

YHTEISKEHITTÄMISTILAN KÄSIKIRJA

Case: Vierumäki Lab

Tiivistelmä

Tekijä(t) Hyväkkä, Roni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 39	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi Yhteiskehittämistilan käsikirja Case: Vierumäki Lab		
Tutkinto Restonomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä sähköinen käsikirjamuotoinen toimintaohjeistus Vierumäki Labin käyttöönottoa varten. Vierumäki Lab mahdollistaa asiakaslähtöisen palveluiden kehitysprosessin Vierumäellä. Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa produktina syntyi yhteiskehittämisen käsikirja. Käsikirja auttaa lukijaansa saamaan kirkkaamman kuvan niistä asioista, jotka edesauttavat yhteiskehittämistilan toimintaa tulevaisuudessa.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu yhteiskehittämisen eri osa-alueista, kuten fasilitoinnin, työpajatyöskentelyn, työpajan työkalujen, erilaisten yhteiskehittämistilojen ja yhteiskehittämisen syiden osuuksista. Käsikirjan rakentamisessa on hyödynnetty aiheistojen lisäksi myös avoimia haastatteluita, asiantuntijahaastattelua ja henkilökuntakyselyitä.</p> <p>Yhteiskehittämiskäsikirja, joka syntyi tämän opinnäytetyön tuloksena laitetaan käyttöön tulevaisuudessa, jota pyritään pitämään ajankohtaisena tulevaisuudessa. Suurin merkitys Vierumäki Labin kehittymiselle on sen toiminnan vetäjien aktiivisella kehittämisellä. Se vaatii jatkuvaa kehitystyötä, ja mieluusti toisiin yhteiskehittämistiloihin tustumista.</p>		
Asiasanat yhteiskehittäminen, yhteiskehittämistilat, fasilitointi		

Abstract

Author(s) Hyväkkä, Roni	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 39	
Title of publication Co-Creation space handbook Case: Vierumäki Lab		
Name of Degree Bachelor of hospitality management		
Abstract <p>Goal of this thesis was to make electronic manual for the implementation of Vierumäki Lab. Vierumäki Lab enables customer-oriented service development process at Vierumäki. Thesis was made as a functional thesis, where as a product of this thesis comes co-creation space handbook. The handbook will help the reader to get a clearer picture of the things that will contribute to the future activities of the co-creation space.</p> <p>The theoretical part of this thesis consists of different aspects of co-creation, such as facilitation, workshops, tools of workshop, different co-creation spaces and reasons to co-create. Staff surveys, expert interviews and open interviews for users have also been used in making of handbook to support literature.</p> <p>The co-creation manual that emerged as a result of this thesis will be used in the future, which must be kept up to date. Vierumäki Lab must develop constantly by its developers to be up to date. In addition to its constant development, it preferably needs getting to know other co-creation spaces.</p>		
Keywords Co-Creation, Co-creation space, facilitating		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	YHTEISKEHITTÄMINEN	2
2.1	Co-Creation	2
2.2	Fasilitointi	3
2.3	Työpajatyöskentely	4
2.3.1	Erilaisia yhteiskehittämistapoja	8
2.3.2	Työpajan työkalut	9
3	VIERUMÄKI LAB	10
3.1	Vierumäki	10
3.2	Tavoite.....	11
3.3	Käsikirja.....	14
4	POHDINTA	19
4.1	Yhteenveto	19
4.2	Opinnäytetyöprosessi ja oman oppimisen arviointi.....	19
4.3	Jatkokehitysehdotukset	20
	LÄHTEET	22
	LIITTEET	25

1 JOHDANTO

Toteutin opinnäytetyöni toiminnallisena opinnäytetyönä toimeksiantajalleni Vierumäki Sports Oy:lle. Produktiksi eli toiminnallisen opinnäytetyön tuotokseksi syntyi yhteiskehittämisen käsikirja ”Vierumäki Labille”. Käsikirjan tarkoitus on avata Vierumäellä työskenteleville palveluiden kehittäjille yhteiskehittämisen työskentelytapoja ja syitä miksi yhteiskehittäminen on hyödyllistä yrityksissä. Tämä yhteiskehittämistilan käsikirja on kehitetty Vierumäen omaan käyttöön, jonka takia siinä olevat ohjeistukset ovat suunnattu Vierumäki Sports Oy toimintatapojen mukaisiksi.

Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tavoitteena tutkimuksellisen opinnäytteen kirjoittamisen sijasta tehdä produkti, joka voi olla esimerkiksi tapahtuma, tuote tai käsikirja. Opinnäytteeni tavoitteena on kehittää nykyistä palveluiden kehitysprosessia asiakaslähtöisempään suuntaan Vierumäki Labin avulla.

Olen työskennellyt Vierumäellä aikaisemmin 2018 syksyllä työssäoppimisjaksolla yritysmyyntin puolella, ja nyt kesällä syventävässä harjoittelussa myyntin ja markkinoinnin harjoittelijana, joka tuki opinnäytetyöni tekemistä. Tämä työ on tärkeä Vierumäelle sen takia, koska Vierumäellä halutaan tarjota parempia palveluita myös tulevaisuudessa. Ottamalla palveluiden kehitysprosessiin mukaan palveluiden kehittäjien lisäksi Vierumäen asiakkaat ja työntekijät mahdollistetaan asiakaslähtöisten palveluiden rakentaminen varmemmin.

Opinnäytetyöni rakenteeksi valitsin sen alkamaan tietoperustalla, joka sisältää yhteiskehittämiseen liittyvistä aihepiireistä tekstiä, kertoen miksi ja miten yhteiskehittää. Tietoperusta sisältää myös kappaleen työpajatyöskentelystä kertoen myös erilaisista yhteiskehittämistavoista ja työpajojen työkaluista. Tietoperustan jälkeen alkaa produktista eli Vierumäki Labista kertova kappale, jossa ensin avaan lukijalle toimeksiantajaani siirtyen siitä tavoitteisiin ja lopuksi varsinaiseen produktin raportointi osaan, jossa kerron ja perustelen produktiksi tehtyä yhteiskehittämistilan käsikirjaa. Opinnäytetyöni päättyy pohdinta kappaleeseen, joka alkaa yhteenvedolla siirtyen opinnäytetyöprosessiin ja oman oppimisen arviointiin. Viimeiseksi pohdinta kappaleessa on jatkokehitysehdotukset tulevaisuutta varten. Valitsin tämänlaisen rakenteen opinnäytetyölleni, sillä halusin sen etenevän loogisesti.

2 YHTEISKEHITTÄMINEN

2.1 Co-Creation

Yhteiskehittämisellä eli Co-creationilla voidaan tarkoittaa eri asioita, koska määritelmät vaihtuvat tutkimustarkoitusten mukaan. Kuitenkin se mitä tässä opinnäytetyössä yhteiskehittämisellä tarkoitetaan, on asiakkaan osallistamista tuotteiden tai palveluiden kehitysprosessiin (Huotari 2019, 3). Chisholmin mukaan sen tarkoituksena on muuttaa perinteinen käsitys kehitystoiminnan asiantuntijoista, jotka suunnittelevat tuotteen tai palvelun itse kokonaan. Yhteiskehittämisen tarkoituksena on siis ottaa mukaan tuotteen tai palvelun kehitysprosessiin mahdollisimman monta sidosryhmää, jotta heidän toimintatapansa ja arvot ymmärrettäisiin paremmin sekä hyödynnettäisiin jokaisen ihmisen omaa elämäkokemusta ja asiantuntijuutta omilla aloillaan (Chisholm 2020). Myös Tannerin (2016, 14) mukaan yhteiskehittämisen tavoitteena on ottaa kaikki tuotteen tai palvelun osapuolet mukaan kehitysprosessiin tasavertaisina ja aktiivisina osallistujina. Hänen mielestään osallistujien tavoitteena ei ole täyttää tiettyä roolia, vaan heidän osaamistansa ja elämäkokemusta pyritään hyödyntämään mahdollisimman paljon.

Isaacsin mukaan yritysten olisikin tärkeää tunnistaa hyvien ideoiden tulevan ympäri yritystä eikä vain kehitystiimiltä. Hän keskittyy artikkelissa siis enemmän siihen mitä yrityksissä tulisi huomioida ottaessa muitakin työntekijöitä kehitysprosessiin mukaan. Hän kirjoittaa vaatimuksena yhteistyökykyisemmälle työ kulttuurille olevan kolme työkalua:

1. Työkalut, jotka mahdollistavat jokaisen ihmisen kommunikoinnin yhdessä tehokkaasti.
2. Jatkuva ideoiden kehittäminen, jolloin varmistetaan ideoiden meneminen oikeaan suuntaan
3. Yritysten rajojen rikkominen, joiden takia kehityskohteet eivät yleensä etene, kuten liian pitkä rahoituksen hakuprosessi.

(Isaacs 2020)

Yhteiskehittäminen muuttaa käsityksen perinteisestä muotoilijan suhteesta asiakkaaseen, jossa aikaisemmin on kerrottu asiakkaalle mitä tehdään ja mikä on oikein. Yhteiskehittäminen ottaa mukaan toimeksiantajan, tuotteen ja palvelun käyttäjät, jotka toimivat kehitystoiminnan asiantuntijoina. Heidän tarkoituksensa on auttaa kehittäjiä ymmärtämään heidän toimintatapojaan, arvojansa. (Chisholm 2020)

Chisholmin (2020) mukaan yhteiskehittäminen tuottaa lyhyellä aikavälillä parempia ideoita, tietoa käyttäjän tarpeista, korkeampi laatuista tuotteita tai palveluita, tehokkaampia päätöksiä, vähemmän kustannuksia ja yhteistyömahdollisuuksia. Pitkäaikaisiksi hyödyiksi hän mainitsee parantuneet suhteet muiden toimijoiden kanssa, korkeampaa asiakastytyviäsyttöä ja asiakasuskollisuutta. Brenanin (2020) mukaan yhteiskehittäminen auttaa ymmärtämään varmemmin tuotteen tai palvelun käyttäjiä ja muita siihen kuuluvia sidosryhmiä. Brenan mainitsi myös tekstissään yhteiskehittämisen työpajojen hyödyistä. Hänen mielestään yhteiskehittämiseen tarkoitettavat työpajat sitouttavat ihmisiä työskentelemään projektien parissa paremmin, sillä siihen osallistuvat henkilöt pyrkivät ratkaisemaan ongelmat yhdessä, kuunnellen muiden ideoita ja ajatuksia. Työpajojen pitäminen sitouttaa myös jokaista sidosryhmää kehitysprosessiin sen antaessa jokaiselle mahdollisuuden jakamaan ideansa. Jakamalla heidän ideansa he ovat myös sitoutuneempia työskentelemään projekteissa niiden sisältäessä jotain heille merkityksellistä asiaa. Työpajat toimivat myös turvallisen ympäristön mahdollistajana, jossa jokaisen mielipidettä kuunnellaan riippumatta työnimikkeestä. Saarenmaan (2017, 72) mukaan yhteiskehittäminen avartaa taas näkökulmia, jonka seurauksena siihen osallistuneet henkilöt tuntevat empatiaa toisia kohtaan.

2.2 Fasilitointi

Fasilitoinnin eli ryhmäprosessien ohjaamisen merkitys on korostunut nykypäivänä työn ja asiantuntijuuden kokevan muutoksia. Ennen asiantuntijana oli yksi henkilö, joka sanoi miten asiat kuuluvat tulla tehdyksi. Nykypäivänä kuitenkin työn tekeminen on muuttunut enemmän moniammatilliseksi, ja asiantuntemus rakentuu yhä enemmän yhteisön ja keskustelemisen kautta. (Koskinen 2016.) Chisholmin mukaan (2020) fasilitaattorit auttavat kehittäjiä ymmärtämään heidän toimintatapojaan sekä arvojansa. Fasilitaattorin työ korostuu työpajoissa erityisesti, sillä hänen pitää mahdollistaa jokaisen osapuolen kommunikointi, luovuus, sisäpiiritiedon jakaminen ja uusien asioiden testaaminen. Fasilitaattorin merkitys korostuu paljon luottamuksellisen tunnelman luomisessa työpajoissa. Mikäli vielä haluaa mahdollisimman neutraalin ilmapiirin työpajaan, voi olla hyvä käyttää yrityksen ulkopuolista fasilitoijaa.

Fasilitaattorin lisäksi työpajassa voi olla muitakin asiasta tietäviä henkilöitä, jotka voivat auttaa osallistujia aiheen ollessa vaikeasti ymmärrettävä (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen 2015, 61). Aitolan mukaan fasilitaattorien merkitys korostuu yhä enemmän, kun toimeksiantajalla on tarve saada tarkkaan rajattuihin ongelmiin uusia ideoita. Fasilitaattorit myös usein auttavat varsinaista kehitysrhmää löytämään aiheita heidän kehityskohteellensa. (Aitola 2017, 8.) Voisi sanoa siis, että mikäli tuotteen tai palvelun kehittäjät haluavat myös osallistua työpajaan, tarvitaan fasilitaattoria, koska työpajan huolehtimisesta ja

siihen osallistumista samaan aikaan on vaikea toteuttaa. Fasilitaattori ei kuitenkaan tarvitse olla ostopalveluna hankittu, vaan se voi myös tulla yrityksen sisältä. Ottaessa fasilitaattorin yrityksen sisältä, voidaan välttyä työläämmältä työpajan järjestämiseltä, mutta silloin ei myöskään päästä näkemään asiantuntevan fasilitaattorin osaamista, josta voisi oppia tulevaisuutta varten. (Tuominen ym. 2015, 40–41.)

2.3 Työpajatyöskentely

Työpajojen tarkoitus on saada ryhmä ihmisiä kokoontumaan yhdessä jonkin asian kanssa, ja työstää sitä. Työpajojen avulla saadaan osallistuttua muita sidosryhmiä ratkaisemaan asioita ja syvennettyä ymmärrystä tuotetta tai palvelua käyttävästä henkilöstä eli käyttäjistä. Tannerin mukaan työpaja on tärkeää järjestää huolellisesti ja määritellä tavoitteet selkeästi, jotta siitä saadut hyödyt olisivat mahdollisimman suuret. Läpinäkyvyyden vuoksi osallistujille on tärkeää kertoa siitä, miten työpajan tuloksia hyödynnetään. Työpajojen keston on syytä myös kiinnittää huomioita, sillä liian pitkissä työpajoissa osallistujien keskittymiskyky heikkenee. Mikäli aikaa kuitenkin tarvitaan enemmän teeman käsittelyyn niin silloin voidaan järjestää kaksi eri työpajaa eri päivinä. (Tanner 2016, 10–11.)

Saarenmaan (2017, 12) mukaan yhtä työpajarunkoa ei ole järkevää tehdä, sillä työpajat täytyy tehdä aina teeman ja ratkaistavan ongelman mukaan. Palokangas (2020) oli myös haastattelussa samaa mieltä kysyessäni työpajarungosta. Tannerin (2016, 11, 59–60) mielestä työpajan toimintamalli, ohjelma ja aikataulutus täytyy tehdä jokaiselle asiakkaalle tapahtumakohtaisesti. Työpajojen pitäisikin mennä tavoite edellä, menetelmien sijasta. Yhtä tiettyä työpajamallia ei ole hänen mielestään järkevä tehdä vaan mennä aina tilanteen mukaan. Työkalujen ja menetelmien käyttäminen on myös tärkeää olla joustavaa, sillä työpajojen edetessä jonkin ongelman ratkaisu voi vaatia erilaisten työkalujen hyödyntämistä. Saarenmaa (2017,13) kehitti omaa työtänsä varten kysymyksiä, jonka avulla hän arvioi menetelmien soveltuvuutta työpajojen käyttöön. Näiden kysymysten tavoitteena oli selvittää miten menetelmä auttaa hahmottamaan ja ratkaisemaan ongelman, mitä tietoa siitä saa, saatavuuden ja onko siitä dokumentoituja kokemuksia. Saarenmaa (2017 19, 28, 35, 42, 60.) selvittikin ennen jokaista työpajaa aina samat kolme asiaa eli teeman, menetelmät ja tavoitteet.

Työpaja on Saarenmaan mukaan tärkeää tehdä huolellisesti, jotta se tuottaisi kehitettävälle tuotteelle tai palvelulle hyödyllistä tietoa, ja olisi motivoiva siihen osallistuville henkilöille. Hän näkeekin huolellisesti tuotetulle työpajalle kuusi tunnusmerkkiä:

1. Etukäteen suunniteltu rakenne ja aikataulu
2. Ajatuksella valitut osallistujat

3. Selkeä tavoite
4. Perusteellisesti valitut menetelmät ja työkalut
5. Kattavasti dokumentoitu työpaja
6. Läpinäkyvyys osallistujille

(Saarenmaa 2017, 15.)

Tannerin mielestä taas työpajaa suunnitellessa, järjestellessä ja valmistellessa olisi hyvä huomioida seuraavat asiat:

- Selkeä aloitus ja lopetus.
- Tavoitteiden määrittäminen.
- Osallistujien kohderyhmän miettiminen
- Osallistujien hankinta
- Tilan varaus
- Mahdolliset ennakkotehtävät
- Tarjoiluiden hankinta
- Laitteiden ja tarvikkeiden toiminnan varmistaminen
- Yllättäviin tilanteisiin varautuminen

(Tanner 2016, 33–34.)

Aitola (2017, 49–50) tunnisti yhdeksän tärkeää asiaa, jotka täytyisi huomioida yhteiskehittämistilaa perustaessa. Ensimmäinen niistä oli sellainen asia, jonka ymmärsin myös itse kehittäessä tilaa eli sidosryhmien kuuluksi ymmärtää tilan tavoitteet. Huomasin tämän ilmiön, kun yritin selittää opinnäytetyöni aihetta kiinnostuneille henkilöille yhteiskehittämistilasta ja he näkivät mielessään useasti aluksi kehitettävän tilan yhteisenä työtilana eli Co-working tilana. Termi on siis haastava, jonka takia tilan tavoitteet on syytä tehdä selkeäksi, jotta sen käyttäjät ymmärtävät tilan tavoitteet. Toisena asiana Aitola koki läpinäkyvän toiminnan olevan tärkeä. Jotta toiminta on mahdollista toteuttaa mahdollisimman läpinäkyvästi, niin ensin täytyy selvittää tilan tavoite, sidosryhmät ja itse varsinainen tila. Tilan ei kuitenkaan tarvitse olla valmis, sillä yhteiskehittämistoimintaa voidaan harjoittaa muissakin joustavissa tiloissa. Aitolan mukaan tilan pitäisi korostaa ainakin seuraavia arvoja toimiakseen hyvin eli avoimuutta, joustavuutta, neutraalisuutta, yhteistyö ja ennalta-arvattavuutta. Näistä arvoista avoimuuden ja yhteistyön pitäisi myös näkyä ulkoisen toiminnan lisäksi

myös yrityksen sisällä. Tämä korostuu varsinkin siinä vaiheessa, kun tilaa lähdetään rakentamaan ja vierailaan muiden rakentamissa yhteiskehittämistiloissa. Syy miksi avoimuus ja yhteistyö pitäisi korostua tässä vaiheessa on se, että muiden yhteiskehittämistiloista tulleet ideat olisi hyvä jakaa myös yrityksessä sekä sisäisesti että ulkoisesti. Viidentenä tärkeänä asiana Aitola pitää tilan joustavuutta, sillä hänen mielestään tilan pitää ottaa huomioon mahdollisimman monta käyttäjäryhmää. Tilan ollessa joustava, mahdollistetaan monen eri käyttäjäryhmän toimimisen tilassa monipuolisesti. Joustavuuden lisäksi tilan pitäisi olla miellyttävän oloinen asiakkaan näkökulmasta, sillä yhteiskehittäminen vaatii nimensä mukaisesti muita ihmisiä. Tilassa olisi siis mahdollista myös tarjota joitain palveluita, jolloin tilan palvelut kertoisivat käyttäjillensä ajanviettimisen siellä olevan hyväksyttävää. Seitsemäs asia, jonka Aitola mainitsi liittyi tilan monipuolista tekemistä tukevaan toimintaan eli hänen mielestään tilassa on tärkeää pystyä rakentamaan konkreettisia asioita. Konkreettisten asioiden rakentaminen auttaa hänen mielestään ideoinnissa, luovuudessa ja innovoinnissa. Sen ei kuitenkaan tarvitse olla mitään kallista, vaan se voi olla esimerkiksi Legoja. Viimeiset kaksi tärkeää asiaa kehittäessä yhteiskehittämistilaa Aitolan mielestä olivat väliaikaisten tilojen hyödyntäminen ja jatkuva tilan arvioiminen. Tilat vaativat lähestulkoon aina jatkuvaa kehitystä, jotta sen käyttäjien kuunteleminen mahdollistuu parhaimmalla tavalla. Väliaikaisten tilojen hyödyntäminen on tilan testaamisvaiheessa hyödyllinen, sillä kehitystä on mahdollista toteuttaa silloin kokeillen. (Aitola 2017, 49–50.)

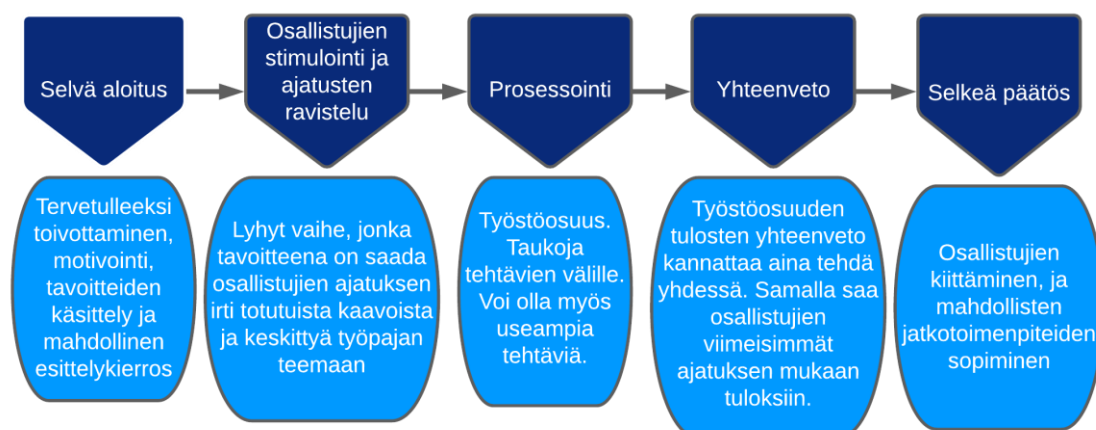
Jokaisen mielipiteellä on suuri merkitys. Työpajoissa fasilitaattorin täytyykin tarkkailla jokaisen tasapuolista osallistumista työpajaan. Tannerin mielestä työpajan alussa olisi tärkeää painottaa jokaisen mielipiteen tärkeyttä, ja kaikkien olevan tasa-arvoisia. Työpajassa toimivan fasilitaattorin olisi hyvä myös huolehtia tämän toteutumisesta. (Tanner 2016, 12.)

Työpajat tarvitsevat riippuen osallistujasta, suuren ajallisen panostuksen, joten heidän oma kiinnostuksensa on tärkeä sitouttaessa asiakkaita. Tämän takia osallistujien sitouttamisessa ja motivoinnissa on tärkeää kertoa halutuille osallistujille työn tarkoitus ja tavoitteet. Tannerin mielestä tällä on suuri merkitys osallistujien motivointiin ja sitouttamiseen. Hänen mielestään asiakas on sitoutuneempi tilaisuuteen myös, mikäli hän kokee siitä saavansa konkreettista hyötyä omiin harrastuksiin tai työhönsä. Sitouttamisen tapoina hän mainitsee myös osallistujien kiinnostuksen lisäksi palkkioita, kuten lahjakortteja tai niihin verrannollisia asioita. (Tanner 2016, 35.)

Vuokila-Oikkonen ja Pätynen aloittivat työpajansa orientoitumisella ja me-tunteen luomisella. Seuraava vaihe heidän työpajoissansa oli vision rakentaminen. (Vuokila-Oikkonen & Pätynen 2017 13–14.) Uuden ryhmän kokoontuessa työpajaan onkin tärkeää huomioida orientoitumisen ja me-tunteen luominen. Luomalla turvallisen ympäristön jokaiselle

osapuolelle mahdollistetaan ilmapiiri, jossa kenenkään ei tarvitse rajoittaa itseään. Vuokila-Oikkonen totesi me-tunteen tuovan avoimen ja vuorovaikutuksellisen ilmapiirin, jossa voi esittää omia mielipiteitä turvallisesti. Vision rakentaminen on taas tärkeää, jotta jokainen osallistuja tietää mitä lähdetään tekemään. (Vuokila-Oikkonen & Pätynen 2017 29–31) Kuittisen mukaan tavoitteiden asettaminen myös motivoi osallistujia enemmän. (Kuittinen 2016) Työpajatyöskentely luo osallistujien kesken hyvin toteutettuna avointa ja pohdiskelevaa keskustelua osallistujien kesken heidän tutustuessa toisiin osapuoliin tehden konkreettisesti yhdessä jotain. Se luo rakenteelliset edellytykset vuorovaikutukselle, luottamuksen rakentumiselle ja muiden ymmärtämiselle (Vuokila Oikkonen & Pätynen 2017)

Palvelun tuotteistamisen sivustolla on yksittäisiä työpajoja selkeyttävä työpajarunko (kts. kuvio 1), jonka tarkoituksena on selventää lukijalle ne osat, joita yksittäiset työpajat yleisellä tasolla vaativat. Jokaiselle näistä vaiheista on tärkeää varata tarpeeksi aikaa, jotta mistään vaiheesta ei tarvitse ottaa osallistujien henkilökohtaisten aikataulujen vuoksi aikaa pois. Näiden suunnitteluun on myös tärkeä käyttää reilusti aikaa, jotta varsinaisen työpajatoiminnan aikana voitaisiin pitää tietystä aikataulusta kiinni. (Palvelun tuotteistaminen, 2020.)



Kuvio 1 Työpajan vaiheet visualisoituna (Mukaiillen Palvelun tuotteistaminen 2020.)

Aitolan mukaan yhteiskehittämistilan toimivuutta olisi hyvä arvioida 6T:n mallin mukaan, jotta saataisiin parempi käsitys tilan aineettomista vaikuttajista. Malli oli alun perin kehitetty käyttäjäkokemuksen arvioimiseen, joten se sopii myös hyvin yhteiskehittämistilan arvioimiseen. 6T -mallin nimi tulee sanoista tarina, tuttuus, taajuus, tunnelma, toiminnallisuus ja tarkoitus. Tarina osuuden tarkoitus on arvioida tilan kertomaa tarinaa käyttäjälleen ja niitä elementtejä, jotka tukevat tilan kertomaa tarinaa. Tuttuus osio arvioi käyttäjän tilan käyttämistä, kuten sen rajoitteita ja kuinka vaikeasti käytettävissä tila on. Näitä on tärkeä arvioida sen jatkuvuuden vuoksi, sillä tilan tarkoitus on kuitenkin tulla käytetyksi. Taajuus

osion tarkoitus on arvioida sen käyttämiseen kulutettua aikaa, jotta voitaisiin arvioida siihen kulutettua aikaa paremmin. Tunnelma osion tarkoituksena on perehtyä ihmisten kokemuksiin perusaisteihin, kuten näköön, kuuloon, hajuun, makuun ja kosketusaisteihin. Näitä aisteja on myös tarkoitus arvioida niiden kokemuksen kannalta esimerkiksi tietty haju saattaa viestiä monista eri asioista. Toiseksi viimeisimpänä osana on toiminnallisuus, joka keskittyy varsinaiseen tilan toimintaan ja sen muokkailtavuuteen. Sillä arvioidaan siis tilan yleistä toimivuutta ja sitä, kuinka hyvin se palvelee eri kehittäjien tarpeita. Viimeisimpänä arviointikohteena on tarkoitus eli tilan tarkoitusta on myös hyvä arvioida, jotta nähdään, kokeeko sen käyttäjät tilan oleelliseksi heidän elämäänsä tai työhönsä. (Aitola 2017, 12–13.)

2.3.1 Erilaisia yhteiskehittämistapoja

Tämän kappaleen tarkoitus on avata käsitteitä liittyen kehittämis- ja kokeilutoimintaan. Näitä yhteiskehittämisen toimintatapoja on myös muita erilaisia, mutta tämän kappaleen tavoite on keskittyä vain kolmeen niistä eli Living Labiin, Makerspaceen ja Hackerspaceen.

Living lab

Living Lab -toimintamalli on alun perin kehitetty ihmisten muuttuvien tarpeiden ymmärtämiseen ja niistä johtuvien ongelmien ratkaisemiseen oikeassa ympäristössä. Living Labille ominaisia piirteitä on kolme, joista ensimmäinen on kehitettävän palvelun käyttäjien osallistaminen kehitysprosessin tunnistamisvaiheesta aina lanseeraukseen asti. Toinen ominainen piirre Living Labille on avoimuuden periaate eli tavoitteena ei ole kehittää tuotteita tai palveluita suljetussa ympäristössä vaan avoimesti kaikkien osapuolien kanssa. Kolmantena piirteenä on monitoimijaisuus, sillä Living Labin mahdollisuudet eivät rajoitu vain yhden toimijan varaan, kuten yritysten kehittämiseen. Toimintamallilla tähdätään siis käyttäjälähtöiseen kehitykseen, joka on sekä osallistavaa että voimaannuttavaa. (Hirvikoski, Äyväri, Hagman, Wollstén 2018, 45)

Hackerspace

Hackerspace on erilaisten yhteisöjen ylläpitämä oma työtila, jossa on mahdollista rakentaa, oppia ja suunnitella omien kiinnostuksen kohteiden mukaisia asioita. Näiden toiminnan ollessa yhteisövetoista, niin toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, jakamiseen ja edellä mainittujen asioiden tekemiseen yhteisön kanssa tai yksin jos niin haluaa tehdä. Näiden työtilojen tavoite on tarjota mahdollisimman monipuoliset työtilat erilaisten asioiden rakentamiseen, oppimiseen ja suunnitteluun. Tämä takia niistä saattaa löytyä 3D-mallinuskoneita, puuverstaita, tiloja opettamiseen ja monia muita. (Hacklab 2020)

Makerspace

Makerspacet ovat usein julkisiin tiloihin, kuten kirjastoihin tai kouluihin sijoitettavia avoimia työtiloja. Nämä tilat ovat perusidealtaan samanlaisia kuin Hackerspacet, mutta se miten ne eroavat toisistaan on näiden palveluiden tarjoajat. Hackerspace toimii täysin yhteisön mukaan, kun taas Makerspacen toiminta rahoitetaan esimerkiksi koulun kautta. Tämän syyn takia kaikilla ei ole mahdollista päästä jokaisen Makerspacen toimintaan mukaan, kun taas Hackerspacet ovat kaikille avoimia. (Makerspace 2020)

2.3.2 Työpajan työkalut

Työpajan oikeanlaisen tunnelman luomisessa on tärkeää huomioida monia asioita. Tila on suurimmassa osuudessa tunnelman luomisessa, sillä se määrittää työpajan onnistumista paljon. Sivun mukaan tilan täytyisi olla tarpeeksi suuri, jossa on paljon seinä pinta-alaa. Valaistus on myös tärkeä osa tunnelman luomisessa. Tämän takia ahtaita ja pimeitä huoneita ei suositella työpajojen järjestämiseen. Tilan pitää siis mahdollistaa helppo liikkuminen. (Palvelun tuotteistaminen 2020) Saarenmaa toteaaakin työssään parhaimpina työkaluina työpajoissa toimivan erilaiset visualisoinnit. Varsinkin tilanteissa, joissa ongelmat ovat monimutkaisia ja suuria. Visualisoinnilla saadaan ratkaistavasta ongelmasta tehtyä yksinkertainen ja konkreettinen asia, jonka muokkaamista on helpompi toteuttaa jokaisen ymmärtäessä seuraussuhteet jokaiseen ongelmaan liittyvään osaan. Uusia ideoita ja oivalluksia esimerkiksi prosessin kehittämiseksi on myös helpompi tulla, kun ratkaistava ongelma on tehty helposti ymmärrettävään muotoon. Uusien ideoiden ja oivallusten myötä motivaatio kehittämiseen nousee. (Saarenmaa 2017, 70–71)

Työvälineet, jotka täytyvät vähintään olla ovat tarralappuja, kyniä, kopiopaperia, luentotaululehtiöitä ja teippiä (Tanner 2016, 34.) Saarenmaa huomasi valkotaulujen merkityksen olevan yllättävän tärkeä henkilöille, jotka miettivät monimuotoisia kokonaisuuksia omassa työssään. Syy miksi ne tekivät työpajatyöskentelystä innoittavaa kyseisille henkilöille, oli työskentelytavan erotessa päivittäisistä työskentelytavoista reilusti. (Saarenmaa 2017, 71.) Tannerin (2016, 11, 59–60) työpajoissa tarvittavat välineet ovat pysyneet samoina eli niitä tarvitsee olla tarpeeksi muotoutuakseen eri työpajoihin. Hänen mielestään olisi hyvä olla työpajakassi, josta löytyy kaikki tarvittavat materiaalit työpajaa varten. Työpajakassin avulla välttyttäisiin turhalta työltä työpajaa valmisteltaessa.

3 VIERUMÄKI LAB

3.1 Vierumäki

Vierumäki on monipuolinen kongressi-, liikunta- ja vapaa-ajankeskus. Se sijaitsee Heinolassa, Päijät-Hämeessä noin puolentoista tunnin ajomatkan päässä pääkaupunkiseudulta ja noin 25 minuutin ajomatkan päästä Lahdesta. Vierumäki tarjoaa vahvan koulutus- ja urheiluosaamisen lisäksi vapaa-ajan palveluita. Vierumäellä on mahdollista harrastaa suurinta osaa tämänhetkisistä urheilulajeista, kuten tennistä, jalkapalloa, yleisurheilua, uintia, voimistelua, ratsastusta, golfia, luistelua, curlingia. Tässä vain muutama laji, jota Vierumäellä on mahdollista harrastaa. Vierumäellä onkin tärkeä pysyä jatkuvasti perillä urheiluun liittyvistä trendeistä, ja mahdollistaa uusien lajien syntyminen Suomessa ensimmäisten joukossa. (Vierumäki 2020b.) Urheilun ollessa niin monipuolista Vierumäellä on majoitusvaihtoehtokin pyritty pitämään mahdollisimman monta asiakasryhmää tukevin. Vierumäen majoitusvalikoimaan kuuluu opistotasoisesta mökki- ja hotellimajoituksesta huvilatasoiseen majoitukseen. (Vierumäki 2020c.)



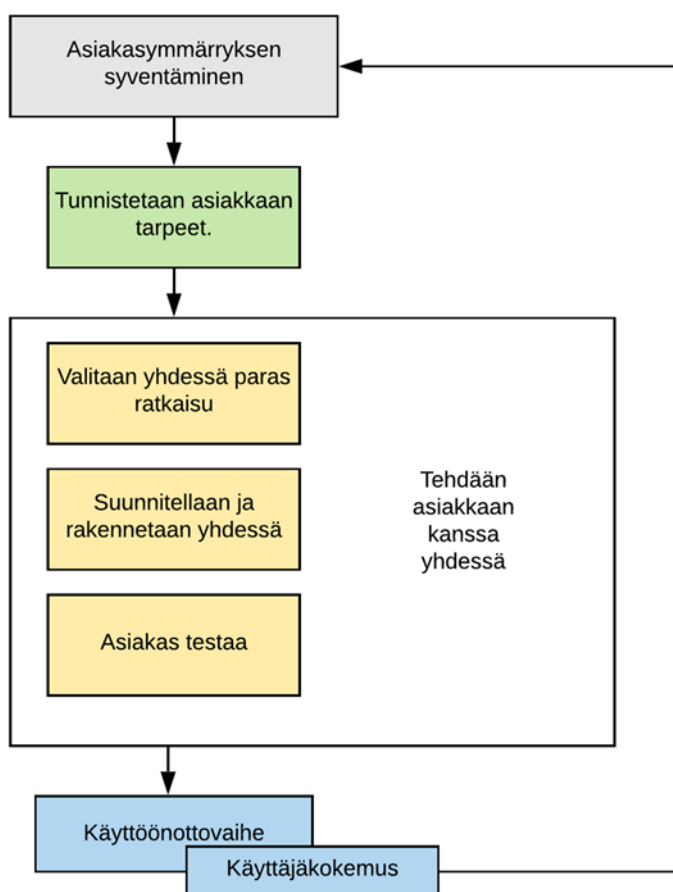
Kuvio 2 Vierumäen konsernirakenne

Vierumäen varsinainen toiminta jakautuu viiden eri yhtiön kesken. (kts. kuvio 2) SUK eli Suomen Urheiluopisto, joka on vuonna 1927 perustettu oppilaitos, joka järjestää maksullista palvelutoimintaa sekä ammatillista koulutusta. Maksullisen palvelutoiminnan tavoite

on tukea koulutustoimintaa. Vierumäellä järjestettävä koulutus on ammattikorkeakoulu tasosta ja se johtaa liikunnanohjauksen perustutkintoon. Suomen Urheiluopiston yhteistyökumppanina toimii Haaga-Helia, joka vastaa korkeakouluopetuksesta Vierumäellä. Vierumäki Sports Oy eli varsinainen toimeksiantaja sen sijaan toimii kaupallisina kasvoina Vierumäen asiakkaille ja vastaa asiakaspalvelusta. Sen tavoitteena on tuottaa Vierumäen kaikki majoitus- ja ravintolapalvelut. Vierumäen Infra Oy vastaa alueen kiinteistöjen ylläpitopalveluista, energiantuotannosta ja vesihuollosta. Koy Vierumäen Kumina omistaa suuren osan Vierumäen kiinteistöistä SUK kiinteistöjen ohella. (Vierumäki, 2020a)

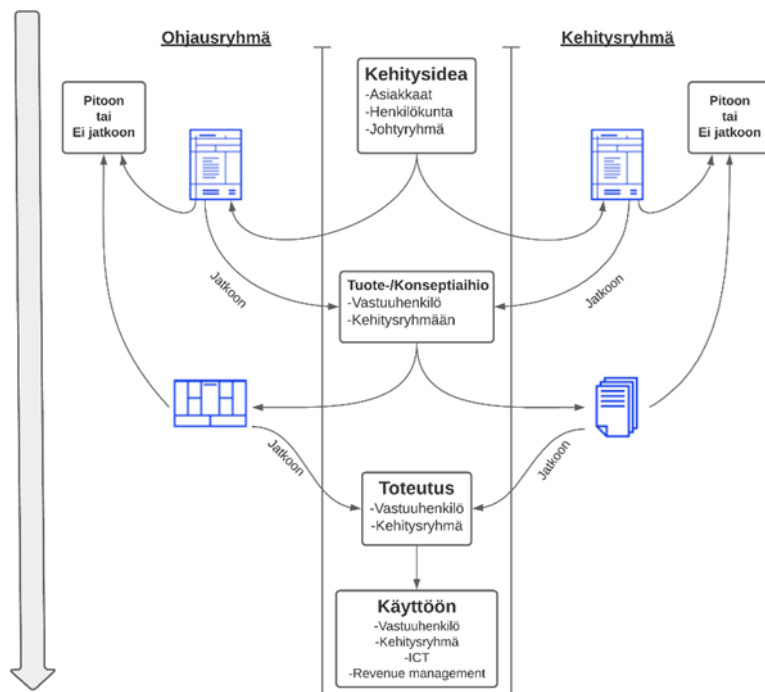
3.2 Tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Vierumäen palveluidenkehittämismallia asiakaslähtöisestä asiakaslähtöisemmäksi (kts. kuvio 3) laatimalla ohjeistuksen fyysisen paikan rakentamiseen, ja siitä mitä sen käyttämisessä täytyy huomioida.



Kuvio 3 Asiakaslähtöinen palveluiden kehittämismalli (mukaillen Honkavaara & Kleemola 2015, 3–4.)

Aloitimme toiminnallisen opinnäytetyön tapaamisella 2.7.2020, jossa tarkastelimme asiakaskokemusjohtajan ja markkinointijohtajan kanssa palvelunkehitysprosessin nykyistä tilaa. Tavoitteena tällä tapaamisella oli avata toimeksiantoa enemmän, jotta lähdettyä tekemään produktia eteenpäin mentäisiin oikeaan suuntaan. Nykyisessä palvelunkehitysprosessissa (Kts. kuvio 4) ohjausryhmä on kaiken keskiössä, jonka tarkoituksena on ohjata sekä uusien palveluiden että olemassa olevien palveluiden kehittämistä.



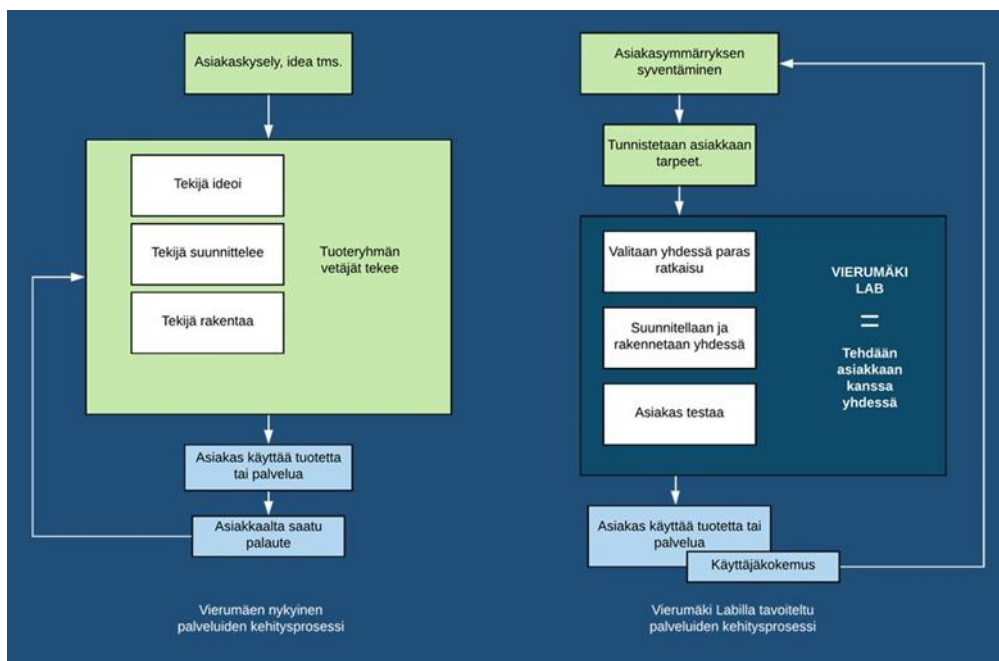
Kuvio 4 Vierumäen nykyinen palveluidenkehitysprosessi

Vierumäellä on 12 erilaista tuoteryhmää, joista esimerkiksi yksi on jääkiekko. Näillä tuoteryhmillä on jokaisella omat vetäjänsä. Heidän tarkoituksensa on toimia palveluidenkehitysprosessissa asiantuntijoina omalla osa-alueellansa raportoiden prosessin kulkua samalla ohjausryhmälle. Ohjausryhmän tarkoituksena on olla tuoteryhmien tukena prosessissa, jotta sellaiset ideat, joita ei voida toteuttaa saataisiin karsittua mahdollisimman nopeasti pois. Palvelun varsinaisessa kehitysvaiheessa tieto kulkee siis edestakaisin tuoteryhmältä ohjausryhmälle varmistaen kehitettävän palvelun olevan laadullisesti hyvä. Kun sekä tuoteryhmä ja ohjausryhmä ovat hyväksyneet kehitetyn tuotteen, se siirtyy tuottojohtamisen kohtaan, jolle tuoteryhmä antaa ehdotetun hinnan tuotteelle tai palvelulle. Tuottojohtamisen osuuden hoitaa yksi henkilö, jonka tarkoitus on arvioida ehdotettua hintaa tuotteelle tai palvelulle, jotta maksimoidaan tuotteesta tai palvelusta saatavat voitot sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Lopullisen hinnan tuotteelle tai palvelulle päättää siis tuottojohtamisen osuus palvelukehitysprosessissa eli yksi henkilö. Päätettyään lopullisen hinnan, voidaan tuote tai palvelu integroida Vierumäen omaan järjestelmään ja hinnoitella se

oikein. Kun kaikki edellä mainitut asiat ovat kunnossa niin tuotokset siirtyvät myynnin ja markkinoinnin osastolle, jossa se tuote tai palvelu laitetaan tuotantoon eli myyntiin. Tämän jälkeen tuotetta tai palvelua arvioidaan keräämällä ja saamalla palautetta tuoteryhmien kautta asiakkailta. Tämän avulla on voitu vaikuttaa esimerkiksi tapaan, jolla palvelua on tuotettu tai sen hintaan, jos asiakkaat ovat kokeneet hinnan olevan liian suuri.

Nopeasti muuttuvat olosuhteet ovat luoneet paineita yrityksille kehittyä jatkuvasti. Tästä syystä kehittämistyö onkin tärkeää yrityksen menestyksen kannalta, ja kehittämistyötä tarvitaan esimerkiksi kannattavuuden parantamiseen, ongelmien ratkaisemiseen, laajenemiseen ja asiakkaiden muutoksien ymmärtämiseen. Onkin todettu yritysten menestyneen parhaiten silloin kun ne ovat toimineet omalla alallansa kehityksen muutosvoimana. Tämän vuoksi ennakkoinnin tärkeys uusia ja nykyisiä palveluita kehittäessä on noussut korkeaksi nykypäivänä. (Ojansalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 12–13.)

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää Vierumäki Sports Oy:lle sähköinen käsikirjamuotoinen toimintaohjeistus Vierumäki Labin käyttöönottoa varten. Honkavaaran ja Kleemolan (2015, 3–4) mukaan siirryttäessä asiakaskeskeisestä kehittämissmallista, jossa palveluntarjoaja tekee varsinaisen konseptin, asiakaslähtöiseen kehitysmalliin, niin asiakasymmärryksen rooli korostuu yhä enemmän. Asiakaslähtöisen kehitysmallin perustana on ensin syventää asiakasymmärrystä, jotta tunnistetaan asiakkaan tarpeet paremmin. Kun tarpeiden selvittämisen jälkeen asiakaskeskeisessä kehittämissmallissa lähdetäisiin kehittämään palvelua oman organisaation kesken, niin asiakaslähtöisessä kehittämissmallissa konseptin rakennusvaiheet toteutettaisiin yhdessä asiakkaan kanssa. Tässä opinnäytetyössä rakentuvan produktin eli Vierumäki Labin tarkoituksena on mahdollistaa konkreettisen tilan avulla asiakaslähtöinen kehittämisprosessi (kts. kuvio 4).



Kuvio 5 Vierumäen nykyinen- ja Vierumäki Labilla tavoiteltu palveluiden kehitysprosessi (mukaillen Honkavaara & Kleemola 2015, 3–4.)

Vierumäki Labia on lähdetty kehittämään asiakkaiden vuoksi. Sen avulla uskotaan pystyvän tarjota parempia palveluita, josta asiakkaat ovat valmiita maksamaan myös enemmän. Tarkastelemalla kuviota (Kts. kuvio 4) voi huomata saman tien, että palvelunkehitysprosessista puuttuvat kokonaan asiakkaat. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää nykyistä (Kts. kuvio 4) palvelunkehitysprosessia enemmän asiakaslähtöiseksi (Kts. kuvio 5), ja samalla tehdä käsikirja, jota voidaan hyödyntää uusien ja nykyisten palveluiden kehittämisessä.

3.3 Käsikirja


Tämä käsikirja on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tavoitteena tutkimuksellisen opinnäytteen kirjoittamisen sijasta tehdä produkti, joka voi olla esimerkiksi tapahtuma, tuote tai käsikirja. Sen tulisi siis olla työelämälähtöinen ja käytännönläheinen tuotos. Tärkeintä toiminnallista opinnäytetyötä kirjoittaessa on tutkimusviestinnän keinoilla tapahtuva raportoinnin ja produktin yhdistyminen kokonaisuudeksi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 1–2.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä laadullisilla menetelmillä kerättyjä aineistoja ei ole tarpeellista analysoida perinteisillä keinoilla, sillä opinnäytetyössä usein riittää suuntaa antava tieto. Tämän vuoksi toiminnallisessa opinnäytetyössä esimerkiksi haastatteluiden puhtaaksi kirjoittaminen ei ole välttämätöntä. Näin voidaan keskittyä olennaiseen asiaan opinnäytetyössä eli sisällön tuottamiseen. Kuitenkin mikäli aineistoa halutaan käyttää

produktissa tapahtuvien valintojen perustelussa, niin silloin pitäisi ainakin teemoittaa haastattelut. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63–64.)

Aloitimme opinnäytetyön rakentamisen varsinaisesti vasta 02.07.2020 tapaamisessa. Tapaamisessa selvitettiin palveluidenkehitysprosessin nykytila, ja kuinka opinnäytetyöstä rakentuva produkti auttaisi sen uudistamisessa. Keskustelimme myös käsikirjan toivotusta sisällöstä. Liitteenä 2 olevan käsikirjan rakenne on jaettu neljään isoon osa-alueeseen, ja loppusanoihin, jotta käsikirjan sisältö on helpommin ymmärrettävissä (kts. kuvio 6). Ensimmäisen kappaleen tarkoituksena on avata syitä sille, miksi tätä on lähdetty tekemään ja millä tavoin sidosryhmiä on mahdollista sitouttaa käyttämään tätä palvelua. Toisessa kappaleessa puhutaan konkreettisemmista asioista eli siitä mitä tilaa tehdessä täytyisi huomioida. Kolmas kappale selventää itse Vierumäki Labin käyttöön liittyvää prosessia esimerkiksi VERP –käyttäjärjestelmän ohjeiden avulla. Neljännessä kappaleessa avataan edellisessä kappaleessa mainittua tilan ohjausta ja tilan ohjaajaa laajemmin. Viidennen kappaleen eli loppusanojen tarkoitus on viimeistellä käsikirja lukijallensa.

Sisällysluettelo

- 1. Tarkoitus**
 - I. Miksi yhteiskehittää?
 - II. Sidoryhmien sitouttaminen
- 2. Tilan rakennuspalikat**
 - I. Tilojen sijoittuminen
 - II. Mitä tilat vaativat
 - III. Vierumäki Lab -arviointi
- 3. Vierumäki Lab käyttöprosessi**
 - I. Vastuualueet
 - II. Työpajatyöskentely prosessina
 - III. VERP ohjeet
- 4. Tilan ohjaus**
 - I. Tilan ohjaaja
 - II. Vierumäen sisäinen ohjaaja
 - III. Tilan ohjaajan työkalut
- 5. Loppusanat**



Kuvio 6 Vierumäki Lab -käsikirja sisällysluettelo

Kappale ”Tarkoitus” tarkoituksena on nimensä mukaisesti alustaa käsikirjaa lukijaansa varten. Hahmottaessa käsikirjan rakennetta ensimmäisen kerran sain kommentteja markkinointipäälliköltä, kuinka se ei ole johdonmukainen, ja lukija ei välttämättä ymmärrä Vierumäki Labin tavoitteita, mikäli niitä ei avata ennen varsinaisen käsikirjan alkaessa. Näiden

kahden alakappaleen kirjoittamisessa hyödynsin Honkavaaran ja Kleemolan, Tannerin sekä Brenanin aineistoja. Honkavaaran ja Kleemolan asiakaskeskeisen- ja asiakaslähtöisen palveluidenkehitysprosessien avulla sain visualisoitua tarkoituksen, jota Vierumäki Labilla tavoitellaan. (Honkavaara, Kleemola 2015, 4) Yhteiskehittämistilat sekoitettiin useasti Co-working tiloihin, jonka takia halusin selventää lukijalle tämän olevan yhteiskehittämissä Co-working tilan sijasta. Tannerin ja Brenanin aineistot taas sen sijaan auttoivat sidosryhmien sitouttamiskappaleen kirjoittamisessa. Molempien (Tanner 2016; Brenan 2020) aineistoista heräsi hyviä huomioita siitä, kuinka palkinnoilla palkitseminen ei ole läheskään yhtä suuressa osassa asiakkaiden sitouttamisessa verrattuna työpajojen tavoitteiden ja tarkoitusten kertomiseen.

Ennen etenemistä varsinaiseen käyttöprosessiin halusin avata vielä tilan rakennuspaikoita eli asioita, jotka vaaditaan onnistuneen tilan rakentamiseen. Tämä auttaa ymmärtämään asiat, jota tilat vaativat ennen kuin niitä lähdetään toteuttamaan. Näiden kappaleiden kirjoittamisessa hyödynsin lähdeaineistojen lisäksi myös asioita, jotka ilmenivät teettämästäni henkilökunnan kyselystä (Kts. liite 1), ja vapaa-ajan asiakkaille tuotetuista avoimista haastatteluista. Henkilökunnalle teettämäni kyselyn tarkoituksena oli selvittää Vierumäen tuoteryhmävastaavien ja vaikuttajien mielipiteitä siitä, mitä he kaipaivat tämänlaisessa tilassa olevan. Tein kyselyn SurveyMonkeyn avulla sen helppokäyttöisyyden vuoksi, ja lähetin sen sähköpostin kautta tuoteryhmävastaaville sekä vaikuttajille 31.7.2020 antaen kaksi viikkoa aikaa vastata siihen (SurveyMonkey 2020). Kysymysten tarkoituksena oli selvittää se mitä tilat vaatisivat mahdollisimman monipuoliseen tilan hyödyntämiseen ja missä sen kuuluisi sijaita Vierumäen alueella, jotta se palvelisi mahdollisimman monta Vierumäki Labin käyttäjän tarpeita. Annoin myös kyselyssä mahdollisuuden vapaaseen sanaan, jotta ideat mitkä ei välttämättä liity kyselyyn tulisi myös ilmi. Sain vastauksia yhteensä kuusi kappaletta, mikä oli vähemmän kuin olin toivonut alun perin. Tavoitteena minulla oli saada noin kymmenen vastausta 14:sta lähetetystä sähköpostista. Uskon vastauksien vähäiseen määrään vaikuttaneen työpisteillä ollut kiire. Kuitenkin vastaukset, jotka sain vastaajilta, olivat tarkkaan mietittyjä ja ne toivat lisää näkökulmia siihen mitä siellä kuuluisi olla. Teettämäni kyselyn avulla sain lisää näkökulmia tilan sijaintiin liittyen ja tilan tarpeisiin.

Vapaa-ajan asiakkaiden ja työntekijöiden avointen haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää avointen kysymysten avulla asioita, joita he haluaisivat huomioitavan kehittäessä paikkaa yhteiskehittämistilalle. Tein kaikki haastattelut yhden päivän aikana 9.7.2020, joita oli yhteensä 6 kappaletta. Niiden pituus vaihteli 20 minuutista 90 minuutin haastatteluihin riippuen haastateltavasta ryhmästä. Kysymykset oli tarkoituksella jätetty avoimeksi, jotta en ohjaisi asiakkaita tiettyyn suuntaan vaan pyrkisin saamaan erilaisia ideoita jokaiselta.

Kysymyksien tavoitteena oli selvittää yleisluontoisesti yhteiskehittämistilan tarpeita, kuten visuaalisuuden merkitystä, eri ikäryhmien huomioimista, työpajatyöskentelyn rakennetta. Ennen haastattelua kerroin kuka olen, mitä teen ja miksi haluan haastatella heitä, jotta he ymmärtäisivät paremmin haastattelun aiheen ja myös eettisyyden vuoksi. Haastateltaviksi pyrin valitsemaan mahdollisimman erilaisia tilan käyttäjiä, joista sain neljää eri käyttäjäryhmää haastateltua eli perheet, parisuhteelliset, työntekijät ja satunnainen yksittäinen kävijä. Kuudesta haastattelusta kaksi oli perheellisiä, kaksi parisuhteellista, yksi työntekijä ja yksi satunnainen kävijä.

Tilojen rakennuspalikat kappaleen alla oli vielä otsikko Vierumäki Lab – arviointi, jonka tarkoituksena oli Aitolan kuuden T:n arviointimenetelmän mukaisesti arvioida tilan toimivuutta, kun se on otettu käyttöön. Kuuden T:n arviointimenetelmän tarkoitus on auttaa sen käyttäjiänsä arvioimaan tilan aineellisia ja aineettomia ominaisuuksia erilaisilla kysymyksillä. (Aitola, 2017, 12–13)

Kappaleessa ”Vierumäki Lab käyttöprosessi” lähdin avaamaan itse tilan käyttöä. Selventääkseni jokaisen tilan käyttäjän tehtäviä, aloitin kappaleen kertomalla vastuualueista. Vastuualueiden kappaleen tarkoituksena on selventää kehitysprosessissa tapahtuvien vastuualueiden jakaantumista tuoteryhmävastaavan ja tilan ohjaajan kanssa. Tarve tähän kappaleeseen tuli Vierumäen markkinointipäälliköltä, jotta työtehtävien hahmottaminen onnistuneeseen yhteiskehittämistapahtumaan olisi helpompaa. Vastuualueiden jakaminen tapahtui palveluiden tuotteistamisen käsikirjan työpajatyöskentelyprosessin ja Palokankaan haastattelun perusteella. (Palveluntuotteistaminen, 2020; Palokangas, 2020)

Työpajatyöskentely prosessina kappaleen tarkoituksena on selventää työpajatyöskentelyprosessia lukijalle, jotta toimintaa aloittaessa ei tule yllätyksenä Vierumäki Labin vaatima aika ennen ja jälkeen. Tämä kohta käsikirjassa on kaiken toiminnan ydin, sillä siinä kuvataan se mitä kaikkea tapahtuu itse työpajatoiminnan ulkopuolella ja sen aikana. Tämä kappale on muodostettu Saarenmaan, Palokankaan, Tannerin aineistojen perusteella. (Saarenmaa, 2017; Palokangas, 2020; Tanner, 2016)

VERP (Vierumäen ERP) käyttöohjeen rakensin täysin oman työkokemukseni perusteella, sillä käytän sitä päivittäin töissäni. Tämä kappale on käsikirjassa sitä varten, että mikäli eri tuoteryhmistä tuoteryhmävastaavat haluavat varata tilan Vierumäeltä, niin heidän pitää osata käyttää Vierumäen sisäistä järjestelmää. Ohje on tehty mahdollisimman laajaksi, jotta kuka tahansa Vierumäen henkilökunnasta pystyy varaamaan Vierumäki Labin omaan käyttöönsä jopa ilman tietämystä siitä, kuinka järjestelmä toimii.

Käsikirjan toiseksi viimeinen pääkappale on ”Tilan ohjaus” ja sen tarkoituksena on selventää lukijalle neutraalin fasilitaattorin eli työpajatoiminnan vetäjän tarpeellisuus.

Tarkastellessani eri aineistoja huomasin sen tulevan esiin monessa eri aineistossa. (Tuominen ym. 2015, 61; Aitola, 2017, 8) Fasilitaattorin tarpeellisuutta tuki myös tekemäni asiantuntijahaastattelu Palokankaalle (Palokangas, 2020). Fasilitaattorin hankkiminen työpajatoiminnan vetämiseen on mahdollista toteuttaa joko ostopalveluna tai Vierumäen sisäisesti. Halusin kertoa käsikirjassa molemmista vaihtoehdoista sen takia, että aloittaessa Vierumäki Labin toimintaa, päättäjillä on enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa sen toimintaan. Viimeinen osa tästä kappaleesta oli ”Tilan ohjaajan työkalut”. Aineistoissa ja asiantuntijoiden haastatteluissa kävi ilmi se, että jokaisessa työpajassa tarvitsisi olla erikseen mietityt menetelmät, riippuen ratkaistavasta ongelmasta (Saarenmaa, 2017, 70–71; Palokangas, 2020). Tästä syystä valitsin yhden, mutta yhden monipuolisimmista, ja helpoimmin käytettävistä työkaluista eli SDT – Palvelumuotoilun työkalupakin. Työkalupakin tarkoituksena on antaa palveluidenkehitysprosessin jokaiseen vaiheeseen erilaisia työkaluja, joista voidaan hyödyntää erilaisissa ongelmissa riippuen ratkaistavasta ongelmasta. (Palvelumuotoilun työkalupakki, 2012.)

Käsikirjan loppuun halusin lisätä kevyemmän kappaleen, jonka tarkoituksena oli viimeistellä käsikirja lukijalleen. Vierumäki Labin ollessa uusi toiminto Vierumäellä, sen tarpeellisuutta on siis hyvä arvioida. Lisäsin myös omat yhteystietoni sen varalle, jos käsikirjan lukija tarvitsisi esimerkiksi apua sen tulkitsemiseen. Valmis käsikirja on annettu henkilölle, jolta opinnäytetyöaihe tuli ja sitä tullaan hyödyntämään tulevaisuudessa. Annoin hänelle käsikirjan 11.11.2020, ja tarkoituksena on ylläpitää käsikirjan sisältöä, jotta sen sisältö pysyisi ajankohtaisena myös tulevaisuudessa.

4 POHDINTA

4.1 Yhteenveto

Opinnäytteeni tavoitteena oli kehittää nykyistä palveluiden kehitysprosessia asiakaslähtöisempään suuntaan Vierumäki Labin avulla. Mielestäni tästä opinnäytetyöstä syntynyt tuotos on työelämälähtöinen, jolla on selkeitä sovelluskohteita alan kehittämiseen. Syy miksi koen tämän olevan työelämälähtöinen, jolla on selkeitä sovelluskohteita alan kehittämiseen, on se, että tässä syntyneen produktin tarkoitus on kehittää tätä alaa eteenpäin tehden parempia tuotteita tai palveluita. Mielestäni raportointi osuus eli varsinainen opinnäytetyö voisi olla parempi, mutta tärkeintä minulle tässä opinnäytetyössä oli kuitenkin siitä syntynyt produkti joka mielestäni, onnistui hyvin.

Opinnäytetyöstä valmistunutta käsikirjaa Vierumäki Labia varten aletaan hyödyntämään vasta opinnäytetyön jälkeen, jonka takia konkreettisia tuloksia ei ole vielä saatavilla. Kuitenkin tiedän opinnäytetyöstä syntyneen produktin eli käsikirjan auttavan toimeksiantajaa tarpeeksi, jotta Vierumäki Labin toiminta saadaan aloitettua. Tuottaen asiakaslähtöisempiä tuotteita tai palveluita.

Pyysin toimeksiantajaani arvioimaan opinnäytetyöni ja siitä saadun produktin eli Vierumäki Labin käsikirjan. Pyysin heitä arvioimaan seuraavilla vaihtoehdoilla työtäni: välttävä, hyvä ja kiitettävä. He arvioivat työni kiitettävällä arvosanalla.

4.2 Opinnäytetyöprosessi ja oman oppimisen arviointi

Alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoitukseni oli saada opinnäytetyöni valmiiksi elokuun aikana. Kuitenkin kirjoitusprosessin aikana oli tullut monia haasteita, joiden takia opinnäytetyöni valmistuminen on viivästynyt jonkin verran. Opinnäytetyöprosessini alkoi soittamalla toimeksiantajalleni työharjoittelupaikasta, jota ei valitettavasti voitu toteuttaa koronasta johtuneiden toimenpiteiden vuoksi. Ehdotin toimeksiantajalle, että miltä kuulostaisi, jos kirjoittaisin opinnäytetyön teille kesän aikana ja löytyisikö häneltä aihetta siihen. Toimeksiantajallani oli saman tien yksi idea mielessä ja se oli Vierumäki Lab. Minä innostuin tästä saman tien ja laitoimme asian eteenpäin. Sain opinnäytetyöohjaajan ja hän pyysi minua tekemään aiheanalyysin, sillä opinnäytteeni aihe ei ollut vielä kovin selkeä. Saimme kuitenkin opinnäytteen alkamaan opinnäytetyösuunnitelman tehtyäni ja opinnäytetyöohjaajani lähti kesälomalle muutamaksi kuukaudeksi. Nämä tapahtuivat siis 2020 kesäkuussa, jolloin varsinaista edistymistä opinnäytetyössä ei tullut harjoitteluni viedessä myös osan viikosta. Aihe kuitenkin avautui koko ajan yhä enemmän ja opinnäytetyösuunnitelmani muovautui myös sen mukana.

Heinäkuun aikana sain avattua tutustuttuani lähdemateriaaliin enemmän sitä, mitä tässä on lähdetty tekemään. Suoritin heinäkuun aikana avoimia haastatteluja vapaa-ajan asiakkaille ja henkilökunnalle, jonka tarkoituksena oli selvittää hieman heidän tarpeita tämänlaiselle palvelulle. Heinäkuun aikana tein myös sähköisen kyselyn Vierumäen tuoteryhmävastaaville sekä vaikuttajille ja asiantuntijahaastattelun. Sain kaikista kolmesta haastattelusta ja kyselystä paljon uusia näkökulmia opinnäytetyöhöni ja sen suuntaan mihin sitä pitäisi lähteä rakentamaan. Opinnäytetyöni oli heinäkuun lopussa lähestulkoon valmiissa vaiheessa, mutta jouduin laittamaan sen harjoitteluni loppuajaksi tauolle harjoittelupaikani työtilanteen vuoksi.

Marraskuussa harjoitteluni päättyessä pääsin aloittamaan opinnäytetyöni uudestaan ja aluksi oli vaikea päästä samaan rytmiin mukaan, jossa olin aikaisemmin heinäkuun lopussa. Päätin kuitenkin ensimmäisenä päivänä tehdä vain todella pienen tehtävän ja viikkosuunnitelman, siitä kuinka tulen etenemään seuraavan kahden viikon aikana. Viikkosuunnitelma helpotti minua suuresti, sillä pilkoin jokaiselle päivälle pienet tehtävät, joiden tekemiseen ei pitäisi mennä siihen varattua aikaa. Näin sain laskettua kynnyistä kirjoittaa kolmen kuukauden jälkeen opinnäytetyötäni.

Näin jälkikäteen ajateltuna on tullut tehtyä opinnäytetyöstä liian suuri työ mielessä, kuin mitä se oikeasti olisi. Tarkkaan tehty aiheanalyysi, ja lähdeaineiston tarkkaan valitseminen auttaisi huomattavasti. Tärkeintä kuitenkin on prosessi, jossa kokee oppineensa jotain uutta, haastaen itsensä. Koen opinnäytetyöni kehittäneen minun projektinhallintataitojani, sillä se kehitti minun aikataulutustani ja paineensietokykyä reilusti. Aikataulutuksen ja paineensietokyvyn kehittyminen korostui entisestään opinnäytetyön loppuvaiheessa, jolloin minun piti palata sen pariin kolmen kuukauden tauon jälkeen. Pidin kuitenkin jatkuvasti tavoitteeni valmistua tämän vuoden puolella työskennelläkseni tavoitteellisesti.

4.3 Jatkokehitysehdotukset

Vierumäki Labin ollessa kehitysvaiheessa vielä, sen mahdollisuudet ovat mielestäni rajattomat. Erilaisia yhteiskehittämistiloja on niin paljon erilaisia, ja niiden muokkaaminen erilaisiin tarpeisiin on helppoa. Suurin merkitys Vierumäki Labin kehittymiselle on sen toiminnan vetäjien aktiivisella kehittämisellä. Se vaatii siis jatkuvaa kehitystyötä, ja mieluusti toisiin yhteiskehittämistiloihin tutustumista.

Ensimmäinen varsinainen kehitysehdotukseni olisi Vierumäen sisäiselle fasilitaattorille tehtävä ohjeistus, joka mahdollistaisi myös tulevaisuudessa fasilitaattorin tulevan Vierumäen sisältä. Tähän suosittelisin ensin käyttämään ostopalveluna hankittua fasilitaattoria

ainakin muutaman kerran, jolloin nähtäisiin eri fasilitaattorien toimintatapoja, jotka voidaan yhdistää Vierumäen toimintatapoihin.

Toinen kehitysidea olisi Vierumäki Labia käyttöönottaessa, sen toiminnan vertaaminen muiden yhteiskehittämistilojen kanssa eli benchmarkkaus. Näin voitaisi verrata Vierumäki Labin käytettävyyttä muihin yhteiskehittämistiloihin.

LÄHTEET

Brenan Holly. 2020. The benefits of a co-design workshop. Unboxed. [Viitattu 31.7.2020]. Saatavissa: <https://unboxed.co/blog/the-benefits-of-a-co-design-workshop>

Chisholm John. 2020. What is Co-design? Design for Europe. [Viitattu 31.7.2020]. Saatavissa: <http://designforeurope.eu/what-co-design>

Hacklab 2020. Yhteisölliset työtilat. [Viitattu 3.11.2020]. Saatavissa: <https://hacklab.fi/info.html>

Hirvikoski T., Äyväri A., Hagman K., Wollstén P., (2018). Yhteiskehittämisen käsikirja., Espoon kaupunki. [Viitattu 31.7.2020]. Saatavissa: URN: ISBN:978–951–857–776–1

Honkavaara J., Kleemola J. 2015. SADe - Parhaat käytännöt asiakaslähtöisessä palveluiden kehittämisessä. Valtiovarainministeriö. [Viitattu 31.7.2020]. Saatavissa: <https://vm.fi/documents/10623/1464506/Liite+4%2C+SADe+par-haat+k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6t/d8646f8e-b570-4b3b-bc0f-bb6ecd755bd5/Liite+4%2C+SADe+par-haat+k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6t.pdf>

Huotari Satu. 2019. Yhteistyöstä yhteiskehittämiseen. Industryhack White Paper. [Viitattu 31.7.2020]. Saatavissa: https://drive.google.com/file/d/1kW_n2s5g9oO01zBtIMawjenVrUZD0wfb/view

Isaacs Kate. 2019. 3 ways to build a culture of collaborative innovation. Harvard Business Review. [Viitattu 31.7.2020]. Saatavissa: <https://hbr.org/2019/08/3-ways-to-build-a-culture-of-collaborative-innovation>

Kuittinen Outi. 2016. Kolme askelta vallankumoukselliseen työpajaan. Skolar. [Viitattu 16.7.2020]. Saatavissa: <http://www.skolar.fi/kolme-askelta-vallankumoukselliseen-tyopajaan/>

Makerspace 2020. What is makerspace. [Viitattu 3.11.2020]. Saatavissa: <https://www.makerspaces.com/what-is-a-makerspace/>

Saarenmaa, H. L. (2017). Muotoiluajattelun ja yhteiskehittämisen menetelmät palvelukonseptin uudistamisen lähtökohtana: Asiakkaana Tampereen

ammattikorkeakoulun Viestintäpalvelut. YAMK-opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu. [Viitattu 23.7.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126141/Saarenmaa_Hanna_Leena.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SurveyMonkey. 2020. [Viitattu 4.11.2020]. Saatavissa: <https://fi.surveymonkey.com/>

Tanner P. 2016. Osallistavat työpajamenetelmät: case: Martela pelisääntötyöpaja monitilatoimistoon. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu. [Viitattu 24.7.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114794/Tanner_Petra.pdf?sequence=1

Tuominen T., Järvi K., Lehtonen M. H., Valtanen J., & Martinsuo M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja - Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto Yliopisto - Tuotantotalouden laitos. [Viitattu 5.11.2020]. Saatavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/handle/123456789/16523>

Vierumäki. 2020a. Matkalla huipulle. [Viitattu 9.7.2020]. Saatavissa: <https://vierumaki.fi/matkalla-huipulle>

Vierumäki. 2020b. Liikuntatilat- ja lajit. [Viitattu 9.7.2020]. Saatavissa: <https://vierumaki.fi/liikuntatilat-ja-lajit>

Vierumäki. 2020c. Majoitushaku. [Viitattu 9.7.2020]. Saatavissa: <https://vierumaki.fi/majoitushaku>

Vilkkä H. & Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi. [Viitattu 24.7.2020]

Vuokila-Oikkonen P., Pätynen P., (2017). Osallistavan yhteiskehittämisen prosessi: Esimerkkinä Osallisuutta ja uusia palvelumalleja moniammatillisen palveluohjauksen keinoin (OSUMA) -projekti., In: Diak puheenvuoro 8, Diakonia-ammattikorkeakoulu. [Viitattu 16.7.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/132919/Diak_puheenvuoro_8_978-952-493-296-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

2012. Palvelumuotoilun työkalupakki: Prosessi ja työpohjat. [Jyväskylä]: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [Viitattu 5.11.2020]

Saatavissa:https://www3.uef.fi/documents/10975/1474731/sdt_palvelumuotoilun_tyokalupakki.pdf/7c23433a-bb17-4c0f-8724-153d265f4551

2020. Palveluntuotteistamisen käsikirja. [Viitattu 24.7.2020]. Saatavissa: http://palveluntuotteistaminen.fi/?page_id=127

LIITTEET

Liite 1 Henkilökunnan kysely

Vierumäki Lab kysely

1. Mitä kaipaisitte tilassa olevan? (Esimerkiksi musiikkivehkeet, Whiteboardia, tussia ja paperia yms.)

2. Onko sinun mielestä Vierumäellä jo tähän tarkoitukseen soveltuva tila, jos on niin missä?

3. Mikäli vastasit Vierumäellä olevan tämänlainen tila, niin kaipaisitko sinne jotain lisää?

4. Missä toivoisit tilan sijaitsevan?

5. Vapaa sana

Loppu

Vierumäki Lab Käsikirja



Alkusanat

Tämä käsikirja on toteutettu opinnäytetyönä Vierumäki Sports Oy:lle, vuonna 2020. Sen tarkoitus on mahdollistaa Vierumäellä asiakaslähtöinen palveluiden kehitysprosessi. Käsikirjan rakenne on jaettu neljään isoon osa-alueeseen, ja loppusanoihin, jotta käsikirjan sisältö on helpommin ymmärrettävissä.

Ensimmäisen kappaleen tarkoituksena on avata syitä sille, miksi tätä on lähdetty tekemään ja millä tavoin sidosryhmiä on mahdollista sitouttaa käyttämään tätä palvelua. Toisessa kappaleessa puhutaan konkreettisemmista asioista eli siitä mitä tilaa tehdessä täytyisi huomioida. Kolmas kappale selventää itse Vierumäki Labin käyttöön liittyvää prosessia esimerkiksi VERP –käyttöjärjestelmän ohjeiden avulla. Neljännessä kappaleessa avataan edellisessä kappaleessa mainittua tilan ohjausta ja tilan ohjaajaa laajemmin. Loppusanojen tarkoitus on viimeistellä käsikirja lukijallensa.

Sisällysluettelo

1. Tarkoitus

- I. Miksi yhteiskehittää?
- II. Sidosryhmien sitouttaminen

2. Tilan rakennuspalikat

- I. Tilojen sijoittuminen
- II. Mitä tilat vaativat
- III. Vierumäki Lab -arviointi

3. Vierumäki Lab käyttöprosessi

- I. Vastuualueet
- II. Työpajatyöskentely prosessina
- III. VERP ohjeet

4. Tilan ohjaus

- I. Tilan ohjaaja
- II. Vierumäen sisäinen ohjaaja
- III. Tilan ohjaajan työkalut

5. Loppusanat



Tarkoitus

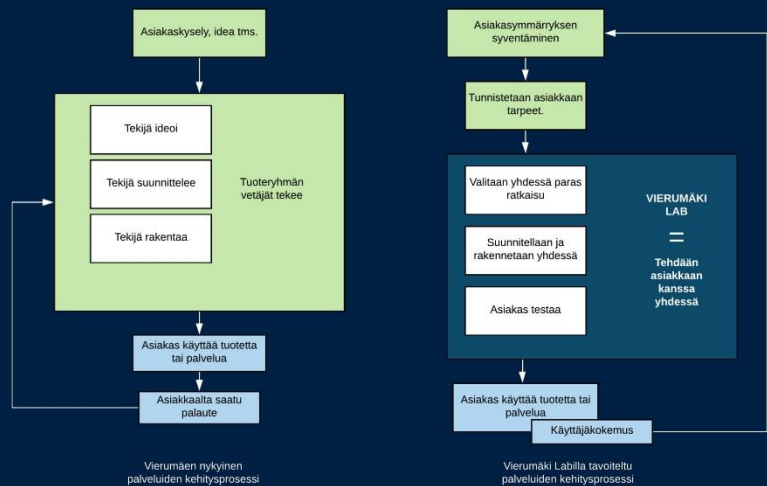


Miksi yhteiskehittää?

Kysymys, jota jokainen tätä lukemaan päätnyt henkilö varmasti miettii. Yhteiskehittäminen tuottaa lyhyellä aikavälillä parempia ideoita, tietoa käyttäjän tarpeista, korkeampilaatuisia tuotteita tai palveluita, tehokkaampia päätöksiä, vähemmän kustannuksia ja yhteistyömahdollisuuksia. Pitkäaikaisiksi hyödyiksi lukeutuvat parantuneet suhteet muiden toimijoiden kanssa, korkeampaa asiakastytyvyyttä ja asiakasuskollisuutta. Yhteiskehittäminen auttaa myös ymmärtämään varmemmin palvelun käyttäjä ja muita siihen kuuluvia sidosryhmiä.

Oikealla puolella on kaksi erilaista palveluiden kehitysprosessia. Toinen on Vierumäen nykyinen, ja toinen on Vierumäki Labilla tavoiteltu palveluiden kehitysprosessi. Palveluita kehitettäessä Vierumäellä on huomattu, että asiakkaita ei ole huomioitu sillä tasolla, jolla nykypäivänä heidät täytyisi huomioida. Tästä syystä johtuen on rakentunut tarve luoda Vierumäelle paikka, joka mahdollistaisi asiakaslähtöisen palveluiden kehittämisen Vierumäellä.

Vierumäki Labia ei pidä sekoittaa Co-working tiloihin, sillä tarkoitus täällä ei ole luoda yhteistä työskentelytilaa Vierumäelle. Kyseessä on siis yhteiskehittämistila, joka mahdollistaa konkreettisenä tilana kaikkien sidosryhmien huomioimisen palveluidenkehitysprosessissa.



Sidosryhmien sitouttaminen

Yhteiskehittämiseen tarkoitetut työpajat sitouttavat ihmisiä työskentelemään kehitettävän palvelun parissa paremmin, sillä siihen osallistuvat henkilöt pykivät ratkaisemaan ongelmat yhdessä, kuunnellen muiden ideoita ja ajatuksia. Sidosryhmien antaessa myös omia ajatuksiaan, he ovat valmiimpia työskentelemään sen parissa huomattavasti sitoutuneemmin niiden sisältäessä merkityksellisiä asioita heille.

Työpajat vaativat usein osallistujista riippuen suuren ajallisen panostuksen heidän osallistuessa työpajoihin. Tämän takia on tärkeää ymmärtää asiakkaiden sitouttamisen merkitys, jotta vältetään osallistujilta, jotka eivät saapuisi paikalle tai tulisivat vain palkinnon perässä. Työpajan tavoitteet ja tarkoitus onkin tärkeää kertoa hakiessa osallistujia, sillä niiden kertomisen merkitys on suuressa osassa heidän sitouttamisessa ja motivoimisessa.

Aineistossa heräsi esiin myös palkkioiden antaminen sitouttamisen keinona. Tämä on mahdollista toteuttaa esimerkiksi tarjoiluilla tapahtumassa. Tämä vaatisi tietenkin ennakoilmoitustietojen keräämistä, jotta osattaisiin valita oikea määrä tarjottavia tuotteita. Tärkeää tämä on turhien kulujen ja ruokahävikin vuoksi.



Tilan rakennuspalikat



Tilan sijoittuminen

Tämän selvittämistä varten tein Vierumäen ydinhenkilökunnalle kyselyn, jonka pääasiallisena tarkoituksena oli selvittää tarvittavat asiat rakentaakseen mahdollisimman joustavan yhteiskehittämistilan. Tämän kyselyn yhdessä selvitin myös henkilökunnalta sen minne tämänlainen yhteiskehittämistila tulisi sijoitua Vierumäellä.

Jokainen vastaajista halusi sen sijaitsevan Vierumäen ydinalueella, jotta se olisi helposti löydettävissä. Kyselyssä todettiin kaksi erilaista ydinaluetta Vierumäellä, jotka olivat Vierumäkihalli ja kampusalue. Varsinkin nyt, kun toiminta Vierumäki Resort Hotellilla on loppunut.

Kyselyssä heräsi myös toive, että se olisi rauhallisella alueella, jotta välttyään häiriötekijöiltä. Tämä voidaan siis ratkaista myös sijoittamalla huone paikkaan jossa häiriötekijöitä ei ole, kuten Kaskelan yläkertaan tai tiloihin joihin ei ole vapaata pääsyä. Tässä pitää kuitenkin huomioida tarpeeksi riittävä ohjeistus, jotta välttyään turhalta stressiltä saapuessa paikanpäälle.



Mitä tilat vaativat

Tavoitteena tällä opinnäytetyöllä oli selvittää se mitä yhteiskehittämistila vaatisi, ja siitä syystä tässä käsikirjassa on keskitytty tarpeisiin, tilan visualisoinnin sijasta.

Yhteiskehittämistilojen täytyy olla mahdollisimman joustavia, jotta ne toimisivat monissa eri tilanteissa. Joustavien tilojen avulla mahdollistetaan monien asiakasryhmien palvelemisen tehokkaasti. Tämä auttaa siis tilan ohjaajaa järjestämään monipuolisempia työpajoja erilaisia tarpeita varten.

Tämä lista on syntynyt teettämäni henkilökuntakyselyn, vapaa-ajan asiakkaitten haastattelun ja lähdeaineiston mukaan. Ottamalla jokaisen ryhmän mielipiteet huomioon tässä on mahdollistettu työtilan joustavuus.

Tarvittavat asiat

- Tarralappuja, jotka pysyvät seinällä. Ne voivat myös olla magneettisia.
- Kyniä, tusseja ja teippiä.
- Fläppipaperia.
- Kopiopaperia.
- Seiniä tai suuria tauluja, joihin on mahdollista kirjoittaa tusseilla.
- Osallistujille visuaalisesti miellyttävä tila.

Toivottavat asiat:

- Liikuteltavia tauluja, joita on mahdollista siirtää tilassa.
- Koukkuja yllämainituille tauluille.
- Ehdotuksena visuaaliselle ilmeelle oli luonto- ja/tai urheiluaiheinen tila.
- Virkistys/liikuntamahdollisuus
- Toimiva tietotekniikka (kuva, video, ääni)
- Erilliset musiikinsoitto välineet, jolla luodaan rento ilmapiiri tilaan
- Naulakko
- Valoisa huone
- Yleinen rauhoittumistila
- Säkkituoleja



VIERUMÄKI LAB ARVIOINTI

Yhteiskehittämistilat eivät ole koskaan valmiita, mutta niiden toimivuutta voidaan kuitenkin arvioida Kuuden T:n mallilla. Kuuden T:n malli saa nimensä kuudesta eri arvioitavasta osa-alueesta: toiminnallisuus, tarina, tuttuus, taajuus, tunnelma ja tarkoitus.

Mallin tarkoituksena on saada kokonaisvaltainen käsitys tilan käyttäjien aineettomista kokemuksista, jotta tulevaisuudessa käytettäessä tilaa, saadaan selville sen toiminnallisuus.

Oikealla olevan mallin mukaisesti voidaan rakentaa esimerkiksi asiakastytyväisyys kysely, joka täytettäisiin tilaisuuden loppuksi. Kyselyyn täytyy siis osallistua jokainen sidosryhmä, jotka ovat osallistuneet työpajaprosessiin eli kehitystiimi, fasilitaattori, asiakkaat.

Kuuden Teen -arviointi

TOIMINNALLISUUS Miten tila toimii? Voiko osallistujat itse muokata tilaa vai tarvittiinko siihen lisäapua?

TARINA Minkälaista tarinaa tila kertoo käyttäjälleen? Mitä tarinaa tukevia elementtejä tilassa on? Esimerkiksi onko siellä samaa visuaalista ilmettä noudattavia elementtejä.

TUTTUUS Tilalla pitäisi olla tervetullut ilmapiiri heti sinne saapuessa. Miten se on huomioitu? Miten tila ohjaa käyttäjien käyttäytymistä? Onko sen käyttöön liittyen jotain aineettomia rajoituksia? Onko tilan käyttö helppoa vai joutuuko sen käyttöönotossa tekemään paljon asioita?

TAAJUUS Miten usein ja miten pitkään kerrallaan tilaa käytetään? Millaisena tämä toimintarytmi koetaan?

TUNNELMA Miten tila vaikuttaa haju-, näkö-, kuulo-, maku- ja tuntoaisteihin? Millaisena ne koetaan?

TARKOITUS Miten tila tukee käyttäjälle tärkeitä asioita työssä ja elämässä yleisesti ottaen? Onko niillä asioilla tilan käyttäjälle merkitystä?



VIERUMÄKI LAB KÄYTTÖPROSESSI



VASTUUALUEET

Tämän kappaleen tarkoituksena on selvittää kehityksessä tapahtuvien vastuualueiden jakaantumista tuoteryhmävastaavan ja tilan ohjaajan kanssa. Tuoteryhmävastaavan vastuulla on alla mainitut asiat, josta VERP – varauksen tekoon löytyy myös ohjeistus. Työpajasta saatujen tuloksien analysoinnilla tarkoitetaan siitä saatujen tietojen hyödyntämistä kehitettävään asiaan. Saatua tietoa voi olla työpajasta riippuen asiakkaiden käyttäytymiseen liittyvää tai vaikka erilaisia liiketoimintamalli ehdotuksia. Tilan ohjaaja sen sijaan kartoittaa tavatessaan tuoteryhmävastaavan aikaisemmin kerätyt tiedot, tavoitteet ja muut tarvittavat tiedot. Näiden tietojen avulla hänen on mahdollista valita palvelumuotoilun menetelmistä juuri oikeat toimintatavat työpajaan. Mikäli ohjaaja tulee Vierumäeltä sisäisesti, niin hänen olisi reflektoida omaa toimintaa ja valintoja. Tätä avaan lisää ”Tilan ohjaus” kappaleessa.

Tuoteryhmävastaava

- Selvittää tarpeet ja tavoitteet
- Tehdä ryhmävaraus VERPistä.
- Ottaa yhteyttä tilan ohjaajaan.
- Sopia tapaamisajat tilan ohjaajan kanssa.
- Tapaaminen tilan ohjaajan kanssa.
- Kutsua osallistujat, ja varautua muutoksiin.
- Osallistua työpajaan.
- Osallistua siivoukseen.
- Analysoida työpajasta saadut tulokset.

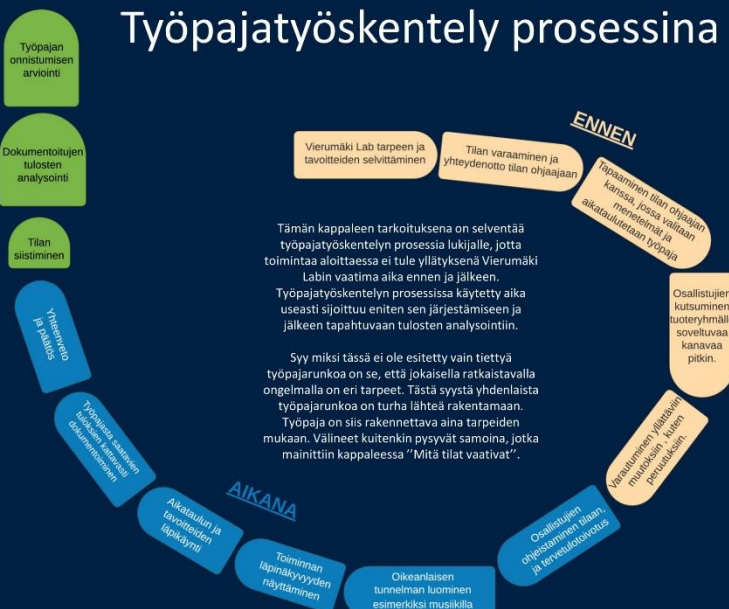
Tilan ohjaaja

- Vastata tuoteryhmävastaavalle ja sopia molemmille käyvä aikataulu.
- Tiedustella tarpeet, teemat ja muut tarvittavat tiedot.
- Aikatauluttaa työpaja, ja valita menetelmät joita käytetään työpajassa.
- Toimia työpajan vetäjänä, ja luoda turvallinen ilmapiiri siellä.
- Reflektoida omia valintoja ja toimintaa, mikäli ohjaaja tulee sisäisesti.
- Osallistua siivouksiin.



Työpajatyöskentely prosessina

JÄLKEEN



ENNEN

Ennen kuin aletaan varaamaan Vierumäki Labia on hyvä selvittää tarpeet ja tavoitteet joita pyritään saada selville Vierumäki Labin avulla. Tarpeiden ja tavoitteiden selvittämisen jälkeen voidaan varata tila kappaleen ”VERP käyttöohje” mukaisesti. Tämän jälkeen tuoteryhmävastaava ja tilan ohjaaja tapaavat keskenään, jolloin valitaan ongelmaan vaadittavat menetelmät sekä aikataulutetaan työpaja. Ratkaistavaan ongelmaan rakennetun työpajarunon tekemisen jälkeen tuoteryhmävastaava hankkii osallistujat päättämänsä kanavaa pitkin.

AIKANA

Jotta osallistujat tuntisivat olonsa tärkeäksi osaksi kehityksessä, on heidän huomiointi aloitettava jo työpajan alusta alkaen. Tästä syystä tilan ohjaajan onkin järkevä saapua paikalleen aikaisemmin. Saapumalla aikaisin tilaan valmistaudutaan osallistujiin, jotka saapuvat ajoissa. Ohjeistamisella ja tervetuloitoksella varmistetaan sellaisen olon luominen osallistujille, että he ovat tulleet oikeaan paikkaan. Vaikka prosessikuvauksessa oikean tunnelman luominen on vasta tervetuloitoksen jälkeen, niin sen luominen voidaan aloittaa jo ennen ensimmäisen osallistujan saapumista. Läpinäkyvyyden vuoksi osallistujille on tärkeää kertoa siitä miten työpajan tuloksia hyödynnetään. Myös aikataulut ja työpajan tavoitteet on tärkeä käydä ennen varsinaista toiminnan aloittamista, jotta kaikki ymmärtävät syyn siitä mitä Vierumäki Labiin tullaan tekemään. Tässä vaiheessa alkaisi varsinaisen työskentelyn, joka on tärkeää dokumentoida analysointia varten. Usain tilan ohjaajan valitsema menetelmä toimivat tulosten dokumentointina. Työpajan lopuksi on vielä tärkeä kiittää kaikkia osallistujia osallistumisesta, ja sopia mahdolliset jatkotoimenpiteet mikäli heitä tarvittaisiin jatkossa.

JÄLKEEN

Tilaisuuden jälkeen tapahtuu tuoteryhmävastaavan ja tilan ohjaajan kanssa tilan siistiminen. Sen jälkeen tuoteryhmävastaavat hyödyntävät työpajan aikana dokumentoituja tuloksia, ja tilan ohjaaja voi arvioida halutessaan työpajan onnistumista.



VERP käyttöohje

Tämän tarkoitus on selventää tuoteryhmävastaaville
Vierumäki Lab -tilan ja cateringin varaamista
Vierumäen järjestelmästä.



**Tämä kohta sisältää
Vierumäen sisäistä tietoa**



**Tämä kohta sisältää
Vierumäen sisäistä tietoa**



**Tämä kohta sisältää
Vierumäen sisäistä tietoa**



**Tämä kohta sisältää
Vierumäen sisäistä tietoa**



**Tämä kohta sisältää
Vierumäen sisäistä tietoa**



**Tämä kohta sisältää
Vierumäen sisäistä tietoa**



**Tämä kohta sisältää
Vierumäen sisäistä tietoa**



**Tämä kohta sisältää
Vierumäen sisäistä tietoa**



**Tämä kohta sisältää
Vierumäen sisäistä tietoa**



Tilan ohjaus



Tilan ohjaaja

Tarkastellessani aineistoja siellä tuli esiin neutraalin fasilitaattorin eli työpajatoiminnan vetäjän tarpeellisuus esiin useasti. Tätä väittämää tukivat myös tekemäni asiantuntija haastattelut. Syy miksi hänen rooli on tärkeä Vierumäki Labin toiminnalle on se, että jokaisessa tapahtumassa tarvitaan puolueeton osapuoli, jonka tarkoituksena ei ole vaikuttaa kenenkään osallistujan mielipiteeseen tai arvostella ketään. Neutraalin fasilitaattorin eli tilan ohjaajan tarkoitus on varmistaa jokaisen osallistujan turvallinen olo, ja auttaa jokaista osallistujaa avata heidän ajatuksiansa. Silloin tilaisuudessa mitkään työtittelit tai roolit eivät vaikuta osallistujien toimintaan.

Tämä on mahdollista toteuttaa joko ostopalveluna tai Vierumäen sisäisesti. Mikäli se tapahtuisi ostopalveluna, niin tapahtumiin palkattaisiin aina palvelumuotoilija, joka tulisi paikalle tarpeiden mukaisesti, ja avustaisi työpajojen järjestämisessä. Olen avannut seuraavalla sivulla sen, miten se olisi esimerkiksi mahdollista toteuttaa Vierumäen sisäisesti.



Vierumäen sisäinen ohjaaja

Mikäli tilan ohjaaja tulisi Vierumäeltä sisäisesti niin hänen pitäisi silloin pystyä hoitamaan omat työnsä, ja olla joustava mikäli tilan ohjausta tarvittaisiin. Tämän syyn takia päädyin ehdotukseen kouluttaa Vierumäen myyntiosastolle yksi tai useampi henkilö, joka osaa fasilitoida eli ohjata tilaisuuksia. Myyntiyksikössä työskenteleminen on huomattavasti joustavampaa, sillä omaa työtahtia voi säädellä otettavien tarjouspyyntöjen ja puhelinvuorojen mukaan.

Heidän täytyisi siis käydä fasilitaattorin koulutus tai koulutautua itsenäisesti fasilitaattorin tehtävään. Tämänlaisen järjestelyn avulla kulut voitaisiin pitää alhaisempina, sillä mikäli ohjattavia tilaisuuksia ei ole, he toimisivat myyntiyksikön työntekijinä helpottaen myyntiyksikön työkuormaa.

Mikäli tilan ohjaaja tulisi Vierumäeltä sisäisesti, niin hänen olisi hyvä reflektoida omaa työskentelyä. Alla mainittujen kysymysten tarkoitus on selvittää itse valittujen menetelmien, ja toiminnan onnistuneisuus.

- Miten tilaratkaisut ja yhteiskehittämisen ohjaus vaikuttivat tulokseen ja tunnelmaan?
- Olivatko valitut työskentelytavat sopivia?
- Osasimmeko ohjata työskentelyä (tuliko kaikkien ääni kuuluviin, päästiinkö tavoitteeseen)?
- Voisiko jotain tehdä toisin ja mitä siitä seuraisi?



Tilan ohjaajan työkalut

Aineistoissa ja asiantuntijoiden haastatteluissa kävi ilmi se, että jokaisessa työpajassa tarvitsisi olla erikseen mietityt menetelmät, riippuen ratkaistavasta ongelmasta. Tästä syystä valitsin yhden, mutta yhden monipuolisimmista, ja helppokäyttöisimmistä työkaluista.

Syy miksi päädyin tähän työkaluun on sen helppokäyttöisyys. Tämän työkalun tarkoituksena on antaa palveluiden kehitysprosessin jokaiseen vaiheeseen erilaisia työkaluja, joita voidaan hyödyntää erilaisissa ongelmissa riippuen ratkaistavasta ongelmasta

[SDT – Palvelumuotoilun Työkalupakki, Jyväskylän ammattikorkeakoulu,](#)
www.sdt.fi

Painamalla CTRL + napsautus, pääset työkaluihin käsiksi



Loppusanat

Vierumäki Labin käyttämisessä, kuten kaikissa muissakin palveluissa on tärkeää arvioida niiden hyödyllisyys. Vaikka yhteiskehittämistä onkin todettu monissa eri tapauksissa toimivaksi paikaksi koota kaikki sidosryhmät kehittämään tuotteita tai palveluita yhdessä, niin sen soveltuvuutta Vierumäen ympäristöön täytyy tarkastella. Tämä sen takia, jotta Vierumäen taloudellisia resursseja ei kuluisi hukkaan.

Tätä voidaan tarkastella esimerkiksi kysymyksillä:
Saadaanko tämänlaisella toimintatavalla uusia ideoita?
Ovatko ideat tuottaneet parempia palveluita?
Ovatko ideat tuottaneet tuottavampia palveluita?

Haluaisin vielä kiittää kaikkia tämän opinnäytetyön tekemiseen osallistuneita henkilöitä, olette olleet **erittäin suuri apu** tämän oppaan rakentamisessa. Kiitokset siis kaikille tähän prosessiin osallistuneille henkilöille!

Mikäli haluat ottaa yhteyttä minuun, liitytän tähän käsikirjaan niin alla yhteystietoni.

Yhteystiedot:

Roni Hyväkkä

0407755021

Roni.hyvacka@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/ronihyvacka/>

