

MARKKU SEPPÄLÄ

AURAAMO - MUOTOILUN TOIMINTAKESKUS

Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun näkökulmasta

Lahden ammattikorkeakoulu | Muotoilu- ja taideinstituutti
YAMK | Muotoilun koulutusohjelma
Design Business ja muotoilun tutkimus
28.3.2011



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Muotoilu- ja taideinstituutti

Koulutusohjelma:

Muotoilun koulutusohjelma
Design Business ja muotoilun tutkimus, YAMK

Tekijä: Ajankohta: Sivumäärä:
Markku Seppälä 28.3.2011 83 + 2

Ohjaajat:
Päivi-Maria Jaatinen, Ari Känkänen, Eero Miettinen

Julkaisun laji ja kieli:
Muotoilun YAMK -opinnäytetyö, Suomi

Opinnäytetyön otsikko:

AURAAMO - MUOTOILUN TOIMINTAKESKUS
Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun näkökulmasta

Aineisto:
Kirjallinen julkaisu

Asiasanat:
Palvelumuotoilu

Säilytyspaikka:
Muotoilun koulutusohjelma, Muotoiluinstituutti,
Lahden ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä:

Auraamo - muotoilun toimintakeskus toimii Turun ammattikorkeakoulun ja Yrkeshögskolan Novian muotoilun koulutusohjelmassa palvelutoiminnasta vastaavana yksikkönä. Tämä opinnäytetyö on osa Auraamon toiminnan jatkokehityshanketta. Hankkeessa luodaan toimintamalli tulevaisuuden toimintakeskukselle Turku Region Creative Hub:lle.

Työn tavoitteena on kehittää Auraamon toimintoja vastaamaan paremmin tulevaisuuden haasteisiin. Tavoitteena on luoda palvelu- sekä palveluympäristö ja tilakonseptit Turku Region Creative Hub:lle.

Sovellan työssäni palvelumuotoilun menetelmiä, haastatteluja, vierailukäyntejä, työpajoja ja kuvitteellisia henkilöahmoja - persoonia, määrittäkseni Auraamo - muotoilun toimintakeskuksen nykytilanteen sekä tulevan muotoilukeskuksen palvelu- ja tilakonseptin.

Työn tuloksina on syntynyt palvelukonsepti jossa määritetään uuden Auraamon, Turku Region Creative Hub:n toiminnot ja palvelut. Turku Region Creative Hub tulee koostumaan neljästä osasta: Auraamo, Kehittämö, Kiihdyttämö ja HUB-Turku. Auraamo koordinoi ja organisoii toimintoja, Kehittämö vastaa tuotekehitys-, tutkimus- ja innovointitoiminnasta, Kiihdyttämö tukee nuoria aloittelevia yrittäjiä. HUB-Turku on luovan talouden yrittäjille suunnattu yhteisö ja toimintaympäristö.

Toiminnoille on myös laadittu kasvot: palveluympäristö- ja tilakonsepti. Tilakonseptissa on huomioitu eri toimintojen tilavaatimukset. Tilakonseptin pohjana on Turun uuden luovan talouden, taiteen ja kulttuurin keskuksen Logomon "D-halli". D-halli on todellinen osa Logomoa, konseptissa sitä on käsitelty suunnittelijan vapaudella.

LAHTI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Institute of Design

Degree programme:
Degree Programme in Design
MA Design Business and Research

Author: Markku Seppälä Date: 28.3.2011 Number of Pages: 83 + 2

Instructors:
Päivi-Maria Jaatinen, Ari Känkänen, Eero Miettinen

Type of publication and language:
MA Thesis in Design, Finnish

Thesis title:

AURAAMO - DESIGN CENTRE
Development from Service Design Perspective

Material:
Written Publication

Keywords:
Service design

Deposited:
Degree programme in Design, Institute of Design,
Lahti University Of Applied Sciences

Abstract:

Auraamo - Design Centre is Turku University of Applied Sciences and Novia University of Applied Sciences design degree programs unit for a design service. This study is a part of the Auraamo activities for a further development of the project. The project will create a model for future Turku Centre Region Creative Hub.

The goal is to develop the Auraamo activities for a better respond to the future challenges. The goal is to create a service and service environment and space concepts for the Turku Region Creative Hub.

My aim is to use service design methods, interviews, site visits, workshops and fictional characters, personas. I will utilize them in order to determine the current situation and future design center services and space concepts in Auraamo.

The result of the work is a service concept which defines new Auraamo Turku Region Creative Hub's activities and services. Turku Region Creative Hub will consist of four parts: Auraamo, Kehittämö, Kiihdyttämö and HUB-Turku. Auraamo coordinates and organizes activities, Kehittämö is responsible for product development, research and innovation activities, Kiihdyttämö supports young entrepreneurs. HUB Turku is aimed for the creative economy entrepreneurs as their targeted community and environment area.

A "face" has been created for the function: service and space concept. The space concept has been designed so that it takes into account the various requirements of different activities. The concept is based on the new creative economy, art and culture center Logomon "D-hall" in Turku. D-hall is a real part of Logomo. In the concept it has been treated with designer's freedom.

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	6
1.1.	Työn tavoite	7
1.2.	Viitekehys	7
1.2.1	Auraamo - muotoilun toimintakeskus 2009 - 2011	7
1.2.2	Ammattikorkeakoulut	7
1.2.3	Yhteistyöyritykset	9
1.2.4	Varsinais-Suomi	9
1.2.5	Turku Region Creative HUB 2012	9
1.2.6	Yliopistot, korkeakoulut, elinkeinoelämä	10
1.2.7	Palvelumuotoilu	10
1.2.8	Käyttäjälähtöisyys	10
1.2.9	Logomo	10
1.3.	Turun ammattikorkeakoulun muotoilun koulutusohjelma	10
1.4.	Yrkeshögskolan Novia	11
1.4.1	Muotoilun koulutusohjelma - Formgivning Åbo	11
2	OPINNÄYTETYÖN ETENEMINEN JA TYÖVAIHEET	13
3	PALVELUMUOTOILU	17
3.1.	Käyttäjäkeskeinen suunnittelu palvelumuotoilun työkaluilla	17
3.2.	Palvelumuotoilun käsitteistö	18
3.2.1	Palvelumuotoilu (Service Design)	18
3.2.2	Palvelukokemus (Service Experience)	19
3.3.	Palvelumuotoilu ja muotoilun koulutus	19
3.4.	Käyttäjäkeskeiset muotoilumenetelmät - soveltaminen palveluiden suunnitteluun	21
3.4.1	Huomion kiinnittäminen tarpeisiin ja odotuksiin	21
3.4.2	Asiakaskokemusta voidaan tutkia ja suunnitella	21
3.4.3	Nykyisten palveluiden kehittäminen ja uusien palveluiden luominen	21
3.5.	Asiakkaan palvelupolku	22
3.6.	Palvelukokemuksen suunnittelu	22
3.6.1	Tutkimusvaihe	22
3.6.2	Luomisvaihe	24
3.6.3	Arviointivaihe	25
3.6.4	Toteuttamisvaihe	25
4	AURAAMO - MUOTOILUN TOIMINTAKESKUS 2009 - 2011	27
4.1.	Hautomoyritykset	27
4.2.	Kehittämishankkeet	27
4.3.	Seminaarit ja koulutus	27
4.4.	Tietopankki	28
5	MUOTOILUN TOIMINTAKESKUKSEN PALVELUMUOTOILUPROSESSI	30

5.1.	Haastattelut	32
5.1.1	Muotoilutoimistot	32
5.1.2	Auraamo -hankkeen ulkoinen väliarviointi	32
5.1.3	Auraamon monialaistaminen	33
5.2.	Vierailukäynnit	33
5.2.1	Design Factory	34
5.2.2	Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Kouvola	35
5.2.3	New Factory, Tampere	36
5.2.4	HUB - Tampere	38
5.3.	Workshop	38
5.4.	Henkilöprofiilit	39
5.4.1	Minna	39
5.4.2	Minnan palvelutarina	39
5.4.3	Kari	41
5.4.4	Karin palvelutarina	41
5.4.5	Olli	43
5.4.6	Ollin palvelutarina	43
5.4.7	Markku	45
5.4.8	Markun palvelutarina	45
5.4.9	Jorma	47
5.4.10	Jorman palvelutarina	47
6	KONSEPTISUUNNITTELU	50
6.1.	Palvelukonsepti	50
6.1.1	Auraamo	51
6.1.2	Kehittäminen	51
6.1.3	Kiihdyttämö	51
6.1.4	HUB - Turku	51
6.1.5	Opiskelijan palvelupolku TRCHub:ssa	52
6.2.	Palveluympäristö- ja tilakonsepti	53
6.2.1	Tilakonseptin suunnittelu	53
6.2.2	Tilakonseptin mallintaminen	54
6.2.3	Kalusteet ja tekniikka	56
6.2.4	Tilakonsepti	59
7	YHTEENVETO	75
	LÄHTEET	77
	KUVALUETTELO	79
	KAAVIOLUETTELO	82
	TAULUKKOLUETTELO	83
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Ylemmän ammattikorkeatutkinnon opinnäytetyössä painotetaan työelämälähtöisyyttä ja tutkimuksellisuutta. Opinnäytetyön aiheen tulee kytkeytyä kiinteästi opiskelijan omaan henkilökohtaiseen ammatilliseen osaamiseen, työhön tai työyhteisön kehittämiseen. Opinnäytetyön sisällön tulee käsitellä muotoilun työelämästä lähteviä aihepiirejä¹.

Toimin opettajana Turun ammattikorkeakoulun muotoilun koulutusohjelmassa. Työtehtäviin kuuluu opetustyön lisäksi teollisen muotoilun suuntautumisvaihtoehdon toiminnan koordinoiminen. Erilaiset toiminnan kehittämistehtävät sekä opetussuunnitelmatyö on opettajan arkipäivää. Opettajan työ on myös palvelumuotoilua, opetettavien asioiden tuomista selkeänä, helposti omaksuttavana ja myytävänä pakettina opiskelijoille.

Turun ammattikorkeakoulun muotoilun koulutusohjelman henkilökunnalla on ollut pitkään tavoitteena lähentää toiminta-alueen yrityselämää ja muotoilun koulutusta toisiinsa. Opettajien olemassa olevaa verkostoa on hyödynnetty sekä solmittu uusia kontakteja. Noin kymmenen vuotta sitten käynnistettiin muotoilun toimintakeskuksen kehittämistyö. Toimintakeskus nähtiin rajapintana muotoilun koulutuksen ja yritys-elämän välillä. Toimintakeskuksen tehtävänä on muun muassa verkoston rakentaminen, harjoitteluiden koordinoiminen ja yhteistyöprojektien ohjaaminen koulutusohjelman sisällä oikeille henkilöille.

Haastattelemistani yrittäjä sanoi: ”Sitten kun valmistuu oppilaitoksesta ja saa todistuksen, niin se on lupa, että voi ruveta harjoittelemaan työntekoa”. Tätä lausetta ole pohtinut paljon, mitä se oikein tarkoittaa. Kuinka valmiina meidän pitää päästää opiskelijat ulos oppilaitoksista?

Valmistuvat opiskelijat ovat tiedollisesti ja taidollisesti valmiimpia muuttuvaan työelämään kuin mikään aikaisempi sukupolvi, vaikka toisenlaisiakin mielipidekirjoituksia saa aika-ajoin lukea. Omalla sukupolvellani, joka valmistui työelämään 20 – 25 vuotta sitten ei ollut nykyistä kielitaitoa, kansainvälistä harjoittelukokemusta, ATK -taidoista puhumattakaan.

Työelämään siirtymisen sekä yrittäjäksi ryhtymisen rimaa voidaan madaltaa monella eri tavalla. Yksi keino on tuoda työelämä ja opiskelijat mahdollisimman lähelle toisiaan jo opintojen aikana. Opiskelun, oppilaitoksen ja työelämän rajapintaan perustettiin 2009 Auraamo – muotoilun toiminta-keskus.

Auraamo – muotoilun toimintakeskus perustettiin Turun alueen ammattikorkeakoulujen yhteistyönä. Toimintakeskus palvelee Varsinais-Suomen alueen PK-yrityksiä. Auraamon toimintaa rahoittaa pääosin Euroopan sosiaalirahasto ja Varsinais-Suomen ELY-keskus vuoden 2011 loppuun asti, minkä jälkeen toiminta tulee osaksi ammattikorkeakoulujen muotoilun koulutusohjelmien toimintaa.

Auraamo - muotoilun toimintakeskus toimii Turun ammattikorkeakoulun ja Yrkeshögskola Novian muotoilun koulutusohjelmissa palvelutoiminnasta vastaavana yksikkönä. Toimintakeskuksen tavoitteena on tarjota yrityksille mahdollisuutta löytää joustavasti tekijöitä muotoilun maailmasta ja lähentää yrityksiä muotoilun tuottajien kanssa².

Auraamon asiakkaaksi pääsevät tuotannollista toimintaa harjoittavat ja /tai palveluyritykset. Yrityksille tarjotaan muotoilupalveluita, koulutusta ja yhteistyötä muiden yritysten kanssa.³

1 YAMK ops2009, Lahden ammattikorkeakoulu

2 www.auraamo.fi

3 www.auraamo.fi

1.1. TYÖN TAVOITE

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda palvelumuotoilukonsepti Auraamo - muotoilun toimintakeskuksen toiminnan kehittämiseksi ja laajentamiseksi. Auraamo toimii tällä hetkellä Turun ammattikorkeakoulun sekä Yrkeshögskola Novian toimitiloissa Turussa.

Tämä opinnäytetyö on osa Auraamon toiminnan kehittämisen prosessia. Prosessissa luodaan toimintamallia tulevaisuuden toimintakeskukselle Turku Region Creative Hub:lle. Turku Region Creative Hub tulee muodostamaan toimintaympäristön ja innovaatiotilan, jossa Turun alueen yritykset ja korkeakoulut tekevät yhteistyötä erilaisissa kehittämishankkeissa.

Hub muodostaa asiantuntijaverkoston jossa toimivat ammattikorkeakoulut ja yliopistot sekä niiden opiskelijat, opettajat ja tutkijat. Korkeakoulujen ja yliopistojen lisäksi toiminnassa ovat mukana suunnittelutoimistot, kunnat, kolmas sektori ja tuotantoon painottavat yritykset.

Tässä opinnäytetyössä pyrin soveltamaan palvelumuotoilun menetelmiä Auraamo – muotoilun toimintakeskuksen nykytilanteen määrittämiseen sekä tulevan muotoilukeskuksen palvelu- ja tilakonseptien laatimiseen.

1.2. VIITEKEHYS

Viitekehys on tapa hahmottaa tutkittavan kohteen eri osapuolet ja ilmiöt. Viitekehys muodostaa kokonaisuuden, joka osoittaa tutkijan näkökulman tutkittavaan ilmiöön. Viitekehys pitää siten sisällään yleisiä periaatteita, joiden avulla voidaan selittää, ymmärtää tai jäsentää empiirisessä osassa tarkasteltavaa ilmiötä.

Kaaviossa 1 on esitetty viitekehys, johon opinnäytetyö sijoittuu. Viitekehyksessä ilmenevät osapuolet ja tekijät, jotka vaikuttavat

nykyisen Auraamo – muotoilun toimintakeskuksen toimintaan sekä kehitteillä olevan uuden Auraamon: Turku Region Creative Hub:n toimintaan.

1.2.1 Auraamo – muotoilun toimintakeskus 2009 – 2011

Auraamo- muotoilun toimintakeskus toimii Turun ammattikorkeakoulun ja Yrkeshögskolan Novian muotoilun koulutusohjelmissa palvelutoiminnasta vastaavana yksikkönä. Toimintakeskuksen tavoitteena on tarjota yrityksille mahdollisuutta löytää joustavasti tekijöitä muotoilun maailmasta ja lähentää yrityksiä muotoilun tuottajien kanssa.⁴

Auraamon asiakkaiksi pääsee tuotannollista toimintaa harjoittavat ja /tai palveluyritykset. Yrityksille tarjotaan muotoilupalveluita, koulutusta ja yhteistyötä muiden yritysten kanssa.⁵

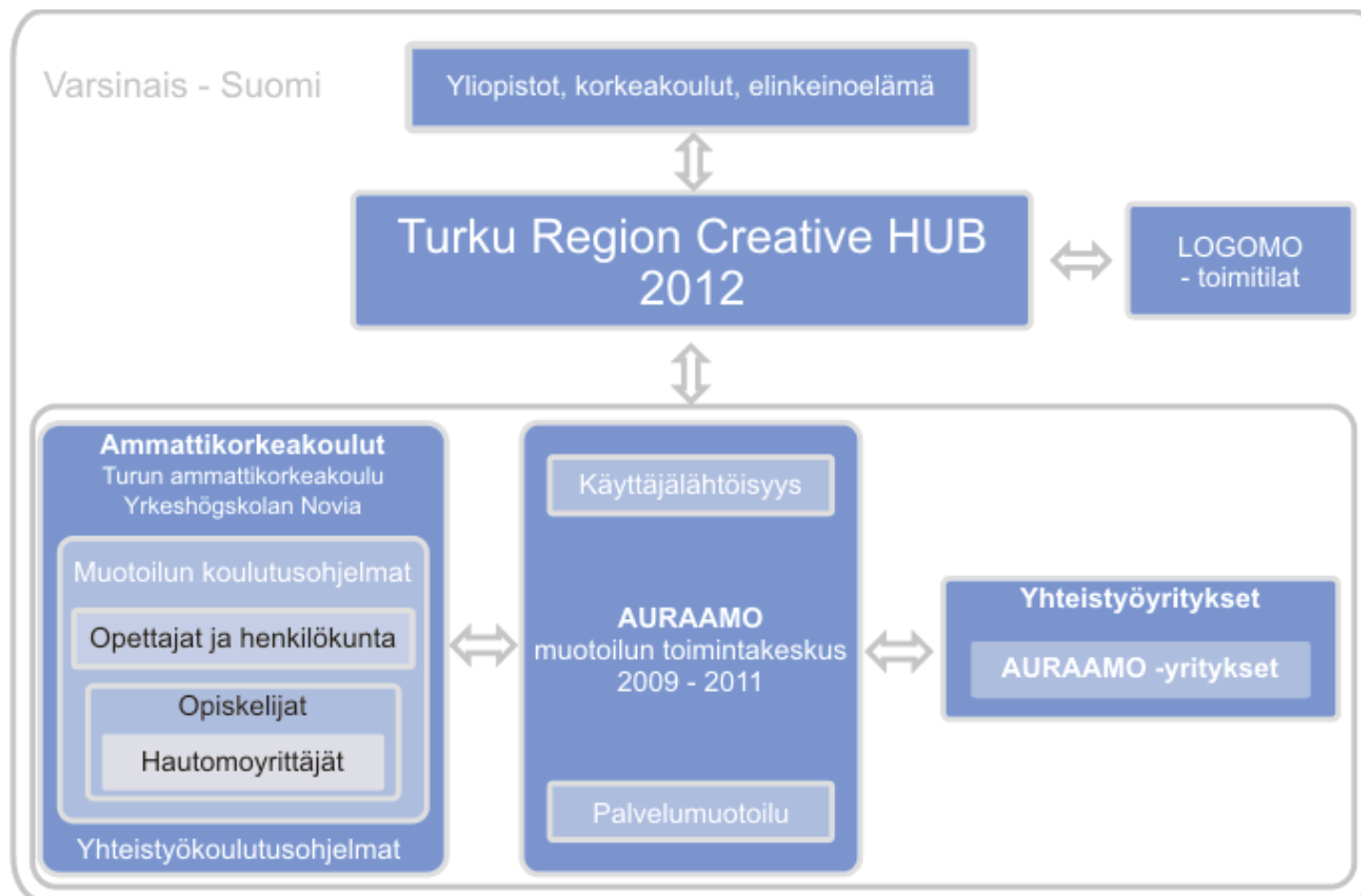
Nykyisen toimintamallin mukaisesti Auraamo toimii vuoden 2011 loppuun asti.

1.2.2 Ammattikorkeakoulut

Varsinais-Suomen alueella toimii kolme ammattikorkeakoulua: Turun ammattikorkeakoulu (TurkuAMK), Yrkeshögskolan Novia sekä Humanistinen ammattikorkeakoulu (Humak). Turun AMK:n ja ruotsinkielisen Novian muotoilun koulutusohjelmat ovat mukana Auraamon toiminnassa. Kehittämisprosessin yhteydessä kartoitetaan myös Humak:n kiinnostusta osallistua Turku Region Creative Hub:n toimintaan.

4 www.auraamo.fi

5 www.auraamo.fi



Kaavio 1: Viitekehys. Seppälä 2010.

1.2.3 Yhteistyöyrittäjät

Yhteistyöyrittäjät ovat Varsinais – Suomen alueella toimivia PK -yrittäjiä, jotka ovat ilmoittautuneet Auraamon toimintaan mukaan maksamalla osallistumismaksun. Auraamo-yrittäjä voi osallistua Auraamon järjestämiin seminaareihin ja koulutukseen sekä saa erikseen määritellyn kehittämissuorituksen.

Auraamon toiminnasta ovat olleet kiinnostuneita myös yritykset jotka eivät sovi nykyisen rahoituksen määrittämiin kehyksiin. Nämä yritykset ovat mukana erilaisissa yhteistyö- ja muotoilu- projekteissa, Auraamon toiminta-ajatuksen mukaisesti projekteihin on pyritty saamaan mukaan opiskelijoita eri koulutusohjelmista.

1.2.4 Varsinais-Suomi

Varsinais-Suomen alueen muodostavat Kuvassa 1 olevat kaupungit ja kunnat. Auraamon toimintaa rahoittaa Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus). Toiminnassa mukana olevien PK-yrittäjien on toimittava Varsinais - Suomen alueella.

1.2.5 Turku Region Creative HUB 2012

Turku Region Creative Hub (TRCHub) tulee muodostamaan toimintaympäristön ja innovaatiotilan, jossa Turun alueen yritykset ja korkeakoulut tekevät yhteistyötä erilaisissa kehittämissuorituksissa.

Hub on asiantuntijaverkoston jossa toimivat ammattikorkeakoulut ja yliopistot, niiden opiskelijat, opettajat ja tutkijat. Mukana ovat myös suunnittelutoimistot, kunnat, kolmas sektori sekä varsinaiset tuotantoon painottavat yritykset.



Kuva 1: Varsinais-Suomen alueen kunnat. Auraamon rahoitukseen liittyneiden yrittäjien tulee toimia Varsinais-Suomen ELY -keskuksen alueella. Seppälä 2010.

1.2.6 Yliopistot, korkeakoulut, elinkeinoelämä

Turku Region Creative Hub:n kehitystyössä ja yhteistyökartoituksessa vuoden 2010 aikana ovat olleet mukana edustajat Turun yliopiston tulevaisuuden tutkimuskeskuksesta, Humanistisen ammattikorkeakoulun Yrityshautomo Crevestä sekä Luova tila hankkeesta, Hartelan kiinteistökehitysohjelmasta (Logomo, Turku 2011 – kulttuuripääkaupunkihanke) sekä Auraamon toiminnassa mukana olevat henkilöt Turun AMK:sta ja Noviasta.

1.2.7 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun metodeja hyödyntäen.

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita.⁶

1.2.8 Käyttäjälähtöisyys

Käyttäjälähtöisyys painottaa tässä yhteydessä asiakkaiden tarpeista lähtevien tuotteiden ja palveluiden kehittämistä.

Palvelumuotoilussa havainnoidaan ja tulkitaan nimenomaan asiakkaiden tarpeita ja käyttäytymistä, joiden pohjalta luodaan mahdollisia tulevaisuuden palveluja.⁷

Suunnittelun iteratiivisuus ja palvelun prototypointi on tärkeää suunnittelun varhaisessa vaiheessa, jotta paras mahdollinen ratkaisu löytyisi. Palvelujen visualisointi tai muu konkretisointi

katsotaan myös erityisen tärkeäksi, jotta kehitettävä palvelu olisi ymmärrettävä koko suunnittelutyöryhmälle.⁸

1.2.9 Logomo

Logomo on Turun kulttuuripääkaupunkivuoden 2011 päänäyttämö. Kaupungin käytössä on kaksi 3500 neliömetrin hallia, ja ensimmäiset tapahtumat Konepajasalissa järjestetään kesällä 2011⁹.

Kulttuuripääkaupunkitapahtuman jälkeen Logomon on tarkoitus toimia luovan talouden, taiteen ja kulttuurin keskuksena. Logomo on yhtenä vaihtoehtona Turku Region Creative Hub:n toimitilaksi.

Logomo soveltuu erilaisten seminaarien ja koulutusten sekä workshopien pitopaikaksi. Varsinainen mallipajatoiminta tulee jatkumaan ammattikorkeakoulujen nykyisissä tiloissa.

1.3. TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN MUOTOILUN KOULUTUSOHJELMA

Turun AMK:n muotoilun koulutusohjelmasta valmistuu muotoilualan taitajia, jotka toimivat teollisuuden, pienyritysten ja yhteisöjen palveluksessa tai itsenäisinä yrittäjinä. Opinnoissa painottuvat visuaalisen ajattelutavan kehittäminen, muoto- ja materiaalilähtöinen tuotekehitysosaaminen, erilaisten materiaalien ja valmistus- ja tuotantotapojen tuntemus sekä muotoilun liiketoimintaosaaminen. Koulutusohjelmassa ovat tekstiili- ja vaatetussuunnittelun, tuotemuotoilun ja valmistuksen ja teollisen muotoilun suuntautumisvaihtoehdot.

Tekstiili- ja vaatetussuunnittelussa voi valita pääaineopinnoiksi joko tekstiilin tai vaatetuksen. Tuotemuotoilun ja valmistuksen

6 www.palmu.fi

7 Koivisto 2007

8 Koivisto 2007

9 www.logomo.fi

suuntautumisvaihtoehdon opinnoissa pääpaino on erilaisten kalusteiden, huonekalujen ja käyttöesineiden suunnittelussa ja valmistuksessa. Erikoistuminen eri materiaaleihin, työmenetelmiin tai suuntautumisen mukaiseen työskentelyyn tuotekehitys- tai muotoilutehtävissä on myös mahdollista. Materiaalikohtainen erikoistuminen mahdollistaa keskittymisen kädentaitoihin ja ammattiuran luomiseen alan yrittäjänä.

Teollisessa muotoilussa muotoiluosaamisen lisäksi pääpaino on käyttöliittymien, käytettävyyden sekä mallinnustaitojen lisäksi tuotteen valmistettavuuden hallinnassa. Opinnoissa korostuvat myös monialaiset asiakasprojektit.

Alan työelämäyhteydet ja projektit kuuluvat tärkeänä osana opiskeluun. Niitä toteutetaan mm. tutkimus- ja kehitysprojekteina, joissa yhteistyökumppaneina voi olla paikallisia tai kansainvälisiä yrityksiä ja yhteisöjä. Näiden avulla syvennetään ammatillista osaamista henkilökohtaisen opetussuunnitelman suuntaisesti. Muotoilun koulutusohjelmassa korostetaan oman liiketoiminnan kehittämistä ja yrittäjyyteen panostetaan jo opintojen aikana.¹⁰

1.4. YRKESHÖGSKOLAN NOVIA

Novia on Suomen suurin ruotsinkielinen ammattikorkeakoulu, joka tarjoaa tutkintoon johtavaa nuoriso- ja aikuiskoulutusta, ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta sekä täydennyskoulutusta. Noviassa voi opiskella ammattikorkeakoulututkinnon kahdeksalla koulutusalueella, eli humanistisella ja kasvatustieteiden alalla, kulttuurialalla, luonnontieteiden alalla, luonnonvara- ja ympäristöalalla, tekniikan ja liikenteen alalla, sosiaali-, terveys- ja liikunta-alalla, matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla sekä yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alalla. Koulutusohjelmia on 34 kpl.

Koulutuspaikkakuntia ovat Vaasa, Raasepori, Espoo, Helsinki, Pietarsaari, Uusikaarlepyy ja Turku.¹¹

1.4.1 Muotoilun koulutusohjelma - Formgivning Åbo

Tavoitteena on että muotoilija osaa yhdistää vankkaa tietoa materiaaleista ja menetelmistä suunnitelmiinsa. Monipuolinen käytännönosaaminen ja suunnitteluprosessin tunteminen on keskeinen osa koulutusta. Formgivning tekee yhteistyötä alueellisesti yritysten kanssa sekä osallistuu messuille sekä kotimaassa että ulkomailla.¹²

Formgivning -koulutusohjelman suuntautumisvaihtoehdot ovat Mode och dräktformgivning, Möbelformgivning ja Textil inredning

¹⁰ www.turkuamk.fi/muotoilu

¹¹ www.novia.fi

¹² formgivningabo.novia.fi



Kuva 2: Sohvaryhmä TRCHubin aulassa. Seppälä 2010

2 OPINNÄYTETYÖN ETENEMINEN JA TYÖ- VAIHEET

Opinnäytetyön tekeminen käynnistyi alkuvuodesta 2010. Ensimmäisessä vaiheessa oli tarkoitus keskittyä pelkästään yhden tulevan TRCHub:n tilapalvelun suunnitteluun ja konseptoimiseen. Alkuvuodesta 2010 pääsääntöisesti Turun alueen suunnittelutoimistoissa ja suuremmissa yrityksissä tekemiä henkilöhaastattelujen perusteella ilmeni tarvetta erityisen Virtual Design Lab:n (VDL) kehittämiseksi Turun alueelle.

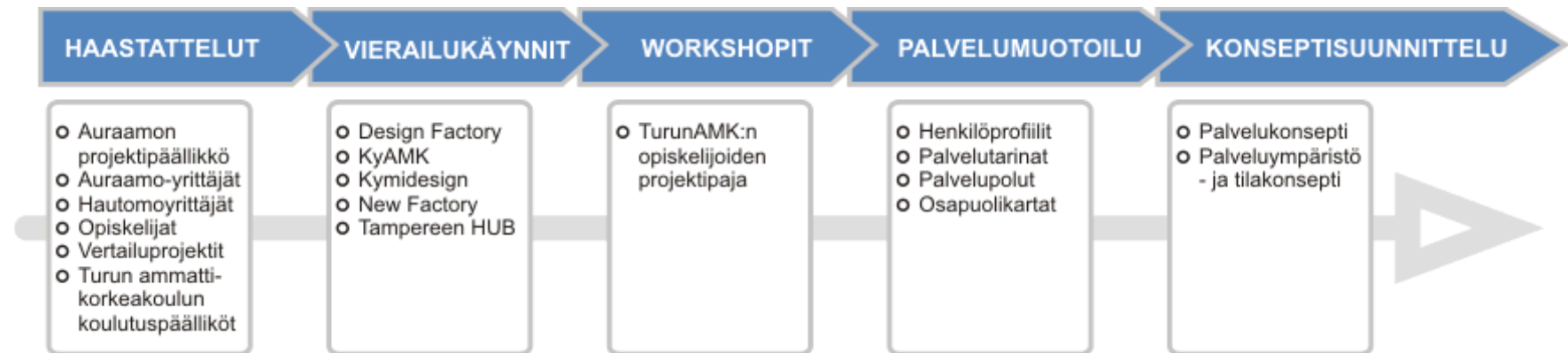
VDL on avoin toimintaympäristö, johon suunnittelutoimistot voivat tuoda asiakkaita erilaisiin suunnittelukokouksiin ja workshopiin. VDL toimii puolueettomalla maaperällä ja tarjoaisi asiakkaille nykyaikaiset työkalut mm. CAVE:n ja Augmented reality:n, asiantuntijapalvelut sekä projektikohtaisesti alan opiskelijoista muodostettavan suunnitteluryhmän ideoimaan kehitettävää tuotetta.

VDL on edelleen mukana TRCHub:n tilakonseptissa mutta ei ole enää opinnäytetyön pääkohde.

Auraamon kehitystarpeiden tarkentuessa sekä asiasta kiinnostuneiden yhteistyökumppaneiden ja muiden "Living lab" -hankkeiden parissa toimivien tahojen verkostoitumisen yhteydessä opinnäytetyön aihe on myös tarkentunut ja muuttunut enemmän käsittelemään palvelumuotoilua sekä TRCHub:n palvelujen ja prosessien suunnittelua sekä tilakonseptin laadintaa Turun ammattikorkeakoulun näkökulmasta. Prosessin kulku ja vaiheet näkyvät kaaviossa 2.

Haastattelut

Muotoilutoimistojen haastattelut suoritin syvähaastatteluna ilman erikseen tarkasti määriteltyjä kysymyslistoja. Haastattelujen tarkoituksena oli kerätä mielipiteitä ja uusia ideoita siitä miten Auraamo parhaiten palvelisi haastattelun kohteena olevia yrityksiä ja henkilöitä.



Kaavio 2: Opinnäytetyön vaiheet. Seppälä 2010.

Haastattelujen kohteina on ollut suunnittelijoita mm. muotoilutoimistoista: Desigence Oy, IDIS Design Oy, tmi EIKU Design sekä suunnittelijoita STX Yards:n ja STX Cabins:n tuotekehitys ja suunnitteluosastoilta.

Syksyn 2010 aikana toteutettiin Auraamo-hankkeen ulkoinen väliarviointi yhteistyössä Hanketaito Oy:n Harri Lappalaisen kanssa. Arvioinnin tarkoituksena oli tutkia miten hyvin on onnistuttu saavuttamaan Auraamon toiminnalle asetetut tavoitteet ja kuinka tyytyväisiä ovat olleet Auraamo-yrittäjät, opiskelijat ja opettajat Auraamon toimintaan.

Väliarviointiin liittyen haastateltiin myös vertailuryhmänä niitä yrittäjiä ja opiskelijoita, jotka ovat olleet mukana projekteissa joiden tilaajat eivät ole mahtuneet Auraamo – yrittäjille määritettyihin kehyksiin. Yrityksen koon takia esimerkiksi STX Europen kanssa toteutetut projektit kuuluvat tähän ryhmään.

Syksyllä toteutettiin myös haastattelusarja, jonka kohderyhmänä olivat valitut Turun AMK:n eri koulutusohjelmien koulutuspäälliköt. Haastattelussa kartoitettiin muun muassa kuinka hyvin Auraamon toiminta tunnetaan Turun AMK:n sisällä. Haastattelussa kysyttiin myös onko muilla koulutusohjelmilla projekteista ja palvelutoiminnasta vastaava organisaatiota, onko yhtenäistä käytäntöä tai toimintamallia miten ulkopuoliset projektit hoidetaan koulutusohjelmassa, miten projektit hinnoitellaan ja miten suhtaudutaan yhteistyöhön muotoilun koulutusohjelman kanssa.

Auraamon toimintaan, prosessimalliin ja meneillä oleviin projekteihin liittyen olen haastatellut projektipäällikköä sekä Auraamon muuta henkilöstöä ja opettajia, jotka ovat olleet tai ovat parhaillaan mukana Auraamon kehitys ja muotoiluprojekteissa. Olen myös itse vetänyt Auraamon muotoiluprojekteja.

Haastatteluista enemmän kohdassa 5.1 Haastattelut.

Vierailukäynnit

Kesän ja syksyn aikana toteutettiin vierailukäyntejä erilaisissa ”innovatiivisissa” tiloissa sekä haastateltiin toiminnasta vastaavia henkilöitä. Ensimmäinen vierailukohde oli Aalto-yliopiston hallinnoima Design Factory Otaniemessä, Espoossa. Syksyllä tutustuin Kymenlaakson ammattikorkeakoulun Kouvolan toimipisteen uusiin tiloihin ja KymiDesignin & Business yksikön toimintaan. Tampereella vierailin vanhassa verkatehtaassa toimivassa Uusi tehdas/New Factory:n toimitiloissa. New Factory toiminnassa on niitä elementtejä joita näkisin soveltuvan myös tulevan TRCHub:n toimintaan.

New Factory:n toiminnassa on kolme erilaista tasoa: Demola, Protomo ja Suuntaamo (www.demola.fi, www.protomo.fi, www.suuntaamo.org). Samassa vanhassa tehdasmiljöössä toimii myös kansainväliseen HUB-yhteisöön kuuluva Tampereen HUB (www.the-hub.net). Hub on uudenlainen yhteisöllinen työtila. Hub on tarkoitettu yrittäjille, yrityksille ja muille toimijoille työskentelemiseen ja yhdessä verkostoitumiseen.

Vierailukäynneistä enemmän kohdassa 5.2 Vierailukäynnit.

Workshopit

Syksyllä toteutettiin Auraamo-workshop, jossa valittu joukko Turun AMK:n opiskelijoita ideoi ja suunnitteli tulevan Auraamon palveluita ja toimintaa sekä loivat parannusehdotuksia nykyisen Auraamon kehittämiseksi. Opiskelijat tekivät parannusehdotuksia muun muassa Auraamon toiminnan laajentamisesta monialaiseksi osaamiskeskukseksi Turun AMK:n sisällä sekä markkinoinnin kehittämisestä.

Opiskelijoiden workshop:sta tarkemmin kohdassa 5.3 Workshop.

Henkilöprofiili

Kuvitteellisten henkilöprofiilien avulla määritin Auraamon erilaisten asiakas- ja palvelutilanteiden kulkua, sekä palvelupolkuja. Henkilöprofiileja on viisi kappaletta ja ne edustavat nykyisen Auraamon erilaisia asiakkaita. Henkilöprofiilit sisältävät henkilön iän, koulutuksen, ammatin, aseman, harrastukset ja kiinnostuksen kohteet.

Henkilöprofiilille on laadittu palvelutarina, joka koostuu informaatiokanavasta, yhteydenotosta, projektin aloituspalaverista, työskentelystä ja projektin lopetuksesta. Palvelutarinan pohjalta on laadittu palvelukartta. Palvelukartasta näkyvät kontaktipisteet, toiminta sekä vastuuhenkilöt ja osapuolet Front Stage ja Back Stage-tasoilla.

Henkilöprofiilien esittely kohdassa 5.4 Henkilöprofiilit.

Konseptisuunnittelu

Opinnäytetyö päättyy konseptisuunnitteluun. Opinnäytetyöprosessin aikana kerätyn tiedon pohjalta olen laatinut palvelukonseptin sekä palveluympäristö- ja tilakonseptin.

Palvelukonseptissa olen määrittänyt TRCHub:n tulevia palvelumuotoja sekä opiskelijoiden palvelupolkuja Auraamon sisällä opintojen eri vaiheessa sekä opintojen jälkeen itsenäisenä yrittäjänä.

Palveluympäristö- ja tilakonseptissa olen määrittänyt minkälaisia tiloja TRCHub:n palvelut tarvitsevat toiminnan tukemiseksi.

Konseptisuunnitelmat on esitelty tarkemmin kohdassa 6 Konseptisuunnittelu, 6.1 Palvelukonsepti ja 6.2 Palveluympäristö- ja tilakonsepti.



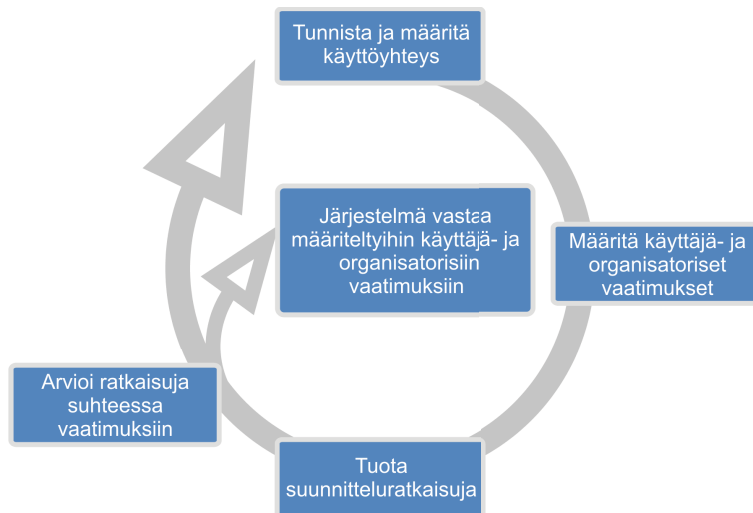
Kuva 3: Pohtimis-pesä. Seppälä 2011.

3 PALVELUMUOTOILU

3.1. KÄYTTÄJÄKESKEINEN SUUNNITTELU PALVELUMUOTOILUN TYÖKALUILLA

Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa luodaan vuorovaikutus käyttäjien kanssa jo suunnittelun alussa, ja sitä pidetään yllä koko iteratiivisen prosessin ajan. Tavoitteena on tuoda suunnitteluun ymmärrystä käyttäjän tarpeista ja siirtää se tuotemäärittäisiin.¹³

Ihmiskeskeisen suunnittelun prosessia kuvaavassa ISO 13407 – standardissa tunnistetaan ensin suunnittelutarve. Sitten määritetään käyttöyhteys ja tuotetaan käyttäjävaatimukset, minkä jälkeen alkaa suunnittelu. Lopuksi suunnitteluratkaisuja arvioidaan ja iteroidaan, kunnes ne vastaavat aikaisemmin tehtyjä vaatimusmäärittelyjä. Kaaviossa 3 esitetään ISO 13407 – standardin mukainen ihmiskeskeisen suunnittelun prosessi.

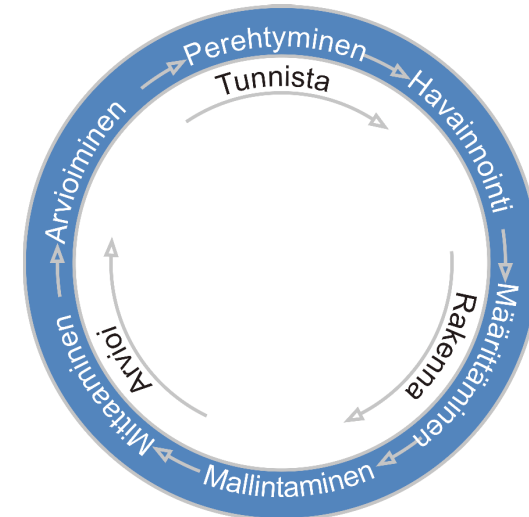


Kaavio 3: Ihmiskeskeisen suunnittelun standardi ISO 13407 (1999). Seppälä 2010

Käyttäjakeskeistä suunnittelua voidaan lähestyä monin eri menetelmin, joista voidaan erottaa kolme pääkohtaa: ihmisten kuunteleminen ja tarkkaileminen, pitää myös antaa mahdollisuus ajatusten ja asenteiden ilmaisuun.¹⁴

Palveluiden kehittäminen liittyy läheisesti organisaation muihin kehittämishaasteisiin kuten osaamisten kehittämiseen ja brändin rakentamiseen. Strategisella tasolla palvelumuotoilunäkökulman tulisi ainakin olla osa liiketoimintastrategiaa ja brändistrategiaa (design, arkkitehtuuri, viestintä, markkinointiviestintä, verkkoviestintä ja myynti). Palvelumuotoilunäkökulman tulisi lävistää organisaation kaikki toiminnot.¹⁵

Palvelumuotoilun konsultointitoimisto Enginen mukaan palvelumuotoiluprosessissa (kaavio 4) on kolme päävaihetta: tunnistaa, rakenna ja arvioi¹⁶.



Kaavio 4: Konsulttitoimisto Enginen käyttämä palvelumuotoiluprosessi. Seppälä 2010.

Tunnistamisvaihe käsittää aiheeseen perehtymisen ja havainnoinnin. Palvelumuotoiluprosessi alkaa kohteena olevaan organisaatioon tutustumisella. Toimialan ja sen palvelumallien tunteminen on tärkeää, jotta päästään onnistuneeseen lopputulokseen.

Rakentamisvaiheessa tuotetaan ja määritetään eri työkaluja hyväksikäyttäen visuaalisia ratkaisuja ongelmaan mm. palvelupolkuja, palvelupiirustuksia ja prototyyppejä.

Arviointivaiheessa voidaan testata ja mitata ratkaisumallien toimivuutta.

Share2solve.org sivusto kuvaa palvelumuotoiluprosessin vaiheet Kaavio 5:n mukaisesti.

3.2. PALVELUMUOTOILUN KÄSITTEISTÖ

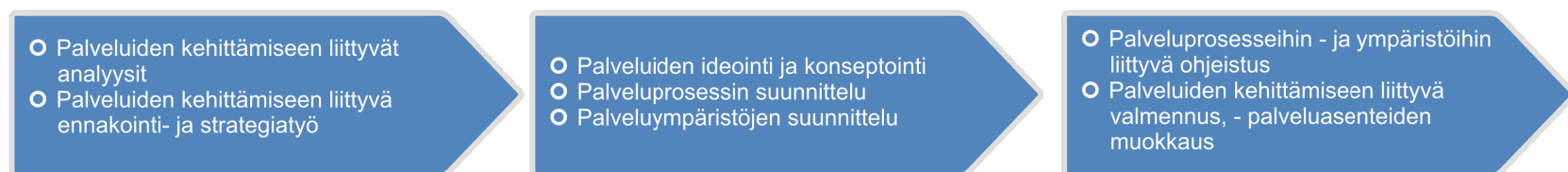
3.2.1 Palvelumuotoilu (Service Design)

Palvelumuotoilun piirissä puhutaan paljon kontaktipisteistä, palvelupoluista ja palvelutuokioista.

Palvelumuotoilulla halutaan asiakkaille tarjota asetetun tavoitteen mukainen palvelukokemus, kokemus muodostuu muotoiluista kontaktipisteistä.¹⁷

Palvelumuotoilussa kaikki kontaktipisteet tulee olla harkittuja palvelun osakokonaisuuksia, ja ne tulee suunnitella niin, että ne muodostavat selkeän, johdonmukaisen ja yhdenmukaisen palvelukokemuksen. Tämä on erittäin tärkeää, sillä asiakkaiden huomio palveluissa kohdistuu nimenomaan kontaktipisteisiin, eli kaikkeen siihen, mitä hän voi aistia ja kokea.¹⁸

On huomioitava, ettei kenenkään palvelukokemusta voi suunnitella ja määrittää etukäteen, sillä kokemuksiin sisältyy henkilökohtaisia merkityksiä, arvoja ja odotuksia. Palvelukokemuksen suunnittelulla tarkoitetaan sitä, että halutaan luoda oikeanlainen ympäristö ja työkalut tapahtumille ja toiminnoille, jotta kokemusta voitaisiin ohjata tavoiteltuun suuntaan.¹⁹



Kaavio 5: Palvelumuotoilun osa-alueet. Seppälä 2010.

17 Koivisto 2007
18 Koivisto 2007
19 Koivisto 2007

3.2.2 Palvelukokemus (Service Experience)

Palvelumuotoilussa halutaan suunnitella asiakkaan palvelukokemus, jonka rakennuspalikoina ovat palvelun kontaktipisteet, palvelutuokiot ja palvelupolku.

Palvelupolku (Service Journey, Service String)

Palvelujen prosessimainen luonne pitää sisällään ajallisen perspektiivin eli palvelu koetaan ajassa palvelupolkuna useiden eri palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden kautta. Asiakkaan palvelupolkuun vaikuttavat suunniteltu palvelun tuotantoprosessi sekä asiakkaan omat valinnat.²⁰

Palvelutuokio (Service Moment)

Jokainen palvelu rakentuu jaksojen tai episodien sarjasta tai joukosta osapalveluja, jotka yhdessä muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden. Yksittäistä episodia kutsutaan palvelutuokioksi. Jokainen palvelutuokio muodostuu useista eri kontaktipisteistä.²¹

Kontaktipiste (Touch Point)

Palvelu muodostuu yksittäisistä kontaktipisteistä, joiden kautta asiakkaat kokevat palvelun. Kontaktipisteet voivat olla tiloja, esineitä, prosesseja ja ihmisiä. Lentoyhtiön palvelussa kontaktipisteitä voivat olla, esimerkiksi mainokset lehdissä ja televisiossa, soitto puhelinasiakaspalveluun, Internet -sivusto, matkatoimisto, matkalippu, lentoemännät, se mitä henkilökunta sanoo, lentokoneen sisustus, lennolla tarjottava ruoka ja lentokentän opasteet.²²

20 <http://www.servicedesigntools.org/tools/8>

21 <http://share2solve.org>

22 Koivisto 2007

Palvelunäytteiden laatiminen (Service Evidencing)

Palvelunäytteiden laatiminen on palvelumuotoilussa käytetty nopea prototyyppi-menetelmä, jolla voidaan luoda vaikutelma kuvitellun palvelun vaikutuksista, kuitenkin rakentamatta toimivaa prototyyppiä suunnittelun alkuvaiheessa.

Menetelmän tarkoituksena on edistää palveluideoiden ja -konseptien sekä niiden yksittäisten kontaktipisteiden ymmärtämistä, arviointia ja kommunikointia. Menetelmässä on keskeistä se, että suunniteltavana oleva usein abstrakti palveluidea tai -konsepti pyritään konkretisoimaan palvelua edustavan fyysisen materiaalin avulla. Palvelunäyte voi olla, esimerkiksi lasku, mainos, uutisjuttu, juliste, tuotearvostelu, kirje tai sopimus.²³

Vuorovaikutussuunnittelu (Interaction Design)

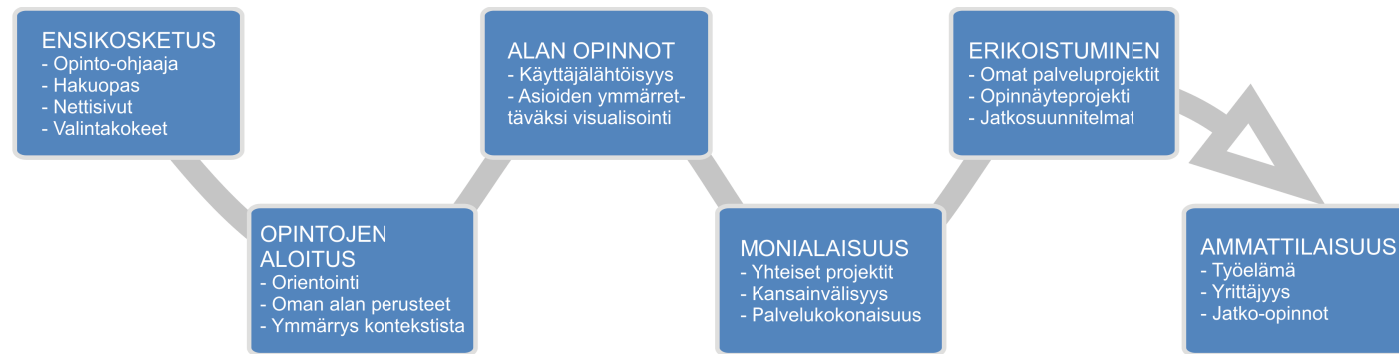
Vuorovaikutussuunnittelun käsitteen historialliset juuret ovat graafisten käyttöliittymien suunnittelussa. Palvelumuotoilun ydintä on useiden kosketuspisteiden suunnittelu; vuorovaikutussuunnittelu taas on kiinnostuneempi muista kuin yksittäisen käyttäjän ja digitaalisen laitteen välisistä vuorovaikutuksista.²⁴

3.3. PALVELUMUOTOILU JA MUOTOILUN KOULUTUS

Palvelumuotoilun merkitys on lisääntynyt ja tulee vielä lisääntymään. Käytännössä se tarkoittaa muotoilun laajentumista sekä fyysisten esineiden konteksteihin että kokonaan immateriaaliseen eli aineettomaan muotoiluun. Holistisessa muotoilukäsitteessä kaikki muotoilu liittyy johonkin kokonaisuuteen, joka pitää ymmärtää ainakin yleisellä tasolla ennen kuin voi keskittyä johonkin kokonaisuuden osaan.

23 <http://www.servicedesigntools.org/tools/43>

24 <http://www.servicedesigntools.org/tools/37>



Kaavio 6: Muotoilun koulutus palvelumuotoilun näkökulmasta. Seppälä 2010

Koko muotoilun voi nähdä erilaisina palveluina ja palvelukokonaisuuksina, joihin kuuluu sekä aineellista että aineetonta muotoilua. Kun palvelu on koulutusta ammattikorkeakoulussa, on ensisijaisena palvelun käyttäjänä opiskelija, ja valmistuneiden opiskelijoiden ja projektien kautta elinkeinoelämä ja muu yhteiskunta.

Opiskelijan näkökulmasta kokonaisuuden voi nähdä matkana (Journey), jossa ensimmäinen palvelukontakti (Touchpoint) voi olla esimerkiksi hakuopas, lehti-ilmoitus tai nettisivut. Palvelumuotoilun näkökulmasta jo tässä vaiheessa on mahdollista vaikuttaa matkan onnistumiseen (Kaavio 6). Jatkossa kaikki opiskelun osat opintojaksoista työjärjestyksiin ovat palvelujen näkökulmasta onnistumisien tai epäonnistumisien mahdollisuuksia. Tässä mielessä esimerkiksi opintosuunnitelma (OPS) on helppo nähdä tällaisena palvelukokonaisuutena, matkana, jossa opintokokonaisuudet ja -jaksot ovat matkan merkityksellisiä osia.

Kaikilla asioilla on erilaisia huomioon otettavia yhteyksiä ja konteksteja. Kun tämä holistisuus on ensimmäinen lähtökohta, in-

novatiivisuuteen olennaisesti liittyvä monialainen kanssakäynti myös ymmärretään tarpeelliseksi. Kaiken ei silti tarvitse tapahtua aina monialaisessa yhteistyössä, ja omat erikoisosaamisalueet ovat edelleen yhtälailla ja ensisijaisesti tarpeellisia.

Olellisena osana muotoilukäsitettä, palveluiden kontekstia, ovat muun muassa käyttäjälähtöisyys ja kestävä kehitys. Käyttäjälähtöisyys on ehkä tärkein muotoilijan ohjenuora ja muotoilijan omin osaamisalue. Jos kestävä kehitys määritellään ympäristöllisenä, kulttuurisena, sosiaalisena ja taloudellisena kestävytenä, se oikeastaan sisältää kaiken muun, mikä muotoilijan työtä ohjaa ja mihin muotoilijan työllä voi olla vaikutusta. Toisaalta käyttäjälähtöisyys ja kestävä kehitys ovat myös päällekkäisiä, koska esimerkiksi kulttuurisesti, sosiaalisesti, ympäristöllisesti tai taloudellisesti kestävä muotoilu ei voi olla holistisesti katsottuna kovin käyttäjälähtöistä tai päinvastoin. Ehkä kuitenkin riittää, että tämä päällekkäisyys tiedostetaan.

On siis yksi muotoilukäsite, jonka sisällä on erilaisia erikoistumisalueita. Miten nämä erikoistumisalueet sitten pitäisi määritellä? Tällä hetkellä käytössämme olevat jaottelut ovat sekä

asiasisällöllisiä että materiaaleihin nojaavia: teollinen muotoilu, tuotemuotoilu ja valmistus, tekstiili- ja vaatetussuunnittelu. Kairilla on paikkansa jatkossakin, mutta ovatko otsikot sopivia kuvaamaan sisältöä parhailla mahdollisilla tavoilla, ovatko sisältöjen painotukset kohdallaan, sopivatko nimet keskenään yhteen ja täydentävätkö jaottelun eri alueet luontevasti toisiaan?

3.4. KÄYTTÄJÄKESKEISET MUOTOILUMENETELMÄT - SOVELTAMINEN PALVELUIDEN SUUNNITTELUUN

Kehitettävästä palvelusta riippuu, millaista osaamista ja millaisia menetelmiä milloinkin tarvitaan. Palvelun kehittämiseen kytketään tarvittaessa osaamista ja menetelmiä eri aloilta. kuten arkkitehtuurista, markkinoinnista ja brändäyksestä, henkilöstön kehittämisestä, käyttöliittymä- ja vuorovaikutussuunnittelusta sekä kulttuuritutkimuksesta ja käyttäytymistieteistä.

Monialaisen työtavan ansiosta asiakkaan palvelupolut ja kontaktipisteet voidaan suunnitella niin, että kokemuksesta tulee yhtenäinen. Kokonaisvaltainen ajattelu ja monialainen verkostoyhteistyö erottavat palvelumuotoilun perinteisestä palveluiden kehittämisestä.²⁵

3.4.1 Huomion kiinnittäminen tarpeisiin ja odotuksiin

Jotta palvelu olisi asiakaslähtöinen, sen pitää tuottaa asiakkaalle arvoa, jota muut eivät pysty tarjoamaan. Siksi palveluiden suunnittelussa pyritään ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja odotuksia yhä paremmin.²⁶

Palvelumuotoilussa lähtökohtana on asiakkaiden odotusten ja uusien tai tyydyttämättömien asiakastarpeiden tunnistaminen.

Tuotemuotoilu-, sosiaali-, kulttuuri- ja käyttäytymistieteiden sekä käyttäjätutkimuksen menetelmiä sovelletaan aineettomien palveluiden suunnittelussa.

Palvelumuotoilu tarjoaa palvelukehityksen käytännön työkaluja, joiden avulla tunnistetaan asiakkaan tiedostamattomat ja toistuvasti tyydyttämättömät tarpeet.

3.4.2 Asiakaskokemusta voidaan tutkia ja suunnitella

Ihmiset kaipaavat hyviä kokemuksia ja osaavat arvostaa sitä, että asiat sujuvat helposti ja järkevästi. Asiakkaan ilahduttaminen on tärkeää yrityksissä ja julkisissa organisaatioissa.

Asiakkaan kokemukset kaikissa kontaktipisteissä tutkitaan ja analysoidaan. Palvelumuotoilijat eivät ainoastaan paranna olemassa olevaa palvelumallia vaan luovat ja kehittävät uusia vaihtoehtoisia palvelukonsepteja, jotka vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin.²⁷

Palvelun laatuun vaikuttavat eniten suunnitteluprosessin alkuvaiheessa tehdyt päätökset. Palvelukonseptien toteutettavuutta, tuotantokelpoisuutta ja asiakasystävällisyyttä arvioidaan prosessin alkuvaiheessa erilaisten kokeilujen, prototyypin ja simulaatioiden avulla.²⁸

3.4.3 Nykyisten palveluiden kehittäminen ja uusien palveluiden luominen

Palveluita voidaan muotoilla aivan kuten tuotteita. Palvelumuotoilu on suunnitelmallista toimintaa, jolla kehitetään nykyisiä tai luodaan uusia palveluja. Palvelumuotoilun avulla parannetaan palvelun laatua ja löydetään uusia palveluliiketoimintamalleja.

²⁵ share2solve.org

²⁶ www.servicedesignthinking.com/

²⁷ share2solve.org

²⁸ share2solve.org

Nykyisiä palveluja voidaan kehittää monin tavoin. Muutoksia voidaan tehdä palvelutarjoamien esittämisen, asiakasrajapinnan toimintatapoihin tai palvelutuotantoon, tukiprosesseihin ja hallintoon. Palveluinnovaatiot voivat perustua esimerkiksi teknologiaan, uusiin jakelukanaviin tai palvelujärjestelmän toimijoiden keskinäiseen yhteistyöhön.²⁹

3.5. ASIAKKAAN PALVELUPOLKU

Palvelupolut paljastavat, miten tietyn kuvitteellisen persoonan tai asiakasprofiilin odotukset täyttyvät palvelutuokioiden aikana eri kontaktipisteissä. Yksittäinen kontaktipiste tulisi nähdä palvelun osana, jossa asiakas ja palvelujärjestelmä (kontaktihenkilöt, prosessit- ja järjestelmät sekä tilat ja laitteet) ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Kontaktipiste sisältää kaiken sen, mitä asiakas voi kokea ja aistia näkö-, kuulo-, haju-, maku- ja tuntoaisteillaan.³⁰

3.6. PALVELUKOKEMUKSEN SUUNNITTELU

Aluksi tunnistetaan asiakkaiden tarpeet ja arvostukset sekä mahdollisuudet, joista luodaan täysin uusi palveluinnovaatio tai parannetaan olemassa olevan palvelun laatua. Tämän jälkeen määritellään muotoiluprosessin aikana päätöksentekoa ohjaavat mittarit. Luomisvaiheessa kehitetään vaihtoehtoisia palvelumalleja, joiden kelpoisuutta ja toteutettavuutta tarkastellaan arviointivaiheessa.

Toteuttamisvaiheen jälkeen palautetaan takaisin tutkimusvaiheeseen, jossa toteutetun palvelun laatua arvioidaan ja etsitään edelleen uusia palveluinnovaation mahdollisuuksia. Palvelumuotoilu ei siis synnytä kerralla lopullista ratkaisua, vaan kyseessä on palvelujärjestelmän jatkuva kehitysprosessi.

29 share2solve.org

30 share2solve.org

3.6.1 Tutkimusvaihe

Nimensä mukaisesti prosessin ensimmäisessä vaiheessa on kyse tutkimisesta. Tutkimus on jaettu kahdenlaiseen tunnistamiseen.

Horisontaalisesti palvelujärjestelmää kokonaisuutena tarkasteltaessa pyritään tunnistamaan toiminnan kannalta palvelujärjestelmään vaikuttavat merkittävät tekijät ja tekijöiden keskinäiset riippuvuudet.³¹

Vertikaalisesti asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna tutkitaan asiakkaiden mieltymyksiä ja tarpeita valittujen palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden suhteen.³²

Havainnointi

Havainnointia käytetään palvelumuotoilun lisäksi laajalti monella muullakin muotoilun osa-alueella. Asiakaskäyttäytymisen lisäksi kiinnostavia havainnointikohteita ovat esimerkiksi asiakkaiden (jotka eivät yleensä kohtaa samassa palvelutilanteessa) keskinäinen vuorovaikutus sekä työntekijöiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus. Tärkeitä lähtötietoja konseptin luomiseen ja toteutettavuuden arviointiin voidaan saada myös tutkimalla jälkiä ja aineistoa, joita palvelutilanteesta syntyy.³³

Internet-tutkimus

Palvelumuotoilun tutkimusvaiheessa keskitytään laadulliseen tutkimukseen. Vaiheen aikana työskennellään ennen kaikkea asiakkaita edustavien pienryhmien kanssa. Tarkoitus on saada mahdollisimman syvällistä tietoa asiakkaiden tarpeista ja kokemuksista.

31 http://www.enginegroup.co.uk/service_design/v_page/our_process

32 http://www.enginegroup.co.uk/service_design/v_page/our_process

33 <http://www.servicedesignthinking.com/>

Joissakin projekteissa saattaa kuitenkin olla järkevää esittää kysymyksiä laajemmalle joukolle. Palvelumuotoiluprojekteja edeltävissä selvityksissä keskusteluryhmien ja blogien tietoja voidaan hyödyntää tai omia palvelukohtaisia keskusteluryhmiä ja blogeja voidaan perustaa. Verkko-kyselyjen avulla voidaan kerätä alustavaa määrällistä tutkimusaineistoa.³⁴

Itsetutkiskelu

Itsetutkiskeluprosessin aikana asiakkaat, jotka ovat luvanneet osallistua käyttäjätutkimuksen tekemiseen, tarkkailevat, pohivat ja kirjaavat muistiin omia havaintojaan. Itsetutkiskelussa tarvittavat välineet kehitetään erikseen kutakin palvelua varten. Välineet annetaan asiakkaiden käyttöön määrääjäksi.³⁵

Kumppanuus-menetelmä

Kumppanuus-menetelmällä tarkoitetaan prosessia, jonka aikana palvelumuotoilijat kokevat tilanteita asiakkaan näkökulmasta ja kirjaavat tehdyt havainnot. Palvelumuotoilijat voivat valita tarkasteltavan tilanteen palvelupolun varrella olevien kontaktipisteiden mukaisesti tai keksiä nykyisestä palvelupolusta poikkeavia tilanteita, jotta ymmärtäisivät asiakkaiden tarpeita laajemmassa kontekstissa³⁶

Kumppanuus-prosessin avulla asiakkaita innostetaan ja motiivoidaan kertomaan kokemuksistaan. Palvelua arvioidaan ja arvotetaan kumppanuus-menetelmän aikana erilaisten keinojen, kuten kontekstuaalisten käyttäjähaastattelujen avulla.

34 <http://www.servicedesignthinking.com/>

35 <http://www.servicedesignthinking.com/>

36 <http://www.servicedesignthinking.com/>

Henkilöprofiili

Henkilöprofiili on yleensä kuvallinen, lyhyt kuvaus kuvitteellisesta henkilöstä, jolla on kasvot, työ, tietty elämäntyyli ja mielipiteet. Henkilöprofiilit auttavat palvelukehitystyöryhmiä ymmärtämään ja kuvittelemaan, millainen asiakas kyseinen henkilö voisi olla ja mitä tarpeita, kokemuksia ja odotuksia hänellä voidaan olettaa olevan. Sen sijaan että asiakkaat luokiteltaisiin demografisesti tai kiinnostuskohteiden mukaisesti. Henkilöprofiilien avulla pyritään tunnistamaan tärkeimmät käyttäytymismallit.

Persoonat ovat peruskäyttäjätyyppejä, jotka edustavat laadullisesta ja määrällisestä tutkimustiedosta tunnistettuja malleja. Henkilöprofiilien luominen on persoonien luomista edullisempaa ja nopeampaa, mutta henkilöprofiilit eivät edusta yksityiskohtaisesti määriteltäviä profiileja, koska ne eivät perustu tutkimustietoihin. Persoonien ja henkilöprofiilien avulla palvelumuotoilutyöryhmä pystyy hahmottamaan yksilöitä, joita voidaan hyödyntää palvelukonseptien luomisen ja arvioinnin yhteydessä.³⁷

Persoonat ja henkilöprofiilit antavat konkreettista pohjaa muotoilupäätösten tekemiseen, kun palvelumuotoilutyöryhmä määrittelee palvelun tyypillistä käyttäjää.

Rinnalla työskentely

Rinnalla työskentely auttaa tutustumaan asiakaspalvelupisteen toimintaan ja palvelutapahtumaan työntekijän näkökulmasta. Rinnalla työskentelyllä pyritään saamaan työntekijöiltä asiakkaiden tarpeita ja kokemuksia koskevia tietoja, joita voidaan hyödyntää muotoiluprosessissa, yhdessä tekemällä työntekijäkin voidaan osallistaa palvelumuotoiluprosessiin. Rinnalla työskentelyn aikana tarkastellaan asiakaspalvelukäsikirjaa ja aineis-

37 <http://www.servicedesigntools.org/tools/40>

toa, jotka tukevat työntekijän palvelusuoritusta sekä käsitellään koulutukseen ja työmotivaatioon liittyviä kysymyksiä.³⁸

Rinnalla työskentely edellyttää avointa ja välitöntä yhteistyötä työntekijöiden kanssa sekä järjestelmällistä esille nousseiden asioiden kuvaamista. Muita työntekijöitä osallistavia menetelmiä ovat muun muassa haastattelu ja työpajatyöskentely.

Sidosryhmäkartta

Sidosryhmäkartta visualisoi palvelujärjestelmään kuuluvat toimijat. Sidosryhmäkartan avulla löydetään palvelumuotoilu-projektiin osallistuvat tahot sekä ne osapuolet, joita kannattaa tarkastella tutkimusvaiheessa. Visuaalista sidosryhmäkarttaa voidaan hyödyntää myös osapuolten mieltymysten, tarpeiden ja intressien sekä osapuolten välisten suhteiden kuvaamisessa.³⁹

3.6.2 Luomisvaihe

Millaisia ovat ihmisten kokemukset palvelujärjestelmistä? Miten palvelukokemus kehittyy palvelupolussa ajan myötä? Onko palvelupolussa katkoksia ja epäjohtonmukaisuuksia? Tutkimusvaiheessa kerätty tieto ja havainnot kiteytetään. Seuraavana vuorossa olevat luomisvaiheen toimenpiteet perustuvat tutkimusvaiheen löydöksiin.

Luomisvaihe alkaa, kun tutkimusvaiheen tieto ja havainnot on analysoitu ja jäsenetty. Erilaiset suunnittelu-, kehittämis- ja muotoilumenetelmät auttavat optimaalisten ja innovatiivisten palvelumallien ideoinnissa ja rakentamisessa.⁴⁰

Asiakkaiden ja työntekijöiden osallistuminen luovaan prosessiin kuuluu palvelumuotoilun erityispiirteisiin. Palvelumuotoilussa

halutaan yhteissuunnittelulla varmistaa se, että asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulma ja osaaminen ovat mukana koko kehitysprosessin ajan. Varhaisen vaiheen osallistuminen motivoi asiakkaat ja työntekijät kohtaamaan kehityksen ja muutoksen. Muotoilu on innostava elämys!⁴¹

Koska palvelumuotoilu nojaa vahvasti visuaalisiin malleihin, prototyyppisiin ja kuvakäsikirjoituksiin, voidaan sen avulla konkretisoida, havainnollistaa ja mallintaa palveluita, jotka eivät vielä ole olemassa. Palvelumalleista saadaan näin aistein havaittavia.

Palvelupiirustukset

Palvelupiirustuksella (Service Blueprint) tarkoitetaan prosessikaaviota ja palvelun yksityiskohtaista mallia, jossa esitetään palvelun eri osien liittyminen toisiinsa. Piirustus jakautuu asiakkaan kohtaamiin prosesseihin (Front Stage) ja asiakkaalle näkymättömiin taustaprosesseihin (Back Stage). Piirustuksessa esitetään eri kontaktipisteet ja asiakkaan valittavissa olevat vaihtoehdot.⁴²

Palvelupiirustukset ovat suunnittelun perusta ja ne toimivat toteutuksen ohjeena ja tukena. Kaikki palvelun elementit ja prosessit tulee toteuttamisvaiheessa linjata ja järjestellä hyväksytyjen palvelupiirustusten mukaisesti.

Prototyypointi

Palveluiden prototyypointi on helppo ja nopea tapa kokeilla ideoita ja testata palveluideoiden ja -elementtien toimivuutta tosielämässä. Prototyypit ovat keskeneräisiä ja muokattavissa olevia varhaisen vaiheen konsepteja, jotka toimivat yhteisen vision, kokeilujen ja kehityksen pohjana.

38 share2solve.org

39 <http://www.servicedesigntools.org/taxonomy/term/>

40 share2solve.org

41 share2solve.org

42 <http://www.servicedesigntools.org/taxonomy/term/>

Palveluprototyypit innostavat yleisöä beta-testaajista päättäjiin arvioimaan palvelua asiakkaan näkökulmasta. Palveluprototyypeillä voidaan havainnollistaa asiakkaan reagoitua palveluun, vedota tunteisiin ja välttää huomion keskittämistä ominaisuuksiin, kustannuksiin ja teknisiin sovelluksiin. Prototyypointi synnyttää usein uusia ideoita ja mahdollisuuksia. Palvelun prototyypointitekniikoita ovat esimerkiksi tarinat, lyhyet kuvaukset tai kohtaukset, sarjakuvat ja amatöörivideot.⁴³

Yhteissuunnittelu

Muotoilussa asiakas otetaan usein mukaan kehittämiseen. Yhdessä tekeminen sopiikin erityisen hyvin palveluiden suunnitteluun. Palvelumuotoiluprosessissa voidaan tarvita osaamista ja käyttää menetelmiä, jotka auttavat asiakkaan aktivoimisessa ja osallistumisessa.⁴⁴

Koska asiakkaat itse osallistuvat palvelutapahtuman tuottamiseen, heillä on aktiivinen ja tärkeä rooli sekä erilaisten palveluiden luomisessa että toteuttamisessa. Palvelumuotoilu tarjoaa yhteissuunnittelun avuksi erityisiä käyttäjakeskeisiä tutkimus- ja muotoilumenetelmiä, jotka helpottavat asiakkaiden aktivoimista ja osallistumista kehittämistyöhön.

3.6.3 Arviointivaihe

Toteuttavuutta testataan palveluprototyyppeiden avulla. Arviointivaiheessa palveluprototyyppejä vertaillaan nykyisiin palvelustrategioihin, palveluvalikoimiin ja SWOT-analyysiin sekä hyväksytetään asiakkailla.

Arviointivaihe sisältää myös palvelumallien kustannus- ja tuotavuus-tarkastelun palveluntarjoajan näkökulmasta. Tämän tekemiseksi tarvitaan strategista ja laskentatoimen osaamista.

43 <http://www.servicedesigntools.org/tools/30>

44 <http://www.servicedesigntools.org/tools/34>

Kaikki organisaatiot tarvitsevat työkaluja, jotta ne voisivat laskea ja seurata palvelukehitykseen kohdistettuja investointien vaikutuksia ja takaisinmaksuaikaa. Useimmat johtajat näkevät palveluiden kehittämisen kuitenkin kustannuksena eivätkä tuottoa parantavana tekijänä. Tämä johtuu osittain siitä, että laadukkaamman palvelun yhteyttä tuottoihin tai pienempiin kuluihin on usein vaikea osoittaa.⁴⁵

Käyttäjakeskeinen suunnittelu vaikuttaa palvelujärjestelmiin usein viiveellä, joten palvelun parantamisen vaikutuksia ei näin ollen nähdä heti investoinnin jälkeen.

3.6.4 Toteuttamisvaihe

Toteuttamisvaiheessa tarvitaan erityisesti organisaatio-osaamista ja prosessikohtaista asiantuntemusta. Vaiheen tärkeimpiä tehtäviä ovat organisaation prosessien, tietoteknisten ratkaisujen ja työntekijöiden koulutuksen suunnittelu ja toteutus.

Toteutuksen osia voivat olla: arkkitehtuuri, vuorovaikutussuunnittelu, brändi, markkinointi, palvelustrategia, henkilöresurssit, tutkimus, viestintä ja tuotemuotoilu.⁴⁶

45 http://www.enginegroup.co.uk/service_design/v_page/our_process

46 http://www.enginegroup.co.uk/service_design/v_page/our_process



Kuva 4: TRCHub:n kolmannen kerroksen työpiste. Seppälä 2011

4 AURAAMO - MUOTOILUN TOIMINTAKESKUS 2009 - 2011

Auraamo - muotoilun toimintakeskus on Turun ammattikorkeakoulun ja Yrkeshögskolan Novian muotoilun koulutusohjelmista palvelutoiminnasta vastaava yksikkö. Toimintakeskuksen tavoitteena on tarjota yrityksille mahdollisuutta löytää joustavasti tekijöitä muotoilun maailmasta ja lähentää yrityksiä muotoilun tuottajien kanssa.

Yrityksille tarjotaan muotoilupalveluita, koulutusta ja yhteistyötä muiden yritysten kanssa.

4.1. HAUTOMOYRITYKSET

Muotoilun toimintakeskus Auraamon hautomotoiminta on tarkoitettu Turun ammattikorkeakoulun ja Yrkeshögskolan Novian muotoilun koulutusohjelmista valmistuneille muotoilijoille.

Hautomoyrityspalveluun kuuluu: työpaja- ja toimistotilat sekä koneiden ja laitteiden vuokraaminen, henkilökohtainen neuvonta (muotoilun alalta, koneiden ja laitteiden käyttöön liittyvää), Mahdollisuus arvioida realistisesti omia yrittäjäominaisuuksia ja liikeidea ja sen tulevaisuutta kompetenssiosaamisen kannalta, yhteistyöverkostokontakteja, yritysmentorointi, Auraamon seminaarit, koulutukset, opinto- ja yrityskäynnit sekä kehittämishankkeiden sisältöesittelyt ja näyttelytoiminta.

Hautomoon otetaan vuosittain 3 - 4 uutta hautomoyrittäjää, jotka voivat olla hautomossa 1 - 2 vuotta.

4.2. KEHITTÄMISHANKKEET

Kehittämishankkeet ovat muotoilun ko. ja yritysten välinen yhteistyömuoto. Kehittämishankkeet toteutetaan opiskelijoiden avulla ohjaavien opettajien johdolla.

Tuotekehitys, joka voi olla esimerkiksi käyttäjäselvitystä, tuoteideointia, tuotekonseptointia, käytettävyyssuunnittelua ja -testausta, materiaalin tutkimista, tuotteen suunnittelua tai jo olemassa olevan tuotteen uudistusta.

Yrityskuvasuunnittelu, joka voi olla visuaalisen yrityskuvan suunnittelua, esite-, sisustussuunnittelua, työvaatetuksen kehittäilyä, muotinäytöksiä, stylisti-palvelua, messupaketin suunnittelua ja toteutusta.

Kestävä tuote - kestävä yritys, kestävä kehityksen ja ympäristöosaamisen tarpeista lähtevä kehittämistyö, joka voi olla esimerkiksi tuotteen elinkaaren vaiheiden kehittäminen tai muuttaminen mahdollisimman ympäristömyötäiseksi. Hanke voi liittyä tuotteiden ja palvelujen ekologisuutta mittaavaan MIPS-laskentaan.

Opiskelijoille kehittämishankkeet tarjoavat yrityskontakteja, työkokemusta, opintopisteitä sekä mahdollisesti opinnäytetyöaiheen ja -paikan.

Vuoden 2010 aikana on ollut useita Auraamon kautta tehtyjä kehittämishankkeita, esimerkkejä taulukossa 1.

4.3. SEMINAARIT JA KOULUTUS

Auraamo tarjoaa osallistuville yrityksille ja hautomoyrittäjille seminaareja sekä koulutusta, jotka voivat liittyä mm. tuotekehitykseen, laatuun, viimeistelyyn, mallinnukseen, luovaan innovaatioprosessiin, konseptimuotoiluun, käyttäjäkeskeiseen muotoiluun, design managementiin tai kestävään kehitykseen. Koulutukset järjestetään tarvekartoituksen perusteella.

Auraamo on järjestänyt mm. seuraavat seminaarit:

Yritys	Toimiala	Kehittämishanke	Hankkeen tavoite
Venetex Oy	Tavaraneitteet, verhoilu	Tuotekehitys	Venenekin suunnittelu ja kestäväan kehitykseen liittyvä jättemateriaalien hyödyntäminen.
Vohek Oy	Sähköala	Tuotekehitys	Työmaa-sähkökeskuksen uudelleenmuotoilu ja kehittäminen
Sylvi Salonen Oy	Käsityöliike	Tuotekehitys	Uusia malleja ja tuoteideoita vanhoista kirjontamalleista
Morite Oy	Metalliala	Yrityskuva	Uuden tuotteen mainoslehtinen ja esittely, kotisivujen täydentäminen?
Adi-kalusteet	Toimistokalusteet	Yrityskuva	Palvelumuotoilu
Kaani Oy	Huonekaluala	Yrityskuva	Yrityskuvan graafisen ilmeen yhtenäistäminen
Ellego Powertec Oy	Varaajat, virtalähteet	Tuotekehitys	Virtalähteen muotoilu
CHN Engineering	Räätälöidyt komponentit teollisuudelle	Yrityskuva	Messuosaston suunnittelu Tampereen alihankintamessuille syksyllä 2011
Leipomo Rosten	Leipomo	Yrityskuva	Konseptisuunnittelu
Piironen Oy	Huonekalut	Kestävä kehitys	Ympäristömerkistandardit
Lauluovi	Ohjelmatoimisto	Tuotekehitys	Palveluketjun visuaalinen kehittäminen
Bein Oy	Metalliala	Tuotekehitys	Alumiiniveneen muotoilu
Dantelli	Tekstiilivalmisteiden tukkukauppa	Yrityskuva	Uusi ympäristömyötäinen konsepti
		palvelumuotoilu	'Froteepyyhkeen uusi elämä'
Wilhelmina	Hyvän olon keskus	Yrityskuva	Yrityskuvan freesaus
Pinetta-Tuote Oy	Puutuotteet, saunan sisustus	Tuotekehitys	Perinteisten saunatuotteiden modernisointi pakkauksineen
Elcon Solutions Oy	Sähkölaitteet	Tuotekehitys	Sähkökaapin suunnittelu
Topper Oy	Työvaatteet	Yrityskuva	Uuden tuotantotilan sisustussuunnittelu
Evergreen garderobi	Vaatteet	Tuotekehitys	Malliston suunnittelu
Sirpa Kiviharju			

Taulukko 1: Esimerkkejä Auraamon kehittämishankkeista vuodelta 2010.

- Muotoilun avulla taantumasta nousuun. Muotoiluseminaari.
- Yritys vuonna 2023 - Ympäristöaktiiviset kuluttajat haasteena ja mahdollisuutena.
- Kestävän kehityksen seminaari.
- Seuraava siirtosi menestykseen? Yrityskuvaseminaari.
- Palvelumuotoilu - mitä se on? Palvelumuotoilupäivä.
- Tuotekehitys- ja palvelumuotoiluseminaari.

4.4. TIETOPANKKI

Auraamon www-sivuille on tarkoitus koota tietopankki josta löytyvät tärkeimmät muotoilun, kestäväan kehityksen, yrittäjyyden ja palvelumuotoilun lähteet.

Tietopankista löytyvät yhteystiedot myös Varsinais-Suomen alueella toimivista muotoilun ammattilaisista ja yrityksistä.



Kuva 5: TRCHub:n ala-aulan infonäyttö. Seppälä 2011

5 MUOTOILUN TOIMINTAKESKUKSEN PALVELUMUOTOILUPROSESSI

Auraamon - muotoilun toimintakeskuksen kehittäminen alkoi uhkien ja mahdollisuuksien kartoittamisella. Tammikuussa 2010 pidetyssä workshopissa laadittiin toiminnalle tavoitteet, mitä Auraamon halutaan olevan vuonna 2015. Turun profiilia muotoilukaupunkina halutaan kohottaa ja näkyvyyttä lisätä. Turussa on vuonna 2010 kaksi muotoilun koulutusta antavaa ammattikorkeakoulua, tulevaisuudentutkimuslaitos sekä taiteen ja kulttuurin yliopistotasoisista koulutusta ja tutkimusta.

Workshopissa tavoitteeksi asetettiin mm. että Auraamo toimii vuonna 2015 ihmisten keskellä Living lab:a, jossa yritykset ja korkeakoulut tekevät yhteistyötä ja jossa tavallistenkin ihmisten läpikulku on sallittua. Auraamolla on innovatiiviset ja viihtyisät tilat, joissa viihtyvät niin opiskelijat, opettajat kuin yritykset ja yhteistyökumppanit. Auraamo toimii Turku Design Centerinä ja sillä on tärkeä osa Turun kehityksessä. Opettajat osallistuvat aktiivisesti Auraamon toimintaan.

Työkaluina tavoitteisiin pääsemiseksi ovat mm. brandin kehittäminen ja markkinointi, yhteistyön lisääminen, tarvittavien resurssien varmistaminen sekä kaikkien osapuolien sitouttaminen toimintaan.

Uhkina tavoitteisiin pääsemiseksi nähtiin muun muassa yhteistyöyritysten vähäinen määrä, koulutusohjelmia ei saada mukaan, monialaisuuden puute, opiskelijoiden vähäinen kiinnostus projekteja kohtaan.

Auraamon toiminnan kehittäminen on edennyt vaiheittain. Selkeästi erotettavat vaiheet ovat tavoitteiden määrittely, mahdollisuuksien kartoitus, ideointi ja konseptointi, konseptit sekä tulevaisuudessa konseptien kehittäminen, karsinta ja toteutus.

Kaaviossa 7 näkyy palvelumuotoiluprosessin kulku.

Tavoitteiden määrittelyvaiheessa selvitin Auraamon kehittämiseen vaikuttavat taustatiedot sekä määritin itselleni tavoitteet, joihin pyrin tässä opinnäytetyössä.

Mahdollisuuksien kartoituksen yhteydessä haastateltiin yhteistyössä ja erikseen hanketaito OY:n Harri Lappalaisen sekä korkeakouluharjoittelija Olli Koskisen kanssa Auraamon toimintaan sidoksissa olevia tahoja sekä toimijoita, joiden kanssa halutaan jatkossa tehdä yhteistyötä. Harri Lappalainen on valittu Auraamo-hankeen ulkopuoliseksi arvioijaksi.

Vierailukäynneillä tutustuin erilaisiin innovatiivisiin tuotekehityksen ja muotoilun toimijoihin, toimintamalleihin sekä toimintoihin.

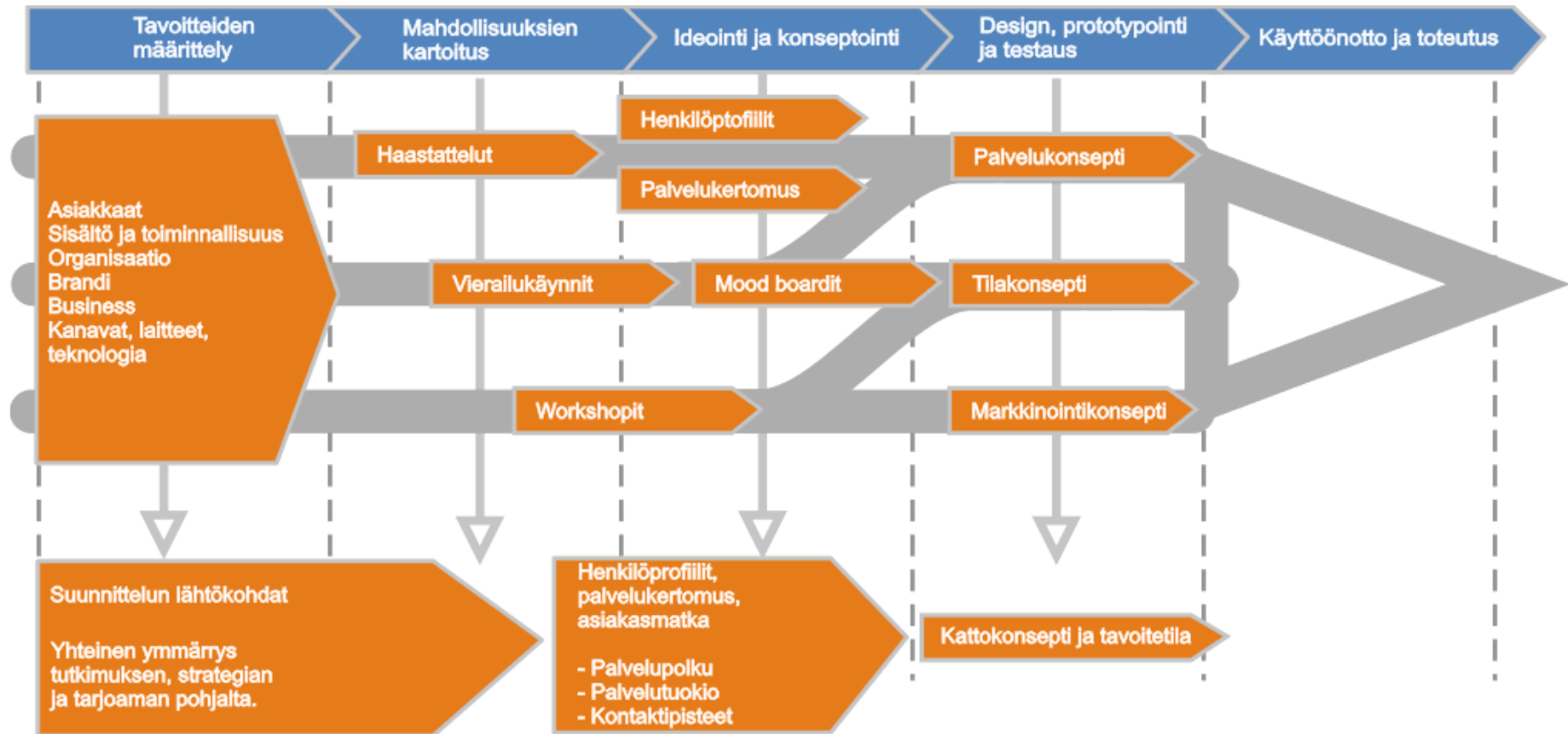
Workshopien yhteydessä opettajat ja opiskelijat laativat parannusehdotuksia Auraamon nykyisen toiminnan kehittämiseksi.

Ideointi- ja konseptointivaiheessa laadin haastatteluiden pohjalta kuvitteelliset henkilöprofiilit, profiileille palvelukertomukset sekä palvelupolut.

Vierailukäyntien perusteella sekä taustatutkimuksen pohjalta laadin Mood Boardit -planssit. Planssit toimivat ideapohjana ja muotoiluprosessin lähtökohtana tilakonseptin laadinnassa.

Design-, prototypointi- ja testausvaiheessa laadin "uuden" Auraamon toiminta- ja palvelukonseptin. Palvelukonseptin pohjana on haastatteluista sekä henkilöprofiileista saatu tieto.

Tilakonseptissa pyrin visualisoimaan toimitiloja, joissa voisi toteuttaa palvelukonseptissa määriteltyjä toimintoja. Alkuvaiheessa suunnittelin toimintojen vaatimat tilat ilman konkreettisia



Kaavio 7: Palvelumuotoiluprosessin kulku. Seppälä 2010.

ulkoseiniä. Myöhemmin prosessin kuluessa tilavaihtoehdoksi nousi Logomon "D-halli".

Turun ammattikorkeakoulun innovaatiopedagogiikkaan liittyen opiskelijoille järjestetään ohjattuja tutkimuspajoja. Syksyllä 2010 toteutetun työpajan aiheena oli Auraamon toiminnan kehittäminen. Opiskelijat keskittyivät workshopissa toiminnan laajentamiseen Turun AMK:n sisällä sekä Auraamon markkinoinnin kehittämiseen. Yhteenvedona opiskelijoiden ehdotuksista muodostuu markkinointikonsepti (tiedotuskonsepti).

"Uuden" Auraamon, TRCHub:n, käyttöönotto ja toteutus tapahtuvat jatkotyöskentelyn jälkeen vuoden 2012 aikana. Ensimmäisessä vaiheessa keskitytään palveluiden ja toiminnan kehittämiseen sekä laajentumiseen.

5.1. HAASTATTELUT

5.1.1 Muotoilutoimistot

Haastattelut suoritin syvähaastatteluina ilman erikseen tarkasti määriteltyjä kysymyspattereita. Haastattelujen tarkoituksena oli kerätä mielipiteitä ja uusia ideoita siitä, miten Auraamo parhaiten palvelisi haastattelun kohteena olevia yrityksiä ja henkilöitä.

Haastattelujen kohteina on ollut suunnittelijoita muun muassa muotoilutoimistoista: Desigence Oy, IDIS Design Oy, tmi EIKU Design sekä suunnittelijoita STX Yards:n ja STX Cabins:n tuotekehitys- ja suunnitteluosastoilta.

Haastattelemieni henkilöiden mielestä yhteistyö Auraamon kanssa on mahdollista tulevaisuudessa. Haastattelemieni yritysten kanssa tehdään yhteistyötä Auraamon toiminnan ulkopuolella, koska rahoitus säännöt eivät anna mahdollisuutta toimia Auraamon sisällä ennen vuotta 2012. Vaikuttavina tekijöinä on yrityksen koko tai sijaintipaikkakunta.

Yrityksissä on ollut muotoilun koulutusohjelmasta harjoittelijoita sekä opinnäytetyötekijöitä. Yrityksistä on ollut myös henkilökuntaa pitämässä luentoja ja työpajoja muotoilun koulutusohjelmassa, erityisesti teollisessa muotoilussa. Yhteistyö on säännöllistä ja perustuu opettajien henkilökohtaisiin suhteisiin.

Yhteistyömuotojen lisäksi selvitin mahdollisuuksia ja haluja hyödyntää Auraamon tiloja tulevaisuudessa, erilaisen palvelutoiminnan kautta sekä itsenäisesti vuokraamalla sekä minkälaisia tiloja tarvitaan muotoiluprosessien tukemiseen. Tilojen vuokraaminen on mahdollista, jos se tehdään mahdollisimman helpoksi, esimerkiksi web-portaalin kautta. Tilojen vuokraamisen taustalla on ajatus, että muotoilutoimisto voi suunnittelukokouksia asiakkaansa kanssa normaalien toimitilojen ulkopuolella, neutraalilla maaperällä. Virtuaaliympäristöjen käytöstä on oltu myös

kiinnostuneita (CAD -lab, AR ja CAVE). Reunaehtoina on tietysti että Auraamosta saa osaavaa henkilökuntaa auttamaan järjestelyissä.

5.1.2 Auraamo -hankkeen ulkoinen väliarviointi

Syksyn 2010 aikana toteutettiin Auraamo-hankkeen ulkoinen väliarviointi yhteistyössä Hanketaito Oy:n Harri Lappalaisen kanssa. Arvioinnin tarkoituksena on tutkia, miten hyvin on onnistuttu saavuttamaan Auraamon toiminnalle asetetut tavoitteet ja kuinka tyytyväisiä ovat olleet Auraamo-yrittäjät, opiskelijat ja opettajat Auraamon toimintaan.

Väliarviointiin liittyen haastateltiin myös vertailuryhmänä niitä yrittäjiä ja opiskelijoita jotka ovat olleet mukana projekteissa joiden tilaajat eivät ole mahtuneet Auraamo – yrittäjille määritettyihin kehyksiin. Esimerkiksi yrityksen koon takia mm. STX Europen kanssa toteutetut projektit kuuluvat tähän ryhmään.

Väliarvioinnissa selvitettiin, miten yritykset ovat tulleet mukaan Auraamon toimintaan, kuinka paljon yhteydenottoja on tarvittu yhteistyön käynnistämiseksi, minkälaisen työskentely opiskelijoiden kanssa on koettu, onko yrityksistä oltu yhteydessä opiskelijoihin projektin päätyttyä, esimerkiksi harjoittelupaikan muodossa tai opinnäytetyön merkeissä. Myös vaihtoehtoinen toimintatapa selvitettiin, kuten miten kehittämisprojektit olisi viety jos Auraamo ei olisi ollut yhteistyökumppanina.

Yritykset antoivat Auraamon nykyiselle toiminnalle arvosanaksi 4.1 (1 - 5).

Huomioina selvisi mm. että yritykset haluaisivat projektien jälkeen jälkihoitoa ja markkinointia. Yrityksen koko vaikuttaa myös kiinnostukseen ja valmiuksiin työskennellä opiskelijoiden kanssa kehittämisprojekteissa, vaikka toiminta on nyt suunnattu pienille ja keskisuurille yrityksille. Toiminta parhaiten toimi-

si kuitenkin suurten yritysten kanssa. Nykyinen rahoitusmalli kahlitsee toiminnan suuntaamista sinne, jossa sillä oikeasti on kysyntää.

Kehittämiprojekteissa ohjanneita opettajia haastateltaessa havaittiin, että opettaja on aina vastuussa projektiin onnistumisesta. Monialaiset opiskelijaryhmät on hyvä asia, jos ne toimivat yrityksen kannalta katsottuna. Tarvitaan selkeät roolit ja aikataulut. Selkeä ja yhtenäinen projektien hinnoittelutaulukko ja periaate todettiin tärkeäksi. Laskutusperustana olisi esimerkiksi yrityksen koko, opiskelijoiden lukumäärä sekä vuosikurssi ja materiaalikustannukset.

5.1.3 Auraamon monialaistaminen

Auraamon toiminnan laajentamista ja monialaistamista tutkittiin haastattelulla, jonka kohderyhmänä olivat valitut Turun AMK:n eri koulutusohjelmien koulutuspäälliköt. Haastattelussa kartoitettiin mm. kuinka hyvin Auraamon toiminta tunnetaan Turun AMK:n sisällä, onko muilla koulutusohjelmilla projekteista ja palvelutoiminnasta vastaava organisaatiota, onko yhtenäistä käytäntöä tai toimintamallia miten ulkopuoliset projektit hoidetaan koulutusohjelmassa, miten projektit hinnoitellaan ja miten suhtaudutaan yhteistyöhön Muotoilun koulutusohjelman kanssa. Haastattelut toteutti korkeakouluharjoittelija Olli Koskinen Turun kauppakorkeakoulusta.

Olli Koskinen teki 21 haastattelua. Turun AMK:n Koulutuspäälliköitä oli seitsemän, lisäksi TKI-päälliköt, tekniikka, ympäristö ja taloustulosalueelta ja taideakatemiasta. Rekry-palveluista yksi henkilö, Turun AMK:n yhteydessä toimivasta GURU -mainos-toimistosta yksi henkilö, viisi Auraamo yritystä, opiskelijoita ja hautomoyrittäjiä.

Haastatteluista selvisi että Auraamo on ainoa aidosti monialainen toimija Turun AMK:ssa. Turun AMK:n hyvinvointitulosalu-

eella olevalla Monkey-projektilla on vastaavaa toimintaa, mutta vain oman tulosalueen puitteissa. Pienet koulutusohjelmat kuten muotoilu ja kestävä kehitys katsottiin olevan aloitteellisimpia monialaisissa yhteistyöprojekteissa.

Puutteeksi havaittiin, että opiskelijat eivät ole rakentaneet monialaisia yhteistyöverkostoja omista lähtökohdistaan.

Mahdollisuuksina nähtiin laajempien projektien toteuttaminen, innovaatiopotentiali ja monialaisuus ammattikorkeakoulun strategiana.

Uhkina koettiin resurssien kohdistuminen monialaisissa projekteissa yhden koulutusohjelman käyttöön. Esille nostettiin myös opetussuunnitelmien joustamattomuus sekä kaavoihin kangistunut alueellinen liike-elämä. Auraamon asiakkaille ei vielä ole muodostunut brandi-mielikuvaa.

Liittyen Auraamon toimintaan, prosessimalliin ja meneillä oleviin projekteihin olen haastatellut projektipäällikköä sekä Auraamon muuta henkilöstöä sekä opettajia jotka ovat olleet tai ovat parhaillaan mukana Auraamon kehitys ja muotoiluprojekteissa.

5.2. VIERAILUKÄYNNIT

Kesän ja syksyn aikana vierailin erilaisissa ”innovatiivisissa” tiloissa sekä haastattelin toiminnasta vastaavia henkilöitä. Ensimmäinen vierailukohde oli Aalto yliopiston hallinnoima Design Factory Otaniemessä, Espoossa. Syksyllä tutustuin Kymenlaakson ammattikorkeakoulun Kouvolan toimipisteen uusiin tiloihin ja KymiDesignin & Business yksikön toimintaan. Tampereella vierailin vanhassa verkatehtaassa toimivan Uusi tehdas/New Factory toimitiloissa.



Kuva 6: Design Factory, luento- ja aulatilat. Elokuu 2010.



Kuva 7: Design Factory, työskentelyhuoneet: tutkijoiden työtila, ryhmätyöskentelytila, pienryhmättila ja työhuone. Elokuu 2010.

5.2.1 Design Factory

Design Factory on Aalto-yliopiston projekti, jonka ajatuksena on toimia tuotekehitys-, tutkimus- ja oppimisympäristönä. Design Factory perustettiin 2008.

Design Factory toimii n. 3000 neliömetrin tiloissa. Toiminnan muotoina on opetus ja kurssit, tutkimusryhmät ja -projektit, startup-yritykset. Design Factory:n toimintamuotojen on tarkoi-

tus tukea opiskelijoiden, tutkijoiden ja yritysten välistä yhteistyötä.⁴⁷

Vierailun aikana pyrin saamaan tarkemman kuvan Design Factory:n toiminnasta. Haastattelin Design Factory:n projektipäällikköä sekä tutustuin tiloihin. Kuvissa 6 ja 7 näkyy esimerkkejä sekä vanhan että uuden puolen tilaratkaisuista.

⁴⁷ aaltdesignfactory.fi

Kiinnostavimmat asiat Design Factory:lla liittyivät eri toimintamuotoihin, miten eri alojen opiskelijat tekevät yhteistyötä monialaisesti, miten toimintaa rahoitetaan, henkilökunnan määrä ja rahoitus, tilojen varaus ja käyttöehdot sekä käytettävissä olevat tilat.

5.2.2 Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Kouvola

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun muotoilun koulutusohjelmalle valmistui syksyllä 2010 uudet työskentely- ja pajatilat Kouvolan kasarminmäelle. Tein tutustumiskäynnin uusiin tiloihin lokakuussa 2010. Muotoilun uudet tilat on rakennettu arkkitehtonisesti mielenkiintoisesti osittain maan alle. Paratkentältä katsottuna tilat jäävät osittain piiloon. Näkyvissä on kahvilarakennus ja sisäänkäynti sekä "aurionkerääjät". Maneesin puolelta pajatilat näkyvät paremmin.



Kuva 8: Kymenlaakson ammattikorkeakoulun muotoilun ja median koulutusohjelman uudet toimitilat Kouvolassa, Kasarminmäellä. Lokakuu 2010. Seppälä 2010.



Kuva 9: Kasarminmäen mallipajatiloja: metalli, puu, tekstiili ja vaateset. Lokakuu 2010. Seppälä 2010.

Maakuntalehdessä, Kouvolan Sanomissa, on käyty keskustelua sopiiko rakennelma vanhalle punatiilikasarmialueelle. Omien havaintojen perusteella voin sanoa että arkkitehti on tehnyt varmasti parhaansa.

Opiskelijat ovat kuitenkin kritisoineet tiloja liian pieniksi esim. verrattuna vanhoihin Utinkadun tiloihin. Kuvissa 8 ja 9 näkyy tilat ulkoa, keskusaula ja kahvio sekä mallipajatilat.

Erityinen mielenkiinto kohdistui mallipajatiloihin ja siihen miten on huomioitu nykyaikaisen muotoilun koulutuksen tarpeet.

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun muotoilun koulutusohjelmassa on kolme suuntautumisasihtoehtoa: Tuotemuotoilu, Sisustusarkkitehtuuri ja kalustesuunnittelu sekä Designer-stylisti.⁴⁸

5.2.3 New Factory, Tampere

Uusi Tehdas on kaikille toimijoille ja toimialoille avoin yhteisö, joka synnyttää merkittävän määrän uutta liiketoimintaa, uusia työpaikkoja ja kansainvälistä kasvuyritysosaamista.

Uusi Tehdas on mahdollistaja, joka tarjoaa yrittäjiksi aikoville, yrityksille, yliopistoille, julkiselle sektorille ja kansalaisille kustannustehokkaita työkaluja.

Toimiviksi testattujen innovaatio-työkalujen eli Tehtaan koneiden avulla opiskelijat, tuotekehityksen ammattilaiset ja muut kansalaiset voivat yhdistää osaamisensa muiden osaamiseen ja viedä ideansa nopeasti käytäntöön.⁴⁹

New Factory toiminnassa on kolme erilaista toiminnan astetta: Demola, Protomo ja Suuntaamo (www.demola.fi, www.protomo.fi, www.suuntaamo.org).⁵⁰

48 www.kyamk.fi

49 uusitehdas.fi

50 uusitehdas.fi, www.demola.fi, www.protomo.fi, www.suuntaamo.org



Kuva 10: Tampereen, New Factory:n toimitilat. Marraskuu 2010. Seppälä 2010

New Factory toiminnassa on niitä elementtejä jotka voisivat soveltua myös tulevan TRCHub:n toimintaan.

Kiinnostavinta vierailukäynnillä oli tutustua miten eri toimintamuotojen eli Demolan, Protomon ja Suuntaamon, toiminta oli käytännötasolla järjestetty sekä kuinka paljon Tampereen alueen korkeakoulut ja yliopistot ovat toiminnassa mukana. Kuvassa 10. on näkymiä New Factory:n toimitiloista Tampereella.

Demola

Demolassa yliopisto- ja korkeakouluopiskelijat kehittävät tuotteita ja palveluja yhdessä yritysten kanssa ja pyrkivät luomaan uusia ratkaisuja todellisiin ongelmiin. Demola tarjoaa innostavan ilmapiirin luovan yhteistyöhön ja tarjoaa uusia oppimismahdollisuuksia opiskelijoille sekä ammattilaisille yhteistyömahdollisuuksia eri yliopistojen ja korkeakoulujen kanssa.⁵¹

Protomo

Protomo on monialainen ja yhteisöllinen innovaatio- ja yrittäjäympäristö. Se tarjoaa yrittäjäurasta kiinnostuneille osaajille maksuttoman toimintaympäristön, täydentävää osaamista, yhteisön tuen ja asiantuntijoiden opastusta uusien tuotteiden ja palvelujen markkinoille viemisen tueksi. Protomo:ssa voi kehittää tuotteiden, palvelujen ja liikeideoiden prototyyppejä ilman välitöntä yrittäjäriskiä yhteistyössä toisten osaajien ja potentiaalisten asiakkaiden kanssa. Protomo palvelee sekä yritysideoiden kehittäjiä että eri alojen nuoria osaajia ja kokeneita ammattilaisia.⁵²

Suuntaamo

Suuntaamo on kaikille avoin yhteisö, jossa pääsee vaikuttamaan kiinnostavien uusien tuotteiden tai palveluiden kehitykseen sekä osallistumaan oman elinympäristön parantamiseen.

Suuntaamossa pääsee käyttämään, kokeilemaan ja ideoimaan uusia tuotteita ja palveluita yhdessä yritysten kanssa. Toimintaan voit osallistua tulemalla paikan päälle tai kotona verkon kautta.

51 www.demola.fi



52 www.protomo.fi



Kuva 11: HUB - Tampereen yhteisölliset toimitilat. Marraskuu 2010. Seppälä 2010.

Suuntaamon pääsee jäseneksi, jos on täyttänyt 16 vuotta ja asuu Tampereen seudulla. Jäsenyys on maksuton.

5.2.4 HUB - Tampere

Samassa vanhassa tehdasmiljöössä toimii myös kansainväliseen HUB – yhteisöön kuuluva Tampereen HUB (www.the-hub.net). Hub on uudenlainen yhteisöllinen työtila. Hub on tarkoitettu yrittäjille, yrityksille ja muille toimijoille työskennellä ja verkostoitua yhdessä.

HUB:n sisään tultaessa ensimmäinen asia oli talvikenkien vaihto sisäkenkiin, Reinoihin. Hub:n tilat ovat avoimet, tilassa ei ole sisäseiniä eikä suljettuja huoneita, ainoan poikkeuksen tekee erillinen neuvotteluhuone (Kuva 11).

Hub:n käyttö perustuu aikapohjaiseen jäsenyyteen. Hub on avoin tila, jossa on tarjolla vapaita työpöytiä, sohvia, neuvotteluhuoneita sekä myös kaikki muut modernin toimiston palvelut, jotta Hub:n jäsenet voisivat keskittyä olennaiseen.⁵³

Tarkoituksena on avoimen yhteisen työtilan ja uusia mahdollisuuksia hakevien jäsenten mahdollistama vuorovaikutus ja yhteistoiminta. Hub:ssa on aina host, tilan ja yhteisön hoitaja, jonka päätehtävä on tuoda yhteen erilaisia ihmisiä ja verkostoja ja mahdollistaa epätodennäköisistä kohtaamisista syntyvät uudet ideat ja innovaatiot.⁵⁴

Hub on kansainvälinen verkosto, jolla on toimipisteitä kohta 20 kaupungissa ympäri maailmaa. Hub:n jäsenet voivat hyödyntää koko kansainvälistä verkostoa omassa toiminnassaan. Hub on samalla yhteiskunnallinen yritys ja liike, joka pyrkii kokoamaan yhteen muutoksentehtäjiä ja vastaamaan ruohonjuurita-

solta maailman suuriin sosiaalisiin, taloudellisiin ja ympäristöön liittyviin haasteisiin.⁵⁵

5.3. WORKSHOP

Syksyn 2010 aikana toteutettiin Auraamo -työpaja, jossa valittu joukko Turun AMK:n opiskelijoitaideoi ja suunnitteli tulevan Auraamon palveluita ja toimintaa sekä loivat parannusehdotuksia nykyisen Auraamon toimintaan. Opiskelijat tekivät parannusehdotuksia Auraamon toiminnan laajentamisesta monialaiseksi osaamiskeskukseksi Turun AMK:n sisällä sekä markkinoinnin kehittämistä.

Opiskelijat haastattelivat myös joitakin Auraamo -yrittäjiä sekä opettajia ja Auroomon projekteissa mukana olleita opiskelijoita. Yrittäjien puolelta tärkeänä havaintona nousi esille että yritykset haluavat enemmän räätälöityjä palvelukokonaisuuksia eivätkä niinkään valmiita palvelupaketteja, joita Auraamo nyt tarjoaa.

Opiskelijat esittivät myös, että opinnäytetöistä, jotka tulevat Auraamon kautta, pitäisi saada rahallinen korvaus. Ammattikorkeakoulun kanta tässä asiassa on tietysti selvä, samasta työstä ei voi saada opintopisteitä ja palkkaa yhtä aikaa.

Opiskelijat pitivät tärkeinä Auraamon esilläoloa tapahtumissa ja messuilla. Valmiiden kehittämishankkeiden ja -projektien julkinen esilletuominen olisi myös hyvää markkinointia. Auraamosta voisi olla enemmän myös Turun AMK:n sähköisillä ilmoitustauluilla kampusalueen sisällä.

Sosiaalista mediaa ja www-sivuja ei opiskelijoiden mielestä hyödynnetä riittävästi. Ehdotuksina esille nousi mm. Google -mainonta, turkuamk.fi-sivuille vakiopaikka Auraamon tiedotteille

⁵³ hub tampere.wordpress.com/about/

⁵⁴ hub tampere.wordpress.com/about/

⁵⁵ hub tampere.wordpress.com/about/

ja linkki www.auraamo.fi -sivuille sekä Auraamolle omat Facebook -sivut.

Facebook-sivut toteutettiin workshopin jälkeen ja linkki sivuille löytyy www.auraamo.fi -sivuilta. Auraamon omiin sivuihin kohdistui lukuisia parannusehdotuksia. Osa parannusehdotuksista vaatii sivujen julkaisualustan vaihtamisen, osa korjausehdotuksista on toteutettu ja osa on vielä työn alla.

Haastattelujen yhteydessä nousi esille myös että Auraamo -muotoilun toimintakeskus -nimi ei ole riittävän kuvaava eikä kerro riittävästi toiminnasta. Opiskelijat ehdottivat vaihtoehtoisesti Auraamo -yrityspalvelukeskus ja Auraamo -palvelumuotoilukeskus.

Minna 21v, opiskelija

Ikä:	21v
Koulutus:	Opiskelee vaatetussuunnittelua (AMK)
Ammatti:	Opiskelija
Asema:	Toisen vuoden opiskelija
Harrastukset:	Teatteri, lemmikkieläimet, Jazz -tanssi
Kiinnostuksen kohteet:	Muoti, teatteripuvustus, roolipukeutuminen

Kuva 12: Minnan henkilöprofiili. Seppälä 2010.

5.4. HENKILÖPROFIILIT

Kuvitteellisten henkilöprofiilien avulla hahmotin Auraamon erilaisten asiakas- ja palvelutilanteiden kulkua, palvelupolkuja. Henkilöprofiileja on viisi kappaletta ja ne edustavat nykyisen Auraamon erilaisia asiakkaita. Henkilöprofiileissa on henkilön ikä, koulutus, ammatti, asema, harrastukset ja kiinnostuksen kohteet.

Henkilöprofiilille on laadittu palvelutarina joka koostuu informaatiokanavasta, yhteydenotosta, projektin aloituspalaverista, työskentelystä ja projektin lopetuksesta. Palvelutarinan pohjalta on laadittu palvelukartta. Palvelukartasta näkyy kontaktipisteet, toiminta sekä osapuolet Front Stage- ja Back Stage-tasoilla.

5.4.1 Minna

Minna on 21-vuotias vaatetussuunnittelun opiskelija (kuvat 12 ja 13). Minna opiskelee toisella vuosikurssilla. Minna on kiinnostunut teatteri- ja roolipuvustuksesta.

5.4.2 Minnan palvelutarina

Tiedotus

Auraamon projektipäällikkö esittäytyy Minnan luokalle ja kertoo Auraamon toiminnasta ja meneillään olevista sekä tulevista projekteista.

Yhteydenotto



Kuva 13: Minna 21v, opiskelija. Seppälä 2010.

Turussa kuvataan parhaillaan Vares-elokuvien sarjaa. Elokuvan tuottaja on ottanut yhteyttä Auraamoon ja yhteydenotto on johtanut erikoispuvustusprojektiin. Projektia ohjaava vaatetuksen opettaja on laittanut sähköpostilla projektin rekrytointi-ilmoituksen. Minna hakee erillisellä hakemuksella projektiin.

Projektin aloituspalaveri

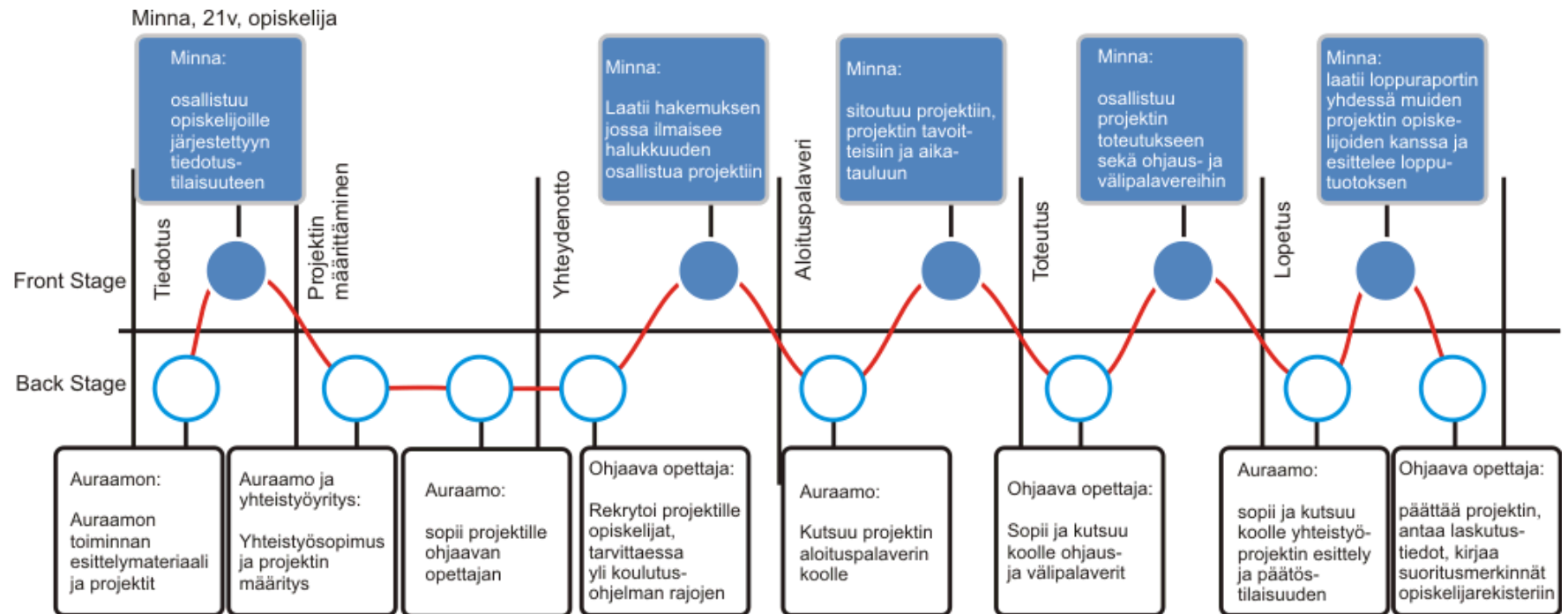
Minna ja muut projektiin osallistuvat tahot kokoontuvat ja sopivat projektin tavoitteista ja aikataulusta.

Projektin toteutus

Projekti etenee sovitun aikataulun mukaisesti. Minna raportoi välipalavereissa projektin etenemisestä ohjaavalle opettajalle sekä elokuvan tuotantoryhmän jäsenelle.

Projektin lopetus

Minna esittelee projektin lopputulokset toimeksiantajalle, ohjaavalle opettajalle ja Auraamon edustajalle. Minna saa projektista sovitut opintopisteet.



Kaavio 8: Minnan palvelupolku. Seppälä 2010.

Kari, opiskelija, esihautomoyrittäjä

Ikä:	24v
Koulutus:	Opiskelee tuotemuotoilua ja huonekalusuunnittelua (AMK)
Ammatti:	Opiskelija
Asema:	neljännen vuoden opiskelija
Harrastukset:	Ulkoilu, lenkkeily ja kuntosali sekä veneily
Kiinnostuksen kohteet:	Puusepäntyöt ja atk

Kuva 15: Karin henkilöprofiili. Seppälä 2010.

5.4.3 Kari

Kari on 24-vuotias tuotemuotoilun ja huonekalusuunnittelun opiskelija (kuvat 14 ja 15).

5.4.4 Karin palvelutarina

Tiedotus

Auraamon edustaja kertoo Tuotemuotoilun ja valmistuksen osastopalaverissa tulevista projekteista sekä mahdollisuudesta

toimia "esihautomoyrittäjänä". Esihautomoyrittäjiltä toivotaan että he ovat suorittaneet "Nuori yrittäjä-koulutuksen".

Yhteydenotto

Kari ottaa yhteyttä Auraamon edustajaan, kysyy mahdollisuudesta toimia esihautomoyrittäjänä. Karille esitellään esihautomoyrittäjän sopimus, sekä mitkä ovat oikeudet ja velvollisuudet. Kari laatii seuraavaan aloituspalaveria varten suunnitelman, keskustelee luokan tutorin kanssa opintojen etenemisestä ja esihautomoyrittäjyyden kytkemisestä henkilökohtaiseen opetussuunnitelmaan.



Aloituspalaveri

Opiskelijat Kari ja Harri, tuutor-opettaja sekä Auraamon edustaja kokoontuvat aloituspalaveriin. Aloituspalaverissa laaditaan sopimus ja sovitaan käytännön asioista kuten oppilaitoksen tilojen käytöstä viikonloppuisin sekä kesällä ja muina loma-aikoina.

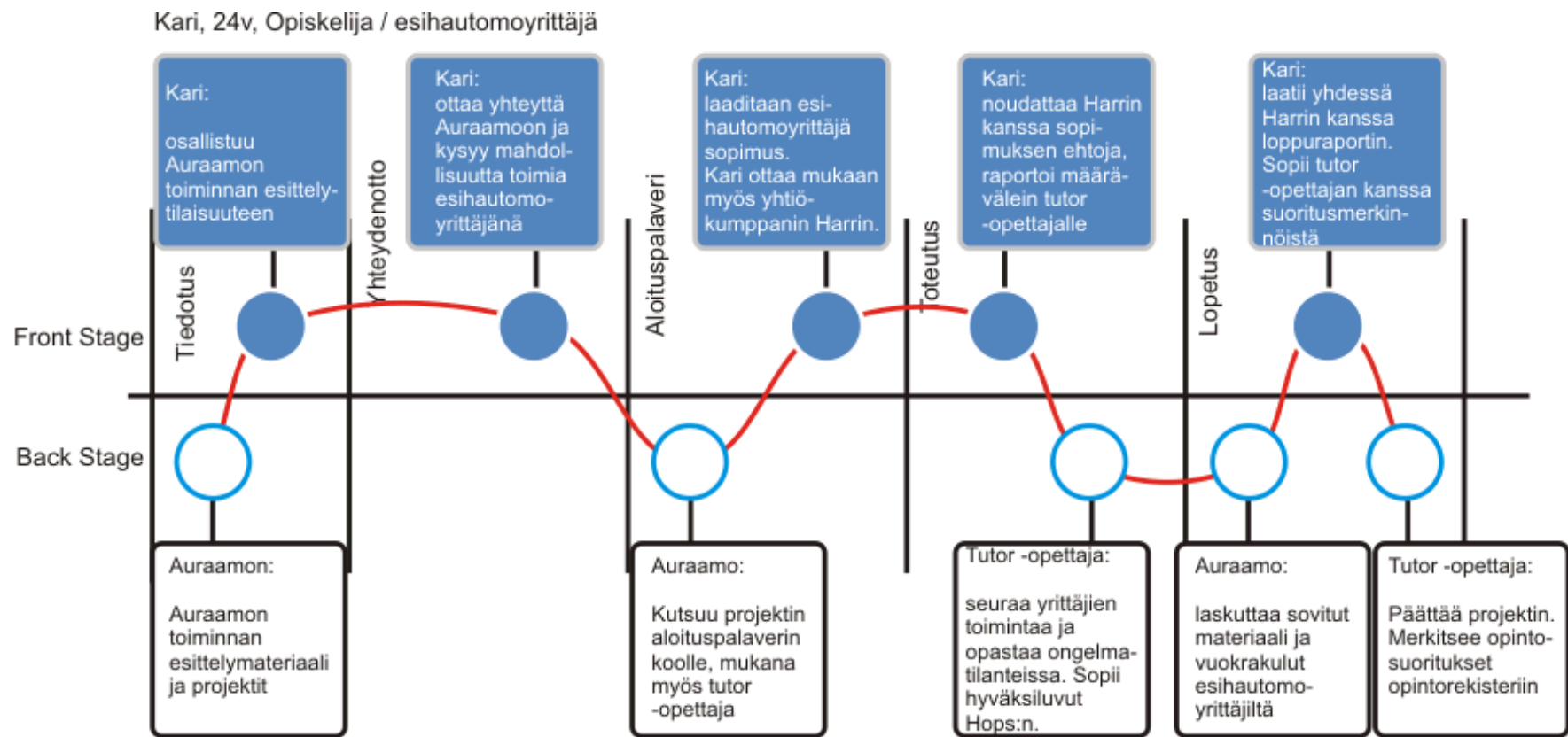
Toteutus

Kari ja Harri noudattavat sopimuksessa mainittuja ehtoja sekä suorittavat tilojen ja koneiden käytöstä sovitut vuokramaksut. Raportoivat tuutor-opettajalle projektien etenemisestä, ongelmatilanteista sekä laativat opintojen etenemiseksi suunnitelman, esim. syventäviin opintoihin.

Kuva 14: Kari 24v, esihautomoyrittäjä. Seppälä 2010

Lopetus

Sovitun esihautomoyrittäjäajan päätyttyä Kari ja Harri laativat loppuraportit tehdyistä projekteista. Projektit ovat olleet heidän oman toiminimensä kautta tulleita töitä sekä Auraamon kautta tulleita suunnittelu- ja kehittämisprojekteja. Auraamon edustaja kertoo mahdollisuudesta toimia varsinaisena hautomoyrittäjänä valmistumisen jälkeen.



Kaavio 9: Karin palvelupolku. Seppälä 2010.

Olli, hautomoyrittäjä

Ikä:	26v
Koulutus:	Teollinen muotoilija (AMK)
Ammatti:	Teollinen muotoilija
Asema:	Yrittäjä
Harrastukset:	Luonnossa liikkuminen, rintamamiestalon kunnostaminen
Kiinnostuksen kohteet:	Teollinen muotoilu, graalinen suunnittelu ja www-palvelujen kehittäminen

Kuva 16: Ollin henkilöprofiili. Seppälä 2010.

5.4.5 Olli

Olli on 26 -vuotias teollinen muotoilija (kuvat 17 ja 18).

5.4.6 Ollin palvelutarina

Tiedotus

Auraamon edustaja lähettää kaikille muotoilun koulutusohjelmasta valmistuneille tiedotteen Auraamon toiminnasta. Tiedotteessa kerrotaan mitä mahdollisuuksia valmistuneilla on toimia

hautomoyrittäjinä sekä miten valmistuneiden nykyiset työnantajat voivat hyödyntää Auraamon tuotekehitys ja suunnittelu-palveluja mm. Auraamo-yrittäjinä.

Yhteydenotto

Olli ottaa yhteyttä Auraamon edustajaan ja tiedustelee mahdollisuutta toimia hautomoyrittäjänä. Sovitaan aloituspalaverin ajankohdasta. Olli perustaa toiminimen ennen hautomoyrittäjäksi ryhtymistä.

Aloituspalaveri

Aloituspalaverissa ovat Ollin lisäksi mukana Auraamon edustaja ja muotoilun koulutusohjelmapäällikkö. Palaverissa laaditaan hautomoyrittäjäso-
pimus, sovitaan tilojen sekä mahdollisesta mallipajatilojen ja koneiden käytöstä.

Toteutus

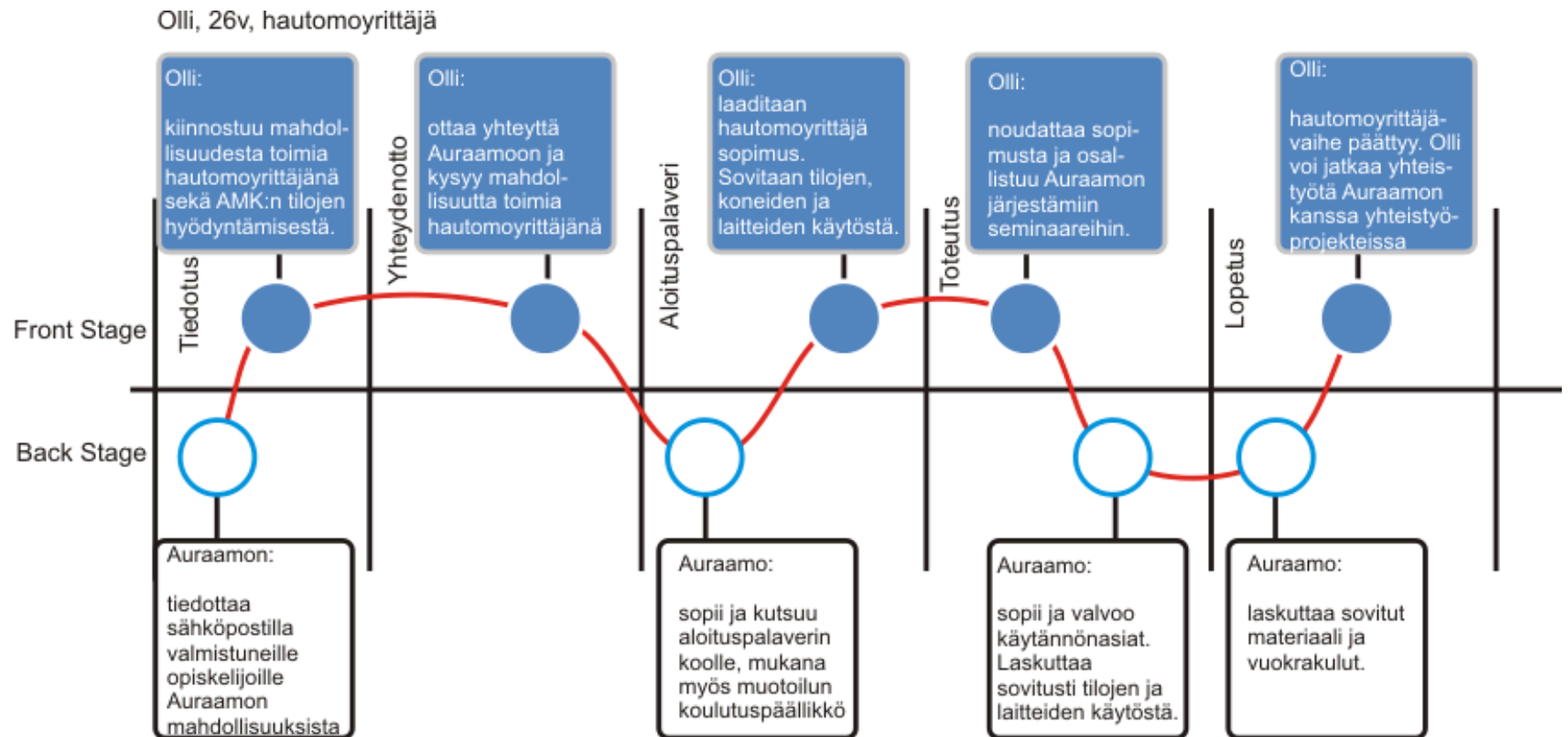
Sopimuksen mukaisesti Olli osallistuu Auraamon järjestämiin seminaareihin sekä koulutukseen. Olli hyödyntää Auraamon sekä ammattikorkeakoulun tiloja vuokrasopimuksen mukaisesti.



Kuva 17: Olli 26v, hautomoyrittäjä. Seppälä 2010.

Lopetus

Hautomoyrittävävaihe päättyy sopimuksen mukaisesti. Olli voi jatkaa Auraamo -yrittäjänä, jolloin hän voi osallistua seminaareihin ja koulutukseen. Auraamo-yrittäjänä Olli voi teettää yhteistyöprojektin jossa voi hyödyntää ammattikorkeakoulun asiantuntijapalveluja sekä monialaisesti opiskelijoita.



Kaavio 10: Ollin palvelupolku. Seppälä 2010.

5.4.7 Markku

Markku on 44-vuotias teollisen muotoilun opettaja (kuvat 18 ja 19).

5.4.8 Markun palvelutarina

Tiedotus



Auraamon edustaja tiedottaa muotoilun koulutusohjelman opettajakuntaa tulevista yhteistyöprojekteista. Yhteistyöprojekteihin tarvitaan opiskelijoita sekä opettajia ohjaajiksi.

Yhteydenotto

Markku ottaa yhteyttä Auraamoon ja ilmoittaa avoimena olevan yhteistyöprojektin soveltuvan teollisen muotoilun syventäviin opintoihin.

Projektin käynnistäminen

Markku ilmoittaa teollisen muotoilun syventäviä opintoja tekeville opiskelijoille projektista sekä laittaa ilmoituksen myös tuotantotalouden insinööriopiskelijoille. Opiskelijat laativat kirjallisen hakemuksen. Hakemusten perusteella muodostetaan projektiryhmä

Aloituspalaveri

Auraamon edustaja kutsuu yhteistyöprojektin osapuolet yhteiseen aloitus-

Kuva 19: Markku 44v, opettaja. Seppälä 2010.

Markku, opettaja

Ikä:	44v
Koulutus:	Teollinen muotoilija (AMK), opettaja
Ammatti:	Opettaja
Asema:	Suuntautumisvaihtoehtovastaava, teollinen muotoilu
Harrastukset:	Mökkeily, valokuvaus ja luonnossa liikkuminen
Kiinnostuksen kohteet:	Teollinen muotoilu, tietokoneavusteinen suunnittelu ja uusi tekniikka.

Kuva 18: Markku 44, henkilöprofiili. Seppälä 2010.

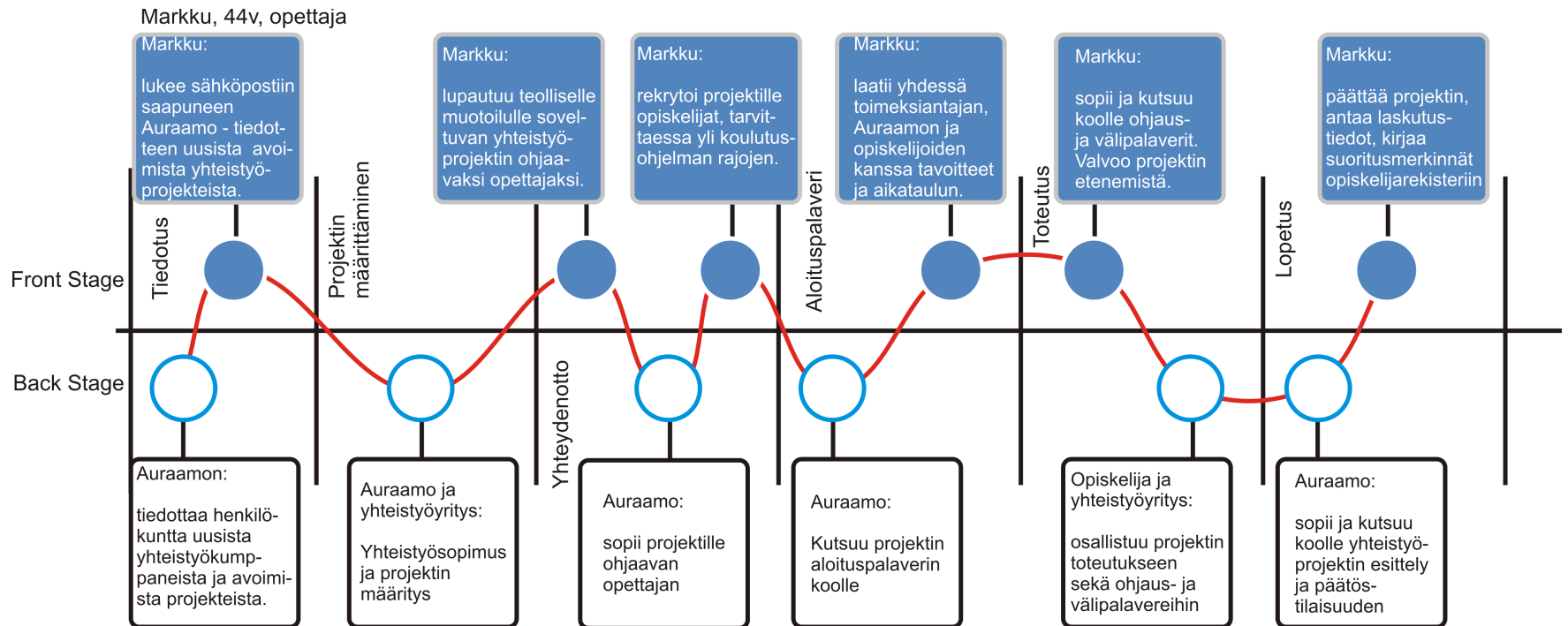
palaveriin. Aloituspalaverissa sovitaan työnjako, projektin tavoitteet ja aikataulu välipalaveriineen.

Toteutus

Projekti etenee aikataulun mukaisesti. Opiskelijat raportoivat projektin vaiheista ohjaustapaamisissa Markkulle sekä välipalaverissa myös yrityksen edustajille. Ohjaustapaamisissa ja välipalaverissa sovitaan yhteisesti projektin jatkamisesta.

Lopetus

Projektin päätyttyä pidetään yhteinen päätöstilaisuus jossa opiskelijat esittelevät projektin tulokset yrityksen sekä Auraamon edustajille. Sovitaan mahdollisesta jatkotyöskentelystä. Markku kirjaa sovitut opintopisteet suoritusrekisteriin.



Kaavio 11: Markun palvelupolku. Seppälä 2010.

5.4.9 Jorma

Jorma on 55v yrittäjä (kuvat 20 ja 21).

5.4.10 Jorman palvelutarina

Tiedotus



Jorma huomaa Turun Sanomista Auraamon ilmoituksen tulevasta palvelu-muotoiluseminaarista. Ilmoituksessa on myös informaatiota itse Auraamosta ja yhteystiedot. Jorma etsii lisätietoa Auraamon web-portaalista ja huomaa mahdollisuuden toimia yhteistyöyrittäjänä. Mahdollisuus kiinnostaa ja Jorma täyttää Auraamo-yrittäjä www-lomakkeen.

Yhteydenotto

Auraamon edustaja ottaa Jormaan yhteyttä puhelimella ja kertoo mitä Auraamo-yrittäjänä toimiminen tarkoittaa. Sovitaan ensimmäinen palaveri Auraamon tiloissa.

Sopimuspalaveri

Jorma tekee Auraamon kanssa sopimuksen. Jorma tekee Auraamon edustajan kanssa tarvekartoituksen ja määrittävät yhdessä tulevan yhteistyöprojektin.

Kuva 21: Jorma 55v, yrittäjä. Seppälä 2010.

Jorma, yrittäjä

Ikä:	55v
Koulutus:	Insinööri
Ammatti:	Yrittäjä
Asema:	Toimitusjohtaja
Harrastukset:	Matkailu ja mökkeily lapissa
Kiinnostuksen kohteet:	Yrittäminen, uusi teknologia ja sähkö- ja led-tekniikka

Kuva 20: Jorma 55v, henkilöprofiili Seppälä 2010.

Projektin aloituspalaveri

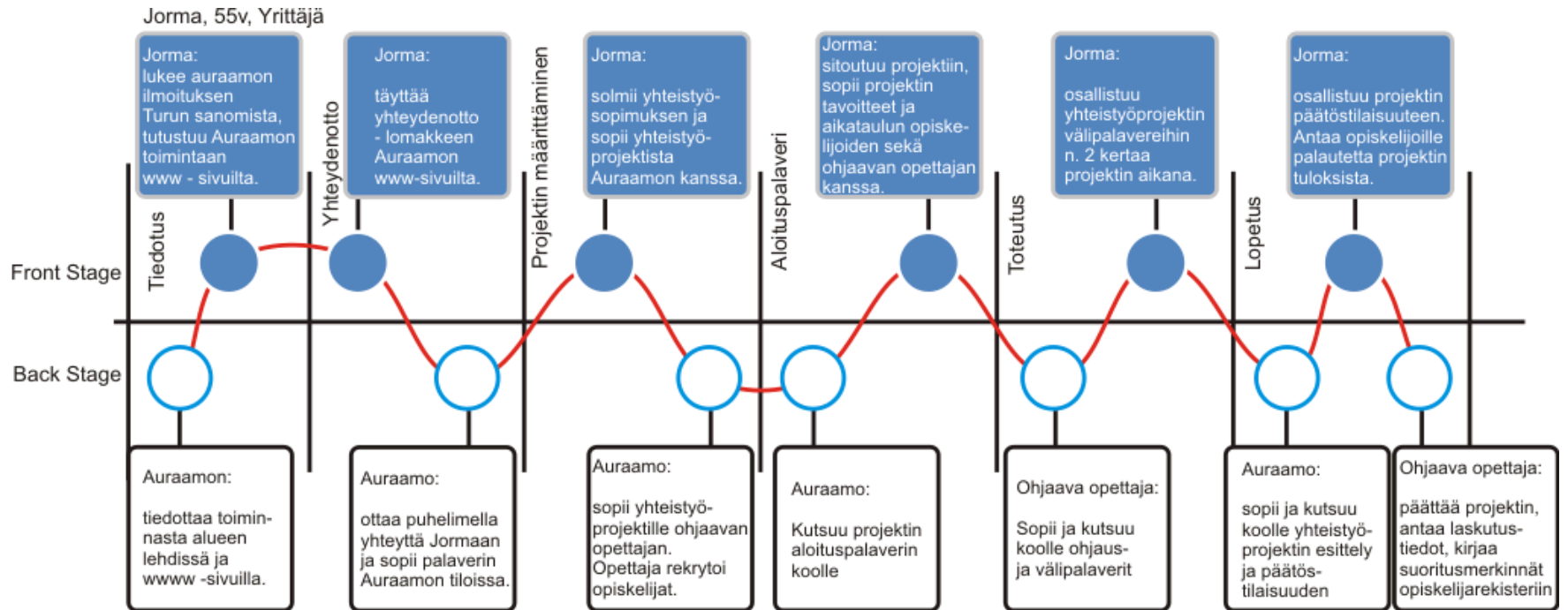
Auraamon edustaja kutsuu koolle projektin aloituspalaverin. Paikalla on Jorman lisäksi Auraamon edustaja, ohjaava opettaja, projektiin osallistuvia opiskelijoita. Sovitaan projektin tavoitteista, aikatauluista, kustannuksista ja seuraavasta välipalaverista.

Toteutus

Välipalavereissa opiskelijat esittelevät projektin kulkua: luonnoksia, konseptteja sekä valikoituja suunnitelmia. Palavereissa sovitaan seuraava tapaaminen ja tarkennetaan tavoitteita.

Lopetus

Yhteistyöprojekti päättyy opiskelijoiden pitämään esitykseen. Esityksessä käydään läpi projektin eteneminen sekä esillä on myös sovitusti mallikappale uudesta myymäläkalusteesta. Lopuksi käydään läpi ohjaavan opettajan ja Auraamon edustajan kanssa projektista syntyneet kustannukset.



Kaavio 12: Jorman palvelupolku. Seppälä 2010.



Kuva 22: TRCHub:n sisäänkäynti Logomon "D-hallissa". Seppälä 2011.

6 KONSEPTISUUNNITTELU

Opinnäytetyöprosessin aikana kerätyn tiedon pohjalta olen laatinut palvelukonseptin sekä palveluympäristö- ja tilakonseptin.

Palvelukonseptissa olen määrittänyt Turku Region Creative HUBiin tulevia palvelumuotoja sekä opiskelijoiden palvelupolkuja Auraamon sisällä opintojen eri vaiheessa sekä opintojen jälkeen itsenäisenä yrittäjänä.

Palveluympäristö- ja tilakonseptissa olen suunnitellut TRCHub:n palveluiden tarvitsemia tiloja. Tilakonsepti esitetään todennäköisimmän tilavaihtoehdon pohjalle mallintamani 3d-mallin pohjalta renderoituina havainnekuvina.

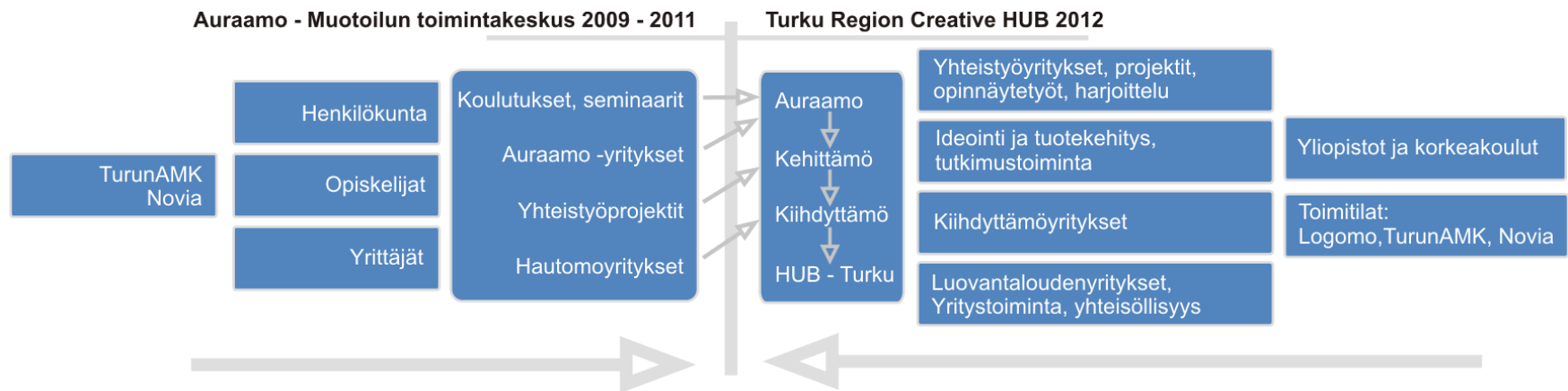
6.1. PALVELUKONSEPTI

Palvelukonseptin tarkoituksena on hakea tulevaisuuden suuntaviivoja Auraamon – muotoilun toimintakeskuksen toiminnalle. Kiinteästi muotoilun koulutusohjelman yhteydessä toimivan

Auraamon toiminta on herättänyt kasvavaa kiinnostusta Turun ammattikorkeakoulun sisällä. Toiminnassa mukana olevat yritykset ovat olleet pääosin tyytyväisiä yhteistyöprojektien tuloksiin. Turun alueella toimivat muut korkeakoulut ja yliopistot ovat esittäneet kiinnostuksensa osallistua tulevan Turku Region Creative HUB:n toimintaan.

Auraamon 2009 – 2011 tärkeimmät palvelut ovat yhteistyöprojektit Varsinais - Suomen PK-sektorin yritysten kanssa, Auraamo –yrittäjille järjestettävät seminaarit ja koulutus, yrityshautomotoiminta sekä muotoilun koulutusta palvelevan tietopankinperustaminen ja ylläpito.

Turku Region Creative HUB:n peruspalvelujen runko rakentuu Auraamon toiminnan pohjalle. Turun alueen eri toimijoiden mukaan tulo kuitenkin automaattisesti laajentaa toimintamuotoja ja tuo mukaan uusia palveluita. Palvelut pyrin suunnittelemaan siten, etteivät ne enää ole niin vahvasti sidoksissa muotoilun koulutusohjelmien toimintaan, mukaan voi tulla kuka tahansa halukas taustasta riippumatta.



Kaavio 13: Auraamon palveluiden kehitys ja TRCHub:n toimintamuodot 2012. Seppälä 2010.

Kaaviossa 13 näkyy Auraamon palveluiden kehitys kohti Turku Region Creative HUB:n palveluja.

TRCHub:n palveluiden rungon muodostavat Auraamo, Kehittä-mö, Kiihdyttämö ja HUB – Turku.

6.1.1 Auraamo

Auraamon ensisijainen rooli on toimia TRCHub:n toiminnan organisoijana. Yrittäjät ja toimijat ottavat yhteyttä Auraamoon kun ovat kiinnostuneita TRCHub:n toiminnasta tai haluavat sopia yhteistyöprojekteista, samoin opiskelijat jotka haluavat olla mukana projekteissa tarvitsevat harjoittelupaikkaa tai etsivät opin-näytetyöaihetta tai -paikkaa.

Auraamo on alun perin perustettu muotoilun koulutusohjelman ja yritys-elämän rajapinnaksi. Ydintehtävä jatkuu saman vaikka toiminnassa mukana olisikin muita koulutusohjelmia sekä korkeakouluja.

Auraamon muita tehtäviä ovat toiminnan markkinointi, sopi-mukset yhteistyö- ja kummiyritysten kanssa, koulutus ja semi-naarit, kirjasto ja alan tietopankki, esihautomoyritykset, harjoittelupaikka -rekisterin ylläpito, tarvittaessa harjoittelijoiden rekrytointi, palvelutoiminta tilojen vuokraaminen ja hallinnoin-ti. Auraamo tekee kaikki yhteistyösopimukset.

6.1.2 Kehittä-mö

Kehittä-mö on TRCHub:n toiminnan työkalu. Kehittä-mö vastaa Virtual Design Lab:n tilojen ylläpidosta ja tukitoimista. Kehittä-mön puitteissa tehdään tutkimustyötä. Kehittä-möllä on tutkijoi-ta, oppinäytetyön tekijöitä, harjoittelijoita sekä palkattuja opiske-lijä-assistentteja.

Kehittä-mö hoitaa yhteistyöyritysten ja opiskelijoiden yhteisten ideointi- ja tuotekehitys-workshopien järjestelyn ja organisoin-nin.

Kummiyritys voi halutessaan esittää ongelman tai kehityskoh-teen, johon kerätään monialainen opiskelijajoukko ehdottamaan ratkaisuvaihtoehtoja ja konsepteja.

6.1.3 Kiihdyttämö

Kiihdyttämössä toimivat uudet aloittelevat yrittäjät. Yrittäjil-lä on mahdollisuus harjoitella yritystoimintaa tutussa ympäris-tössä. Yrittäjille tarjotaan työpaja- ja toimistotilat, mahdollisuus käyttää mukana olevien korkeakoulujen koneita ja laitteita päi-vävuokraa tai erikseen sovittavaa korvausta vastaan.

Kiihdyttämö tarjoaa henkilökohtaista neuvontaa, mahdollisuu-den arvioida realistisesti omia yrittäjäominaisuuksia ja liikeideaa ja sen tulevaisuutta kompetenssiosaamisen kannalta, yhteistyö-verkostokontakteja ja yritysmentorointia kummiyritysten kaut-ta. Auraamon seminaarit, koulutukset, opinto- ja yrityskäynnit sekä kehittämishankkeiden sisältöesittelyt ja näyttelytoiminta kuuluvat myös kiihdyttämön yrittäjille.

Kiihdyttämöön otetaan vuosittain 3 - 4 uutta aloittelevaa yrittä-jää, jotka voivat olla hautomossa 1 - 2 vuotta. Kiihdyttämön toi-mintaa laajennetaan kiinnostuksen ja tarpeen mukaan.

6.1.4 HUB – Turku

HUB muodostaa avoimen yritysten yhteenliittymän jossa eri alo-jen toimijat voivat työskennellä samoissa toimitiloissa sekä ver-kostoitua keskenään. Hub:n perustaa korkeakoulujen perustama osakeyhtiö, joka palkkaa Hub-isännän ja -emännän, jotka orga-nisoivat ja ohjaavat tilan käyttöä ja toimintaa, järjestävät luentoja ja seminaareja.

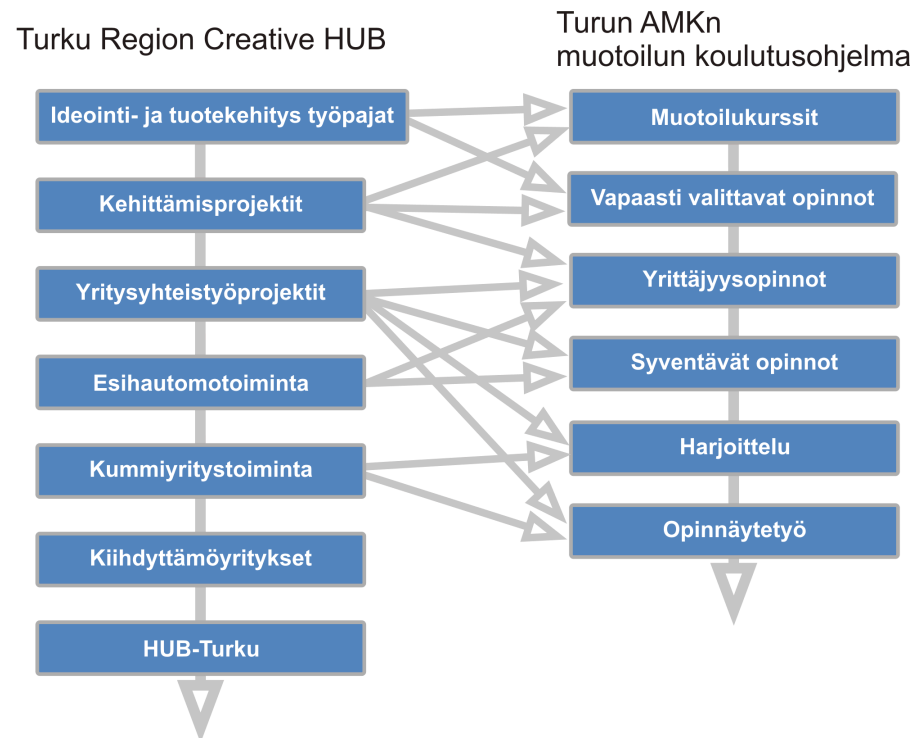
Hub voi olla luonnollinen jatke Kiihdyttämön yrittäjille. Toimintaa voidaan jatkaa tutuissa ympäristöissä, TRCHub:n kaikki tilat ovat edelleen käytössä, sekä korkeakoulujen henkilökunnasta ja opiskelijoista muodostunut verkosto säilyy lähituntumassa. Tutut henkilöt ja heidän tietotaitonsa ovat edelleen helposti saavutettavissa.

6.1.5 Opiskelijan palvelupolku TRCHub:ssa

Opiskelija voi olla opiskelu-uransa alusta lähtien mukana Auraamon ja TRCHub:n toiminnassa osallistumalla projekteihin ja tapahtumiin. Opiskelujen edetessä projektit muuttuvat vaativimmiksi ja ryhmätyöskentelyn vähentyessä korostuu oma yksilöllinen osaaminen.

Auraamon projekteissa voi suorittaa aineopintoja, syventäviä opintoja, vapaasti valittavia opintoja, osan harjoittelusta, myös opinnäytetyön aihe voi tulla yhteistyöyrityksen kautta. Opintojen jälkeen voi suuntautua yrittäjyyteen ja toimia hetken aikaa yrittäjänä Kiihdyttämössä (kaavio 14).

Kiihdyttämön jälkeen voi siirtyä toimimaan HUB–Turun tiloihin ja yhteisöön, samalla säilyy mahdollisuus hyödyntää TRCHub:n tiloja, jos suunnittelee AMK–tutkinnon jälkeen jatko-opintoja esimerkiksi Turun kauppakorkeakoulun tulevaisuudentutkimuslaitoksessa voi toimia tutkijana Kehittämön yhteydessä.



Kaavio 14: Opiskelijan palvelupolku TRCHub:ssa. Seppälä 2011.

6.2. PALVELUYPÄRISTÖ- JA TILAKONSEPTI

TRCHub:n tilakonseptin pohjana olen käyttänyt Turun ratapihan pohjoispuolella sijaitsevaa VR:n vanhan konepajan ”D-hallia”. Konepajan tilat sijaitsevat n. 700 m etäisyydellä Turun keskustasta ja kauppatorista.

Konepajassa toimii Turku palaa 2011 - Euroopan kulttuuripääkaupunki tapahtuman päänäyttämö, Logomo. Kulttuuripääkaupunkitapahtuman jälkeen Logomon on tarkoitus toimia luovan talouden, taiteen ja kulttuurin keskuksena. Logomon kokonaispinta-ala on 24 000 m². Logomo koostuu useista erikokoisista halleista ja työskentelytiloista. Kulttuuripääkaupunkitapahtuman jälkeen tiloihin rakennetaan työskentely- ja toimistotiloja, näyttelytiloja, kokous- ja konserttitilat sekä ravintola.⁵⁶

6.2.1 Tilakonseptin suunnittelu

Tilakonseptin suunnittelun lähtökohtana oli palvelukonseptin yhteydessä määritellyt TRCHub:n toimintamuodot: Auraamo, Kehittämö, Kiihdyttämö ja HUB-Turku sekä näiden toimintojen vaatimat toimitilat.

Tilakonseptin ideoinnin pohjaksi keräsin taustamateriaalia erilaisista luovista toimintaympäristöistä. Vierailukäyntien sekä toimisto- ja työtiloihin liittyvän materiaalin ja keräämäni kuvamateriaalin pohjalta laadin erilaisia Mood Board-plansseja. Inspiroivimmat planssit ovat tämän työn liitteinä 1 ja 2.

Luovista toimitiloista sekä niille asetettavista vaatimuksista ovat kirjoittaneet muun muassa Suvi Nenonen ja Maaretta Tukiainen.

Nenonen tiivistää Tulevaisuuden työpaikka - kohtaamis- ja selviytymispaikka seminaarin luentomateriaalissa että työtilojen kehityksen painopiste on siirtymässä fyysisestä infrastruktuurista sosiaaliseen infrastruktuuriin. Toimistotyötilat Nenonen jakaa neljään perustyyppiin: huonetoimistot, avotoimistot, kombitoimistot sekä toimistohotellit ja muut työn areenat.⁵⁷

Huonetoimistossa työntekijällä on oma työhuone, työhuoneen koko ja sijainti kuvaa työntekijän statusta. Työhuone tukee yksilösuoritusta ja monesti organisaation rakenne on hierarkkinen. Tila on yksityisyyden keskus, johon tullaan omaan rauhaan.

Avotoimisto tapahtuu samanaikaisesti useita eri asioita. Työntekijöiden yhteistoiminnalle ei ole esteitä, mutta ympäristön häiriötekijät voivat vaikuttaa työskentelyä. Avotoimistoissa organisaatorakenne on madaltunut.

Kombitoimistossa yhdistyvät henkilökohtaisten työhuoneiden ja avotoimiston edut. Työntekijä toimii aktiivisesti työyhteisössä mutta voi tarvittaessa vetäytyä omaan rauhaan. Organisaatiossa painotetaan projektityyppistä työskentelyä jossa erilaisia projektiryhmiä kootaan tarpeen mukaan.

Toimistohotelleissa työntekijä on aktiivinen oman työnsä suorittamisessa omavalintaisella tavalla omavalintaisessa paikassa. Työympäristössä päähuomio on kohtaamispaikkojen tarjoamisessa ja vuorovaikutuksen mahdollistamisessa. Työyhteisö on organisoitunut verkostorakenteeksi. Tila on avoin markkinatori, johon on helppo liittyä ja sieltä löytyy ovi eteenpäin seuraavaan kohtaamispaikkaan.

Tukiainen Luova tila - Tulevaisuuden työpaikka kirjassa määrittää luovan tilan peruselementit seuraavasti: paikka ja moniaistisuus, rytmi ja episodit, muoto ja rakenteet, materiaalit, väri

ja kontrastit, valaistus, ulko- ja sisätila, tuoksut, äänet ja tuntu-
mat.⁵⁸

Tukiainen mukaan luovuutta tukevassa työympäristössä korostuvat: Avaruus ja avoimuus, säilytystilat prototyypeille, inspiroiville esineille ja tavaroille, suora yhteys luontoon, luonnonvalon määrän optimointi, mahdollisuus liikkeeseen ja liikkumiseen, laaja pinta mihin voidaan visualisoida työ ja sen tulokset, välitiloja joihin voi vetäytyä ajattelemaan sekä oma keittiö ja mahdollisuus yhteiseen ruokailuun.⁵⁹

Tilakonseptille asettamani tavoitteet tiivistän seuraaviin määreihin: avoin, läpinäkyvä, yhteisöllinen ja leikkisä.

6.2.2 Tilakonseptin mallintaminen

Perinteisesti muotoilijoiden työprosessi etenee järjestelmällisestä luonnostelusta ideoiden arvioimiseen ja -karsintaan. Nykyaikaisten CAD-ohjelmien myötä nuorempi suunnittelijapolvi on jättämässä perinteisen paperille luonnostelu vähemmälle ja työskentely tapahtuu alusta lähtien tietokoneella.

Olen saanut perinteisen kalustemuotoilijan koulutuksen 1980-luvulla, joten voin pitää itseäni vanhan koulukunnan edustajana. Olen kuitenkin pyrkinyt määrätietoisesti kehittämään omaa osaamistani myös tietotekniikan ja 3d-mallinnuksen alalla. Kaikki suunnittelutyö jota teen tapahtuu yksinomaan 2d- ja 3d-ohjelmia hyödyntäen. Käsini piirtäen teen vain muistiinpanoja, jotka liittyvät työstettävään ongelmaan silloin kun muita työkaluja ei ole käytettävissä. En esittele tämän opinnäytetyön yhteydessä järjestelmällisesti laadittuja luonnoksia enkä muitakaan muistiinpanoja.

Käytän teollisen muotoilun ja kalustesuunnittelun mallinnustyötehtävissä useita erilaisia CAD-ohjelmia kuten esimerkiksi Autodesk Inventor, 3dstMax, SolidWorks ja Rhino3d. Työkalun valintaan vaikuttaa suunnitelman haluttu lopputulos. Kalustesuunnitelmista usein halutaan tarkat työkuvat ja valmistusohjeet, jolloin tehtävään valitaan tilavuusmallinnusohjelma (Inventor, SolidWorks). Sisustussuunnitelmissa lopputuloksena voi olla havainnollinen esityskuva erilaisista valaistusvaihtoehdoista tai animoitu kamera-ajo suunnittelussa tilassa (3dstMax, Rhino3d). Muovisten kuorikappaleiden suunnittelussa tarvitaan laadukkaita A-luokan pintoja joista saatua tietoa voidaan hyödyntää tuotteen cnc-valmistuksessa (SolidWorks, Rhino3d).

Konseptisuunnitelmat ja havainnekuvat mallinsin ja renderoin Rhino3d- ja Maxwellrender-ohjelmilla. Rhino3d on monipuolinen NURBS-pintamallinnusohjelma josta löytyvät työkalut niin mesh-, nurbs- ja tilavuusmallinnukseen⁶⁰. Kuvassa 23. näkyy Rhino3d-ohjelman käyttöliittymä ja työskentely ympäristö. 3d-mallin pohjalta laaditut havainnekuvat on renderoitu Maxwellrender-ohjelmalla⁶¹. Kuvassa 24. on tilakonseptin toisen kerroksen porraskäytävän lasiseinän puukuviainen materiaali MaxwellRender ohjelman materiaaleditorissa. Kuvassa näkyy materiaalin rakenne sekä materiaalissa käytetyt bittikarttakuvat.

Konseptin yhteydessä esitettävät havainnekuvat on renderoitu Sampling Level 19 - 21. Yksittäisen kuvan renderointiin on käytetty aikaa muutamasta tunnista aina 22 tuntiin saakka.

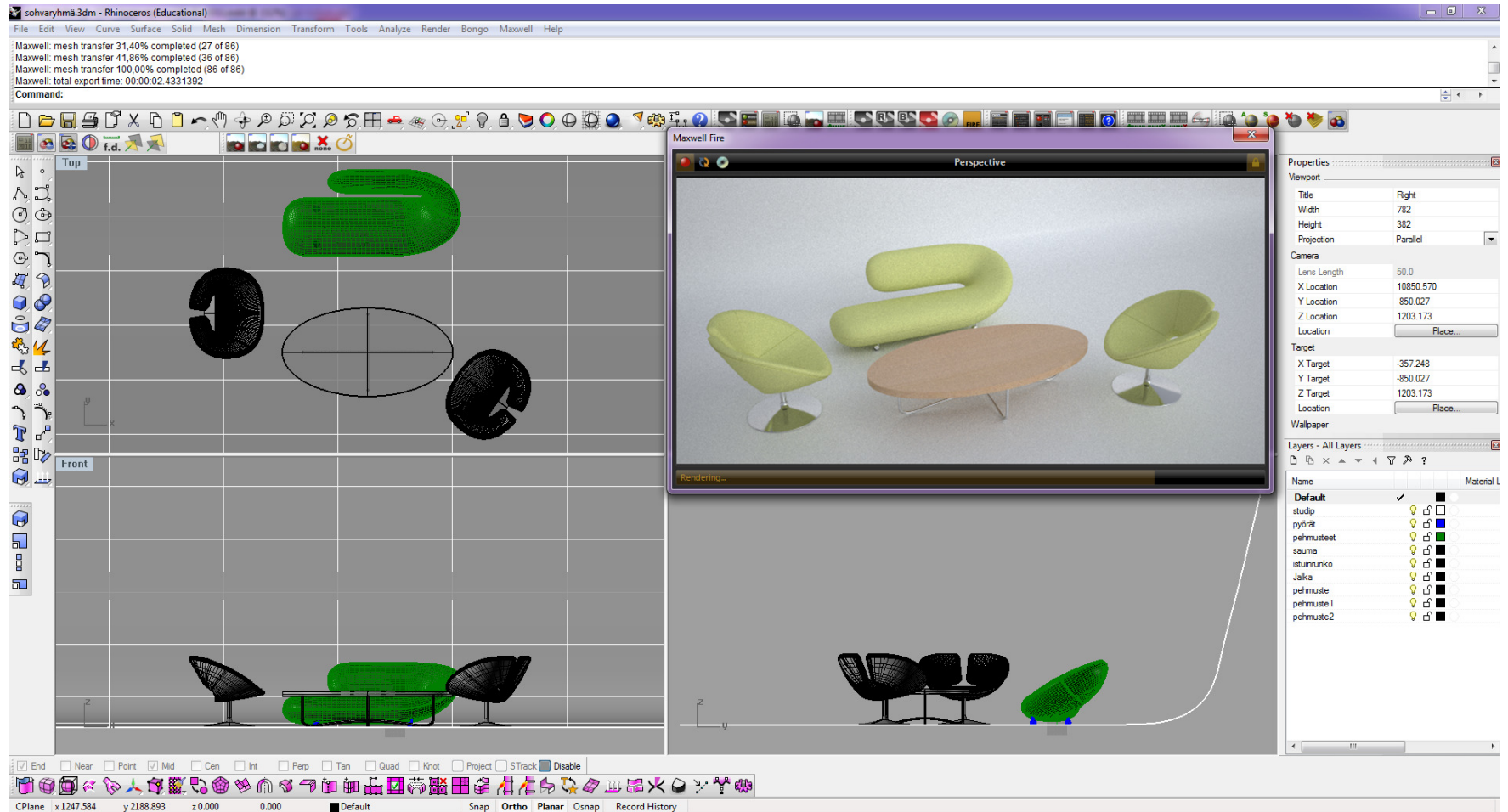
Mallinnukset ja havainnekuvat on tehty Mac Pro – tietokoneella. Mallinnus- ja renderointi ohjelmat toimivat Windows 7 64 bit käyttöjärjestelmässä, tietokoneessa on kaksi Intel Xeon suoritinia sekä 8 Gt muistia. Teksturoinnissa ja kuvien jälkieditoinnissa on käytetty CorelDraw X3 sekä Photoshop CS3-ohjelmia.

58 Tukiainen 2010

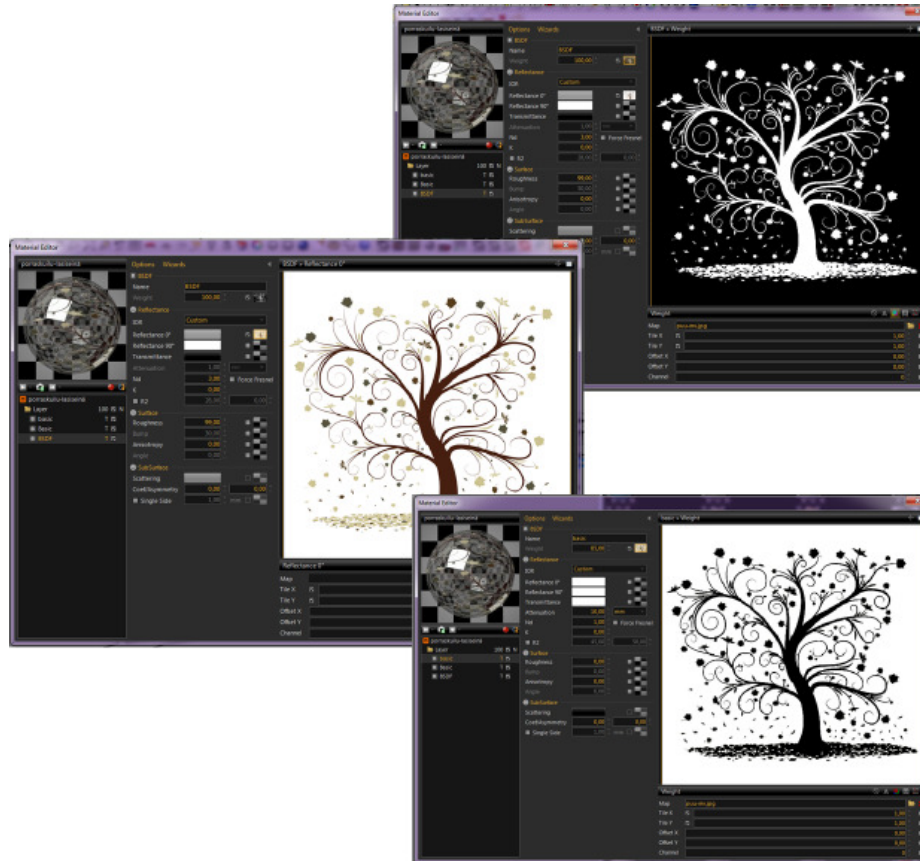
59 Tukiainen 2010

60 www.rhino3d.com

61 www.maxwellrender.com



Kuva 23: TRCHub:n aulatilän sohvaryhmä mallinnettuna Rhino3D -mallinnusohjelmassa. Kuvassa on myös MaxwellRender-ohjelman Fire Reallime Preview-näyttö. Seppälä 2011.



Kuva 24: MaxwellRender-ohjelman materiaalieditori. Kuvassa näkyy puukuvioinen lasiseinämateriali ja sen eri kerrokset. Seppälä 2011.

6.2.3 Kalusteet ja tekniikka

Tilakonseptin pääpaino ei ole sisustussuunnittelussa, joten en ota varsinaisesti kantaa seinien väreihin, valittaviin valaisimiin, kalusteiden pintamateriaaleihin tai muihin sisustustekstiileihin. Tarkoitus ei ole myöskään ottaa kantaa minkäläisillä kalusteilla tila tullee kalustamaan. Tilaa ei kuitenkaan voi esittää ilman kalusteita, kalusteet auttavat hahmottamaan tilan mittasuhteita sekä niiden avulla ymmärtää myös tilan luonteen ja käyttötarkoituksen.

Osan kalusteista olen suunnitellut tähän tilaan, osa on aikaisemmista projekteistani. Olen myös valinnut istuimia Artifort:n⁶² sekä Martelan⁶³ kokoelmista. Kaikki havainnekuviissa esitettävät kalusteet olen erikseen mallintanut. Tarkkojen mitattietojen puuttuessa kalusteet edustavat minun näkemystä kyseessä olevista tuotteista. Artifort:n ja Martelan kalusteet sopivat tämän kaltaisiin julkisiin tiloihin, muodot ovat selkeitä ja klassisia. Artifort:n kalusteissa on mukana innovaatiotilaan sopivaa leikillisyyttä.

Esittelen tässä yhteydessä joitakin konseptissa käytettäviä kalusteita.

Tuolit

Artifort, Apollo Chair, suunnittelija Patrick Norguet (kuva 25).
 Artifort, Boson, suunnittelija Patrick Norguet (kuva 46).
 Martela, Form 228A, suunnittelija Jukka Setälä (Kuva 33).
 Kasattava luentotuoli, Seppälä (Kuva 26).
 Luentotuoli, Seppälä (kuva 28).
 Korkeatuoli, Seppälä (kuva 29).

62 www.artifort.com

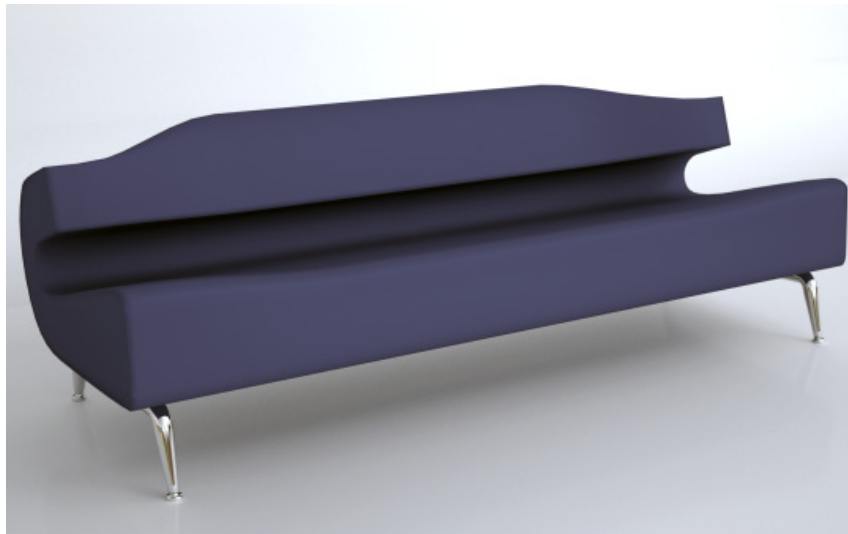
63 www.martela.fi



Kuwa 25: Apollo Chair. Cleopatra Lounge ja sohvaopöytä. Seppälä 2011.



Kuwa 26: Kasattava luentotuoli. Seppälä 2010.



Kuwa 27: Bird Sofa. Seppälä 2011.



Kuwa 28: Luentotuoli. Seppälä 2010.



Kuwa 29: Korkeatuoli. Seppälä 2010.



Kuva 30: Työpöytä integroidulla led-valojärjestelmällä. Seppälä 2010.



Kuva 31: Vitriini. Seppälä 2010.



Kuva 32: Vaatenaulakko. Seppälä 2010.



Kuva 33: Form-tuolit ja massiivipuinen työpöytä. Seppälä 2011.

sohvat

Artifort, C 725 Bird Sofa, suunnittelija Michiel van der Kley (kuva 27).

Artifort, Cleopatra Lounge, suunnittelija Geoffrey Harcourt (kuva 25).

pöydät

Työpöytä integroidulla led-valojärjestelmällä, Seppälä 2010 (kuva 30).

Massiivipuinen ruokailu ja neuvottelupöytä, Seppälä 2011 (kuva 33).

Sohvapöytä, Seppälä 2011 (kuva 25).

Aulakalusteet

Vitriini, Seppälä 2010 (kuva 31).

Vaatenaulakko, Seppälä 2010 (kuva 32).

Pohtimispesä, Seppälä 2011 (kuva 3).

Smart Board - älytaulut

Smart Board -interaktiivisen esitystaulun sekä sovellusohjelmien avulla voi rakentaa vuorovaikutteisia esityksiä. Kokousten ja ryhmätyöskentelyjen materiaalit ja kaikki tieto on hallittavissa taulun kosketusnäytöltä yhtä helposti kuin tietokoneen ruudulta. Smart Board mahdollistaa myös liikkuvan kuvan ja äänen käytön. Kaikki mitä kosketusnäytöllä tehdään, voidaan tallentaa, lähettää sähköpostilla, tulostaa tai jakaa ryhmälle.

Älytaulun käyttö antaa ryhmille mahdollisuuden interaktiiviseen kanssakäymiseen etäkokouksissa, opetustilanteissa, ryhmätöissä, esityksissä ja koulutustilaisuuksissa.⁶⁴

Lisätty todellisuus

Lisättyllä todellisuudella (Augmented and Mixed Reality, AR) tarkoitetaan tekniikoita joilla voidaan lisätä virtuaalisia elementtejä reaaliaikaiseen videokuvaan. Tekniikasta on useita erilaisia sovelluksia, voidaan esimerkiksi olla tulevan rakennuksen tontilla ja reaaliaikaisesti tarkastella tulevaa taloa kämmentietokoneelta tai ipad-tyyppiseltä taulutietokoneelta. Näytössä sekoituvat videokuva sekä virtuaalinen talon havainnekuva.

CAVE

CAVE (Cave Automatic Virtual Environment) on joukko tekniikoita joissa dataprojektoreilla luodaan todelliseen huoneeseen virtuaaliset kalusteet ja seinät. Tilantuntua voidaan lisätä tar-

kastelemalla tilaa 3d-lasien kautta. Tekniikkaa voidaan soveltaa esimerkiksi erikoistilojen kuten sairaalahuoneiden suunnittelussa tai erityisryhmille tarkoitettujen tilojen suunnittelussa. Pyörätuolia käyttävä henkilö voi suunnitteluvaiheessa olla mukana tulevan palvelukodin tilojen mitoituksessa.

6.2.4 Tilakonsepti

Logomon ”D-hallin” (kuvat 34 ja 35) lisäksi konseptisuunnittelun pohjana olivat erilaiset toiminnot jotka olen esitellyt TRCHub:n palvelukonseptin yhteydessä. TRCHub:n tilat ovat toiminnassa mukana olevien tahojen korkeakoulujen, yliopistojen ja yhteistyöyritysten vapaasti käytettävissä. Kolmannen kerroksen HUB – Turun tilat ovat varattu Hub:n osakkaiden ja jäsenmaksun maksaneiden yrittäjien käytössä.

Neuvottelu-, ryhmätyö-, presentaatiotila ja CAVE ovat varattavissa varausjärjestelmän kautta. Varausrjestelmään myönnetään käyttäjätunnus kaikille TRCHub:n toiminnassa mukana oleville tahoille poissulkien perusopiskelijat. Opiskelijat voivat käyttää tiloja sen mukaan miten ne ovat vapaat. Tilojen varaus tapahtuu TRCHub:n www-sivujen kautta. Tilan varaustilanteen näkee myös paikan päällä varattavan tilan oven vieressä olevasta kosketusnäytöllisestä päätteestä. Kosketusnäytöstä näkee päivä-, viikko- ja kuukausikalenterin varaustilanteesta, sekä päätteellä voi kirjautua varausjärjestelmään ja suorittaa tilan varauksen.

Neuvottelu-, ryhmätyö-, presentaatio-tila sekä CAVE perustuvat tila-moduuliin joka on monistettavissa sekä muokattavissa ja varustettavissa tilanteen mukaan.

TRCHub:n alueella toimii Sparknet-niminen langaton verkko. Sparknet on Turun korkeakoulujen ja yliopistojen yhteinen langaton verkko. Verkko kuuluu korkeakoulujen ja yliopistojen kampusten lisäksi Turun keskustan alueella. Sparknet:n voi kir-



Kuva 34: Konseptisuunnitelman lähtökohtana oleva Logomon "D-halli" 8.2.2011.

jauta vierailijatunnuksilla sekä mm. korkeakoulujen ja yliopistojen tunnuksilla.

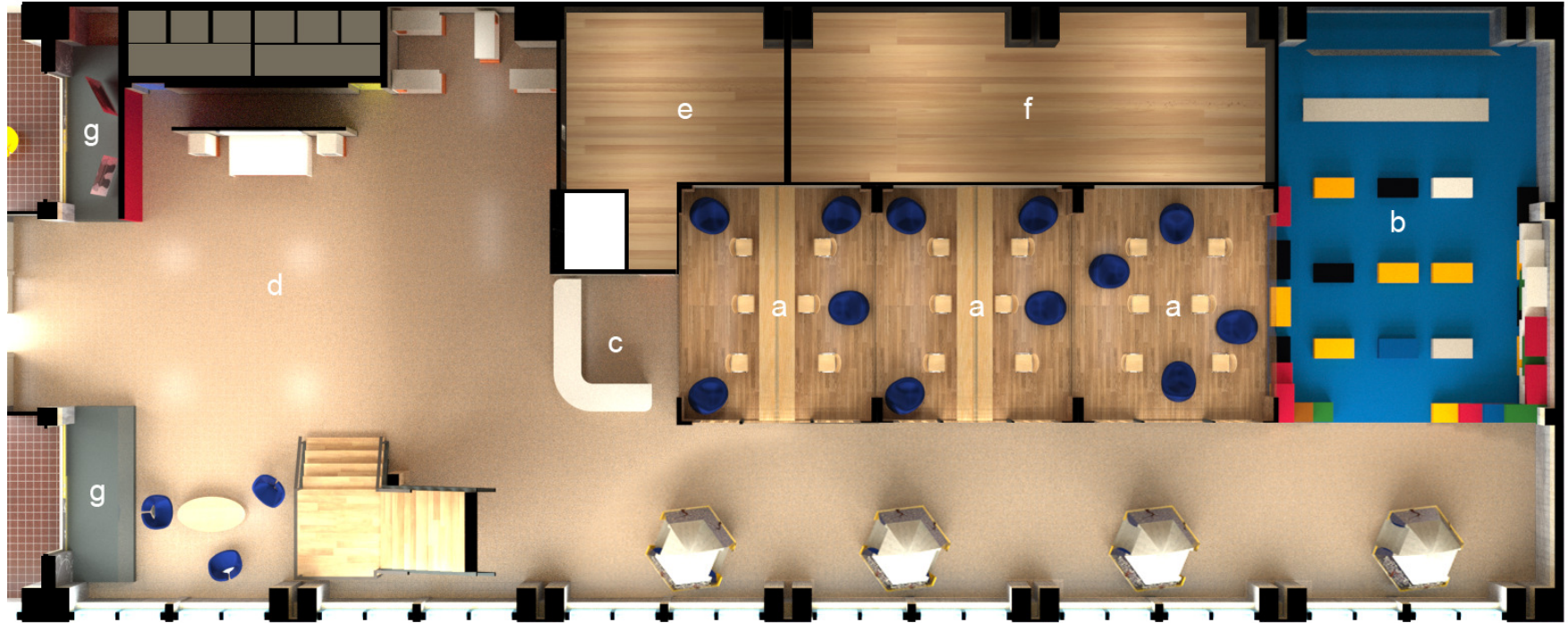
Konseptin suunnittelun yhteydessä suunnittelun perustana oli tilan mahdollisimman tehokas käyttö, tilojen jakaminen TRCHub:n eri toimintojen kesken

"D-hallin" korkeus mahdollistaa tilan jakamisen kolmeen kerrokseen. Jaoin kerrokset siten että ensimmäiseen kerrokseen tulee kaikkein julkisimmat toiminnot. Toiseen kerrokseen tulevat tilat ovat julkisia, mutta tilojen käyttäjät eivät kuitenkaan ole saattunaisia, vaan esimerkiksi yhteistyöyritysten työntekijöitä tai



Kuva 35: Renderoitu havainnekuva Logomon "D-hallista". Seppälä 2011.

korkeakoulujen työntekijöitä ja opiskelijoita. Kolmanteen kerrokseen sijoittuu TRCHub:n toimisto sekä "HUB-Turku".



Kuva 36: Pohjakuva TRCHub:n ensimmäisen kerroksen tiloista. Ryhmätyöskentelyhuone (a), luento ja workshop -tila (b), vastaanotto- ja infotiski (c), sisääntuloaula (infotaulu, portaat kerroksiin, hissi, wc ja vaatenaulakot) (d), tekninen tila (vahtimestari ja pajamestari) (e), Kiihdyttämön ja Kehittämön varasto ja pajatila (f), näyttelyvitriini (g). Seppälä 2011.

Ensimmäinen kerros

Ensimmäinen kerros koostuu sisääntuloaulasta, ryhmätyöhuoneista, luento- ja workshop-tilasta, teknisestä tilasta ja Kiihdyttämön ja Kehittämön toimintoja tukevasta varasto- ja mahdollisesta "paja"-tilasta (Kuva 36).

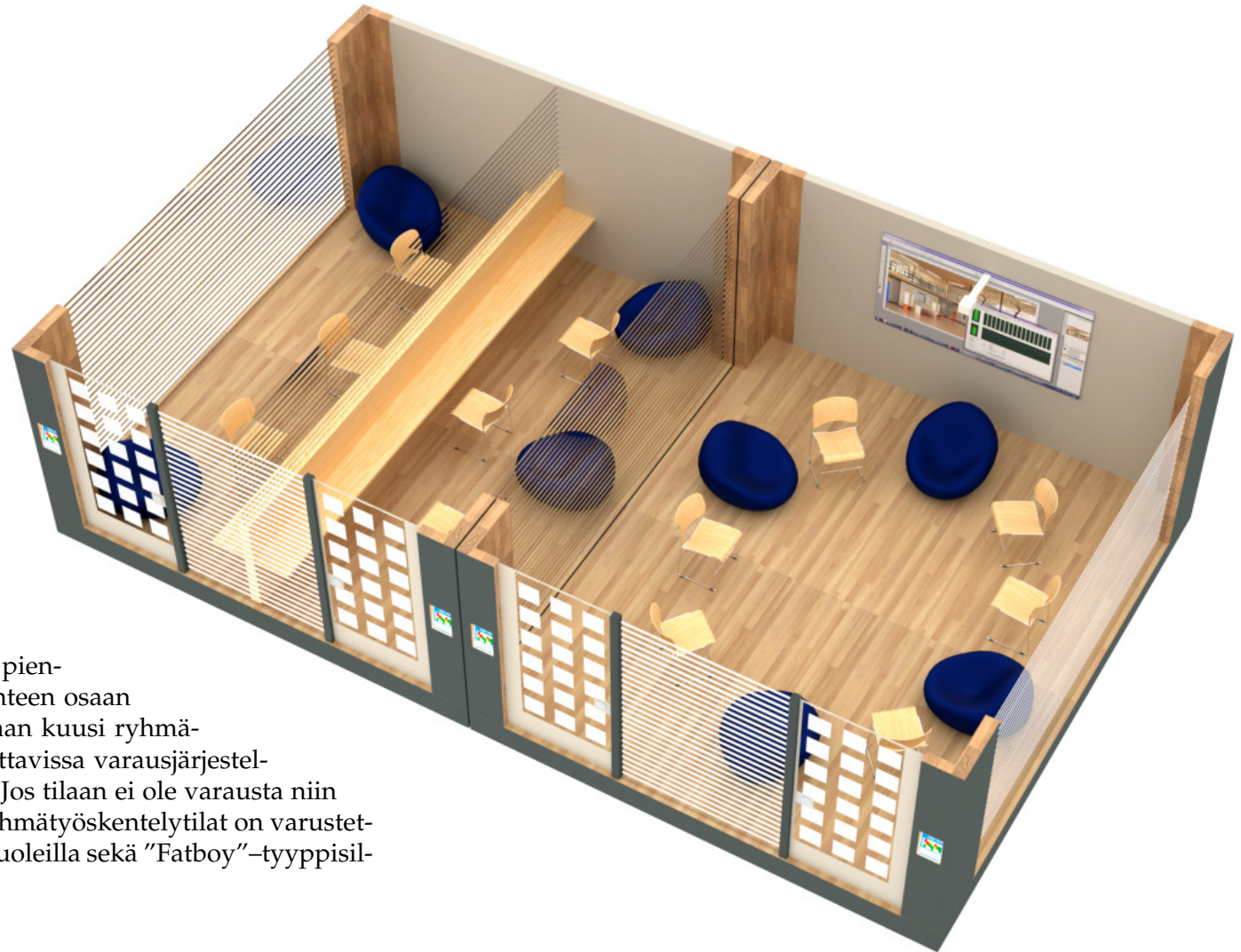


Kuva 37: Havainnekuva TRCHub:n aulatilasta. Seppälä 2011.

Sisääntuloaula

Sisääntuloaulaan (kuva 37) tultaessa on oven molemmilla puolilla sijaitsevat näyttelyvitriinit. Aulaan on myös mahdollista sijoittaa näyttelyrakenteita sekä tuotteita. Aulassa on vastaanottotiski, jossa esimerkiksi vierailijat tai tapahtumien osallistujat voivat ilmoittautua. Aulaan tultaessa vasemmalla puolella sijaitsee TRCHub:n info – näyttö johon päivitetään tietoja seminaareista

ja tapahtumista sekä opiskelijoille tietoja mm. alkavista projekteista. Info seinän takana on yleisö-wc sekä vaatenaulakot. Vastaanottotiskin vieressä on hissi jolla pääsee toiseen ja kolmanteen kerrokseen. Kolmanteen kerrokseen vaaditaan virka-ajan ulkopuolella koodattu avain. Hissin vieressä sijaitsee vahti- ja pajamestarin tilat. Aulan oikealla puolella ikkunaseinustalla on portaat kerrokseen.



Ryhmätyöskentelytila

Vastaanottotiskin jälkeen ikkunakäytävältä löytyy kolme pienryhmähuonetta (Kuva 38). Kahteen osaan jaetuista tila-moduuleista saadaan kuusi ryhmätyötilaa. Ryhmätyötilat on varattavissa varausjärjestelmän tai varauspäänteen kautta, Jos tilaan ei ole varausta niin se on vapaasti käytettävissä. Ryhmätyöskentelytilat on varustettu työpöydällä, kevyillä luentotuoleilla sekä "Fatboy"-tyyppisillä istuintyynyillä.

Luento- ja workshop-tila

Ensimmäisen kerroksen perällä on Luento- ja workshop-tila (kuva 39). Tilassa voi järjestää erilaisia luento ja seminaaritilaisuuksia sekä workshoppeja. Tila on varustettu älytauluilla sekä projektorikankaalla ja dataprojektorilla. Tila voidaan varustaa

Kuva 38: Kaksi erityyppistä ryhmätyöskentelymoduulia, vasemmanpuoleinen tila on jaettu kahteen osaan väliseinällä ja työpöydällä. Syyskuu 2011.



Kuva 39: Havainnekuva TRCHub:n 1. kerroksen luento ja workshop -tilasta. Seppälä 2011.

myös tarvittavilla av-välineillä. Tila on kalustettu pehmeillä istuin laatikoilla joista voi vapaasti rakentaa erilaisia kokonaisuuksia ja tilanjakajia, tarvittaessa tilaan saadaan myös kevyet luentotuolit.

Tekninen tila, varasto ja pajatila

Vastaanottotiskin ja ryhmätyöskentelytilojen takana sijaitsevat tekniset tilat sekä tarvittaessa varasto- ja pajatilat. Teknisessä ti-

lassa on työskentelytilat vahti- ja pajamestareille. Tilasta löytyvät lainattavissa olevat av-välineet ja projektorit sekä kamerat. Tilassa ylläpidetään myös atk-järjestelmää sekä palvelimia. Varasto ja pajatila ovat Kehittämön projektien ja Kiihdyttämön yrittäjien käytössä. Kiihdyttämön yrittäjät sekä ne Kehittämön projektit joissa on mukana muotoilun tai formgivning – koulutusohjelmien opiskelijoita, jotka voivat hyödyntää tarvittaessa ammattikorkeakoulujen mallipajatiloja.



Kuva 40: Pohjakuva TRCHub:n toisen kerroksen tiloista. Neuvottelu- ja kokoushuone (a), presentaatio -huone (b), cave -huone (c), ryhmätyöskentelyparvi (d), Kiihdyttämön työskentely- ja varastotila (e), tekninen tila (vahti- / pajamestari) (f). Seppälä 2011.

Toinen kerros

Toisen kerroksen (kuva 40) aulassa on avoin workshop- ja ryhmätyöskentelytila, tilassa on pöytätasot sekä kevyet pinottavat luentotilan tuolit esim. Iskun toimistokalusteista Matti-tuoli. Aulasta on kulku kolmanteen kerrokseen joko portaita pitkin tai hissillä. Käytävän puolelta löytyy neuvottelu- ja kokoushuone, 3d -presentaatiohuone sekä CAVE -huone.

Huoneet perustuvat moduulirakenteeseen. 3d-presentaatiohuone on tarvittaessa muunnettavissa esimerkiksi käytettävyyystutkimustilaksi, jota voidaan tarkkailla videonvälityksellä viereisestä

huoneesta. Moduulihuoneiden takana sijaitsee 3d-cad-suunnittelu- ja ideointitila.



Neuvotteluhuone

Neuvotteluhuone on varustettu älytaululla, dataprojektorilla ja av-välineillä. Tuoleina tilassa Martelan kokous- ja neuvottelutilojen kalustesarjasta FORM-tuoli, neuvottelupöytä on puusepän valmistama massiivipuinen pöytä. Varsinaisesti säilytyskalusteita ei huoneessa ole (kuva 41).

Kuva 41: Toisen kerroksen neuvotteluhuonemoduuli. Seppälä 2011.

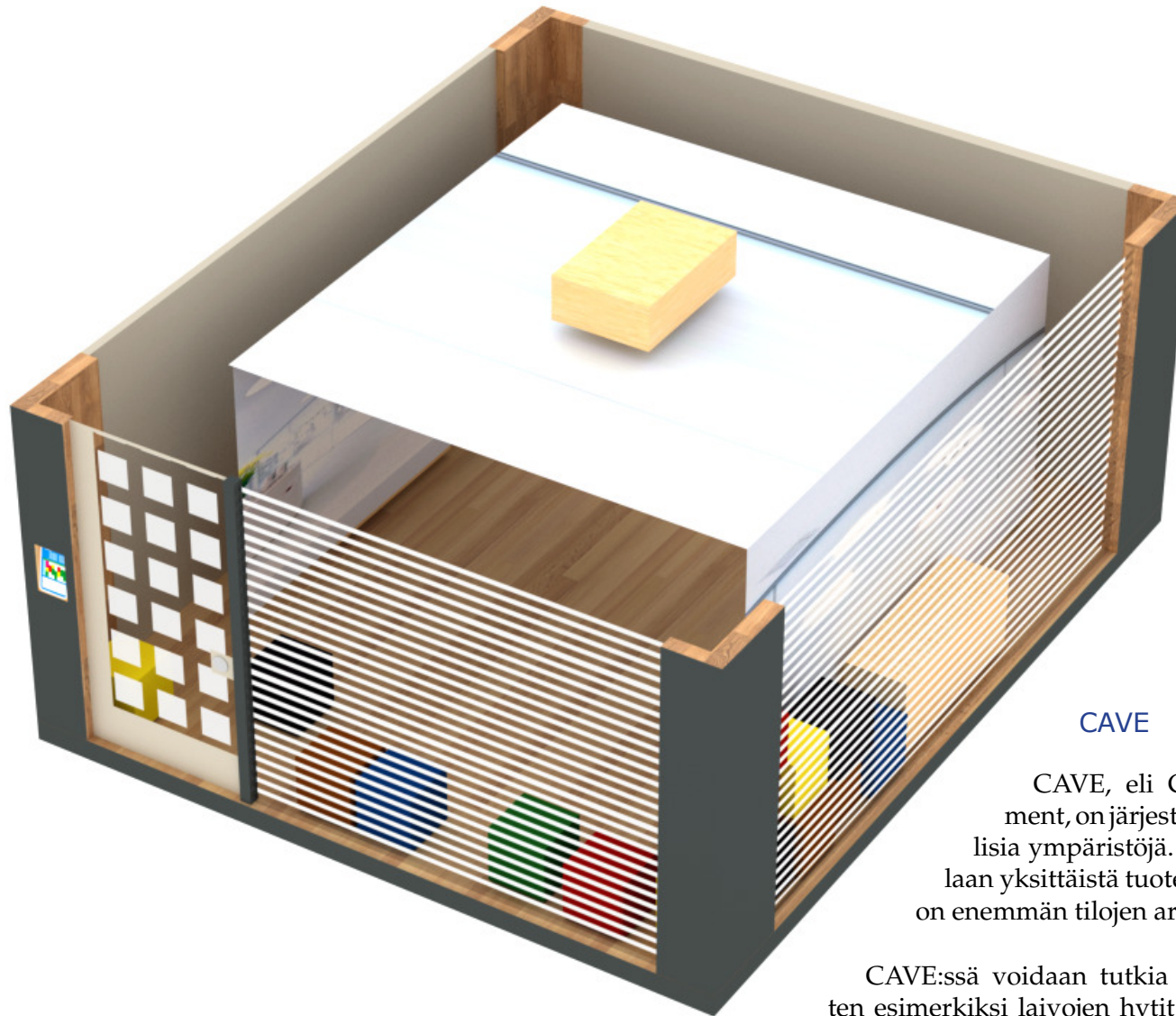


Presentaatio -huone

Presentaatio-huoneen idea ja käyttötarkoitus ovat virtuaalisten tuotteiden ja tuoteideoiden arvioiminen 3d-tekniikoita hyödyntäen (kuva 42).

Presentaatio-huone on varustettu tarvittavilla av-välineillä sekä 3d-dataprojektoreilla. Huoneen järjestelmät tukevat Augmented Reality (AR) – lisätty todellisuus – tekniikoita sekä 3d -järjestelmiä.

Kuva 42: Toisen kerroksen 3d -presentaatio -huonemoduuli. Seppälä 2011



CAVE

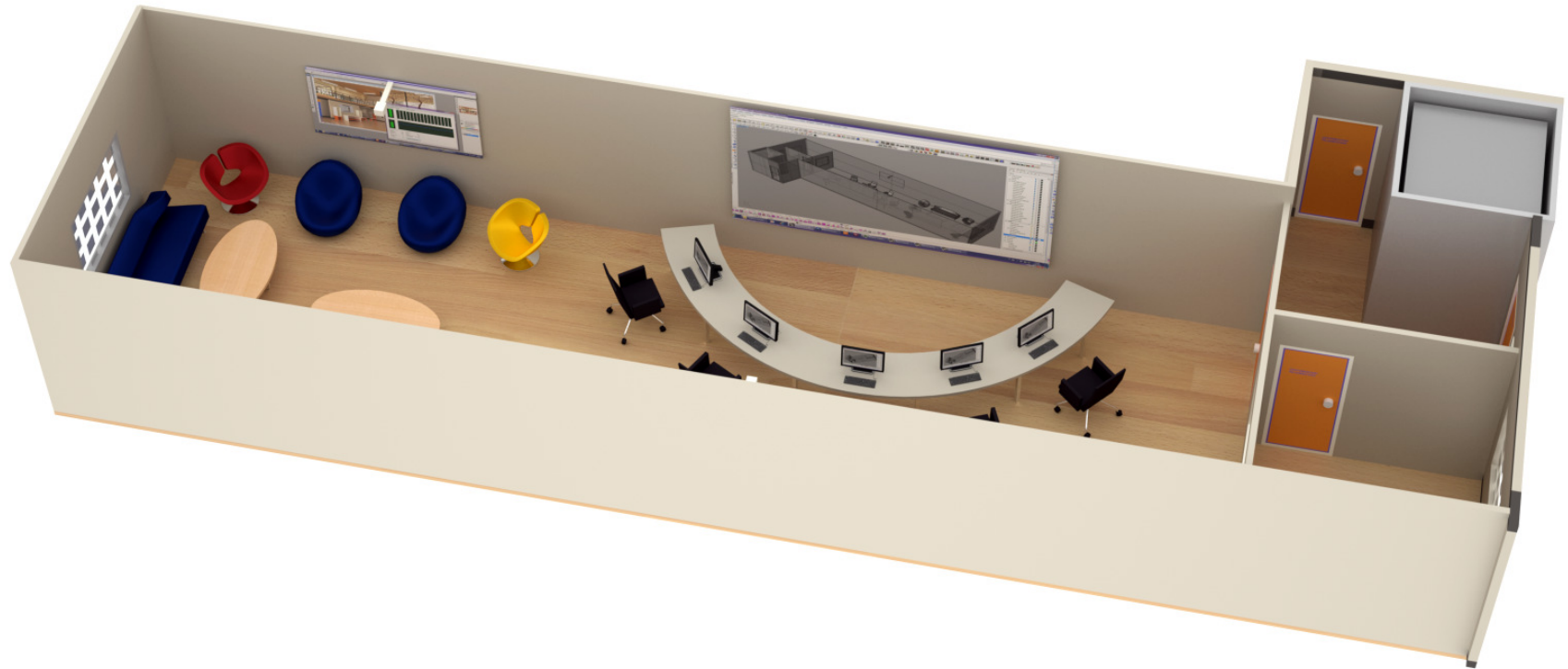
CAVE, eli Cave Automatic Virtual Environment, on järjestelmä jonka avulla luodaan virtuaalisia ympäristöjä. Presentaatio-huoneessa tarkastellaan yksittäistä tuotetta kun taas CAVE:ssä näkökulma on enemmän tilojen arvioimisessa (kuva 43).

CAVE:ssä voidaan tutkia erilaisten tilojen toimivuutta kuten esimerkiksi laivojen hytit ja sairaalahuoneet. Virtuaalitilaa voidaan tarkastella yhtäaikaaisesti huoneen seinille projisoituna sekä erilaisten 3d-lasien avulla jolloin saadaan todentuntuinen tilatunne.

Kuva 43: Toisen kerroksen CAVE -moduuli. Seppälä 2011

CAD-lab

CAD-lab on tarkoitettu tuotteiden ja tilojen cad- ja virtuaali-suunnitteluun. Lab on varustettu yleisimmillä cad- ja mallinnus-ohjelmilla (kuva 44).



Kuva 44: Toisen kerroksen 3d-cad Virtual design Lab. Seppälä 2011.



Kuva 45: Pohjakuva TRCHub:n 3-kerroksen työskentelytiloista. Auraamon, Kehittämön ja Kiihdyttämön "toimisto" (a), HUB - Turku (b), henkilökunnan ja Hub:n taukotila, wc ja vaatenaulakot (c). Seppälä 2011.

Kolmas kerros

Kolmannessa kerroksessa sijaitsee Auraamon, kehittämön ja kiihdyttämön toimistotilat, henkilökunnan kahvi- ja taukotila sekä HUB–Turun toimitilat (kuva 34).



Kuva 46: Kolmannen kerroksen toimisto, tietopankki ja kirjasto. Seppälä 2011.

Toimisto- ja työtilat

Toimistossa työskentelee Auraamon ja TRCHub:n henkilökunta ja sieltä johdetaan TRCHub:n toimintaa. Toimistossa työskentelevät myös Kehittämön tutkijat. Luovan ja avoimen tilan periaatteiden mukaisesti tutkijat ja työntekijät voivat valita TRCHub:n alueelta tilanteeseen sopivimman työskentelytilan (kuva 46).

Toimisto on kalustettu kirjahyllyillä, laatikostoilla ja työpöydillä. Toimistossa on erillinen palaveri nurkkaus sekä kirjastonurkkaus nojatuoleineen. Työpöydät on suunniteltu TRCHub:n tiloja varten, pöydissä on integroitu työskentelyvalo.



Kuva 47: Kolmannen kerroksen kahvio- ja taukotila sekä portaikko. Oikeanpuoleisessa kuvassa näkyy myös HUB-Turun sisäänkäynti. Seppälä 2011.

Kahvio- ja taukotila

Kolmannen kerroksen aulatilassa on kahvi- ja taukotila (kuva 47). Taukotilassa on jääkaapit ja säilytystilat, kahvinkeittovälineet sekä ruuan lämmitykseen mikroaaltouuni. Tilassa on korkeampi pöytätaaso ja korkeat tuolit sekä ruokailupöytä ja tuolit. Aulatilan vieressä on vaatenaulakot sekä wc-tila.



Kuva 48: HUB-Turun työskentelytilat kolmannessa kerroksessa. Seppälä 2011.

HUB – Turku

Hub:n tarkoitus on toimia avoimena yhteisöllisenä tilana jossa yrittäjä ja yritykset voivat verkostoitua ja toimia yhdessä (kuva 48). Hub:ssa ei ole varsinaisesti omia työpisteitä, vaan kaikki tilat on kaikkien käytettävissä tarpeen mukaan. Työskentely Hub:n tiloissa sopii parhaiten yrittäjille, jotka eivät varsinaisesti tarvitse tuotannollisia tiloja, sekä yrittäjille joiden toiminta mahtuu kannettavaan tietokoneeseen ja asiakirja salkkuun.

Hub:n tiloissa on oma langaton verkko, verkon kautta voi myös tulostaa hub:n omille tulostimille. Hub:n kalusteet ja nurkkaukset rakentuvat tilanteiden mukaan. Konseptissa tila on varustettu sohvaryhmillä ja työpöydillä. Tilan keskellä on yhteinen semi-

naaritila jossa voi järjestää tapahtumia. Tilaa voi jakaa verhoilla tarpeen mukaan.

Hub:n osakkaat voivat varata ja käyttää tarvittaessa TRCHub:n muita tiloja.



Kuva 49: Havainnekuva Logomon "D-halliin" konseptoidusta TRCHub:n tilakokonaisuudesta. Seppälä 2011.

7 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda palvelumuotoilu-konsepti Auraamo - muotoilun toimintakeskuksen toiminnan kehittämiseksi ja laajentamiseksi. Työ on osa Auraamon toiminnan kehittämisenprosessia. Prosessissa luodaan toimintamalli tulevaisuuden toimintakeskukselle Turku Region Creative Hub:lle. Turku Region Creative Hub tulee muodostamaan toimintaympäristön ja innovaatiotilan, jossa Turun alueen yritykset ja korkeakoulut tekevät yhteistyötä erilaisissa kehittämishankkeissa.

Opinnäytetyössä sovelletaan palvelumuotoilunmenetelmiä Auraamo muotoilun toimintakeskuksen nykytilanteen määrittämiseen sekä tulevan muotoilukeskuksen palvelu- ja tilakonseptien laatimiseen. Työn yhteydessä on haastateltu Auraamon toiminnassa mukana olevia opettajia, opiskelijoita ja yrittäjiä. Haastattelut on ulotettu myös muotoilun koulutusohjelman kanssa läheisesti yhteistyötä tekeviin koulutusohjelmiin ja yrityksiin.

Vierailukäyntien yhteydessä on tutustuttu ”innovatiivisiin” tiloihin. Muun muassa Aalto-yliopiston Design Factory:n, Kymenlaakson ammattikorkeakoulun muotoilun koulutusohjelman tiloihin, New Factory:n tiloihin Tampereella. Vierailujen aikana haastateltiin toiminnasta vastaavia henkilöitä. Turun AMK:n opiskelijat ja henkilökunta on osallistunut erilaisiin työpajoihin joissa on ideoitu ja kehitetty Auraamon nykyistä ja tulevaa toimintaa. Henkilöprofiilien avulla on hahmotettu Auraamon eri osapuolten toimia palvelupolun eri vaiheissa sekä laadittu Auraamon toiminnan prosessikuvaus.

Opinnäytetyön aikana kerätyn tiedon pohjalta olen laatinut palvelukonseptin TRCHub:n tulevalle toiminnalle. palvelukonseptin pohjana on Auraamon testatut ja toimiviksi havaitut toiminnot ja palvelut. Toiminnan ytimen muodostaa nykyinen Auraamo joka tulee toimimaan toiminnan kehittäjänä ja organisaattorina.

Kehittämö on TRCHub:n toiminnan työkalu. Kehittämö vastaa yhteistyöprojekteista, opiskelijoiden työskentelystä, ohjaa tilojen käyttöä ja Kehittämön puitteissa tehdään tutkimustyötä.

Kiihdyttämö tarjoaa uusille yrittäjille puitteet joissa voi kokeilla yritystoimintaa ja testata omia ideoita tutussa ja turvallisessa ympäristössä. Kiihdyttämön palveluihin kuuluu yrittäjien henkilökohtainen ohjaus ja opastus, kummiyritystoiminta ja yritysmentorointi.

HUB-Turku on avoin yhteisöllinen toimitila jossa luovien alojen yrittäjät voivat työskennellä yhdessä ja verkostoitua. HUB-Turku voi olla seuraava vaihe Kiihdyttämössä tapahtuneen yritystoiminnan jälkeen.

Opiskelijoiden palvelupolku TRCHub:ssa kulkee oman opintoryhmän työpajoista kohti yksilöllisempää työskentelyä ja opinnäytetyötä. Opintojen alkuvaiheessa opiskelija osallistuu erilaisiin ideointi työpajoihin. Opintojen edetessä mukaan tulevat ryhmissä tehtävät muotoiluprojektit ja myöhemmin itsenäisesti tehtävät yritysyhteistyöprojektit mahdollisesti syventävinä opintoina tai opinnäytetyönä. TRCHub:n kautta muodostuneiden kontaktien kautta voi avautua myös harjoittelupaikka. Yritystoiminnasta kiinnostuneet voivat valmistumisen jälkeen jatkaa Kiihdyttämössä yrittäjänä.

Palveluympäristö- ja tilakonseptissa olen maalailnut tulevia toimitiloja TRCHub:lle. Tilakonseptin lähtökohtana oli palvelukonseptin yhteydessä määritellyt palvelu- ja toimintamuodot. Tilakonsepti on laadittu Turussa toimivan Logomon - luovan talouden, taiteen ja kulttuurin keskuksen ”D_hallin” pohjalle. Logomo on toiminut aikaisemmin VR:n konepajana, konepaja kokonaisuus rakentuu useista erikokoisista halleista. Hallien mittasuhteet ja pinta-ala mahdollistaa monipuolisesti erilaisen toiminnan sovittamisen tiloihin.

”D-hallin” eli design-hallin jaoin kolmeen eri kerrokseen. Toiminnot on ryhmitelty kerroksiin siten että alimmassa, sisääntulo-kerroksessa toiminta on kaikkein julkisinta. Toisessa kerroksessa toiminnot on tarkoitettu yritys yhteistyöprojekteille ja kolmannessa kerroksessa on hallinto sekä HUB-Turku.

Opinnäytetyön aikana olen tutustunut tarkemmin palvelumuotoiluun ja sen eri menetelmiin. Palvelumuotoilu pitää sisällään joukon erilaisia visualisoivia menetelmiä ja työpajoja, rinnalla työskentelyä sekä palvelukarttoja. Tarkemman kuvauksen eri palvelumuotoilun menetelmistä löytää esimerkiksi www.servicedesigntools.org -sivuilta.

Opinnäytetyön haastavin osa oli tilakonseptin laatiminen. Teollisena muotoilijana en ole tottunut tekemään arkkitehtisuunnittelua. Ongelmia muodostui muun muassa tilan mittojen hahmottaminen sekä tilan jakaminen eri toiminnoille. Luonnostelin useita erilaisia vaihtoehtoja mutta asiat loksahdivat kohdalleen vasta kun Logomon ”D-halli” tuli mukaan suunnitelmiin.

Opinnäytetyön yhteydessä syntynyttä materiaali tullaan hyödyntämään Auraamon jatkokehitystyön yhteydessä muun muassa rahoitushakemuksia laadittaessa. Tilakonseptin havainnekuvia on jo nyt käytetty suunnittelukokouksissa ideoinnin lähtökohtina.

Henkilökohtaisella tasolla tämä vuoden kestänyt opinnäytetyöprosessin konkretisoituu ylempänä ammattikorkeakoulututkintona.

LÄHTEET

PAINETUT JULKAISUT

Tukiainen, Maaretta (2010). Luova tila tulevaisuuden työpaikka, Helsinki: Rakennustieto Oy

Mattelmäki, Tuuli (2006). Design Probes, Vaajakoski: Gummerus.

VERKKOJULKAISUT

aaltdesignfactory.fi. [www]. [Viitattu 26.12.2010]. Saatavissa: aaltdesignfactory.fi.

formgivningabo.novia.fi [www]. [Viitattu 12.5.2010]. Saatavissa: www.novia.fi.

hub tampere.wordpress.com/about/[www]. [Viitattu 28.12.2010]. Saatavissa: hub tampere.wordpress.com.

Koivisto, Mikko (2007). Mitä on palvelumuotoilu? - Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. [verkkojulkaisu]. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu. [Viitattu 5.12.2010]. Saatavissa: www.palvelumuotoilu.fi/client-data/file/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Nenonen, Suvi (2005). Tulevaisuuden työpaikka - kohtaamis- ja selviytymispaikka. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 10.2.2011]. Saatavissa: www.vmwork.net/material/Suvi%20Nenonen271005.pdf.

Service design.tv. [www]. [Viitattu 23.11.2010]. Saatavissa: www.servicedesign.tv.

share2solve.org [www]. [Viitattu 12.8.2010]. Saatavissa: share2solve.org.

www.artifort.com [www]. [Viitattu 26.2.2011]. Saatavissa: www.artifort.com.

www.auraamo.fi [www]. [Viitattu 5.5.2010]. Saatavissa: www.auraamo.fi.

www.avek.fi [www]. [Viitattu 15.3.2011]. Saatavissa: www.avek.fi.

www.demola.fi. [www]. [Viitattu 28.12.2010]. Saatavissa: www.demola.fi.

www.enginegroup.co.uk [www]. [Viitattu 16.5.2010]. Saatavissa: www.enginegroup.co.uk.

www.kyamk.fi. [www]. [Viitattu 3.1.2011]. Saatavissa: www.kyamk.fi.

www.logomo.fi. [www]. [Viitattu 8.2.2011]. Saatavissa: www.logomo.fi

www.martela.fi [www]. [Viitattu 28.2.2010]. Saatavissa: www.martela.fi.

www.novia.fi [www]. [Viitattu 12.5.2010]. Saatavissa: www.novia.fi.

www.palmu.fi [www]. [Viitattu 23.5.2010]. Saatavissa: www.palmu.fi.

www.protomo.fi. [www]. [Viitattu 28.12.2010]. Saatavissa: www.protomo.fi.

www.servicedesigntools.org [www]. [Viitattu 10.5.2010]. Saatavissa: www.servicedesigntools.org.

www.suuntaamo.org. [www]. [Viitattu 28.12.2010]. Saatavissa: www.suuntaamo.org.

www.turkuamk.fi/muotoilu [www]. [Viitattu 10.5.2010]. Saatavissa: www.turkuamk.fi.

uusitehdas.fi. [www]. [Viitattu 28.12.2010]. Saatavissa: uusitehdas.fi.

YAMK ops2009, Lahden ammattikorkeakoulu [www]. [Viitattu 15.4.2010]. Saatavissa: www.lamk.fi/material/aiku_ops1011_mi_db_yamk.pdf.

KUVALUETTELO

Kuva 1: Varsinais-Suomen alueen kunnat. Auraamon rahoitukseen liittyen yrittäjien tulee toimia Varsinais-Suomen ELY -keskuksen alueella. Seppälä 2010.	9
Kuva 2: Sohvaryhmä TRCHubin aulassa. Seppälä 2010	12
Kuva 3: Pohtimis-pesä. Seppälä 2011.	16
Kuva 4: TRCHub:n kolmannen kerroksen työpiste. Seppälä 2011	26
Kuva 5: TRCHubin ala-aulan infonäyttö. Seppälä 2011	29
Kuva 6: Design Factory, luento- ja aulatilat. Elokuu 2010.	34
Kuva 7: Design Factory, työskentelyhuoneet: tutkijoiden työtila, ryhmätyöskentelytila, pienryhmätila ja työhuone. Elokuu 2010.	34
Kuva 8: Kymenlaakson ammattikorkeakoulun muotoilun ja median koulutusohjelman uudet toimitilat Kouvolassa, Kasarminmäellä. Lokakuu 2010. Seppälä 2010.	35
Kuva 9: Kasarminmäen mallipajatiloja: metalli, puu, tekstiili ja vaatetus. Lokakuu 2010. Seppälä 2010.	35
Kuva 10: Tampereen, New Factory:n toimitilat. Marraskuu 2010. Seppälä 2010	36
Kuva 11: HUB - Tampereen yhteisölliset toimitilat. Marraskuu 2010. Seppälä 2010.	37
Kuva 12: Minnan henkilöprofiili. Seppälä 2010.	39
Kuva 13: Minna 21v, opiskelija. Seppälä 2010.	39
Kuva 15: Karin henkilöprofiili. Seppälä 2010.	41
Kuva 14: Kari 24v, esihautomoyrittäjä. Seppälä 2010	41

Kuva 16: Ollin henkilöprofiili. Seppälä 2010.	43
Kuva 17: Olli 26v, hautomoyrittäjä. Seppälä 2010.	43
Kuva 19: Markku 44v, opettaja. Seppälä 2010.	45
Kuva 18: Markku 44, henkilöprofiili. Seppälä 2010.	45
Kuva 21: Jorma 55v, yrittäjä. Seppälä 2010.	47
Kuva 20: Jorma 55v, henkilöprofiili Seppälä 2010.	47
Kuva 22: TRCHubin sisäänkäynti Logomon "D-hallissa". Seppälä 2011.	49
Kuva 23: TRCHub:n aulatilán sohvaryhmä mallinnettuna Rhino3D -mallinnusohjelmassa. Kuvassa on myös MaxwellRender-ohjelman Fire Realtime Preview-näyttö. Seppälä 2011.	55
Kuva 24: MaxwellRender-ohjelman materiaalieditori. Kuvassa näkyy puukuvioinen lasiseinämateriaali ja sen eri kerrokset. Seppälä 2011.	56
Kuva 25: Apollo Chair. Cleopatra Lounge ja sohvapöytä. Seppälä 2011.	57
Kuva 27: Bird Sofa. Seppälä 2011.	57
Kuva 28: Luentotuoli. Seppälä 2010.	57
Kuva 26: Kasattava luentotuoli. Seppälä 2010.	57
Kuva 29: Korkeatuoli. Seppälä 2010.	57
Kuva 30: Työpöytä integroidulla led-valojärjestelmällä. Seppälä 2010.	58
Kuva 33: Form-tuolit ja massiivipuinen työpöytä. Seppälä 2011.	58
Kuva 31: Vitriini. Seppälä 2010.	58

- Kuva 32: Vaatenaulakko. Seppälä 2010. 58
- Kuva 34: Konseptisuunnitelman lähtökohtana oleva Logomon "D-halli 8.2.2011. 60
- Kuva 35: Renderoitu havainnekuva Logomon "D-hallista". Seppälä 2011. 60
- Kuva 36: Pohjakuva TRCHub:n ensimmäisen kerroksen tiloista. Ryhmätyöskentelyhuone (a), luento ja workshop -tila (b), vastaanotto- ja infotiski (c), sisääntuloaula (infotaulu, portaat kerrokseen, hissi, wc ja vaatenaulakot) (d), tekninen tila (vahtimestari ja pajamestari) (e), Kiihdyttämön ja Kehittämön varasto ja pajatila (f), näyttelyvitriini (g). Seppälä 2011. 61
- Kuva 37: Havainnekuva TRCHub:n aulatilasta. Seppälä 2011. 62
- Kuva 38: Kaksi erityyppistä ryhmätyöskentelymoduulia, vasemmanpuoleinen tila on jaettu kahteen osaa väliseinällä ja työpöydällä. Seppälä 2011. 63
- Kuva 39: Havainnekuva TRCHub:n 1. kerroksen luento ja workshop -tilasta. Seppälä 2011. 64
- Kuva 40: Pohjakuva TRCHub:n toisen kerroksen tiloista. Neuvottelu- ja kokoushuone (a), presentaatio -huone (b), cave -huone (c), ryhmätyöskentelyparvi (d), Kiihdyttämön työskentely- ja varastotila (e), tekninen tila (vahti- / pajamestari) (f). Seppälä 2011. 65
- Kuva 41: Toisen kerroksen neuvotteluhuonemoduuli. Seppälä 2011. 66
- Kuva 42: Toisen kerroksen 3d -presentaatio -huonemoduuli. Seppälä 2011 67
- Kuva 43: Toisen kerroksen CAVE -moduuli. Seppälä 2011 68
- Kuva 44: Toisen kerroksen 3d-cad Virtual design Lab. Seppälä 2011. 69
- Kuva 45: Pohjakuva TRCHub:n 3-kerroksen työskentelytiloista. Auraamon, Kehittämön ja Kiihdyttämön "toimisto" (a), HUB - Turku (b), henkilökunnan ja Hub:n taukotila, wc ja vaatenaulakot (c). Seppälä 2011. 70
- Kuva 46: Kolmannen kerroksen toimisto, tietopankki ja kirjasto. Seppälä 2011. 71

Kuva 47: Kolmannen kerroksen kahvio- ja taukotila sekä portaikko. Oikeanpuoleisessa kuvassa näkyy myös HUB-Turun sisäänkäynti. Seppälä 2011.	72
Kuva 48: HUB-Turun työskentelytilat kolmannessa kerroksessa. Seppälä 2011.	73
Kuva 49: Havainnekuva Logomon ”D-halliin” konseptoidusta TRCHub:n tilakokonaisuudesta. Seppälä 2011.	83

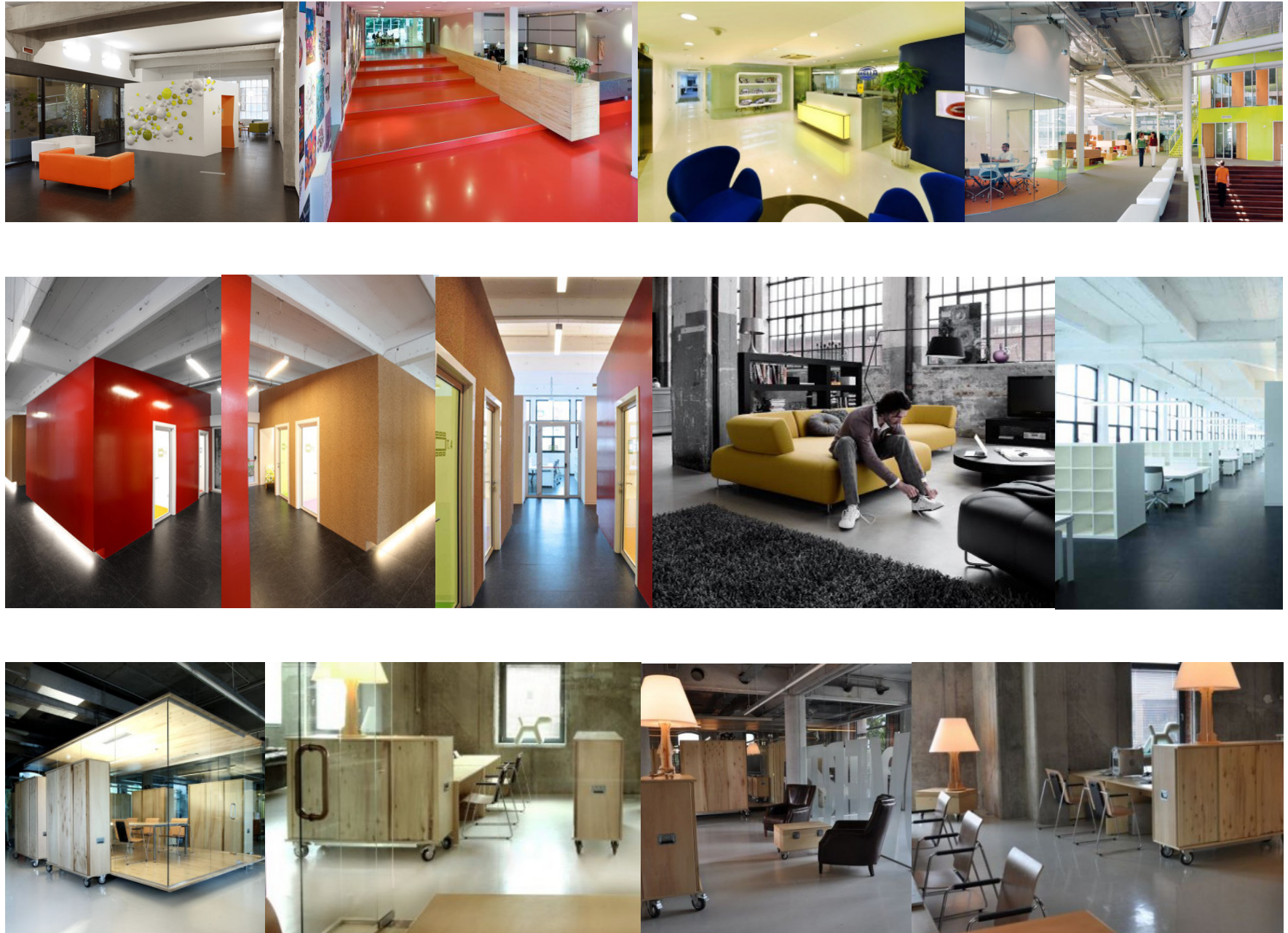
KAAVIOLUETTELO

Kaavio 1: Viitekehys. Seppälä 2010.	8
Kaavio 2: Opinnäytetyön vaiheet. Seppälä 2010.	13
Kaavio 3: Ihmiskeskeisen suunnittelun standardi ISO 13407 (1999). Seppälä 2010	17
Kaavio 4: Konsulttitoimisto Engine:n käyttämä palvelumuotoiluprosessi. Seppälä 2010.	17
Kaavio 5: Palvelumuotoilun osa-alueet. Seppälä 2010.	18
Kaavio 6: Muotoilun koulutus palvelumuotoilun näkökulmasta. Seppälä 2010	20
Kaavio 7: Palvelumuotoiluprosessin kulku. Seppälä 2010.	31
Kaavio 8: Minnan palvelupolku. Seppälä 2010.	40
Kaavio 9: Karin palvelupolku. Seppälä 2010.	42
Kaavio 10: Ollin palvelupolku. Seppälä 2010.	44
Kaavio 11: Markun palvelupolku. Seppälä 2010.	46

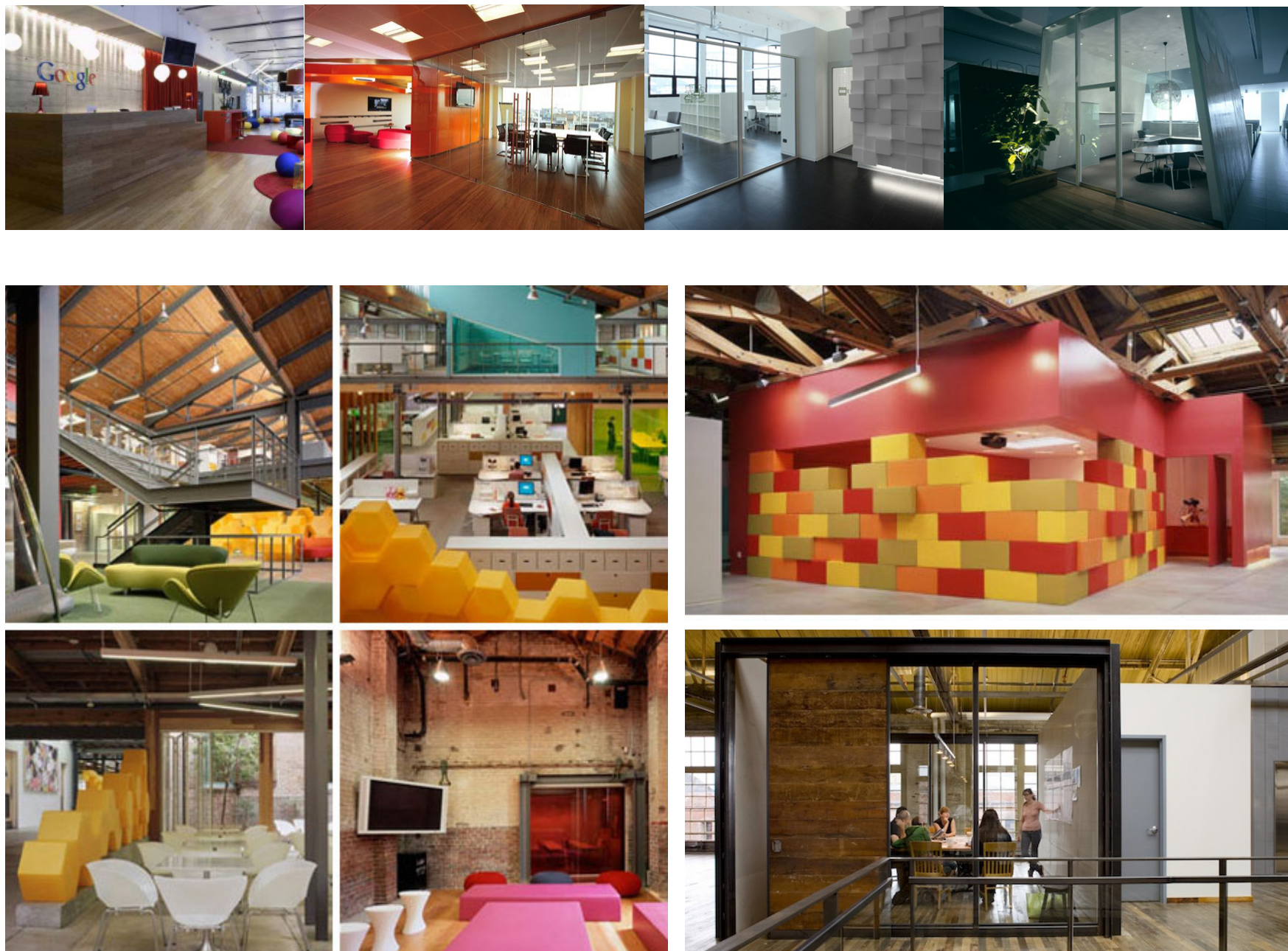
Kaavio 12: Jorman palvelupolku. Seppälä 2010.	48
Kaavio 13: Auraamon palveluiden kehitys ja TRCHub:n toimintamuodot 2012. Seppälä 2010.	50
Kaavio 14: Opiskelijan palvelupolku TRCHubissa. Seppälä 2011.	52

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1: Esimerkkejä Auraamon kehittämishankkeista vuodelta 2010.	28
--	----



Kuva 50: Mood board 1. Tilakonseptin muotoilullisena lähtökohtana olleet tunnelma- ja tilakuvat. Seppälä 2010.



Kuva 51: Mood Board 2. Tilakonseptin muotoilullisena lähtökohtana olleet tunnelma- ja tilakuvat. Seppälä 2010.