



Kristian Uusitalo

Yritys- ja tapahtumamyynnin palvelupolun kehitys Turun kaupunginteatterille

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurituottaja, YAMK

Kulttuurituotannon tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

31.10.2023

Tiivistelmä

Tekijä(t):	Kristian Uusitalo
Otsikko:	Yritys- ja tapahtumamyynnin palvelupolun kehitys Turun kaupunginteatterille
Sivumäärä:	67 sivua + 6 liitettä
Aika:	31.10.2023
Tutkinto:	Kulttuurituottaja, YAMK
Tutkinto-ohjelma:	Kulttuurituotanto
Suuntautumisvaihtoehto:	
Ohjaaja(t):	Yliopettaja Katri Halonen

Tässä opinnäytetyössä kehitetään mahdollisuutta parantaa nykyistä yritys- ja tapahtumamyyntiä. Miten saataisiin parempi kommunikaatio eri osastojen ja tilaisuutta järjestävän asiakkaan välille. Hyvän asiakaskokemuksen aikaan saamiseksi teatteriteknikka tarvitaan tilaisuudessa, ja jo ennen tilaisuutta pitäisi olla reitti, jolla päästään haluttuun lopputulokseen. Jotta kaikkia miellyttävään lopputulokseen päästäisiin, pitää miettiä palvelujärjestelmän rakennetta ja sitä, miten palvelupolku rakentuu. Hyvällä etukäteissuunnittelulla voidaan antaa tekniikalle suurempi mahdollisuus luoda elämyksellinen tilaisuus. Voisiko parempaan ennakointiin päästä jonkin teknisen järjestelmän kautta vai olisiko rakennetta mahdollisesti vahvistettava henkilöllä, joka toimisi myynnin, asiakkaan ja tekniikan rajapinnassa?

Opinnäytetyössä tutustutaan karkeasti Turun kaupunginteatterin tiloihin ja niiden mahdollisuuksiin sekä siihen, miten tuotannollisilla ja teknisillä keinoilla näiden tilojen tilaisuusmyyntiä voitaisiin tekniikan osalta parantaa. Lisäksi valitaan projektiin sopivat kehitysmenetelmät ja tutustutaan niiden käyttötarkoitukseen.

Kerätyn aineiston pohjalta tehdään ehdotuksia nykytilan parantamiseksi. Kehitysehdotuksiin olen koonnut kaksi vaihtoehtoa. Vaihtoehdot eivät pois sulje toisiaan vaan ovat pikemminkin jatkumoa toisilleen. Kilpailu palvelualoilla on kovaa ja asiakkaiden ylläpito vaatii panostusta. Siksi kehitysehdotukset ovat jaoteltu heti toteutettavissa olevaan osaan ja myöhemmin kehitettävissä olevaan osaan.

Prosessina näen tämän kuitenkin jatkuvana. Kun ensimmäiset kehitysaskleet on otettu, voidaan jatkaa kehitystä edelleen. Teatteritekniikan hyödyntäminen kokoustekniikassa antaa paljon suuremmat mahdollisuudet, kuin pelkkä konferenssiteknikka.

Avainsanat: Yritystilaisuus, tilavuokraus, asiakaskokemus, elämyksellisyys

Abstract

Author(s):	Kristian Uusitalo
Title:	Development of the service path for corporate and event sales of the Turku City Theatre
Number of Pages:	67 pages + 6 appendices
Date:	31 October 2023
Degree:	Master of Culture and Arts
Degree Programme:	Master's Degree Programme in Cultural Management
Specialisation option:	
Instructor(s):	Katri Halonen, Principal Lecturer

This thesis investigates the potential to improve corporate and event sales above current levels. The aim is to improve communication between the client and the different departments organizing the event. A good customer experience is achieved by using theatre stage techniques. Before the event, it should be clearly known what steps are required to create the desired outcome. Both the structure of the service system and the customer journey needs to be planned to ensure a successful customer experience. With good advance planning it is possible to create the conditions for a truly memorable event. This raises the question of whether better planning is achieved through better technical production or through having a person act as an intermediary between the customer and the theatre technical departments.

This thesis explores the possibilities of the spaces available in Turku City Theatre and how event sales can be increased through improved production and technical methods. Suitable methods are chosen and their purposes are examined within the project context.

Suggestions for improvements are made based on the collected data. Two alternatives for developments are proposed. These options do not exclude but rather complement each other. Competition in the service industry is very strong and investment is required to ensure. Therefore the suggestions are split into proposals that can be implemented immediately and another proposal that can be developed later.

This is a continuous process. Once the initial development steps are taken, further progress is possible. The utilization of theatre technology provides a significant improvement over standard conference facilities.

Keywords: Business event, Event sales, customer experience, memorable event

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Tietopohja	8
2.1	Myynnin ja asiakkaan kohtaaminen luovilla aloilla	8
2.2	Palvelujärjestelmä kohtaamisen suunnittelun perustana	9
2.2.1	Palvelujärjestelmä yhdistää palvelun toteuttamiseen tarvittavia elementtejä	9
2.2.2	Tekniikka lisää elämyksen mahdollisuuksia tuotannossa	11
2.3	Palvelumuotoilun käyttö projektissa	14
2.3.1	Palvelupolku	18
2.3.2	Palvelumuotoilu digitaalisessa ympäristössä	21
2.3.3	Käyttäjälähtöisyys palvelumuotoilun lähtökohtana	21
2.3.4	Sovelluksen rakentaminen	23
2.4	Teknisen tuottajan rooli teatterissa	24
3	Turun kaupunginteatteri yksityistilaisuuksien ja tapahtumien paikkana	25
4	Tavoite ja tutkimuskysymykset	26
5	Menetelmät	27
5.1	Methodiset lähtökohdat	29
5.2	Tutkimusaineiston kerääminen ja analysointi	30
5.2.1	Kysely Turun kaupunginteatterin yritysasiakkaille	30
5.2.2	Haastattelu	30
5.2.3	Benchmarking	31
5.2.4	Dokumenttianalyysi	32
5.3	Eettinen arviointi	32
6	Tulokset	34
6.1	Mikä on nykytila ja millaisia haasteita siinä koetaan?	34
6.2	Benchmarkkien tuloksia	38
6.2.1	Volkswagen	38
6.2.2	Ikea	40
6.2.3	Lassila & Tikanoja ”Raksanappi”	42
6.2.4	Operan beyond XR ja Digitaalisen kaksosen luominen	44
6.3	Teknologioiden kartoitus	47

6.4	Turun kaupunginteatterin yritysasiakkaiden näkemyksiä	49
6.4.1	Kyselyn tuloksia	49
6.5	Minkälaisilla tuotannollisilla ja teknisillä keinoilla voidaan edistää yritys- ja tapahtumamyyntiä Turun kaupunginteatterissa?	50
7	Kehittämisehdotukset	50
7.1	Visuaalinen apuväline ratkaisuna kaupunginteatterille	50
7.2	Kaksi ratkaisumallia	55
7.2.1	Ratkaisumalli 1: teknisen tuottajan lisäämien palveluun	55
7.2.2	Ratkaisumalli 2: visuaalinen apuväline palvelupolun tehostamiseen	57
8	Oman työn arviointia ja pohdintaa	60
	Lähteet	64
	Aineisto	66
	Liitteet	68
	Liite 1. Kysely yritysasiakkaille	68
	Liite 2. Kysymykset Turun Kaupunginteatterin tekniikkalle	72
	Liite 2.1. Kysymykset Turun kaupunginteatterin myynnille	73
	Liite 3. Teknisen toteutuksen haastattelu	74
	Liite 4 Tiedote Tutkimuksesta	75
	Liite 5 Suostumuslomake	80

1 Johdanto

Turun kaupunginteatterin vuonna 2017 peruskorjatut tilat sijaitsevat paraatipaikalla Aurajoen rannalla. Talo pitää sisällään monialaista huippuosaamista ja tuottaa maailmanluokan esityksiä, kuten Taru Sormusten Herrasta vuonna 2018. Ei siis ihme, että Turun Kaupunginteatterilla oli vuonna 2022 yhteensä 127 684 katsojaa, joka oli kolmanneksi eniten koko Suomessa (Tinfo, 2023). Vaikka teatteri on Suomen kovinta kärkeä, on sielläkin hiljaiset hetkensä näyttöjen välissä ja silloin tiloja vuokrataan yksityis- ja yritysasiakkaille.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää juuri yksityis- tai yritystilaisuuksien palvelupolun kehittämismahdollisuuksia. Voitaisiinko asiakkaan, myynnin ja tekniikan välistä kommunikaatiota parantaa jollakin keinoilla? Mitä nämä keinot voisivat olla? Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan ensin teatterin nykytilaa ja etsitään sitä kautta ratkaisuja yksilöidysti juuri Turun kaupunginteatterin tilanteeseen ja heidän yksityis- tai yritysasiakkailleen.

Kommunikaatio on varmasti jokaisen organisaation ongelma jollain tasolla ja sitä on aina varaa parantaa. Paremmalla kommunikaatiolla osastojen ja asiakkaan välillä voitaisiin varmasti saavuttaa myös parempia tilaisuuksia Turun kaupunginteatterin yksityis- ja yritysasiakkaille. Parempia tuloksia tilaisuuden toteutukseen voisi saavuttaa etukäteissuunnittelulla. Tämä voisi mahdollistaa pienemmät henkilöresurssit ja pienemmät kustannukset. Parannus suunnittelussa voisi siis olla avain alalla vallitsevaan kilpailuun. Ehkä juuri paremmalla suunnittelulla saataisiin tilaisuuksien hinta pysymään maltillisena ja pystyttäisiin paremmin olemaan myös kilpailussa mukana. Voisiko löytyä apuvälineitä, jolla asiakkaan toiveita saataisiin siirrettyä tehokkaammin toteutukseen? Turun kaupunginteatterilla on itsellään idea visuaalisesta apuvälineestä, jolla asiakkaalle voitaisiin visualisoida hänen valintojaan virtuaalisesti. Voitaisiinko virtuaalisella apuvälineellä parantaa etukäteissuunnittelua? Lyhenne IT-tekniikka tulee sanoista informaatiotekniikka melko osuvasti. Kiinnostavia keinoja voisikin löytyä esimerkiksi paljon kehittyneessä 3D-tekniikasta. Voisiko 3d-tekniikkaa

hyödyntämällä osallistaa asiakasta enemmän tilaisuuden suunnitteluun ja voisiko tämä myös tuoda laatuun parannusta? Voitaisiinko jollain tuotannollisella tekniikalla saada asiakas hahmottamaan tila paremmin ja sitä kautta ymmärtämään myös oman tilaisuutensa tarpeet jo hyvissä ajoin etukäteen?

Usein teatterin johto tai teatterin myynti eivät tunne teatteritekniikkaa kovinkaan hyvin ja yleensä juuri he keskustelevat asiakkaan kanssa tilaisuuden järjestämisestä. Tällöin tarvitaan paljon sujuvaa kommunikointia yli osastojen, jotta päästään sujuvampaan lopputulokseen. Tässä työssä asiakkaan ajatellaan olevan tilaamassa yritys- tai yksityistilaisuutta Turun kaupunginteatterista, mutta uskon monen muun teatterin ja tapahtumatalon olevan saman ongelman äärellä. Aina-kin omassa työpaikassani Linnateatterissa tunnistan hyvin vahvasti samat ongelmat suunnittelussa ja miten ne heijastuvat toteutuksessa.

Teatteritekniikka on hieman erilaista, kuin konferenssi käyttöön suunniteltu tekniikka. Teatterissa tekniikka on hiottu viimeistä kaapelin vetoa myöden toteuttamaan esitysten pieniä ja suuria taiteellisia nyansseja. Ja koska tekniikassa mennään taide edellä, ei niiden ohjauksessa ole ajateltu teknisen toteutuksen helppoutta, kuten juhla- ja kokoustiloissa. Tämän erityispiirteen vuoksi tapahtumatekniikka ei ole aina välttämättä teatterissa niin helposti toteutettavissa kuin muualla. Toisaalta teatteritekniikan avulla mahdollistetaan toteutus paljon paremmin kuin missään muualla. Kyse on vain suunnittelusta, tahdosta ja informaationkulusta.

2 Tietopohja

2.1 Myynnin ja asiakkaan kohtaaminen luovilla aloilla

Palveluiden käyttäjät ovat aina kanssakäymisessä palvelun tuottajan kanssa, näin myös luovilla aloilla. Kanssakäymisen kesto vaihtelee palvelun mukaan. Kyseessä voi olla hyvin lyhyt kontakti, kuten taksin tilaaminen puhelimitse. Kontakti voi olla hyvinkin pitkä, kuten esimerkiksi asiointi teatterissa. Palveluprosessi aiheuttaa asiakkaan ja palveluntarjoajan välille yhteistoimintaa ja näiden välille muodostuu asiakassuhde. Asiakas lopettaa palvelun käytön ja vaihtaa palveluntarjoajaa, jos asiakassuhde ei toimi. Accenturen tekemän tutkimuksen mukaan jopa 51 prosenttia amerikkalaisista kuluttajista vaihtoi palveluntarjoajaa vuonna 2018, koska saivat huonoa asiakaspalvelua (Maula & Maula, 2019, s. 95). Tämän vuoksi on tärkeää saada palvelupolku hiottua niin pitkälle kuin se on mahdollista ja parantaa sitä aina tarpeen vaatiessa. Palvelut ovat suhdepainotteisia luonnostaan ja niin on ollut niin kauan kuin on käyty kauppaa. (Grönroos, 2000, 50—52, s. 346.)

Teollinen vallankumous vaikutti suhdenäkökulmaan, kun välittäjien asema vahvistui jakeluketjussa. Tuottajien ja kuluttajien välinen suora yhteys katkesi, kun väliin tuli jakeluporras tehtaalta tulevien tuotteiden jakeluun. Palvelualalla näin ei käynyt, vaan tuottajan ja kuluttajan suora yhteys säilyi. Asiakkaat ovat nykyään hyvin tietoisia kilpailijoiden tarjoamista palveluista ja tietoa on helposti saatavilla. Asiakkaiden kokiessa, että he saavat yritykseltä huonompaa palvelua kuin kilpailijalta, on heitä vaikea saada pysymään asiakkaina. Palvelu voi olla asiakkaan mielestä huonompaa laadullisesti tai arvollisesti. Edullinen hinta saattaa toimia hetken asiakkaiden houkuttimena, mutta se ei enää toimi pitkällä aikavälillä. Yrityksen kannattaakin koettaa hallita koko asiakassuhdetta. (Grönroos, 2000, 50—52, s. 346.)

Christian Grönroos (2000) kirjoittaa kirjassaan, että laatu on ilmaista ja siihen kannattaa panostaa. Laadun puute taas saattaa viedä jopa 20 prosenttia liikevaihdosta, kun virheitä aletaan korjaamaan. Ajatus on Philip Crosby'n ja koskee

enemmän teollisuutta, kuin palvelualoja. On kuitenkin laskettu, että 35 prosenttia liiketoiminnan kuluista voi tulla palvelun laadun puutteesta. Palvelua kehittämällä voidaan saada merkittäviä parannuksia liiketoimintaan. Asiakaskeskeisiin, virheettömiin järjestelmiin ja työntekijöiden kouluttamiseen kannattaa siis sijoittaa. Liiketoiminnan kasvu palvelun parantumisen takia kasvattaa myyntiä ja saattaa myös antaa mahdollisuuden hintojen nostoon, joka taas kasvattaa liikevaihtoa. (Grönroos, 2000, s. 178.)

Asiakassuhteet saattavat säilyä, jos tuote tai palvelun laatu, arvo ja asiakaspalvelun taso saadaan pidettyä asiakasta tyydyttävällä tasolla. Olemassa olevien asiakkaiden säilyttäminen on kannattavaa, sillä uusien asiakkaiden etsiminen vanhojen tilalle on vaikeaa ja kallista. Epävirallisen säännön mukaan uuden asiakkaan hankinta maksaa kuusi kertaa niin paljon kuin vanhalle asiakkaalle uudelleen myynti. Tämän saman säännön mukaan vanhan, jo kerran menetetyn asiakkaan takaisin saaminen maksaa ainakin 25-kertaisesti. Pettynyt asiakas myös muistaa kertoa kokemuksistaan tuntemilleen ihmisille, joten asiakassuhteet pitäisi myös osata lopettaa tyylikkäästi. Näin saatetaan jopa saada asiakas tulemaan takaisin tai ainakin minimoidaan vaikutukset. Asiakassuhteisiin kannattaa siis paneutua ja saada tyytyväiset asiakkaat ostamaan uudelleen. (Grönroos, 2000. ss. 50—52, s. 346; ks. myös Hellman, Peuhkurinen ja Raulas, 2005, ss. 41.)

2.2 Palvelujärjestelmä kohtaamisen suunnittelun perustana

2.2.1 Palvelujärjestelmä yhdistää palvelun toteuttamiseen tarvittavia elementtejä

Jotta voidaan suunnitella ja toteuttaa oikeasti toimiva palvelujärjestelmä, tarvitaan neljä resurssia: työntekijöitä, tekniikkaa, asiakkaita ja aikaa. Palvelujärjestelmä pyörii lähes aina tekniikan ympärillä. Tietokoneessa olevat järjestelmät auttavat suunnittelussa, tuotannossa, hallinnossa, huollossa ja palveluissa. (Grönroos, 2000, s. 64.). Tietotekniikan käyttäminen on mahdollistanut yrityksille asiakaspalvelun kehittämisen. Tietokannat voivat sisältää esimerkiksi asiakasrekisterin ja sen käyttö ja päivittäminen on helppoa. Tietotekniikka on näin

suureksi avuksi asiakaspalvelutilanteissa ja auttaa asiakaspalvelijoita toimimaan vuorovaikutuksessa asiakaslähtöisesti. Järjestelmiä pitää kuitenkin ymmärtää, jotta niitä voidaan hallita ja johtaa. Pitää tietää mitä tietoa järjestelmä pitää sisällään, mihin tietoa tarvitaan ja miten ne liittyvät toisiinsa. Jos järjestelmän sisältämää tietoa ei ymmärretä ja kokonaiskuva puuttuu, on järjestelmän sisältämä tieto arvotonta. (Listenmaa, 2023, s. 247.)

Tietokoneet ja internet ovat parantaneet palveluiden saavutettavuutta entisestään. Uudet tekniikat mahdollistavat asiakkaiden pääsyn helpommin ja nopeammin yritysten palveluiden käyttäjiksi. Vaikka palvelu voidaan hoitaa verkossa, on asiakas useimmiten kuitenkin yhteydessä myös asiakaspalvelijaan. IT- ja verkopohjaisten vuorovaikutustilanteiden lisäksi tarvitaankin myös henkilökohtaisia vuorovaikutustilanteita ihmisten kanssa. Vuorovaikutustilanteisiin on tullut mukaan myös tekoälyllä ohjattuja toimintoja, kuten chatbotit. Niiden tarkoituksena on parantaa saavutettavuutta ja vähentää kustannuksia. Vielä itse kyseenalaisin chatbottien asiakaspalvelun laadun, vaikka niiden väitetään sitä parantavan. Työtehtäviä chatbotit varmasti helpottavat. Vaikka palvelun tai tuotteen voi tilata kätevästi verkosta, vaatii se nopeaa, huomioonottavaa ja taitavaa palvelua. Asiakkaan kokema laatu voi kokea kovan iskun, jos perinteinen vuorovaikutustilanne koetaan heikoksi. (Grönroos, 2000, ss. 234—235; Kananen ja Puolitaival, 2019, s. 148.)

Yksi palvelujärjestelmän keskeinen osa on CRM (Customer Relationship Management), joka tarkoittaa asiakashallintaa ja on osa päivittäistä asiakasjohtamisen työtä. Asiakashallinnalla koetetaan saavuttaa valittua asiakasstrategiaa ja asiakastavoitteita. (Hellman, Peuhkurinen ja Raulas, 2005, s. 13.) Asiakasjohtaminen taas on asiakassuhteiden johtamista, jossa määritellään asiakastavoitteet ja -strategiat sekä näiden implementointia varten tarvittavat työkalut. (Hellman, Peuhkurinen ja Raulas, 2005, s. 51).

Käytössä olevien rutiinien ja järjestelmien toimimattomuus saattaa johtaa sekä työntekijöiden että asiakkaiden ongelmiin. Tekninen apuväline voi olla hyvä ratkaisu ohjaamaan asiakkaita oikeaan suuntaan, sillä näin voidaan parantaa sekä

palvelun laatua että tuottavuutta. Jos tekninen apuväline on huonosti suunniteltu ja asiakas ei saa nopeasti vastausta häntä kiinnostavaan asiaan, hän vaihtaa nopeasti palveluntarjoajaa. (Grönroos, 2000, s. 298 ja s. 493.)

Tietotekniikan tulisi palvella sekä asiakasta että asiakaspalvelijaa. Tekniikan pitäisi antaa asiakaspalvelijalle mahdollisuus saada helposti luotettavaa tietoa asiakkaasta. Palvelutaloudessa tekniikka on noussut tärkeäksi apuvälineeksi. Tekninen ratkaisu, joka toimii asiakkaan toiveiden tai tarpeiden mukaan käyttötilanteessa saattaa lisätä palvelun laatua. Ratkaisu saattaa myös nostaa tehokkuutta ja parantaa kannattavuutta. Henkilöstöllä on teknisten ratkaisujen ansiosta paremmat mahdollisuudet palvella asiakkaitaan, jos tekniikka on helposti käytettävää ja ymmärrettävää. Tietokoneet, sähköiset asiakirjat, työkalut ja laitteet voivat auttaa työntekijöitä, mutta ymmärryksen ja motivaation puuttuessa ne vain heikentävät yrityksen työntekijöiden ja asiakkaan suhteita. Nykypäivänä koko yrityksen bisnesidea saattaa olla riippuvainen tekniikasta. Esimerkiksi konsultointiyritys Accenturen sisällä on järjestelmä, joka mahdollistaa juniorikonsulttien käytön seniorikonsulttien sijasta. Näin he säästävät palkoissa paljon, juuri tämän järjestelmän ansiosta. Järjestelmää kehitetään koko ajan ja kaikki työntekijät koulutetaan käyttämään sitä. Järjestelmä mahdollistaa kymmenien tuhansien projektien kirjaston käytön ja näin konsultit voivat ottaa valmiin toimivan pohjan projektille. Tekniikan pitää siis olla helppoa ja helposti ymmärrettävää, jotta siitä on hyötyä. Teknisiin sovellutuksiin pitää myös olla mahdollista saada nopeasti tukea, jos sen käytössä ilmenee ongelmia. (Grönroos, 2000, s. 298, s. 493; Huikkola ja Vuorinen, 2023, ss. 224—226.)

2.2.2 Tekniikka lisää elämyksen mahdollisuuksia tuotannossa

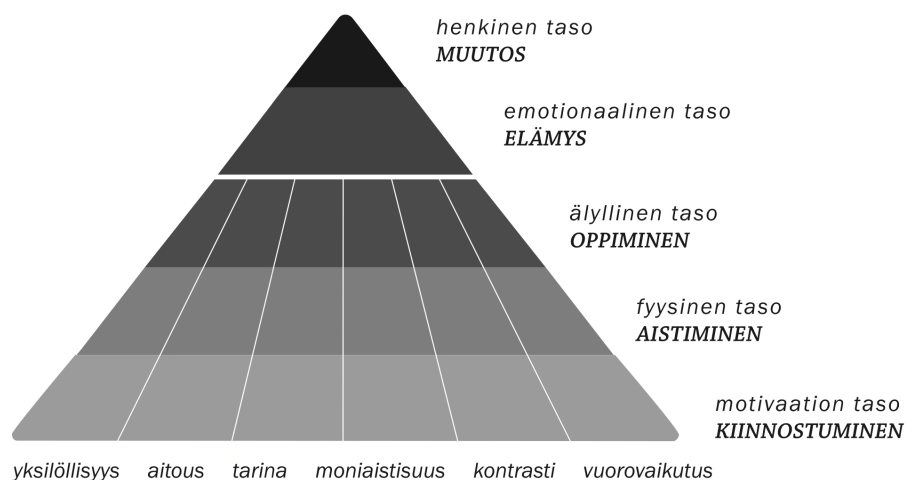
Palvelutalouden ytimessä on asiakas ja asiakkaan kokema palvelun laatu. Tässä työssä asiakkaaksi kutsutaan yritysasiakasta, joka on hankkimassa tilaa tilaisuuden järjestämiselle. 1980-luvulla alettiin tutkia miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. Berry, Parasuraman ja Zeithaml tekivät tutkimusta siitä, mitä koettu laatu on, ja mitkä ovat ne laadun osatekijät, jolla on merkitystä. Heidän tutkimuksissansa päästiin kymmeneen palvelun laadun osatekijään. (Berry,

Parasuraman ja Zeithaml, 1990, ss. 21—23). Näitä osatekijöitä on karsittu viiteen myöhemmissä tutkimuksissa. Ensimmäinen laadun osatekijä on konkreettinen ympäristö, joka sisältää sekä asiakaspalvelijoiden että tilojen, laitteiden ja materiaalien miellyttävyyden. Osatekijöistä toisena on luotettavuus, joka tarkoittaa asiakkaan palvelemista sovitulla tavalla sovitussa aikataulussa. Asiakkaalle pitää jäädä heti ensimmäisestä kerrasta kokemus hyvästä palvelusta, joka on täsmällistä ja virheetöntä. Kolmas on reagoitavuus, joka taas tarkoittaa työntekijöiden halukkuutta auttaa sekä asiakaspalvelijoiden nopeus vastata asiakkaan pyyntöihin ja kertoa asiakkaalle aikatauluista. Neljäs on vakuuttavuus, eli asiakkaan kokema turvallisuuden ja luottamuksen tunne. Asiakas kokee saavansa palvelua, johon voi luottaa ja ei koe vaaraa. Asiakas saa kohteliasta palvelua ja hänen kysymyksiinsä vastataan. Viidentenä ja viimeisenä laadun osatekijänä on empatia, jolloin asiakas saa palvelua silloin, kuin se hänelle sopii ja asiakkaiden elämää ymmärretään. Asiakkaita kohdellaan yksilöinä ja toimitaan heidän etujensa mukaisesti. (Grönroos, 2000, s. 114, ss. 116—117.)

Luovilla aloilla pelkkä yleisön tyytyväisyys harvoin riittää, vaan kokemuksen pitää herättää tunteita. Yhä enemmän on siirrytty elämystalouteen, jossa yleisölle halutaan tarjota mieleen painuva elämys mukavan palvelutuokion sijaan. Halutaan tarjota elämyksiä palveluiden sijaan. Palveluiden halutaan palvelevan myös sellaisia ihmisiä, jotka eivät välttämättä olisi kiinnostuneet päätuotteesta. Kuitenkin hyvin suunnitellulla monipuolisella palvelulla onnistutaan saamaan aikaan kokemus, joka saa ihmisen tulemaan todennäköisesti asiakkaaksi uudelleen.

Palvelu ja kokemus voidaan erottaa toisistaan tarkastelemalla käyttäjää. Jos käyttäjä on asiakas, ajatellaan tuotetta palveluna. Jos taas käyttäjä on vieraana, ajatellaan tuotteesta elämyksenä. Teatterissa yleisö koetaan usein vieraina ja heille koetetaan saada elämyksiä aikaan. Yksityistilaisuuksissa teatterissa käyttäjänä ovat usein taas mielikuvallisesti asiakkaat. Elämyksellisyyttä voisikin koettaa laajentaa myös yritys- ja tapahtumamyyntiin ja saada tarjottua asiakkaille paljon suurempi elämys. (Tarssanen, 2009, ss. 8—14.)

Elämyksiä ei voi taata kaikille, mutta tuotteeseen voidaan upottaa elementtejä, jotka auttavat nostamaan elämyksen syntymiseen tarvittavien kriteerien määrää. Tarkastellessa kuvaa 1, jossa on Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen tuottama elämyskolmio, voidaan ajatella, että tekniikka on teatterissa melko isossa roolissa myös yksityis- ja yritystapahtumissa. Tekniikka kun osaltaan vaikuttaa vaaka-akselilla oleviin elementteihin niin yksilöllisyyteen, tarinaan, moniaistisuuteen, kontrastiin kuin vuorovaikutukseenkin. (Tarssanen, 2009, ss. 8—14.)



Kuva 1. *Elämyskolmio* (Tarssanen, 2009, s.11)

Tilaisuus voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeiden mukaan. Valot voidaan rakentaa vaikka yrityksen brändin mukaisesti. Valo-, ääni- ja videotekniikalla voidaan osaltaan vaikuttaa paljonkin tapahtuman tarinallisuuteen, luoda tunnelmia ja atmosfäärejä. Moniaistisuudessa tekniikka on vahvasti läsnä luomassa haluttua teemaa. Kontrasti asiakkaan normaaliin arkeen saadaan myös luotua hyvin suunnitelluilla teknisillä toteutuksilla. Harvalla yritystapahtumiin osallistuvalla henkilöllä on mahdollisuus toteuttaa arjessaan isojen teatterien kaluston avulla toteutettavissa olevia kokonaisvaltaista immersivistä tunnelmia, joten kontrastia arkeen syntyy. (Tarssanen, 2009, ss. 8—14.)

Tekniikka voi tuoda myös oman mausteensa vuorovaikutukseen ja helpottaa sekä kävijöiden keskinäisiä että järjestäjien välistä kommunikaatiota. Aitous on

ainoa elämyskolmion elementeistä, johon mielestäni teatteritekniikalla ei voida kovinkaan merkittävästi vaikuttaa. Se, miten kävijä kokee tilaisuuden aitouden, on hänen itsensä määrittelemä asia. Tähän on siis kovin vaikea lähteä puuttumaan tekniikan näkökulmasta. On mahdollista luoda hyvät tekniset lähtökohdat tilaisuudelle, mutta kokemus riippuu asiakkaan omasta taustasta.

Pystyakselilla asiakkaan kokemuksen taso rakentuu siis näistä elementeistä, ja pelkästään teatterin esitystekniikalla voidaan jo vahvasti auttaa asiakkaan kokemuksen rakentumisessa. Motivaation tasolla visuaalinen apuväline myyntityökäluna voisi auttaa asiakasta hahmottamaan tekniikan tarpeen ja sen mahdollisuudet tapahtumassa, jonka jälkeen itse tilaisuudessa asiakas pääsisi fyysiselle tasolle kokemaan teatteritekniikan läsnäolon tilaisuudessa. (Tarssanen, 2009, ss. 8—14.)

2.3 Palvelumuotoilun käyttö projektissa

Markkinoiden tiukentuessa ja kilpailun ollessa kovaa, ydintuote ei välttämättä riitä tuottamaan hyviä tuloksia. Yritykset alkavat olla palvelukilpailussa keskenään ja monien yritysten tavoitteisiin kuuluu tuottaa lisäarvoa asiakkaille. Asiakkaan mielestä tuotteen arvo lisääntyy, kun hän saa rahallaan enemmän. Vaikka palvelu tai tuote olisi hyvä, se ei välttämättä takaa pysyvää asemaa markkinoilla. On pystyttävä tarjoamaan kokonaispakettia, jossa ydintuote on vain osa palvelua. Asiakas on harvoin tyytymätön tilaamaansa tuotteeseen tai palveluun, kyse on enemmän kokonaisuudesta. Ydintuotteen laatu ei siis riitä, vaan koko palvelupolun pitää olla toimiva. Asiakkaille pitää saada rakennettua palvelupolku, jonka kaikki palat toimivat. Ydinpalveluiden ympärillä olevien palvelutuokioiden pitää olla toimivia, hallittuja ja koordinoituja. Visuaalinen apuväline, jonka mahdollisuuksia osaksi tässä opinnäytteessä kartoitetaan, olisi pala tätä palvelupolkua. Tarkoituksena on saada asiakas jo polun alkupäässä ymmärtämään ja hahmottamaan tilaisuudessa tarvittavaa tilaa ja tekniikkaa. Visuaalinen apuväline myöskin auttaisi vastuullisia osastoja tekemään yhteistyötä keskenään. Apuväline auttaisi tilauksen tekemisessä, laskutuksessa ja helpottaisi myös valitukseen vastaamisessa. Nämä edellä mainitut asiat tulee olla hyvin koordinoituja

ja hallittuja, jolloin visuaalinen apuväline auttaisi. (Tuulaniemi, 2011, s. 37; Grönroos 2000, ss. 58—60.)

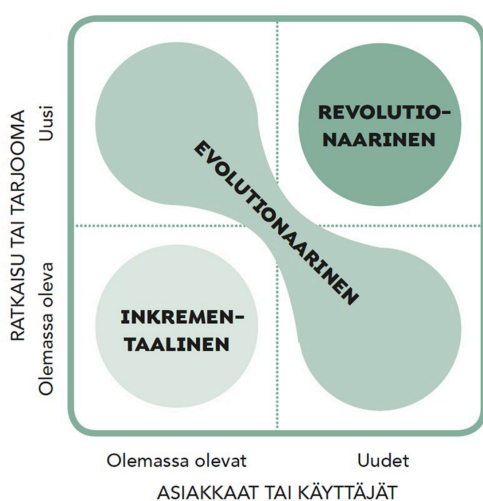
Palveluita ei usein suunnitella kunnolla ennen niiden tuomista markkinoille, mikä usein johtaa heikkoon laatuun. Hyvällä etukäteissuunnittelulla voidaan säilyttää palvelun taso johdonmukaisena ja hyvänä. Suunnittelemattomuudella usein joudutaan korjaustoimenpiteisiin, kun virheet ovat jo tapahtuneet. Palvelusuunnitteluprosessin puutteellisuuteen saattaa olla syynä, ettei suunnittelulle ole perinteitä. Olemassa oleva prosessi saattaa olla myös sellaisen ihmisen hallinnassa, jolla ei ole ymmärrystä markkinoista, asiakkaan tarpeista tai toiveista. Suunnittelun puutos aiheuttaa kuilun syntyminen asiakkaan ja palveluntarjoajan väliin. (Grönroos 1998, s. 100; Grönroos 2000, s. 300.)

Palvelun tarjoajan ja asiakkaan näkemys palveluista ja niiden toimivuudesta saattaa erota huomattavasti, jos palvelua ei ole suunniteltu hyvin. Odotetun palvelun ja saadun palvelun välinen ero kasvaa, ja samalla asiakkaan kokema laatu heikkenee. Asiakkaat, jotka ovat asiantuntevia ja varmempia tarvitsemistaan asioista tekevät vähemmän virheitä ja vievät palveluntarjoajalta paljon vähemmän aikaa. Nämä asiakkaat vauhdittavat prosessia ja parantavat tuottavuutta. Useimmat asiakkaat eivät kuitenkaan ymmärrä esimerkiksi teatterin esitystekniikasta kovinkaan paljoa, ja olisikin hyvä olla visuaalinen apuväline juuri tuon kuilun kaventamiseksi, sillä asiakkaat eivät välttämättä osaa täyttää kyselylomakkeita tai asiakirjoja. Tämä heikentää palvelun laatua ja vie asiakaspalvelijalta enemmän aikaa. Useimmiten tarvitaan myös toinen ihminen asiakaspalvelijan lisäksi auttamaan teknisten asioiden läpikäymisessä asiakkaan kanssa. (Grönroos 1998, s. 100; Grönroos 2000, s. 300.)

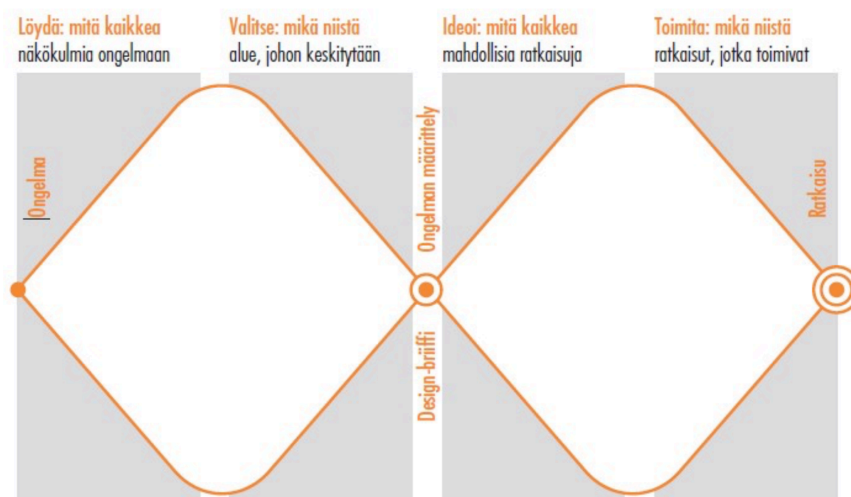
Palvelumuotoilun tarkoitus on saada ennakoidusti aikaan suunniteltuja ratkaisuja helpottamaan asiakkaan elämää. Tällä proaktiivisella menetelmällä koetaan saada minimoitua asiakkaiden huonot kokemukset. Liiketoiminnan keskeisimpiä asioita on ymmärrys asiakkaan tarpeista ja todellisuudesta. Kysymällä ei useinkaan saada hyvää kuvaa asiakkaan tarpeista, sillä asiakas ei välttämättä osaa kuvitella ja kertoa siitä mitä ei vielä ole olemassa. ”Jos olisin kysynyt

ihmisiltä, mitä he haluavat liikkumiseen, he olisivat todennäköisesti sanoneet, että nopeampia hevosia.” totesi Henry Ford, henkilöautojen massatuotannon kehittäjä. (Tuulaniemi, 2011, 73.)

Palvelumuotoilulla voidaan ratkaista hyvin erityyppisiä kehityshaasteita yrityksessä. Kaikkia haasteita ei kuitenkaan voi ratkaista yhdellä kertaa, vaan on tärkeätä osata rajata kehittämishaaste jota aletaan työstämään. Rajaamisessa voidaan käyttää erilaisia näkökulmia apuna. Kehittämishaasteen rajaaminen saa toteuttajan ja tilaajan ymmärtämään mitä projektilla koetetaan saavuttaa. Innovaatiot voidaan sijoittaa kuvaan kaksi esitettyyn nelikenttään. Kuva kaksi kuvaa innovaation suhdetta asiakkaisiin tai käyttäjiin, sekä ratkaisuun tai tarjoamaan. Inkrementaalinen innovointi on lyhyentähtäimen kehitystä. Kehitetään jotain olemassa olevaa ratkaisua tai tarjoamaa, jotta pysytään kilpailukykyisenä. Evoluutionaarinen innovointi taas tarjoaa uutta ratkaisua vanhoille asiakkaille tai vaihtoehtoisesti olemassa olevaa ratkaisua halutaan tuoda uusille asiakkaille sopivaksi. Revolutionaarisessa innovoinnissa tähdätään pidemmälle tulevaisuuteen. Pyritään luomaan täysin uusia ratkaisuja uusille asiakkaille. Koetetaan murtaa vakiintuneita toimintamalleja, disruptoida, ja saada aikaan aivan uudet markkinat. Innovaatiotyypin määrittely on myös tärkeää, jotta voidaan määrittellä resurssit ja hyödynnettävät menetelmät projektille. Määrittely antaa selkeän tavoitteen ja aikataulun. (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg, 2019, 62—64.)



Kuva 2. Nelikenttä tavoitellusta innovaatiotyypistä palvelumuotoilussa (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg, 2019, s.62)



Kuva 3. *Tuplatimantti* (Maula ja Maula, 2019, s. 188)

Design ajattelu on analyttistä lähestymistä intuitiiviseen ajatteluun ja kokeiluja kokonaisuuden ja näkökulmien synnyttämiseen. Palvelumuotoilu taas on muotoiluajatteluun perustuva ihmislähtöinen kehittämis- ja innovointimuoto. Palvelumuotoilussa keskipisteenä on palvelunkäyttäjä. Palvelumuotoilussa ja design ajattelussa käytetään lähes aina kuvassa kolme esitettyä tuplatimanttia. Mallissa on neljä osaa löydä, määritä, kehitä ja toimita. Ensin siis ideoidaan ja vasta sitten lähdetään karsimaan ideoista ne käyttökelpoisimmat jatkoon. Mallissa ensin laajennetaan ja sitten karsitaan. Prosessi toistuu kahdesti, sillä ensin määritellään ongelmaa ja tämän jälkeen kehitetään ratkaisua ongelmaan. Prosessina mallia mennään useamman kerran ympäri, tätä kutsutaan iteratiiviseksi suunnitteluksi. Iteratiivinen tarkoittaa, että ideoidaan, kehitetään, testataan ja hiotaan yhä uudelleen ja uudelleen syklisesti. Ajatuksena on saada karsittua huonot ideat pois ja kehitettyä hyviä ideoita eteenpäin. Mallin on kehittänyt The British Council vuonna 2003. (Forsberg, Koivisto ja Säynäjäkangas 2019, 233; Maula ja Maula, 2019, 13, 187—188.)

Palveluiden keskiössä on aina käyttäjänä toimiva ihminen. Palvelu muodostuu, kun on asiakas, joka palvelua käyttää. Asiakaspalvelijat toimivat asiakasrajapinnassa ja muodostavat palvelukokemuksen. Asiakkaan ja palvelutarjoajan välille rakentuu vuorovaikutuksellinen palvelukokemus. Molemmilla osapuolilla on omia intressejä tässä kokemuksessa. Heillä on tarpeita, odotuksia,

motivaatiotekijöitä ja arvoja. Asiakasymmärryksessä yrityksen pitää ymmärtää asiakkaidensa todellisuutta. Miten asiakkaat elävät ja toimivat. (Tuulaniemi, 2011, s. 72.)

2.3.1 Palvelupolku

Palvelupolulla tarkoitetaan koko matkaa, jonka asiakas kulkee yrityksen kanssa. Ensimmäisestä kontaktista viimeiseen kontaktiin, eli ensimmäisestä yhteydenotosta, siihen kun asiakas lähtee tilaisuudesta ulos ja vielä antaa mahdollisesti palautetta. Palvelupolku jaetaan palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin sen mukaan kuin on tarve. Palvelupolku kuvaa palvelunkokonaisuutta. Tämän opin näytteen osana oleva idea visuaalisesta apuvälineestä sijoittuisi palvelupolun alkupäähän ja toimisi asiakkaalle helppona tapana tutustua tilaan ja sen palveluihin. Osana suunnittelua keskitytään siis palvelupolun alkupäähän. Palvelupolku visuaalisen apuvälineen osalta on esipalvelua ja osa ydinpalvelua. Tässä osassa palvelupolkua asiakas on kontaktissa visuaalisen apuvälineen kautta Turun kaupunginteatteriin ja sitä kautta visuaalinen apuväline on myös osana ydinpalvelua tilaisuuden toteutuessa. Jälkipalveluun, eli esimerkiksi asiakaspalautteisiin visuaalinen apuväline ei enää liity. Visualisoinnit toimivat suunnittelu ja kommunikointivälineinä vahvemmin, kuin kirjoitettu sana. (Tuulaniemi, 2011, s. 78, s. 79, s. 115.)

Palveluprosessista käytetään, tähän kontekstiin melko osuvasti, teatterimetaforaa (kuva 4). Se osa, jossa asiakas toimii on teatterin näyttämö. Näyttämöllä on myös ne kontaktipisteet, joita asiakas käyttää. Palveluntarjoajan taustaprosessit ovat kulisissa asiakkaalle näkymättömissä. (Tuulaniemi, 2011, s. 75.)

Asiakaspalvelun prosessit, joita asiakas ei näe. Niitä voi olla esimerkiksi puhe-
linneuvottelut tai tuotteen valmistus. Suurinta osaa palveluun tarvittavista pro-
sesseista asiakas ei näe ja ne ovat juuri takahuoneessa tapahtuvia toimintoja.
Viides osa on tukitoiminnot, jotka ovat tukena johtamisessa, järjestelmätukea ja
fyysistä tukea. (Innokylä, n.d.)

Asiakkaan ollessa kontaktissa palvelun tuottajaan, voidaan asiakkaaseen koet-
taa vaikuttaa monella tapaa. Voidaan koettaa hyödyntää kaikkia aisteja tunnel-
man luomisessa asiakkaalle. Tässä voidaan hyödyntää ääniä, valoja, värejä,
tuoksua, makuja ja materiaaleja. Tällaista palvelumuotoilua, jota se on par-
haimmillaan, kutsutaan ambient designiksi. (Tuulaniemi, 2011, s. 80.)

Palvelumuotoilun tavoitteet:

1. Ihmisten ymmärtäminen heidän elämässään ja tarpeissaan.
2. Mahdollisuuksien havainnointi palveluissa ja liiketoiminnassa.
3. Toimivien palveluiden suunnittelu. Suunnitteluun kuuluu analysointia, jä-
sentämistä, konseptointia, visualisointia, prototypointia ja yhteissuunnitte-
lua.
4. Suunnitelmien toteutus. Suunnitelmien roolitus, dokumentointi, imple-
mentointi ja arviointi. (Tuulaniemi, 2011, s. 111.)

Muotoilussa hyödynnetään iteratiivisia ja inkrementaalisia kehitysmenetelmiä.
Inkrementaalisessa kehitysmenetelmässä kokonaisuus pilkotaan pienemmiksi
kehityshaasteiksi. Haastetta aletaan purkaa pienemmistä osista ja ratkaisu ra-
kentuu osatoimituksista. Inkrementaalista toimintamallia voidaan kutsua myös
vaiheistetuksi toimituksen malliksi. Iteratiivisuus taas tarkoittaa, nopeaa ratkai-
sua ja ensimmäistä versiota. Ensimmäistä versiota kehitetään ja kehitetään. Uu-
delleen ja uudelleen. Näin toiston voimalla koetetaan päästä tavoitteeseen. Ite-
rointi on toistoa. (Tuulaniemi, 2011, s. 112.)

Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilua ja palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä. Palvelun eri osapuolia osallistetaan palvelumuotoilussa palvelun kehittämiseen. Keskiössä on palvelua käyttävä ihminen. Käyttäjä on asiantuntija omassa elämässään ja toiminnoissaan. Suunnitteluprosessiin pitää liittyä alusta asti käyttäjän lisäksi myös asiakasrajapinnan taakse jäävät asiakaspalvelijat, sekä asiakkaiden kanssa työskentelevät asiakaspalvelijat. (Tuulaniemi, 2011, s. 116.)

2.3.2 Palvelumuotoilu digitaalisessa ympäristössä

Tämän työn tarkoitus on auttaa asiakasta sanoittamaan tarpeitaan tilaisuuden järjestämiseksi paremmin tekniikan osalta. Koska eräs keino kommunikoinnin parantamiseen näin digitaalisella ajalla on erilaiset it-järjestelmät, on hyvä ottaa huomioon vaihtoehto, jossa kartoitetaan it-tekniikan mahdollisuutta auttaa tiedon siirrossa asiakkaalta talon tekniikalle. On tärkeää tutkia mahdollisuutta järjestelmästä, joka auttaisi asiakasta, myyntiä ja talon tekniikka kommunikoinnissa. Kartoituksen ohella voi jo samalla miettiä sovelluksen tekoa ja sitä mitä toteutuksessa pitäisi ottaa huomioon.

2.3.3 Käyttäjälähtöisyys palvelumuotoilun lähtökohtana

Palvelumuotoilu soveltuu hyvin käytettäväksi myös digitaalisiin ympäristöihin, jossa kehitetään esimerkiksi verkkosivustoa tai applikaatiota. Menetelmänä ohjelmistojen tai verkkosivustojen käytettävyyden testaamiseen ja kehittämiseen voidaan käyttää Jakob Nielsenin kehittämää heuristista evaluointia. Menetelmän tavoitteena on paljastaa käytettävyysoongelmia ohjelmistossa. Heuristisessa evaluoinnissa ohjelmistoa tai sen prototyyppiä verrataan yleisesti tunnetuihin periaatteisiin eli heuristiikkoihin. Kehittäjällä, ohjelmoitsijalle tai projektin vetäjälle saattaa tuntua ohjelman käyttö todella helpolta, mutta sitten saattaa kuitenkin käydä ilmi ettei käyttäjä ymmärrä ohjelman käyttöä ollenkaan. Käyttäjäkokenemusta ja käytettävyyttä on tämän ongelman selättämiseksi tutkittu ja siihen on kehitetty menetelmiä. (Soini, 2016, ss. 2—3.)

Nielsenin menetelmiä käytetään niiden helppouden ja nopeuden vuoksi. On olemassa paljon laajempia kvantitatiivisia käytettävyyden arviointimenetelmiä, jotka saattavat olla tarkempia. Nielsenin heuristiikkojen ja heuristisen evaluonnin ei ole edes tarkoitus olla täydellisiä, vaan juuri nopeita ja helppoja käyttää. Kuitenkin menetelmien vaivattomuuden vuoksi ne ovat käytössä laajasti. Nielsenin mukaan käyttäjän observoinnilla, käyttöskenaarioiden arvioinnilla ja paperi- tai toiminnallisten prototyyppien avulla voidaan ääneen ajattelun periaatteella saada myös hyviä tuloksia edullisesti, pienellä vaivalla ja nopeasti. (Nielsen, 1993, ss. 17—20). Paperiprototyyppi tehdään tukemaan yhtä polkua käyttöliittymän läpi. Paperiprototyypin suunnittelu on paljon nopeampaa, kuin täydellisen käyttäjäkokemuksen. Paperiprototyypillä voidaankin testata hyvin aikaisin ja iteroida monta suunnittelukierrosta. (Nielsen, 2009; Soini, 2016, ss. 7—8.)

Nielsenin kymmenen heuristiikan lista. Löydettyjen käytettävyysongelmien kuvailemiseen ja vakavuuden määrittämiseen			
Käytettävyyperiaate	Selitys	Numero (0-4)	Perustelu (lyhyt kuvaus siitä, miten käytettävyyperiaatetta on rikottu.
Käytä yksinkertaista ja luonnollista dialogia	Ohjelma kertoo käyttäjälle vain tarvittavan tiedon tiettyä käyttötilannetta varten. Sen ei tulisi kertoa käyttäjälle asiaankuulumatonta tai harvoin tarvittavaa tietoa. Liiallinen asiaankuulumaton tieto vähentää tarpeellisen tiedon näkyvyyttä.	0	
Puhu käyttäjien kieltä	Ohjelman tulee käyttää termejä ja nimityksiä, joita käyttäjä voi ymmärtää. Käyttöliittymässä tulisi välttää asiantuntijasanaa, jota varsinkin käyttäjä ei välttämättä ymmärrä.	0	
Minimoi käyttäjän muistikuorma	Käyttäjän ei itse tarvitse muistaa asioita vaiheesta toiseen. Sen sijaan käyttöliittymän osat ja toiminnot liittyvät toisiinsa niin, että kyseisten toimintojen välinen yhteys on pääteltävissä. Myös ohjeiden tulisi olla saatavilla niitä tarvittaessa.	0	
Pyri yhdenmukaisuuteen	Ohjelman toimintojen ja termien tulisi merkitä samaa asiaa eri puolilla ohjelmaa. Ohjelman tulee noudattaa käyttöjärjestelmän käytäntöjä.	0	
Anna palautetta	Ohjelman tulee pitää käyttäjä tiedotettuna järjestelmän sen hetkisestä tilanteesta sopivalla palauteella tarpeeksi lyhyessä ajassa.	0	
Tarjoo selkeästi merkityt poistumiset	Jos käyttäjä joutuu tilaan, josta hän haluaakin palata takaisin, hänen pitää pystyä poistumaan tilasta helposti. Ohjelman tulee tukea kumo- ja tee uudelleen -toimintoja.	0	
Tarjoo oikopolkua	Edistyneille käyttäjille tulee tarjota oikoteitä ja pikatoimintoja, sekä mahdollisuus muokata niitä omaa työntekeä varten. Aloittelija ei yleensä huomaa näitä, mutta ne eivät haittaa hänen työtään.	0	
Tarjoo selkeät virheilmoitukset	Selkokieliset virheilmoitukset, ei pelkkiä virhekoodeja, jotka kertovat virhetilanteen yksityiskohdat tarkasti ja ehdottavat tilanteeseen sopivaa ratkaisua.	0	
Vältä virhetilanteita	Selkeä ohjelmiston ja käyttöliittymän rakenne ehkäisee vahingollisia virhetilanteita. Varoita käyttäjää ennen kuin hän tekee peruuttamattomia muutoksia.	0	
Anna riittävä apu ja dokumentaatio	Vaikka hyvin suunniteltua ohjelmaa pitäisikin pystyä käyttämään ilman ohjekirjaa, ohjeiden avulla saatavuudella helpotetaan käyttäjän taakkaa ongelmatilanteiden sattuessa.	0	

0 = En pidä ongelmaa käytettävyysongelmana

1 = Kosmeettinen ongelma: korjataan kun ehditään

2 = Pieni käytettävyysogelma: vaikeuttaa käyttöä, korjataan

3 = Suuri käytettävyysogelma: vaikeuttaa merkittävästi, korjataan heti

4 = Katastrofaalinen ongelma: lähes käyttökelvoton tuote, julkistusta täytyy lykätä kunnes virhe on korjattu

Kuva 5. *Nielsenin kymmenen heuristiikkaa käytettävyysongelmien tunnistamiseen* (mukaillen Nielsen, 2023)

2.3.4 Sovelluksen rakentaminen

Toimivan applikaation rakentamiseen tarvitaan tiimi, jotta rakennettava applikaatio saadaan varmasti toimivaksi. Applikaation käyttöliittymä pitää suunnitella hyvin, samoin kuin applikaation arkkitehtuuri ja itse koodaus pitää toteuttaa hyvin. Tarvitaan sovellusarkkitehti, UI- suunnittelija (user interface designer) ja UX- suunnittelijan (user experience designer) osaamista sekä mobiilikehittäjää. Tarvitaan myös ymmärrystä applikaation levitysestä. Tiimin kokoaminen yrityksen sisältä on mahdollista, jos osaamista löytyy ja tarkoitus on kehittää ja uudistaa sovellusta ajan myötä. Kertaluontoiseen projektiin kannattaa palkata ulkopuolinen tekijä. Koodaus on mahdollista tehdä valmiin alustan pohjalle, mutta usein se rajoittaa applikaatiota ja sitä ei voi aivan vapaasti tehdä. (Superapp, 2021.)

Applikaation suunnittelu ja toteutus kulkee lyhyesti seuraavasti:

Ensimmäiseksi kartoitetaan ja validoidaan idea. Jo tässä tarvitaan tiimiä, jonka kanssa ideaa käydään läpi. Toiseksi määritellään käyttötarpeet ja suunnitellaan sovelluksen arkkitehtuuri. Sovellusarkkitehdin pitää määritellä millaisia toimintoja applikaatiossa pitää olla ja miten applikaatiota käytettäisiin. Kolmas vaihe olisi Turun kaupunginteatterin tapauksessa hyvin todennäköisesti tarjous applikaation tekemisestä. Koska kyseessä olisi kertaluontoinen projekti, joka tosin tarjoaisi myös mahdollisuutta tarjota markkinoille varsin käytettävän apuvälineen. En kuitenkaan usko, että talon sisältä löytyisi osaamista tai resursseja applikaation rakentamiseen, joten kolmas vaihe olisi pyytää tarjouksia rakentamisesta. Rungon hahmottelun jälkeen voi alan yrityksiltä ja osaajilta pyytää tarjouksia toteutuksesta. Neljäs vaihe on käyttöliittymän ja käyttökokemuksen suunnittelu, eli UI ja UX suunnittelu. UI- ja UX-suunnittelija suunnittelee sovelluksen käyttöliittymän ja sen miten käyttäjä etenee applikaatiossa näkymistä toiseen. Suunnitelman pohjalta lähdetään koodaamaan applikaatiota. Viides vaihe

on applikaation rakentaminen. Kuudes vaihe on sovelluksen testaaminen ja virheiden korjaaminen. Seitsemännessä vaiheessa applikaatio julkaistaan käyttäjille. (Superapp, 2021.)

Turun kaupunginteatterin tapauksessa kyseessä olisi niin sanottu PWA-sovellus, eli applikaatio julkaistaisiin verkkosivuilla, eikä sovelluskaupassa. PWA-sovellus on lyhenne ja tarkoittaa progressiivista verkkosovellusta. PWA-sovellus tekee verkkosovelluksesta natiivisovelluksen kaltaisen ja yrittää parantaa verkkosovelluksen käyttäjäkokemusta. PWA-sovellus on optimoitu mobiiliin ja sen voi tallentaa vaikkapa puhelimesta kuvakkeeksi. Natiivisovellukset ovat vain mobiiliin suunniteltuja ja ne eivät toimi muilla laitteilla. Julkaisun jälkeen applikaatiot tarvitsevat vielä jatkuvaa ylläpitoa. (Superapp, 2021; Microsoft, 2023.)

2.4 Teknisen tuottajan rooli teatterissa

Teknisen tuottajan pitää osata olla ihmisten kanssa, hänen pitää olla ihminen jonka kanssa kaikki tulee toimeen. Teknisenä tuottajana pitää olla joukkuepeelaaja, eikä ole tilaa vastakkainasettelulle. Tekninen tuottaja työskentelee yhteisen päämäärän eteen. Aina tulee vastaan ihmisiä, joista ei välttämättä pidä, mutta teknisen tuottajan vastuulla on työskennellä ammattimaisesti ja jatkaa työskentelyä kohti yhteistä päämäärää virkaveljellisesti ja projektiin sitoutuneena. On sitten kyseessä mikä tahansa organisaatio, on ongelmana aina kommunikaatio. Teknisen tuottajan onkin hallittava viestintä, niin että saa ihmiset luottamaan ja seuramaan itseään. Teknisen tuottajan pitää oppia puhumaan ihmisille, ymmärtää mitä kukakin tarvitsee kokeakseen tulleensa kuulluksi, arvostetuksi ja ymmärretyksi. Tekninen tuottaja ei voi alkaa luettelemaan kaikkea teknistä informaatiota kenelle tahansa, vaan pitää osata lukea tilannetta ja ymmärtää kenelle informaatio oikeasti on tarpeellista. Teknisen tuottajan pitää olla myös sopeutuva ja muuttumiskykyinen. Tekninen ala kehittyy koko ajan ja teknisen tuottajan on pysyttävä kehityksen mukana ja osattava sopeutua kehitykseen. Tekniseltä tuottajalta vaaditaan siis joustavuutta ja on osattava vaihtaa suunnitelmia tuotannon yksilöllisten tarpeiden mukaan. (Stribling ja Girtain 2015, ss. 1—2.)

Teknisen tuottajan rooli teatterissa on siis kolmijakoinen, ja nojaa vahvasti yhteistyökykyyn ja hyviin kommunikaatio taitoihin. Pelkästään vahva ymmärrys tekniikasta ei vielä riitä, vaan pitää osata ottaa ihmiset huomioon ja saada heidät seuramaan teknisen tuottajan päämäärää. Yritys- ja tapahtumamyyntissä teknisen tuottajan rooli onkin tärkeä, sillä hän on se ihminen, joka saa asiakkaan ja teknisen henkilökunnan puhaltamaan yhteen hiileen.

3 Turun kaupunginteatteri yksityistilaisuuksien ja tapahtumien paikkana

Turun kaupunginteatteri sijaitsee keskeisellä paikalla Aurajokirannassa Itäisellä rantakadulla. Turun kaupunginteatteri on alueen suurin teatteri ja siellä työskentelee vuosittain jopa 150–200 ihmistä. Turun kaupunginteatterissa on ensi-iltoja viidestä kymmeneen joka vuosi ja näiden lisäksi vielä vierailevia esityksiä. Esityksiä vuodessa saattaakin olla 400 kappaletta. Yleisöä Turun kaupunginteatterissa käy vuosittain noin 140 000 ihmistä. (Turun kaupunginteatteri, 2023b.)

Turun Kaupunginteatteri on Turun kaupungin omistama repertuaariteatteri. Teatteri on perustettu 1946 yhdistämällä kaksi teatteria toisiinsa, Turun Teatteri ja Turun työväen teatteri. Vuonna 2014 Turun kaupunginteatteri muuttui Turun kaupungin omistamaksi osakeyhtiöksi. (Turun kaupunginteatteri, 2023a ja 2023b.)

Teatterissa järjestetään yleisötapahtumia ja tiloja vuokrataan tapahtumiin ja yksityistilaisuuksiin. Turun kaupunginteatterilla on kuusi tilaa, joita vuokrataan yksityistilaisuuksiin ja tapahtumiin. Kolme tiloista on Turun kaupunginteatterin näyttämöitä, joita voidaan vuokrata yksityis- ja tilaisuuskäyttöön teatteritoiminnan salliessa. Näitä tiloja on Päänäyttämö, jonka kapasiteetti on 652 istuvaa ihmistä. Päänäyttämöllä on käytettävissä myös kattava määrä esitys- ja teatteritekniikkaa. Vuokrattavana on myös Pieni näyttämö, jonka kapasiteetti on 250 istuvaa ihmistä. Tilaa voidaan myös muokata tarpeen mukaan ja illallistamaan tilaan saadaan 60 ihmistä ja cocktail-tyyliseen tilaisuuteen jopa 300 ihmistä. Pienelläkin näyttämöllä on runsas kattaus esitys- ja teatteritekniikka, joita voidaan

hyödyntää myös kokouskäytössä. Pienin vuokrattavista teatteritiloista on Sopukka, jonka yleisö kapasiteetti on 80 ihmistä istuen. Sopukkaan mahtuu cocktail-tilaisuuteen 135 ihmistä. Sopukastakin löytyy esitys- ja teatteritekniikka ja valmiudet kokoustekniikalle. (Turun kaupunginteatteri, 2023a ja 2023b.)

Teatteritalossa on myös kolme muuta vuokrattavissa olevaa tilaa. Isoimpana niistä on Yleisölämpiö, jonka avarat tilat vetävät 250 ihmistä illallistamaan ja jopa 500 ihmistä cocktail-tilaisuuteen. Tilaan on myös saatavilla kokoustekniikkaa. Tilan erityispiirteinä mainittakoon vielä isot ikkunat aurajokirantaan. Toisena vuokrattava tilana toimii Erkkeri, johon mahtuu kokoustamaan tai illallistamaan 30 henkeä ja cocktail-tyyliseen tapahtumaan 70 ihmistä. Erkkeri sijaitsee yleisölämpiön ja pienen näyttämön välissä. Erkkeristä on myös upeat näkymät Aurajokirantaan. Tilaan on saatavilla kokoustekniikkaa. Viimeisenä vuokrattavana tilana on Kabinetti. Kabinettiin mahtuu illallistamaan 40 ihmistä ja cocktail-tilaisuuteen 60 henkeä. Tilaan saadaan myös järjestettyä kokoustekniikka. Turun kaupunginteatterilla on siis käytössään kookkaat tilat, jotka on remontoitu 2014—2017. Tällöin teatteritalo peruskorjattiin, ja remontin aikana taloa myös laajennettiin. (Turun kaupunginteatteri, 2023a ja 2023b.)

4 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Turun kaupunginteatteri on tämän opinnäytteen toimeksiantaja. Toimeksiantona saatu aihe opinnäytteelle on selvittää mahdollisuutta parantaa tilavuokrissa esiintyviä haasteita. Haasteita nähtiin erityisesti kokoustekniikan tarpeiden selvittämisessä. Asiakkaat eivät itse osaa hahmottaa teknisiä tarpeitaan ennen tilaisuutta, jolloin tilaisuuden tekninen toteutus jää usein viime tippaan aiheuttaen painetta tilaisuuspäivään. Tilaisuuksien myynnissä tai markkinoinnissa ei ole tällä hetkellä tunnistettuja haasteita, joten myyntiin ja markkinointiin ei mietitä ratkaisuja, vaan keskitytään tilavuokrien osalta parempaan kommunikointiin tilaajan, myynnin ja talon tekniikan välillä.

Jotta kommunikaatio voisi parantua asiakkaan, myynnin ja tekniikan välillä, pitäisi Turun kaupunginteatterille saada luotua rutiini informaation kuljettamiseen

osastojen välillä. Pitäisi olla myös tapa, jolla myynti pystyy kommunikoimaan tilaajan kanssa ja tuottamaan tekniikalle hyödyllistä informaatiota. Asiakas ei aina välttämättä ymmärrä mitä laitteita hän tarvitsee tilaisuuteensa ja vaikka asiakas tietäisi tarpeensa, voi tekninen termistö olla sekavaa aiheuttaen kommunikaatio katkoksia. Kommunikaatiota olisi siis hyvä parantaa myös suoraan asiakkaan ja tekniikan välillä. Tarkoituksena ei ole puuttua tilaisuus- tai yritysmyyntiin markkinointiin tai myyntiin, vaan koettaa löytää ratkaisuja, joilla olemassa olevaa palvelua voitaisiin kehittää. Millaisia keinoja voitaisiin löytää helpottamaan asiakkaan järjestämien tapahtumien teknistä kulkua ja osallistaa tilaisuutta järjestävää asiakasta osaksi suunnitteluprosessia.

Opinnäytteessä tutkin vastausta kysymykseen: ”Minkälaisilla tuotannollisilla ja teknisillä keinoilla voidaan edistää yritys- ja tapahtumamyyntiä Turun kaupunginteatterissa?”. Jotta kysymykseen voidaan vastata pitää pohtia myös Turun kaupunginteatterin nykytilaa ja sen nykyisiä haasteita paremmin. Alaongelmina pitää siis pohtia mikä on Turun kaupunginteatterin nykytila yritystapahtumien järjestämisessä ja millaisia haasteita siinä koetaan. Haasteiden kartoituksen jälkeen voidaan esittää ideoita nykyisen toiminnan kehittämiseksi.

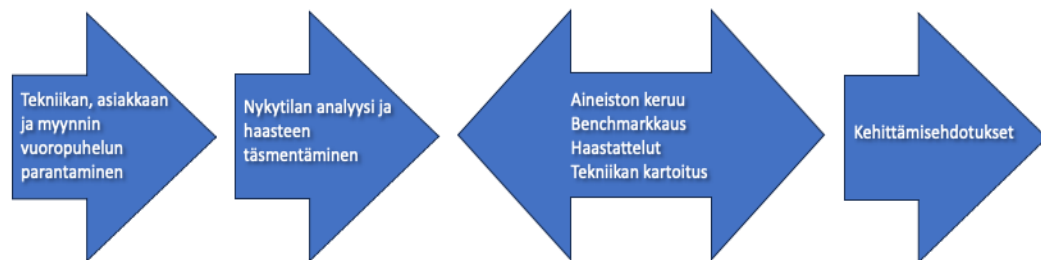
5 Menetelmät

Valitsin työhön menetelmiksi haastattelut, kyselyn, www-sivuston analyysin ja benchmarkkauksen. Alla olevasta aineistomatriisista voidaan tarkastella kunkin menetelmän tarkoitusta. Aineistomatriisi oli tehty jo ennen varsinaisen projektin alkamista ja muuttui hiukan matkanvarrella. Työpajoja en esimerkiksi omien ja Turun kaupunginteatterin aikataulujen vuoksi koskaan pitänyt, vaan ne korvattiin haastatteluilla.

Minkälaisilla tuotannollisilla ja teknisillä keinoilla voidaan edistää yritys- ja tapahtumamyyntiä Turun kaupunginteatterissa?				
Mihin alakysymykseen haet vastausta	Millä menetelmällä haet vastausta	Keneltä haet vastauksia?	Informanttien määrä / aineiston koko	Millaista dokumentaatiota menetelmä tuottaa
Minkälaisia olemassa olevia apuvälineitä on?	Benchmarking	toisilta toimijoilta	3	Olemassa olevia tapoja
Miten käytännössä voisi toteuttaa?	haastattelu	toisilta toimijoilta / teknologia yritykset	3	Uutta litteroitavaa aineistoa
Mikä on nykytila	Työpaja / haastattelu / www-sivuston analyysi	TKT henkilökunta	5-10	Litteroitavaa aineistoa
Miten asiakkaat nyt kokevat tilaisuuden järjestämisen	haastattelu / kysely	TKT yritysasiakkaat	2-4	Litteroitavaa aineistoa

Kuva 6. Aineistomatriisi

5.1 Metodiset lähtökohdat



Kuva 7. *Opinnäytteen prosessinkaavio kuvaus* (Mukaiiltu Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti, 2015, s. 54)

Kehittämisprosessi alkoi haasteen kartoittamisella. Selvitin nykytilaa ja täsmensin haastetta. Aloin keräämään aineistoa, jonka pohjalta saatoinkin alkaa miettiä kehittämisehdotuksia.

Näen kehitysprosessin ainakin osittain konstruktivisena tutkimuksena, tarkoitus on luoda uusi suunnitelma tai malli myynnin, asiakkaan ja tekniikan avuksi. Lähestymistapana tyyli muistuttaa innovaatioiden tuottamista ja palvelumuotoilua. Tavoitteena on saada aikaan perusteltu ratkaisu koettuun haasteeseen. Toki tutkimus sisälsi paljon myös toimintatutkimusta. Tutkimuksen kohteena oli organisaation toimintatavat ja toimintatilanne.

Lähestymistapana menetelmistä, joita kuvaan seuraavaksi, löysin parhaat avut haasteen ratkaisemiseen. Vaikka lähdin kartoittamaan haastetta Turun kaupunginteatterille, uskon että keräämälläni tiedolla voisi olla merkitystä muidenkin teattereiden ja tapahtumatalojen toiminnassa.

5.2 Tutkimusaineiston kerääminen ja analysointi

Käytin apuna neljää erilaista menetelmää informaation keräämiseksi selvitystyön avuksi. Tarkemmat tiedot ja tarkoitukset kustakin menetelmästä on kerrottu seuraavaksi.

5.2.1 Kysely Turun kaupunginteatterin yritysasiakkaille

Kysely on nopea ja tehokas menetelmä keräämään isolta joukolta informaatiota. Kuitenkin huomasin melko nopeasti, että kyselyyn vastaaminen ei välttämättä ole kovin nopeaa ja aika harva niihin oikeasti vastaa. Kyselyn heikkoutena nähdään usein tiedon pinnallisuus ja se ettei tiedetä miten vastaaja on päätenyt vastaukseen. Vastaaja ei välttämättä ole edes lukenut kysymystä kunnolla ennen vastaamista. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti, 2015, ss. 121—122)

Kyselyä varten sain Turun kaupunginteatterilta heidän yritysasiakkaidensa yhteystietoja. Yritysasiakkaat olivat jo kanta-asiakkaiksi muodostuneita ja Turun kaupunginteatteri oli kysynyt heiltä etukäteen haluaisivatko he osallistua omalta osaltaan kehitysprosessiin mukaan. Sain tätä kyselyä varten viiden ihmisen sähköpostiosoitteet ja heistä kolme vastasi kyselyyn. Kyselyn vastaajille luvattiin täysi anonymisointi ja vastauksia ei voi yhdistää yritysasiakkaaseen. Kysely oli strukturoitu ja sillä koetettiin kerätä yritysasiakkailta faktaa heidän kokemusten pohjalta tilaisuuksien järjestämisestä Turun kaupunginteatterissa. Kyselyn vastaukset vastasivat toisiaan hyvin pitkälti ja uskon kyselyn tuottamaan datan puhtauteen. Kysely on nähtävänä liitteenä yksi.

5.2.2 Haastattelu

Haastatteluilla voidaan kerätä syvälliseksikin luokiteltua tietoa nopeasti. Aidossa toimintaympäristössä haastattelut pääsevät lähemmäs haastateltavan todellisia ajatuksia, kuin aivan asiantyhteydestä irrotetussa tilassa. Tällöin asioita voi olla vaikeampi muistaa tai kuvailla. Haastattelut nauhoitettiin myöhempää litterointia varten. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti, 2015, ss. 106—108)

Aluksi suunnitelmana oli pitää työpajoja henkilökunnalle, mutta yhteisen ajan puutteen vuoksi työpajat muuttuivat haastatteluiksi. Tämä ei välttämättä ollut huono asia sillä sain kerättyä todella hyvää informaatiota nykytilasta ja kehitysuunnasta. Haastatteluja varten sain Turun Kaupunginteatterin toimitusjohtajalta neljän heidän tekniikassaan työskentelevän ihmisen sähköpostiosoitteet. Sähköpostin kautta sain sovittua tapaamiset työntekijöiden kanssa. Pidin heille kaikille puolistrukturoidun haastattelun. Sain pitää haastattelut Turun kaupunginteatterin tiloissa ja päädyimme pitämään ne heidän studiossaan. Kaikkien haastateltujen kanssa sovittiin, että asiantuntijalausuntoja saa tehdä nimiä käyttämällä. Haastattelun kysymykset ovat nähtävissä liitteessä kaksi.

Kerätyn informaation litteroin Word-ohjelmalla ja tein tekstianalyysiä tämän jälkeen. Mitä useammin haastateltavat olivat samasta asiasta maininneet, sitä enemmän painoarvoa koin asialla olevan. En haastatteluissa ohjannut keskustelua mihinkään suuntaan, vaan pyrin vain ohjaamaan keskustelua pysymään aihepiirin sisällä. Haastattelun puolistrukturoitu runko saattoi välillä antaa mahdollisuuden hypätä kysymyksen yli kokonaan, jos vastaus oli jo saatu kysymyseen aikaisemmassa kysymyksessä.

5.2.3 Benchmarking

Menetelmässä tutkitaan miten toiset toimivat ja menestyvät. Benchmarkkauksen valitaan usein menestyviä ja isoja toimijoita. Benchmarkattavat yritykset eivät välttämättä toimi edes samalla toimialalla. Toiminnan vertailu saattaa edistää yrityksen tai organisaation kilpailuasetelmaa monella tapaa. Benchmarkauksessa oman toiminnan taso muihin selkiytyy, toisten toimijoiden tekemät innovaatiot nopeuttavat kehitystä ja kilpailijoiden olemassaolon tiedostaminen kiihdyttää kehittämishalukkuutta. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti, 2015, s. 186)

Benchmarking suoritettiin haastatteluna kolmelle Opera Beyond XR stage-projektin työntekijälle. Tämän Benchmarkkauksen tarkoituksena oli selvittää digitaalisen mallinnoksen hyötyjä tuotannollisessa mielessä. Haastattelu runko nähtävissä liitteenä kolme. Tämänkin haastattelun runko oli puolistrukturoitu.

Ikean ja Volkswagenin Benchmarkkaus tehtiin tutkimalla heidän visuaalisia työvälineitensä, jotka ovat suunniteltu keittiön- ja autonsuunnitteluun. Tämän tarkoituksena oli miettiä visuaalisen applikaation rakennetta, ja sitä miten suuret ja menestyneet yritykset saavat visuaalisuuden kautta myytyä tuotteitaan tehokkaammin.

Lassila & Tikanojan raksanappi-projektin benchmarkkaus tapahtui kirjasta luke-malla tapauksesta. Heidän vaihtolavojen tilaukseen kehitetty Raksanappi-sovel-lus, kun vastaa prosessin kuvaukseltaan melko pitkälti kehitysvaihtoehtonani pi-tämääni visuaalista apuvälinettä. Projektissa ei ollut tarkoituksena kehittää uutta palvelua, vaan kehittää jo olemassa olevaa palvelua paremmaksi. Samoin kuin Turun kaupunginteatterin tapauksessa.

Tämän menetelmän hyöty oli tutustua juuri isojen menestyvien yritysten tarjo-amiin visuaalisuuteen nojaaviin keinoihin. Isot toimijat osaavat hyödyntää visu-aalisuuden hyvin myynnissään ja siitä on hyvä ottaa mallia.

5.2.4 Dokumenttianalyysi

Menetelmän tarkoituksena oli www-sivuston sisällön analyysi. Tarkoituksena oli kuvata www-sivuston sisältöä sanallisesti, tunnistaa ja etsiä sen sisällön merki-tyksiä. Miten tilat ja niiden vuokraus nyt toimii? Millainen kuvaus tiloista on ole-massa ja saako tiloista nykyisellään kattavan kuvan? Mitä muuta verkkosivus-tolta voidaan löytää liittyen tilavarauksiin. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti, 2015, s. 136)

5.3 Eettinen arviointi

Turun kaupunginteatteri ei ole oma työpaikkani, enkä ole koskaan työskennellyt siellä. Ulkopuolisen asemani kautta pystyin kuulemaan haastateltavien mielipi-teitä eri tavalla, kuin Turun kaupunginteatterin oman henkilökunnan toimesta. Sain rakennettua haastatteluissa mukavan ja rennon ilmapiirin, jossa oli helppo keskustella. Haastattelujen puolistrukturoitu rakenne antoi vapauden keskus-tella välillä ohi aiheen ja loi hyvän turvallisen ilmapiirin haastattelutilanteeseen.

Uskon aidon toimintaympäristön vaikuttaneen myös haastateltaviin, koska sain pitää haastattelut Turun kaupunginteatterin studiossa. Tämä oli toimintaympäristönä tekniikan haastatteluja varten loistava. Myynnin haastattelu suoritettiin toimistossa, joka on toimintaympäristönä heitä lähempänä kuin äänitysstudio. Koska itse työskentelen myös teatterialalla, minut ehkä koettiin sisäpiiriin lukeutuvaksi. Minulle jäi tunne, että minulle oli helppo kertoa asioita. Haastattelutilanteessa kukaan ei kokenut itseään vaivaantuneeksi, ainakaan niin että se olisi heistä näkynyt ulospäin. Haastattelut pysyivät myös asiallisina ja niitä oli helppo ohjata takaisin valmiiksi tekemäni rungon suuntaan.

Kaikilta haastateltavilta pyysin luvat äänittää heidän haastattelunsa myöhempää litterointia varten. Kaikille haastateltaville on esitelty GDPR-asiat sisältävä tutkittavan informointilomake (liite 4) ja tämä myös käyty pääpiirteittäin läpi haastattelujen yhteydessä. Olen pyytänyt luvan käyttää haastatteluista saamaani tietoa opinnäytetyössä (liite 5). Lähetin myös lomakkeet kyselyn mukana, ja pyysin kyselyyn osallistuvia tutustumaan tietojen käsittelyyn. Kyselyyn osallistujille luvattiin täysi anonymisointi, joten heidän tietojaan ei opinnäytetyössä ole ollenkaan. Kaikille on luvattu materiaalin tuhoaminen noin puoli vuotta valmistumiseni jälkeen, lukuun ottamatta materiaalia, joka on opinnäytetyössä lähdeluettelossa tai mahdollisissa suorissa lainauksissa.

Kerätystä materiaalista ei tarvinnut jättää mitään tarkoituksella pois, sillä työ ei pidä sisällään mitään salattua osuutta. Lähdeviittaukset ovat läpäisseet Turnitin tarkastuksen ja lähteet ovat merkitty tekstiin sekä loppuun lähdeluetteloon.

Opinnäytetyön merkitys kestäväen kehityksen kannalta voisi merkitä tehokkaampaa tilaisuusmyyntiä ja samalla tehostaen turhaa kulkemista ja rakentamista. Työn etuina ennakointi paranisi ja mahdollistaisi näin tilaisuuksien toteuttamisen vähemmällä ympäristökuormalla. Koska jos tapahtumien järjestämistä voitaisiin tehostaa ja turhia asiakaskäyntejä vähentää, vähentäisi se myös kuormaa ympäristölle, jonka kulkeminen aiheuttaa. Myös tehokkaammalla kommunikoinnilla ja ennakoinnilla saataisiin vähennettyä rakentamisesta väistämättä aiheutuvaa ilmastokuormaa.

6 Tulokset

6.1 Mikä on nykytila ja millaisia haasteita siinä koetaan?

Tällä hetkellä Turun Kaupunginteatterin yritys- ja yksityistilaisuudet on mahdollista järjestää tutustumalla internet sivuilla yritys- ja yksityistilaisuuksiin tai olemalla suoraan myyntiin yhteydessä. Internetsivuilla asiakas voi tutustua kokous- ja juhlatiloihin, joita teatterilla on Erkkeri, Kabinetti ja Yleisölämpiö. Valittaessa sivuilla, joku tiloista ei esittelyssä kuitenkaan aukea enempää havainnollistavia kuvia. Tiloista on toki hyvät esittelytekstit, joissa muun muassa kerrotaan tilassa olevasta tekniikasta. Yleisölämpiön kohdalla tarjotaan myös mahdollisuutta tilaisuuden lisäpalveluihin. Lisäpalveluna voi saada valosuunnittelun, projisointeja, somistuksia, ohjelmaa, aulapalveluita, tarjoilua ja lipunmyyntiä.

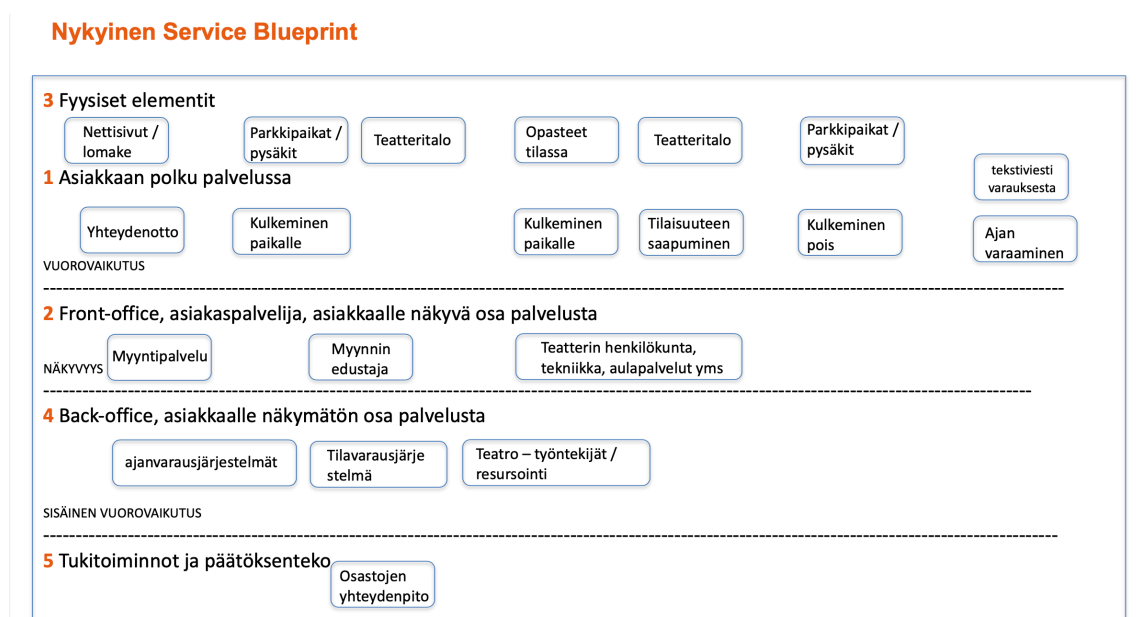
Samanlaiset infisivut aukeavat myös näyttämöiden kohdalta. Näyttämöiden tilavuokrissa ei ole kuin yksi kuva per tila. Tilojen tekstit kertovat tilan kapasiteetin yleisön osalta, karkeasti tilan tekniikan ja maininnat samoista lisäpalveluista, jotka tarjottiin myös yleisölämpiöön. Vuokrattavia näyttämöitä ovat Päänäyttämö, Pieni näyttämö ja Sopukka.

Tilavuokraus-sivuilta löytyy mielenkiintoinen virtuaalikierron talon tiloihin ja näyttämöihin. Kierros toimii hyvin ja on hienosti toteutettu, mutta vuokrattavat tilat esitellään melko koruttomasti loisteputki-tyylisessä valaistuksessa. Virtuaalikierroksesta on vaikea hahmottaa tilojen käyttöä sillä kameraperspektiivi tuntuu vääristävän mittasuhteita.

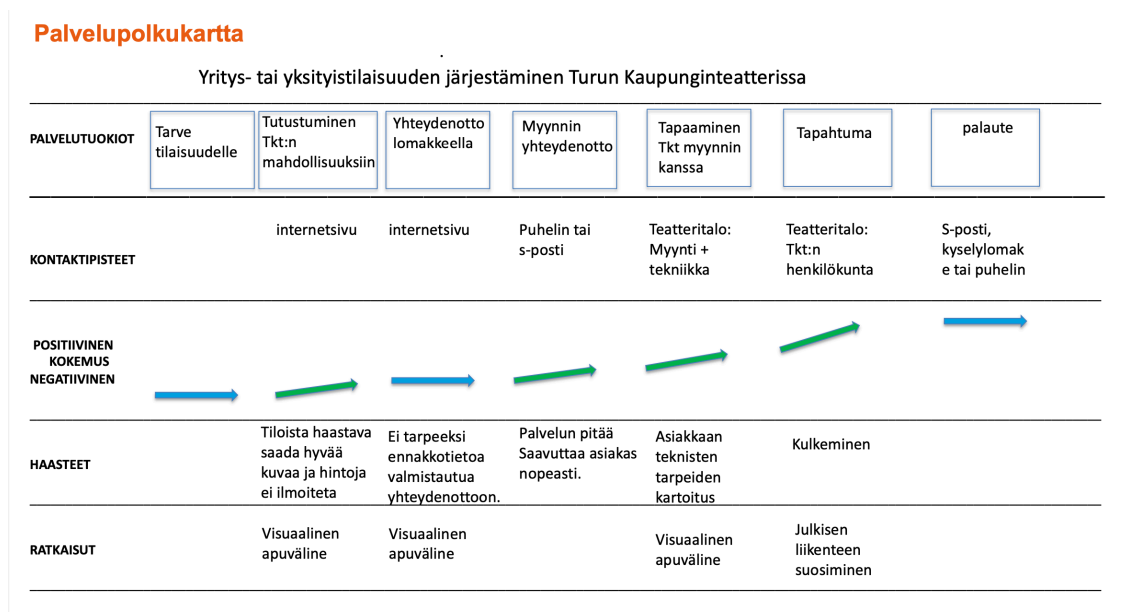
Tilavuokraus-sivuilta löytyy myös referenssit-kohta, jossa on asiakkaiden kokemuksia tekstimuodossa. Tässäkään kohtaa, ei löydy referenssikuvia tilaisuuksista. Referenssit-linkistä pääsee alasivuille lukemaan asiakaskokemuksista. Tilavuokraus-sivuilta löytyy myös linkki catering-palveluihin ja lisäpalveluihin. Lisäpalveluissa löytyy yhteydenotto-lomake, jossa kysytään yhteyshenkilön nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, asiakkaan yritys/organisaatio, haluttu yhteydenotto tapa: puhelin tai sähköposti, millainen tapahtuma on kyseessä:

kokous/workshop; seminaari/konferenssi; messut; esitystoimintaa (tanssi, musiikki tms.); yksityistilaisuus; gaala/illallinen; cocktail-tilaisuus; muu tapahtuma, päivämäärätoive, Mikäli tarkka päivämäärä ei ole vielä tiedossa, kerro toiveesi ajankohdasta, Alkamis- ja päättymisaika, arvio osallistujamäärästä ja viimeisenä pyydetään vielä lisätietoja. Lomakkeessa ei tarjota minkäänlaisia vaihtoehtoja vaan kyselylomake on vain esitietolomake yhteydenottoa varten. Lomakkeen perusteella asiakas ei vielä saa minkäänlaista visuaalista kuvaa mahdollisesta tilaisuudesta. (Turun kaupunginteatteri 2023a.)

Teatterin tilavaraukset-sivusto antaa asiakkaalle hyvän mielikuvan palvelusta, jota teatteri tarjoaa. Teatterin kannalta palvelu on kuitenkin paljon laajempi prosessi ja sitä olen hahmotellut kuvioon 2 www-sivuston analyysin ja asiantuntija-haastattelujen pohjalta. Miten asiakkaan polku tällä hetkellä toimii ensimmäisestä kontaktista viimeiseen. Kuvioon 1 on myös hahmotettu nykyistä service blueprintiä, eli prosessikaaviota ja palvelun yksityiskohtaista mallia. Kuviossa 1 siis esitellään palvelun eri osien liittymistä toisiinsa.



Kuvio 1. Turun kaupunginteatterin nykyinen service blueprint



Kuvio 2. Turun kaupunginteatterin nykyinen palvelupolkukartta

Turun kaupunginteatterin henkilökuntaa haastatellessa kävi ilmi, että heillä ei ole rutiineiksi muodostuneita informaation kuljetustapoja. Tällä hetkellä yksityistilaisuuksien informaatio tilaajan, myynnin ja tekniikan välillä kulkee ensin myyntiin ja sieltä tekniikan esimiehelle, joka taas jakaa sen eteenpäin alaisille. (Asiantuntijahaastattelut, Turun kaupunginteatteri, 2023.)

Informaatio kulkee osastojen välillä usein suusanallisesti. Tämä aiheuttaa ongelmia työn ennakkoinnissa. Asiantuntija 1 kertoi myös haastattelussa, että asiakkaat eivät saapuessaan vielä välttämättä tiedä mitä he haluavat tai tarvitsevat. Tämä aiheuttaa sen, että ennakkoon rakennetaan kaikki mitä voidaan ja asiakkaiden toiveille jätetään hieman aikaa ennen tilaisuutta. Valojen ja projisointien osalta Asiantuntija 2 ja Asiantuntija 3 kertovat usein asioiden jäävän arvailujen varaan. Asiakkaat eivät vielä sisään tullessaan välttämättä tiedä miten ovat lavalla, joten esimerkiksi valojen osalta on mahdotonta tehdä etukäteistyötä. Valot suunnataan asiakkaiden saavuttua paikalle ja heidän asemoiduttua lavalle. (Asiantuntijahaastattelut, Turun kaupunginteatteri, 2023.)

Asiantuntija 3 ja Asiantuntija 2 toteavat talon olevan teatteri, eikä tapahtumatalo. Heillä ei ole valmiita saleja konferenssikäyttöön ja kaikki pitää aina rakentaa erikseen tapahtumille ja konferensseille. Teatteritekniikka mahdollistaa

tapahtumien järjestämisen, mutta se vaatii aina työtä. Tekniikka ei välttämättä ole edes valmiina hyllyssä, vaan sitä pitää erikseen hakea ympäri teatteritaloa. Isompien tilaisuuksien järjestäjiä kutsutaan usein tapaamisiin, jolloin myynnin lisäksi paikalle kutsutaan edustajat valo-, ääni- ja näyttämöosastolta. Myös vahtimestari kutsutaan usein paikalle, jotta hänkin on heti tietoinen tilaisuuden luonteesta. Näin asiakkaan toiveisiin ja tilaisuuden kulkuun saadaan yhdellä tapaamisella sovittua raamit, joiden sisällä tilaisuus pysyy. Haastatteluissa käy ilmi, että informaation kulku osastojen välillä on kuitenkin parantunut siitä mitä se on ollut ja enää harvoin käy niin, ettei kukaan tiedä mitä tehdään. (Asiantuntija-haastattelut, Turun kaupunginteatteri, 2023.)

Kaikki haastateltavat nostivat esiin teknisen tuottajan puutteen. Kaikki asiantuntijat kokivat, että talossa olisi hyvä olla henkilö joka toimisi asiakkaan, myynnin ja tekniikan välisenä linkkinä kommunikaatiossa. Tekninen tuottaja voisi käydä asiakkaan kanssa tilaisuuden tekniset vaatimukset läpi, ja jakaa sitten informaation talon sisälle ymmärrettävässä muodossa. (Asiantuntijahaastattelut, Turun kaupunginteatteri, 2023.)

Asiantuntija 2 ja Asiantuntija 3 toteavat, että jos informaatio saataisiin tarpeeksi aikaisin ja ymmärrettävässä muodossa, olisi teknisten tarpeiden tuottaminen paljon helpompaa, sillä jäisi aikaa löytää asiakkaan toiveiden mukaisia välineitä. Välillä se mitä on myyty, on mahdotonta toteuttaa olemassa olevilla resursseilla. Esimerkkinä Asiantuntija 2 kertoo esimerkiksi liian valoisasta tilasta, johon asiakkaalle pitäisi saada valkokangas. Heillä ei välttämättä ole niin tehokasta projektoria vapaana, jolla projisointi voitaisiin toteuttaa. Haastateltavat kertovat, että välillä työvoimaa on resursoitu juuri asiakkaiden epäselvien tarpeiden mukaan enemmän, jotta tilaisuus varmasti saataisiin hoidettua hyvin. Välillä henkilökuntaa on siis saatettu resursoida liikaa epäselvyyksien selvittämiseksi. (Asiantuntijahaastattelut, Turun kaupunginteatteri, 2023.)

Tilaisuuksien järjestäminen ei välttämättä noudata mitään kaavaa, vaan se saattaa olla vaikka teatterin ravintolan järjestämä ja tekniset tarpeet tulevat yllätyksenä. Haastateltavat kokevat asiakaspalvelutilanteet haastaviksi, jos teknisiä

tarpeita ei olla saatu tarpeeksi aikaisin. He ovat asiakkaan kanssa suoraan tekemisissä ja saavat palautetta asiakkailta jo tapahtuman aikana. Asiantuntija 4 kertoo haastattelussa, että näkee kaikista tärkeimmäksi parannukseksi sopimuksen tarkentamisen. Hän toivoo, että jo sopimusta tehdessä käytäisiin laajasti läpi asiat, joita vaaditaan talolta. (Asiantuntijahaastattelut, Turun kaupunginteatteri, 2023.)

6.2 Benchmarkkien tuloksia

Keitä on benchmarkattu ja miksi?

Erilaisia visuaalisia apuvälineitä on käytössä myyntitarkoituksessa monilla aloilla, mutta ainakaan vielä ei niitä ole Suomessa käytetty teattereiden tai monitoimitalojen tilavuokrauksessa. Isoilla yhtiöillä on käytössä digitaalisia apuvälineitä, jotka havainnollistavat asiakkaan tekemiä valintoja. Näistä visuaalisuuden vuoksi olen valinnut Volkswagenin ja Ikean suunnitteluohjelmat. Varsinkin Ikean suunnitteluohjelma on varsin nerokas ja yksinkertainen. Siinä on monta asiaa, jotka voisi suoraan siirtää käyttöön tilavuokraukseen tarkoitettuun applikaatioon. Ikean ja Volkswagenin ohjelmissa on myös monia muita ominaisuuksia, jotka ovat käteviä ja toimisivat hyvin myyntityökalussa tilavuokrauksessa. Opera Beyond XR-projekti on taas valittu benchmarkkaukseen, koska se on lähimpänä sitä, mitä teatterissa on visualisointia varten tehty. Käytännössä heidän järjestelmällensä voitaisiin helposti esitellä asiakkaalle kaikki asiakkaan tekemät valinnat etukäteen. Lassila & Tikanoja on valittu vain heidän applikaation prosessin vuoksi. Heidän ”Raksanappi”-sovelluksen tekeminen vastaa prosessina sellaista kehitystä, jota Turun kaupunginteatteri tarvitsisi kehittääkseen myyntiä digitaalisella apuvälineellä.

6.2.1 Volkswagen


Eri autovalmistajat ovat jo pitkään tarjonneet nettisivuillaan palvelua, jossa voi suunnitella oman auton. Apuväline kuljettaa asiakasta pitkin ennakkoon suunniteltua listaa valinnoista. Tämä on osa autonvalmistajien palvelupolkua, jossa auton rakentaminen on tehty alusta asti helpoksi ja mielenkiintoiseksi. Valinnat

vaikuttavat auton hintaan ja eri valinnoille annetaan suoraan hinta. Esimerkiksi Volkswagenin sivuilta aloitetaan valitsemalla haluttu auto malli, käyttövoima ja vaihteisto. Tämän jälkeen sivusto ohjaa valitsemaan mieleisen automallin. Kun nämä valinnat on tehty, sivusto antaa muutaman ennakkoon suunnitellun paketin eri varustetasoilla. Näistä valitsemalla taas mieleisensä varustetason, polku jatkuu yksityiskohtaisempiin valintoihin. Nyt voi valita vaikka tehokkaamman moottorin autoon. Moottorin jälkeen valitaan auton ulkopuolen väri, ja vaihtoehtoina on muutama perusväri ja muutama erikoisväri. Kaikilla väreillä on eri hinta ja vain vakioväri on asetettu sisältymään peruspakettiin sisään. (Volkswagen, 2023.)

Rahastus lisävarusteilla on siis koko ajan valinnoissa läsnä. Värivalintojen jälkeen aloitetaan valitsemaan auton sisätilan värit. Näitä vaihtoehtoja on benchmarkatussa T-cross-mallissa vain yksi. Tämän jälkeen autoon valitaan vanteet. Jälleen yksi vannemalli kuuluu pakettiin ja muut ovat lisähintaan saatavilla olevia tuotteita. Vannevalikon jälkeen päästään lisävarusteiden pariin. Suunnittelu-työkaluun on valmiiksi tehty erilaisia valmiita lisävarustepaketteja valittaviksi. Osa lisävarusteista sisältää auton ulkonäköä muokkaavia lisäosia, kankaita, maaleja, vanteita yms. Osa varustepaketeista taas antaa autolle turvallisempia kilometrejä tarjoamalla autoon erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita. Kaikille paketeilla ominaista on, että mikään ei kuulu perushintaan, vaan kaikki ovat lisämaksua vastaan saatavia tuotteita. Autoon on ostettavissa jopa pidempi takuu-aika lisäpalveluna. (Volkswagen, 2023.)

Lisäpalveluiden jälkeen sivusto näyttää yhteenvetona auton kuvan, jota voi pyöritellä 360 astetta tietokoneen näytöllä (Kuva 8). Kaikki valinnat ovat muokanneet kuvaa ja ne näkyvät ruudulla kootussa autossa. Tekniset tiedot autosta on listattu oheen ja auton hinta on laskettu kahden desimaalin tarkkuudella näytölle. Rakennetun auton voi tallentaa sivuille myöhempää yhteydenottoa varten autonmyyjään. Sivusto myös ohjaa ottamaan lähimpään Volkswagenia myyvään liikkeeseen yhteyttä ja varaamaan koeajon. Autosta voi myös lähettää suoraan tarjouspyynnön sivuston kautta, niillä valinnoilla, jotka on juuri apuvälineen kautta tehty. (Volkswagen, 2023.)

Moottorit Värät Sisustus Vanteet Lisävarusteet **Unelma-autori**



T-Cross

T-Cross Style 1.0 TSI 81 kW / 110 hv 6-vaihteinen käsivaihteisto | Bensini | Kulutus: 5,7 l/100km¹ ja Päästöt: 130 g/km¹

[Vakiovarusteet](#) [Tekniset tiedot](#)

Yhteenveto

Kokonaishinta Yhteenveto ⓘ
27 172,76 €

[Tarjouspyyntö](#)

[Varaa koeajo](#)

[Tallenna rakentamasi auto](#)

[Hae rakennettu auto](#)

1. Moottorit [↗](#)

1.0 TSI 6-vaihteinen käsivaihteisto	25 767,94 €
Teho 81 kW (110 hv)	Kulutus 1 5,7 l/100km
	Päästöt 1 130 g/km

[Lisätieto](#)

2. Valitsemasi ulkiväri [↗](#)

[020Z] Makena Turquoise -metalliväri 842,09 €

3. Valitsemasi sisustus [↗](#)

[UL] Titan Black-Grey

Kuva 8. Loppuyhteenveto apuvälineen kautta tehdyistä valinnoista. (Volkswagen, 2023)

6.2.2 Ikea

Toinen vahvasti visuaaliseen apuvälineeseen nojaava palvelu on Ikeankeittiösuunnitteluohjelma. Tässäkin ohjelmassa käydään läpi ennakkoon tarkkaan suunniteltu polku, joka ohjaa käyttäjää tekemään valintoja. Koko matkan ajan apuna on myös visuaalinen osa, jota tarkastelemalla nähdään valintojen vaikutus lopputulokseen. Ikean keittiösuunnitteluohjelma alkaa valinnalla, minne haluat sijoittaa uunin. Tämä hiukan yllätti ainakin minut, koska oma logiikkani sanoisi, että ensin olisi hyvä tietää mihin koko keittiö on tarkoitus sijoittaa. Valittavissa on kuitenkin myös vaihtoehto, joka ei sulje kumpaakaan annettua vaihtoehtoa pois, vaan sekä ergonominen korkeammalle sijoitettu ja työtason alle sijoitettu vaihtoehto jäävät päälle. Uuni valinnan jälkeen valitaan liesituulettimen asennus. Halutaanko liesituuletin integroida kaapistoon, asentaa suoraan seinään vai kiinnitetäänkö liesituuletin kattoon? Jälleen on myös mahdollisuus valita kaikki vaihtoehdot ja jättää valinta myöhemmäksi. Seuraavana polulla

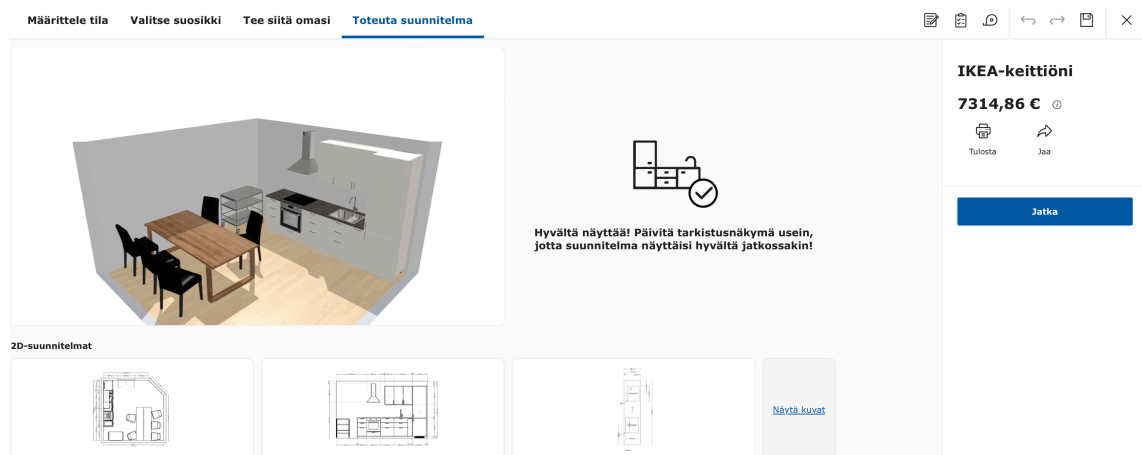
valitaan ovatko kylmäkaapit integroituja vai vapaasti sijoitettavia. Molemmat vaihtoehdot voidaan valita ja edetä eteenpäin. (Ikea, 2023.)

Tämän jälkeen päästään oleelliseen, eli valitaan keittiön pohjan malli. Valittavana on kolme peruspohjaa: I-malli, kaksipuolinen ja L-malli. Taas vaihtoehtona on myös valita kaikki mallit. Seuraavaksi ohjelma kuljettaa valitsemaan keittiön huoneen muodon, eli sen, onko keittiö suljettu tila vai avokeittiö. Molemmissa on annettu vielä kolme erilaista vaihtoehtoa valittavaksi, hiukan erilaisilla huoneen muodoilla. Valitsen testissä suljetun tilan, jossa on viistetty seinä ja jatkan eteenpäin. Tämän jälkeen huone muokataan vastaamaan tilaa, johon keittiötä ollaan suunnittelemassa. Valitaan huoneen muoto, johon kirjataan seinien mitat. Määritellään tila, onko tilassa enemmän seiniä, tilanjakaja tai vinokatto. Elementit: laatikkomaiset elementit ja pylväselementit; pyöreät pylväät ja kulmikkaat pylväät. Aukot: ikkunat, ovet tai muut seinäaukot. Päällysteet: seinien materiaalit ja lattioiden materiaalit. Viimeiseksi valitaan vesipisteen sijainti. Valinnoilla tila saadaan melko hyvin kuvastamaan oikeaa tilaa, johon keittiö halutaan suunnitella. Valintojen ja mittojen syöttämisen jälkeen valitaan "seuraava". (Ikea, 2023.)

Tämän jälkeen ohjelma antaa kahdeksan valmista ehdotelmaa keittiön perusmalliksi. Koko ajan keittiötä voi katsoa 360 astetta ohjattavissa olevassa kuvassa, ja tarkastella miten keittiö asettuu tilaan. Kuvasta on helppo havainnoida miltä keittiö näyttäisi vaikkapa omassa kodissa. Jälleen hinta on muodostunut valinnoista, jotka on suunniteltu keittiösuunnitteluohjelmaan sisään. Kun valitaan kahdeksasta vaihtoehdosta yksi eniten itseä miellyttävä vaihtoehto, päästään muokkaamaan annettua vaihtoehtoa omilla valinnoilla. Valittavana on kaikki Ikean keittiökaapit, korkeat kaapit, seinäkaapit, pöytäkaapit, koneet, altaat, pöydät ja tuolit. Valinnanvaraa on paljon ja ohjelma sisältää myös hakutoiminnon, jota käyttämällä saattaa helpommin löytää tarvitsemansa tavarat. Navigointi on saatu tehtyä helpoksi ja se toimii melko intuitiivisesti, joten käyttäjä ei tarvitse ohjeita siihen, miten mallissa liikutaan eri kuvakulmien aikaan saamiseksi tai kaappien asettelemiseksi. Visualisoinnissa voidaan tarkastella

keittiötä 3D tai 2D-kuvana. Kun halutut muutokset on tehty ja keittiö on saatu vastaamaan omaa visiota, voidaan siirtyä eteenpäin ohjelmassa. (Ikea, 2023.)

Nyt ohjelma antaa koosteen valituista tuotteista ja ostoslistan. Suunnitelman voi tallentaa Ikean-sivuille ja sitä voi palata muuttamaan tai tarkastelemaan. Ohjelma tuotti pohjakuvat, leikkauskuvat ja ostoslistan (kuva 9). Ohjelmassa on myös muistiinpanomahdollisuus, mikäli keittiötä suunnitellessa jokin asia on alkanut mietityttämään. Hinta on näkyvässä jokaisen tuotteen kohdalla ostoslistassa ja tuotteen artikkelinumero on esitettyinä. Näillä tiedoilla voisi suoraan lähteä kasaamaan tarvittavat tuotteet itse Ikean itsepalveluvarastosta tai tilata keittiö avaimet käteen -periaatteella. (Ikea, 2023.)



Kuva 9. Ikea suunnitteluohjelman yhteenveto (Ikea, 2023)

6.2.3 Lassila & Tikanoja ”Raksanappi”

Raksanappi on palvelumuotoilun käyttöesimerkki haasteesta, jonka Lassila & Tikanoja ratkaisivat applikaation avulla. Lassila & Tikanojalla oli haaste, että vaihtolavojen tilaukset eivät toimineet. Vaihtolavojen tilaukset piti tehdä puhelimella tietyinä aikana asiakaspalvelijan kanssa. Puhelimeen syntyi ruuhkaa ja varmistusta lavoista tarvittiin eri osastoilta, jotta voitiin varmistaa tilatun tuotteen saldo. (Koivisto, Säynjäkangas, Forsberg, 2019, s. 70.)

Raksanappi-kehitysprosessin kulku on kuvattu Koiviston, Säynjäkankaan ja Forsbergin Palvelumuotoilun bisneskirjassa. Raksanapin kehitystyötä voisi

karkeasti verrata nyt Turun Kaupunginteatterin haasteeseen. Vaikka projektit ovat melko kaukana toisistaan tuloksissa, on haasteen luonne melko samankaltainen. Haastetta on lähdetty Lassila & Tikanojalla ratkaisemaan inkrementaalisen innovaationa, jossa sinänsä ei kehitetä mitään uutta palvelua tai hankita uusia asiakkaita, vaan koetetaan saada nykyinen palvelu toimimaan paremmin, ja näin pysytään kasvavassa kilpailussa mukana. Keskitytään siis kehittämään palveluprosesseja ja kontaktipisteitä (kuva 10), jossa asiakkaille koetetaan saada selkeämpi palvelupolku ja organisaatiolle tehokkaampi kommunikaatio. Tavoitteena on, että asiakas ymmärtää mitä on tilaamassa ja mistä hinta koostuu. (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg, 2019, s. 70.)

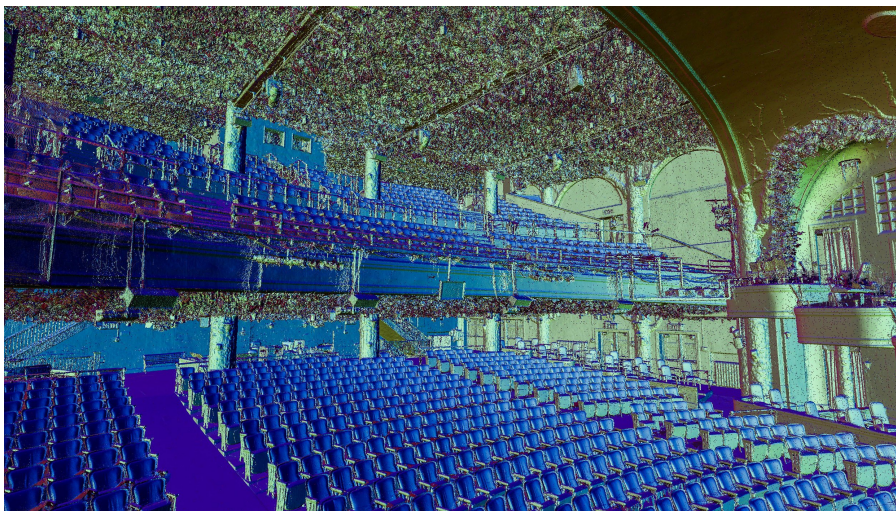


Kuva 10. Miten Raksanapin kehitys tehtiin (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg, 2019, s. 81)

6.2.4 Operan beyond XR ja Digitaalisen kaksosen luominen

2000-luvun alkuun asti oli mahdollista tarkastella tilaa tai laitetta vain fyysisesti niitä tarkastelemalla. Nykyajan tietokoneiden laskentateholla ja yhdistettävyydellä voidaan toteuttaa digitaalisia virtualisointeja tarkasteltaviksi. Nykyään mistä tahansa voidaan tehdä digitaalinen kaksonen, oli kyseessä sitten laite, moottori tai tila. Digitaalinen kaksonen mahdollistaa virtuaalisen tarkastelun, vaikka tarkasteltavissa oleva tila tai esine ei olisi saavutettavissa. Digitaalinen kaksonen ei ole konseptina uusi. Michael Grieves esitteli konseptin ensimmäisen kerran Michiganin yliopistossa vuonna 2001. Uutta on vain se, että olemme nyt vaiheessa, jossa teollinen liitettävyys ja koneäly ovat riittävän kehittyneitä osoittamaan menetelmän laajamittaiset edut. Kun virtuaalisesti pilotoidut tuotteet otetaan käyttöön ja näistä aletaan saada tuloksia, alkaa kiinnostus digitaalisia kaksosia kohtaan kasvaa. (Grieves, 2015.)

Teatterista puhuttaessa pitää digitaalisen kaksosen luominen aloittaa 3D-mallin luomisella tilasta, joka halutaan mallintaa. Mallinnus voidaan tehdä millimetrin tarkasti laserkeilauksella. Laserkeilaus LiDAR (Light detection and ranging) on kustannustehokas tapa mallintaa tila digitaaliseen muotoon. LiDAR-laserskannauksella on useita käyttötarkoituksia. Sitä voidaan käyttää mm. arkeologiassa, oikeuslääketieteessä, pelien luomisessa, elokuvien tehosteiden luomisessa ja tuotantosuunnittelussa live-tapahtumiin. Teatterissa LiDAR-laserskannaus on moderni tapa muodostaa tarkka digitaalinen kaksonen esitystilasta. Digitaalista kaksosta voidaan käyttää kun tehdään tuotantosuunnitelmaa, tilan historiallista säilyttämistä ja kunnostustöitä. Digitaalista kaksosta voidaan myös käyttää teattereissa esitysten suunnittelua ja visualisointeja varten. Preevue-yhtiön sivuilta löytyy tietoa prosessin tekemisestä. Heidän mukaansa LiDAR-laserskannaus vie tyypillisesti vain noin puoli päivää, kun kartoitetaan teatterin auditoriota tai näyttämöä. Skannausprosessin tulos on pistepilvi (kuva 11), joka on 3D-tilavuus skannauksen aikana kerätyistä kohdistetuista mittauksista. Tämä pistepilvi on tietojoukko, joka sisältää tyypillisesti miljardeja ainutlaatuisia mittauksia ja tarjoaa perustan taiteilijatiimille digitaalisen kaksosen rakentamiseen kohteesta. (Preevue, 2023.)



Kuva 11. *Pistepilvi, joka on laserskannauksen tulos.* (Preevue, 2023)

Opera Beyond XR-projekti oli Suomen kansallisoopperan ja -baletin projekti, joka poiki täydellisen digitaalisen kaksohen näytännöstä. Koska lavalla vietetty aika on kaikista kalleinta ja siitä ajasta on kova kilpailu, voidaan digitaalisen kaksohen avulla suunnitella valoja, näyttämömekaniikkaa ja lavasteita jo valmiiksi ennen lavalle siirtymistä. Ohjelmointi, johon menee kaikista eniten aikaa, voidaan tehdä virtuaalisesti muualla, kuin näyttämöllä. (Haapasaari, Järvensivu ja Rasinkangas, 2023.)

Järvensivu kertoo myös haastattelussa, että heillä on jo eräs puuvustaja, joka vie osan puuvustakin virtuaaliseen ympäristöön skannaamalla ne. Digitaalinen kaksohen on toteutettu Unreal Engine 5 -pelimoottorin ympärille, ja sinne on voitu luoda kaikki samat toiminnot kuin oikeallakin lavalla. Kansallisoopperan ja -baletin näyttämön valonheittimet ja näyttämökoneet ovat ohjattavissa virtuaaliympäristössä aivan samoin kuin oikealla näyttämölläkin, joten esityksen teknistä toteutusta voidaan tehdä lavan ollessa muussa käytössä. Näin voidaan testata virtuaalisesti paljon asioita ja lavalla vietetty aika saadaan käytettyä mahdollisimman tehokkaasti. (Haapasaari, Järvensivu ja Rasinkangas, 2023.)

Digitaalinen kaksohen kansallisoopperan ja -baletin näyttännöstä on mahdollistanut myös erilaisten kokeellisten immerstiivisten esitysten teon, ja tarjonnut

paljon erilaisia mahdollisuuksia laajentaa toimintaa. Järvensivu kertoo haastattelussa, että hyödyt ovat kahdenlaiset. Tuotantoprosessi parantuu, kun tarkkaa tietoa saadaan jo aikaisessa vaiheessa ja epävarmuustekijöitä saadaan pienennettyä. Toisaalta digitaaliseen kaksoseen tehty malli on myös tarkempi, kuin DVG-kuvat lähdeittäessä vierailulle omalta lavalta. Virtuaalisesti voidaan esitellä teosta paljon tarkemmin ja sen avulla pystytään paremmin päättämään, ovatko teokseen tarvittavat resurssit ja fasiliteetit riittävät myös vierailun kohteessa. Myös kansallisoopperaan ja -balettiin tulevia vierailuja voidaan viedä digitaaliseen kaksoseen ja esityksiä voidaan tarkastella virtuaalisesti etukäteen. Lavasteet suunnitellaan melko laajasti maailmalla CAD-ohjelmalla, joten ne on melko helppo viedä virtuaalinäyttämölle. Pääasiallisesti digitaalinen kaksonen toimii kansallisoopperan ja -baletin tekniikan ja lavastamon työkaluna, mutta sen hyödyt on jo huomattu muuallakin. Mallin avulla on suunniteltu pidettävän turvallisuuskoulutuksia ja myös myynti- ja markkinointikäyttöä on alettu miettiä. (Haapasaari, Järvensivu ja Rasinkangas, 2023.)

Digitaalisen kaksosen käyttö kansallisoopperalla ja -baletilla eroaa jo ideana aika paljon Turun kaupunginteatterin ideasta, jossa mallin olisi tarkoitus olla vain lähinnä myynnin apuväline. Kansallisoopperalla ja -baletilla on ollut aikaa ja resursseja käyttää digitaaliseen kaksoseen. He ovat voineet hioa mallin niin pitkälle, että jokainen valaisin ja näyttämökone voidaan ohjata virtuaalimaailmassa samoin, kuin oikealla näyttämöllä. Suuria ongelmia heillä ei ole tullut vastaan. Lähinnä ongelmina on ollut, miten päin virtuaaliset valoheittimet ovat ripustettu, jolloin pan ja tilt ovat saattaneet toimia esimerkiksi eripäin kuin oikealla lavalla. Rasinkangas kertoo myös, että jossain kohtaa mallia trussi on puoliksi uponneena seinän sisään. Turvallisuuskoulutuksissa saattaa tulla haastetta, jos esimerkiksi paloiesiripun katkaisija ei olekaan aivan samassa kohdassa kuin se on oikealla lavalla. Rasinkangas kertoo kuitenkin, että malli toimii hienosti ja se on riittävän tarkka näyttämötyöhön. (Haapasaari, Järvensivu ja Rasinkangas, 2023.)

Unreal Engine 5 -pelimoottori pyörittää mallia hyvin serverillä ja sitä voidaan striimata toiselle puolelle maailmaa selaimelle. Virtuaalinäyttämö siis pyörii

pelinä serverillä ja ottaa inputtina käskyjä toiselta puolelta maailmaa. Unreal Engine -pelimoottori mahdollistaakin virtuaalinäyttämön käytön, vaikka käytössä oleva päätelaite ei olisikaan kovin tehokas. (Haapasaari, Järvensivu ja Rasinkangas, 2023.)

Haastattelussa Haapasaari kertoo Opera Beyond -projektin saaneen tukea Jane ja Aatos Erkon säätiöltä, jonka avulla projektia on voitu suunnitella ja toteuttaa. (Haapasaari, Järvensivu ja Rasinkangas 2023). Turun kaupunginteatterin tapauksessa myyntityökaluksi suunniteltu apuväline toteutettaisiin varmasti melko erilaisella budjetilla. Kuitenkin uskon jo pienen budjetin riittävän melko havainnollistavaan myyntityökaluun, jossa asiakkaalle saadaan esitettyä riittävän tarkasti asiakkaan tekemät valinnat ja niiden vaikutus näyttämökuvaan.

6.3 Teknologioiden kartoitus

Haastattelin CTRL Realityn Timo Korkalaista sovelluksen kehittämisestä. Korkalainen toimii yhtiön Product Managerina, ja hänellä on hyvä kuva siitä missä teknologia tällä hetkellä on. CTRL Reality on virtuaalitodellisuuden erilaisia käyttötarkoituksia tarjoava yhtiö. Heillä on yli kymmenen vuoden kokemus XR-alasta, ja he ovat tehneet paljon projekteja eri toimijoille. He ovat tehneet muun muassa virtuaalisen kaksosen koko Suomen metsistä Metsä Groupille ja Tieto Evrylle, jossa voidaan liikkua virtuaalisesti koko Suomen metsissä hyödyntäen virtuaalilaseja. He tekevät paljon erilaisia VR-koulutussimulaattoreita teollisuuden asiakkaille, kuten SSAB, Sandvik ja Wärtsilä. Julkisen puolen organisaatioille CTRL Reality yleensä tekee enemmän tarinankerronnollista puolta markkinointiin ja erilaisia lisätyn todellisuuden toteutuksia. (Korkalainen, 2023.)

Applikaation tai PWA-sovelluksen kehittämisessä Korkalainen näkee erona toimivuuden ja miten palvelupolku on rakennettu. Sovelluksen lataaminen on myös asiakkaalle yksi työvaihe lisää. Siksi sovelluksen kehityksessä voi Korkalaisen mukaan hyvin mennä kevyemmällä PWA-sovelluksella, kunhan sovelluksessa ei ole lisättyä todellisuutta. Jos tarkoitus on tehdä lisättyä todellisuutta, kannattaa se vielä hetken ajan tehdä omaksi applikaatiokseen. Selaimessa

voidaan tehdä hyvin toimivia 3D-sovelluksia vielä ilman lisättyä todellisuutta. Tällöin säästytään myös applikaation lataamiselta käyttäjän puhelimeen ja sovelluskauppojen kanssa työskentelyltä. PWA-sovellus saadaan toimimaan kaikilla alustoilla, ja koska loppukäyttäjä voi olla laajasti kuka vain, kannattaa se tehdä niin, että se toimii kaikilla alustoilla. Jos tehtäisiin pelkästään työkalua rajatulle ihmismäärälle, vaikkapa teatterin myynnille, voitaisiin se optimoida käyttämään vain tiettyä alustaa. Usein myös kehitysvaiheessa sovellus on vain jonkin käyttöjärjestelmän alla. (Korkalainen, 2023.)

Korkalainen näkee sovellusten keskinäisen yhdistettävyyden olevan nykyään melko arkipäiväistä. Jos kytkennät ovat olemassa molemmissa sovelluksissa, saadaan hänen mukaansa sovellukset keskustelemaan keskenään melko helposti. Jos siis sovellus joskus haluttaisiin yhdistää vaikka hr-sovellukseen, on sen yhdistäminen todennäköisesti mahdollista. (Korkalainen, 2023.)

Työnä Korkalainen näkee sovelluksen rakentamisen muutaman kuukauden projektina, joka tosin vaatii jatkuvaa ylläpitoa valmistumisensa jälkeen. Teknologian ja selainten kehittyminen aiheuttavat sen, että sovellukset vaativat jatkuvaa ylläpitoa toimiakseen oikein. Sovelluksen tekeminen tarkoittaa rahallisesti suurinpiirtein 15 000 – 100 000 euron panostusta ja tämän jälkeen ylläpitoon menee rahaa säännöllisesti. (Korkalainen, 2023.)

Käytin esimerkkitsovelluksena haastattelussa Ikean keittiösuunnittelu ohjelmaa, koska se on toiminnoiltaan toimiva, looginen ja helppo. Ikean kaltaisen sovelluksen kehittämisessä Korkalainen näkee työläämmäksi sovelluksen 3D-kirjaston teon, kuin itse sovelluksen kehittämisen. Hän kertoo, että Ikean sovelluksen etuna on heidän noin 20 vuoden ajalta tekemät valmiit 3D-pohjat kaikkiin tuotteisiin. Tällöin tuotteista on aina tasalaatuinen 3D-malli jo olemassa, ja tulevaisuudessa uusista tuotteista on samalla metodilla tehtyjä malleja. Tällöin laatu pysyy tasaisesti sellaisena, kuin se on ollut myös tulevaisuudessa. Jos olemassa ei ole tuotteista valmiita 3D-malleja, on projekti huomattavasti työläämpi. Tuotekirjaston tekeminen voi hyvinkin olla kaikista työläin osa koko projektia. (Korkalainen, 2023.)

6.4 Turun kaupunginteatterin yritysasiakkaiden näkemyksiä

Haastattelu toteutettiin kyselytutkimuksena, ja kysymykset oli laadittu Grönroosin kirjasta löytyvällä kokonaislaatua käsittelevästä kappaleesta. Kysymykset liittyvät suurimmalta osalta prosessin toiminnalliseen laatuun ja vain muutama kysymys keskittyy pätevyyteen tai uskottavuuteen. Pätevyyttä hahmottavat kysymykset pyrkivät selvittämään teknistä laatua, ja uskottavuutta käsittelevät kysymykset laadun imagoa. (Grönroos, 1998, ss. 69—72.) Kysymykset ovat nähtävissä liitteessä kaksi. Kyselyyn sain Turun kaupunginteatterilta heidän kanta-asiakkaiseen muodostuneita yritysasiakkaita. Yksityistilaisuuksien puolelta, kuten häät, en saanut haastateltavia. Tein kysymykset hahmottaakseni palvelun laatua sekä nykyisen palvelun osalta että mahdollisten parannusten osalta. Lähetettyyn kyselyyn vastasi yli puolet yritysasiakkaista ja vastaukset olivat yhtäläisiä keskenään. Keskiarvollisesti poikkeamia ei juurikaan ilmentynyt. Asiakkaat kokevat kyselyssä kysytyjä asioita siis hyvin samalla tavoin.

6.4.1 Kyselyn tuloksia

Kyselyn pohjalta voidaan päätellä, että Turun kaupunginteatterin asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun sellaisenaan. Asiakkaat kokevat saavansa haluamaansa palvelua nopeasti ja yhteydenpito koetaan sujuvaksi. Asiakkaat ymmärtävät tilavuokran hintarakenteen ja esitys- ja kokoustekniikan tarpeen tilaisuudessa. Kyselyn pohjalta päättelisin, kyselyyn vastanneiden olevan melko aktiivisia tilaisuuden järjestäjiä. Yritysasiakkaat kokevat saavansa tarpeeksi informaatiota tilaisuuden järjestämisestä ennen tilaisuutta. Turun kaupunginteatterilla koetaan olevan myös hyvä maine kokouspalveluiden tuottajana, vaikka sen tekniikka koetaan olevan kilpaileviin yrityksiin verrattuna hieman heikompaa. Asiakkaiden näkökulmasta teatteritekniikka ei vastaa aivan kokoustekniikan tarpeita, vaikka tekniikkaan ollaan kuitenkin melko tyytyväisiä. Tekniikka kuitenkin täyttää niille asetetut vaatimukset ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä tilaisuuksissa tekniikan laatuun. (Asiakaskysely, syyskuu—lokakuu 2023.)

Asiakkaat myös kokevat saavansa tarpeeksi informaatiota käytettävästä tekniikasta ennen tilaisuutta. Henkilökunnan palveluun tilaisuudessa ollaan todella tyytyväisiä ja tilaisuudet koetaan helpoiksi toteuttaa. Tekniikkaan liittyvää informaatiota on tarjolla jo ennen tilaisuutta. Turun kaupunginteatterin myynti toimii hyvin, sillä asiakkaat myös kertovat, että heille on tarjottu tarpeellisia lisäpalveluita melko hyvin. Asiakkaat kokevat myös, että heidän tilaisuuteen liittyvät tarpeensa on ymmärretty ja huomioitu hyvin. Yritysassiakkaat kokevat saaneensa ennakkovalinnoistaan ja niiden vaikutuksesta näyttämökuvaan hyvän kuvan. Asiakkaat kertovat, että he ovat hahmottaneet tilan ja sen mahdollisuudet hyvin. (Asiakaskysely, syyskuu—lokakuu 2023.)

6.5 Minkälaisilla tuotannollisilla ja teknisillä keinoilla voidaan edistää yritys- ja tapahtumamyyntiä Turun kaupunginteatterissa?

Turun kaupunginteatterilla on jo Capture-ohjelma käytössä, jossa esitysten valoja voidaan suunnitella tuleviin esityksiin valmiiksi virtuaalimaailmassa. Lavasta on siis jo olemassa 3D-malli. Tätä samaa mallia hyödyntäen voisi toteuttaa kevyemmän verkkopohjaisen mallin myyntityökaluksi. Työkalun tavoitteena olisi vain sijoittaa malliin jo ennakkoon suunniteltuja elementtejä, kuten tuoleja, pöytiä, puhujanpöytä tai vaikkapa kukkasia. Työkalun tarkoituksena ei olisi olla suunnitteluohjelma, jonne voitaisiin tehdä uusi lavastus tai ohjelmoida valoja. Hyvin kevyellä apuvälineellä olisi tarkoitus edetä etukäteen suunnitellulla palvelupolulla. Palvelupolku olisi suunniteltu yritysasiakkaiden mieltymyksiä huomioiden. Visuaalisesta apuvälineestä löytyisi tuolien ja pöytien lisäksi myös muutamia valotilanteita, jolloin tilaajalle olisi helppo havainnollistaa valojen merkitys ja tarjota lisämaksusta vaikkapa pieni valoshow puhujien vaihtoihin.

7 Kehittämisehdotukset

7.1 Visuaalinen apuväline ratkaisuna kaupunginteatterille

Volkswagenin tai Ikean kaltaisen suunnitteluohjelman käyttäminen yksityis- ja yritystilaisuuksien järjestämisessä voisi olla yksi mahdollisuus parantaa palvelua. Ikean ja Volkswagenin suunnitteluohjelmissa valitaan heidän yhtiöiden

tuottamia palveluita. Auton lisävarusteet, maalit, moottorit, stereot ja vanteet ovat Volkswagenin osaamisalueita. Jotta heidän tuotteensa saadaan paremmin esiteltäviä potentiaaliselle ostajalle, on visuaalinen apuväline mitä parhain työkalu lisävarusteiden esittelyyn. Ikean keittiösuunnitteluohjelma sisältää kaikki Ikean tuotteet, jotka liittyvät keittiön rakentamiseen ja sisustamiseen. Ohjelma visualisoi käyttäjän itsensä suunnitteleman luonnoksen, käyttäjän ohjelmaan luomaan tilaan. Tällä visualisoinnilla on sitten helpompi hahmottaa omia tarpeita.

Molemmissa tarkastelluissa kohteissa ominaista on palveluiden valmiiksi paketoitua. Asiakkaalle tehdään ehdotuksia palvelukokonaisuuksilla, jotka ovat jo valmiiksi paketoituja. Niihin saadaan kätevästi upotettua lisävarusteita, joita käyttäjä ei ehkä olisi tullut ajatelleeksi. Auton takaluukun automaattinen avausmekanismi tai hiljaisesti sulkeutuva keittiönkaapin ovi saattaa kontekstista irrotettuna kuulostaa turhalta, mutta rakentaessa autoa tai keittiötä herää todellakin tarve saada kädet vapaaksi takaluukkua avatessa tai saada paiskoa äänettömästi keittiönkaapin ovia. Visualisoinnilla saadaan käyttäjä eläytymään paremmin prosessiin, sen avulla on helppo havainnoida ja synnyttää tarve lisäpalvelulle.

Teatteritoiminnassa lisäpalvelut eroavat aika paljon autoista tai keittiöistä, mutta perusajatus pysyy samana. Oopperan XR-projekti on loistava esimerkki siitä, miten käytännöllinen kolmiulotteinen malli voi olla. Toki heidän mallinsa on tehty lippulaivaksi ja samaan voi pienillä tai keskisuurilla teattereilla ja tapahtumataloilla olla vaikea löytää resursseja. Ajatuksena kuitenkin hieman pienemmällä rahalla tehtävä visuaalinen apuväline, jolla voisi tarjota asiakkaalle heti visualisoinnin niistä palveluista, joita hän omaan tilaisuuteensa tarvitsee ja haluaa, on hyvin samanlainen kuin näiden kolmen Ikean, Volkswagenin ja Ooppera XR:n yhdistelmä. Tarjotaan siis käyttäjälle (tilaisuuden tilaajalle) mahdollisuus käyttää talon tuottamia palveluita tai tavaroita. Ovenkahvojen tai erikoismaalien sijaan tarjotaan kuitenkin mikrofoneja, valoja, tuoleja tai koristeita lavalle tilaisuuden ajaksi, aulapalveluita ja tarjoiluja unohtamatta. Teatterin palveluiden kirjo on laaja ja apuväline havainnollistaa käyttäjälle koko ajan hänen tekemiään valintoja, ja auttaa valitsemaan juuri hänen tarvitsemia palveluita. Apuvälineen avulla

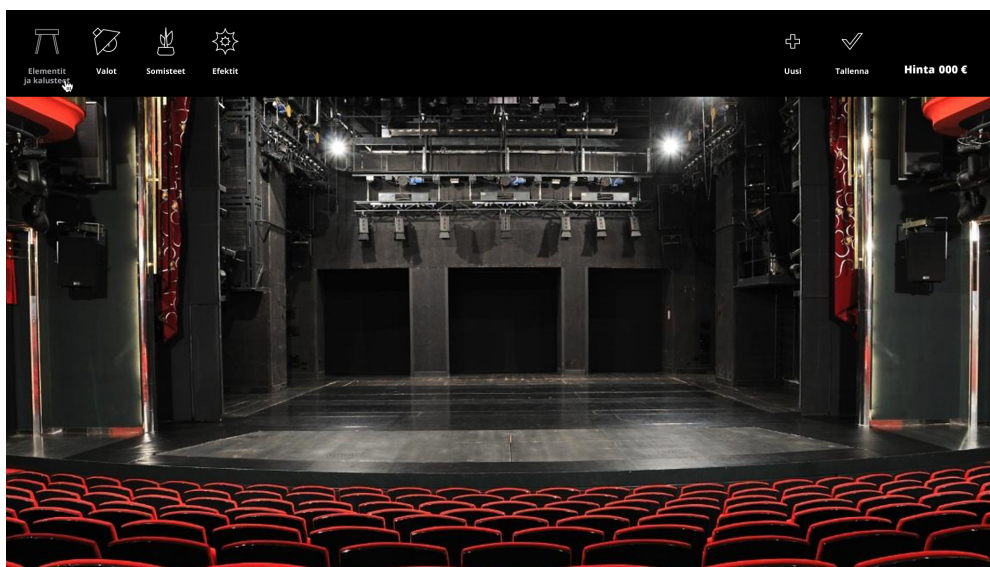
tilaaja voi myös saada ahaa-elämyksiä ja hänelle saattaa herätä tarpeita uusista lisäpalveluista, joita visuaalinen apuväline hänelle tarjoaa.

Oopperan XR stage on tehty millimetrin tarkaksi työvälineeksi heidän lavastamonsa ja tekniikkansa työvälineeksi. Myyntityökalun ei tarvitsisi olla näin tarkkaan toteutettu, vaan se voisi visuaalisuudellaan lähennellä juuri Ikean keittiösuunnittelu ohjelmaa. Ikean ohjelma kun ei edes yritä tarjota hienoja fotorealistisia kuvia, vaan auttaa hahmottamaan valintoja ja niiden sijoittelua. Lavalla sama tapahtuisi niin, että tuotoksena olisi tilaisuuteen valmis lavakartta ja myynnillä olisi valmis hinta tilaisuudelle. Apuväline pitäisi nimetä nasevasti ja kuvaavasti, kuten ”Stage Event Planner”. Nimi auttaisi heti hahmottamaan mitä apuväline tekee. Apuväline listaisi koko ajan asiakkaan tekemiä valintoja ja päivittäisi hintaa, joka olisi koko ajan näkyvillä. Lopussa asiakas näkisi yhteenvedona kaikki tekemänsä valinnat ja visuaalisen havainnollisen kuvan lavasta tekemilään valinnoilla. Mahdollisuutena olisi pyytää tarjous suoraan tai olla yhteydessä yritysmyyntiin ja keskustella heidän kanssaan, heidän apuaan käyttäen, tilaisuuden järjestämisessä. Samaa tarjotaan Ikeassa ja autokaupoilla: kun olet itse ensin suunnitellut, voit olla yhteydessä myyjään ja jatkaa suunnittelua hänen kanssaan. Prosessin voi tuki aloittaa myös asiakaspalvelijan kanssa suoraan.

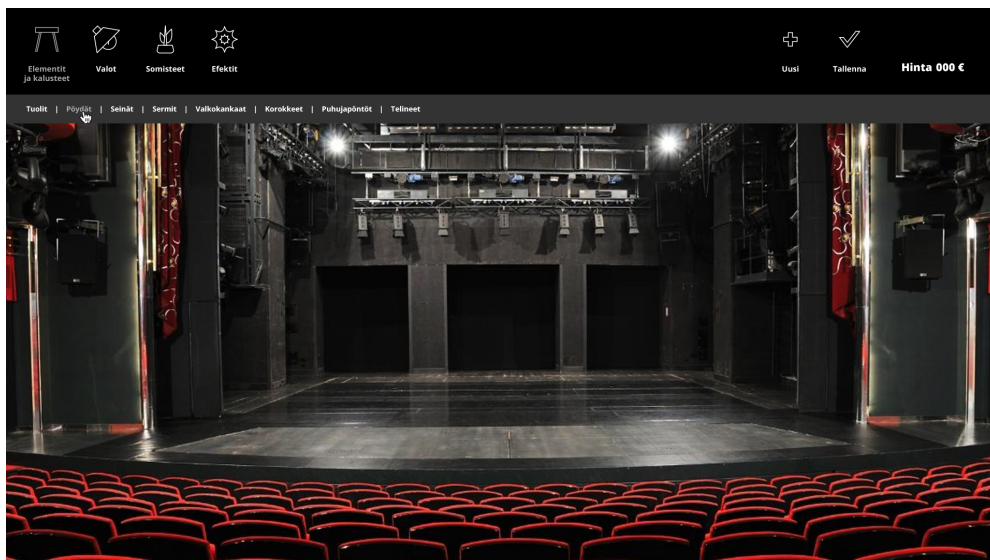
Visuaalinen apuväline löytyisi Turun kaupunginteatterin tilavuokrat-verkkosivuilta, joilla on lyhyet esittelyt vuokrattavista tiloista. Vuokrattavan tilan kohdalta pitäisi löytyä nappi, jonka avulla asiakkaalle aukeaisi PWA-sovellus. Tilaisuuden suunnittelu alkaisi kuin Ikean-keittiösuunnitelma, mutta huoneen mittojen sijasta ilmoitettaisiin asiakkaiden oletettu määrä, tapahtuman luonne ja esiintyjien määrä. Tämän jälkeen ohjelma tarjoaisi muutamaa erityylistä valmista pakettia. Ohjelma voisi asiakasmäärän, tilaisuuden luonteen ja esiintyjien määrän avulla päätellä, mikä tila tilaajalle mahdollisesti sopisi. Ohjelma tekisi kevyen visuaalisen valitusta tilasta, jossa olisi asiakkaan ainakin tarvitsemat elementit.

Käytetään esimerkkinä, että asiakas on valinnut, että yleisöksi tulee 400 ihmistä, tilaisuuden luonne on presentaatio ja esiintyjä (tässä tapauksessa puhujia) on kahdeksan kappaletta. Ohjelma antaa vaihtoehdoksi päänäyttämön,

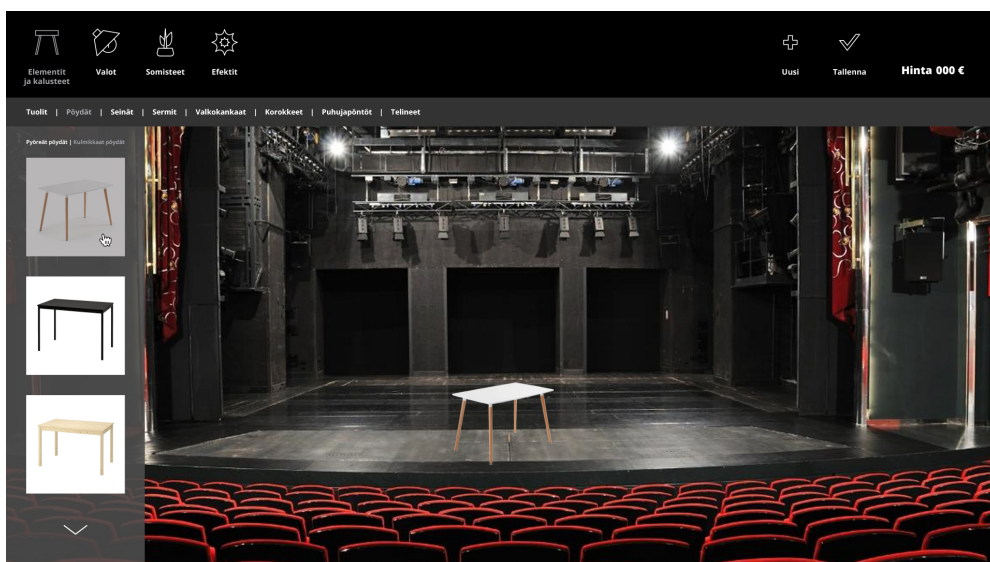
asettelee puhujille kahdeksan tuolia riviin, puhujalle pienen korokkeen ja puhujapöntön, tietokoneen, valkokankaan, projektorin ja langattomat mikrofonit. Nyt asiakas näkee tilan elementeillä, jotka vähintään tilaisuuteen tarvitaan. Tämän jälkeen näytön laidassa on valikko, jossa on muutama valittava kohta: valot, somisteet ja kalusteet. Tästä asiakas voi valita valot, ja nyt aukeaa pieni alavalikko, jossa on kolme erilaista valotilannetta valmiina tämän tyyllisille tilaisuuksille. Ruudulla oleva kuva lavasta päivittyy aina valittuun valotilanteeseen. Somisteita klikattaessa aukeaa alavalikko, jossa on muutamia kukkia, kasveja, lavasteseiniä ja pöytäliinoja. Elementtejä voisi raahata näyttämön visualisointiin ja ne napsahtavat paikoilleen näyttämölle ennalta ohjelmoituihin kohtiin. Applikaatio ilmoittaisi valittujen elementtien saatavilla olevan määrän, jolloin ei olisi mahdollista myydä sellaista, mitä ei ole tarjolla. Sama toistuisi kalusteet-kohdassa, jossa valittavana olisi pöytiä, tuoleja, korokkeita yms. Yhtenä kohtana ruudun sivussa voisivat olla myös asiakkaan omat elementit, kuten mainosbänderollit ja taustakankaat. Asiakas voisi ladata palveluun kuvan vaikka oman yrityksensä logosta, ja katsoa miltä taustakangas logolla näyttäisi lavalla. Koska tarkoitus olisi pitää visuaalinen apuväline mahdollisimman intuitiivisena käyttää ja sitä kautta myös kevyenä, olisi kaikille elementeille esiasetettuja paikkoja.



Kuva 12. Havainnekuva apuvälineestä. Perusnäky, jossa toiminnot näkyvissä. (Heino, 2023)



Kuva 13. *Havainnekuva apuvälineestä.* Kuva havainnollistamaan valikonrakennetta. (Heino, 2023)



Kuva 14. *Havainnekuva apuvälineestä.* Kuva havainnollistamaan valikonrakennetta lisää. (Heino, 2023)

Osana järjestelmää voisi olla myös aikataulu, joka osaisi katsoa teatterin muuta toimintaa, ja päivittää vapaana olevia päiviä, jolloin asiakas voisi mahdollisesti löytää jo tilaisuudelleen vapaana olevan päivän. Järjestelmien yhteensovittaminen voi olla kuitenkin aina hankalaa, ja varsinkaan aluksi en näe tätä vielä kovinkaan kannattavana toimenpiteenä.

7.2 Kaksi ratkaisumallia

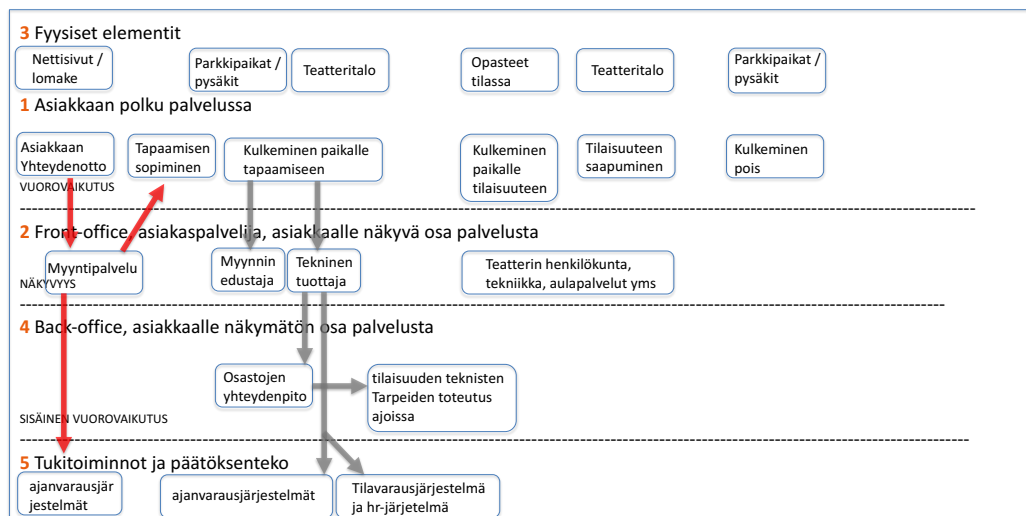
7.2.1 Ratkaisumalli 1: teknisen tuottajan lisäämien palveluun

Turun kaupunginteatterin henkilökunnan haastattelujen pohjalta näkisin kaksi ratkaisumallia parempaan tilaisuusmyyntiin. Ensimmäisenä vaihtoehtona olisi tekninen tuottaja, joka tuntisi talon tekniikan ja toimisi myynnin kanssa vahvasti yhteistyössä. Tekninen tuottaja ja parannetut tilaisuuksien referenssikuvat nykyisellä verkkosivulla auttaisivat kommunikoimaan asiakkaan kanssa paremmin. Tilavuokrat-sivulle jokaiseen tilaan lisättäisiin esimerkkikuvia tilasta tilaisuuskäytössä, jolloin asiakkaalle voitaisiin tarjota valmista pohjaa tilaisuuden järjestämiselle. Tekninen tuottaja osaisi kommunikoida yli osastojen ja olisi läsnä tilaisuusmyyntejä suunniteltaessa asiakkaan kanssa. Tällöin tekninen tuottaja voisi auttaa asiakasta tekemään sellaisia valintoja, joita asiakas tilaisuuteensa tarvitsee.

Pätevän teknisen tuottajan löytäminen ei välttämättä ole helppoa, koska paikkaan tarvittaisiin henkilö, joka tuntee laaja-alaisesti teatteritekniikkaa, osaisi toimia ammattimaisesti ja projektiin sitoutuneesti, vaikka omat henkilökemiat eivät kohtaisi toisen projektiin osallisen kanssa. Teknisen tuottajan pitäisi myös pysyä kasvavassa ja kehittyvässä ympäristössä mukana. Tekninen tuottaja kuitenkin ratkaisi ongelmaa, jonka kommunikaatiokatkot yksityistilaisuuksissa ja tapahtumissa luovat. Tekninen tuottaja kävisi tilaisuuden tekniset vaatimukset asiakkaan kanssa läpi, jolloin molemmat osapuolet olisivat kartalla siitä, mitä on sovittu ja mikä kuuluu hintaan. Teknisen tuottajan vastuulla olisi myös lupauksien lunastaminen, eli hänen pitäisi olla erittäin hyvin kartalla teatterin muusta toiminnasta ja sen sitomasta kalustosta. Näin ei tapahtuisi tilannetta, jossa vaikka aurinkoiseen yleisölämpiöön olisi luvattu projisointimahdollisuus, vaikka projektorilla tarvittavalla valoteholla ei vapaana olisikaan. Tällaisen tapahtuman sattuessa, hän olisi jo tarpeeksi ajoissa osannut vuokrata sen toiselta toimijalta ja tilaisuuden pystytyksessä ei koettaisi kauhun hetkiä.

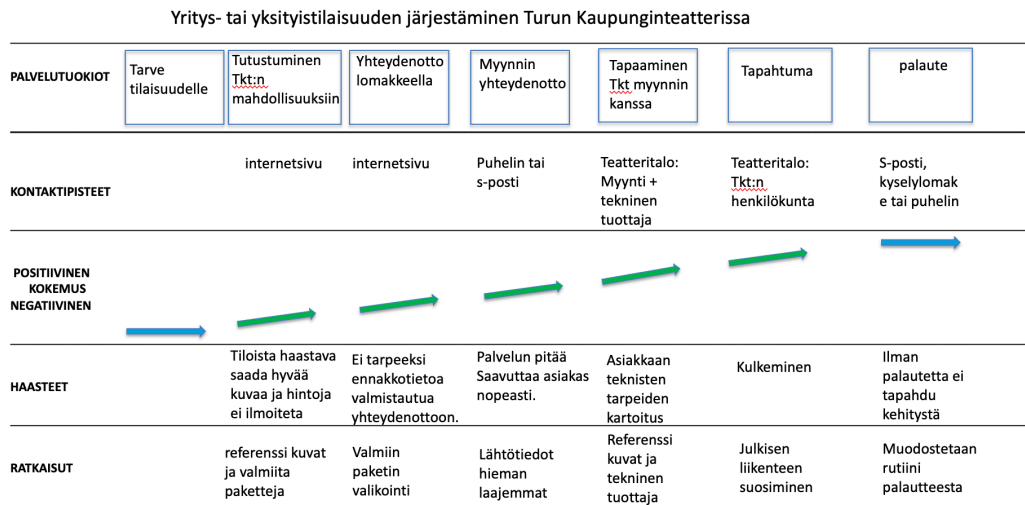
Tämä malli uudistaisi service blueprinttiä kuvion kolme mukaisesti. Tekninen tuottaja poistaisi painetta myynniltä, koska teknisen tuottajan vastuulle jäisi selvittää tilaisuuksien tekniset tarpeet ja huolehtia niiden toteutuksesta. Tällöin myynnin ei tarvitsi osata keskustella asiakkaan kanssa teatteritekniikasta. Teatteritekniikan erityispiirteenä on olla hyvin muokattavaa esityskäyttöön, ja tuo muokattavuus ei välttämättä ole etu konferenssi- ja kokouskäytössä. Konferenssi- ja kokouskäytössä tarvitaan enemmänkin varmatoimista ja helppoa tekniikkaa, jota ei ohjata usealla ohjaimella eri pisteistä. Teknisen tuottajan vastuulle jäisi myös huolehtia talon sisällä henkilökunnan informoinnista liittyen tilaisuuksiin ja huolehtia, että työntekijöitä on käytettävissä tapahtumassa. Tekninen tuottaja toimisi asiakkaan, myynnin ja tekniikan rajapinnassa ja toisi asiakkaalle näkyväksi teatteritekniikan erityispiirteet ja mahdollisuudet. Hän pitäisi huolta, että asiakas saisi palvelut, joita hän tilaisuudessaan tarvitsee.

Service Blueprint



Kuvio 3. Service Blueprint tekninen tuottaja mukana

Palvelupolkukartta



Kuvio 4. *Palvelupolkukartta, jossa tekninen tuottaja on osana*

7.2.2 Ratkaisumalli 2: visuaalinen apuväline palvelupolun tehostamiseen

Toisena vaihtoehtona näkisin hieman työläämmän polun, jossa kehitettäisiin visuaalinen apuväline auttamaan tilavuokrauksissa. Apuvälineen avulla ei saavutettaisi yksinään aivan sitä mitä oikean ihmisen kanssa, mutta se olisi kätevä työkalu visualisoimaan tilavarauksissa asiakkaalle hänen tekemiä valintoja.

Jos verkkosivuilla tilavaraus-välilehdellä olisi apuväline, jolla omaa tilasuutta voisi hahmotella valittuun tilaan, ja samalla seurata sekä lavan visuaalista ilmettä että hintaa, olisi tämä asiakkaalle varmasti helpottava työkalu. Vaikka tällä hetkellä tehdyn kyselyn mukaan kaikki asiakkaat eivät koe, että heidän valintansa tarvitsisivat visualisointia, uskon silti itse visuaalisen apuvälineen voimaan kommunikaation vahvistajana. IT- ja verkkopohjaisten järjestelmien tueksi tarvitaan myös perinteistä palvelukontaktia, mutta järjestelmä tarjoaisi rutiinin asiakkaan valintojen tallentamiseen ja valintojen viemisen tilaisuuden toteutukseen. Perinteinen palvelukontakti koetaan laatua parantavana asiana, jos perinteinen palvelukontakti on hyvää. Paremmin ja selkeämmin tallennetut tiedot, jotka saataisiin järjestelmästä kuljetettua eri osastoille, toisivat varmasti

paremman toteutuksen. Tämä siis edesauttaisi perinteistä palvelukontaktia ja nostaisi koettua laatua.

Asiakas voisi visuaalisella apuvälineellä heti lähettää myynnille pohjan, jota voitaisiin sitten jatkaa eteenpäin myyntipalvelun kanssa. Myyntityökalu ei siis välttämättä toimisi itsekseen loppuun asti, vaan asiakas tarvitsisi apua sen käyttöön myynniltä, aivan kuten suunniteltaessa autoa Volkswagenin suunnitteluohjelmalla. Tämäkään ohjelma ei lopu auton tilaukseen valituilla määritelmillä, vaan ohjaa jälleenmyyjien luokse perinteiseen palvelukontaktiin. Lähtökohdat on tosin jo tehty, ja näin myyjän ja asiakkaan välinen kommunikaatio on hyvällä pohjalla.

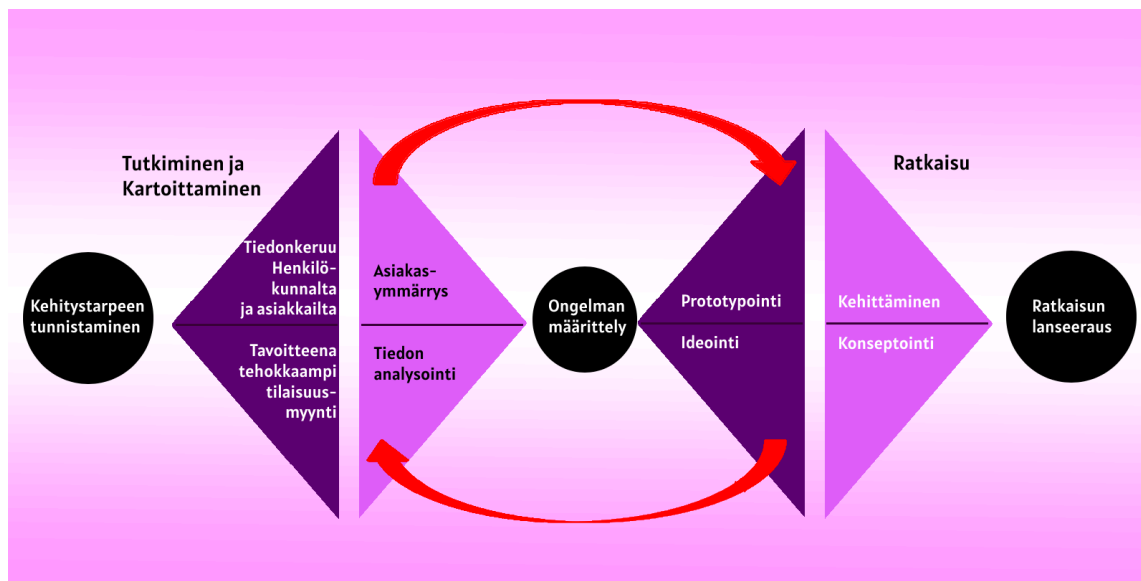
Teatterissa tilaisuusmyynnissä käytettävällä visuaalisella apuvälineellä kartoitettaisiin asiakkaan toiveita ja voitaisiin varmistua valintojen yhteensopivuudesta tilaisuuden luonteeseen ja vaatimuksiin. Yhdessä myynnin ja teknisen tuottajan kanssa asiakas saisi nykyiseen verrattuna selkeän kuvan siitä, mitä hän rahoillaan saa. Visuaalinen apuväline auttaisi asiakaspalvelijaa auttamaan asiakasta heti lähdöstä huomioonottavammin, taitavammin ja nopeammin. Näin henkilökohtainen vuorovaikutustilanne ihmisen kanssa ei kokisi palvelun laatuun vaikuttavaa iskuja.

Valinnat olisivat myös sähköisessä järjestelmässä, ja lähetettävissä eri osastoille. Järjestelmä tarjoaisi mahdollisuuden rutinoituneeseen kommunikointiin tilaisuuksien järjestämisessä. Työntekijöiden olisi helppo löytää tarvitsemansa informaatio lavakarttoineen järjestelmästä. Informaation kuljetuksen kannalta järjestelmä olisi omiaan parantamaan suusta suuhun kulkevaa informaatiota.

Työkalu kuitenkin toimisi palvelupolun alkupäässä helpottavana elementtinä ja kommunikoinnin käynnistäjänä. Eritoten uusien asiakkaiden tilavuokrissa saataisiin suurin etu visuaalisesta työkalusta, sillä outoon tilaan tultaessa on kaikista vaikein hahmottaa tarpeita. Virheiden korjaamiseen menee aina eniten aikaa, joten jos asiakaspalvelijat voivat käydä tilaisuuden tehokkaammin asiakkaan kanssa läpi, mahdollistaa se tehokkaamman ja nopeamman palvelun. Näin asiakaspalvelijoiden aikaa säästyy. Virtuaalinen lava, johon olisi

mahdollista tiputtaa valikoista elementtejä mahdollistaisi kevyen simuloitun tilaisuuden läpikäynnin, jolloin tarpeita voitaisiin vielä tarkentaa ja tallentaa työkaluun muistiin. Visuaalinen apuväline laskisi tilaisuuden kokonaiskustannuksia, ja asiakas saisi nähdä heti tilaisuuden hinnan hänen tekemillään valinnoilla.

Apuvälineen tekoon tarvittaisiin iteratiivinen palvelumuotoiluprosessi, joka pitäisi tehdä projektiluonteisesti. Palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä ja visuaalisen apuvälineen kehitys vaatisikin hyvän tiimin, joka kävisi asiaa monesta näkökulmasta läpi. Tiimiin tarvittaisiin myös asiakkaita, joilla ideaa voitaisiin testata. Tuotantoprosessi vastaisi luonteeltaan Lassila & Tikanojan ”Raksanappi”-applikaation kehitystyötä, jonka prosessi oli inkrementaalinen innovaatio. Turun kaupunginteatterinkaan tapauksessa ei kehitystyön keskiössä olisi kehittää uutta palvelua tai hankkia uutta asiakaskuntaa, vaan parantaa ja selkeyttää vanhaa jo olemassa olevaa toimintaa. Projektin prosessikaaviota olen hahmotellut kuvaan 15. Keskiössä olisi luoda parempi palvelupolku, ja tarjota asiakkaille helpompi tapa ostaa heidän tarjoamia palveluita.



Kuva 15. Visuaalisen apuvälineen kehityksen iteratiivinen prosessikaavio (Mukailtu Säynäjäkangas, Forsberg, 2019, s. 81)

Apuväline myös tarjoaisi samalla Turun kaupunginteatterin henkilökunnalle tukea parempaan kommunikaatioon, sillä applikaatio voisi tarjota tilaisuuteen

valmiit lavakartat ja muut tekniset yksityiskohdat sellaisessa muodossa, jossa talon henkilökunnan olisi niitä helppo lukea. Toimimattomien rutiinien käyttö johdattaa työntekijöiden ja asiakkaiden ongelmiin. Teknisellä apuvälineellä voitaisiin ohjata asiakkaita oikeaan suuntaan ja parantaa sekä palvelun laatua että tuottavuutta. Apuvälineen suunnittelussa tulisi muistaa kuitenkin käytettävyys: mikäli visuaalinen apuväline olisi huonosti suunniteltu ei asiakas kauaa yritä vaan vaihtaa palveluntarjoajaa. Siksi apuvälineen suunnittelussa voisi hyvin käyttää Nielsenin heuristiikkaa ja paperiprototyypointia kehityksen apuvälineenä.

Turun kaupunginteatterin palvelu olisi jotain, mitä ei vielä ole muilla toimijoilla. Asiakkaat voisivat kokea saavansa teatterilta jotain, mitä he eivät saa muilta kokouspalveluita järjestäviltä tahoilta ja saattaisivat pysyä helpommin Turun kaupunginteatterin asiakkaina. Uusien asiakkaiden hankkiminen on aina työlästä ja kalliimpaa, kuin vanhoille uudelleen myynti. Tässäkin suhteessa palvelulla voitaisiin saada parempaa tuottoa samalla toiminnalla.

8 Oman työn arviointia ja pohdintaa

Työn tuloksena syntyi kaksi ratkaisuvaihtoehtoa: teknisen tuottajan lisääminen palveluun ja visuaalisen apuvälineen kehittäminen palvelupolun tehostamiseksi. Kehitys ei suinkaan pysähtyisi näiden askelten jälkeen, vaan tämän jälkeen olisi aika jatkaa kehitystä eteenpäin. Näiden ja jatkokehityksen kautta teatteri pysyisi tarjoamaan sekä asiakkaalle, myynnille että tekniikalle parempia onnistumisia. Oman teatteritekniikan työhistoriani kautta arvioisin ensimmäisten askelten olevan tärkeitä parempiin onnistumisiin.

Ensimmäisenä ratkaisuna mainittu teknisen tuottajan lisääminen palveluketjuun tuli itselle hieman yllätyksenä haastattelujen pohjalta esiin. Ratkaisu oli niin ilmeinen, etten osannut tätä etukäteen ajatella ollenkaan. Yksinkertaiset ratkaisut ovat usein parhaita. Ison talon rakennetta, jossa ei itse työskentele, on vaikea hahmottaa etukäteen. Minulla oli vahva ennakkokäsitys asioiden järjestyksestä ja rakenteesta, ja haastattelut auttoivat minua näkemään miten asiat oikeasti ovat.

Toinen ratkaisu oli itselle ilmeisempi, eli järjestelmän luominen palvelupolun tuoksi. Palvelupolun alkupäähän järjestelmä, joka ohjaisi asiakkaan käymään tilaisuuden palvelupolun jo ennakkoon läpi. Tuloksena olisi tilaisuuteen valmiit pohjat tekniikalle ja asiakkaalle räätälöity tarjous. Selkeä visuaalinen sovellus, josta olisi helppo hahmottaa mitä on sovittu. Näin välttäisiin viime hetken projektorin hankinnoilta ja tietokoneen metsästyksiltä.

Varsinaisesta kestävästä kehityksen projektissa tässä ei ole ollut kyse, mutta kuitenkin kaikessa paremmin mietityssä ja suunnitellussa toteuttamisessa olisi tärkeää ottaa myös ympäristö asiat paremmin huomioon. Jos tilaisuus toteutetaan viime hetkellä valmiiksi –metodilla, on enää vaikea vaikuttaa ympäristöasioihin. Pidemmällä tuotantoaikataululla voidaan helpommin saada myös logistiikkaa niin ihmisten, kuin tavarantoimituksienkin osalta suunniteltua ekologisemmin.

Tämän opinnäytetyön kanssa työskennellessäni olen jäänyt paljon miettimään myös teatteritekniikkaa ja sen suhdetta kokoustekniikkaan. Teatteritekniikka ja kokoukset eivät välttämättä ole paras yhdistelmä, mutta tekniikalla voidaan toteuttaa mieleenpainuvia tilaisuuksia. Tekniikka vain pitää saada valjastettua täyteen potentiaaliinsa. Mikäli tilaisuuteen tehdään vain se mikä on pakko, eikä sen toteuttamiseen käytetä ennakkoon yhtään aikaa, on todennäköistä ettei toteutus palvele talon omaa väkeä, saati sitten tilaisuutta järjestävää asiakasta. Asiakkaan näkökulmasta hän ei saa mitään, mitä ei tarjottaisi hänelle jossakin muussa kokous- ja konferenssitalossa, ja talon tekniikan näkökulmasta tilaisuudet eivät tarjoa haastetta teknisesti tai palkitse taiteellisesti. Palkintona tilaisuuden onnistumisesta on tyytyväiset asiakkaat, mutta koska asiakkaita ei koeta teatterivieraina ja elämyksellisyys on yritystilaisuuksissa pientä, ovat ne talon omalle välle pakkopullaa, joka ei varsinaisesti motivoi.

Dramaturgia on kokonaisuuden, ajan ja yksityiskohtien hallintaa. Se on kudelma, jolla on aina oma pettämätön logiikkansa. Laajasti ottaen dramaturgia on minkä tahansa materiaalin järjestämistä esitykseksi. (Kalliomäki, 2014, s.173.)

Jotta yritystilaisuuksien toteutuksia voitaisiin oleellisesti elämyksellisittää, vaatisi se panostusta ennakkotyöhön. Tilaisuuksiin pitäisi käyttää saman verran

energiaa, kuin ison luokan esityksen tekoon ja tehdä esimerkiksi tekninen dramaturgia tilaisuudesta, jakaa tätä osiin ja tehdä erilaisia variaatioita ja referenssejä. Näitä asiakkaalle tarjoamalla voitaisiin päästä molempiin suuntiin paremmin toimivaan symbioosiin, jossa taide tuotaisiin myös kokous- ja yksityistilaisuuksien osaksi. Hyvin käsikirjoitettu dramaturgia voisi luoda tilaisuuteen osallistuville vieraillekin aivan erilaisen kiinnostuksen tilaisuuteen, kuin ilman teatteritekniikkaa toteutetulla. Mieleenpainuvat elementit saattaisivat nostaa informaation imeytymisen vieraisiin aivan uudelle tasolle. Kulttuurituotannon näkökulmasta näen tämän erittäin kiinnostava osa-alueena ja uskon, että hyvällä tilaisuustuotannolla voitaisiin moni erittäin kuivahtanut luento saada herätettyä mieleenpainuvaksi ja merkittäväksi tilaisuudeksi. Tämä tosin vaatisi sitä, että tilaisuuksiin panostettaisiin resursseja aivan eri tavoin, kuin nyt.

Usein kehitys aiheuttaa kehitystä ja uskonkin tässä suhteessa, että jos kerran lähtisi panostamaan tapahtumadramaturgiaan ja elämyksellistämiseen synnyttäisi se jatkumon. Tilaisuuksista tulisi myös samalla tapaa teatteritekniikan temmellyskenttä, kuin teatteriesitykset ovat nyt. Tilaisuuksien tekeminen ei olisikaan aina sitä samaa, vaan joka kerta voisi syntyä joku uusi idea, jota seuraavaan tilaisuuteen voisi myös tarjota. Tällaisella uudenaikaisella suhtautumisella tapahtumiin voitaisiin hyödyntää teatteritekniikkaa aivan eri tavalla, ainakin suhteessa monien muiden talojen kokoustekniikkaan. Tilaisuutta järjestävien asiakkaiden näkökulmasta raha on varmasti aina suhteellisen vähissä, joten siksi ainakin aluksi projekti pitäisi tehdä uudenaikaisena konseptointina palveluun. Teknisen dramaturgian luominen tapahtumalle voisi olla myös teatterin tarjoama lisäpalvelu tapahtumalle. Tuotannollisesti työmäärää voisi keventää käyttämällä valmiita tilaisuuspohjia ja upottaa samoja teknisiä elementtejä tilaisuuksista toiseen. Kehitys ei välttämättä tarvitsisi olla nopeaa, mutta toki samat tekniset temput eivät toimi vuodesta toiseen ainakaan samoilla asiakkailla. Siksi tämäkin osa-alue tarvitsi elävän koneiston, joka ottaisi tapahtumien teknisen dramatisoinnin haltuunsa.

Näenkin tällä hetkellä varsin todennäköisenä tulevaisuuden näkymänä, että yritys- ja yksityistilaisuuksissa ei enää tyydytä samaan vanhaan, vaan halutaan

kokea jotain, joka on lähes yhtä kokemuksellista kuin teatteriesitys. Teatterielämyksellisen toteutuksen tarjoaminen tilavuokran yhteydessä olisi myös oiva valtti ja jotain, millä erottautua kilpailevista yrityksistä. Jos lähtisin nyt tekemään työtä uudelleen, lähtisin ehdottomasti kartoittamaan juuri tätä osa-aluetta.

Lähteet

- Grieves Michael 2015, *Can the digital twin transform manufacturing*, <https://www.weforum.org/agenda/2015/10/can-the-digital-twin-transform-manufacturing/> (luettu 31.5.2023)
- Grönroos Christian 1998, *Nyt kilpaillaan palveluilla*, WSOY
- Grönroos Christian 2000, *Palveluiden Johtaminen ja markkinointi*, WSOY
- Hellman Kalevi, Peuhkurinen Elina ja Raulas Mika, 2005, *Asiakasjohtamisen työkirja*, WSOY
- Huikkola Tuomas ja Vuorinen Tero, 2023, *Strategiakirja*, Alma Talent oy
- Ikea 2023. *Ikea Keittiösuunnittelu* <https://kitchen.planner.ikea.com/fi/fi/planner/> (luettu 20.4.2023)
- Kalliomäki Anne, 2014, *Tarinallistaminen – Palvelukokemuksen punainen lanka*, Alma Talent Oy
- Kananen Heidi ja Puolitaival Harri, 2019, *Tekoäly – Bisneksen uudet työkalut*, Alma Talent Oy
- Koivisto Mikko, Säynäjäkangas Johanna, Forsberg Sofia 2019, *Palvelumuotoilun bisneskirja*, Alma Talent Oy
- Listenmaa Jani, 2023, *Laita tieto töihin*, Alma Talent Oy
- Maula Hanna ja Maula Jesse 2019, *Design ja johtaminen*, Alma Talent Oy
- Microsoft 2023, *Overview of Progressive Web Apps*, <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/progressive-web-apps-chromium/> (luettu 18.7.2023)
- Nielsen Jakob 1993, *Usability Engineering*, Academic Press

Nielsen Jakob 13.9.2009, *Discount Usability: 20 Years*, <https://www.nngroup.com/articles/discount-usability-20-years/> (luettu 11.8.2023)

Nielsen Jakob, 2023, *Jakob's Ten Usability Heuristics*, https://media.nngroup.com/media/articles/attachments/Heuristic_Summary1-compressed.pdf (luettu 28.20.2023).

Ojasalo Katri, Moilanen Teemu, Ritalahti Jarmo 2015, *Kehittämistyön menetelmät*, Sanoma Pro Oy

Preevue 2023, LiDAR Laser scanning for theatre. <https://www.preevue.com/theatre/lidar-laser-scanning> (Luettu 31.5.2023)

Soini Jaakko 2016, *Web-sovelluksen käytettävyyden arvionti heuristiikkojen avulla*, <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201612103257.pdf> (Luettu 9.8.2023)

Innokylä, n.d. *Service Blueprint*, <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint> (luettu 28.8.2023).

Stribling Zachary ja Girtain, Richard 2015, *Technical director's toolkit: process, forms, and philosophies for successful technical direction*, New York, NY : Focal Press.

Superapp 2021, *Sovelluksen tekeminen itse vai appin kehittäminen ammattilaisella*, <https://superapp.fi/blogi/sovelluksen-tekeminen-itse-vai-appin-kehittaminen-ammattilaisella/> (luettu 18.7.2023)

Tarssanen Sanna 2009, *Elämystuottajan käsikirja*, LEO Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus

TINFO 2023, *Esittävän taiteen tilastot*, https://www.tinfo.fi/documents/ett_2022_web.pdf (Luettu 21.10.2023).

Turun Kaupunginteatteri, 2023a, *Tilavuokraus*, <https://tkteatteri.fi/yriytykset-ja-ryhmat/tilavuokraus/> (Luettu 24.8..2023).

Turun Kaupunginteatteri, 2023b, *Tietoa teatterista*, <https://tkteatteri.fi/tietoa-teatterista/turun-kaupunginteatteri> (Luettu 29.8..2023).

Tuulaniemi, Juha 2011. *Palvelumuotoilu*, Talentum Media Oy

Volkswagen 2023. *Rakenna oma auto*, https://www.volkswagen.fi/fi/rakenna-auto.html/_app/ (luettu 20.4.2023)

Zeithaml Valerie A. Parasuraman A., Berry Leonard L, 1990, *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press

Aineisto

Asiantuntijahaastattelut Turun Kaupunginteatteri

Elo Jutta, palvelupäällikkö, Turun Kaupunginteatteri. Haastattelu 23.3.2023

Laakso Iiro, Äänimestari, Turun kaupunginteatteri. Haastattelu 21.2.2023

Malkavaara Sanna, Projisointisuunnittelija, Turun kaupunginteatteri ja Riku Rämä, valomestari Turun kaupunginteatteri. Haastattelu 3.3.2023

Markus Sami, Näyttämömestari, Turun kaupunginteatteri. Haastattelu 9.3.2023

Asiantuntijahaastattelut Benchmarking Opera Beyond

Haapasaari, Annastiina Project Manager, Opera Beyond. Järvensivu, Hannu lavastamon apulaispäällikkö Suomen kansallisooppera ja -baletti ja Kalle Rasin-kangas XR 3D Specialist, Opera Beyond. Haastattelu 17.1.2023.

Asiantuntijahaastattelut CTRL Reality

Korkalainen Timo, Product Manager, CTRL Reality. Haastattelu 17.10.2023.

Visualisoinnit visuaalisesta apuvälineestä

Heino Mikko, Graafinen suunnittelija, Kuvat visualisoinnista saatu 20.10.2023.

Liitteet

Liite 1. Kysely yritysasiakkaille

Turun kaupunginteatterin yritysasiakkaiden haastattelu

Nimeni on Kristian Uusitalo ja teen tällä hetkellä opinnäytetyötä Metropoliaan kulttuurituottajan ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Opinnäytteen tilaajana on Turun kaupunginteatteri ja tarkoituksena on kehittää yritys- ja yksityistilaisuuksien myyntiä.

Pyydän sinua osallistumaan toimintatutkimukseen, jonka tarkoituksena on kehittää Turun Kaupunginteatterin yritystilaisuuksien myyntiä. Toimintatutkimuksen peruseriaatteisiin kuuluu, että kehitystyö tehdään yhteistyössä kaikkien niiden henkilöiden kanssa, joita kehitystyö tai sen tulokset koskevat. Liitteenä on tiedote tutkimuksesta, jossa kerrotaan tarkemmin aineiston käytöstä.

Henkilötietoja ei kerätä ja kyselyn vastaukset anonymisoidaan kokonaan. Kyselyn vastaukset tuhoataan puoli vuotta opinnäytteen ilmestymisen jälkeen, eli tarkemmin 23.7.2024. **Suostumislomaketta ei tarvitse allekirjoittaa, jos vastaatte minulle tähän sähköpostiin, että hyväksytte osallistumisen tutkimukseen kohdassa A.**

Tarkoituksena on siis parantaa Turun kaupunginteatterin palvelua erilaisissa yleisötaapahtumissa, juhlissa ja yksityistilaisuuksissa. Erityisesti suurennuslasin alla on tilaisuuksissa tarvittava tekniikka ja muu kokouksiin, seminaareihin tai juhliin liittyvä tavara. Tavaroilla tässä tarkoitetaan tuoleja, pöytiä, korokkeita, somisteita ja sen sellaisella. Tarkoituksena on parantaa palvelua niin että se palvelisi paremmin sekä asiakkaita, että talon omaa väkeä. Jotta saamme parannettua palvelua tarvitsisimme teidän apua. Kyselyyn vastaamalla autatte palvelun kehitystä. Kyselyn vastaamiseen ei mene kuin muutama minuutti. Kyselyssä on 24 kysymystä, joihin vastataan numeroin yhdestä viiteen. Kiitos vaivannäöstänne ja kiinnostuksestanne kehittää Turun Kaupunginteatterin toimintaa.

(A) Hyväksyn, että vastauksiani käytetään tutkimuksessa ja olen tutustunut informointilomakkeeseen ja suostumuslomakkeeseen. (Kyllä / Ei)

Vastaa seuraaviin väittämiin numeroilla 1-5

Selitteet: 1. Täysin samaa mieltä, 2. Jokseenkin samaa mieltä 3. Ei samaa eikä erimieltä
4. jokseenkin erimieltä 5. Täysin erimieltä

1. Koen Turun kaupunginteatterin olevan erittäin luotettava paikka järjestää yritystilaisuuksia.
-

2. Turun kaupunginteatteriin on helppo ottaa yhteyttä liittyen tapahtuman järjestämistä.
-

3. Saan nopeasti vastauksen tapahtuman järjestämistä koskeviin tiedusteluihin.
-

4. Turun kaupunginteatteriin on helppo saada yhteyttä liittyen tilojen vuokraamista.
-

5. Tiedustellessani tilaisuuden järjestämisestä, saan helposti yhteyden Turun kaupunginteatteriin, koska aukioloajat ovat hyvät
-

6. Saan vastaukset tilaisuuden järjestämistä koskeviin kysymyksiin nopeasti.
-

7. Ymmärrän esitys- ja kokoustekniikan tarkoituksen ja merkityksen yritystai yksityistilaisuudessa.
-

8. Ymmärrän järjestäessäni tilaisuutta mistä tilavuokran hinta koostuu.

9. Saan ennen tilaisuutta tarpeeksi tietoa tilaisuuden järjestämisestä Turun kaupunginteatterissa.

10. Turun kaupunginteatterilla on hyvä maine kokouspalveluiden tuottajana.

11. Koen saavani yksilöllistä palvelua.

12. Turun kaupunginteatterin tilat ovat toimivia yritystilaisuuksiin.

13. Turun kaupunginteatterin henkilökunta palvelee tilaisuuden aikana hyvin.

14. Tilaisuuden järjestäminen Turun kaupunginteatterissa on helppoa.

15. Tilasta löytyvä tekniikka täyttää niille asetetut vaatimukset.

16. Turun kaupunginteatterin tekniikka tarjoaa paremmat mahdollisuudet tilaisuuksille, kuin kilpailijoilla.

17. Olen saanut tarpeeksi tietoa tilassa olevasta tekniikasta ennen tilaisuutta.

18. Minulle on tarjottu lisäpalveluita, joita olen tarvinnut tilaisuudessa.

19. Järjestämäni tilaisuuden tarpeet on huomioitu ja ymmärretty.

20. Sain etukäteen riittävästi tietoa tilassa olevasta tekniikasta ja sen mahdollisuuksista liittyen tilaisuuden järjestämiseen.

21. Sain riittävästi tukea kokoustekniikkaan liittyen ennen tilaisuutta.

22. Sain hyvän kuvan tekemistäni valinnoista ja niiden vaikutuksesta näyttämökuvaan, enkä olisi hyötynyt tapahtuman visualisoinnista näyttämökuvaan ennakkoon.

23. Hahmotin tilan ja sen mahdollisuudet jo ennen tilaisuutta.

24. Kerro omin sanoin kokemuksia tai huomioita liittyen tilaisuuden järjestämiseen Turun kaupunginteatterissa:

Liite 2. Kysymykset Turun Kaupunginteatterin tekniikkalle

Kysymys runko alkukartoitus haastattelulle Turun Kaupunginteatterin henkilökunnalle koskien yritystapahtumia ja yksityistilaisuuksia.

1. Esittäytyminen, tarkoitus ja GDPR-asioiden läpikäyminen.

2. Varsinainen haastattelu ja haastattelun nauhoitus
 - 2.1 Miten tilaajan tarpeet välittyvät sinulle nyt?
 - 2.2 Miten hahmotatte tilaajan tarpeen?
 - 2.3 Kuinka paljon jää arvailujen varaan?
 - 2.4 Miten paljon yleensä jää töitä tilaisuuden ajaksi / ennen tilaisuutta, tilaajan saavuttua paikalle tapahtumapäivänä?
 - 2.5 Miten valmistaudutte tilaisuuteen? (*Striimi, nauhoitus, lavasteet, tuolit, pöydät, piuhat, monitorit, valot yms.*)
 - 2.6 *Mitä yleensä teet tilaisuuden aikana?*
 - 2.7 *Mikä voisi helpottaa työtäsi liittyen yksityistilaisuuksiin?*
 - 2.8 *Mikä tilaisuuksissa on haastavinta?*
 - 2.9 *Mikä yksityistapahtumissa on mielenkiintoista?*

3. Kiitos ja yhteenveto

Liite 2.1. Kysymykset Turun kaupunginteatterin myynnille

1. Esittäytyminen, GDPR-asiat ja nauhoituksen hyväksyminen.
2. Miten tilaajan toiveet kirjataan nyt ylös ja toimitetaan eteenpäin?
 - 2.1.1 Miten tilaajan kanssa käydään hänen toiveitaan läpi?
 - 2.2 Onko tilaajan tarpeiden läpikäymisessä joku rutiini, jonka suoritate? Lis-toja tms?
 - 2.3 Onko tekniikka jollain tapaa (lavastus, ääni ja valo) mukana asioita sovit-taessa?
 - 2.4 Missä on suurin haaste asiakkaan kanssa? – kyselylomake nettisivuilla käy katsomassa.
 - 2.5 Mikä on se tapa, jolla olette koettaneet asiaa ratkaista?
 - 2.6 Missä on suurin haaste oman talon sisällä?
 - 2.7 Mikä on se tapa, jolla olette koettaneet asiaa ratkaista?
 - 2.8 Mikä tällä hetkellä tuntuu toimivalta, mihin ei missään nimessä kannat-taisi puuttua?
 - 2.9 Mihin toivoisit visuaalisen apuvälineen tuovan eritoten apua?
3. Kiitos osallistumisesta

Liite 3. Teknisen toteutuksen haastattelu

1. Tervetuloa, esittäytyminen, GDPR-asiat ja nauhoituksen hyväksyminen.
2. Jos mietitään Ikean keittiö suunnitteluohjelmaa pohjana. Kuinka vaikeana työnä pidät sovelluksen tekoa?
 - 2.1 Ikean sovellus laskee valittujen tuotteiden kautta hintaa ja näyttää visuaalisella kuvalla asiakkaan tekemiä valintoja? Voidaanko tämä toteuttaa helposti?
 - 2.2 Kuinka vaikea ohjelmaan on päivittää myöhemmin uusia tuotteita ja tarvitseeko sovellus ylläpitoa?
 - 2.3 Miten sovelluksen liitettävyyteen voi varautua? Jos haluaisi vaikka hr-sovelluksen keskustelemaan sovelluksen kanssa yhteen?
 - 2.4 Saako sovelluksen toimimaan kaikilla alustoilla (mac,pc,android etc)?
 - 2.5 Kumpi on perempi valinta applikaatio vai PWA sovellus?
 - 2.6 Millaisessa hinnassa suurin piirtein pyöritään sovelluksen teossa?
 - 2.7 Kuinka kauan sovelluksen tekemiseen menee?
 - 2.8 Kuinka paljon ihmisiä tarvitaan projektiin?
3. Kiitos osallistumisesta

Liite 4 Tiedote Tutkimuksesta

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Visuaalinen apuväline Turun kaupunginteatterille

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Pyydän sinua osallistumaan toimintatutkimukseen, jonka tarkoituksena on kehittää Turun Kaupunginteatterin yritystilaisuuksien myyntiä. Toimintatutkimuksen peruseriaatteisiin kuuluu, että kehitystyö tehdään yhteistyössä kaikkien niiden henkilöiden kanssa, joita kehitystyö tai sen tulokset koskevat. Kuvaan tässä tiedotteessa tutkimusta ja osuuttasi siinä. Kun olet perehtynyt tähän tiedotteeseen, voit vielä esittää minulle kysymyksiä tutkimuksesta. Sen jälkeen voit halutessasi antaa suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta asemaasi tutkimuksen kohdeorganisaation esim. tiimin jäsenenä. Voit myös keskeyttää tutkimukseen osallistumisen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Vaikka keskeyttäisit tutkimukseen osallistumisen tai peruuttaisit antamasi suostumuksen, tietoja, jotka on kerätty sinusta ennen ilmoitusta osallistumisen keskeyttämisestä tai suostumuksen peruuttamisesta, voidaan kuitenkin käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus ja toteuttaja

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kehittää visuaalinen apuväline myynnin ja tekniikan työkaluksi.

Tutkimus toteutetaan Metropolia ammattikorkeakoulun YAMK-tutkinnon opinnäytetyönä, jossa opiskelija Kristian Uusitalo toimii vastuullisena tutkijana. Tutkimustyötä ohjaa Katri Halonen. Työ tehdään Turun Kaupunginteatterin toimeksiannosta.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimus kestää 1.9.2022 - 31.12.2023. Tutkimuksen aikana tehdään haastatteluja, jotka nauhoitetaan puhelimitse. Nauhoitteet siirretään puhelimesta heti Metropolian henkilökohtaiselle verkkolevyille, jonne myös kaikki muut tiedot tallennetaan. Nauhoitteet litteroidaan kirjalliseen muotoon Wordilla ja vastausten teemoitteluun käytetään Exceliä. Nauhoitteen tulokset anonymisoidaan valmiiseen opinnäytetyöhön. Valmiissa opinnäytetyössä voi esiintyä suoria lainauksia kyselystä anonymisoiduna. Nauhoite ja muu mahdollinen materiaali tuhoetaan puhelimesta heti sen jälkeen, kun ne on siirretty Metropolian henkilökohtaiselle verkkolevyille. Verkkolevyiltä ne tuhoetaan viimeistään 6 kk opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyö on **julkinen dokumentti**, joka tullaan julkaisemaan internetissä vapaasti käytettävissä olevassa Theseus-tietokannassa.

Lisätiedot

Halutessasi lisätietoja tutkimuksesta voit esittää kysymyksiä opinnäytetyön tekijälle tai ohjaajalle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Opinnäytetyötekijä: xxxxxxxxxxxxxx
Puh. xxxxxxxxx
Sähköposti: xxxxxxxxxxxxxx

Opinnäytetyön ohjaaja: xxxxxxxxxxxxxx
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy /Kulttuurituotanto
Puh. xxxxxxxxxxxxxx
Sähköposti: xxxxxxxxxxxxxx

TUTKIMUKSEN TIETOSUOJASELOSTE: HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY TUTKIMUKSESSA

Henkilötietoja käsitellään voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on Metropolia ammattikorkeakoulu ja opiskelija yhdessä (Kristian Uusitalo) ja yhteisrekisterinpitäjinä toimivat Metropolia ammattikorkeakoulu ja opiskelija yhdessä.

Yhteisrekisterinpitäjien vastuut

Kun Metropolia Ammattikorkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä toimivat yhteisrekisterinpitäjinä, rekisterinpitäjän vastuu on opinnäytetyöntekijällä Metropolia Ammattikorkeakoulun ohjauksessa.

Tällöin opinnäytetyöntekijä

- vastaa Metropolian ohjeistuksen mukaisesti henkilötietojen käsittelystä niiden elinkaaren ajan
- päättää henkilötietojen käsittelyssä käytettävistä työvälineistä Metropolian ohjeistuksen mukaisesti. Kun opinnäytetyöntekijä käyttää Metropolian tarjoamia välineitä ja/tai tallennuslustoja, Metropolia vastaa tarjoamiensa välineiden ja tallennuslustojen

tietoturvasta, laatii henkilötietojen käsittelysopimukset järjestelmätoimittajien kanssa sekä huolehtii muista asianmukaisista teknisistä ja organisatorisista toimenpiteistä.

- vastaa Metropolian ohjeistuksen mukaisesti rekisteröidyn informoinnista sekä rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisesta
- vastaa Metropolian ohjeistuksen mukaisesti GDPR:n artiklan 14 mukaisesta rekisteröidyn informoinnista tilanteissa, joissa henkilötietoja hankitaan muualta kuin rekisteröidyltä itseltään [poista tämä, jos tietoja hankitaan vain rekisteröidyltä itseltään]

Voit kysyä lisätietoja henkilötietojen käsittelystä rekisteripitäjän yhteyshenkilöiltä

Jos opiskelija tai Metropolia Ammattikorkeakoulu on yhtenäkin rekisterinpitäjänä, kirjaa tähän Metropolia-rekisterinpitäjän yhteyshenkilö:

Metropolia Ammattikorkeakoulun tietosuojavastaava: xxxxxxxxxxxx

Puhelin: xxxxxxxxxxxxxxxx

Sähköposti: xxxxxxxxxxxxxxxx

Opinnäytetyöntekijä: xxxxxxxxxxxx

Puhelin: xxxxxxxxxxxx

Sähköposti: xxxxxxxxxxxxxxxx

Tutkimuksessa sinusta kerätään seuraavia henkilötietoja

Nimi, s-posti, puhelinnumero ja ammatti

Tutkimuksessa [kerätään henkilötietoja myös seuraavista lähteistä / ei kerätä henkilötietoja muista lähteistä]

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja muista lähteistä.

Henkilötietojen suojausperiaatteet

Älypuhelin, Word- tekstinkäsittelyohjelma, Excel -taulukkolaskentaohjelma ja Metropolian sähköposti. Tiedot säilytetään vain niin kauan kuin se on tarpeellista ja ne säilytetään ainoastaan suojatulla muistitikulla tai Metropolian henkilökohtaisella verkkolevyllä.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Tutkimuksessa kerätään henkilötietoja yhteydenpitoa varten, sekä selvittämään vastaajan työkokemusta tutkimuskohteesta.

Henkilötietojasi käsittelyperuste on suostumus, jolloin sinulla on rekisteröitynä seuraavat oikeudet

Koska henkilötietojasi käsitellään tässä tutkimuksessa, olet rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä tärkeimmät oikeutesi ovat:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa ja oikaista itseäsi koskevia tietoja
- peruuttaa antamasi henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus, HUOM: suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan silti käyttää osana tutkimusaineistoa
- poistaa tietosi (esim. jos peruutat antamasi suostumuksen) tai rajoittaa tietojesi käsittelyä
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsot, että henkilötietojasi on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon ja käsittelyn rajoittamiseen ei kuitenkaan ole, jos henkilötietoja ei käsitellä tutkimuksessa tunnistettavina eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä.

Voit käyttää oikeuksiasi ottamalla yhteyttä opinnäytetyöntekijään / rekisterinpitäjän edustajaan.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Tutkimuksen kestoajaksi (henkilötietojen käsittelyaika)

1.9.2022 – 31.7.2024.

Mitä henkilötiedoille tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Edellä kerrotun henkilötietojen käsittelyajan päätyttyä henkilötietosi tallennusmuodosta riippumatta tuhoetaan lukuun ottamatta tietoja, jotka suostumuksellasi on sisällytetty julkaistavaan opinnäytetyöhön (mahdolliset suorat lainaukset ja yksilöidyt tiedot lähdeluettelossa).

Tietojen siirtäminen tutkimusrekisteristä

Metropolian tutkimuslupahakemusten henkilörekisterin sisältämiin henkilötietoihin annetaan tarpeen vaatiessa pääsy (ns. admin-tunnusten avulla, esim. teknisen vian korjaustilanteessa järjestelmätoimittajalle/mittalaitteen huoltajalle) seuraavaksi lueteltavissa järjestelmissä. Kaikki käytettävät järjestelmien/laitteiden/ohjelmistojen toimittajat (yritykset niiden takana) ovat tulkittavissa henkilötietojen vastaanottajiksi ja säännönmukaisen luovutuksen saajaksi rekisterin taholta.

Metropolian käyttämien järjestelmien osalta henkilötietojen käsittelysopimukset GDPR:n artiklan 28 mukaisesti on laadittu/tullaan laatimaan seuraavien yhteistyökumppanitahojen kanssa:

Tutkimuslupaa haetaan sähköisellä e-lomakkeella.

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Kerättyjä tietoja ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Haastattelut äänitetään älypuhelimella tai Zoom-työkalulla ja niiden sisältö litteroidaan kirjalliseen muotoon Word-ohjelmistolla. Sisällön analyysia tehdään Excel-ohjelmistolla. Kyselytutkimus suoritetaan käyttäen E-lomaketta. Metropolian sähköpostia käytetään kutsujen lähettämiseen ja yhteydenpitoon. Metropolian verkkolevyä käytetään tutkimuksessa kerätyn aineiston säilyttämiseen. Valmiissa opinnäytetyössä voi esiintyä suoria lainauksia haastatteluvastauksista ja työpajojen tms. tuotoksista

Haastateltavien ja osallistujien nimiä ja ammatteja voidaan käyttää asiantuntijalausunnoissa ja näiden lähteiden merkitsemisessä.

Tutkimusaineisto säilytetään salatulla muistitikulla ja Metropolian henkilökohdaisella verkkolevyllä sen sisältö formatoidaan puhtaaksi 31.7.2024.

Liite 5 Suostumuslomake

Tutkimuksen nimi: Visuaalinen apuväline Turun kaupunginteatterille

Tutkimus toteutetaan Metropolia ammattikorkeakoulun YAMK-tutkinnon opinnäytetyönä, jossa opiskelija Kristian Uusitalo, xxxxxxxxxxxx@metropolia.fi, puh xxxxxxxxxxxx, toimii vastuullisena tutkijana. Tutkimustyötä ohjaa yliopettaja Katri Halonen, xxxxxxxxxxxx@metropolia.fi puh xxxxxxxxxxxx

Minua xxxxxx on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on suunnitella visuaalinen apuväline myynnin käyttöön.

Olen saanut riittävät tiedot tutkimuksesta ja henkilötietojeni käsittelystä. Olen saanut tiedotteen tutkimuksesta sekä tietosuojaselosteen. Olen ymmärtänyt saamani tiedot ja haluan osallistua tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja voin peruuttaa tämän osallistumissuostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Ymmärrän, että minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni henkilötietojen käsittelyyn tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Ymmärrän, että julkaistavassa opinnäytetyössä voi esiintyä suoria lainauksia haastatteluvastauksistani / tietojani esitetään lähdeluettelossa muodossa: Sukunimi, etunimi vuosiluku. Asiantuntijuus tai tehtävä. Organisaatio. Haastattelu: päivämäärä.

Vahvistan allekirjoituksellani

- osallistumiseni tähän tutkimukseen
- suostumukseni henkilötietojeni käsittelyyn.

Allekirjoitus: _____

Tutkija säilyttää tämän suostumuksen opinnäytetyön ajan. Suostumus tuhoaan viimeistään, kun opinnäytetyön arvioinnista on kulunut 6 kuukautta.

