

Virtuaaliset käsityöohjeet

Neuleohjeiden muotoileminen verkkokursseiksi kokeilemalla kehittämällä

LAB-ammattikorkeakoulu

Kulttuurialan koulutus (YAMK), Muotoilu ja media-alan uudistava osaaminen

2021

Veera Jussila

Tiivistelmä

Tekijä Jussila, Veera	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 60	Valmistumisaika 2021
Työn nimi Virtuaaliset käsityöohjeet Neuleohjeiden muotoileminen verkkokursseiksi kokeilemalla kehittäen		
Tutkinto ja koulutusala Muotoilija (YAMK), Kulttuurialan koulutus		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Tmi Käsityökekkerit		
Tiivistelmä <p>Kehittämistyössä tutkittiin tulevaisuuden käsityöohjeita ja verkkokursseja, sekä kehitettiin niitä yhdessä Käsityökekkerit-yrityksen asiakkaiden kanssa. Pestel-analyysin ja Business model Canvasin (BMC) avulla selvitettiin yritykselle tärkeitä tulevaisuuden kurssien aiheita ja teemoja. Niissä näkyy pandemian tuoma kotona viihtyminen ja kaipuu käsillä tekemiseen.</p> <p>Kehittämistyössä yritykselle luotiin asiakasprofiilit ja selvitettiin asiakkaan sekä testineulojen palvelupolkua. Kehittämistyö rakentui kolmen eri kokeilun ympärille. Kokeilemalla kehittäen muotoiltiin yhteisöllisyyden, yhdenvertaisuutta lisäävän ja ekologisen käsityöohjeen lisäksi asiakkaan sekä testineulojan palvelupolkua.</p> <p>Kokeiluista tehtiin yritykselle myytävät verkkokurssit, joiden perusteella luotiin Käsityökekkerit-yritykselle uusi toimintatapa käsitöiden verkko-ohjeille. Kehittämistyön tärkeäksi voimavaraksi nousi vapaaehtoisten testineulojen palautteet. Niiden avulla yrityksen toimintoja saatiin järjeistettyä, joka näkyy myös testineulojan palvelupolussa.</p> <p>Pestel-analyysin ja kokeilujen perusteella tulevaisuuden verkkokursseissa korostui yhteydenpito testineulojiin ja asiakkaisiin. Yhteisöllisyys, ekologisuus ja helposti omaksettavat ohjeet toivat jo kokeilujen aikana yritykselle säännöllisiä tuloja sekä pohjan uusien kurssien suunnittelua varten. Niitä on syytä hyödyntää myös tulevaisuudessa yrityksen kehittämistyössä.</p>		
Asiasanat Kokeileva kehittäminen, verkkokurssit, käsityöohjeet, asiakasprofiilit, Business model canvas		

Abstract

Author(s) Jussila, Veera	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 60	
Title of Publication Virtual knitting patterns Designing knitting patterns into online courses with experimentations		
Degree and field of study Master of Culture and Arts		
Name, title and organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) Tmi Käsiyökekkerit		
Abstract <p>Future knitting and handicraft patterns and online courses were studied and developed together with customers. The Pestel analysis and the Business Model Canvas (BMC) were used to identify topics and themes for future courses and patterns. They show the covid 19 pandemic and staying home with family and crafts.</p> <p>The development work was built around three different experiments. In the development work, customer profiles were created for the company and the service path of the customer and test knitters was clarified.</p> <p>The experiments were designed into online courses that were sold by the company. Feedback from volunteer test knitters became an important resource for development work. They rationalized the service path, which is also reflected in the service path of the test knitter.</p> <p>To justify the Pestel analysis and experiments, future online courses emphasized contact with test knitters and customers. Social knitting, ecology and easy-to-adopt guidelines already provided the company with a regular income during the experiments and a basis for planning new courses.</p>		
Keywords Knitting courses, Testknitters, Business Model Canvas, Pestel, Future knitting patterns		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehittämistyön tausta ja tavoitteet.....	3
2.1	Käsityökekkerit-yritys ja pandemian tuomat haasteet	3
2.2	Ongelmien määrittely.....	4
2.3	Lähestymistapana kokeileva kehittäminen.....	5
3	Tulevaisuuden käsityöohjeet verkossa.....	9
3.1	Verkko-ohjeiden maailma	9
3.2	Pestel analyysi ja tulevaisuusskenaariot.....	10
3.3	Business model canvas apuna uusien mahdollisuuksien hahmottamiseen.....	12
3.3.1	Yhteisölliset käsityöohjeet.....	13
3.3.2	Yhdenvertaisuutta lisäävät käsityöohjeet	14
3.3.3	Ekologiset käsityön verkkokurssit	15
4	Käsityöohjeiden asiakkaat	17
4.1	Asiakkaat ja asiakassegmentointi	17
4.1.1	Vastuullisen kuluttamisen käyttäytymismallit.....	20
4.2	Palvelupolun ymmärtäminen	21
4.2.1	Palvelujärjestelmän kuvaus, service blueprint.....	23
4.3	Testineulonnan merkitys neuleohjeiden suunnittelussa	25
5	Kokeilemalla kehittäminen	27
5.1	Ohjeiden kehittäminen kokeilujen avulla	27
5.2	Yhteisöllinen käsityöohje, Hnetur-paita.....	28
5.2.1	Palautteet yhteisneulonnasta ja palvelupolun muokkaaminen	30
5.3	Yhdenvertaisuutta lisäävä verkkokurssi, Samettia- ja Juurakko-paidat	32
5.3.1	Testineulontaprosessin muotoileminen	33
5.4	Ekologinen käsityön verkkokurssi	36
5.4.1	Lapsen paidan verkkokurssi	40
5.5	Verkkokurssien hinnoittelu.....	43
6	Toimintamallin kehittäminen.....	45
6.1	Verkkokurssien hyödyt ja haasteet	45
6.2	Uusi toimintapa testineulontaan.....	48
6.3	Käsityön verkkokurssien tulevaisuus	50
7	Johtopäätökset ja kehittäminen jatkossa.....	54
	Lähteet.....	58

Liitteet

Liite 1. Instagram-kysely 6.3.2021

Liite 2. Instagram-kysely 29.5.2021

Liite 3. Instagram-kysely 27.1.2021

Liite 4. Instagram-kysely 25.10.2021

Liite 5. Taulukko hinnoitteluun liittyvän kyselyn vastauksista

1 Johdanto

Harrastusten ja kulttuurin kuluttaminen muuttui radikaalisti keväällä 2020. Kuluttajilla oli kuitenkin aikaa tarttua lankaan ja puikkoihin jopa vuosikymmenien tauon jälkeen, ja ohjeita etsittiin käsityöblogien syövereistä. Palveluiden kulutus siirtyi verkkoon, ja jopa 38 % suomalaisista otti kevään rajoitusten aikana uuden digitaalisen palvelun käyttöön (Palta, 2020). Moni kaipasi silti opastusta kädestä pitäen, vaikka samaan aikaan kynnyksellä opetella käsitöitä ruudun välityksellä madaltui.

Maailmanlaajuinen pandemia sulki käsityökurssit ja neulekerhot yhtäkkisesti maaliskuussa 2020. Samalla käsityöopettajat joutuivat uuden eteen, kun opetus piti siirtää luokkahuoneista ja neulekerhoista ruudun toiselle puolelle. Käsityömaailmassa on ennen pandemiakaan jaettu yhteisöllisyyttä ja käsityöohjeita blogien ja sosiaalisen median kanavien kautta. Heti pandemian alkuketkinä heräsikin kysymys, voisiko käsityöalan yritys Käsityökekkerit siirtää toimintansa ja ohjeet kokonaan verkkoon.

Yritykset, jotka pystyvät muuttumaan, pysyvät mukana nopeasti muuttuvassa ympäristössä. Pelkkä tuotteiden muotoileminen ei riitä, vaan se tulee ulottaa koko yrityksen strategian jatkuvaan muotoilemiseen. Yrityksen strategia muokkautuu ja elää muuttuvassa maailmassa (Campbell ym, 2011). Tässä kehittämistyössä tutkin, kuinka käsityöalan yrityksen strategiaa voidaan muotoilla vastaamaan asiakkaiden ja ympäristön uusia tarpeita.

Muuttuvassa maailmassa käyttäjälähtöisyys on otettava osaksi yrityksen toimintaa. Asiakkaat ovat keskiössä myös käsityöyrityksen toiminnassa, jossa suunnitellaan käsityöohjeita. Mikäli ohjeet ovat epäselviä tai epämuodikkaita, eivät ne tuo asiakkaalle hänen toivomaansa arvoa. Kehittämistyössä selvitetään palvelumuotoilun ja kokeilevan kehittämisen keinoin käsityöalan yrityksen tulevaisuuden verkko-ohjeita. Työssä tutkitaan, minkälaisille ohjeille on kysyntää, sekä muotoillaan Käsityökekkerit-yrityksen prosesseja liiketoimintamallien ja asiakaspolkujen kautta.

Kehittämistyö on tehty pandemian keskellä. Työssä on käytetty tulevaisuusskenaarioita, selvitetty yrityksen asiakasprofiileita ja suunniteltu kolme erilaista mallia, joita testataan kokeilevan kehittämisen keinoin. Kaikkien kolmen kokeilun avulla Käsityökekkerit-yritykselle luotiin palvelupolku neuleohjeiden verkkokursseille, sekä testineulontoihin niiden taustalla. Molemmat ovat yhtä tärkeitä yrityksen kasvulle ja prosesseille.

Työn ensimmäinen kokeilu, joka osui keskelle pandemian ajalla nousutta neuleinnostusta, oli luomassa ja kasvattamassa käsityötrendiä omalta osaltaan. Käsityöyrittäjälle näkyneet palautteet ja ohjeen jatkuva suosio näyttäytyi lankakauppiaille puikkojen ja lankojen loppumisena hyllyistä. Pandemian tuoman epävarmuuden keskellä käsityöt, villapaidat

ja yhdessä tekeminen toivat jotain uutta, jonka vuoksi moni tarttui ensimmäistä kertaa puikkoihin vuosien tauon jälkeen.

Kehittämistyö avaa yhden käsityöalan mikroyrityksen vuoden 2021 ja pandemian vaikutuksen näkökulmasta. Työtä aloittaessa alan kotimaisia verkkokursseja ei ollut tarjolla, mutta niihin nähtiin selkeää potentiaalia. Työssä käytettyjä menetelmiä voikin soveltaa vastaavien yritysten toimintaan ja verkkokurssien kehittämiseen. Käsityöalan on pysyttävä ajassa mukana myös pandemian jälkeen. Tämä vaatii tuotteiden ja palveluiden kehittämistä yhdessä asiakkaiden kanssa ja heitä kuunnellen.

2 Kehittämistyön tausta ja tavoitteet

2.1 Käsityökekkerit-yritys ja pandemian tuomat haasteet

Kehittämistyö lähtee tarpeesta kehittää Käsityökekkerit-yrityksen toimintaa ja tuotteita vastaamaan asiakkaiden kysyntää ja toiveita. Työssä tarkastellaan sekä muotoillaan yrityksen toimintaa ja strategiaa, sekä samalla kehitetään uudenlaista toimintamallia yrityksen verkko-ohjeille. Toimin sekä kehittämistyön tekijänä, mutta myös Käsityökekkerit-yrittäjänä.

Perustin Mehukekkerit-sivuston maaliskuussa 2014. Sivusto pohjautui aiemmin ylläpidetylle perheblogille, mutta alustan vaihdon myötä sisältö keskittyi käsitöihin ja myöhemmin vielä erityisesti käsityöohjeisiin. Yritys on perustettu sivuston ympärille joulukuussa 2018, kun ohjeiden myyminen yrityksen kautta oli ajankohtaista. Pian yrityksen perustamisen jälkeen huomasin, ettei nimi Mehukekkerit kertonut tarpeeksi yrityksen tuotteista tai sivuston sisällöstä. Nimi oli vakiintunut käsityöpiireissä tuttuna sivustona ja nimenä, mutta uusille lukijoille ja yhteistyökumppaneille se oli vaikeasti selitettävissä. Vuoden 2020 alussa muutin sekä sivuston, että myös yrityksen nimen nykyiseksi Käsityökekkerit-nimeksi. Samaan aikaan yritys sai vielä uuden logon, jonka myötä alkoi yrityksen brändiuudistus.

Yrityksen brändiä ja tuotteita on kehitetty aluksi harrastuksena, myöhemmin yrittäjänä. Käsityökekkerit-yrityksenä koki ensimmäisen aallonpohjan juuri ennen maailmanlaajuista koronapandemiaa talvella 2020. Suunnittelijana olin panostanut sivuston näkyvyyteen, mutta ohjeista ja kursseista saatavat tulot eivät tuoneet tarpeeksi tasaista tulovirtaa. Lisäksi olin tehnyt jonkin verran myös mittatilausompelua, josta halusin luopua kannattavuussyistä. Samalla oli huomattavissa, että sekä tuotevalikoima, mutta myös verkkokauppa kaipasi kehitystä.

Käsityökekkerit-yritys on tuottanut kursseja sekä tapahtumiin, että kansalaisopistojen opiskelijoille. Maailmanlaajuisen pandemian vuoksi käsityön lähikurssit jäivät monessa kunnassa tauolle keväällä 2020, eikä myöskään kurssitarjontaa ollut mahdollista tuottaa tapahtumiin. Käsityökekkerit-sivuston kävijöistä kuitenkin oli nähtävissä, että käsityöt kiinnostivat jopa enemmän kuin aiemmin, vaikka myös moni lankakauppa joutui sulkemaan ovensa hetkellisesti. Moni tarttui lankaan ja puikkoihin ensimmäistä kertaa vuosiin, ja Käsityökekkerit-sivuston kävijämäärä kasvoikin tasaisesti koko pandemiavuoden 2020.

Käsityökekkerit yrityksen strategiaan ja toimintaan kuuluu käsityöohjeiden suunnittelu, kirjoittaminen ja tuottaminen monipuolisesti eri tekniikoilla. Yrittäjänä ja muotoilijana suunnitelen ohjeita oman verkkokaupan lisäksi myös käsityölehtiin, lankakauppiaille ja muille

yrietyksille. Vuoden 2020 kesällä avasin uuden Käsityökekkerit-verkkokaupan. Kaupan keskeinen myyntiartikkeli on käsityöohjeet. Ohjeiden hinnat ovat kuitenkin yleisestä hintatasosta johtuen alhaiset, joten ohjeita tulisi olla paljon, jotta myynti olisi tasaista ja verkko-kauppa olisi kannattava. Tähän ongelmaan tartutaan tässä kehittämistyössä.

2.2 Ongelmien määrittely

Käsityötaitoa on hankala oppia kirjoista ilman opettajan apua. Opiskeluun tarvitaan lisäksi motivaatiota, jota saa lähiopetuksessa opettajalta ja muilta osallistujilta. Verkkomateriaalissa on myös vaara, että asiakas ymmärtää ohjeen monella eri tavalla. Videot helpottavat ohjeen ymmärtämistä, mutta siitäkin puuttuu mahdollisuus kysyä ohjaajalta apua. (Vaara, 2012.)

Alalla monta vuotta toimineena ja alan kehittäjänä koen tärkeäksi muotoilla ohjeista ymmärrettäviä ja toimivia. Blogeissa ja sosiaalisen median alustoilla jaettavat ohjeet ovat usein ilmaisia ohjeita kuluttajalle. Kokemukseni mukaan lehdet maksavat käsityöohjeista hinnastojensa mukaisesti, ja sopimuksesta riippuen lehdet ostavat ohjeisiin käyttöoikeuden, jonka jälkeen suunnittelijalla on lupa myydä ohjetta omissa kanavissaan. Osa lehdistä ostaa ohjeen kaikki käyttöoikeudet, jolloin ohje jää kokonaan lehdelle käytettäväksi. Lehdestä riippuen suunnittelija voi kuvata valmiin mallituotteen itse, ja saada ohjeen lisäksi korvauksen valokuvista. Myös yritykset tilaavat ohjeita suoraan omalle yritykselleen, esimerkiksi tietylle langalle omaan lankakauppaansa. Tällöin sopimuksesta riippuen suunnittelija voi myydä kaikki oikeudet suunnittelemaansa ohjeeseen.

Digitaalinen vallankumous näkyy yrityskehittämisessä. Monen fyysisten tuotteiden myyvän yrityksen on vaikea siirtyä digitaaliseen maailmaan, kun taas aloitteleva yrittäjä voi toimia hyvin ainoastaan digitaalisesti. Tärkeää on nopea reagointikyky sopeutuvaan maailmaan (Ruokonen, 2016, s. 96–97). Vuoden 2020 pandemia toi käsityöaiheille mahdollisuuden kehittää verkkokursseja. Monet käsityötunnit siirtyivät pandemian myötä verkkoon, ja se avasi ovet myös verkkokursseille. Käsityökekkereiden on yrityksenä pysyttävä muutoksessa mukana, tai oikeastaan vielä sen harjalla luomassa uutta suuntaa.

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on selvittää, kuinka verkossa myytävien käsityöohjeiden ympärille koostuvan liiketoimintamallin saisi toimivaksi sekä asiakkaalle, että myös yritykselle. Toiminnan tulisi olla myös yritykselle kannattavaa, sekä tuoda asiakkaalle arvoa. Kehittämistyön lähtökohdaksi on löytää oikeat alkukysymykset ja lähtökohdat. Työn perustana toimii ongelman määrittelyssä nousseet kysymykset yrityksen ja ohjeiden tulevaisuudesta ja nykytilanteesta:

- Millaista arvoa asiakas voi saada käsityön verkko-ohjeesta?

- Kuinka kehittää asiakasystävällisiä verkko-ohjeita?
- Millaista arvoa yritys haluaa luoda asiakkaalle ja yhteiskunnalle?
- Kuinka muotoilla käsityöohjeiden uusi tuotantomalli yrityksen käyttöön?

Käsityökekkerit-yrityksenä saa arvoa uusista toimintamalleista ja kehittämistyön aikana tehtävistä kokeilevista käsityökursseista. Samalla kehittäminen luo arvoa myös muille alan toimijoille ja suunnittelijoille, sekä toki opettaa kuluttajille uusia tapoja käsitöiden tekemiseen. Tulevaisuudessa juuri Käsityökekkerit-ohjeet voivat toimia vertailukohtana sekä inspiraationa aloitteleville käsityöläisille ja neulesuunnittelijoille.

2.3 Lähestymistapana kokeileva kehittäminen

Työn lähestymistapana toimii kokeileva kehittäminen. Kokeileva kehittäminen rikkoo perinteiset ajatukset pitkäjänteisestä kehittämistyöstä. Nopeat kokeilut auttavat ymmärtämään millainen projektin lopputulos tulisi olla, ja miten se on parhaiten saavutettavissa. Tietoa kerätään kehittämiskohteissa, joissa pohjatietoa on niukasti saatavilla. Kokeileva kehittäminen perustuu siis oikeisiin kokemuksiin. Kokeilut itsessään synnyttävät uutta tietoa, luovat uusia vaihtoehtoja, johtavat parempiin asiakassuhteisiin ja houkuttelevat myös uusia resursseja. (Hassi ym, 2015, s. 9–11.)

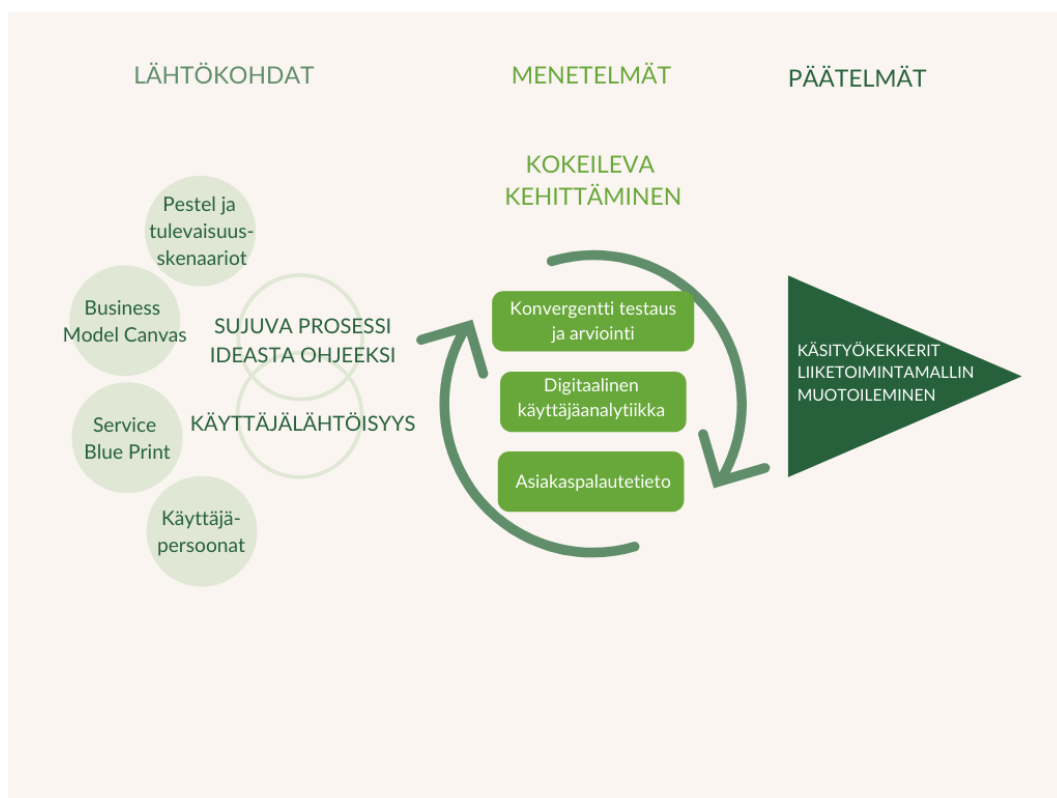
Kehittämistyön lähtökohtana toimii Käsityökekkerit-ohjeiden ja yrityksen strategian muotoileminen. Keskiössä on yrityksen prosessien muotoileminen ja käyttäjälähtöisyys. Tarpeellista on tutkia millaisia käsityöohjeita asiakkaat haluavat ostaa verkosta, sekä voiko prosessia ohjeiden taustalla sujuvoittaa. Ennen kuin ohje voidaan julkaista, tehdään siihen usein testineulonta vapaaehtoisten testineulojien avustuksella. Tämä on vienyt aikaa uusien ohjeiden kehittämiseltä, ja on siksi mukana kehittämistyössä.

Käsityökekkerit-yritykselle on tarpeellista saada kokeilujen ohella uutta myytävää, sekä osallistaa asiakkaita yrityksen kehittämisessä. Samalla haetaan yritykselle tasaista kasvua ja pohjaa tulevaisuudelle. Koska käsityöverkko-kursseja ei ole vielä juurikaan markkinoilla, voidaan kokeilulla selvittää millaisille kursseille ja teknisille ominaisuuksille on tarvetta. Käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan kehittämisessä Käsityökekkerit-asiakasnäkökulman huomioimista. Yrityksen saadessa kymmeniä tai jopa satoja palautteita päivittäin omien kanaviensa kautta, huomioidaan tässä työssä asiakasnäkökulma selkeänä asiakaspalautetietona, sekä asiakkailta tulevina hiljaisina signaaleina.

Nopeat kokeilut sopivat yrityksille, joiden kehittämistyössä käytetään dataa, pitävät asiakkaita kehittämistyön keskiössä, ovat kokeilunhaluisia, yrittäjämynönteisiä, uskaltavat kysyä oletuksia, sekä haluavat kehittää iteroimalla, eli toistamalla ja kehittämällä (Bland ym, 2019, s. 8–9). Kehittämisessä nopeat kokeilut keskittyvät samalla uusien

tuotteiden luomiseen ja niiden kehittämiseen. Näin yrityksen toimintaa voidaan ylläpitää ja kehittää yhdessä asiakkaiden kanssa.

Työn hahmottavista varten loin visuaalisen viitekehyksen (kuvio 1). Viitekehyksen mukaisesti sujuvien prosessien tarkastelussa huomioidaan asiakkaalle näkymättömät osat, jotka kuitenkin vaikuttavat tuotteen lopputulokseen ja yrityksen strategiaan. Työssä tarkastellaan tulevaisuutta Pestel-analyysin ja tulevaisuusskenaarioiden kautta. Pestel-analyysi sopii tulevaisuuden ja strategioiden tarkasteluun, ja siinä huomioidaan niin mahdollisuuksia kuin uhkiakin (Professional Academy, 2021). Pestel-analyysin pohjalta luon kolme erilaista tulevaisuusskenaariota käsityöohjeiden näkökulmasta.



Kuvio 1. Kehittämistyön visuaalinen viitekehys

Yrityksen arvoja, ja varsinkin asiakkaalle annettavaa arvoa arvioidaan Business Model Canvaksen (BMC) avulla. BMC on tarkoitettu yrityksen strategian visualisoinnin lisäksi myös hahmottamaan yrityksen toimintoja ja arvoja (Osterwald, 2013; Strategyzer). Service blueprintin, eli palvelun prosessikaaviossa, tarkastellaan prosessin sujuvuutta sekä asiakkaan, että myös yrittäjän näkökulmasta (Ojasalo ym, 178).

Työ alkaa suunnittelulla BMC-malleja aiemmin luotujen skenaarioiden pohjalta. Käyttäjälähtöisyyttä selvitetään luomalla Käsityökekkerit-yritykselle käyttäjäpersoonat, joille tuotteita ja palveluita voidaan kohdentaa. Käyttäjäpersoonissa huomioidaan vastuullisen kulluttajan motivaatiot, sekä yrityksen käyttäjäanalytiikka.

Myös kokeilut vaativat valmistelua. On tärkeää selvittää, millaisille ideoille on asiakastarvetta, sekä ovatko ideat toteutettavissa teknisesti ja taloudellisesti (Hassi ym, 2015, s. 78–81). Tässä kehittämistyössä osa vastauksista saadaan jo alkuselvityksissä, ja teknisiä osuuksia tarkastellaan lisää kokeiluvaiheiden välissä. Yhtä tärkeää kokeiluissa on ottaa asiakkaat mukaan osaksi kokeilua. Myös asiakas opettelee kokeiluissa uutta, joten tilanne vaatii kaikilta kokeiluun osallistuvilta sitoutumista (Apunen, 2020, s. 265). Kehittämistyön kokeiluissa osallistetaan Käsityökekkerit asiakkaita, sekä vapaaehtoisia testineuloja.

Kokeileva kehittäminen ja kehittämistyö etenee vaiheittain, mutta ei silti välttämättä kronologisessa tai lineaarisessa järjestyksessä. Kumarin mallin mukaan (kuvio 2) prosessi aloitetaan keskeltä, ja edetään tyypillisesti ensin tutkimuksen ja ymmärtämisen osioon (Kumar, 2013, s. 8–9). Tässä kehittämistyössä tämä tarkoittaa Pestel-analyysia ja tulevaisuusskenaarioita, sekä käyttäjäpersoonia. Niiden jälkeen siirrytään BMC-malleihin, sekä käytännössä jo ensimmäiseen kokeiluun.



Kuvio 2. Käsityökekkerit-ohjemyynnin kokeilevan kehittäminen muotoiluprosessi (mukailen Kumar 2013)

Kumarin mallin mukaisesti prosessi on myös iteratiivinen, eli se kiertää samoja pisteitä monta kertaa kehittämistyön aikana (Kumar, 2013, s. 9). Tässä kehittämistyössä kokeilut tehdään kertaalleen, mutta niiden aikana ja välissä muokataan eri toimintoja niin yrityksen, kuin myös asiakkaan näkökulmasta. Ensimmäinen kokeilu antaa myös suuntaa seuraavalle, eikä kaikkien kokeilujen tarkkoja kehittämiskohtia pystytä nimeämään ennakkoon kehittämistyön alkuvaiheessa. Tiedon analysoinnissa huomioidaan kuitenkin jatkuvasti asiakaspalautetietoa ja käyttäjäanalytiikkaa, joiden avulla kokeilut etenevät. Näin perimmäiset syyt sekä ratkaisut tarkentuvat.

Kokeilujen aikana, sekä niiden välissä ja jälkeen, on tarpeellista kirjata kaikki tieto ja palaute ylös tarkempaa tarkastelua varten. Kun kokeilut kirjaa ylös esimerkiksi idea- tai arvo-kanvaaseille, on kokeiluja mahdollista verrata toisiinsa ja reflektoida uusia johtopäätöksiä (Hassi ym, 2015, s. 176–177). Kun kaikista kokeiluista tehdään palautekanvaasi, voidaan kokeilujen tuloksia vertailla ja löytää yhteneväisiä kohteita mahdollista jatkokehittämistä varten (Hassi ym, 2015, s. 88). Näin tehdään myös tässä kehittämistyössä, ja apuna käytetään ideakanvaasia palautteen keräämisessä.

Kehittämistyön tavoitteena on luoda toimintamalli, jota yritys voi hyödyntää tulevilla tuotteillaan sekä niiden prosesseissa. Toimintamallin avulla yrityksen ohjemallisto saa yhtenäisyyttä, sitä on muotoiltu asiakkaiden kanssa yhdessä ja se tuo yritykselle säännöllisiä tuloksia. Toimintamallin lopullinen muoto ja suunta hahmottuu työn edetessä.

3 Tulevaisuuden käsityöohjeet verkossa

3.1 Verkko-ohjeiden maailma

Tässä osiossa syvennyttään Käsityökekkerit-yrityksen ja käsityöohjeiden tulevaisuuteen. Apuna käytetään tulevaisuusskenaarioita, Pestel-analyysiä ja Business model-kanvaaseja. Näiden pohjalta hahmotellaan verkko-ohjeiden tulevaisuutta Käsityökekkerit-yrityksen näkökulmasta.

Käsitöillä on pitkiä perinteitä, mutta niiden kuluttaminen, sekä ohjeiden kirjoittaminen on muuttunut ajan kuluessa. Käsityöharrastus on moninainen, päällekkäinen, yhteisöllinen, asioita yhdistävä, liikkuva ja ristiriitainen. Mutta käsityöharrastus sisältää myös paljon töitä ja projekteja, joita ei koskaan viimeistellä tai tehdä edes loppuun. Käsityöt ovat siis osaltaan harrastajalleen elämäntapa. (Kouhia, 2016.)

Kun historian saatossa neulominen on merkinnyt esimerkiksi sotavarustuksen täydentämistä ja pakollista välttämätöntä taitoa, perustuu neulominen nykyisin vapaaehtoisuuteen ja nautintoon. Neulominen rentouttaa, tuo mielihyvää ja auttaa selviytymään erilaisista elämäntilanteista. Yksi keskeinen syy käsitöiden tekemiseen on flow-tila, joka tuo henkistä hyvinvointia tekijälleen. Tähän päästäkseen tekniikan tulee olla tuttu, ja vaikeustaso on suhteutettu tekijän omaan tasoon. (Rauhala, 2019.)

Käsityöohjeita on myyty verkossa jo pitkään. Yleisesti verkko-ohjeilla on tarkoitettu ladattavaa ja itse tulostettavaa pdf-ohjetta. Suosituin myyntikanava on ollut kansainvälinen Ravelry, jonka kautta suunnittelijat voivat myydä omia mallejaan, mutta myös asiakas voi tallentaa malleja palveluun, sekä tehdä omia projekteja keskeneräisiin käsitöihin. Samalla Ravelry toimii myös keskustelukanavana alan harrastajille. Ravelry on keskittynyt neule- ja virkkausohjeisiin, ja sitä käyttää myös moni itsenäinen suomalainen neulesuunnittelija (Ravelry, 2021). Muita ohjeisiin keskittyviä sivustoja on esimerkiksi PayHip, LoveCrafts ja Etsy.

Ravelrya on arvosteltu vähemmistöjen epätasa-arvoisesta kohtelusta ja poliittisista kannanotoista (Palmsköld, 2021). Kesällä 2020 Ravelry sai arvostelua, kun asiakkaiden toiveita ei otettu huomioon sivustouudistuksessa, jonka johdosta sosiaalisen median tileillä levisi kehotuksia välttää Ravelryn sivustoa. Keskellä pandemiaa tehty sivustouudistus sai aikaan käyttäjille migreenejä ja ahdistusta, ja Ravelryn tuotantotiimi sai uudistuksesta, sekä sen viestinnästä paljon kritiikkiä (Battan, 2021).

Käsityöohjeet eivät ole irrallaan poliittisesta ja eettisestä keskustelusta. Suunnittelija saattaa tehdä yhteistyötä lankakauppojen kanssa, ja kuluttaja taas voi itse valita omaan työhönsä käyttämänsä langat omien arvojensa, materiaalin tunnun tai värien mukaan. Ravelryn ja muiden sosiaalisen medioiden merkitys ohjeiden jakamisessa on merkittävä osa käsityökulttuuria niin kuluttajan, kuin myös suunnittelijan näkökulmasta. Niissä jaetaan kokemuksia, autetaan toisia ja ollaan sekä kuluttajia, että myös uusien tuotteiden tai palveluiden luoja. (Palmsköld, 2021).

Myös Käsityökekkerit-ohjeita löytyy Ravelrystä. Tähän asti Käsityökekkerereiden tärkein myyntikanava ohjeille on kuitenkin ollut Käsityökekkerit-sivusto. Ohjeet ovat olleet suomeksi, ja yrityksen kohderyhmänä on ollut pääosin kotimaiset käsityökuluttajat. Sivuston ohjeisiin on tehty suomenkielistä hakukoneoptimointia, joten ne nousevat hyvin kotimaisilla hakusanoilla, ja osaksi tämän vuoksi verkkosivuston ohjeet myyvät paremmin kuin Ravelryssa olevat ohjeet.

Osalla suunnittelijoista on Käsityökekkerereiden tapaan oma verkkosivusto, jonka kautta he myyvät omia ohjeitaan. Omille sivuille on mahdollista julkaista myös ohjevideoita, joihin voi viitata ladattavassa pdf-ohjeessa. Myös näin Käsityökekkerit-ohjeet ovat aiemmin toimineet. Käsityökekkerit-sivusto on rakennettu avointa lähdekoodia hyödyntävälle Wordpress-alustalle. Sivuston sisällä toimiva verkkokauppa on käytössä WooCommerce-lisäosan kautta, ja verkkokurssit on mahdollista luoda erilaisten lisäosien avulla.

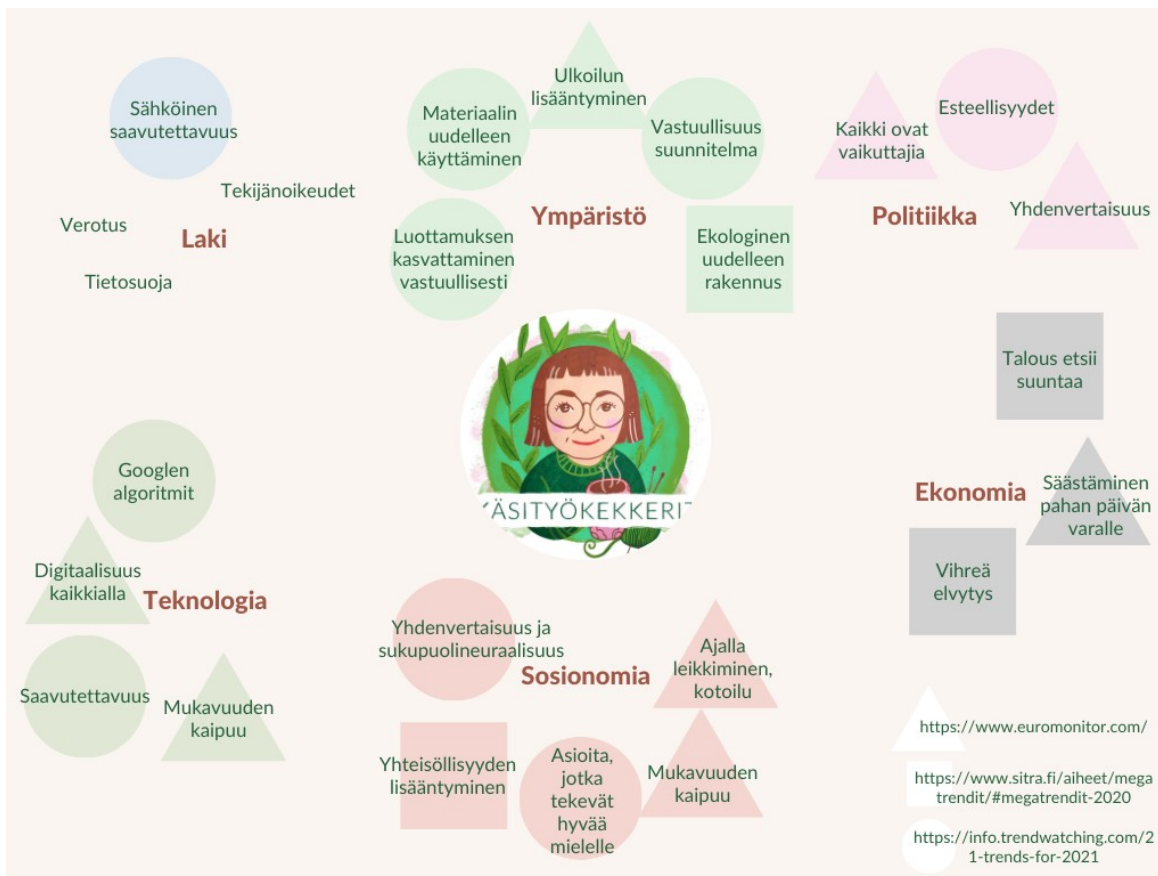
Käsityökekkerit-sivuston kautta yritys saa myös mainostuloja. Eli mitä enemmän sivuilla käy kävijöitä verkkokursseilla sekä lukemassa maksuttomia ohjeita, tuottaa se myös tasaisia mainostuloja. Sivustolla tehdään lisäksi kaupallisia yhteistöitä käsityöalan yritysten kanssa, sekä julkaistaan maksuttomia ohjeita ja artikkeleita käsitöihin liittyen.

3.2 Pestel analyysi ja tulevaisuusskenaariot

Pestel-analyysin avulla on mahdollista selvittää tulevan tuotteen tai yrityksen strategiaa ympäristön, poliittisen ilmapiirin, ekonomian, teknologian, sosiologian ja lainmukaisten näkökulmien avulla. Analyysia käytetään tulevaisuuden näkymien ja uhkien tarkkailuun markkinoinnissa, sekä yrityksen strategian kehittämisessä. (Professional Academy, 2021)

Analyysissa on selvitetty trendejä nimenomaan käsityöohjeiden ja käsityökulttuurin näkökulmasta. Alkuvuoden 2021 käsityön tulevaisuusskenaarioissa näkyy hyvin pandemian vaikutus (kuvio 3). Näiden näkökulmasta Euromonitorin, Sitran ja Trend Watching megatrendeissä korostuvat mukavuuden kaipuu, kotoilu, digitaalisuus ja vastuullinen kuluttami-

nen. Toisaalta halutaan kuluttaa vastuullisesti, mutta myös säästää tulevien pahojen päivien varalle. Trendeissä näkyy myös naisten ja miesten, mutta myös ihonvärin ja uskontoihin liittyvä tasa-arvo, sekä yhdenvertaisuus. (Ahrbeck ym. 2021, Angus, A., Westbrook, G. 2021, Dufva ym. 2020)



Kuvio 3. Pestel analyysi tulevaisuuden trendien avulla

Toimintakentän kehittämisessä on siis otettava huomioon monia muuttujia. Varsinkin pandemian tuomat muutokset näkyvät selkästi, joten pandemian jälkeistä aikaa voi olla vaikea ennustaa. Pandemian jälkeisen ajan lisäksi käsitöihin vaikuttaa ilmastonmuutoksen kiihtyminen ja siihen liittyvät toimet, teknologian kehittyminen ja omasta hyvinvoinnista huolehtiminen.

Pestel-analyysistä nousee selkeästi esiin kolme mahdollista skenaariota

Käsityökekkereiden toimintaan. Nämä on eritelty kolmeksi tulevaisuusskenaarioksi (kuvio 4). Ensimmäisessä skenaariossa yhteisöllisyyttä on mahdollista kasvattaa käsityöohjeilla, mielihyvää tuottavilla palveluilla ja jatkaa kotoilun yleistä kasvavaa trendiä. Toisessa skenaariossa yhdenvertaisuutta ja digitaalista saavutettavuutta lisäämällä käsityöohjeita voisi tarjota isommalle käyttäjäryhmälle. Käsityöohjeissa tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi tarkkoja videoita ohjeiden eri vaiheisiin, sekä perusohjeiden videoimista sekä ohjeita

niiden muokkaamiseen. Kolmannessa skenaariossa Käsityökekkerit-ohjeet voisivat keskittyä ekologisiin käsityöohjeisiin ja kursseihin. Tätä tukee kuluttajien toive vastuullisesta viestinnästä, sekä ilmastonkriisin voimistuminen.



Tulevaisuusskenaario

KÄSITYÖKEKKERIT

SKENAARIO 1. YHTEISÖLLISET KÄSITYÖOHJEET	Yhteisöllisyyden lisääntyminen	Mielihyvää tuottavat palvelut	Käsitöillä hyvää mieltä ja rentoutta elämään	Kotoilun jatkuminen
SKENAARIO 2. YHDENVERTAISUUTTA LISÄÄVÄ VERKKOKURSSI	Uudet sukupuolinormit ja unisex	Palveluiden tuottaminen kaikille käyttäjryhmille	Digitaalinen saavutettavuus	Ikääntyminen ja kasvat tuloerot
SKENAARIO 3. EKOLOGINEN KÄSITYÖN VERKKOKURSSI	Kierrätysmateriaalien käyttäminen tuotemuotoilussa	Vastuullisuudesta avoimesti viestiminen	Luonnossa liikkuminen harrastuksena	Vastuulliset yhteistyökumppanit

Kuvio 4. Käsityökekkerit-yrityksen tulevaisuusskenaariot

Kaikki skenaariot ovat varteenotettavia Käsityökekkerit-yrityksen kehittämisen kannalta. Ensimmäisessä ja toisessa skenaariossa on eniten haasteita yrityksen tulovirtojen ja resurssien kannalta, mutta yhdenvertaisuus on jo nyt tärkeä arvo kaikessa yrityksen toiminnassa ja arvoissa. Skenaariot eivät myöskään sulje toisiaan pois, vaan niitä voidaan kehittää yhdessä toisiaan tukien.

3.3 Business model canvas apuna uusien mahdollisuuksien hahmottamiseen

Kaikki kolmesta skenaariosta ovat toimivia jatkokehittelyyn. Osterwaldin ja Pigneurin kehittämä Business Model Canvas (BMC) soveltuu näiden kolmen eri strategian ja skenaarion vertailuun ja hahmottamiseen. BMC on tarkoitettu sekä visualisoimaan yrityksen strategiaa, että myös hahmottamaan yrityksen toimintoja ja arvoja (Osterwald, 2013; Strategyzer).

Seuraavassa käydään läpi kolme erilaista liiketoimintamallin mukaan rakennettua skenaarioriota, jotka toimivat pohjana myös tuleville kokeiluille. Vaikka jokainen malli on rajattu yhden skenaarion pohjalta, voidaan tulevaisuudessa kokeiluissa silti hyödyntää ja yhdistellä toimivia malleja toisiinsa.

3.3.1 Yhteisölliset käsityöohjeet

Yhteisöllisyys voidaan käsittää monin eri tavoin. Historiassa yhteisöllinen neulominen on liittynyt neulomisen perinteisiin. Neuleita on kuljetettu mukana kyläillä ja matkaillessa, sekä pysähdetty neuleiden kanssa keskustelemaan. Toisaalta julkinen neulominen on nähty myös poliittisina kannanottoina. Neulojille tärkeintä on kuitenkin ollut taidon jakaminen, yhteisöllisyyden kokemukset ja uuden oppiminen. Viikottain tai kuukausittain kokoontuvat neulekerhot yhdistävät toisilleen tuntemattomia ihmisiä, ja neuletyöt helpottavat tutustumista. (Rauhala, 2019)

Aiemmin nähdyn kuvion 4 skenaarioiden mukaan yhteisöllinen käsityöohje tarkoittaa yhteisöllisyyden lisäämistä, mielihyvää tuottavia palveluja, käsitöiden tuomaa rentoutusta sekä kotoilun jatkumista. Nämä kaikki on hyödynnetty Käsityökekkerit liiketoimintamallin suunnittelussa (kuvio 5).



Kuvio 5. Käsityökekkerit yhteisölliset käsityöohjeet, Business Model Canvasia mukailien (Strategyzer)

Haasteita on varsinkin tulovirroissa, mutta myös kustannusrakenteessa. Yhteisöllisyys keskittyy pääasiassa erilaisiin sosiaalisen median kanaviin, joiden tarvitsema vuorovaikutus vie yrityksen aikaa, mutta eivät tuo tarpeeksi euroja yrityksen toimintaan. Toisaalta yhteisöllisyys luo paljon arvoa kuluttajalle, ja sitä voi saavuttaa myös virtuaalisilla ohjeilla. Tärkeää on kuitenkin huomioida, että yhteisölliset käsityöt voivat tuoda uusia asiakkaita ja seuraajia sosiaalisen median kanaviin. Tämä voi pitkällä ajalla tuoda muita tuloja. Seuraajamäärän kasvu sosiaalisen median kanavissa voi tuoda uusia mainostuloja, kumppanuuksia ja uusia, sekä pitkäaikaisia asiakkaita.

3.3.2 Yhdenvertaisuutta lisäävät käsityöohjeet

Neulomisen taito on nähty kevyenä ja aikaa vievänä käsityönä erityisesti perheettömien ja iäkkäiden naisten käsityönä, johon ei tarvita suuria alkupanostuksia. Nykyään neulehar rastus on vapaaehtoinen taito, joka tuo parhaimmillaan mielihyvää. Neuletekniikan opetteluinen voi tuoda esiin myös turhautumisen ja tunteita ja epäonnistumisia, jotka kuitenkin kehittävät ongelmanratkaisutaitoa. Parhaimmillaan perusohjeen neulominen tuo flow-tilan, jonka avulla voi keskittyä kuuntelemaan esimerkiksi luentoa tai kokousta. (Rauhala, 2019)

Yhdenvertaisuuden skenaariossa (kuvio 6) nousee esiin palveluiden tuottaminen kaikille ikä- ja sukupuoliryhmille, ajasta ja paikasta riippumatta, sekä digitaalinen saavutettavuus. Tarkemmalla tarkastelulla ja BMC-mallilla tarkasteltuna yhdenvertaisuus tarkoittaa Käsi-työkekkerit-ohjeissa yhä tarkemmin opastettuja video-ohjeita, videoiden tekstittämistä ja ladattavissa ohjeissa myös eri käyttäjien huomioimista. Tämä voidaan huomioida aluksi mahdollisimman monipuolisella kokovalikoimalla, selkeillä ohjevideoilla ja suunnitteleamalla mallit sopimaan sukupuolista riippumatta. Pidemmällä aikavälillä tämä voi tarkoittaa myös vasenkätisille tarkoitettuja ja eri kielille käännettyjä ohjeita.



Käsityökekkerit yhdenvertaisuutta lisäävä käsityöohje



Kuvio 6. Käsityökekkerit yhdenvertaisuutta edistävät käsityön verkkokurssit, Business Model Canvasia mukailien (Strategyzer)

Varsinkin käännökset muille kielille ja vasenkätisyys vaativat tällä hetkellä ulkopuolisia resursseja, jotka samalla lisäävät ainakin hetkellisesti kustannuksia. Myös tekstittäminen vie työaikaa. Ohjeita voidaan kuitenkin kehittää nimenomaan aloittelevalle neulojalle sopivaksi, jonka myötä Käsityökekkerien kohderyhmä laajenee. Yhdenvertaisuus tuleekin huomioida jatkossakin osana Käsityökekkerit-tuotteita ja strategiaa.

3.3.3 Ekologiset käsityön verkkokurssit

Skenaarioissa noussut kolmas mahdollisuus (kuvio 4) on Käsityökekkerien ekologiset käsityökurssit (kuvio 7). Tässä vaihtoehdossa tulovirrat ja kustannusrakenne on selkeämpi, kuin mitä se on yhteisöllisissä käsityöohjeissa. Painotukset kohdistuvat tarkemmassa tarkastelussa ekologiseen ja vastuulliseen ohjesuunnitteluun, sekä siihen kuuluvaan ajankäyttöön.



Käsityökekkarit ekologiset käsityön verkkokurssit



Kuvio 7. Käsityökekkarit ekologiset käsityön verkkokurssit, Business Model Canvasia mukailien (Strategyzer)

Käsityöt, tai käsityöohjeet eivät itsessään ole aina ekologisia. Kuten megatrendeistä kävi ilmi, on vastuullisuus nousemassa esiin monellakin eri osa-alueella, ja se tulee ottaa myös Käsityökekkarit-yrityksen tuotteissa huomioon. Kuviosta esiin nostetut ympyröidyt kohdat, jotka liittyvät ekologisuuden ymmärtämiseen, vastuulliseen ohjesuunnitteluun ja tuotteen elinkaaren pidentämiseen, ovat jatkokehittelyä vaativia aiheita. Jotta tulovirtoja olisi mahdollista ymmärtää ja saavuttaa, on näitä kysymyksiä tarkasteltava enemmän seuraavissa luvuissa. Ymmärrys asiakkaiden käyttäytymisestä luo mahdollisuuksia tämän osion kasvattamiseen tulevaisuudessa.

Kolmen vahvan, sekä toisiinsa liittyvän BMC-mallin vertailu johtaa koko kehittämistyön tarkentamiseen. Käsityöala elää tätä kirjoittaessa, talvella 2021, positiivista nostetta. On tärkeää selvittää asiakkaiden tarve, toiveet ja erilaisten ohjeiden tuoma arvo vielä tarkemmin.

Yhteisöllisillä, ekologisilla ja yhdenvertaisuutta lisäävillä käsityöohjeilla on kysyntää, eivätkä ne sulje toinen toisiaan pois. Kehittämistyön arvo tulee kaikkien kolmen skenaarion yhdistämisestä, ja näitä voidaan kokeilla sekä yksin, että yhdessä tulevaisuudessa kokeiluissa. Kaikkia malleja voidaan käyttää apuna suunnitellessa uudenlaisia verkko-ohjeita asiakkaita kuunnellen ja heidän toiveitaan tarkastellen.

4 Käsiyöohjeiden asiakkaat

4.1 Asiakkaat ja asiakassegmentointi

Tässä osiossa käsitellään Käsiyökekkereiden asiakkaita, asiakassegmentointia ja aiemmin esiin nousutta vastuullisuutta, sekä ekologisuutta. Apuna käytetään yrityksen omaa analytiikkaa, vastuullisen kuluttajan profiileja ja aiemmin tarkasteltuja BMC-malleja.

Muuttuvassa maailmassa myös asiakkaat, sekä asiakkaiden odotukset muuttuvat. Jotta yritys pärjää kilpailussa, tulee sen asettaa asiakas aidosti etusijalle kaikessa. Sen lisäksi yrityksen tulee johtaa asiakaskokemuksen kehittämistä, ja että sitä tehdään asiakaslähtöisesti. Näiden lisäksi olisi vielä hyvä ylittää asiakkaiden tarpeet, ja hallita palveluiden yksityiskohtia, sekä huomioida, että hyvä asiakaskokemus syntyy vain positiivisella työntekijäkokemuksella. (Forsberg ym, 2019. s 22)

Asiakassegmentointi, eli asiakkaiden jaottelu auttaa yritystä hahmottamaan oikean kohderyhmän ja heille tarjottavat tuotteet. Se auttaa myös asiakasta löytämään tuotteita, joita hän ei ehkä tiennyt tarvitsevansa, jos markkinointi on onnistuttu kohdentamaan oikein. Segmentointia voidaan hyödyntää sekä yrityksen strategiassa, että markkinoinnissa. Toisaalta segmentointia voidaan käyttää apuna myös tuotemuotoilussa, kun tiedetään asiakkaan toiveet ja tarpeet. Segmentoinnin hyödyntäminen on pitkä prosessi, ja koko organisaation suunnan muuttaminen segmentoinnin jälkeen voi olla hankalaa. (Dolnicar ym, 2018, s 3–4.)

Asiakasprofiilin luominen kuuluu usein palvelumuotoilun prosessiin. Asiakasprofiililla tarkoitetaan asiakasta, joka on löydetty arkkityyppinä todellisen tutkimuksen tuloksena. Personan tai asiakasprofiilin luominen auttaa yritystä ja työntekijöitä ensinnäkin hahmottamaan, mutta myös sitoutumaan asiakkaaseen. Konkreettinen hahmo asiakkaasta auttaa siis yritystä sekä tuotesuunnittelussa, että myös markkinoinnissa ja asiakaspalvelussa. (Stickdorn yms., 2018, s 40–41.)

Käsiyökekkereiden asiakasprofiileissa on hyödynnetty Google Analytics, Instagramin ja Facebookin keräämään asiakastietoa. Dataa on käsitelty sisällönanalyysin keinoin. Eri seurantatiedoista oli nähtävissä toisistaan eriäviä asiakasprofiileja, joita analysoimalla ja pelkistämällä oli löydettävissä kolme erilaista asiakasprofiilia. Profiilit on koottu ja muokattu Stickdornin profiilinkehittämishjeiden pohjalta (Stickdornin yms. 2018, s. 40–41). Jokaiselle profiilille on etsitty kuva, hänelle on annettu nimi, ikä ja asumiseen liittyviä tietoja. Profiilia kuvaa hänelle luonnehdittu miete- tai tunnuslause, jolla henkilö on helpommin muistettavissa. Saadun analytiikan perusteella on luotu Laura, Leena ja Leila (kuviot 8–10).

Ensimmäinen Käsityökekkereille luotu asiakasprofiili on Laura (kuvio 8). Laura on 30-vuotias kahden pienen lapsen äiti, joka on innostunut käsitöistä oman työn ja perheen vastapainona (kuvio 8). Hän tekee käsitöitä ilosta ja osin tarpeesta, sekä tarvitsee ohjeita tekemisen tueksi. Laura haluaa panostaa laatuun, ja on välillä innostunut tekemään vaatteita myös itselle. Laura hankkii tarvikkeita osin hinnan, osittain laadun mukaan. Hän on kiinnostunut vastuullisesta kuluttamisesta myös käsitöissä, mutta myöntää ettei tiedä asiasta tarpeeksi.



LAURA

30-vuotias Markkinointiasistentti

Avoliitossa, kahden pienen lapsen äiti

” Kyllä minä osaan, kun vain yritän! ”

Laura on innostunut tekemään käsitöitä, sen jälkeen kun onnistui neulomaan lapselle sopivan pipon. Sen johdosta Laura on löytänyt erikoislankoja, uusia ohjeita ja tarvikkeita. Laura tekee käsitöitä ohjeiden mukaan.

Hän haluaa panostaa laatuun, ja tekee käsitöitä myös itselle ja muulle perheelle.

Laura haluaa jakaa kuvia tekemistään käsitöistä sosiaalisessa mediassa



Kuvio 8. Asiakasprofiili Laura

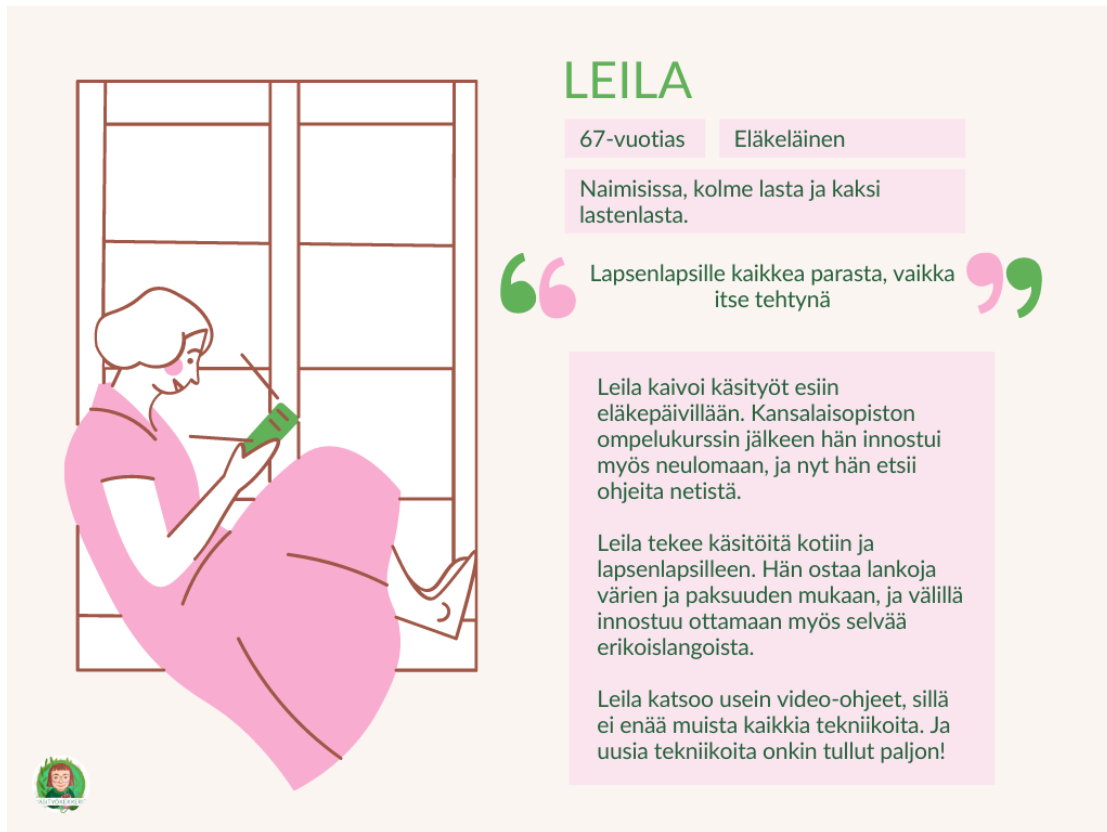
Toisena profiilina on Leena (Kuvio 9). Leena on 42-vuotias ja asuu vuoroviikot yksin. Tällöin hänellä on aikaa itselleen, ja käsitöistä hän innostui ystävän kanssa käydyn keramiikkakurssin jälkeen. Leena katsoo välillä ohjeita, mutta pääasiassa hän haluaa käyttää luovuttaan ja tehdä mitä sattuu tulemaan. Neuleohjeita hän tarvitsee päästäkseen isossa työssä alkuun, jonka jälkeen hän soveltaa jo itsenäisesti.



Kuvio 9. Asiakasprofiili Leena

Leena tekee käsityöitä pääasiallisesti itselleen, joten hän haluaa panostaa tarvikkeiden laatuun. Hän käy myös neuleilloissa ja ostaa tarvikkeensa pienistä erikoisliikkeistä. Leena on saanut myös perintönä vanhoja tarvikkeita, joita hän käyttää välillä töissään. Pääosin Leena valitsee tarvikkeet työhönsä värien ja materiaalin mukaan, ja miten se sopii hänen muuhun tyyliinsä. Leena haluaisi panostaa enemmän luonnonmateriaaleihin ja vastuullisesti tuotettuihin tarvikkeisiin.

Kolmas Käsityökekkereiden asiakasprofiilissa on Leila (kuvio 10). Leila on pari vuotta sitten jäänyt eläkkeelle. Hänellä on nyt aikaa tehdä vapaaehtoistyötä, ja Marttojen avulla hän on löytänyt uudelleen myös käsityöt. Leila aloitti sukien neulomisesta, mutta on innostunut myös isommista neuletöistä sekä ompelusta. Välillä Leila tekee käsityöitä myös sisustukseen. Leilalla on ollut monta vuosikymmentä, jolloin hän ei juurikaan ehtinyt tehdä käsityöitä. Tämän vuoksi Leila tukeutuu valmiisiin ohjeisiin ja varsinkin videoihin. Hän innostui käsityöistä lähistöllä pidetyn ompelukurssin jälkeen. Tarvikkeet Leila hankkii omista varastoistaan, joten osa tarvikkeista on todella vanhoja. Välillä Leila ostaa uusia lankoja kaupasta, ja silloin niissä on tärkeintä hinta, ja kuinka ne sopivat yhteen jo muiden valmiina olevien lankojen kanssa. Hänellä olisi myös tarve korjata enemmän vaatteita ja neuleita, mutta ei oikein muista kuinka parsiminen olisi järkevää tehdä.



Kuvio 10. Asiakasprofiili Leila

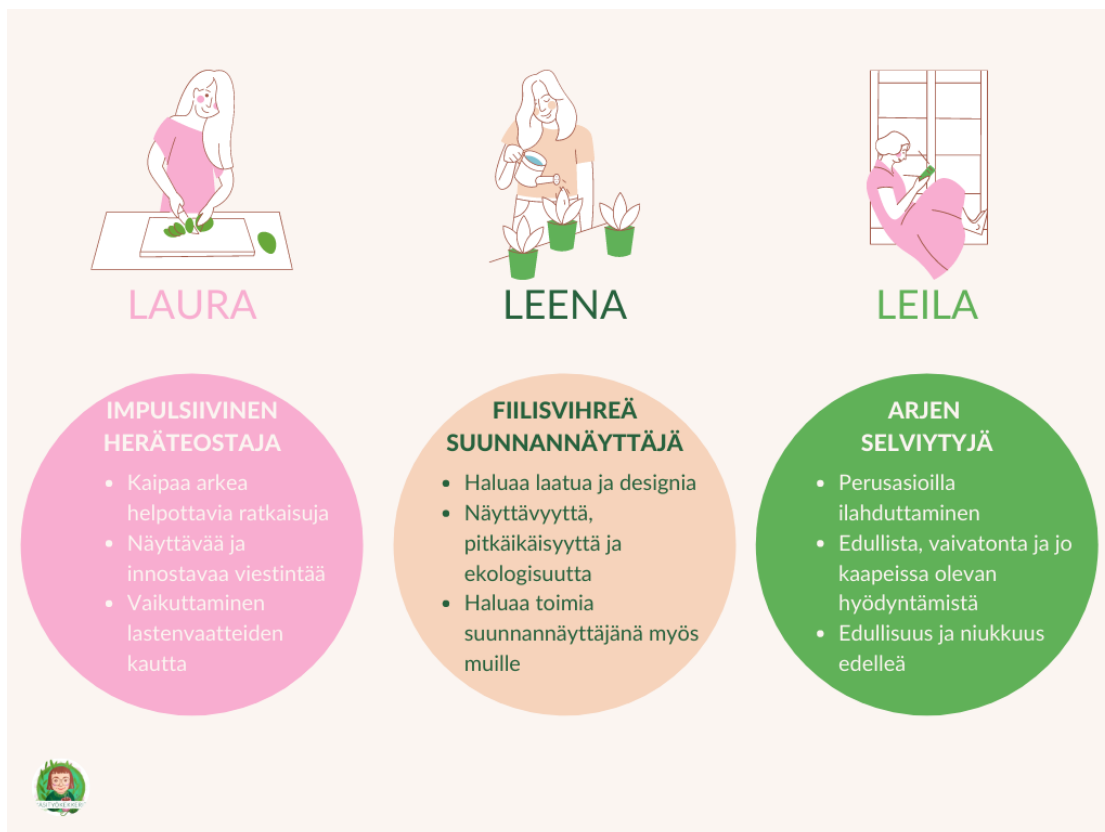
Moni yritys investoi uusiin innovaatioihin. Mutta kun palvelusta tehdään näkyvää, muuttuu myös palvelu innovaatioksi. Asiakkaan tarpeiden ymmärtämisellä, nopeilla ja edullisilla kokeiluilla, ja palvelupolkuja kirkastamalla luodaan myös uusia innovaatioita ja ideoita (Stickdom ym, 2018. s 10–15). Nämä kolme asiakasprofiilia ohjaavat jatkossa BMC-mallien lisäksi kehitystyötä. Kehittämistyössä tulee muistaa asiakas, jonka tarpeet voivat toki erota käsitellyistä profiileista. Tässä työssä profiileja huomioidaan kokeiluissa ja niiden kautta tulevaisuuden kehityskohteissa.

4.1.1 Vastuullisen kuluttamisen käyttäytymismallit

Asiakasprofiileja Lauraa, Leenaa ja Leilaa on tarkasteltu myös vastuullisen kuluttamisen asiakasprofiilien mukaisesti. Ensisijaisesti tämä johtui ekologisten käsityökurssien BMC-mallin (kuvio 6) toteuttamis- ja elinkelpoisesta kustannusrakenteesta, yrityksen pitkäaikaisista arvoista sekä vahvoista megatrendeistä. Osin myös Käsityökekkerit Instagram-tilin seuraajilla oli vaikutusta. Tiedustelin maaliskuussa 2021 Käsityökekkerit-tilin seuraajien toiveita Instagram Stories-osiossa, jossa kysymykset näkyvät seuraajille 24 tuntia (Liite 1). Kyselyyn vastasi 815 seuraajaa, joista 54 % valitsisi ohjeisiin ensisijaisesti enemmän ekologisuuden, kuin yhteisöllisyyden (liite 1).

Sitran fiksun kuluttamisen motivaatioprofiileista on löydettävissä kuluttajan käyttäytymiseen tunnistettuja motiiveja, jotka auttavat tulevien tuotteiden ja ohjeiden suunnittelussa. Motivaatioprofiilit antavat yrityksille suuntaa, millaisia tuotteita kannattaa kehittää kullekin asiakaskunnalle. Profiilit on eroteltu vastuullisen kuluttamisen mukaan, ja kuinka ne ohjaavat kuluttajia arjen valinnoissa. (Sitra, 2018.)

Lauralle, Leenalle ja Leilalle on löydetty Sitran profiilien mukaiset motivaatioprofiilit (kuvio 11). Laura on impulsiivinen heräteostaja, joka kaipaa varsinkin arkea helpottavia ratkaisuja. Häneen voidaan vaikuttaa näyttävällä viestinnällä, toimimalla esimerkkinä lapsille ja ostohetkellä koetun ilon kautta. Leena taas on fiilisvihreä suunnannäyttävä. Häneen voidaan vaikuttaa tuomalla esiin tuotteiden ja ohjeiden ekologisuutta, jolla hän voi viestiä teoistaan myös muille. Leila tekee päätökset tuotteen hinnan ja vaivattomuuden perusteella. Hän ostaa langat edullisuus edellä, ja etsii tarjouksia myös käsityötarvikkeisiin.



Kuvio 11. Käsityökekkerit asiakasprofiilit vastuullisen kuluttamisen motivaatioprofiileja hyödyntäen (Sitra, 2018)

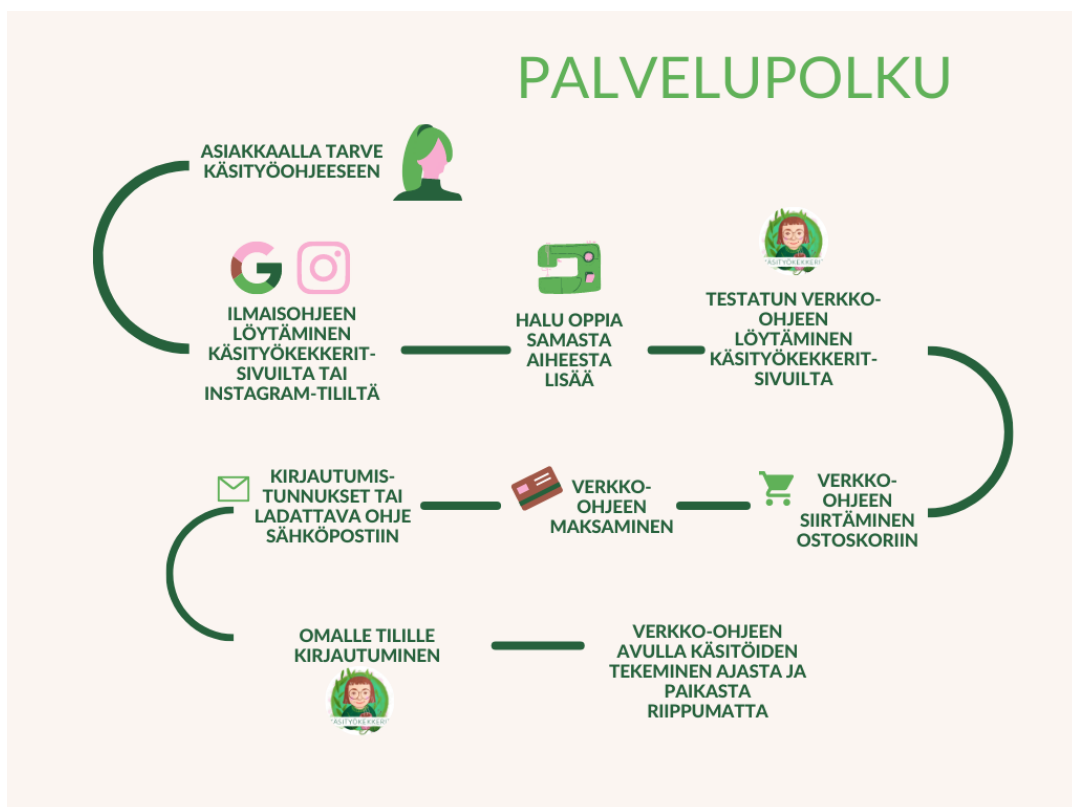
4.2 Palvelupolun ymmärtäminen

Palvelumuotoilussa käytetyssä palvelupolun, eli kontaktpisteiden määrittely on tärkeä osa palvelun ja tuotteen suunnittelua. Sillä saadaan kuvattua jokainen kohtaamispaikka asiak-

kaan kanssa, sekä tarkasteltua, mitä ne vaativat myös suunnittelijan ja tuotannon näkökulmasta. Prosessissa määritellään palvelun käyttäminen, sekä millaista asiointia palvelussa halutaan. Kehityksen lopputulos muuttaa usein asiakkaan toiminnan lisäksi myös yrityksen sisäisiä toimintamalleja ja rutiineja. (Forsberg ym, 2019. s 57.)

Palvelupolku visualisoi asiakkaan ja yrityksen väliset kontaktipisteet. Sen avulla voidaan löytää haasteet asiakkaan kulkemalla polulla, ja löytää niihin uusia ratkaisuja. Palvelupolku voidaan tarkastella kaukaa, läheltä tai molempia. Palvelupolku toimii ikään kuin karttana yrityksen ja asiakkaan kohtaamispisteisiin. Kaikille tiimin jäsenille selvällä kartalla voidaan myös välttää väärinymmärryksiä prosessissa. (Stickdorn ym, 2018. s 44–46.)

Tässä osiossa käsitellään asiakkaan polkua ja kontaktipisteitä verkko-ohjetta ostaessa. Jotta kokeilut sujuvat osaltaan jo lähtökohtaisesti joustavasti, on tärkeää selvittää asiakkaan nykyinen palveluprosessi (kuvio 12). Tarkastelussa on nykyinen palvelupolku sekä asiakkaan, että yrityksen ja sen käyttämien tukipalveluiden näkökulmasta. Näin nähdään, mitkä kohdat vaativat kehittämistä kokeilujen kautta. Palvelupolku on koottu selvittämällä yrityksen asiakkaan päätymistä sivuille yrityksen saaman palautteen, sekä Google Analyticsin tietojen perusteella.



Kuvio 12. Asiakkaan palvelupolku Käsityökekkerit verkko-ohjeeseen

Kuvion 12 mukaisesti Käsityökekkereiden nykyinen palvelupolku lähtee asiakkaan tarpeesta käsityöohjeeseen. Yrityksen oman analytiikan mukaan asiakas päätyy sivuille siinä vaiheessa, kun hän etsii uutta käsityöohjetta. Käsityökekkerit markkinointia tehdään uutiskirjeen ja sosiaalisen median kanavien lisäksi vanhoissa suosituissa artikkeleissa. Kun kaikki toiminnot ovat samalla Wordpress-alustalla, voidaan maksullisten ohjeiden ostopainikkeita lisätä suosittuihin ja hakukoneissa nouseviin maksuttomiin artikkeleihin ja julkaisuihin. Näin markkinointi saadaan automatisoitua ja ostotapahtumia voi tulla myös silloin, kun markkinointia ei tee aktiivisesti.

Käsityökekkereillä on aktiiviset sosiaalisen median kanavat ja oma uutiskirje, mutta niistä huolimatta sivuston kävijöistä yli 70 % päätyy sivuille hakukoneiden kautta. Maksuttoman ohjeen tai artikkelin myötä herää halu oppia aiheesta lisää, ja kiinnostus ostaa verkko-ohje. Tässä kohtaa ei ole määritelty onko ohje ladattava pdf-ohje vai sivustolla käytävä verkkokurssi. Niiden kohdalla palvelupolku hieman eroaa toisistaan, ja sitä tarkastellaan lisää kokeilujen muodossa.

Kuvion 12 testausta ja asiakasnäkökulmia vaativiksi kontaktipisteiksi nousee verkko-ohjeen ja verkkokurssin erilaisuudet, kun asiakkaalta vaaditaan kirjautumista palveluun. Kokeiluissa tulee selvittää, kuinka tilin luominen, tunnusten saaminen ja itse kirjautuminen tehdään asiakkaalle mahdollisimman helpoksi.

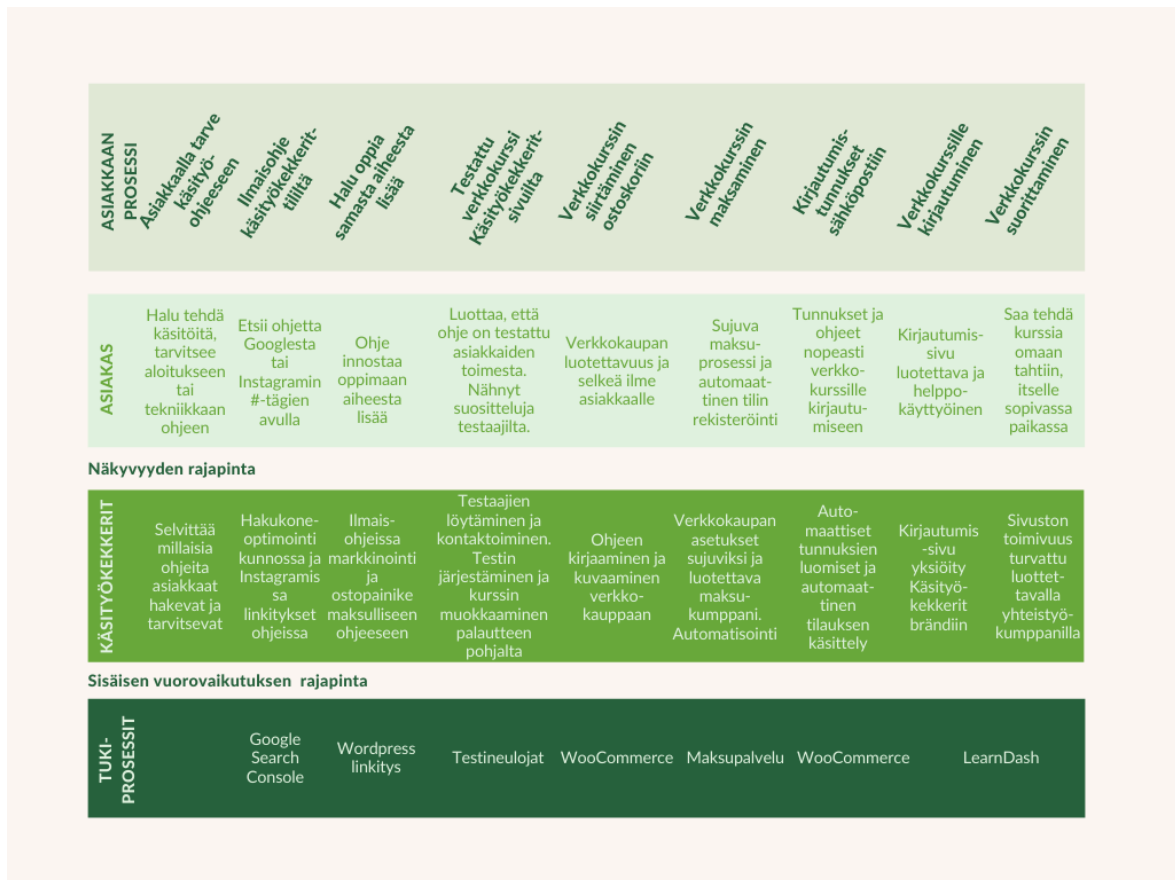
Palvelupolun ja kontaktipisteiden määrittelyn kautta on mahdollista tutkia ja muotoilla asiakkaan polkua yhä vaivattommaksi ja helpommaksi. Tulevissa kokeiluissa selvitetään myös, mitä palvelupolun kohtia voitaisiin selkeyttää, tai kuinka niistä saadaan vaivattomia yrityksen toimintamalleja eli mitä kohtia saa automatisoitua siten, että asiakaspolku pysyy kuitenkin ehjänä ja luotettavana.

4.2.1 Palvelujärjestelmän kuvaus, service blueprint

Palvelujärjestelmän kuvaus, eli service blueprint, on usein palvelupolun jatkumo. Sillä havainnollistetaan asiakkaalle näkyvät kontaktit, sekä yrityksen sisäisen vuorovaikutusten ja kumppanuuksien väliset toimet. Palvelujärjestelmä kuvaa konkreettisia toimia, jotka vaikuttavat sekä yrityksen, että asiakkaan toimintoihin. (Stickdorn ym, 2018. s 54–55.)

Käsityökekkerit palvelupolku on avattu palvelujärjestelmän kuvaukseksi kuviossa 13. Kuvioon on koottu yrityksen näkökulmasta tärkeimmät tukiprosessit, sekä yrityksen yrityksen sisällä tapahtuvaa toimintaa, joka tarvitsee tapahtua, jotta asiakkaan palvelupolun kontaktit ovat kunnossa. Ylimpänä näkyvät asiakkaan rajapinnat, ja kahdessa alimmassa sekä yrityksen omat, että yhteistyökumppanien toimet. Uuden myytävän ohjeen tuottamiseen

vaaditaan itse suunnittelun lisäksi markkinointia, hakukoneoptimointia, testausta ja verkkokaupan teknisiä ominaisuuksia.



Kuvio 13. Käsityökekereit palvelujärjestelmän kuvaus

Pieni yritys on toisten yritysten tuottamien tukipalveluiden varassa. Tällä hetkellä koko sivusto on Wordpress-alustalla, jonka sisällä on mahdollista hankkia lisäpalveluna uusia toimintoja. Näin on tehty kaupan teknisten ominaisuuksien kanssa, sekä verkkokurssialustan suhteen. Monia lisäpalveluita on saatavilla maksuttomasti tai pienellä lisämaksulla, mutta yrittäjän aikaa kuluu lisäosien etsimiseen ja vertailemiseen.

Palvelujärjestelmän kuvausta voisi kohdentaa vielä tarkemmin testineulontaan tai ohjeen kirjoittamiseen. Molemmassa tarvitaan toimia, jotka eivät näy asiakkaalle. Esimerkiksi mallituotteen valokuvaaminen on tähän asti hoidettu yrityksen sisäisesti, vaikka kuvilla on suuri markkinointi- ja brändiarvo. Testineulonta näkyy asiakkaalle viimeistelynä ja virheetömänä ohjeena, joten myös sille tulee antaa painoarvoa.

4.3 Testineulonnan merkitys neuleohjeiden suunnittelussa

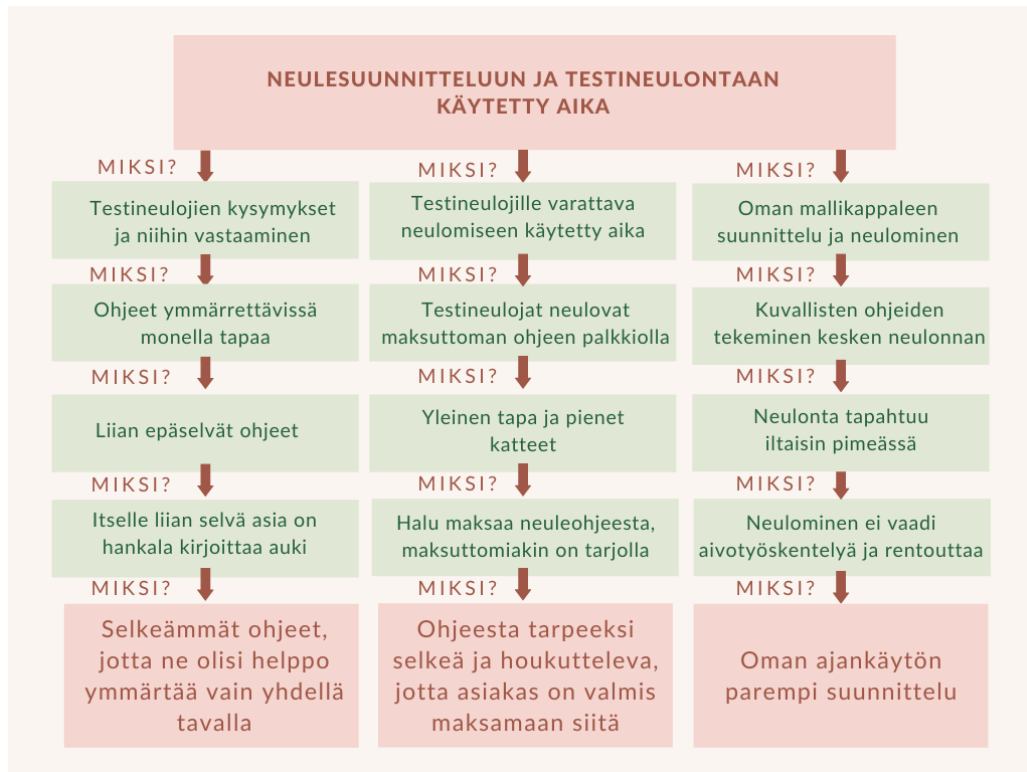
Ennen kuin ohje voidaan julkaista myyntiin, on se hyvä testata asiakkaiden toimesta. Neulesuunnittelijat käyttävät yleisesti testineuloja apunaan. Testineulojat ovat tavallisia asiakkaita, jotka neulovat ohjeenmukaisen tuotteen itse valitsemistaan langoistaan annetussa ajassa. Suunnittelijasta käyttävät usein testineulojen hankkimiseen Ravelryn tai Facebookin keskusteluryhmiä. Koska Käsityökekkereiden kohderyhmä on kotimaiset asiakkaat, on Käsityökekkereillä käytössä Facebookissa Käsityökekkerit Testineulonta-ryhmä.

Ohjetta suunnitellessa neulon ja suunnittelen mallitilkun. Sarjon, eli koodaan, ohjeen aiheesta riippuen 9–13 eri kokoon, joista itse neulon yhden ohjeen mukaisen mallikappaleen. Joskus mallikappaleen jälkeen ohjetta on muokattava, jonka johdosta mallikappale ei aina vastaa täysin lopullisen ohjeen mukaista tuotetta. Ennen testineulontaa otan mallituotteesta kuvat. Tämän jälkeen testineuloja saa viimeistellyn ja taitetun ohjeen, jossa saattaa kuitenkin olla kirjoitus- tai ajatusvirheitä. Testineulonnalla selvitetään ohjeen oikeinkirjoituksen lisäksi myös lopullisen tuotteen istuvuutta, muita mahdollisia käytettäviä lankoja ja lankojen menekkiä.

Suunnittelijalle ja yritykselle testineulonta on tärkeää. Se vaatii kuitenkin työtä monessa eri kohdassa tuotantoa. Ensimmäisenä on löydettävä kaikille ohjeen ko'oilte luotettavat testineulojat, jotka sitoutuvat prosessiin. Testineulojille on annettava aikaa neuloa tuote, joka taas tulee ottaa huomioon ohjeen julkaisuaikaa suunnitellessa. Itse testineulonnan aikana voi tulla myös paljon kysymyksiä, tai ohjetta tulee tarve muokata kesken testineulonnan.

Tällä hetkellä Käsityökekkereiden testineulontaan käytetty aika on syönyt aikaa markkinoinnista ja uusien mallien suunnittelusta. Testineulojen kanssa on käyty paljon viestinvaihtoa yksityisviesteillä monessa eri kanavassa. Varsinkin viikonloppuisin tämä vie yksinyrittäjän energiaa, ja prosessista löytyy paljon kehitettävää. Yksi kohta prosessin suunnittelussa ja parantamisessa onkin testineulonnan sujuvoittaminen ja siinä yrityksen prosessien järjeistäminen.

Viisi kertaa miksi -menetelmällä on mahdollista selvittää haasteita, parantaa laatua ja ratkaista helppoja ongelmia (Mind tools, 2021). Kokeilin menetelmää testineulonnasta nousseisiin ongelmiin, tarkoituksena selvittää mistä suunnasta ongelman voisi ratkaista parhaiten (kuvio 14). Kysymys oli pyörinyt ajatuksissani jo pitkään, ja halusin kokeilla voisiko siihen löytää uusia ideoita menetelmän avulla.



Kuvio 14. Viisi kertaa miksi -tekniikan hyödyntäminen neulesuunnittelun ajankäytössä

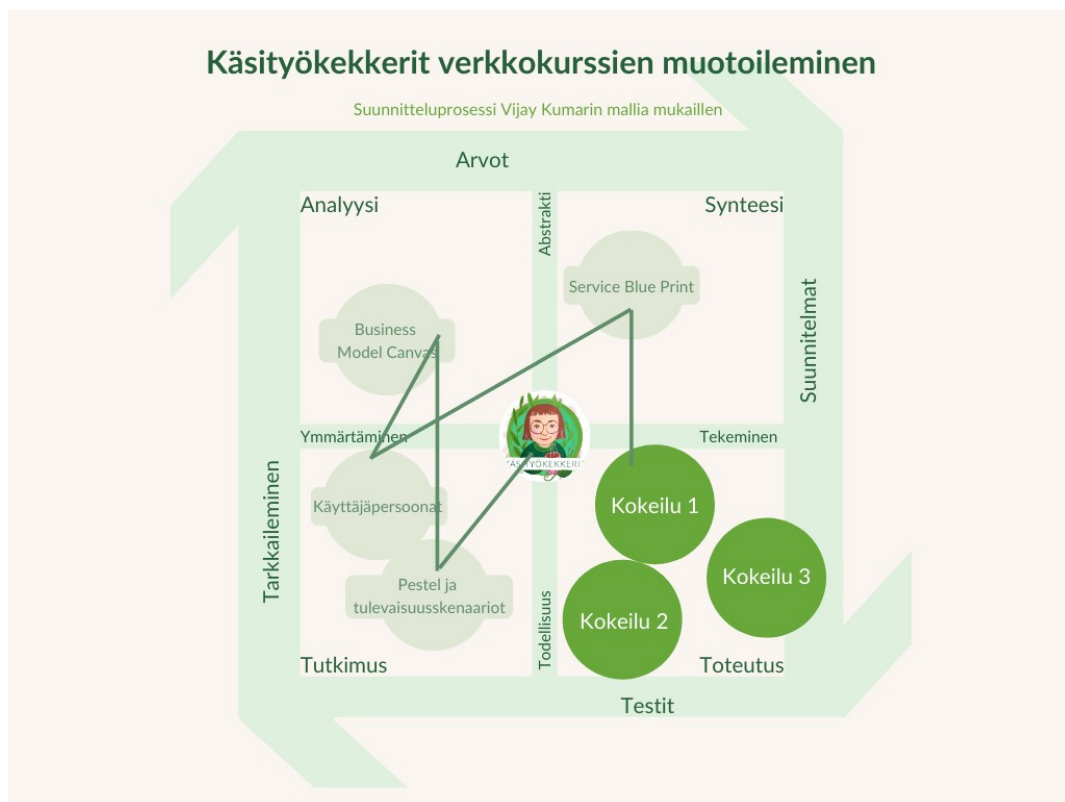
Kysymysten avulla selvisi, että ohjeet on kirjoitettava, kuvattava ja videoitava selkeämmin ennen testineulontaa. Ohjeesta on muotoilta houkutteleva, mutta suunnittelijana tarvitsen myös suunnitteluun ja neulomiseen ajanhallintatyökalun (kuvio 14). Ajankäytön ja prosessin hallinnan näkökulmasta testineulontaa onkin tutkittava kokeilujen yhteydessä enemmän.

Testineulonta on monelle suunnittelijalle myös osa markkinointistrategiaa. Kun jo ennen ohjeen lopullista julkaisua moni on neulonut tuotteen, saa suunnittelija jaettua erilaisia kuvia mallineuleista ohjeen julkaisun yhteydessä. Tämä on yleensä huomioitu testineulonnan ohjeissa, joihin testineuloja on sitoutunut. Osa suunnittelijoista antaa testineulojille palkkioksi alennuskoodeja muihin ohjeisiinsa. Käsityökekkerit on löytänyt yrityksenä testi-neuloja ilman erillisiä palkkioita, mutta testineulojen prosessien lisäksi heidän palkitsemistaan on tarkasteltava lisää kokeilujen yhteydessä.

5 Kokeilemalla kehittäminen

5.1 Ohjeiden kehittäminen kokeilujen avulla

Tässä osiossa kokeillaan ja kehitetään aiemmin työssä tutkittua. Työssä on selvitetty Käsiyökekereiden tärkeimmät asiakasprofiilit, tulevaisuuden skenaariot ja bisnesmallit, sekä tarkasteltu palvelupolkua ja sen kehittämiskohtia (kuvio 15). Kumarin mallin mukaisesti on edetty tutkimuksen ja analyysin kautta synteysiin. Työhön on valittu kolme kokeilua aiempien BMC-mallien pohjalta.



Kuvio 15. Käsiyökekereit-ohjemyynnin kokeilevan kehittämisen muotoiluprosessi ennen ensimmäistä kokeilua (mukaillen Kumar 2013)

Kokeilevalla kehittämisellä on tarkoitus saavuttaa jatkuvaa ja nopeaa oppimista, joka johdattaa uusiin kokeiluihin ja ideoihin (Hassi ym, 2015, s. 25). Kokeilut ja kehittäminen on osallistamisen lisäksi iteratiivista, eli samojen vaiheiden toistamista. Ratkaisun kehittäminen edellyttää kuitenkin käyttäjien tarpeiden huomioimisen, liiketoiminnalliset tavoitteet ja arvon tuottamisen käyttäjille (Forsberg ym, 2019. s 57).

Kokeiluissa on hyvä muistaa tietyt periaatteet. Alussa olisi hyvä saada kokeilut toteutettua edullisesti sekä nopeasti. Kasvattamalla tutkittavien todisteiden määrää useilla kokeiluilla,

saadaan enemmän vastauksia koskien samaa hypoteesia. Kokeilujen edetessä on kannattavaa vähentää riskejä, ennen kuin luodaan mitään varmaa konseptia. (Bland ym, 2019, s. 8–9.)

Tässä osiossa on tarkoitus kokeilla suunniteltuja kolmea eri BMC-mallia käytännössä. Samalla tutkitaan ja muokataan asiakaspolkua, sekä tarkastellaan ja muotoillaan testineulontaprosessia yrityksen ja testineulojan näkökulmasta. Kokeilujen edessä muotoillaan toimintoja uudelleen prosessien aikana saadun asiakaspalautteen perusteella, sekä yhdessä asiakkaiden kanssa. Prosessin edetessä on varmasti aiheellista palata paikoin myös takaisin jo käsiteltyihin asioihin, sekä muokata niitä palautteen pohjalta.

5.2 Yhteisöllinen käsityöohje, Hnetur-paita

Käsityöharrastus on muuttanut muotoaan tekniikan kehittyessä, ja käsityöblogit ovat korvanneet kasvokkain tapahtuvia käsityöryhmiä. Neuleblogeilla on pidetty yhteyttä ystäviin ja saman henkisiin uusiin tuttaviiin. Toisten töiden näkeminen innostaa aloittelevaa harrastajaa omiin töihin. (Vilhunen, 2018, s. 166–168.)

Käsityöharrastus avaa mahdollisuuksia yhteisöllisyyden rakentamiseen. Ajatusten ja kokemusten jakaminen käsitöissä luo merkityksellisyyden kokemuksia ja antaa voimavaroja. Yhteisöllisyys rakentaa myös ajatusta kulttuurisesta merkityksellisyydestä käsityöharrastuksen kautta. Käsityöharrastusta tehdään eri tasoilla ja intensiteetillä, monella sen ollessa kuitenkin osa päivittäistä elämää. (Kouhia, 2016.)

Paksut islantilaiset villapaidat ovat kasvattaneet suosiotaan jo vuosia, mutta varsinkin pandemian tuoma käsityöinnostus on nostanut nämä kaarrokeneuleet uuteen suosioon. Käsityökekkerit-yrityksellä oli tarve paksummalle villapaidan ohjeelle, ja Islannissa asuva kirjailija ja vaikuttaja Satu Rämö taas tarvitsi omiin suosittuihin artikkeleihin verkko-ohjeen, jota voisi markkinoida ja suositella. Päätimme tehdä yhteistyötä, ja suunnittelimme yhdessä villapaidan islantilaiselle Lettlópi langalle. Paidan nimeksi tuli Hnetur, eli pähkinä.

Käsityökekkereiden BMC-malleista ensimmäiseksi kokeiluksi valitsin yhteisöllisen käsityöohjeen (kuvio 16). Tarkoituksena oli saada talven pimeimpään aikaan yhteisöllinen neulekuukausi, sekä samalla testata palvelupolun teknisiä ominaisuuksia verkkokurssin näkökulmasta. Yhteisneulonta on suosittu tapa neuloa ajasta ja paikasta riippumatta. Asiakasprofiilien perusteella kaikki luodut Käsityökekkereiden asiakasprofiilit ovat kaikki mahdollisia yhteisneulonnan asiakkaita.





YHTEISÖLLISYYTTÄ LISÄÄVÄ KÄSITYÖN VERKKOKURSSI

- Yhteisneulonta islantilaiseen villapaitaan
- Markkinointiyhteistyö kirjailija Satu Rämön kanssa
- Tarkat ohjevideot jokaisesta eri työvaiheesta
- Unisex-malli
- Tammikuun 2021 kaikille avoin mysteerineulonta
- Uusi osio ohjeesta avoimeksi noin kolmen päivän välein
- Toimii myös testineulontana
- Tavoitteena yhteisöllisyyden tuoma näkyvyys tulevalle ohjeelle
- Käsityökekkerit-verkkokurssialustan hyödyntäminen ensimmäistä kertaa

Kuvio 16. Yhteisöllisyyttä lisäävä käsityön verkkokurssi

Suunnittelimme Satu Rämön kanssa paidan ohjeesta yhteisneulonnan, joka olisi samalla mysteerineulonta. Mysteerineulonnalla tarkoitetaan ohjeita, joista paljastetaan pieni osa säännöllisin väliajoin, eikä neuloja työn alkaessa tiedä, millainen lopputulos tulee olemaan. Tämä on osa jännitystä, joka kuuluu usein osaksi yhteisneulontoja.

Suunnittelin ja sarjoin neuleohjeen joulukuun 2020 alussa. Neuloin ja kuvasin ohjeen joulukuun aikana, jolloin pääsimme aloittamaan yhteisneulonnan markkinoinnin heti joulun välipäivinä 2020. Varsinainen yhteisneulonta alkaisi valmiiksi suunnitellun aikataulun mukaisesti 6.1.2021. Yhteisneulonta toimi samalla testineulontana, joten ohjetta ei ollut testineulottu ennen yhteisneulontaa, muiden kuin minun toimestani. Päättävänä oli testata Käsiyökekkerit-sivuston verkko-opiskeluun tarkoitettua alustaa. Samalla halusin kokeilla, kuinka nopeassa aikataulussa on mahdollista suorittaa villapaidan testineulonta, ja voisiko testineulonta toimia jatkossakin yhteisöllisenä elementtinä ja osana Käsiyökekkerit-tarjontaa.

Jo ennen ensimmäistä yhteisneulonnan osiota kävi selväksi, että yhteisöllinen neulominen ja testineulonta kiinnosti isompaa asiakasjoukkoa, kuin mitä olimme ajatelleet. Julkaisin yhteisneulonnasta kertovan artikkelin 28.12.2020 Käsiyökekkerit-sivuilla. Jo edellisenä päivänä olin julkaissut suppeammat tiedot Käsiyökekkerit Instagram- ja Facebook-tileillä,

joita myös Satu Rämö jakoi omalla tilillään. Innokkaat neulojat ilmoittautuivat mukaan yhteisneulontaan, vaikka olin kirjoittanut, ettei tähän tarvitse ilmoittautua erikseen. Pelkääntään näihin ensimmäisiin kuviin ja julkaisuihin tuli yhteensä yli 400 kommenttia ja viestiä. Aiemmin järjestämiini testineulontoihin oli osallistunut noin 7–30 neulojaa.

Ensimmäisen osion julkaisupäivään mennessä paitaan tarvittavat Lettlópi-langat olivat myyneet monesta lankakaupasta loppuun. Kun vielä mainostin yhteisneulontaa sen ensimmäisen kuvion julkaisupäivänä 6.1 Käsityöekkerit-uitiskirjeessä, sain 30 vastausta kyseiseen uutiskirjeeseen. Vastauksissa haluttiin ilmoittautua mukaan yhteisneulontaan. Uusia neulojia tuli mukaan myös myöhemmin, ja tarkka osallistujamäärä jäi epäselväksi, sillä osallistujan ei tarvinnut kirjautua tai ilmoittautua yhteisneulontaan.

5.2.1 Palautteet yhteisneulonnasta ja palvelupolun muokkaaminen

Ohjeesta julkaistiin yksi ohjeen osio noin kolmen päivän välein verkkokurssialustalla. Palautteen määrä riippui osioista ja päivistä, mutta varsinkin ensimmäisenä viikkona palautetta tuli jopa satoja viestejä päivässä. Kokeneemmat neulojat ymmärsivät ohjeen ja verkkosivuilla olleet videot, mutta aloittelevia neulojia osa videoista sekoitti. Yleisiksi neuleohjeiksi tehdyt videot eivät olleet tarpeeksi yksiselitteisiä juuri kyseiseen ohjeeseen, joten palautetta tuli pienistäkin yksityiskohdista. Tämä johti siihen, että muokkasinkin ohjetta ja videoita kesken yhteisneulonnan.

Paidan mitoituksessa ja sarjoituksessa tapahtuneiden ongelmien vuoksi ohjeeseen ostettiin ulkopuolista apua tekniseltä editorilta. Alkuperäisen idean mukaan ohjeesta oli tarkoitus saada toimiva ja käytännöllinen ohje myyntiin verkkokurssina, joten ongelmat sarjoituksessa oli korjattava ennen ohjeen virallista myymistä. Uutta ohjetta työstettiin lopulta samaan aikaan yhteisneulonnan kanssa. Tämä hankaloitti omaa keskittymistä itse yhteisneulontaan.

Palautetta tuli yhtä aikaa kaikista sosiaalisen median kanavista, ja sitä tuli kokonaisuudessaan paljon. Usein palautteissa toistui kuitenkin samat aiheet:

- Paidan istuvuus, jossa oli ongelmaa pääntien mitoituksessa
- Kirjoneuleessa liian kireä lopputulos
- Videot suhteessa kirjoitettuun ohjeeseen
- Mysteerineulonnan aikataulu, liian hidas tai liian nopea
- Verkkokurssialustalla ongelma
- Yleinen ja maksuton ohje poistui verkkosivuilta aiemmin ilmoitetun aikataulun mukaisesti

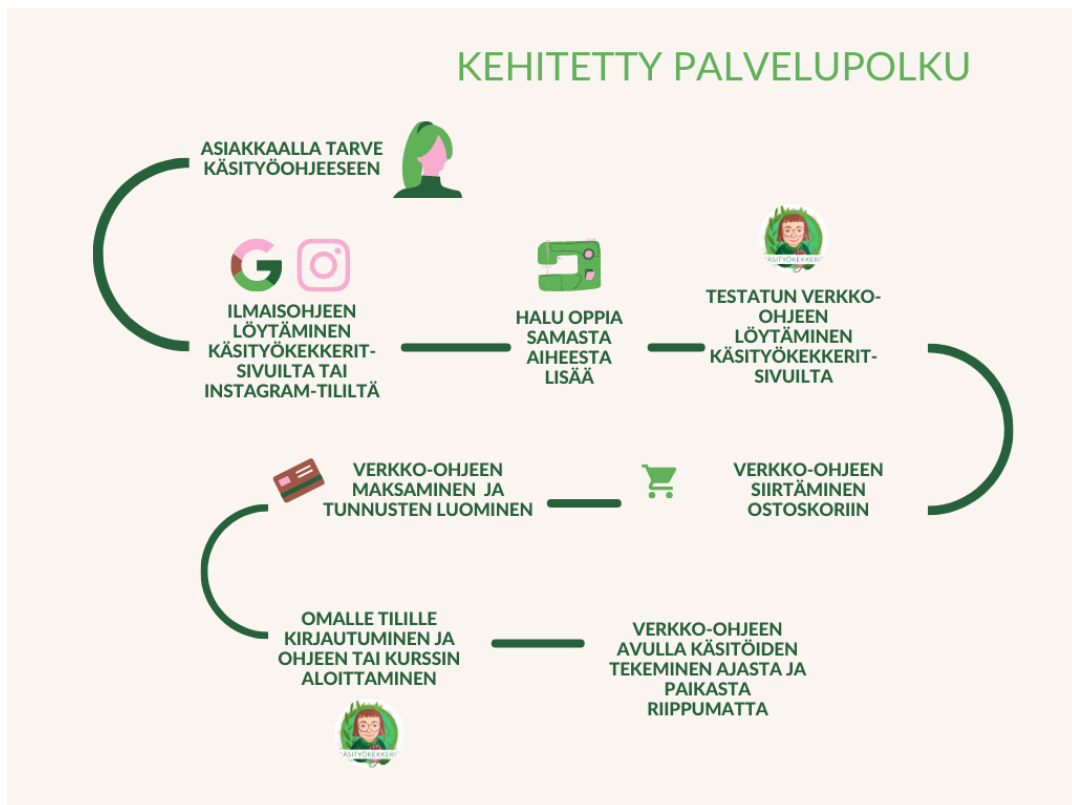
Alkuperäisen tavoitteen mukaista verkkokurssialustaa ja varsinkin sen toimivuutta yhdessä maksutapahtuman kanssa päästiin kokeilemaan vasta yhteisneulonnan jälkeen helmikuussa 2020. Siihen mennessä paidan ohje oli muokattu ja testineulottu uudelleen. Tein myös uusia videoita, jotka nekin testattiin testineulojien toimesta. Uudet testineulojat oli helppo löytää Käsityökekkerit Facebook-ryhmästä.

Ennen ohjeen julkaisemista myyntiin poistin verkkokurssin julkisesta näkyvyydestä heti helmikuun alussa 2021. Tämä oli ilmoitettu etukäteen jo sekä verkkokurssialustalla, että kaikissa sosiaalisen median kanavissa. Silti se tuli yllätyksenä isolle osalle neulojia, jonka johdosta sain paljon uusia palautteita.

Tein ohjeesta myyntiin sekä ladattavan pdf-ohjeen ilman videoita, että yhteisneulonnassa jo nähdyn, mutta hieman muokatun version verkkokurssista. Verkkokurssiin sisältyi myös ladattava ohje, sillä varsinkin kirjoneulekaaviota voi olla helpompi seurata tulostettuna versiona. Ennen verkkokurssin julkaisemista testasin ostotapahtumaa sekä itse, että 12 testaajan avulla. Testaajat saivat tuotteeseen oikeuttavan alennuskoodin, jonka avulla pääsivät ostamaan verkkokurssin. Samalla he testasivat kassalla tapahtuvan rekisteröitymisen, tunnusten vastaanottamisen ja verkkokurssille kirjautumisen.

Testaaminen oli tarpeellinen. Saatujen kommenttien ja palautteen avulla muutin teknisiä kohtia palveluprosessissa. Palautteen perusteella sivustolle asennettu robottien estävä re-Captcha-lisäosa esti myös tavallisten käyttäjien kirjautumista, ja osa testaajista pystyi maksamaan kurssin ilman rekisteröitymistä verkkosivuille. Näin itse kurssille pääsy ei kuitenkaan ollut mahdollista. Jotta kirjautuminen ja prosessi olisi sujuva ja miellyttävä asiakkaalle, oli kirjautumisprosessi muutettava pakolliseksi kaikkiin tilauksiin.

Vielä kurssin myyntiin tulon jälkeen sain palautteita kirjautumisprosessista. Välillä kaupan automaattisesti lähettämät tunnukset eksyivät roskapostiin, josta asiakas ei osannut niitä etsiä. Välillä taas asiakas ei saanut tunnuksia ollenkaan, jos oli esimerkiksi kirjoittanut itse sähköpostinsa väärin. Asiakaspalautteen johdosta kirjautumisprosessia oli keväällä 2021 muutettava siten, että asiakas itse luo omat tunnuksensa kassalla rekisteröinnin yhteydessä (kuvio 17).



Kuvio 17. Muutettu palvelupolku ensimmäisen kokeilun jälkeen

Uusi asiakaspolku johti kassan, tilausvahvistuksen, sekä tuotteissa ja artikkeleissa olevien ohjeiden muokkaamiseen, jotta kaikissa on jatkossa samanlainen viestintä ja ohjeet kursseille kirjautumiseen. Tämän jälkeen kurssille kirjautumisesta ei ole tullut palautetta sivuston tai muiden kanavien kautta. Uuden palvelupolun johdosta tilausprosessi on nopea asiakkaalle, ja vähentää yhteydenottoja Käsityökekkereiden asiakaspalveluun. Verkkokursseille ei ole määritelty voimassaoloaikaa, joten asiakas pääsee palaamaan kurssille ajasta ja paikasta riippumatta.

5.3 Yhdenvertaisuutta lisäävä verkkokurssi, Samettia- ja Juurakko-paidat

Yhteisneulonnan palautteista selvisi, että asiakkailla on tarve ja toive selkeille ohjeille. Ensimmäisen kokeilun kirjoneule oli monelle haastava, ja se aiheutti päänvaivaa kokemattomille. Kokeilusta myös tarkentui testineulonnan merkitys yrityksen prosessissa. Toiseen kokeiluun valitsin yhdenvertaisuutta lisäävän verkkokurssin (kuvio 18). Välillä suunnittelijana on hankala hahmottaa aloittelijoiden ongelmia ohjeen ymmärtämisessä. Halusinkin kokeilla, kuinka tarkat ohjeet tarvitaan aika yksinkertaisen paidan ohjeeseen. Paidan suunnittelussa huomioin ohjeen monikäyttöisyyden eri langoille, sukupuolille ja mahdollisimman laajan kokovalikoiman.



YHDENVERTAISUUTTA LISÄÄVÄ KÄSITYÖN VERKKOKURSSI



- Yksinkertainen ja nopeasti neulottava paita
- Tarkat ohjevideot jokaisesta eri työvaiheesta
- Unisex-malli
- Ohjeessa vaihtoehtoja paidan muokkaamiseen ja helman tai hihojen pidentämiseen
- Osassa videoissa tekstejä apuna
- Tarkastelussa uusi tapa testineulonnan suorittamiseen, Samettia-paita
- Yhteinen markkinointi lankayrityksen kanssa, Juurakko-paita

Kuvio 18. Yhdenvertaisuutta lisäävä käsityön verkkokurssi

Ohjeen ja paidan suunnittelussa on huomioitu eri asiakasprofiileiden tarve. Paita on klassinen peruspaita, johon voi käyttää monia eri lankoja. Toisaalta paita voi innostaa aloittelijaa neulomaan, sekä mallia on myöhemmin mahdollista käyttää esimerkiksi toisen perheenjäsenen paitaan. Mallipaidan ohjeessa on huomioitu langan monipuolinen saatavuus, sen hinta ja ohjeen käyttäminen muille langoille.

Suunnittelin ja neuloin kuvion 18 yläosassa näkyvän Samettia-paidan maaliskuussa 2021. Samalla kun neuloin mallipaidan, kuvasin myös kaikki siihen liittyvät ohjevideot. Tämä toki lisäsi työmäärää, aivan kuten aiemmassakin kokeilussa. Eräässä vaiheessa neule ja ohje odottivat parikin viikkoa hyvää videoinnille sopivaa hetkeä, mikä hieman siirsi testineulonnan aloitusta.

5.3.1 Testineulontaprosessin muotoileminen

Ensimmäisessä kokeilussa yleinen testineulonta johti palautteen saapumiseen monesta suunnasta ilman selkeää järjestystä. Siihen oli vaikea palata myöhemmin, sillä viestejä tuli paljon ja monesta eri kanavasta. Tässä kokeilussa oli tarkoitus tarkastella ohjeen lisäksi testineulontaa, ja siihen liittyviä parannuskohtia.

Aiemmin suunnittelijana olen hyödyntänyt Facebook-ryhmää testineulojen löytämisessä. Kun testineulojat ovat löytyneet, olen lähettänyt heille yksityisviestinä linkin ohjeeseen. Ohje on ollut ladattuna Googlen pilvipalveluun, johon olen myös luonut kyselyn ja palautelomakkeen testineulojalle. Yksityisviestit eivät aina löydä perille, niiden lähettäminen vie aikaa ja prosessi on ollut työläs. Ennen kehittämistyötä hankittu, ja ensimmäisessä kokeilussa testattu verkkokurssialusta tarjoaa kurssialustan lisäksi tehtäviä kysymyksiä ja testejä. Kurssialusta on suunnattu kansainvälisille ja koulutusta tuottaville toimijoille, mutta tässä kohtaa oli tarpeen kokeilla testineulonnan järjestämistä Käsiyökekkerit verkkokurssin muodossa.

Aloitin Samettia-paidan testineulonnan 2021 toukokuun alussa. Kerroin testineulonnasta ja paidasta parin kuvan kera Facebook-ryhmässä, ja mukana oli myös ohjeet verkkokurssille kirjautumiseen. Testineulojaksi haluavan oli aluksi luotava tili Käsiyökekkerit-sivulle, ja sen jälkeen kirjaututtava verkkokurssille antamani linkin kautta. Hallintapaneelin kautta näin verkkokurssille kirjautuneet, ja kun päätin sulkea testineulonnan, muutin kurssin sisäänkäynnin kriteereitä siten, että kurssille ei ole mahdollista päästä ennen kuin se tulee verkkokaupan kautta myyntiin. Näin ohje pysyy vain testineulojilla. Yrittäjänä minulta jäi kokonaan pois viestien lähettäminen testineulojille. Tämä säästi aikaa, ja testineuloja pääsi itse lukemaan ohjeen. Osa testineulojista haluaa ohjeen myös pdf-ohjeen muodossa, ja sitä varten loin verkkokurssille osion, josta ohjeen voi ladata tai tulostaa.

Testineulontaa varten lisäsin verkkokurssille palautelomakkeen, jonka kautta testineulojat pystyivät jättämään palautetta ja muutostoiveita ohjeeseen liittyen. Toiveenani kuitenkin oli, että nopeat kysymykset kysyttäisiin Facebook-ryhmässä, ja palautelomaketta käytettäisiin vasta lopuksi. Kysymysten ja palautteen myötä kävi nopeasti ilmi, että Samettia-paidan sarjonnassa oli ongelmia. Muutostenkaan jälkeen en saanut sarjontaan ratkaistua, jotta paidan ohje olisi ollut myyntikunnossa kesällä 2021. Lisäksi kesä oli kuuma, joten myynnillisesti oli järkevää siirtää paidan julkaisuajankohtaa syksyyn.

Sarjonnan lisäksi huomasin ongelmia myös palautelomakkeessa. Kuvion 19 mukaisesti tein verkkokurssialustalla testin, joka toimii palautelomakkeena testineulojille. Jotta saisin kaiken tarvittavan tiedon ohjeesta, erittelin palautelomakkeen eri osioihin. Olin eritellyt kysymykset vastaavalla tavalla aiemmin käyttämässäni Googlen kyselylomakkeessa. Palautelomakkeella oli myös kohta, josta pystyi lataamaan kuvan palautelomakkeen mukana.



PALAUTELOMAKE TESTINEULOJILLE

Vastaamalla kysymyksiin, autat minua muokkaamaan ohjetta julkaisukelpoiseksi. Kiitos kaikesta avustasi testineulonnessa!

Vastaa omiin sanoihin seuraavien kysymyksiin

1. Minkä koon neulot
2. Millä langalla neulot
3. Mikä oli langan menekki? Kirjoita kulutus grammoissa.
4. Tuliko koosta istuva? Jos ei, mitä muuttaisit?

Kirjoita tähän vastauksesi

Kiitos vastauksestasi!

Löysitkö korjattavaa? Mitä? Kerro sivunumero tai osio, jota pitäisi muuttaa. Kerro myös oma näkemyksesi, kuinka muuttaisit osiota.

Kirjoita tähän vastauksesi

Kuvio 19. Kuvakaappaus Sametti-paidan palautelomakkeesta

Aiemmasta kokeilusta nousi esiin, että palaute olisi hyödyllisintä, kun se tulisi yhden tai korkeintaan kahden eri kanavan kautta. Samettia-paidan kohdalla sain palautetta Facebookin testineulontaryhmässä, sekä palautelomakkeen kautta suoraan sivuston hallintapaneeliin. Tämä myös poisti lähes kaikki muut aiemmin Facebookin kautta tulleet yksityisviestit. Kun aiemmin yksityisviestinä lähetettyyn ohjelinkkiin on ollut testineulojan helppo kysyä muutakin, jäi se nyt kokonaan pois.

Koska ohjeen sarjonnassa oli kehitettävää, oli myös palautteen määrää vaikea hallita. Palautelomakkeen eri osiot tekivät sivuston hallintapaneelin kautta palautteiden lukemisesta ongelmallista. Palautteissa näkyy aina palautteenantaja, mutta edellisen osion vastausta ei ollut näkyvissä. Näin vastaukset olivat hankala kohdistaa oikeisiin kokoihin ja niiden läpikäymiseen meni yhä liian paljon aikaa.

Kuuman kesän, sarjonnassa käyneiden ongelmien sekä palautelomakkeen kehittämisen vuoksi suunnittelin ja neuloin kesällä 2021 toisen peruspaidan. Juurakko-paita on ylhäältä alas neulottava paita, johon tehdään satulahihat pyörönä neuloen. Paitaan on mahdollista neuloa vyötärökavennukset, tai neuloa paita pidemmäksi kuin ohjeessa on ilmoitettu. Se sopii siis peruspaidaksi monelle, sekä ohje on hyvin muokattavissa eri langoille.

Jo alun perin Juurakko-paita oli suunniteltu osaksi Youtubessa toimivan Villapesuohjelman lokakuun haasteeksi yhdessä lankakauppa Kässäkerho Pompomin kanssa. Mallipaita onkin neulottu kyseisen lankakaupan värjäämistä langoista, sekä verkkokurssilla käydään läpi langan vaikutusta paidan käytettävyyteen ja ulkonäköön.

Neuloin mallipaidan kesä-heinäkuussa ja julkaisin sen testineulontaan elokuussa 2021. Samettia-paidan kokeilun jälkeen muokkasin verkkokurssin palautelomaketta siten, että lomakkeelle jäi vain yksi palauteosio (kuvio 20). Tämä helpotti palautteiden läpikäymistä. Vaikka olin kirjoittanut, mihin asioihin toivon testineulojalta vastausta, ei kaikissa vastauksissa näihin vastattu. Eli palautteet olivat vajaita varsinkin käytetyn lankamäärän ja neulotun koon suhteen.

The image shows a feedback form with a light orange background. At the top left is a small logo of a green character with a red hat. The title 'PALAUTELOMAKE TESTINEULOJILLE' is centered at the top in a dark red font. Below the title, there is a paragraph of text: 'Vastaathan palautteeseen vasta sen jälkeen, kun paita on jo valmis. Muut mahdolliset kysymykset kesken neulonnan voi esittää Facebookin Testineulontaryhmässä. Suuri kiitos avustasi!'. Below this is a section titled 'Kerro vastauksessasi seuraavat asiat' followed by a bulleted list of questions: 'Minkä koon neulot', 'Mikä oli lanka ja sen menekki?', 'Mitä muutettavaa huomasit?', 'Millainen neuleen istuvuus oli?', and 'Mitä muita huomioita?'. At the bottom of the form is a large white text box with the label 'Kirjoita tähän vastauksesi'.

Kuvio 20. Uudistettu palautelomake testineulojille Juurakko-paidan neulonnassa

Sain jonkin verran palautetta ohjeesta Facebook-ryhmän kautta. Lomakkeen ja ryhmän kautta tulleet muutokset olivat kuitenkin pieniä, ja liittyivät eniten käytettyihin termeihin sekä hieman liian kapeisiin hihoihin. Palautteita oli helppo käsitellä ja ne tulivat juuri niistä kanavista, mihin olin niitä toivonutkin. Tämä vähensi omaa stressiä ja asiakaspalveluun käyttämää aikaa.

5.4 Ekologinen käsityön verkkokurssi

Kolmanteen kokeiluun valitsin jo aiemmin esiin nousseen ekologisuuden. Kokeilun tärkein kysymys oli, voisiko vastuullisuus ja ekologisuus olla toimia jatkossa läpileikkaavana asiana Käsityökekkerit kursseilla. Ekologisuus ja vastuullisuus on tärkeä Käsityökekkerit-

yrittäjien toimintaa jo nyt. Se tulee kuitenkin tuoda paremmin esiin ohjeiden suunnittelussa, lankojen valinnassa ja muussa yrityksen toiminnassa.

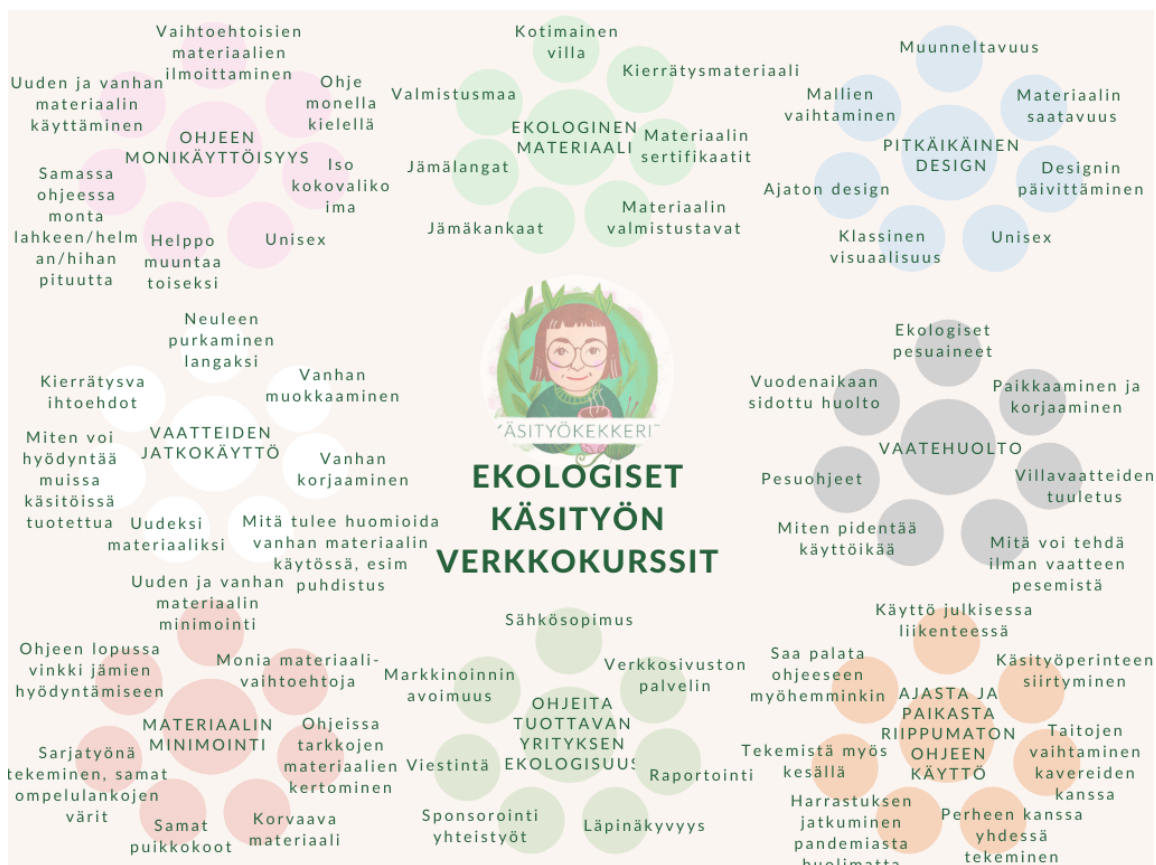
Kerran valmistetun tuotteen tai vaateen hiilijalanjälki muodostuu koko tuotteen elinkierrosta. Kestävän kehityksen kannalta on tärkeää, että kaikki valmiit tuotteet ovat korjattavissa, ja ne tulevat käyttöön. Tuotteet ja vaatteet tulisi suunnitella kestäväksi sekä käyttöä, että myös sosiaalista ja henkistä muotia. Jo tuotemuotoilussa tulisi huomioida kuinka vaatetta voi huoltaa, pestä, paikata ja käyttää uudelleen. (Ellen Macarthur Foundation, 2020.)

Jotta asiakas tekisi vastuullisia valintoja, tulee huomioida asiakkaan mielenkiinnon kohteet, sosiaaliset paineet, annettava informaatio ja mitä mahdollisella ostopäätöksellä on saavutettavissa. Asiakkaalle tulisi tarjota motivaatiota, hänelle tulisi tarjota mahdollisuus läpinäkyvään informaatioon, ja tuote sekä siitä saatava hyöty tulisi olla selkeästi saavutettavissa, jotta hän voisi toimia vastuullisesti. (Kälviäinen, 2019.)

Käsitöissä vastuullisuus tarkoittaa suunnittelijalle langan valitsemisen lisäksi monia muitakin huomioon otettavia asioita. Ekologisten käsityökurssien BMC-mallissa korostui erityisesti vastuullinen tuotesuunnittelu ja siitä viestiminen, sekä tuotteen elinkaaren pidentäminen käsityöohjeen avulla. Kolmelle eri asiakasprofiililla on kuitenkin ohjeisiin erilaisia tarpeita. Arjen selviytyjä, eli Leila, tekee erilaisia valintoja kuin Leena ja Laura.

Jotta tuotevalikoimaa voisi pohtia tarkemmin nimenomaan ekologisuuden näkökulmasta, päätin ensin ideoida, mitä ekologisuuteen kuuluu käsityöohjeen ja yrityksen näkökulmasta. Valitsin ideointitavaksi Lootuskukka-metodin, joka auttaa ideoimaan visuaalisesti ja järjestelmällisesti, antaen kuitenkin tilaa luovuudelle (Riley, R. 2013).

Tein ideoinnin Lootuskukkaan yhdessä kahden muun opiskelijan kanssa Teams-etätapaamisena. Olin valmistellut jo etukäteen kahdeksan ensimmäistä lootuskukkaa, joten ideointihetkellä keksimme tarkkoja ratkaisumalleja niiden alle (kuvio 21). Ideoinnin avulla eri kukkien osioissa nousi esiin erityisesti kierrätysmateriaalit, ohjeen ja tuotteen muunneltavuus, sekä vaatehuolto ja parsiminen.



Kuvio 21. Ekologiset käsityön verkkokurssit Lootuskukka-menetelmällä

Sellaisenaan ideakartta sisältää paljon ideoita niin asiakasnäkökulmasta, kuin myös yrityksen omaan kehittämiseen. Tämän kehitystyön ulkopuolelle jää ideoinnista noussut vastuullisuusraportointi, markkinointiyhteistyöt ja niistä viestiminen asiakkaille esimerkiksi erillisen sivun kautta.

Kun ideoinnista tulleet ajatukset yhdistää Käsityökekkereiden asiakas- ja motivaatiprofiileihin, saadaan tarkennusta tulevaisuuden ekologiseksi käsityökurssiksi (kuviokuva 22). Kuvan värit kuvaavat Lauralle, Leenalle ja Leilalle sopivia palveluita, sekä heidän tarpeitaan. Kaikille profiileille yhteisesti ideoina nousee vanhan tuotteen purkaminen, sekä erilaisten muiden ylijäämämateriaalien yhdistäminen uuteen käsityöhön. Koosteesta nousee esiin myös ajaton ja monikäyttöinen lopputulos, ohjeen hyödyntäminen jatkossa muuhunkin, sekä siten laajan kokomitoituksen tarve.



Kuvio 22. Ekologiset käsityöohjeet motivaatioprofiileiden näkökulmasta

Lauralle ja impulsiiviselle heräteostajalle sopii vaihtoehtoisten ja ekologisten materiaalien esiin tuominen, yrityksen ekologisuudesta tarkemmin viestiminen ja pienen tai liian pienen vaateen purkaminen, sekä materiaalien uudelleen käyttäminen. Leena, ja fiilisvihreä suunnannäyttaja tekee ostopäätöksiä materiaalin sertifikaattien, sekä ajattoman designin perusteella. Hänellä on tarve klassisille ja monikäyttöisille ohjeille, erilaisten pienien, muista töistä ylijääneiden lankojen ja materiaalin yhdistämiselle. Arjen selviytyjä Leila taas tarvitsee ohjeita, joiden avulla hän voi käyttää kaapeista jo löytyviä tarvikkeita. Hän tekee päätöksiä hinnan perusteella, joten hän käyttää maksuttomia tai ajattomia ohjeita, joita voi soveltaa moneen. Hän hyötyisi myös nopeista ja konkreettisista neuvoista, kuten parsimisesta ja paikkaamisesta.

Tarkempia tuote- ja palveluratkaisuja suunnitellessa käytin apuna Locktonin ja Kälviäisen suunnittelukortteja. Niiden avulla pohdin esimerkiksi, kuinka vastuullisuus tehdään asiakkaalle helpoksi, miten se ilmaistaan asiakkaalle, sekä millaista konkreettista palautetta tai palkintoa asiakas saa, kun hän käyttää ohjetta tai kurssia (Lockton ym, 2010, Kälviäinen, 2019).

Usein neuleohjeissa ilmoitetaan mallineuleessa käytetty lanka, sen materiaalikoostumus, langan vahvuus sekä ohjeeseen tarvittava metri- ja grammamäärä. Ilman muita lisätietoja

aloittelijan voi olla vaikeaa selvittää vaihtoehtoisia lankoja, tai ymmärtää kuinka vanhoja tai purettua lankaa voisi käyttää aivan uudessa tuotteessa. Ylijäämälangoille tarkoitettuja ohjeita löytyy jonkin verran, mutta niidenkin soveltamisessa on omat haasteensa.

Saamani hiljaisien viestien perusteella tein Käsityökekkerit Instagram-tilillä 29.5.2021 kyselyn tilin seuraajille (liite 2). Kysymykset asetin Instagram-storiesin puolelle, jossa kyselyt ovat näkyvissä 24 tuntia. Kyselyn perusteella 48 % vastaajista ei osaa, tai ei jaksaneuloa mallitilkkuja ennen työn aloittamista.

Kysyttäessä tarvitseeko vastaaja apua langan valintaan, kuitenkin 67 % tuntee tarvitsemansa apua, mikäli hän päättää valita muun kuin ohjeessa ilmoitetun langan. Tähän kysymykseen vastasi 753 vastaajaa. Lisäksi vastaajilta kysyttiin, mikä langan valinnassa on vaikeinta. Tähän oli avoin vastaustapa, ja siihen vastasi 116 vastaajaa.

”Vaikka osaan laskea tiheyden mallitilkusta, en osaa soveltaa sitä käytäntöön”

”Menekin laskenta, kun langat kaivaa vanhasta varastosta (ei enää myynnissä)”

”Mitä siitä lankavyyhdin lipareesta tulee katsoa, että tulee vastaava lanka?”

”Miten mikäkin materiaali käyttäytyy”

”Oikean silmukkamäärän laskeminen eripaksuisille langoille”

Vastauksissa toistui haasteet värin, langan materiaalin, koostumuksen, kierteen, paksuuden ja lankojen vyötteiden ymmärtäminen. Käsityökekkerit-ohjeista on jo aiemmin poistettu tieto käytetyn langan tarkasta väristä. Lisäksi monessa ohjeessa on kerrottu vaihtoehtoisia lankoja, joilla ohjeen voi halutessaan neuloa. Näillä on haluttu ohjata asiakasta pohtimaan itse käyttämäänsä lankaa. Toisaalta ohje voi olla suosittu vuosiakin sen julkaisun jälkeen, jolloin samoja lankoja, tai vähintäänkään värejä ei välttämättä ole saatavilla.

Suurin osa Käsityökekkerit-neuleohjeista on suunniteltu neulottavaksi ylhäältä alas-tekniikalla. Tämä antaa mahdollisuuden vaikuttaa helman ja hihojen pituuteen monipuolisesti, ja neuloa esimerkiksi helma langan riittävyden mukaan. Tuote on sovitettavissa helpommin kuin paloista koottu neule, tai alhaalta ylöspäin neulottu vaate. Jo tämä tapa säästää lankaa, sekä neulojan vaivaa. Saatujen vastausten perusteella ohjeissa tulee kuitenkin huomioida vielä selkeämmin langan valintaan vaikuttavat asiat ja kertoa niistä avoimesti.

5.4.1 Lapsen paidan verkkokurssi

Aiemmin ideoitujen kurssien pohjalta suunnittelin kolmenteen kokeiluun neulekurssin, joka lisää vastuullisuutta ja ekologisuutta, huomioimalla kolmen eri asiakasryhmän tarpeet (ku-

vio 23). Neulekurssilla on ohjeet mallitilkun neulomiseen, sekä vastaavan langan etsimiseen omista lankavarastoista. Samaan kurssiin on yhdistetty ylijäämälangat ja niiden hyödyntäminen ohjeeseen, laaja kokovalikoima sekä neuleen huoltaminen ja parsiminen.



VASTUULLISUUTTA JA EKOLOGISUUTTA LISÄÄVÄ KÄSITYÖN VERKKOKURSSI



- Yksinkertainen ja nopeasti neulottava paita
- Tarkat ohjevideot jokaisesta eri työvaiheesta
- Unisex-malli
- Laaja kokovalikoima lapsille, koot 74/80-170 cm
- Ohjeet langan valintaan ja mallitilkun neulomiseen
- Ohje kirjoitettu 3 eri langan vahvuuksille
- Ohje ja vinkkejä jäməlankojen ja puretun langan käyttämiseen
- Ohjeessa vaihtoehtoja paidan muokkaamiseen ja helman tai hihojen pidentämiseen
- Kurssin lopussa ohjeet neuleen huoltamiselle
- Vähintään yksi parsimisohe

Kuvio 23. Vastuullisuutta ja ekologisuutta lisäävän käsityön verkkokurssin sisältöä

Ekologisuutta voidaan ajatella monella tapaa, kuten aiemmassa käsittelyssä on käynyt ilmi. Se voi olla esimerkiksi ohjeen monikäyttöisyyteen, lankojen materiaaliin, neulehuoltoon tai parsimiseen liittyvää. Parsiminen on vuoden 2021 Taito-liiton vuoden käsityötekniikka. Taitoliiton mukaan korjaamista ei haluta enää piilotella, vaan paikkojen toivotaan näkyvän isommin, sekä niistä saa myös ylpeillä. Parsiminen ja paikkaaminen on tehokas tapa pidentää vaatteen ja tuotteen käyttöikä, sekä pienentää sen hiilijalanjälkeä. (Taitoliitto, 2021.)

Käsityökekkerit parsimisoheita löytyy 01/2021 Taito-lehdestäkin. Yrityksellä on ollut maaliskuussa 2021 parsimistyöpajoja ja luentoja eri yhdistyksille ja huhtikuussa 2021 lanseeratulla Ovi ompeluun-ompelukurssilta löytyy ompeluun liittyviä paikkaamisohjeita. Kurssi on suunnattu joustavien kankaiden ompelusta kiinnostuneille, ja paikkaamiseen liittyvät ohjeet ovat tarkoitettu pääasiassa joustavien kankaiden paikkaamiseen. Kurssi on alun perin julkaistu ensimmäisen kerran keväällä 2020 Facebook-ryhmässä käytävänä kurs-

sina, ja se oli ensimmäinen askel Käsityökekkerit verkko-ohjeille. Kurssi on muokattu keväällä 2021 ajattomaksi verkkokurssiksi ilman erillistä testausosuutta, eikä se siksi kuulu tähän kehittämistyön.

Kun parsiminen liitetään osaksi uutta ohjetta, saa asiakas ohjeita samalla pidemmälle ajalle. Tällaista kurssia voisi markkinoida kaikille kolmelle Käsityökekkereiden kohderyhmän profiileille. He kaikki saisivat kurssilta omanlaisensa palkinnon, mikäli myös kurssin hinta pystyttäisiin pitämään kohtuullisena. Ja jotta kurssin hinnan voi pitää kohtuullisena, tulee osan videoista ja ohjeiden osista olla sellaisia, joita voi käyttää jatkossa muillakin kursseilla.

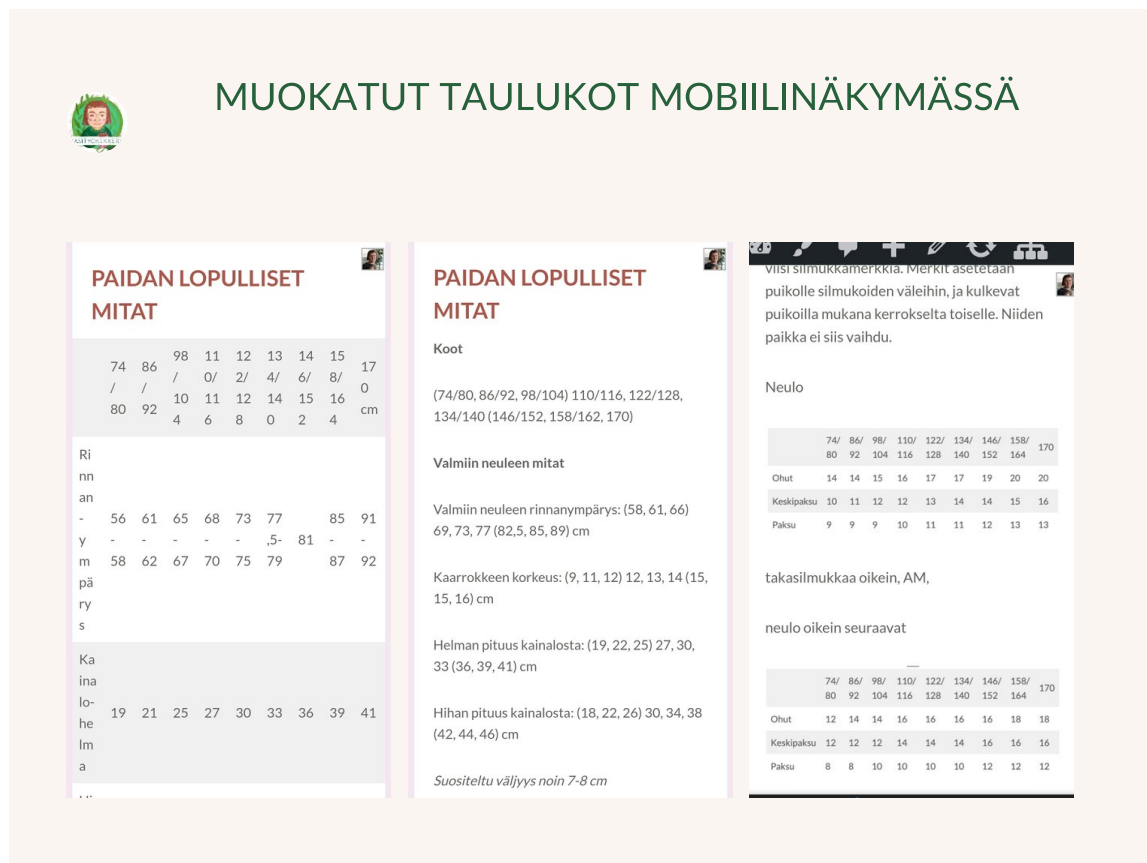
Aluksi suunnittelin ohjeen kattavan myös naisten kokoja. Tämä olisi kuitenkin tarkoittanut pitkää testineulontakierrosta, monia sarjontoja eri langanvahvuuksille ja myös teknisen editorin avun palkkaamista. Lisäksi kurssin hinta olisi noussut samalla korkeaksi, mikä taas ei ole toivottavaa. Sen vuoksi päätin suunnitella kurssin aluksi lasten paitoihin ja lasten kokoihin.

Suunnittelin ja neuloin kaksi mallipaitaa ohjeeseen heinä- elokuussa 2021. Lasten paidan kurssin testineulonta alkoi syyskuussa kaikkien kokojen sarjonnan ja videoiden editoinnin jälkeen. Käytin testineulonnassa jo aiemmin laatimaani prosessia ja palautelomaketta. Testineulontavaiheessa pohdin myös testineulojien palkitsemista. Verkkokurssialustan palveluntarjoaja lanseerasi syyskuussa 2021 erillisen lisäosan, jonka kautta pystyy palkitsemaan verkkokurssien suorittajia erilaisilla kuvioilla, tai jopa uudella verkkokurssilla.

Kokeilin uutta lisäosaa lapsen paidan testineulojien kanssa, sillä olin jo aiemmin pohtinut testineulojien palkitsemista. Loin uuden toiminnon, jonka kautta jokainen hyväksytty palautelomake antaisi testineulojalle pisteitä. Teknisesti pisteitä oli hankala saada näkyviin asiakastileille, saati että niitä olisi päässyt käyttämään verkkokurssin ostoon. Teknisten ongelmien johdosta olin yhteydessä verkkokurssialustan palveluntarjoajaan. Kävi ilmi, ettei palkitsemisjärjestelmää voi käyttää, jos kurssien ostamiseen käytetään erillistä verkkokaupan lisäosaa, mikä on toimintatapana Käsityökekkerit-kaupassa. Kokeilin asian kiertämistä erilaisin teknisin järjestelyin, mutta yrityksistä huolimatta palkitseminen ei onnistunut kokeilun aikana.

Lapsen paidan testineulonnan aikana sain pääasiassa palautetta vain palautelomakkeen kautta, mikä sujuvoitti työskentelyä ja ohjeen muokkaamista. Palautteissa oltiin tyytyväisiä erityisesti pienimpien kokojen mitoitukseen, mutta isompien kokojen mitoitukseen toivottiin lisää väljyyttä. Moni oli myös pidentänyt helman pituutta annetuista ohjeista, jonka vuoksi lisäsin pituutta varsinkin isoimpiin kokoihin.

Koin haasteelliseksi kolmen eri langanvahvuuden ja 11 eri koon taittamisen pdf-muotoon, jonka vuoksi testineulonta tehtiin ainoastaan verkkokurssin muodossa. Moni testineuloja koki hankalaksi lukea taulukoita mobiilissa, varsinkin kun suurin osa taulukoista oli liian leveitä kännykän kapealle näytölle (kuvio 24).



Kuvio 24. Taulukot mobiilinäkymässä. Vasemmalla alkuperäinen, keskellä auki kirjoitettu, oikealla palautteen jälkeen muokattu.

Ohjeissa olisi tullut kertoa tarpeeksi selvästi, että taulukot näkyvät parhaiten vaakatasossa. Käytettävyyden kannalta ruudun kääntäminen vaakatasoon ei kuitenkaan ole toimivaa tai asiakasystävällistä. Tämän vuoksi käytin pelkästään silmukkamääriä kertoviin taulukoihin aikaa enemmän, kuin verkkokurssin videoiden editoimiseen. Kurssi tuli myyntiin lokakuussa 2021, jonka jälkeen en saanut enää palautetta muutetuista taulukoista.

5.5 Verkkokurssien hinnoittelu

Kokeilujen aikana on testattu BMC-mallien ja verkkokurssialustan toiminnollisuuksien lisäksi verkkokurssin hinnoittelua. Hinnoittelu on tärkeää, sillä se määrittelee, onko verkkokurssi mahdollista saada kannattavaksi, ja mikä on asiakkaalle näkyvä hinta. Käsityökekerit verkkokurssin hintaan on laskettava ainakin

- arvonlisävero 24 %

- verkkopankkimaksujen komissiot
- yrityksen kautta saatu työn tuntihinta
- puhelimen ja internetin käyttö
- verkkokurssialustan vuosimaksu.

Lisäksi yrityksen sisäisiä kuluja syntyy yrittäjän eläkevakuutuksista, ennakkoveroista, uutiskirjeohjelman hallintamaksuista, koko Käsityökekkerit-sivuston ylläpidosta, käytetyistä tarvikkeista ja laitteista.

Ensimmäiseen Hnetur-paidan verkkokurssiin tein kyselyn Käsityökekkerit Instagramissa tammikuun lopussa 2021 (liite 3). Ensimmäiseksi verkkokurssiksi hintaa oli hankala laskea, ja toisaalta halusin tietää, kuinka paljon asiakkaat ovat valmiita maksamaan kursista. Kyselyssä annoin neljä eri vaihtoehtoa, ja vastausten perusteella määrittelin lopullisen verkkokurssin hinnaksi 16,90 €. Toisessa Juurakko-paidan kokeilussa pidin hinnan samana, mutta Villapesulokakuun haasteen vuoksi hinta oli koko ensimmäisen myyntikauden ajan noin -20 % tarjouksella. Hinta oli lokakuun 2021 ajan asiakkaalle 15,50 euroa.

Kolmanteen kokeiluun kysyin jälleen asiakkaideni apua Instagramin kyselyllä. Tällä kertaa kyselyssä oli avoin vastausmahdollisuus (liite 4). Valmius maksaa verkkokurssista vaihteli suuresti 5–100 euron välillä. Yhteensä 80 vastaajan keskiarvoksi kurssin hinnaksi tuli 22,50 euroa. Tarkemmassa selvityksessä jaoin vastaukset eri osioihin viiden euron välein (liite 5). Laskin verottomasta hinnasta kurssin mahdollisen ostajamäärän suhteessa annettuihin vastausmääriin jokaista hintaluokkaa kohti. Viiden euron hinnalla ostajia olisi 80 kpl. Jos myyntihinta olisi 15 €, voisivat sen ostaa kaikki sen ylittävän vastauksen antaneet. Laskelmien jälkeen lopullinen ulosmyyntihinta oli tarkoituksenmukaista laskea 15–20 euron väliin. Lopulta päätin myydä kolmannenkin verkkokurssin samalla hinnalla kuin aiemmatkin, eli hintaan 16,90 €.

6 Toimintamallin kehittäminen

6.1 Verkkokurssien hyödyt ja haasteet

Tämän kehittämistyön lähtökohtana oli selvittää, millaista arvoa asiakas voisi saada verkko-ohjeista, ja millaista arvoa yritys haluaa luoda asiakkaiden lisäksi myös yhteiskunnalle. Kokeilujen avulla oli tarkoitus selvittää ja muotoilla uusi tuotantomalli yrityksen käyttöön. Yksi tärkein kysymys oli, kuinka kehittää asiakasystävällisiä verkko-ohjeita.

Kokeiluissa, kuten tässäkin, on monta eri vaihetta. Kokeiluissa on tarkoitus tunnistaa epävarmuuksia, luoda kokeiluasetelmia, suunnitella prototyyppi, testata tuotetta käytännössä ja kerätä siitä saadut palautteet. Lopuksi reflektoidaan kokeilun opit ja sen vaikutukset alkuperäiseen kehitettävään ideaan (Hassi ym, 2015.) Koostin jokaisesta kokeilusta hyödyt ja ongelmat ideakanvaaseille mukailen Hassin kanvaasia, jotta BMC-malleja voisi vertailla keskenään.

Tammikuussa 2021 järjestetty ensimmäinen kokeilu, eli Hnetur-paita ja yhteisneulonta toi lohtua ja yhteisöllisyyttä pandemian keskelle. Ensimmäisen kokeilun suurin kustannus, sekä samalla myös suurin hyöty, oli sosiaalisen median kanavien kasvu yhteisneulonnan aikana (kuvio 25). Yhteisöllisyyttä jaettiin eri kanavissa riippumatta yrityksen osallistumisesta keskusteluun, joka oli ajasta ja paikasta riippumatonta keskustelua.



Kuvio 25. Ideakanvaasi yhteisneulonnan jälkeen (mukailen Hassi ym, 2015)

Sosiaalisen median kasvu näkyi kaikissa Käsityökekkerit-kanavissa. Aiemmin Facebookiin perustettu Käsityökekkerit Testineulonta-ryhmä sai kuukauden aikana 1000 uutta jäsentä, vaikka ryhmää ei mainostettu lainkaan. Instagramissa seuraajamäärä nousi 75 %, ja myös Facebook-tilin tykkäysmäärä kasvoi noin 30 %. Keskusteluketjuja raportoitiin muualtakin kuin Käsityökekkerit-kanavilta, eli yhteisöllisyys levisi Käsityökekkerit-kanavien ulkopuolelle.

Yhteisneulonnan aikana sain runsaasti viestejä lankojen ja puikkojen loppumisesta kauposta. Tämä johtui pandemian tuomasta neuleinnostuksesta ympäri maailmaa. Suomessa se näkyi kuitenkin juuri paksujen villapaitojen pyöröpuikoissa ja langoissa. Hnetur-paita ja ensimmäinen kehittämistyön kokeilu olikin joko luomassa innostusta, tai ainakin yksi osa sitä (kuva 1). (Blomberg-Kantsila, 2021.)



Hnetur-villapaita oli alkuvuoden neulontahitti, joka tyhjensi lankakauppojen laarit - Neuleseuunnittelija Veera Jussila tyrmistyi suosiosta

UUTISSUOMALAINEN 7:00

Kun Veera Jussila kutsui käsityöharrastajat yhteisneulontaan, hän ei arvannut laittaneensa liikkeelle lumipallon. Nyt sadat suomalaiset kulkevat itse tekemässään Hnetureissa.

Kuva 1. Kuvakaappaus Uutissuomalaisesta 24.2.2021 (Blomberg-Kantsila, 2021.)

Kokeilujen toinen osa, eli Juurakko-paidan ohje tuli myyntiin verkkokurssina ja pdf-ohjeena lokakuun 2021 alussa. Se oli osa Villapesuohjelman lokakuun haastetta, ja sitä markkinoitiin myös Villapesuohjelman sekä Kässäkerho Pompomin sosiaalisen median kanavissa. Osana Villapesuhaastetta ohjetta ja verkkokurssia myytiin lokakuun 2021 ajan -20 % alennuksella. Olin myös mukana Villapesuohjelman Youtube-videolla yhdessä Kässäkerho Pompomin perustajan kanssa puhumassa neulomisesta ja paidan suunnittelusta. Markkinoin Juurakko-paidan verkkokurssia ja ohjetta myös Käsityökekkerit sosiaalisen median kanavissa ja uutiskirjeessä.

Juurakko-paidan hyödyt tulivat yhteisessä markkinoinnissa Villapesuohjelman ja Kässäkerho Pompomin kanssa. Kuten jo aiemmassa kokeilussa kävi ilmi, tuo yhdessä tekeminen ja yhteisneulonta etuja myös ohjeen markkinointiin. Tällä kertaa sain vähennettyä asiakaspalveluun ja vastaamiseen käytettyä aikaa, mutta verkkokurssi ei myynyt yhtä hyvin kuin toivoin, ja siksi olen nostanut sen kustannukset erikseen esiin (kuvio 26).



Kuvio 26. Ideakanvaasi kokeilun jälkeen (mukaillen Hassi ym, 2015)

Ohjeen myynti heti lokakuun alussa oli hyvää, mutta ei yltänyt kuitenkaan Hnetur-paidan tasolle ensimmäisen myyntiviikon suhteen. Verkkokurssin videoimiseen, editoimiseen ja kurssin kokoamiseen käytettävä aika on huomioitava yrityksen kannattavuudessa ainakin pitkällä aikavälillä. Peruspaidassa pelkästään editoimiseen ja kurssin kokoamiseen menee noin 3–4 työpäivää, jonka lisäksi aikaa menee neulomiseen ja videoimiseen. Lisäksi videoinnin vuoksi mallipaidan neulominen hidastuu varsinkin talvisin, kun luonnonvalossa kuvattavaa aikaa on vain päiväsaikana.

Ekologisen verkkokurssin kokeilussa nousi esiin eri asioita kuin aiemmissa testeissä (kuvio 27). Kustannuksissa näkyi kolmeen eri tiheyteen vaadittu aika sekä sarjonnassa, että silmukkamäärien taittaminen taulukoiksi ja erillisiksi tulostettaviksi ohjeiksi. Hyödyissä on alhaiset materiaalikustannukset, pitkäikäinen myynti ja kurssin osa-alueiden hyödyntäminen tulevissa kursseissa.



Kuvio 27. Ideakanvaasi kokeilun jälkeen (mukaillen Hassi ym, 2015)

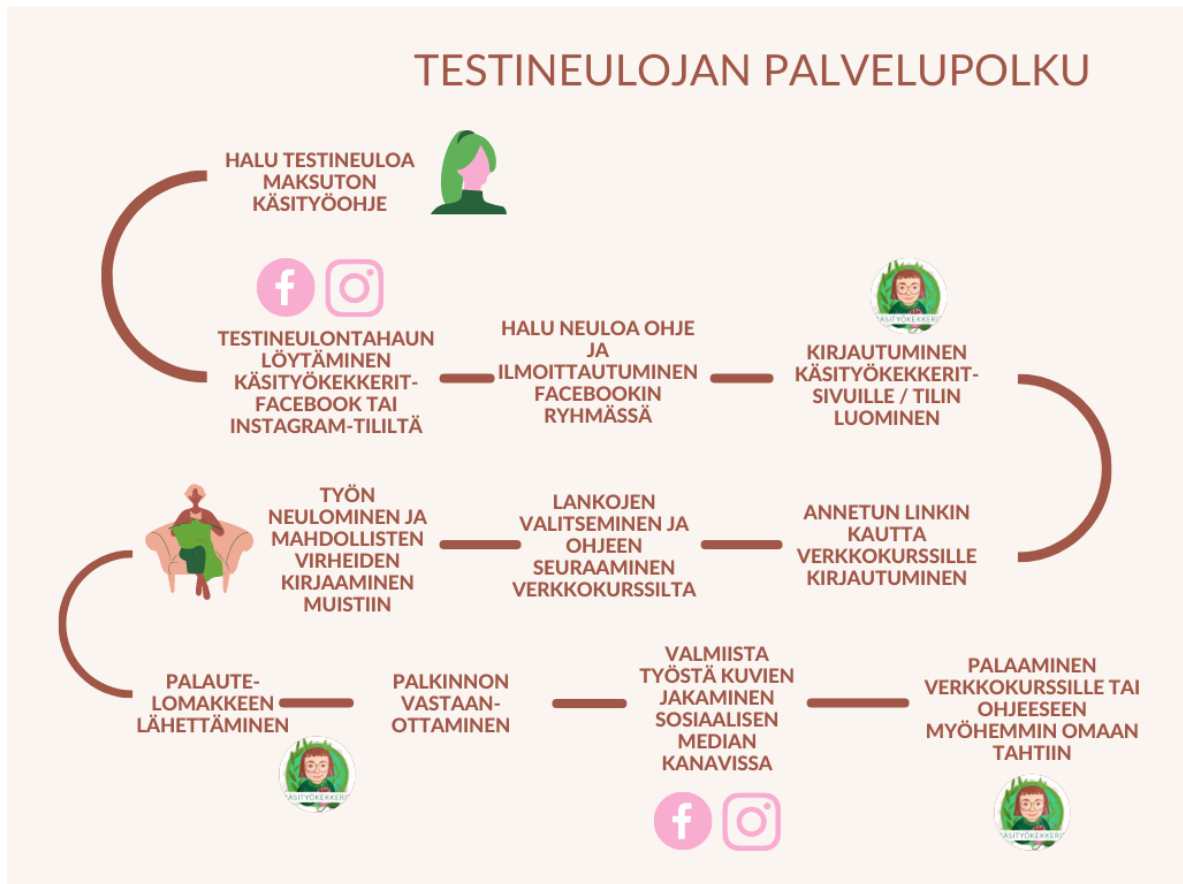
Verkkokurssia markkinoitiin Käsityöekkereiden sosiaalisen median kanavissa ja uutiskirjeessä. Markkinoinnissa käytettiin aiemmin kurssille kahdesta eri langanvahvuudesta otettuja valokuvia sekä videoita. Verkkokurssin markkinoiminen oli kuitenkin haastavampaa kuin Hnetur- ja Juurakko-paidan kurssien, koska mukana ei ollut yhteistyökumppania tai yhteisöllisyyttä. Tämä näkyi selkeästi kurssin myynnissä ja siitä saaduissa tuloissa.

6.2 Uusi toimintapa testineulontaan

BMC-mallien lisäksi kokeiluissa testattiin ja kehitettiin Käsityöekkerit-testineulontaa. Palautetta saatiin jokaisessa kokeilussa, joiden pohjalta testineulojen palvelupolkua muokattiin. Kokeilujen aikana selvitettiin sekä asiakkaan, että testineulojan palvelupolkua. Asiakkaan palvelupolkua muokattiin ensimmäisen kokeilun jälkeen ja muut kokeilut tehtiin sen mukaisesti (kuviot 17).

Kolmannen kokeilun jälkeen oli aika palata tarkastelemaan palvelupolkua, mutta tällä kertaa testineulojan näkökulmasta. Erillinen palvelupolku pelkästään testineulojille ohjaa yrityksen toimintaa ja varmentaa toimintamallin samankaltaiseksi kaikkiin tuleviin testineulontakierroksiin. Kuten aiemmin on jo huomattu, on testineulontaa yksi tärkeä osa Käsityöekkerit-ohjeiden lanseeraamista ja markkinointia, sekä uusien ideoiden testaamista.

Kahden ensimmäisen kokeilun avulla saavutettiin tavoite uudesta toimintatavasta testineulonnan järjestämiseen (kuvio 28). Testineulojan palvelupolku on syntynyt kokeilujen aikana, ja sen luomisessa on otettu huomioon testineulojilta tulleita suoria toiveita, sekä saatuja palautteita. Palvelupolun vaiheita on myös seurattu tutkimalla testineulojien käyttäytymistä saadun datan kautta Google Analyticsista, Facebookista ja Instagramista.



Kuvio 28. Tuleva testineulojan palvelupolku kokeilujen jälkeen

Uusi testineulojan palvelupolku tuo hyötyjä asiakaspalveluun käytetyssä ajassa, niin stressin vähenemisenä kuin myös suorana ajansäästönä. Prosessi on selkeämpi testineulojalle, ja samaa palautelomaketta voi käyttää myös lehteen tai muulle yritykselle tilatun ohjeen testineulontaan. Testineulojan palvelupolussa on huomioitu kontaktipisteet Käsiyökekkerit-sivuille sekä sosiaalisen median kanavissa.

Yksityisviestien määrä on kehitystyön tuloksena jäänyt lähes kokonaan pois, ja se on tuonut toimintaan selkeyttä sekä tehokkuutta yrityksen toimintaan. On kuitenkin muistettava, että mikäli ohje ei kiinnosta testineulojia, se tuskin kiinnostaa maksavia asiakkaitakaan. Testineulonnassa selviää usein siis jo koko ohjeen tuleva potentiaali myytävänä ohjeena. Testineulojien palvelupolulla näkyvä palkitseminen vaatii uusia kokeiluja. Se on teknisesti

suoritettavissa monella eri tavalla. Vaikka palkitseminen ei onnistunut ensimmäisessä kokeilussa, tulee sitä kokeilla seuraavissa yrityksen kokeiluissa yhdessä testineulojen kanssa.

6.3 Käsityön verkkokurssien tulevaisuus

Työssä nähdyn kolmen kokeilun jälkeen on selvää, että käsityön verkkokursseilla on mahdollisuus menestyä jatkossakin. Toimintoja on tarkasteltu teknisten ja toiminnallisten ominaisuuksien kautta, sekä kuunneltu ja huomioitu asiakaspalautetta kaikissa kehittämistyön kohdissa. Kehittämisen ja kokeilujen yleisimmät epäonnistumiset liittyvät ajankäyttöön, kokeilujen ulkoistamiseen, liialliseen analysoimiseen, kokeilujen vähäiseen määrään, saadun datan yhteensopimattomuuteen tai muuten epäluotettavaan dataan. On myös tärkeää uskoa tuloksiin, eikä siihen vain omaan alkuhypoteesiin ja siihen mitä on halunnut uskoa (Luo, 2020).

Työn lähtökohtana oli selvittää verkkokurssien tulevaisuus kokeilemalla kehittäen kolmen eri BMC-mallin avulla. Tuloksia voi vertailla monella tapaa, esimerkiksi myynnin, ajankäytön ja sosiaalisen median kasvun suhteen. Eri asiakkailta on erilaiset odotukset, joten varmaa vertailua on lähes mahdoton tehdä. Ennen kokeilujen aloittamista yritin olla mieltimättä lopputuloksia tai epäonnistumisia etukäteen.

Kaikista kursseista ja kokeiluista löytyi hyvää. Vielä ensimmäisen kokeilun aikana kuvittelin, että yhteisöllinen käsityökurssi ei voisi toimia taloudellisesti kestäväenä yrityksen tuotteena. BMC-mallien ideakanvaaseja, sosiaalisen median tilejä sekä verkkokaupan analytiikkaa tarkastelemalla parhaimmat tulokset jokaisella osa-alueella toi kuitenkin yhteisöllinen käsityökurssi. Tämä yllätti minut. Olin alun perin ajatellut, että nimenomaan yhteisöllisyydestä voi olla vaikea saada taloudellista tulosta ja tasaista myyntiä. Sen sijaan Hnetur-ohje on myynyt tasaisesti vielä 9 kuukautta julkaisunsa jälkeen.

Kokeilujen ja palvelupolkujen muotoilemisen tuloksena loin Käsityökekkereille uuden koavan BMC-mallin (kuvio 29). Mallissa on otettu huomioon kokeilujen tuomat palautteet, sekä tarkasteltu tulovirtoja sekä kustannusrakennetta uudesta näkökulmasta. Kohdeasiakaita on tarkasteltu asiakasprofiilien avulla, sekä ydintoiminnoissa olen huomionut vastuullisen ohjesuunnittelun ja ohjeiden testaamisen.



Kuvio 29. Käsityöekkerit verkko-ohjeet Business Model Canvasia mukaillen (Strategyzer, 2021)

Tarjoomaksi muotoilin lauseen ”Yhteisöllisyyden luominen ymmärrettävillä ja ekologisilla käsityöohjeilla ajasta ja paikasta riippumatta”. Uusia ja yhteisöllisiä neulekursseja voi järjestää monella eri tavalla. Seuraava yhteisöllinen kurssi olisi järkevintä järjestää jo alusta asti maksullisena, tai vähintään siten, että kurssialustalle on kirjauduttava. Tällöin tuloksia on helpompi seurata, kun tietää tarkasti yhteisöllisen verkkokurssin käyttäjämäärän.

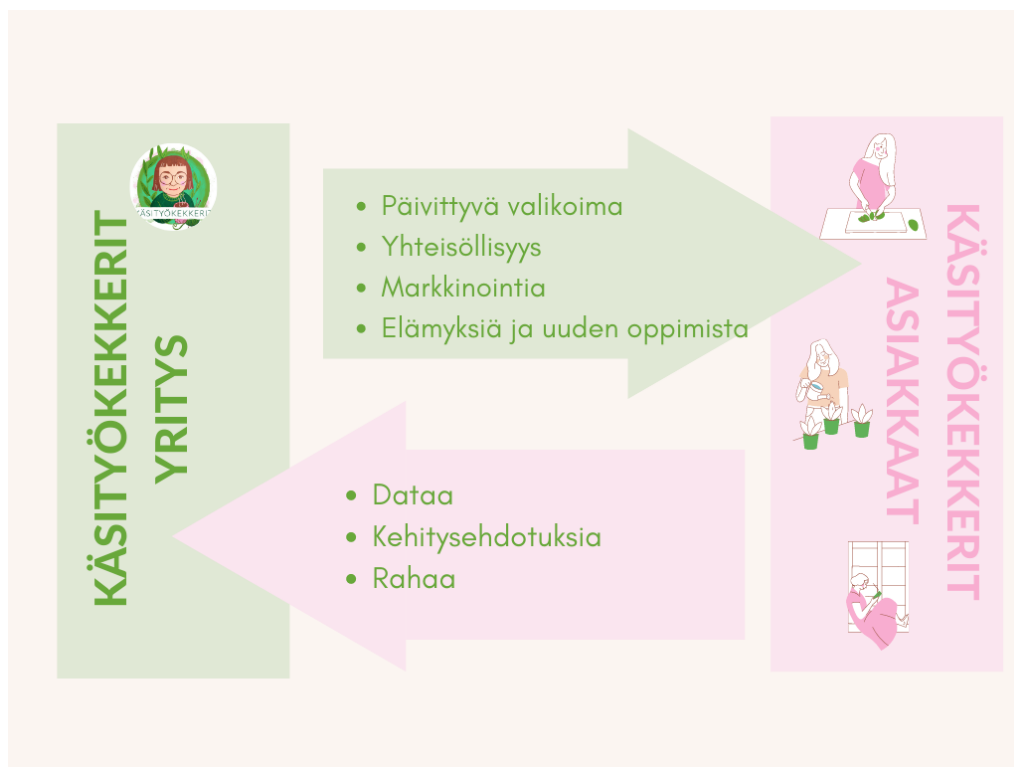
Kehittämistyötä aloittaessani yhtenä ideanani oli hyödyntää vanhoja jo Käsityöekkerit-sivulta löytyviä videoita. Ensimmäisen kokeilun yhteydessä kävi ilmi, että käyttäjät tarvitsevat kuitenkin tarkat video-ohjeet jokaiseen eri työvaiheeseen. Kun jokaiseen verkkokurssiin kuvaa ja editoi uudet videot, lisää se työaika suunnitteluun ja neulomiseen. Tämä on otettava huomioon uusien kurssien suunnittelussa.

Ajankäytön tehostamiseen liittyy myös pohdinta tulevien verkkokurssien määrästä. Kun pelkästään kirjallinen ja kuvallinen ohje on huomattavasti nopeampaa saada julkaisukuntoon, on jatkossa seurattava, kuinka usein on järkevää lanseerata ja julkaista uusi verkkokurssi. Verkkokurssien ja omien ohjeiden lisäksi Käsityöekkerit tekee yrityksenä ohjeita myös lehtiin, ja tällöin ohjeet ovat kirjallisia. Myös ne ohjeet testineulotaan uuden testi-neulojan palvelupolun mukaisesti. Jo nyt olen saanut palautetta näihin ohjeisiin liittyen,

osan testineulojista kaivaten niihinkin videoita. Ulosmyytyihin kursseihin on kuitenkin vaikea lisätä videoita, varsinkin jos ohje menee painettuun lehteen.

Kokeilujen avulla sain testineulojen palautteet ohjattua toivomaani kanavaan. Palautteita on helpompi käsitellä, ja niihin voi palata myös myöhemmin. Samaa palautelomaketta voisi käyttää kursseilla testineulonnan jälkeen asiakkaille. Onkin tarpeen pohtia millaista lisäarvoa yritys voisi saada suorista palautteista maksavilta asiakkailta.

Digitaalisille palveluille tärkeää on jatkuva kehittäminen. Jatkuvassa kehitystyössä voi syntyä kilpailukyvyn lisäksi uusia innovaatioita, jotka saattavat johtaa uuteen yritystoimintaan. Jatkuva kehittäminen sitouttaa henkilökuntaa, sekä ja toimii vaihdantataloutena asiakkaiden suuntaan (Ruokonen, 2016, s. 146–148). Käsityökekkereiden näkökulmasta vastavuoroisuus on vahvistunut arkiseksi toiminnaksi kokeilujen myötä (kuvio 30).



Kuvio 30. Käsityökekkereiden ja asiakkaiden suhde (mukaillen Ruokonen, 2016, s. 147)

Kehittämistyön avulla yrityksen tuotevalikoimaan on saatu ohjeita ja kursseja, joita voi myydä ajasta tai paikasta riippumatta. Se tuo tasaista myyntiä, joka tuo yritykseen kaivatua tasaista kassavirtaa. Kokeiluna luodut, ja jatkossa kaikki uudet verkkokurssit linkitetään Käsityökekkereiden sivuston luetuimpien maksuttomien ohjeiden artikkeleihin. Markkinoinnista tulee tehdä jatkuvaa, ja sitä tulee seurata tarkan analytiikan avulla (Ruokonen, 2016, s. 126).

Kehitystyö antaa pohjan yrityksen tulevaisuuden kehittämiseen. Jatkuvalle kehittämiselle ja tulevilla kokeiluilla voidaan vahvistaa yrityksen brändin vastuullisuutta ja ekologisuutta painottavana yrityksenä. Ekologisella jälleenrakennuksella on kiire, ja siihen tarvitaan myös käsityöalan yrityksiä. Jatkossa tulevilla kursseilla on varaa painottaa materiaalien ekologisuutta, kierrätettävyyttä, ohjeen monimuotoisuutta ja pitkäikäisyyttä, sekä kierrätysmateriaalien käyttöä. Näillä voidaan tavoitella myös uusia asiakkaita. On syytä kokeilla paikkaukseen ja parsimiseen liittyviä kursseja, sekä käyttää kierrätysmateriaaleja mahdollisuuksien mukaan myös Käsityökekkereiltä erikseen tilattavissa ohjeissa.

7 Johtopäätökset ja kehittäminen jatkossa

Tarpeet tämän työn tekemiseen syntyivät heti maailmanlaajuisen pandemian alkumetreillä. Työn alussa olisin halunnut tutkia ja vertailla niin kutsutun lähikurssin oppilaiden kokemuksia verkkokurssilta saatuihin tuloksiin. Pandemian tuomista rajoituksista johtuen kaikki lähikurssit olivat kuitenkin tauolla, jonka vuoksi kehittämistyö keskittyi verkkokurssihin. Yrittäjänä tämä ei tuottanut ongelmia, mutta kehittämistyötä tekevänä toisenlainen näkökulma olisi voinut avata asiaa asiakkaan näkökulmasta paremmin. Asiakkaiden jatkuvan ja tasaisen palautteen johdosta kehittäminen keskittyi asiakaspalautteiden kuuntelemiseen, ja yhteiskehittämiselle esimerkiksi työpajojen muodossa ei jäänyt aikaa. Varsinkin ensimmäisen kokeilun suuria palautemääriä oli hankala hallita, ja se saattoi syödä myös rohkeutta muiden kokeilujen laajuudesta.

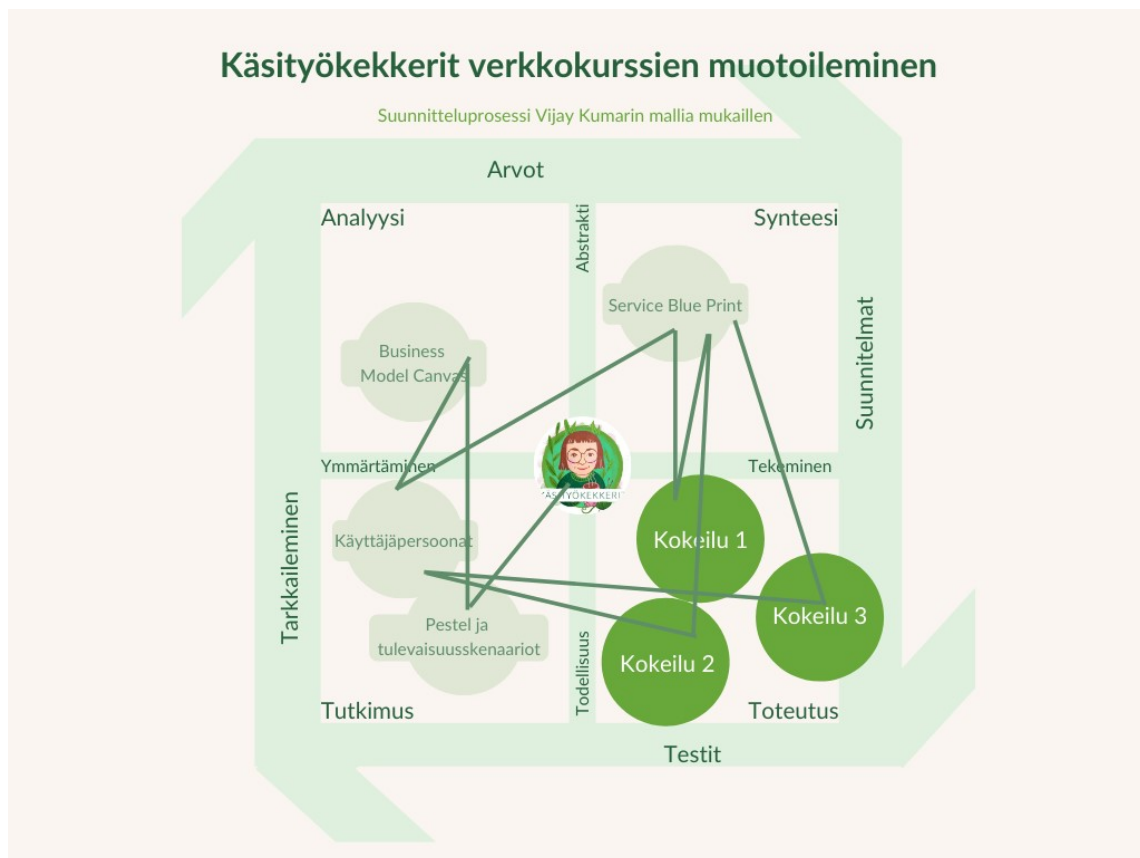
Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää Käsityökekkerit-yritykselle asiakkaita palvelevia verkkokursseja. Työ eteni Pestel-analyysistä BMC-malleihin, sekä asiakasprofiileista palvelupolun luomiseen. Kokeileva kehittäminen toimi hyvin työhön, jossa haluttiin samalla myytäviä tuotteita, sekä testata niiden mahdollista menekkiä. Yksi mahdollisuus olisi ollut tehdä benchmarkkausta tai haastatella muita alan yrittäjiä. Koska tavoitteena oli kuitenkin kasvattaa yrityksen omaa tuotevalikoimaa, antoi valitsemani kokeileva kehittäminen tilaa ja mahdollisuuksia erilaisiin pieniin kokeiluihin, sekä samalla toi yritykselle tulovirtaa kasnaan. Tämä olisi jäänyt pois yrityshaastatteluilla.

Alun perin suunniteltujen BMC-mallien kokeilemisen ohessa kehittämistyössä muotoiltiin myös testineulojen palvelupolku. Liiketoimintamallien skenaariot ja palvelupolkujen määrittely tukivat toisiaan, varsinkin kun asiakaspalautteiden seuraaminen painottui testineulojen palautteisiin. Jo ennen kehittämistyötä yrittäjänä olin tietoinen yrityksen asiakkaista saamani datan perusteella. Kehittämistyön aikana loin tarkat asiakasprofiilit, jotka antoivat kuvan moninaisesta asiakaskunnasta omine toiveineen ja haasteineen. Asiakasprofiileiden avulla asiakkaat saivat konkreettiset kuvat ja kasvot, joiden avulla oli helpompi hahmottaa asiakkaiden moninaisuus ja heidän yksilölliset toiveensa.

Kokeilujen avulla luotiin myös palvelupolku verkkokurssin kehittämistä varten. Palvelupolku luotiin sekä asiakkaan (kuvio 17), että testineulojan (kuvio 28) näkökulmasta. Ne auttoivat sekä visuaalisesti, että konkreettisesti hahmottamaan yrityksen toimintoja ja muokkaamaan niitä asiakasystävällisemmäksi. Kolmessa eri kokeilussa tutkittiin BMC-mallien toimivuutta Käsityökekkerit asiakasprofiileihin. Pestel-analyysin kautta tulevaisuuskenarioista nousseet teemat kulkivat kehittämistyön mukana alusta loppuun. Niiden ympärille sai muotoiltua kokeilut, jotka olivat tarpeellisia yrityksen monipuolisen ohjetarjonnan kas-

vattamiseksi. Jokaisessa kokeilussa testattiin verkkokurssialustan toimintoja ja luotiin uusia toimintatapoja testineulonnan järjestämiseen. Tämä toi selkeyttä yrityksen sisäisiin toimintatapoihin, sekä tulevaisuudessa palkitsemisen kautta mahdollisuuden sitouttaa testi-neuloja vielä paremmin.

Kumarin mallin mukaan tehdyt kokeilut etenivät pienin askelin, ja välillä askeleita otettiin taaksepäin. Iteratiivinen, eli suunnittelun pisteitä toistava muotoilu oli tarpeellista. Joskus samoja pisteitä voikin joutua tarkastelemaan monta kertaa, jotta tuloksena on menestyviä innovaatioita (Kumar, 2012). Kehittämistyössä on edetty kuvion 31 mukaisesti tutkimuksesta analyysiin, synteysiin ja toteutukseen. Toteutuksen, eli kokeilujen välissä ja aikana on palattu muokkaamaan ja tutkimaan käyttäjäpersoonia, palvelupolkua sekä tulevaisuuden näkymiä.



Kuvio 31. Käsityökekkerit-ohjemyynnin kokeilevan kehittämisen muotoiluprosessi kokeilujen jälkeen (mukaillen Kumar 2013)

Ensimmäisen ja viimeisen kokeilun väli oli noin yhdeksän kuukautta. Vertailu eri kurssien myynneistä tehtiin tämän vuoksi ensimmäisen myyntiviikon perusteella. Tulokset saattaisivat hieman erota toisistaan, jos myyntiä katsottaisiin pidemmältä aikaväliltä. Tässä tapauksessa Hnetur-paidan saama julkisuus tuotti kuitenkin tulosta myös myynnissä, eikä tulos olisi ehkä muuttunut pidemmälläkään tarkasteluvälillä.

Ensimmäisen ja kolmannen kokeilun väliin syntyi tahattoman ja tarpeettoman pitkä väli monestakin eri syystä. Tämä vaikeutti kehittämistyötä, ja kokeilut olisivat olleet hyvä pitää lähempänä toisiaan. Tämän vuoksi kaikki tulokset eivät ole vertailtavissa keskenään. Kokeilut eivät myöskään olleet niin nopeita, kuin mitä esimerkiksi Luo (2020) ja Hassi ym. (2016) suosittelivat. Mallineuleen suunnittelemiseen ja neulomiseen menee tietty aika, ja sitä oli vaikea lyhentää ilman, että ohjeen laatu olisi kärsinyt.

Kumarin mallia voi jatkaa tämän kehittämistyön päätyttyäkin. Yrityksen jatkoa ajatellen on tarpeellista kokeilla lisää erilaisia pieniä ja isompia verkkokursseja. Kehittämistyössä tarkasteltiin neulekursseja, jotka kohdistuivat ylhäältä alas neulottaviin paitoihin. Yrityksen oman kokemuksen mukaan kysyntää löytyy myös ompelukursseille, sekä toiveita on tullut esimerkiksi sukien neulomiseen liittyen. Niitä voisi toteuttaa joko jo luodun palvelupolun kautta, tai läsnä olevina kursseina esimerkiksi Teamsin avulla. Uusia Käsiyökekkerit-kursseja tuleeikin muotoilla myös ompeluun ja muihin käsitöihin, asiakkaiden toiveita ja hiljaisia viestejä kuunnellen.

Yksi jatkokehittämisen ja tutkimisen kohta liittyy testineulojen palkitsemiseen. Kolmannessa kokeilussa kesken jäänyt testineulojen palkitseminen tulee kokeilla seuraavissa verkkokursseissa ja testineulonnoissa. Yksi tapa olisi hyödyntää samaa palkitsemisjärjestelmää siten, että kaikista pdf-ohjeista luodaan uudet erilliset tuotteet ja verkkokurssit, jotka ovat ostettavissa vain testineulonnasta tulevilla palkitsemispisteillä. Toinen tekninen vaihtoehto olisi antaa testineulojille lahjakortti palautelomakkeen hyväksymisen yhteydessä. Järjestelmä sallii palautelomakkeen kommentoinnin, mutta alennuskoodit tulisi luoda ja lähettää jokaiselle testineulojalle manuaalisesti. Tämä tuo työtä palautelomakkeiden käsittelyyn, sekä myöhemmin asiakaspalveluun, jos testineulojat eivät löydä omia alennuskoodejaan. Kolmen kokeilun aikana asiaa ei vielä saatu ratkaistua, mutta se tulee ottaa yrityksen jatkokehityksen kohteeksi seuraavissa testineulonnoissa.

Kehittämistyön rinnalla yritys on osallistunut Ympäristöministeriön rahoittamaan koulutukseen, jossa autetaan yrityksiä pienentämään hiilijalanjälkeään, sekä viestimään siitä. Jatkossa verkkokurssit on liitettävä osaksi tätä kehittämisen suuntaa, ja huomioitava tämä jo ohjeiden materiaaleja valitessa. Käsiyöohjeet syntyvät hitaasti, ja välillä niiden kehittämiseen kuluu aikaa puolesta vuodesta jopa vuoteen. Tämän vuoksi ohjeisiin valittavissa materiaaleissa on syytä ennakoida jatkossakin tulevia trendejä kierrätykseen ja ilmastonmuutokseen liittyen. Tätä voidaan vahvistaa tekemällä yhteistyötä muiden kotimaisten alan yrittäjien kanssa.

Yksinyrittäjän ja kehittäjän yhteisrooli toi työhön ajankäytölliset haasteet. Kehittäjänä työhön käytetty aika oli pois yrityksen työajasta, mutta en koe sen silti olleen väärin tai hukkaan heitettyä aikaa. Työlle oli selkeä tarve yrityksen kannalta, ja ilman sitä yrityksen jatko olisi ollut vaikeaa. Nyt yritys sai prosessit kuntoon verkkokurssien järjestämiseen, ja se toivottavasti näkyy tulevaisuudessa ajan säästönä, kun uuden kurssin osalta palvelupolkua ei tarvitse miettiä uudelleen.

Kun työtä on tehty vain pandemian tuomissa poikkeusoloissa, on jatkossa syytä tutkia pandemian vaikutus verkkokurssien myyntiin ja asiakkaiden tarpeisiin. Muuttuuko asiakkaiden kuluttaminen, kun yhteiskunta avautuu ja neulekerhot avautuvat jälleen lähikontakteiksi? Löytyykö verkkokurssseille kysyntää ja mihin suuntaan niitä tulee muokata? Näitä asioita tulee tarkastella ja muotoilla yrityksen toimintaa niiden mukaisesti. Tähän saan apuja kehittämistyön aikana kokeilluista työkaluista, sekä kynnys aivan uudenlaisten verkkokurssienkaan kokeiluun on madaltunut.

Kehittämistyö on ollut alku Käsiyökekkereiden uusille tuotteille. Sen avulla yritys sai kiristettua omaa liiketoimintasuunnitelmaa ja prosesseja, sekä samalla luotua uusia tuotteita ja tasaista kassavirtaa. Toisaalta kehittämistyö antoi rohkeutta kokeilla uudenlaisia ohjeita tavalla, joka oli uusi myös asiakkaille. Tehdyt kokeilut loivat hyvän pohjan tulevalle kehittämistyölle, joka jatkuu yrityksen jatkuvana toimintana työn päätyttyäkin.

Lähteet

Ahrbeck, I., den Toom, L., Klaffke, T., Moody, J., Smet, E. 21 meaningful, trend-driven innovation opportunities for 2021. Trend Watching. Viitattu 2.3.2021. Saatavissa: <https://info.trendwatching.com/21-trends-for-2021>

Angus, A., Westbrook, G. 2021. Top 10 Global Consumer Trends 2021. Euromonitor. Viitattu 2.3.2021. Saatavissa: https://go.euromonitor.com/rs/805-KOK-719/images/wpGCT21EN-v0.8.pdf?mkt_tok=eyJpIjoiTkRlbnVpZ3hNREkzTkRsaillsInQiOiJmY0VwOUIGSihYMGNBdGtyMUUpVQ1ZlQngrekdxXVXTjh4RnVxYTFKMWI3U3pRVWlxMXNVcTg3WG1cL01ocVZLYzJEdeVURHhEVTRON05yZ2dPZHB4cW5KalwvVVF0enImYVZoVklPZ0lCbzY3VWJNb3pEK01ma1dUT1hRXC9oRVVISyJ9

Apunen, A. 2020. Haastajasta hittipalveluksi. Liettua: Alma Talent Oy.

Battan, C. 2021. How Politics Tested Ravelry and the Crafting Community. Viitattu 26.10.2021. Saatavissa: <https://www.newyorker.com/magazine/2021/03/29/how-politics-tested-ravelry-and-the-crafting-community>

Bland, D. J., & Osterwalder, A. 2019. Testing business ideas: A field guide for rapid experimentation (Vol. 3). John Wiley & Sons.

Blomberg-Kantsila, I. 2021. Hnetur-villapaita oli alkuvuoden neulontahitti, joka tyhjensi lankakauppojen laarit – Neulesuunnittelija Veera Jussila tyrmistyi suosiosta. Viitattu 14.2.2021. Saatavissa: <https://www.ksml.fi/uutissuomalainen/3655394>

Campbell, D., Edgar, D., & Stonehouse, G. 2011. Business strategy: an introduction. Macmillan International Higher Education.

Dolnicar, S., Grün, B., & Leisch, F. 2018. Market segmentation analysis: Understanding it, doing it, and making it useful. Springer Nature.

Dufva, M., Hellström, E., Hietaniemi, T., Hämäläinen, T., Ikäheimo, H-P., Lähdemäki-Pekkinen, J., Poussa, L., Solovjew-Wartiovaara, A., Vataja, K., Wäyrynen, A. 2020. Megatrendit koronan varjossa. Sitra. Viitattu 2.3.2021. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/aiheet/megatrendit/#megatrendit-2020>

Ellen Macarthur Foundation. 2020. Vision of a circular economy for fashion. Ellen Macarthur Foundation.

Forsberg, S., Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Liettua: Alma Talent Oy.

- Hassi, L., Maila, R., Paju, S. 2015. Kehitä kokeillen – Organisaation käsikirja. Liettua: Talentum Media Oy.
- Kouhia, A. 2016. Unraveling the meanings of textile hobby crafts. Helsingin Yliopisto.
- Kumar, V. 2012. 101 design methods: A structured approach for driving innovation in your organization. John Wiley & Sons.
- Kälviäinen, M. 2019. Green Design as Service Design. In Managing Complexity and Creating Innovation through Design. Routledge.
- Lockton, D., Harrison, D., Stanton, N.A. 2010. Design with Intent: 101 Patterns for Influencing Behaviour Through Design v.1.0. Windsor: Equifine.
- Luo, L. 2020. The Most Common Experiment Pitfalls and How to Avoid Them. Viitattu 5.11.2021. Saatavissa: <https://www.strategyzer.com/blog/the-most-common-experiment-pitfalls-and-how-to-avoid-them>
- Mind Tools. 5 Whys – Getting to the Root of a problem Quickly. Viitattu 12.3.2021. Saatavissa: https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_5W.htm
- Moose, S., Reeves, M. What is the growth share matrix? Viitattu 29.4.2021. Saatavissa: <https://www.bcg.com/about/our-history/growth-share-matrix>
- Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Osterwalder, A. 2013. A Better Way to Think About Your Business Model. Harvard Business School Publishing Corporation. Viitattu 12.3.2021. Saatavissa: <https://static1.squarespace.com/static/5ba7b499755be22c410b1cae/t/5d617ba054372300015d7b51/1566669728754/A+Better+Way+to+Think+about+Your+Business+Model.pdf>
- Palmsköld, A. 2021. Craft consumption and participatory consumerism. FormAkademisk-forskningstidsskrift for design og designdidaktikk.
- Palta, 2020. Tietoykkönen. Palveluiden käyttäminen epidemian aikana ja rajoitusten poistamisen jälkeen. Viitattu 5.11.2021. Saatavissa: https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2020/12/Palta_kyselytutkimus_koronan_vaikutuksesta_palvelujen_kayttamiseen_ksakuu_2020.pdf
- Professional Academy. Marketing theories – Pestel Analysis. Viitattu 12.3.2021. Saatavissa: <https://www.professionalacademy.com/blogs-and-advice/marketing-theories--pestel-analysis>

Rauhala, A. 2019. Neulonnan taito. Helsingin yliopisto.

Ravelry. About Ravelry. Viitattu 26.10.2021. Saatavissa: <https://www.ravelry.com/about>

Riley, R. 2013. The Lotus Blossom. Viitattu 10.3.2021. Saatavissa:
<https://thoughtegg.com/lotus-blossom-creative-technique/>

Ruokonen, M. 2016. Biteistä bisnestä! Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Docendo Oy.

Sitra. 2018. Fiksu kuluttaminen Suomessa. Motivaatioprofiilit apuna liiketoiminnan suunnittelussa. Helsinki: Sitra.

Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. 2018. This is service design doing: applying service design thinking in the real world. O'Reilly Media, Inc.

Strategyzer. What is a business model? Viitattu 12.3.2021. Saatavissa:
<https://www.strategyzer.com/expertise/business-models/>

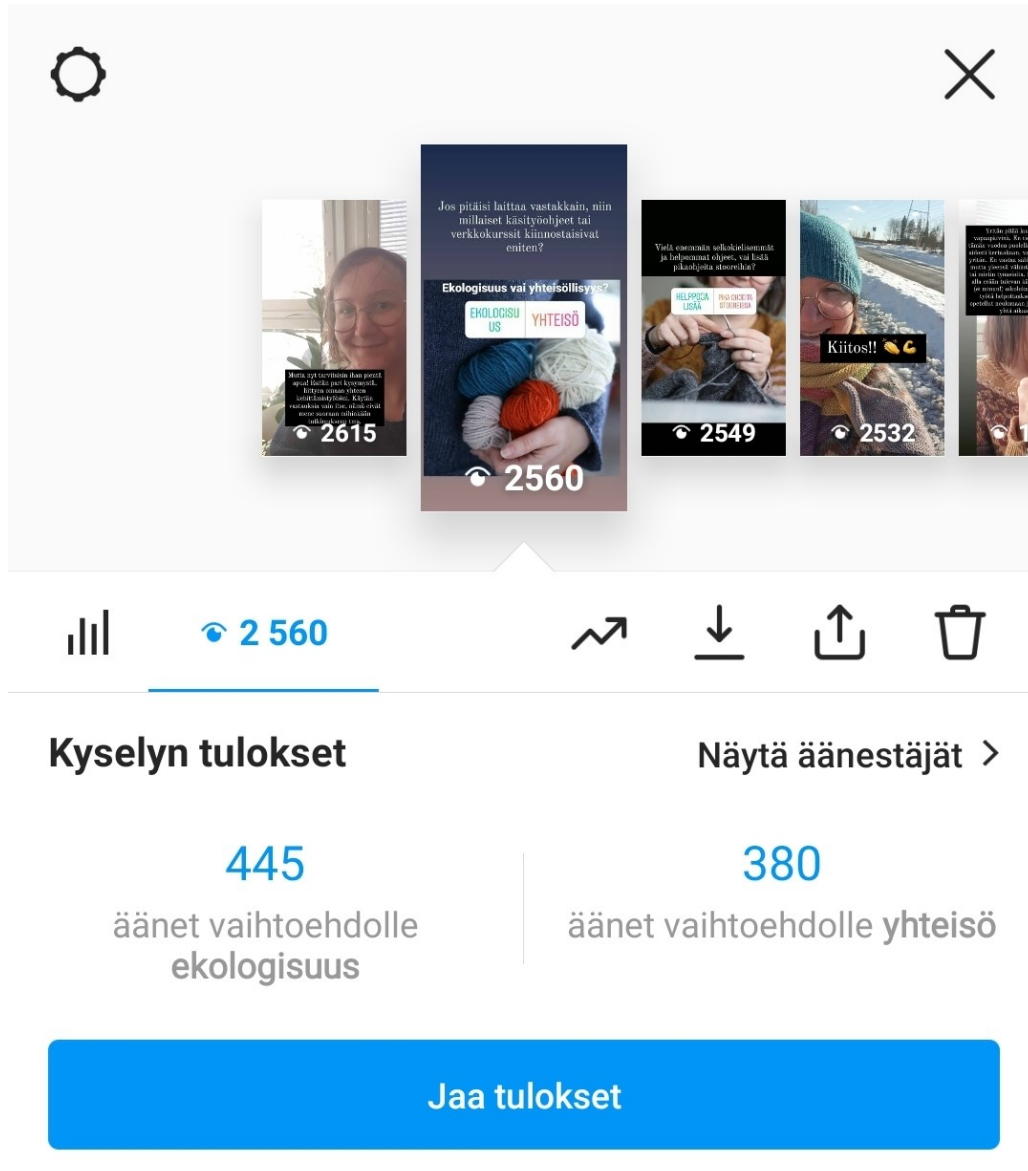
Taitoliitto. Vuoden käsityötekniikka 2021 on parsiminen ja paikkaus. Viitattu 30.5.2021. Saatavissa: <https://www.taito.fi/toimintamme/vuoden-kasityotekniikka/>

Vaara, M. 2012. Raumalace.fi-verkkosivusto itseopiskelumateriaalina. Helsingin yliopisto.

Vilhunen, K. 2018. Neuleblogi osana käsitöitä: neulebloggaajien kokemuksia blogin ja käsitöiden yhdistämisestä. Itä-Suomen yliopisto.

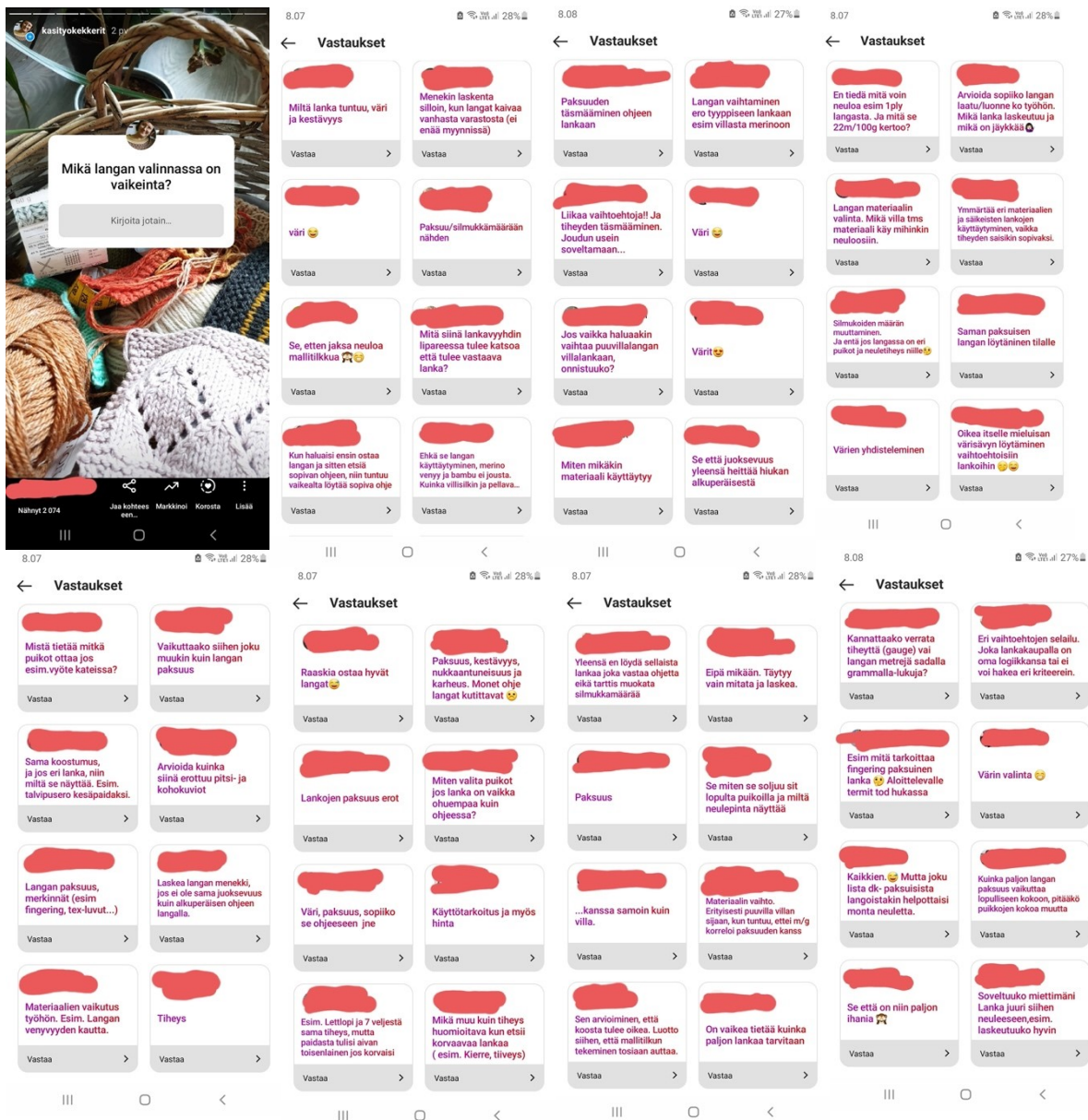
Liite 1. Instagram-kysely 6.3.2021

Kysely toteutettu Instagram Stories palvelussa 6.3.2021 Käsiyökekkerit-tilillä. Kyselyn on nähnyt 2560 ihmistä, joista siihen on vastannut 815 ihmistä. Kysely on näkynyt Käsiyökekkerit-seuraajille 24 tuntia, jonka jälkeen järjestelmä on poistanut sen automaattisesti. Kyselyyn on voinut vastata vain valitsemalla jommankumman vaihtoehdon.



Liite 2. Instagram-kysely 29.5.2021

Kysely toteutettu Instagram Stories palvelussa 29.5.2021 Käsityökekkerit-tilillä. Moniosainen kysely on näkynyt Käsityökekkerit-seuraajille 24 tuntia, jonka jälkeen järjestelmä on poistanut sen automaattisesti. Kyselyssä on saanut valita, mihin osioon vastaa ja mihin ei, tai vastaako mihinkään.



8.08 27%

← Vastaukset

Materiaalierot, onko joltain nyrkkisääntöjä vai selviääkö kokeilemalla parhaiten?

Vastaa >

En tiedä mitään numeroa katsoa valinnassa, painoa vai silmukkamäärää?

Vastaa >

Muistatko katsoa onko vahvuus sama

Vastaa >

Onko paksuus oikea ja kuinka pitkäle mitä lanka riittää. Uutena ei tiedä mitä voi neuoa, jos l on 280m

Vastaa >

Kannattaako verrata tiheyttä (gauge) vai langan metrejä sadalla grammalla-lukujä?

Vastaa >

Eri vaihtoehtojen selailu. Joka lankakaupalla on oma loogikkansa tai ei voi haakea eri kriteerein.

Vastaa >

Arvioida paljonko korvaavaa lankaa tarvitsee vs alkuperäinen

Vastaa >

Kun rahat ei riitä niihin kaikkiin, vaan on pakko ostaa vähemmän

Vastaa >

Kalpaan ehkä varmistusta että omat laskelmat meni oikein

Vastaa >

Että tulee samaa kokoa tuotteesta kun on ollu tarkoituksena tehdä

Vastaa >

Esim mitä tarkoittaa fingering paksuinen lanka? Aloittelevalle termit tod hukassa

Vastaa >

Värin valinta

Vastaa >

Paksuus voi olla ok mutta langan laatu ei sovelukaan malliin.

Vastaa >

Materiaali, esim merinovilla vs suomivilla. Tiheys on helpompaa.

Vastaa >

8.06 27%

← Vastaukset

Mistä voi jo ostaessa päätellä, onko lanka soveltavaa ohjeeseen? Miten kutsaan lankakerää...

Vastaa >

Minkä verran materiaali vaikuttaa, esim vaihto lampaanvilla -> alpukka/merino

Vastaa >

Silmukkamäärän muuttaminen

Vastaa >

Oman kylän pieni valikoima, ei pääse siis hiplaamaan!

Vastaa >

LOYTTÄÄ eri vaihtoehtoja esim eri verkkokauppojen valikoimasta.

Vastaa >

Laskeminen miten paljon sitä pitää ostaa

Vastaa >

Ohjeen soveltaminen eri vahvuiselle langalle

Vastaa >

Määrä, montako kerää jne

Vastaa >

Oikean puikkokoon löytäminen omalle käsialalle ilman kamalaa säätämistä

Vastaa >

Sopiko se varmasti ja onko se vastaavaa.

Vastaa >

Jos ohjeessa on paksumpi lanka, niin se että miten soveltaa ohuemmalle

Vastaa >

KAIKKI

Vastaa >

Oikean silmukkamäärän laskeminen eripaksuisille langoilte.

Vastaa >

Värin valinta ja ohjeesta poikkeavan langan valinta

Vastaa >

Ottaa huomioon kaikki juoksevuus, oma käsiala, silmukkatihyys. Kun vain yrittää tujottamalla ei...

Vastaa >

Löytää juuri oikea sävy

Vastaa >

8.07 28%

← Vastaukset

Mitä pit. huom. kun vaihtaa langan neutlehtyttä vastaavaan jossa on erilainen kierre/säiemäärä/...

Vastaa >

Riittäkö että pelkät metri/100 g täsmää vai pitääkö ottaa muutakin huomioon?

Vastaa >

Onko sama tiheys

Vastaa >

Väri

Vastaa >

Hahmottaa, onko lanka samanvahvuista ja kuinka paljon sitä toista tarvitaan

Vastaa >

Löytää saman vahvuinen lanka nettikaupasta ilman, että on mahdollisuutta mallitilikuun :)

Vastaa >

Se millaista neulosta langasta tulee/ miten lanka käytätty

Vastaa >

Ehkäpä vaikeinta on se toista miellyttävä lanka. Ei kutita, pistelee jne

Vastaa >

Koko

Vastaa >

Väri

Vastaa >

Paksuudet, sekoitteet

Vastaa >

Pitäkö kiinnittää huomiota muuhunkin kuin paksuuteen ja materiaalin/villa/ puovilla...?

Vastaa >

Se, että löytää varmasti vastaavan vahvuisen. Taidot ei riitä ohjeen muokkaamiseen.

Vastaa >

Paidan koon valinta.

Vastaa >

Niitä on niin paljon erilaisia koostumukseltaan, rakenteeltaan, paksuudeltaan...

Vastaa >

Väri

Vastaa >

Paljonko silmukoita, jos eri lanka kuin ohjeessa, ei mene aina yksi yhteen

Vastaa >

Löytää sopiva vahvuud

Vastaa >

Vaikeu osaan laskea tiheyden mallitikuista, en osaa soveltaa sitä käytäntöön lankaa...

Vastaa >

Jos ohjeen lanka on itselle tuntematon, enkä tiedä sen kiertestä, laskeutuvuudesta jne.

Vastaa >

Vastaavista langoista menekin on suuri ja miu on vaikeus päättää mitä ostaa

Vastaa >

Lopetin Novitan lankojen ostamisen pari vuotta sitten ja vastaavia lankoja on monia.

Vastaa >

Pienen kylän lankakaupassa valikoima voi olla rajallinen. Onneksi avulias yrittäjä auttaa!

Vastaa >

Tietää mikä ois vastaavan paksuinen ja matskuinen

Vastaa >

Hämäännyn kun katson ohjeen m ja g ohjeistusta ja yritän verrata niitä lankojen m ja g

Vastaa >

Mitä kaikkea ylipäätään voi käyttää toisen langan tilalla. Miten tarkkaa esim/paino/ metri-suhde on jne

Vastaa >

Saadä ilii tajumaan miten saa laskettua eri langalle menekin ja tekemään mallitiku

Vastaa >

Langan kutittavuus ja sen arvailu

Vastaa >

8.06 28%

← Vastaukset

Etä vastaako sitten ohjeessa olevaa kokoa

Vastaa >

Määrä. Miten käytättyä valmiina.

Vastaa >

8.06 28%

← Vastaukset

Etä vastaako sitten ohjeessa olevaa kokoa

Vastaa >

Määrä. Miten käytättyä valmiina.

Vastaa >

8.06 28%

← Vastaukset

Etä vastaako sitten ohjeessa olevaa kokoa

Vastaa >

Määrä. Miten käytättyä valmiina.

Vastaa >

8.07 28%

← Vastaukset

Etä vastaako sitten ohjeessa olevaa kokoa

Vastaa >

Määrä. Miten käytättyä valmiina.

Vastaa >

Liite 3. Instagram-kysely 27.1.2021

Kysely toteutettu Instagram Stories palvelussa 27.1.2021 Käsityöekkerit-tilillä. Moniosainen ysely on näkynyt Käsityöekkerit-seuraajille 24 tuntia, jonka jälkeen järjestelmä on poistanut sen automaattisesti.

The image shows two parts of an Instagram poll. On the left is the original poll story, and on the right is the 'Results' (Vastaukset) screen.

MAKSAISIN PDF + HNETUR-VERKKOKURSSISTA

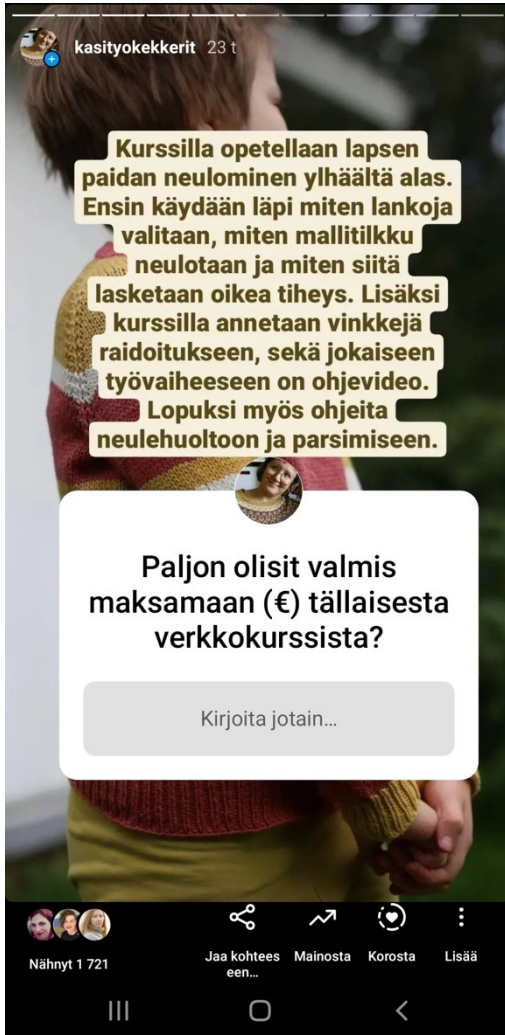
- A 15,90 €
- B 19,90 €
- C 22,90 €
- D En mitään

Kyselyn tulokset

Vastaus	Määrä
A 15,90 €	457
B 19,90 €	397
C 22,90 €	83
D En mitään	53

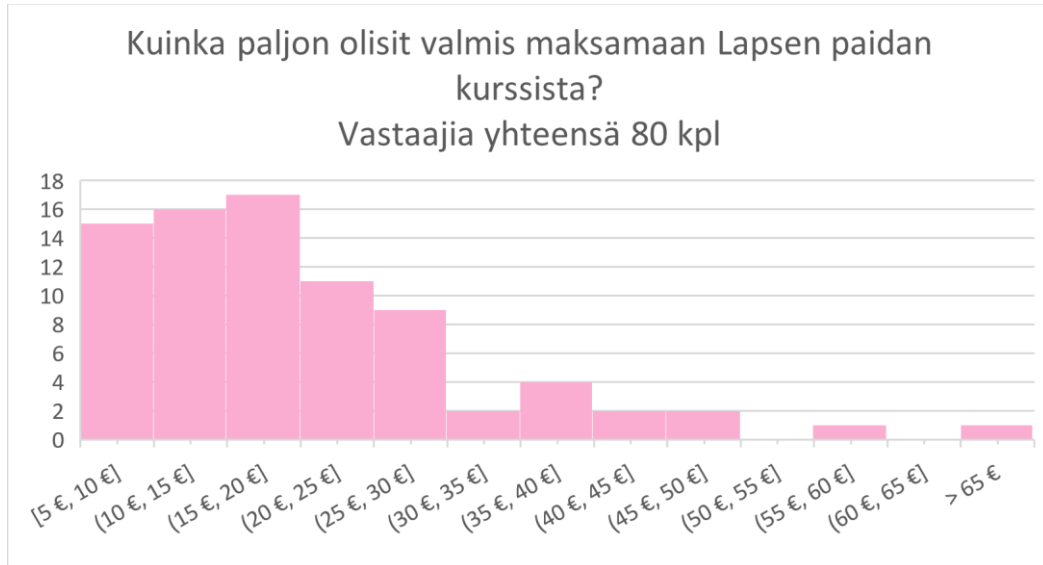
Liite 4. Instagram-kysely 25.10.2021

Kysely toteutettu Instagram Stories palvelussa 25.10.2021 Käsityöekkerit-tilillä. Moniosainen kysely on näkynyt Käsityöekkerit-seuraajille 24 tuntia, jonka jälkeen järjestelmä on poistanut sen automaattisesti.



	A	B	C	D	E
1	Kuinka paljon valmis maksamaan lapsenpaidan kurssista				
2	19	12,5	10		35
3	30	20	20		39
4	30	15	30		50
5	23	10	100		20
6	15	25	22,5		25
7	20	8	30		15
8	20	20	40		45
9	25	30	10		12,5
10	7	20	10		20
11	15	18	10		30
12	25	22,5	22		20
13	15	15	10		20
14	20	35	15		60
15	10	5	15		30
16	15	15	20		40
17	15	30	10		20
18	20	50	25		42
19	10	8	25		17
20	8	15	15		30
21	15	10	25		40
22				22,7	keskiarvo

Liite 5. Taulukko hinnoitteluun liittyvän kyselyn vastauksista



Kaavio 1. Hintaluokkien mukaan järjestetty vastaukset kyselyyn