

Opinnäytetyö (AMK)

Esittävän taiteen koulutus

Tanssinopettajan erikoistumisala

2023

Jonna Junnila

# TANSSITEOS TULOSSA

– Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen  
tanssiteoksen tuotannossa

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Esittävän taiteen koulutus | Tanssinopettajan erikoistumisala

2023 | 36 sivua, 2 liitesivua

Jonna Junnila

## TANSSITEOS TULOSSA

– Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen tanssiteoksen tuotannossa

Tämä tutkielma on osa Turun ammattikorkeakoulun tanssinopettajan koulutuksen (AMK) taiteellista opinnäytetyötä. Taiteellinen osa on koreografia ”Arriving gently”, joka on tehty yhteistyössä Varpu Viloman kanssa. Teos esitettiin joulukuussa 2021 Turun Taideakatemian Köysiteatterissa.

Tämä tutkielma käsittelee palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämistä oman tanssiteoksen tuotannossa. Ensimmäisessä osassa kirjoittaja avaa palvelumuotoilun peruskäsitteistöä ja perustelee, miksi palvelumuotoilun hyödyntäminen on valittu tämän opinnäytetyön lähtökohdaksi. Seuraavassa osassa työssä käydään läpi taiteellisen työn tuotannon prosessi palvelumuotoilun menetelmin. Sen jälkeen kirjoittaja avaa kontakti-improvisaatiota ja Nancy Stark Smithin ”Underscore” -menetelmää osana taiteellista prosessia.

Lopuksi kirjoittaja reflektoi koko prosessia ja sen onnistuneisuutta. Palvelumuotoiluprosessi on laaja kokonaisuus, mutta palvelumuotoilun menetelmien osittainenkin käyttäminen helpottaa esityksen tuotantoprosessia. Palvelumuotoilun hyödyntäminen tanssiteoksen tuotannossa luo uusia näkökulmia asiakasymmärrykseen ja auttaa sanoittamaan tanssiteiteilijoiden jo olemassa olevaa osaamista tuotannon parissa.

ASIASANAT:

palvelumuotoilu, tanssiesitys, nykytanssi

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Performing Arts | Department of Dance

2023 | 36 pages, 2 pages in appendices

Jonna Junnila

## DANCE PIECE COMING

– Using the methods of service design in the production of a dance piece

This thesis is part of the artistic thesis of Turku University of Applied Sciences dance teacher education. The artistic part is the choreography "Arriving gently", which was made in collaboration with Varpu Viloma. The piece was performed in December 2021 at Turku Academy of Arts Köysiteatteri.

This thesis handles with the utilization of service design methods in the production of one's own dance piece. In the first part, the author opens the basic concept of service design and justifies why the utilization of service design has been chosen as the starting point of this thesis. In the next part of the work, the production process of the artistic work will be reviewed using the methods of service design. The author then opens contact improvisation and Nancy Stark Smith's "Underscore" method as part of the artistic process.

Finally, the author reflects on the whole process and its success. The service design process is a broad entity, but even partial use of service design methods helps to facilitate the production process of a dance piece. The use of service design in the production of a dance piece creates new perspectives for customer understanding and helps express the already existing know-how of dance artists in production.

KEYWORDS:

service design, dance performance, contemporary dance

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 PALVELUMUOTOILU</b>	<b>7</b>
2.1 Palvelumuotoilun hyödyt tanssin kentälle	7
2.2 Palvelumuotoiluprosessi	9
2.3 Asiakas keskiössä	11
2.4 Kommunikointi asiakkaalle	13
<b>3 PALVELUMUOTOILUPROSESSI OMAN TEOKSEN TUOTANNOSSA</b>	<b>16</b>
3.1 Määrittely ja esitutkimus	16
3.2 Asiakasymmärrys	17
3.3 Ideointi, konseptointi, prototypointi ja palvelupolku	21
3.4 Pilotointi	27
3.5 Arviointi	27
<b>4 ”ARRIVING GENTLY” -TANSSITEOS</b>	<b>29</b>
4.1 Taustaa	29
4.2 Taiteellinen prosessi	30
4.3 Menetelmät	32
<b>5 LOPUKSI</b>	<b>34</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>36</b>

## Liitteet

Liite 1. Asiakkaan palvelupolku.

Liite 2. Taiteellisen opinnäytetyön mainosjuliste.

# 1 JOHDANTO

Tässä taiteellisen opinnäytetyön kirjallisessa osiossa tutkin palvelumuotoilun hyödyntämistä oman tanssiteoksen tuotannossa. Opinnäytetyö koostuu palvelumuotoilun menetelmien tarkastelusta, niiden hyödyntämisestä taideteon tuotannossa sekä taideteon kuvauksesta. Kirjoitettu osio ja taideteko eli koreografia luovat palvelumuotoilua ja nykytanssin tuotantoa yhdistävän kokonaisuuden, jonka palvelumuotoilun menetelmien ja taideteon yhdistävänä tekijänä toimii Nancy Stark Smithin "Underscoren" symbolit, jotka esittelen luvussa neljä. Taidetekoni "Arriving gently" on valmistettu yhteistyössä Varpu Viloman kanssa ja on osa palvelumuotoiluprosessini pilotointia.

Opiskelin vuosina 2014–2016 Turun ammattikorkeakoulussa muotoilun koulutusohjelmassa. Opintoissani kiinnostuin erityisesti palvelumuotoilusta, luovasta ajattelusta, trendeistä ja asioiden visualisoinnista. Koin tärkeäksi eettiset ja ekologiset tavat helpottaa asiakkaiden arkea. Päätin hyödyntää tuota aiempaa osaamistani nykyiseen tanssinopettajan tutkinnon tässä opinnäytetyössäni. Minua on aina kiinnostanut monialaisuus ja erityisesti näiden kahden alan rajapinnoilla toimiminen, joten olen innoissani päästessäni yhdistämään näitä osaamisalueitani. Koen, että taidetanssin kenttä voisi hyötyä palvelumuotoilun metodeista laajemminkin. Erityisesti Stark Smithin symbolit ja niiden pohjalta tehtävät valinnat muistuttavat paljon palvelumuotoilumenetelmien hyödyntämistä ja näiden kahden eri menetelmän yhteentuominen voi terävöittää palvelumuotoilun menetelmien ja työkalujen arvoa myös muille tanssiesitysten tuottajille.

Taiteen piirissä ikuisuusongelma tuntuu olevan rahoituksen puute. Apurahoja ei yksinkertaisesti riitä kaikille taiteilijoille. En käsittele sen enempää opinnäytetyössäni kulttuuripoliittisten syiden vaikutusta apurahojen vähyyteen, sillä tutkielmani päämäärä ei ole saada kyseiseen ongelmaan muutosta. Sen sijaan lähden etsimään ratkaisuja tanssiteoksen tuottamiseen toisaalta. Haluan tutkia opinnäytetyössäni sitä, miten pienellä budjetilla voisi brändätä omaa teostaan ja saada siten enemmän katsojia esityksiin. Mitä täydemmille yleisöille pääsee esiintymään, sitä enemmän lipputuloloja myös tulee. Lipputulosten suuruus taas voisi tasapainoittaa teoksen budjettia niin, että työryhmä saisi työstään riittävän korvauksen.

Aloitin opinnäytetyöni avaamalla palvelumuotoilun keskeisiä käsitteitä, jotta prosessikuvas avautuu lukijalle paremmin. Avaan tutkielmassani tutkimusprosessiani vaihe vaiheelta. Lopussa käyn läpi taiteellisen teoksen prosessin ja valmiin teoksen.

Tutkimuskysymykseni kuuluu, miten palvelumuotoilun menetelmiä voi hyödyntää tanssiteoksen tuotannossa. Tarkoitukseni ei ole tehdä täyttä palvelumuotoiluprosessia, vaan ennemminkin tutkia muotoilun menetelmien käyttämistä tanssitaiteen kentällä. Koen, että asiakasymmärrystä kehittämällä voidaan jatkossa saada yleisöön yhä useampia uusia sekä vanhoja katsojia.

## 2 PALVELUMUOTOILU

### 2.1 Palvelumuotoilun hyödyt tanssin kentälle

Tässä toisessa luvussa avaan palvelumuotoilun perusteita, sen peruskäsitteistöä ja syitä siihen, miksi juuri palvelumuotoilu on valittu tämän opinnäytetyön lähtöasetelmaksi. Olen painottanut käsitteistön avaamista tämän opinnäytetyön kannalta olennaisimpiin palvelumuotoilun ydintermeihin. Palvelumuotoilu on sekä prosessi että monista osaamisaloista kumpuava työkalu- ja menetelmävalikoima. Kärjistäen palvelumuotoilun ajatusmalli on se, että mitä paremmat palvelut ovat, sitä useampi niitä myös käyttää. (Tuulaniemi 2016, 58; Stickdorn yms., 21) Palvelumuotoilussa keskiössä on ihminen, joka käyttää palveluita eli asiakas (Tuulaniemi 2016, 71). Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on soveltaa palvelumuotoilun menetelmiä tanssiteoksen tuotannossa ja siinä, miten asiakaskokemusta saadaan parannettua palvelumuotoilun keinoin. Tanssin kentällä on jo paljon osaamista oman teoksen tuottamisesta, sillä rahoituksen puute kutistaa usein työryhmän koon ja koulutettu tuottaja jää palkkaamatta.

Tanssin ammattilaisille suunnatussa Kiertoliike 2019 -tapahtumassa keskusteltiin Oma työ omiin käsiin -työpajassa taiteen tuottamisen eettisistä näkökulmista. Työpajassa keskusteltiin siitä, kenellä on varaa tehdä taidetta. Suurimmat apurahat valuvat vanhojen ja järjestäytyneiden tanssiryhmien kassaan, jolloin uudet freelancetaiteilijat jäävät harmit-tavan usein ilman kunnollisia apurahoja (Kiertoliike, 2019). Esimerkiksi hakiessaan viiden tanssijan tanssiteoksen tekemiseen 8000 euroa apurahaa voi saatu summa jäädä siitä puoleen. Koska taidetta tehdään usein taloudellisten hyötyjen lisäksi myös intohimon takia, voidaan teos päätyä toteuttamaan kuitenkin sillä puolikkaalla budjetilla, jolloin työryhmän palkat jäävät aukotta liian pieniksi. Suurin osa koreografeista haluaisi kuitenkin maksaa työryhmälleen kunnan palkan, joten tilanne on usein monilta osin haastava. Tuottaja ratkaisisi paljon, mutta kun budjetti ei meinaa riittää edes esiintyjille, ei tuottajan työllistäminen ole yleensä tekijöille mahdollista.

Tero Saarinen Company on yksi harvoista, joilla on ollut varaa tuottajaan. Tanssiryhmän pitkäaikainen tuottaja liris Autio tanssiryhmän alkuvaiheista Elina Saksalan Tuottajan käsikirjassa näin: "-- ainoa tapa päästä eteenpäin oli hakea uutta toimintamallia

mahdollisimman monipuoliselle ansaintalogiikalle. Avustusten varaan tuudittautumisen sijaan oli pystyttävä saamaan katsojia, kiertueita ja yhteistuottajia sekä tuotteistamalla toimintavapautta ja mahdollisuuksia taiteelliselle työlle.” Toisin kuin orkesterit, jotka voivat saada 90 prosenttia rahoituksestaan kunnalta ja valtiolta, on Tero Saarinen Companyn julkisen tuen osuus vuonna 2015 ollut alle 50 prosenttia. Loput tulot tulivat muun muassa lipputuloista, esitystuloista ja oheismyyntituotteista. (Saksala 2015, s. 201) Tero Saarinen Company on Suomen kansainvälisesti menestynein tanssiryhmä. Harvoilla pienillä tanssiryhmillä ja yksittäisillä freelance-taiteilijoilla tulot ovat mitenkään verrannollisia Tero Saarinen Companyn tuloihin edes pienellä skaalalla. Autio mainitsee merkittävimpinä tulonlähteinä lipputuloista saadut tulot, ja nykypäivänä he ovatkin taiteellisen työn lisäksi onnistuneella tuottamisella saaneet esiintyä täysille yleisöille.

Kuinka pienemmät tanssiryhmät tai tanssitaiteilijat voisivat tavoitella samaa palvelumuotoilun keinoja hyväksi käyttäen? Tuulaniemi kuvaa, kuinka palvelumuotoilun "-- vahvimpia anteja prosessi- ja menetelmäosaamisen (kulttuuristen toimintakontekstin ymmärrys, luovan ja analyyttisen lähestymisen yhdistäminen ja keinot asiakasymmärryksen lisäämiseksi) lisäksi ovat visualisointi ja prototyypointi eli tyhjän näkyväksi tekeminen, aineettoman konkretisointi" (Tuulaniemi 2016, 63). Tuulaniemen kuvaus palvelumuotoilun kirjosta tiivistää mielestäni hyvin sen, mitä annettavaa palvelumuotoilulla on tanssin kentälle ja kentän monenlaisille toimijoille pienistä suurempiin. Kuten seuraavissa luvussa kuvaan, palvelumuotoilun prosessit ja menetelmät auttavat pilkkomaan palvelun pienemmiksi osioiksi, jolloin suunnittelulla pystytään tarkentamaan asiakkaan kohtamaan palvelun kaikkein pienimpiäkin osatekijöitä. Näin ollen sekä palvelun tuottajien että asiakkaiden tarpeet tulevat parhaalla mahdollisella tavalla huomioiduksi ja ennakoituksi (Tuulaniemi 2016, 12).

Koen samankaltaisuutta palvelumuotoilun luovuudessa sekä taiteessa. Siksi koen, että palvelumuotoilu on looginen ja toimiva apukeino niin vapaan kentän tanssitaiteilijoille kuin muillekin taidealan tekijöille teoksien tuotannon tukena. Uskallan väittää, että suurin osa tanssitaiteilijoista hamuaa teoksilleen mahdollisimman täysiä katsomoita, ei vain taloudellisten syiden vaan myös arvostuksen takia. Tekijät haluavat tuntea, että heidän teoksillaan on arvoa ja palvelumuotoilun keinoin katsojille voidaan tuoda lisää arvon tuntea. Hyvä suunnittelutyö kirkastaa tuotannon päämääriä ja selkeyttää palvelun heikkoja lenkkejä. Mielestäni palvelumuotoilussa on paljon yhtymäkohtia taiteisiin visualisoinnin vuoksi, jota myös osoitan tässä opinnäytetyössäni. Koen myös itse voimakasta halua ymmärtää esitysteni yleisöjä ja täten palvelumuotoilu on oiva tutkimusväline

yleisön pariin pääsemiseksi. Yksi palvelumuotoiluun keskeisesti liittyviä ideoita on empatia eli aito ja syvällinen kiinnostus kohderyhmiin, joita halutaan yleisöksi. (Tuulaniemi 2016, 147)

Vaikka taiteilijat tekevät taidetta sen itsearvon vuoksi sekä haluavat yleisön arvostavan taidettaan, on kiistämätön fakta, että taloudellinen näkökulma on edelleen nykypäivänä elinehto taiteen tuottamiselle. Parhaimmillaan teoksilla ei elä, ellei niistä saa taloudellista hyötyä. Koska moni taiteilija tekee työtään melko pienellä budjetilla, on pienetkin tulojen korotukset asiakastyytyväisyydessä entistäkin tärkeämpiä taiteilijoiden budje-teissa.

## 2.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilu on prosessi, jossa luovia ongelmanratkaisun periaatteita hyödyntäen pyritään löytämään ratkaisu tai ratkaisuja esitettyyn ongelmaan. Prosessi itsessään on sarja loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Aiempaa tapahtumaketjua voidaan hyödyntää myös aina uudelleen. Sillä sen sijaan, että jokainen prosessi aloitettaisiin tyhjästä, voidaan tukeutua jo olemassa olevaan tapahtumaketjuun. Palvelumuotoiluprosessit helpottavatkin järjestelyjä ja vapauttavat voimavaroja rutiineista luovaan työhön. (Tuulaniemi 2016, 126)

Opinnäytetyöni pohjaksi olen valinnut Tuulaniemen kirjaan pohjaavan 5-osaisen palvelumuotoiluprosessin (kuva 1) sen selkeyden ja muokattavuuden vuoksi. Luvussa 4 käyn läpi Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessin mukaisesti oman tanssiteokseni tuotannon palvelumuotoilun näkökulmasta. Kirjassaan Tuulaniemi (2016, 130) jakaa prosessin yhdeksään osaan, mutta näistä kaikki osat eivät ole omassa opinnäytetyössäni relevantteja, joten olen rajannut ne siksi pois.

Kuvaksi tiivistettynä palvelumuotoiluprosessi muodostuu seuraavista vaiheista:



Kuva 1. Palvelumuotoiluprosessi. (Tuulaniemi 2016, 131)

Prosessin ensimmäinen osa on esitutkimus, jossa lähdetään kartoittamaan jo olemassa olevaa tietoa, muun muassa kohteeseen liittyviä arvoja tai markkina- ja kilpailutilannetta esimerkiksi erilaisia käsitekarttoja luoden (Tuulaniemi 2016, 136). Prosessin toisena osiona on asiakasymmärrys, jossa keskitytään asiakasymmärryksen kasvattamiseen keräämällä ja analysoimalla suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Tätä osaa pidetään yhtenä palvelumuotoilun tärkeimmistä vaiheista. (Tuulaniemi 2016, 142) Kolmannessa vaiheessa keskitytään ideointiin, konseptointiin ja prototypointiin. Ideoinnin tavoitteena on luoda kriitikittömästi paljon ratkaisuehdotuksia koko prosessin alkutekijään eli aiemmin määriteltyyn ongelmaan. Ideoinnin edetessä ideoita karsitaan ja yhdistellään, jolloin ongelmaratkaisun kannalta merkittävimmät osaset kirkastuvat. (Tuulaniemi 2016, 182) Konseptoinnilla viitataan suureen kuvaan palvelusta ja sitä katsomalla voidaan nähdä palvelun ydinidea. Palvelukonsepti koostuu palvelupolusta, jota avaan myöhemmin tässä opinnäytetyössä. (Tuulaniemi 2016, 191) Prototypointi on palvelun kokeilua ja sillä tarkoitetaan palvelumuotoilun kontekstissa suunnittelun avuksi nopeasti rakennettua mallia (Tuulaniemi 2016, 196). Prototypoinnilla voidaan testata esimerkiksi palvelun toimimista, sen helppokäyttöisyyttä ja palvelun elinkelpoisuutta (Tuulaniemi 2016, 197). Neljäntenä osana palvelumuotoiluprosessia on pilotointi. Pilotoinnissa kuluttajille vietään testattavaksi tuotettu konsepti ja kerätään siitä saatu palaute. Sen pohjalta voidaan myös havaita mikä palvelussa toimii ja mikä ei. (Tuulaniemi 2016, 232) Viidentenä ja viimeisenä vaiheena on arviointi. Koska palvelu ja palvelumuotoilu ovat prosesseja, ne eivät tule koskaan valmiiksi, vaan ne ovat jatkuvaa kehittämistä myös ammatillisessa mielessä. Arvioinnissa keskitytään suunnitteluprojektin ja sen tuloksien arviointiin. (Tuulaniemi 2016, 245)

Koska jokaisen palvelun kehittäminen on uuden luomista, ei täsmälleen sama palvelumuotoiluprosessikaan päde kaikkeen. Prosessista voikin soveltaa omaan tarkoitukseen

sopivan mallin. Tässä opinnäytetyössä olen valinnut suppeamman palvelumuotoiluprosessin, joka palvelee oman prosessini tarkoitusta. Tuon opinnäytetyössäni kuitenkin ilmi, miten prosessia voisi jatkossa syventää.

### 2.3 Asiakas keskiössä

Palvelumuotoilussa on tärkeää ymmärtää asiakkaiden todellisuus, eli se missä ja miten asiakkaat elävät ja toimivat. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sitä, että yrityksen, tai omassa tapauksessani palvelun tuottajan, on ymmärrettävä, mistä eri elementeistä arvo ja lisäarvo palvelun asiakkaalle muodostuu. (Tuulaniemi 2016, 71) Tuulaniemi tiivistää asiakasymmärryksen roolin seuraavasti: ”Palvelumuotoilun perustana on vahva asiakasymmärrys, jolla pyritään varmistamaan, että tarjottavat palvelut täyttävät asiakkaiden tarpeet ja mieluiten ylittävät heidän odotuksensa.” (Tuulaniemi 2016, 176) Tällä pyritään siihen, että asiakas palaa palvelun pariin myös seuraavalla kerralla. Omassa tapauksessani tanssijana ja koreografina se tarkoittaa uusien katsojien saamisen lisäksi samojen katsojien saamista uudelleen yleisöihin.

Asiakkaan palvelukokemus on aina subjektiivinen eikä siksi voida täysin suunnitella etukäteen. Tavoitteena palvelumuotoilussa on kuitenkin asiakkaan palvelukokemuksen optimointi muun muassa suunnittelemalla palveluprosessi, työtavat, tilat, vuorovaikutus ja minimoimalla palvelua häiritsevät asiat. Näiden asioiden optimoinneilla pyritään varmistamaan mahdollisimman hyvä palvelukokemus asiakkaalle. (Tuulaniemi 2016, 26) Palvelumuotoilun avulla pyritään täyttämään palvelun loppukäyttäjien tarpeita, mutta yhtä lailla palvelumuotoilun tavoitteena on täyttää tavoitteita, joita palveluntarjoajalla on. Kun palvelumuotoilussa puhutaan loppukäyttäjistä, niin opinnäytetyössäni loppukäyttäjinä viitataan tanssiteoksen yleisöön. Palvelumuotoilun keskiössä onkin asiakaslähtöisyys lähtökohtana erilaisiin palvelumuotoilun prosesseihin. Asiakaslähtöisyys näkökulmana myös haastaa totuttuja tapoja ja pakottaa tutkimaan lopputuloksen kannalta olennaisia mahdollisuuksia ennen itse toteutusta. Palvelumuotoilun avulla palveluntuottaja pääsee myös kokeilemaan ideoita ennen käyttöönottoa, ilman että joutuu lyttämään ideoita vain ajatuksen tasolla.

Tutkijat Riia Heikkilä ja Taru Lindblom (2023) selvittävät artikkelissaan vuosien 2007-2018 väestön kulttuuriosallistumista Suomessa. Heidän tuore tutkimuksensa osoittaa,

kuinka koulutuksen merkitys kulttuurin kuluttamisessa on kasvanut. Vuonna 2007 merkittävimmät tekijät olivat sukupuoli ja sosioekonominen asema. Miehet kuluttivat naisia vähemmän kulttuuripalveluita. (Heikkilä & Lindblom, 2023) Janna Koposen ja Karolina Eklund-Vuorelan YAMK-opinnäytetyössä tarkastellaan yksilöllisiä valintoja, jotka vaikuttavat kulttuuripalveluiden ostamiseen. Näitä tekijöitä olivat muun muassa vapaa-ajan valinnat, saavutettavuus ja yksilön mieltymykset. Tutkimukseen osallistuvat olivat maininneet myös tiedon löytymisen haasteet ja kulttuuritapahtumiin osallistumisen vaikeuden kulttuurin karttamisen syiksi. "Tutkimusaineistossa tuli esiin myös vaikeus ymmärtää kulttuuria tai kokemus siitä, ettei se kuulu kaikille.", Koponen ja Eklund-Vuorela kirjoittavat. Sen sijaan passiivisuus kulttuuria kohtaan ei tutkimuksen mukaan johtunut asenteellisuudesta tai ennakkoluuloista. (Koponen & Eklund-Vuorela 2022, 2) Tässä opinnäytetyössä teen palvelumuotoilun menetelmillä (persoonat, palvelupolku) näkyväksi näitä kulttuurin kuluttamiseen liittyviä huomioita asiakaslähtöisyydestä käsin ja kuinka arvo taataan asiakkaille eli yleisölle tanssiteoksessa.

Mikä sitten tekee kulttuuripalvelusta arvokkaan? Asiakas tulee kulttuuripalveluiden äärelle yleensä saadakseen arvoa. Arvolla tarkoitetaan hinnan ja hyödyn keskinäistä suhdetta ja sitä on siis asiakkaan kokema hyödyllisyys. "Arvo on aina suhteessa aikaisempiin kokemuksiimme ja siihen, mitä arvostamme: asialla on tietty arvo vain, jos joku kokee sen tietyn arvoiseksi", Tuulaniemi kirjoittaa. Esimerkiksi taideteoksien ja palvelujen arvo konkretisoituu silloin, kun asiakas kokee ne tietyn arvoisiksi. Hinta konkretisoi tätä arvoa. Kalliimpaa esitystä saatetaan virheellisesti pitää enemmän arvoa tuottavana, mutta todellisuudessa halvemmalla lipulla saatetaankin luoda asiakkaalle enemmän arvoa. Tämä toteutuu silloin, jos halvemman esityksen hinnan ja asiakkaan kokeman hyödyn suhde koetaan paremmaksi kuin kalliimman esityksen. (Tuulaniemi 2016, 30)

Arvolupauksella tarkoitetaan osana palvelumuotoilua sitä, miten yritys antaa lupauksen arvosta asiakkailleen. Tuulaniemi kirjoittaa: "Arvolupaus määrittää, miten erotutaan kilpailijoista, ja tiivistää, mitä yritys tarjoaa asiakkailleen. Keskeistä on, että asiakas ymmärtää mitä hänelle ollaan tarjoamassa ja että hän on kiinnostunut tarjotusta." (Tuulaniemi 2016, 33)

Sini Salo (2014, 93) toteaa pro gradu -tutkielmassaan "Mahdollinen teatterikävijä - tarkastelussa potentiaalinen uusi teatterikävijä", että elämyksellisyys on teatterin tärkeimmistä ominaisuuksista yleisöä ajatellen. Tämä sama näkyy myös elokuvanäytöksissä ja musiikkitapahtumissa. (Salo 2014, 93) Tämä sama pätee myös tanssiesityksiin. Asiakkaalle arvoa kulttuuritapahtumissa lienee juuri elämyksellisyys, ja sitä pyrin myös

tarjoamaan omassa taiteellisessa opinnäytetyössäni. Pyrimme luomaan asiakkaille arvoa tarjoamalla yleisölle muun muassa glögitarjoilun esityksen ohessa. Koen, että arvoa loivat myös mukavat penkit, yleisön selkeä ohjeistaminen, takkien säilytys, leikkokukat lämpiössä, hyvin harjoiteltu koreografia ja toimiva yhteistyö valo- ja äänitekniikan kanssa. Tavoitteenamme on luoda laadukasta tanssitaidetta ja luoda sen ympärille oheispalveluita, jotka lisäävät yleisön kokemaa arvoa.

Nämä kaikki kohtaavat hyvin harjoiteltuna kokonaisuutena, jossa jokainen palvelupolun kontaktipiste on etukäteen suunniteltu. Tästä muodostuu palvelukokemus. Tässä opinnäytetyössä palvelukokemusta visualisoidaan osana palvelumuotoiluprosessia palvelupolulla eli miten asiakas kulkee ja kokee palvelun ensimmäisestä kontaktista aina viimeiseen kontaktiin saakka. (Tuulaniemi 2016, 78) Palvelupolku jaetaan eri mittaisiin palvelutuokioihin, jotka taas jaetaan vielä lukemattomiksi palvelun kontaktipisteiksi. Palvelumuotoilussa onkin tyypillistä pilkkoa asiat pienemmiksi paloitelluiksi osiksi ja se näkyy myös palvelupolun rakenteessa. Tämä auttaa suunnitteluvaiheessa asiakkaan palvelupolun eri osien tarkempaa analysointia ja pienempien osatekijöiden suunnittelua. (Tuulaniemi 2016, 78)

Palvelupolun luomisen tarkoituksena on päästä analysoimaan asiakkaan kokemusta palvelusta käyttämällä suunnittelun eri keinoja. Kontaktipisteet koostuvat ihmisistä, ympäristöistä, esineistä ja toimintatavoista. Useiden toimijoiden toimiessa saman palvelun ympärillä on yhteisen ja asiakaslähtöisen palvelukokemuksen tai jopa "brändin" mukainen toiminta tärkeää. Ilman yhteisen brändin mukaista toimintaa saattaa jokin kontaktipisteistä näkyä asiakkaalle palvelun heikkona lenkinä. (Tuulaniemi 2016, 79-81)

Luvussa 3.3 puran tanssiteoksemme palvelun palvelupoluksi, josta näkyy asiakkaan kohtaamat palvelutuokiot. Huomioin palvelupolun ohessa ennen itse tanssiteosta tapahtuvat, esityksillan aikaiset sekä esityksen jälkeiset kontaktipisteet.

## 2.4 Kommunikointi asiakkaalle

Tanssiteoksen tuotannossa hyvä markkinointi ja selkeä viestintä ovat merkittäviä tekijöitä potentiaalisten katsojien löytämiseen ja heidän saamiseksi yleisöön. Viestintä on taitolaji, jossa on osattava valita oikea viestintätapa oikealle kohderyhmälle. Se vaatii myös hyvää ilmaisukykyä ja pitkäjänteistä suunnitelmallisuutta. Sosiaalisen median

aikakausi on monikymmenkertaistanut informaatiotulvan. Samalla kun se mahdollistaa aiempaa helpomman ja nopeamman markkinoinnin, sen monipuolisuus saattaa myös uuvuttaa viestien vastaanottajat. (Saksala 2015, 186–187) Omasta tuotteesta onkin pidettävä harkittua ja oikealle kohderyhmälle suunnattua ”meteliä” ja mielenkiintoa, jonka pitäisi ohjautua toiminnaksi. Opinnäytetyön tapauksessa toiminta olisi pääsylipun ostaminen ja yleisöön tuleminen. (Tuulaniemi 2016, 43)

Taloudellisesti painotuotteet ja maksetut mainokset eivät välttämättä ole paras ratkaisu markkinointiin, vaan niitä on syytä käyttää varsin harkitusti varsinkin kohderyhmän ollessa epäselvä. Paikallislehdet ja paikalliset radiokanavat taas ottavat usein mielellään haastateltavakseen paikallisia toimijoita, jolloin se toimii myös yhtenä hyvänä markkinoinnin väylänä yleisöjen tavoittamisessa. (Saksala 2015, 191) Markkinointi vaatii hyvät kuvat ja hyvän tiedotteen. Hakukoneoptimoituun sisältöön on myös hyvä kiinnittää huomiota, jotta yleisö löytää Googlen kautta tapahtuman pariin ja näkevät sieltä tapahtuman tiedot. (Saksala 2015, 194) Hyvästä asiakaskokemuksesta haluaa kertoa eteenpäi ja tärkeä osa tämän päivän markkinointia on kasvatusten tapahtuva suosittelu tai sosiaalisessa mediassa tehty julkaisu.

liris Autio kirjoittaa kirjassa Tuottajan käsikirja: ”Markkinoinnin ytimessä ovat aina teokset ja brändi - eli mitä me olemme ja mitä me emme ole - ja kaikki viestintä rakennetaan niiden ympärille. Kanavien tulee olla linjassa brändin kanssa.” (Saksala 2015, 201–202) Palvelumuotoilun avulla voidaan tavoittaa oikeat kohderyhmät ja toteuttaa kohderyhmien mukaista markkinointia, eli kenelle tehdään ja mitä ja miten tehdään. Tärkeää on huomioida myös markkinoinnin oikea ajoitus ja ajoitus riippuukin aina tapahtuman luonteesta. Liian aikaisin aloitettu markkinointi saattaa hämmentää asiakasta, kun taas liian myöhäisellä markkinoinnilla tapahtuman liput saattavat jäädä ostamatta. (Saksala 2015)

Brändiasiantuntija Lisa Sounio pohtii kirjassaan Brändikäs kulttuuriväen kriittistä suhtautumista brändäämiseen. Kritiikki juontaa juurensa 1900-luvun ”puhtaan ja vaikutteista vapaan, ei-kaupallisen” taiteen käsitteeseen, mikä syntyi osittain vastaiskuna taideteollisuudelle. ”Kaupallisuusvastaisuuteen Suomessa on osaltaan vaikuttanut myös apurahajärjestelmä, joka on luonut paljon tekemisen mahdollisuuksia mutta eristänyt taiteilijat ja tieteilijät kuulemastaan yleisöstään. Koska tekijöitä on vuosikymmeniä koulutettu lisää, on syntynyt tuhansia ammattilaisia, joilla ei ole mahdollisuutta elää työllään.” (Sounio, 2008, s. 23) Tanssituotannon kannalta brändiä voi pitää myös tärkeänä erottautumistekijänä taiteen kentällä. Usein esimerkiksi monilla tanssiryhmillä on jotakin omaleimaista, joka tekee ryhmän tuotannosta samanaikaisesti sekä tunnistettavan että erottautuvan.

Tunnetun koreografin tai tanssijan nimi voi myös kehittyä brändiksi ja brändi voikin olla sisäsyntyinen tai ulkoapäin määritelty.

Tarinankerronta jättää ihmisen mieleen voimakkaamman muistijäljen, kuin pelkkä tuotteen ominaisuuksien luetteleminen. Nykypäivänä ihminen tekeekin useimmiten ostopäätöksensä tunnepohjaisesti. Hyvällä brändäämisellä ja toimivalla kommunikoinnilla yleisöille pystytään tavoittamaan aiempaa enemmän yleisöä, johon myös palvelumuotoilun keinoin saatiin vastauksia eli siihen, miten tavoitamme haluamaamme kohderyhmää juuri tämän tanssiteoksen yleisöksi.

## 3 PALVELUMUOTOILUPROSESSI OMAN TEOKSEN TUOTANNOSSA

### 3.1 Määrittely ja esitutkimus

Aloitin opinnäytetyöni taideteon "Arriving gently":n ja sen tuotannon palvelumuotoiluprosessin työstämisen seitsemän kuukautta ennen esityksiä tavoitteiden määrittelyllä ja tilanteen kartoittamisella. Teoksen esityspäivät olivat 8.-10.12.2021 ja esitettiin kolmesti Turun ammattikorkeakoulun Taideakatemia Köysiteatterissa.

Tässä palvelumuotoiluprosessissa lähdin kehittämään ratkaisuja katsojien saamiseen yleisöön ja onnistunut palvelumuotoiluprosessi oli päällimmäinen tavoitteeni. Muita tavoitteita olivat myös onnistuneen tanssiteoksen luominen ja teoksen ja palvelun kokonaisuutta palvelevien palvelumuotoilumenetelmien hyödyntäminen. Vuonna 2020 Suomeenkin levinnyt Covid-19-pandemia aiheutti alusta lähtien epävarmuutta siihen, onko meidän mahdollista saada liveyleisöä taidetekomme esityksiin vai joutuisimmeko tyytymään ainoastaan kotiyleisöille streamattuun versioon. Oman opinnäytetyöni aiheen kannalta maailman tilanne toi lisähaastetta ja ennalta-arvaamattomuutta työskentelyyn.

Aloitin aiheen tutkimisen selvittämällä, miten palvelumuotoilua on aiemmin käytetty tanssin kentällä hyödyksi. Mira Kolasen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä "Tuotantoprosessi Jojo - Oulun tanssin keskuksessa" (Kolanen, 2013) pohdittiin sitä, millainen on hyvä tanssin tuotantoprosessi sekä tuottavan organisaation että taiteilijoiden näkökulmasta. Sen tuloksena JoJon tuotantoprosessi konseptointiin palvelupolkuja hyväksikäyttäen ja siihen kehitettiin neljä uutta konseptia, joiden raakaversioiden kehitys jatkui opinnäytetyön jälkeen. Nämä uudet työkalut olivat: "-- ensimmäisen tuotantopalaverin sisällön periaatteet, ohjeistus JoJon tuotantoon valituille, mentoroinnin mahdollistaminen ja työkalu tuotantoprosessin etenemisen seurantaan." (Kolanen 2013, 3)

Kansantanssin tuotteistamisesta palvelumuotoilua hyödyntäen opinnäytetyönsä kirjoittanut Lotta Terävä tutki työssään tuotteistamista kansantanssipohjaisen duettoesitys erityistä tukea tarvitseville. "Asiakaslähtöisyys palvelua tuotettaessa ja tuotteistettaessa tuo palveluun lisää syvyyttä sekä antaa asiakasnäkökulmaa ja lisäarvoa asiakkaalle palveluun.", Terävä tiivistää. (Terävä 2021, 3) Lähtökohdat tässä ovat osin samat kuin omaan

nykytanssiteokseni tuottamiseen, mutta sillä erotuksella, että Terävän opinnäytetyö oli kansantanssin näkökulmasta ja tässä tapauksessa teos oli suunnattu myös tietyille ihmisryhmälle osittain osallistavana.

Myös esimerkiksi Läntisen tanssin aluekeskus mainitsee nettisivuillaan käyttäneensä omissa kulttuurihyvinvointipalveluissaan (muun muassa Tanssikummi) palvelumuotoilun työkaluja hyväkseen. (l-tanssi.fi, n.d.) Sain edellä mainituista lähteistä hyviä suuntaviivoja tulevaan prosessiini, mutta pääasiassa pohjaan oman teoksen tuotannon suoraan Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessiin. Tuulaniemen kirja "Palvelumuotoilu" näkyy lähteenä lähes kaikissa mainitsemisissäni opinnäytetöissä ja onkin yksi merkittävimmistä suomalaisista alan kirjallisista lähteistä.

Tässä opinnäytetyössä toimialamme oli taidetanssin kenttä ja painottuen erityisesti Turun seudun taidetapahtumiin. Otin selville, mitä taidetapahtumia Turussa oli samaan aikaan meidän esitystemme kanssa. Samalla viikolla Turussa oli tarjolla kolme muuta nykytanssiteosta, muun muassa Aurinkobaletissa pyörinyt "Illallisvieraita" ja Barker-teatterissa tanssitaiteilija Ilona Salosen sooloteos. Koen kuitenkin, että tässä tapauksessa markkina- ja kilpailutilanteeseen meidän ei tarvinnut paneutua liikaa, sillä emme olleet taloudellisesti riippuvaisia katsojien tuomista rahoista. Jossain toisessa tilanteessa olisin käyttänyt tämän osuuden tutkimiseen ja tilanteen kartoittamiseen todennäköisesti enemmän aikaa ja resursseja.

Haasteenamme oli myös meidän teoksemme jälkeen esitetty kolmannen vuoden tanssinopettajaopiskelijoiden ryhmäkoreografiat. Se laittoi meille raameja esityksen ajoituksen suhteen ja saattoi myös viedä meiltä potentiaalisia katsojia. Toisaalta se myös mahdollisti markkinoinnissa molemminpuolista hyötyä, kun yleisö pystyi halutessaan samana iltana näkemään enemmän tanssiesityksiä. Tällöin kynnys lähteä katsomaan esityksiä saattoi olla myös joillekin pienempi. Suuri haaste meillä oli ajallisesti lyhyt, vain noin kahdenkymmenenminuutin teos, jonka vuoksi pohdimme, että rajaako se paikalle saapuvia katsojia pois.

### 3.2 Asiakasymmärrys

Ilman asiakasymmärryksen syventämistä ei palvelumuotoiluakaan voida kohdistaa asiakkaille. Palveluiden on tärkeää vastata käyttäjien tarpeita ja toiveita, joiden

tunnistamiseksi voidaan hyödyntää erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä (Tuulaniemi 2016, 142). Loppukäyttäjän, eli tässä tapauksessa katsojan, motiivit ja tarpeet esityksestä nauttimiselle ovat lähtökohtana asiakasymmärryksen kasvattamiselle.

Tyypillisesti palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheessa, johon asiakasymmärryksen osa-alue sijoittuu, käytetään asiakkaiden haastatteluita. Tietoa asiakkaista kerätään myös olemassa olevan tausta-aineiston analysoinnilla tai vaikka haastatteluihin mukaan tuotavilla muotoilupeleillä, joilla voidaan testata suunnitteluhypoteesejä. (Tuulaniemi 2016, 146-148; Stickdorn yms., 121)

Omassa palvelumuotoiluprosessissani jätin katsojien haastattelut ajanpuutteen ja työn rajauksen vuoksi pois. Keskityin saatavilla olevan tausta-aineiston analysointiin ja yleisöjen havainnointiin. Havainnointia tein käyttämällä varjostusmenetelmää, eli kävin muutamassa esityksessä seuraamassa katsojia ja heidän toimintaansa. Varjostusmenetelmässä eli ei katsojia osallistavassa havainnoinnissa prosessin tekijä pyrkii olemaan mahdollisimman huomaamaton havainnoidessaan ihmisiä tilanteissa, jotka ovat hänen tutkimuksellensa relevantteja. (Stickdorn yms, 123) Aktiivisessa havainnointivaiheessa ei olekaan niin pientä huomiota, jota ei kannattaisi kirjoittaa ylös, sillä havainnoin tarkoituksena on ymmärtää erilaisia kokemuksia, tunteita ja siten auttaa ymmärtämään motivaatioita ja tarpeita.

Koronatilanteen takia syksyllä 2021 oli tarjolla vain rajallinen määrä esityksiä. Nämä muutamat esitykset olivat poikkeustilanteessa järjestettyjä, mutta katsojat saivat tulla paikan päälle ulkotiloihin katsomaan. Tilaan ja läheisyyteen liittyvien rajoitteiden lisäksi (turvavälit, kasvomaskit, käsihygienia) on vaikeaa arvioida, minkä verran katsojien käyttäytyminen erosi muuten normaalista tilanteesta. Kävin havainnoimassa kahta Zodiac - Uuden tanssin keskuksen alaista esitystä Helsingissä. Tähän asetelmaan vaikutti se, että olin itse syyskuussa 2021 työharjoittelussa Zodiacilla ja pääsin sitä kautta seuraamaan teoksia työntekijän roolissa. Tein seuraavia huomioita katsojista ja heidän tarpeistaan esitystä ennen ja sen jälkeen.

### **Esitys 1 (I remember when..., syyskuu 2021)**

- Suurin osa yleisöstä tulee hyvissä ajoin paikalle ja osa viime tipassa.
- Hyvissä ajoin tulevat lukevat käsiohjelman.
- Osa ei halua lukea käsiohjelmia etukäteen.

- Esitys pidettiin yksityisasunnossa (omakotitalo) lähiössä. Paikalle tultiin pääosin kävellen tai polkupyörällä sekä bussilla.
- Paikalla oli yksintulleita, perheitä ja yksityisasunnon naapureita.
- Osa katsojista tanssin tai teatterin ammattilaisia.
- Esitystilan rajaa oli vaikea hahmottaa, jonka vuoksi osa pyrki esitystilaan liian aikaisin.
- Esitys oli liikkuva ja osa yleisöstä tutki rohkeasti tilaa, siinä missä osa jäi takariviin tarkkailemaan.
- Suurin osa yleisöstä ja keskustelemaan tekijöiden kanssa esityksen jälkeen. He olivat pääosin tekijöiden tuttuja.

### **Esitys 2 (Toisen kengissä, syyskuu 2021)**

- Esityksen osalta paljolti samoja huomioita kuin esitys 1:n osalta, koska esitys pidettiin puistossa ja kyseessä oli ulkoilmaesitys.
- Haasteena oli katsojien saapuminen paikalle, mm. oikean sisäänkäynnin löytäminen. Opasteita ei pääosin ollut luettu.
- Teos oli myös osin osallistava esitys, mikä aiheutti yleisölle haasteita rajauksen suhteen eli milloin osallistuminen on toivottavaa ja milloin ei.
- Esityksen maasto oli esteellinen ja aiheutti osalle katsojista haasteita.

Näiden esitysten havaintojen pohjalta tein kaksi asiakaspersonaa (kuva 2), jotka tiivistävät yleisöistä havaitsemiani piirteitä, kokemuksia, tunteita ja kysymyksiä arkielämän motiiveista. Nämä asiakasprofiilit eivät ole stereotypioita, vaan palvelun käyttäjien arkkityyppejä, jotka perustuvat tutkittuun tietoon ja havaintoihin. Persoonat, vaikkakin fiktiiviset, auttavat muodostamaan samankaltaisten ryhmien palveluntarpeista ymmärrettävämpiä. (Stickdorn yms. 2018, 41) Asiakasprofiilien luonti on yleistä palvelumuotoilussa, sillä niiden avulla voidaan esimerkiksi kohdentaa palveluita ja parantaa saavutettavuutta tai viestintää erilaisille kohderyhmille (Tuulaniemi 2016, 156).

## ASIAKASPROFIILIT

<p><b>Toni-Pekka Tikka</b></p> <p>34v Mies Turku</p>  <hr/> <p><b>Motto</b> "Elämä on seikkailu!"</p> <hr/> <p><b>Ammatti</b> Kulttuurialan "sekatyöläinen"</p> <hr/> <p><b>Suhde kulttuuriin</b> Työ ja elämäntapa</p> <hr/> <p><b>Havaintoja katsojana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknologiaosaaminen – katsoo käsiohjelman qr-koodilla</li> <li>- Kokeilee uutta</li> <li>- Yleensä myöhässä</li> <li>- Pitää keskusteluista</li> <li>- Saa lipuista ammattilaisalennusta</li> <li>- Kulkee polkupyörällä</li> </ul> <hr/>	<p><b>Lina Lindström</b></p> <p>61v Nainen Naantali</p>  <hr/> <p><b>Motto</b> "Elämä lyhyt – taide pitkä!"</p> <hr/> <p><b>Ammatti</b> Oman lakifirman juristi</p> <hr/> <p><b>Suhde kulttuuriin</b> Rentouttava harrastus, vastapainoa työlle</p> <hr/> <p><b>Havaintoja katsojana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvostaa palvelujen helppoutta</li> <li>- On varaa maksaa palveluista, esim. narikka, käsiohjelma</li> <li>- Käy usein museoissa ja teattereissa</li> <li>- Maksaa lipuista täyden hinnan</li> <li>- Kulkee paikallisbusseilla</li> </ul> <hr/>
--	--

Kuva 2. Asiakasprofiilit.

Pyrin havaintojeni pohjalta luomaan asiakasprofiilit (kuva 2), jotka informatiivisuudellaan edesauttavat prosessin etenemistä. Ensimmäinen asiakasprofiili, Toni-Pekka Tikka, on

nuori taidealan ammattilainen, joka arvostaa elämyksellisyyttä ja on valmis heittäytymään uusiin kokemuksiin. Hän saapuu esityksiin viimeksi, mutta jää mielellään keskustelemaan esityksen jälkeen teoksista. Ammattilais-alennuksella ostetut liput hän näyttää älypuhelimeltaan ja käsiohjelmat hän pystyy lukemaan qr-koodien kautta. Lina Lindström taas on pitkän linjan kulttuuriharrastaja, joka kulkee esityksiin paikallisliikenteen linja-autoilla. Hän on aina hyvissä ajoin ystäviensä kanssa paikalla varmistamassa nautinnollisen ja rauhallisen kulttuurihetken. Täydellä hinnalla ostetut liput ovat usein varmuuden vuoksi tulostettuna mukana.

### 3.3 Ideointi, konseptointi, prototypointi ja palvelupolku

Tässä luvussa käsittelen ideointia, konseptointia ja prototypointia sekä niiden pohjalta prosessin tueksi syntyneitä kuvitteellisen asiakkaan palvelupolkua. Vaiheet noudattavat Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessia.

Ideointivaiheen tarkoituksena on keksiä mahdollisimman paljon ongelmaan liittyviä ratkaisuehdotuksia, joiden toteuttamiskelpoisuutta arvioidaan vasta ideointikierrosten jälkeen. Tein ideointityötä ensin yksin ja sen lisäksi pidin Vilomalle mahdollisimman monien ideoiden syntymiseen kannustavia aivoriihiä, jossa keksimme keinoja pääongelmaamme eli miten saamme lisää katsojia esityksiimme. Tuulaniemen mukaan (2016, 102-103) ongelman määrittely on usein alimitoitettu muuhun työhön verrattuna, vaikka pääperiaatteena palvelumuotoilussa onkin "sitä saa mitä tilaa". Ideointi vaatii vapautta ja paineettomuutta, mutta ulkopuolinen paine kohdistui pääongelmaamme, sillä emme tieneet millaiset voimassa olevat koronarajoitteet osuivat esityspäiviimme.

Ideointi oli ensimmäinen vaihe, jossa otin Viloman mukaan palvelumuotoiluprosessiin. Oli tärkeää luoda aivoriihiin vapaa tunnelma, missä kaikenlaiset ideat ovat sallittuja ja jaettuja. Olen itse tottunut työskentelemään aivoriihen kaltaisissa luovuutta ja heittäytymistä vaativissa tilanteissa, joissa ensimmäiseksi ei mietitä käytännön toimivuutta. Sainkin hyviä lisäyksiä ja kommentteja suunnitelmiini Vilomalta, joka auttoi myös seuraavassa vaiheessa eli ideoiden käytännöllisyyden arvioimisessa.

Ideoita voi esimerkiksi ryhmitellä toisiinsa muodostuviksi klustereiksi, joista äänestämällä tai keskustelemalla voi valita sopivimmat ideat joko sellaisenaan toteutettaviksi tai jatkojalostettaviksi. Tällä tavoin suuret ja ponnistusta vaativat työt jaetaan

palvelumuotoiluprosessissa helpommin hallittaviksi osakokonaisuuksiksi, jotka saavat ansaitsemansa painoarvon ja auttavat vaadittavien toimenpiteiden arvioinnissa (esim. kuinka ja ketä osallistetaan missäkin vaiheessa). Palvelumuotoiluprosessi on tärkeä pitää kokonaisuudessaan eheänä, sillä sen heikoin lenkki voi pilata koko asiakaskokemuksen. Tästä syystä on tärkeää käyttää aikaa myös pieniin kriittisiin suunnittelupisteisiin asiakkaan palvelupolulla. (Tuulaniemi 2016, 184)

Konseptointi tarkoittaa palvelun ideaa ja tarinaa eli millainen on palvelusta syntyvä "iso kuva". Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessissa konsepti voi koostua mm. palvelupolusta ja kontaktipisteistä ja asiakkaan tunnetiloista. Pysin pitämään opinnäytetyöni hallittavan kokoisena kokonaisuutena, enkä siksi esimerkiksi rakentanut erilaisia skenaarioita konseptin tueksi, mutta koronatilanne ja yleiset turvallisuusseikat pakottivat pohtimaan erilaisia tilanteita, joihin olisi syytä varautua.

Prototyypointi taas tarkoittaa palvelun testaamista. Laajempaan palvelun testaamiseen en myöskään tässä prosessissa lähtenyt, mutta laajemman työn puitteissa sen olisi voinut toteuttaa esimerkiksi koyleisön kanssa. Tällaisessa tilanteessa koyleisö olisi esimerkiksi voinut vastata arviointilomakkeella palvelun onnistumiseen ja palautteiden perusteella olisi tehty tarvittavia muutoksia. Haasteena tässä olisi kuitenkin ollut aikataulut, sillä esiintyminen koyleisölle olisi ollut niin lähellä itse esityksiä, ettei tarvittavia muutoksia olisi ehtinyt tekemään. Kustannustehokkaasti koyleisö voisi koostua esimerkiksi esiintyjien lähipiiristä.

Prosessin myötä meille tekijöille vahvistui käsitys siitä, että haluamme luoda katsojalle kutsuvan ja lempeän ilmapiirin niin teoksessa kuin katsojille näkyvässä palvelussakin. Koronavuodet olivat olleet raskaita niin meille tekijöille, kuin varmasti myös muillekin ihmisille, joten halusimme tarjota lempeän ja houkuttelevan paluun taiteen äärelle. Asiakkaan tunteisiin vetoaminen on tehokas markkinointikeino ja siihen pyrin myös tämän teon markkinoinnissa. Tein esityksellemme mainosjulisteen (liite 2), johon pyrin kiteyttämään kutsuvuuden ja pehmeiden. Lisäsin myös markkinointia laajemman asiakaskunnan kohtaamiseksi. Sosiaalisen median markkinoinnissa painotimme myös mm. koronaohjeistuksiin liittyviä käytäntöjä esityksen aikana, jotta tila olisi mahdollisimman turvallinen. Kuvasimme videotrailerin noin kuukautta ennen ensi-iltaa, jolla lähdimme markkinoimaan teosta. Trailerille haettiin orgaanista kattavuutta sosiaalisesta mediasta Facebookista ja Instagramista.

Asiakasprofiilien suunnittelun myötä päätin panostaa palvelukokemukseen ja viihtymiseen järjestämällä glögitarjoilun meidän teoksemme lämpiöön. Pyörittelin myös ajatuksia yleisön osallistamisen mahdollisuudesta esityksen ulkopuolella. Olimme ”brändänneet” foliopeitot osaksi esitystämme ja ne tuotiin näkyväksi niin mainosjulisteessa (liite 2) kuin trailerissakin. Suunnittelin myös foliopeitteiden asettamista lämpiöön katsojien kosketeltavaksi, mutta lopulta koronatilanteen takia jätin fyysiset hypisteltävät välistä.

### **Palvelupolku**

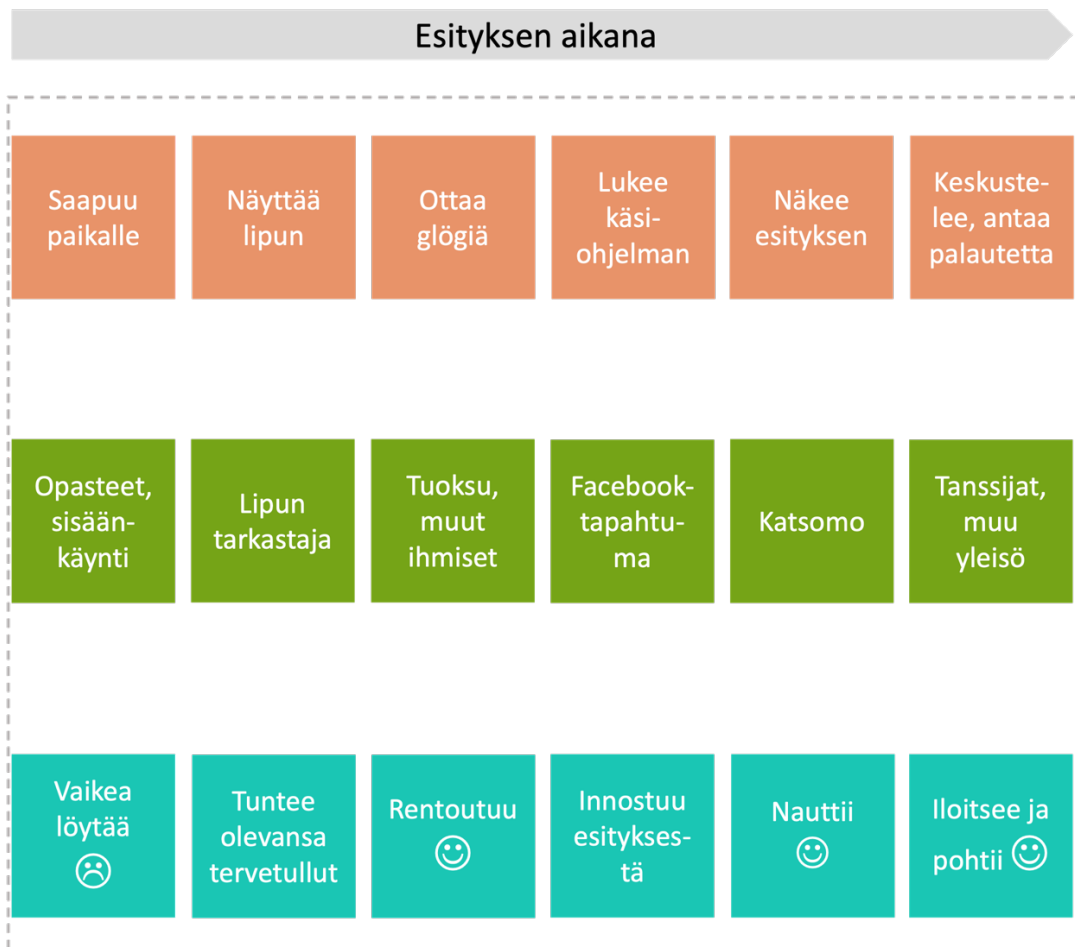
Valitsin kuvitteellisista asiakaspersoonistani Lina Lindströmin, jonka pohjalta laadin palvelupolun. Lindströmin persoonassa oli enemmän yleisön tavoitettavuuteen liittyviä haasteita, joita palvelumuotoilun avulla haluttiin pyrkiä ratkomaan. Esitystaitteen kannalta on keskeistä, miten Lindströmin persoonan kaltaisia kulttuurista kiinnostuneita ja maksukykyisiä asiakkaita saadaan yleisöksi.

Selkeyden ja luettavuuden vuoksi jaoin palvelupolun kolmeen eri osaa: ennen esitystä, esityksen aikana ja esityksen jälkeen. Nämä osat selventävät miten Lindströmin palvelukokemus etenee, mitkä ovat kontaktipisteet mitä hän kohtaa ja mitkä ovat hänen tunnetilansa esityksillan aikana. Kokonainen palvelupolku löytyy liitteenä (liite 1).



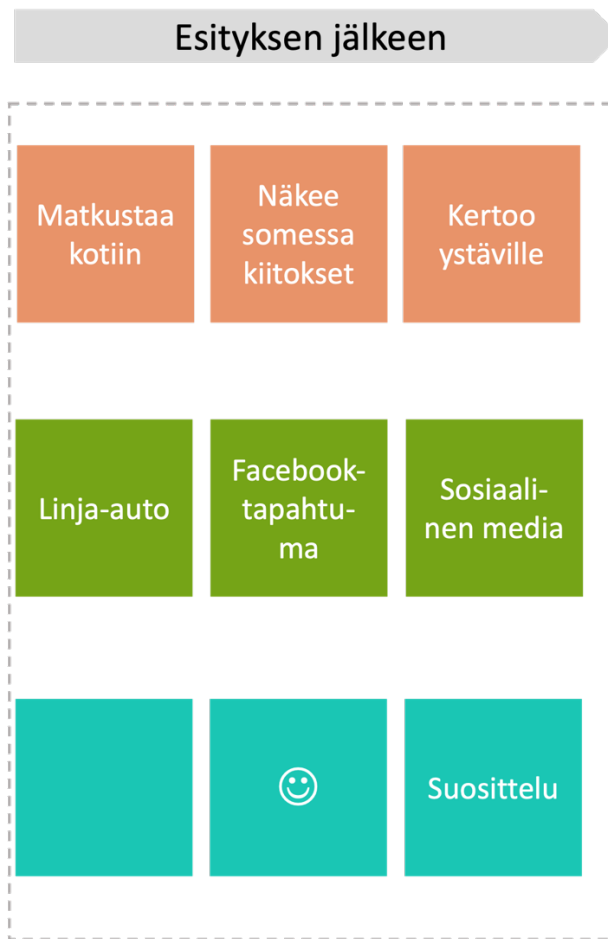
Kuva 3a. Palvelupolku, kontaktipisteet ja katsojan tunnetilat ennen esitystä.

Lindström kuulee tulevasta esityksestä markkinoinnin kautta ja kiinnostuu esityksestä (kuva 3a). Hän törmää kaupungilla mainosjulisteeseemme ja sen jälkeen uudelleen vielä sosiaalisessa mediassa. Hän näkee tapahtuman Facebook-sivuilta trailerin, josta innostuu. Tämä ohjaa hänet ostamaan lipun hyvissä ajoin nettikaupasta. Lindström matkustaa tapansa mukaan linja-autolla Naantalista esityspaikalle, ja vaikka pitkätkö matka onkin tylsistyttävä, innostus esityksestä kantaa sen yli.



*Kuva 3b. Palvelupolku, kontaktipisteet ja katsojan tunnetilat esityksen aikana.*

Lindström saapuu esityspaikalle hyvissä ajoin (kuva 3b), mutta koska Taideakatemian rakennus on sokkeloinen rakennus, on hänellä vaikeuksia löytää oikeaa sisäänkäyntiä. Hän huomaa lopulta opasteet, jotka johdattavat hänet esitystilän aulaan. Lipuntarkastajat tarkistavat koronapassit sekä ostetun lipun, sekä ohjaavat katsomaan käsiohjelman Facebook-tapahtumasta. Lindström rentoutuu ottaessaan glögiä ja lukee käsiohjelman. Esityksestä hän nauttii ja on tyytyväinen turvaväleihin. Esityksen jälkeen hän vaihtaa vielä muutaman sanan ystäviensä kanssa ja alkaa sitten tekemään lähtöä kotiin.



Kuva 3c. Palvelupolku, kontaktipisteet ja katsojan tunnetilat esityksen jälkeen.

Esityksen jälkeen hän matkustaa kotiin (kuva 3c). Seuraavana päivänä hän näkee vielä sosiaalisessa mediassa esiintyjien kiitoksiin yleisölle ja iloitsee. Lopuksi hän päättää vielä suositella ystävilleen Facebookissa näkemäänsä esitystä.

Tämän kuvitteellisen palvelupolun suunnittelu auttoi minua hahmottamaan tämän katsojaryhmän kohtaamia haasteita ja onnistumisia. Käyttämäni tunnetilat ovat oletuksia asiakasprofiiliin pohjautuen. Tämän palvelupolun pohjalta selkeytin vielä esityspäivinä opasteita, tarkensin koronaohjeistuksia ja aktivoitin sosiaalisessa mediassa. Laajempaa palvelun prototypointia eli testaamista en toteuttanut tässä prosessissa tapahtuman pienyyden takia. Jos teos olisi tuotettu jollekin muulle taholle, olisimme pilotoineet harjoitusyleisön kanssa ja sen jälkeen tehneet tarvittavia muutoksia. Pidimme kuitenkin keraaliharjoituksen vapaaehtoiselle yleisölle, joka koostui lähinnä muista linjamme opiskelijoista.

### 3.4 Pilotointi

Pilotoinnilla tarkoitetaan tässä yhteydessä teoksemme esityksiä, jonka ensiesitykset pidimme tämän prosessin lopussa. Palvelupolkua tutkimalla lisäsin esityspäiville opasteita tilan löydettävyyden lisäämiseksi Köysiteatterin alueella. Opasteilla autettiin varsinkin ulkopaikkakuntalaisia löytämään Köysiteatterin edessä olevan Varvintorin sisäänkäynnille.

Esityspäivinä yleisön otti vastaan lipunmyyjämme, jotka tarkistivat liput ja koronapassit ja ohjasivat lukemaan käsiohjelman tapahtumamme Facebook-sivuilta. Olin hankkinut kukkia aulaan luomaan yleisölle tervetullutta tunnelmaa. Kutsuvuutta pyrin lisäämään myös maksuttomalla glögitarjoilulla. Toki tämä on kuluerä todellisessa budjetissa, mutta koin kuitenkin tarjoilujen lisäävän tapahtuman houkuttelevuutta. Toivoin myös, että paikalle löytäneet katsojat kokisivat olonsa tervetulleiksi ja tulisivat uudelleenkin seuraamaan tanssiesityksiä.

Ennen esityksiä esiintyjät harvemmin voivat olla ottamassa yleisöä vastaan oman valmistautumisen vuoksi ja niin oli myös näissä meidän teoksemme esityksissä, jotka vaativat täyden läsnäolon lavalla. Tämän takia koimme tärkeänä mennä keskustelemaan mahdollisimman monen katsojan kanssa aina esityksen jälkeen. Keskustelut toimivat palautteenannon kanavana meille tekijöille, mahdollistivat yleisön kiittämisen meiltä sekä toivottavasti edesauttoivat välittävän ilmapiirin luomisessa yleisölle. Nämä välittämisen ja toisten kohtaamisen teemat olivat meille merkityksellisiä niin taiteellisessa kuin tuotannollisessakin prosessissa.

### 3.5 Arviointi

Onneksemme syksyn 2021 edetessä yleinen koronatilanne parantui ja lopulta saimme esityksiin liveyleisön ja näin sain myös rakennettua palvelumuotoiluprosessin taideteon oheen. Koska kyseessä oli opiskelijatuotanto, saimme neuvoteltua lippujen hinnat maltilliseksi, eikä meidän opiskelijoina tarvinnut maksaa tilavuokraa eikä tekniikkaa. Nämä kaksi ovat merkittäviä kulueriä vapaalla kentällä toimiessa, joihin tulevaisuudessa tarvitsee meidänkin varautua. Tekniikan ajajatkin saimme haalittua lähipiiristämme ruokapalkalla, sillä esityksemme kesto oli niin lyhyt, että saimme vapaaehtoisia tähän apukäsiksi.

Näiden tekijöiden takia prosessimme ei ole täysin verrattavissa työelämässä tapahtuvaan esityksen tuotantoon.

Kutsuimme Facebook-tapahtumaan noin 400 ihmistä. Heistä 71 ilmoitti osallistuvansa tai oli kiinnostunut tapahtumasta. Saimme esityspäivinä kohtuullisesti yleisöä paikalle. Uskon, että merkittävin tekijä tässä oli onnistunut mainonta ja erityisesti ammattikorkeakoulun tiloissa ja sosiaalisessa mediassa pyörinyt trailerimme. Trailerin katsontakertoja en valitettavasti pystynyt näkemään sosiaalisesta mediasta. Ystävät, sukulaiset ja kollegat myös levittivät viestiä sosiaalisessa mediassa omille verkostoilleen.

Palautteenkeruuseen olisin voinut käyttää enemmänkin aikaa ja resursseja, mutta toisaalta koin tässäkin kohdassa tärkeäksi myös rajata opinnäytetyötäni kohtuullisen koiseksi. Tavallisesti, ja erityisesti toiselle taholle prosessia tehtäessä, palvelumuotoilu-prosessissa palaute ja suositukset ja niiden mittaaminen on tärkeää, jotta prosessin onnistuneisuutta pystytään analysoimaan. Tällä kertaa analysointi perustui käymiimme keskusteluihin katsojien kanssa ajanpuutteen vuoksi. Palaute oli pääosin positiivista ja glögitarjoilua ja tunnelmaa keuhuttiin. Tilan löytymisen kanssa oli kuitenkin edelleen haasteita, joten opastuksiin on jatkossa paneutua vielä entistä paremmin. Ongelmana olivat lähinnä viime tipassa tulevat katsojat, joilla ei ollut aikaa perehtyä opasteisiin. Tämä sama ilmiö näkyi myös aiemmin syksyllä 2021 käymissäni Zodiakin esityksissä.

Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen auttaa arvioinnin laatimisessa sekä prosessin aikana että itse esityksen jälkeen. Palvelupolkua tarkastelemalla voidaan palata kontaktipisteisiin liittyvien onnistumisten ja haasteiden käsittelyyn niin asiakaspalautteen kuin omien havaintojen pohjalta. Käyttäessäni tässä prosessissa palvelumuotoiluprosessia tuotannon tukena nivoutuu asiakkaan, eli tässä tapauksessa katsojan, mielipide palvelun toimivuudesta myös itse teokseen. Jos olisin teettänyt lopussa vielä kyselyä illan onnistumisesta, olisi minun pitänyt rajata esityksen palaute erilliseksi, jottei se vaikuttaisi lopputulokseen. Eli toisin sanoin, mikäli katsoja ei olisi pitänyt itse tanssiteoksesta, on loogista, että katsoja saattaa suhtautua myös negatiivisemmin tarjottaviin palveluihin ja sama toisinpäin. Tuulaniemen kirjan palvelumuotoiluprosessin loppuosa ei siten ole täysin mukautettavissa taiteellisen opinnäytetyöni tuotantoprosessiin.

## 4 ”ARRIVING GENTLY” -TANSSITEOS

### 4.1 Taustaa

Taiteellisen opinnäytetyöni taideteko oli duetto itselleni ja Varpu Vilomalle. Tämä duetto linkittyy oleellisesti myös Viloman opinnäytetyöhön, sillä molempien osuudet ovat osa yhteistä tanssiteostamme nimeltä ”Arriving gently”. Viloman opinnäytetyön aiheena on yhdysvaltalaisen kontakti-improvisaation pioneerin Nancy Stark Smithin kehittämä ”Underscore”, joka on kehysmalli kontakti-improvisaation harjoittamiseen ja tutkimiseen. Kuten palvelumuotoiluprosessin hyödyntämisessä teoksemme tuotannossa, valitsimme tässäkin kehysmallista itsellemme sopivimmat ja teosta tukevat osuudet.

Stark Smith kehitti työuransa aikana ”Underscore” -tekniikan oman opetuksensa pohjalta kontakti-improvisaatiotuntien tueksi. Hänen opiskelijansa olivat 1990-luvulla huomanneet hänen tunneillaan tiettyjä toistuvia osia, joita Stark Smith lähti sittemmin tutkimaan ja näin hän omien sanojensa mukaisesti lopulta ”lihallisti” ”Underscore”:n. ”Underscore” on useamman tunnin kestävä kontakti-improvisaation harjoitusmenetelmä, joka koostuu kymmenistä eri vaiheista. Se on myös väline tuoda kontakti-improvisaatiota osaksi tanssi-improvisaation kenttää ja sitä on sittemmin harjoitettu ympäri maailmaa. (Koteen & Stark Smith 2008, 90)

Stark Smith ei ensisijaisesti pitänyt harjoitusmenetelmäänsä tiukkaan rajattuna kaavana toimia, vaan piti sitä ennemminkin tutkimusvälineenä tanssi-improvisaation ilmiöiden tutkimisessa. *Underscorea* on sittemmin lähdetty myös hyödyntämään etukäteen käsikirjoitettuna kaavana, sillä se on eri improvisaatiotekniikoiden ”aarreakku”, joka auttaa ihmisiä hahmottamaan improvisaatiota. Underscore-tuntien rakenne on ennalta määritelty verrattuna vapaisiin improvisaatiojameihin. Improvisaatiojameissa tanssijat voivat tehdä samaan aikaan eri asioita, kuten jutella tai tanssia samassa tilassa. ”Underscoressa” taas kaikki tekevät samaa tehtävää samaan aikaan. Menetelmässä on yhtenäisyys tanssijoiden välillä, vaikka jokaisella onkin näissä hetkissä oma kokemuksensa tapahtumista. Underscore-menetelmässä havainnoidaan ja tutkitaan omaa yhteyttä muihin tanssijoihin ja muihin ympäröiviin elementteihin, kuten esimerkiksi ääniin (ks. Stark Smithin haastattelu, jossa hän avaa menetelmäänsä; dancetechtv, 2013)

Stark Smith mainitsee kirjassaan vuonna 2008 Underscoren olevan edelleen prosessissa. Hän kirjoittaa, kuinka "Underscore" on leikin ja tutkimuksen muoto, ei laki, ja toivoo tanssijan lähestyvän sitä myös siinä hengessä (Koteen & Stark Smith 2008, 90). Stark Smithin Underscoressa on vuoden 2008 version mukaan 41 eri symbolia ja jokainen viittaa eri toimintaan tai fokukseen. (Koteen & Stark Smith 2008, 91-96) Kokeilimme työskennellessämme Viloman kanssa eri osioita tästä menetelmästä ja päädyimme lopulta muutamiiin teostamme tukeviin osioihin, joista kerron kappaleessa 4.3. lisää.

## 4.2 Taiteellinen prosessi

Halusimme kumpikin Viloman kanssa käsitellä kontakti-improvisaatiota, joten päädyimme tekemään taiteellisen osuuden yhdessä. Koronapandemian keskellä olimme molemmat huomanneet kaipuun toisten ihmisten kosketukseen sekä kosketuksen merkityksen elämässä. Kontakti-improvisaatio tuntui tästä syystä luonnolliselta valinnalta teokselle. Keskityimme teoksessamme pohtimaan sitä, miltä kosketus tuntuu pandemian aikana ja sen jälkeen.

Teoksemme "Arriving gently" koostui molempien omasta noin kymmenen minuutin mittaisesta osuudesta ja niiden välisestä lyhyestä osuudesta, jolla pyrimme liittämään osat saumattomasti yhteen. Olimme ainoat tanssijat toistemme osioissa, joten molempien osuudet muodostivat selkeän kokonaisuuden. Yksi tavoitteistamme oli keskittyä häivyttämään tekemiemme osioiden erillisyyttä. Liikuimme teoksessa pääosin yhdessä, mutta loimme myös molemmille omat soolo-osuudet omiin teoksen puolikkaisiin, mikä vahvisti molempien omaa erillistä kädenjälkeä teoksessa. Työstin koreografiaa alusta lähtien Viloman kanssa yhteistyössä, sillä vaikka molemmilla oli selkeät omat vetovastuut omista osioistamme, tavoitteena oli luoda yksi yhtenäinen tanssiteos. Jos tein muutoksia omaan osuuteeni, vaikuttivat ne kokonaisuuden kautta Viloman osuuteen ja sama toisin päin. Tämän takia molemmilla säilyi prosessin alusta loppuun sanavaltaa myös toisen koreografian osuuteen.

Lähdimme työstämään taiteellista prosessia erilaisilla kontakti-improvisaation harjoitteilla. Vaikka liikkuminen oli molemmille tuttua, pitkän tauon jälkeen palasimme kontakti-improvisaation perusasioiden äärelle. Vaihdoimme paljon ajatuksia työskentelyn lomassa ja olimme yllättävän samaa mieltä ratkaisuista. Muutamia kertoja kävimme

kuitenkin neuvotteluita siitä, kuinka fyysistä liikettä haluamme lavalle. Koin itse tarvetta edetä rauhassa, kun taas Viloma olisi toisinaan toivonut vauhdikkaampaa etenemistä. Löysimme kuitenkin aina kompromissit, joihin kumpikin oli tyytyväinen.

Luomisprosessin alkuvaiheessa keksin tuoda foliopeitot osaksi teostamme. Koska aiheenamme oli kosketukseen palaaminen pandemian jälkeen, pallottelimme ideoita erilaisten suojavarusteiden suhteen. Kokeilimme myös valkoisia suoja-pukuja, mutta ne eivät kestäneet liikkumistamme ja repesivät jo ensimmäisissä harjoituksissa. Foliopeitot taas koimme toimiviksi niiden monikäyttöisyyden takia. Pystyimme tekemään kontakti-improvisaatioita foliopeitto välissämme, niiden alle pystyi piiloutumaan ja niitä pystyi käyttämään muun muassa toistemme vetämiseen. Foliopeitot toimivat myös merkittävänä osana lavan visuaalisuutta.

Foliopeitot olivat myös merkittävänä osana teoksemme äänimaailmaa. Niiden rapina oli kovaäänistä, joten mitään tarkkaa musiikkia ei voinut soittaa samalla kun käytimme niitä. Koreografoimassani osuudessa, oman sooloni taustalla, käytin Fleetwood Macin kappaletta Everywhere, mikä rikkoi foliopeittojen jatkuvan rapinan. Teoksen loppupuolelle äänitin foliopeiton rapinaa, mikä soitettiin siinä vaiheessa, kun tanssimme Viloman kanssa ilman foliopeittoja eli ilman niin sanottua suojaa. Äänitetyn rapinan oli tarkoitus tuoda kaiku menneestä ja teos päättyi hiljaisuuteen.

Päädyimme siihen, että aloitimme teoksen Viloman osuudella ja lopetimme minun osuuteeni. Näiden osuuksien väliin loimme yhdessä pienen koreografian, jossa käsitelimme samoja teemoja kuin muutenkin teoksessa eli kosketusta ja kontakti-improvisaatiota. Minun koreografoimani osuus teoksesta koostui karkeasti kahdesta eri osasta. Ensimmäinen osa oli soolo-osuuteni, joka alkoi musiikin soidessa. Sooloni koostui täysin improvisaatiosta ja sen teemana oli "Underscoren" "telescoping awareness", josta kerron seuraavassa luvussa lisää. Tanssin sooloni tiedostaen Viloman läsnäolon lavalla, vaikka hän olikin foliopeittojen alla sooloni ajan kuuntelemassa liikkumistani. Sooloni päättyi kaipuuseen kosketuksesta, eli alkuperäisemme teemamme mukaisesti koen, että teoksessa mukavuus ja "koti" löytyi aina toisen tanssijan kosketuksesta. Tässä kohtaa teosta luovuimme foliopeitoista eli fyysisestä suojusta välillämme ja lähdimme kohti lopetusta.

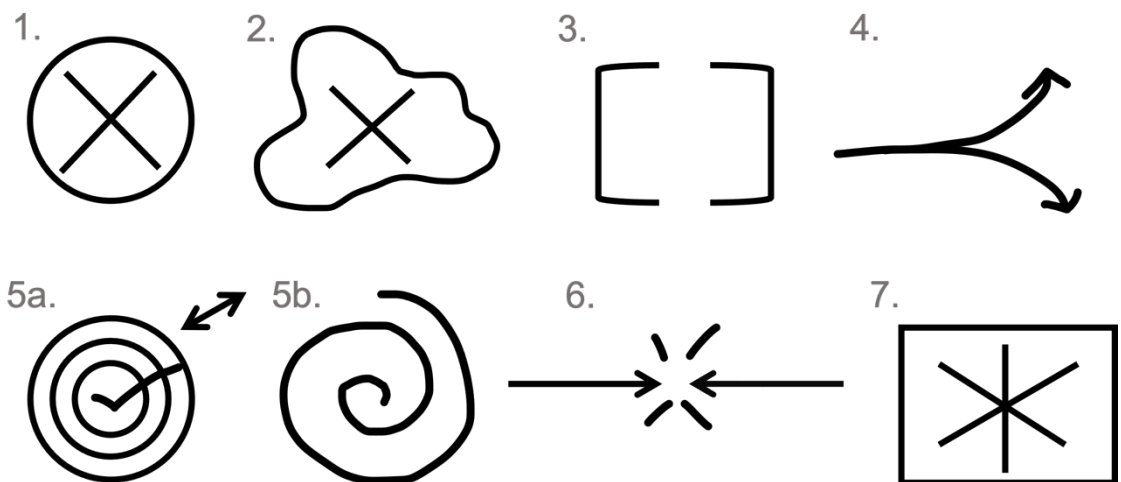
Loppu-osaan asetimme tietyn reitin lavalle, mitä pitkin meidän tuli kulkea kohti lopullista päätepistettä koko ajan fyysisessä kosketuksessa alatasossa improvisoiden ja kontaktipistettämme ylläpitäen. Reitti kulki siksakkia tilan poikki, joten emme päästäneet

itseämme helpolla. Toisen liikkumisen kuuntelulle herkistyminen on jo itsessään haastavaa, joten tiukat suunnanmuutokset ja tilan hahmottaminen loivat siihen lisää haastetta.

Haastetta teoksen luomiseen toi erityisesti kahdenkymmenen minuutin aikaraja. Teemamme oli iso ja liikemateriaalia ja ideoita olisi riittänyt puolet pidempäänkin teokseen. Olen kuitenkin tyytyväinen siihen, miten saimme rajattua teemat ja liikemateriaalin meidän teostamme tukevaksi.

#### 4.3 Menetelmät

Kävimme suunnitteluvaiheessa ensin itsenäisesti läpi koko Nancy Stark-Smithin "Underscoren" sisällön. Harjoituksiemme yhteydessä kävimme läpi lukemaamme ja tutustuimme eri symbolien merkityksiin. Olen tässä osiossa selvyiden vuoksi päättänyt jättää symbolien nimet englanniksi, sillä niille ei ole vakiintuneita suomenkielisiä vastineita. Valitsimme molemmat omia teemoja symbolien kautta, joita pyrimme kuljettamaan teoksessa soljuvasti eteenpäin. Yhteiseen osioon valitsimme teemat yhdessä ja päädyin lopulta käyttämään näitä kahdeksaa symbolia teoksemme osuudessani.



Kuva 4. Kuvassa käyttämiämme Nancy Stark Smithin Underscore-symbolieita. 1. Engagement 2. Development 3. Gap 4. Divergence 5a. Telescoping awareness 5b. Listening 6. Collision 7. Final resolution of the room. (Koteen & Stark Smith 2008, 94-95)

Orgaanisesti Viloman osuus teoksesta koostui pääosin "Underscoren" alkuosan teemoista. Yhteisen siirtymäosion Varpun koreografioimasta osuudesta minun koreografiseen osiooni aloitimme symbolilla 1. "engagement". Tässä kohtasimme voimallisemmin, kun aloitimme kontakti-improvisatorisesti fyysisimmän osion. Tätä ennen olimme jo olleet kosketuksessa toiseen, joten tässä kohtaa kosketuksemme oli jo tiiviimpää ja annoimme vuorotellen koko kehon painon toiselle kannateltavaksi. Tätä seurasi seuraava symboli 2. "development". "Underscoressa" heti, kun jotkut ovat "engagement" -vaiheessa, tanssi luonnollisesti alkaa kehittymään ja syventymään eli ollaan kehittymässä eli 2. symbolissa "development". (Koteen & Stark Smith 2008, 94) Liikkeemme pysähtyi lopulta osuuteen 3. eli "gap". Tämä meidän selkeä pysähtymisemme kesken teosta haastoi rauhoittumaan ja hengittämään lavalla.

Päädyin valitsemaan sooloni alkuosan teemaksi 5a. eli "telescoping awareness", jolla tarkoitetaan oman huomion kiinnittämistä joko itseen sisälle, tai laajemmin ulos. Se voi olla myös näiden kahden aktiivista vaihtelua, ja tähän myös itse lavalla pyrin. Samaan aikaan Varpu oli kohdassa 5b. "listening". Hän havainnoi tilaa, ääntä ja liikkumistani eri aisteilla ilman, että hän itse aktiivisesti osallistui liikkumiseen. (Koteen & Stark Smith 2008, 94)

Soolo-osuuteni päättyi Viloman luokse saapumiseen ja hänen päälleen liikkumiseen. 6. "collision" tarkoittaa suoraa, voimallista fyysiseen kontaktiin tulemistä, mutta se voi samalla olla myös pehmeää liikkumista (Koteen & Stark Smith 2008, 94). Tavallisesti viimeiset viisi minuuttia "underscoresta" kuluu lopetukseen eli symboliin 7. "final resolution of the room". Kun liike on viimein pysähtynyt, jäävät tanssijat vielä paikoilleen tunnustelemaan omaa oloa ja lopetuksen tunnetta. (Koteen & Stark Smith 2008, 95) Vaikka olimme radikaalistikin tehneet omia päätöksiämme "underscoren" käytön suhteen, halusimme kunnioittaa menetelmää toteuttamalla lopun samoin kuin Stark-Smith oli sen aiemmin tarkoittanut.

Valitessamme eri vaiheita ja symboleita teokseemme, päädyimme karsimaan paljon pois. Harkitsimme pitkään mahdollisuutta käyttää kohtaa "idiot button" teoksen aikana, sillä kyseessä oli kuitenkin enimmäkseen improvisaatiota sisältävä teos. "Idioottinappula" on osa, jota voi käyttää tekemisessä pysähtymiseen, jos asiat ovat menneet liian monimutkaisiksi. Se yksinkertaistaa ja vähentää kaiken perusteiden, muun muassa hengityksen ja läsnäolon äärelle. (Koteen & Stark Smith 2008, 96) Esityksen joustamattoman aikarajauksen takia päätimme minimoida yllättävät tekijät ja jättää myös tämän mahdollisuuden käyttämättä.

## 5 LOPUKSI

Opinnäyteydessäni olen tutkinut miten palvelumuotoilusta voisi hyötyä oman tanssiteoksen tuotannossa. Käsittelin opinnäytetyössä palvelumuotoilun perusteita, palvelumuotoiluprosessin hyödyntämistä katsojien saamiseksi yleisöön sekä avannut omaa taideteokoani. Taidetekoni sisältöön liittyi vahvasti myös Nancy Stark Smithin "Underscore", joka on visualisoitu kertomus kontakti-improvisaation tanssitunneista. Koen, palvelumuotoilun ja Stark Smithin "Underscore"n samankaltaisuudet asioiden visualisoinnissa helpottavan tanssitaiteilijan työskentelyä.

Tanssiteoksen luomisessa on paljolti luovaa prosessia ja kun koreografian roolista lähtee myös tekemään oman teoksen tuotantoa ja markkinointia, koin toisinaan haasteita pitää kaikki langat tasaisesti käsissäni. Kuten olen maininnut, osa taiteen tekijöistä saattaa vierastaa palvelumuotoilun ottamista osaksi omaa prosessiaan. En kuitenkaan tämän oman prosessini jälkeenkään koe, että strukturoidun menetelmän käyttäminen tuotannon apuna olisi syönyt teokseni taiteellista ulottuvuutta. Päinvastoin voin entistä varmemmin allekirjoittaa Tuulaniemen väitteen siitä, että palvelumuotoiluprosessi vapauttaa aikaa luovalle osuudelle.

Kuten monessa muussakin asiassa, on helppoa jumiutua vanhoihin toimintatapoihin. Koen, että palvelumuotoiluprosessiin syvennyttyä pystyn nyt ajattelemaan paremmin myös laatikon ulkopuolelta tuotannon näkökulmasta. Katsojien saaminen esityksiin ei aina tarvitse olla samanlaista, mutta toisaalta pyörääkään ei aina tarvitse keksiä uudelleen. Tanssin kentällä on jo paljon käytetty hyviä toimintatapoja ja pienen esitutkimuksen myötä kuka tahansa tanssiteostaan tuottava voi hyötyä tästä olemassa olevasta tietotaidosta. Olen Tuulaniemen kanssa samaa mieltä siitä, ettei tuottamisen näkökulmasta ideoita voi omistaa, minkä vuoksi on ainoastaan järkevää ja suositeltavaa hyödyntää, lainata ja kopioida muiden tekijöiden hyväksi havaittuja ideoita. (Tuulaniemi 2016, 187)

Koen tämän opinnäytetyöni kautta kasvattaneeni omaa työkalupakkiani niin tanssin tuottajana, koreografina kuin myös palvelumuotoilun osaajana. Katsojien saaminen tanssiesityksiin on ja tulee varmaan pitkään olemaan monimuotoinen haaste, mutta optimistisesti uskon, että nämä pienet askeleet oikeaan suuntaan asiakasymmärryksen lisäämisessä auttavat tulevaisuudessa tanssitaiteilijoiden taloudessa tilanteessa.

Pandemiatilanne leijui mustana pilvenä opinnäytetyöprosessini yllä uhaten palvelumuotoiluprosessin toteutumista ja liveyleisön saamista esityksiin. Koronatilanteen takia edes oma lähipiirini ei päässyt näkemään esityksiämme, joten myös muiden katsojien saaminen paikan päälle oli haastavaa. Tämän uuden tilanteen suhteen ei ollutkaan lähdekirjallisuutta mistä poimia keinoja pandemiatilanteessa yleisön saamiseen. Samaan aikaan myös osa tanssiryhmistä julkaisi ilmaiseksi esityksiään internettiin pandemian ja yleisörajoitusten takia. Positiivista oli kuitenkin se, ettei rajoitukset iskeneet esityskauteemme vaan pääsimme esiintymään liveyleisölle. Esityksessämme oli käytössä koronapassi ja vahva maskisuositus, joka rajasi myös osan yleisöstä pois.

Hyödynsimme esityksen luonnetta markkinoinnissa luomalla lempeän utuisen maailman myös visuaaliseen ilmeeseen. Esityksessä suuressa roolissa oli foliopeitot, jotka otimme myös markkinointikuviin ja -videoon. Olen aiemminkin ollut mukana tuottamassa pieniä taidetapahtumia ja suunnittelu on siksi tuttua. Tämän opinnäytetyöprosessin myötä sain kuitenkin teoriaa tukemaan aiemmin tekemääni ja sen kautta myös rikastettua omaa ajattelua tapahtumatuotannosta. Muotoilun opinnoistani on vierähtänyt jo useampi vuosi, joten palvelumuotoilun äärelle palaaminen ja siihen paremmin syventyminen nyt ovat merkittäviä etuja tulevaisuuden työkentällä toimiessani. Ensisijaisesti tämä oli itselleni loistava oppimisprosessi.

Jäin prosessin loppuvaiheilla pohtimaan, olisiko ollut merkityksellisempää tehdä toiselle taholle tämä palvelumuotoiluprosessi. Välillä tuntui, että pyörin vain oman navan ympärillä, kun taas jollekin ulkopuoliselle taholle tehtynä tämä prosessi olisi voinut olla hedelmällisempi. Toisaalta toivon, että opinnäytetyöni lisää ymmärrystä asiakaslähtöisyyden hyödyistä ja mahdollisuuksista tanssin kentällä.

Luulen, että prosessissani kävi samoin kuin monella muullakin omaa tanssiteostaan tuottavalla usein käy: resurssit ja ajanpuute realisoituvat prosessin aikana ja esitysviikon lähestyessä päähuomio alkaa painottua teokseen kaiken muun sijaan. Prosessin jälkeen olen edelleen sitä mieltä, että tanssiteoksen tuotannossa tuottajan palkkaaminen olisi kaikkein paras ratkaisu, mutta toiseksi paras ratkaisu on takuulla palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen.

## LÄHTEET

dancetechtv 2013. An Emergent Underscore: a conversation with Nancy Stark Smith, London. YouTube-video. Julkaistu 12.16.2013. Viitattu 14.1.2023. <https://www.youtube.com/watch?v=gzG609NWp1Y&t=389s>

Heikkilä, R., & Lindblom, T. 2023. Overlaps and accumulations: The anatomy of cultural non-participation in Finland, 2007 to 2018. Journal of Consumer Culture, 23(1), 122–145.

I-tanssi.fi n.d. Viitattu 17.3.2023. <https://i-tanssi.fi/taidelahtoiset-palvelut-ja-kulttuurihyvinvointi/>

Kiertoliike 2019. Oma työ omiin käsiin -työpaja. 13.6.2019.

Kolanen, M. 2018. Tuotantoprosessi Jojo – Oulun Tanssin Keskuksessa. Oulun ammattikorkeakoulu.

Koponen, J., & Eklund-Vuorela, K. 2022. ”Kulttuuri ei kuulu mulle” Kiinni kulttuurinkarttajiin tarinallisuuden keinoin. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Koteen, D. Stark Smith, N. 2008. Caught Falling. Holyoke, MA, USA: Contact Editions.

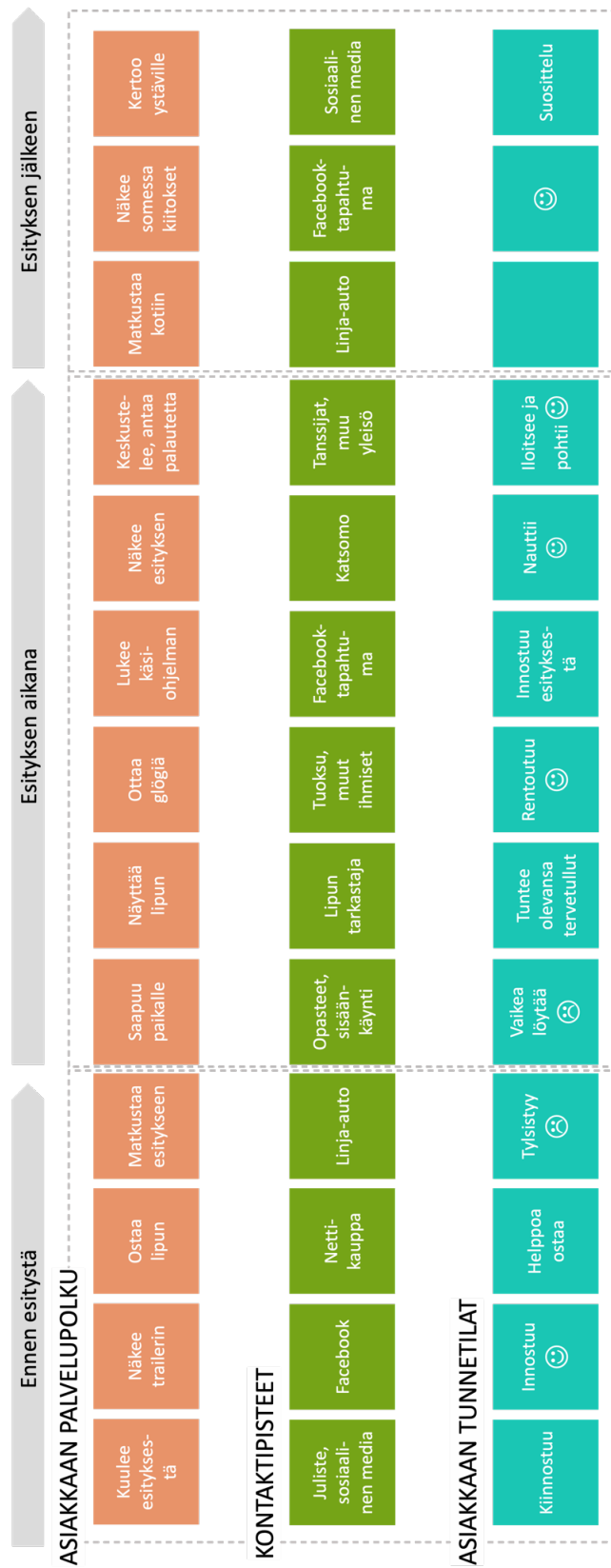
Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Saksala, E. 2015. Tuottajan käsikirja. Keuruu: Like Kustannus Oy.

Salo, S. 2014. Mahdollinen teatterikävijä - tarkastelussa potentiaalinen uusi teatteriyleisö. Tampereen yliopisto.

Stickdorn, M. Hormess, M. Lawrence, A. Schneider, J. 2018. This is Service Design Doing. Kanada: O'Reilly Media.

# Asiakkaan palvelupolku



## Taiteellisen opinnäytetyön mainosjuliste



**TURKU AMK:N TAIDEAKATEMIAN  
TANSSINOPETTAJAOPISKELIJOIDEN  
JONNA JUNNILAN & VARPU VILOMAN  
TAITEELLINEN OPINNÄYTETYÖ**

# Arriving gently

**KE 8.12. 18.00  
TO 9.12. 18.00  
PE 10.12. 18.00**

**KÖYSITEATTERI  
LINNANKATU 56**

**LIPUT:  
ENNAKKOON: 3€  
TAIDEAKATEMIA.TAPAHTUMIIN.FI  
OVELTA: 6€**

**TURKU AMK** 