

TARINALLISUUS
PALVELUKONSEPTIN
VALMISTELUN TUKENA

Case: Lahden
ammattikorkeakoulun
kampuskehitys

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Ria Gynther

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun ala

GYNTHER, RIA:

Tarinallisuus palvelukonseptin
valmistelun tukena
Case: Lahden ammattikorkeakoulun
kampuskehitys

Matkailun koulutusohjelman opinnäytetyö, 72 sivua, 15 liitesivua

Syksy 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö keskittyy tarinallistamisen hyödyntämiseen palvelukonseptoinnissa kolmen kehittämiskohteen kautta. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Lahden ammattikorkeakoulu Oy:n Kehittämispalveluiden Tilat- ja oppimisympäristöt tiimin Future Campus Demonstrator (FCD)-hanke. Hanke vastaa Lahden ammattikorkeakoulun uuden, lukuvuoteen 2018 mennessä käyttöön otettavan, kampusalueen käyttäjälähtöisestä suunnittelusta sekä käytännön toteutukseen liittyvistä asioista. Opinnäytetyöni kytkeytyy vahvasti toimeksiantajan ja hankkeen periaatteisiin. Merkittävässä osassa kampuskehitystyössä ovat käyttäjätutkimusten analyysin pohjalta syntyneet kampusteetit.

Kehittämiskohteita opinnäytetyössä on kolme. Ensimmäinen keskittyy kampusteettien kytkemiseen palvelukonseptiin. Toiseksi pohditaan, kuinka palvelukonsepti voi tukea tervetulleeksi toivottavaa kampusta. Kolmanneksi selvitän kuinka palvelukonsepti voi tukea tavoitetta luoda kampuksesta houkutteleva kohde, nähtävyys.

Opinnäytetyö rakentuu kolmesta pääosiosta. Aluksi avataan opinnäytetyöhön liittyvää teoriaa sekä tutustutetaan lukija tarkemmin toimeksiantajaan sekä kampuskehitystyötä ohjaaviin kampusteeseihin. Kolmannessa osiossa kuvataan toiminnallista osuutta, tarinallisuutta hyödyntävän Tarinapelin kehittämistyötä, sen testaamiseksi järjestettyä työpajaa sekä työpajan tuloksien kautta tehtyjä muutoksia ja tuotoksia.

Tarinapeli on kehitetty keräämään käyttäjälähtöisesti tietoa hyödyntäen tarinallisuuden piirteitä. Tarinapelin kautta kerättyjen tarinoiden arkistointiin ja jatkohyödyntämiseen esittelen Tarina-arkistomallin. Lisäksi opinnäytetyö esittelee yhden tulevaisuustarinan, joka on rakennettu Tarinapeli-työpajan tuloksien pohjalta.

Asiasanat: käyttäjäkeskeinen suunnittelu, narratiivisuus, vieraanvaraisuus, palvelumuotoilu

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

GYNTHER, RIA:

Storytelling in service concept design
Case: Lahti University of Applied
Sciences Campus Development

Bachelor's Thesis in Degree Programme in Tourism and Hospitality
72 pages, 15 pages of appendices

Autumn 2015

ABSTRACT

This functional thesis concentrates on using storytelling as a method in service concept work. The thesis links strongly to Lahti University of Applied Sciences Campus Development, Future Campus Demonstrator (FCD) project and its principles. Lahti University of Applied Sciences (Lahti UAS) is currently building a new campus in the Niemi district of Lahti. Lahti UAS is aiming to centralise all its learning and research functions into this modern learning environment, the Niemi Campus, by 2018. Niemi Campus creates engaging learning environments supporting multidisciplinary work and a shared use of services and spaces. For offering a user perspective to the development, there are six user driven campus theses.

The aim of the thesis is to answer three questions: How can we link user driven campus theses to the service concept? How can the service concept endorse a hospitable and welcoming feeling in the new campus. And thirdly, how can service concept support the attractiveness of the campus.

The framework of the thesis consists of three main parts. Firstly the theoretical background of the thesis is introduced as well as the principal. The practical part consists of the development process of the Story Game method, testing of the method and changes and throughputs made after the testing. Lastly the thesis process is analyzed and development proposals made.

The Story Game method is developed for gathering user knowledge by utilizing attributes of storytelling. By applying the information and results from the workshop, the Story Archive model was created and changes were made to the Story game. As a result, one sample story, a description of a student's day in the new campus in the year 2019, was also put together.

Key words: User-centred design, Storytelling, Hospitality, Service design

SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | MUUTTUVA PALVELU PALVELUKONSEPTOINNISSA | 3 |
| 2.1 | Palvelun konseptointi | 3 |
| 2.2 | Digitalisoituva palvelu ubiikkiyhteiskunnassa | 5 |
| 2.3 | Multiverse-malli | 9 |
| 2.4 | Palvelukokemusten muotoilu | 14 |
| 3 | VIERAANVARAISUUS | 19 |
| 3.1 | Vieraanvaraisuus prosessina | 21 |
| 3.2 | Vieraanvaraisuus ubiikkiyhteiskunnassa | 22 |
| 4 | KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN PALVELUMUOTOILU | 26 |
| 4.1 | Palvelumuotoilu | 26 |
| 4.2 | Tarinallisuus | 30 |
| 5 | CASE: LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULUN KAMPUSKEHITYS | 37 |
| 5.1 | Kampuskehitys | 38 |
| 5.1.1 | Tilallinen | 39 |
| 5.1.2 | Toiminnallinen | 40 |
| 5.2 | Lahden ammattikorkeakoulun kampusteetit | 41 |
| 5.3 | Toimeksiannon lähestymistapa | 43 |
| 6 | TUOTOS | 46 |
| 6.1 | Tarinapeli | 46 |
| 6.2 | Työpaja Tarinapelin testaamiseksi | 49 |
| 6.3 | Työpajan tulosten purku | 52 |
| 6.4 | Työpajan perusteella tehdyt tuotokset ja muutokset | 53 |
| 6.4.1 | Tarinan visualisointi | 54 |
| 6.4.2 | Kampustarina | 55 |
| 6.4.3 | Tarina-arkisto | 57 |
| 6.4.4 | Tarinapeliin kehittäminen | 58 |
| 6.5 | Kehitysehdotukset | 61 |
| 6.6 | Peilaus teoriaan | 64 |
| 7 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 68 |
| 7.1 | Tavoitteiden saavuttaminen | 68 |

| | | |
|----------|------------------------------------|----|
| | | 5 |
| 7.2 | Toiminnallisen prosessin arviointi | 69 |
| 7.3 | Opinnäytetyöprosessin arviointi | 70 |
| 7.4 | Jatkotutkimusehdotukset | 71 |
| LÄHTEET | | 73 |
| LIITTEET | | 3 |

1 JOHDANTO

Työn painopiste on kerätä tietoa Lahden ammattikorkeakoulun (LAMK) uuden palvelukonseptin kehitystyön tueksi. Työ liittyy vahvasti kampusmallimuutokseen, johon LAMK valmistautuu siirtymään vuoteen 2018 mennessä. Tällä hetkellä toimintaa on viidellä, pääasiassa yksialaisella, kampuksella eri puolilla Lahtea. Rakenteilla on kuitenkin uusi monitoimijakampus jonka on tarkoitus korvata viidestä toimipisteestä kolme. Muutoksella tavoitellaan sekä synergiahyötyjä että uudenlaisen toimintakulttuurin ja yhteisöllisen kuluttamisen kulttuurin syntymistä monitoimijuutta vahvistamalla. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 234.)

Uuden kampusalueen kehitystyötä ohjaavat vahvasti kampusteetit, jotka tulee luonnollisesti sisällyttää palvelukonseptin ja sitä kautta uudella kampuksella toimimisen arkeen. Palvelukonseptilla haetaan lisäksi näyttävien uusien tilojen tuomaan vetovoimaan lisäsisältöä. Uudesta kampuksesta toivotaan erityisesti tervetulleeksi toivottavaa ja tämä toivotaan saavutettavan palvelukonseptin avulla. Tilojen ja arkkitehtuurin puolesta kampuksesta toivotaan nähtävyyttä, jolloin palvelun tulee luonnollisesti tukea tätä tavoitetta.

Suoritin syventävän harjoitteluni Lahden ammattikorkeakoulu Oy:n Kehittämispalveluiden Tilat- ja oppimisympäristöt -tiimin Future Campus Demonstrator (FCD) -hankkeessa. Tätä kautta pääsin tutustumaan läheisesti kampuskehitystyöhön, sen periaatteisiin sekä tavoitteisiin. Opinnäytetyö tekeminen hankkeelle oli luonnollinen ja mielenkiintoinen jatkumo harjoitteluun. Opinnäytetyölläni pyrin tarjoamaan uutta näkökulmaa kehitystyön tueksi hyödyntämällä osaamistani erityisesti restonomiopintojen näkökulmasta.

Ensimmäisenä kehittämiskohteenani opinnäytetyössä on kampusteetien kytkeminen palvelukonseptointiin. Toiseksi pyrin löytämään vastauksen kysymykseen, kuinka palvelukonseptista ja sitä kautta koko kampuksesta, saadaan tervetulleeksi toivottava. Kolmanneksi pohdin, kuinka palvelukonseptin kautta voidaan tukea tavoitetta luoda uudesta

kampusesta nähtävyys.

Opinnäytetyö koostuu kolmesta pääosasta. Aluksi avaan opinnäytetyössäni käytetyt keskeiset käsitteet sekä teorian ja kytken ne aiheeseeni selventämällä niiden roolia. Luvussa viisi esittelen toimiksiantajan sekä kampuskehitystyötä ohjaavat teesit tarkemmin. Luvussa kuusi syvennyn käyttäjälähtöisen materiaalin läpikäymiseen ja tuotosten esittelyyn. Lopussa esitän vielä yhteenvedon ja pohdinnan kautta kehitys- ja jatkotutkimusehdotuksia.

2 MUUTTUVA PALVELU PALVELUKONSEPTOINNISSA

Aluksi kartoitan muuttuvaa palvelua sekä selvennän pääpiirteittäin mitä palveluiden konseptoinnilla tarkoitetaan. Opinnäytetyön tarkoituksena ei ole suunnitella palvelukonseptia vaan hankkia tietoa konseptointityön tueksi. Työ vaatii luonnollisestikin jonkinlaisen ymmärryksen palveluista ja palveluiden konseptoinnista, jotta tarvittavien tietojen hankinta ja soveltaminen olisi mahdollista. Digitalisaation ja yhteiskunnallisen muutoksen myötä palveluala on murroksessa. Palveluiden mahdollisuudet ja uudet ulottuvuudet sekä karikot ovat muuttuneet merkittävästi ja tämä on mielestäni huomionarvoista suunniteltaessa nykyaikaista palvelukonseptia.

2.1 Palvelun konseptointi

Palvelukonseptoinnin tavoitteena on suunnitella asiakkaan palvelupolun eri palveluelementit, kuten palvelutuokiot tai kontaktipisteet, kattava kokonaisuus (Tonder 2013, 73-74; Tuulaniemi 2013, 191). Palvelupolulla tarkoitetaan asiakkaan näkökulmasta toteutettua havainnollistavaa kuvausta prosessista jonka asiakas käy läpi palveluita kuluttaessaan. Kuvaus tapahtuu aikajärjestyksessä ja se voi sisältää useampia palvelutuokioita joiden aikana asiakas on erilaisten kontaktipisteiden kautta kosketuksissa palveluun. Palvelutuokio voi olla vaikkapa asiakkaan vierailu kahviossa, jossa kontaktipisteinä henkilökunnan lisäksi toimivat esimerkiksi niin tuoksut kuin sisustuskin. (Tuulaniemi 2013, 78-81.) Näitä elementtejä hyödyntäen pyritään piirtämään halutun kaltaisten palveluiden suuret linjat kattava kartta, keskittymättä liikaa yksityiskohtiin. Tarkoitus on jättää myös tilaa ja mahdollisuuksia palvelun kehittymiselle. Hyvin toteutettu palvelukonsepti toimii ilman yksityiskohtiakin, se toimii kuin vahva mielikuva kuten ukkosmyrsky: osaamme ilman tarkkoja yksityiskohtiakin luoda mielikuvan ukkosmyrskystä. (Tuulaniemi 2013, 191-192.)

Palvelukonseptin voi nähdä myös työvälteenä, jonka avulla yrityksen sisällä nähdään käyttäjän tarpeet ja toisaalta myös palvelusta käyttäjälle

koituvat fyysiset ja emotionaaliset hyödyt (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2011, 105-109, 119). Palvelukonseptin avulla voidaan yksinkertaistaa ja jäsentää muutoin monitahoista informaatiota helpommin ymmärrettävään ja hyödynnettävään muotoon. Kuvailemalla sanallisesti tai mahdollisesti visualisoimalla tarpeet ja se, kuinka niihin vastataan, voidaan tukea yrityksen päätöksentekoa, ennakointikykyä, innovointia sekä konkreettista palvelun tuottamisen tilannetta. (Miettinen ym.2011, 105-109, 119.) (Tonder 2013, 79)

Konkreettinen kuvaus palveluiden tuottamisesta sekä palveluiden pilkkominen ydinpalveluihin ja niihin liittyviin sekundaareihin lisäpalveluihin toimii apuna niin työn suorittajalle kuin päättäjällekin. (Miettinen ym. 2011, 107, 119) Oletettavasti konseptoinnin avulla voidaan tehdä näkyväksi myös erillisten palveluntarjoajien linkittymisen toisiinsa ja näin helpottaa aiemmin erillään toimimaan tottuneiden tekijöiden/pelaajien uuden palvelukokonaisuuden hahmottamista.

Myös toimintaympäristön määrittäminen on osa palvelukonseptoinnin prosessia (Ford, Sturman, & Heaton 2012, 39). Palvelukonseptoinnissa voidaan siis huomioida toimintaympäristön muutos sekä osin muutoksen kautta muuttuneen palvelun uudet ulottuvuudet. Konseptoinnille luonteenomaisesti tästä muutoksesta, uudesta ja monitahoisesta asiasta, voidaan tehdä helpommin hahmotettava, sekä käytännön työssä ja palveluiden kehittämisessä helpommin hyödynnettävissä oleva. Myös Miettinen ym. (2011, 107) toteavat palvelukonseptoinnin mahdollistavan teknologisen kehityksen sekä tulevaisuuden ennakoinnin.

Palvelukonseptointi on haastavaa, sillä tarkoituksena ei ole vain kerätä yhteen eri palveluita, vaan aidosti miettiä niistä asiakaslähtöinen kokonaisuus, jossa eri toimijoiden tuottamien palveluiden käyttäminen on asiakkaalle vaivatonta. Haastavuutta työhön tuo asiakaspalvelutyön luonne; jokainen palvelupolku sekä palvelutilanne on yksilöllinen odotuksineen ja tarpeineen. (Tonder 2013, 73-74.) On myös muistettava tietty järjestys suunniteltaessa palvelukokemuksia, joissa teknologialla on oma roolinsa. Ensinnäkin tulisi muistaa, etteivät teknologian muutokset ole

irrallisia kokonaisuudesta. Kaikki kokemukset, tuotantotavasta riippumatta, kilpailevat keskenään tasavertaisina. Ei voida ajatella, että haluttuja kokemuksia tai tarjontaa suunnitellaan tiettyjen palveluiden näkökulmasta, vaan ensin tulee suunnitella millaisia kokemuksia ja palveluita halutaan tuottaa ja vasta tämän jälkeen etsitään oikeat kanavat ja tekniikka niiden tuottamiseen. (Shedroffin 2001, 10; 136)

Palvelukonseptin kehittämistyötä voidaan kuvata eri tavoin: yksi tapa on jakaa prosessi kahteen vaiheeseen, tutkimusvaiheeseen, sekä projektivaiheeseen (Miettinen ym. 2011, 107-108). Alun tutkimusvaiheessa tarvitaan Miettisen ym. (2011, 107) mukaan ensinnäkin tietoa asiakkaiden tarpeista. Tämän jälkeen tutkimusvaihe keskittyy halutunlaisen konseptin valintaan ja testaamiseen. Projektivaiheessa konseptin ominaisuuksia määritellään tarkemmin, kehitetään vaihtoehtoisia konsepteja ja lopulta määritetään lopullinen palvelukonsepti. (Miettinen ym. 2011, 107-108.) Opinnäytetyöni keskittyy palvelukonseptin suunnittelun ensimmäisen vaiheeseen, kartoittamaan asiakkaiden tarpeita. Tähän kuuluu mielestäni olennaisena muuttuvan palvelun ja palveluympäristön huomioiminen. Teknologian luomat uudet mahdollisuudet vaikuttavat merkittävästi siihen, mitä asiakkaat palvelulta odottavat ja kuinka palveluita halutaan jatkossa käyttää.

2.2 Digitalisoitua palvelu ubiikkiyhteiskunnassa

Palvelun erityispiirteinä on jo vuosikymmeniä pidetty IHIP-mallin mukaisesti neljää tekijää jotka erottavat palvelun tavaroista, fyysisistä tuotteista. Nämä piirteet ovat aineettomuus (Intangibility), vaihtelevuus, jokainen palvelutilanne on ainutlaatuinen (Heterogeneity), palvelun tuottamisen ja kuluttamisen erottamattomuus (Inseparability) ja neljäntenä, palvelu on hetkellisesti olemassa olevaa eikä sitä voida varastoida (Perishability). (Lovelock & Gummesson 2004, 21; 24-25.)

Vaikka IHIP-malli on laajalti hyödynnetty ja hyväksytty, on sen paikkansapitävyydestä myös kiistelty. Palveluala on muuttunut kuluneiden vuosikymmenien aikana merkittävästi, eikä jo alun perinkään täysin

aukoton malli päde enää kuin tietyissä tapauksissa. (Lovelock & Gummesson 2004, 32.) Lovelock ja Gummesson (2004, 31) ovat listanneet palveluun liittyviä tekijöitä, jotka ovat ristiriidassa mallin kanssa. He ovat huomioineet muun muassa, ettei palvelua voida yksiselitteisesti pitää aineettomana. Esimerkiksi kampaajan tai autokorjaajan palvelut ovat tiukasti sidottuja fyysiseen tuotteeseen sekä tuotteen muokkaamiseen palvelun lopputuloksena. Autokorjaamo-esimerkkiä edelleen hyödyntääkseni, asiakas on harvoin osallisena kyseisen palvelun tuottamiseen ja useimmiten palvelun lopputuloksestakin nautitaan vasta jälkikäteen. Palvelu monesti myös tuotetaan teknisestä näkökulmasta tasalaatuisesti. (Lovelock & Gummesson 2004, 25-31.)

Perinteinen käsitys palveluista on muuttumassa myös digitalisaation myötä. Digitaalisia palveluita voidaan varastoida, monistaa ja siirtää sähköisesti samaan tapaan kuin tavaroita fyysisessä maailmassa (Pajarinen, Rouvinen & Ylä-Anttila 2012, 5-7). Palvelun kuluttaminen ei myöskään ole enää sidoksissa paikkaan tai aikaan, eikä se enää perustu kahden ihmisen väliseen vuorovaikutukseen, vaan myös laitteet voivat kommunikoida keskenään tai viestiä ihmiseen kanssa (Salmenkivi 2012, 35-39; Pajarinen ym. 2012, 7). Huomionarvoista on myös asiakkaan roolin muuttuminen melko passiivisesta palveluiden vastaanottajasta, palveluiden aktiiviseksi käyttäjäksi (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13).

Aiemmin vallinnut selkeä ero palveluiden ja teollisen tuotannon välillä on myös pienentynyt vaikuttaen koko yhteiskuntarakenteeseemme. (Pajarinen ym. 2012, 7). Osittain tämän on mahdollistanut teknologinen kehitys, osin kysynnän muuttuminen palvelupainotteiseksi. Usean sukupolven tavarakylläisen elämän jälkeen kaivataan pikemminkin kokonaisratkaisuja arjen helpottamiseen kuin uutta materiaa (Tuulaniemi 2013, 16-18). Teollisuuden puolella tämä näkyy muun muassa siinä, että suurin osa elektroniikka- ja koneteollisuuden myynnistä tapahtuu tavaroiden ja palvelun yhdistelminä. Esimerkiksi perinteiset suomalaiset konepajat Kone ja Metso saavat jo puolet liikevaihdostaan laitteita parempikatteisista palveluista. (Pajarinen ym. 2012, 7; Raeste 2014.) Digitalisaatiota hyödynnettäessä myöskään kasvun rajat eivät löydy

tehtaan seinistä, vaan mielikuvituksesta sekä palveluiden tuotteistamisesta ja tehdystä kehitystyössä. Digitalisoitunut maailma mahdollistaa globaalin toiminnan suhteellisen vähällä vaivalla teollisen yhteiskunnan rajoitteisiin verrattuna. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 124-128.)

Myös Työ- ja elinkeinoministeriö (2015, 111) on huomionnut muutoksen. Tuoreen selvityksen mukaan koko Suomi elää muutosvaiheessa jossa teollinen yhteiskunta rakenteineen on väistymässä palveluyhteiskunnan tieltä. Paljon puhuttu tietoyhteiskuntakonsepti voidaan nähdä osana palveluyhteiskuntaa, jossa tieto on materiaalia josta varsinainen arvo luodaan palvelun kautta. Nykykulutus ja esimerkiksi yritysten ostot kohdistuvat enenevässä määrin aineettomiin hyödykkeisiin; silti yhteiskunnan rakenteet on suunniteltu tukemaan teollista yhteiskuntaa. Teollisen talousajattelun tulisikin siirtyä syrjään ja antaa tilaa palvelutaloudelle, tai vielä sitäkin kattavammalle digitalisaation mahdollistamalle Internet-talousajattelulle ja sen tarpeille. Tulevaisuuden talousajattelun tavoitteeksi halutaan asettaa Suomen digitaalisten palveluiden viennin kattavan kokonaisviennistä peräti 80 % vuoteen 2020 mennessä. (Työ- ja elinkeinoministeriön 2015, 111; 124-125.) Luku on hurja, mutta toisaalta juurikin palveluala nähdään globaalisti tulevaisuuden suurimpana innovaatioalustana (Tuulaniemi 2011, 19).

Palveluyhteiskunnan ohella puhutaan myös ubiikkiyhteiskunnasta, joka tulkintani mukaan voidaan nähdä tietoyhteiskunnan rinnalla tärkeänä osana, joka mahdollistaa palveluyhteiskuntaan siirtymisen. Myös Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen tutkimusjohtaja Jari Kaivo-oja (2014, 5) tulkitsee asiaa samansuuntaisesti. Hänen mukaansa palveluyhteiskunnan infrastruktuurin tulee muodostamaan juurikin ubiikkiteknologia. Ubiikkiyhteiskunta käsite kuvaa suuntaa johon nyky-yhteiskuntamme on kehittymässä teknologisen kehityksen mahdollistamana. Ubiikkiyhteiskunnassa teknologia nähdään kaikkialla läsnäolevana älynä. Tietotekniikka toimii huomaamattomasti ja on ympäristöön sulautunutta, kaikkialla läsnäolevaa. (Mannermaa 2008, 28-29.)

Ubiikkiyhteiskunta hyödyntää nopeita tietoverkkoja mahdollistaen ihmisten välisen kommunikoinnin lisäksi laitteiden ja ihmisen välisen kommunikoinnin sekä arkisten laitteiden keskinäisen kommunikoinnin ja jopa itsenäisen toiminnan (Mannermaa 2008, 33; Salmenkivi 2012, 35-36). Teknologia ja tietoverkot mahdollistavat myös sen, että ihminen on halutessaan ubiikki, kaikkialla läsnäoleva. Olemme erilaisten virtuaalisten profiilien avulla koko ajan tavoitettavissa ja löydettävissä; älylaitteiden avulla olemme halutessamme koko ajan kytköksissä muuhun maailmaan ja sen tarjoamiin tietovarantoihin sekä palveluihin, vaikka fyysisesti istuisimmekin erämaajärven rannalla ypyöyksin. (Mannermaa 2008, 68; 99; Salmenkivi 2012, 198-199.)

Lähestyessämme ubiikkiyhteiskuntaa uudet palvelut ja teknologia häivyttävät koko ajan todellisen ja digitaalisen maailman rajaa, jolloin reaali- ja virtuaalimaailmat sekoittuvat ja sulautuvat toisiinsa (Salmenkivi 2012, 99; Mannermaa 2008, 83). Nämä digitaaliset maailmat ja teknologiat ovat tärkeitä sekä omina ekosysteemeinään että tukifunktioina (Inkinen 2013, 122). Muutoksen myötä fyysinen läheisyys toisaalta menettää merkitystään niin työssä kuin yksityiselämässäkkin; naapurustosta ei välttämättä tunneta ketään mutta toisaalta on mahdollista tuntee vahvaa yhteenkuuluvuutta vaikkapa toisella puolella maailmaa työskentelevien kollegoiden kanssa (Mannermaa 2008, 79). Toisaalta tiettyihin digitaalisiin tiloihin pääsee käsiksi vain fyysisen maailman ”porttien” välityksellä. Esimerkiksi vieraillessasi tiettyssä kahvilassa fyysisesti olet oikeutettu myös kahvilan digitaalisen tilan ja sisältöjen käyttöön esimerkiksi Foursquaren palvelun kautta (Salmenkivi 2012, 12-13; 99).

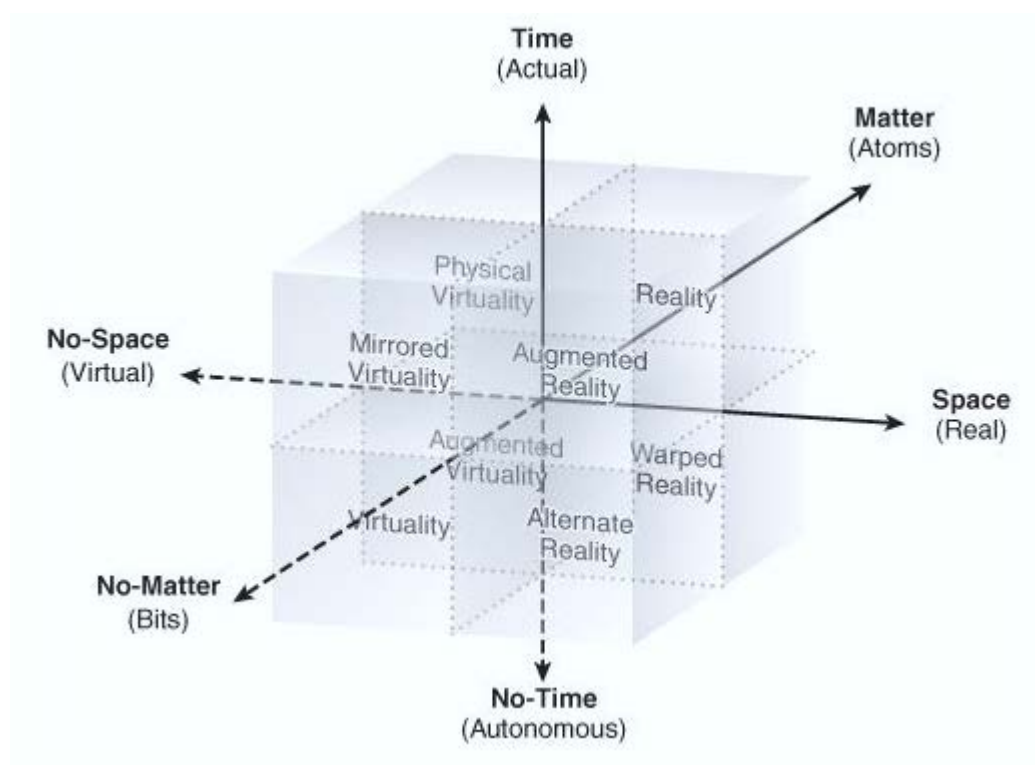
Teknologia mahdollistaa entistä enemmän mahdollisuuksia vierailta virtuaalisesti realimaailmassa ja -ajassa, hyvänä esimerkkinä tästä vaikkapa Google Earth palvelu tai Skype. (Mannermaa 2008, 83.) Ja toisaalta, älylaitteen avulla on mahdollista saavuttaa fyysisen päälle rakennettu digitaalinen ulottuvuus, eräänlainen digitaalinen kerrostuma. Tämä kerrostuma koostuu monesti eri käyttäjien ja palveluiden kautta rakentuneesta sisällöstä johon fyysisen tilan omistavalla taholla ei ole kontrollia. Ravintolassa tämä voi tarkoittaa vaikkapa ruokasuosituksia

tietyn palvelun kautta tai etukuponkeja jotka saa käyttöönsä toisesta palvelusta. Kenties asiakas on kyseiseen ravintolaan päätenyt kolmannen palvelun suosittamana ja poistuessaan lisää oman jälkensä kerrostumaan vaikkapa linkittämällä kuvan ruoka-annoksesta ja ravintolasta sosiaaliseen mediaan. (Salmenkivi 2012, 107; 198-201.)

Digitaalisen ja fyysisen rajan haipussa myös raja online- ja offlinepalvelun välillä on hämärtymässä, erityisesti mobiililaitteiden yleistyttyä. Ostoksia fyysisen maailman kaupoissa ja kahviloissa voi maksaa kännykällä, myös mobiiliapplikaation hyödyntäminen fyysisen maailman kohteiden löytämiseksi tai faktojen tarkistamiseksi on jo arkipäivää. Mietitään vaikkapa kodinelektroniikka ostoksia, moni käy fyysisessä liikkeessä tutkimassa tuotteita, kokeilemassa niitä ja hyödyntämässä henkilökunnan ammattitaitoa, mutta silti tuote ostetaan netistä usein edullisemman hinnan vuoksi. Tutkimusten mukaan 46 % kuluttajista toimii juurikin näin. Kenties yllättäen, 69 % kuluttajista toimii päinvastoin. He etsivät ensin tietoa haluamastaan tuotteista netissä, jonka jälkeen tuote hankitaan fyysisestä myymälästä. (Van Belleghem 2015, 56-57; 111.)

2.3 Multiverse-malli

Pine ja Korn (2011, 5) esittelevät teoksessaan Infinite possibility ajatuksiaan siitä, kuinka digitaaliset mahdollisuudet voivat rikastuttaa elämämme sekä tuottaa ainutlaatuisella tavalla arvoa asiakaskokemuksiin. He esittelevät Multiverse-mallin (KUVIO 1), joka kahdeksan eri todellisuuden tason, kuuden muuttujan sekä kolmen eri ulottuvuuden kautta esittelee kattavasti teknologian mahdollistaman todellisuuden eri tasojen, sekä edellä mainitsemieni digitaalisten kerrostumien, luonteen. Kyseisen mallin avulla on mahdollista havainnollistaa digitaalisuuden mahdollistamia tasoja samantapaisesti kuin kartat havainnollistavat fyysistä maailmaamme. Malli toimii siis eräänlaisena tiennäyttäjänä ja työkaluna uusien tasojen tutkimiseen ja hyödyntämiseen. (Pine & Korn 2011, 5-13.)



KUVIO 1. Kahdeksan tasoa, kuusi muuttujaa, kolme ulottuvuutta, yksi Multiverse (Pine & Korn 2011, 23)

Mallin tulkintaa varten on avattava hieman siinä mainittuja elementtejä. Multiverse-mallin yhteydessä käytän pääsääntöisesti Kaivo-ojan (2014, 6) suomennoksia termeistä. Malli rakentuu todellisen maailman sekä virtuaalisen maailman elementtien vastakohtista. Mallissa mainitut kolme todellisen maailmamme ulottuvuutta ovat aika (time), tila (space) sekä materia (matter). Kaikki kokemuksemme tuntemassamme, fyysisessä unversumissa, koostuvat näistä rakennusaineista (Taulukko 1).

TAULUKKO 1. Multiverse-mallin kahdeksan todellisuuden tasoa muuttujiineen ja esimerkein (Mukaiillen Pine & Korn 2011, 17)

| Todellisuuden taso | Muuttuja | Esimerkki |
|--|--------------------------------|-----------------------------|
| Todellisuus (Reality) | aika / tila / materia | Kaikki todellinen |
| Lisätty todellisuus (Augmented Reality) | aika / tila / ei-materia | GBS-laitteet esim. autoissa |
| Fyysinen virtuaalisuus (Physical Virtuality) | aika / ei-tila / materia | 3D tulostus |
| Peilaava virtuaalisuus* (Mirrored Virtuality) | aika / ei-tila / ei-materia | Google Flu Trends |
| Vääristynyt todellisuus (Warped Reality) | ei-aika / tila / materia | Keskiaika markkinat |
| Vaihtoehtoinen todellisuus (Alternative Reality) | ei-aika / tila / ei-materia | ARG pelit |
| Lisätty virtuaalisuus (Augmented Virtuality) | ei-aika / ei-tila / materia | Nintendo Wii |
| Virtuaalisuus (Virtuality) | ei-aika / ei-tila / ei-materia | Sosiaalinen media |

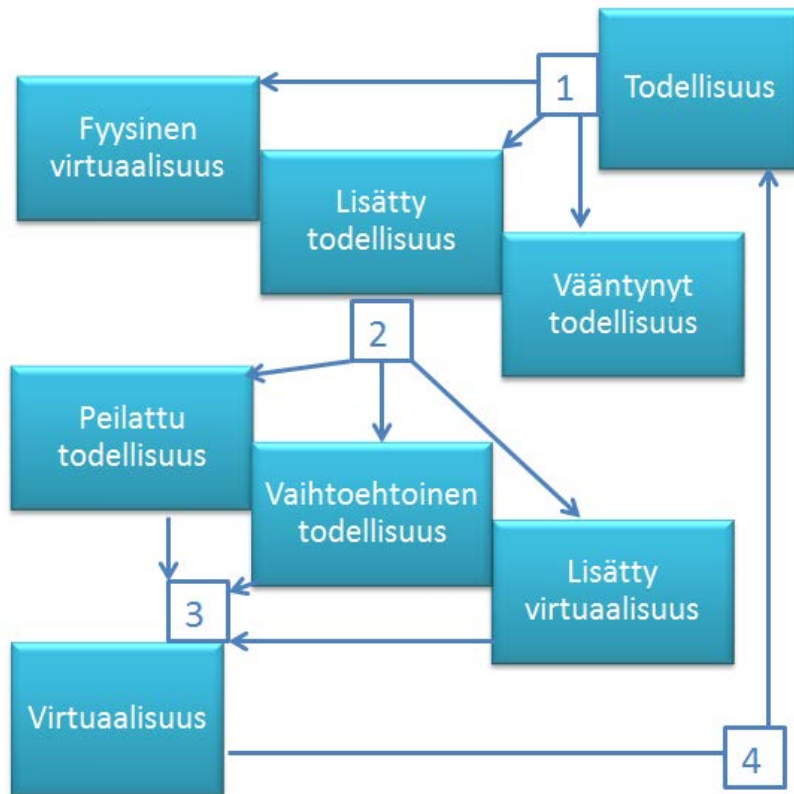
* Kaivo-ojan (2014,6) suomennos Peilattu todellisuus kuva hyvin tason sisältöä, mutta tällä suomennoksella kadotetaan alkuperäinen kytkös todellisuuksien ankkureihin. Ankkureina toimivat virtuaalisuus ja todellisuus, kuusi muuta tasoa ovat ankkuroituneet jompaankumpaan näistä. Kytköksen näkee nopeasti nimestä, tason nimeen sisältyy aina virtuaalisuus tai todellisuus ankkurin mukaisesti. Siksi valitsin suomennokseksi Peilaava virtuaalisuus.

Materialilla tarkoitetaan fyysisyyttä, kaikkea mikä koostuu atomeista, esimerkiksi ihmistä sekä ihmisen aistinvaraisesti havainnoimia ärsykeitä. Aika taas auttaa ihmistä aistimaan muutokset, näin mahdollistaen kokemuksen synnyn. Tila taas tarjoaa taustan, vertailupohjan ja ympäristön kaikelle koetulle. (Pine & Korn 2011, 13-14.) Näille kolmelle ulottuvuudelle on myös vastakohtansa virtuaalisessa ulottuvuudessa, matemaattisessa mielessä negatiiviset vastakappaleet todellisen maailman elementeille. Nämä ovat ei-aika (no-time), ei-tila (no-space) sekä ei-materia (no-matter). Nämä kuusi yhdessä muodostavat Multiverse-mallin kuusi muuttujaa. Näiden kuuden muuttujan, tai matemaattisessa mielessä kolmen kahdesta puolesta muodostuvan vastakappaleen, avulla

voidaan muodostaa $2 \times 2 \times 2 (=8)$ matriisi, josta taas määrittyy multiverse-mallin ydin, kahdeksan todellisuuden ja kokemuksen tasoa. (Pine & Korn 2011, 14-15.)

Pinen ja Kornin (2011) Multiverse-mallia voidaan hyödyntää esimerkiksi kun mietitään mitä palvelut ja kokemuksellisuus tarkoittavat eri todellisuuden tasoilla. Pine ja Korn (2011, 3-4) ovat vahvasti sitä mieltä, että juuri digitalisaation hyödyntäminen on se lähde, jonka avulla yritykset voivat maksimoida innovaatiokykynsä erottuakseen voittajina omalla alallaan.

Multiverse-malli on hyödynnettävissä, kun halutaan luoda arvoa asiakkaille ja toisaalta myös arvoa liiketaloudellisessa mielessä yritykselle. Mallin hyödyntämisen kannalta on oleellista ymmärtää eri ulottuvuudet erityspiirteineen sekä muuttujineen, jolloin pystytään luokittelemaan kokemukset joita halutaan saada aikaan. Vähintään yhtä tärkeää on kuitenkin pohtia mallin kautta kuinka sekä uudet ideat että jo olemassa olevat palvelut voidaan viedä vielä hiukan pidemmälle. Kuinka näitä voidaan muokata sellaisiksi, että ne tarjoavat asiakkaalle mahdollisimman paljon arvoa, tuottavat aidosti innovatiivisen kokemuksen ja parhaimmillaan edesauttavat asiakasta saavuttamaan tavoitteitaan. (Pine & Korn 2011, 3-4; 154-156.)



KUVIO 2. Kartta Multiversen läpi (Mukaillen Pine & Korn 2011, 161)

Kuviossa 2 esitetty malli toimii Multiverse-mallille tyypilliseen tapaan eräänlaisena karttana. Todellisuus toimii tässä kuviossa aloituspisteenä, ankkurina, jonka kautta lähdetään tutustumaan muiden ulottuvuuksien tarjontaan omista lähtökohdistamme. (Pine & Korn 2011, 157-161.)

Lahden ammattikorkeakoulun tapauksessa todellisuuden ankkurina toimii fyysinen kampus. Mallin vaiheessa 1 siirrytään tutkimaan todellisuutta lähinnä olevien ulottuvuuksien mahdollisuuksia. Eroa todellisuuteen näissä ulottuvuuksissa on vain yhden muuttujan verran (Pine & Korn 2011, 159-160.) Lisätty todellisuus voi yksinkertaisimmillaan tarkoittaa vaikkapa mobiiliapplikaatiota, jonka avulla asiakas saa käyttöönsä tuotetietoja fyysisesti kampuksella myytävistä tuotteista. Puhelimen, tai muun älylaitteen avulla todelliseen tuotteeseen voidaan liittää virtuaalista sisältöä. Käytännössä tämä voi toimia vaikkapa puhelimen kameran avulla, tuote tunnistetaan esimerkiksi qr-koodin avulla, jonka jälkeen siihen liitetyt lisätiedot avautuvat puhelimen näytölle. (Pine & Korn 2011, 161-162.)

Vääntynyttä todellisuutta tarkasteltaessa pyritään huomioimaan aika-muuttujan vaihtuminen ei-ajaksi. Olemme siis todellisessa fyysisen maailman paikassa (ankkurina toimivalla kampuksella), mutta aika käsitys onkin muuttunut todellisesta toiseksi. Tähän esimerkiksi voisi toimia vaikkapa kiinteistön historiaa huonekalutehtaana esittelevä näyttely, tai yksinkertaisimmillaan se, että modernille kampukselle jätetään paikoitellen vanhaa tehdasmiljöötä henkiviä elementtejä esiin. Tuodaan siis tilaan jotain joka tuottaa käyttäjälle tunnun toisesta ajasta. (Pine & Korn 2011, 162.)

Fyysinen virtuaalisuus voisi toimia kampuksella vaikkapa sovelluksena tai verkkosivuna jonka kautta opiskelija voi suunnitella kampuksella sijaitsevien ryhmätyö- ja co-working tilojen sisustusta ja varustetasoa haluamanselaisekseen. Suunnitelma toteutetaan virtuaalisesti, mutta lopputuotos ilmenee fyysisesti, joko henkilökunnan tai opiskelijan itsensä kasaamana. Klassinen esimerkki fyysisestä virtuaalisuudesta on 3d-tulostus. (Pine & Korn 2011, 162-163.)

Mallin mukaisella lähestymistavalla voidaan käydä läpi kaikki kahdeksan ulottuvuutta, kytkeä ne haluttuun aloituspisteeseen sekä omaan toimintaan ja lopulta iteroivassa hengessä palata alkuun ja jatka tarkastelua tarvittaessa uudelleen.

Lopuksi muistutan vielä, ettei teknologian ja sen loputtomilta tuntuvien mahdollisuuksien tulisi kuitenkaan antaa sokaista itseään. Shedroffin (2001, 136) mukaan on tärkeää muistaa, ettei teknologia ole aina ratkaisu ongelmiin tai tuota automaattisesti parhaita kokemuksia.

Palvelukonseptoinnin avuksi eivät siis riitä vain listat erilaisia teknologisia apuvälineitä ja ulottuvuuksia, vaan kantaa tulisi ottaa myös haluttuun sisältöön.

2.4 Palvelukokemusten muotoilu

Jos palveluajattelu on muuttumassa niin yhteiskunnallisesti kuin ulottuvuuksiensakin puolesta, myös palvelu määritelmänä on muutoksen

kourissa. Luonnollisestikin palvelukonseptin suunnittelussa on oleellista se kuinka suunniteltava palvelu määritellään. Määritelmä vaikuttaa muun muassa siihen voidaanko palvelu nähdä muotoiltavana objektina, jonka käyttöä ja kokemista voidaan ennalta suunnitella. Tähän on selkeästi kaksi eri koulukuntaa. Esimerkiksi Sangiorgi (2012, 96; 99) ehdottaa, että palvelu tulisi nähdä ennemminkin ajattelutapana, joka keskittyy yhteistoiminnallisesti arvon luomiseen ja innovointiin kuin tuotteen kaltaisena suunniteltavissa olevana lopputuotoksena.

Tällä hetkellä kenties laajemmin valloillaan olevan käsityksen mukaan palvelukokemuksia on mahdollista tuottaa ja suunnitella (Pine & Korn 2011, 3-4). Pinen ja Kornin (2011, 3-4) mukaan olemme siirtymässä jo edellä mainitusta palveluyhteiskunnasta, tai –taloudesta, kokemustalouteen. Heidän mukaansa ainut tapa menestyä ja erottautua ainaisen hintakilpailun leimaamalla nykymarkkinoilla, on luoda palveluilla sellaista arvoa jota kilpailijat eivät pysty kopioimaan. Myös Tuulaniemi (2013, 18) ja Miettinen (2011, 22) ovat samoilla linjoilla; koska luonteeltaan ainutlaatuista palvelusuhdetta ei ole mahdollista kopioida, on se onnistuessaan erinomainen tapa sitouttaa asiakkaita sekä erottautua kilpailusta.

Tätä arvoa luodaan erityisesti suunnitelmallisen kokemuksellisuuden kautta (Pine & Korn 2011, 3-4). Pine ja Gilmore (2011, 5) vertaavat tätä kokemusten tuottamista teatteriin jonka näyttämönä toimii yrityksen perusliiketoiminta. Elämykset ikään kuin käsikirjoitetaan tätä taustaa vasten, jolloin henkilökohtaisen ja mieleenpainuvan palvelun kautta saadaan tuotettua elämyksiä. (Pine & Gilmore 2011, 5) Palvelu voidaankin nähdä kokemuksen syntymisen tärkeimpänä elementtinä (Hyken 2011, 28). Van Belleghem (2015,127-128) kuitenkin varoittaa liiallisesta käsikirjoituksen mukaan toimimisesta, esimerkkinä tästä vaikkapa keskustelu käsikirjoitusta seuraavan puhelinmyyjän kanssa. Puhelinmyyjällä on tietty tavoite sekä tätä tavoitetta tukeva käsikirjoitus. Kun tuota käsikirjoitusta seurataan liian tarkkaan, häviää inhimillisen asiakassuhteen tärkein valtti, tunne, ja läpi paistaa ainoastaan päämäärä saada aikaan myyntiä.

Miettisen (2011, 25) mukaan käyttäjälähtöiset menetelmät ovat erityisen hyviä kun halutaan tuottaa palvelukokemuksia. Kun palvelun käyttäjä on mukana suunnitteluprosessissa, syntyy tuotetusta palvelukokemuksesta todennäköisemmin käyttäjän näkökulmaa puhutteleva. Erityisesti palvelumuotoilu menetelmineen pyrkii yhdistämään palvelukokemusten tuottamisessa niin käyttäjän kuin palvelun tuottajankin näkökulmat, jotta kaikin puolin saumattomasti toimiva kokemus saadaan aikaiseksi (Miettinen 2011, 25-31).

Käyttäjälähtöisyydestä puhuttaessa puhutaan monesti myös co-designista. Co-design termin voi Alastair Fuad-Luken (2012, 103) mukaan kääntää yhdessä suunnittelemiseksi. Fuad-Luke (2012,104) kuvaa co-designia joukoksi joustavia menetelmiä, joiden avulla tärkeiden toimijoiden ääni saadaan kuuluviin sekä integroitua palveluiden suunnittelun prosessiin. Lahden ammattikorkeakoulun uutta kampuskokonaisuutta suunnitellaan käyttäjakeskeisesti (Kampuskehitys 2015a) ja tässä toimintatavassa Fuad-Luken mainitsemat co-designin periaatteet sekä menetelmät ovat vahvasti läsnä (Fuad-Luke 2012, 103). Kuten edellisissä luvuissa huomattiin, on yhteiskunnallinen muutos vaikuttanut vahvasti palvelutalouteen. Tämän seurauksena asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen raja on häilyvämpi kuin aiemmin. Erityisesti digitalisaation myötä käyttäjien määrä on kasvanut kaikkialla, jolloin perinteinen asiakas-ajattelu ei enää riitä (Shapiro 2011, 5-6).

Käyttäjät ovat ryhmänä huomattavasti laajempi ja kokonaisvaltaisempi kuin asiakasajattelu antaa monesti myöden (KUVIO 3). Yritykset, palvelut ja brändit ovat sidoksissa aina jollain tasolla sosiaaliseen mediaan ja internettiin. Henkilökunnalla on profiileja LinkedInissä, yrityksiltä löytyy kotisivut, asiakaspalvelua hoidetaan digitaalisin välinein ja työpaikkoja haetaan sähköisten hakulomakkeiden avulla. Jokaisella yrityksellä on digitalisaation välityksellä siis laajasti kontakteja eri tavoin ydintoimintaan sitoutuneisiin käyttäjiin. (Shapiro 2011, 5-6.) Kuten edellä on mainittu, yrityksiin sekä fyysisillä paikoihin liittyy erilaisia virtuaalisia kerrostumia, joiden kautta kohteeseen ollaan kytköksissä. Näiden kytkösten kautta syntyy yhteys yritykseen, tullaan käyttäjiksi, vaikkei paikassa koskaan

fyysisesti vierailtaisikaan. Käyttäjä-ajattelusta seuraava askel on ajatella asiakkaita jäseninä. (Hyken 2011, 25.)



KUVIO 3. Käyttäjät asiakkaisiin peilattuna (Mukaillen Shapiro 2011, 5)

On myös hyvä huomioda, ettei kokemuksia synny vain fyysisissä vuorovaikutustilanteissa ja palvelutuokioissa tai ammattilaisten tarkoituksella tuottamina. Kokemuksia ja elämyksiä voivat tarjota myös tilat tai virtuaaliset palvelut ja ympäristöt. Kokemuksia tuottavat myös muut käyttäjät. Esimerkiksi sosiaalisen median palvelut perustuvat lähes täysin käyttäjätuotantoon, niiden koko sisältö on pääsääntöisesti käyttäjien itsensä luomaa (Miettinen 2011, 25). Sangiorgin (2012, 96) mukaan palvelut tulisikin nykyään suunnitella sellaisiksi, että ne mahdollistavat yhteistyöhön ja luovuuteen kannustavan yhteisön syntymisen.

Kuten edellisessä luvussa todettiin, on teknologialla paljon tarjottavaa, muttei sen tullisi olla itseisarvo. Teknologia ei ole automaattinen ratkaisu,

vaan on muistettava tietty järjestys suunniteltaessa palvelukokemuksia, joissa teknologialla ja eri medioilla tai ulottuvuuksilla on oma roolinsa. Ensinnäkin tulisi muistaa, etteivät eri mediat ole irrallisia kokonaisuudesta. Kaikki kokemukset mediasta riippumatta kilpailevat keskenään tasavertaisina. Ei voida ajatella, että haluttuja kokemuksia tai tarjontaa suunnitellaan tiettyjen digitaalisten palveluiden näkökulmasta, vaan ensin tulee suunnitella millaisia kokemuksia ja palveluita halutaan tuottaa ja vasta tämän jälkeen etsitään oikeat kanavat ja tekniikka niiden tuottamiseen. (Shedroff 2001, 10; 136.)

Myöskään Van Belleghemin (2015, 28) mielestä pelkkään teknologiaan ei tulisi tukeutua, vaan erityisen tärkeää olisi muistaa inhimillisyyden ja tunnesiteen merkitys haluttaessa luoda pitkiä ja kestäviä asiakassuhteita. Mielestäni vieraanvaraisuuden elementtien ja periaatteiden yhdistäminen digitalisuuteen voisi toimia avaimena sopivan tasapainon löytymiseen. Tätä näkökulmaa tarkastelen tarkemmin seuraavassa luvussa.

3 VIERAANVARAISUUS

Elementti joka mielestäni nousee esiin kun puhutaan kokemusten tuottamisesta osana asiakaspalvelua, ovat sen tietyt samankaltaisuudet vieraanvaraisuuteen. Kenties lavastettuja kokemuksia, jos ei helpompaa niin ainakin aidompaa, olisi tarjota vieraanvaraista palvelua.

Vieraanvaraisuus voi myös tarjota väylän, jonka avulla palveluun, oli se sitten virtuaalisesti tai fyysisesti tuotettu, tuodaan inhimillisyyttä ja aitoa tunnetta.

Vieraanvaraisuudella on erilaisia määritelmiä. Yhteistä näille määritelmille on esimerkiksi jonkinlaisen perustarpeen tyydyttämisen elementti, kuten juoman tarjoamisen janoiselle tai majoituspaikan sitä kaipaavalle (Nousianen 2015, 12-13). Oleellista on myös tarjoajan ja vastaanottajan rooli, tässä yhteydessä puhutaan perinteisesti vieraasta ja isännästä tai emännästä (Nousianen 2015, 12-13). Lukemisen helpottamiseksi käytän Nousiaisen (2015, 5) tavoin jatkossa vain termiä isäntä kuvatessani vieraanvaraista suhdetta vieraan ja isännän välillä, sillä englanninkieliselle sanalle host ei suomen kielestä sukupuolineutraalia käännöstä löydy. Roolien sekä aineellisen hyödykkeen kuluttamisen lisäksi vieraan ja isännän keskinäinen vuorovaikutus on erityislaatuista vieraanvaraisuudessa (King 1995, 128).

Vieraanvaraisuus voidaan jakaa kahteen kategoriaan, yksityiseen ja kaupalliseen. Kaupallisessa mielessä vieraanvaraisuudessa on kyse tiettyjen tuotteiden tuottamisesta ja kuluttamisesta. Yleisimmin kyse on väliaikaisesta majoituksen tai ruuan tarjoamisesta maksua vastaan kodin ulkopuolisessa ympäristössä, muille kuin oman perheen jäsenille. (Nousianen 2015, 12-13.) Perinteinen vieraanvaraisuus taas perustuu maksullisuuden sijaan vastavuoroisuuteen, jolloin vieras kokee velvollisuudekseen toimia vastaavasti isäntänä jossain toisessa tilanteessa. Vieraanvaraisuus siis korvataan vastaavalla toiminnalla kun taas kaupallisessa vieraanvaraisuudessa on selvää, ettei vastavuoroisuutta vaadita, sillä vieraanvaraisuudesta maksetaan rahallinen korvaus. (Lashley 2000, 10-15.)

Vieraanvaraisessa vuorovaikutussuhteessa molemmilla osapuolilla on oma roolinsa, Kingin (1995, 128) mukaan asetelma ei ole tasavertainen vaikka tunnelma pyritäänkin monesti pitämään kotoisana ja tuttavallisena; esimerkiksi epäkohteliaallekin vieraalle on isännän aina oltava kohtelias. Vieraan rooli kaupallisessa vieraanvaraisuus suhteessa on toimia palvelun vastaanottajana, maksaa saadusta palvelusta sekä käyttäytyä hyvän tavan mukaisesti. Vierailta on myös aina vapaus valita mieleisensä palveluntarjoaja, joten suhde perustuu vapaaehtoisuuteen (King 1995, 229). Isännän rooliin taas kuuluu huolehtia vieraan tarpeista sekä viihtyvyydestä aidolla, anteliaalla ja asiakasta kunnioittavalla ja tahdikkaalla tavalla sekä huomioivalla otteella. Tämä edellyttää ymmärrystä asiakkaan toiveista ja mieltymyksistä sekä kykyä ennakoita heidän tarpeitaan ja odotuksiaan. (King 1995, 229-230.)

Vieraanvaraisuudessa tunnelma, palveluasenne sekä niitä tukeva ympäristö olosuhteineen ovat keskiössä. Vieraanvarainen palveluasenne heijastaa niin ympäröivän yhteiskunnan kuin yrityksenkin arvoja, tapoja, eettisiä näkökulmia sekä ideologiaa. Vieraanvaraisuus onkin kiinteästi sidoksissa yhteiskuntaan ja kulttuuriin. (Nousianen 2015, 12-13). Myös palvelun merkityssisältö sekä sen kautta koettu elämyskokemus ovat kulttuuri- ja kokemussidonnaisia (Kylänen 2013, 19; Tonder 2013, 80). Yötön yö on suomalaisille tuttu eikä riitä tuottamaan elämyskokemusta yksinään, kun taas toisesta kulttuurista tulleelle kyseessä voi olla ainutlaatuinen kokemus. Kulttuurista riippumatta virtuaaliset ympäristöt ja elementit ovat uutta ja ennen kokemattomia useimmille.

Vaikka kyse on pohjimmiltaan hyödykkeiden myynnistä, se kuinka tuote myydään ja palvelu tarjotaan, erottaa vieraanvaraisuuden pelkästä myyntitilanteesta. Vieraanvaraisuus koostuu aineellisesta ja aineettomista tekijöistä, jotka sekoittuvat toisiinsa tasapainoisesti. Vieraanvaraisuudessa vieraat kohdataan ystävällisesti, hyväntahtoisesti ja pyyteettömästi, vaikka taustamotiivina onkin liiketoiminta. Perimmäisenä pyrkimyksenä voidaan sanoa olevan molempien osapuolten hyvinvoinnin edistäminen. (Nousianen 2015, 12-13). Lashley (2000, 12-15) muistuttaa myös, että vieraanvaraisuuden on tunnettava asiakkaasta aidolta. Ulkoiset motiivit

ovat toki kaupallisessa vieraanvaraisuudessa aina läsnä, mutta mikäli asiakas aistii saavansa vieraanvaraisuutta vain siinä määrin kun on siitä valmis maksamaan, ei lopputulos ole yhtä tuottoisa (Lashley 2000, 12-15).

3.1 Vieraanvaraisuus prosessina

Vieraanvaraisuus voidaan kuvata prosessina joka koostuu kolmesta vaiheesta: saapuminen, viipyminen sekä lähteminen (King 1995, 229; Nousianen 2015, 13). Lyhyesti esiteltynä, saapumisen vaihe pitää sisällään asiakkaan tervehtimisen ja tervetulleeksi toivottavan vaikutelman luomisen. Viipymisen aikana täytetään asiakkaan toiveet ja tarjotaan viihtyisyyttä. Asiakkaan lähtiessä hänet hyvästellään kiitosten kera sekä toivotetaan tervetulleeksi toistekin. (King 1995, 229.)

Useissa palvelultaan ylivertaisina pidetyissä kohteissa vieraanvaraisen palvelukokemuksen tuottaminen aloitetaan ensimmäisten kuudenkymmenen sekunnin tai minuuttien aikana vieraan paikalle saavuttua. Four Seasons-hotelleissa on huolehdittu siitä, että asiakas huomioidaan kunnioittavalla ja vakuuttavalla tavalla minuutin sisällä saapumisesta. Sisäänkirjautumisen yhteydessä asiakasta puhutellaan luontevasti nimellä ja sisäänkirjautuminen hoidetaan aina neljässä minuutissa, mahdollisen jonotusajan ei anneta pidentää tätä. (Hyken 2011, 51-54.) Applen konseptimyymälöissä asiakasta taas tervehditään persoonallisella ja lämpimällä tavalla ensimmäisten kymmenen sekunnin, tai kymmenen askeleen, aikana liikkeeseen saapumisesta. (Gallo 2012, 92-95.)

Viipymisen vaiheessa vieraanvaraisuus näyttäytyy esimerkiksi viihtyvyyden takaamisena ja asiakkaan toiveiden täyttämisenä. Yhdessä aikamme menestyneimmissä verkkokaupoista, Zappoksella, asiakaspalvelun laatu taataan yrityksen kymmenen perusarvon mukaisen toiminnan kautta (Hsieh 2013, 169-171). Arvojen avulla Zappos pyrkii mm. luomaan vahvat suhteen asiakkaisiinsa tunneyhteyden kautta. Peruslähtökohtana tälle Zappoksella pidetään tehokkuutta, avoimuutta sekä rehellisyyttä kaikessa kommunikoinnissa. Näiden avulla pyritään

luomaan luottamuksellinen suhde, jonka avulla on mahdollisuus yllättää asiakas positiivisesti ja tuottaa hyvää mieltä asiakaskokemusten kautta. Erikoista on myös, ettei Zappos tarjoa suoranaisesti rahallisia korvauksia, kuten promootioita tai yleisalennuksia, vahvistaakseen asiakkuuksia. Zappoksella panostetaan ja uskotaan mieluummin asiakaspalveluun. (Hsieh 2013, 172; 185-186.) Arvojen kautta myös Zappoksen brändi on muuttunut laajan kenkävalikoiman ja hyvän asiakaspalvelun tarjoamisen sijasta kunnianhimoisempaan suuntaan, onnellisuuden jakamiseen (Hsieh 2013, 233).

Suoran asiakaskontaktin lisäksi tietyt jälkitoimet voivat erottaa tavanomaisen erityislaatuiseksi asiakaskokemukseksi. Esimerkiksi varmistussoitto asiakkaalle, että kaikki on sujunut hyvin, on tällainen yllättävä ele, jonka avulla asiakassuhdetta voi syventää ja joka voi poikia myös uusia toimeksiantoja. (Hyken 2011, 5; 37-39.) Esimerkiksi Applella myös asiakkaan lähteminen liikkeestä huomioidaan vieraanvaraisuudesta tutulla tapaa; asiakas hyvästellään kuten pidetty vieras asiakaspalvelian omassa kodissa, lämpimästi tervetuloitotuksen kera uudelle vierailulle. Tämä rituaali on sama huolimatta siitä, onko asiakas esimerkiksi ostanut jotain liikkeessä asioidessaan vai ei. (Gallo 2012, 103-104.)

3.2 Vieraanvaraisuus ubiikkiyhteiskunnassa

Ubiikkiyhteiskunta on käsite, jolla kuvataan tietoyhteiskunnan viimeisintä vaihetta. Ubiikkiyhteiskunnassa teknologia on kaikkialla läsnäolevaa älyä. Tietotekniikka toimii huomaamattomasti ja on ympäristöön sulautunutta, kaikkialla läsnäolevaa. (Mannermaa 2008, 28-29.) Kuten luvussa 2.2 todettiin, ubiikkiyhteiskunta hyödyntää nopeita tietoverkkoja mahdollistaen ihmisten välisen kommunikoinnin lisäksi mm. laitteiden keskinäisen kommunikoinnin sekä muun itsenäisen toiminnan (Mannermaa 2008, 33; Salmenkivi 2012, 35-36). Teknologia ja tietoverkot mahdollistavat myös sen, että ihminen on halutessaan ubiikki, kaikkialla läsnäoleva. Olemme erilaisten virtuaalisten profiilien avulla koko ajan tavoitettavissa ja löydettävissä, älylaitteiden avulla olemme halutessamme koko ajan

kytköksissä muuhun maailmaan ja sen tarjoamiin tietovarantoihin, vaikka fyysisesti istuisimmekin erämaajärven rannalla ypöyksin. (Mannermaa 2008, 68; 99; Salmenkivi 2012, 198-199.)

Läheystyessämme ubiikkiyhteiskuntaa uudet palvelut ja teknologia häivyttävät koko ajan todellisen ja digitaalisen maailman rajaa, jolloin reaali- ja virtuaalimaailmat sekoittuvat ja sulautuvat toisiinsa (Salmenkivi 2012, 99; Mannermaa 2008, 83). Tulevaisuudessa fyysinen läheisyys menettää merkitystään entisestään niin työssä kuin yksityiselämässään ja palvelumaiseman suuntaa määrittävät erityisesti monimediaa hyödyntävät hybridisovelukset, joissa analoginen, digitaalinen, virtuaalisuus sekä mobiili- ja ubiikkiteknologia yhdistyvät (Inkinen 2013, 123; Mannermaa 2008, 79).

Digitaalisissa palveluissa tietyt vieraanvaraisuuden elementit on jo otettu käyttöön. Usean verkkokaupan ja –palvelun sivuilla voi törmätä chat-ikkunaan, jossa asiakasta tervehditään ja hänelle tarjotaan apua lähes välittömästi sivustolle saapumisen jälkeen. Tämä on oiva esimerkki vieraanvaraisen palvelun saapumisvaiheen mukaisesta huomioimisesta. Van Belleghemin (2015, 37) mukaan ensimmäinen askel siirryttäessä digitaalisen palvelun tarjoamiseen on asiakaslähtöinen ajattelutapa. Myös digitaalinen asiakassuhteen rakentaminen alkaa oikeasta asenteesta sekä sen tosiseikan huomioimisesta, että digitalisaatiossakin asiakkaan on tultava ensin (Van Belleghemin 2015, 37-38). Tähän voi mielestäni yhdistää ajatuksen vieraanvaraisen palvelun tarjoamisesta. Mikäli palvelua päätetään tarjota vieraanvaraisella tyyllillä, on se mahdollista toteuttaa myös virtuaalisessa ympäristössä, jos asenne vain on oikea. Kuten Nousiainenkin mainitsi (2015, 12-13) on vieraanvaraisuudessa oleellista juurikin palveluasenne ja tunne.

Luvussa 2.2 mainitut digitaaliset tilat ja kerrostumat ovat ulottuvuuksia, joita kohti fyysisen maailman yrittäjien ja toimijoiden tulisi vahvemmin kurottautua. Myös vieraanvaraisuuden elementtejä on mahdollista kytkeä tähän, vieraanvaraisen palvelun viipymisen vaiheeseen rinnastettavaan vaiheeseen. Esimerkiksi Juuti (2015, 13-14) esittää, että

asiakaskäyttäytyminen on muuttunut järkiperaisesta päätöksenteosta tunnepohjaisempaan käyttäytymiseen. Hilliaho & Puolitaival (2015, 37) pitävät tunteen syntymistä suorastaan edellytyksellä toiminnalle ja päätöksenteolle, niin ostopäätöksessä kuin vaikkapa keskustelun syntyemisessä tai tiedon jakamisessa. Asiakkaat arvostavat sekä omaa kokemustaan, että enenevin määrin erilaisin tavoin verkossa jaettu vertaiskokemuksia ostopäätöksiään tehdessään. Mikäli kokemukset eivät asiakasta miellytä, ilmaisevat he tämän valinnoillaan ja toiminnallaan. (Juuti 2015, 13-14.)

Van Belleghemin (2015, 37) mukaan asiakkaiden käytös on samanlaista verkossa tarjottavien palveluiden parissa. Juutin (2015, 13-14) ja Van Belleghemin (2015, 37-38) mukaan organisaatiot jotka ovat ymmärtäneet tämän perustavanlaatuisen kilpailuympäristön muutoksen ja ovat osanneet reagoida siihen toimintakulttuuria muuttamalla ovat saavuttaneet selkeän kilpailuedun nykymarkkinoilla. Avainasemassa muutoksessa on asiakaskokemusten nosto organisaation toiminnan ytimeen innovatiivisin tavoin. Yksi esimerkki tällaisesta innovaatiosta voisi olla juurikin digitaalisen vieraanvaraisuuden kehittäminen.

Van Belleghem (2015,185) korostaakin inhimillisyyden merkityistä osana digitalisoituja palveluita. Samantapaisesti kuin edellä, kyseessä on järkiperaisesta reaktion sijasta tunneperäinen. Hänen mukaansa yritysten tulisi panostaa asiakaspalvelunsa kaikissa muodoissa inhimillisen tunnesiteen syntyymiseen, erityisesti henkilökunnan luovan, empaattisen sekä intohimoisen työotteen kautta. Korkeakouluympäristössä on hyvä myös muistaa, että opiskelija kaipaa ja tarvitsee tuekseen yhteisöä (Repo 2010, 185). Van Belleghemin kuvaaman kaltaisen toiminnan kautta yhteisöllisyys on mahdollista saavuttaa. Opiskelijalle merkittäviä tukiyhteisöjä ovat tiede- ja asiantuntijayhteisö, mutta myös keskinäistä vertaistukea arvostetaan (Repo 2010, 183). Yhteisöllisyyden rakentumiseen tulisi siis panostaa molemmista lähtökohdista.

Palveluiden digitalisoituessa tulisi yritysten kiinnittää entistä enemmän huomiota siihen arvoon, jonka yhteys ihmisasiakaspalvelijaan voi tarjota.

Lisäarvo jonka ihminen voi tuoda digitaaliseen asiakaspalvelutilanteeseen on tunne. (Van Belleghem 2015,127-129.) Vieraanvaraisen palvelun yksi peruselementti onkin juuri tunne tai tunnelma, jonka isännän roolissa toimiva asiakaspalvelija saa toimintansa kautta aikaiseksi (Nousiainen 2015, 12-13). Vaikka teknologia mahdollistaakin tasalaatuisen palvelun tuottamisen, tulisi inhimillisyyden, persoonallisuuden ja tietynlaisen vieraanvaraisuuteen liittyvän aidon välittämisen arvo ymmärtää myös digitaalisessa ympäristössä.

4 KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN PALVELUMUOTOILU

Luvussa neljä pyrin perustelemaan käyttäjätiedon hyödyntämisen tärkeyden palvelukonseptoinnissa sekä siihen liittyvässä tiedonhankinnassa. Palvelumuotoilu sekä tarinallistaminen korostuvat opinnäytetyössäni juurikin käyttäjälähtöisyytensä vuoksi.

4.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on melko uusi osaamisala, joka on pääosin kehittynyt viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana. Alan sisällöt eivät varsinaisesti ole uusia, mutta tapa yhdistellä monitieteellisesti aiemmin olemassa olevia menetelmiä ja käytäntöjä erottaa sen yksittäisten menetelmien käyttäjistä. Palvelumuotoilua voidaankin pitää pikemmin lähestymistapana kuin vakiintuneena oppialana. Ala kehittyy edelleen eikä palvelumuotoilulle ole vielä yksiselitteistä määritelmää tai termistöä. (Curedale 2013, 2-9.) Palvelumuotoilun erääksi vahvuudeksi onkin väitetty juuri sitä, ettei sille ole tarkkaa ja rajoittavaa määritelmää (Tuulaniemi 2013, 60).

Tuulaniemen (2013, 24-27) mukaan palvelumuotoilu on niin toimintaa kuin menetelmävalikoimakin. Ennen kaikkea se on alati kehittyvä osaamisala, joka pyrkii yhdistämään erityisesti perinteiset muotoilun ja palveluiden kehittämisen toimintatavat, jotta nykyajan vaatimukseen vastaavia, asiakaskeskeisiä palvelukokemuksia olisi mahdollista tuottaa. (Tuulaniemi 2013, 24-27.) Palvelumuotoilua voikin pitää kokonaisvaltaisena ja monitieteellisenä ajattelutapana, jonka kautta asioita tarkastellaan ja kehitetään (Tuulaniemi 2013, 58-61; Curedale 2013, 2). Palvelumuotoilulle kenties leimallisinta on juurikin asiakas-, tai käyttäjäkeskeisyys. Mukaan muotoiluhenkiseen suunnittelutyöhön pyritään osallistamaan mahdollisimman laaja joukko ihmisiä, sekä asiakkaita että henkilökuntaa. (Tuulaniemi 2013, 58; 12; Segelström 2013, 27.) Palvelumuotoilun perimmäisenä pyrkimyksenä voidaan nähdä sekä täydellisyyttä hipova asiakastyytyväisyys että tyytyväinen palvelun tuottaja (Tuulaniemi 2013, 12).

Palvelumuotoilu ei ole yksittäinen menetelmä vaan kokonaisuus, joka muodostuu joukosta prosesseja. Sidosryhmätietoutta hyödyntävä yhteissuunnittelu sekä iteraatio ovat näistä prosesseista hyviä esimerkkejä. Kuten edellä on todettu, tukeutuu palvelumuotoilu vahvasti juuri käyttäjätiedon hyödyntämiselle; yhteissuunnittelussa palvelua kehitetään esimerkiksi yhteistyössä muotoilutiimin kanssa. Kun sekä käyttäjät että asiakkaat osallistuvat suunnittelutyöhön on käyttäjäpalautteen saaminen ja sen integroiminen suunnittelutyöhön nopeaa ja tehokasta. Tähän liittyy oleellisesti iteraatio eli toistuva suunnittelu; palautteen perusteella tehdään muutoksia ja kokeiluja, joita arvioidaan aina uudestaan ja uudestaan. (Miettinen 2011, 21-23).

Useimmille palvelumuotoilun määritelmille on yhteistä huomioida erilaisten käyttäjien ja sidosryhmien jäsenien tarpeet ja osuus kehitystyössä (Miettinen 2011, 22; Tuulaniemi 2013, 58; Segelström 2013, 27; Curedale 2013, 14). On myös ehdotettu, ettei palvelumuotoilussa riitä huomioida vain ihmiskäyttäjien osuutta, vaan myös muut toimintaan vaikuttavat asiat, ei-inhimilliset tekijät, tulisi kartoittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi toimintaan olennaisesti vaikuttavat lait ja säädökset. (Segelström 2013, 27-28).
Palveluiden muuttuessa digitaalisempaan suuntaan voi mielestäni olennaisiin, ei-inhimillisiin, tekijöihin laskea mukaan myös erilaiset digitaaliset kerrostumat ja näiden tarjoamat mahdollisuudet.

Kun suunnitellaan uusia tapoja hyödyntää teknologiaa, on palvelutarpeiden täyttämiseksi palvelumuotoilun todettu olevan hyvä työväline. Tällöin, kuten muutoinkin palvelumuotoilussa, on oleellista ottaa loppukäyttäjät mukaan suunnitteluprosessiin. Hyödyntämällä palvelumuotoilun keinoja voidaan tuoda käyttäjänäkökulmaa järjestelmäsuunnitteluun ja edesauttaa käyttäjäystävällisten kokemusten syntymisessä. (Miettinen 2011, 29-30).

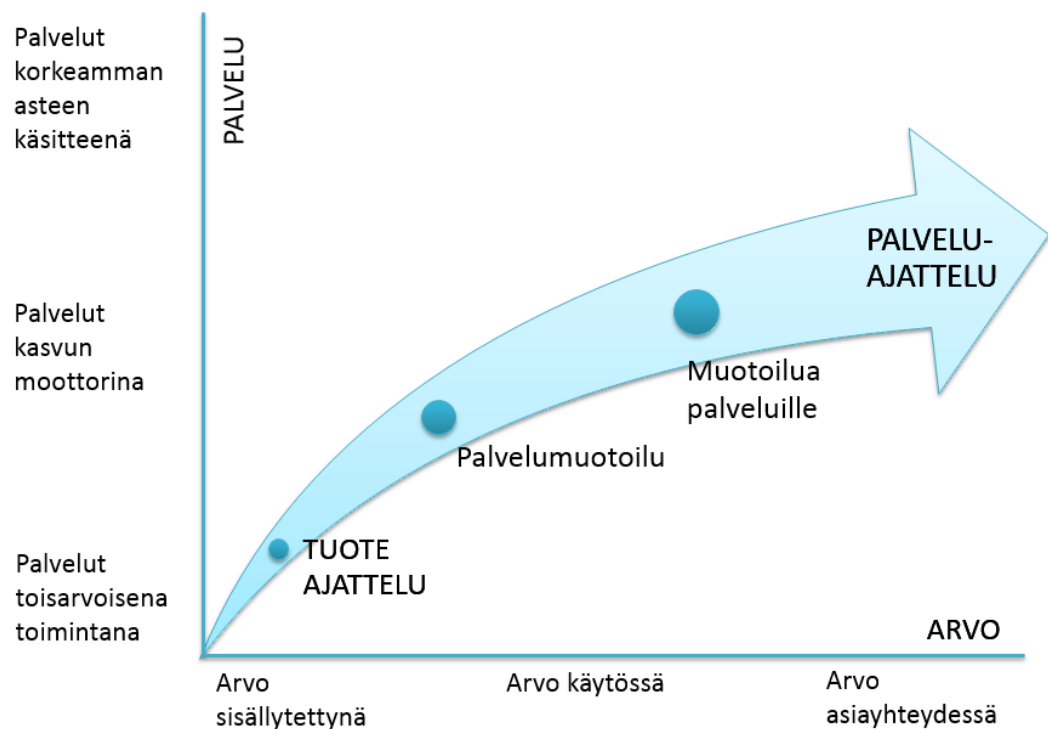
Palvelumuotoilu pitää sisällään runsaan valikoiman erilaisia menetelmiä. Osa menetelmistä on jo käyttöön vakiintuneita, mutta muuttuvan luonteensa mukaisesti uusia menetelmiä syntyy palvelumuotoilun piiriin jatkuvasti. Eräs vakiintuneista menetelmistä on esimerkiksi palvelun

konseptointi-luvussa kuvaamani palvelupolku, jota hyödynnetään usein kun halutaan kuvata palvelukokonaisuuksia.

Ominaista palvelumuotoiluprosessin kehitysmenetelmille on muotoilusta kumpuava toisto ja sen kautta tapahtuva jatkuva kehittäminen (iteratiivisuus) sekä laajan kokonaisuuden jakaminen pienempiin osiin (inkrementaalisuus). Kolmas palvelumuotoilulle luonteenomainen piirre tai menetelmä on kyky luovaan ongelmanratkaisuun, erityisesti ideoiden tuottamisen (divergenssi) sekä ideoiden analysoinnin ja karsimisen (konvergenssi) kautta. Tähän vaiheeseen liittyy vahvasti prototypointi sekä visualisointi. (Tuulaniemi 2013, 50.) Visualisointi toimii palvelumuotoilussa sekä suunnittelun että kommunikoinnin apuvälineenä. Visualisointien, ja prototyyppien, kautta konkretisoidaan asioita sekä luodaan yhteistä ymmärrystä. Visualisointeja voidaan pitää monin tavoin tehokkaampana menetelmänä kuin kirjoitettua tai puhuttua kieltä. (Tuulaniemi 2013, 51.)

Kerätyn materiaalin lisäksi analysoinnin piiriin kuuluu myös koko prosessin analysoiminen. Tiedon keräämiseen käytetty metodi voi tarjota myös kerättyjen tulosten ohessa arvokasta tietoa. (Segelström 2013, 38.)

Palvelumuotoilu termi on osassa tutkimuksia muuntumassa muotoon *muotoilua palveluille* ja Sangiorgi (2012, 99) on ehdottanut myös käsitettä *palveluajattelu*, joka huomioi palvelun laajimman määritelmän. Laajimmillaan palvelu tulisi nähdä ajattelutapana, joka keskittyy yhteistoiminnallisesti arvon luomiseen ja innovointiin. Terminologian muutoksella pyritään kuvaamaan fokuksen muutosta hyödykeajattelusta vuorovaikutuspainotteiseen ajatteluun (KUVIO 4). (Sangiorgi 2012, 96-99.)



KUVIO 4. Arvon ja palvelun muutos (Mukaiillen Sangiorgi 2012, 98)

Perinteisessä teollisessa ajattelutavassa arvo kytkeytyy fyysisiin tuotteisiin ja sitä tuotetaan tehtaissa ja tuotantolinjoilla. Nykyaikaisen ajattelumallin mukaan arvo syntyy palvelun käytön yhteydessä. Kun ajatusmalli tämän osalta laajennetaan käsittämään yksilön toiminnan sijaan koko tuotantoketju, voidaan puhua arvon tuottamisesta asiayhteydessä. (Sangiorgi 2012, 97.) Tämä on avain syvempään asiakassuhteeseen sekä toimiva tapa oppia ja parantaa yrityksen vaikuttavuutta (Hilliaho & Puolitaival 2015, 89).

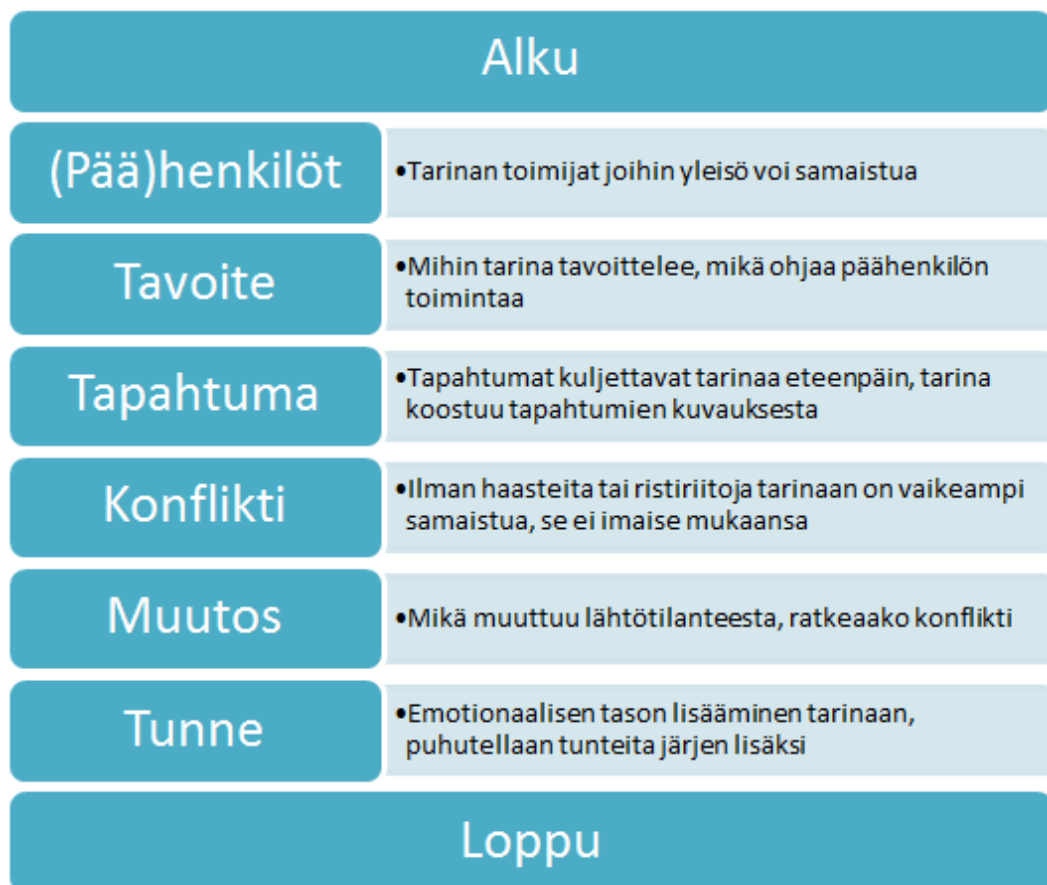
Sangiorgin (2012, 98) käsitys palvelumuotoilusta keskittyy tähän arvon luomiseen yhdessä käyttäjien kanssa. Palvelumuotoilussa arvoa tarkastellaan kokemuksellisuuden kautta. Sangiorgin (2012, 98) mukaan muotoilijat käyttävät menetelmiään ja metodejaan tutkiakseen kokemuksia ja vuorovaikutusta; tätä kautta etsitään uusia tapoja luoda arvoa yhdessä vuorovaikutussuhteiden kautta sekä kehittää uusia yhteistoimintaan keskittyviä palvelumalleja. Nykyaikana kuluttaja on kieltämättä tärkeässä

asemassa palveluita suunniteltaessa, ja palvelumuotoilun saralla Fuad-Luke (2012, 103) taas uskoo co-designin olevan seuraava edistysaskel.

Jos palvelu määritellään yhteistoiminnalliseen arvon luomiseen ja innovointiin keskittyväksi ajatusmalliksi, tulisi palvelumuotoilun käytänteet nähdä joustavana lähestymistapana innovoinnille. (Sangiorgi 2012, 99.)

4.2 Tarinallisuus

Tarinat ovat ihmiselle luontainen tapa järjestää, koota, valikoida ja säilyttää tietoa sekä jäsentää tiedon kautta käsitystämme maailmasta ja omasta paikastamme siinä. Jo pienet lapset oppivat muiden kielellisten taitojen rinnalla tarinoiden kerronnan taidon, jopa ennen kuin tapahtumien ja asioiden syy-seuraussuhteita täysin ymmärretään. Tarinoita kerrotaan myös työpaikoilla, osana ihmisten luontaista kanssakäymistä toistensa kanssa. (Reamy 2002a, 2.) Rakenteellisesti perinteisissä tarinoissa tulee olla vähintään alku, keskikohta sekä loppu (KUVIO 5).

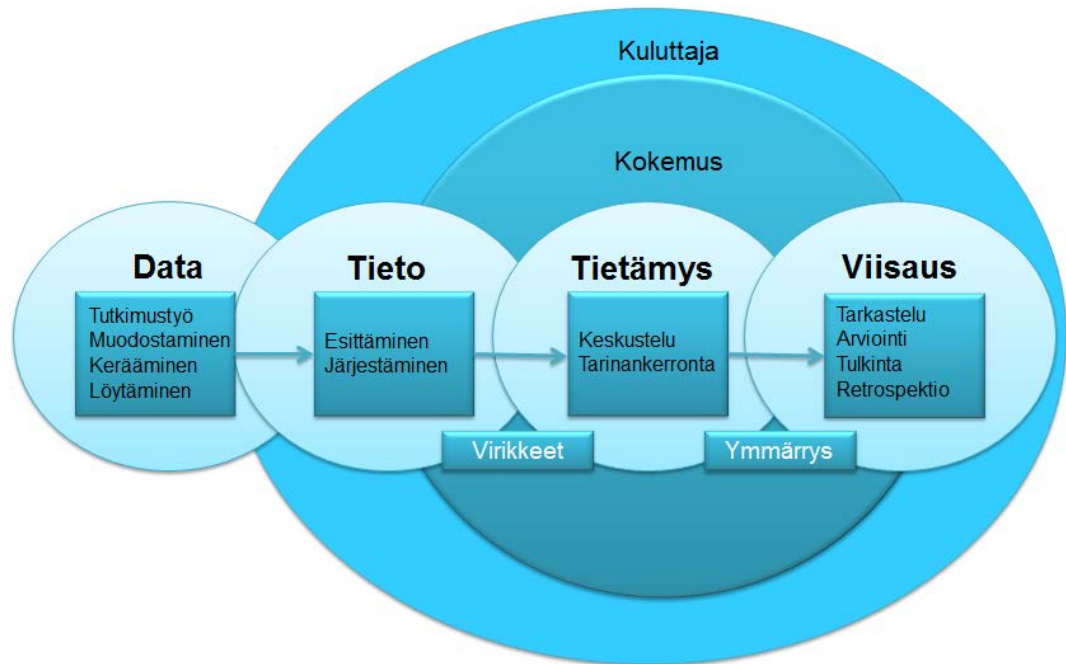


KUVIO 5. Tarinan rakenne (mukaiillen Rauhala & Vikström 2014, 63.)

Tarinan alun tehtävä on valaista asiayhteyksiä ja taustoja, kertoa mistä kaikki alkaa ja lopun taas tulisi päättää tarina tavalla, joka kasaa tarinan mahdolliset opetukset ja keskeiset sisällöt yhteen. Varsinainen tarina on sen keskikohta. Tarinan kerrottavuuden kannalta on tärkeää, että osasta toiseen sekä koko tarinan läpi kuljetaan sujuvasti. (Shedroff 2001, 208-209.) Sujuvuus sekä sen sisällön omaksuttavuus voidaan taata tarinan tarpeeksi yksinkertaisella rakenteella (Hilliaho & Puolitaival 2015, 46).

Tarinan tavoitteen avulla voidaan määrittää keneen tarinalla halutaan vaikuttaa, määrittää kohdeyleisö. Yleisön tuntemus on elintärkeää sillä tarinaa ei voi olla ilman vastaanottajaa. Mikäli tarinalla halutaan tehdä vaikutus tai hankkia uutta tietoa, ei tarina toimi ilman että vastaanottajasta tulee osallistuja. Yleisöstä osallistujaksi kuulijaa voi houkuttaa esimerkiksi käyttää termistöä, joka on kuulijalle tuttua, puhetapaa joka vetoaa häneen, sekä valitsemalla tarinan sisältö niin, että se koskettaa kuulijaa ja synnyttää tunteita. Toimivaa on myös suunnitella ja kertoa tarina niin kuin kertoisi sen yhdelle tietylle henkilölle ihmisjoukon sijasta. (Rauhala & Vikström 2014, 113-119; Hilliaho & Puolitaival 2015, 37-40; 78.)

Tarinat voidaan nähdä yrityksen tehokkaimpana viestintäkanavana, jota on mahdollista hyödyntää tarkoituksellisesti ja suunnitelmallisesti. (Reamy 2002a, 2.) Tarinat auttavat meitä niin järjestämään tietoa kuin hahmottamaan ja muistamaan tapahtumia, mutta ne ovat myös väylä vahvoihin tunteisiin ja tätä kautta toimintaan (Hilliaho & Puolitaival 2015, 36-37). Miettinen ym. (2011, 110-112) näkevät tarinalliset välineet tärkeinä erityisesti palvelukonseptoinnin suunnittelussa. Varsinkin yrityksen tavoitellessa elämyksellisen palvelun tuottamista, voidaan tarinallisuuden avulla vahvistaa asiakkaan palvelukokemusta tunnetasolla. Myös Shedroff (2001, 35; 48; 208) toteaa tarinallisuuden löytyvän kokemuksellisuuden keskiöstä (KUVIO 6).



KUVIO 6. Tarinallisuus kokemuksen keskiössä (mukaillen Shedroff 2001, 35)

Tarinoilla on kerrontatavasta tai tyylistä riippumatta peruspiirteitä, joiden vuoksi ne soveltuvat erityisen hyvin hyödynnettäväksi yrityksissä tietojohdamisen välineinä. (Reamy 2002a, 2-3.) Ensinnäkin tarinankerronta mahdollistaa tietämyksen ja merkitysten välittämisen tavalla, jonka kautta yksilön on mahdollista muodostaa henkilökohtainen näkemys asiasta. Tarinaa tulkitaan ja täydennetään, ja samalla kukin luo oman kontekstin ja uskottavuuden kuulemalleen. Erityisesti tarinallistaminen sopii monimutkaisen tiedon, konseptien ja ohjeiden välittämiseen (Shedroff 2001, 208-209; Reamy 2002a, 2-3.). Tarinoiden avulla voidaan myös muotoilla tietoa ja tapahtumia luontevasti johdonmukaisiksi kokonaisuuksiksi (Hilliaho & Puolitaival 2015, 36) sekä kuvata prosessia jonka kautta johdonmukaiseen lopputulokseen päästään (Orr 1996, 13). Näiden tarinoiden peruspiirteiden ansiosta tarinoiden kautta välitetty tietämys on myös helpompi muistaa kuin vaikkapa perinteiset kaaviot ja luvut (Reamy 2002a, 2-3).

Myös hankalasti kerättävissä ja jaettavissa oleva hiljainen tieto on mahdollista tallentaa ja välittää eteenpäin juurikin tarinoiden avulla.

(Reamy 2002a, 2-3.) Hiljaista tietoa saadaan tarinoiden avulla huomattavasti paremmin esiin kuin vaikkapa suoria kysymyksiä kysymällä (Rauhala & Vikström 2014, 23). Tietyissä ammateissa kerronnalliset menetelmät ovat pääasiallinen keino, joilla tällaista työssä tarvittavaa hiljaista tietoa jaetaan kollegoiden välillä säännöllisesti (Orr 1996, 2). Esimerkiksi asiakaspalvelutyössä yksikään päivä ei ole samanlainen kuin edellinen, luontevasti työyhteisössä jaettujen ammatillisten tarinoiden kautta voidaan oppia muiden toiminnasta ja saavuttaa tietämystä oman työn tueksi jolloin ollaan paremmin varautuneita yllättäviin tilanteisiin. Tarinoiden kautta uudetkin tilanteet on kenties jo kertaalleen koettu. (Orr 1996, 1-4; 14; 126.)

Tarinoiden avulla voidaan myös hankkia olemassa olevan tiedon lisäksi aivan uutta tietoa. Tarinoiden avulla voidaan vapauttaa ajattelua ja tuottaa luovia ideoita. (Rauhala & Vikström 2014, 23.) Tarinat voivat siis toimia katalysaattorina, kun halutaan kerätä käyttäjätietoa. Hyvin rakennettujen, valmiiden tarinapohjien avulla voidaan koskettaa ihmisiä ja laukaista muistoja tai halu kertoa omista kokemuksista ja näkemyksistä. Tarinan tarkoitus on tällöin saada aikaan reaktiota eikä niinkään välittää tietoa. (Shedroff 2001, 212.) Myös palvelumuotoilun menetelmissä on hyödynnetty tarinallisuutta. Curedalen (2013, 316) skenaariot-niminen metodi pyrkii tarinoiden kautta sekä keräämään ideoita ja oivalluksia että ennustamaan, kuinka käyttäjät voisivat toimia vuorovaikutuksessa jonkin tulevaisuuden palvelun kanssa.

Erityisesti kerätessä asiakastoiveita on tärkeä muistaa, ettei asiakas välttämättä tiedä mitä haluaa. Varsinkin merkittävästi totutusta poikkeavia ratkaisuja on hankala kerätä suoraan asiakkaalta kysymällä. Henry Fordiin ja ensimmäisten autojen kehittämiseen on liitetty fiktiivinen lausahdus ”jos olisin kysynyt asiakkailta, he olisivat halunneet nopeampia hevosia”. On siis vaikea kuvitella jotain jota ei ennestään tunne. Tällöin tarinallisuuden ja metaforien avulla voidaan auttaa asiakkaan ajatukset totutusta poikkeaville raiteille, todellisen asiakaspalvelukuvauksen sijaan annetaan asiakkaalle kuvitteellinen taikasauva, jolla kaiken voi muuttaa

mieleisekseen ja pyydetään tämän jälkeen kuvaamaan ihanteellinen asiakaspalvelukokemus. (Rauhala & Vikström 2014, 27.)

Koska tarinoilla kuitenkin on luonteenomaisesti vahvana ominaisuutena tiedon välittäminen, on puolivalmiiden tarinapohjien käytössä aina omat riskinsä, kun niitä käytetään käyttäjätiedon hankinnan apuvälineenä. Tarinapohjien avulla voidaan ajatuksia ohjailta tietyille raiteille sekä välittää tietoa vaikkapa ennalta määritellyistä strategisista linjauksista. Tällöin riskinä tai mahdollisuutena, katsantokannasta riippuen, on näennäisosallistaminen. Tällöin jalkautetaan ja vahvistetaan tarinan avulla jo ennalta määritellyjä tavoitteita eikä keskitytä niinkään uuden tiedon hankkimiseen. (Rauhala & Vikström 2014, 261-263.) Tulee muistaa, että tarina kerrotaan aina tietystä näkökulmasta (Cox 2007, 4).

Tapa, jolla yrityksessä kommunikoidaan vaikuttaa aina myös siihen kuinka yrityksessä käyttäydytään. Erityisesti muutostilanteissa on hyödyllistä muuttaa yrityksen sisäistä sanavarastoa ja tätä kautta vaikuttaa koko henkilöstön tapaan kommunikoida, käyttäytyä ja jopa ajatella. (Hyken 2011, 12.) Tarinallisuuden kautta voidaan siis muuttaa organisaatioita (Cox 2007, 4). Sanojen ja tarinoiden avulla voidaan motivoida, osallistaa, lisätä yhteisöllisyyttä, sitouttaa muutokseen, hankkia ja välittää hiljaista tietoa, ratkaista ristiriitoja, oppia ja luoda uutta sekä parantaa kommunikaatiota, muutamia esimerkkejä mainitakseni (Rauhala & Vikström 2014, 30; 256).

Tarinoissa voidaan nähdä myös ratkaisu siihen kuinka virtuaalisuuden ja etätyöskentelyn lisääntyessä yrityksissä taataan edellytykset yhteenkuuluvuuden ja yhteisöllisyyden tunnun muodostumiselle (Reamy 2002b, 6). Tarinoiden avulla voidaan verkossa tukea yhteisöllisyyden muodostumista, mutta mielenkiintoinen fakta on myös se, että tarinoita jaetaan enemmän internetin ulkopuolella kuin verkossa. Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa jaettu video voi synnyttää suurten jakamislukemien lisäksi lukemattoman määrän keskusteluita vaikkapa työpaikan kahvipöydissä. (Hilliaho & Puolitaival 2015, 56-57.)

Oman kokemukseni mukaan nykyteknologia mahdollistaa toimivan tavan työskennellä ja opiskella etänä, mutta tällöin voi olla hankalaa tuntea yhteenkuuluvuutta kollegoihin ja opiskelutovereihin. Monet epäviralliset, varsinaiseen työskentelyyn kuulumattomat hetket, kuten kahvi- ja lounastauot jäävät tällöin kokematta. Juuri nämä ovat hetkiä, joiden aikana toisiin tutustutaan, tietoa jaetaan huomaamatta tarinoiden muodossa ja yhteistyötä syvennetään ja tulevaa yhteistyötä helpotetaan tutustumisen myötä (Orr 1996, 14-23). Mikäli sosiaalinen yhteys työtovereihin ja kollegoihin puuttuu voi oma ammatillinen kasvu jopa hidastua yksilön jäätyä irralleen työyhteisöstä ja sen tuesta. Tarinoiden kautta jaettu tieto linkittyy vahvasti ymmärryksen syntyyn sosiaalisen prosessin kautta (Cox 2007, 7).

Toisaalta, sama ongelma on myös lähiopinnoissa; esimerkiksi Repo (2010, 183) mainitsee teoksessaan tutkimuksen jonka mukaan lähes kolmannes opiskelijoista kokee yksinäisyyttä ja irrallisuutta yliopistoyhteisöstään. Opiskelu- ja työskentelytapoja ei vielä ole rakennettu sellaisiksi, että ne tukisivat myös yhteisöllisyyden syntymistä. Lisäämällä virtuaalisiin yhteisöihin eräänlaisia tarinakirjastoja, voidaan näitä yhteisöjä vahvistaa ja saada ne toimimaan tehokkaampina ja vahvempina (Reamy 2002b, 6). Hilliaho & Puolitaival (2015, 57) ennustavat, että esimerkiksi verkon kautta tapahtuva ilmiöihin osallistuminen, ja tätä kautta tunteiden ja kokemusten jakaminen, tulee korostumaan entisestään tulevaisuudessa.

Tarinakirjaston rakentaminen vaatii taustalle toimivan infrastruktuurin, systemaattisen ja suunnitelmallisen tavan, jolla varmistetaan tarinoiden sisältämän tiedon kerääminen ja tallentaminen joustavalla tavalla, jolloin tarinoiden moniulotteinen luonne säilytetään (Reamy 2002a, 1). Tarinoita tarinakirjastoon voidaan kerätä eri tavoin, yksi tehokkaimmista tavoista on aktivoida käyttäjät ja henkilöstö jakamaan ja tallentamaan hyödyllisiä tarinoita itse (Cox 2007, 4-5). Tässä apuna voisi toimia keskitetty tarinoiden tallennusala jonne tarinoita voidaan lisätä, mielellään erilaisissa muodoissa, niin tekstinä kuin multimedianaakin. Tärkeää on löytää myös toimiva tapa kannustaa tarinoiden tallentamiseen, esimerkiksi palkkio tai tunnustus järjestelmä. (Reamy 2002b, 7.) Tarinoiden tai

ratkaisujen jakamisessa motivaattorina toimii hyvin myös ammatillinen ylpeys ja oman osaamisen jakaminen (Cox 2007, 5).

Infrastruktuurin tulee varmistaa erityisesti myös se, että tarinat ovat uudelleen hyödynnettävissä ja löydettävissä. (Reamy 2002a, 1.) Tarinoihin tulee liittää jonkinlaista kuvailutietoa, metadataa, jonka avulla löytyvyys varmistetaan. Löytymisen varmistamiseksi voidaan hyödyntää joko kirjastomaailmasta tuttuja välineitä tai esimerkiksi yrityksen omaa sisäistä sanastoa. (Reamy 2002b, 8.) Menetelmä josta on Reamyn (2002b, 8) mukaan hyvä aloittaa metatiedon kerääminen on Dublin Core-metadatformaatti. Laaja standardi ei sellaisenaan ole toimiva, mutta peruselementit kuten otsikko, kuvaus ja hakusanat mallista kannattaa ainakin hyödyntää. Myös tässä on tärkeää valita organisaatiolle sopiva tyyli. (Reamy 2002b, 8.) Dublin Core soveltuu erityisesti sähköisessä muodossa olevan tiedon kuvailuun (SFS 5895, 2001, 2).

Reamyn (2002b, 7) mukaan tarinoiden keräämisen taustalle tarvitaan joka tapauksessa ammattimaisesti toimiva keskitetty ryhmä joka vastaa edellä mainitusta infrastruktuurista eli tarinakirjaston hallinnasta, metadatan lisäämisestä ja tarinoiden keräämisen fasilitoinnista. Tällaiseen ryhmään voi kuulua ammattilaisia yrityksen eri osa-alueilta kuten viestinnän ja kirjastopalveluiden saralta.

5 CASE: LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULUN KAMPUSKEHITYS

Lahden ammattikorkeakoulu on Päijät-Hämeen alueella vaikuttava monialainen, verkostoituva ja kansainvälinen korkeakoulu. Lahden ammattikorkeakoulu pyrkii toiminaan rohkealla, ennakoivalla sekä tuloksellisella tavalla niin koulutus-, tutkimus- kuin kehitys- ja innovaatiotoiminnassaankin. Tavoitteena on tuottaa työelämään menestymisvalmiita asiantuntijoita kaikilta koulutusaloilta sekä tukea alueellista hyvinvointia, kilpailukykyä ja osaamista toimintansa tuloksena. Koulutusaloina Lahden ammattikorkeakoulussa on liiketalous, matkailu, muotoilu ja viestintä, musiikki, kuvataide, sosiaali- ja terveysala sekä tekniikka. (Lahden ammattikorkeakoulu 2015.)

Lahden ammattikorkeakoulu on aloittanut mittavan organisaatiouudistuksen alkuvuodesta 2015; muutoksen taustalla on muun muassa valmistautuminen uuteen Niemen kampukseen, johon ammattikorkeakoulu muuttaa vaiheittain vuosien 2017-2018 aikana. Merkittävimmät muutokset tähän mennessä ovat olleet osakeyhtiömuotoon siirtyminen 1.1.2015 alkaen sekä muutokset, joilla haetaan vahvennusta tiettyjen toimintojen, kuten johtamisen, aluekehityksen, pedagogiikan ja opetusteknologian sekä oppimisympäristöjen ja kampuskehityksen, kehittämiseksi. Muutokset koskevat tavalla tai toisella noin 400:aa henkilöstön jäsentä sekä 5300:aa opiskelijaa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2015.)

Niemen kampuksen ja uuden kampusmallin taustalla ovat hallitusohjelmaan kirjattu tavoite ammattikorkeakoulujen toimiverkkojen kehittämisestä riittävän kattaviksi, laadukkaiksi sekä innovatiivisiksi oppimisympäristöiksi. Tavoite uudistaa Niemen kaupunginosaa korkeakoulutoiminnan sekä yritystoiminnan monitoimijaisen kokonaisuuden ympärille on myös mainittu Lahden kaupungin ja Suomen valtion välisessä kasvusopimuksessa. Tarkoitus on lisätä kyseisen kaupunkiseudun kilpailukykyä erikoistumalla sekä kehittämällä monitoimijuuden kautta erityisesti muotoilun, ympäristön sekä

käytäntölähtöisen innovaatiotoiminnan keskittymää. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 234.)

5.1 Kampuskehitys

Lahden Ammattikorkeakoulu Oy:n Kehittämispalveluiden Tilat- ja oppimisympäristöt-tiimin Future Campus Demonstrator (FCD) -hanke tarjosi minulle sekä mahdollisuuden suorittaa syventävä harjoitteluni että tarjosi luontevan jatkumon opinnäytetyön toimeksiannon muodossa. Hanke vastaa edellä mainitun, Lahden ammattikorkeakoulun uuden kampusalueen käyttäjälähtöisestä suunnittelusta sekä käytännön toteutukseen liittyvistä asioista. Lahden ammattikorkeakoulu on linjannut siirtyvänsä ns. kolmen lokaation malliin, jossa vuoteen 2018 mennessä LAMKin toiminta on keskitetty NiemiCampukselle (kahteen osoitteeseen Niemenkatu 73 ja Mukkanankatu 19); toiminta jatkuu myös Lahden keskustassa FellmanniCampuksella.

Käytännössä kolmen lokaation kampusmalli pitää sisällään toisiinsa tiiviisti kytkeytyvät toimintakohtaiset kampukset. Lahden keskustassa toimiva FellmanniCampus keskittyy toimimaan osaamisen jakamisen lokaationa, opiskelijoiden olohuoneena sekä kaupunkilaisille avautuvana ja korkeakoulujen työelämää palvelevana ympäristönä. NiemiCampuksen Niemenkadun lokaatio jatkaa tutkimukseen painottuvana ympäristönä, jonne luontevasti keskittyvät myös muut Lahden korkeakoulutoimijat. NiemiCampuksen uusi, lukuvuoden 2018 alkuun mennessä avautuva, lokaatio on suurin ja tulee toimimaan vahvasti monialaisena monitoimijakampusena, jolla jaetut resurssit ja yhteisöllinen kuluttaminen sekä uudenlainen toimintakulttuuri ovat keskiössä. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 234; 241.)

Uutta kampuskokonaisuutta suunnitellaan käyttäjäkeskeisesti. Tavoitteena on lamkilaisuuden hengen vahvistuminen sekä houkuttelevan, osaamisia yhdistävän kampuskokonaisuuden luominen (Kampuskehitys 2015a). Käyttäjä- tai ihmiskeskeisyys näkyy kampuksella sekä Lahden ammattikorkeakoulun toiminnassa erityisesti joustavuutena (Hyökki ym.

2013). Kampuskehityksessä käyttäjäkeskeistä suunnittelua toteutetaan palvelumuotoilusta tuttuun itrativisen mallin periaatteita noudattaen. Kyseessä on prosessi, jossa ratkaisuja kehitetään syklisesti; kokeilemisen, analysoinnin ja jalostamisen kautta. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 235.)

Käyttäjäkeskeisen kampuskehityksen suunnittelun keskeisiä, ja yhtä vahvoja, näkökulmia ovat tilallinen ja toiminnallinen näkökulma. Tilallisella näkökulmalla tavoitellaan modernin oppimisympäristön rakentumista vanhaan tehdasmiljööseen kaikkia käyttäjätarpeita palvelevaksi kokonaisuudeksi. Toiminnallisella puolella taas pyritään luomaan edellytykset yhteisellä kampuksella toimimiseen sekä yhteiseen monitoimijakampuksen kulttuuriin. Olennaista on myös näiden valmiuksien kasvattaminen ja luominen jo nykytiloissa ja toiminnassa. (Kampuskehitys 2015a).

5.1.1 Tilallinen

Palvelukonseptoinnin näkökulmasta tilallisella tai fyysisellä ulottuvuudella tarkoitetaan palvelun tuottamiseen selkeästi liittyviä materiaalisia elementtejä. Esimerkkejä tästä ovat palveluympäristö sekä erilaiset varusteet, joita vaikkapa matkailuelämyksen tuottamiseen liittyy. Fyysinen ulottuvuus on tärkeä, sillä sen kautta asiakas kokee palveluun liittyvän fyysisen ympäristön. (Tonder 2013 79.) Niemen uudella kampuksella tämä tarkoittaa mm. sulautunutta ja modernia tekniikkaa hyödyntävien tilojen tarjoamista käyttäjille (Hyökki, Kaikonen & Nenonen 2013).

Tilallisesti Niemen uusi kampus tulee koostumaan vanhasta huonekalutehtaan miljööstä, joihin perinteitä korostaen rakennetaan moderni oppimisympäristö, nykyaikainen kampus. Suunnittelussa käyttäjätarpeet ovat keskiössä, joten suunnittelussa tukeudutaan vahvasti käyttäjäkeskeiseen ja osallistavaan toimintaan. Nykykampuksilla taas toteutetaan tilapilotteja suunnittelutyön tukemiseksi. (Kampuskehitys. 2015a.) M19 nimellä kulkeva Lahden ammattikorkeakoulun uusi kampus tulee koostumaan vanhaan tehdasmiljööseen rakennetuista noin 22 000 m²:n tilasta, kahdessa kerroksessa. Kesän 2015 suunnitteluvaiheen

mukaisesti opetus- ja työskentelytilat sekä korkeakoulukirjasto tulevat sijaitsemaan kiinteistön toisessa kerroksessa ja tukipalvelut kuten ravintola- ja kahvilapalvelut sekä opiskelijapalvelukeskus katutasossa. Niemenkadulla sijaitsee lisää opetustiloja ja Fellmannissa tärkeistä palveluista mainittakoon korkeakoulukirjaston päätoimipiste.

Kampuskehitystyön tavoitteena on kehittää kampuskokonaisuus, joka palvelee niin opetuksen kuin yrityskumppaneidenkin tarpeita.

NiemiCampuksen alue on jo tällä hetkellä Suomen merkittävin ympäristötekniikan, liike-elämän ja korkeakoulutuksen keskittymä. Uudesta kampuskokonaisuudesta toivotaan tätä tukeva monialainen, urauurtava ja osaamisia yhdistävä tilallinen ja toiminnallinen kokonaisuus. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 234-235.)

5.1.2 Toiminnallinen

Palvelukonseptin toiminnallinen ulottuvuus tarkoittaa palvelusisältöä eli toimintoja, joita sekä henkilökunta että käyttäjät suorittavat. Palvelun toiminnallisen ulottuvuuden suunnittelu pitää sisällään asiakaskunnan toiveiden ja tarpeiden huomioimisen, palveluiden oikeanlaisen mitoittamisen sekä palvelun toimivuuden ja mielekkyyden suunnitteluun. Toiminnallinen ulottuvuus pitää sisällään myös palvelupolun. (Tonder 2013 80.)

Ennen uuden kampuksen valmistumista toiminnallinen puoli kampuskehityksestä keskittyy uudella kampuksella toimimisessa vaadittavien valmiuksien kasvattamiseen (Kampuskehitys 2015a). Opinnäytetyöni linkittyy kaikkein vahvimmin juuri tähän kampuskehityksen ulottuvuuteen, tukemalla palvelukonseptin suunnittelua. Uudella monitoimikampuksella tarvitaan myös uudenlaista toimintakulttuuria, johon valmentaudutaan mm. osaamisia yhdistävin kokeilu- ja toimintamallien sekä pedagogiikan uudistamisella (Kampuskehitys 2015a).

5.2 Lahden ammattikorkeakoulun kampusteetit

LAMKin kampuskokonaisuuden suunnittelutyötä ohjaavat kampusteetit. Kuuden teesin avulla pyritään kiteyttämään millaisena tulevaisuuden kampus ja oppimisympäristöt nähdään. Kampusteetit tulevat olemaan merkittävässä osassa myös henkilöstöä ja opiskelijoita perehdytettäessä uudelle monitoimijakampukselle siirtymisessä.

Kampusteetit ovat syntyneet käyttäjätutkimusten analyysin pohjalta (Hyökki & Kaikonen 2015a, 239). Kampuskehitykseen liittyen on joulukuuhun 2014 mennessä toteutettu mm. 50 työpajaa ja 7 joukkoistamistapahtumaa, järjestetty 130 kokousta ja tapahtumaa, kerätty 255 sivua litteroituja päiväkirjoja sekä luotu 26 käyttäjälähtöistä visiota. Osallistujia on ollut yli kuusisataa, niin henkilökunnasta, opiskelijoista kuin sidosryhmistäkin. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 237; Hyökki & Kaikonen 2015b, 7.)

Kampuskehitykselle ja koko kolmen lokaation kampusmallille pohjana toimivat kampusteetit (KUVA 1) ovat: yhdessä tekeminen, joustavuus, vastuullisuus, arjen palvelut, yhtenäinen kampus sekä toimintaympäristön avautuminen (Hyökki & Kaikonen 2015a, 239). Seuraavaksi avaan teesejä keskeisine sisältöineen hieman tarkemmin.



KUVA 1. Kampusteetit. (LAMK, intranet 2015)

Yhdessä tekeminen pitää sisällään monialaista ja –toimijaista toimintaa tukevia tilallisia ja toiminnallisia ratkaisuja. Tilojen ja palveluiden yhteiskäyttöä korostetaan samoin kuin toimintokohtaisuutta. Yhdessä tekemisen tärkeänä pyrkimyksenä on yhteisöllisyyden kehittäminen. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 239.)

Joustavuus-teesi pitää sisällään niin muuntojoustavia tiloja kuin joustavia toimintamallejakin. Aito valinnanvapaus ja yksilöllisyys osaamisprofiileissa on toiminnan keskiössä. Tilallisesti Joustavuus on monikäyttöisyyttä, muunneltavuutta sekä fyysisen ja virtuaalisen yhteensulautumista. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 239.)

Yhtenäinen kampus tarkoittaa lokaatoriippumatonta yhteiskäyttöä ja nivoutuu palvelukonseptointiin erityisen vahvasti. Korkeakoulun sisäisten palveluiden tulisi toimia saumattomasti ja saavutettavasti. Yhtenäisen kampuksen teesin mukaisilla ratkaisuilla pyritään yhdistämään myös eri tiloja ja toimintoja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Yhtenäinen kampus on niin toiminnallista kuin tilallistakin. Tiloissa yhtenäisyyttä luodaan mm.

kohtaamisympäristöjen kautta ja toiminnassa viestintää kehittämällä.
(Hyökki & Kaikonen 2015a, 239.)

Toimintaympäristön avautumisen teesi korostaa ympäristöönsä avautuvan kampuksen tärkeyttä. Kampuksesta toivotaan houkuttelevaa ja koko aluetta palvelevaa kokonaisuutta. Opetuksen rinnalla yhteyden luomista työelämään ja TKI-toimintaan sekä aluekehitykseen integroitumista pidetään tärkeänä. Kampustarinoiden avulla toimintaa ja tilaa tehdään tutuksi ja saavutettavuutta taas varmistetaan joustavina aukioloaikoina.
(Hyökki & Kaikonen 2015a, 239-240.)

Arjen palveluiden kautta kehitetään koko Niemen kaupunginosaa. Kaikille avoimet palvelut pitävät sisällään niin harrastustoimintaa ja hyvinvointia kuin opiskelija-asumistakin. Yrittäjäystoiminta kampuksella perustuu yhteistyöhön ja sen kautta on mahdollista tuoda opiskelijoiden osaamista vahvasti esille ja tarjolle. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 240.)

Vastuullisuus tuo kampukselle tehokkaita ja ekologisia kampusratkaisuja. Kampuksella panostetaan muun muassa puurakentamiseen ja demonstraatioympäristöjen kautta puhtaaseen teknologiaan. Tilankäyttö perustuu jaettuihin resursseihin ja monikäyttöisyyttä tuetaan joustavilla rakenteellisilla ratkaisuilla. Muuntojoustavuuden ja 24/7-tilankäyttöperiaatteiden kautta haetaan hyvää käyttöastetta ja toimitaan myös tätä kautta vastuullisesti. (Hyökki & Kaikonen 2015a, 240.)

5.3 Toimeksiannon lähestymistapa

Valitsin toiminnallisen lähestymistavan opinnäytetyöhöni sekä aiheeseen. Toiminnallisella opinnäytetyöllä pyritään yhdistämään oman ammatillisen kentän käytännön toiminta tutkimusviestinnälliseen raportointiin. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu oleellisesti myös tavoite jonkin toiminnan kehittämiseen tai tapahtuman toteuttamiseen; myös ammatillinen selvitys voi olla osa toiminnallista opinnäytetyötä. Toiminnallinen opinnäytetyöprosessi synnyttää myös jonkinlaisen

konkreettisen tuotoksen kuten tapahtuman tai ohjekirjan osana prosessia. Ammattikoreakoulun opinnäytetyö pyrkii myös olemaan samanaikaisesti sekä tutkimuksellinen että työelämälähtöinen, valmistakseen osaltaan opiskelijaa alansa asiantuntijatehtäviin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9-10, 51). Parhaimmillaan opinnäytetyö voi tarjota jotain myös ammatillisen koulutuksen kehittämiseksi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 78).

Omassa opinnäytetyössäni on vahvana mukana selvityksen tekeminen, pyrin kartoittamaan olemassa olevaa tietoa sekä tulevaisuuden tarpeita liittyen toimeksiantajieni toiveeseen ja tarpeeseen pohjan rakentamisesta palvelustrategian luomiselle. Opinnäytetyön yleisenä tavoitteena on tekijän ammatillisen osaamisen yhdistäminen teoriapohjaan niin, että siitä on hyötyä myös muille alalla (Vilkkä & Airaksinen 2003, 159). Opinnoissani Lahden ammattikorkeakoulussa olen keskittynyt erityisesti palvelumuotoiluun ja tätä osaamista pyrin opinnäytetyön kautta kehittämään ja hyödyntämään. Tämän lisäksi opiskelen Tampereen yliopistossa Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median kandidaattiohjelmassa, Peli- ja Internetasiantuntijan opintopolun mukaisesti. Reilun kymmenen vuoden työkokemuksen kautta keräämääni ammatillista osaamista asiakaspalvelun ja kirjastomaailman saralta hyödynnän myös luonnollisestikin työssä.

Opinnäytetyöprosessi on järjestelmällistä työskentelyä sekä johdonmukaista päättelyä vaativa (Vilkkä & Airaksinen 2003, 22). Laajaa opinnäytetyöprosessia helpottavana tekijänä voidaan nähdä toimintasuunnitelman laatiminen. Toimintasuunnitelma sekä selkeyttää tekijälle mitä ollaan tekemässä että viestii toimeksiantajalle ja opinnäytetyönohjaalalle sitoutumisesta sekä johdonmukaisuudesta (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26-27). Myös Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2009, 241) mainitsevat tutkimussuunnitelman tekemisen tärkeydestä, ja jopa välttämättömyydestä.

Vilkkä & Airaksinen (2003, 27-28) ohjeistavat toimintasuunnitelman aloitettavaksi lähtötilanteen kartoittamisella. Aluksi on otettava selvää mitä

vastaavaa alalla on jo tehty, kartoitettava kohderyhmään liittyviä tietoja sekä hankittava taustatietoja. Opinnäytetyön idean saavuttamiseksi on myös hyvä tehdä tarkempia suunnitelmia niin toimintatavasta, aikataulusta kuin mahdollisesta budjetistakin. Myös omien taitojen arviointi on oleellinen osa toimintasuunnitelman laatimista; on määritettävä mihin omat valmiudet riittävät realistisesti. Aikataulun suunnittelun merkitystä ei voi liikaa korostaa työn etenemisen kannalta, siitä on hyötyä sekä tekijälle että ohjaajalle. Myös joustonvaraa yllätyksien varalle on hyvä jättää. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 27-28, 36.)

6 TUOTOS

Lopullinen tuotos koostuu kehittämästäni Tarinapelistä (LIITE 3), sekä sitä kautta asiakkailta saatujen tarinoiden luokitteluun tarkoitettu menetelmästä, Tarina-arkistosta. Työstin työpajan kautta keräämistäni tarinakokonaisuuksista myös esimerkkitarinan päivästä uudella Kampuksella vuonna 2019. Tarina antaa mallia siitä, kuinka tarinallisuuden kautta voidaan kuvata tilallisten ja toiminnallisten palveluiden käyttämistä käyttäjän näkökulmasta.

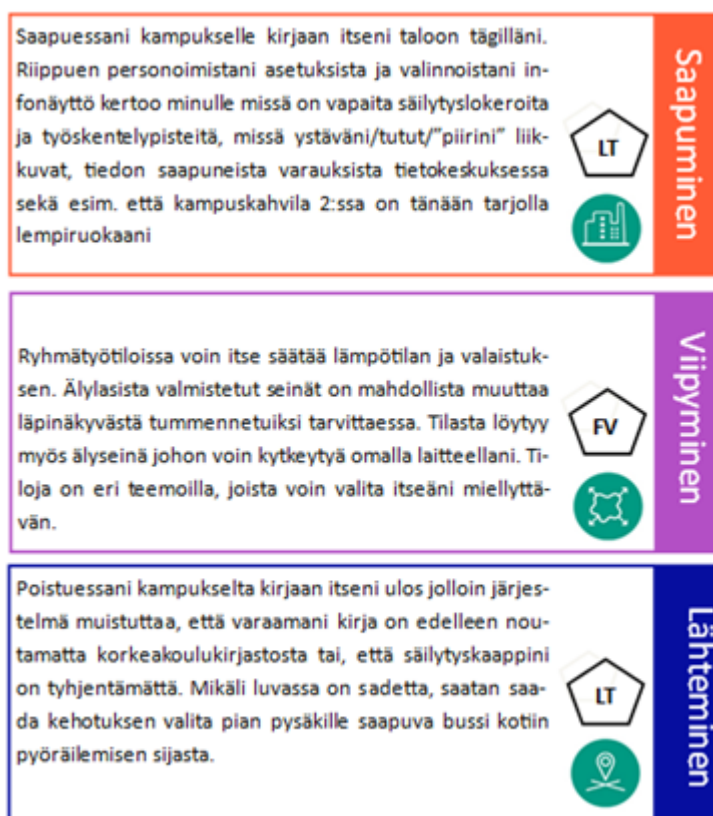
6.1 Tarinapeli

Kerätessäni materiaalia opinnäytetyöni teoriapohjaan törmäsin skenaariotnimeeseen palvelumuotoilun metodiin Curedalen (2013, 316) palvelumuotoilun menetelmiä käsittelevässä kirjasssa. Menetelmän tarkoituksena on kerätä ideoita ja oivalluksia käyttäjiltä tarinoiden avulla. Tarinoiden kautta pyritään ennustamaan sitä, kuinka käyttäjät kenties voisivat toimia vuorovaikutuksessa jonkin tulevaisuuden palvelun kanssa. Olin jo aiemmin pohtinut kuinka saisin kartoitettua käyttäjien tarpeita ja toiveita sellaisten palveluiden osalta, jotka eivät vielä konkreettisesti ole arkipäivää, vaikka teknisesti palvelut olisivatkin jo mahdollisia. Aloitin Tarinapelin suunnittelun skenaariot-menetelmän innoittamana; pelin prototyypin valmistuttua löysin siitä elementtejä samaisen teoksen (Curedalen 2013, 108; 127; 183; 328) muutamasta muusta samankaltaisesta menetelmästä, mutta tietoisesti käytin kuitenkin ainoastaan Skenaariot -menetelmää.

Yhdistin myös tarinallistamisen sekä pelillisyyden elementtejä Tarinapeli-tuotokseen. Ammattikorkeakouluopintojeni rinnalla suoritan opintoja myös Tampereen yliopiston Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median kandidaattiohjelmassa, Peli- ja Internetasiantuntijan opintopolun mukaisesti. Kenties tästä syystä lopulliseen tuotokseen tuli paljon pelillisiä elementtejä. Taustani vaikutti osaltaan myös opinnäytetyön suunnan muodostumiseen käsittelemällä palvelukonseptointia ja vieraanvaraisuutta niin fyysisen kuin virtuaalisenkin ulottuvuuden kautta.

Keräsin Tarinapeliä varten tarina pätkiä eräänlaisiksi pelipaloiksi opinnäytetyöni koostamisen loppuvaiheessa. Törmäsin jatkuvasti mielenkiintoisiin uutisiin siitä, kuinka nykYTEknologian avulla on kehitetty uusia ja ubiikkeja ratkaisuja ja moni näistä visioista jäi mielen perukoille pyörimään lopulta muotoutuen osaksi tulevaisuustarinoiden kokoelmaa. On hankalaa yhdistää jokin tietty lähde kuhunkin tarinapalaan. Itse keräämäni tarinat eivät kuitenkaan tuotoksessa ole pääosassa, tarinapalojen tarkoitus on pikemminkin herätellä osallistujien ajatukset siitä mitä tulevaisuuden kampus heille voisi olla. Toiveena on, että tarinoiden kautta omat ajatukset heräävät ja tyhjien tarinakorttien avulla saadaan kerättyä lisää uusia tulevaisuusvisioita, suoraan käyttäjiltä!

Tarinapelin rakenteen määrittivät lopulta tarinallisuuden vaatimukset, yhdistettynä vieraanvaraisuuden vaiheisiin: saapuminen viipyminen ja lähteminen (KUVA 2). Symbolien muodossa otin mukaan kampusteetit sekä Multiverse-ajattelun mukaiset todellisuuden tasot. Nämä elementit toimivat tarinoiden purussa sekä lajittelussa apuna, eikä niillä ole merkitystä pelaajalle. +1 symboli taas on merkityksellinen pelin kannalta, muttei niinkään sitä analysoitaessa. Pääsääntöisesti pelin avulla rakennetaan oma tulevaisuustarina valitsemalla yksi vaihtoehto kategorioista Saapuminen ja Lähteminen, Viipyminen kategoriasta voi pelaaja valita niin monta kuin haluaa. Poikkeuksena tähän sääntöön on +1:llä merkityt kortit.



KUVA 2. Esimerkki Tarinapelin pelikorteista

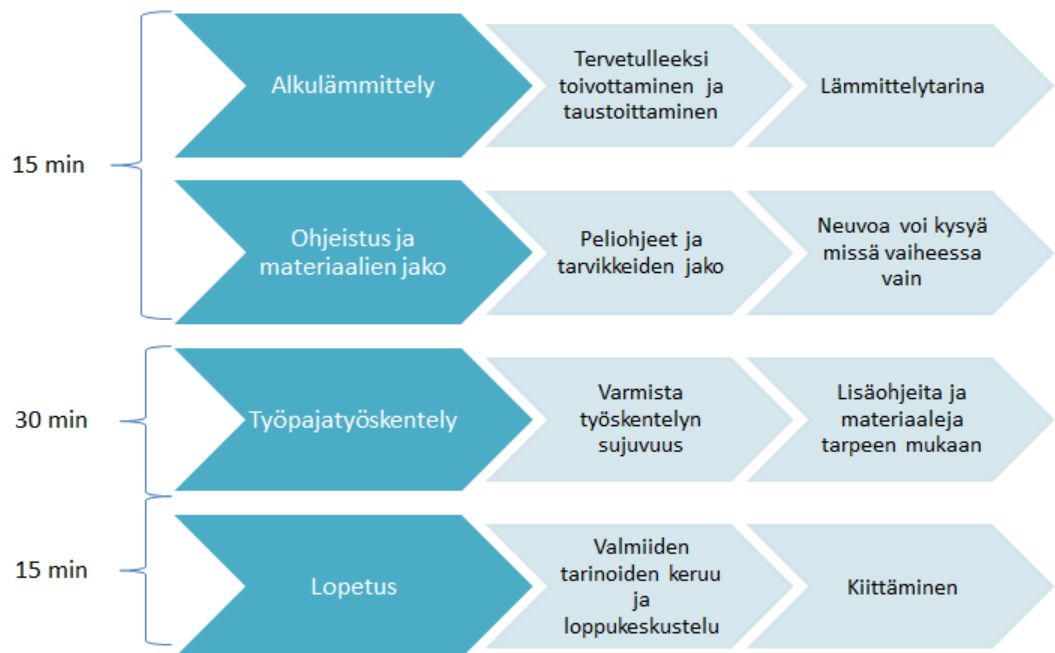
Aluksi jaoin tarinat kampusteesten mukaiseen jaotteluun, tarina saattaa sisältönsä puolesta sopia useammankin teesin alle, mutta peliä varten pyrin tarinapalat jakamaan tasaisesti vain yhden tietyn teesin alle. Teesien mukaisen lajittelun avulla varmistin myös, että kukin teema tulee tarinoissa katettua. Seuraavaksi jaottelin tarinapalat sen mukaan mihin vieraanvaraisen palvelun vaiheeseen ne osuvat. Myös tässä paikoin jouduin käyttämään luovuutta, sillä varsinkin virtuaaliset toiminnot, joita käyttäjä voi toteuttaa kotoa käsin, on mahdollista nähdä joko kampukselle saapumisena tai siellä toimimisena.

Kenties hankalin vaihe oli tarinapalojen jaottelu Multiverse-mallin mukaiseen järjestykseen. Halusin, että kampusteesten tavoin, kukin mallin ulottuvuus tulee huomioitua tarinapaloissa ja tätä kautta myös valmiissa tarinassa. Toisin kuin kampusteestit, jotka ovat jo käytännössäkin olemassa ja toiminnassa, ei kaikkia Multiversen ulottuvuuksia ole suoraan helppo kytkeä kampuksen käyttäjien arkeen.

6.2 Työpaja Tarinapelin testaamiseksi

Järjestin myös yhden työpajan Tarinapelin prototyypin testatakseni kolmannen vuoden palveluliiketoiminnan tradenomiopiskelijoille. Ryhmä toimi tähän tarkoitukseen hyvin, sillä opiskelijoilla oli jo kokemusta sekä opiskelusta Lamkissa, että palvelumuotoilusta ja palvelukehittämisestä.

Aloitin työpajan suunnittelun laatimalla työpajalle rungon sekä aikataulun (KUVIO 7). Työpajan alku koostui tehtävän taustoittamisesta, alkulämmittelystä sekä pelin ohjeistuksesta ja materiaalien jaosta osallistujille. Tämän vaiheen arvioin kestävän noin viisitoista minuuttia. Varsinaiseen pelin pelaamiseen varasin puoli tuntia ja lopputoimiin viisitoista minuuttia.



KUVIO 7. Työpaja suunnitelma

Käytännössä työpajaan oli siis varattu tunti aikaa. Alussa kerroin hieman itsestäni sekä työpajan ja Tarinapelin taustasta, kerroin myös työpajan tuloksia hyödynnettävän opinnäytetyössäni. Tämän jälkeen annoin osallistujille pienen lämmittelytehtävän jossa heidän tehtävänä oli kertoa kuvitteellinen tarina vierustoverille. Tarinaan tuli muotoilla itsenäisesti, mutta siinä tuli olla mukana myöhässä palautuva koulutehtävä sekä

teleportaatio. Tarinointi lähti hyvin käyntiin ja tunnelma vaikutti rennolta, kuten tarkoitus olikin.

Alkulämmittelyn jälkeen alustin ja ohjeistin sanallisesti Tarinapelin edellisessä luvussa kuvattu ohjeistuksen mukaisesti. Tämän jälkeen pyysin osallistujia muodostamaan 2-3 hengen ryhmiä. Luokkahuoneen pöydät olivat jo valmiiksi neljän hengen ryhmiin aseteltu, joten ryhmäytyminen tapahtui luontevasti. Olin etukäteen varannut työpajaan tarvitsemani materiaalit, jotka jaoin osallistujille. Materiaaleina käytin A4 kokoon tulostettuja tarinapelin paloja, kolme per sivu. Saksia haluttujen palojen leikkaamiseen sekä värillistä paperia ja sinitarraa joiden avulla tarinapalat kiinnitettiin haluttuun järjestykseen. Tarinapeli tosiaan koostuu kolmeen eri ryhmään jaetuista valmiista tarinan paloista sekä tyhjästä korttipohjista joille osallistujien omat tarinat ja ideat oli mahdollista kirjata. Ohjeistin myös, että erityisen tärkeinä pidetyt tarinapalat ja asiat voi korostaa jonkinlaisella merkinnällä.

Työskentely alkoi innostuneesti ennen kuin olin edes kaikki materiaalit jakanut ryhmille (KUVA 3). Yllätyin positiivisesti kuinka hyvin tehtävä otettiin vastaan. Työpajan aikana huomasin, että ohjeistustani ei kaikilta osin muistettu, mutta pienen ryhmän kanssa siihen oli helppo antaa tarkennusta työskentelyn edetessä. Annoin alkuohjeistuksen vain suullisesti, joten kirjoitin tämän jälkeen ohjeet lyhyesti myös luokan taululle. Olin valmistellut myös pienen diaesityksen työtä pohjustaakseni, mutten tallennusvirheen vuoksi saanut sitä käyttöön.

Työpajatyöskentelyssä onkin hyvä varautua yllätyksiin. Onneksi olen saanut mahdollisuuden fasilitoida eri työpajoissa ja tapahtumissa aiemminkin, joten en kokenut oloani epävarmaksi, vaikkei kaikki mennytkään aivan niin kuin olin suunnitellut.



KUVA 3. Tarinapelityöskentelyä työpajassa 26.10.2015

Työpaja pysyi hyvin suunnitellussa aikataulussa. Alkuesittelyyn ja -lämmittelyyn kului suunnittelemani vartti ja tarinoiden kasaamiseen noin puoli tuntia. Varsinaisen työpajatyöskentelyn jälkeen kyselin vielä osallistujilta mielipiteitä työskentelymuodosta. Esiin nousi mielenkiintoisia asioita, kuten se, että tarinapeli on mahdollista toteuttaa melko helpostikin esimerkiksi sähköisenä kyselynä, jolloin tulosten analysointi ja kerääminen on huomattavasti työpajatyöskentelyä helpompaa. Yksimielisesti ryhmässä kuitenkin todettiin, että työpajatyöskentely jossa itse pääsee tarinaa rakentamaan käsin, leikkaa-liimaa-tyyppisesti, oli verkkokyselyä mielekkäämpää. Tässä työskentelymuodossa tarinaan uppoutuminen sekä sitoutuminen tekemiseen on aivan eri luokkaa kuin vaikkapa kyselyyn vastaamisessa.

Myös pari- ja ryhmätyöskentelyä pidettiin mielekkäämpänä yksilötyöskentelyn sijaan. Peliin voisikin lisätä enemmän elementtejä jotka tukevat tätä työskentelymuotoa. Alun perin olin pelin ajatellut yksilöllisesti toteutettavaksi.

6.3 Työpajan tulosten purku

Aloitin tulevaisuustarinoiden purkamisen kirjaamalla ylös mitä tarinapaloja oli käytetty, mitkä oli merkitty erityisen tärkeiksi sekä puhtaaksikirjoittamalla ylös osallistujilta saadut vapaamuotoiset ehdotukset; myös näitä pieni ryhmä tuotti mielestäni kiitettävästi. Kahdeksasta ryhmästä kolme tuotti myös omaa vapaamuotoista sisältöä työpajan aikana. Valmiiden tarinapohjien lisäksi tuotettiin seitsemän tulevaisuusorientoitunutta tarinapätkää sekä kuusi lyhyempää toivetta ja ideaa. Lyhyemmistä ideoista ainoastaan yksi oli tulevaisuushenkinen, siinä kampukselle toivottiin tarpeet täyttävää ja oppimisen mahdollistavaa, nykyaikaista teknologiaa. Muutoin toiveisiin kuului muun muassa yhteishengen resursseja, rauhoittumistilaa, nopeita hissejä sekä sitä, että kaikki opiskelijan tarvitsemat palvelut löytyisivät yhden katon alta ja että olisi vain yksi kampus, yhdellä sijainnilla.

Valmiista tarinapaloista tietyt olivat selkeästi muita suositumpia. Saapuminen vaiheeseen tarjolla oli neljä valmista tarinapalaa, näistä suosituin oli pala jossa käyttäjän personoimilla asetuksilla oli vahva rooli. Kyseinen tarinanpala sisälsi kampusteeseistä *yhdessä tekemisen* ominaisuuksia ja Multiverse-mallin mukaisesti *lisätyn todellisuuden* piirteitä.

Saapuessani kampukselle kirjaan itseni taloon tägilläni. Riippuen personoimistani asetuksista ja valinnoistani infonäyttö kertoo minulle missä on vapaita säilytyslokeroita ja työskentelypisteitä, missä ystäväni/tutut/”piirini” liikkuvat, tiedon saapuneista varauksista tietokeskuksessa sekä esim. että kampuskahvila 2:ssa on tänään tarjolla lempiruokaani

Viipymisen vaiheessa selkeästi suosituin oli tarina jossa korostui opetuksen joustavuus tekniikan mahdollistamana. Tämä oli valituista tarinoista suosituin, seitsemän ryhmää kahdeksasta valitsi tämän tarinapalan osaksi omaa kokonaisuuttaan. Kaiken kaikkiaan vaihtoehtoja tässä osiossa oli kaksikymmentäyhdeksän. Tarinapalan kampusteesi oli *yhtenäinen kampus* ja Multiversen ulottuvuutena *vaihtoehtoinen todellisuus*.

Joskus aikatauluni ovat tiukkoja enkä ehdi NiemiCampukselle, onneksi voin seurata luentoja myös kotoa käsin tai halutessani FellmanniCampuksen virtuaaliopetuksen tilassa jossa myös puheyhteys opettajaan sekä virtuaaliosallistuminen ryhmittöihin järjestyy.

Poistumisen vaiheeseen valmiita vaihtoehtoja oli kolme. Näistä suosituimmassa korostui tietynlainen huolenpidon henki jonka sulautunut ja muiden järjestelmien kanssa saumattomasti kommunikoiva tekniikka mahdollistaa. Myös tässä tarinanpalassa Multiversen ulottuvuutena toimi *lisätty todellisuus*, kampusteeseistä esiin nousi *toimintaympäristöön avautuminen*.

Poistuessani kampukselta kirjaan itseni ulos jolloin järjestelmä muistuttaa, että varaamani kirja on edelleen noutamatta korkeakoulukirjastosta tai, että säilytyskaappini on tyhjentämättä. Mikäli luvassa on sadetta, saatan saada kehotuksen valita pian pysäkillä saapuva bussi kotiin pyöräilemisen sijasta.

6.4 Työpajan perusteella tehdyt tuotokset ja muutokset

Työpajan ja sen kautta kerätyn aineiston analysoinnin jälkeen jalostin kerättyä tietoa visuaaliseen muotoon sekä koostin Kampustarina nimisen kuvauksen päivästä uudella kampuksella vuonna 2019. Näiden lisäksi muokkasin Tarinapeliä työpajan havaintojen perusteella sekä kehitin mallin tarinapelin kautta kerätyn aineiston arkistointia ja kuvailua varten tarinoiden jatkoehdyntämistä helpottaakseni.

6.4.1 Tarinan visualisointi

Tarinoiden listauksen ja puhtaaksikirjoittamisen jälkeen aloin karsia sisällöistä esiin toistuvia teemoja. Halusin luoda mahdollisimman yksinkertaisen kuvauksen valittujen tarinoiden ytimeistä. Tässä kohdin esiin nousi ajatus ydin teemojen kuvauksesta visuaalisesti. Visualisointia varten pyrin muodostamaan sanalistan tarinan toistuvista teemoista. Poistin tarinapaloista rakennetta ja jätin jäljelle yksittäisiä sanoja sekä lyhennelmiä kokonaisuuksista, jotka tulkintani mukaan kuvasivat yksittäisen tarinapalan ydintä. Muokkasin osittain sisältöjä; esimerkiksi maininnat omista älylaitteista ja niiden hyödyntämisestä kampuksella käytin lyhennettä BYOD, Bring your own device. Myöskään huolenpito sanaa ei suoraan tarinapohjissa käytetty, mutta valitsin sen kuvaamaan lyhyempänä muotona tähän viittaavia asioita. Tavoitteenani oli saada aikaiseksi lista sanoista, joiden avulla voin muodostaa visuaalisen kuvauksen tarinoista.

Visualisoinnin toteutin sanapilven muodossa, hyödyntäen ilmaista Wordle (<http://www.wordle.net>) palvelua. Palveluun syötetään valitut sanat ja tämän jälkeen muodostunutta sanapilveä on mahdollista muokata haluamaansa muotoon muokkaamalla tiettyjä määritelmiä kuten värejä ja asettelua. Teemat tai sanat jotka nousivat tarinoiden kautta esiin useamman kerran syötettiin sanalistalle yhtä usein. Näin keskeiset teemat korostuivat visualisoinnissa (KUVA 4).



KUVA 4. Visualisointi Tarinapeli työpajan tuloksista

Visualisointi nostaa mielestäni erinomaisesti tarinoiden keskeiset teemat esiin. Halu personoida sekä kokemuksia että tiloja oli selkeästi yleisimmin esiintynyt toive. Tämän lisäksi asiointin ja kampuksen käytön helppoutta pidettiin tärkeänä. Yhteisöllisyys ja tietty huolenpidon kaipuu, sekä näihin selkeästi linkittyvät vapaa-ajan viettomahdollisuudet sekä rentoutuminen nousivat myös vahvana kokonaisuutena tarinoista.

Kuten jo Tarinapeliä suunnitellessani huomasin, myös tuloksia analysoidessani kävi ilmi ettei kaikkia mallin ulottuvuuksia lopulliseen tarinaan tullut mukaan, esimerkiksi vääristynyt todellisuus –ulottuvuus jäi pois. Tämä mielestäni osoittaa osaltaan, että kyse on uudesta asiasta, johon tulee tutustua tarkemmin. Sitä mukaan kun tekniikka kehittyy uusia mahdollisuuksia tekniikan hyödyntämiseen ilmenee; näitä mahdollisuuksia ei enakkoon voida suunnitella, mutta niihin voidaan valmistautua.

6.4.2 Kampustarina

Työpajan ja Tarinapelin materiaalien pohjalta kirjoitin Kampustarinan; kuvauksen kuvitteellisesta päivästä uudella kampuksella vuonna 2019 (LIITE 1). Tarinaa kirjoittaessani huomioin ja hyödynsin kaikkea

opinnäytetyöprosessin aikana oppimaani. Työpajassa keräämäni Tarinapelin palat sekä osallistujien tuottamat omat toiveet ja tarinat toimivat Kampustarinan pohjana. Pyrin ottamaan näistä lähtömateriaaleista mahdollisimman paljon uuteen kuvaukseen. Tarinan muodossa hyödynsin luonnollisestikin Tarinan rakenteen (KUVIO 5, s. 30) mukaista rakennetta.

Tarinan päähenkilönä on Lahden ammattikorkeakoulun opiskelija. Vältän tarkoituksella määrittelemästä opiskelijaa liian tarkkaan: mm. sukupuoli jää hienovaraisesti mainitsematta sillä tarkoituksena on luoda hahmosta mahdollisimman samaistuttava usean lukijan mielessä. Tarinan tavoitteena on kuvata päähenkilön päivää ja tarinan rakenteen mukaisesti päivän tapahtumat toimivat tarinaa eteenpäin kuljettavana voimana. Tapahtuma-ajaksi valitsin marraskuun 2019. Kampukselle on tarkoitus siirtyä viimeistään lukuvuoden 2018 alkuun mennessä, joten loppuvuodesta 2019 kampuksella on toimintaa jo reilun vuoden verran ollut.

Tarinassa kaivataan myös ristiriitaa sekä muutosta; jonkin on ratkettava tai muututtava tarinan aikana. Tähän en valinnut yksittäistä tapahtumaa, vaan tarinan kautta lukijalle avautuu laajempi kuva opiskelijan arjesta, johon luontevana osana kuuluu esimerkiksi uusiin ihmisiin tutustuminen sekä ongelmien ratkaiseminen. Tunnetta tarinaan, sekä tulevaisuuden kampukselle, tuovat sekä kampusteesten henki että vieraanvaraisuudesta ja työpajassa kerätyistä tarinoista kumpuavan huolenpidon elementtien esiin tuominen. Ubiikisti toimivaa teknologiaa hyödynnetään opiskelijan eduksi, käytännön asioista kuten säilytystilojen löytymisestä pyritään teknologian mahdollistamana tekemään helppoja. Järjestelmät viestivät käyttäjille personoidusti ja huomioivat vieraanvaraisen palvelun vaiheet. Käyttäjiä sekä tervehditään heidän kampukselle saapuessa, että hyvästellään lähtiessä. molempiin voi yhdistyä muitakin huomioimisen elementtejä, kuten huonosta säästä varoittaminen tai käyttäjän mieltymysten mukaisesta ateriatarjonnasta vinkkaaminen. Viipymisen vaihe huomioidaan pyrkimyksellä ennakoida käyttäjän toiveita sekä

viihtyvyyden varmistaminen esimerkiksi käyttäjille sopivien tilojen tarjoamisena.

Tarinassa tärkeää on myös tunne. Kampustarinassa pyrin pitämään positiivisen ja innostuneen vireen. Tarinan päähenkilö on kampusta käyttänyt jo tovin, mutta edelleen sen toimiva konsepti jaksaa herättää innostusta käyttäjässään.

6.4.3 Tarina-arkisto

Toinen tuotokseni on ehdotelma (LIITE 2) arkistoinnista ja tarinoiden kuvailusta Tarinapelin avulla kerättyjen tarinoiden jatkohyödyntämistä silmällä pitäen. Menetelmää voi hyödyntää toki myös muulla tavoin kerättyihin tarinoihin sekä soveltaa esimerkiksi erilaisten työpajojen tuotosten arkistoinnin ja löytyvyyden avuksi. Tarinoiden keräämisestä ei yksinään ole hyötyä, vaan on varmistettava, että tarinat ovat myös löydettävissä ja eroteltavissa yksilöllisten ominaisuuksiensa mukaan. Tarinoihin tulisi Reamyn (2002b, 8) mukaan lisätä metadataa, kuvailevaa tietoa, jonka avulla tämä varmistetaan. Reamyn (2002b, 8) kanssa olen samaa mieltä siitä, että tässä työssä on tärkeää huomioida yrityksen lähtökohdat ja tarpeet. Löydettävyyden elementit voidaan parhaiten taata kun hyödynnetään yritykselle tuttuja elementtejä, esimerkiksi terminologiaa, jota on jo totuttu käyttämään.

Tarina-arkiston suunnittelun pohjalle valitsin Reamyn (2002b, 8) suosittelman Dublin Core-metadatformaatti. Kyseiseen formaattiin olen tutustunut myös töideni kautta kirjastoalalla. Oikein valitun metatiedon avulla voidaan parantaa tiedon löytymistä, hakutulokset ovat tarkempia kun haussa voidaan hyödyntää dokumenttien kuvailutiedoissa toistuvia osia tai kenttiä. Dublin Core koostuu 15 ydinkentästä joita voidaan käyttää joustavasti, samaa kenttää voidaan toistaa ja toisaalta mikään kentistä ei standardinkaan mukaan ole pakollinen (SFS 5895, 2001, 1-3).

Dublin Coren mukaisista kentistä Tarina-arkistoon valikoituivat identifiointitunnus juoksevan numeroinnin mukaisesti, nimekkeen

arkistossa korvaa mahdollisimman informatiiviseksi ajateltu tarinan nimi; nimen elementit voi päättää tarpeen mukaan, mallissa nimet alkavat aina vieraanvaraisuuden vaiheella ja muotoutuvat ydinsisällön mukaan. Esimerkiksi *Viipyminen_infonäytöt_energiankulutus*. Tekijän sijaan arkistossa käytetään termiä tuottaja, mutta sisällöllä tarkoitetaan samaa; tahoa joka on tuotoksen sisällön luomisesta. Aikamääreen sijasta arkistossa on vuosiluku jolloin tuotos luotu. Suoraan sellaisenaan mukaan päätyi kieli sekä formaatti-kentät. (SFS 5895, 2001, 3-7.)

Dublin Core kenttien lisäksi otin mukaan asiasana metadatakenttiä joiden avulla löytyvyyttä voidaan parantaa kun tarinoita haetaan standardoiduilla tai muutoin organisaatiolle tutuilla termeillä. Myös Multiverse-mallin mukaiset ulottuvuudet, vieraanvaraisuuden vaiheet sekä kampusteetit löytyvät tallennus tiedoista. Lisäsin mukaan myös ehdotelmat kohdeyleisöstä; henkilökunta, opiskelijat tai muut. Otin mukaan myös kaksi kenttää joilla kuvataan yhteyttä jossa kyseistä tarinaa voisi jatkossa hyödyntää, kentät olivat koulutus ja markkinointi. ajatuksena tämän taustalla oli helpottaa esimerkiksi markkinointikäyttöön soveltuvien materiaalien löytymistä. Koska käytin arkiston esimerkkitarinoina tarinapelin tarinapaloja otin mukaan myös kentän josta selviää kuinka usein kyseinen tarinan pala on työpajassa käyttöön valittu. Tämän avulla nähdään helposti kuinka toimivana tarinaa on pidetty.

Lopullinen tallennusmuoto tarinoille ja arkistolle tulisi teknisesti olla muu kuin tässä työssä hyödynnetty Excel taulukko. Excel taulukon avulla pystyn kuitenkin helposti demonstroimaan kuinka metadata olisi hyödynnettävissä, perusrakenne ja –elementit on helppo visualisoida ja testata näin. Esitettyä rakennetta voi käyttää myös muissa työpaja tai muilla menetelmillä kerätyistä tiedoista melko pienin muokkauksin.

6.4.4 Tarinapeliin kehittäminen

Muutin työpajan jälkeen Tarinapelin fyysistä muotoa saamani palautteen sekä omien havaintojeni pohjalta. Iterointi kuuluu oleellisena osana

palvelumuotoilun toimintatapoihin ja prototyyppin testaamiseen, joten muutokset olivat odotettu osa prosessia (KUVA 5).



KUVA 5. Tarinapelikorttien muutos

Opiskelijoiden kasatessa omia tarinoitaan huomasin kaksipuoleisuuden olevan aivan turhaa pelikorteissa. Puoli jossa kerrotaan mihin vaiheeseen (saapuminen, viipyminen lähteminen) kukin tarinapala kuuluu jää koontivaiheessa joka tapauksessa peittoon, sillä valitut palat liimataan alustalle juuri tältä puolelta. Muokkasin siis kortteja sellaisiksi, että myös tarinan vaihe näkyy samalla puolella tekstiä. Tämä vaati mm. fontin pienentämistä, mutta tähän oli kyllä reippaasti varaa.

Tarinapeliä analysoidessani muutin sen fyysisen olomuodon lisäksi hiukan sisältöä. Totesin eräiden esimerkkien sopivan alkuperäistä paremmin toiseen todellisuuden taso-kategoriaan. Muutin esimerkin, jossa puhuttiin sulautetusta teknologiasta älypöydän muodossa pois *vaihtoehtoisen todellisuuden* luokituksesta, *lisätyn virtuaalisuuden* luokkaan. Siirsin myös *lisätyn todellisuuden* luokasta erään palan *peilattun virtuaalisuuden* luokkaan, sillä sisältö vastasi tarkemman analysoinnin perusteella enemmän tätä.

Työpajan jälkeen tein Tarinapelille myös käyttöohjeen (KUVA 6), jota voi jakaa joko sähköisessä tai painetussa muodossa pelaajille. Käyttöohjeella varmistetaan, että myös ensikertalaisen on helppo peliä hyödyntää.

Tarinapeli

–käyttöohjeet

Alkuvalmistelut

Tulostettujen pelikortti-arkkien lisäksi tarvitset:

Sakset, liimaa tai sinitarraa, alustoja

Huom! Voit halutessa myös leikata kortit jo valmiiksi ja esimerkiksi laminoida ne jolloin voit uudelleen käyttää kortteja.

Pelin tavoite

Pelin tavoitteena on luoda tarina päivästäsi tulevaisuuden kampuksella. Tarinan voit kasata käyttämällä tarinapelin esitetyttä kortteja, kirjoittaa kokonaan oman tarinan tai yhdistellä omaa ja valmista hyödyntämällä sekä tyhjiä että esitetyttä korttipohjia.

Pelin kulku

Valitse

1 kortti oranssista **Saapuminen** kategoriasta sekä

1 kortti sinisestä **Lähteminen** kategoriasta.

HUOM! jos valitset kortin jossa on symboli  tai  voit ottaa uuden kortin samasta kategoriasta.

Violetteja **Viipyminen** kortteja voit valita niin monta korttia kuin haluat.

Vihreitä **Oma tarinasi** kortteja voit hyödyntää niin monta kuin haluat, missä vain pelin vaiheessa.



KUVA 6. Tarinapelin käyttöohjeet

Käyttöohjeessa kuvataan vaaditut alkuvalmistelut sekä mitä lisämateriaaleja tarvitaan; tämä osa ohjeesta on suunnattu pääasiassa työpajan fasilitaattorille. Pelin tavoitteessa kuvataan lyhyesti mihin pelin kautta syntyvällä tuotoksella pyritään. Pelin kulku -osiossa kerrotaan tarkemmin mitä kategorioita korteissa on sekä kuinka niitä käytetään tarinan rakentamisessa. Ohjeen lopussa on vielä pieni kuva kategoriasymboleilla varustettuna joka visualisoi lopullisen tarinan mahdollista rakennetta.

6.5 Kehitysehdotukset

Kampuskehitystyön alkuvuosien työ on keskittynyt tutkimaan ja tunnistamaan tämän päivän oppimisympäristön kontekstia, ympäristöä sekä kulttuuria. Tietoa on kerätty erityisesti siitä, kuinka oppimisympäristö nähdään eri alojen ja oppimismuotojen opiskelijoiden ja opetushenkilöstön silmin. Käyttäjätiedon ja siihen liittyneen tulevaisuudialogin myötä on syntynyt seuraavanlainen tulkinta tulevaisuuden oppimisympäristöstä: *Tulevaisuuden oppimisympäristö on avoin, ihmiskeskeinen, monimuotoinen ja monikäyttöinen kampus osana arkea.* (Hyökki ym. 2013.)

Oman opinnäytetyöni toivon tuovan uutta sisältöä oppimisympäristön tai laajemmin ajateltuna koko kampuskokonaisuuden avoimuuteen ja monimuotoisuuteen. Kampuskehitys on toistaiseksi keskittynyt vahvasti fyysisiin tiloihin tulevilla uudella kampuksella sekä pilotointeihin jo olemassa olevissa tiloissa. Tämä on ymmärrettävää, sillä rakennustyöt ja niihin valmistautuminen ovat olleet sellaisessa vaiheessa, ettei muuhun ole mahdollista samoissa määrin keskittyä. Selkeästi kampusajattelun taustalla on kuitenkin koko ajan kulkenut ajatus sulautetusta teknologiasta sekä ajasta ja paikasta riippumattoman opiskelun mahdollistavista virtuaalisista ja mobiileista ratkaisusta (Hyökki ym. 2013). Tämän opinnäytetyön toivon tuovan tähän kohtaan uutta sisältöä avaamalla sitä, millaisia ulottuvuuksia on tarjolla Multiverse-mallin kautta.

Myös online/offline-ajan hälventämiseen palvelussa on hyvä tutustua. Koska nykykuluttaja on jo tottunut toimimaan yhdistellen onlinea ja offlinea, tai Pinen ja Kornin termein virtuaalista ja reaaliaailmaa, tulisi tätä myös tukea kehitettäessä palveluita ja palveluajattelua. Yhdessä Tarinapelin esimerkissä asiakkaan oli mahdollista skannata QR-koodeja fyysisistä kahvilatuotteista lisätietojen saamiseksi. Amazon on menestyksekkäästi hyödyntänyt samankaltaista ideaa, jossa asiakas voi kotonaan skannata tyhjentyvän maitopurkin tai muun tuotteen viivakoodin sen palveluun ja tilata tuotteet suoraan kotiin toimitettuina (Van Belleghem

2015, 57-58). Se kuinka moninaisin tavoin vastaavaa voisi hyödyntää uudella kampuksella, vaikkapa korkeakoulukirjaston tai ravintolapalveluiden tuotteisiin yhdistettynä, on vain mielikuvituksesta kiinni.

Paikka- ja aikariippumattomuus leimaavat jälkitekollista yhteiskuntaamme; työtä ei enää tehdä tietyssä paikassa (toimistossa) tiettyyn aikaan (8-16) vaan teknologian kehittymisen mahdollistamina (asiantuntija)työtä tehdään entistä enemmän kahviloissa ja kodeissa, itselle sopivina ajankohtina (Mannermaa 2008, 55-57, 59). Koko aikakäsityksemme on muuttunut polykronologiseksi, moniaikaiseksi. Teemme useita asioita samanaikaisesti ja osittain myös eri ulottuvuuksissa erilaisten päätelaitteiden mahdollistamana. (Mannermaa 2008, 64-65.) Fyysisesti voin olla kotona, mutta kannettavan päätelaitteen avulla osallistun eri aikavyöhykkeellä järjestettävään kokoukseen tai joogatuntiin. Samalla saatan toisella laitteella viestitellä ystävien kanssa ja päivittää vaikkapa sosiaalisen median kanavia.

Tähän vahvasti liittyy myös ajatus aina aukiolevasta yhteiskunnasta. Koska ihmisten elämää eivät enää sanele kahdeksasta neljään aikataulut, ei myöskään palveluita kuluteta perinteisesti totutuissa aikatauluissa vaan entistä enemmän vaaditaan 24/7 saavutettavissa olevia palveluita. (Mannermaa 2008, 61.) Tämän lisäksi teknologian mahdollistamana palveluita tarjotaan ja kulutetaan ajasta ja paikasta riippumattomasti myös eri ulottuvuuksissa, esimerkiksi ruokaostokset voi nykyään hoitaa helposti jo kotoa poistumatta virtuaalisessa ulottuvuudessa. Tähän tulisi jatkossa kiinnittää laajemmin huomiota myös palvelukonseptissa sekä uuden kampuksen suunnittelussa. Virtuaalisuus voisi tuoda tähän uusia välineitä sekä tukea tavoitetta opetuksen siirtymisestä Hyökin ja Kaikosen (2015a, 238) mainitsemiin kolmansiin tiloihin. Kampusteeseihin ajatus aina aukiolevasta kampuksesta on kytkeyty useampaankin teesin, Toimintaympäristön avautumisessa sillä käsitetään saavutettavuuden takaaminen ja vastuullisuuden teesin alla tehokasta resurssien ja tilojenkäyttöä (Hyökki & Kaikonen 2015a, 239-340).

Mediatutkija Sam Inkisen (2013, 114) mukaan olennaista palvelukonseptin suunnittelussa on huomioida lähitulevaisuuden mukanaan tuomien muutosten vaikutukset. Digitalisoituneessa maailmassa heikot signaalit muuttuvat yllättävän nopeasti mainstream-ilmiöksi ja jopa megatrendeiksi, erityisesti kun kyse on teknologiasta ja digitaalisista palveluista (Inkinen 2013, 115-116; 121). Heikkojen signaalien haistelu ja tulevaisuusvisiointi voidaan siis nähdä eränä tärkeänä näkökulmana palvelukonseptointiin liittyen. Tällainen ennakointitieto tulee Inkisen (2013, 124) mukaan hyödyntää aina tietoisesti, mieluiten sisäänrakennettuna johtamisen ja innovaatiotoiminnan terästäjänä. Erilaiset tulevaisuusvisiot tulee myös säilyttää mahdollisimman monipuolisina ja avoimina, jotta ketteryys ja ajantasaisuus varmistetaan.

Inkisen (2013, 120) mukaan tärkeää on myös pohtia, kuinka rajalliset resurssit kohdistetaan oikein, sekä huomioida erityisesti linjausten ja strategioiden vaikutukset tähän käytännön tasoon. Tähän työhön Tarinapelin laajempi hyödyntäminen voi tuoda uutta näkökulmaa ja sisältöä. Esimerkiksi se kuinka vieraanvaraisuuden implemointi tapahtuu digitaalisessa(kin) palvelussa on hienovaraisesti näkyvää ja toteutettavaa. Kussakin organisaatiossa ja työyksikössä viestintää toteutetaan annettujen linjausten mukaisesti. Joten tämäkin lähtee siitä, valitaanko tällainen lähestymistapa. Viestitäänkö esimerkiksi kirjaston eräpäiväilmoituksissa ystävällisesti, mutta teknisesti ja persoonattomasti massaviestillä vai lähestytäänkö asiakasta personoidummalla massaviestillä.

Palveluinnovaatioiden ja kilpailukyvyn säilyttämisen haasteisiin voidaan Inkisen (2013, 120; 123) mukaan vastata muun muassa organisaation toimintakulttuurin ketteryydellä, oikealla ajoituksella, nopealla päätöksenteko kyvyllä sekä yhteistyöllä, jota harjoitetaan aidosti eri toimijoiden välillä. Tärkeää on myös pyrkiä tietoisesti eroon tuttuuteen takertumisesta ja antaa tilaa organisaation prosesseissa pelottomalle tulevaisuuden visioinnille ja mielikuvituksen hyödyntämiselle tässä yhteydessä. (Inkinen 2013, 115-116.) Opinnäytetyössäni pyrin antamaan

palvelukonseptin suunnittelun avuksi työkalun, jonka avulla voidaan sekä hyödyntää co-design-periaatteita että hankkia käyttäjiltä hiljaisia signaaleja sekä vinkkejä siitä, mihin suuntaan palvelukonseptin suunnittelussa, sekä myöhemmin ylläpitämisessä ja toteuttamisessa, tulisi mennä.

Palvelukonseptia kehitettäessä tulee näkemys oman alan lähivuosien kehityksestä markkinoiden, tuotteiden sekä liiketoiminnan osalta olla selkeä (Inkinen 2013, 117). Myös se, millaisia muutoksia kampusen tulevaisuuden käyttäjien arvoissa, toiminnassa ja odotuksissa on tapahtumassa, on mielestäni tärkeä näkökanta palvelukonseptia pohdittaessa. Ajatellaanko esimerkiksi sähköisillä palveluilla vain itsepalvelun tuomia etuja ja hallinnollisella tai toiminnallisella tasolla pakollisia palveluita kuten tiedotus- ja verkko-opetusympäristöjä vai ollaanko valmiita menemään vielä tätä pidemmälle ja huomioimaan aiemmin mainittu fyysisen ja digitaalisen maailman rajan hämärtyminen kokonaisvaltaisena lähtökohtana mietittäessä tulevaisuuden palvelukokonaisuuksia?

6.6 Peilaus teoriaan

Tavoitteeni Tarinapelin kautta rakennetuilla tuotoksilla on ennen kaikkea avustaa palvelukonseptin suunnittelutyötä. Miettisen ym. (2011, 107) mukaan palvelukonseptin kehittämisvaiheessa tarvitaan tietoa asiakkaiden tarpeista. Tarinapelin avulla voidaan hankkia tätä tietoa. Valitsin tarinoihin vahvan tulevaisuusnäkökulman jota kautta sain kartoitettua mitä tulevaisuuden kampusen potentiaaliset käyttäjät tällä hetkellä pitävät omalta kannaltaan tärkeänä ja tarpeellisena. Osa Tarinapelin tarinapaloista keskittyi arvomaailmaan ja osa käytännön asioihin. Vaikka tulevaisuus teemana olikin vahva, otin mukaan myös runsaasti elementtejä, joihin on mahdollisuus samaistua vaikkei teknologisesta kehityksestä niin olisikaan perillä. Tarinapalojen taustalla pyrin pitämään Hilliahon ja Puolitaipaleen (2015, 46) kehotuksen mukaisesti yksinkertaisen perusrakenteen, tätä kautta tarinat pysyvät tarpeeksi helppoina ja osaltaan takaavat eheidän kokonaisuuksien syntyminen.

Tulosten perusteella luotu visualisointi sanapilven muodossa pyrkii kuvaamaan sitä mitä työpajan osallistujat pitävät tärkeänä. Visualisointi on mm. Tonderin (2013, 79) mukaan hyvä keino kuvata asiakkaiden tarpeita päätöksenteon ja innovoinnin tueksi.

Tarinapelissä sekä sen lopputuotoksena syntyneessä Kampustarinassa ubiikkiteknologia on avainasemassa. Esimerkiksi uutta ja ubiikkia teknologiaa kuvaa tarinoissa piipahtanut hoivarobotti Pepper, joka voidaan nähdä Mannermaan (2008, 33) ja Salmenkiven (2012, 35-36) kuvaamaksi laitteiden itsenäiseksi toiminnaksi. Myös kampuskehityksen tavoitteissa on mainittu tavoite hyödyntää sulautunutta, modernia tekniikkaa uudella kampuksella (Hyökki ym. 2013). Useissa esimerkeissä on mukana myöskin Mannermaan (2008, 68; 99) ja Salmenkiven (2012, 198-199) mainitsema teknologian mahdollistama kaikkialla läsnä olevan ubiikki-ihmisen kuvaus. Kuvauksissa kohdehenkilön oli mahdollista olla teknologian välityksellä yhteydessä kampukseen ja kampuksen henkilökuntaan esimerkiksi chatin välityksellä. Oma ja ystävien sijaintia oli myös mahdollista seurata erilaisten päätelaitteiden avulla.

Palvelumuotoilu oli vahvasti läsnä opinnäytetyössäni sekä menetelmiensä kautta että lähestymistapana. Kuten Tuulaniemi (2013, 58-61) ja Curedalekin (2013, 2) totesivat, on palvelumuotoilulle ominaista monitieteellinen ajattelutapa. Sekä Tarinapelin suunnittelussa että sen tuotoksena syntyneessä arkistointiehtoksessa on laajalti hyödynnetty erilaisia elementtejä ja monitieteellisyyttä. Tuotoksissa on yhdistelty mm. vieraanvaraisuutta, tarinallisuutta ja palvelumuotoilua. Otin mukaan sekä suunnittelutyöhön että tulosten analysointiin myös visuaalisia menetelmiä, joita muun muassa Tuulaniemen (2013, 51) mukaan voidaan pitää tehokkaina suunnittelun ja kommunikoinnin välineinä. Visualisoinneista kenties selkein esimerkki on käyttämäni sanapilvi, jolla kuvasin työpajan ja Tarinapelin kautta kerättyjen tuotosten sisällön keskeisiä piirteitä. Tarinapelin värikoodaus sekä symbolien käyttö ovat myös visualisoinnin hyödyntämistä. Myös Tarinapeli kokonaisuudessaan oli eräänlainen visualisointi, prototyypin muodossa.

Tarinapeliä kehitin sekä ennen että jälkeen työpajan iteratiivisesti. Tein muutoksia kokonaisuuteen alusta loppuun saakka. Tietyllä tavalla peli ei vielä ole täysin valmis, sillä sen sisältöä, teemoja, on mahdollista muuttaa aina tarpeen mukaan. Myös ajatus jakaa iso tarinakokonaisuus pienempiin osiin, tarinapaloiksi tai pelikorteiksi, on klassinen esimerkki palvelumuotoilun inkrementaalisuudesta. (Tuulaniemi 2013, 51)

Tarinaa koostaessani pidin erityisesti mielessäni Van Belleghemin (2015, 28) kehotuksen keskittyä teknologian sijaan inhimillisyyteen ja tunnesiteen muodostamiseen, jotta kestävien asiakassuhteiden luominen olisi mahdollista. Vaikka ubiikkiteknologia on tarinassa avainasemassa, on kaikessa vuorovaikutuksessa inhimillinen, vieraanvaraisuutta ja huolenpitoa ilmentävä ote. Esimerkiksi hoivarobotit voivat kampuksen käyttäjän niin halutessa tunnistaa tämän ja keskustella tämän kanssa personoidusti, tarjoten samalla positiivisen elämyksen. Myös järjestelmä johon Kampukselle tullessa ja lähtiessä kirjaudutaan tervehtii ja hyvästelee käyttäjät persoonallisella tavalla luoden vaikutelman vieraanvaraisuudesta ja välittämisestä.

Tarinapelin tuotosten sekä näiden pohjalta kirjoitetun Kampustarinan tueksi otin lopputuotokseen mukaan myös Tarina-arkiston mallin. Tarinapeli on tarkoitettu työkaluksi, jonka avulla voidaan kerätä tarinallisessa muodossa käyttäjätietoa. Erityisesti Reamy (2002a, 1) on puhunut yritysten hyötykäyttöön kerättyjen tarinoiden löydettävyyden tärkeydestä jatkokäytön kannalta. Reamyn (2002b, 8 & 2002a, 1) mukaan oleellista tässä on oikeanlainen infrastruktuuri, kerättyjen tarinoiden löytyvyyden varmistamiseksi niihin tulisi esimerkiksi liittää jonkinlaista metadataa. Ehdotuksessani on kuvattu yksi tapa kuvailla ja lajitella kerättyjä tarinoita niiden yksilöllisten ominaisuuksien mukaan. Kuten Reamy (2002b, 8) ehdottaa pyrin hyödyntämään kuvailutiedoissa kohdeyrityksen sisäistä terminologiaa ottamalla mukaan kampusteetit.

Tarinapeli on jatkossa muokattavissa ja hyödynnettävissä uusilla tavoin. Tulevaisuusteemaiset tarinat voidaan korvata jollain toisella teemalla ja näin kartuttaa asiakkaiden tarpeita ja näkemyksiä valitusta teemasta.

Nousianen (2015, 12-13) korosti vieraanvaraisuuden määritelmässään ystävällisyyden, hyväntahtoisuuden sekä pyyteettömyyden merkitystä, myös kaupallisessa yhteydessä. Nousiaisen (2015, 12-13) kanssa olen samoilla linjoilla siinä, että vieraanvaraisuudella tulisivatkin LAMKin kampuksilla ja palvelukonseptissa tavoitella aitoa tunnetta sekä molempien osapuolten, kampuksen käyttäjän ja palveluntarjoajien, hyvinvoinnin edistämistä.

Vieraanvaraisuus jakautuu lähtökohtaisesti kaupalliseen tai yksityiseen vieraanvaraisuuteen. Peruserona näiden kahden välillä on tapahtumapaikka. Mikäli vieraanvaraisuutta harjoitetaan yksityiskodin ulkopuolella, voidaan se nähdä kaupallisena, erityisesti kun vieraanvaraisuuteen liittyy maksullisuus. (Nousianen 2015, 12-13). Kuten edellä on todettu (Hyökki & Kaikonen 2015a), pyrkii Lahden ammattikorkeakoulu rakentamaan tulevaisuuden oppimisympäristöistä ja kampuksistaan paikkoja, jotka ovat luonteva osa käyttäjien jokapäiväistä elämää ja joilla toiminta on hyvin ihmiskeskeistä. Tähän tavoitteeseen ei mielestäni sovi oikein kumpikaan perinteinen vieraanvaraisuuden määritelmä. Toki tietty osa kampusten palveluista on maksullisia, mutta jotta aitoon jakamisen kulttuuriin päästään, ei kaikkien tukipalveluidenkaan suunnittelu voi perustua vain maksullisuuteen. Monet digitaalisuuden saralla operoivat menestyvät yritykset ovat myös huomanneet tämän. Maksuttomuutta esimerkiksi yksinkertaisissa mobiiliapplikaatioissa kuten Evernote, pidetään pitkän tähtäimen strategian mukaisena sijoituksena kestävään asiakassuhteeseen, sen sijaan että haettaisiin lyhyen aikavälin taloudellista voittoa (Van Belleghem 2015, 37).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyössäni oli kolme pääasiallista kehittämiskysymystä, joihin pyrin löytämään ehdotuksia ja ratkaisua. Ensimmäisenä kehittämiskohteena opinnäytetyössäni oli kampusteesten kytkeminen palvelukonseptointiin. Toiseksi pyrin löytämään vastauksen kysymykseen kuinka palvelukonseptista, ja sitä kautta koko kampuksesta, saadaan tervetulleeksi toivottava. Ja kolmantena pohdin kuinka palvelukonseptin kautta voidaan tukea tavoitetta luoda uudesta kampuksesta nähtävyys.

Kampusteesten kytkemisen palvelukonseptointiin varmistin kampusteesten vahvalla roolilla Tarinapelin elementeissä. Kampusteetit nousevat esiin myös Tarinapelin tuotosten perusteella syntyneessä Kampustarinassa. Tarina-arkistossa kampusteetit ovat myös yksi metatietoryhmä, jonka perusteella kerättyjä tarinoita voi esimerkiksi lajitella ja etsiä.

Toinen kehittämiskohteeni oli tervetulleeksi toivottavaan kampukseen ja palvelukonseptiin pureutuminen. Tähän ratkaisuksi esitin vieraanvaraisuuden elementtien ja asenteen kytkemistä palveluun ja sitä kautta toimintaan kampuksella. Oikeanlaisen toiminnan kautta voidaan mahdollistaa uudenlaisen kulttuurin syntymistä, joka myös tukee kampuskehityksen tavoitteita. Aitoa jakamisen kulttuuria ei voida suunnitella, mutta vieraanvaraisuuden ja sitä kautta välittämisen tunteen avulla voidaan sitä edesauttaa.

Kolmantena pohdittavana kysymyksenä oli kuinka palvelukonsepti voi tukea uuden kampuksen tilallisista nähtävyys-statusta. Tässä valitsin lähestymistavaksi Multiverse-mallin. Luomalla nykyteknologian mahdollistaman ja nykykuluttajan vaatiman aidosti kattavan, kokemuksellisen ja yllätyksellisen palveluympäristö voidaan vastata vaativankin asiakkaan tarpeisiin. Tarinapelin jatkohyödyntämisen kautta ulkopuolisten asiakkaiden ja kampuksen käyttäjien toiveista ja arvoista, sekä näissä tapahtuneista muutoksista, on mahdollista pysyä mukana.

Palvelutarjonnassa on tärkeää pysyä tietoisena siitä, mitä käyttäjät kampukselta haluavat sekä ajoissa reagoida muutoksiin; varsinkin digitaalisissa ulottuvuuksissa tämä korostuu.

7.2 Toiminnallisen prosessin arviointi

Järjestämäni työpaja Tarinapeli-prototyypin testaamiseksi onnistui hyvin ja olin tyytyväinen sen tuloksiin. Jälkikäteen ajateltuna olisin voinut viedä iterointi mallin pidemmälle ja testata prototyyppiä useammassakin työpajassa, vaikkapa eri käyttäjäryhmillä. Tarinapeliä on kuitenkin mahdollista kehittää edelleen ja työpajoja toteuttaa sen avulla jatkossakin. Tarinapelin valmiita tarinapohjia voi hyödyntää sellaisenaan tai niihin voi vaihtaa uusien teemojen mukaisia tarina paloja. Tarinapelin liitteeksi kirjaamani ohjeet mahdollistavat osaltaan jouhevan jatkokäytön.

Kun karsin Tarinapelin kautta syntyneitä kuvauksia päivästä kampuksella sanapilvimuotoon, olisin voinut vahvemmin huomioida kampusteeseen terminologian hyödyntämisen. Olisin esimerkiksi voinut lisätä sanoina näkyväksi sen, mistä kampusteesi kategoriasta valitut tarinapalat olivat ja näin saanut teeseille tässäkin parempaa näkyvyyttä.

Hyödynsin puolivalmiita tarinapohjia käyttäessäni tietoisesti mahdollisuutta ohjailla niiden avulla osallistujien ajatuksia tiettyyn suuntaan. Tarinapelin ja työpajan tavoitteena oli saada tietoa siitä, kuinka uuden kampuksen käyttäjät kokevat teknologian tarjoamat mahdollisuudet ja niiden merkityksen omassa arjessaan. Käyttäjillä ei välttämättä itsellään ole tarvittavaa tietopohjaa teknologian tarjoamista mahdollisuuksista, joten esittämällä tarinoiden kautta jo olemassa olevia mahdollisuuksia voidaan auttaa uusien ideoiden ja tarpeiden ilmaisemisessa. Kuten työpajan tulokset osoittivat, ei omien tulevaisuusorientoituneiden tarinoiden tuottaminen ollut helppoa.

Työpajan jälkeen olisin mielelläni kokeillut myös toisenlaista lähestymistapaa aiheeseen. Kuinka Tarinapeli olisi toiminut jos puolivalmiita tarinapohjia ei olisikaan ollut vaan olisin esimerkiksi videoiden

avulla pohjustanut osallistujien ajatukset tiettyyn suuntaan ja antanut heille vapaat kädet sisällön tuottamiseen? Olisivatko tulokset olleet parempia ja luovempia vai olisiko lähestymistapa koettu liian työlääksi?

Tarinapeli toimi sekä menetelmänä että tuotoksena opinnäytetyössäni. Tarinapelissä, sekä sen kautta syntyneistä tuotoksista erityisesti Tarina-arkistossa onnistuin mielestäni hyvin yhdistämään monipuolista ammatillista osaamistani luovalla tavalla. Kampustarinassa pääsin hyödyntämään luovuuttani ja visualisoinnin kohdalla kykyä karsia ylimääräistä ja löytää tarinoiden ydin. Myös teoriaosiossa opitut asiat löysivät mielestäni hyvin tiensä lopullisiin tuotoksiin ja toimintaani.

7.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli todella opettavainen. Nautin uuden oppimisesta ja aiheen ollessa mielenkiintoinen voin uppoutua vaikka kuinka syvälle siihen tutustuessani. Opinnäytetyöprosessin alussa en ohjeiden mukaisesti kristallisoinut itselleni tavoitteitani, vaan aloin tutustua aiheeseen liittyviin lähdemateriaaleihin todella laajasti. Lopulta käytin opinnäytetyössäni vain osaa keräämästäni materiaalista. Mikäli olisin alusta asti rajannut kehittämiskysymykseni selkeästi, olisi aikaa ja vaivaa säästynyt runsaasti. Omalta kohdaltani olen tyytyväinen, kun sain mahdollisuuden tutustua mielenkiintoisiin aiheisiin, mutta opinnäytetyöni toimeksiantaja olisi varmasti halunnut työn valmistuvan nopeammassa aikataulussa.

Lisähaasteita aikataulussa pysymiseen tuotti myös se, että työskentelin koko ajan opinnäytetyötä tehdessäni. Aina ei aikaa ja jaksamista riittänyt tasaiseen työskentelyyn ja välillä pitkiksikin venyneet tauot kirjoittamisessa kostautuivat. Osaltaan monien kiinnostuksen kohteiden ja pikien taukojen vuoksi opinnäytetyöni tavoitteiden kirkastuminen kesti melko kauan. Rajasin lopulta paljon mielenkiintoisia mahdollisuuksia pois työstä ja keskityin pääteemoina tarinallisuuteen, palvelumuotoilun sekä vieraanvaraisuuden korostamiseen. Myös nykYTEKNOLOGIAN mahdollisuudet nousivat vahvasti esiin ubiikinteknologian ja –yhteiskunnan käsitteen kautta.

Jälkikäteen ajateltuna opinnäytetyötä olisi voinut rajata enemmänkin, mutta mielestäni onnistuin saamaan tasapainoisen kokonaisuuden aikaiseksi laajoista kokonaisuuksista huolimatta.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon omista vahvuuksista sekä heikkouksista. Ilman selkeää aikarajaa saatan uppoutua liiaksi teoriaan ja eri mahdollisuuksien ja lähestymistapojen pohtimiseen. Toisaalta, kun aikaraja vihdoin asetetaan, joko omasta tai ulkopuolisen toimesta, voin melko lyhyessäkin ajassa saada lopulta keräämäni sekalaisen tietoperustan nivottua ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Kun ajatustyö on tehty ajan kanssa ja ymmärrys saavutettu, on aiheesta mielestäni helpompi kasata kokonaisuutta kuin yksittäisiä paloista. Opin myös teoriasta tutun jatkuvan kirjoittamisen tärkeyden. Inspiraatiota ei kannata jäädä odottamaan vaan rohkeasti pitää yllä kirjoittamista. Kun alkuun pääsee, niin tekstiä tuntuu välillä tulevan kuin itsestä.

Lopputulokseen olen tyytyväinen. Pakettina Tarinapeli ja Tarina-arkiston malli on monipuolinen ja monin tavoin jatkohyödynnettävissä. Mielestäni on myös merkittävää, etten tarjoa opinnäytetyöni tuloksena toimeksiantajalle vain yhtä tuotosta vaan laajemman paketin, jota on mahdollista jatkossa hyödyntää joko kokonaisuutena tai ottaa siitä osia uuteen käyttöön. Palvelukonseptointi ja –konsepti pitävät sisällään useita vaiheita, ja mielestäni olen kattavasti tarjonnut tämän työn tueksi uudenlaisia työkaluja sekä lähestymistapaa. Muokkausten avulla Tarinapeli ja Tarina-arkisto ovat myös spesifimmin hyödynnettävissä vaikkapa tiettyjen palveluiden suunnittelun yhteydessä.

7.4 Jatkotutkimusehdotukset

Jatkotutkimusehdotuksiksi ehdotan Tarinapelin avulla käyttäjätiedon keräämistä laajemmin. Laajemman vertailupohjan avulla nousevat oleelliset teemat paremmin esiin, jolloin resurssien oikein kohdentaminen helpottuu ja uusien palveluiden kehittäminen voi alkaa.

Rajasin työstä pois myös sen, kuinka tilallisesti voidaan tukea tervetulleeksi toivottamisen kulttuurin syntymistä. Myös tässä on uskoakseni mielenkiintoinen ja hyödyllinen jatkotutkimuskohde.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Curedale, R. 2013. Service Design : 250 essential methods. Topanga: Design Community College Inc.

Ford, R.C., Sturman, M.C. & Heaton, C.P. 2012, Managing quality service in hospitality : how organizations achieve excellence in the guest experience, Delmar Cengage Learning, Clifton Park, NY.

Fuad-Luke, A. 2012. Co-designing Services in the Co-futured City. Teoksessa Kuosa, T. & Westerlund, L. (toim.) Service design : on the evolution of design expertise. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu 101-120.

Gallo, C. 2012. The Apple experience : secrets to building insanely great customer loyalty. New York NY:McGraw-Hill.

Hilliaho, L. & Puolitaival, J. 2015. Ilmiön kaava. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita /. 15. uud. p. Helsinki :Tammi.

Hsieh, T. 2013. Delivering happiness: tuotto, tunne ja tarkoitus. Helsinki: Talentum.

Hyken, S. 2011. The amazement revolution : seven customer service strategies to create an amazing customer (and employee) experience. Austin TX: Greenleaf Book Group Press.

Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä:PS-kustannus.

Lashley, C. 2000. Towards a theoretical understanding. Teoksessa Lashley, C. & Morrison, A. (toim.) In search of hospitality : theoretical perspectives and debates. Hospitality, leisure and tourism. Oxford :Butterworth-Heinemann. 1-17

Mannermaa, M. 2008. Jokuveli: elämä ja vaikuttaminen ubiikkiyhteiskunnassa. Helsinki : WSOYpro.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistamista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu : uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki : Teknologianinfo Teknova 12-17

Miettinen, S, Kalliomäki, A & Ruuska, J. 2011. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu : uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki : Teknologianinfo Teknova 104-127

Miettinen, S, Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu : uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki : Teknologianinfo Teknova 12-17

Orr, J. 1996. Talking about machines: an ethnography of a modern job. Ithaca, NY: ILR Press

Pine, B.J. & Gilmore, J.H. 2011. The experience economy. Updated ed. Boston Mass: Harvard Business Review Press.

Pine, B.J. & Korn, K.C. 2011. Infinite possibility: creating customer value on the digital frontier. San Francisco: BK Business.

Rauhala, M. & Vikström, T. 2014. Storytelling työkaluna: vaikuta tarinoilla bisneksessä. Helsinki: Talentum.

Repo, S. 2010. Yhteisöllisyys voimavarana yliopisto-opetuksen ja -opiskelun kehittämisessä. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Käyttätymistieteiden laitos: Kasvatustieteellisiä tutkimuksia 228.

Väitöskirja. Saatavissa: <http://hdl.handle.net/10138/19875>

Salmenkivi, S. 2012. Digitaalitodellisuus : seuraava murros on täällä. Helsinki: Talentum.

Sangiorgi, D. 2012. Value co-creation in design for services. Teoksessa

Miettinen, S. & Valtonen, A., 2012. Service design with theory : discussions on change, value and methods. [Rovaniemi]: Lapland University Press, 95-104

Shapiro, A. 2011. Users not customers : the hard lesson that all businesses must learn now. New York: Portfolio.

Shedroff, N. 2001. Experience design 1. Indianapolis: New Riders.

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi : matkailupalvelujen tuotteistaminen. Helsinki: Restamark.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.

Van Belleghem, S., 2015. When digital becomes human: the transformation of customer relationships. Kogan Page.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus.

Sähköiset lähteet

Hyökki, S. & Kaikonen, H. 2015a. Mun, sun ja meitin kampus: Lahden ammattikorkeakoulun kampuskehitys. Teoksessa Mutka, U., Laitinen-Väänänen, S. & Virolainen, M. (toim.). Monitoimisuus haastaa koulutuksen: uudistuvaa pedagogiikkaa ja TKI-toimintaa. Jyväskylä : Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 234-244 [viitattu 1.12.2015]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-397-1>

Inkinen, S. 2013. Kaikki virtaa, kaikki lentää... : palvelukonseptien, tuotekehityksen ja ketterän johtamisen haasteita. Teoksessa Heikkinen, V. A. & Inkinen, S. (toim.). FUTUAeroport II : ajatuksia ja visioita tulevaisuuden lentoasemasta, palvelumaisemasta ja innovaatioista. Helsinki : HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 112-126 [viitattu 22.10.2015]. Saatavissa: <http://shop.haaga-helia.com/FUTUAeroport-II/fi>

Kaivo-oja, J. 2014. Ubiikkiteknologian ja media-alan tulevaisuus: muutostaasteet journalismissa ja mediassa. Tutu e-julkaisu 15/2014. Tulevaisuuden tutkimuskeskus, Turun yliopisto. [viitattu 22.10.2015]. Saatavissa: https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_15-2014.pdf

Kylänen, M. 2013. Sinä poljet, älypuhelin ohjaa – mobiiliteknologian mahdollisuudet retkipyöräilyelämyksissä. Teoksessa Räsänen, P., Pirjo Räsänen & Lahden ammattikorkeakoulu. Outdoors Finland : retkeilyinformaation suunnittelu ja toteuttaminen. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu 16-31. [viitattu 12.10.2015] Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73022/Rasanen_Pirjo_Lamk_2013.pdf?sequence=1

Lahden ammattikorkeakoulu. 2015. Organisaatio. [viitattu 3.10.2015]. Saatavissa: <http://www.lamk.fi/lamk-oy/organisaatio/Sivut/default.aspx>

Pajarinen, M., Rouvinen, P. & Ylä-Anttila, P. 2012. Uutta arvoa palveluista. [Helsinki]: Elinkeinoelämän tutkimuslaitos ETLA. [viitattu 20.10.2015]. Saatavissa: <http://www.etla.fi/wp-content/uploads/ETLA-B256.pdf>

Segelström, F. 2013. Stakeholder Engagement for Service Design : How Service Designers Identify and Communicate Insights. [verkkodokumentti]. Linköping: Linköping University Electronic Press. Linköping Studies in Arts and Science, ISSN 0282-9800 ; 58.6 [viitattu 28.10.2015]. Väitöskirja. Saatavissa: <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:647878/FULLTEXT03.pdf> ISBN: 978-91-7519-554-4

SFS 5895. 2001. Dublin Core -metadataformaatin suomalainen versio. SFS Online. [Viitattu 1.12.2015]. Saatavissa: <https://online.sfs.fi/>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. Palvelutalouden murros ja digitalisaatio: Suomen kasvun mahdollisuudet [Verkkajulkaisu]. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 12/2015. [Helsinki] : Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 20.10.2015]. Saatavissa:

http://www.tem.fi/files/42534/TEMjul_12_2015_web_30032015.pdf

Artikkelit

Cox, A.M. 2007. Reproducing knowledge: Xerox and the story of knowledge management. Knowledge Management Research & Practice, 5, 3 - 12.

Hyökki, S., Kaikonen, H. & Nenonen, S. 2013. Tulevaisuuden LAMK-kampus – kohti monitoimijaista, monialaista, monimuotoista ja jaettuja resursseja hyödyntävää yhteisöä. AMK-lehti [verkkolehti]. No 2 (2013). [Viitattu 23.10.2015]. Saatavissa:

<http://www.uasjournal.fi/index.php/uasj/article/view/1480/1405>

King, C. (1995). Viewpoint. What is hospitality? International Journal of Hospitality Management 3(4), 219-234.

Lovelock, C. & Gummesson, E. 2004. Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. Journal of Service Research : JSR, Aug 2004, Vol.7(1), pp.20-41.

Raeste, J-P. 2014. HS-vertailu: Kone oli kannattavin iso konepaja viime vuonna. Helsingin-Sanomat [verkkolehti]. 3.3.2014 [Viitattu 21.10.2015]. Saatavissa: <http://www.hs.fi/talous/a1393736668893>

Reamy, T. 2002a. Imparting knowledge through storytelling, Part 1 of a two-part article. KMWorld, vol. 11, Issue 6

Reamy, T. 2002b. Imparting knowledge through storytelling, Part 2. KMWorld, vol. 11, Issue 7

Julkaisemattomat lähteet

Hyökki, S. & Kaikonen, H. 2015b. Mine, ours, yours: Towards Multidisciplinary Shared Consumption Campus. University-Industry Interaction Conference 24-26.6.2015. Julkaisematon.

Kampuskehitys. 2015. Tervetuloa tutustumaan kampuskehitykseen! [viitattu 3.10.2015]. Lahden ammattikosseakoulu, intranet

LIITTEET

LIITE 1. Kampustarina

Marraskuu 2019

Klo. 7:30

Herään aamulla yllättävän virkeänä marraskuiseen aamun pimeyteen. Syksy on ollut haastava ja odotan jo lähestyvää joululomaa. Innolla odotan myös pian alkavaa päivää, kuten olen koko syksyn tehnyt. Teen aamutoimet nopeasti ja valmistaudun lähtöön, aamupalan olen arkisin tottunut syömään kampuksella joten sen valmistamiseen en arvokasta aikaani kuluta. Pikainen kurkistus ulos ja päädyn valitsemaan kulkupelikseni polkupyörän, jos sää kovin muuttuu voin aina palata kotiin kimppakyydillä tai bussilla. Matkaa kampukselle on kotoani useampi kilometri, mutta pyörällä se sujuu nopeasti. Aktivoin mobiilisovelluksen jolla seuraan mm. matkoihin käyttämäni aikaa, viikoittaisia hyötyliikuntatavoitteitani sekä mukavana bonuksena näen ketkä tutuistani ovat tänään matkalla samaan suuntaan. Annilla on kanssani monesti sama matka ja sovelluksen kartan kautta näenkin, että voin hänet saavuttaa puolivälissä matkaa. Lähetän yhdellä klikkauksella Annalle aamutervehdyksen ja ehdotuksen että näemme tutussa paikassa satamassa.

Klo.8:20

Saavun kampukselle ja löydän nopeasti interaktiivisen kartan avulla suojaosan paikan pyörälleni, lukitsen sen telineeseen ja siirryn kampuksen sisäänkäynnille. Kirjaan itseni sisään taloon käyttäen tägiäni. Tägi on osa laajempaa kokonaisuutta jonka avulla voin kampuksella toimia ja personoida tiettyjä palveluita itselleni sopivaksi. Sisäänkirjautumisen yhteydessä juurikin itse personoimieni asetusten mukaisesti näen mm. missä sijaitsee lähin vapaa säilytyslokero johon voin päivän ajaksi jättää pyöräily- ja ulkovarusteeni. Järjestelmä tervehtii myös minua haluamallani tavalla, esimerkiksi lempinimeäni käyttäen. Toisinaan hyödynnän aamuisin

myös (opiskelijoiden) saunavuoroa. Jos teen pidemmän pyörälenkin ennen kampukselle saapumista, on mukava päästä peseytymään ja vaihtamaan kunnolla vaatteet ennen päivän alkua. Tänään vien vain tavarani säilytykseen ja siirryn kampukskahvilaan aamupalalle. Infonäyttö joka kertoi säilytyslokerotilanteen, nimittäin kertoi myös, että kampukskahvilassa on tänään tarjolla jugurttibuffet josta pidän kovasti. Lounasaikaan taas näytti olevan kampuksen lähiruokaan keskittyneessä teemaruokalassa tarjolla kauden kala-annos jonka usein valitsen. Pyydän muistutuksen lounaasta kännykkääni ja lähden kohti kahvilaa, ystäväni Pekka näytti myös aamupalalle suunnan muutamaa minuuttia aiemmin ja odotan innolla myös hänen näkemistään. Pekka opiskelee suurimman osan viikosta virtuaalisesti, joten häntä kampuksella harvemmin näkee.

Klo. 10:20

Päiväni kampuksella koostuu niin luennoista kuin ryhmätöiden tekemisestä tai vaikkapa työpajoihin osallistumisesta. Teemme paljon erilaisia projekteja, usein ihan oikeille yrityksille. Varsinaisesti LAMKin kampukskokonaisuus koostuu kolmesta eri kampuksesta, kahdesta toimipisteestä koostuvasta NiemiCampuksesta sekä Lahden keskustan FelmanniCampuksesta. Saatan siis opintoja suorittaa missä vain näistä. Useimmin olen Mukkulankadun uudella kampuksella joka on osa NiemiCampus kokonaisuutta. Tällä alueella yhteistyö yrityksiin on vahva joten yhteistyökumppaneita on luonteva löytää myös liike-elämän puolelta. Kaikki kampuksset ovat omanlaisiaan, mutta tunnen oloni kotoisaksi niillä kaikilla. Fyysisten lokaatioiden lisäksi tuntuu, että on myös neljäs kampus, virtuaalikampus. Virtuaalikampus sitoo kaikki fyysiset toimipisteet yhteen, voin esimerkiksi tehdä varauksia ryhmätötiloihin missä vain, näen eri lounasravintoloiden ruokalistat jne. Virtuaalikampuksella järjestetään myös opetusta ja sitä kautta on mahdollista osallistua laajasti eri luennoille ja keskustelutilaisuuksiin. Virtuaalikampus on mahdollista saavuttaa niin mobiililaitteilla kuin vanhalla kunnon pöytäkoneellani. Erilaisten

visuaalisten tehosteiden avulla tuntuu välillä, että olisin kampuksella vaikka osallistunkin päivän tarjontaan kotoa käsin.

Klo. 11:30

Yhdentoista jälkeen puhelimeni muistuttaa lounaasta joten tarkistan läheiseltä infonäytöltä mikä ravintolan ruuhkatilanne on. Alkuruuhka näyttäisi olevan laantumassa joten suuntaan alakertaa kohden. Monesti syön lounaan iltapäivällä, toisinaan vasta neljän aikoihin. Tuolloin tarjonta on supistetumpi, mutta on mahtavaa, että voin ajoittaa syömisen itselleni sopivaan aikaan. Tänään valitsen lähiruokaa tarjoavan lounasravintolan jossa minua tervehditään iloisesti. Vilautan henkilökohtaista tägiäni ravintolan lukulaitteeseen jolloin henkilökunta näkee erikoisruokavalioni ja osaa suositella tarvittaessa juuri minulle sopivia vaihtoehtoja. Teen valintani ja maksu veloitetaan tägiin liitetyltä tililtä, poistuessani asiakaspalvelija toivottaa vielä hyvää ruokahalua ja kertoo, että leipäpisteelle on juuri tuotu tuoreita sämpylöitä. Kokoan lounaani ja siirryn pöytään. Kelien salliessa lounastan mieluiten ulkoterassilla, mutta näin marraskuussa se vaihtoehto ei lämmittimistä huolimatta houkuta. Onneksi sisustus sisälläkin on onnistunut ja toisinaan onnistuneiden jätteenvähennyskampanjoiden jälkeen lounasaikaan on viihdykettäkin tarjolla. Juuri viime viikolla pääsin kuuntelemaan jazzia lounastaessa ja alkusyksystä lounastajia viihdytettiin stand upilla.

Klo. 13:00

Iltapäivällä piipahdan luennolta toiselle siirtyessäni korkeakoulukirjaston toimipisteessä. Valoisa tila on eräs lempipaikoistani kampuksella. Sen lisäksi, että saan kirjaston henkilökunnalta aina apua tiedonhankinnan ongelmistani, on täällä mukava juoda vaikka kuppi kahvia ja lukea päivän lehdet. Monesti teen täällä myös opiskeluun liittyviä tehtäviä. Tänään tarkoitukseni on noutaa varaamani venäjänkielen oppikirja ja koska lukupöydän äärellä on tilaa tarkistan mitä uutuuksia alani ammattilehdistä on ilmestynyt sitten viime käynnin. Lukupöytä on hieno esimerkki sulautuneesta teknologiasta kampuksella. Teknologia on niin arkinen osa

kampusta, että sen huomaa vasta kampukselta poistuttua. Kotona sohvapöytä ei olekaan älylasista ja vaikka kuinka huiskisin eivät päivän uutiset siihen ilmesty, toisin kuin täällä kampuksella.

Klo. 14:30

Keskellä päivää minulla on toisinaan tuntien välillä reippaastikin vapaa-aikaa. Onneksi kampuksella on runsaasti mahdollisuuksia kuluttaa aikaa tai rentoutua. Toisinaan piipahdan korkeakoulukirjastossa lukemassa päivän sanomalehdet, kampuksella on useissa paikoissa myös älypöytiä joilla pääsen käsiksi kirjaston elektronisten aikakauslehtien arkistoihin. Saan puhelimeeni aina muistutuksen kun uusin numero lempilehdistäni on luettavissa. Voin lukea lehtiä toki myös kotoa käsin, mutta pidän joko perinteisestä paperilehdestä tai älypöydän hyvälaatuisesta versiosta, siksi lehdet tulee luettua kampuksella ollessani. Älypöytien lisäksi teknologiaan voi kampuksella törmätä yllättävissäkin paikoissa. Toisinaan voin kampuksen käytävillä törmätä esimerkiksi hoivarobotti Zoraan, joka kulkee luontevasti opiskelijoiden joukossa. Kävin alkusyksystä tutustumassa Zoraan lyhyen opastuksen kautta ja nyt Zora tunnistaa minut aina kohdatessamme. Mikä ihmeellisintä, Zora osaa jo keskustella kanssani aiheista joista olen kiinnostunut hyödyntäen edellisiä keskusteluitamme.

Klo.15:45

Kampuksella tuntuu tapahtuvan aina, lähes viikoittain on jotain uutta tarjolla. Eri opiskelijajärjestöt järjestävät aktiivisesti tekemistä, hyviä puhujia vieraile usein kampuksella ja esimerkiksi spontaaneja liikuntahetkiä syntyy tarpeen mukaan. Tänään osallistun ohjattuun rentoutushetkeen, päivä on ollut hektinen joten on mukava irtautua hetkeksi arjesta fatboylla loikoillen ja rentoutusohjeita kuunnellen. Erilaiset opinto- ja harrastejärjestöt näkyvät aktiivisina toimijoina kampuksella ja mukaan on helppo mennä. Luonnollisestikin saan kutsuja ja viestejä itseäni kiinnostavista tapahtumista personoimieni asetusten perusteella mm. kännykkään. Osallistun toisinaan myös itse erilaisten tapahtumien järjestämiseen ja ideointiin. Opiskelijoita kannustetaan sekä yhdessä

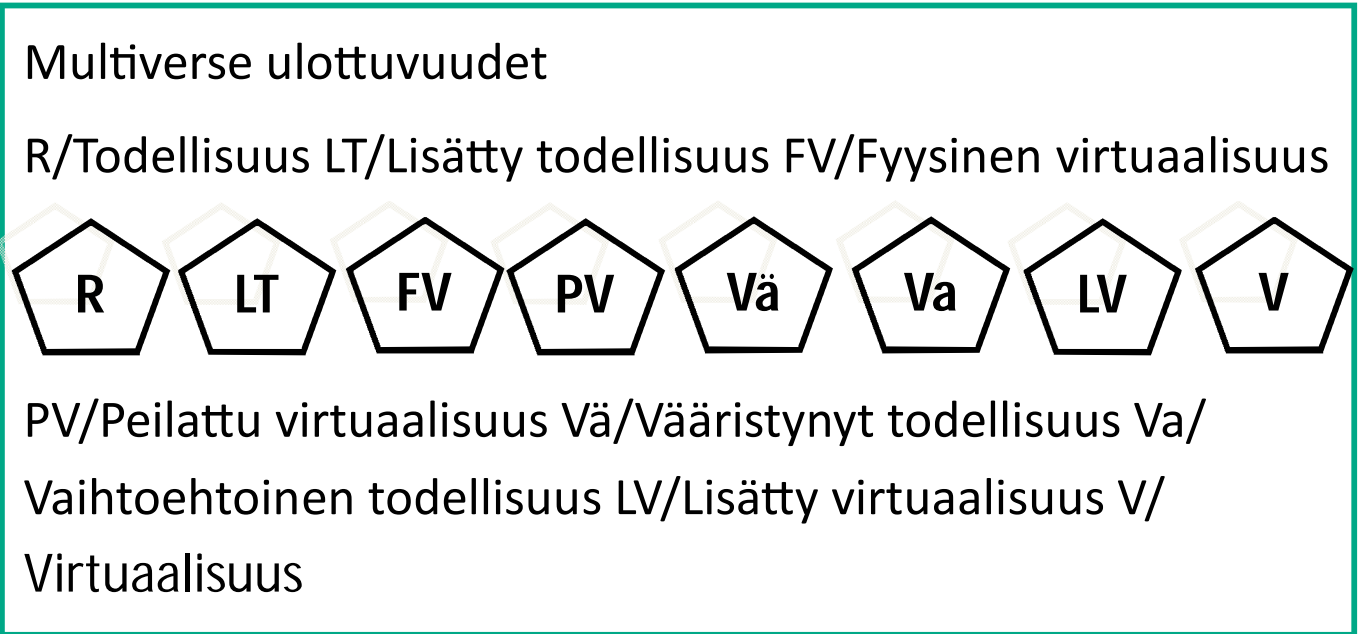
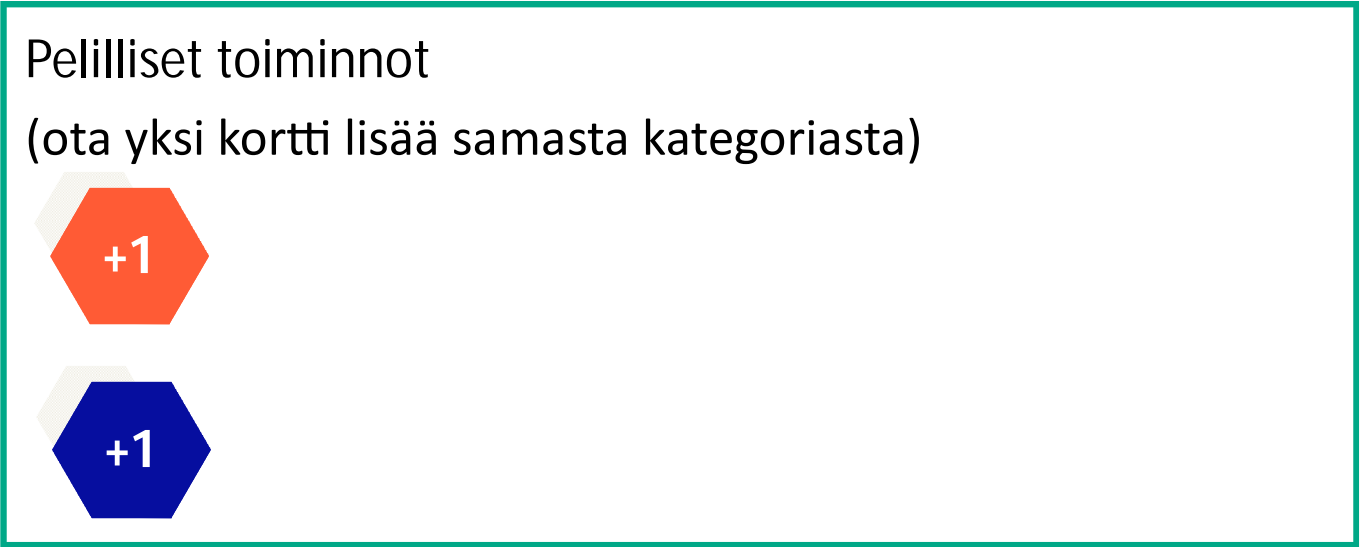
tekemiseen, että yrittäjyyteen, kampus onkin luonteva ympäristö kehittää taitoja ja kokeilla uusia juttuja. Opiskelijatoiminnan kautta on helppo tutustua uusiin ihmisiin ja näistä kontakteista on ollut apua myös opintoihini liittyvissä tehtävissä sekä oman liikeideani pallottelussa. Opinnot ovat vahvasti monialaisuuteen painottuvia, joten uusista kontakteista on aina iloa.

Klo.17:05

Viiden aikaan olen saanut työni kampuksella päätökseen ja suuntaan ulko-oville. Kirjaan itseni vielä ulos talosta tägiäni vilauttamalla, ja hyvä niin, infonäyttö muistuttaa, että unohdin noutaa varaukseni korkeakoulukirjastosta. Kipaisen hakemassa vielä varauksen ja tarkistan ulko-oven älynäytöltä sään. Keli on päivän aikana muuttunut kylmemmäksi joten päätän jättää pyörän kampuksella ja mennä kotiin bussilla. Näytöltä näen kätevästi, että seuraava bussi on juuri lähtenyt Mukkulasta, jos kävelen ripeästi, ehdin siihen vielä.

LIITE 2. Tarina-arkiston runko

| nro | Tarina (tallennus)nimi | Multiverse | Kampusteesi | Henkilö | Opiskeli | Muut | Koulutus | Markkinoin | Formaatti | Tuotaja | Kieli | Vuosi | Kuin | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat |
|-----|------------------------------------|------------|-------------------------|---------|----------|---------------|----------|------------|-----------|----------------|-------------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 11 | Virpyminen_vapaa-aika_luontoel | R | Yhtenäinen kampus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 12 | Virpyminen_hoviarobotti | FV | Ariena palvelut | x | | Nähtävyys x | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 14 | Virpyminen_yrityshautomo | R | Ariena palvelut | x | x | Yrityshaut | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 15 | Virpyminen_taitopooli | V | Ariena palvelut | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 16 | Virpyminen_vapaa-aika_vilhde | LV | Ariena palvelut | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 21 | Virpyminen_käytettävyys_24/7 | LT | Joustavuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 22 | Virpyminen_ubiikkiteknologia | LV | Joustavuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 24 | Virpyminen_ravintolat_mobiili_ru | LT | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 27 | Virpyminen_ravintolat_mobiili_tuc | LT | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 29 | Virpyminen_infonäytöt_energiak | PV | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 30 | Virpyminen_energiatuottaminen | R | Vastuullisuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 31 | Virpyminen_ravintolat_biojäte | R | Vastuullisuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 34 | Lähteminen_tilastointi | LT | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 35 | Lähteminen_kestävä kehitys | LT | Vastuullisuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 4 | Saapuminen_matka | LT | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 x | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 8 | Virpyminen_vapaa-aika_tapahtum | R | Yhtessä tekeminen | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 9 | Virpyminen_vapaa-aika_osallistum | R | Yhtenäinen kampus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 19 | Virpyminen_Co-Working_muunnel | R | Joustavuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 20 | Virpyminen_korkeakoulukirjasto_2R | R | Joustavuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 32 | Virpyminen_mobiilisovellus_hilijal | LT | Vastuullisuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 33 | Virpyminen_energiakultutus_tilast | PV | Vastuullisuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 13 | Virpyminen_yrittäjyys | R | Ariena palvelut | x | x | Ulkopuolisa x | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xxx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 17 | Virpyminen_ryhätyötlat_BYOD | FV | Joustavuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xxx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 26 | Virpyminen_ravintolat_mobiili_ruc | LT | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xxx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 28 | Virpyminen_etätytys | V | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xxx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 5 | Virpyminen_järjestöt | R | Yhtessä tekeminen | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 xxx | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 36 | Lähteminen_huolenpito | LT | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 XXXXXX | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 10 | Virpyminen_virtuaaliope | Va | Yhtenäinen kampus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 XXXXXX | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 2 | Saapuminen_personoitu | LT | Yhtenäinen kampus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 XXXXXX | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 3 | Saapuminen_synkronoitu | LT | Joustavuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 6 | Virpyminen_virtuaaliope | V | Yhtessä tekeminen | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 7 | Virpyminen_social events | R | Yhtessä tekeminen | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 18 | Virpyminen_ryhätyötlat_muone | R | Joustavuus | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 23 | Virpyminen_ravintolat_palaut | LT | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |
| 25 | Virpyminen_ravintolat_mobiili_tuc | LT | Toimintaympäristöön av: | x | x | | x | | Teksti | Opinnäytet/Fin | 2015 | | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | Asiasanat | |



Tarinapeli

–käyttöohjeet

Alkuvalmistelut

Tulostettujen pelikortti-arkkien lisäksi tarvitset:

Sakset, liimaa tai sintarraa, alustoja

Huom! Voit halutessa myös leikata kortit jo valmiiksi ja esimerkiksi laminoida ne jolloin voit uudelleen käyttää kortteja.

Pelin tavoite

Pelin tavoitteena on luoda tarina päivästäsi tulevaisuuden kampuksella. Tarinan voit kasata käyttämällä tarinapelin esitetyttä kortteja, kirjoittaa kokonaan oman tarinan tai yhdistellä omaa ja valmista hyödyntämällä sekä tyhjiä että esitetyttä korttipohjia.

Pelin kulku

Valitse

1 kortti **oranssista**, **saapunen** kategoriasta sekä 1 kortti **sinisestä** **lähteminen** kategoriasta.

HUOM! Jos valitset kortin jossa on **symboli** tai **+** voit ottaa uuden kortin samasta kategoriasta.

Violetta **viipyminen** kortteja voit valita niin monta korttia kuin haluat.

Vihreitä **oma tarina** kortteja voit hyödyntää niin monta kuin haluat, missä vain pelin vaiheessa.



Tarinapeli

–käyttöohjeet

Alkuvalmistelut

Tulostettujen pelikortti-arkkien lisäksi tarvitset:

Sakset, liimaa tai sintarraa, alustoja

Huom! Voit halutessa myös leikata kortit jo valmiiksi ja esimerkiksi laminoida ne jolloin voit uudelleen käyttää kortteja.

Pelin tavoite

Pelin tavoitteena on luoda tarina päivästäsi tulevaisuuden kampuksella. Tarinan voit kasata käyttämällä tarinapelin esitetyttä kortteja, kirjoittaa kokonaan oman tarinan tai yhdistellä omaa ja valmista hyödyntämällä sekä tyhjiä että esitetyttä korttipohjia.

Pelin kulku

Valitse

1 kortti **oranssista**, **saapunen** kategoriasta sekä 1 kortti **sinisestä** **lähteminen** kategoriasta.

HUOM! Jos valitset kortin jossa on **symboli** tai **+** voit ottaa uuden kortin samasta kategoriasta.

Violetta **viipyminen** kortteja voit valita niin monta korttia kuin haluat.

Vihreitä **oma tarina** kortteja voit hyödyntää niin monta kuin haluat, missä vain pelin vaiheessa.

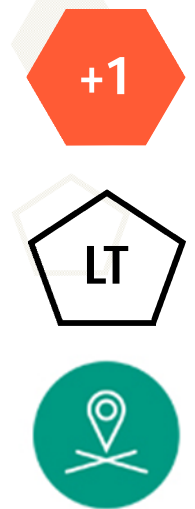


Saapuessani kampukselle kirjaan itseni taloon tägilläni. Halutessani oma "piirini" näkee, että olen saapunut. Myös tietyissä kampuksen tiloissa voin kirjautua sisänän esim. taukotiloihin tai lounasravintolaan. Lounasseuran löytäminen ei ole koskaan ollut helpompaa!



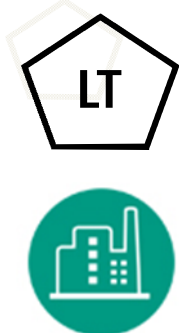
Saapuminen

Saapuessani kampukselle älypuhelimeen asennettu sovellus mittaa matkaan kätetyn ajan ja reittivalinnan verraten niitä aiempiin tuloksiini. Halutessani näen sovelluksen aktivoineet ystäväni sekä sen missä he ovat menossa, ehkä vauhtia nostamalla saan ystäväni kiinni ja mukavaa matkaseuraa.



Saapuminen

Saapuessani kampukselle kirjaan itseni taloon tägilläni. Riippuen personoimistani asetuksista ja valinnoistani infonäyttö kertoo minulle missä on vapaita säilytyslokeroita ja työskentelypisteitä, missä ystäväni/tutut/"piirini" liikkuvat, tiedon saapuneista varauksista tietokeskuksessa sekä esim. että kampuskahvila 2:ssa on tänänän tarjolla lempiruokaani



Saapuminen

Saapuessani kampukselle kirjaan itseni taloon tägilläni. Ohjelma on synkronoitu yhteyteen kelenterini kanssa ja infonäyttö kertoo, että sopimani tapaamisen paikka on vaihtunut toiseen ja että muita kokouksen osallistujia on jo paikalla

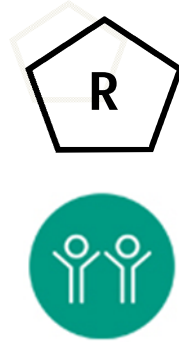


Saapuminen

Saapuminen

Saapuminen

Kampuksella kannustetaan uusiin ihmisiin tutustumista. Erilaiset opinto- ja harrastejärjestöt näkyvät aktiivisina toimijoina kampuksella ja mukaan on helppo mennä



Viipyminen

Vietän myös vapaatunteja mielelläni kampuksella, opiskelijoille on tarjolla useampikin vapaa-ajan viettoon sopiva monitoimialueita joilla järjestetään säännöllisesti tapahtumia ja tekemistä



Viipyminen

Kampuksella kannustetaan uusiin ihmisiin tutustumista. Opiskelijaportaalin kautta voin virtuaalisesti tutustua ihmisiin jotka jakavat kiinnostuksen kohteeni.



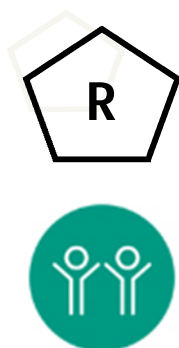
Viipyminen

Kampuksilla tapahtuu koko ajan. Saan valitsemani teemojen mukaisesti tietoa tapahtumista. Voin myös osallistua tapahtumine järjestämiseen omien kiinnostusteni ja taitojeni mukaisesti



Viipyminen

Kampuksella kannustetaan uusiin ihmisiin tutustumista. Tapaan uusia ihmisiä social eventien kautta. Esim. Kukin ala järjestää vuorollaan tutustumisen oman alansa erityistiloihin, kaikille avoimiin kursseihin ja projekteihin vapaamuotoisella tavalla ja teemalla.



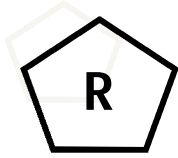
Viipyminen

Joskus aikatauluni ovat tiukkoja enkä ehdi NiemiCampukselle, onneksi voin seurata luentoja myös kotoa käsin tai halutessani FellmanniCampuksen virtuaaliopetuksen tilassa jossa myös puheyhteys opettajaan sekä virtuaaliosallistuminen ryhmiin järjestyy.



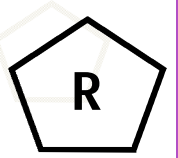
Viipyminen

Vietän myös vapaatunteja mielelläni kampuksella, opiskelijoille on tarjolla useampikin lepäämiseen ja rentoutumiseen sopiva paikkoja, esim. alue joissa luonto ja vihreys ovat pääosassa



Viipyminen

Yrittäjyyteen kannustetaan kampuksella. Voin käyttää Kampuksen yrityshautomoa ajanvarauksella omiin asiakastapaamisiini tai töiden suunnittelu ja toteutustöihin. Yrityshautomon kautta on mahdollista hankkia tarvitsemaansa apua muiden alojen opiskelijoiden joukosta



Viipyminen

Koulun käytävillä voin törmätä myös hoivarobotteihin, Japanilainen Pepper ja kotimainen Zora varmistavat, että aina löytyy joku joka piristää ja kuuntelee. Halutessani voin varata robotin kanssa noin puolentunnin tutustumisession jonka aikana tutustumme paremmin toisiimme kontaktiohjelman avulla. Tämän jälkeen robotti tunnistaa minut aina tavatessamme.



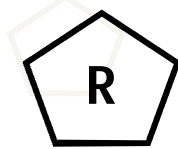
Viipyminen

Voin liittyä taitopooliin jossa voin sekä tarjota omaa osaamistani muiden käyttöön, että auttaa vastavuoroisesti toisia omien erityisosaamisteni kautta. Toiminnan kautta on mahdollista kartuttaa myös opintopisteitä!



Viipyminen

Yrittäjyyteen kannustetaan Kampuksella. Voin koulutusalasta riippumatta vuosittain vuokrata myyntipisteen ilmaiseksi ja myydä valmistamiani tuotteita yksin tai yhdessä ystävien kanssa



Viipyminen

Vietän myös vapaatunteja mielelläni kampuksella, opiskelijoille on tarjolla useampikin lepäämiseen ja rentoutumiseen sopiva paikkoja, esim. alue joissa viihde-elektroniikka ja hauskanpito on pääosassa



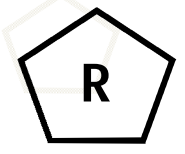
Viipyminen

Ryhmätyötiloissa voin itse säätää lämpötilan ja valaistuksen. Älylasista valmistetut seinät on mahdollista muuttaa läpinäkyvästä tummennetuiksi tarvittaessa. Tilasta löytyy myös älyseinä johon voin kytkeytyä omalla laitteellani. Tiloja on eri teemoilla, joista voin valita itseäni miellyttävän.



Viipyminen

Korkeakoulukirjastossa asiointi on helppo. Noudan varaukseni vuorokaudenajasta riippumatta pakettiautomaattia muistuttavasta varauspisteestä. Myös monet muut palvelut ovat käytettävissäni 24/7



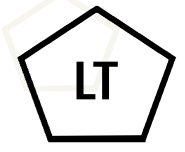
Viipyminen

Ryhmätyötiloissa on eri teemoilla, joista voin valita itseäni miellyttävän. Värit ja tekstuurit luovat tunnelmaa ja koken oloni kotoisaksi, tehokkaaksi, virkeäksi, juuri sellaiseksi kuin kunakin päivänä tarvitsen



Viipyminen

Käytän kampuksen palveluita ja tiloja usein myös ilta-myöhään, työskentely hiljaisina aikoina on tehty vaivattomaksi ja turvalliseksi tekniikka hyödyntäen. Liiketunnistimet ennakoivat liikkumiseni tiloissa, jolloin ekologisuuskin on huomioitu eikä esimerkiksi valojen tarvitse palaa koko talossa muutaman käyttäjän vuoksi.



Viipyminen

Co-Working tiloissa muunneltavuus on avainasemassa. Pystyn valitsemaan istuimet ja pöydät itse liikuteltavien kalusteiden varastosta. Voin rakentaa kulloinkin tarpeideni mukaisen tilan. Tarvittaessa saan älylaitteparkista tagillani lainattua tarvitsemani elektroniikan tilaan



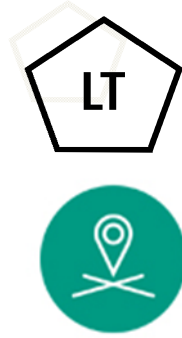
Viipyminen

Teknologia on niin arkinen osa kampusta, että sen huomaa vasta kampukselta poistuttua. Kotona sohvapöytä ei olekaan älylasista ja vaikka kuinka huiskisin eivät päivän uutiset siihen ilmesty, toisin kuin kampuksella.



Viipyminen

2.kerroksen infonäytöt, kertovat ruuhkatilanteen 1.kerroksen ruokaloissa ja kahviloissa, sekä näyttää visuaalisesti kuinka ruokailijat ovat arvioineet ruuat sekä kertyneen biojättemäärän, joka osaltaan myös kertoo onko tarjonta vastannut asiakkaiden odotuksia.



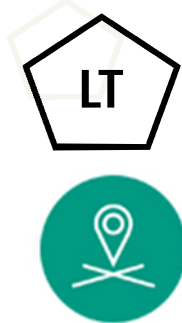
Viipyminen

Kampuksen ravintoloiden ja kahviloiden tuotetiedot ovat helposti saatavillani. Mobiilipalvelun kautta näen helposti mitkä kulloinkin tarjolla olevat tuotteet sopivat ruokavali-ooni



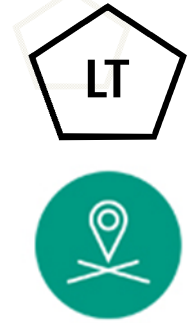
Viipyminen

Mobiili- tai verkkosovelluksen kautta saan tiedon kam- puksen ruokaloitten ja kahviloiden ruuhkatilanteesta. Vi- sualisointien avulla näen myös nopeasti kuinka ruokailijat ovat arvioineet ruuat sekä kertyneen biojättemäärän, joka osaltaan myös kertoo onko tarjonta vastannut asiakkai- den odotuksia.



Viipyminen

Kampuksen ravintoloiden ja kahviloiden tuotetiedot ovat helposti saatavillani. Lukemalla vaikkapa leivoksen koh- dalla olevan koodin puhelimellani pääsen tarkastelemaan ravintosisältöjä, ainesosia ja halutessani saan jopa resep- tin itselleni!



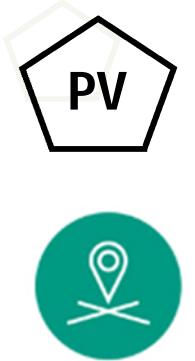
Viipyminen

Vieraillessani kampusen ruokaloissa ja kahviloissa voin mobiilisovelluksen tai paikallisiin pisteisiin tägi - kirjautumisella jättää arvioni päivän tarjonnasta. Kuitista saan koodin jolla arvioni kohdistuu automaattisesti oikei- siin tuotteisiin.



Viipyminen

Minulle on tärkeää voida hyödyntää kampusen palvelui- ta myös kotoa käsin. Voin varata tiloja ja aineistoa ajasta ja paikasta riippumatta, myös virtualiyhteys ja chat palve- lut korvaavat tarvetta asioida paikan päällä



Viipyminen

Voin vaikuttaa omaan hiilijalanjälkeeni kampuksella toimiessani mobiilisovelluksen avulla. Saan vinkkejä mm. hiilineutraaliin toimintaan, liikkumiseen sekä aterioimiseen kampuksella.



Viipyminen

Osa kampuksen energiasta tuotetaan oman tuuliturbiinin sekä aurinkopaneeleiden avulla.



Viipyminen

Kampuksen ulkopuolella oleva näyttö kertoo tilastotietoja talon käytöstä. Kuinka paljon energiaa kuluu ja kuinka paljon siitä on itse tuotettu tuuliturbiinin ja aurinkopaneleiden avulla. Talon käyttöaste on suhteutettu päivittäiseen energiankulutukseen ja tämä havainnoidaan visuaalisesti



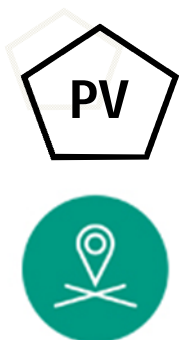
Viipyminen

Ruokajätteen kertymistä vähentäviä kampanjoita järjestetään kampuksella aktiivisesti. Mikäli viikkotavoitteet säästetään on ruokailijoille luvassa erikoisherkkuja, alennuksia tai vaikkapa live-viihdykettä seuraavan viikon lounasaikoihin



Viipyminen

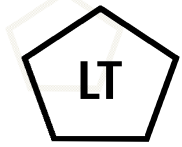
Kampuksella on isoja näyttöjä useissa paikoissa, myös ulkopuolella. Näytöillä kerrotaan mm. reaaliaikaisesti rakennusten energiankulutuksesta, tulevista tapahtumista jne.



Viipyminen

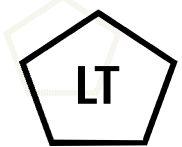
Viipyminen

Poistuessani kampukselta kirjaan itseni ulos. Järjestelmä seuraa talossa viettämääni aikaa, jotta mm. palveluita on helpompi suunnitella ja kohdentaa oikeisiin aikoihin. Lisäksi järjestelmä muistuttaa, että varaamani kirja on edelleen noutamatta, säilytyskaappini on tyhjentämättä ja että sadetta on luvassa, joten tänään kannattaa valita bussi



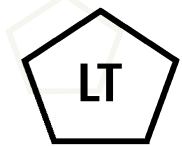
Lähteminen

Poistuessani kampukselta kirjaan itseni ulos. Järjestelmä seuraa talossa viettämääni aikaa, tietojen avulla mm. talon energiankulutus on mahdollista suhteuttaa käyttäjämääriin ja tilastoida.



Lähteminen

Poistuessani kampukselta kirjaan itseni ulos jolloin järjestelmä muistuttaa, että varaamani kirja on edelleen noutamatta korkeakoulukirjastosta tai, että säilytyskaappini on tyhjentämättä. Mikäli luvassa on sadetta, saatan saada kehotuksen valita pian pysäkillä saapuva bussi kotiin pyöräilemisen sijasta.



Lähteminen

Lähteminen

Lähteminen

Viiptminen

Anna mielikuvituksen lentää!

Oma tarinasi

Anna mielikuvituksen lentää!

Oma tarinasi

Kerro mikä sinulle on tärkeää!

Oma tarinasi

Kerro mikä sinulle on tärkeää!

Oma tarinasi

Millainen on Sinun kampuksesi!

Oma tarinasi

Millainen on Sinun kampuksesi!

Oma tarinasi