

Museokeskus Vapriikin visio, palvelupolut ja kävijäpersoonat



of design
with
relevance

TARJOUS 11.2.2021

TAMPEREEN KAUPUNKI

**PENTAGON
DESIGN**

Projektin tausta

Vapriikki on vetovoimainen ja suosittu museokeskus, joka haluaa säilyttää asemansa Tampereen alueen suosituimpana museona kehittämällä toimintaansa pitkäjänteisesti. Museokeskuksessa on tunnistettu tuleviksi kehittämisalueiksi Vapriikin visio, palvelupolut ja kävijäpersoonat, jotka kaikki sisältyvät tähän tarjoukseen. Projektien sisällöt tukevat ja kirittävät toinen toisiaan ja varmistavat, että vision saavuttamisen tueksi saadaan käytännön kehittämisen työkaluja.

Aiemmassa projektissa Pentagon Designin on tutkinut Vapriikin asiakastyytyväisyyttä, määrittänyt kävijätutkimuksen pohjalta motivaatiopohjaiset asiakasprofiilit ja kartoittanut tämän hetkistä asiakaskokemusta. Kaiken kaikkiaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä Vapriikin tarjontaan ja palasivat sen pariin säännöllisesti. Tutkimuksessa tunnistettiin myös kehityskohteita, kuten kaupan ja ravintolan vahvempi linkittäminen näyttelyiden sisältöihin ja Vapriikin perusidea hahmottuminen uusille kävijöille.

Ehdotettavan työn tavoitteena on kirkastaa museon visio, määrittää sen tarkoitus ja kehittämisen suunta sekä luoda käytännöllisiä työkaluja tulevaisuuden kehittämishankkeiden tueksi.

Esityksen sisällysluettelo

Projektin tausta ja tavoitteet

Lähestymistapa

Pentagon Design kumppanina

Työsuunnitelma

Kustannusarvio

Referenssit

Projektin tavoitteet

Tämän projektin tavoitteena on kirkastaa Vapriikin tulevaisuuden visio, määritellä sen tarkoitus, tunnistaa tekemisen tavat sekä määritellä kehityskohteita ja toimenpiteitä, joiden kautta visio tullaan saavuttamaan. Visiotyö tehdään museokeskuksen sisäisiä ryhmiä ja tärkeimpiä sidosryhmiä osallistamalla.

Museokeskuksen pitkän aikavälin kehittämistyön tueksi luodaan kävijäprofiilien pohjalta elävät, havainnolliset kävijäpersoonat. Persoonat rakennetaan yhdessä museon henkilökunnan kanssa, yhdistämällä profiilien tutkittu tieto henkilökunnan osaamiseen ja asiakkaiden tuntemukseen. Näin profiilit kääntyvät käytännön työkaluiksi ja tulevat osaksi kaikkien työntekijöiden arkea.

Kävijäpersoonien pohjalta luodaan Museokeskuksen palvelupolut ja määritetään niiden nyky- ja tavoitetilä tulevaisuutta varten. Tämän osan tavoitteena on hahmottaa kokonaiskuva siitä, mistä elementeistä asiakaskokemus Vapriikissa muodostuu ja miten niitä voisi kehittää. Palvelupolkujen tarkastelussa on museokeskuksen puolelta etukäteen tunnistettuja fokusalueita (palvelutiski, ravintolatiski), joita varten tuotetaan konkreettisia suunnitelmia toteuttamisen tueksi. Palvelupolut luodaan museokeskuksen tasolla, yksittäisten museoiden/näyttelyiden palvelupolkuihin voidaan tarvittaessa syventyä jatkoprojekteissa.

Tarjoukseen sisältyy kolme erillistä projektia, jotka sisällöltään tukevat toinen toisiaan.

- **Vapriikin visiotyö**
- **Palvelupolut**
- **Käyttäjäpersoonat**

Lähestymistapa

**Ehdotamme visiotyön
lähestymistavaksi iteratiivista,
ketterää ja osallistavaa kehittämisen
tapaa, joka on asiakaslähtöinen ja
sitouttaa olennaiset sidosryhmät
mukaan kehitystyöhön.**

Visiotyötä lähestytään kolmesta näkökulmasta

Sisäinen näkökulma

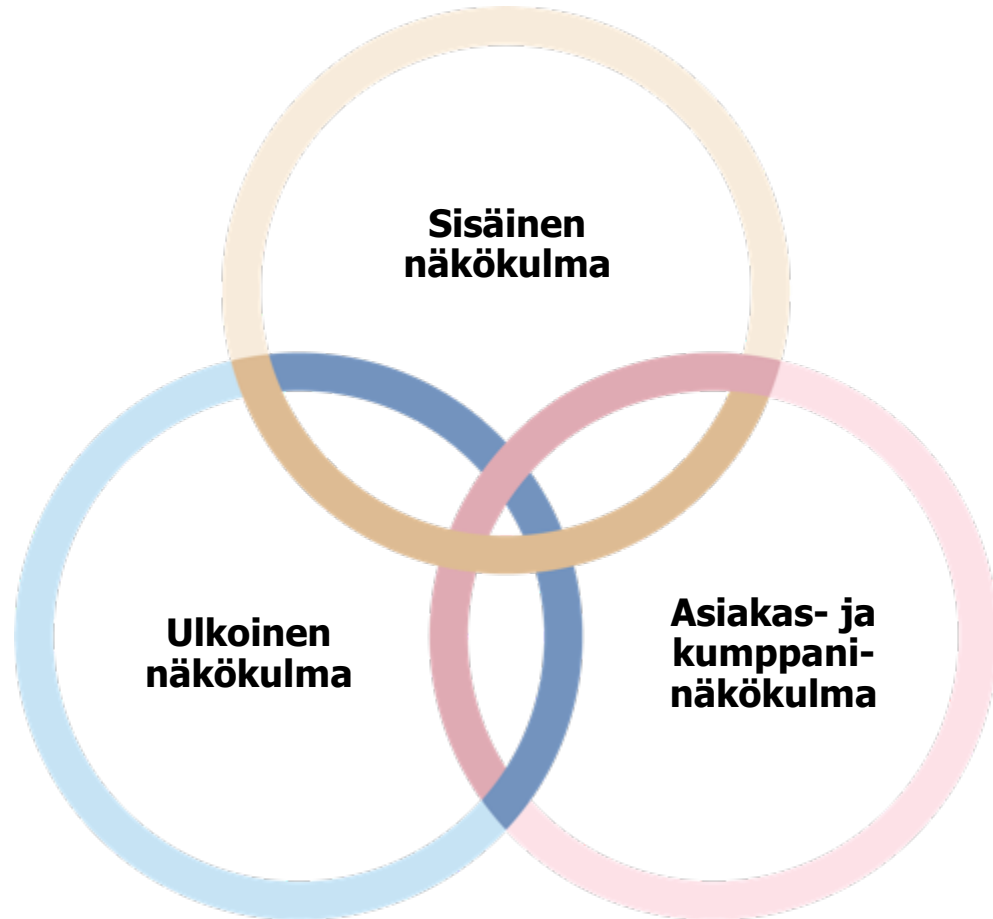
- Museokeskus Vapriikin tavoitteiden ja vaikuttavuustavoitteiden määrittäminen, vision, arvolutauksen, arvojen ja tarkoituksen kirkastaminen
- Sisäiset kyvykkyydet ja nykytoiminnan vahvuudet
- Toimintamallin ja toimijaroolien määrittäminen
- Henkilökunnan sitouttaminen

Asiakas- ja kumppaninäkökulma

- Asiakasymmärrysprojektin tulosten soveltaminen visiotyöhön
- Asiakaskokemuksen muodostumisen tarkastelu palvelupolkujen kautta ja nykytilan havainnointi
- Yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien tarpeiden ja odotusten tunnistaminen ja yhteistyön pohjustaminen

Ulkoinen näkökulma

- Tampereen kaupungin strategia ja kulttuuristrategia suhteessa Vapriikin toimintaa
- Kirittävien verrokkien identifiointi ja niistä oppiminen
- Globaalit megatrendit ja niiden vaikutus GLAM-alaan
- Koronaepidemian tuoma hybridi-aika – mitä se tarkoittaa Vapriikille?
- Yhteiskunnalliset muutokset, esim. uusi aktivismin aika ja niiden vaikutus museokeskukseen



Vapriikin vision kirkastaminen yhteiskehittäen

Teemme kaikissa muotoiluhankkeissa yhteiskehittämistä, jotta uudet ratkaisut ja konseptit pohjautuvat koko organisaation ja asiakkaiden ja kumppaneiden näkemyksiin ja asiantuntemukseen. Osallistavilla prosesseilla on tärkeä rooli yhteisen kulttuurin ja omistajuuden luomisessa sekä uusien toimintatapojen omaksumisessa, esim. brändistrategian ja uusien palvelukonseptien jalkauttamisessa.

Vision kehittämistä lähestytään eri näkökulmista; huomioiden asiakkaat, kumppanit ja sidosryhmät. Yhdessä määritellään asiakaskokemuksen tavoitetila. Hankkeessa ideoitua visiota ja strategista toimintamallia kiteytetään ja havainnollistetaan siten, että niistä voidaan keskustella, sekä niiden sisältöjä rikastaa ja validoida.

Museokeskuksen nykytilaa ja tavoitetilaa peilataan kaupungin strategiaan ja kulttuuristrategiaan. Tampereen kaupungille tehtyjen projektien kautta (mm. Kulttuuristrategia ja Tampereen taidemuseon visiotyö) Pentagon Designilla on hyvä ymmärrys Tampereen kaupungin strategisista tavoitteista erityisesti kulttuurin saralla.

**Yhteiskehittäminen
varmistaa, että uudet
ratkaisut ja konseptit
pohjautuvat koko
organisaation,
asiakkaiden ja
kumppaneiden
näkemyksiin ja
asiantuntemukseen.**



miro

Vuorovaikutus

Lähestymistapamme projektityössä on asiakaskeskeinen. Tuotamme asiakkaalle materiaalia päätöksentekoa varten, tarpeen mukaan erilaisia vaihtoehtoja ja arvioimme niitä yhdessä.

Keskustelemme vaihtoehtoista ja tuemme päätöksenteossa, sekä kommunikoidemme työmme etenemisestä ja ennakoimme tulevia tehtäviä.

Keskusteluun ja dokumenttien jakamiseen ehdotuksemme on Teams -kanavan käyttöönotto, mutta meille sopii myös muut alustat.

Lähi- & etätapaamiset

Tapaamiset sovitaan asiakkaan toivomiin ajankohtiin ja huomioiden projektin etenemisen suunnitelma.

Työsuunnitelmassa on kerrottu mitkä tapaamiset ovat lähitapaamisia (jos epidemiatilanne sallii) ja mitkä puolestaan etätapaamisia. Projektin avainkohdissa olevat tapaamiset pyritään pitämään kasvokkain. Näistä sovitaan vielä asiakkaan kanssa aloitustapaamisessa.

Etätapaamisiin ehdotamme työkaluksi Teams-videopuheluita.

Yhteistyöstäminen

Yhteiskehittäminen ja työpajat voidaan järjestää joko virtuaalisesti tai paikan päällä epidemiatilanteen salliessa.

Ehdotamme onlinetyöpajan yhteiskehittämisen alustaksi ja työkaluksi yhteisideoinnin tilaa Miroa. Työpajakeskustelut voidaan pitää saman aikaisesti Teamsissa.

Pentagon Design kumppanina

Pentagon Design on monialaiseen muotoiluun ja strategiseen kehittämiseen erikoistunut designtoimisto.

Olemme auttaneet jo yli 20 vuotta julkisia organisaatioita ja yksityisiä yrityksiä kehittämään visioitaan, asiakaskokemustaan, palveluitaan, brändiään, viestintäänsä sekä tila- ja näyttelykonsepteja.

Olemme erikoistuneet museoiden kehitystyöhön ja sitoutunut kumppani tutkimuksesta ja strategiasta aina konseptointiin ja toteutukseen asti.

Lähestymistapamme on ihmislähtöinen ja tähtää kestävyys- ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kasvuun.

Toimimme sekä Helsingin että Tampereen kaupungin palvelumuotoilun puitesopimuskumppanina.



Pentagon Design on monialaiseen muotoiluun ja strategiseen kehittämiseen erikoistunut designtoimisto.

Olemme auttaneet jo yli 20 vuotta julkisia toimijoita, kulttuuri- ja museoalan organisaatioita, sekä yksityisiä yrityksiä kehittämään visioitaan, asiakaskokemustaan, palveluitaan, brändiään, viestintäänsä sekä tila- ja näyttelykonsepteja. Olemme sitoutunut kumppani tutkimuksesta ja strategiasta aina konseptointiin ja toteutukseen asti. Lähestymistapamme on ihmislähtöinen ja tähtää kestävyuden ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kasvuun.

Asiakkaitamme ovat muun muassa Kansallismuseo, HAM, Merikeskus Vellamo, Taideyliopisto, Tampereen Taidemuseo, Helsingin kaupunki (Kuva+muut toimialat ja Kanslia), Tampereen kaupunki (Kulttuuri- ja vapaa-aika, Lahiöhanke) ja Aalto-yliopisto. Toimimme Helsingin, Espoon ja Tampereen kaupungin palvelumuotoilun puitesopimuskumppanina.



reddot design award
winner 2017

bio.22



PLUS X AWARD



Markkinat
Design Awards

State Prize
for Design

DESIGN PLUS



Vuoden
toimisto
2016



fenniprize 12
great design - great global
HONORARY MENTION

Muotoilu- ja tutkimuspalvelumme



**Syvällinen
ihmisymmärrys
ja
ennakointitieto**

- **Laadullinen ja määrällinen yhteiskuntatieteellinen tutkimus**
- **Ennakointitieto ja skenaariot**
- **Organisaation nykytilan kartoitus**
- Menetelminä: Desk study, asiantuntijahaastattelut, puolistrukturoidut haastattelut, kyselyt, etnografia, palvelusafarit, verkkopäiväkirjat jne.



**Strateginen
muotoilu ja
palvelumuotoilu**

- **Palveluiden yhteiskehittäminen ja uusien palveluiden konseptointi**
- **Liiketoiminta- ja toimintamallien kehittäminen**
- **Vaikuttavuusstrategiat**
- **Asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen kehittäminen**
- **Brändi- ja viestintästrategiat**
- **Designstrategiat**
- Menetelminä: Ihmislähtöinen ja monialainen yhteiskehittäminen, osallistavat työpajat ja sprintit (sis. työpajojen suunnittelu, fasilointi, materiaalien tuottaminen ja tulosten kiteytys valmiiksi dokumenteiksi); pilotointi



**Monialainen
muotoilu ja
konseptointi**

- **Näyttely-, retail- ja messusuunnittelu**
- **Tila- ja sisustussuunnittelu**
- **Kaupunkitilan muotoilu**
- **Graafinen muotoilu ja ilmesuunnittelu, viestintämateriaalit**
- **Digitaalinen suunnittelu, verkkosivut, UI**
- **Uudet tuotekonseptit, teollinen muotoilu ja pakkausmuotoilu**
- Menetelminä: Osallistava yhteiskehittäminen ja monialainen muotoiluyhteistyö; prototyyppiointi ja validointi

Tiimimme

Pentagon Design ehdottaa työlle suunnittelutiimin, jolla on kokemusta strategisesta palvelumuotoilusta ja visioivasta konseptoinnista.



Heidi Hyytiäinen

Design Consultant, M.Sc. (Econ)/IDBM

Rooli projektissa: projektipäällikkö, strateginen suunnittelu

Heidillä on yli yhdeksän vuoden kokemus muotoilualalta ja Pentagon Designista reilu 4 vuotta. Heidi vastaa asiakkuuksista, toimii projektipäällikkönä, strategina ja konseptisuunnittelijana. Erityisosaamisalueita ovat liiketoimintalähtöinen ja käyttäjälähtöinen palvelu- ja konseptikehittäminen, brändien kehittäminen, kaupunkikokemusten kehittäminen, yhteiskehittäminen ja monialaisen yhteistyön fasilitointi, sekä projektien vetäminen. Heidi opiskelee töiden ohella kansainvälisessä EMBA in Creative Leadership -ohjelmassa.

Heidillä on monipuolinen kokemus vaativista projektipäällikön tehtävistä. Sisällöllisesti Heidin referensseihin kuuluu Kansallismuseon palvelumuotoiluprojekti yhteistyössä Pink Eminencen kanssa, Tampereen Taidemuseon visio ja tarkoitustyö (strategi), Suomen Erä- ja luontokulttuurimuseo (asiakasvastaava, strategi), Turun kaupungin Vierailukeskus Joki (projektipäällikkö ja konseptikehittäminen), Turun Merikeskuksen konsepti (projektipäällikkö ja strategi, konseptisuunnittelija), sekä Aalto-yliopistokiinteistöille A Grid -yhteisökonseptin ja palveluportfolion yhteiskehittäminen.



Laura Perjo

**Strategist, Insights & Participation,
M. Soc.Sci**

Rooli projektissa: tutkija, strateginen suunnittelu

Lauralla on noin kymmenen vuoden kokemus ihmislähtöisestä kehittämisestä kuluttajatutkimuksen ja palvelumuotoilun parissa. Sosiologitaustainen Laura on erikoistunut julkisten organisaatioiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen ja syventää tällä hetkellä osaamistaan Åbo Akademin julkishallinnon johtamisen maisteriopinnoilla. Hänen erikoisosaamistaan ovat ihmisymmärryksen ja tutkimuksen kääntäminen kehittämisen työkaluiksi sekä osallistaminen organisaation muutostilanteissa.

Lauran viimeaikaisiin projekteihin kuuluu mm. Helsingin kaupungin Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunkilaisprofiilit, Helsingin kaupunginkanslian osallisuuden profiilien muotoilu ja fasilitointi, Valtiokonttorin uuden julkishallinnon raportointipalvelun käyttäjälähtöisten työkalujen muotoilu sekä Suomen Kirjastoseuran Kirjastoalan työntekijätutkimus.

Tiimimme

Pentagon Design ehdottaa työlle suunnittelutiimin, jolla on kokemusta strategisesta palvelumuotoilusta ja visioivasta konseptoinnista.



Kaisa Tanner

Senior Designer
Services, Concepts, Interiors, Muotoilija (AMK)

Rooli projektissa: palvelumuotoilu, konseptisuunnittelu

Kaisa on työskennellyt 13 vuotta muotoilun alalla suunnittelijana ja Pentagon Designissa vuodesta 2016 lähtien konseptisuunnittelun ja tilasuunnittelun tehtävissä. Kaisan erityisosaamisalueita ovat käyttäjälähtöinen brändi- ja asiakaskokemuksen suunnittelu sekä palvelu- ja konseptikehittäminen. Hän on erikoistunut tuomaan käyttäjätarpeet ja kokemuksen osaksi suunnittelua ja konkretisoimaan ne kokemukselliseksi konsepteiksi. Töiden ohessa Kaisa opiskelee Leadership and Service Design- opintoja (YAMK-tutkinto).

Kaisan referensseihin kuuluvat mm. Malmitalon asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen ja palvelumuotoilu sekä BusinessOululle Tapahtumien näkyvyyteen liittyvä yhteiskehittäminen. Framerylle hän on ollut tehnyt monialaisesti suunnittelua, mm. tilallisen vierailijakokemuksen ja sisällön kehittämisen alueella. Muita Kaisan asiakkaita ovat mm. Helsingin kaupunki, BusinessOulu, YIT, Framery, Marimekko, Vepsäläinen, Luhta



Anna Hoskonen

Senior Designer
Concepts & Services, MA, SIO

Rooli projektissa: palvelumuotoilu, konseptisuunnittelu

Anna Hoskonen on ollut Pentagon Designissa suunnittelijana yli 12 vuotta monialaisella työnkuvalla. Annan tyypillinen rooli projekteissa on hankkeen projektipäällikkönä toimiminen, käyttäjien ja sidosryhmien osallistaminen, visioivan konseptin luominen ja sen iteratiivinen kehittäminen, sekä sisällön tuottaminen niin visuaalisesti kuin sanallisesti. Anna seuraa aktiivisesti museokenttää myös vapaa-aikanaan ja on ollut kehittämässä Pentagon Designin museoille tarjoamia palveluita lukuisissa projekteissa esim. Kansallismuseolle, Vellamolle ja EMMAlle.

Annan projekteja ovat mm. Merikeskus Vellamon digitaalisen strategian kehittäminen sekä Kohtalona Ruotsinsalmi näyttelyn visio, konseptointi ja toteutuksen pääsuunnittelu sekä KuVan kaupunkilaislähtöisten suunnittelumenetelmien ja profiilien suunnittelu.

Työsuunnitelma

Työsuunnitelma tarkennetaan ja sovitaan Vapriikin tarpeiden mukaan.

Projektien eteneminen ja alustava aikataulu

Vapriikin vision kirkastaminen

- Vaihe 1: Perehtyminen
- Vaihe 2: Suunnan määrittely
- Vaihe 3: Vision konkretisointi
- Vaihe 4: Vision viimeistely

● Sisäinen työpaja

● Sidosryhmien työpaja

Museokeskuksen palvelupolut

- Vaihe 1: Nykytilan analyysi
- Vaihe 2: Tavoittila ja uudet ideat
- Vaihe 3: Tunnistettujen kehitysalueiden luonnossuunnittelu

● Asiakasosallistaminen
(hiihtolomaviikko 9)

● Ideali palvelupolku - työpaja

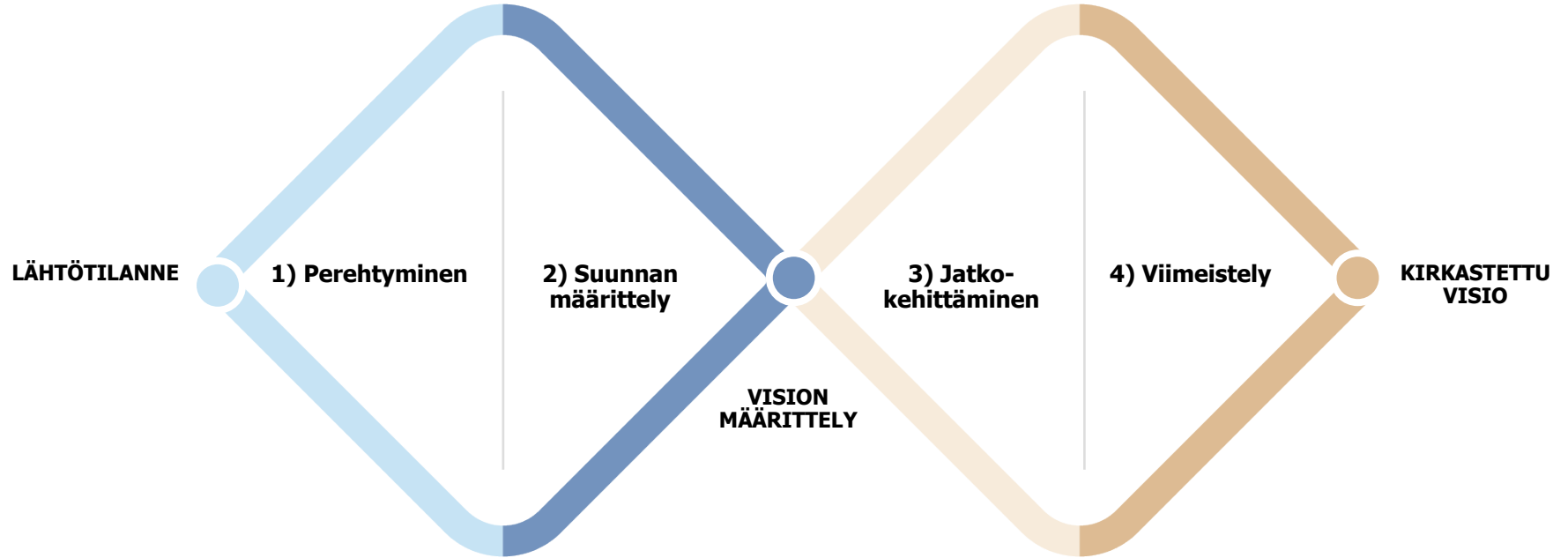
Kävijäpersoonat

- Vaihe 1: Persoonien yhteiskehittäminen

● Sisäinen yhteiskehittäminen



Vision kirkastaminen



1) Tarvittavat lähtömateriaalit

Museon profiilin tarkastelu

Vertailukohteet ja toimintaympäristön kartoitus

Avainhenkilöiden haastattelut ja sisäinen kysely

2) Toimintaympäristön muutosten yhteenveto

Sisäinen visiotyöpaja ja tarkoituksen määrittely

Alustava sidosryhmäkartta

3) Vision luonnosversio

Sisäinen kommentointi

Sidosryhmien –työpaja ja visioluonnoksen kommentointi ja uudet ideat yhteistyölle

4) Toimenpide- ja kehitysehdotukset

Vision viimeistely ja yhteenveto

Vision kirkastaminen

1) Perehtyminen

PD -tiimi perehtyy asiakkaan lähtömateriaaleihin (esim. aiemmat strategiset linjaukset, museokeskuksen konsepti, arvot jne.). Lisäksi tunnistetaan ja analysoidaan olennaiset kotimaiset ja kansainväliset kirittävät verrokiesimerkit. Aiempaa asiakasymmärrys projektia hyödynnetään asiakaskokemuksen nykytilan kuvaamisessa.

Avainhenkilöiden haastattelut toimivat toisena tärkeänä tiedonlähteenä. Niiden kautta kartoitetaan heidän näkemyksiä, odotuksia ja ideoita sekä käydään strategiatyön ja lähtöaineiston kiteytyksestä nousseita keskeisiä asioita läpi varmistaen, että niistä on nostettu esiin olennaiset asiat.

Aidosti innostavan ja sitouttavan vision varmistamiseksi tehdään laajemmalle henkilöstölle tiivis digitaalinen kysely, jonka kautta kaikki vapriikkilaiset pääsevät antamaan oman näkemyksensä museokeskuksen nykytilasta ja tulevaisuuden visiosta.

Museokeskuksen nykytilaa peilataan kaupungin strategiaan ja kulttuuristrategiaan. Tampereen kaupungille tehtyjen projektien kautta (mm. Kulttuuristrategia ja Tamun visiotyö) Pentagon Designilla on hyvä ymmärrys Tampereen kaupungin strategisista tavoitteista erityisesti kulttuurin saralla.

Työtavat

- Ennen aloituspalaveria asiakas toimittaa PD:lle tarvittavat taustamateriaalit mm. aiemmat strategiatyöt, muut työtä tukevat materiaali sekä hyvät verrokkit
- Projektien yhteinen aloitustapaaminen (Teams 2 h)
 - Projektisuunnitelman ja aikataulun tarkentaminen, työtavat ja onnistuneen lopputuloksen määrittäminen
 - Lähtömateriaalien kiteytys ja kiinnostavat verrokkit
 - Haastateltavien avainhenkilöiden lista ja haastattelujen teemat
- Haastattelut ja niiden purku ja yhteenveto (max 10 haastattelua, n. 30 min) HUOM! asiakas hoitaa haastateltavien yhteystiedot PD:lle
- Henkilöstön digitaalinen kyselyn toteuttaminen ja yhteenveto HUOM! asiakas hoitaa kyselyn levityksen ja kommunikaation henkilöstön kanssa
- Lähtötietojen, verrokkien, haastattelujen ja kyselyn yhteenveto vision kirkastamisen lähtökohdaksi ja esittely asiakkaalle (Teams-palaveri)

TULOS

Museokeskuksen nykytilan ja tavoitetilan laaja ymmärrys ja niiden kiteytys visiotyön pohjaksi.

Vision kirkastaminen

2) Suunnan määrittely

Museokeskuksen tulevaisuuden suuntaa ja sen perimmäistä tarkoitusta linjataan keskeisiä sisäisiä sidosryhmiä osallistamalla. Työtapana on visiotyöpaja, johon otetaan mukaan museokeskuksen avainhenkilöt.

Työpajan alussa käydään yhdessä tiivisti läpi perehtymisvaiheen tulokset sekä verrokkiesimerkit kiteyttävä ja visiotyötä kirittävä alustus. Sen aikana tehdään ryhmä- ja yksilötehtäviä hyödyntäen palvelumuotoilun menetelmä ja kiteytetään yhteisiä näkemyksiä keskustellen.

Työpajan tehtävien kautta työstetään yhdessä museokeskuksen tarkoitus, toimijaroolit ja arvot sekä alustava sidosryhmäkartta ja määritetään kunkin kävijäprofiilin tavoiteltu asiakaskokemus.

Työpajan pohjalta näistä kaikista tiivistetään alustavat luonnokset, jotka esitellään asiakkaalle ja muokataan kommenttien mukaan. Seuraavassa vaiheessa luonnosta kommentoivat laajemmin museon henkilökunta sekä sidosryhmät.

Työtavat

- Työpajan valmistelu, sisällöt ja materiaalit, läpikäynti asiakkaan kanssa
- Visio-työpajan fasilitointi (3 h/3 hlö PD, etänä tai paikan päällä epidemiatilanteesta riippuen, osallistujia max. 20 hlö), purku ja yhteenveto
- Visioluonnoksen työstäminen työpajan pohjalta sisältäen
 - Vision kiteytys
 - Tarkoitus & arvot
 - Toimijaroolit & sidosryhmät
 - Tavoiteltu asiakaskokemus & palvelu/kävijälupaus
- Visioluonnokset esittely asiakkaalle (Teams-tapaaminen) ja yksi kommenttikierros

TULOS

Osallistamisen kautta syntyneet luonnokset museokeskuksen tarkoituksesta, toimijaroleista ja arvoista sekä sidosryhmäkartasta ja tavoitellusta asiakaskokemuksesta.

Vision kirkastaminen

3) Vision jatkokehittäminen

Tässä vaiheessa visioluonnos altistetaan laajemmalle kommentoinnille. PD tuottaa digitaaliseen Miro-työtilaan koko henkilöstölle yhteistyöskentelyalustan, jossa kaikki pääsevät osallistumaan vision luonnokseen jatkokehittämiseen, kommentointiin ja validointiin.

Samanaikaisesti PD toteuttaa ja fasilitoi sidosryhmille, ulkoisille avaintahoille ja kumppaneille suunnatun Visiotyön jatkokehitystyöpajan. Asiakas määrittää osallistettavat tahot.

Työpajassa käydään läpi inspiroiva ja kirittävä alustus. Tehtävissä käydään läpi ja validoidaan visiotyön alustavat tulokset ja rikastetaan niitä sekä ideoidaan mahdollista uutta yhteistä toimintaa toimijaroolien ohjaamana.

Työtavat

- Sisäisen ja sidosryhmien osallistamisen suunnittelu asiakkaan kanssa (Teams-tapaaminen)
- Sisäistä visioluonnoksen kommentointia varten valmistellaan Miro-digitaalinen työskentelyalusta. Museon tiimi vastaa kommentoinnin sisäisestä koordinoinnista.
- Sidoryhmien työpajan valmistelu, fasilitointi (3 h /3 hlö, etänä tai paikan päällä epidemiatilanteesta riippuen, osallistujamäärä max. 20 hlö), purku ja yhteenveto.
- Kommentoinnin tulosten yhteenveto ja esittely asiakkaalle (Teams-tapaaminen) ja viimeistelyn suunnasta sopiminen

TULOS

Yhteiskehittäen määritellyt tarkoitus, toimijaroolit ja arvot; tavoiteltu asiakaskokemus; sidosryhmä- ja kumppanikartta. Innostunut ja motivoitunut museon henkilöstö ja sitoutuneet sidosryhmät ja kumppanit.

Vision kirkastaminen

4) Viimeistely

Tässä vaiheessa tehdään visiotyön sisältöjen viimeistely ja dokumentointi edellisen vaiheen kommenttien pohjalta.

Edellisen vaiheen kommenttien kautta kirkastunutta visiota peilataan museokeskuksen nykytilaan ja laaditaan alustavat toimenpide- ja kehitysehdotukset, joiden kautta visio voidaan saavuttaa.

Vapriikin visiosta laaditaan visuaalinen esitys, joka kuvaa innostavasti Vapriikin tulevaisuuden suunnan. Asiakkaan kanssa määritetään esityksen käyttötilanteet ja sovitaan lopullisen dokumentin formaatista. Taitossa käytetään Vapriikin valmista ppt-pohjaa.

Kokonaisuus hiotaan valmiiksi asiakkaan kanssa ja viimeistely visioesitys ja materiaalit toimitetaan asiakkaalle sovitussa aikataulussa.

Työtavat

- Visioesityksen käyttötilanteiden määrittely, toimenpide-ehdotusten läpikäynti ja täydennys (Teams-tapaaminen)
- Sisältöjen viimeistely ja alustavien kehitys- ja toimenpide-ehdotusten laatiminen visioon peilaten
- Esityksen taitto sovittuun formaattiin sisältäen mm
 - Vision kiteytys
 - Tarkoitus & arvot
 - Toimijaroolit & sidosryhmät
 - Tavoiteltu asiakaskokemus
 - Alustavat toimenpide- ja kehitysehdotukset
- Esityksen kommenttikierros (1 kpl) ja tarvittavat muokkaukset
- Lopullisen esityksen läpikäynti yhdessä asiakkaan (Teams-tapaaminen) ja materiaalien toimitus

TULOS

Kirkastettu visio innostavasti esitettynä

Museokeskuksen palvelupolut

1) Nykytilan analyysi

Palvelupolku-projektissa huomioidaan asiakaskäynnin eteneminen kokonaisvaltaisesti ennen/aikana/jälkeen - näkökulmista. Projektissa keskitytään museokeskuksen yhteisen asiakaskokemuksen muodostaviin elementteihin, ei yksittäisten museoiden palvelupolkuihin.

Palvelupolkuja määritetään paikan päällä havainnoimalla ja tunnistamalla ongelmakohtia ja potentiaalisia kehityskohteita. Havainnoissa hyödynnetään palvelusafari-menetelmää, jossa tarkkaillaan palvelutilanteita ja niiden sujuvuutta sekä tehdään pieniä haastatteluja asiakkaiden piirissä toiveiden ja tarpeiden kartoitusta varten. Samalla pyritään tunnistamaan mihin kävijäprofiiliin asiakas kuuluu ja linkitetään tieto niihin.

Palvelupolkujen tarkastelussa on etukäteen tunnistettuja fokusalueita. Aiemmassa asiakasymmärrys projektissa havaittiin tarve kehittää ravintola- ja kauppapalveluita vastaamaan paremmin muuta asiakaskokemusta. Lisäksi Vapriikilla on niin ikään todettu tarve palvelutiskin ja ravintolatiskin uudistamisille vuoden 2021 aikana. Näiden alueiden havainnointiin keskitytään erityisesti.

Työtavat

- Tavoitteista ja työtavoista sopiminen (projektien yhteinen Teams-aloituspalaveri)
- Palvelusafarin valmistelu, materiaalien ja ohjeistusten tuottaminen, fokusalueiden ja kävijäprofiilien huomioiminen suunnittelussa
- Palvelusafarille osallistuminen (1 pv / 2 hlö paikan päällä, jos pandemiatilanne sallii) ja tulosten purku.
 - HUOM! Jos PD ei voi matkustaa Tampereelle, se toimittaa seikkaperäiset ohjeet ja materiaalit sekä Teams-intron henkilökunnalle, jotka osallistuvat palvelusafarille.
- Alustavien palvelupolkujen hahmottaminen suhteessa kävijäprofiileihin
- Vaiheen lopputulosten esittely (Teams-tapaaminen)

TULOS

Eri kävijäprofiilien palvelupolun nykytilan ymmärrys havainnoinnin kautta

Alustavat palvelupolut hahmotettuna

Museokeskuksen palvelupolut

2) Tavoitetila ja uudet ideat

Tässä vaiheessa hahmotetaan nykyisten palvelupolkujen perusteella ideaalit palvelupolut eri kävijäprofiilien näkökulmasta.

Palvelupolku-työpajassa ideoidaan PD:n ja museon tiimin kanssa yhdessä asiakaskommentteihin nojaten miten palvelupolun eri kohtia voisi parantaa. Samalla pyritään tunnistamaan mihin kohtiin panostamalla saadaan suurin asiakashyöty aikaiseksi ja mitä kannattaa priorisoida.

Kehityskohteita ja uusia ideoita tuotetaan mahdollisimman runsaasti ja niitä arvioidaan yhdessä ja dokumentoidaan tulevia kehityshankkeita varten.

Rinnakkaisesti työstettäviä kävijäpersoonia hyödynnetään palvelupolkujen kehittämisen tukena ja inspiraation lähteenä.

Ideaalit palvelupolut kuvataan visuaalisesti ja ne toimivat jatkossa museon kehittämisen työkaluna ja varmistavat kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen aikaansaamisen museokeskuksessa.

Työtavat

- Palvelupolku-työpajan valmistelu, fasilitointi ja purku (3 h / 2 hlö, paikan päällä jos epidemiatilanne sallii)
 - Nykytila vs. ideaali
 - Kävijäprofiilien tarpeet, toiveet ja eroavaisuudet suhteessa palvelupolkuun
 - Kehityskohteiden tunnistaminen ja listaaminen
 - Uusien palveluelementtien ideointi
- Ideaalien palvelupolkujen kuvaaminen suhteessa kävijäprofiileihin ja uusien ideoiden tuominen niiden varrelle
- Vaiheen lopputulosten esittely (Teams-tapaaminen)

TULOS

Ideaalit palvelupolut museokeskuksen kehittämisen tueksi ja uudet ideat asiakaskokemuksen kehittämiseksi.

Museokeskuksen palvelupolut

3) Tunnistettujen kehityskohteiden luonnosuunnittelu

Tunnistettujen kehityskohteiden (palvelutiski ja ravintolatiski) osalta suunnittelu viedään astetta pidemmälle. Tavoitteena on tehdä alustavat suunnitelmat joiden perusteella kaupungin arkkitehti voi piirtää varsinaiset toteutuskuvat tiskeistä.

Tiskeistä tuotetaan luonnokset palvelupolkujen tarkastelun ja nykytilan havainnoinnin pohjalta. Toiminnallisuutta kartoitetaan asianosaista henkilökuntaa haastatteleamalla ja havainnoimalla. Tiskien tulee muodostaa luonteva osa asiakkaan palvelupolkua, auttaa osaltaan tavoitellun asiakaskokemuksen tuottamista ja vastata Vapriikin brändiin visuaalisesti.

Luonnokset esitetään alustavana 3D-mallina ja sanallisina määrittäisinä niiden roolista osana palvelupolkua, toiminnallisuuksista, visuaalisuudesta ja alustavista materiaaleista. Luonnokset toimivat kaupungin arkkitehdin suunnittelun lähtökohtana.

Työtavat

- Tiskien luonnossuunnittelu sisältäen
 - Alustavat 3D-kuvat SketchUp-mallina
 - Toiminnallisuuden kuvaus
 - Alustavat materiaalit ja visuaalisuus
- *Jos työn aikana tunnistetaan muita konkreettista suunnittelua vaativia kohteita tai alueita PD voi tehdä niistä tarkempia suunnitelmia. Lisätöistä sovitaan erikseen asiakkaan kanssa.*

TULOS

Luonnostasoiset suunnitelmat tiskien toteutussuunnittelua varten

Kävijäpersoonat

Sisältö

Vapriikille luotujen kävijäprofiilien käyttöönoton tueksi tuotetaan kävijäpersoonat. Persoonat ovat tarinallinen työkalu, jotka kääntävät tutkimukseen perustuvat profiilit eläviksi, mieleenpainuviksi ja helposti omaksuttaviksi kehitystyön välineiksi koko organisaatiolle.

Ottamalla persoonatyön lähtökohdaksi henkilökunnan oma osaaminen ja kävijätuntemus varmistetaan persoonien relevanssi ja autenttisuus loppukäyttäjensä keskuudessa. Profilointi antaa persoonatyölle puitteet ja jäsenyyksen, mutta sisällöt tuottaa Vapriikin henkilökunta – he, jotka asiakkaat todella tuntevat. Profiilit luodaan ryhmätyönä työpajoissa, joihin osallistetaan laajasti keskeisiä asiakastyötä tekeviä ja/tai profiilityökalua käyttäviä henkilökuntaryhmiä.

PD suunnittelee ja fasilitoi persoonatyöpajatyöskentelyn, vetää yhteen ja kiteyttää lopulliset persoonat, työpajaosallistujien yhteisen priorisoinnin ohjaamana.

Työtavat

- Aloituspalaveri (Teams), jossa sovitaan tarkemmat tavoitteet, työtavat ja osallistettavat henkilökuntaryhmät (projektiryhmä+PD)
- Persoonatyöpajat
 - PD:n suunnittelema & fasilitoima työpaja; 2 fasilitaattoria
 - Sis. profiilien esittely & tarinallisten persoonien luominen niiden pohjalta ohjattuna pienryhmätyöskentelynä
 - Välineinä Teams & Miro
 - Työpajan suositeltu kesto 3 h
 - Työpajojen määrä riippuu osallistettavien henkilökunnan edustajien määrästä (Suosituksena n. 10-15 osallistujaa / työpaja)
- Persoonaa-aihioiden yhteenveto ja kiteytyä
- Persoonien kommentointi
- Kävijäpersoonien tuottaminen visuaalisesti havainnolliseksi, Vapriikin näköiseksi kehittämisen tukimateriaaliksi

TULOS

Elävät, havainnolliset ja tosiksi tunnistettavat persoonat, jotka perustuvat tutkittuun tietoon kävijäprofiileista sekä henkilökunnan kävijöitä koskevaan osaamiseen ja hiljaiseen tietoon.

Visuaalinen, kiteyttävä aineisto kävijäpersoonista käytännön kehittämistyön tueksi.

Omistajuuden tunne ja innostus persoonatyökalujen käyttöönottoon organisaation laajuisesti

Kustannusarvio

Projektin kustannusarvio

Projekti	Vaihe	Lopputulos	Hinta
Visiotyö	1) Perehtyminen	Museokeskuksen nykytilan ja tavoitetilan laaja ymmärrys ja niiden kiteytys visiotyön pohjaksi (haastattelut ja kysely)	5 000 € + Alv. 24%
	2) Suunnan määrittely	Sisäinen työpaja ja osallistamisen kautta syntyneet luonnokset museokeskuksen tarkoituksesta, toimijaroleista ja arvoista sekä sidosryhmäkartasta ja tavoitellusta asiakaskokemuksesta	8 000 € + Alv. 24%
	3) Jatkokehittäminen	Sidosryhmien työpaja ja sisäinen kommentointi. Validoitu ja tarkennettu visio. Innostunut ja motivoitunut henkilöstö ja sitoutuneet sidosryhmät ja kumppanit.	7 000 € + Alv. 24%
	4) Viimeistely	Kirkastettu visio innostavasti esitettynä	4 000 € + Alv. 24%
			VAIHE YHTEENSÄ
Palvelupolut	1) Nykytilan analyysi	Eri kävijäprofiilien palvelupulun nykytilan ymmärrys havainnoinnin kautta. Alustavat palvelupolut hahmotettuna.	4 000 € + Alv. 24%
	2) Tavoitetila ja uudet ideat	Ideaalit palvelupolut museokeskuksen kehittämisen tueksi ja uudet ideat asiakaskokemuksen kehittämiseksi.	6 000 € + Alv. 24%
	3) Tiskien luonnossuunnittelu	Luonnostasoiset suunnitelmat tiskien toteutussuunnittelua varten	5 000 € + Alv. 24%
			VAIHE YHTEENSÄ
Kävijäpersoonat	Kävijäpersoonien yhteiskehittäminen		VAIHE YHTEENSÄ 6 000 € + Alv. 24%
Yhteensä	Työn sisältöä, hankkeen laajuutta ja kustannusarviota voidaan muokata joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan. Työssä noudatetaan puitesopimuksen ehtoja.		45 000 € + Alv. 24%

Referenssit

Strategian yhteiskehittämisen suunnittelu, fasilitointi ja strategialuonnoksen tuottaminen

Tampereen kaupunki on muodostamassa ensimmäistä kertaa kulttuuristrategiaa kaupunkistrategian rinnalle. Tulevaa, 2030 vuoteen asti vaikuttavaa kulttuuristrategiaa muotoillaan yhteiskehittäen kaupunkilaisten, keskeisten sidosryhmien ja kaupungin palveluryhmien edustajien kanssa.

Pentagon Design toimi Tampereen kaupungin strategisena kumppanina. Tehtävänäme hankkeessa oli auttaa strategiatyöryhmää suunnittelemaan osallistavaa prosessia; suunnitella asiantuntijoille ja henkilöstölle laadullinen kyselytutkimus; suunnitella sidosryhmiä ja palveluryhmiä osallistavat yhteiskehittämisen työpajat; analysoida ja syntetisoida kaikesta kootusta aineistosta yhteenveto; ja tuottaa ensimmäinen luonnos strategiadokumentin rakenteesta sekä keskeisistä sisällöistä ja viesteistä.

Yhteiskehittämisen työpajoihin tuotettiin työskentelyä pohjustava materiaali kulttuuristrategiaan liittyvästä taustatiedosta; kaupunkistrategian painotuksista ja keskeisistä kulttuuristrategiaan vaikuttavista tulevaisuuden ilmiöistä. Työpajoissa työskenneltiin pienryhmissä, ja ryhmätyöskentelyä varten suunniteltiin kulttuuristrategian tavoitteiden sekä toimintaperiaatteiden määrittelylle omat työpohjansa. Lisäksi osallistujat määrittelivät kriteeristön onnistuneelle kulttuuristrategialle sekä vaikuttavuustavoitteet. Työskentely perustui ratkaisukeskeiseen dialogiin, yhteisen tahtotilan muodostamiseen sekä kaupunkilaisten äänen, toimijuuden ja osallisuuden edistämiseen

Kulttuuristrategiatyö tehtiin syksyn 2019 aikana. Tuottamamme ensimmäinen luonnos toimi alustana sidosryhmien keskustelulle ja kommentoille, joiden perusteella strategiadokumenttia hiottiin ja täydennettiin.



Ainutlaatuinen asiakaskokemus uniikissa Vallisaaren ympäristössä

HAM:n (Helsinki Art Museum) kuratoima ja operoima Helsinki Biennaali tuo kotimaisen ja kansainvälisen nykyaiteen kiinnostavimmat tekijät Vallisaareen ja nostaa Biennaalin myötä kansainvälisesti Helsingin tunnettuutta kuvataidekaupunkina. Poikkeustilan takia Biennaali on siirretty kesään 2021.

Ensimmäistä kertaa, Vallisaaren uniikissa saariympäristössä järjestettävä Helsinki Biennaali vaatii asiakaspalvelijoilta erityistä osaamista asiakaspalvelun osalta. **Tavoitteena oli kehittää Helsinki Biennaalille uudenlainen asiakaspalvelukonsepti, jonka avulla pyrittiin tuottamaan asiakkaille, henkilöstölle ja kumppaneille innostava ja myönteinen kokemus Helsinki Biennaalista. Asiakaspalvelukonseptin lisäksi suunnittelimme henkilöstön koulutusmateriaalit sekä rekrytointiohjeistuksen.**

Asiakaspalvelukonseptia suunniteltiin yhteiskehittäen kolmesta näkökulmasta: Sisäinen näkökulma; HAM:n työntekijäkokemus, Ulkoinen näkökulma; kumppaneiden kokemus sekä asiakasnäkökulmasta. HAM:n henkilökuntaa, sekä ulkoisia kumppaneita sekä asiantuntijoita osallistettiin suunnitteluun työpajoissa, joissa työstettiin Biennaalin asiakaskokemusvisiota sekä palvelukonseptia.

Lopputuloksena syntyi asiakaspalvelukonsepti, joka ottaa huomioon kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen, avaa ja ymmärtää asiakkaiden tarpeita ja odotuksia, motivoi ja ohjeistaa henkilökuntaa sekä edistää saaren kaikkien toimijoiden saumatonta yhteistyötä. Asiakaspalvelukonsepti sisältää mm. palvelulupauksen ja asiakaskokemuksen, palvelupolut, asiakasprofiilit, asiakaslähtöiset tavoitteet ja toimintaperiaatteet, henkilökunnan toimintamallin ja tehtävänkuvien määrittelyn, koulutusohjelmamoduulien tuotoilun ja rekrytointiohjeistuksen. Asiakaspalvelukonsepti suunniteltiin vastaamaan saaristo-olosuhteissa järjestettävän Biennaalin erityistarpeisiin, mutta se ohjaa ja uudistaa myös HAM:ssa työskentelevän tiimin työtä sekä palveluiden toteuttamista.



Merellisen oppimisen ja yhteistyön alusta

Merikeskus on osa Turun kaupungin EU -rahoitteista Archipelago Access -hanketta. Siitä tulee toistaiseksi Forum Marinumin näyttelytiloissa toimiva elämyksellinen kohtaamispaikka ja merellisten sisältöjen esittelypaikka kaupungin keskustan tuntumaan niin kaupunkilaisille, matkailijoille kuin oppilaitoksille.

Projektissa haasteena oli luoda ja kiteyttää Merikeskuksen konsepti, tarkoitus ja viestit pääkohderyhmille. Projektin tavoitteena oli osallistavan yhteiskehittämisen prosessin avulla määritellä Merikeskuksen tarkoitus ja ydintarina, joka houkuttelee kävijöitä ja johon merelliset toimijat voivat sitoutua.

Merikeskuksen konseptia, ydintarinaa ja tarkoitusta kehitettiin yhdessä merellisten toimijoiden, sidosryhmien ja yrityskumppaneiden kanssa järjestetyissä työpajoissa muotoilun osallistavia menetelmiä hyödyntäen. Lisäksi ideointiin asiakaslähtöisin menetelmin saariston houkuttelevuutta lisääviä toimia sekä uusia palvelu- ja näyttelyideoita Merikeskukselle. Keskukseen on tarkoitus tuoda yhteen merelliset toimijat, joten työhön kuului myös eri sidosryhmien tunnistaminen Merikeskuksen toimijaroolien mukaisesti.

Käsikirja kuvaa Merikeskuksen ydintarinan ja viestit kävijöille, loppuasiakkaille, sekä keskuksen kumppaneille. Käsikirjassa kuvaillaan Merikeskuksen tarkoitus, arvo- ja palvelulupaus, toimijaroolit, asiakasprofiilit, sekä keskuksen arvot ja toiminnan tapoja. Käsikirja esittelee suuntaviivat sisältöjen kehittämiseksi, näyttelysuunnitteluun, sekä luo pohjan korkeatasoisten asiakaskokemusten kehittämiseksi myös jatkossa.

Työ jatkuu Merikeskuksen näyttely- ja tapahtumakonseptia laajemman konseptin määrittelytyöllä kumppaniverkoston kehittämisen pohjaksi (työ on kesken).

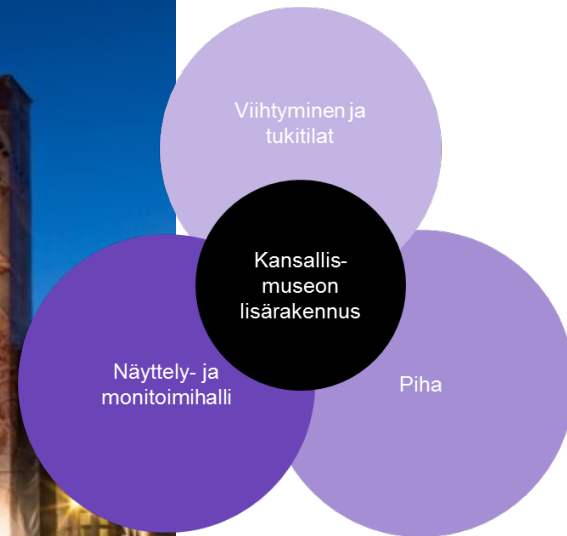


Visio Kansallismuseon uudeltaisesta toiminnasta uudisrakennuksen arkkitehtuurikilpailun pohjaksi

Hankesuunnittelun rinnalla kokemusvision määrittely ja uuden toiminnan konseptointi suunnittelukilpailun pohjaksi, projekti yhteistyössä Pink Eminencen kanssa

Suomen Kansallismuseo on aloittanut historiansa suurimman uudistumishankkeen. Museo aikoo rakentaa tontille uudisrakennuksen, joka tarjoaa kaupunkilaisille ja muualta tuleville vierailijoille kansainvälisen tason museokokemuksen. Museo tilasi hankesuunnitelman tueksi palvelumuotoiluselityksen, jonka tavoitteena oli selvittää potentiaalisia uusia yhteistyökumppaneita ja toimintoja, kuvata tulevaisuuden museon vierailukokemusta innostavasti ja konkretisoida uusia toiminnallisia tarpeita hankesuunnittelua varten.

Pentagon Design työhön kuului vision luominen tulevasta museokokonaisuudesta ja sen vierailukokemuskonseptista, sekä käyttäjätietoon peilaten määrittely mitä toimintoja lisärakennuksen tulee mahdollistaa, mistä sen palveluarkkitehtuuri muodostuu ja miten museo voi houkutella uusia kävijöitä ja uudenlaisia kumppaneita uudistuksen myötä. Hankkeessa selvitettiin uusien yhteistyökumppanien ja toimintojen mahdollisuuksia, kuvattiin tulevaisuuden museon vierailukokemusta sekä toiminnan kehittämisen, että arkkitehtuurikilpailun valmistelun lähtökohdiksi, sekä konkretisoitiin uusia toiminnallisia tarpeita hankesuunnittelua varten. Visio kiteytettiin ja siitä luotiin esittelysivusto, joka toimi tärkeänä apuvälineenä hankkeen rahoituksen sopimisessa, esittelyssä ja markkinoinnissa.



Uusi kansallinen

Visio toimi pohjana arkkitehtuurikilpailulle

"Pentagon Design ja Pink Eminence vaikuttivat mitä suurimmassa määrin hankesuunnitteluun. Sen lisäksi, että he tuottivat konkreettisen raportin ja tilasuunnittelun perusteita, niin tulevan arkkitehtuurikilpailun koko lähtöasetelma ja "tehtävänanto" tulee perustumaan suoraan heidän muotoilun kautta luotuun konseptiin",
Kansallismuseon ylijohdaja Elina Anttila

Yhteenvetona yleisellä tasolla vaikutus hankesuunnitteluun:

- Määritimme hankkeen tavoitetasoa, sekä autoimme määrittelemään uudisrakennuksen suhdetta nykyiseen rakennukseen
- Vierailukokemuskonseptin määrittely ja toiminnallinen konsepti konkretisoivat museon visiota ja auttavat kehittämään uudenlaista palvelutoimintaa mitä uudisrakennus mahdollistaa
- Erialaisten käyttökkenaarioiden avulla määritimme tilakorkeutta, tilatyyppejä, tilojen jakamisen tapoja, varustelua ja yhteyksiä, sekä varaukset sisäänkäynneille
- Työ tehtiin yhteistyössä KVA arkkitehtien ja projektiryhmän kanssa

Käytännön esimerkkejä miten pamu-työ vaikutti hankesuunnitteluun:

- museon rooli määriteltiin kansalliseksi ja kansainväliseksi vetovoimatekijäksi
 - tilojen uudenlaiset käyttäjät määriteltiin, tulevaisuuden näkymät, sekä tarpeet (mm. mitä uudenlainen tapahtumatoiminta edellyttää tiloilta)
 - tilajärjestystä hiottiin yhdessä arkkitehdin kanssa sujuvaksi käyttäjän kannalta
 - suunnittelutavoitteisiin määriteltiin muuntojoustavuus, ääneneristyksen tarpeita, sekä visuaalisuuden valitut asiat
 - pihan painotusta vahvistettiin ja kilpailualueita laajennettiin
 - uusien käyttötarpeiden kautta määritettiin esiintymistilan tarpeita, sekä pihalle tarve lavalle ja tekniikalle tapahtumia varten
- Tarkennukset tähtäävät tuottamaan uudet tilat, jotka palvelevat mahdollisimman hyvin monipuolista ja joustavaa käyttöä.



Uuden Kansallisen arkkitehtuurikilpailu

Uusi Kansallinen on julkisen, kansainvälisen arkkitehtuurikilpailun kansainvälinen edustajajärjestö. Kilpailu järjestetään vuosittain Suomen kansainvälinen ja kansallinen tasona.

Kansainvälinen kilpailu on tarkoitettu kansainvälinen tason kilpailuun. Arkkitehtuurin ja KVA:n keskeinen toimintatavoite on edistää kansainvälistä yhteistyötä.

"Historiallinen rakennus, uusia sekä keuhkokuutiota ja yhteistyönä käytössä ympäri vuoden toimiva usein pihapalato luovat ainutlaatuisen kokonaisuuden."

Uuden Kansallisen Uusi määrittelytavoite on edistää kansainvälistä yhteistyötä ja yhteistyötä kansainvälinen tason kilpailuun.

Kansainvälinen kilpailu on tarkoitettu kansainvälinen tason kilpailuun. Arkkitehtuurin ja KVA:n keskeinen toimintatavoite on edistää kansainvälistä yhteistyötä.

"Uusi Kansallinen on toiminnallinen ja arkkitehtuurin uudistamiseksi, mikä, mikä kansallinen malli löydä päivittäin merkitsee."

Kansainvälinen kilpailu on tarkoitettu kansainvälinen tason kilpailuun. Arkkitehtuurin ja KVA:n keskeinen toimintatavoite on edistää kansainvälistä yhteistyötä.

Kilpailun esittelysivusto valmisteltiin visiotyön pohjalta



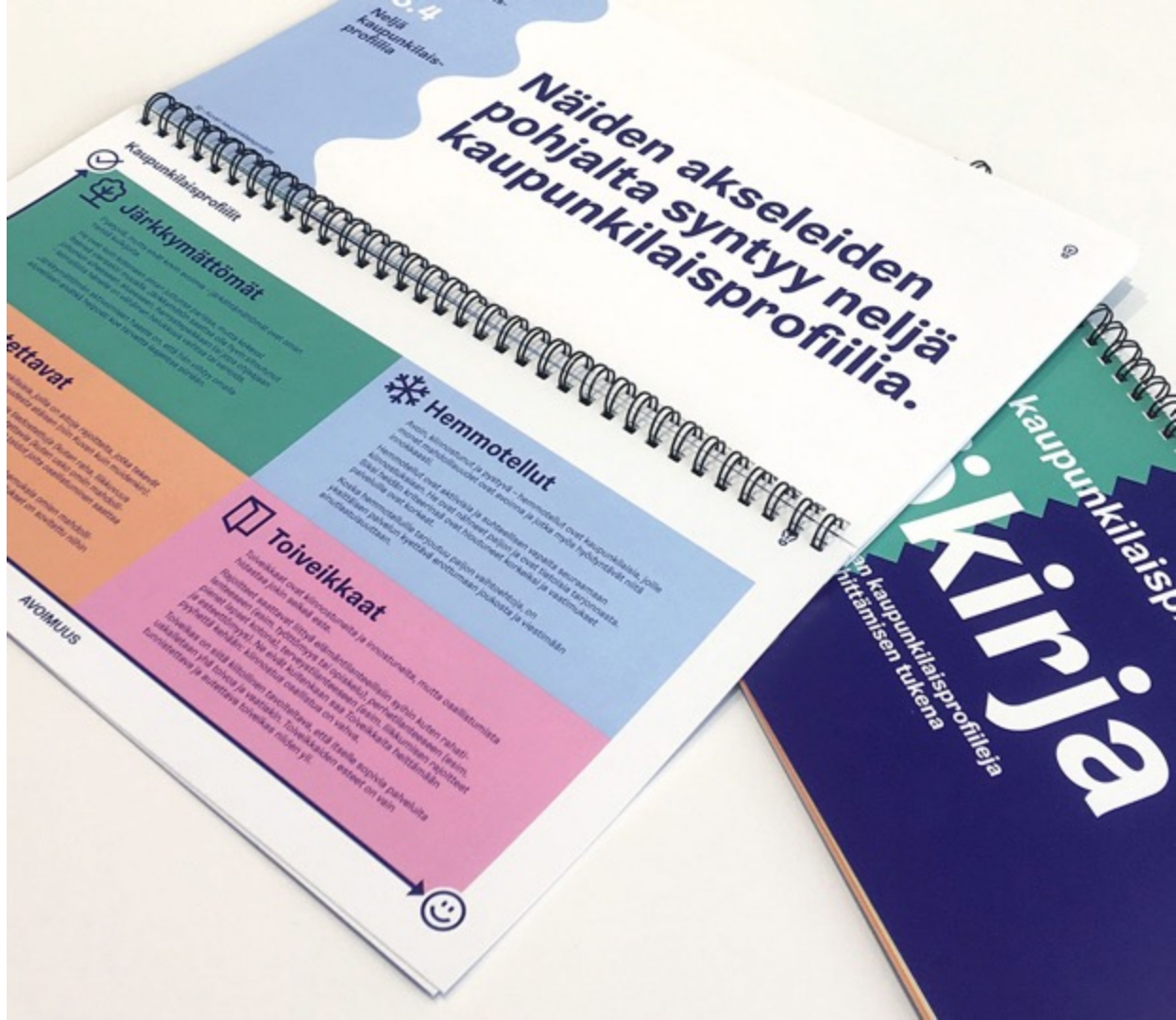
Helsingin kaupungille palvelumuotoilun työkalut sekä kaupunkilaisprofiilit

Helsingin kaupungin kulttuuri ja vapaa-ajan toimialan (KuVa) tavoite oli kehittää kaupunkilaislähtöisyyttä koko organisaatiossa.

Kaupunkilaisymmärryksen työkaluksi haluttiin luoda toimialan yhteiset motivaatioperustaiset kaupunkilaisprofiilit, jotka auttavat KuVan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Profiilien tekoprosessin tuloksena syntyi kaksi työkirjaa: Kuvan toimialan motivaatioperustaiset kaupunkilaisprofiilit sekä niiden hyödyntämistä tukeva Kuvan tarpeisiin suunniteltu palvelumuotoilun menetelmien työkirja. Projektin onnistumisen ja vaikuttavuuden varmistamiseksi sovittiin pitkä käyttöönottovaihe sekä vaikuttavuuden arvioiminen erilaisin mittarein. Ajattelutavan ja menetelmien jalkauttamisen tueksi järjestettiin mm. koulutustilaisuuksia, joissa kerrottiin profileista ja niiden taustoista, sekä opeteltiin soveltamaan menetelmiä työn apuna.

Käyttöönottovaiheen jälkeen arvioimme asiakkaan kanssa onnistumista erilaisin organisaation sisäisiin sekä ulkoisiin mittarein; Kuva on laajalti ottanut käyttöön lähestymistapaa ja menetelmät on mm. otettu osaksi tulostavoitteita koko organisaatiossa.



Oulun keskustan elinvoimaisuuden lisääminen tapahtumien avulla

Projekti tehtiin yhteistyössä Pink Eminencen kanssa. Työn tavoitteena oli Oulun keskustan elinvoimaisuuden lisääminen tapahtumien avulla. Tavoitteena on lisätä tapahtumien vaikuttavuutta ja näkyvyyttä; sitä miten olemassa olevat tapahtumat voivat olla kaupunkikeskustassa entistä näkyvämpiä tulevaisuudessa ja miten Oulun kaupungin ja keskustan toimijat voivat edesauttaa uusien houkuttavien tapahtumien syntymistä ja niiden näkymistä.

Haastetta lähestyttiin osallistavan kehittämisprosessin kautta, jonka ensivaiheessa haastateltiin useita eri sidosryhmien edustajia. Tapahtumajärjestäjien ja sidosryhmien kanssa yhteisideointiin kaupunkitasoinen tapahtumien vierailukokemusvisio, sekä sen toteuttamisen toimintamallia, sekä validoitiin alustavia konsepti-ideoita.

Konseptisuunnittelu koski tapahtumien vaikuttavuuden lisäämistä kolmella aihealueella: 1) toimintamallien kehittäminen ja 2) viestinnän ja markkinoinnin kehittäminen, sekä 3) kaupungin näkyminen tapahtumissa ja tapahtumien näkyvyyden lisääminen keskustassa. Konseptista valittiin muutama idea vuonna 2020 pilotoitua varten. Esim. "Tapahtumastartti" antaa työkalut niin kaupungille kuin tapahtumajärjestäjälle monialaisen yhteistyön ja entistä näkyvämmän toiminnan tuottamiseen.

Työn tuloksena tuotettiin käsikirja "Vaikuta tapahtumilla Oulun keskustassa!", joka sisältää sekä kaupungin tapahtumallisuuden pitkäjänteisemmän yhteistyön kehittämiseen tärkeitä toimenpide-ehdotuksia, sekä konsepti-ideoita kolmelle määritellylle osa-alueelle, että vuoden 2020 pilottitapahtumissa kokeiltavia toimintamalleja. Ensimmäiset "tapahtumastartit" pilotoitiin liittyen Polar Bear Pitchingiin ja Oulun Musiikkijuhliin. *(Työ tehtiin ennen koronaepidemian alkua, myöhemmin tapahtumat peruuntuivat kesältä 2020.)*

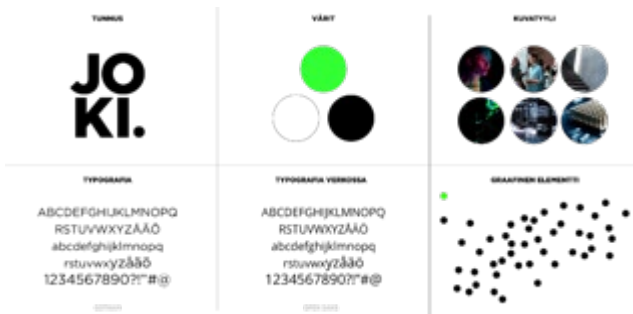
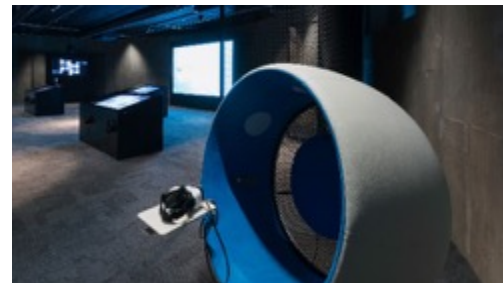
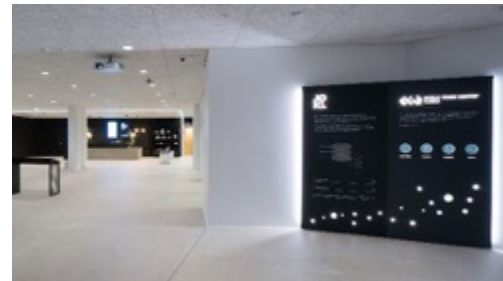


Joki esittelee Turun seudun vahvuudet

Turun kaupunki ja Turun teknologiakiinteistöt tunnivat yhdessä tarpeen yhteiselle esittely- ja kohtaamispaikalle. Turun Tiedepuistoon rakennettu vierailu- ja innovaatiokeskus Joki syntyi kaupungin, korkeakoulujen ja elinkeinoelämän yhteistyönä.

Pentagon Design toimi Joki Vierailukeskuksen kokonaisvaltaisen vierailukokemuksen konseptisuunnittelijana, näyttelysuunnittelijana ja Joki-brändikonseptin kehittäjänä vuosina 2014-2017. Työhön kuului vierailukokemuksen vision luominen, käyttäjien ja asiakkaiden alustava määrittely ja käytön tilanteiden ennakointi, palvelumuotoiluprosjekti vierailijapolusta ja tarpeista eri vaiheissa, kumppanuuksien myyntiä varten sisältömahdollisuuksien yhteistuotteistaminen ja paketointi, näyttelykonseptin ja näyttelyn tila- ja kalustesuunnittelu, sekä näyttelyn sisältökonseptin suunnittelu ja jatkokehittämisen sparraus yhdessä sisältöjen tuottamisesta vastanneen viestintätoimiston kanssa, sekä muiden tilojen tila- ja kalustesuunnittelu konsultointi ja yhteensovittamisen sparraus ja toteutuksen tuki. Työhön kuului myös Joki-brändin identiteettikonseptin suunnittelu, nettisivujen design ja opastuskonseptin ja sen ilmeen suunnittelu.

Turun alueen vahvuudet, osaaminen ja tulevaisuuden visiot ovat Joessa esillä vuorovaikutteisesti. Se tarjoaa ainutlaatuisen alustan yrityksille esitellä tuotteitaan, palveluitaan sekä järjestää tapahtumia ja koulutuksia. Keskukseen kattava vierailijakokemus pitää sisällään muun muassa digitaalisen showroomin, Cave-teatterin ja joita tukevat erilaiset workshop-tilat sekä vaihtuvat näyttelyt. Keskusta täydentävät kattavat palvelut tapahtumien ja näyttelyiden järjestämistä varten.



Yhteyshenkilö

Anna Hoskonen

Senior Designer, Concepts &
Services, MA/IMIAD, SIO

+358 40 577 7367

[anna.hoskonen\(a\)pentagondesign.fi](mailto:anna.hoskonen(a)pentagondesign.fi)

Kiitos!