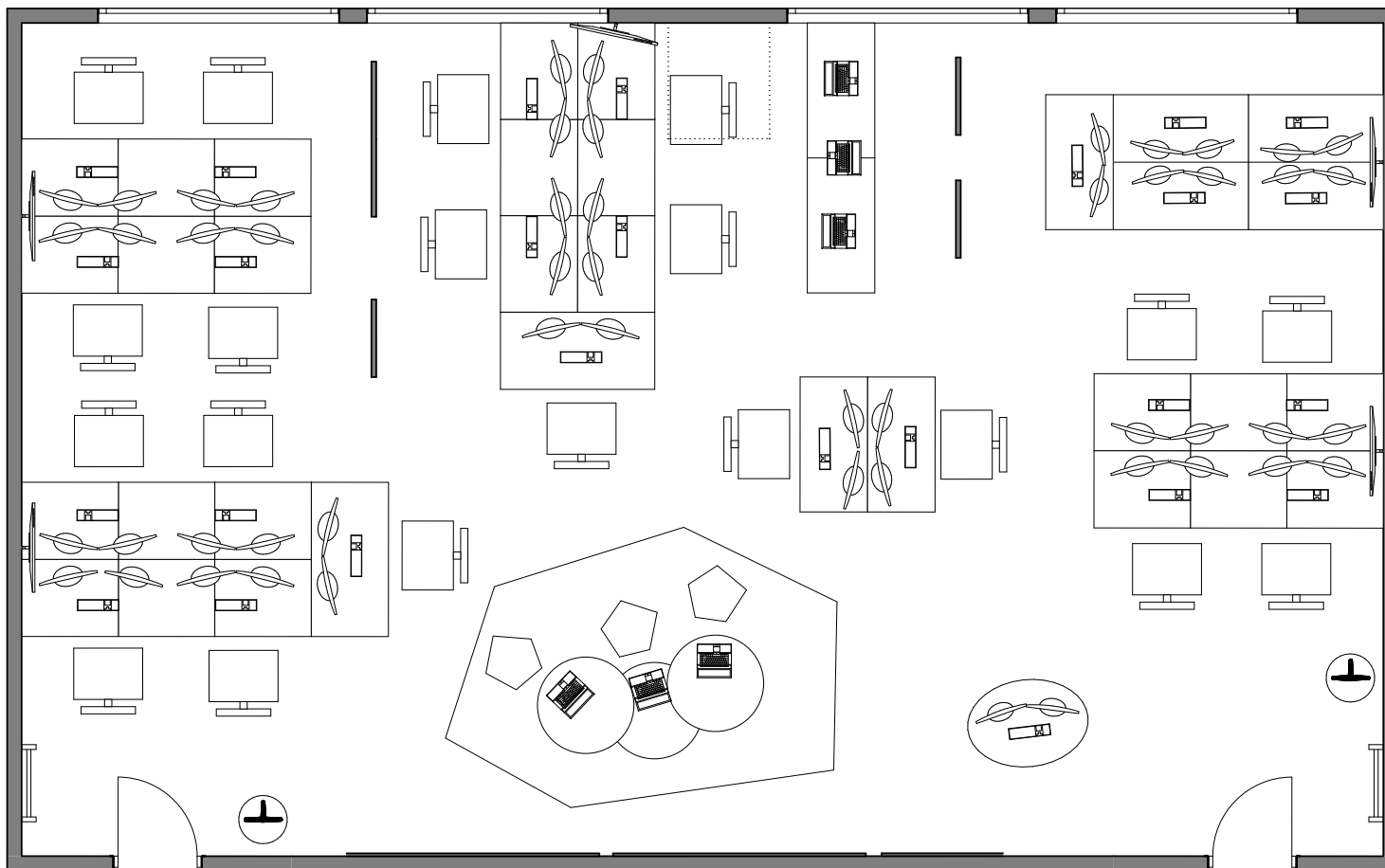
tietokonepaikat 22
läppärit 5
sohva 4
ryhmis 1
ope 1

Kerros

1:50

| | | |
|---|--|------------------------------|
| Rakennuksen numero/Rakennustunnus Microtekniä tietotekniikan luokka | | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuslaji Luonnos | |
| Rakennuskohde Microtekniä tietotekniikan luokka | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros 3 | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | | Suunnitteluala SIS |

7.



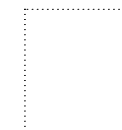
POHJA 2

25 pöytäkonetta + opettaja
3 läppäriä + rento alue

3 kpl viiden hengen ryhmiä
1 kpl neljän hengen ryhmiä
1 kpl kahden hengen ryhmiä
1 kpl kolmen hengen läppäriä
1 opettajan paikka

24 kpl 1000x800 vanhoja pöytiä
2 kpl 1600x800 vanhoja pöytiä
3 kpl vanhoja kuunsirppejä
10 kpl uusia korkeita Modeon pöytiä 1400x800

Vanhat pöytärykelmät vievät enemmän tilaa,
joten läppäripöytiä mahtuu vähemmän.
Jos vanhoja pöytiä käytetään vähemmän
saataisiin tilaa läppäripöydille.



PURETTAVA
VÄLISEINÄ

POHJA 2

1:50

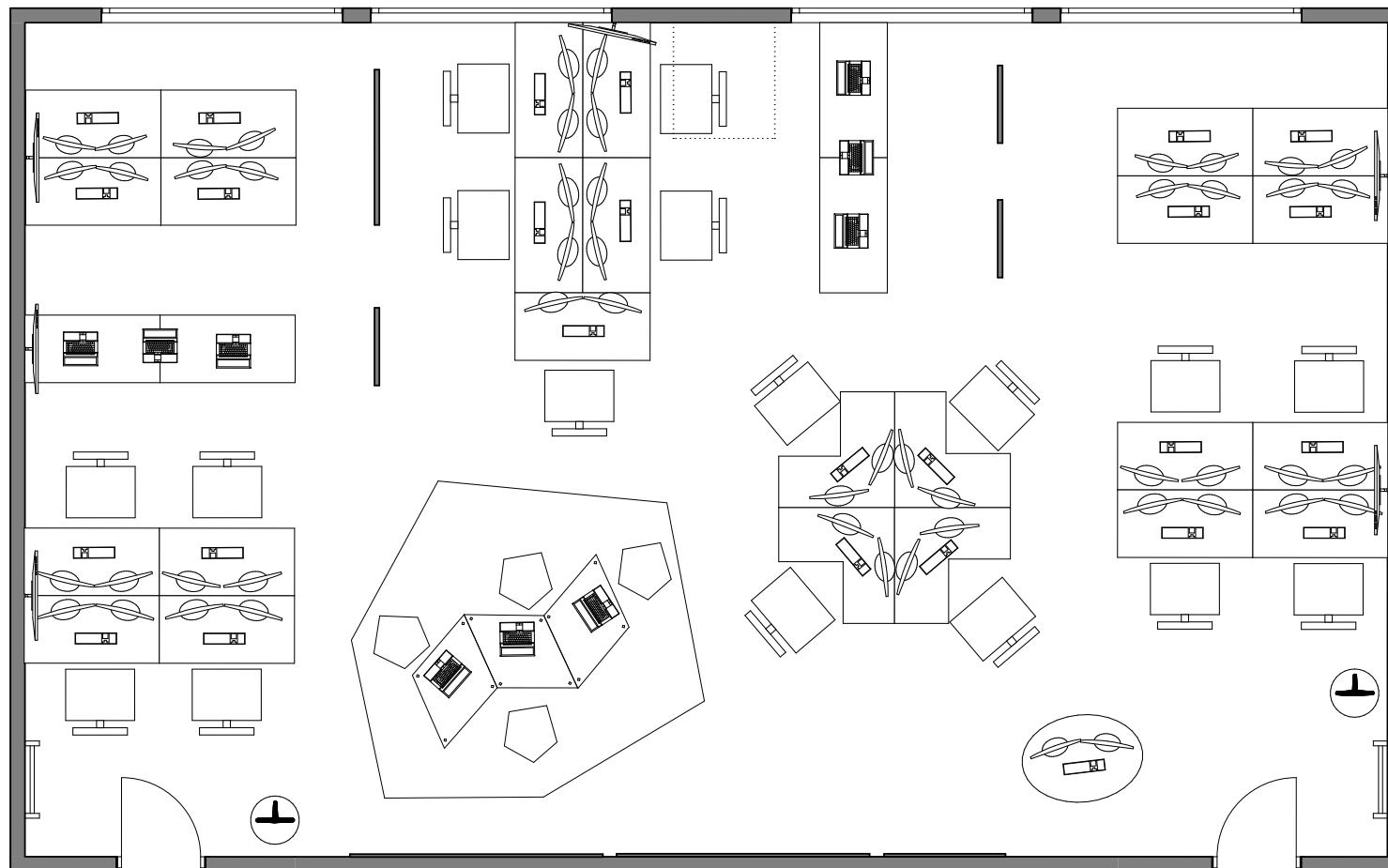
| | | |
|---|--|--------------------|
| Kaupunginosa/Kylä KUOPIO | Tontti/Rnro | |
| Rakennustoimenpide Sisustus suunnitelma | Piirustuslaji Luonnos | |
| Rakennuskohde Microtekniä tietojenkäsittelytekniikan luokka | Piirustuksen sisältö Pohjasuunnitelma 2 | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | Suunnitteluala SIS | |

POHJA 3

25 pöytäkonetta + opettaja
6 läppärikaava + rento alue

1 kpl viiden hengen ryhmiä
4 kpl neljän hengen ryhmiä
2 kpl kolmen hengen läppäriyhmiä
1 opettajan paikka

25 kpl uusia korkeita Modeon pöytiä 1400x800
4 kpl kulmapöytiä 1200x1200 syvyys 600

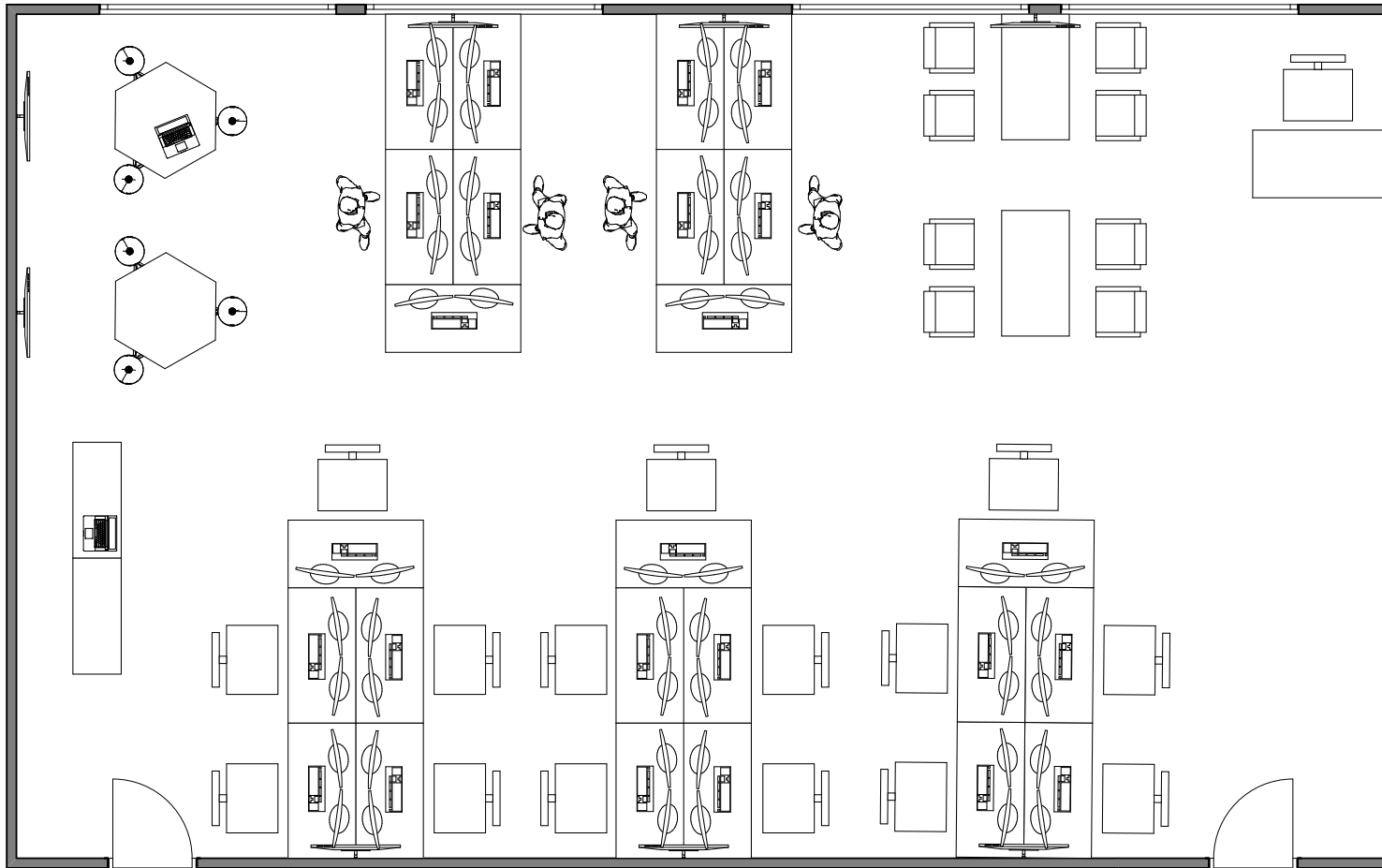


PURETTAVA
VÄLISEINÄ

POHJA 3

| | | |
|---|--|--------------------|
| Kaupunginosa/Kylä KUOPIO | Tontti/Rnro | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuslaji Luonnos | |
| Rakennuskohde Microtekniä tietojenkäsittelytekniikan luokka | Piirustuksen sisältö Pohjasuunnitelma 3 | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | Suunniteluuala SIS | |

7.



Pohja 3

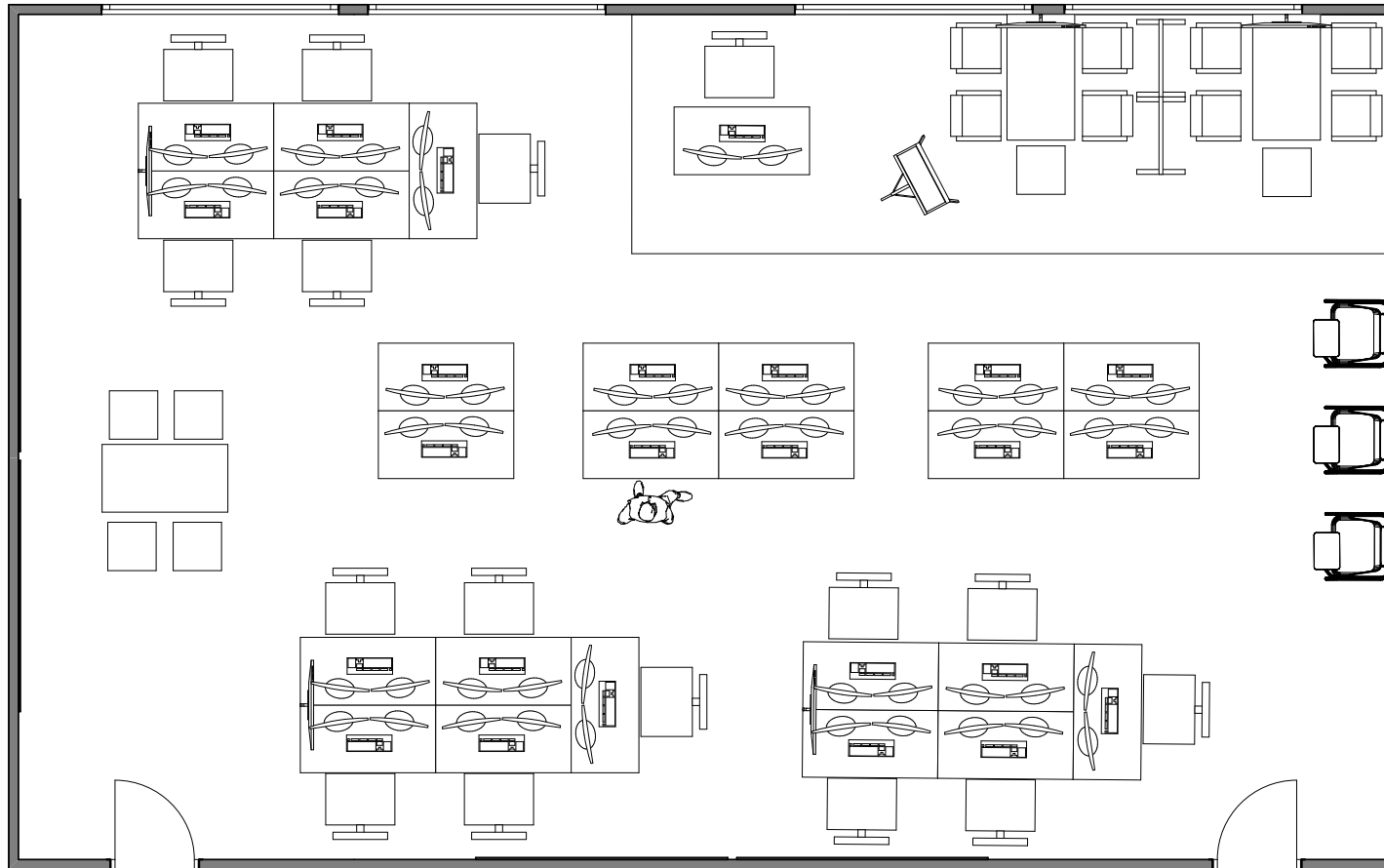
ARCHICAD-OPISKELIJAVERSIO

- tietokonepaikat 25 kpl
- läppärit 4 hlö
- sohva 10 hlö
- ryhmätyö 12 hlö
- näytöt 8 kpl
- seinänäytöt yhdellä seinällä

1:50

| | | |
|---|--|-------------------------------|
| Rakennuksen numero/Rakennustunnus Microtekniä tietotekniikan luokka | | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuslaji Luonnos | |
| Rakennuskohde Microtekniä tietotekniikan luokka | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros 3 | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | | Suunnittelualue SIS |

7.



Pohja 4

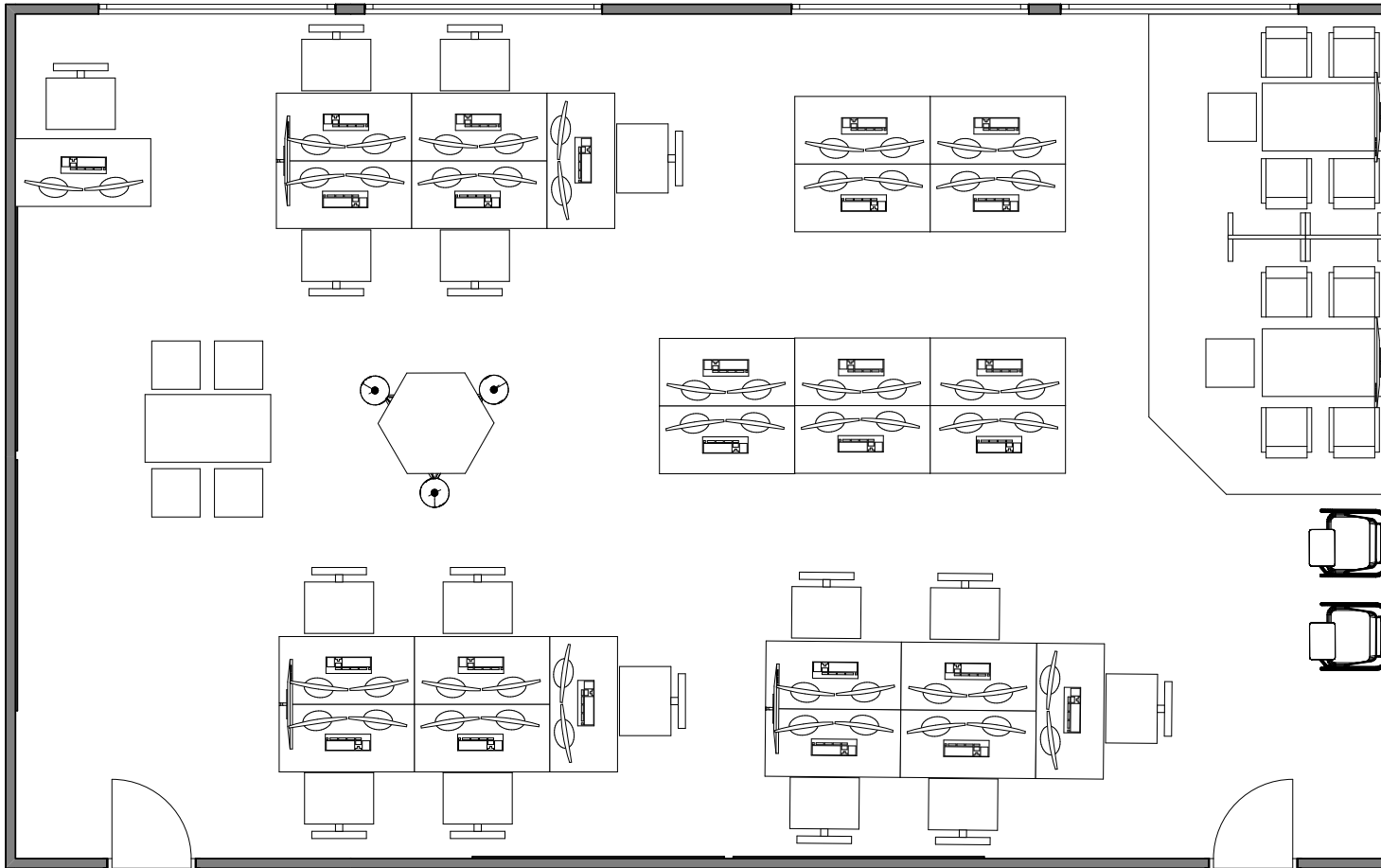
- tietokonepaikat 25 kpl
- sohva 13 hlö
- ryhmätö 4 hlö
- näytöt 5 kpl
- seinänäytöt kahdella seinällä
- korotettu lattia ikkunan alla

1:50

| | | |
|---|--|--------------------|
| Rakennuksen numero/Rakennustunnus Microtekniä tietotekniikan luokka | | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustustaji Luonnos | |
| Rakennuskohde Microtekniä tietotekniikan luokka | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros 4 | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | Suunnittelualue SIS | |

7.

Pohja 5

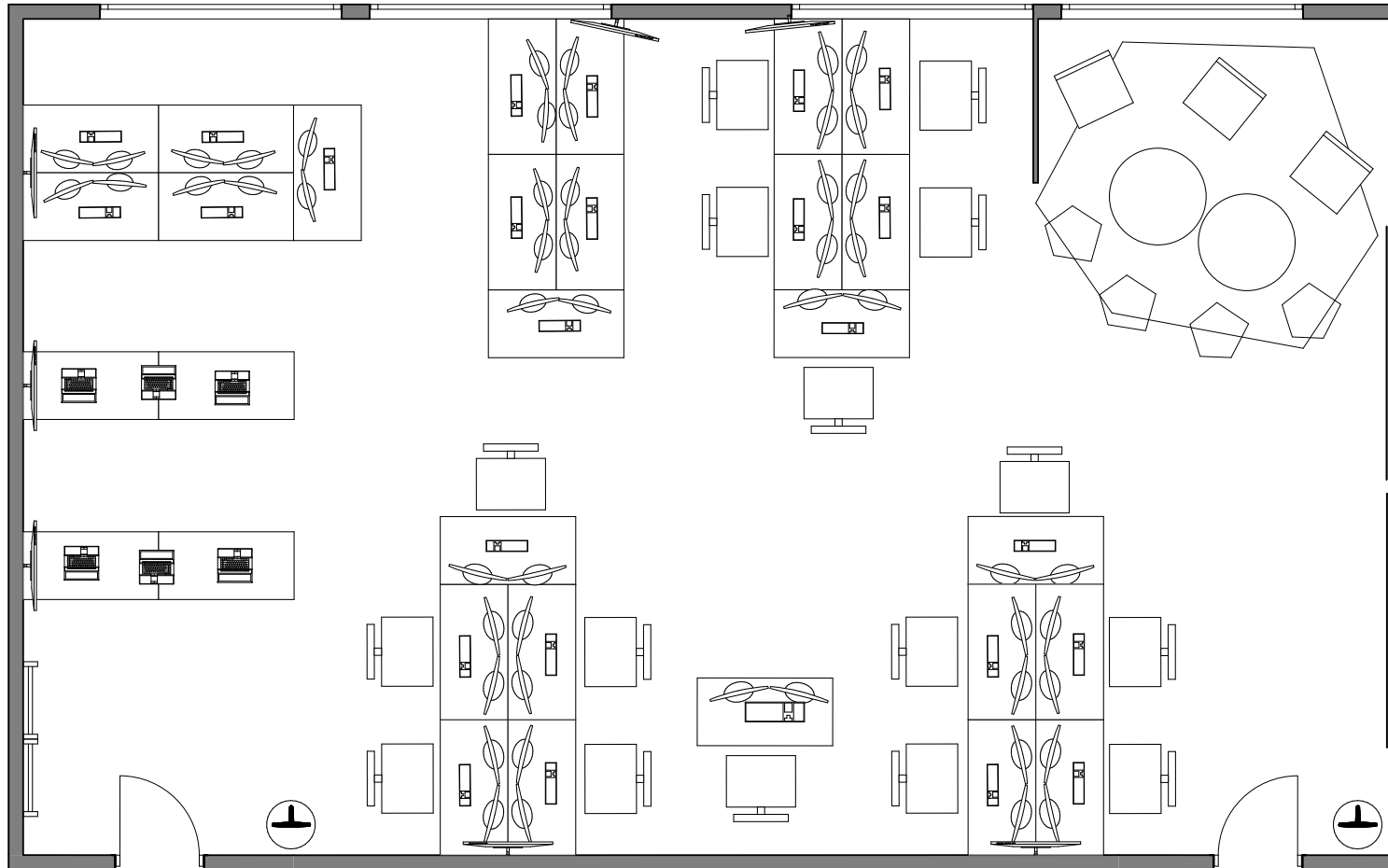


- tietokonepaikat 25 kpl
- sohva 12 hlö
- ryhmätyö 10 hlö
- näytöt 5kpl
- seinänäytöt kahdella seinällä
- korotettu lattia huoneen oikealla puolella

1:50

| | | | |
|---|--|--|--------------------|
| Rakennuksen numero/Rakennustunnus Microtekniä tietotekniikan luokka | | | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | | Piirustuslaji Luonnos | |
| Rakennuskohde Microtekniä tietotekniikan luokka | | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros 5 | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | | Suunnitteluala SIS | |

7.

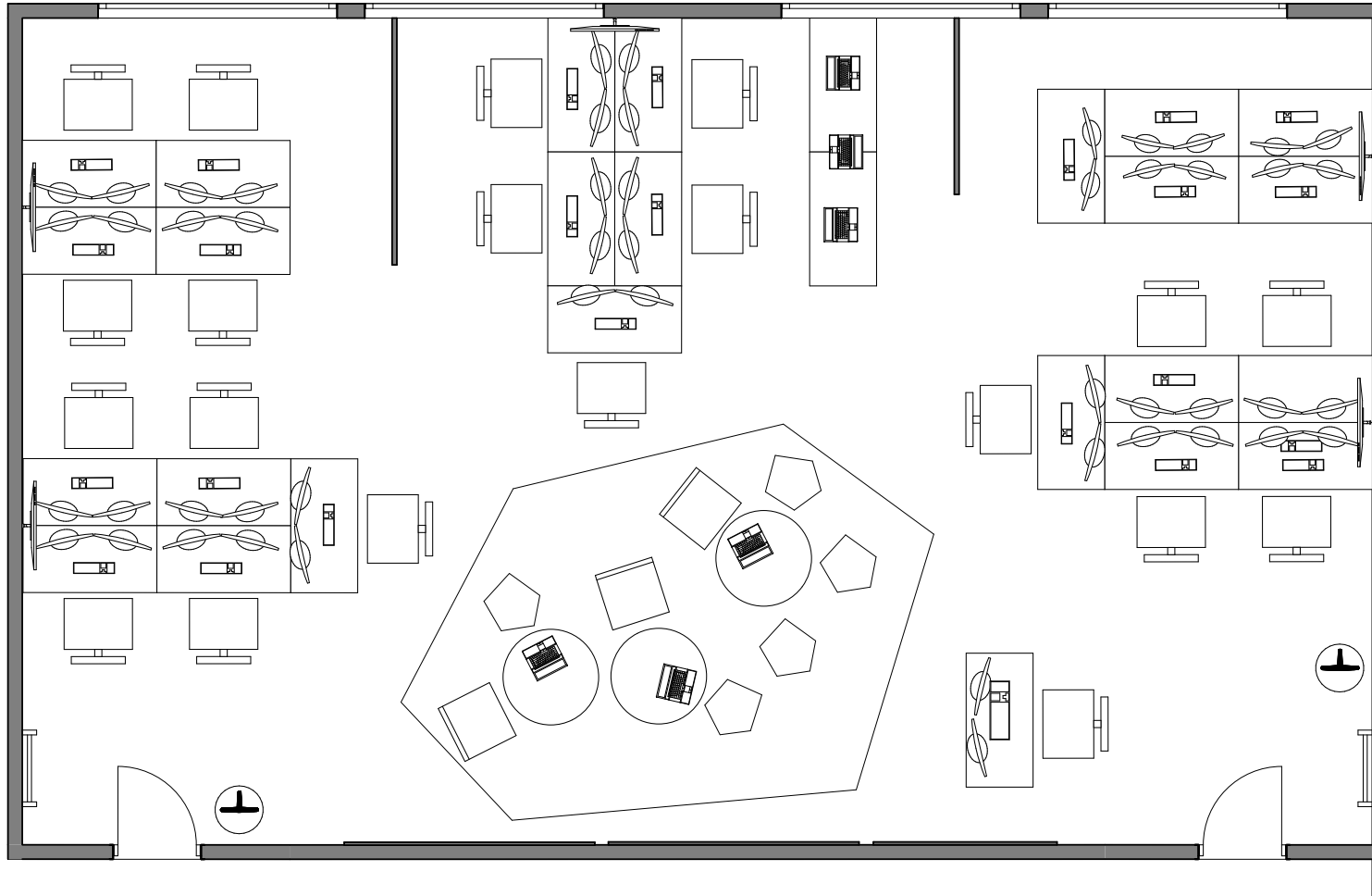


POHJA 1

1:50

| | | |
|--|---|------------------------------|
| Rakennuksen numero/Rakennustunnus Microtekniä tietotekniikan luokka | | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuslaji Luonnos | |
| Rakennuskohde Microtekniä tietotekniikan luokka | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros 1 | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero Sara Rasila, Saara Ritvanen | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys Sara Rasila, Saara Ritvanen | | Suunnitteluala SIS |

7.



POHJA 2

1:50

| | |
|--|--|
| Rakennuksen numero/Rakennustunnus Microtekniä tietotekniikan luokka | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustuslaji Luonnos |
| Rakennuskohde Microtekniä tietotekniikan luokka | Piirustuksen sisältö Pohjapiirros 2 |
| | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero | |
| Sara Rasila, Saara Ritvanen | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys | Suunnitteluala |
| Sara Rasila, Saara Ritvanen | SIS |

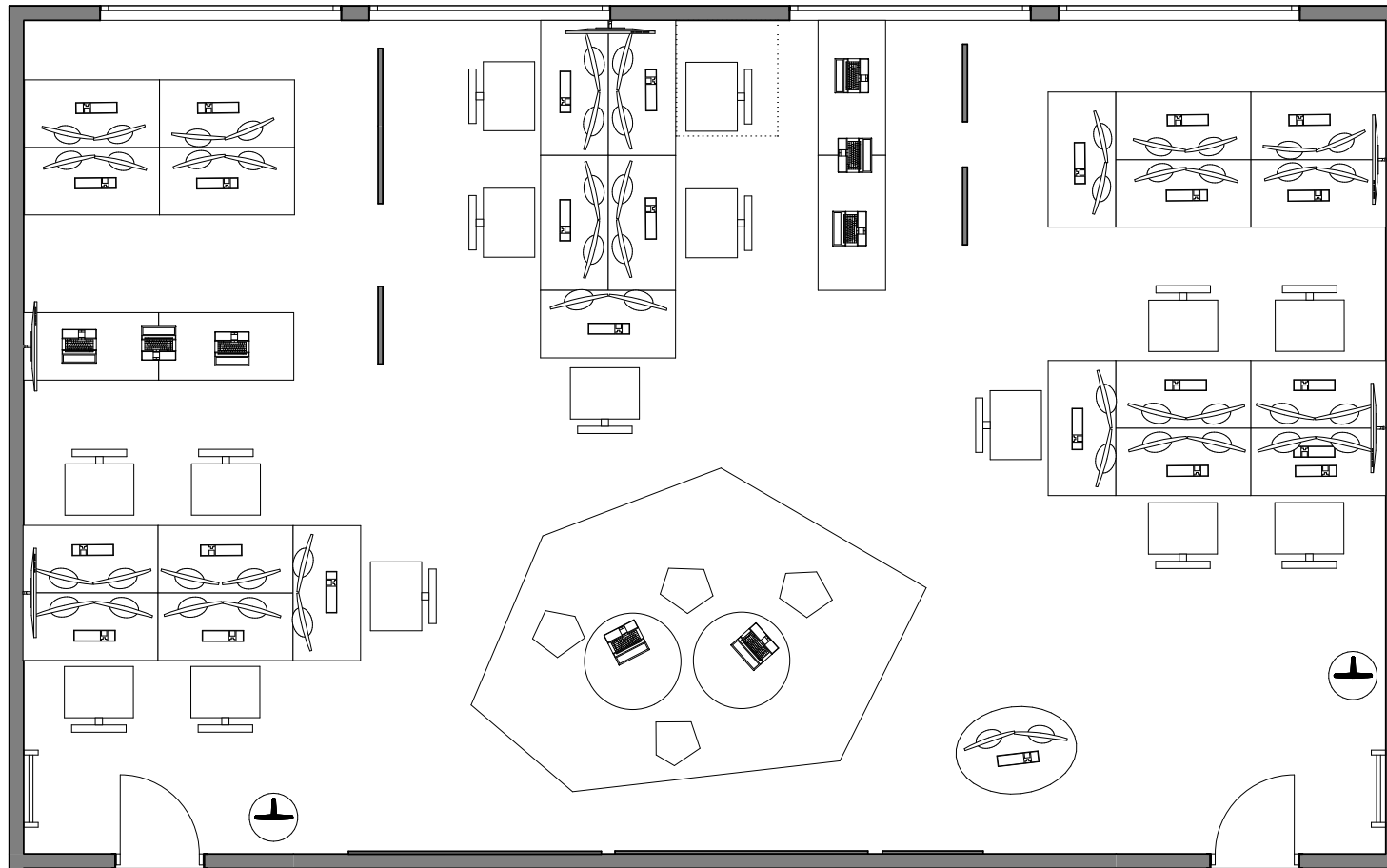
7.

POHJA 1

24 pöytäkonetta + opettaja
6 läppäriä + rento alue

4 kpl viiden hengen ryhmiä
1 kpl neljän hengen ryhmä
2 kpl kolmen hengen läppäriä
1 opettajan paikka

28 kpl uusi Modeon pöytiä 1400x700



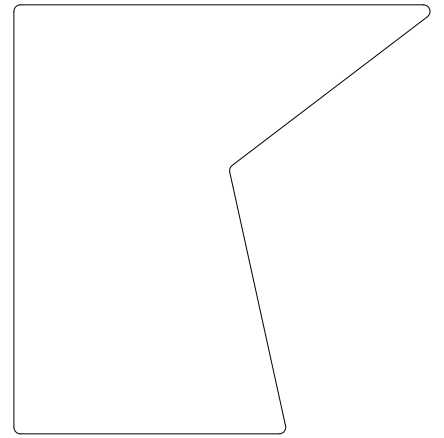
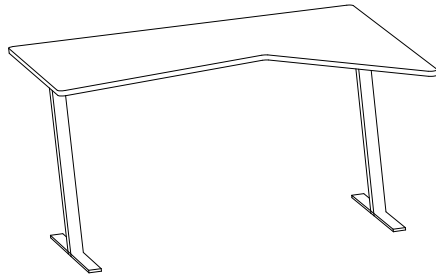
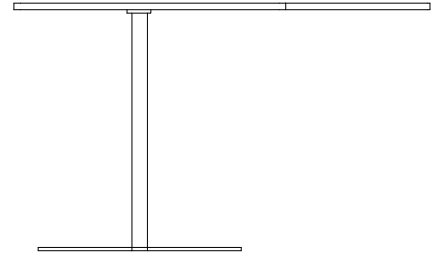
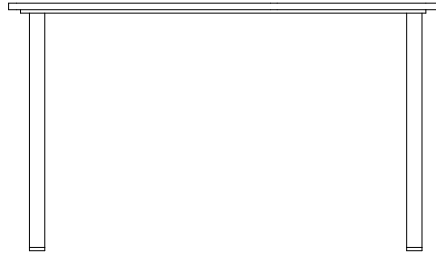
PURETTAVA
VÄLISEINÄ

POHJA 1

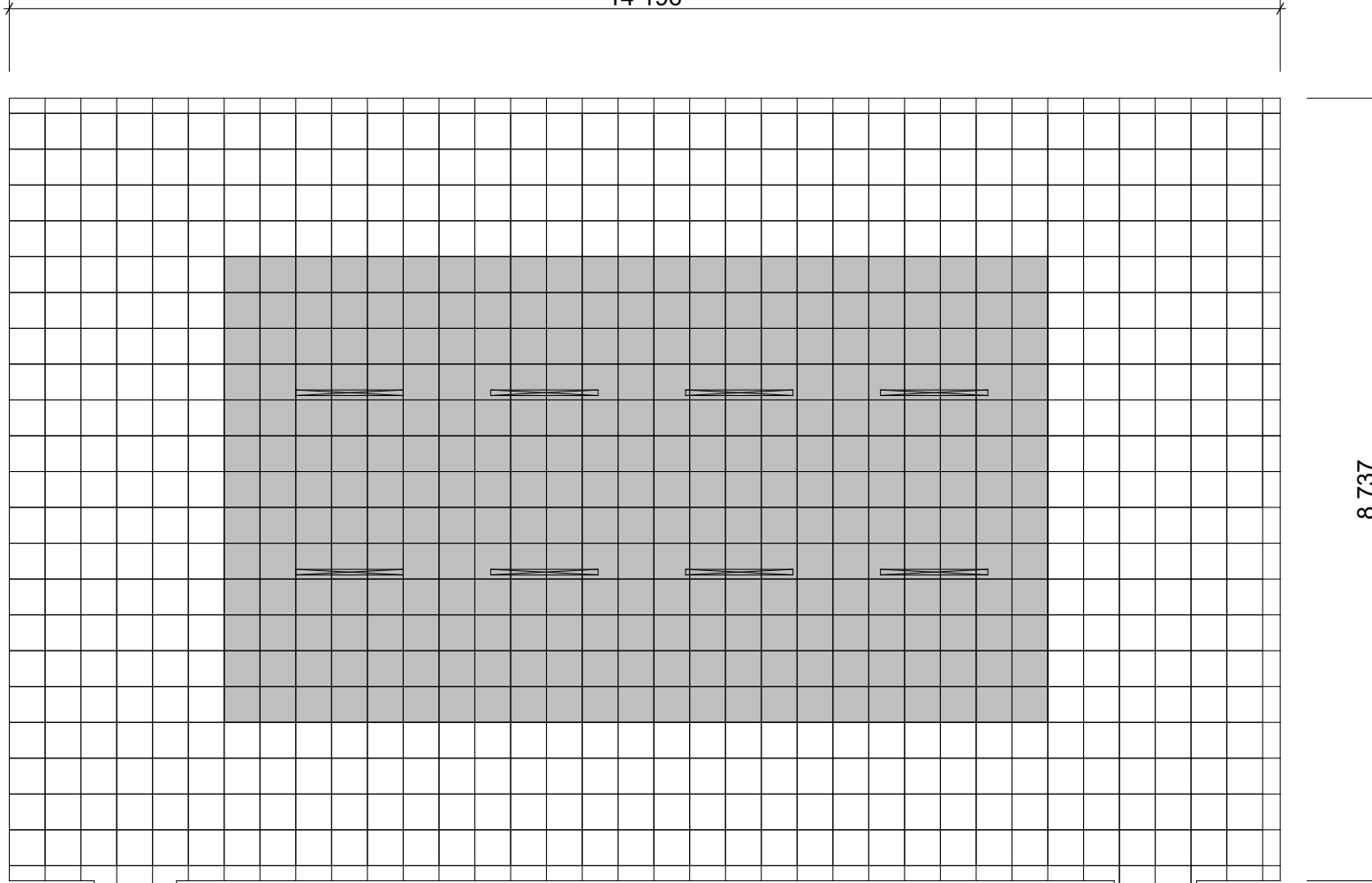
1:50

| | | |
|--|--|--------------------|
| Kaupunginosa/Kylä KUOPIO | Tontti/Rnro | |
| Rakennustoimenpide Sisustussuunnitelma | Piirustustaji Luonnos | |
| Rakennuskohde Microtekniä tietojenkäsittelytekniikan luokka | Piirustuksen sisältö Pohjasuunnitelma 1 | Mittakaava 1:50 |
| Suunnittelijan yhteystiedot: yritys, osoite ja puhelinnumero | | |
| Sara Rasila, Saara Ritvanen | | |
| Vastuullinen suunnittelija: nimi, tutkinto, allekirjoitus ja päiväys | | Suunnitteluala |
| Sara Rasila, Saara Ritvanen | | SIS |

8.



14 196

**Mitat tarkastettava paikan päällä****Vanha alakattoritiä****Uusi alakattolevy****Valaisin**

8 737