

Huonepakopelin projektinhallinta

Case: WayOut Oy

Pilli Simo-Pekka
Saarinen Aleksi

Opinnäytetyö
Marraskuu 2016
Liiketoiminnan ja hallinnon ala
Liiketalouden kehittämisen koulutusohjelma

Tekijä(t) Pilli Simo-Pekka Saarinen Aleks	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu 2016
	Sivumäärä 43	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Huonepakopelin projektinhallinta Case: WayOut Oy		
Tutkinto-ohjelma Yritystoiminnan kehittämisen koulutusohjelma, Tiimiakatemia		
Työn ohjaaja(t) Silvennoinen Essi		
Toimeksiantaja(t) WayOut Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda tehokkaampi projektin hallintatyökalu huonepakopeliyritykselle nimeltä WayOut Oy. Tarve opinnäytetyölle syntyi WayOut Oy:n pyynnöstä, koska yrityksessä havaittiin puutteita nimenomaan uuden huoneen rakennusprojekteissa. Huonepakopeli on elämystuotannon alalla hyvin uusi, joten teorioita ja työkaluja alalle on saatavilla erittäin niukasti. Uuden huoneen luominen on monivaiheinen kokonaisuus, jonka tehostaminen säästää yrittäjälle paljon aikaa ja resursseja.</p> <p>Tutkimuskysymykseksi muodostui: Kuinka tehostaa huonepakopelin projektin hallintaa? Tutkimusotteena oli laadullinen tutkimus. Aineistonkeruu menetelmänä käytettiin haastattelua. Haastateltavat olivat WayOut Oy:n yrittäjä, sekä heidän asiakkaitaan.</p> <p>Haastatteluiden tarkoitus oli selvittää yrityksen nykytilanne ja miten uuden huoneen luomismenetelmä toimii tällä hetkellä. Sen lisäksi tarkoituksena oli selvittää asiakkailta, mitkä elementit luovat heidän mielestään hyvän ja tunnelmallisen elämyksen.</p> <p>Haastatteluiden ja tiedonkeruun tuloksena luotiin mallinnus, jolla uuden huonepakopelin luomista voidaan tehostaa. Mallinnuksen nimi on Timanttimali. Mallinnus koostuu neljästä pääkohdasta: ideointi, suunnittelu, toteutus ja testaus. Mallia tullaan käyttämään WayOut Oy:n projektinhallinta työkaluna.</p> <p>Opinnäytetyö on toteutettu Jyväskylän ammattikorkeakoulun Tiimiakatemiassa. Tiimiakatemia on yrittäjyyteen kouluttava yksikkö, jossa opinnot koostuvat yritystoiminnasta, jota tehdään osuuskunnan eli tiimiyrityksen kautta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Projektin hallinta, tuotekehitys, elämystuotanto, huonepakopeli, haastattelututkimus		
Muut tiedot		

Author(s) Pilli Simo-Pekka Saarinen Aleksi	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2016
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 43	Permission for web publication: x
Title of publication Room escape game project management Case: WayOut Ltd.		
Degree programme Degree Programme of entrepreneurship development, Tiimiakatemia		
Supervisor(s) Silvennoinen, Essi		
Assigned by WayOut Ltd.		
<p>Abstract</p> <p>The objective of this thesis was to create more efficient project management tool for the company called WayOut Ltd. The need for this thesis came out from the company itself. When they noticed shortcomings in the room building process. Live room escape games are subtheme of experience industry and it's very new and there is very few theories and tools for this field. Creating a new room is multi-stage assembly. Making the process more efficient will save lots of time and resources for the entrepreneur.</p> <p>The research question was formulated thus: How to intensify room escape game's project management? The thesis research was carried out according to qualitative research methodology. As the data collection method we used interview answers by the customers and company founders of WayOut Ltd.</p> <p>The meaning of interviews was to find out current situation of company and how they create new rooms at the moment. In addition to that was to sort out which elements in their opinion create a good and moody experience.</p> <p>As a result of the interviews and data collection was created modeling to enhance the creation of a new room escape game. The name of the model is "Diamond model". This model consists of four main points: Brainstorming, planning, implementing and testing. This model will be used as a project management tool in WayOut Ltd.</p> <p>The thesis was realized for Tiimiakatemia, which is part of JAMK University of Applied Sciences. Tiimiakatemia is an institution where students learn through their own cooperative businesses called team companies.</p>		
Keywords/tags (subjects) Project management, product development, experience industry, room escape game, qualitative interview		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Hiomaton timantti.....	3
2	Tutkimusasetelma	5
2.1	Opinnäytetyön tavoite ja rakenne.....	5
2.2	Tutkimusmenetelmä.....	5
2.3	Haastatteluiden luotettavuuden arviointi	6
3	Huonepakopeli.....	8
3.1	Tehtävien rakenne	8
3.2	Huonepakopelikonseptin kehittyminen	11
3.3	Flow-tila	11
3.4	Elämyksen rikastuttaminen	12
4	Huonepakopelin projektihallinta	15
4.1	Luovuus ja ideointi.....	15
4.2	Uuden tuotteen käynnistysvaihe.....	17
4.3	Tuotteen rakentamisvaihe.....	18
4.4	Tuotteen testaaminen (Fail Fast)	19
5	Palvelun kehittäminen.....	21
5.1	Tuotekehitys	21
5.2	Käyttäjätieto tuotekehityksen tukena	22
5.3	Systemaattinen odotusten ylittäminen	25
5.4	Yllätyksellisyys.....	25
6	Tulos	27
6.1	Haastattelu ja havainnot WayOut Oy	27
6.2	Tunnelman luominen.....	30
6.3	Pelin sujuvuus	30
7	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	32
7.1	Ratkaisuehdotuksena Timanttimalli	32
8	Pohdinta	37

Lähteet	39
Liitteet	41
Liite 1.....	41
Liite 2.....	42
Liite 3.....	43

Kuviot

Kuvio 1: Tehtävien organisoinnin peruskaavat (Nicholson, 2015).....	9
Kuvio 2: Pyramidimalli (Nicholson, 2015)	10
Kuvio 3: Elämyksen ulottovuudet (Tarssanen, 2009, 9).....	13
Kuvio 4: Double Diamond (Design process, 02.11.2016)	17
Kuvio 5: Tuotekolmio, eli onnistuneet tuotteen kolme tukijalkaa (Hyysalo, 2009, 17.)	24
Kuvio 6: Timanttimalli	34
Kuvio 7: Gantt-kaavio (Cotterell & Hughes, 2005)	35

1 Hiomaton timantti

Yhteiskuntamme on murroksen edessä. Ihmisillä on yhä enemmän aikaa, sekä rahaa käytettäväksi itseensä. Ennen rahat käytettiin perustarpeisiin ja nyt resurssit suuntautuvat yhä enemmän omaan hyvinvointiin ja elämyksiin. Kysynnän kasvaessa markkinoille tulee yhä enemmän uudenlaisia elämyksiä tuottavia yrityksiä. Tämän seurauksena perustimme WayOut –nimisen huonepakopeli –yrityksen, jotta voisimme tuottaa tuoreita elämyksiä ihmisille. Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä yhdeksän henkilöä. Huonepakopeli on ollut maailmalla kasvava trendi jo vuodesta 2008 lähtien, mutta Suomeen konsepti rantautui vasta vuonna 2014. Vastaanotto pelille on ollut erittäin lämmin ja asiakkaiden kommenttien perusteella tällaisia elämyspalveluita tarvitaan tulevaisuudessa entistä enemmän.

Olemme toimineet alan yrittäjinä lähes kaksi vuotta ja toimintamme on alusta lähtien ollut tuottavaa. Aloitimme toimintamme ensimmäisten joukossa huonepakopelien tarjoajana koko Suomessa. Vuonna 2015 helmikuussa avasimme meidän ensimmäisen huonepakopelin Jyväskylään. Toimittuamme vajaan puoli vuotta rakensimme toisen huoneen ja syksyllä 2015 kolmannen. Liikeideamme toimi Jyväskylässä niin hyvin, että päätimme laajentaa toimintaamme Tampereelle. Avasimme sinne ensimmäisen pakohuoneemme keväällä 2016. Tampereen tiloja avatessa olemme päivittäneet Jyväskylän pelejä uusiksi. Kokonaisuudessa olemme luoneet seitsemän erilaista huonepakopeliä.

Näiden kiinteiden huoneiden lisäksi olemme järjestäneet asiakkaillemme muutamia liikuteltavia huonepakopelejä heidän omiin tiloihinsa. Huoneista saatujen palautteiden perusteella olemme pyrkineet kehittämään uusista huoneista yhä parempia. Kahden vuoden aikana karttunut kokemus huoneiden suunnittelusta, rakentamisesta ja pelien vetämisestä on kehittänyt meitä yhä tehokkaammiksi huoneiden toteuttamisessa. Kehitettävää toki aina löytyy.

Olemme kokeneet uusien huoneiden projektinhallinnan suurimmaksi haasteeksi. Olemme pohtineet paljon, kuinka projektiin käytettävää ajan jaksoa saisi tehokkaammaksi, ja miten sitä tehdessä säästettäisiin aikaa ja resursseja. Suurin ongelma onkin prosessin yksinkertaistaminen ja tehostaminen. Tut-

kimusongelmaksi muodostui yrityksemme epätehokas ja vaillinainen projektinhallinta. Tähän ongelmaan loimme muutaman kysymyksen, josta lähteä liikkeelle. Kysymyksiksi muodostui: Miten voimme tehdä projektinhallinnasta tehokkaampaa niin, että elämyksen tuottaminen ei kärsi, ja miten projektinhallinta tukee elämyksen tuottamista, ja miten kehitämme tuotettamme niin, että se palvelee paremmin meidän asiakkaita? Näihin kysymyksiin pyrimme vastaamaan tässä työssä parhaalla mahdollisella tavalla ja luomaan työkalun, jolla ratkaisemme ongelman.

Huonepakopeli-konsepti on Suomessa erittäin tuore ja ala kehittyy ja kasvaa jatkuvasti. Tällä hetkellä alalle ei tarjota juurikaan tietoa tai koulutusta, vaan jokaisen huonepakopelin yrittäjät opiskelevat aiheen itse. Koimme itsekkin tarpeen parantaa omaa käytäntöämme ja tehdä työtä kehittymisen eteen. Tästä syystä päätimme tehdä tutkimustyön aiheesta. Opinnäytetyössä käydään läpi, miten huoneen luomisprosessi etenee, miten elämystä luodaan, ja kuinka käyttäjätietoa voidaan hyödyntää kehitystyössä. Työ koostuu teorian tiedosta, haastattelutuloksista, omista kokemuksistamme, sekä näiden tietojen pohjalta luodusta työkalusta.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Opinnäytetyön tavoite ja rakenne

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda työkalu huonepakopelin projektinhallinnan tueksi. Työkalun on tarkoitus tehostaa huoneen suunnittelua ja toteutusta, sekä auttaa luomaan yhä parempia huonepakopelejä. Työkalun on tarkoitus olla mahdollisimman käytännönläheinen ja yksinkertainen, jotta alan yrittäjät voivat käyttää sitä omien projektienhallinnassa. Tavoitteena on myös saada uudenlaista näkemystä meidän oman yrityksen toimintaan ja kehittää sitä tällä tutkimustyöllä. Tähän opinnäytetyöhön on lisätty omia kokemuksiamme peilaten tämän hetkiseen tilanteeseen ja omaan ammattitaitoomme.

2.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tarkoituksena on tutkia kuinka voimme parantaa projektinhallintaa niin, että se on ammattimaisempaa ja tehokkaampaa. Laadullinen tutkimus keskittyy siihen, kuinka ihmiset näkevät ja kokevat reaaliaikailman (Kananen 2014, 19.) Tutkimuksen lähtökohtana ei ole totuuden etsiminen, vaan ilmiöstä pyritään tekemään havaintoja, joita ei välittömästi huomaa. Kvalitatiivisen menetelmän tavoitteena on selittää asioita, niiden suhteita toisiinsa ja asioiden merkitystä tutkittaville (Vilkkä 2005, 97-98.)

Jos ilmiötä ei tunneta eikä selittäviä teorioita ole, ja tehdään määrällinen tutkimus, joka edellyttää ilmiön vaikuttavien tekijöiden eli muuttujien tuntemista, tehdyt yksityiskohtaiset kysymykset tuottavat kysymysten mukaisia vastauksia, mutta kysymykset voivat olla vääriä, vaihtoehdot puutteellisia ja koko tutkimus kohdistuu ilmiön ”ohi”. Aineistonkeruumenetelmät eivät toisin sanoen tavoita ilmiötä. Trockim ja Donnelly (2008) ovat esittäneet kvalitatiivisen tutkimuksen soveltuvuudesta alla olevan luokittelun, jota on hieman modifioitu. Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu parhaiten seuraavanlaisiin tilanteisiin:

1. Ilmiöstä ei ole tietoa, teorioita, tutkimusta (ilmiötä ei tunneta).
2. Ilmiöstä halutaan saada syvälinen näkemys.

3. Käytetään triangulaatiota eli ns. mixed-tutkimusstrategiaa.
4. Ilmiöstä halutaan saada hyvä kuvaus.

(Kananen 2015, 70-71)

Tiedonkeruumenetelmä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on usein haastattelu ja päädyimme itsekkin tähän menetelmään. Koimme, että haastattelulla saamme parhaan mahdollisen vastauksen siihen, miten voimme tuotteitamme ja projektinhallintaamme kehittää, mitkä asiat niihin vaikuttavat eniten, sekä mihin kannattaa keskittyä. Käytimme avointa haastattelua. Avoimessa haastattelussa käytimme yhdeksää kysymystä, joiden tarkoitus oli selvittää, miten asiakkaat kokivat tai kokevat tämän hetkiset tuotteemme, jotta pystymme tässä työssä miettimään mahdollisimman monipuolisen ja kattavan ratkaisun ilmenneisiin haasteisiin. Tämän lisäksi keräsimme tietoa myös kirjallisilla lähteillä, sekä omien kokemusten kautta.

Analyysimenetelmänä käytimme narratiivista tutkimusta. Se perustuu usein menneeseen aikaan liittyvään tekstiaineistoon, mutta sitä voi myös tehdä nykyajassa. Valitut henkilöt kertovat elämästään ja toiminnastaan. Tutkija kytkee heidän tarinansa ympäröivään yhteiskuntaan. Tutkijan ja tutkittavan välillä käydään keskustelua siitä, mitä aineisto tarkoittaa ja pyritään löytämään yhteinen ymmärrys (Kananen, 2012, 118.)

Keräsimme aineistoa opinnäytetyötä varten WayOut Oy:n asiakkailta, yrityksen toimitusjohtajalta, sekä omista kokemuksista. Asiakkaiden haastattelussa kysyimme, minkälaiset asiat vaikuttavat koko elämyksen ja palvelun laatuun, sekä miten niitä voi heidän mielestään parantaa. Yrittäjän haastattelussa tarkoituksena oli kartoittaa, millä tasolla projektinhallinta toimii tällä hetkellä ja mitkä asiat ovat projektin etenemisen suhteen suurimmat haasteet.

2.3 Haastatteluiden luotettavuuden arviointi

Haastattelimme kymmentä WayOut:lla käynnyttä asiakasta ja saman yrityksen huonepakopeli –yrittäjää.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuusarvion tekeminen on huomattavasti vaikeampaa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tämä johtuu siitä, että luotettavuusmittarit ovat kehittyneet luonnontieteissä, lähinnä ke-

miassa ja fysiikassa, josta ne on omaksuttu yhteiskuntatieteisiin. Luotettavuusmittarit eivät sovellu hyvin sellaisenaan laadulliseen tutkimukseen ja yhteiskuntatieteisiin, joissa tutkimuskohteena on ihminen sellaisenaan tai erilaisina ryhminä. Ihminen ei toimi aina samalla tavalla, ja järkevyyks eli rationaalisuus on usein kaukana, jolloin sattuma vaikuttaa ilmiöön. (Kananen, 2012 s.172-173)

Asiakkaat edustivat eri ikäpolvia ja mukana oli sekä miehiä, että naisia. Ryhmäkoot vaihtelivat kolmen ja viiden henkilön välillä. Valitsimme haastateltavat niin, että saimme jokaisesta huoneestamme palautetta. Haastatteluissa pyrimme selvittämään, mitkä tekijät vaikuttavat huonepakopelin tunnelmaan ja sujuvuuteen. Tällä käyttäjätiedolla saamme selville kehityskohteet ja voimme parantaa palvelukokemusta asiakkaalle sopivammaksi. Tämän lisäksi koostimme yhdessä yrityksen perustajajäsenten kesken prosessikuvauksen tämän hetkisestä tilanteesta ja kuinka tähän päivään saakka asiat ovat hoituneet yrityksessä. Aloimme näiden tietojen pohjalta luomaan tehokkaampaa tapaa toimia jatkossa.

3 Huonepakopeli

Huonepakopeli eli room escape game on seikkailupeli ja elämystuotannon alalaji. Nimensä mukaisesti pelissä lukitaan ryhmä ihmisiä tilaan, jossa on erilaisia vihjeitä ja pulmia. Nämä ratkaisemalla avautuu pääsy ulos. Jotta pakeneminen ei olisi liian helppoa, on usein pakenemiselle määritelty tietty aika, jossa on selvitettävä miten huoneesta pääsee ulos. Huoneiden tarkoitus on haastaa ryhmä tekemään yhteistyötä, jolloin yhdessä tekeminen nousee arvoonsa.

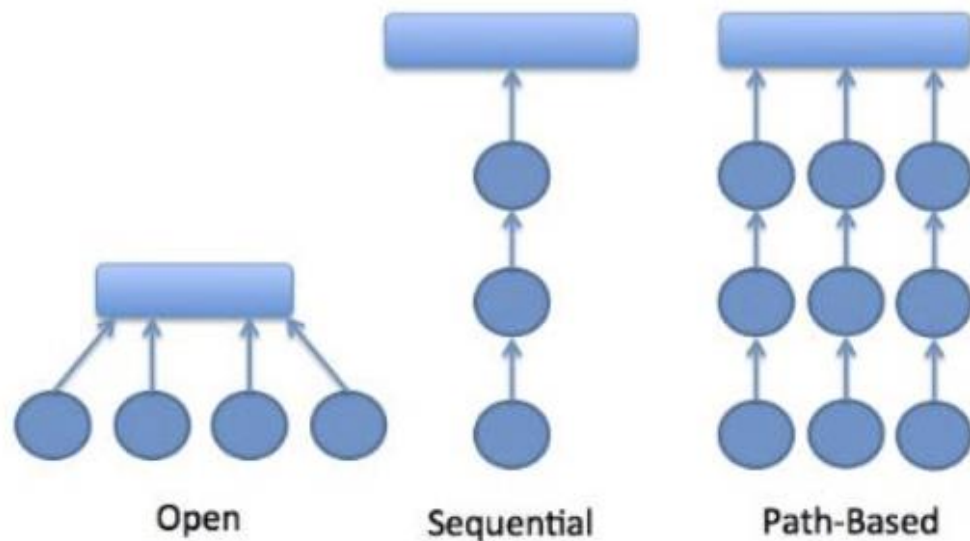
Huoneille on myös määritelty usein teema, jonka ympärille ne rakennetaan. Huoneessa voi esimerkiksi olla vakoojateema. Tähän pyritään liittämään teemaa tukevia elementtejä, kuten jännittävää musiikkia ja tunnelmaa luova valaistus. Myös tarinallisuus luo elämyksellisyyttä peliin ja alussa voikin olla tarina, joka selvittää, mihin pelaajat ovat menossa ja miksi. Näin pelaajat samaistuvat peliin ja saavat hienon kokemuksen (Contrera 2015.)

Huonepakopeli on konsepti, joka alun perin on vaikuttanut Internetin maailmassa. Näissä huonepakopeleissä idea on muuten sama, mutta pulmien selvittämistä harvoin sidotaan aikaan. Suurimmat erot tosielämän huonepakopelin ja internet-pelin välillä on ehdottomasti pelin joustavuus. Virtuaalimaailmaan voi luoda juuri sellaisen ympäristön tai paikan mitä mielikuvitus haluaa. Tosielämän huonepaossa pitää pysyä maallisissa asioissa. Esimerkiksi painovoimattomuutta on lähes mahdoton luoda tosielämän huonepakopeliin. Toisaalta internet-peliä pelataan pääasiallisesti yksin tietokoneella, kun taas tosielämän huonepakopeli mahdollistaa ihmisten välisen yhteistyön ja kommunikation itse pelitilanteessa. (Nicholson 2015)

3.1 Tehtävien rakenne

Useimmissa huoneissa tehtävänä on siis etsiä, sekä ratkaista vihjeitä ja pulmia. Jotkin huoneet sisältävät myös erilaisia aktiviteetteja, joissa pelaajien täytyy tietää mitä tehdä ja suorittaa vaadittu tehtävä. Tehtävät voidaan järjestää monin eri tavoin huoneisiin. Kuviossa 1 on esimerkkejä tehtävä rakenteista. Ympyrät tarkoittavat pulmaa ja suorakulmiot pienemmistä tehtävistä koos-

tuvaa suurempaa pulmaa (meta-puzzle), kuten lukkoa tai muuta vaihetta, jonka ratkaisu vie lähemmäs huoneen ratkaisua.



Kuvio 1: Tehtävien organisoinnin peruskaavat (Nicholson, 2015)

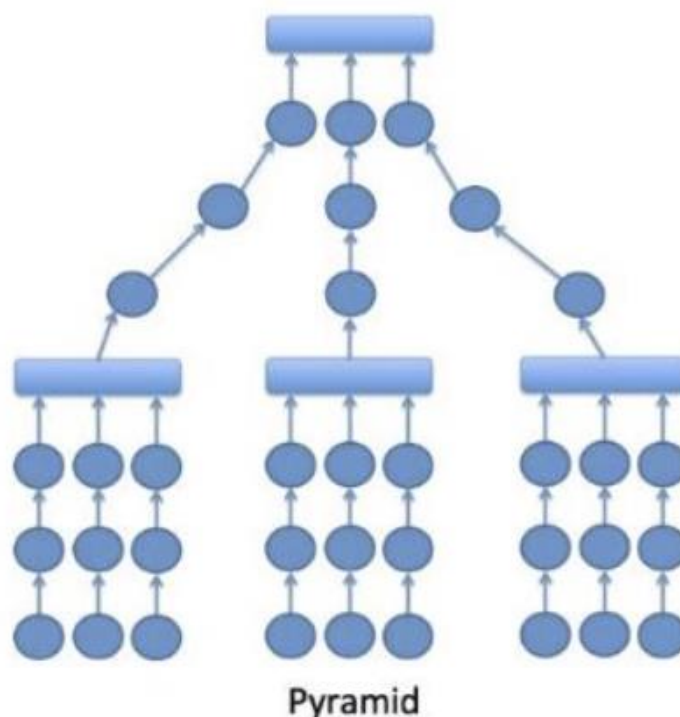
Nicholson (2015) on jakanut tehtävien rakenteet siis kolmeen erilaiseen tyyppiin. Yleisin rakenteista on reittiin pohjautuva malli (path-based). Se koostuu useista lineaarisista poluista, jotka ratkaistua saa auki seuraavan isomman tehtävän. Esimerkkinä voidaan pitää huonetta, jossa on kolme erilaista lineaarista tehtäväpolkua ja suoritettua ne, saa auki salaoven. Tämän järjestelmän etu on siinä, että kaikille pelaajille pitäisi riittää samanaikaista tehtävää, eikä kaikkien tarvitse ratkaista samaa tehtävää. Siinä on myös helppo järjestää tehtävät helpoimmasta vaikeimpaan, jolloin pelaajat pääsevät paremmin mukaan peliin.

Toiseksi suosituimmassa, peräkkäisessä (sequential) mallissa, pulmat etenevät lineaarisesti eteenpäin. Pelaajilla on aina vain yksi tehtävä edessä, jonka he voivat ratkaista. Tehtäviä on helppo seurata, kun tietää että tehtävän ratkaisu johdattaa aina seuraavaan pulmaan.

Avoimessa (open) pelissä kaikki tehtävät voidaan ratkaista heti ja arvoitus ratkeaa, kun kaikki tehtävät on suoritettu. Tämän mallisen pelin heikkous on se,

että flow –kokemusta on hankalampi luoda kuin muissa peleissä. Kaikkiin tehtäviin käsiksi pääsy on avoinna, joten pelaajat voivat ratkaista vaikeimman tehtävän ensimmäisenä.

Näistä kolmesta mallista on johdettu pyramidi-malli, joka yhdistelee kaikkia kolmea tehtävätyyppiä. Todellisuudessa tehtävien rakenne on kuitenkin paljon kompleksisempi kuin malleissa on kuvattu. Erilaisia tehtävärakenteita voi yhdistellä lukemattomilla eri tavoilla ja näin pelistä saadaan mielenkiintoisempi.



Kuvio 2: Pyramidimalli (Nicholson, 2015)

Olemme itse kokeilleet edellä mainituista vaihtoehtoista avoimia ja lineaarisia malleja. Molemmissa rakenteissa on omat hyvät ja huonot puolensa. Avoimessa mallissa asiakkaat saattavat aluksi olla hieman hämillään, koska selvää aloituspistettä ei ole annettu ja huoneen tutkimiseen saattaa mennä paljon aikaa. Avoimen malliseen huoneeseen on huomattavasti helpompia levittää erilaisia tavaroita ja huoneessa kantava teema on tavaroiden etsiminen. Tämänlaisen huoneen selvittämiseen menee yleensä varsinkin ensikertalaisilta hieman enemmän aikaa, koska yhdistettäviä asioita on yksinkertaisesti enemmän ja peli saattaa tuntua epäluontevalta. Lineaarisessa mallissa peli

etenee johdonmukaisesti tehtävästä tehtävään ja pelin kulku on aina sama. Asiakkaan on helppo aloittaa peli, kun lähtöpiste tarjotaan suoraan aloituksessa. Tämä malli ei ole niin joustava kuin avoin malli, mutta luo tietyissä olosuhteissa mukavamman tunnelman pelaajalle ja pääasiallisesti tämänkaltaista pelimuotoa suositellaan asiakkaille, joille huonepakopelaaminen on täysin uusi kokemus.

3.2 Huonepakopelikonseptin kehittyminen

Huonepakopelit ovat siis kehitelty tietokonepelien pohjalta. Vuonna 2008 ensimmäinen yritys lanseerasi tosielämän huonepakopelin. Ensimmäiset huoneet sijaitsivat Japanissa, Singaporessa ja Unkarissa. Nykyisin huoneita on arvioiden mukaan useita tuhansia ympäri maailmaa (Escape Room Directory n.d.)

Suomeen huonepakopelit rantautuivat keväällä 2014. Saman vuoden loppuun mennessä huonepakopeli –yrityksiä oli Suomessa kolme. Perustimme itse Suomen neljännen huonepakopelin Jyväskylään helmikuussa 2015. Konsepti on vahvistanut suosiotaan ja pelejä on tullut suurimpiin kaupunkeihin ja myös monet pienet paikkakunnat ovat saaneet pakohuoneita. Syksyllä 2016 huoneita oli jo lähes satakunta ja lisää tulee koko ajan. Toimijoiden lisääntyessä myös kilpailu lisääntyy. Tämä johtaa huoneiden jatkuvaan kehittämiseen ja uusia ideoita tulee kehittää koko ajan kilpailussa pysymiseksi. Enää ei riitä pelkkä yksinkertainen lukkojen avaaminen, vaan myös muihin elämystä tukeviin seikkoihin tulee panostaa. Näitä voivat olla esimerkiksi sisustus, ääniefektit ja monimutkaisemmat teemaan liittyvät tehtävät. Näissä toisen sukupolven huoneissa tarinallisuus on voitu viedä pidemmälle ja tämä johtaa siihen, että teemaan on helpompi samaistua ja elämyksestä tulee parempi. (Nicholson 2015.) Varsinkin pelaajat, jotka ovat innostuneet konseptista eivät enää saa täyttä elämystä pelkästä peruspalvelusta vaan yllätyksellisyys on entistä suuremmassa roolissa.

3.3 Flow-tila

Psykologian professori Csikszentmihályi (2005) on kehittänyt teorian nimeltä Flow. Tämä on ihmisen optimaalinen tila, jossa toiminta on vaivatonta ja asioi-

ta saa tehokkaasti aikaiseksi. Flow –tilaan päästäkseen tulee neljän ehdon täyttyä:

1. Täydellinen keskittyminen tekeillä olevaan tehtävään
2. Konkreettista palautetta tehtävästä
3. Tehtävällä on selkeä tavoite ja tarkoitus
4. Taidot ja tehtävän asettamat vaatimukset ovat tasapainossa

(Järvilehto 2014, 40)

Flow siis vaatii häiriötöntä tilaa, jossa henkilöllä on selkeä tavoite tehtävän suorittamiselle. Pienikin häiriötekijä rikkoo uppoutumisen tehtävään ja flow:n rakentaminen on aloitettava alusta. Tehtävän tulee olla myös tarpeeksi haastava, jotta mielenkiinto säilyy tehtävän suorittamisessa. Liian helpot tehtävät pitkästättävät ja suorittamisesta tulee konemaista. Päinvastoin liian vaikea tehtävä estää myös flow:ta. Kun tehtävä ei meinaa ratketa omilla taidoilla, tulee helposti turhautuneeksi. Flow –tila saavutetaankin siis turhautumisen ja tylsistymisen välimaastossa. (Csikszentmihályi 2005)

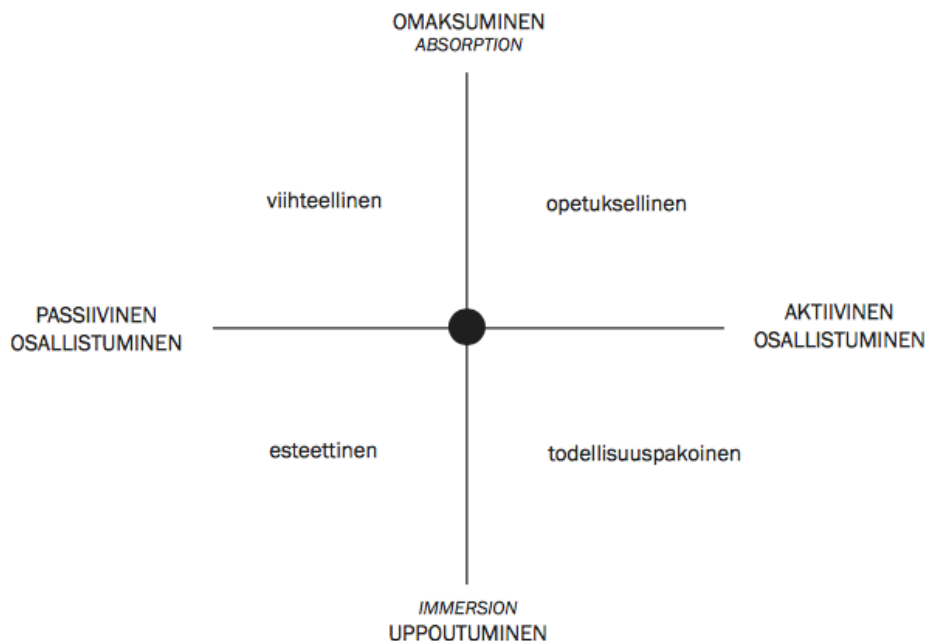
Tärkeää flow –tilan saavuttamisessa on asenne. Psykologian professori Dweck (2012) on tutkinut ihmisten asenteita ja jakanut asenteet kahteen eri mielenmalliin (mindsets). Toisessa mallissa ihminen ajattelee kuin hänen taitonsa on kehitettävissä ja hän voi tulla sellaiseksi henkilöksi, kun haluaa. Tällaisen mielenmallin omaava ihminen pystyy suorittamaan asioita, joita hän arvostaa ja ottaa vastaan helposti uusia haasteita. Vastakohta tällaiselle on henkilö, joka ajattelee taitonsa olevan rajoitetut. Taidot mitkä on peritty määrittelevät tulevaisuuden. Tämän mielenmallin ihmiset eivät uskalla haastaa itseään, vaan kulkevat mukavuusalueellaan (Dweck 2012, 6-11.) Flow –tila on olennainen osa elämyksen tuottamista.

3.4 Elämyksen rikastuttaminen

Huonepakopelit ja elämykset kulkevat vahvasti käsi kädessä. Pakohuoneesta pyritään luomaan mahdollisimman elämyksellinen eri elementeillä.

Elämyksen toteuttaminen ei ole asiakkaiden viihdyttämistä; se on heidän sitouttamista (engagin). Ei riitä, että asiakkaat osallistuvat, vaan heidät pitää saada aidosti mukaan luomaan toisilleen hienoa kokemusta. Pääroolissa ovat siis asiakkaat itse ja he luovat pakopelistä oman elämyksensä.

Elämystä voidaan analysoida Pinen ja Gilmoren mukaan oheisella työkalulla. Siinä elämys on pilkottu neljään ulottuvuuteen, joiden avulla voidaan nähdä minkälainen kokemus on kyseessä. Vaaka-akseli kuvaa ihmisen toimintaa elämyksessä. Vaatiiko elämys toimintaa vai voiko sitä vain seurata aistein. Pystyakseli kuvaa asiakkaan yhteyttä elämykseen. Ihminen voi omaksua elämyksen, jolloin hän on ikään kuin sivusta seuraaja. Hän voi myös uppoutua siihen, mikä tarkoittaa, että hän on osa elämystä (Gilmore & Pine, 1999, 29-31.)



Kuvio 3: Elämyksen ulottovuudet (Tarssanen, 2009, 9)

Esteettinen kokemus syntyy esimerkiksi silloin, kun seisoo Grand Canyonin reunalla ihailemassa henkeäsalpaavaa maisemaa. Tämä kokemus voi muuttua viihteelliseksi, kun taikuri David Copperfield päättää ylittää kanjonin kävelemällä ilman halki toiselle puolelle. Opetuksellisella kokemuksella tarkoitetaan esimerkiksi viinikurssille osallistumista, joka ei kuitenkaan vaadi sen suurempaa uppoutumista aiheeseen. Todellisuuspakoinen tästä viinikurssista voi tulla

jos se järjestetäänkin pimeässä tilassa ja makuihin. Rikkain kokemus syntyy kuitenkin, kun ottaa kaikki ulottuvuudet huomioon ja keskittää oman pisteensä kuvion keskelle. (Gilmore & Pine, 1999, 31)

4 Huonepakopelin projektihallinta

Projekti tarkoittaa lyhyesti joukkoa ihmisiä ja muita resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää. Lisäksi projektilla on kiinteä budjetti ja aikataulu (Ruuska, 2001, 9.) Projekti ei välttämättä ole valmis tuote, vaan projekti voi olla myös ratkaisu johonkin tiettyyn ongelmaan. Olipa kyseessä mikä tahansa projekti, asianosaisten on oltava selvillä siitä, miten projektissa aiotaan edetä (Ruuska, 2001, 11.) Juurikin tämän asian koemme WayOut Oy:ssä haastavaksi

Projekti on tehtäväkokonaisuus, jolla on selkeä alkamis- ja päättymisajankohda. Projekti jakautuu tänä aikana useisiin eri vaiheisiin, jotka ominaisuuksiltaan poikkeavat toisistaan (Ruuska, 2001, 13.) Kaikki projektit ovat kertaluonteisia, joten lopputulosta on mahdoton ennustaa kovin tarkasti. Projekteille on myös ominaista se, että ne kuluttavat rahaa ja tuottavat sitä vasta välillisesti. Tämän vuoksi niiden ohjaamiseen on kiinnitettävä erityisesti huomiota (Ruuska, 2001, 16.)

Projektin elinkaari alkaa ideasta, jonka jälkeen seuraa käynnistysvaihe joka sisältää esiselvityksen, projektin asettamisen ja projektin suunnittelun. Tämän jälkeen tulee rakennusvaihe johon kuuluu määrittely, suunnittelu, toteutus, testaus ja käyttöönotto. Päättämisvaiheessa seuraa lopullinen hyväksyminen, ylläpidosta sopiminen, projektiorganisaation purkaminen ja projektin päättäminen. Kaikkien vaiheiden seurauksena syntyy lopputuote. Idean ja lopputuotteen välissä kaikkia vaiheiden onnistuminen vaatii projektin hallintaa (Ruuska, 2001, 21.)

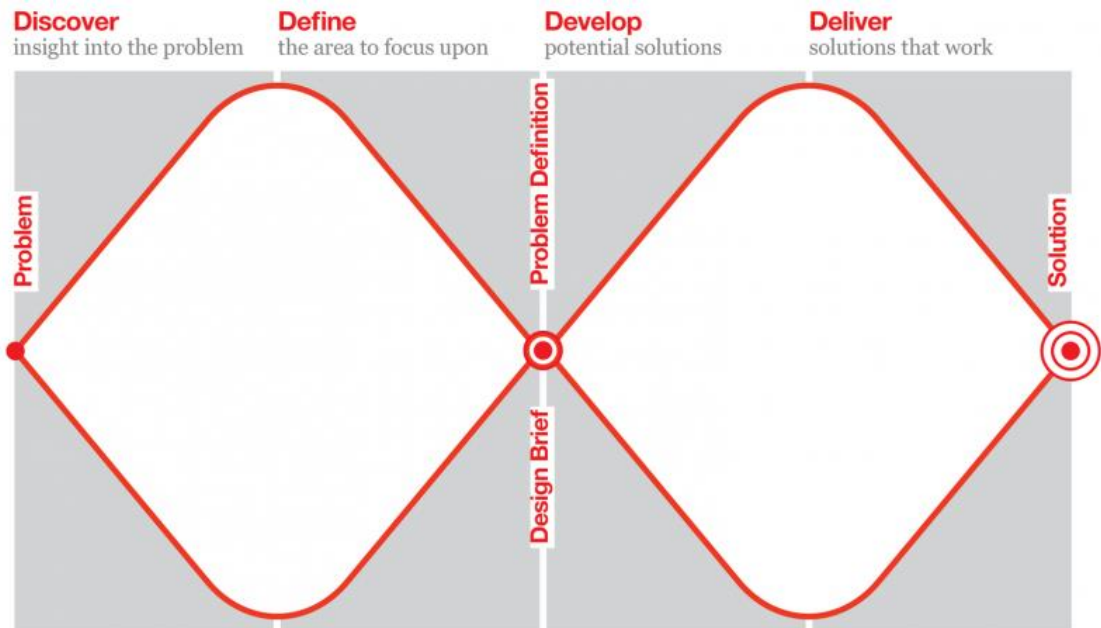
4.1 Luovuus ja ideointi

Luovuuden määritelmiä on lukemattomia ja täten on vaikea määrittää yksi ainut oikea kuvaus. Sydänmaalakan (2009) mukaan luovuus on kyky nähdä asioita uusista näkökulmista ja rakentaa niistä jotain uutta, omaperäistä ja toimivaa. Luovuus on ihmettelyä ja kyseenalaistamista sekä uudenlaista käytännön toimintaa. Luovuuden kolmen i:n teorian mukaisesti luovuus on kyky ihmetellä, innostua ja innovoida (Sydänmaanlakka, 2009, 85-86.)

Omien kokemuksien perusteella voimme todeta, että luovuuden käsite on aika ajoin vaikea käsite, mutta meidän työssämme se on koko ajan läsnä ja välttämätöntä. Ideointitekniikoiden tavoitteena on lisätä ajattelukykyä. Ideoita tulee olla paljon. Hyviä ja huonoja ideoita. Järkeviä ja mahdottomia. Vakavia ja typeriä. Mitä enemmän sen parempi. Pitää opetella sietämään omia tylsiä, keskinkertaisia ja mitäänsanomattomia ideoita. Ilman surkeita ideoita ei voi syntyä huippuideoita.

Ideoinnin tavoitteena on kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia tiettyyn ongelmaan. Aluksi tarkoituksen on lähestyä ongelmaan mahdollisimman kaukaa ja kriitikittömästi. Ideointiprosessin edetessä ideointi kohdetta tarkennetaan. Ideointi on luonteeltaan joko laajeneva tai supistuva. Ensin tehdään paljon ideoita ja tämän jälkeen ideoita aletaan karsimaan ja yhdistämään. Mitä enemmän ideoita, sitä todennäköisempää ratkaisun löytyminen kyseiseen ongelmaan on (Tuulaniemi, 2011, 180.) Seuraavassa kappaleessa esitellään Double Diamond –malli, jonka tarkoitus on tehostaa prosessin sujuvuutta.

Double Diamond –malli kehitettiin Design Council:n sisäisen tutkimuksen tuloksena. Sen käyttötarkoitus on olla yksinkertainen graafinen kuvaus suunnitteluprosessista. Tavallisesti se on jaettu neljään vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on selvitysvaihe ja se kuvastaa alkua. Tässä vaiheessa selvitetään mahdollisen ongelman luonne. Toinen vaihe on määrittely vaihe ja siinä kohdistetaan sekä tulkitaan mahdollisen ongelman luonnetta. Kolmannessa vaiheessa suunnittelussa muodostuneita asioita jatkokehitetään ja testataan tarvittaessa, joista muodostetaan jokin tuote. Neljännessä ja viimeisessä vaiheessa tuotetta viimeistellään ja testataan tarvittaessa lisää. Tämän vaiheen jälkeen tuote voidaan lanseerata. (A study of the design process, 31.10.2016)



Kuvio 4: Double Diamond (Design process, 02.11.2016)

4.2 Uuden tuotteen käynnistysvaihe

Projektin asettamisvaiheessa kuvataan projektin tausta, tehtävä ja tavoiteaika-taulu, sekä nimitetään projektipäällikkö ja projektin johtoryhmä. Projektin aseta-mista varten on projektin lopputulos ja tavoitteet kuvattava mahdollisimman tarkasti, sekä laadittava työn aloittamiseksi tarvittavat suunnitelmat. Nämä tehtävät ajoittuvat projektin käynnistysvaiheeseen. Ennen kuin ideaa tai kehi-tysehdotusta ryhdytään käytännössä toteuttamaan ja projektia pystyttämään, tulisi kohdealueesta tehdä esiselvitys tai esitutkimus. Sen tarkoituksena on kartoittaa aiotun hankkeen edellytykset sekä varmistaa, että projektin ennakoitu lopputulos tukee organisaation tavoitteita. Jos esitutkimus näyttää hyvältä voidaan projekti asettaa. Päätös projektin asettamisesta tehdään pääsäännöl-lisesti johtoportaassa. Projektin asettaja on myös työn tilaaja. Hänen tehtä-vänsä on määritellä mitä on tarkoitus tehdä, missä ajassa ja paljonko rahaa ja muita voimavaroja on käytettävissä. Projektin hallinnan ja johtamisen keskei-nen edellytys on riittävän kattava ja yksityiskohtainen projektisuunnitelma (Ruuska, 2007, 35-37.) Voidaankin todeta, että suunnittelu ja tavoitteiden tarkka asettaminen on projektin onnistumisen kannalta erittäin tärkeää.

Tavoitteet ovat etenemisen välietappeja, jotka asetetaan jollekin ajanjaksolle. Tavoitteet määritellään nykyään useimmiten jo yksikkö –ja yksilötasolla. Tavoitteet on onnistuneesti määriteltä silloin, kun:

- Tavoite vie siihen suuntaan, johon halutaan mennä
- Tavoite hyväksytään
- Tavoite on realistinen eli se on mahdollista saavuttaa vallitsevissa olosuhteissa
- Tavoite on joustava eli se muuntuu olosuhteiden muuttuessa
- Tavoitteet saavuttamista voidaan arvioida ja mitata
- Tavoite on haastava ja motivoiva

(Viitala & Jylhä, 2013, 273-274)

4.3 Tuotteen rakentamisvaihe

Projektin rakentaminen käynnistyy toimeksiannon kohteena olevan järjestelmän määrittelyllä. Määrittelyvaiheessa ei oteta vielä kantaa teknisiin ratkaisuihin, vaan toimintaan eli kuvataan, mitä järjestelmän tulee tehdä. Suunnittelu- vaiheessa tehdään järjestelmälle asetettujen toiminnallisten vaatimusten perusteella tekninen ratkaisu eli kuvataan, miten järjestelmä aiotaan toteuttaa. Toteutusvaiheessa valmistetaan suunnitteluvaiheen kuvausten mukainen järjestelmä ja laaditaan tarvittavat dokumentit (Ruuska, 2001, 23). Testausvaiheessa tarkistetaan, että järjestelmä toimii oikein ja tehdään tarvittavat korjaukset. Vaikka testaaminen onkin rakentamisvaiheen lopussa oleva erillinen työkokonaisuus, on tuotetta testattava koko rakentamisvaiheen ajan. Välitulosten tarkastamisella pyritään koko rakentamisprosessin ajan varmistamaan, että työn tulokset ovat sopusoinnussa lopputuotteelle asetettujen tavoitteiden kanssa (Ruuska, 2007, 39.) Käyttöönottovaiheen tehtävä on varmistaa, että uuden järjestelmän tuotannollinen käyttö voidaan aloittaa häiriöttä (Ruuska, 2001, 23.) Käyttöönottovaiheeseen liittyy yleensä tuotannollinen koekäyttöjakso, jonka tulosten perusteella toimitus voidaan lopullisesti hyväksyä. Jakson

tulisi olla sen mittainen että kaikki toiminnot ja ominaisuudet tulee vielä kerran tarkastettua (Ruuska, 2007, 39)

4.4 Tuotteen testaaminen (Fail Fast)

Fail Fast –teoria tarkoittaa oman tuotteen tai palvelun ensimmäisen version rakentamista mahdollisimman nopeasti, jotta puutteet ja hyvät puolet voi löytää testaamalla tuotetta käyttäjillä. Kun asiat toimivat, ei tule käytettyä aikaa niiden puutteiden miettimiseen. Epäonnistumisen sattuessa aletaan miettimään ja pohtimaan, onko tässä sittenkin jotain kehitettävää. Mitä aiemmin ja pienemmin epäonnistumme ja opimme, sitä vähemmän aiheutamme tuhoa (Piippo & Peltola, 2012, 133.)

Löytääkseen hittituotteen täytyy kokeilla erilaisia vaihtoehtoja ja mukaan mahtuu paljon myös epäonnistumisia ennen hittituotteen syntymistä. On hankala tietää, mitä asiakkaat oikeasti haluavat ja tämän vuoksi on hyvä testata tuotetta mahdollisimman nopeasti ja edullisesti. Tuotekehityksenkin on täten oltava nopeaa ja ketterää. Palveluliiketoiminnassa on kolme perus vaihetta:

- Valitse asiakas ja ongelma
- Lupaa ratkaista hänen ongelmansa
- Täytä lupauksesi ja toimita palvelu

(Parantainen, 2010, 94)

Ensimmäisessä vaiheessa etsitään ongelmia, joita asiakkailla on. Jos ongelma on sellainen, että se toistuu monella ihmisellä ja ongelmaan ei ole tarjota ratkaisua, sekä olet sitä mieltä, että asiakkaasi on valmis maksamaan ratkaisusta, niin olet suorittanut ensimmäisen vaiheen.

Toisessa vaiheessa asiakkaalle luvataan, että ongelma voidaan ratkaista. Lupauksen tulisi olla ns. törkeä lupaus. Lupaus on luonteeltaan sellainen, joka saa asiakkaan epäilemään sitä. Jos asiakkaan ensireaktio on hiukan epäuskoinen, aina parempi.

Kolmantena vaiheena on lupauksen lunastaminen. Törkeän lupauksen jälkeen asiakas tarkkailee pystytkö täyttämään lupauksesi. Lupauksen lunastamiseen tarvitset toimivan tuotteen, joka ei välttämättä ole täydellinen, mutta mielellään ylittää asiakkaan odotukset (Parantainen, 2010, 94.)

Parantainen (2010) kertoo että edullisinta on epäonnistua viimeistään toisessa vaiheessa. Lupausvaiheessa, jos asiakas ei ole valmis ostamaan tuotettasi, on hyvä lopettaa tuotteen kehittäminen siihen paikkaan. Jos asiakas kuitenkin lupausvaiheessa on innokas ostamaan tuotteesi lunasta lupauksesi. Tuotteen ei tarvitse olla siinä vaiheessa loppuun hiottu, jos asiakas on tyytyväinen tuotteeseen tai palveluun, niin voi alkaa harkitsemaan kannattaako tuote viimeistellä palvelutuotteeksi.

WayOut:lla tämän kaltainen toimenpide on aina läsnä, kun uutta huonetta suunnitellaan. Varsinkin ideoidessa syntyy ideoita, joita tekee mieli kokeilla käytännössä, mutta usein käy niin, että idean toteutus on rakenteellisesti liian haastava toteuttaa tai kulut ovat liian suuret sen toteuttamiseksi. Tällöin on parempi heittää idea roskakoriin tai koittaa toteuttaa idea kevyemmällä tavalla.

Projektin päättämisvaihe

Projekti on ajallisesti rajattu tehtävä, jolla täytyy olla selvästi asetettu päätepiste. Usein projektit venyy ja se vaikuttaa koko organisaation toimintaan. Projektin ajoissa päättämisen edellytys on, että lopputuotteen hyväksymiskriteerit on määritelty hyvin jo projektin alussa. Projekti tulee lopettaa jämäkästi sovittuna ajankohtana. Samalla sovitaan jälkihoidosta eli mahdollisten tuotantokäytössä ilmenevien virheiden korjaamisesta sekä ylläpidosta ja käyttäjätuen järjestelystä. Näiden vaiheiden jälkeen projekti on valmis (Ruuska, 2007, 40.)

WayOut:lla projekti katsotaan valmiiksi siinä vaiheessa, kun kaikki asiat on testattu ja uuden huoneen rakennetta, tehtäviä, rekvisiittaa tai ulkoasua ei tarvitse enää muokata.

5 Palvelun kehittäminen

Palvelun kehittäminen WayOut Oy:ssä on jatkuvaa ja sitä pyritään tekemään mahdollisimman usein, sen tuomista haasteista huomioimatta. Tässä kyseisessä tapauksessa se kattaa tuotekehityksen, käyttäjätiedon analysoinnin, asiakaspalautteen analysoinnin, odotusten ylittämisen ja elämyksen tuottamisen.

5.1 Tuotekehitys

Tuotekehityksellä ymmärretään toimintaa, jonka tavoitteena on kehittää uusi tai parannettu tuote. Tuotekehitys on monivaiheinen prosessi, käsittäen tuotteiden etsimisen, kehitysnäkymien, markkinoiden ym. Tuotekehityshankkeen käynnistämiseen tarvittavien tietojen selvittämisen, varsinaisen tuotteen luonnostelun, yksityiskohtaisen suunnittelun, optimoinnin, työpiirustusten tekemisen, käyttöohjeiden laatimisen, sekä tuotantomenetelmien kehittämisen.

Tuotekehitys voidaan jakaa neljään toiminta vaiheeseen: käynnistäminen, luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely (Jokinen, 2001, 14.)

Käynnistämisen olennaisin merkitys on selvittää, onko tuote mahdollista toteuttaa ja onko se kannattavaa. Luonnosteluvaiheen tarkoitus on analysoida tehtävää syvemmin ja asettaa tuotteelle vaatimukset, sekä tavoitteet.

Analysoinnissa on hyvä huomioida mm. seuraavia asioita:

- markkina-analyysit,
- asiakkaiden kyselyt ja tarjouspyynnöt,
- messujen herättämät vaikutelmat,
- kilpailijoiden tuotteiden analyysit

(Jokinen, 2001, 19-20)

Luonnosteluvaiheessa käydään läpi myös yleistämisvaihe, jolla pyritään irti mahdollisista ennakkokäsitteistä, joita aikaisemmin on voinut syntyä. Yleistämisvaiheessa pyritään myös selvittämään tehtävän olennaiset ongelmat ja

kokonaistoiminto. Seuraavassa vaiheessa kokonaistoiminto jaetaan osatoimintoihin ja näille etsitään ratkaisumahdollisuuksia käyttäen hyväksi ideointimenetelmiä.

Tuotteen kehittäminen alkaa valitun ratkaisun kokoonpanoluonnoksen laatimisella mittakaavassa. Tässä työssä havaitaan yleensä suunnitelmissa teknisesti ja taloudellisesti heikkoja kohtia, jotka pyritään ideoinnein poistamaan. Näin saadaan yksi tai useampi parannettu mittakaavainen suunnitelma (Jokinen 2001, 15.)

Kun näin saadaan kaikki asetetut vaatimukset täyttävä konstruktio suunniteluksi, päättyy kehitysvaihe ja tuloksena on kehitetty konstruktioehdotus. Jos vaatimuksia ei pystytä riittävän hyvin toteuttamaan, on kehitystyö aloitettava alusta ja valittava lähtökohdaksi uusi ratkaisuluonnos.

Tuotekehitystapahtuman viimeisessä vaiheessa suoritetaan konstruktion viimeistely. Viimeistelyvaiheessa tuotteen ominaisuudet tutkitaan ja tarkistetaan, että ne vastaavat asetettuja tavoitteita. Kun viimeistelyvaihe on suoritettu loppuun, voidaan tehdä lopullinen päätös tuotannon aloittamisesta. (Jokinen 2001, 15-17.)

5.2 Käyttäjätieto tuotekehityksen tukena

Onnistunutta tuotetta voidaan mitata kolmella mittarilla: tekninen toimivuus, kaupallisesti kannattava sekä käyttäjälle hyödyllinen ja mielihyvää tuottava. Tuotekehityksessä on yleistä, että se rinnastetaan ainoastaan tekniseen osaamiseen (Hyysalo, 2009, 17.) Liiketoimintaosaaminen on kerännyt ajan saatossa kasvavaa huomiota. Tuotteelle on olennaista löytää ostajat, tuote täytyy osata hinnoitella oikein ja tuotteelle on löydettävä oikeanlaiset jakelukanavat sekä markkinointitavat. Yleensä käytönsuunnittelun pohjaksi tehdään markkinatutkimusta. Markkinatutkimus koostuu potentiaalisten ostajien, kilpailijoiden ja markkinoiden kartoittamisesta. Tehokasta tuotekehitystä voidaan tehdä, kun tunnetaan ketkä tulevat tuotetta käyttämään, mihin, miksi, missä käyttöyhteydessä ja minkälaisessa ympäristössä. Tältä pohjalta saadaan tietoon, mitä kannattaa luoda. Käyttäjän antamat tiedot ovat arvokkaampaa tuotteen kehityksessä kuin tuotteen kehittäjän omat ennakkoon tehdyt markkina-

tutkimukset. Käyttäjätietoa voi hyödyntää tuotekehityksessä siten, että pystytään luomaan mahdollisimman hyödyllinen ja miellyttävä tuote sen tosiasiallisille käyttäjille (Hyysalo, 2009, 18.) Tällainen tuote on:

- Haluttava: se vastaa käyttäjän toiveita tai tarpeita.
- Hyödyllinen: se auttaa käyttäjiä saavuttamaan tavoitteensa ja kehittämään toimiaan
- Käytettävä: sen operointi onnistuu hyvin ja johtaa toivottuihin tuloksiin myös käytännössä
- Miellyttävä: sen käyttö tai hallussapito tuottaa mielihyvää, jopa iloa

(Hyysalo 2009, 18-20)

Tuotteelle ominaista on myös, että se sisältää mahdollisimman vähän asioita, jotka ovat ristiriidassa edellä mainittujen asioiden kanssa. Onnistunut tuote tai palvelu lisää hyvinvointia työssä tai vapaa-aikana. Tyytyväiset palvelun käyttäjät ovat usein uskollisia palvelulle (Hyysalo, 2009, 20.)



Kuvio 5: Tuotekolmio, eli onnistuneet tuotteen kolme tukijalkaa (Hyysalo, 2009, 17.)

Asiakaskokemus

Palveluissa on keskeistä asiakkaan kokemus palvelusta. Tämä asiakaskokemus käsittää koko yrityksen tarjoaman: mainonnan ja muut kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laadun, palveluominaisuudet, käytön helppouden ja luotettavuuden. Erinomaisen palvelukokemuksen voi tarjota vain silloin, kun ymmärretään, miten ja milloin ihmiset kohtaavat yrityksen tarjoaman. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia. Merkitystaso eli ylin asiakaskokemuksen taso tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, unelmia, tarinoita, lupauksia, oivalluksia kokemuksen henkilökohtaisuutta, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin (Tuulaniemi, 2011, 74.)

5.3 Systemaattinen odotusten ylittäminen

Vasta kun yritys pystyy tavalla tai toisella ylittämään odotukset, asiakkaat ottavat yrityksen huomioon. Yritys saa aikaan tunnereaktioita ja halun jakaa kertomuksia eteenpäin muille potentiaalisille asiakkaille, mikä lienee tärkeintä. Suosittelu onkin yksi asiakkaan aikakauden tärkeimmistä termeistä ja tavoitteista. (Korkeakoski & Löytänä, 2014, 119.)

Systemaattisuus on monisyinen termi, mutta tässä yhteydessä tarkoitetaan sillä yksinkertaisesti satunnaisen vastakohtaa. Systemaattisesti toimiva yritys sisällyttää aina samanlaiset elementit asiakaskohtaamisessa. Asiakaskohtaamisen sisältö voi vaihdella, mutta elementtien toteuttaminen ei ole sattumanvaraista vaan ennalta suunniteltua. Systemaattisuus vaatii tavoitteita ja toiminnan sitouttamista niihin. Tänä päivänä odotukset ylitetään yleensä yksittäisissä tilanteissa. Tämänkaltaisessa tilanteessa asiakkaan kokemus ei kuitenkaan ole välttämättä toistuvaa vaan kyseistä yksittäistä kokemusta voidaan kuvata ns. sankaritekona (Korkeakoski & Löytänä, 2014, 121.) Kohderyhmät ovat avain systemaattiseen odotusten ylittämiseen. Ensin tulee valita kohderyhmä, tunnistaa sen odotukset ja sen jälkeen pyrkiä ylittämään ne. Tarkoituksena ei ole vaikuttaa koko kohderyhmään, vaan nimenomaan niihin asiakkaisiin, jotka suosittelevat tuotetta tai palvelua eteenpäin. Odotusten ylittämällä pyritään luomaan sellaista arvoa, jota kilpailijat eivät pysty tarjoamaan tai asiakas ei voi sitä muualta hankkia (Korkeakoski & Löytänä, 2014, 122.)

WayOut:ssa tavoitteena on luoda asiakkaalle yllätyksellinen tilanne tekemällä huoneista ainutlaatuisia ja erilaisia kilpailijoihin nähden. Huoneisiin sisältyy elementtejä, joiden tarkoitus on itsessään ylittää asiakkaiden odotukset ja luoda wow –efektejä. Tätä esimerkiksi on rakentaa jotain sellaista, mitä arjessa ei tule vastaan, kuten piilotettu salaovi yms.

5.4 Yllätyksellisyys

Tavoitteena on luoda asiakkaalle yllätyksellinen tilanne, jossa asiakas ostaa palvelun, mutta saakin kaupanpäälle jotain, mihin ei ole varautunut. Esimerkkinä voidaan käyttää ravintola illallista, jonka päätteeksi asiakas saakin palvelun veloituksetta. Toimitaan siis olettamusta vastaan.

Asiakkaan yllättäminen = Mitä asiakas havaitsee - Mitkä ovat asiakkaan odotukset

Sen lisäksi että palvelu täyttää asiakkaan odotukset se saa aikaan jotain odotamatonta. Tämänkaltaisen yllätys vaatii palveluntuottajalta yleensä jonkinlaista lisäponnistelua tai taloudellista kuluja. Tätä kutsutaan uhraukseksi. Lyhykäisyydessään yllätyksen luominen asiakkaalle vaatii palveluntarjoajalta uhrauksen, joka tuottaa asiakkaalle mielihyvää. Tämänkaltaisen yllätyksellisyys jättää asiakkaalle positiivisen muistijäljen ja hän ostaa todennäköisesti palvelua uudelleen ja lisäksi suosittelee palvelua myös ystävilleen. Puhutaan ns. kolmen S:n kaavasta (Surprise, Sacrifice, Satisfaction) (Gilmore & Pine, 1999, 96-97.)

Kolmen S:n teoriaan on vielä lisävaihe, neljäs S, eli asiakkaan jännitys (Suspense). Tämä kaava toimii seuraavalla tavalla:

Asiakkaan jännitys = Mitä asiakas ei vielä tiedä - Mitä asiakas muistaa viime kerrasta

(Gilmore & Pine, 1999, 99)

Meidän yrityksessä pyrimme luomaan yllätyksellisyyttä nimenomaan erilaisilla huoneissa olevilla elementeillä, kuten salaovilla tai teknologialla, joka ei ole tavanomaista. Jossain määrin yllätyksellisyys välittyy asiakkaalle automaattisesti varsinkin, kun asiakas pelaa peliämme ensimmäistä kertaa ja hänellä ei ole ollut lähtökohtaisesti mitään ennakko-odotusta elämystämme kohtaan. Näissä tilanteissa asiakas pääsäännöllisesti yllättyy positiivisesti, mikä tukee elämyksen tuottamista ja antaa paremman kuvan palvelusta. Nämä asiat taas saavat asiakkaat viestimään omille ystävilleen ja tutuilleen, sekä suosittelemaan yrityksen palvelua.

6 Tulos

6.1 Haastattelu ja havainnot WayOut Oy

Uuden huonepakopelin luominen alkaa ideointivaiheesta. Tässä vaiheessa mietitään, millainen huone halutaan luoda. Eri teemavaihtoehtoja on lukuisia ja tavallisesti kaikki työntekijät miettivät ehdotuksia teemaksi. Apuna voi käyttää esimerkiksi elokuvia, internetiä tai vaikkapa pelejä. Idea voi syntyä aivan mistä tahansa. Ideointivaiheesta lähtien on tärkeää, että ideat tukevat kokonaisuutta ja elämystä. Tässä vaiheessa ei ole tiettyä oikeaa tapaa, jolla ideointi suoritetaan, vaan yksilöille annetaan vapaus keksiä ideoita. Lopputuloksena tulee yleensä muutamia kymmeniä ideoita, joista lähdetään miettimään, mitkä ovat potentiaalisimpia.

Ideointivaihe on tärkeä tehdä yhdessä, koska yleensä muiden saamat ideat aiheuttavat ketjureaktion, jonka seurauksena muodostuu lisää ideoita. Ketjureaktion syntyminen on tärkeää, jotta ideat pysyvät monipuolisina ja että niitä syntyy paljon. Suuresta ideoiden määrästä on helpompi lähteä karsimaan, jonka lopputuloksena ne kaikista timanttisimmat ideat voidaan viedä käyttöön asti. Ideoinnissa on myös olennaista antaa mielikuvituksen laukata vapaasti ja antaa tilaa hulluille ideoille, koska yleensä ne hulluimmat ideat johtavat johonkin uuteen ja ihmeelliseen ideaan, vaikka alkuperäinen idea ei olisi-kaan millään tavalla toteutuskelpoinen. Parhaimmaksi valikoituu yleensä semmoinen idea, joka on suhteellisen helposti toteutettavissa ja kiinnostava. Meillä ideointia yleensä toteutetaan erittäin vapaasti rajaamatta sitä mihinkään tiettyyn aikaan, paikkaan tai ympäristöön. Vaikkakin meillä ideoidaan paljon, on oikeiden ideoiden löytäminen välillä hyvin vaikeaa. Aika ajoin tuntuu, että ideointi jatkuu koko projektin ajan, mikä valitettavasti hidastaa projektin etenemistä.

Kun teema on selvillä, aletaan miettimään, miten se istuu sille varattuihin tiloihin. Jos tilaan joutuu tekemään rakenteellisia muutoksia, kuten väliseiniä on hyvä ottaa rakennusmestari mukaan palaveriin. Tämän lisäksi suunnitellaan myös kaikki muu huoneeseen liittyvä. Muun muassa valot, äänet, sisustus ja tehtävät kuuluvat näihin. Suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon, että kaik-

ki tukee valittua teemaa ja tarinaa. Sisustus ja äänimaailma on yleensä helpompi sitouttaa valittuun teemaan kuin itse pulmat ja tehtävät. Tehtävät suunnitellaan pääsääntöisesti itse, vaikka joskus joitakin samankaltaisuuksia hyödynnetään ulkopuolisista lähteistä. Tehtäviä suunnitellessa ensin rakennetaan tehtävän raamit eli selvitetään millainen tehtävä on. Mitä se sisältää, onko siinä numeroita vai kirjaimia, tarvitaanko sen ratkaisuun esineitä vai pelkästään loogista päättelyä jne. Vasta sen jälkeen kun tiedetään millainen tehtävä tulee olemaan, voidaan aloittaa muokkaamaan tehtävää niin, että se sopii teemaan. Suunnitteluvaiheessa poistetaan myös niitä ideoita, jotka ovat liian vaikea toteuttaa. Suunnittelussa kaiken perusta on teeman ja tehtävien sulautuvuus toisiinsa.

Seuraavaksi aloitetaan konkreettinen huoneen luominen. Ensin tehdään tarvittavat rakennustyöt, joihin kuuluu useimmiten, väliseinien ja rakenteiden luominen, sekä pintojen muokkaaminen teeman mukaisiksi. Tämä vie usein suurimman ajan toteutuksesta. Samalla asennetaan tekniikka huoneeseen. Tähän kuuluu äänijärjestelmä, pelinvetoon liittyvä tekniikka, valaistus, sekä tehtävien toteuttaminen. Kun rakenteet on saatu kasaan, voidaan alkaa viimeistelemään huonetta tehtävillä ja rekvisiitalla. Rakenteelliset asiat ovat helposti saatavilla ihan perinteisestä rautakaupasta, mutta erikoisemmat välineet, kuten elektroniset magneettilukot voivat olla välillä kiven alla. Tämän takia tavaroiden hankintaan on hyvä varata aikaa.

Huoneen testaamisessa olennaisin asia on saada tietoa, kuinka huoneessa olevia epätoimivuuksia voidaan parantaa. Testausvaiheessa valitaan testiryhmiä, jotka testaavat huonetta käytännössä ja antavat testauksen jälkeen palautetta, joiden pohjalta tarvittavat asiat korjataan, poistetaan tai lisätään. Testaukseen käytetään yleensä viidestä kymmeneen ryhmää, riippuen siitä, kuinka hyvin huone on onnistunut. Joskus huoneisiin joudutaan tekemään enemmän muutoksia, mutta yleensä muutokset ovat pieniä tehtävien muokkauksia. Ongelma voi esimerkiksi olla liian vaikea tai helppo tehtävä tai sitten saattaa olla että huomaamme peliä seurattaessa, että jokin asia ei avaudukaan asiakkaalle samalla tavalla, miten itse olimme ajatelleet ja päättämme jälkikäteen tehdä siihen asiaan muutoksia. Tämänkaltaisia asioita voi olla esimerkiksi salaovi, jonka avausmekanismi on liian hankala. Testivai-

heessa keräämme myös palautetta huoneen yleisestä tunnelmasta, kuten ääni –ja valomaailmasta. Liian kirkkaat valot tai kova taustanauha voi luoda tunnelmasta täysin erilaisen kuin oli tarkoitus ja tämänkaltaiset asiat halutaan korjata ennen maksavia asiakkaita. Testiryhmät valitaan yleensä arpomalla ja pyrkimyksenä on saada erikokoisia ryhmiä, jolloin pystymme huomaamaan, kuinka ryhmäkoon vaihtuminen vaikuttaa suoriutumiseen.

Lopullinen tuote muodostuu kaikkien aikaisempien vaiheiden tuloksena. Tässä vaiheessa tuote on tarkoitus olla täysin valmis, eikä muokkauksia tarvitse enää tehdä. Toki lopullistakin tuotetta joutuu aina silloin tällöin korjaamaan, jos jotain menee rikki tai jotain odottamatonta tapahtuu. Tarkoituksena kuitenkin on kaikkien vaiheiden aikana luoda lopullisesta tuotteesta sellainen, jonka toimivuudesta voimme olla täysin varmoja. Hullut ideat yleensä karsiutuu jo ideoidessa, vaikeimmat rakennusvaiheet toteutusvaiheessa ja loput asiat selvää testauksessa.

Tämä on asia mitä seuraamme jatkuvasti. Vaikkakin huone olisi valmis, se ei tarkoita sen olevan täydellinen. Pyrimme ottamaan asiakkaiden kehitysideoita huomioon ja käsittelemme huoneisiin liittyvät palautteet ajoittain. Mitä enemmän olemme rakentaneet huoneita, sitä enemmän tulee myös palautetta. Pyrimme karsimaan ne elementit, mitkä häiritsevät asiakkaita ja samoin yritämme toteuttaa asiakkaiden toiveita, jotka ovat toteutettavissa.

Suurimmat haasteet ovat ehdottomasti huoneen rakennustyön organisointi ja järjestelmälliseksi saaminen. Usein käy niin, että vielä rakennusvaiheessa aletaan ideoimaan uusia juttuja. Tämä aiheuttaa yleensä turhautumista ja työmaa hidastuu. Valitettavan usein joudumme lähtemään kesken kaiken käymään kaupassa, koska olemme saaneet vauhdissa jonkun idean, johon meillä ei olekaan tarvittavia materiaaleja. Tietynlainen suunnattomuus tulee myös kalliiksi. Mitä kauemmin yksittäinen huone on poissa käytöstä, sitä vähemmän rahaa virtaa sisään, ja mitä enemmän joudumme pitämään väkeä kiinni työmaalla, sitä enemmän siitä syntyy kuluja.

6.2 Tunnelman luominen

Asiakkaiden haastattelussa käytettiin haastattelurunkoa (kts. Liite 1.) Haastateltavat kokivat tunnelman kokonaisuudessaan tärkeäksi osaksi palvelua. Aulatilat olisi hyvä olla viihtyisät, jotta ne tukevat kokonaisuutta. Tähän päästään sillä, että tila on järjestelmällinen, kodikas ja valaistus on mietitty haluttuun tunnelmaan sopivaksi. Asiakaspalvelu oli haastateltavien mukaan kiitettävällä tasolla ja se loi hyvän pohjan pelin aloitukselle.

Teemat vaihtelevat huoneittain, mutta kaikista haastatteluista nousi esille, että teemaan kannattaa panostaa. Asiakkaat kokivat äänimaailmojen olevan suhteellisen neutraaleja. Äänimaailma tulisi luoda teemaa tukevaksi ja siihen voisi lisätä myös erilaisia mieleenpainuvia efektejä, kuten kellon tikitystä tai kauhun huutoja. Esimerkkinä tuli myös, että äänen voimakkuus voisi nousta pelin edetessä ja lopussa voisi olla intensiivistä äänimaailmaa.

Sisustus oli pääasiassa teemaa tukevaa joitakin yksityiskohtia lukuun ottamatta. Teemasta kokonaan irrallaan olevat elementit tulisi jättää pois, jotta tunnelma ei rikkoonnu. Haastatteluista kävi myös ilmi, että joissain huoneissa voisi olla hieman enemmän teemaa tukevaa rekvisiittaa.

Kuten aulassakin, valaistukseen tulee kiinnittää huomiota, jotta päästään haluttuun atmosfääriin. Haastateltavat pitivät erittäin paljon onnistumisen tunnetta luovista elementeistä. Näitä olivat muun muassa huoneet, joissa pääsee etenemään uusiin tiloihin ja arjesta poikkeavat lukitusmenetelmät, kuten magneettisensoreilla toimivat lukot.

6.3 Pelin sujuvuus

Haastatteluista kävi myös ilmi huonepakopelin sujuvuuden olevan tärkeä osa onnistunutta pelikokemusta. Haastateltavat kokivat pelin alkavan jo siitä, kun he tulevat paikan päälle ja pelinvetäjä ohjeistaa heidät pelin teemaan. Asiakkaat kokivat asiakaspalvelun kiitettäväksi ja tunsivat palvelun laadun vaikuttavan koko elämykseen.

Tehtävistä kävi ilmi, että ne olivat tarpeeksi haastavia, mutta ei kuitenkaan liian vaikeita. Osalle haastateltavista tehtäviä oli riittävästi, mutta osan mieles-

tä niitä olisi voinut olla enemmän, sekä paremmin teemaan sidottuna. Tähän toki vaikuttaa ryhmän koko ja aikaisempi kokemus huonepakopelien pelaamisesta. Tehtävien toivottiin olevan monipuolisia, jotta pelin pelaaminen ei tunnu toistamiselta. Haastatteluista kävi myös ilmi, että johdonmukainen pelin rakenne on selkeämpi ja näin ollen mukavampi pelata kuin epäjohdonmukainen. Olemme luonnollisesti jokapäiväistä työtä tehdessämme havainneet pelin sujuvan parhaiten, kun asiakkaat saavuttavat flow –tilan. Asiakkaiden vastausten mukaan flow –tilassa huoneen suorittaminen saa ajantajun katoamaan ja fokusoituminen peliin moninkertaistuu.

7 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tähän kappaleeseen on johdettu meidän itse luoma polku siitä, miten WayOut:n uuden huoneen toteuttamisprosessia voidaan tehostaa ja, jolla se samalla säilyttää elämyksellisyyden ja laadun. Sovellamme tähän Double Diamond –mallia, josta tarkempi selostus löytyy työn aikaisemmasta osasta. Olemme tätä opinnäytetyötä tehdessä käyttäneet jo osaa aikaisemmin mainituista teorioista ja olemme hyödyntäneet asiakkailta saamia haastatteluvastauksia käytännön tasolla.

Tarve tälle opinnäytetyölle syntyi pitkän pohdinnan tuloksena. Olemme tähän hetkeen asti rakentaneet seitsemän erilaista huonepakopeliä ja laajentaneet toimintaamme toiseen kaupunkiin. Yrityksen laajentuessa prosesseja on pakko kehittää, jotta työntekijät, sekä johto pysyvät samalla kartalla ja työnteko helpottuu sekä tehostuu. Näimme projektin hallinnan suurimpana haasteena, josta saimme idean tälle opinnäytetyölle. Vaikkakin projektin hallinta on kantava teema tässä kehitysehdotuksessa, on siihen lisätty monia elementtejä elämystuotannon, asiakaskokemuksen ja tuotekehityksen näkökulmasta.

7.1 Ratkaisuehdotuksena Timanttimalli

Johtopäätöksemme aiheesta oli, että täydellistä huonepakopeliä on lähes mahdoton luoda, mutta lähelle voi päästä. Niin kuin tuloksista kävi ilmi, suurin osa haastateltavista asiakkaista olivat olleet tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä tämän hetkiseen palveluun, mutta totesimme, että kehityksen ja kasvun on oltava jatkuvaa menestyksekkään yrityksen kannalta. Päätimme luoda haastatteluiden ja teorian pohjalta menetelmän, jota noudattamalla kuka tahansa meidän alalla toimiva yrittäjä voi tehostaa omaa huoneen luomisprojektia.

Timanttimallia teoriassa

Timanttimallinnus toimii teoriassa kuudesta vaiheesta: projektin aloitus, ideointi, suunnittelu, toteutus, testaus, projektin päättäminen. Projektin aloitusvaiheessa määritetään, mitä aloitetaan tekemään, ja projektille määrätään tavoitteet, sekä selkeä aikataulu. Tässä vaiheessa sovitaan myös seurannasta.

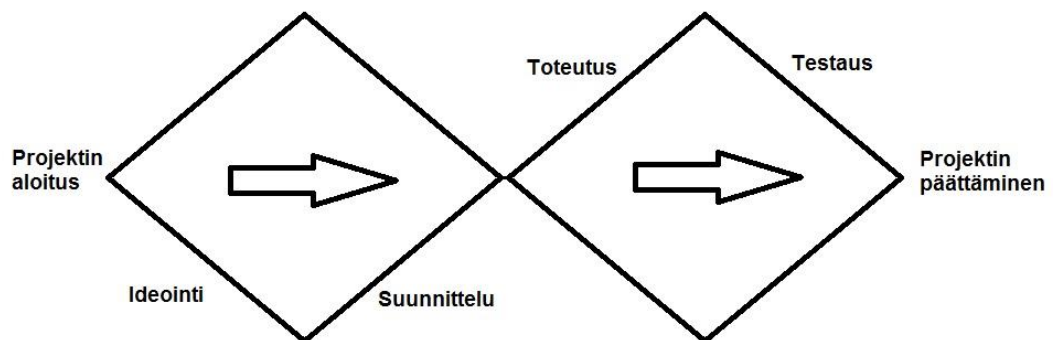
Esimerkkinä on esitetty huoneen tarkistus –ja testauslista (kts. Liitteet 2&3). Ideointivaiheessa huonepakopelille ehdotetaan teemaa, tehtävärakennetta ja ulkoasua. Ideoinnissa voi käyttää mitä tahansa ideointimenetelmää, joka auttaa ideointia tekevää ryhmää siinä parhaiten. Ideoinnin tarkoitus on laajentaa mahdollisuuksia mahdollisimman tehokkaasti, jotta lopputuotteeksi kiteytyy parhaat mahdolliset ideat. Ideoinnin jälkeen seuraa suunnitteluvaihe, jossa ideoinnista saatuja tuloksia aletaan miettimään kuinka niitä toteutetaan käytännön tasolla.

Suunnittelussa tulee ottaa huomioon, onko ideoita mahdollista toteuttaa, mitä se maksaa ja kuinka paljon aikaa kuluu kunkin idean toteuttamiseen. Suunnittelu vaihe on kuvan mukaisesti supistamisvaihe, jossa karsitaan toteutuskelvottomia ideoita ja valitaan niistä parhaat. Toteutusvaihe tarkoittaa huoneen konkreettista rakentamista, jossa huonepakopeli viedään paperilta todelliseksi.

Toteutusvaiheessa tarkoituksena on laajentaa ajattelua ja miettiä mahdollisimman paljon eri tapoja, joilla aikaisemmin suunnittelemaat asiat tehdään käsin kosketeltaviksi. Toteutus on silloin onnistunut, kun kaikki rakenteelliset asiat on onnistuttu toteuttamaan mahdollisimman käytännönläheisiksi ja niin, että ne ovat asiakkaille helppokäyttöisiä.

Tämän vaiheen jälkeen seuraa testausvaihe, jossa paikalle kutsutaan loppukäyttäjia testaamaan huonepakopeliä. Ilmaista tuotteen testausta vastaan, asiakas antaa huoneesta palautetta ja palaute kerätään talteen. Tämän jälkeen testitulokset kerätään yhteen ja huonepakopeliä muokataan tarpeen mukaisesti. Mikäli testausvaiheessa ei ilmene korjattavaa tai kaikki testauksen jälkeiset epäkohdat on korjattu, voidaan peli lanseerata.

Päättämisvaiheessa tuote on saatavilla maksaville asiakkaille ja peliin ei enää tehdä massiivisia rakennemuutoksia. Joitakin pieniä asioita voi edelleen korjata, kuten tehtävän vaikeustasoa, lisäämällä tehtävää helpottavaa materiaalia huoneeseen yms. Seuraavassa kappaleessa kuvataan miten timanttillia voidaan käyttää käytännön tasolla.



Kuvio 6: Timanttimali

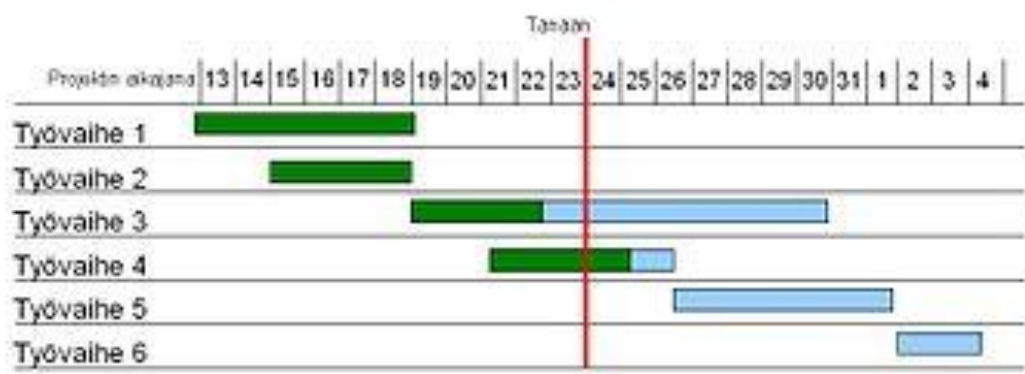
TIMANTTIMALLI KÄYTÄNNÖSSÄ

Projekti lähtee käyntiin aloituksesta. Tässä vaiheessa mietitään projektille tavoitteet. Huonepakopelin luomisessa tavoitteissa on aikataululliset –ja taloudelliset tavoitteet, sekä se millainen lopputulos halutaan saavuttaa. Aikatauluun tulee miettiä huoneen valmistumisajankohta, sekä ideointiin, suunnitteluun, rakentamiseen ja testaamiseen varattava aika. Taloudelliset tavoitteet tarkoittavat sitä, kuinka paljon huoneen toteuttamiseen on varattu rahaa. Kun rahallinen tavoite on asetettu, on jatkossa helpompi suunnitella, mitkä asiat voidaan viedä käytäntöön ja mitkä ovat mahdottomia taloudellisissa puitteissa toteuttaa. Lopputulos on myös tärkeä määrittää, sillä se antaa koko projektille suunnan. On hyvä miettiä, halutaanko huone tehdä tietylle kohderyhmälle ja mitä elementtejä huoneeseen halutaan sisällyttää. Esimerkiksi huone voidaan tehdä kokeneille huonepakopelien pelaajille tai aloittelijoille. Tässä vaiheessa onkin hyvä hyödyntää kaikkea käyttäjätietoa ja asiakaspalautetta, joita ennalta ollaan kerätty. Niin kuin asiakkaiden haastatteluista voidaan todeta, tunnelma on läsnä kaikissa pelin vaiheissa ja toimii koko ajan osana elämystä. Asiakkaiden kommentteista ja käyttäjätiedosta voidaan myös poimia kohtia, joita hyödyntämällä pelistä voidaan tehdä johdonmukaisempi ja siihen voidaan paneutua jo ennen sen syvempää ideointia tai suunnittelua.

Näiden työvaiheiden ja tavoitteiden seuranta on erittäin tärkeää, kun projekti on päätetty aloittaa.

Tämän jälkeen alkaa ideointivaihe. Asiakkailta on voinut tulla ideoita uusiin huoneisiin ja viimeistään projektin aloittamisvaiheessa on syytä aloittaa keräämään tietoa, mitä asioita asiakkaat haluavat kokea pakohuoneissa. Ideointivaiheessa kerätään asiakkaiden ideat ja omat ideat yhteen. Kun ideointi on saatu suoritettua, päätetään ideoiden pohjalta teema. Tässä vaiheessa on hyvä miettiä, mitä teemalta haetaan. Halutaanko tehdä varman päälle myyvä teema, johon asiakkaiden on helppo samaistua, vai jotain aivan muuta. Teeman yhteydessä on hyvä miettiä myös taustatarinaa teemalle, sillä olemme havainneet, että tarinan kautta peliin on helppo samaistua ja näin huone muuttuu myös myyvämmäksi.

Suunnitteluvaihe voidaan käynnistää, kun ideoita on riittävästi. Projektille tulee luoda ajalliset tavoitteet ja ajoittaa eri vaiheet mahdollisimman realistisesti ja tarkasti. Huomasimme toimeksiantajalla olevan ongelmia projektin ajanhallinnan kanssa, joten ehdotamme Gantt-kaaviota työkaluksi tämän asian parantamiseen. Se on todettu toimivaksi työkaluksi monenlaisissa projekteissa sen yksinkertaisuuden ja selkeyden vuoksi, joten se voisi parantaa projektin tehokkuutta. Gantt-kaavioon tulee merkata projektin aloitus ja lopetusajankohdat, sekä mahdollisimman tarkasti näiden välillä olevat työvaiheet. Kun työvaiheet on kirjattu, sijoitetaan ne aikajanalle ja lisätään niihin toteuttajat. Näin saadaan luotua aikajana, jossa nähdään eri työvaiheet ja niiden riippuvuudet toisistaan.



Kuvio 7: Gantt-kaavio (Cotterell & Hughes, 2005)

Projektin toteutus voidaan aloittaa myös sitten, kun hyväksi nähdään. Esimerkiksi huoneeseen tulevia tavaroita voidaan aloittaa keräämään jo ajoissa, jotta huone saadaan nopeasti valmiiksi. Rakenteellisten muutosten toteuttaminen aloitetaan, kun huoneelle tarkoitettu tila on valmiina rakentamiseen. Tässä vaiheessa tehdään kaikki remontointiin ja sähkötöihin liittyvät työt. Teemaan sopiva tunnelma saadaan luotua huolellisella sisustuksella, jossa pinnat ja valaistus tukee teemaa mahdollisimman hyvin. Kun rakenteet ja pinnat on saatu tehtyä teemanmukaisiksi, voidaan alkaa luomaan tehtäviä huoneeseen. Tehtävät on hyvä tehdä suurimmaksi osaksi ennen rakennustöiden aloittamista, sillä se säästää aikaa remontointivaiheelta. Kun tehtävät ovat valmiina remonttistöiden alkaessa, on ne helppo lisätä samalla tai remonttistöiden jälkeen huoneeseen. Toteutusvaiheessa tulee myös huoneen loput rekvisiitat ja kalusteet asettaa huoneeseen, sillä usein niihin upotetaan tehtäviä.

Kun huone on pelattavassa kunnossa, on hyvä käydä huone vielä kertaalleen läpi. Loimme tarkastuslistan, jonka mukaan on helppo käydä huone kohta kohdalta läpi. Kun tarkastukset on tehty, voidaan huonetta alkaa testaamaan. Testivaiheessa käytetään erikokoisia ja erilaisia ryhmiä, jotta saadaan mahdollisimman laaja kuva huoneesta. Huoneen testaamiseen ehdotamme käytettäväksi listaa, jonka avulla saadaan kehityskohdat hyvin esille. Testausvaiheen aikana huoneeseen tehdään peliä sujuvoittavia muutoksia, joita herää omien havaintojen ja testiryhmiltä saatujen palautteiden pohjalta. Testausvaiheen pituus riippuu pitkälti siitä, kuinka hyvin huone on suunniteltu ja toteutettu. Jos nämä vaiheet on pystytty tekemään kiitettävästi, ei korjattavaa välttämättä ole paljoa. Testausvaihe päättyy siihen, kun huoneen arvioidaan olevan valmis tuote.

Sen jälkeen, kun aikaisemmat vaiheet ovat suoritettu, on aika päättää projekti. Projektin päätyttyä voidaan todeta, että tuote on valmis käyttöön. Vaikka projekti on päättynyt, on huonetta ylläpidettävä ja korjattava aika ajoin. Jos jälkeen päin tulee uusia ideoita asiakkailta tai omasta takaa voidaan tuotetta vielä muokata yhä paremmaksi.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön päätavoitteena oli tutkia miten huonepakopelin rakennusprojektia voidaan tehostaa. Toisena tavoitteena oli saada selville, mitä asioita projektissa tulee ottaa huomioon, jotta palvelun laatu pysyy hyvänä. Lähdimme tutkimaan ongelmia haastatteluiden pohjalta ja peilasimme tätä tietoa olemassa olevaan teorial tietoon. Haastateltaviksi valitsimme yrityksen toimihenkilöitä ja asiakkaita.

Huomasimme nykyisen projektinhallinnan olevan tehotonta ja aloimme etsimään ratkaisua tähän ongelmaan. Lisäksi asiakkailta saatujen haastattelujen pohjalta palvelumme laatu on hyvällä pohjalla ja saimme tietoa siitä, mitä tulee projektissa ottaa huomioon, jotta palvelu kehittyy jatkuvasti.

Onnistuimme luomaan ongelman pohjalta työkalun huonepakopelin projektinhallintaan. Olemme tätä työtä tehdessä kokeilleet työkalua kahdessa huoneen rakentamisprojektissa ja todenneet työkalun toimivaksi. Jyväskylän projekti aloitettiin lokakuun puolivälissä ja saatettiin onnistuneesti loppuun käyttämällä tätä työkalua. Työkalun avulla pystyimme parantamaan projektinhallintaa niin, että projektille ennalta asetettuihin tavoitteisiin päästiin. Toinen huoneprojekti on vielä kesken, mutta työkalun hyödyn on huomannut projektin sujuvana etenemisenä.

Asiakkaiden haastatteluja olisi voinut olla vielä hieman enemmän, jotta tulos olisi ollut luotettavampi. Keräsimme 10 asiakashaastattelua ja määrän tuplaaminen olisi tuonut luotettavamman tuloksen. Haastattelurunkoon olisi voinut myös lisätä kysymyksiä laajemman kokonaiskuvan käsittämistä varten.

Reliabiliteetti tarkoittaa saatujen tutkimustulosten pysyvyyttä, eli jos tutkimus toistetaan, saadaan samat tulokset. (Kananen 2010, 69) Prosessikuvaus koostettiin narratiivisella tutkimuksella kolmelta yrityksen edustajalta ja tietoa projektinhallinnasta hankittiin ajankohtaisista kirjoista. Näiden tietojen pohjalta voidaan todeta tutkimuksen reliaabelius. Koostaessamme yrityksen tämän hetkisen tilanteen kertomusta ja haastatellessa WayOut Oy:n asiakkaita havaitsimme ajan, paikan ja ihmisten mielentilan saattavan vaikuttaa lopputulokseen, mikä voi vaikuttaa tutkimuksen reliabiliteettiin.

Validiteetti tarkoittaa kaikessa yksinkertaisuudessaan oikeiden asioiden tutkimista. (Kananen 2010, 69) Olemme kokeilleet luomaamme työkalua käytännössä kahdessa eri projektissa ja havainneet työkalun toimivaksi. Tämän lisäksi käyttämämme tietoteorioiden käsitteet vastaavat asetettuun tutkimusongelmaan. Näiden tietojen pohjalta voimme todeta tutkimuksen olevan validi. Lisätutkimusehdotuksena validiteettia voi vahvistaa kokeilemalla työkalua muiden huonepakopeliyritysten projekteissa.

Projektinhallintatyökalua voi kehittää entisestään käyttökokemusten perusteella. Työkalua on kokeiltu vasta kahdessa projektissa, joten siitä saatu tieto on vielä niukkaa. Jokaisessa projektissa kertyy lisää tietoa työkalun toimivuudesta, joten sitä voi kehittää sitä mukaa, kun kehitysehdotuksia herää. Myös asiakashaastatteluissa voisi koittaa erilaista aineistokeruumenetelmää. Yksi hyvä vaihtoehto olisi havainnoinnin ja haastattelun yhdistelmää. Ensin havainnoitaisiin asiakkaiden pelaamista huoneessa, jonka jälkeen suoritettaisiin haastattelu. Näin kokemus olisi hyvässä muistissa asiakkailla ja havainnoilla voidaan tukea haastatteluvastauksia. Onnistuimme tutkimuksessa kiitettävästi ja olemmekin saaneet kullannarvoista hyötyä yrityksemme toiminnan tehostamiseen. Työkalu on monistettavissa ja siitä on toivottavasti apua myös muille yrityksille.

Lähteet

Apunen, A. & Parantainen, J. 2011. Tuotteistaminen 2. Tuotteistajan 10 psykologista vipua. Helsinki: Talentum.

Contrera, J. 2015. It's no puzzle why escape room adventures are so popular. Viitattu 21.10.2016. https://www.washingtonpost.com/lifestyle/style/its-no-puzzle-why-escape-room-adventures-are-so-popular/2015/01/16/938370de-9b4f-11e4-96cc-e858eba91ced_story.html.

Cotterell, M & Hughes, B. 2005. Software project management.

Csikszentmihályi, M. 2005. Flow. Elämänvirta. Tutkimuksia onnesta, siitä kun kaikki sujuu. Helsinki: Rasalas.

Dweck, C. 2012. Mindsets. Changing the way you think to fulfil your potential. United Kingdom: Hachette.

Eleven lessons: managing design in eleven global brands. A study of the design process. N.d. Viitattu 31.10.2016. [http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20\(2\).pdf](http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20(2).pdf).

Escape Room Directory. N.d. Viitattu 20.10.2016. <http://escaperoomdirectory.com>.

French, S & Shaw, J. 2015. The unbelievably lucrative business of escape rooms. Viitattu 23.10.2016. <http://www.marketwatch.com/story/the-weird-new-world-of-escape-room-businesses-2015-07-20>

Gilmore, James, H & Pine, B. Joseph, II. 1999. The experience economy. Work is theatre & every business a stage. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Jokinen, T. 2001. Tuotekehitys. Espoo: Otatieto.

Jylhä, E & Viitala, R. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

Järvilehto, L. 2014. Hauskan oppimisen vallankumous. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamiseen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Korkiakoski, K & Löytänä, J. 2014. Asiakkaan aikakausi. Rohkeus + rakkaus = raha. Helsinki: Talentum.
- Nicholson, S. 2015. Peeking behind the locked door: A survey of escape room facilities. Viitattu 22.10.2016. <http://scottnicholson.com/pubs/erfacwhite.pdf>.
- Parantainen, J. 2010. Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum.
- Peltola, M. & Piippo, T. 2012. Kantapään kautta. Kirja rohkeista epäonnistumisista. Helsinki: Tammi.
- Reynard, R. 2016. Design process. Viitattu 02.11.2016. <http://www.rachelreynard.com/design-process>.
- Ruuska, K. 2001. Projekti hallintaan. Helsinki: Gummerus.
- Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.
- Sydänmaanlakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Oy Sevenprint Ltd.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Liitteet

Liite 1.

Teemahaastattelun kysymysrunko.

1. Minkälainen tunnelma aulassa?
2. Minkälaista palvelua sait?
3. Minkälainen pelin teema oli?
4. Minkälainen vaikeustaso tehtävissä oli?
5. Oliko tehtäviä riittävästi koko tiimille?
6. Minkälainen äänimaailma huoneessa oli?
7. Tukiko sisustus elämystä? Miksi?
8. Koitko pelin aikana poikkeuksellisia tunteita?
9. Vapaa palaute

Liite 2.

Huoneen tarkastuslista

Toimiiko tekniikka? ☐

Äänijärjestelmä ☐

Vihjejärjestelmä ☐

Valot ☐

Muu tekniikka? ☐

Onko kaikki tarvittavat tavarat? ☐

Onko tavarat oikeilla paikoilla? ☐

Onko tavarat oikeilla paikoilla? ☐

Toimiiko kaikki lukot? ☐

Onko juoni johdonmukainen? ☐

Onko asiakkaita varten tarvittavat varoitukset kunnossa? ☐

Onko huone siisti? ☐

Liite 3.

Huoneen testauslista

Onko tehtävät liian helppoja tai vaikeita?
Onko tehtäviä riittävästi?
Minkälainen tunnelma huoneessa oli?
Tukiko äänimailma tunnelmaa?
Tukiko sisustus tunnelmaa?
Ylittikö huone odotukset?
Oliko huone yllätyksellinen 1-5?
Pystyikö peliin uppoutumaan?
Mitä jäit kaipaamaan?
Vapaa sana: