



Kulunvalvonnan palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus

Katerina Salmi

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Katerina Salmi
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Kulunvalvonnan palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus
Sivu- ja liitesivumäärä 34 + 10
<p>Postpandemian työelämään kuuluu etätyö, joka tehdään kotitoimiston lisäksi erilaisissa tarkoituksen mukaisissa tiloissa kuten yhteisöllisissä työtiloissa. Työskentelytapojen muutoksen ja teknologian kehityksen myötä turvallisuusalaan ja kulunvalvontaan kohdistuu paineita pysyä ketteränä ja ajan tasalla.</p> <p>Opinnäytetyö käsittelee toimeksiantaja Crazy Town Oy:n kulunvalvontaan liittyviä prosesseja. Työ on rajattu vähintään kuusi kuukautta toiminnassa oleviin toimipisteisiin. Kohderyhmäksi on valittu iltä- ja viikonloppukäyttäjät, joiden toiminta seurataan ostopäätöshetkestä aina kulkuoikeuksien voimassaolon päättymiseen saakka. Työn tavoite on kartoittaa tämänhetkistä iltä- ja viikonloppukäyttäjää koskevaa kulunvalvontaprosessia, selvittää miten iltä- ja viikonloppukäyttäjien käyttäytyminen vaikuttaa henkilökunnan toimintaan sekä kuvata kulunvalvontaprosessin sujuvoittamista edistäviä toimenpiteitä.</p> <p>Tietoperustassa määritellään kulunvalvonnan ja palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen käsitteet. Kulunvalvonnalla ymmärretään valvotulle alueelle pääsyn rajoittamista erilaisten esteiden ja tunnistuslaitteiden avulla. Kulunvalvonnan avulla selvitetään tiloissa käyvän henkilöllisyys, käynnin ajankohta sekä kulkureitti. Palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus on yksi palvelumuotoilun työkaluista. Kyseessä on yksityiskohtainen prosessikaavio, jolla havainnoidaan organisaation prosesseja parantaakseen käyttäjän palvelukokemusta.</p> <p>Työn tutkimusmenetelmiksi valikoituivat teemahaastattelut ja työpaja. Ne toteutettiin etänä maaliskuussa 2023. Teemahaastattelussa oli kuusi henkilökunnan jäsentä, jotka ovat vuorovaikutuksessa tarkasteltavan kohderyhmän kanssa. Haastattelujen tulosten perusteella suunniteltiin työpaja, johon osallistui haastateltavien lisäksi muu henkilökunta sekä toimeksiantajan johtoon kuuluvat kaksi henkilöä.</p> <p>Teemahaastattelujen, työpajan tulosten sekä tietoperustan perusteella luotiin kaksi vaihtoehtoista palvelujärjestelmän visuaalista kuvausta, joilla havainnoitiin iltä- ja viikonloppukäyttäjän sujuvaan kulkemiseen liittyviä prosesseja. Toisessa visuaalisessa kuvauksessa toimipisteen vastuhenkilö on aktiivisessa vuorovaikutuksessa käyttäjän kanssa joko suoraan tai verkon välityksellä. Toinen visuaalinen kuvaus nojaa teknologian ja verkon käyttöön henkilökunnan sijaan.</p> <p>Opinnäytetyön perusteella suositellaan ottamaan käyttöön mobiilitunnistetta, standardoimaan kulunvalvonnan ja tilavarausten ohjeet sekä korvaamaan osa manuaalisista toiminnoista automatisointityökalujen avulla.</p>
Asiasanat liiketoimintaprosessit, palveluliiketoiminta, kulunvalvonta, palvelumuotoilu, toimitilat

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kulunvalvonnan määrittely	3
2.1	Kulunvalvonta.....	3
2.2	Kulunvalvontajärjestelmä.....	4
3	Palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen määrittely.....	6
3.1	Palvelumuotoiluun liittyviä käsitteitä	6
3.2	Palvelumuotoilun työkaluja	8
4	Tiedonkeruumenetelmät.....	12
4.1	Teemahaastattelu	12
4.2	Työpaja	13
5	Tiedonkeruun tulokset	16
5.1	Teemahaastattelujen analyysi	16
5.2	Työpajan tuotosten analyysi	24
6	Pohdinta.....	27
	Lähteet.....	32
	Liitteet	35
	Liite 1. Teemahaastattelukysymykset	35
	Liite 2. Käyttäjätarinat	37
	Liite 3. Työpajan tuotokset.....	41
	Liite 4. Palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus (nojaten fyysiseen vuorovaikuttamiseen)	43
	Liite 5. Palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus (nojaten verkon kautta tapahtuvaan vuorovaikuttamiseen)	44

1 Johdanto

COVID-19 pandemia on vauhdittanut työn murroksen -trendiä. Postpandemian työelämään kuuluu etätö enenevissä määrin (Sutela 18.10.2021). Nykyään työskennellään monipaikkaisesti työnantajan toimipisteellä, kotitoimistolla ja yhä enemmän myös muissa tarkoituksen mukaisissa työtiloissa joustavasti eri paikkakunnilta (Työterveyslaitos s.a.; Rannanpää ym. 2022, 31).

Tarkoituksen mukaisia työtiloja voivat olla esimerkiksi yhteisölliset työtilat (coworking space), jotka ovat yleistyneet maailmalla vuosituhatien vaihteessa ja Suomessa viimeisten 15 vuoden aikana. Yhteisöllisillä työtiloilla tarkoitetaan jaettuja toimitiloja, joita perinteisesti vuokraavat eri taustaiset mutta samanhenkiset henkilöt. (Houni & Ansio 2015, 6, 9.) Opinnäytetyössä noudatetaan toimeksiantajan yhteisöllisten työtilojen käsitystä, joka on edellä mainittuun verrattuna laajempaa. Toimeksiantajan (Crazy Town Oy 2023) mukaan yhteisölliset työtilat ovat joustavia toimistotiloja, jotka soveltuvat kaiken kokoisille ja ikäisille yrityksille, ja joissa voi kasvattaa omaa verkostoaan sekä kehittää osaamistaan.

Työskentelytapojen muutosten ja teknologian kehityksen – erityisesti mobiiliratkaisujen ja pilvipalvelujen yleistymisen – myötä myös turvallisuusalaan ja kulunvalvontaan kohdistuu paineita pysyä ajan tasalla ja olla ketterä. Hybridityön eli työpaikassa työskentelyn ja etätöyhdistelmän vakiintuminen on tuonut uusia haasteita kiinteistön turvallisuudelle etenkin vierailija- ja avainhallintaan. (Avarn Security 4.11.2022.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee toimeksiantajan kulunvalvontaan liittyviä prosesseja. Opinnäytetyön toimeksiantajana on asiantuntijayhteisö Crazy Town Oy, joka tarjoaa yhteisöllisten työtilojen lisäksi kehityspalveluja yrityksille, yksilöille sekä julkisille toimijoille. Toimeksiantajan toimipisteet sijaitsevat kuudella eri paikkakunnalla. Jokainen toimipiste sijoittuu jo olemassa olevaan kiinteistöön, jolloin kulunvalvonnan järjestelyyn on pystytty vaikuttamaan vain rajatusti.

Tilat ovat käytössä ympäri vuorokauden. Yhteisiä liiketoiminnallisia tiloja eli tapahtuma- ja neuvottelutiloja, käytetään monipuolisesti ja aktiivisesti enimmäkseen toimistoaikaan. Toimeksiantajan liiketoiminnallinen tavoite on kasvattaa edellä mainittujen tilojen ilta- ja viikonloppukäyttäjien määrää. Tämänhetkinen kulunvalvonta rajoittaa liiketoiminnan kasvua. Kulunvalvonta on jonkin verran si-donnainen kiinteistöstä, jossa toimipiste sijaitsee. Kulunvalvontakäytännöt vaihtelevat toimipisteittäin. Käyttäjien sujuva kulku nojaa vahvasti henkilökunnan läsnäoloon.

Opinnäytetyössä pyritään vastaamaan seuraaviin ilta- ja viikonloppukäyttöön liittyviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mikä on tämänhetkinen kulunvalvontaprosessi ja mitkä toimijat siihen osallistuvat?

2. Miten ja minkä takia kulunvalvontaprosessi vaihtelee eri toimipisteiden välillä?
3. Mitkä vaiheet tai toimenpiteet tämänhetkisessä kulunvalvontaprosessissa on havaittu toimivaksi ja mitkä ongelmalliseksi?
4. Mitkä kulunvalvontaprosessin piirteet on erityisesti huomioitava, jotta saadaan mahdollisimman sujuva kulku?

Opinnäytetyö rajataan toimipisteiden, kohderyhmän sekä kulunvalvontaprosessin osalta. Tarkasteluun otettiin vain toimipisteet, jotka opinnäytetyön tekemisen aikaan ovat olleet toiminnassa vähintään kuusi kuukautta. Näitä toimipisteitä on viisi. Pääkohderyhmänä ovat toimipisteiden ilta- ja viikonloppukäyttäjät, jotka eivät kuulu toimipisteen vakituisiin käyttäjiin. Lisäksi tarkastellaan käyttäjän toimintaa käyttäjäroolin muodostumisesta käyttäjän kulkuoikeuksien voimassaolon päättymiseen saakka. Käyttäjärooli muodostuu virallisesti, kun potentiaalinen asiakas tekee ostopäätöksen ja hyödyntää toimipisteen tiloja illalla tai viikonloppuna.

Opinnäytetyö aloitettiin kartoittamalla ilta- ja viikonloppukäyttäjiä koskevaa kulunvalvontaprosessia sekä sen kriittisiä pisteitä. Seuraavaksi tarkasteltiin, miten ilta- ja viikonloppukäyttäjien käyttäytymisen heijastuu henkilökunnan toimintaan. Lopuksi keskityttiin kulunvalvontaprosessin sujuvoittamiseen. Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat teemahaastattelut ja työpaja. Opinnäytetyössä haastateltiin henkilökuntaa, järjestettiin henkilökunnalle ja toimeksiantajan johdolle yhteinen työpaja, jotta voitiin luoda kulunvalvonnan palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen luonnos sekä luotiin kulunvalvonnan palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen lopullinen versio vaihtoehtoineen.

2 Kulunvalvonnan määrittely

Suomenkielinen kulunvalvontaan liittyvä kirjallisuusvalikoima on melko suppea. Lainsäädännön ohjeisto kulunvalvonta- ja työajanseurantajärjestelmille on tehty vuonna 2009 (Syvälahti, Arenius, Hovinen, Korkeavuori & Kauppi 2016, 9) ja päivitetty säännöllisesti. Aihepiiriä käsitellään useassa turvallisuusalan opinnäytetyössä sekä turvallisuusalan yritysten ja asiantuntijoiden blogikirjoituksissa. Englanninkielistä kirjallisuutta aiheesta löytyy laajemmin. Opinnäytetyössä hyödynnettiin varsinkin kulunvalvonta- ja kulunvalvontajärjestelmäkäsitettä tarkastelevia lähteitä.

2.1 Kulunvalvonta

Kulunvalvonnalla ymmärretään valvotulle alueelle pääsyn rajoittamista erilaisten esteiden ja tunnistuslaitteiden avulla (Dingle 2015, 96). Kulunvalvonta on yrityksen turvallisuuden peruspilareita. Yrityksen fyysisen toimintaympäristön yhteydessä kulunvalvonnalla tarkoitetaan tekniikka, jolla hallitaan ja valvotaan henkilöiden liikkumista kiinteistössä. Kulunvalvonnan avulla selvitetään tiloissa käyvän henkilöllisyys, käynnin ajankohta sekä kulkureitti. (Ryhänen 19.11.2019; Syvälahti ym. 2016, 16.)

Kulunvalvonta -termin lisäksi turvallisuusalan kirjallisuudessa käytetään termiä kulunhallinta. Ryhäsen (19.11.2019) mukaan kulunhallinta on kapeampi käsite, joka viittaa kulkuoikeuksien passiivisen hallintaan aktiivisen seurannan sijaan. Tämän vahvistaa epäsuorasti myös Syvälahti ym. (2016, 19) käsitellessään kulunvalvonta- ja kulunhallintajärjestelmien ero.

Pulli (2018, 8, 16) puolestaan esittelee opinnäytetyössään oman kulunhallinnan ja erityisesti kulunhallintaprosessin tulkinnan, johon en löytänyt muussa kirjallisuudessa vastinetta. Kulunhallintaprosessilla hän tarkoittaa, miten kulunvalvonta näyttäytyy organisaatiossa palveluna ja miten sen järjestäminen vaikuttaa organisaation johtamis- ja hankintaprosesseihin (Pulli 2018, 21). Vaikka tällä tavalla selitetty kulunhallintaprosessi -käsite vaikuttaa kuvailevan parhaiten oman opinnäytetyön näkökulman, nojaan silti työssäni Ryhäsen (19.11.2019) ja Syvälahden ym. (2016, 19) selitykseen, koska vastaavalla tavalla lähestytään käsitettä myös useammassa muussa lähteessä.

Kulunvalvonnan suunnittelussa on tärkeä tunnistaa toimitilojen käyttäjiä ja heihin liittyviä riskejä sekä määritellä käyttäjien kulkua koskevia periaatteita (Brooks, Grow, Craig & Short 2018, luku 2). Käyttäjät sekä heidän kulkuunsa liittyvät periaatteet vaihtelevat organisaation mukaan. Syvälahti ym. (2016, 16–17) kuvaa esimerkkejä yleisimmistä käyttäjistä, kuten henkilöstöstä, vieraista ja tavaramittajista. Opinnäytetyöni käsittelee kulunvalvontaa yhteisöllisissä työtiloissa, joissa käyttäjien kirjo on laajempi sisältäen henkilöstön ja vieraiden välille asettautuvat yhteisöllisen työtilan asiakkaat (Deep s.a.).

Kulunvalvonnan suunnittelu on hyvä olla osa turvasuunnitelmaa. Turvasuunnitelma käsittelee monipuolisesti toimitilaan liittyviä riskejä ja turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä kuten henkilökunnan liikkumista kiinteistössä, tavaraliikennettä ja vierailijoiden sekä ulkopuolisten palveluntuottajien hallintaa. Turvasuunnitelma sisältää myös turvallisuustavoitteita ja turvaratkaisujen toiminnallista vaatimusmäärittelyä ja sitä hyödynnetään turvallisuuden jatkokehityksessä. (Syvälahti ym. 2016, 18.)

2.2 Kulunvalvontajärjestelmä

Kulunvalvontaa toteutetaan kulunvalvontajärjestelmällä, joka mahdollistaa muun muassa personoitua tunnistamista, ajastettua kulkuoikeutta, lukitustilan seurantaa ja hälyttämistä reaaliaikaisesti, monipuolista raportointia ja integroitavuutta muihin turvallisuusjärjestelmiin (Syvälahti ym. 2016, 19). Ollakseen tehokkaita kulunvalvontajärjestelmien on sisällettävä kaksi erillistä, mutta yhtä tärkeää osaa, joita ovat laitteet ja käytännöt ja menettelyt. Käytännöt ovat tehottomia, jos niitä ei noudateta, ja sitä ovat myös lukot, jos niitä ei asennetta oikein. (Dingle 2015, 97.)

Kulunvalvontajärjestelmän lisäksi käytössä ovat avain- ja kulunhallintajärjestelmiä (Syvälahti ym. 2016, 19). Avain- ja kulunhallintajärjestelmistä löytyy kirjallisuudesta useampi kuvaus. Fagerholmin (28.7.2021) mukaan avainjärjestelmiin kuuluvat mekaaniset lukostot ja perinteiset avaimet sekä elektromekaaniset lukostot ja niiden elektromekaaniset avaimet ja tunnisteet. Elektromekaanisilla lukostoilla varustettuja avainjärjestelmiä kutsutaan myös sähkölukitusjärjestelmiksi (Rasimus 2019, 14). Ryhänen (19.11.2019) puolestaan luokittelee edellä mainitut avainjärjestelmät kulunhallintajärjestelmiin. Syvälahti ym. (2016, 19–20) mainitsee elektromekaaniset avainjärjestelmät ja näiden ja kulunvalvontajärjestelmien välille ominaisuuksien puolesta asetuvat kulunhallintajärjestelmät. Toisaalta hän korostaa, että modernit elektromekaaniset avainjärjestelmät kuten Abloy Protec², Cliq tai iLoq ovat varustettu kulunvalvontajärjestelmien ominaispiirteillä.

Kulunvalvontajärjestelmä koostuu keskus- ja kenttälaitteista. Keskuslaitetta kutsutaan myös keskusyksiköksi. Keskusyksikkönä voi toimia sovelluspalvelin eli PC-tasoinen tietokone, joka yhdistetään käyttäjän tietoverkkoon, käyttäjän oma virtuaalinen palvelin tai pilvipalvelupohjainen ratkaisu. Keskusyksikön toiminnot ovat muun muassa kulkuoikeuksien hallinta, henkilörekisterin ylläpitäminen, raportointi ja lukkojen ohjaus. Kulutapahtumat kirjataan keskusyksikön muistiin lokitiedostoihin. (Syvälahti ym. 2016, 33–34.)

Kenttälaitteiksi luokitellaan alakeskuksia eli kontrollereita, jännitelähteitä sekä oviympäristön laitteita kuten ovipäätteitä. Alakeskukset ovat älykkäitä yksiköitä, joiden avulla voidaan yhdistää 8–64 oviympäristöä keskusyksikköön. Alakeskuksen ansiota siihen liitetty oviympäristöt toimivat itsenäisesti eikä yhteyskatko keskusyksikköön aiheuta häiriötä kulussa. Mikäli alakeskusta ei ole otettu käyttöön, ovipääte kommunikoi keskusyksikön kanssa. Ovipäätteen keskeisiä tehtäviä on lisäksi

ohjata muita oviympäristön laitteita muun muassa lukijoita ja sähkölukkoja. (Syvälahti ym. 2016 33, 35–36.)

Kulunvalvontajärjestelmissä käytetään tunnistustapana käytännössä ainoastaan kontaktitonta etälukua, joka on noussut etulyöntiasemaan käyttönsä helppouden, nopeuden, pitkäaikaisyyden ja huoltovapauden takia (Syvälahti ym. 2016, 38). Kontaktittomaan etälukuun tarvitaan sähkölukkoon yhdistetty lukija sekä tunniste. Kulunvalvontajärjestelmissä hyödynnetään useita tunnistusmenetelmiä, jotka perustuvat ainutlaatuihin tietoon (PIN-koodi), ainutlaatuiseen hallintaan (etätunnisteet) tai ainutlaatuiseen biometriseen tietoon (biometriset tunnisteet kuten sormenjälki, kasvot ja silmä) (Dingle ym. 2015, 97–99). Mobiilitunniste luokitellaan yleisesti ainutlaatuiseen hallintaan perustavaksi tunnistusmenetelmäksi (Incognia 2023). Turvallisuuden takaamiseksi on hyvä yhdistää useampia tunnistusmenetelmiä (Hallsteinsen, Jorstad & Thanh 2007).

Yleisin tunnistusmenetelmä on etätunniste, joka perustuu RFID-tekniikkaan (Radio Frequency Identification) eli radiotajuiseen etätunnistukseen. Kyse on kortin tai avaimenperän muotoisesta elektronisesta avaimesta, jolla avaimen haltija avaa ne ovet, joihin hänelle on annettu kulkuoikeus. Etätunnisteen käyttö on suositeltava täydentää PIN-koodi tunnistusmenetelmällä, joka hyödynnetään yleisesti toimistoajan ulkopuolella yhdessä etätunnisteen kanssa. Etätunnisteen vaihtoehtona ovat yleistyvät mobiilitunnisteet tai biometriset tunnisteet, joita käytetään erityisesti korkean turvallisuustason vaativissa kohteissa. Mobiilitunniste on älypuhelimeen asennettava tunniste. Tunnistaminen tapahtuu NFC-tekniikkaa (Near Field Communication) eli lähilukua tai Bluetoothia hyödyntämällä. Mainitut tekniikat mahdollistavat tunnistautumisen eri etäisyyksillä. (Brooks ym. 2018, luku 2; Raappana 2021, 12–16; Syvälahti ym. 2016, 38–42.)

3 Palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen määrittely

Palvelumuotoilun aiheesta löytyy laaja valikoima alkuperäistä kirjallisuutta sekä sovellettuja lähteitä kuten opintoaineistoa ja erilaisten asiantuntijoiden blogikirjoituksia. Tässä luvussa määritellään palvelumuotoiluun liittyviä käsitteitä. Näitä ovat palvelu, palvelukokemus, palvelumuotoilu ja palvelumuotoiluprosessi. Lisäksi tässä luvussa selitetään opinnäytetyön kannalta tärkeitä palvelumuotoilun työkaluja, palvelupolkua ja palvelujärjestelmän visuaalista kuvausta (service blueprint).

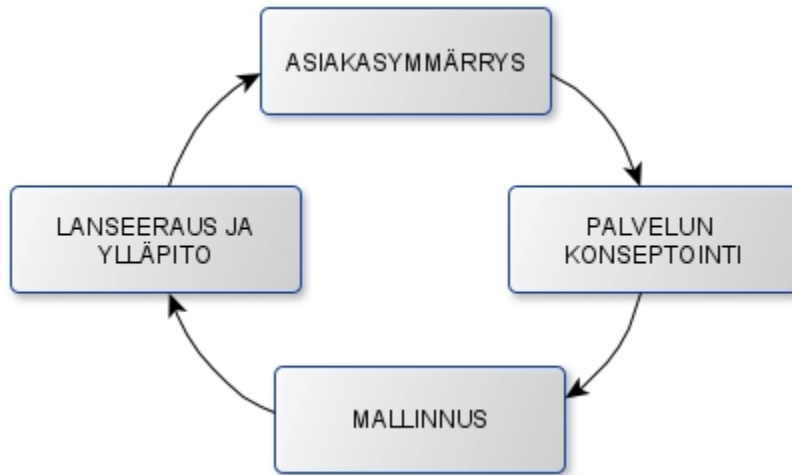
3.1 Palvelumuotoiluun liittyviä käsitteitä

Palvelun käsite on laaja. Tässä opinnäytetyössä nojataan Grönroosin (2000) ja Evensonin (2008) kuvaukseen. Grönroos (2000, 46) määrittelee palvelun eri toimintoja sisältävänä prosessina, jossa vuorovaikutus palvelutarjoajan henkilöstön, fyysisten resurssien tai järjestelmien kanssa edistää asiakkaan ongelmien ratkaisun löytämistä. Evensonin (2008, 25) mukaan palvelulla ymmärretään toimintaa tai tapahtumia, jotka muodostavat tuotteen palveluorganisaation elementtien, asiakkaan ja teknologian välisellä vuorovaikutuksella.

Palvelukokemuksen käsitteeseen ei ole kirjallisuudessa vakiintunut. Sillä tarkoitetaan palvelukokemuksen muodostamisen prosessia, erilaisten palvelukokemukseen vaikuttavien tekijöiden ansiosta syntyvää tulosta tai ihmisten välisen vuorovaikutukseen ja samalla palvelukokemuksen yksilöllisyyteen nojaavaa ilmiötä. Tässä opinnäytetyössä palvelukokemuksella tarkoitetaan, miten asiakas reagoi tai tulkitsee palvelun osioita nojaten joko omaan osto- ja/tai käyttöprosessin kokemukseensa tai mielikuvitukseen tai muistiin. (Jaakkola, Helkkula & Aarikka-Stenroos 2014, 186.) Palvelukokemukseen vaikuttavat käyttäjän ja tuotteen tai palvelun ominaispiirteet. Käyttäjän osalta ratkaisevat attribuutit ovat hänen luonteensa, osaaminen, tausta, arvot ja motivaatio. Tuotteen tai palvelun osalta merkittäviä ovat sen piirteet, tuntu, muoto, käyttäytyminen ja väri. (Desmet & Hekkert 2007, 58.)

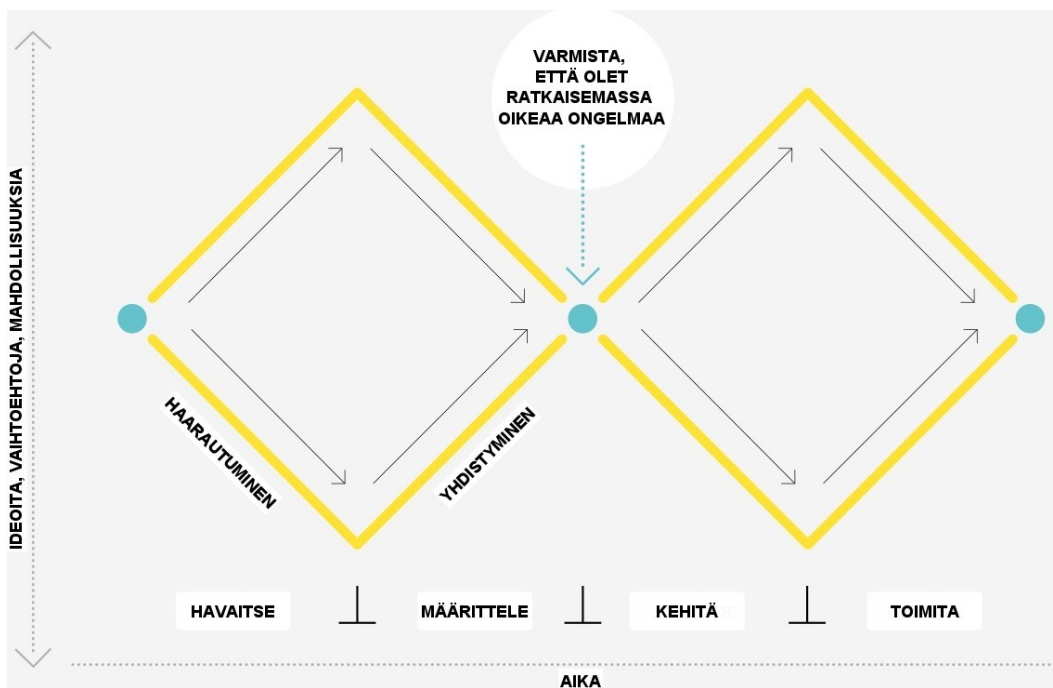
Palvelumuotoilulla tarkoitetaan prosessia, joka perustuu niin ihmisten käyttäytymisen ja kontekstin kuin palvelutarjoajakentän, markkinastrategian sekä sosiaalisten käytäntöjen perinpohjaiseen ymmärtämiseen (Evenson 2008, 26). Palvelumuotoilun ominaispiirre on yhdessä luotu arvo (Pralhad & Ramaswamy 2004, 209). Nykyisessä liiketoiminnassa arvon tuottaminen liittyy vahvasti palvelukokemukseen. Asiakkaan mukaan ottaminen palvelun yhteissuunnitteluun parantaa hänen palvelukokemustansa ja sen myötä tuottaa arvoa yritykselle. (Ruuska ym. 2011, 25.) Stickdornin (2018, luku 2) mukaan yhteissuunnitteluun voivat osallistua asiakkaan ja yrityksen edustajien lisäksi sidosryhmäjäseniä eri taustoista. Stickdorn esittelee myös viisi muuta palvelumuotoilun periaatetta. Palvelumuotoilu pitäisi olla ihmiskeskeistä, iteratiivista, peräkkäisiä toisiinsa liittyviä toimintoja kuvaavaa, todellisuuteen pohjautuvaa ja sidosryhmien tarpeita kokonaisvaltaisesti huomioitavaa.

Palvelumuotoiluprosessin vaiheet vaihtelevat tutkijan mukaan. Yleisesti aloitetaan tutkimuksella eli hankkimalla asiakasymmärrystä, jonka jälkeen ideoidaan ja konseptoidaan palvelua, mallinnetaan ja toteutetaan palvelua (Stickdorn 2018, luku 4; Ruuska ym. 2011, 37).



Kuva 1. Palvelumuotoiluprosessi (mukaillen Ruuska 2011, 37)

Stickdornin (2018, luku 3) mukaan palvelumuotoiluprosessi ei ole ympyrämuotoinen (kuva 1) vaan lineaarinen, jatkuva tuplatimanttimuotoa noudatteleva (kuva 2). Palvelumuotoilussa mikä tahansa toiminta voi tuoda esiin uutta näkemystä tai kysymystä, jonka seurauksena palataan prosessissa taaksepäin tai iteroidaan (Stickdorn 2018, luku 9).

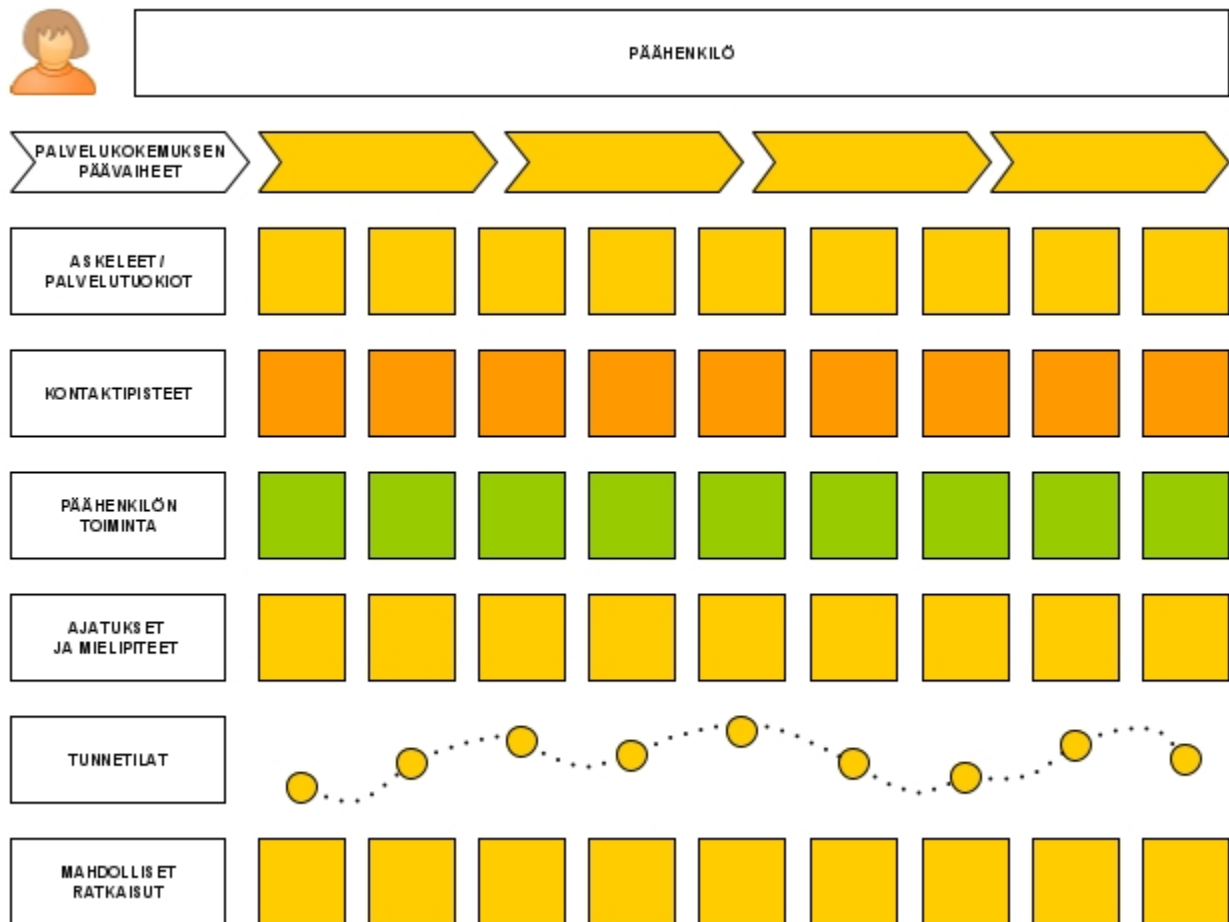


Kuva 2. Tuplatimantti (mukaillen Stickdorn 2018, luku 4)

3.2 Palvelumuotoilun työkaluja

Palvelupolun avulla havaitaan henkilön palvelukokemusta ajan myötä, selvitetään palvelukokemuksen puutteita ja kartoitetaan mahdollisia ratkaisuja (Stickdorn 2018, luku 3). Kaplan (31.7.2016) korostaa, että palvelupolun luomisen pitäisi liittyä liiketoiminnalliseen tavoitteeseen. Muuten työskentelyn tulosten soveltaminen on hankalaa.

Palvelupolun laajuus ja elementit vaihtelevat palvelumuotoilijan mukaan. Palvelupolun peruselementit ovat päähenkilö, palvelukokemuksen päävaiheet, palvelutuokiot, päähenkilön toiminta, ajatukset, mielipiteet ja tunteet palvelua kohtaan sekä mahdolliset ratkaisut. Päähenkilö voi olla yksilö tai ryhmä. Palvelutuokioita ovat päähenkilön yksittäiset palveluun liittyvät kokemukset eli askeleet. Päähenkilö kokee ja aistii palvelua ja näitä palvelun elementtejä kutsutaan kontaktipisteiksi. (Innanen 16.10.2018; Kaplan 31.7.2016; Ruuska ym. 2011, 49–53; Stickdorn 2018, luku 3).



Kuva 3. Palvelupolun esimerkki

Ruuskan ym. (2011, 51–53) ja Tuulaniemen (2011, alaluku Palvelupolku) mukaan kontaktipisteet ovat esineitä, jotka liittyvät palvelun käyttöön, palvelun toimintamalleja, palvelua kuluttavia ja

tuottavia ihmisiä sekä kanavia eli ympäristöjä, jossa päähenkilölle näkyvä toiminta tapahtuu. Kaplan (31.7.2016) ja Stickdorn (2018, luku 3) puolestaan erottavat kanavia omaksi palvelupolun elementiksi. Stickdorn (2018, luku 3) sisällyttää palvelupolkuun lisäksi kuvakäsikirjoitusta päähenkilön tarinan tukemiseen, päähenkilön tunteiden seurantaan, jokaisesta yksittäisestä kokemuksesta vastuussa olevaa sidosryhmää, päähenkilön sitoumusta palveluun, päähenkilölle näkymättömiä palveluun liittyviä prosesseja (takahuone) sekä varasuunnitelmaa ongelmien esiintyessä. Stickdornin (2018, luku 3) mukaan takahuonetoimintaa käsitelvä palvelupolku tuottaa parhaimmillaan samaa tietoa kuin palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus.

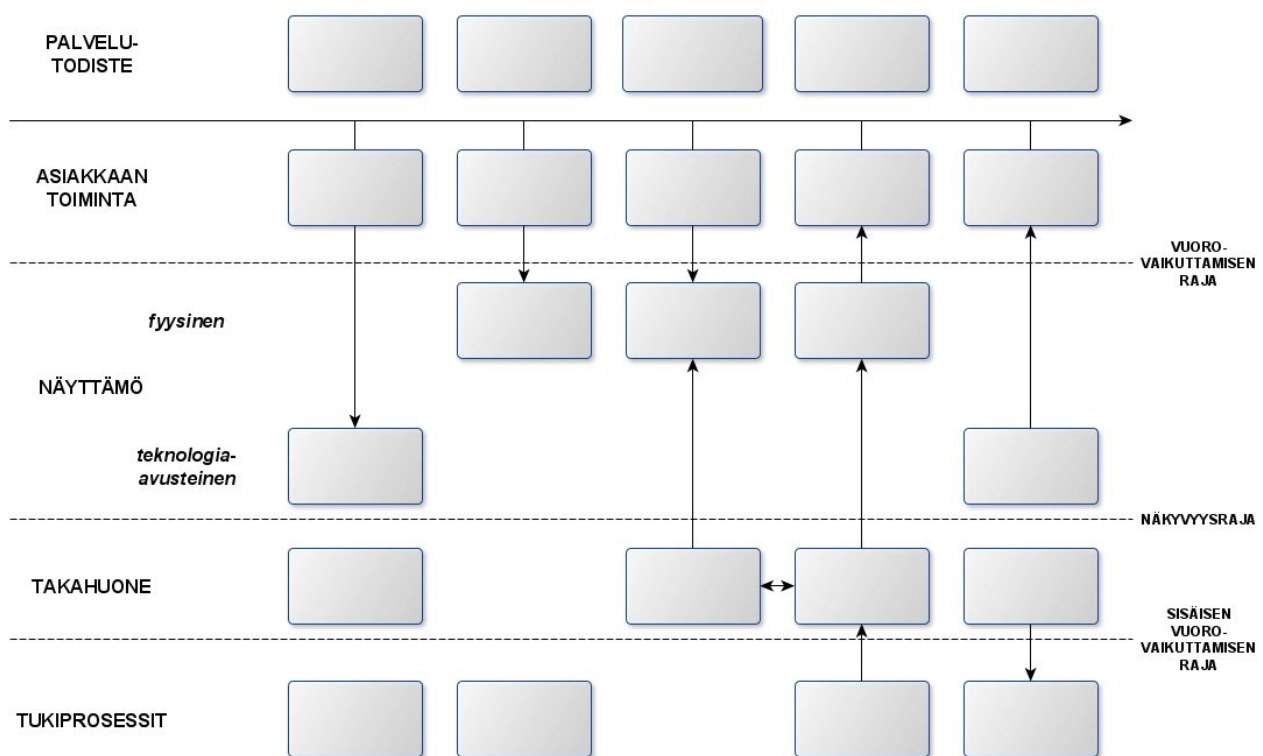
Palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus tai palvelumallikuvaus (Innanen 16.10.2018) on palvelupolun jatko (Stickdorn 2018, luku 3). Kyseessä on yksityiskohtainen prosessikaavio, jolla havainnoidaan organisaation prosesseja parantaakseen käyttäjän palvelukokemusta (Gibbons, 27.8.2017). Palvelujärjestelmän visuaalisessa kuvauksessa osoitetaan päähenkilön palvelukokemuksen laajuutta ja monikerroksisuutta, koska kuvataan päähenkilölle näkyvien ja näkymättömien palvelun osien suhteita ja riippuvuuksia. Toisin sanoen palvelujärjestelmän visuaalisessa kuvauksessa selvitetään, miten päähenkilön toiminta vaikuttaa palvelun liittyvien prosessien käynnistämiseen ja toisaalta miten sisäiset eli päähenkilölle näkymättömät prosessit käynnistävät ja tukevat päähenkilön toimintaa. (Stickdorn 2018, luku 3.)

Bitner, Ostrom & Morgan (2008, 67) toteavat, että organisaation prosessien kehittäminen pitämällä asiakkaan keskipisteenä tekee palvelujärjestelmän visuaalisesta kuvauksesta ainutlaatuista työkalua. Shostackin (1984, 139) mukaan palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus on vähemmän altis väärinymmärrykselle verrattuna sanalliseen määritelmään. Se mahdollistaa organisaation edustajien ideoiden ja oletusten testaamisen paperilla ja mallinnuksen avulla, kannustaa riskihallinnan huomioimista ratkaisujen toteutuksessa ja tehostaa palvelun kehittämistä. Palvelujärjestelmän visuaalista kuvausta käytetään eri tarkoituksiin mm. palvelun laadun parantamiseen, optimointiin ja innovointiin tai palvelukokemuksen suunnitteluun organisaation osastojen poikki (Bitner ym. 2008, 67–68; Gibbons 27.10.2017).

Palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus perustuu Shostackin prosessin analyysimenetelmään. Palveluun liittyvä prosessi on määritettävä yksityiskohtaisesti ja keskittyen palvelun näkymättömiin osiin. Epäonnistumisen kohtia pitää analysoida ja suunnitella turvamekanismeilla varustettuja prosesseja. Lisäksi on huomioitava palvelun toteutukseen liittyvä aika ja kannattavuus. (Shostack 1984, 135.)

Palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus koostuu perinteisesti viidestä elementistä (kuva 4): asiakkaan toiminnasta, asiakkaalle näkyvästä asiakaspalveluhenkilöstön toiminnasta (näyttämö), asiakkaalle näkymättömästä asiakaspalveluhenkilöstön toiminnasta (takahuone), tukiprosesseista sekä

palvelutodisteista. Lisäksi elementit ovat eroteltu toisistaan rajoilla. Asiakkaan toiminnan ja näyttämön välillä sijaitse vuorovaikuttamisen raja, joka ylittäminen viittaa asiakkaan ja asiakaspalveluhenkilöstön väliseen vuorovaikutukseen. Näyttämöä ja takahuonetta erottaa näkyvyysraja. Kaikki näkyvyysrajan ylläpuolella sijaitseva toiminta on asiakkaalle näkyvää, kun taas toiminta näkyvyysrajan alapuolella on asiakkaalle näkymätöntä. Takahuoneen ja tukiprosessien välinen sisäinen vuorovaikuttamisen raja viittaa organisaation sisäiseen viestintään asiakaspalvelijoiden ja muun henkilökunnan jäsenten välillä. (Bitner ym. 2008, 72; Gibbons 27.10.2017; Stickdorn 2018, luku 3.)

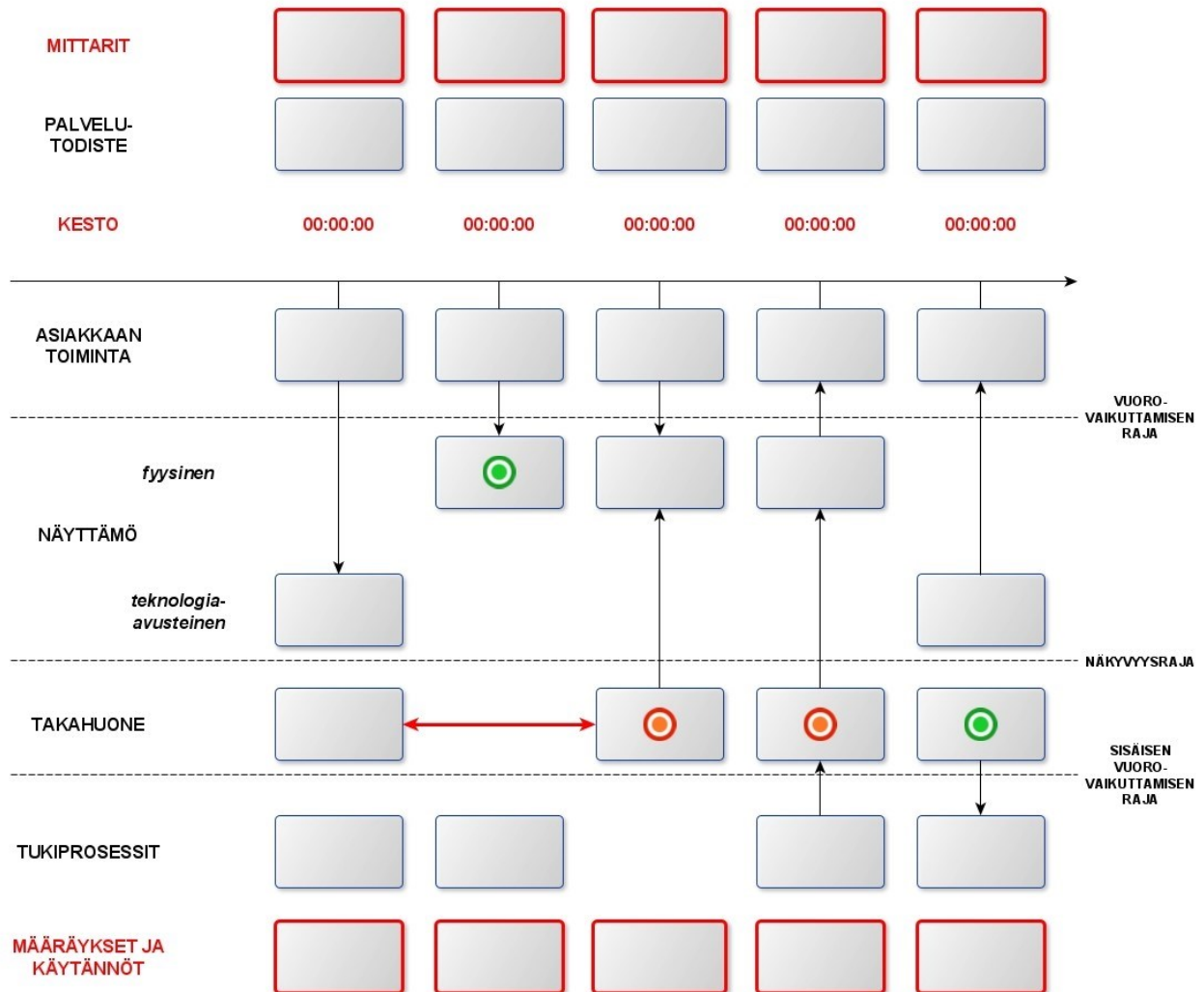


Kuva 4. Palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen esimerkki (mukaillen Gibbons 27.10.2017)

Asiakkaan toiminta kuvaa palveluun liittyviä asiakkaan askelia aikajärjestyksessä. Asiakkaan toiminnan määrittely on palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen tekemisen ensimmäinen vaihe. Seuraavaksi kuvataan näyttämössä tapahtuvaa toimintaa eli asiakaspalveluhenkilöstön fyysistä tai teknologia-avusteista vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Asiakaspalveluhenkilöstö suorittaa myös asiakkaalle näkymätöntä toimintaa, joka on kuvattu takahuoneessa. Takahuoneen rakentaminen on palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen rakentamisen seuraava vaihe. Sen jälkeen kuvataan tukiprosesseja, jotka ovat asiakaspalveluhenkilöstöä tukevaa toimintaa. Näitä ovat johtamistuki, fyysinen tuki tai järjestelmätuki. Lopuksi kootaan palvelutodisteita eli konkreettisia sekä aineettomia

todisteita asiakkaan vuorovaikuttamisesta palvelun kanssa. (Bitner ym. 2008, 72; Gibbons 27.10.2017; Ruuska ym. 2011, 46; Stickdorn 2018, luku 3.)

Palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen lisäelementiksi Gibbons (27.10.2017) luokittelee vielä erityyppiset riippuvuuksia kuvaavat nuolet, asiakkaan askelten kesto, prosessin viimeistelyyn liittyvät määräykset ja käytännöt, henkilökunnan tunnetilat, joita punaiset ja vihreät pallot kuvaavat sekä mahdolliset mittarit (kuva 5).



Kuva 5. Palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen lisäelementit (mukaillen Gibbons 27.10.2017)

4 Tiedonkeruumenetelmät

Opinnäytetyön toteutuksessa keskityttiin laadukkaan tiedon keruuseen määrällisen sijaan. Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat teemahaastattelu ja työpaja. Molemmat tutkimusmenetelmät valittiin sillä perusteella, että niiden avulla pystytään tarkastamaan ilta- ja viikonloppukäyttäjiin liittyvää kulunvalvontaprosessia moniulotteisesti. Teemahaastatteluilla kartoitettiin tämänhetkinen kulunvalvontaprosessi (tutkimuskysymykset 1 ja 2) ja työpajassa keskityttiin kulunvalvontaprosessin kehittämiseen (tutkimuskysymykset 3 ja 4).

4.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on tutkimushaastattelun laji. Kyse on puolistrukturoidusta tai puolistandardisoidusta haastattelumenetelmästä, joka sijoittuu strukturoituun ja strukturoimattomaan haastattelumenetelmään välille, kuitenkin lähemmäs jälkimmäistä haastattelumenetelmää. Strukturoidun haastattelun yleisin muoto on lomakehaastattelu, kun taas strukturoimattoman haastattelun käytettyjä muotoja ovat muun muassa avoin haastattelu, asiakeskeinen haastattelu tai syvähaastattelu. Vaikka yhtä ja ainoaa teemahaastattelun määritelmää ei ole, menetelmän ominaispiirre on, että tietty haastattelun näkökulma lyödään lukkoon. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 43, 45–47.)

Teemahaastattelujen kohderyhmäksi valikoituvat toimipisteiden sekä kulunvalvonnan vastuhenkilöt eli yhteisömanagerit ja IT-vastaava. Kyse on toimeksiantajan henkilökunnasta, joka on vuorovaikutuksessa tarkastelussa olevan kohderyhmän eli toimipisteiden ilta- ja viikonloppukäyttäjien kanssa. Yhteisömanagereilla on tyypillisesti useampi rooli kulunvalvontaprosessissa. Koska toimeksiantajan liiketoimintakonseptiin ei kuulu erillinen infopiste tai vastaanottoaula, jonka henkilöstö olisi vastuussa kulkuoikeuksien ylläpitämisestä, yhteisömanagerit toimivat asiakaspalvelijana sekä avustavat ja/tai toteuttavat palvelun käytännössä. Yhteensä haastateltiin kuusi henkilöä.

Teemahaastattelujen tavoitteet olivat

- saada tarkempi kuva ilta- ja viikonloppukäyttäjistä ja heidän käyttäytymisestään,
- selvittää kulunvalvonnan kriittisiä pisteitä sekä ilta- ja viikonloppukäyttäjien että henkilökunnan näkökulmasta,
- selvittää kulunvalvonnan eroavuuksia eri toimipisteiden välillä.

Tarkastelun kohteena olivat ilta- ja viikonloppukäyttäjät, mutta teemahaastattelujen avulla saatiin myös laajemman kuvan käytössä olevista kulunvalvonta- ja avainjärjestelmistä sekä toimistoajan käyttäjistä.

Teemahaastattelut toteutettiin täysin verkossa Microsoft Teams -kokouksen avulla. Haastattelujen pituus vaihteli tunnista puoleentoista tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

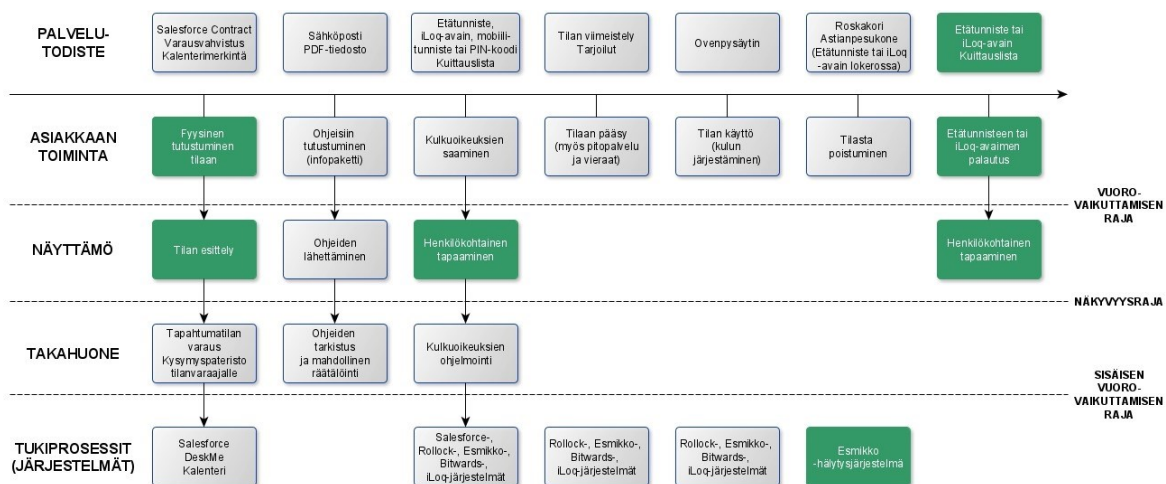
4.2 Työpaja

Työpaja on laajasti käytetty työskentelymenetelmä. Kyse on kokouksen tyyppisestä kokoontumisesta, jossa ihmiset tapaavat toisiinsa työskennelläkseen yhdessä kohti tiettyä tavoitetta. Työpaja erottuu kokouksesta osanottajien aktiivisella osallistumisella ja vuorovaikuttamisella. Työpajan olennainen osa on fasilitointi eli työskentelyn ohjaaminen, jolla autetaan osallistujia pääsemään työskentelyn tavoitteeseen. Myös osanottajien liikkuminen työskentelypisteiden välillä on työpajan ominaispiirre. Sitä pystytään toteuttamaan sekä fyysisesti että virtuaalisesti. (Kinnunen, Keränen & Laurea-ammattikorkeakoulu 9.6.2022, 1–9 min.)

Työpaja suunniteltiin teemahaastattelujen perusteella yhdessä toimeksiantajan johdon kanssa. Työpajan tavoite oli tarkastaa nykyistä kulunvalvontaan liittyvää ilta- ja viikonloppukäyttäjän toimintaa ja luoda sen pohjalta ihanteellisen ratkaisun peilaten organisaation sisäisiä prosesseja sekä tukiprosesseja. Työpajalle kutsuttiin teemahaastattelujen osanottajat sekä johdon edustajat.

Työskentelyn tueksi luotiin teemahaastatteluihin nojaten neljää käyttäjätarinaa (liite 2). Käyttäjätarinat kuvaavat ilta- ja viikonloppukäyttäjän toimintaa toimipiste A:lla, B:llä, C:llä ja D:llä. Tarkoituksena oli esitellä teemahaastattelujen tuloksia havainnollisesti käyttäjän näkökulmasta ja välttää työpajan osanottajien huomion kiinnittämistä olemassa olevien rakenteiden puutteisiin.

Työpajassa käytettiin muunneltua palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen työkalua. Teemahaastattelujen pohjalta tehtiin palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen luonnos, jolla hahmoteltiin nykyistä ilta- ja viikonloppukäyttäjää koskevaa kulunvalvontaprosessia (kuva 6). Kuvassa harmaat laatikot viittaavat vaiheisiin ja toimenpiteisiin, jotka esiintyvät prosessissa aina tai lähes aina. Vihreällä on merkitty vaihtoehtoiset vaiheet ja toimenpiteet, joiden esiintyminen riippuu toimipisteestä tai olosuhteista.



Kuva 6. Palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus (nykytila)

Opinnäytetyön rajauksen mukaan asiakkaan – tai tarkemmin käyttäjän – toiminta alkaa ostopäätöksestä, joka tapahtuu joko tarjouksen perusteella tai tiloihin perehtymisen yhteydessä tai jälkeen. Siinä mielessä käyttäjän fyysinen tutustuminen tilaan ei ole pakollinen, mutta useammassa tapauksessa kuitenkin olennainen toimenpide. Seuraavaksi käyttäjä saa tilan esittelyssä läpikäydyt tilavaraukseen liittyvät ohjeet vielä sähköpostitse, jollain toimipisteellä infopakettin muodossa sekä kulkuoikeudet varauksen ajaksi. Ennen tilaisuuden alkua käyttäjä kulkee tiloihin ja tarvittaessa päästää sisään pitopalvelun sekä myöhemmin vieraita. Tilaisuuden aikana käyttäjä järjestää vieraille vapaan kulun tiloihin ja tiloista. Tilaisuuden päätyttyä vieraat sekä käyttäjä viimeisenä poistuvat tiloista. Mikäli käytössä on ollut etätunniste tai iLoq-avain, käyttäjä palauttaa sen poistuessaan tiloista postilokeroon tai muuhun sovittuun paikkaan tai vaihtoehtoisesti suoraan toimipisteen vastuushenkilölle tilaisuuden jälkeen. Tämä vaihe jää pois, jos tilavarauksen yhteydessä hyödynnettiin kulkemisessa mobiilitunnistetta tai PIN-koodia.

Fyysinen tutustuminen tilaan ilmaantuu näyttämössä eli käyttäjille näkyvässä asiakaspalveluhenkilöstön toiminnassa tilan esittelynä, johon osallistuu käyttäjän lisäksi yhteisömanageri. Ennen tilan esittelyä yhteisömanageri tekee tapahtumatilan alustavan varauksen ja viimeistelee tilaisuuteen liittyviä kysymyksiä käyttäjälle. Jos ostopäätös on jo tehty, yhteisömanageri merkitsee sen asiakkuudenhallintajärjestelmä Salesforceen, tilavarausjärjestelmä DeskMe:hen sekä omaan kalenteriin.

Näyttämössä esiintyvä ohjeiden lähettäminen käyttäjälle edellyttää takahuoneessa – eli käyttäjälle näkymättömässä asiakaspalveluhenkilöstön toiminnassa – ohjeiden ajankohtaisuuden tarkistamista ja mahdollista muokkausta tilavarauksen mukaisesti. Toimenpiteiden palvelutodiste on edellä mainittu sähköposti sekä tapauskohtaisesti infopaketti PDF-muodossa.

Kulkuoikeuksien saaminen ei välttämättä vaadi käyttäjän ja yhteisömanagerin vuorovaikutusta eli henkilökohtaista tapaamista, jos käytössä on mobiilitunniste tai PIN-koodi, mutta kulkuoikeuksia on ohjelmoitava tai tarkistettava niiden voimassaolo. Kulkuoikeuksia ohjelmoidaan Salesforce-Rollock integraation avulla tai Bitwards-järjestelmässä. Esmikko-etätunniste ja iLoq-avain ovat valmiiksi ohjelmoitu. Käyttäjä kuittaa etätunnisteen tai iLoq-avaimen vastaanottaneeksi allekirjoituksellaan.

Ennen tilaisuutta ja sen aikana kulunvalvonta- tai avainjärjestelmät mahdollistavat käyttäjän ja tarvittaessa pitopalvelun ja vieraiden kulun tiloihin ja tiloista. Usein näiden vaiheiden palvelutodisteet on koristeltu tai muuten viimeistelty tila, esillä olevat tarjoilut ja tilaisuuden aikana mahdollisesti käytössä oleva ovenpysäytin.

Tilasta poistuminen tapahtuu ovenavauksella. Yhdellä toimipisteellä käyttäjän on uloskirjautettava Esmikko-tunnisteella lähtiessään tiloista klo 22 jälkeen, joten hälytykset menevät päälle. Vaiheen

palvelutodisteet ovat täynnä olevat roskakorit, päälle laitettut astiapesukoneet ja mahdollisesti myös etätunniste tai iLoq-avain postilokerossa tai vastaavassa paikassa.

Viimeinen toimenpide käyttäjän toiminnassa on vaihtoehtoisesti etätunnisteen tai iLoq-avaimen palautus henkilökohtaisesti yhteisömanagerille tilaisuuden jälkeen. Avaimen luovutusta kuitataan samalla tavalla kuin sen vastaanottamista.

Työpaja toteutettiin täysin verkossa Microsoft Teams -kokouksen avulla. Kokouksessa hyödynnettiin yhteinen tila sekä pienryhmätiloja. Kokous nauhoitettiin. Työskentelyssä käytettiin lisäksi Mural -työkalua, joka on yhteistyöskentelyyn ja ideointiin tarkoitettu digitaalinen valkotalu. Muraliin kiinnitettiin valmiiksi edellä mainitut käyttäjätarinat, palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen luonnos sekä työpajan työskentelypohja (ks. luku 5.2 Työpajan tuotosten analyysi).

5 Tiedonkeruun tulokset

Tässä luvussa käsitellään teemahaastattelujen ja työpajan tuloksia. Teemahaastattelujen tulokset ovat järjestetty kolmeen taulukkoon teemoittain: kulunvalvonta- ja avainjärjestelmät, toimistoajan käyttäjät, ilta- ja viikonloppukäyttäjät. Taulukoiden avulla vertaillaan tarkastelussa olevien toimipisteiden käytäntöjä. Lopuksi esitetään yleinen ilta- ja viikonloppukäyttäjän polku (kuva 7). Työpajan tulokset selitetään hyödyntämällä työpajan työskentelypohja (kuva 8) sekä työpajan tuotokset (liite 3).

5.1 Teemahaastattelujen analyysi

Teemahaastatteluissa kävi ilmi, että jokaisella toimipisteellä on erityispiirteitä. Vaikka kulunvalvonta- ja avainjärjestelmä olisi sama ei ole olemassa kahta täysin samanlaista toimipistettä (taulukko 1).

Taulukko 1. Kulunvalvonta- ja avainjärjestelmät

	Toimipiste A	Toimipiste B	Toimipiste C	Toimipiste D	Toimipiste E
Ulkokuoren järjestelmä	Rollock	Rollock ja iLoq	Rollock ja iLoq	Esmikko	Bitwards ja Abloy
Ulkokuoren kulkutapa	Etätunniste, mobiilitunniste, PIN-koodi	Etätunniste, mobiilitunniste, iLoq-avain	Etätunniste, mobiilitunniste, iLoq-avain	Etätunniste	Mobiilitunniste, PIN-koodi, Abloy-avain
Ulkokuoren kulkuoikeuksien hallinta	Salesforce-Rollock integraatio	Salesforce-Rollock integraatio ja lukkoliike (iLoq)	Salesforce-Rollock integraatio ja erillinen tietokone (iLoq)	Kiinteistön omistaja	Bitwards-järjestelmä, kiinteistön omistaja (Abloy)
Sisäkuoren kulkutapa	iLoq, kahdessa ovessa Rollock-lukija	iLoq	iLoq, yhdessä ovessa Rollock-lukija	iLoq, kahdessa ovessa Esmikko-lukija	Abloy
Sisäkuoren kulkuoikeuksien hallinta	Erillinen tietokone toimipiste A:lla	Lukkoliike	Erillinen tietokone toimipiste C:llä	Erillinen tietokone toimipiste A:lla tai lukkoliike	Kiinteistön omistaja

Ulkokuoressa – eli toimipisteen ulko-ovissa – käytetään kulunvalvontajärjestelmää tai kulunvalvonta- ja avainjärjestelmän yhdistelmää. Kulunvalvontajärjestelmät ovat Rollock, Esmikko ja Bitwards. Avainjärjestelmät ovat elektromekaaninen iLoq ja mekaaninen Abloy. Sama Rollock-kulunvalvontajärjestelmä käytetään kolmessa viidestä toimipisteissä. Toimipiste B:ssä ja C:ssä

ulkokuoressa käytetään vaihtoehtona myös iLoq-avainjärjestelmä. Erilaisen toimintavarmuuskokemuksen takia käyttäjiä on näillä toimipisteillä ohjeistettu kuitenkin eri tavalla. Toimipiste B:llä, jossa Rollock-lukijat toimivat vaihtelevasti, ohjeistetaan käyttäjiä käyttämään iLoq-avainta, jos sitä on käytössä. Sen sijaan toimipiste B:llä, jossa Rollock-lukijat ovat toimineet moitteettomasti, ohjeistetaan ensisijaisesti käyttämään Rollock-etätunnistetta.

Ulkokuoren ovien avaamiseen käytetään neljässä viidestä toimipisteessä etätunnistetta. Kahdessa toimipisteessä on käytössä lisäksi PIN-koodi, joka käytetään varavaihtoehtona. Mobiilitunniste on toiminnassa neljässä toimipisteessä, mutta vain harvalla käyttäjällä on sitä käytössä. Haastateltavat totesivat yhtä mielisesti, että etätunniste tai avain ovat monelle turvallinen vaihtoehto. Mobiilisovellusten käyttämisen helppoudessa on kuitenkin ero. Haastateltava A:n mukaan Rollock-mobiilisovellus on melko hankala käyttää, kun taas haastateltava E:n mukaan Bitwards-mobiilisovelluksen käyttö koetaan helpoksi. Toimipisteen C:n kumppanikäyttäjät käyttävät mobiilitunnistetta laajemmin, koska heillä ei ole käytössä omaa etätunnistetta, vaan heidän pitää lainata oman organisaation etätunniste jokaisen käynnin yhteydessä. Kaikissa Rollock-kulunvalvontajärjestelmällä varustetuissa toimipisteissä yhteisömanagereilla on käytössä etäavaus, joka mahdollistaa ovien avaamista mistä tahansa milloin tahansa. Tämä mobiilitunnisteen ominaisuus on koettu hyödylliseksi.

Käyttäjien ulkokuoren kulkuoikeuksia hallinnoidaan kolmessa viidestä toimipisteessä toimeksiantajalla, Salesforce- ja Rollock-järjestelmien välisen integraation avulla. Toimipiste C:ssä osa käyttäjistä hallinnoidaan suoraan Rollock-järjestelmässä. Kyse on käyttäjistä, joille kulkuoikeudet on luotu ennen mainitun integraation pystyttämistä vuonna 2021. Ulkokuoren iLoq-avaimien ohjelmointi on toimipiste B:ssä ulkoistettu lukkoliikkeelle, kun taas toimipiste C:ssä avaimet ohjelmoidaan itse erillisellä tarkoituksen mukaisella tietokoneella. Toimipiste D:ssä eikä C:ssä ole käytössä integraatio Salesforce- ja Esmikko- tai Bitwards-järjestelmien välillä. Toimipiste D:ssä ulkokuoren kulkuoikeuksia hallinnoi kiinteistön omistaja. Toimipiste E:ssä kiinteistön omistaja on vastuussa Abloy-avainjärjestelmän ylläpitämisestä, kun taas toimeksiantaja hallinnoi kulkuoikeuksia suoraan Bitwards-järjestelmän kautta. Ulkokuoren kulunvalvontaan osallistuvat aktiivisesti vain toimipisteen vastuhenkilöt.

Sisäkuori – eli toimipisteen sisällä sijaitsevat ovet – on neljässä viidestä toimipisteellä lähes poikkeuksetta joko lukottomia (esimerkiksi neuvotteluhuoneet) tai varustettua iLoq-lukoilla (käyttäjien omat huoneet tai toimistot). Toimipiste A:ssa kahdessa ja toimipiste C:ssä yhdessä ovenssa on Rollock-lukija. Toimipiste D:ssä kahdessa ovenssa on Esmikko-lukija. Toimipiste E:ssä sisäkuoren ovissa ovat Abloy-lukot.

Sisäkuoren kulkuoikeuksia hallinnoidaan ja iLoq-avaimia ohjelmoidaan joko erillisellä tarkoituksen mukaisella tietokoneella tai lukkoliikkeellä. Erillinen tietokone on käytettävissä toimipiste A:lla ja

C:llä. Toimipiste C:llä ohjelmoidaan ainoastaan sen toimipisteen iLoq-avaimet. Toimipiste A:lla ohjelmoidaan toimipisteen A:n ja kiireettömissä tapauksissa toimipiste D:n iLoq-avaimet. Kiireellisissä tapauksissa toimipiste D:llä käytetään ohjelmointiin lukkoliikkeen apua. Sama lukkoliike hallinnoi myös yhden käyttäjän erityistä turvallisuustasoa vaativan huoneen kulkuoikeuksia. Toimipiste B:llä sisäkuoren kulkuoikeuksien ohjelmointi on ulkoistettu lukkoliikkeelle. Toimipiste E:llä käyttäjämäärä on ollut toistaiseksi pieni, joten kiinteistön omistaja on vastannut sisäkuoresta. Haastateltava E:n mukaan tulevaisuudessa hallinnoinnista tulee vastaamaan toimeksiantaja. Vastaavasti kuin ulko-kuoren osalta myös sisäkuoren kulunvalvontaan osallistuvat aktiivisesti vain toimipisteen vastuuhenkilöt.

Haastatteluissa selvisi myös haastateltavien tyytyväisyys nykyiseen kulunvalvonnan järjestelyyn. Toimipiste D:ssä ja E:ssä oltiin tyytyväisiä kulunvalvonnan toimivuuteen, toimipiste A:ssa ja C:ssä melko tyytyväisiä ja toimipiste B:ssä ei oltu tyytyväisiä. Toimipiste C:llä todettiin työlääksi se, että kulkuoikeuksia hallinnoidaan kahdessa eri järjestelmässä käyttäjästä riippuen. Haastateltava A:n mukaan Rollock-järjestelmän toimintavarmuus toimipiste A:lla on huonontunut, jonka takia muutama ulko-kuoren oviin on asennettu PIN-koodinäppäimistö pääsyn takaamiseksi. Toimipiste B:llä tyytymättömyyden syynä oli Rollock-järjestelmän huono toimintavarmuus sekä iLoq-avainten ohjelmoinnin ulkoistaminen, jonka koetaan aiheuttavan tarpeettomia kustannuksia.

Seuraavaksi teemahaastatteluissa keskityttiin toimistoajan käyttäjiin ja selvitettiin, kenellä ylipääntään on kulkuoikeudet ja miten käyttäjät kulkevat ulko- ja sisäkuoren ovilta. Henkilökuntaa ei ole haastatteluissa erityisemmin huomioitu, koska jokaisella on oman toimipisteensä kaikki kulkuoikeudet ympäri vuorokauden. Taulukko 2:n mukaan toimistoajalla toimipisteillä käyvät toimipisteiden vakituiset käyttäjät, ulkopuoliset tilavaraajat, pitopalvelu, huoltomies, siistijä, muiden toimipisteiden vakituiset käyttäjät sekä muut käyttäjät.

Taulukko 2. Toimistoajan käyttäjät

	Toimipiste A	Toimipiste B	Toimipiste C	Toimipiste D	Toimipiste E
Toimipisteen vakituiset käyttäjät	Rollock 24/7, mahdollisesti huoneen iLoq 24/7	Rollock 24/7, iLoq 24/7, mahdollisesti huoneen iLoq 24/7	Rollock 24/7, mahdollisesti huoneen iLoq 24/7	Esmikko 24/7, mahdollisesti huoneen iLoq 24/7	Abloy 24/7, Bitwards 24/7
Ulkopuoliset tilavaraajat	Ovenavaus tai Rollock (ohjelmoitu varauksen ajalle)	Ovenavaus, iLoq 24/7 tai etäavaus	Ovenavaus tai Rollock 24/7	Ovenavaus tai Esmikko 24/7	Ovenavaus, Abloy 24/7 tai tarvittaessa Bitwards (ohjelmoitu varauksen ajalle)

	Toimipiste A	Toimipiste B	Toimipiste C	Toimipiste D	Toimipiste E
Pitopalvelu-kumppani	Rollock 24/7	iLoq 24/7	Rollock 24/7	Ei ole	Ei ole
Huoltomies	Rollock 24/7 ja iLoq 24/7 (yleisavain)	iLoq 24/7 kiinteistön omistajalta (yleisavain)	Rollock 24/7 ja iLoq 24/7 (yleisavain)	Esmikko 24/7 kiinteistön omistajalta	Abloy 24/7 kiinteistön omistajalta
Siistijä	Rollock 24/7 ja iLoq 24/7 (yleisavain)	iLoq 24/7 (yleisavain)	Rollock 24/7 ja iLoq 24/7 (yleisavain)	Esmikko 24/7 ja iLoq 24/7 (yleisavain paitsi 1 huone)	Abloy 24/7 kiinteistön omistajalta
Muiden toimipisteiden vakituiset käyttäjät	Rollock 24/7	Rollock 24/7	Rollock 24/7	Ovenavaus tai Esmikko 24/7 (vakituiset käyttäjät)	Ovenavaus tai Bitwards
Muut käyttäjät	Sähkön ja valojen huoltohenkilö – ei toistaiseksi oma avain		Tekniikkatuotaja – Rollock 24/7	Hieroja – ei toistaiseksi oma avain	

Toimipisteen vakituisten käyttäjien etätunnisteilla ei ole käyttöaikarajoitusta. Kaikista ulkokuoren ovista ei välttämättä pääse sisään kaikkina aikoina, mutta vähintään yhdestä ovesta pääsee aina. Mobiilitunnistetta koskevat samat säännöt kuin etätunnistetta. Ulkokuoren sekä sisäkuoren elektromekaaniset iLoq-avaimet ja mekaaniset Abloy-avaimet ovat käytössä ympäri vuorokauden eikä niiden voimassaoloa voi rajata. Kaikista toimipisteestä pääsee ulos käyttämättä etätunnistetta tai avainta. Toimipiste D:llä vaaditaan turvallisuussyistä uloskirjautuminen etätunnisteella, mikäli käyttäjä poistuu tiloista klo 22 jälkeen.

Ulkopuoliset tilavaraajat kulkevat toimistoajalla sisään yleensä yhteisömanagerin ovenavauksella. Ulkopuolinen tilavaraaja voi saada lainaan etätunnisteen tai avaimen tilavarauksen ajalle, mikäli tilavaraus kestää yli kaksi tuntia tai tiloista pitää kulkea esimerkiksi lounastauolle. Tähän tarkoitukseen on toimipiste A:lla, C:llä ja D:llä käytössä etätunniste, toimipiste B:llä iLoq-avain ja toimipiste E:llä Abloy-avain tai tarvittaessa mobiilitunniste. Toimipiste A:lla ja B:llä on vaihtoehtoisesti käytetty myös edellä mainittua etäavausta. Toimipiste B:llä oli aikaisemmin käytössä etätunniste, mutta toimintavarmuuden puutteen takia sitä ei enää käytetty. Ainoastaan toimipiste A:lla ja tulevaisuudessa toimipiste E:llä rajoitetaan kulkuoikeuksien voimassaoloa, muilla toimipisteillä lainaetätunnisteella voi kulkea ympäri vuorokauden.

Kolmella viidestä toimipisteillä on pitopalvelukumppani tai -kumppanit. Pitopalveluilla on oma ulko-kuoren etätunniste toimipiste A:ssa ja C:ssä tai avain toimipiste B:ssä. Pitopalvelun etätunnisteella tai avaimella voi kulkea vuorokauden ympäri. Toimipiste D:llä eikä E:llä ole pitopalvelukumppania.

Huoltomiehille on annettu kulkuoikeudet joko toimeksiantajan (toimipiste A ja C) tai kiinteistön omistajan (toimipiste B, D, E) toimesta. Toimipiste A:lla ja C:llä huoltomiehillä on sekä ympäri vuorokauden toimiva Rollock-etätunniste että iLoq-avain, jolla pääsee kaikkiin tiloihin (yleisavain). Toimipiste B:llä huoltomiehellä on iLoq-avain ja toimipiste E:llä Abloy-avain. Molemmat ovat yleisavaimia. Toimipiste D:llä huoltomiehiä on useampi ja heillä on Esmikko-etätunnisteet. Heillä ei ole yleisavainta, vaan huoltomiehet voivat kulkea huoneisiin yhteisömanagerin ovenavauksella.

Siivous on paitsi toimipiste E:llä järjestetty toimeksiantajan toimesta, jolloin siistijällä on sopiva iLoq-avain (yleisavain) sekä tarvittaessa etätunniste (toimipiste A:lla, C:llä ja D:llä). Yleisavain ei ole käytössä toimipiste D:n erityistä turvallisuustasoa vaativassa huoneessa.

Toimipisteiden vakituiset käyttäjät voivat toimistoajalla hyödyntää – eli ristiin käyttää – myös muita toimipisteitä lisämaksutta, vaikka heillä ei olisi toimistoa siellä virallisesti. Oma luokkansa ovat toimipiste C:n kumppanikäyttäjät, jotka pääsevät muihin toimipisteisiin vain lisämaksulla. Kolmeen viidestä toimipisteeseen vakituiset käyttäjät kulkevat omalla Rollock-etätunnisteella, jota he käyttävät myös kotitoimipisteellä. Toimipiste D:n ulkokuori on varustettu Esmikko-lukijoilla. Vieraillessaan toimipiste D:ssä toisen toimipisteen vakituinen käyttäjä pääsee yhteisömanagerin ovenavauksella. Mikäli toisen toimipisteen vakituinen käyttäjä vierailee toimipiste D:ssä säännöllisesti, hän pääsee omalla Esmikko-etätunnisteella. Vastaavasti toimipiste D:n vakituiset käyttäjät kulkevat Rollock-lukijoilla varustettuihin toimipisteisiin yhteisömanagerin ovenavauksella tai toimipiste D:n Rollock-lainaetätunnisteella, jos he vierailevat muilla toimipisteillä useamman kerran. Toimipiste E:lle pääsee ovenavauksella tai Bitwards-mobiilitunnisteella. Haastateltavien mukaan ristiin käyttö on melko vähäistä. Toimipiste B:llä muun toimipisteen vakituksia käyttäjiä on keskimäärin yksi viikossa, muilla toimipisteillä vähemmän.

Toimistoajalla toimipiste A:lla, C:llä ja D:llä on muitakin käyttäjiä. Tekniikkatuottaja, joka huoltaa toimipiste C:ssä sijaitsevaa AV-tekniikkaa ja nauhoituslaitteita, kulkee tiloihin omalla Rollock-etätunnisteella ympäri vuorokauden. Toimipiste D:llä vuoroviikoin vieraileva hieroja pääsee sisään yhteisömanagerin ovenavauksella. Samalla tavalla kulkee tiloihin myös toimipiste A:lla satunaisesti käyvä sähkön ja valojen huoltohenkilö. Haastateltavat A ja D pohtivat, pitäisikö kyseisille henkilöille antaa kulkuoikeudet.

Seuraavaksi teemahaastatteluissa kartoitettiin laajasti ilta- ja viikonloppukäyttäjien tausta (taulukko 3). Tavoitteena oli kerätä tarpeeksi tietoa, jotta voidaan rakentaa palvelujärjestelmän visuaalisen

kuvauksen alkupää – eli asiakkaan toiminnan osio – mahdollisimman tarkasti. Lisäksi selvitettiin toimeksiantajan kilpailuetua tilavuokrauksen suhteen.

Taulukko 3. Ilta- ja viikonloppukäyttäjät

	Toimipiste A	Toimipiste B	Toimipiste C	Toimipiste D	Toimipiste E
Käyttäjät	Yksityiset henkilöt, oppilaitokset, järjestöt, yritykset	Harva käyttö	Yhdistykset, yritykset	Yksityiset henkilöt, yhdistykset ja järjestöt, yritykset	Harva käyttö
Käyttötarkoitus	Perhe- ja yritysjuhlat, koulutukset / kokoukset / puhetilaisuudet	-	Kokoukset / koulutukset	Perhe- ja yritysjuhlat, puhe- ja verkostoitumistilaisuudet	-
Tietokanavat	Suositus, muut epäviralliset tietokanavat, Venuu-palvelu, verkkosivut	Suositus, sosiaaliset mediat (LinkedIn), Venuu-palvelu	Suositus, muut epäviralliset tietokanavat, Venuu-palvelu	Suositus, muut epäviralliset tietokanavat	Suora kontaktointi
Kilpailuetu	Monipuoliset tilat, sijainti, hinta, olemassa olevat anniskeluoi-keudet	Sijainti	Sijainti, kilpailun puute, hyvä tila	Hyvä ja toimiva tila, kilpailun puute, hinta, olemassa olevat anniskeluoi-keudet, korkea palvelu-taso	Kilpailun puute
Ohjeistus	Etukäteen tiloihin tutustu-essa	Etukäteen tiloihin tutustu-essa	Etukäteen tiloihin tutustu-essa	Etukäteen tiloihin tutustu-essa	Etukäteen tiloihin tutustu-essa
Infopaketti	On	Ei ole	On	Ei ole	Ei ole
Kulikutapa	Rollock-tunniste tai PIN-koodi (ohjelmoitu varauksen ajalle)	iLoq-avain 24/7	Rollock-tunniste 24/7	Esmikko-tunniste 24/7	Bitwards-mobiilitunniste (ohjelmoitu varauksen ajalle)
Tunnisteen tai avaimen palautus	Henkilökoh- taisesti tai lu- kittu laatikko	Henkilökoh- taisesti tai postilokero	Henkilökoh- taisesti tai pii- lopaikka	Henkilökoh- taisesti, posti- lokero tai pii- lopaikka	-

Ilta- ja viikonloppukäyttäjien rakenne vaihtelee toimipisteittäin. Toimipiste A:lla noin puolet käyttäjistä ovat yksityisiä henkilöitä ja noin puolet julkisia organisaatioita ja yrityksiä. Toimipiste D:n iltaja viikonloppukäyttäjistä yksityisiä henkilöitä on noin yksi kolmasosa, kuten myös yhdistyksiä ja järjestöjä ja toisaalta yrityksiä. Toimipiste C:llä tiloja käyttävät toimistoajan ulkopuolella osaksi yhdistykset mutta pääosin yritykset (60–70 %). Haastateltava B:n mukaan iltaja viikonloppukäyttö on toimipiste B:ssä vähäistä (alle yksi kuukaudessa). Hän mainitsi, että tilat olivat käytössä huomattavasti enemmän ennen pandemiaa. Haastateltava B myös huomautti, että toimipiste B:n tiloja ei juuri markkinoida, koska niihin liittyvät käytännöt ovat monimutkaisia. Erityisesti hissien käyttö vaatii erillistä järjestelyä, koska sitä on manuaalisesti avattava iLoq-avaimella ennen tilaisuutta ja tilaisuuden jälkeen muistettava laittaa lukkoon. Toimipiste E:n toimistoajan ulkopuolinen käyttö on tois-
laiseksi harva, mutta tiloja markkinoidaan aktiivisesti yhdistyksille ja järjestöille.

Iltojen- ja viikonloppun aikana tiloja käytetään monipuolisesti eri tarkoituksiin. Toimipiste A:lla ja D:llä järjestetään perhe- ja yritysjuhlia, kokouksia, koulutuksia sekä puhe- ja verkostoitumistilaisuuksia. Toimipiste C:n tiloja hyödynnetään vuosikokouksissa ja pienkoulutuksissa. Perhejuhlia tai vastaavia tilaisuuksia toimipiste C:llä ei lähtökohtaisesti järjestetä. Haastateltava C:n mukaan toimipiste C:n tilat ovat avoimia. Juhla-aluetta ei voi eristää ja siten välttää asiatonta oleskelua juhla-alueen ulkopuolella. Hän myös huomautti, että toimipiste C:llä huomioidaan elinvoiman ja yrittäjyyden keskittymän periaatteita tilojen käyttötarkoituksessa myös toimistoajan ulkopuolella. Toimipiste B:n ja E:n harvan iltaja viikonloppukäytön vuoksi ei osattu vastata tilojen käyttötarkoitukseen liittyvään kysymykseen.

Toimipisteiden tiloista saadaan tietää yleisesti joko suoraan suosituksen tai muiden epävirallisten tietokanavien kautta tai Internetin välityksellä esimerkiksi Venuu-palvelusta tai toimeksiantajan virallisilta verkkosivuilta. Toimipiste B:n haastateltava mainitsi tietokanavaksi lisäksi myös sosiaalisen median (LinkedIn). Lähes kaikki toimipiste D:n ja noin puolet toimipiste A:n iltaja viikonloppukäyttäjistä saavat tietää tiloista suosituksen tai muiden epävirallisten tietokanavien kautta. Haastateltava D:n mukaan käyttäjät löytävät toimipiste D:n tilat Venuu-palvelun kautta harvoin ja toimeksiantajan virallisten verkkosivujen kautta ei juuri koskaan. Haastateltava C:n mukaan tietokanavat toimipiste C:n osalta ovat käyttäjäkohtaisia. Yhdistykset saavat tietää tiloista suosituksen tai muiden epävirallisten tietokanavien kautta, kun taas yrityksille Venuu-palvelu on osoittautunut päätietokanavaksi. Toimipiste E:n haastateltava totesi, että hänen toimipisteensä ei ole vielä laajasti tunnettu, joten mahdollisia iltaja viikonloppukäyttäjiä saadaan proaktiivisesti ottamalla heihin suoraan yhteyttä.

Haastateltavat luokittelivat tilojen kilpailueduksi sijainnin kolmella viidestä toimipisteellä. Myös tilojen monipuolisuus, toimivuus ja nykyaikaisuus tunnistetaan yleisesti toimipisteiden kilpailuetuina.

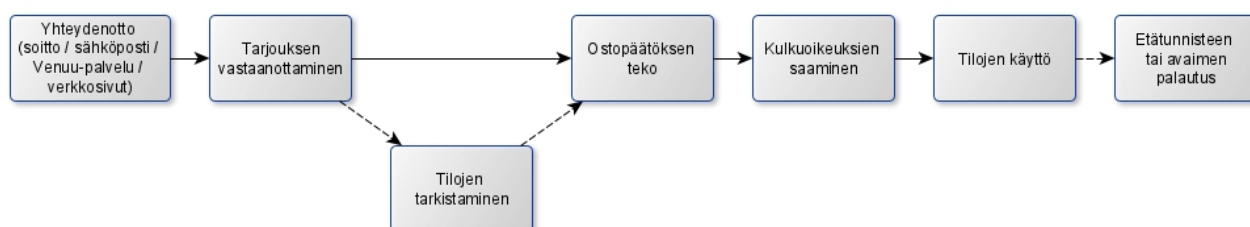
Kilpailun puute erottuu eduksi toimipisteillä, jotka sijaitsevat pienemmällä (alle 100 000 asukasta) paikkakunnalla. Siinä yhteydessä toimipiste D:llä kuvatiin kilpailuetuna korkea palvelutaso, eli AV-tekniikan olemassaolo sekä tarjoiluastioiden runsaus, joten tiloissa on mahdollista järjestää isompia illallistilaisuuksia ilman tarjoiluastioiden vuokraustarvetta. Haastateltavat A ja D mainitsivat kilpailuetuna myös olemassa olevat anniskelu-oikeudet, jolloin tapahtumajärjestäjä saa halutessaan tarjota omia alkoholijuomiaan. Samat haastateltavat tunnistivat kilpailuetuna myös tilojen vuokrahinnan.

Toimistoajan ulkopuolisia käyttäjiä opastetaan tilojen käytön ja käytäntöjen osalta. Kaikissa toimipisteissä ohjeistus tapahtuu etukäteen paikan päällä tilojen esittelyn yhteydessä. Toimipiste A:lla ja C:llä käyttäjille lähetetään lisäksi tilavaraajan infopaketti. Toimipiste B:n haastateltava huomautti, että käyttäjiä on vaikea saada paikalle etukäteen.

Ilta- ja viikonloppukäyttäjät kulkevat tiloihin yleisesti etukäteen annetuilla etätunnisteilla tai avaimella. Toimipiste A:lla on käytössä lisäksi henkilökohtainen PIN-koodi, joka on voimassa varauksen ajaksi. Toimipiste E:llä toimistoajan ulkopuolista käyttöä ei toistaiseksi ollut, mutta tilanteen vaatiessa kulkuun käytettäisiin varauksen ajaksi ohjelmoitu mobiilitunniste. Etätunniste tai avain palautetaan neljässä viidestä toimipisteessä henkilökohtaisesti. Kolmessa toimipisteessä käytetään vaihtoehtoisesti postilokeroon tai vastaavaan. Kahdessa toimipisteessä hyödynnetään myös piilopaikka.

Kulunvalvonnan kriittisiksi pisteiksi haastateltavat tunnistivat ohjeistusten ymmärrettävyyden ja selkeyden sekä varsinaisen kulun onnistumisen käyttäjän ja hänen vieraidensa osalta. Haastateltavat mainitsivat myös muita kriittisiä pisteitä kuten tekniikan ja verkkoyhteyden toimivuus, tilaisuudessa käytettävien tarvikkeiden saattavuus sekä tilojen siisteys.

Teemahaastatteluissa selvitettiin myös ilta- ja viikonloppukäyttäjän yleinen polku, joka näkyy kuvassa 7.



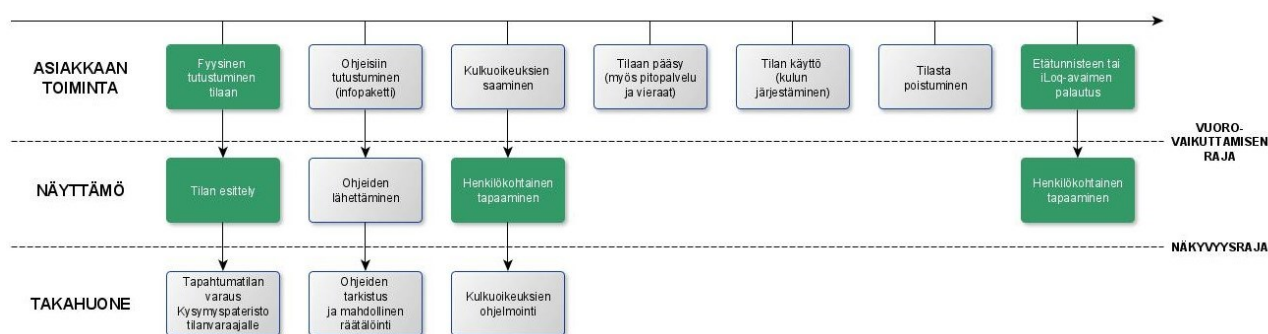
Kuva 7. Ilta- ja viikonloppukäyttäjän yleinen polku

Käyttäjä lähestyy toimipisteen vastuuhenkilöä soitolla, sähköpostilla, Venuu-palvelun tai toimeksiantajan virallisten verkkosivujen kautta. Sen seurauksena hänelle lähetetään tarjous. Käyttäjä

tekee ostopäätöksen joko tarjouksen perusteella, jos tila on entuudestaan tuttu, tai jos tilaisuuden luonne ei vaadi tutustumista tiloihin (esimerkiksi neuvottelutilan varaus), tai tilojen esittelyn yhteydessä tai jälkeen. Etätunniste tai avain kulkua varten annetaan joko tilan esittelyn yhteydessä, jos ostopäätös on jo tehty, tai sovitaan etätunnisteen tai avaimen luovutuksen ajankohdasta. Tilaisuuden jälkeen käyttäjä palauttaa etätunnisteen tai avaimen vastuuhenkilölle ja mikäli käyttäjä tekee niin henkilökohtaisesti, hän antaa yleisesti myös palautteen.

5.2 Työpajan tuotosten analyysi

Työpajan työskentelyssä keskityttiin asiakkaan toiminta-, näyttämö- ja takahuone -osioiden työstämiseen (kuva 8). Työpajaan osallistui yhteensä yhdeksän henkilöä, jotka jaettiin kolmeen ryhmään. Kaksi ryhmää (ryhmä 1 ja 2) pohti, miten palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus näyttäisi, jos yhteisömanageri olisi edelleen aktiivisesti mukana ilta- ja viikonloppukäyttäjän toiminnassa. Yksi ryhmä (ryhmä 3) rakensi palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen uudelleen sillä oletuksella, että kaikki ilta- ja viikonloppukäyttäjän toimenpiteet, paitsi varsinainen tilaisuus, tapahtuvat verkossa.



Kuva 8. Työpajan työskentelypohja

Tilaan fyysiseen tutustumiseen ja tilan esittelyyn liittyen ryhmä 1 ja 2 olivat samaa mieltä siitä, että tilan esittelyllä tehdään vaikutus asiakkaaseen. Tästä syystä pyritään saumattomuuteen, jolloin esittelyssä oleva tila on siisti ja vapaa, AV-tekniikka toimii ja yhteisömanageri on tavoitettavissa käyttäjän saapuessa. Vaikka käyttäjä yleisesti halutaan tavata, ryhmä 1:n mukaan uudelleen tulevalle käyttäjälle voisi vaihtoehtoisesti näyttää videoita tilojen käytöstä. Ryhmä 2 pohti, että tilan esittelyn yhteydessä käyttäjä voi mahdollisesti ostaa lisäpalveluita kuten pitopalvelun, siivouksen tai tilaisuuden suoratoiston.

Ohjeisiin tutustuminen ja ohjeiden lähettäminen herätti ryhmä 1:ssä sekä 2:ssa paljon keskustelua. Molemmat ryhmät olivat sitä mieltä, että käyttäjät lukevat ohjeita huonosti. Ryhmä 2 nosti esiin, että perehtyminen tilan käytäntöihin voi pelillistää tai vähintään tehdä siitä interaktiivisempaa. Esimerkkinä ehdotettiin PDF-tiedostoa, johon upotettaisiin muokattava tarkistuslista tai muissa

yhteyksissä käytettyä Moodle-palvelua, jossa voisi suorittaa tilaperehdyttämiskurssin. Lisäksi tiiloissa voisi olla esillä QR-koodi, josta takana kyseinen PDF-tiedosto tai tilaperehdyttämiskurssi löytyisi. Ryhmä 1:n mukaan ohjeiden kanssa voisi lähettää muistutuksen varaus- ja peruutusehdoista ja vaatia käyttäjältä kuittauksen. Samalla huomattiin, että varaus- ja peruutusehdot, joita lähetettiin käyttäjälle ostopäätöksen ja sopimuksen tekemisen yhteydessä, puuttuivat kokonaan. Ohjeiden tarkistus ja mahdollinen räätälöinti -kohdassa ehdotettiin, että ohjeiden ajankohtaisuus tarkistettaisiin säännöllisesti esimerkiksi puolen vuoden välein ja, että ohjeet lähetettäisiin varauksen myötä vain käytössä olevista tiloista.

Kulkuoikeuksien saamisen kohdalla ryhmäläiset kannattivat etätunnisteista ja iLoq-avaimista luopumista, koska fyysisten kulkutapojen käyttöön koettiin liittyvän useampia riskitekijöitä. Sen sijaan he ehdottivat PIN-koodin käyttöönottoa, joka olisi voimassa tapahtuman ajan käyttäjälle ja hänen vierailleen. Ryhmä 2:n mukaan usein käyville käyttäjille voisi luoda pysyvän PIN-koodin. Ryhmä 1 nosti esiin lisäksi mobiilitunnisteen. Tällä tavalla henkilökohtaista tapaamista kulkuoikeuksien saamista varten ei tarvitsisi edes vaihtoehtoisesti. Kulkuoikeuden ohjelmoinnin osalta toivottiin automatisointia. Nykyisten tietojärjestelmien puitteissa ryhmä 2 pohti, että PIN-koodi voisi generoitua automaattisesti, kun asiakkuudenhallintajärjestelmään merkataan kaupanteko. Käyttäjälle PIN-koodi lähtisi vuorokautta ennen tilavarausta.

Tilaan pääsyn ja tilan käytön yhteydessä ryhmä 1 ehdotti, että pitopalvelulla pitäisi olla omat kulkuoikeudet, joten käyttäjä voi huolehtia vain vieraiden kulusta tiloihin. Lisäksi käyttäjä näyttäisi vierailijoilleen toimipisteen lyhyen tervehdysvideon ja turvallisuusohjeen. Nämä videot löytyisivät tiiloissa sijaitsevan QR-koodin tai linkin takana. Ryhmä 2 mainitsi, että kulun yhteydessä voisi käyttäjälle tarvittaessa tiedottaa toimipisteen esteettömyydestä tai sen mahdollisesta rajoituksesta.

Tilasta poistumisen kohdalla nostettiin esiin vaiheen helppouden tärkeys. Käyttäjän kannalta helppo poistuminen tarkoittaisi, ettei hänen tarvitse huolehtia valojen sammuttamisesta, hälytyksen päälle laittamisesta tai oven lukitsemisesta. Vaihtoehtoisesti toivottiin ohjeiden olevan erittäin selkeät.

Etätunnisteen tai iLoq-avaimen palautus -vaihe herätti jälleen keskustelua. Ryhmäläiset olivat sitä mieltä, että palautukseen tarvitaan selkeä järjestely, erityisesti kun palautus ei tapahdu henkilökohtaisesti. Lukollinen avainlaatikko tai vastaava koettiin hyödylliseksi ja ammattimaiseksi. Lisäksi – myös siinä tapauksessa, kun käytössä olisi PIN-koodi tai mobiilitunniste – todettiin, että tarvitaan keino, jolla käyttäjälle ilmoitetaan kulkuoikeuksien päättymisestä tai päättämisestä. Varauksen päättyessä käyttäjälle voi automaattisesti lähteä palautekysely.

Ryhmä 3:n työskentelytavoite erottui muiden ryhmien tavoitteesta. Ryhmä pyrki rakentamaan palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen, jossa käyttäjän toiminta ei vaatisi vuorovaikuttamista toimipisteen vastuuhenkilön kanssa. Varsinainen asiakkaan tai käyttäjän toiminta poikkesi muiden ryhmien polusta kuitenkin vain siinä, että tilaan tutustutaan aina virtuaalisesti ja ennen ostopäätöstä. Ryhmän mukaan tämä on todennäköistä vain silloin, jos varattava tapahtumatila on käyttäjälle entuudestaan tuttu, käyttäjä on kokenut tapahtumajärjestäjä tai jos varataan neuvottelutila, jolla on oletetusti vakiovarustelu, joten käynti paikan päälle on tarpeetonta. Lisäksi varattavasta tilasta on oltava kattava tieto verkossa mukaan lukien tilan käyttötarkoitusta, tekniset tiedot sekä kuvia. Käyttäjä ei ole vuorovaikutuksessa suoraan henkilökunnan kanssa vaan asioi verkkokaupassa, jossa hän suorittaa myös maksun. Ongelmien esiintyessä käyttäjä on yhteydessä asiakaspalvelijaan.

Ohjeiden lähettäminen -kohta ryhmä 3:n mukaan automatisoituu eikä ohjeita lähetettä yhteisömanagerin toimesta vaan maksun suorittamisen yhteydessä. Käyttäjä saa lisäksi muistutuksen, miten toimia tiloissa, yksi tai kaksi vuorokautta ennen tilaisuuden alkua. Samalla hän saa myös kulkuoikeudet tiloihin. Kulikutapa jäi osaksi auki. Ensisijaisesti käyttäjällä olisi käytössä mobiilitunniste tai PIN-koodi. Ryhmä kuitenkin totesi, että pelkän PIN-koodin käyttö aiheuttaisi tarpeetonta turvallisuusriskiä, joten tarkkaa käytäntöä on vielä mietittävä. Säännöllisille käyttäjille annettaisiin etätunniste tai avain.

Tilaan pääsyyn ja tilan käyttöön liittyen ehdotettiin, että sovituilla pitopalvelutoimijoilla olisi etätunniste tai avain. Heidän tapauksessaan mobiilitunnistetta eikä PIN-koodia otettaisi käyttöön. Pohdittiin myös käyttäjän vieraiden kulun hallintaa tulevaisuudessa. Tapahtumavierailijoille ei lähtökohtaisesti luotaisi omia kulkuoikeuksia vaan halukkaiden olisi ensin rekisteröitävä. Tarkempi prosessikuvaus jätettiin auki.

Tilasta poistuminen -vaiheeseen ryhmä 3 yhdistettäisi automaattisen viestin lähettämisen. Siinä tiedotettaisi varauksen päätöksestä ja muistutettaisiin jättämään paikat siistiin kuntoon. Etätunnisteen tai avaimen palautukseen ei olisi lähtökohtaisesti tarvetta, mutta kulkuoikeuksien virallinen päättymisen tai päättäminen olisi otettava käyttöön. Sen yhteydessä lähtisi automaattinen palautekysely.

6 Pohdinta

Teemahaastattelujen, työpajan tulosten ja tietoperustan perusteella tehtiin palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus. Kootun materiaalin pohjalta luotiin yhteensä kaksi vaihtoehtoista palvelujärjestelmän visuaalista kuvausta (liitteet 4 ja 5), joilla havainnoitiin ilta- ja viikonloppukäyttäjän sujuvaan kulkemiseen liittyviä prosesseja. Toisin sanoen kuvattiin, mitkä vaiheet ja toimenpiteet kulunvalvontaprosessi pitäisi sisältää ihanteellisessa tapauksessa. Toisessa visuaalisessa kuvauksessa yhteisömanageri on edelleen aktiivisessa vuorovaikutuksessa käyttäjän kanssa joko suoraan tai verkon välityksellä. Toinen visuaalinen kuvaus nojaa teknologian ja verkon käyttöön henkilökunnan sijaan.

Asiakkaan tai käyttäjän toimintaan lisättiin 2–3 vaihetta molempien vaihtoehtojen osalta (kuvat 9 ja 10). Ostopäätös tai ostopäätös ja maksu nostettiin janalle selkeyden vuoksi. Todettiin, että käyttäjän on tutustuttava tiloihin joko fyysisesti tai virtuaalisesti jo ennen ostopäätöksen tekoa. Vaikka tämän tulkinnan mukaan tiloihin tutustuminen olisi opinnäytetyön rajauksen vuoksi jäänyt pois, vaihe säilytettiin janalla, koska se on olennainen koko kulunvalvontaprosessin hahmottamisen kannalta.



Kuva 9. Asiakkaan toiminta (nojatien fyysiseen vuorovaikuttamiseen)



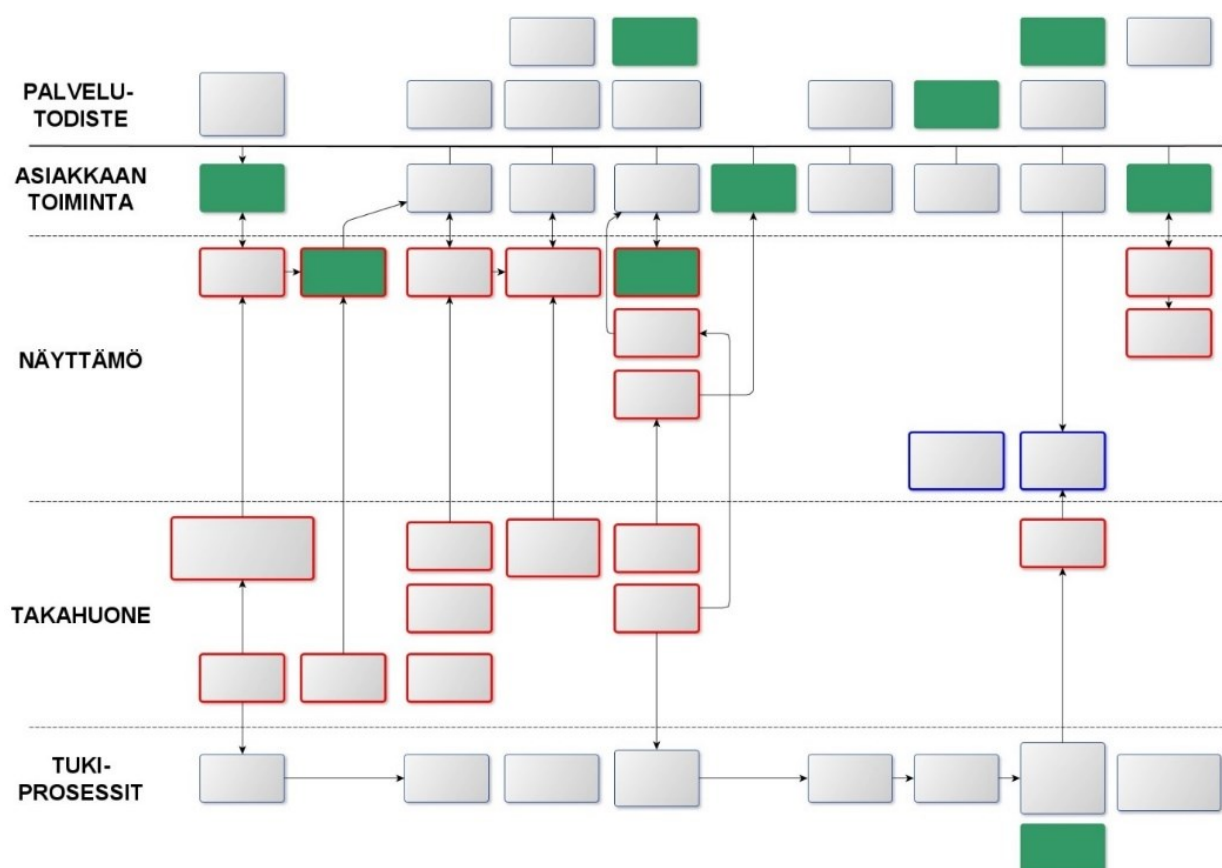
Kuva 10. Asiakkaan toiminta (nojatien verkon kautta tapahtuvaan vuorovaikuttamiseen)

Asiakkaan tai käyttäjän toimintaan lisättiin myös mobiilisovelluksen asennus -vaihe, joka liittyy edeltävän vaiheen muutokseen. Työpajan osanottajat kannattivat ensisijaisesti PIN-koodin ja toissijaisesti mobiilitunnisteen käyttöönottoa. Turvallisuussyistä PIN-koodia käytetään kuitenkin yleisesti vain täydennettävänä tai varavaihtoehtona eikä sitä suositella olemaan pääkulkutapana. Tästä syystä palvelujärjestelmän visuaaliseen kuvaukseen pääkulkutavaksi valittiin mobiilitunniste. Mobiilitunnisteen käyttö edellyttää mobiilisovelluksen asennusta älypuhelimelle. Vaihe on merkitty vaihtoehtoiseksi, koska sen voi ohittaa, mikäli käyttäjä on asentanut mobiilisovelluksen.

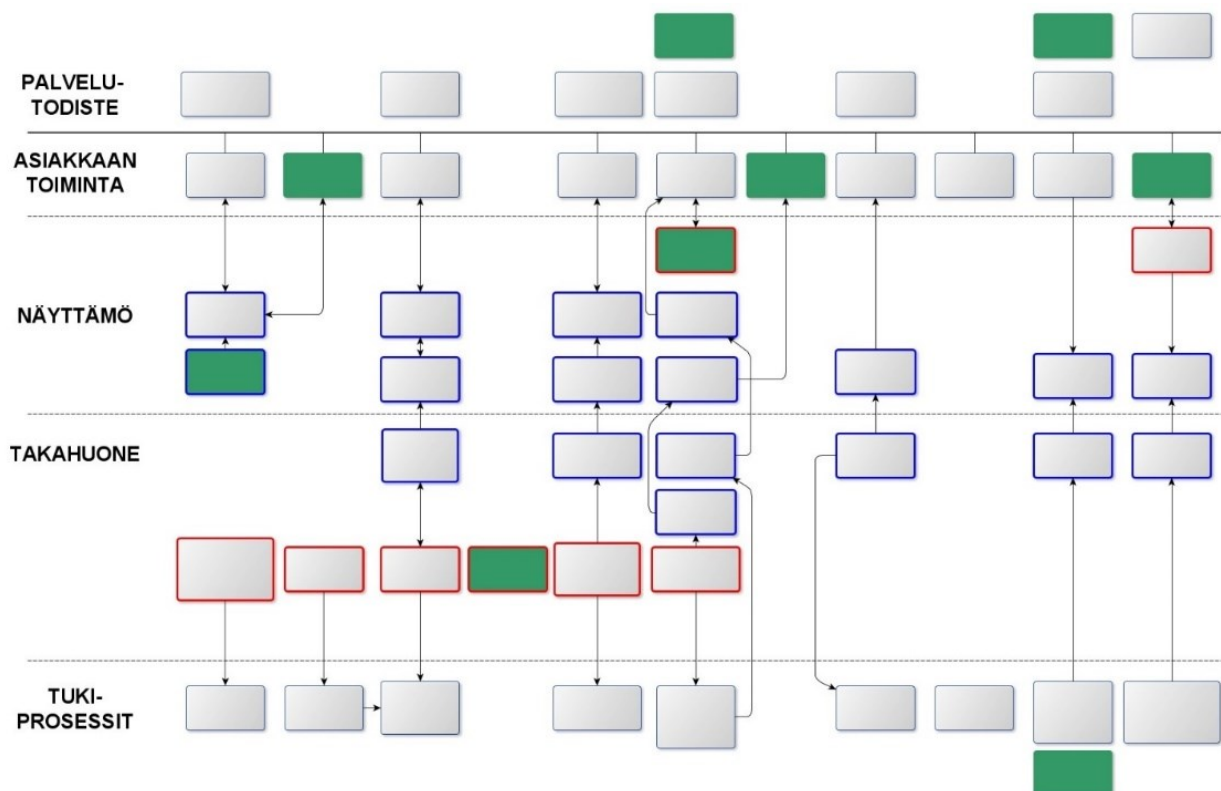
Teemahaastatteluissa tuli esille useampia kulunvalvontaan liittyviä riskialttiita käytäntöjä, joita pystytään välttämään hyödyntämällä mobiilitunnistetta. Ensinnäkin mobiilitunniste on aina henkilökohtainen, kun taas etätunnisteita tai avainta on vain yksi tai kaksi kappaletta, joka annetaan ilta- ja viikonloppukäyttäjille lainaan. Nämä yksittäiset etätunnisteet ovat yleensä ohjelmoitu toimimaan

ympäri vuorokauden, koska sen koetaan olevan helpompi ratkaisu. Avaimen voimassaoloaikaa ei voi ohjelmoida. Sen sijaan mobiilitunnisteelle on aina asetettava voimassaoloaika, joka on suotavaa ilta- ja viikonloppukäyttäjien toiminnan kertaluonteisuuden takia. Näin estetään mahdollista asiatonta liikkumista tiloissa. Lisäksi mobiilitunnisteen käyttö poistaa ajoittaisen turvattoman käytännön, jolloin etätunniste tai avain palautetaan toimipisteessä sijaitsevaan piilopaikkaan.

Muodollisesti asiakkaan tai käyttäjän toiminnassa vaihtoehtoiset palvelujärjestelmän visuaaliset kuvaukset eivät erotu toisistaan merkittävästi. Aino näkyvämpi ero on vaihtoehtoinen lisäpalveluihin tutustumisen vaihe. Verkkoon ja teknologiaan nojaavassa palvelujärjestelmän visuaalisessa kuvauksessa käyttäjä voi tutustua lisäpalveluihin omatoimisesti jo ennen ostopäätöstä ja maksua, kun taas fyysiseen kontaktiin nojaavassa kuvauksessa lisäpalveluja esitetään lähtökohtaisesti yhteisömanagerin toimesta. Näin ollen vasta näyttämöt ja takahuoneet paljastavat fyysisen (punaiset laatikot) ja verkkoon kautta tapahtuvan (siniset laatikot) vuorovaikuttamisen todellisen eron (kuvat 11 ja 12).



Kuva 11. Manuaaliset ja teknologia-avusteiset toimenpiteet (nojaten fyysiseen vuorovaikuttamiseen)



Kuva 12. Manuaaliset ja teknologia-avusteiset toimenpiteet (nojatun verkon kautta tapahtuvaan vuorovaikutukseen)

Fyysiseen vuorovaikutukseen nojaavassa kuvauksessa 82 % näyttämössä olevista toimenpiteistä ovat manuaalisia ja 18 % teknologia-avusteisia. Takahuoneessa manuaalisesti tehdään kaikki toimenpiteet. Verkko- ja vuorovaikutukseen nojaavassa kuvauksessa on näyttämön osalta päinvastainen tilanne. 15 % toimenpiteistä tehdään manuaalisesti ja 85 % teknologia-avusteisesti. Takahuoneessa manuaalisten ja teknologia-avusteisten toimenpiteiden osuus on melkein tasainen (46 % versus 54 %). Vertailuun on otettu kaikki näyttämöissä ja takahuoneissa olevat toimenpiteet mukaan lukien vaihtoehtoisia toimenpiteitä. Tärkeä on kuitenkin huomioida, että palvelujärjestelmän visuaalisten kuvausten vaihtoehdot edustavat tietyllä tapaa ääritapauksia. Henkilökunnan kuormituksen tasapainottamisen edistämiseksi on suositeltava, että näyttämössä ja takahuoneessa korvataan osa manuaalisia toimenpiteitä teknologia-avusteisilla toimenpiteillä. Varsinkin erilaisten ohjeiden kokoaminen ja lähettäminen sähköpostitse voisi automatisoida. Kuten teema-haastatteluissa kävi ilmi ohjeiden kokoamisen ja lähettämisen suuri töisyys tunnustetaan yhdeksi syyksi siihen, ettei tilavuokrauksen infopaketti ole kaikissa toimipisteissä käytössä. Automatisoinnin osalta työpajan osanottajat nostivat esiin myös kulkuoikeuksien automaattisen generoinnin ja

lähettämisen. Nämä toimenpiteet vaativat käytössä olevien tietojärjestelmien keskinäistä integroitavuutta ja sopivan automatisointityökalun käyttöä.

Mikäli automatisointia halutaan kehittää, olemassa olevien tietojärjestelmien soveltavuutta pitää tarkistaa kriittisesti. Tästä syystä lopullisissa palvelujärjestelmän visuaalisissa kuvauksissa käytiin tietojärjestelmien yleisiä nimiä, kuten tilavarausjärjestelmä tai asiakkuudenhallintajärjestelmä yksittäisten käytössä olevien palvelujen nimien sijaan.

Lisäksi työpajatyöskentelyssä huomattiin, että näyttämön ja takahuoneen prosessit fyysiseen vuorovaikutukseen nojaavassa palvelujärjestelmän visuaalisessa kuvauksessa ovat puutteellisia. Käyttäjälle lähetetään tilausvahvistus, mutta virallinen sopimus, joka sisältäisi varaus- ja peruutusehdot sekä turvallisuusohjeet, ei ole käytössä. Myös tilavarauksen alkamisesta eikä päättymisestä tai päättämisestä tiedotetta. Toisin sanoen tällä hetkellä toimeksiantajalla ei ole käytössä muodollisia keinoja ilmaista käyttäjävastuun sisältöä eikä sen alkua ja loppua. Jatkokehityksen yhteydessä olisi suositeltava myös määritellä käyttäjiin liittyviä periaatteita kulunvalvonnan osalta.

Luonnollisesti palvelujärjestelmän visuaalisessa kuvauksessa, joka nojaa verkon kautta tapahtuvaan vuorovaikutukseen, on tällä hetkellä puuttuvia vaiheita jopa enemmän johtuen siitä, että kyseinen tapa järjestää kulkua ei ole vielä olemassa. Jatkokehityksen kannalta on kuitenkin hyvä keskittyä ensisijaisesti jo olemassa olevaan fyysiseen vuorovaikutamiseen nojaavan prosessin kehittämiseen ja standardisointiin. Kehittämisen aikana on suositeltava huomioida myös teknologiaavusteisten toimenpiteiden mahdollisuuksia. Esille tulleet oivallukset voi hyödyntää myöhemmin verkon kautta tapahtuvaan vuorovaikutamiseen nojaavan prosessin kehittämisessä esimerkiksi vaatimusmäärittelyvaiheessa. Toimeksiantajan resurssien myöten molemmat jatkokehityksen polut voi toteuttaa myös samanaikaisesti.

Opinnäytetyön tavoite oli kartoittaa tämänhetkistä ilta- ja viikonloppukäyttäjää koskevaa kulunvalvontaprosessia, selvittää miten ilta- ja viikonloppukäyttäjien käyttäytyminen vaikuttaa henkilökunnan toimintaan sekä kuvata kulunvalvontaprosessin sujuvoittamista edistäviä toimenpiteitä. Palvelumuotoilun näkökulmasta keskityttiin opinnäytetyössä palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheisiin: asiakasymmärryksen kasvattamiseen eli taustatutkimukseen (teemahaastattelujen pitäminen, käyttäjätarinoiden luominen), palvelun konseptointiin (työskentely työpajassa) ja osaksi mallintamiseen (lopullinen palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus vaihtoehtoinen).

Opinnäytetyössä vastattiin kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Siinä kuvattiin tämänhetkinen kulunvalvontaprosessi ja todettiin, että siihen osallistuvat melkein poikkeuksetta vain toimipisteiden vastuuhenkilöt (tutkimuskysymys 1). Lisäksi selvitettiin, miten kulunvalvontaprosessi vaihtelee eri toimipisteiden välillä ja huomattiin, että moninaisuus johtuu sekä kiinteistöjen puitteista että toimipisteen

vastuuhenkilöiden persoonasta (tutkimuskysymys 2). Työssä havaittiin, että tämänhetkisessä kulunvalvontaprosessissa kaikki vaiheet toimivat ilta- ja viikonloppukäyttäjän näkökulmasta riittävän hyvin (tutkimuskysymys 3). Henkilökunnan näkökulmasta tilavarausohjeisiin tutustumisen vaihe ei ole toimiva, koska ohjeita on esitetty mielenkiinnottomalla tavalla ja tästä syystä ohjeisiin ei tutustuta. Lisäksi kulkuoikeuksien vastaanottamisen vaihe on ajoittain puutteellinen johtuen inhimillisistä tekijöistä tai teknologiasta. Inhimillisiä tekijöitä voivat olla esimerkiksi kulkutavan luovuttamiseen liittyvät aikataululliset haasteet. Teknologian osalta esimerkkinä ovat teknisiä ongelmia etätunnisteen ohjelmoinnissa. Mahdollisimman sujuvan kulun saavuttamiseksi on huomioitava erityisesti prosessin automatisointi ja tilavaraukseen liittyvän käyttäjävastuun määrittäminen (tutkimuskysymys 4).

Tavoitteiden ja tutkimuskysymysten asettaminen ja tiedonkeruumenetelmien valinta sekä osin myös työn rajaaminen onnistuivat. Työn rajauksen ongelmaksi osoittautui kulunvalvontaprosessin alkupään määrittely. Alun perin kulunvalvontaprosessin alkupisteeksi valittiin ostopäätös. Opinnäytetyön toteutuksen aikana huomattiin, että parempi valinta olisi ollut tilaan tutustuminen. Vaikka ostopäätöksen voi tehdä ja tehdään jo tarjouksen perusteella, myös tämä toimenpide edellyttää jonkinlaista tilaan tutustumista esimerkiksi tarjouksessa olevien tietojen avulla. Tämän oivalluksen myötä nostettiin ostopäätös jänalle tilan tutustumisen vaiheen jälkeen kuten Pohdinta-luvun alkupuolella todetaan.

Opinnäytetyön toteutuksessa olisi voinut huomioida selkeämmin tilojen käyttötarkoituksen. Ilta- ja viikonloppukäyttäjät voivat järjestää toimeksiantajan toimipisteillä eri kokoiset tilaisuudet. Vierailijoiden määrä vaikuttaa siihen, mitä tilaa käytetään. Neuvotteluhuoneen ja toisaalta tapahtumatilan käyttöön liittyvät kulunvalvontaprosessit mahdollisesti erottuvat toisistaan. Tätä ei pystytty opinnäytetyön toteutuksessa todentamaan, koska tapahtumatyyppien välillä ei lähtökohtaisesti tehty eroa. Asia tuli esiin erityisesti työpajassa. Siinä yhteydessä todettiin, että fyysiseen vuorovaikuttamiseen nojaava prosessi koskee tapahtumatilojen käyttöä, kun taas verkon kautta tapahtuvan vuorovaikuttamiseen nojaava prosessi on todennäköisempi neuvotteluhuonetta käyttäessä.

Opinnäytetyötä tehdessä hankin uutta osaamista ja taitoja. Syvensin kulunvalvontaan liittyvää teknistä osaamistani. Opin käyttämään uutta palvelumuotoilutyökalua – palvelujärjestelmän visuaalista kuvausta. Kehitin taitojani teemahaastattelijana sekä työpajan fasilitaattorina. Lisäksi olen kasvanut akateemisen tekstin kirjoittajana ja ilmaisutaitoni ovat kehittyneet.

Lähteet

- Avarn Security 4.11.2022. Kulunvalvonnan trendit puhuttavat turvallisuuslalla – integraation ja analytiikan tarve kasvaa. Työnä turvallisuus. Luettavissa: <https://www.avarnsecurity.fi/blogi/kulunvalvonnan-trendit-puhuttavat-turvallisuuslalla-integraation-ja-analytiikan-tarve-kasvaa>. Luettu: 22.3.2023.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L. & Morgan, F.N. 2008. Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. California Management Review, 50, 3, s. 66–94.
- Brooks, Ch. J., Grow, Ch., Craig, P. & Short, D. 2018. Cybersecurity Essentials. John Wiley & Sons. Indianapolis. E-kirja. Luettu 19.5.2023.
- Crazy Town Oy. 2023. Joustavat ja modernit toimistotilat. Luettavissa: <https://www.crazytown.fi/ja-senyyys/>. Luettu: 21.5.2023.
- Deep, A. s.a. Increase Access Control Safety for Coworking Spaces. Coworking Mag. Luettavissa: <https://coworkingmag.com/blog/increase-access-control-safety-for-coworking-spaces/>. Luettu 3.4.2023.
- Desmet, P. & Hekkert, P. 2007. Framework of Product Experience. International Journal of Design, 1, 1, s. 57–66.
- Dingle, J. 2015. Locks and Access Control. Teoksessa Ricks, T. A., Ricks, B. E. & Dingle, J. (toim.) Physical security and safety: A field guide for the practitioner, s. 95–100. CRC Press. Boca Raton.
- Di Risio, A. 28.2.2019. Coworking Physical Security. Coworking Resources. Luettavissa: <https://www.coworkingresources.org/blog/access-control-systems-vs-smart-locks>. Luettu: 30.3.2023.
- Evenson, S. 2008. A Designer's View of SSME. Teoksessa Hefley, B. & Murphy, W. (toim.) Service Science: Research and Innovations in the Service Economy, s. 25–30. Springer. Vienna.
- Fagerholm, Ch. 28.7.2021. Mekaaninen vai elektromekaaninen? Taloyhtiön lukitusvalinnat vertailussa. Lohde Trustin blogi. Luettavissa: <https://www.loihdetrust.com/blogi/mekaaninen-vai-elektro-mekaaninen-taloyhtion-lukitusvalinnat-vertailussa/>. Luettu: 3.4.2023.
- Gibbons, S. 27.8.2017. Service Blueprints: Definition. Nielsen Norman Groupin blogi. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>. Luettu: 14.2.2023.

Grönroos, Ch. 2000. Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. 2. painos. John Wiley & Sons. Chichester.

Hallsteinsen, S., Jorstad, I. & Thanh, D. V. 2007. Using the mobile phone as a security token for unified authentication. 2nd International Conference on Systems and Networks Communications (ICSNC).

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettu: 13.3.2023.

Houni, P. & Ansio, H. 2015. Duunia kimpassa. Yhteisölliset työtilat Helsingissä. Tutkimuksia. 2015:4. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsinki. Luettavissa: https://www.hel.fi/static/hel2/Tietokeskus/julkaisut/pdf/15_08_26_Tutkimuksia_4_Houni&Ansio.pdf. Luettu: 10.5.2023.

Incognia 2023. What is a phone as a token? The five main types. Blogi. Luettavissa: <https://www.incognia.com/the-authentication-reference/what-is-a-phone-as-a-token-the-five-main-types>. Luettu 13.5.2023.

Innanen, P. 16.10.2018. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Palvelumuotoilu Palon blogi. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupallo.fi/yritys/>. Luettu: 16.4.2023.

Jaakkola, E., Helkkula, A. & Aarikka-Stenroos, L. 2015. Service experience co-creation: Conceptualization, implications, and future research directions. International journal of service industry management, 26, 2, s. 182–205.

Kaplan, K. 31.7.2016. When and How to Create Customer Journey Maps. Nielsen Norman Groupin blogi. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/customer-journey-mapping/>. Luettu: 1.3.2023.

Kinnunen, O., Keränen, K., Laurea-ammattikorkeakoulu Oy. 9.6.2022. Työpajan fasilitointi. Podcast. Kuunneltavissa: https://soundcloud.com/laurea-ammattikorkeakoulu/tyopajan-fasilitointi?utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing. Kuunneltu: 3.5.2023.

Prahalad, C. K. & Ramaswamy, V. 2004. The Future of Competition: Co-Creating Unique Value with Customers. Harvard Business Review Press. Concordville. E-kirja. Luettu: 19.3.2023.

Pulli, J. 2012. Kulkuoikeuksien suunnittelu kulunhallintaprosessissa. Opinnäytetyö. Laurea, turvallisuusalan koulutusohjelma. Luettavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40637/Kulkuoikeuksien%20suunnittelu%20kulunhallintaprosessissa%20-%20Pulli%20Jesse.pdf?sequence=1>. Luettu: 14.2.2023.

Raappana, J. 2021. Mobiilitunnistesovellus kulunvalvontaan. Opinnäytetyö. Oulun ammattikorkeakoulu, tietotekniikan tutkinto-ohjelma. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/508715/Raappana_Janne.pdf?sequence=2. Luettu: 1.3.2023.

Rannanpää, S., Antikainen, J., Aro, R., Huttunen, J., Hovi, S., Pitkänen, K., Strandell, A., Nurmio, K., Rehunen, A., Vihinen, H., Lehtonen, O., Muilu, T., Weckroth, M. 2022. Monipaikkaisuus – nykytila, tulevaisuus ja kestävyys. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja. 2022:9. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163785/VNTEAS_2022_9.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 9.5.2023.

Rasmus, T. 2019. Turvaa oikein -opas. Turvallisuusjärjestelmien hankinnan sekä turvasuunnittelun ja -urakoinnin hyvät käytännöt. 2. uudistettu painos. Turva-alan yrittäjät ry. Espoo. Luettavissa: https://www.turva-alanyrittajat.fi/doc/2019/Turvaa-oikein--opas_v2_0.pdf. Luettu: 19.5.2023.

Ruuska, J., Koivisto, M., Hämäläinen, K., Vilkkä, H., Mattelmäki, T., Vaajakallio, K., Kalliomäki, A., Vaahtojärvi, K. & Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki.

Ryhänen, N. 19.11.2019. Kulunvalvontajärjestelmät ja niiden hankinta. Turvallisuustietoa. Luettavissa: <https://blog.seclion.fi/turvallisuus/kulunvalvontaj%C3%A4rjestelm%C3%A4n-hankinta>. Luettu: 27.3.2023.

Shostack, G. L. 1984. Designing services that deliver. Harvard business review, 62, 1, s. 133–139.

Stickdorn, M. 2018. This Is Service Design Doing. O'Reilly Media, Inc. E-kirja. Luettu: 20.3.2023.

Sutela, H. 18.10.2021. Uusi normaali kutsuu – vanhaan ei ole paluuta, jos työntekijöiltä kysytään. Tilastokeskuksen asiantuntija-artikkelit ja ajankohtaisblogit. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tie-totrendit/blogit/2021/uusi-normaali-kutsuu-vanhaan-ei-ole-paluuta-jos-tyontekijoilta-kysytaan/>. Luettu: 25.3.2023.

Syvälähti, P., Arenius, K., Hovinen, R., Korkeavuori & Kauppi, V. 2016 Kulunvalvonta- ja murtoilmaisujärjestelmät. 5. uudistettu painos. Sähköinfo. Espoo.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 17.4.2023.

Työterveyslaitos s.a. Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tee-mat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybridityo-ja-monipaikkainen-tyo>. Luettu: 10.5.2023.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelukysymykset

YHTEISÖMANAGERIT

Yleinen osuus

1. Kuka olet ja mitä teet Crazy Townilla?

Kulunvalvonta

2. Kuvaatko yleisesti toimipisteesi kulunvalvontaa?
3. Ketkä toimipisteesi kulunvalvontaan osallistuvat?
4. Mitä toimipisteesi kulunvalvonnan osalta toimii hyvin?
5. Mitä on toimipisteesi kulunvalvonnan osalta kehitettävää?

Toimistoajan käyttäjät

6. Kuka käyttää Crazy Townin tiloja toimistoajalla?
7. Miten käyttäjät pääsevät toimistoajalla Crazy Townin tiloihin?
8. Miten käyttäjät pääsevät toimistoajalla Crazy Townin tiloista?

Ilta- ja viikonloppukäyttäjät

9. Ketkä ovat tyypillisesti Crazy Townin tilojen käyttäjät toimistoajan ulkopuolella (esimerkiksi illalla tai viikonloppuna)?
10. Mistä he ovat saaneet tietää Crazy Townista?
11. Minkä takia he haluavat käyttää Crazy Townin tiloja?
12. Mihin tarkoitukseen Crazy Townin tiloja käytetään?
13. Kuvaatko ilta- tai viikonloppukäyttäjän vuorovaikuttamista kanssasi ensimmäisestä yhteydenotosta siihen asti, kun hän poistuu Crazy Townin tiloista?
14. Miten ilta- tai viikonloppukäyttäjät pääsevät Crazy Townin tiloihin?
15. Miten ilta- tai viikonloppukäyttäjät pääsevät Crazy Townin tiloista?
16. Mitkä ovat mielestäsi ilta- tai viikonloppukäyttäjien käynnin kriittiset pisteet asiakaskokemuksen kannalta ja minkä takia?
17. Mitä näiden asiakaskokemuksen kriittisten pisteiden kohdalla tapahtuu?
18. Kuormittaako joku vaihe / kriittinen piste sinua toista enemmän?
19. Jos kyllä, niin mikä ja minkä takia?

IT-VASTAAVA

Yleinen osuus

1. Kuka olet ja mitä teet Crazy Townilla?

Kulunvalvonta

2. Mikä on sinun roolisi kulunvalvonnassa?
3. Kuvaatko yleisesti Crazy Townin kulunvalvontaa toimipisteittäin?
4. Ketkä osallistuvat Crazy Townin kulunvalvontaan?
5. Mitä kulunvalvonnan osalta toimii hyvin?
6. Mitä on kulunvalvonnan osalta kehitettävää?
7. Kerrotko lisää tulevasta kulunvalvontaratkaisusta?

Liite 2. Käyttäjätarinat

KIRJAN JULKAISUJUHLAT

Jonna etsii sopivaa tilaa, jossa voisi kuukauden päästä juhlistaa ensimmäisen kirjansa julkaisemista. Juhliin hän ajatteli kutsua noin 30 henkilöä lähipiiristään. Etsinnässä on mukavan näköinen ja oloinen tila, johon voi tuoda omia tarjoiluja sekä kuohuviiniä maljan nostamiseksi. Jonna kysyy ystäväpiiriltä, mikä tila olisi sopiva. Tuttava Petri ehdottaa Crazy Townia, jossa hän oli aikaisemmin käynyt yritystilaisuudessa. Jonna tarkistaa googlaamalla paikan ja päätyykin jättämään yhteydenottopyyntö Venuu-palvelun kautta.

Seuraavana päivänä yhteisömanageri Crazy Townista soittaa Jonnalle ja kysyy lisätietoa suunnitella olevista juhlista. Learning Cafe -hintaa vaikuttaa Jonnalta sopivalta, joten puhelimesta sovi-taan, että Jonna tulee käymään viikon päästä katsomaan tiloja. Puhelun päätyttyä yhteisömanage-riilta tulee vielä tarjous sähköpostitse.

Sovittuna päivänä yhteisömanageri esittelee tiloja, opastaa tiloihin pääsyn, keittiön toiminnan sekä siivouksen ja lupaa lähettää vielä tilavaraajan infopakettin. Hän suosittelee tilaamaan tarvittaessa tarjoilua lähellä sijaitsevasta kahvilasta, joka on Crazy Townin kumppani. Juhliin on vielä kolme viikkoa, joten kulkutunnisteen luovutus sovitaan tilaisuuden edeltävälle viikolle.

Kun Jonna hakee kulkutunnisteen juhlia edeltävänä torstaina, hän vielä varmistaa, että sillä pää-see sisään seuraavana päivänä töiden jälkeen viemään juomia lauantain tilaisuutta varten. Yhteisömanageri vakuuttaa, että kulkutunniste on ohjelmoitu perjantaista klo 12 sunnuntaihin klo 12, jo-ten tiloihin pääsee myös juhlien jälkeen, jos tiloihin unohtuu tavaroita. Perjantaina klo 17 Jonna vie Crazy Townille juomia. Hän pääsee kulkutunnisteilla ongelmitta sisään ja laittaa juomat jääkaap-piin. Pitopalvelun kanssa on sovittu, että he tuovat tarjoilut lauantaina klo 14.15.

Lauantain aamupäivällä Jonnan pitää yllättäen viedä kissan päivystykseen. Aikataulut menevät tiu-koille, mutta onneksi pitopalvelu pääsee sisälle omalla kulkutunnisteellaan ja laittaa tarjoilut esille. Crazy Townin kumppanina he tuntevat tilat hyvin. Jonna ehtii paikalle klo 14.30 ja pääsee sisään ongelmitta. Pitopalvelu on melkein valmis. Vielä viimeiset tarkistukset ja vieraat saavat saapua. Learning Cafe -tilan ikkunan takana vilkuttaa jo Jonnan sisko Maija ja Jonna kiirehtii avaamaan oven. Tervetuloa!

Juhlat sujuvat hyvin. Viimeinen vieras lähtee kahdeksalta. Jonna järjestee paikat, laittaa ruoat jääkaappiin ja lähtee vielä muutaman ystävän kanssa jatkamaan illanviettoa. Maija on luvannut, että seuraavana päivänä hän auttaa Jonnaa siivouksessa. Sunnuntaina kymmeneltä kaksikko ta-paa Learning Cafessa ja siivoavat paikat ohjeiden mukaisesti.

Maanantaina Jonna palauttaa kulkutunnisteen yhteisömanagerille. Hän kehuu tilojen toimivuutta ja kertoo myös seikasta kissan kanssa sekä cateringin ammattimaisuudesta. Olipa kivat juhlat!

VERKOSTOITUMISTILAISUUS

Heikki toimii opiskelijajärjestössä uutena tapahtumavastaavana. Järjestö on jälleen järjestämässä verkostoitumis-/illallistilaisuutta, johon on kutsuttu hyviä puhujia. Heikki itse osallistui vuosi sitten vastaavaan tilaisuuteen, joka järjestettiin Crazy Townissa. Hän tykkäsi tiloista ja muutkin olivat samaa mieltä, joten hän päättää varata Crazy Townin tilat. Heikki soittaa yhteisömanagerille, jonka puhelinnumeron hän löysi Crazy Townin verkkosivuilta. Heikki pyytää lähettämään tarjouksen ja sopii esittelyn seuraavalle viikolle. Tilat ovat tuttuja, mutta tapahtuman järjestäjänä Heikin on tutustuttava tilaan tarkemmin sekä sopia tekniikasta, tarjoiluista ja muista järjestelyistä.

Saapuessaan Crazy Townille Heikki soittaa yhteisömanagerille, joka tulee avaamaan oven. Tilan esittelyn aikana käy ilmi, että tila on monipuolinen ja varusteet sekä astiasto riittävät isommallekin seurueelle. Tekniikka näyttää suhteellisen yksinkertaiselta. Onhan Heikillä kokemusta kaikenlaisesta äänentoistosta. Tapaamisen lopussa Heikki vahvistaa varauksensa ja yhteisömanageri lupaa laittaa sähköpostin tilausvahvistuksesta.

Heikki sopi yhteisömanagerin kanssa, että hän tulee hakemaan kulkutunnisteen viikkoa ennen tapahtumaa. Viimeiset päivät ennen tapahtumaa ovat hektisiä ja tilaan pitää päästä mahdollisesti myös iltaisin. Yhteisömanageri selittää, että jos järjestelyt jatkuvat myöhään iltaan, niin Heikin pitää lähtiessä muistaa kirjata itsensä kulkutunnisteen avulla ulos, jotta hälytykset menevät päälle. Heikki varmistaa yhteisömanagerilta, että järjestön pitopalvelutoimija voi saada oman kulkutunnisteen, niin he pääsevät tiloihin omatoimisesti.

Viikkoa ennen tapahtumaa Heikki hakee kulkutunnisteen. Samalla hän sopii yhteisömanagerin kanssa kulkutunnisteen palautuksesta tapahtuman seuraavalle päivälle. Siivous on tilattu ja pitopalvelu hakee omat astiansa itse, joten tiloista voi tapahtuman päätteeksi vain poistua.

Heikin kolmen hengen tapahtumatiimi käy Crazy Townilla parina iltana ennen tapahtumaa suunnitellakseen tilaa ja tarkistaakseen tekniikan. Tiloihin he pääsevät ongelmitta. Heikin pitää toisella kerralla lähteä paikalta aikaisemmin, joten hän antaa kulkutunnisteensa Piialle ja opastaa hänelle, kuinka uloskirjautuminen tiloista tapahtuu.

Puoli tuntia ennen tapahtumaa kaikki on valmista, puhujat ovat paikalla ja valmisteltu. Piia lähtee ovelle odottamaan ensimmäisiä vieraita. Hän kiinnittää oveen samalla myös lapun, jossa on hänen oma puhelinnumerosa kanssa, ettei kukaan vieraista jää pääsemättä sisään illan aikana, jos väliövi meneekin kiinni.

Tapahtuma on menestys. Paikalle saapuu melkein sata osallistujaa, keskustelu on vilkasta ja jotkut vieraat viihtyvät melkein keskiyöhön saakka. Tilaisuuden loppupuolella muutama tyhjä kuohuviinilasi putoaa vahingossa lattialle ja menee rikki. ”Ei tullut muuten mieleen kysyä yhteisömanagerilta, mistä löytyy perussiivousvälineet, kun ajattelimme ulkoistaa tapahtuman jälkeisen siivouksen,” miettii paikalle tullut Piia, kun hän siivoaa sirpaleita käsin.

Seuraavana päivänä klo 13 Heikki menee palauttamaan kulkutunnisteensa. Hän varmistaa yhteisömanagerilta, että siivous on käynyt ja pitopalvelu on palauttanut oman kulkulätkänsä. Heikki on tyytyväinen, miten asiat ovat sujuneet ja vihjaa yhteisömanagerille, että puolen vuoden kuluttua järjestö luultavasti järjestää vastaavan tapahtuman jälleen Crazy Townin tiloissa.

LINKEDIN -KOULUTUS

Ville työskentelee koulutusvastaavana yrityksessä, joka järjestää yksityisille henkilöille koulutuksia sosiaalisen median osaamisen kehittämiseen. Hän etsii sopivaa tilaa tulevalle LinkedIn -koulutukselle. Vaikka yrityksellä on vakiotila, joka soveltuu koulutuksiin hyvin, hän päättää tällä kerralla kokeilla jotain muuta. Venuu -verkkosivun kautta valikoituu tarkoitukseen sopivaksi tilaksi Lava -tapahtumatila Crazy Townissa. Hinta on budjetin ylärajalla, mutta tila vaikuttaa kuvissa hyvältä. Ville päättää käydä katsomassa tiloja ja jättää yhteydenottopyynnön Venuun kautta.

Seuraavana päivänä Ville saa puhelun yhteisömanagerilta, joka tiedustelee tilaisuuden luonnetta ja kutsuu Villen käymään paikan päälle. Sovittuna päivänä Ville tulee Crazy Towniin ja soittaa yhteisömanagerille alakerrasta hissien edestä. Ennen kun yhteisömanageri ehtii avaamaan Villedelle vasemman hissien etänä, hisseille saapuu mies, jolla on kulkutunniste Crazy Towniin, ja Ville pääsee sisään hänen mukanaan.

Yhteisömanageri esittelee Villedelle tilat. Lava -tapahtumatila on avara ja sopii hyvin koulutuksen tarkoitukseen. AV-tekniikka vaikuttaa Villedä kuitenkin hieman vaikealta. Onneksi 20 hengen koulutuksissa ei tarvita mikkiä ja Lavan näyttö on tarpeeksi iso, jotta lisäteknikkaa ei tarvita.

Ville kyselee myös tarjoilujen mahdollisuuksista. Crazy Townin kumppanipitopalvelu ei ole Villedelle entuudestaan tuttu. ”Saisikohan tänne omat tarjoilut etukäteen?” Ville tiedustelee. ”Tällä hetkellä jääkaapit ovat täynnä, mutta kyllä se varmasti järjestyy,” vastaa yhteisömanageri.

Lopuksi yhteisömanageri opastaa sisäänpääsyn. Hissi pitää avata iLoq-avaimella ennen tapahtumaa ja hissi pitää muistaa lukita samalla avaimella tapahtuman päätteeksi. Yhteisömanageri suosittelee, että tapahtuman ajaksi hissille järjestetään valvonta, joka on vastaanottamassa vieraita ja varmistamassa, ettei tiloihin pääse ketään luvottomasti. Ville ihmettelee, että valvontapalvelu ei

kuulu hintaan, kun valvontaa kerran suositellaan. Hän kiittää yhteisömanageria tilojen esittelystä ja lupaa palata asiaan viikon sisällä.

Lähtiessään Ville ajattelee, että onpa paljon säätöä. Parin päivän päästä hän lähettää yhteisömanagerille sähköpostin, ettei hän ota tarjousta vastaan.

TALOYHTIÖN HALLITUKSEN KOKOUS

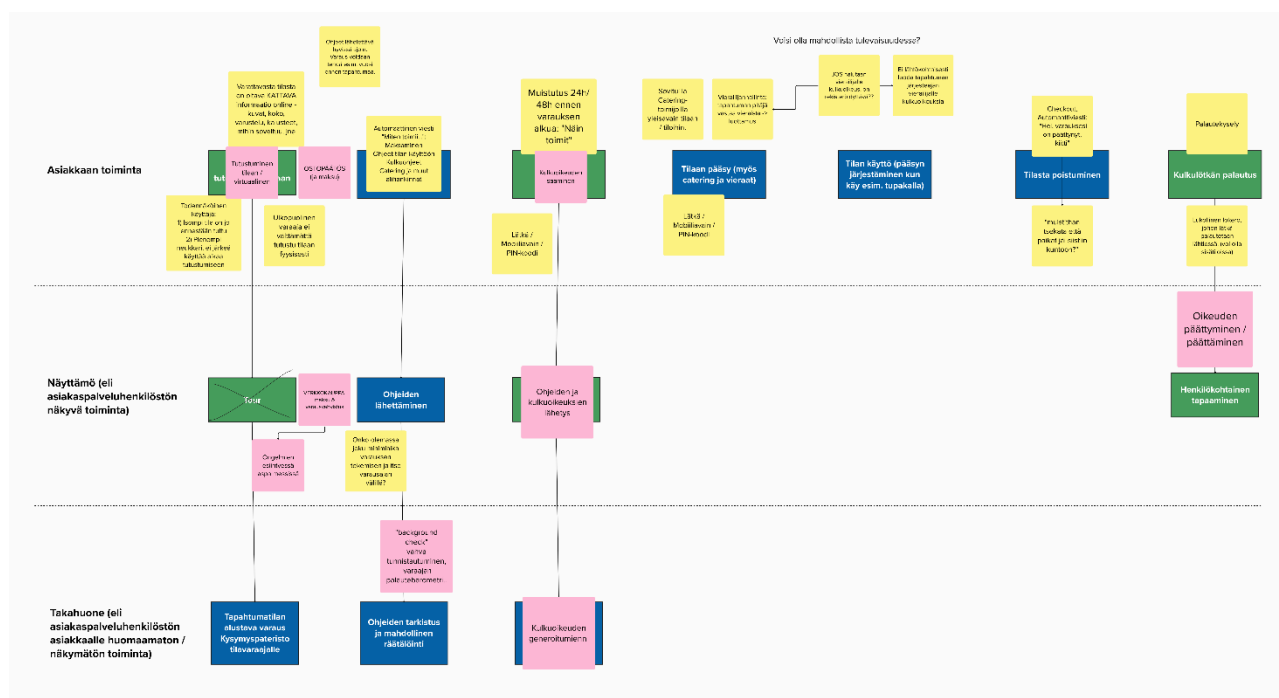
Sirpa työskentelee johtajana elinkeinoyhtiössä, joka käyttää Crazy Townin tiloja. Vaikka Sirpan toimisto sijaitsee muualla, hän käy Crazy Townissa usein asiakastapaamisissa. Silloin hän pyytää aina elinkeinoyhtiön sihteerä Minnaa varaamaan sopivan tilan. Tapaamista edeltävänä päivänä Sirpa lainaa Minnalta Crazy Townin kulkutunnisteen ja palauttaa sen yleensä heti Minnalle asiakastapaamisen jälkeen.

Sirpa on myös As Oy:n Kaunisharjun taloyhtiön hallituksen puheenjohtaja. Isännöitsijän tilat eivät ole käytettävissä seuraavaan hallituksen kokoukseen, joten Sirpa tiedustelee Crazy Townin yhteisömanagerilta mahdollisuutta järjestää kokous yhdessä Crazy Townin neuvottelutilassa. Keskustelun jälkeen Sirpa sopii yhteisömanagerin kanssa hinnasta ja kulkutunnisteen luovutuksessa. Sirpa ei halua käyttää elinkeinoyhtiön kulkutunnistetta yksityishenkilönä.

Kokouspäivänä Sirpa menee Crazy Townille puoli tuntia ennen tapaamista keittämään kahvia ja tarkistamaan varatun neuvottelutilan. Taloyhtiön hallituksen jäsenet tulevat paikalle eri aikoihin ja saapuessaan soittavat Sirpalle, joka avaa oven. Kello 17.30 kaikki ovat paikalla ja kokous voi alkaa.

Kokouksen päätyttyä Sirpa siivoaa neuvottelutilan ja jättää kulkutunnisteen sovittuun piilopaikkaan. ”Toimiva tila tähänkin tarkoitukseen,” miettii Sirpa poistuessaan Crazy Townilta.

Ryhmä 3



Liite 4. Palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus (nojatien fyysiseen vuorovaikutukseen)

