

# Käsityötilojen muotoilu Henri Lefebvren avulla

Pro gradu -tutkielma  
Outi Kugapi

Palvelumuotoilun monialainen maisteriohjelma  
Taiteiden tiedekunta  
Lapin yliopisto  
Kevät 2023

## Tiivistelmä

Tiedekunta: Taiteiden tiedekunta

Työn nimi: Käsityötilojen muotoilu Henri Lefebvren avulla

Tekijä: Outi Kugapi

Koulutusohjelma/oppiaine: Palvelumuotoilun monialainen maisteriohjelma

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: 72 + 2

Vuosi: 2023

Luovat tilat ovat paikkoja, johon ihmiset kokoontuvat oleilemaan ja oppimaan yhdessä. Luovan tilan määritelmä kattaa myös kotiympäristön, jossa käsitöitä tehdään kaikista eniten. Tämä tutkimus on matka luovien käsityötilojen tilalliseen palvelumuotoiluun. Tutkimukseni tavoitteena on tarkastella ja testata Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teoriaa osana luovien tilojen suunnittelua. Lisäksi tavoitteena on löytää yhteneväisyyksiä laajennettuun palvelumaisemamalliin ja tilalliseen palvelumuotoiluun. Tutkimukseni päätutkimuskysymys on: Miten Henri Lefebren sosiaalisen tilan teoria tukee tilallista palvelumuotoilua ja laajennettua palvelumaisemamallia?

Tutkimuksen aineistona on käytetty käsityöntekijöille suunnattua kyselyä, johon vastasi 83 henkilöä. Lisäksi yhtenä menetelmänä on käytetty muotoiluluotainta, johon osallistui kolme henkilöä. Näitä menetelmiä tukemaan tutkimuksen teossa on käytetty havainnointia ja autoetnografiaa. Aineisto on analysoitu teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä hyödyntäen.

Tutkimuksen keskeisinä tuloksina on käsityötilojen kodinomaisuus ja tällaisten elementtien hyödyntäminen myös yhteisöllisten käsityötilojen suunnittelussa. Suunnittelua tukemaan tutkimuksessa on luotu tunnelmatauluja sekä tilojen käyttäjäprofiileita, joista ilmenee yleisimmät tunnelmaa luovat elementit, mutta myös millaisia toiveita ja tarpeita tilojen käyttäjillä on.

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että Lefebvren sosiaalisen tilan teoria antaa paljon syvyyttä tilalliseen palvelumuotoiluun ja laajennettuun palvelumaisemamalliin. Hyödyntämällä teorian eri ulottuvuuksia, voidaan tiloja tarkastella laajasti eri näkökulmista, kuten merkityksellisyydestä, kokemuksellisuudesta, eletystä tilasta, visuaalisuutta ja kehollisuutta unohtamatta.

Avainsanat: Tilallinen palvelumuotoilu, luovat tilat, Henri Lefebvre, laajennettu palvelumaisemamalli, käsityö



Abstract in English

Faculty: Faculty of Art and Design

The title of the pro gradu thesis: Designing creative spaces with Henri Lefebvre

Author: Outi Kugapi

Degree programme / subject: Master's Program in Service Design

Type of work: Master's thesis

Number of pages, number of appendix: 72 + 2

Year: 2023

Creative spaces are places where people gather to be and learn together. The definition of a creative space also includes the home environment, which is where most crafts are made. This study is a journey into the spatial-oriented service design of creative craft spaces. My research aims to explore and test Henri Lefebvre's theory of social space in the context of creative spaces. In addition, the aim is to find similarities between the extended servicescape model and spatial-oriented service design. The main research question of my study is: How does Henri Lefebvre's social space theory support spatial service design and the extended servicescape model?

The data for the study is based on a questionnaire for craftspeople, to which 83 people responded. In addition, a design pilot was used as one of the methods, with three participants. Observation and autoethnography were used to support these methods in the conduct of the study. The data was analysed using theory-based content analysis.

The main findings of the study are the coziness of craft spaces and how they can be used when designing community-based craft spaces. To support the design process, this study has created moodboards and user profiles of the spaces. These show the most common elements that create the atmosphere and the wishes and needs of the users of the spaces.

Lefebvre's social space theory provides depth to spatial service design and the extended servicescape model. By taking advantage of the different dimensions of the theory, spaces can be viewed from a wide range of perspectives, such as meaningfulness, experientiality, and lived space, not forgetting visuality and embodiment.

Keywords: Spatial-oriented service design, creative spaces, Henri Lefebvre, extended service landscape model, craftsmanship



## SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	1
1.1. Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teoria, palvelumaisemamalli ja luovat tilat tutkimuksen lähtökohtina	2
1.2. Aiemmat tutkimukset	3
1.3. Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	5
1.4. Tutkimuksen merkitys ja aiheen rajauksiin liittyvät ajatukset	6
1.5. Tutkimuksen rakenne	7
2. HENRI LEFEBVREN SOSIAALISEN TILAN TEORIA	8
2.1. Tilan ja paikan ero	8
2.2. Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teoria	9
2.3. Dialektinen triadi	12
2.3.1. Tilallinen käytäntö – havaittu tila	12
2.3.2. Tilan representaatiot – käsitteellistetyt tilat	14
2.3.3. Representaation tilat – eleyt tilat	15
3. PALVELUMAISEMAMALLISTA TILALLISEEN PALVELUMUOTOILUUN	16
3.1. Palvelumaisemamalli ja tilojen vaikutus kokemukseen	16
3.2. Menetelminä muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu	18
3.2.1. Palvelumuotoilu	19
3.3. Tilallinen palvelumuotoilu	21
3.4. Tutkimuskohteena luovat tilat	23
3.5. Sosiaalisen tilan teoria osana tilallista palvelumuotoilua	25
4. MENETELMÄT	28
4.1. Fenomenologia tutkimuksen lähestymistapana	28
4.2. Autoetnografia ja havainnointi tutkimusmenetelminä	29
4.3. Kyselylomake	30
4.4. Muotoiluluotaimet	31
4.5. Aineiston analyysimenetelmä – teoriaohjaava sisällönanalyysi	33
5. "KAIKILLE OMA TILA, SILTI TEHTIIN YHDESSÄ JA KESKITYTTIIN, OLI NAURUA JA ILOA": Käsityötilojen tarkastelu dialektisen triadin avulla	36
5.1. Käsityötilojen tilalliset käytänteet	36
5.1.1. Koti tilallisena käytänteenä	36
5.1.2. Lankakauppojen tilalliset käytänteet	39
5.1.3. Käsityökurssien tilalliset käytänteet	40
5.2. Käsitteellistetyt tilojen representaatiot	42
5.3. Representaation tilat ja eleyt tilat	47
6. YHTEENVETO	54
6.1. Yhteenveto Lefebvren dialektisestä triadista osana käsityötiloja	54
6.2. Lefebvre ja tilallinen palvelumuotoilu	58



6.3. Tilojen tarkemmat merkitykset osana laajennettua palvelumaisemamallia	61
7. LOPPUPOHDINNAT JA JATKOTUTKIMUSIDEAT	63
Kiitokset	65
LÄHTEET	66
LIITTEET	73
LIITE 1 KYSELYLOMAKE	74
LIITE 2 MUOTOILULUOTAIN	79

Kuva 1 Lefebvren käsitteet ja niiden limittymiset toisiinsa. Lähde: Elden, 2007, s. 110.	
Suomentanut Outi Kugapi.....	12
Kuva 2 Rovaniemen kirjasto. Kuva: Maija Holma, Alvar Aalto säätiö (Alvar Aalto Route).	13
Kuva 3 Laajennettu palvelumaisemamalli Sandbackan tutkimuksen pohjalta (Grönroos, 2020) .....	17
Kuva 4 Tuplatimanttimalli Design Councilin (2019) esittelemää mallia mukaillen.....	20
Kuva 5 Luonnos käsityötilasta.....	39
Kuva 6 Tilojen käyttäjäprofiilit.....	45
Kuva 7 Ensimmäiset luonnokset kolmesta tunnelmataulusta .....	46
Kuva 8 Tunnelmataulu 1 .....	48
Kuva 9 Tunnelmataulu 2.....	50
Kuva 10 Tunnelmataulu 3 .....	51
Kuva 11 Muistilista käsityötiloista .....	56
Kuva 12 Muistilista käsityökurssien järjestäjälle.....	57
Kuva 13 Menetelmälistaus tilallisen palvelumuotoilun tueksi.....	60



## 1. JOHDANTO

*Katselen ovensuusta lankakaupan sisään. Tiedän, että jossain tuolla kaupan syövereissä pitäisi olla tarvitsemani lankaa. En kuitenkaan tiedä haluanko mennä tähän kauppaan sisälle vai en, sillä silmilleni pomppaa kattoon asti ylettyviä hyllyjä täynnä lankoja ja muita tarvikkeita ilman mitään logiikkaa. Huokaisen hiljaa toivoen, että lankakauppa olisi yhtä kauniisti laitettu kuin tuttu käsityökauppa kotikaupungissani, jotta tuntisin oloni kotoisammaksi. Myyjä ei ota minuun minkäänlaista kontaktia. Rohkaistun, astun sisään, mutta en löydä etsinnöistäni huolimatta tarvitsemani lankaa; langat ovat hyllyillä niin epäselvässä järjestyksessä, etten edes jaksa etsiä. Tunnen kuinka värien sekamelskaiset lankapinot kaatuvat päälleni, joten poistun kiireen vilkkaa paikalta. Ostan langat mieluummin jostain muualta.*

Kiinnostukseni käsityötilojen muotoiluun syttyi keväällä 2021 osallistuessani palvelumuotoilun monialaisen maisteriohjelman Tilallisen palvelumuotoilun kurssille. Kurssi sai minut ajattelemaan syvällisemmin erilaisia tapoja fyysisissä tiloissa liikkumiselle, toimimiselle ja millaiset elementit auttavat tilojen käyttäjiä viihtymään tiloissa. Usein julkisten tilojen suunnittelussa ei oteta huomioon laaja-alaisesti erilaisia tilojen käyttäjiä, kuten asiakkaita, työntekijöitä, sidosryhmiä, vaan tiloja toteutetaan esimerkiksi sisustussuunnittelijan tai rakentajan ehdoilla. Esimerkiksi kulkuväylät saattavat jäädä liian pieniksi tai työntekijöillä ei ole tarpeeksi tilaa työskennellä asiakkailta piilossa.

Käsitöiden harrastajana minulla on useita erilaisia kokemuksia lankakaupoista ja käsityötiloista. Useat lankakaupat ovat hyvin harmonisesti sisustettuja, mutta osassa asiakkaan kokemukseen ei ole välttämättä kiinnitetty huomiota. Nämä kokemukset antoivat minulle inspiraatiota tutkimuksen tekemiseen luoviin tiloihin, tarkemmin sanottuna käsityötiloihin liittyen. Toimeksiantajana työssä on toiminut Taito Lappi ry, jonka kanssa olen tehnyt tiivistä yhteistyötä erityisesti aineistonkeruun alkuvaiheessa. Toimeksiannon tarkoituksena on ollut luoda ideoita Taito Lapille yhteisöllisten tilojen suunnitteluun ja antaa tukea esimerkiksi kurssitoiminnan ja -tilojen suunnitteluun.



## 1.1. Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teoria, palvelumaisemamalli ja luovat tilat tutkimuksen lähtökohtina

Tutkimukseni keskeisenä teoriana toimii Henri Lefebvren (1991) sosiaalisen tilan teoria, jota käytetään usein ymmärtämään urbanisaation prosesseja, sen reunaehtoja ja seurauksia sosiaalisen todellisuuden näkökulmista, kuten arkielämästä, kaupungistumisen rakenteista ja muuttovirroista. Ensisijaisesti tilateorian kautta ei oteta selvää millaisia asioita, tavaroita ja esineitä tilassa on, vaan kuinka tilaa varsinaisesti tuotetaan. Lisäksi tilateoria ottaa huomioon, kuinka tilat rakentuvat yhteiskunnallisesti. Karkeasti ottaen tilat voidaan jakaa fyysisiin, mentaalisiin ja sosiaalisiin tiloihin, mutta Lefebvren tilan teoria näkee nämä tilat kuitenkin näiden yhteisenä, kaikki näkökulmat huomioon ottavana kokonaisuutena. Tilat rakentuvat yhdessä relationaalisesti tilallisten käytäntöjen (spatial practices), tilan representaatioiden (representations of space) ja representaation tilojen (spaces of representations) kautta. Näiden määritelmien avulla tilan voidaan nähdä muodostuvan vuorovaikutuksessa kolmella eri tasolla: havaittu tila (perceived space), käsitteellistetty tila (conceived space) ja eletty tila (lived space). (Lefebvre, 1991, 33, 38–39; ks. myös Elden, 2007).

Lefebvren (1991) sosiaalisen tilan teorian ensimmäinen käsite, tilallinen käytäntö, viittaa arkisiin toimiin, toimintatapoihin ja käytänteisiin. Tähän käytäntöön liittyy Lefebvren havaittu tila, jonka voidaan sanoa olevan ns. ”oikea” tila, eli se on aistittavissa, havaittavissa ja käytössä oleva, konkreettinen tila. Tähän liittyvät myös arkiset rutiinit ja jokapäiväinen tilan käyttäminen. Toinen Lefebvren sosiaalisen tilan teorian käsite on tilan representaatiot, käsitteellistetyt tilat. Tässä vaiheessa tilat ovat vielä abstrakteja, kuviteltuja eli kasa suunnitelmia suunnittelijoiden, arkkitehtien ja/tai muotoilijoiden pöydillä – kaukana normaalin ihmisen normaalista arjesta. Kolmas Lefebvren tilan teoriaan liittyvä käsite on representaation tilat, eletyt tilat, jotka viittaavat kokemukseen, historiaan, merkityksiin, symboleihin ja sanattomiin merkkeihin. Samalla tilat puhuvat ja kertovat tarinaansa eri elementtien kautta. Erilaisten tilakäsitteiden avulla voidaan saada lisää syvyyttä tilan määrittelyyn ja itse suunnitteluprosessiin. Lisäksi käsitteet haastavat tilojen suunnittelun perinteisempiä malleja luoden



uudenlaisia näkökulmia ja lähestymistapoja keskeiseksi osaksi tilojen suunnitteluprosessia. (Lefebvre, 1991.)

Lefebvren näkökulmat sosiaalisesta tilasta on mahdollista yhdistää Bitnerin (1992) palvelumaisemamallista johdettuun laajennettuun palvelumaisemamalliin, jossa kiinnitetään huomiota ympäristöön osana palvelukokemusta. Laajennetussa palvelumaisemamallissa otetaan huomioon myös fyysinen ympäristö sosiaalisena kohtaamispaikkana. Tällöin tilassa olevat henkilöt toimivat läheisessä vuorovaikutuksessa paitsi keskenään myös muiden tilassa olevien elementtien kanssa. (Grönroos, 2020.)

Tutkimukseni fyysisenä ympäristönä ovat luovat tilat, joiden voidaan lyhyesti sanoa olevan tiloja, joissa ihmiset kokoontuvat epävirallisissa yhteyksissä oppimaan yhdessä (Boyle ym., 2016). Erityisesti tutkimukseni keskittyy käsitöiden tekemisen tiloihin. Tutkimusten mukaan käsitöitä tehdään yleensä kotona (ks. Pöllänen, 2015), joten tutkimuksessani tuon esille elementtejä, joita kodinomaisuudesta voitaisiin tuoda yhteisöllisiin käsityötiloihin.

## 1.2. Aiemmat tutkimukset

Lefebvren sosiaalisen tilan teoriaa on hyödynnetty tilojen tutkimuksessa aikaisemminkin (ks. esim. Chiodelli, 2013). Suomessa esimerkiksi Semi (2010) on tutkinut väitöskirjassaan sukupolvien paikkakokemuksia, kun taas Pro gradu -tutkimuksissa Lefebvreä ovat hyödyntäneet mm. Paananen (2016) ja Wallin (2012). Paananen (2016) on tutkinut Lefebvren avulla Tampereen keskusta-aluetta ja siihen liittyviä tilallisia narratiiveja, ja Wallin (2012) kaupunkiaukiolla viihtyvien eläkeläismiesten sosiaalisia käytänteitä. Kumpulainen (2012) on puolestaan tarkastellut teoriaa kylän määrittelyn näkökulmasta. Luovien tilojen yhteydessä Lefebvreä ovat tutkineet esim. Kantaris (2012) ja Zieleniec (2016), jotka molemmat pohtivat Lefebvreä täysin eri näkökulmista. Voidaankin todeta, että Lefebvren sosiaalisen tilan teoriaa voi hyödyntää monessa eri yhteydessä tilojen suunnittelussa.





Luovia tiloja tutkitaan usein osana strategioita ja poliittisia toimintatapoja tai -periaatteita (Baker, Bennett & Homan, 2009; Duxbury & Murray, 2010; Evans, 2009; Zielke & Waibel, 2014), jotka ovat merkittävässä osassa luovien tilojen syntyisessä ja ylläpitämisessä. Luovia tiloja on tutkittu myös osana matkailua, ja näissä tutkimuksissa todetaan kuinka suuri merkitys luovilla tiloilla, kulttuurilla ja erilaisilla kohtaamisilla on matkailijoiden kokemukseen (Kugapi, Huhmarniemi & Laivamaa, 2020; Li & Kovacs, 2022; Richards, 2014; Sarantou, Kugapi & Huhmarniemi, 2021). Koska tutkimukseni keskiössä ovat erityisesti käsitöihin liittyvät tilat, on tällaisia tiloja tutkittu Stitc'n bitch -ryhmien kautta (Minahan & Cox, 2006; Orton-Johnson, 2012) tai osana feminististä liikettä (Groeneveld, 2010; Kelly, 2014).

Tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun yhdistämisestä on tehty jonkin verran tutkimuksia ja Brown ja Long (2006) nostavat artikkelissaan esille ihmislähtöisen suunnittelun olevan keskeinen osa tilasuunnittelua. Palvelumuotoilua on hyödynnetty esimerkiksi sairaaloiden ja terveystilavien tilojen suunnittelussa (Alhonsuo & Colley, 2019; Caixeta ym., 2013; Miettinen & Alhonsuo, 2019), josta hyvänä esimerkkinä on Oulun uuden sairaalan suunnittelu palvelumuotoilun avulla (Tulevaisuuden sairaalassa huomioidaan...). Toinen hyvä esimerkki on Helsingin keskustakirjasto Oodin osallistava suunnittelu, jossa tiloja suunniteltiin monipuolisen kohderyhmän kanssa palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Keskustakirjaston oltiin jo alusta lähtien visioitu olevan yhteiskunnallisesti merkittävä rakennus, joka kokoaa yhteen erilaisia palveluita, parantaen yhteisön hyvinvointia ja tuovan yhteen erilaisia yksilöitä. (Hyysalo, 2022, s. 14–16.) Lisäksi palvelumuotoilusta ja kaupunkisuunnittelusta, johon tilallinen palvelumuotoilu voidaan myös laskea kuuluvan, on tehty useita opinnäytetöitä (ks. esim. Collander & Niemelä, 2015; Ylitalo, 2018). Yhteistä näille tutkimuksille on palvelumuotoilun tuoma merkitys asiakkaan kokemukselle, eli kun palveluiden käyttäjiä osallistetaan tilojen suunnitteluun, tulevat palvelut ja tilat suunniteltua paljon kohdennetummin.



### 1.3. Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoitteena on tarkastella ja testata Henri Lefebvren (1991) sosiaalisen tilan teoriaa osana luovia tiloja. Lisäksi tavoitteena on löytää yhteneväisyyksiä Grönroosin (2020) laajennettuun palvelumaisemamalliin ja tilalliseen palvelumuotoiluun. Tutkimukseni päätutkimuskysymys on:

- Miten Henri Lefebren sosiaalisen tilan teoria tukee tilallista palvelumuotoilua ja laajennettua palvelumaisemamallia?

Koska käsitöitä tehdään usein yksin kotona, tarkastelen tutkimuksessani millaisia elementtejä kodista, yksityisistä, eleyistä tiloista tulisi tuoda yhteisöllisiin tiloihin, jotta asiakkaille saataisiin parempia palvelukokemuksia. Lisäksi pohdin millaisia merkityksiä yhteisölliset kohtaamiset ja muut asiakkaat tuovat erilaisiin palvelutilanteisiin. Näihin etsin vastausta tutkimukseni osatutkimuskysymysten kautta:

- Millaisia tilallisia käytänteitä käsityöntekijät antavat erilaisille käsityötiloille?
- Millaisia koodistoja ja teemoja käsityötiloista voidaan löytää?
- Millaisia arvoja, kokemuksia ja merkityksiä eleyt tilat luovat käsityöntekijöille?

Olen käyttänyt tutkimuksessani erilaisia laadullisia aineistonkeruumenetelmiä, kuten kyselyä, muotoiluluotainta ja havainnointia saavuttaakseni vastauksen tutkimuskysymyksiini. Koska tutkimukseni nojaa vahvasti fenomenologiseen tutkimukseen, jossa tilanteita ja kokemuksia ymmärretään niin kuin ne tapahtuvat, olen hyödyntänyt myös autoetnografiaa yhtenä menetelmänä. Aineiston analyysimenetelmänä olen käyttänyt teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Käyttämäni palvelumuotoilun menetelmät auttavat saamaan tilojen käyttäjien sisäiset reaktiot, kuten aistit, historia, symbolit, kokemukset (myös keholliset) esille. Sisäisten reaktioiden selvittäminen tukee sekä sosiaalisen tilan teoriaa että laajennettua palvelumaisemamallia.



#### 1.4. Tutkimuksen merkitys ja aiheen rajauksiin liittyvät ajatukset

Pro gradu -tutkielmani aihe on merkittävä siitä syystä, että tilallisesta palvelumuotoilusta ei olla tehty paljon tutkimusta, ainakaan Suomessa. Tutkimukseni luo uutta tietoa tilallisesta palvelumuotoilusta palvelumuotoilijoille tai sellaiseksi aikoville, mutta tuo inspiraatiota myös muille tiloja suunnitteleville henkilöille huomioimaan suunnitteluprosessissa kokonaisvaltaisesti kaikki tiloja käyttävät kohderyhmät. Palvelumuotoilun menetelmien käyttö ei ainakaan vähennä tilojen käytettävyyttä – päinvastoin. Vaikka graduni kohdentuu erityisesti käsityötiloihin, ovat sen tulokset hyödynnettävissä myös muunlaisia tiloja suunniteltaessa, erityisesti sellaisissa, joissa ihmiset kohtaavat toisiaan oppimisen näkökulma edellä.

Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teorian yhdistämisessä muotoiluajatteluun on kuitenkin ollut omat haasteensa. Kuten Kumpulainen (2012) toteaa, Lefebvren tapa kirjoittaa tutkimusta on runsas, filosofinen, monisäikeinen ja välillä vaikeaselkoinenkin. Yhdyn tähän toteamukseen täysin. Lefebvren tilateoria on saanut myös kritiikkiä osakseen ja myös Lefebvre on itse sanonut kolmijakoisuuden olevan hyvin monimerkityksellinen (Lefebvre, 1991, s. 33). Haasteita tilateorian soveltamiseen tuo myös eri käännökset, eli tutkimusta tekeväälle jää valta päättää kuinka hän tilateoriaa soveltaa omassa tutkimuksessaan (Kumpulainen, 2012). Selkeyden ja oman ymmärtämisen tueksi olen tukeutunut myös muihin Lefebvren sosiaalista tilateoriaa käyttäviin tutkimuksiin (esim. Elden, 2007; Kumpulainen, 2012; Semi, 2010). Kaikki edellä mainitut tutkimukset ovat antaneet lisää ymmärrystä Lefebvren sosiaalisen tilan teoriasta, sen monisäikeisyydestä, ulottuvuudesta ja myös sitä kohtaan asetetusta kritiikistä, mutta myös välillä haastaneet omaa ajatteluani. Olenkin tehnyt selkeitä linjanvetoja ja ottanut Lefebvren tutkimuksesta oman tutkimukseni kannalta oleellimmat seikat. Ymmärrän kuitenkin tilateorian ongelmallisuuden ja kritiikin, mutta tämän tutkimuksen kannalta kritiikin syvälinen käsittely ei ole oleellista.

Myös tilallisen palvelumuotoilun tutkimuksessa on ollut omat haasteensa, sillä en ole tutkimusta tehdessäni ollut varma millä hakusanoilla voisin akateemista,



englanninkielistä tutkimusta hakea. Olen käyttänyt hakutermeinä esimerkiksi yhdistelmää space design and service design löytääkseni mahdollisimman paljon aiheeseen liittyvää tutkimusta, mutta hakenut tietoa myös eri hakutermein, kuten space design, design space, spatial design ja urban design. Nämä hakusanat ovat saattaneet jättää oleellisia tutkimuksia pois teoriaosuudesta, mutta koen kuitenkin löytäneeni tutkimukseni kannalta oleellisimmat ja aiheeni kannalta tärkeimmät lähteet käsittelyyn.

Koska olen itse ahkera käsityöläinen, kuulun myös itse tutkimuksen kohderyhmään. Tästä syystä olen valinnut yhdeksi aineistonkeruutavaksi autoetnografian, jota hyödyntämällä olen päässyt syvemmälle palvelumuotoilijan ja käsityöläisen ajatuksiin kiinni. Olen kuitenkin käyttänyt autoetnografiaa vain pienessä osassa aineistoa, joten tutkimukseni analyysi kohdentuu suurimmalta osin muilla tavoin kerättyyn aineistoon.

Tutkimukseni on tehty hyviä tieteellisiä tutkimuskäytänteitä noudattaen. Olen anonymisoinut kaiken aineiston. Aineistoon olen anonymisoinnin varmistamiseksi viitannut termeillä kyselyn vastaaja tai muotoiluluotaimen vastaaja. Tällöin vastaukset eivät ole yhdistettävissä tiettyihin henkilöihin.

## 1.5. Tutkimuksen rakenne

Tutkimukseni koostuu seitsemästä luvusta. Ensimmäisessä, johdantoluvussa, käsittelem tutkimukseni päälähtökohdat. Toisessa luvussa käsittelem tutkimukseni pääteorian, Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teorian. Kolmannessa luvussa tarkastelen muita tutkimukseni kannalta oleellisia teorioita ja lähtökohtia, kuten palvelumaisemamallia, luovia tiloja ja tilallista palvelumuotoilua. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuksessani käytettyjä menetelmiä: fenomenologiaa, autoetnografiaa, kyselylomaketta, muotoiluluotaimia, työpajoja ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Viides luku keskittyy puolestaan aineiston analyysiin ja esittelen tässä luvussa aineiston keskeiset löydökset. Tutkimukseni yhteenveto on kirjoitettu lukuun kuusi ja seitsemännessä luvussa kerron tiiviisti tutkimuksen johtopäätökset ja jatkotutkimusideat. Aivan tutkimuksen lopusta löytyvät lähteet sekä liitteet.



## 2. HENRI LEFEBVREN SOSIAALISEN TILAN TEORIA

Tässä osiossa käsittelen Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teoriaa tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä. Aivan ensimmäiseksi tarkastelen kuitenkin tilan ja paikan käsitteitä.

### 2.1. Tilan ja paikan ero

Tilaa (space) ja paikkaa (place) käytetään usein arkikielessä synonyymeinä toisilleen, ja sanoilla tarkoitetaan aluetta ja maisemaa (Hubbard & Kitchin, 2011, s. 4). Nykysuomen sanakirjan mukaan sanalle *tila* on monenlaisia määritelmiä. Sitä käytetään esimerkiksi määritelmänä paikallisuudesta, eli abstraktista ”paikallisuudesta laajuuden ja määrän kannalta”, tai ”konkreettisemmin jossakin suhteessa (sijainniltaan, suuruudeltaan, rajoiltaan, laadultaan, tarkoitukseltaan tms.) määräisestä, tietyistä paikallisuudesta, paikallisuuden osasta”. (Nykysuomen sanakirja, 2021a, s. 683). *Paikka* puolestaan on ”rajoittamaton tila kolmiulotteisessa avaruudessa”, ”jokin rajallinen tila, tavallisesti maaston kohta” tai ”kohta, jossa jokin tai joku on tai sijaitsee” (Nykysuomen sanakirja 2021b, s. 147).

Hubbardin ja Kitchinin (2011) mukaan tilan ja paikan määritelmiä on tutkittu jo useiden vuosisatojen ajan ja niiden varsinaiset määritelmät riippuvat paljon tieteenalasta, jossa keskustelua käydään. Kuitenkin, kuten Nykysuomen sanakirjan mukaisista määritelmistä huomaa, voidaan yleisesti sanoa tilan ja paikan käsitteiden olevan kietoutuneita toisiinsa. Yi-Fu Tuan (2001) toteaa teoksessaan *Space and Place The perspective of Experience* tilan olevan abstraktimpi kuin paikka. Tila muuttuu paikaksi, kun tutustumme siihen paremmin ja annamme sille arvoa. (Tuan, 2001, s. 6.) Tähän yhtyvät myös monet maantieteilijät, joiden mukaan paikka on tila, jota määritellään ihmisten kokemuksien kautta (Hubbard & Kitchin, 2011, s. 6). Kokemuksellisuus ja merkityksellisyys ovatkin tärkeä osa tilaa ja paikkaa. Henri Lefebvren (1991) sosiaalisen tilan teorian avulla (ks. seuraava alaluku) tilan käsitteeseen saadaan enemmän syvyyttä



ja ulottuvuuksia. Lefebvren (1991) mukaan paikka syntyy tietynlaisen tilan muotona, tiettyihin sosiaalisiin tiloihin liittyvien toimintojen ja mielikuvituksen kautta.

Edellä mainitut ovat tärkeitä elementtejä oman tutkimukseni kannalta, koska luovat tilat vaativat erityisiä toimintoja, mutta myös runsaasti mielikuvitusta ja/tai mielikuvitusta lisääviä elementtejä. Tässä tutkimuksessani ymmärrän tilan abstraktiksi tilaksi, joka ulottuu eri paikkoihin kokemusten, merkitysten ja symbolien kautta. Tila ei muodostu fyysisistä rajoitteista, eivätkä sitä määrittele sijainnit tai tilojen fyysiset rakenteet, vaan enemmänkin merkitykset ja tilan monipuoliset määrittelyt.

## 2.2. Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teoria

Henri Lefebvre (1901-1991) oli ranskalainen filosofi ja sosiologi, joka tunnettiin yhtenä marxilaisen suuntauksen ajattelijoista ja yhteiskuntaan liittyvän tutkimuksen teoreetikkona. Hän oli keskeinen toimija länsieurooppalaisen sosiaalisen, ekonominen ja intellektuaalisessa muutoksessa ja hänen tutkimuksensa keskiössä oli jokapäiväinen elämä, eli arki. Hän kirjoitti urallaan mittavan määrän kirjoja, toimi opettajana, kuului kommunistiseen puolueeseen sekä käänsi esimerkiksi Hegelin ja Marxin teoksia ranskaksi. (Shields, 1999.) Lohtaja (2015, s. 19) kertoo tutkimuksessaan Lefebvren osallistuneen aktiivisesti ”vasemmistolaisen opiskelijasukupolven radikalisoimiseen”. Tällä oli suuri vaikutus hänen kiinnostumisestaan tilan tutkimukseen. Vähitellen Lefebvre laajensi tutkimustaan jokapäiväisestä elämästä maaseudun tutkimukseen, lähiöihin liittyvään tutkimukseen sekä yhteiskunnallisten suhteiden määrittelyyn yleisemmällä tasolla. Lefebvrellä oli halu tehdä tilasta materialistisempaa ja suopeampaa julkiselle keskustelulle. Hän halusi lisätä keskustelua kulttuurimaisemien ja luokkamaisemien epätasa-arvosta esimerkiksi köyhien ja rikkaiden välillä. Lefebvre ymmärsikin tilallisuuden olevan tieteenalojen yli ulottuva asia. (Shields, 1999, s. 141.)

Lefebvre kirjoitti tilallisuudesta useita teoksia, ja tilan tutkimus huipentui vuonna 1974 julkaistuun teokseen *La production de l'espace*. Vuonna 1991 teoksesta julkaistiin englanninkielinen käännös *The production of Space*. Teos keskittyy tilan käsitteeseen



teoreettisella tasolla tuoden yhteen tilan eri skaalat (paikka, alue, kansakunta, maapallo) samalla yhdistäen sen sosiaalisen tuotannon käsitteeseen (Shields, 1999, s. 144). Kumpulainen (2012) toteaa, että Lefebvre loi sosiaalisen tilan teorian kritiikiksi perinteisempää tilan teoriaa vastaan. Aiemmin tiloja oli tarkasteltu lähinnä joko teoreettisesti tai konkreettisesti muodostuneina. Onkin sanottu, että nimenomaan tämä Lefebvren teos aiheutti ns. tilallisen kääntein, eli tilat, paikat ja ympäristöt alettiin nähdä potentiaalisina tutkimuskohteina (ks. esim. Lohtaja, 2015; Shields, 1999).

Lefebvren (1991) sosiaalisen tilan teoriaa käytetään usein ymmärtämään urbanisaation prosesseja, sen reunaehtoja ja seurauksia sosiaalisen todellisuuden näkökulmista, kuten arkielämästä, urbanisoitumisen rakenteista ja muuttovirroista. Tilateoria ottaa huomioon, kuinka tilat rakentuvat yhteiskunnallisesti. Ensisijaisesti tilateorian kautta ei oteta selvää millaisia asioita, tavaroita ja esineitä tilassa on, vaan kuinka tilaa varsinaisesti tuotetaan. Tila ei myöskään ole vain fyysinen tila vaan se muotoutuu nimenomaan sosiaalisen ulottuvuuden kautta. (Lefebvre, 1991.) Lefebvre (1991) toteaaakin tutkimuksessaan, että tiloja tulisi tutkia yhdistämällä sekä teoriaa että käytäntöä tilojen tuomien sosiaalisten merkitysten kautta sekä nähdä niin sanotusti fyysisten ja mentaalisten rajoitteiden yli tunnistamalla tilojen sosiaalisen luonteen (Lefebvre, 1991; ks. myös Elden, 2007; Kumpulainen, 2012). Kumpulaisen (2012, s. 7) mukaan sosiaalisen tilan teorian ”vahvuutena onkin pyrkimys huomioida samanaikaisesti tilan materiaalista, diskursiivista, koettua ja symbolista ulottuvuutta, jotka ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenään.” Semi (2010, s. 58) toteaa Lefebvren painottavan teoriassaan sosiaalista toimintaa, representaatioita ja diskursseja. Tämän lisäksi tilat ovat ”sosiaalisten toimijoiden tuottama ja jatkuvassa muutoksessa oleva järjestys” (Semi, 2010, s. 58).

Lefebvren mukaan tilat voidaan jakaa fyysisiin, mentaalisiin ja sosiaalisiin tiloihin.:

”The fields we are concerned with are, first, the physical – nature, the Cosmos; secondly, the mental, including logical and formal abstractions; and thirdly, the social. In other words, we are concerned with logico-epistemological space of social practice, the space occupied by sensory phenomena, including products of the imagination such as projects and projections, symbols and utopias.”

”Lefebvre, 1991, s. 11.)



Tutkimuksissa puhutaan tässä yhteydessä myös dialektisesta triadista, eli näiden tilojen keskinäisestä vuorovaikutuksesta (ks. esim. Lohtaja, 2015). Toisin sanoen, fyysiset, sosiaaliset (mukaan lukien kulttuurilliset) ja mentaaliset tilat ja ulottuvuudet ovat yhteenkietoutuneita. Tila ei ole ymmärrettävissä vain fyysisenä, sosiaalisena tai mentaalisenä vaan näiden yhteisenä, kaikki näkökulmat huomioon ottavana kokonaisuutena. Näitä tiloja voidaan kuitenkin tarkastella erikseen, mutta silti tilojen erilaiset ulottuvuudet tulisi ottaa huomioon tiloja määriteltäessä. Shields (1999, s. 161) toteaaakin, että Lefebvre ei anna tarkkoja teoksessaan määritelmiä dialektiselle triadille. Tämä osoittaa erityisesti sen, että määritelmät ovat tiukasti yhteenkietoutuneita ja voivat mennä osittain myös päällekkäin.

Yhteistä näille tiloille on kuitenkin se, kuinka ne kaikki rakentuvat yhdessä relationaalisesti tilallisten käytäntöjen (spatial practices), tilan representaatioiden (representations of space) ja representaation tilojen (spaces of representations) kautta. Näiden määritelmien avulla tilan voidaan nähdä muodostuvan vuorovaikutuksessa kolmella eri tasolla: havaittu tila (perceived space), käsitteellistetty tila (conceived space) ja eletty tila (lived space). (Lefebvre, 1991, 33, 38–39; ks. myös Elden, 2007). Elden (2007, s. 110) on havainnollistanut käsitteet ja niiden limittymiset toisiinsa seuraavaan kuvaan (kuva 1):





<b>TILALLINEN KÄYTÄNTÖ</b>	Spatial practice	Havaittu	Fyysinen	Materialismi
<b>TILAN REPRESENTAATIO</b>	Representations of space	Käsitteellistetty	Mentaalinen	Idealismi
<b>REPRESENTAATION TILAT</b>	Spaces of representation	Eletty	Sosiaalinen	Materialismi ja idealismi

Kuva 1 Lefebvren käsitteet ja niiden limittymiset toisiinsa. Lähde: Elden, 2007, s. 110. Suomentanut Outi Kugapi

Lohtaja (2015) kuitenkin toteaa, että dialektinen triadi oli vaikeaa määrittellä jopa Lefebvren mielestä, mutta koen, että näiden kolmen tilan käytänteiden avulla voi saada syvyyttä tilan määrittelyyn. Lisäksi ne mahdollistavat uudenlaista ajattelua perinteisten tilojen, tässä tapauksessa harrastetilojen, rakentamiselle. Käsitteelen Lefebvren dialektista triadia ja sen eri ulottuvuuksia seuraavaksi erikseen.

## 2.3. Dialektinen triadi

### 2.3.1. Tilallinen käytäntö – havaittu tila

Ensimmäinen Lefebvren sosiaalisen tilan teorian käsite, tilallinen käytäntö, viittaa arkisiin toimiin, toimintatapoihin ja käytänteisiin. Tähän käytäntöön liittyy Lefebvren havaittu tila, jonka voidaan sanoa olevan ns. "oikea" tila, eli se on aistittavissa, havaittavissa ja käytössä oleva, konkreettinen tila. (Lefebvre, 1991, s. 38.) Toisin sanoen, ihmisten opitut tavat, ovat ne sitten yhteiskunnan sääntöjen kautta tai omien kokemusten kautta opittuja, vaikuttaa siihen, kuinka koemme eri tiloja. Esimerkkinä tästä voidaan käyttää kuvaa 2. Millaisia merkityksiä se sinulle luo?





*Kuva 2 Rovaniemen kirjasto. Kuva: Maija Holma, Alvar Aalto säätiö (Alvar Aalto Route).*

Kuvat luovat erilaisia merkityksiä eri ihmisille. Katsoessamme kuvaa 2, jokainen meistä havainnoi tilaa eri tavalla – sellaisella tavalla, joka sopii omaan kokemukseemme. Jos vain tarkastelemme kuvaa tietämättä mistä kuva on otettu, ymmärrämme kuvan oman ymmärryksemme, aiempien havaintojen ja kokemusten kautta. Käsitteemme tilasta muuttuu, kun tiedämme sen alkuperän esimerkiksi kuvatekstin perusteella, jolloin kuva saa erilaisia merkityksiä. Oheinen kuva on otettu Rovaniemen kirjaston ulkopuolelta. Ehkä kuva ei kerro mitään heille, jotka eivät ole Rovaniemellä käyneet tai eivät muuten tiedä rakennuksen käyttötarkoitusta. Mutta kun heille kerrotaan, että kuvan rakennus on kirjasto, muuttuu heidän käsityksensä tilasta ja he luovat sille erilaisia merkityksiä ja havaintoja.

Tilalliseen käytäntöön liittyvät myös arkiset rutiinit ja jokapäiväinen tilan käyttäminen. Tilaa käytetään kokonaisvaltaisesti, eli ymmärretään tila visuaalisesti ja kehollisesti. (Lefebvre, 1991, s. 38.) Shield (1999, s. 163) toteaa kauppakeskuksen olevan hyvä



esimerkki tilallisesta kokonaisuudesta, jossa odotetaan ihmisten käyttäytyvän tietyllä tavalla. Havaitun tilan tilallisten käytänteiden kautta muodostetaan käsityksiä sosiaalisesta todellisuudesta ja luodaan mm. reittejä, eli toisin sanoen kuinka tilassa esimerkiksi liikutaan ja kuinka sinne päästään (Lefebvre, 1991, s. 38; ks. myös Elden, 2007; Kumpulainen, 2012; Paananen, 2016). Mitä tutumpi tila on, sitä enemmän sille merkityksiä annamme. Semin (2010, s. 63) mukaan tilallisissa käytännöissä myös tilaratkaisut merkitsevät, ne tulee vain ymmärtää kokonaisvaltaisesti myös ruumiillisuus huomioiden, ei pelkästään visuaalisesti.

### 2.3.2. Tilan representaatiot – käsitteellistetyt tilat

Toinen Lefebvren sosiaalisen tilan teorian käsite on tilan representaatiot, käsitteellistetyt tilat. Tässä vaiheessa tilat ovat abstrakteja, kuviteltuja, eli esimerkiksi kasa suunnitelmia suunnittelijoiden, arkkitehtien ja/tai muotoilijoiden pöydillä – kaukana normaalin ihmisen normaalista arjesta. Tilat ovat myös sidoksissa merkkeihin ja symboleihin yhdistettynä teoriaan, käsityksiin ja erilaisiin koodistoihin. Myöhemmin suunnitelmat saatetaan todentaa esimerkiksi taloina ja muina fyysisinä rakennelmina. (Semi, 2010, s. 64).

Lefebvren (1991) mukaan tilaa määrittelevät myös tilan tietämisen tapa, eli ymmärrys ja ideologia. Tieto on aina relativistista ja muuttuvaa. Tilan muodostaminen on tilan representaation vaiheessa tietyn kohderyhmän hallussa, mutta heillekin on tärkeää pitää suunnittelussa mukana tilan sosiaaliset ja poliittiset käytänteet (Lefebvre, 1991, s. 38–39, 41). Semi (2010) toteaaakin, että tilojen suunnittelussa otetaan aina huomioon myös tilojen toiminnot ja käyttäjät. Tilat tulee käsitteellistetyt tilan prosessin kautta osaksi ihmisten ja tilojen käyttäjien arkea. (Semi, 2010, s. 64.)

Selittääkseni tätä tarkemmin, käytän esimerkkinä edellistä kuvaa 2 Rovaniemen kirjastosta. Kirjaston on suunnitellut Alvar Aalto ja se on rakennettu 1965. Kirjasto on suunniteltu juuri kirjastokäyttöön. Rakennuksen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota auringon liikkeisiin ja kattoikkunat ovat tarkkaan suunniteltu niin, että kaikki auringon



säteet saadaan tulemaan sisälle tilaan. (Lapin maakuntakirjasto arkkitehtuuri.) Alvar Aalto on suunnittelijan työssään tehnyt suuren työn tarkastellessaan esimerkiksi auringon käyttäytymistä, jotta rakennus saa siitä valonlähteenä kaikista suurimman hyödyn irti. Voidaankin sanoa, että Aalto on suunnittelutyössään pitänyt mukana Lefebvren mukaisesti tilojen sosiaaliset käytänteet sekä huomionut tilojen erilaiset toiminnot ja käyttäjät, vaikkei hän ehkä ole Lefebvren teoriaan tutustunutkaan.

### 2.3.3. Representaation tilat – eletyt tilat

Kolmas Lefebvren tilan teoriaan liittyvä käsite on representaation tilat – eletyt tilat, jotka viittaavat kokemukseen, historiaan, merkityksiin, symboleihin ja sanattomiin merkkeihin. Tässä vaiheessa puhutaan myös käyttäjien ja asukkaiden, mutta myös taiteilijoiden ja filosofien tilasta. Representaation tilat tulevat eletyiksi symbolismien ja mielikuvien kautta ja koetuksi sekä kehollisesti että konkreettisesti jättäen tilaa kuitenkin vielä mielikuvitukselle. Ne eivät kuitenkaan ole sääntöihin kiinnittyneitä, vaan muodostuvat esimerkiksi lapsuuden muistoista, unelmista. Representaation tilat ovat eläviä, ne puhuvat ja kertovat omaa tarinaansa eri elementtien kautta (Lefebvre, 1991, s. 33, 39, 41–42). Jo käsite eletty tila antaa suuntaa siihen, että tämä kolmas käsite on tilana mahdollinen ja potentiaalinen ja siellä korostuu kokemuksellisuus, paikallisuus ja symbolismi (Kumpulainen, 2012).

Eletty tila tarkoittaa siis sellaisia tiloja, joita ihmiset käyttävät ja muokkaavat niitä omaan käyttöönsä. Jos tarkastellaan Rovaniemen kirjaston kuvaa (kuva 2), voit samalla ajatella itsellesi merkityksellistä kirjastorakennusta. Miksi se on sinulle tärkein? Oletko käynyt siellä usein lapsena? Käytkö siellä säännöllisesti nykyään? Tiedätkö tarkasti missä päin kirjastoa tietty osasto sijaitsee? Tunnetko siellä työskentelevät henkilöt? Oletko kenties työskennellyt siellä itse? Miltä tilassa tuoksuu ja millaisia ääniä siellä kuuluu? Miltä kirjasto tuntuu? Näiden tuntemusten ja mielikuvien kautta tila muodostuu vielä entistä merkityksellisemmäksi, muuttuen eläväksi, kertoen samalla omaa tarinaansa.



### 3. PALVELUMAISEMAMALLISTA TILALLISEEN PALVELUMUOTOILUUN

Tässä osiossa tarkastelen muita tutkimukseni kannalta oleellisia teoreettisia viitekehyksiä, kuten palvelumaisemamallia, luovia tiloja, muotoiluajattelua ja palvelumuotoilua.

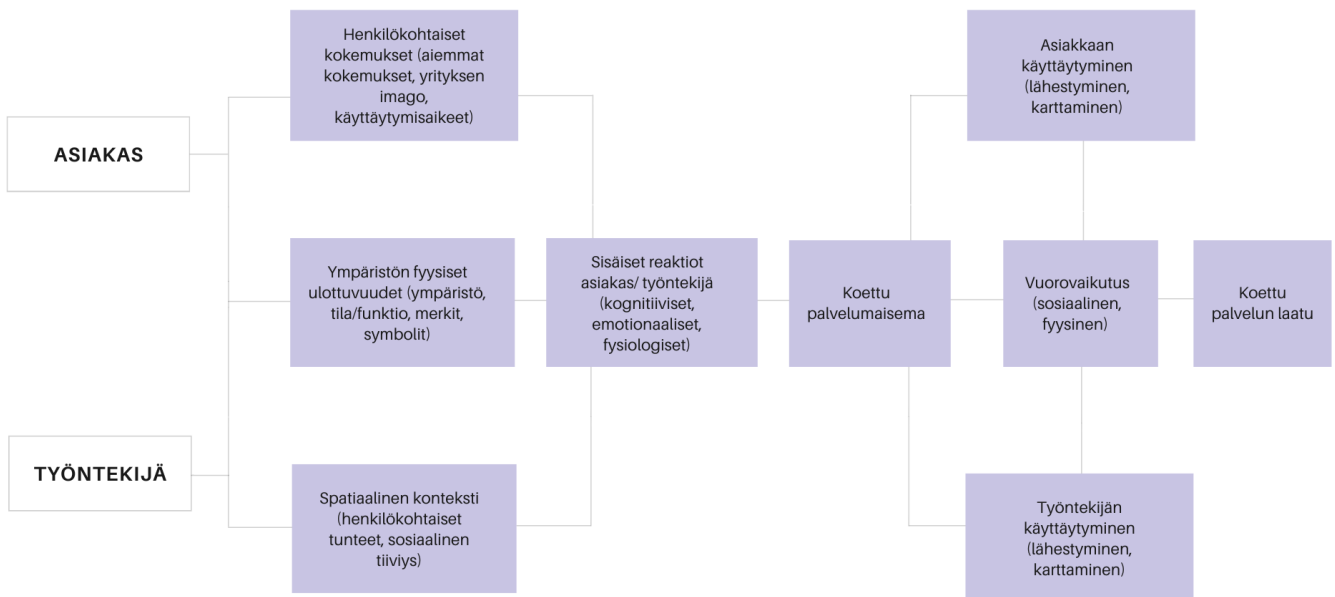
#### 3.1. Palvelumaisemamalli ja tilojen vaikutus kokemukseen

Palveluiden kehittämisessä tilat otetaan usein huomioon yhtenä palvelukokemukseen vaikuttavana tekijänä (ks. Kivelä, 2017). Yksi tähän teemaan liittyvistä käsitteistä on Servicescape (ks. Bitner 1992), joka on suomennettu palvelumaisemamalliksi (Grönroos, 2020). Palvelumaisemamallissa kiinnitetään huomiota ympäristöulottuvuuteen osana palvelukokemusta. Ympäristöulottuvuudet on jaettu kolmeen eri alakategoriaan, joita ovat ympäristö (lämpötila, ilman laatu, musiikki jne), tila ja funktio (pohjapiirros, koneet) sekä merkit, symbolit ja artefaktit (henkilökohtaiset esineet, sisustustyökalut). Muita vaikuttavia tekijöitä ympäristöllisten ulottuvuuksien lisäksi ovat palvelumaiseman holistinen ympäristö, tilassa olevien kokemukseen vaikuttavat tekijät, eli sisäiset reaktiot (kognitiiviset, emotionaaliset ja fysiologiset) ja käyttäytyminen. (Bitner, 1992; ks. myös Grönroos, 2020.) Palvelumaisemamalli auttaa havaitsemaan kuinka ihmiset käyttäytyvät ja kokevat tilan tai fyysisen ympäristön. He voivat reagoida kahdella tavalla, lähestymällä tai karttamisella, eli joko ympäristöön jäämisellä tai sieltä poistumisella. (Bitner, 1992.)

On kuitenkin todettu, että alkuperäinen palvelumaisemamalli ei ota tarpeeksi huomioon sosiaaliseen ulottuvuuteen liittyviä tekijöitä, kuten tilassa toimivia ihmisiä, kulttuuria tai kokemuksia (Grönroos, 2020). Tästä syystä palvelumaisemamallista on julkaistu useita erilaisia versioita, joista puhutaan laajennettuina palvelumaisemamalleina. Rosenbaum ja Massiah (2011) ovat lisänneet alkuperäiseen palvelumaisemamalliin sosiaalisen ja luonnollisen ulottuvuuden sekä Tombs ja McColl-Kennedy (2003) sosiaalisen ulottuvuuden, jossa malliin vaikuttavat sekä konteksti, fyysiset elementit, tunteet ja reaktiot. Mielenkiintoisesti Tombsin ja McColl-Kennedyn (2010) uudempi



tutkimus ottaa palvelumaisemamallissaan huomioon myös asiakkaiden keskinäisen vaikutuksen toisiinsa. Grönroos (2020) puolestaan esittelee teoksessaan Sandbackan (2006, Grönroosin, 2020 mukaan) laajennetun palvelumaisemamallin, jossa otetaan huomioon fyysinen ympäristö myös sosiaalisena kohtaamispaikkana (ks. kuva 3). Kuvassa ei ole esitetty samoja asioita kuin alkuperäisessä palvelumaisemamallissa. (Grönroos, 2020).



Kuva 3 Laajennettu palvelumaisemamalli Sandbackan tutkimuksen pohjalta (Grönroos, 2020)

Sandbackan laajennetussa palvelumaisemamallissa (kuva 3) otetaan huomioon entistä paremmin sekä asiakas että tilassa oleva henkilökunta, jotka toimivat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa paitsi keskenään, myös fyysisten elementtien, kuten järjestelmien ja esineiden kanssa. Tärkeää on myös, kuinka työntekijät tuntevat ja kokevat sosiaaliset ja fyysiset vuorovaikutustilanteet. Näillä on suuri merkitys asiakaspalvelutilanteen sujuvuuteen ja työntekijöiden työskentelymotivaatioon. Tämän lisäksi palvelutilanteeseen vaikuttavat molempien osapuolien aiemmat kokemukset samasta tilasta tai vastaavanlaisista tilanteista sekä tunteet ja muiden ihmisten määrä tilassa (ks. myös Tombs & McColl-Kennedy, 2010). Sandbackan laajennetussa



palvelumaisemamallissa asiakkaiden palvelukokemus muodostuukin fyysisten ja sosiaalisten elementtien yhteistyöstä, joiden tulisi olla sellaisia, että asiakkaat haluavat tulla takaisin. (Grönroos, 2020). Palvelumaisemamallia on esitelty useissa tilaan liittyvissä tutkimuksissa (ks. esim. Loukola, 2019; Penttilä, 2016). Tässä tutkimuksessani keskityn palvelumaisemamalliin erityisesti sosiaalisten tekijöiden ja ympäristön näkökulmista.

### 3.2. Menetelminä muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu

Muotoiluajattelulla on pitkä historia lähtien liikkeelle 1970-luvun keskusteluista, tai jopa väittelyistä, onko muotoilu pelkkää materiaalien muotoilua vai voiko se olla myös abstraktia (Kimbell, 2011). Peter Rowe julkaisi vuonna 1987 teoksen *Design thinking*, josta lähti liikkeelle erittäin polveileva keskustelu muotoiluajattelusta. Keskustelu on johtanut muun muassa siihen, että osa muotoilun tutkijoista väittää muotoiluajattelun kuolleen, eivätkä he enää käytä kyseistä termiä. Lisäksi on todettu, että muotoiluajattelun suosion myötä on tullut tarve sen tarkemmalle määrittelylle ja käytettäville työkaluille. (Dorst, 2011.) Buchanan (2011) toteaa kuitenkin muotoiluajattelun määrittelemättömyyden olevan vahvuustekijä heikkouden sijaan: se pikemminkin rajattomuudellaan ja epätarkkuudellaan jättää jokaisen muotoilijan päätettäväksi, kuinka sen itse omassa tutkimuksessaan määrittelee.

Rowe (1987, Kimbellin, 2011, mukaan) toteaa, että muotoilun ammattilaiset lähestyvät töitään jaksottaisesti luottaen aavistuksiin ja oletuksiin, eivät pelkäästään faktoihin. Hän lisää myös, että ongelmanratkaisun prosessi muodostaa itsessään ratkaisun. (Rowe, 1987, Kimbellin, 2011, mukaan.) Muotoiluajattelussa hyödynnetään ammattimuotoilijoiden käyttämiä menetelmiä ja työkaluja, joiden avulla ratkaistaan erilaisia haasteita esimerkiksi liike-elämässä, mutta myös asiakkaiden tarpeisiin ja käyttökokemuksiin liittyviä haasteita. Muotoiluajattelussa otetaan ihmislähtöinen lähestymistapa kompleksisten ongelmien ratkaisuun, vastakohtana teknologia- tai organisaatiokeskeiselle lähestymiselle. (Kimbell, 2011.) Muotoiluajattelua onkin hyödynnetty laaja-alaisesti esimerkiksi kehitettäessä liiketoimintaa ja palveluita, mutta



myös esimerkiksi koulutuksessa, it-alalla sekä lääketieteessä (ks. Dorst, 2011; Kimbell, 2011).

Muotoiluajattelu on myös hyvin käytännönläheinen menetelmä, joka noudattaa strukturoitua prosessia innovatiivisten ratkaisujen löytämiseksi (Brown, 2009). Puhutaankin iteratiivisesta prosessista, joka lähtee liikkeelle loppukäyttäjien tunnistamisesta ja heidän tarpeidensa selvittämisestä, siirtyen siitä luontevasti ideoinnin kautta testaukseen ja lopullisen palvelun implementointiin (Kimbell, 2011). Monimuotoisten menetelmiä käyttämällä muotoiluajattelu yhdistää käyttäjän kannalta toivotun, teknisesti toteutettavissa olevan ja taloudellisesti kannattavan ratkaisun (Brown, 2009). Prosessissa hyödynnetään myös tulevaisuuteen suuntaavia menetelmiä sen vastaan, että tarkasteltaisiin mitä tapahtuu juuri nyt (Kimbell, 2011).

### 3.2.1. Palvelumuotoilu

“Service design is the practical application of design thinking to the development of services.”

Robbert-Jan van Oeveren, Koos palvelumuotoilutoimiston perustaja

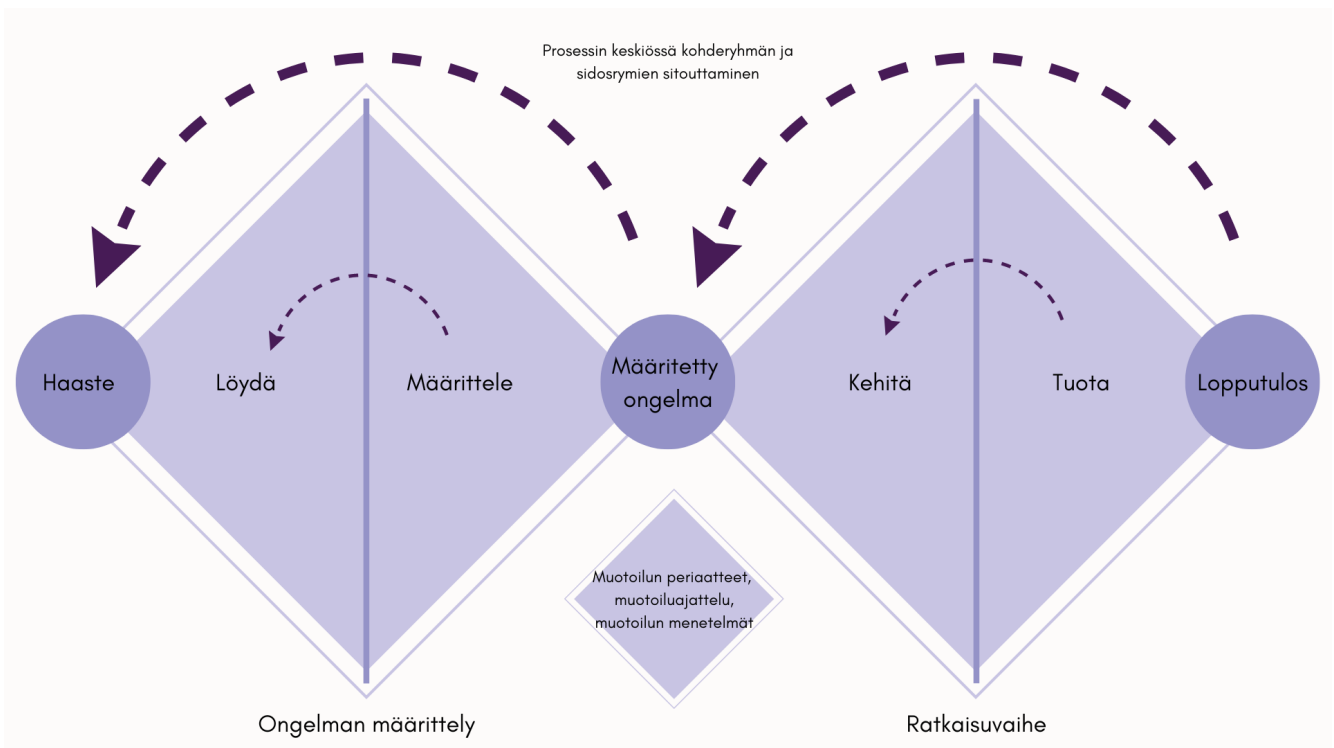
Kuten edellisestä lausahduksesta käy ilmi, muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu kulkevat käsi kädessä. Palvelumuotoilu yhdistää erilaisia muotoilun menetelmiä perinteisempiin palveluiden kehittämisen menetelmiin ja sen avulla organisaatiot pystyvät konkreettisesti suunnittelemaan joko uusia tai olemassa olevia palveluita ja niihin liittyviä esineitä, tiloja ja prosesseja asiakaslähtöisesti entistä paremmin toimivimmiksi palveluiksi. (Mager, 2010; Miettinen, 2011; Tuulaniemi, 2013, s. 24–33; van Oeveren, 2022.) Palvelumuotoilussa on oleellista sen käyttäjälähtöisyys ja asiakasymmärryksen kokonaisvaltainen kasvattaminen. Käyttäjät ovat mukana prosessissa alusta loppuun. Tämä mahdollistaa tunnistamaan myös sellaisia tarpeita, joita asiakkaat eivät osaa vielä edes sanoittaa. (Miettinen, 2011, 21, 31.)

Usein palvelumuotoilun prosessissa käytetään apuna Design Councilin vuonna 2004 alun perin julkaisemaa tuplatimanttia (double diamond), josta julkaistiin päivitetty versio





vuonna 2019. Tuplatimantti kuvaa selkeästi muotoiluprosessin eri vaiheet, joita tulee käydä läpi saavuttaakseen pitkäkestoisen ja positiivisen muutoksen. Timantit kuvaavat divergenttiä ja konvergenttiä muutosta keskittyen laajoihin tutkimuskohtiin ja ideointiin sekä tiedon kiteyttämiseen. Tuplatimantin käyttö mahdollistaakin iteratiivisen prosessin sekä asiakaslähtöisen kehittämisen. (Design Council, 2019.)



Kuva 4 Tuplatimanttimalli Design Councilin (2019) esittelemää mallia mukaillen.

Tuplatimantissa on neljä eri vaihetta: Löydä, määrittele, kehitä ja tuota. Vaikka tuplatimantti vaikuttaakin lineaariselta prosessilta, se ei sitä ole, vaan jokaisessa vaiheessa voidaan palata askeleita taaksepäin. Tuplatimantin prosessissa korostetaan myös testauksen merkitystä, jonka avulla lopputuotteesta saadaan loppukäyttäjälle kaikista sopivin vaihtoehto. Jos tämä ei toteudu, voidaan prosessissa palata vaiheita taaksepäin, jopa alkuun. (Design Council, 2019.) Palvelumuotoilun prosessi auttaa selvittämään myös millaiset palvelut ja kokonaisuudet tuottavat arvoa asiakkaalle. Tämä on tärkeä erottautumistekijä muista kilpailijoista. (Tuulaniemi, 2013, s. 24-33; van Oeveren, 2022.) Palvelumuotoilun avulla voidaankin vastata nykyajan haasteisiin, eli



ihmisten sellaisten tarpeiden ja ongelmien ratkaisemiseen, jotka johtuvat esimerkiksi elinympäristöstä aiheutuvista muutoksista. Erityisesti nykypäivänä, jatkuvassa muutoksessa eläessämme, voidaan sanoa palvelumuotoilulle olevan entistä enemmän tarvetta. (ks. Mager, 2010, s. 30–31; Miettinen, 2011, s. 26.)

Tuplatimantti on yksi esimerkki prosessimaisesta, iteroinnin mahdollistavasta palvelumuotoilussa hyödynnettävästä toteutustavasta. Olen soveltanut tuplatimantin rakennetta omaan tutkimukseeni palvelumuotoilun menetelmiä ja muotoiluajattelun iteratiivista prosessia noudattaen.

### 3.3. Tilallinen palvelumuotoilu

Yksinkertaisesti sanottuna, tilallinen palvelumuotoilu tarkoittaa tilojen muotoilua palvelumuotoilun keinoin, eli yhdessä kohderyhmän kanssa. Tuulaniemen (2011, s. 83) mukaan hyvin ja asianmukaisesti suunnitellut tilat ovat osa palveluprosessia, joiden avulla voidaan erottua muista kilpailijoista ja saada liiketoiminnasta kannattavampaa. Vaikka palveluiden kehittämistä on tehty jo kauan, ei tilojen kehittämisessä ja suunnittelussa ole hyödynnetty palvelumuotoilua ja sen menetelmiä kovinkaan runsaasti (Chiang, 2019). Tämän huomaa jo siitä, että akateemista tutkimusta aiheesta on yllättävän vähän. Palvelumuotoilua on hyödynnetty esimerkiksi sairaaloiden ja terveyspalveluiden tilojen suunnittelussa (Alhonsuo & Colley, 2019; Caixeta ym., 2013; Miettinen & Alhonsuo, 2019), sekä Helsingin keskustakirjasto Oodin suunnittelussa (Hyysalo, 2022, s. 14-16). Myös Kivelä (2017) avaa artikkelissaan tilallisuuden merkitystä asiakkaan kokemukseen tarkastelemalla tilan eri ulottuvuuksia. Palvelumuotoilusta ja kaupunkisuunnittelusta, johon tilallinen palvelumuotoilu voidaan myös laskea kuuluvan, on tehty myös useita opinnäytetöitä (ks. esim. Collander & Niemelä, 2015; Ylitalo, 2018), kuten myös hybridityön vaikutuksesta fyysisiin työympäristöihin (Wallin, 2022). Myös Tuulaniemi (2011) avaa teoksessaan muutaman esimerkin kautta palvelumuotoilun hyödyntämisestä tilojen suunnittelussa. Yhteistä kaikille näille tutkimuksille on palvelumuotoilun tuoma merkitys asiakkaan kokemukselle, eli kun palveluiden käyttäjiä



osallistetaan tilojen suunnitteluun, tulevat palvelut ja tilat suunniteltua paljon kohdennetummin ja oikein.

Chiang (2019) toteaa, että ympäristö vaikuttaa suuresti ihmisten kokemukseen eri tiloista. Tämä antaa palvelumuotoilijoille ainutlaatuisen mahdollisuuden kuratoida tilojen käyttäjille mieleenpainuvia kokemuksia. Tilojen muotoilussa keskitytään kuitenkin laajemmin fyysisten tilojen emotionaalisiin vaikutuksiin kuten perinteisesti esimerkiksi arkkitehtuurissa tai kaupunkisuunnittelussa on tehty. (Chiang, 2019; ks. myös Loukola, 2019.) Galluzzo (2017) myös peräänkuuluttaa kulttuurin merkitystä julkisten tilojen suunnittelussa. Hänen mukaansa ottamalla huomioon taiteen ja alhaalta-ylös suuntautuvan suunnittelun erityisesti urbaanien tilojen voidaan luoda uusia sosiaalisia innovaatioita ja luoda erilaisia merkityksiä tiloille. (Galluzzo, 2017.)

Tilallisessa palvelumuotoilussa hyödynnetään palvelumuotoilun menetelmistä esimerkiksi Service blueprintiä, eli palvelujärjestelmän visuaalisen kuvauksen mallintamista, jossa myös fyysiset tilat otetaan huomioon yhtenä merkittävänä tekijänä asiakkaan polulla (ks. esim. Koivisto, 2011; Chiang, 2019). Chiang (2019) toteaa asiakkaiden usein huomaavan, kun tilat ja palvelut on suunniteltu erikseen, eli tilan rakennetta ja muotoilua ei ole otettu huomioon palveluita suunnitellessa. Hän käyttää esimerkkinä ravintolaa, jossa kokemukseen saattavat vaikuttaa huono valaistus, äänimaailma tai jopa lämpötila. Tarkastellessa tarkemmin ravintolan Service blueprintiä, jossa ravintolan sali on front stage ja keittiö ja tarjoilijoiden tila back stage, voi tapahtua myös tilasuunnittelullisesti virheitä, jotka vaikuttavat esimerkiksi ruoan valmistukseen ja sitä myötä asiakkaan kokemukseen. Asiakkaat eivät usein näe mitä back stagella tapahtuu, mutta tilan toimivuudella on kuitenkin suuri merkitys asiakkaan kokemukseen. (Chiang, 2019.)

Chiangin (2019) mukaan tilallisessa palvelumuotoilussa tulee pohtia tilojen suunnittelua viidestä eri näkökulmasta.

1. Kuinka asiakkaat liikkuvat (myös virtuaaliset palvelut) tiloissa, miten eri elementit tiloissa vaikuttavat asiakkaiden liikkumiseen, onko tiloissa esimerkiksi huonosti



saavutettavia tiloja tai levähdyspaikkoja. Näillä on suuri merkitys siihen esimerkiksi asiakkaan palvelupolkuun ja kontaktipisteisiin. Kivelä (2017) puhuu tässä yhteydessä ns. aikatilapolusta, jossa hyödynnetään palvelupolkumaista ajattelua. Aikatilapolussa tarkastellaan asiakkaan liikkumista tietyssä tilassa ja tuotetaan esimerkiksi kuvagalleria hahmottamaan tarkemmin arjen tilallisuuden rakenteita.

2. Näkymä, eli yksinkertaisesti sanottuna kuinka asiakkaat näkevät esimerkiksi brändin ja palvelun tilojen eri paikoissa. Millaiset elementit tuovat brändiä paremmin esille ja onko brändi näkyvillä esimerkiksi ulkona ollessa.
3. Opasteet. Tiloissa tulisi olla selkeät opasteet, jotta asiakkaat osaavat liikkua siellä ilman että heidän tarvitsee kysyä mihin he ovat matkalla.
4. Valaistus ja materiaalien tulisi tukea tilaa ja brändiä. Nämä liittyvät olennaisena osana tilojen suunnitteluun fyysisissä tiloissa, ja niiden avulla voidaan viestiä tarkemmin myös brändistä.
5. Testaus. Myöskään tilojen suunnittelussa ei tulisi unohtaa testauksen merkitystä. Testausta voi toteuttaa esimerkiksi erillisissä tutkimuslaboratorioissa, mutta myös monet palvelumuotoilun menetelmät tukevat tilojen testausta, esimerkiksi paperiprotot, legot, asiakaspolut jne.

#### 3.4. Tutkimuskohteena luovat tilat

Lyhyesti sanottuna, luovat tilat (creative spaces) ovat tiloja, joissa ihmiset voivat kokoontua epävirallisissa yhteyksissä oppimaan yhdessä (Boyle ym., 2016). Käsitteenä se on ollut käytössä jo renessanssin ajoista lähtien, mutta sen määritelmä on hiukan muuttunut ajan saatossa. Nykyään luovia tiloja käsitetään mm. suunnittelustudioina, arkkitehtitoimistoina ja tutkimuslaboratorioina. (Martin ym., 2010.) Luovia tiloja koskevissa tutkimuksissa on todettu kaupunkien ja alueiden strategioiden olevan merkittävässä osassa luovien tilojen syntymisessä ja ylläpitämisessä, ja niitä onkin tutkittu osana strategioita ja poliittisia toimintatapoja tai -periaatteita (ks. esim. Baker, Bennett & Homan, 2009; Duxbury & Murray, 2010; Evans, 2009; Zielke & Waibel, 2014). Luovia tiloja on tutkittu myös matkailualalla. Näissä tutkimuksissa todetaan, että luovat



tilat mahdollistavat kulttuurillisia kohtaamisia eri ihmisten ja tapahtumien välillä sekä niillä on suuri merkitys myös matkailijan kokemukseen (Kugapi, Huhmarniemi & Laivamaa, 2020; Li & Kovacs, 2022; Richards, 2014; Sarantou, Kugapi & Huhmarniemi, 2021). Voidaankin sanoa, että luovilla tiloilla ei ole merkitystä vain niiden vakituisille toimijoille vaan myös kaikille muille tiloja käyttäville, kuten oppijoille, matkailijoille sekä kaupunkien ja harvaanasuttujen paikkakuntien asukkaille.

Boyle ym. (2016) ovat tutkineet millaisista elementeistä luova tila voi muodostua kirjastossa ja antavat tutkimuksessaan käytännöllisiä vinkkejä muille erityisesti kirjastojen luovien tilojen kehittäjille. Heidän mukaansa tilat tulisi räätälöidä jokaisen tarpeita vastaavaksi, kaikki eivät esimerkiksi tarvitse 3D-tulostimia vaan tilat tulee suunnitella paikallisten kanssa yhdessä paikallisten tarpeita vastaaviksi. Yhteisön mukaanotto onkin tärkeä osa luovien tilojen suunnittelussa, sillä luovat tilat tuovat yhteen erilaisia henkilöitä katsomatta heidän taustaansa, sukupuoltansa tai koulutustasoaan. Tiloja suunnitellessa tulee olla myös joustava ja samalla valmistautua mahdollisiin muutoksiin. Tiloja ja toimintoja onkin hyvä testata ja muokata suunnitelmia palautteen pohjalta. Erityisen tärkeää luovien tilojen suunnittelussa on markkinointi, jotta tilaan saadaan käyttäjiä. Vaikka tiloja oltaisiinkin suunniteltu yhdessä paikallisten kanssa, tulee tietoisuutta tilasta ja sen toiminnallisuuksistaan levittää myös laajalle kohderyhmälle. (Boyle ym. 2016.)

Koska tutkimukseni keskittyy erityisesti käsitöiden tekemisen tiloihin, olen tarkastellut luovia tilojen tutkimuksia myös käsitöiden näkökulmasta. Käsitöitä tehdään pääsääntöisesti kotona ja viimeisten vuosikymmenten aikana käsitöiden tekeminen, erityisesti neulominen, on noussut suosioon kotona tehtävänä aktiviteettina (ks. Pöllänen, 2015; ks. myös Taitoliitto, 2021; Yllätävä korona-ajan ilmiö...). Tämän lisäksi käsitöiden tekijät ovat aktiivisesti mukana erilaisissa virtuaalisissa tiloissa, kuten esimerkiksi sosiaalisessa mediassa olevissa käsityöryhmissä. Vaikka korona onkin tuonut omat rajoitteensa käsityökurssien järjestämiseen, ovat käsityöläiset silti halukkaita osallistumaan edes jollain tasolla erilaisille käsityökursseille. Tärkeintä heille käsityökursseilla on valmiit tilat, materiaalit ja opettajan ohjaus. (Taitoliitto, 2021.)



Käsitöiden ympärillä olevat vapaamuotoiset, yhteisölliset kohtaamiset voivat tapahtua myös kodin ulkopuolella julkisissa tiloissa, kuten ravintoloissa, kahviloissa, oppilaitosten tiloissa, tai virtuaalisesti. Maailmalla puhutaan käsitöiden piireissä Stitch 'n bitch -ryhmistä, joka tarkoittaa käsitöistä kiinnostuneita henkilöitä, jotka kokoontuvat yhdessä neulomusten äärelle. Tällaiset tilaisuudet mahdollistavat uuden oppimisen samalla vapaamuotoisesti seurustellen käsitöiden äärellä. (Minahan & Cox, 2006; Orton-Johnson, 2012.) Usein näihin tapaamisiin keskittyvät tutkimukset näkevät tapaamiset osana feminististä liikettä (ks. esim. Groeneveld, 2010; Kelly, 2014), mutta myös mahdollisuutena jalkautua tavallisesti miesvaltaisiin paikkoihin, kuten pubeihin (Minahan & Cox, 2006). Tutkimuksessani keskityn juuri tällaisille tilaisuuksille tarkoitettujen tilojen suunnitteluun. Toisin sanoen, tutkimuskohteenani ovat tilat, jotka mahdollistavat vapaamuotoiset kokoontumiset, mutta myös kurssitoiminnan.

### 3.5. Sosiaalisen tilan teoria osana tilallista palvelumuotoilua

Chiangin (2019) edellä antamat ohjeistukset tilallisen palvelumuotoilun suunnitteluprosessista antavat hyvän kuvan millaisiin eri elementteihin tilojen suunnittelussa tulee kiinnittää huomiota. Näistä kuitenkin vain ensimmäinen kohta, eli asiakkaiden liikkuminen tilassa ja hänen tilassa kohtaamansa elementit (elolliset ja elottomat), liittyvät vahvasti tilan sosiaaliseen ulottuvuuteen, joka on oman tutkimukseni keskiössä. Olenkin omassa tutkimuksessani lähtenyt pohtimaan sosiaalisen tilan teoriaa yhdistäen sitä laajennettuun palvelumaisemamalliin. Koen, että laajennetussa palvelumaisemamallissa on paljon yhteneväisyyksiä Lefebvren sosiaalisen tilan teoriaan, sillä molemmat ottavat huomioon ympäristön fyysisten rakenteiden lisäksi huomioon myös kokemuksellisuuden ja ihmisen tiloille luomat merkitykset.

Yhdistän tutkimuksessani Lefebvren sosiaalisen tilan teorian dialektisen triadin palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun prosessiin, menetelmiin ja tiedon iteroitumiseen (ks. Kimbell, 2011) sekä pohdin näiden avulla mitä lisää ne voisivat tuoda lisää laajennettuun palvelumaisemamalliin. Lisäksi tutkimukseni antaa esimerkkejä erilaisista tutkimusmenetelmistä tilallisen palvelumuotoilun aineistojen analysointiin.



Varsinainen tutkimuskohteeni tutkimuksessani on luovat tilat, tarkemmin sanottuna käsityötilat. Koska käsitöitä tehdään usein yksin kotona, tarkastelen tutkimuksessani millaisia elementtejä kodista, yksityisistä, eleyistä tiloista tulisi tuoda yhteisöllisiin tiloihin, jotta asiakkaille saataisiin parempia palvelukokemuksia. Lisäksi pohdin millaisia merkityksiä yhteisölliset kohtaamiset ja muut asiakkaat tuovat erilaisiin palvelutilanteisiin.

Olen yhdistänyt Lefebvren tilan teorian dialektisen triadin tutkimukseeni ja palvelumuotoilun prosessiin seuraavanlaisesti:

1) Lefebvren *havaittu tila* kuvaa tutkimuksen alkuvaihetta, eli jossa selvitetään, kuinka tilakäsitystä havainnoidaan, millaisissa paikoissa asioita tehdään ja millaisista ulottuvuuksista ne muodostuvat. Muotoiluprosessissa tämän vaiheen voi ymmärtää tuplatimantin ensimmäiseksi timantiksi, eli tässä vaiheessa selvitetään arkirutiineihin liittyvät tarinat, tilojen fyysiset elementit sekä havainnoidaan erilaisia tiloja. Omassa tutkimuksessani havaitun tilan määrittelyn avuksi olen käyttänyt menetelminä kyselytutkimusta, muotoiluluotainta ja havainnointia.

2) Lefebvren *käsitteellistetty tila* luo tiloille puolestaan merkityksiä. Lefebvren mukaan käsitteellisessä tilassa tiloille luodaan oletuksellisia käyttötapoja kirjallisesti ja visuaalisesti. Lopputuloksena saadaan tilan representaatioita, jotka määrittelevät ja luovat varsinaisen tilan. Tässä vaiheessa tilat ovat vielä abstrakteja ja ovat vielä muotoilijan pöydällä ottaen huomioon asiakkaiden ja tilojen käyttäjien toiveet, tarpeet ja merkitykset. Olen käyttänyt tähän menetelminä autoetnografiaa, ja luonut suunnittelun avuksi tunnelmatauluja ja käyttäjäprofiileja.

3) Lefebvren *eletty tila* on representaatioiden tila, eli se sisältää kokemukset tiloista. Representaatioiden tila kuvaa myös ihmisten tapoja arvottaa ja antaa merkityksiä ympäristölle; yksilöt tulkitsevat tiloja henkilökohtaisten merkitysten ja kokemusten



kautta. Tässä vaiheessa aiempien menetelmien kautta saadut tiedot viedään konkreettisesti käytäntöön ja konsepteja testataan

Olen ottanut prosessissani huomioon sen, että Lefebvre toteaa käyttäjien tulevan mukaan vasta eletyssä tilassa. Muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun menetelmien mukaisesti ihminen kulkee mukana koko prosessissa, alusta loppuun saakka.





## 4. MENETELMÄT

Tämä tutkimus on luonteeltaan laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä käytetään ihmisten ja merkityksien tutkimukseen (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi, 2018). Tästä syystä laadullinen menetelmä sopii omaan tutkimukseeni parhaiten. Olen kerännyt tähän tutkimukseeni laajan tutkimusaineiston ja käyttänyt aineistonkeruussa useita laadullisia menetelmiä. Tarkastelen aineistonkeruu-, analyysi- ja tutkimusmenetelmiä tarkemmin seuraavaksi.

### 4.1. Fenomenologia tutkimuksen lähestymistapana

Lefebvren sosiaalisen tilan teorian on sanottu tuovan esiin fenomenologiaa ja siihen liittyviä ulottuvuuksia (ks. esim. Shields, 1999, s. 146). Tästä syystä tutkimukseni nojaa vahvasti fenomenologiseen tutkimukseen. Fenomenologia on selittävää, tulkitsevaa ja hermeneuttista, ja siinä ymmärretään tilanteita ja kokemuksia niin kuin ne tapahtuvatkin. On myös sanottu, että fenomenologiaa voi ymmärtää vain silloin, kun sitä tekee itse. Tällä tarkoitetaan sitä, että fenomenologiassa lähdetään liikkeelle eletyistä kokemuksista – siitä, miten jokin asia ilmenee tai antaa itsensä meille. Parhaiten tähän pääsee käsiksi tarkkailemalla arkipäiväisiä asioita, arjen käytänteitä ja elettyä elämää. Fenomenologia meneekin ilmiön alkujuurille, niihin tilanteisiin ja hetkiin, joissa tilanteet ja ilmiöt tapahtuvat. (Van Manen, 2014, s. 26–27, 32.)

Eletystä elämästä ja sen merkityksestä fenomenologiselle tutkimukselle puhuu Lefebvren lisäksi myös 1900-luvun alussa syntynyt ranskalainen Maurice Merleau-Ponty, joka keskittyi erityisesti kehollisuuteen (embodiment) fenomenologisena tutkimustapana. Kaikki asiat, joita teemme, tapahtuu kehomme kautta, joko tietoisesti tai tiedostamatta. Merleau-Ponty on myös todennut, että kehollisuus tulee esille jo ennen kuin teemme tilanteesta havaintoja. Tämä tarkoittaa sitä, että ymmärryksemme ympäröivästä maailmasta tapahtuu kehomme kautta, ei ajatuksiemme. (Merleau-Ponty, 2012; Van Manen, 2014, s. 127–128.)



Kehollisuus on tärkeä osa myös Lefebvren tutkimusta ja se tulee esille erityisesti hänen ensimmäiseen sosiaalisen tilan teorian ulottuvuudessa, tilallisessa käytännössä. Lefebvre (1991) kertoo, kuinka opitut tapamme vaikuttavat tilojen kokemukseen. Kyse on siis fenomenologisesta havainnoinnista, joka tulee esiin usein myös kehollisten kokemusten kautta. Erityisesti kehollisuus tulee ilmi eletyssä tilassa, jossa myös mielikuvitus astuu esiin (ks. Lefebvre, 1991). Tässä yhteydessä voikin puhua kehollisten havaintojen kautta saaduista tuntemuksista, joita määrittelevät myös eletyt elämäkokemukset ja opitut käytänteet (ks. myös Merleay-Ponty, 2012).

Fenomenologisen tutkimuksen kirjoittaminen on itsereflektointia ympäröivästä maailmasta. Kirjoittaminen vaatii ruumiin kokonaisvaltaista käyttöä, se ei ole vain käden ja pään yhteensovittamista, vaan siihen liittyy mukaan kaikki aistit. (Van Manen, 2014, s. 20, 26–27.) Yksi menetelmä tämän mahdollistamiseksi on autoetnografia, josta kerron seuraavassa alaluvussa enemmän.

#### 4.2. Autoetnografia ja havainnointi tutkimusmenetelminä

Autoetnografia ei ole uusi tutkimusmenetelmä laadullisessa tutkimuksessa, sillä sitä on käytetty sosiologiassa jo ensimmäisestä maailmansodasta lähtien (Anderson, 2006, s. 376). Autoetnografian pääperiaate on hyvin yksinkertainen: sen avulla tutkija yhdistää omat näkemyksensä tutkimukseen ja katsoo tutkittavaa kohdetta ikään kuin sisäpuolelta asettaen itsensä tutkimuksen keskiöön (Ellis & Bochner, 2000, s. 739). Muncey (2010, s. 3) toteaa, että autoetnografian voidaan lukea kuuluvan osallistuvaan havainnointiin, sillä autoetnografiassa tutkija tarkkailee omaa elämäänsä ja tulkitsee sosiaalista ympäristöään. Autoetnografian etuihin kuuluu myös se, että ei ole olemassa yhtä ainoaa tapaa tehdä autoetnografista tutkimusta (Ellis & Bochner, 2000; Manning & Adams; 2015).

Tässä tutkimuksessa tarkastelen erityisesti Lefebvren toista tilaa, käsitteellistettyä tilaa, autoetnografian näkökulmasta. Tuossa vaiheessa aineisto on edessäni suunnitelmana ja autoetnografian avulla avaan pääni sisäisiä ajatuksia ja kokemuksia prosessista (ks.



Muncey, 2010, s. 2). Autoetnografian hyödyntäminen onkin perusteltua erityisesti tässä yhteydessä, sillä sen avulla saan parhaiten esille millaisia tilan representaatioita ja tulkintoja suunnittelijan pöydällä tapahtuu. Aiemmin muotoilun tutkimusta autoetnografian keinon on tehnyt esimerkiksi Ilkka Kettunen (2013).

Olen suorittanut yhtenä aineistonkeruumenetelmänä myös havainnointia erilaisista luovista tiloista. Havainnoinnin voidaan myös sanoa kuuluvan osaksi fenomenologista tutkimustapaa (ks. esim. Merleay-Ponty, 2012). Grönforsin (2001, s. 124, 127) mukaan havainnointi auttaa ymmärtämään meitä ympäröivää elämää, kokemuksia ja ajatuksia sekä ymmärtämään tutkittavaa aineistoa paremmin. Havainnoinnissa paneuduin omiin aineistoihini, mm. valokuviiin ja omiin muistoihini erilaisilta käsityökurseilta, sekä vierailin useissa eri käsitöihin ja luoviin aloihin liittyvissä tiloissa. Pohdin omaa aineistoani käsitellessäni niitä yksityiskohtia, jotka minulta olivat jääneet erityisesti mieleen tiloissa vieraillessani ja kursseille osallistuessani. Kysyin itseltäni ja omilta muistoiltani pääpiirteittäin samoja kysymyksiä kuin kyselyssä. Korostin itselleni tekemissäni kysymyksissä kuitenkin erilaisia aisteja.

#### 4.3. Kyselylomake

Palvelumuotoilun prosessin ensimmäisessä vaiheessa käytetään usein kyselyitä asiakastiedon kartuttamiseen. Tuomi ja Sarajärvi (2018) toteavat kyselyitä käytettävän silloin, kun halutaan tietää mitä ihminen ajattelee ja miksi hän toimii tietyllä tapaa. Halusin käyttää tässä tutkimuksessa kyselylomaketta yhtenä aineistonkeruumenetelmänä, jotta saavuttaisin mahdollisimman laaja-alaisesti tietoa suomalaisilta käsityöntekijöiltä fyysisistä käsityötiloista, niiden käytöstä ja millaiset tekijät vaikuttavat kokemuksiin käsityötiloista (ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018). Toteutin kyselylomakkeen Google Formsilla. Rakensin kyselylomakkeen niin, että kysymykset olisivat mahdollisimman helppoja vastata, mutta kuitenkin annoin tilaa käsityöntekijöille itselleen sanallistaa omia käsityötilojaan vapaa tekstikenttä -kysymysten avulla (ks. liite 1). Lisäksi polutin kyselylomakkeen niin, että kaikille vastaajille ei tullut yhtä paljon kysymyksiä vaan vastauksen perusteella vastaaja siirtyi joko seuraavaan kysymykseen



tai hyppäsi useita kysymyksiä yli. Tuomi ja Sarajärvi (2018) toteavatkin, että kyselylomakkeessa onkin tärkeää kysyä sellaisia asioita, jotka ovat tutkimuksen tarkoituksen vuoksi merkityksellisiä. Sisällytin kyselyyn myös muutaman taustakysymyksen, jonka tarkoituksena oli selvittää, onko iällä, sukupuolella ja asuinpaikalla jotain merkitystä siihen kuinka tiloja koetaan. Kyselyaineistoa analysoidessani tulin siihen lopputulokseen, että vastaajien taustatiedoilla ei ollut juuri merkitystä tulosten kannalta.

Kyselylomaketta testasi kolme henkilöä, mukaan lukien Taito Lappi ry:n edustaja. Kyselylomaketta jaettiin niin minun omalla Facebook-tililläni kuin Taito Lappi ry:n tilillä. Lisäksi muutama henkilö jakoi myös joko minun tai Taito Lapin somepäivitystä. Vastausaikaa annettiin viikko ja tuossa ajassa vastauksia tuli 83 kpl. Polutuksessa sattui alkuvaiheessa pieni virhe, jota ei huomattu testausvaiheessa. Korjasin virheen heti sen huomattuani, ja lisäsin yhteen kysymykseen lopputekstin, koska vaikutti siltä, ettei vika poistunut Google Formsiin tallentamien muutosten jälkeen. Virhe ei kuitenkaan vaikuttanut varsinaisiin tuloksiin. Vastausajan umpeuduttua siirsin kyselylomakkeen tiedot exceliin ja eriytin vastauksista henkilötiedot, jotka kerättiin Taito Lapin järjestämää arvontaa varten. Lisäksi muokkasin henkilötietoja niin ettei niitä pysty yhdistämään lomakkeella jätettyihin vastauksiin. Tällä tavoin pystyin käsittelemään lomakkeet luottamuksellisesti ja anonyymisti. Henkilötiedot poistin heti muotoiluluotaimen yhteydenoton jälkeen.

#### 4.4. Muotoiluluotaimet

Kyselytulosten analysoinnin jälkeen oli tarpeellista syventää tietoa vielä entisestään, jotta saisin vielä tarkemmin selville esimerkiksi käsityötiloihin ja kokemuksiin liittyvää värimaailmaa ja aisteja. Jätin nämä seikat tarkoituksella pois kyselylomakkeesta, jottei siitä tulisi liian raskas toteutukseltaan. Kuvaan astuikin muotoiluluotain tiedonkeruumenetelmänä. Muotoiluluotaimet ovat Tuuli Mattelmäen (2006) mukaan hyvä apu käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun. Luotaimien avulla voidaan lähestyä tutkittavia asioita inhimillisesti, empaattisesti ja aidosti keskittyen juuri tutkittavien



omiin kokemuksiin. (Mattelmäki, 2006, s. 9–10.) Muotoiluluotaimien kautta palveluiden käyttäjät saavat äänensä kuuluviin eri tavalla kuin esimerkiksi kyselyillä. Mattelmäki (2006) listaa kolme ominaisuutta, jotka ovat yhdistettävissä luotaimiin. Ensimmäiseksi, luotaimet edellyttävät käyttäjien osallistumista aineiston keruuseen täyttämällä itsedokumentointityökalua. Luotaimet voivat sisältää erilaisia tehtäviä, joiden tarkoituksena on saada käyttäjät kirjaamaan niihin omia kokemuksiaan, ajatuksiaan ja ideoitaan. Toiseksi, luotaimien avulla saadaan hahmotettua käyttäjien henkilökohtaiset näkemykset ja ilmiöt, mutta myös ympäristöt, joissa he toimivat. Tehtävien avulla kirjataan ylös myös arkipäiväisiä asioita, kulttuurisia ympäristöjä, tunteita, asenteita ja myös tarpeita. Kolmanneksi, luotaimet eivät keskity ongelmanratkaisuun vaan hakevat mahdollisia uusia ratkaisuja. Luotaimien avulla saadaan tarkasteltua uusia ilmiöitä, myös sellaisia, jotka eivät ole vielä olemassa. (Mattelmäki, 2006, s. 46.)

Luotaimet myös antavat tilaa luovuudelle ja toimivat siten hyvänä tukena sekä suunnittelijoille että käyttäjille. Luotaimet pyytävät käyttäjiä selittämään, ilmaisemaan asioita, kokemuksia ja tunteitaan eri tavoin kuin perinteisissä menetelmissä. Luotainten avulla saatetaan myös saada realistisempaa kuvaa kuin esim. haastatteluissa, sillä oikein rakennettujen kysymysten ja luotaintehtävien kautta käyttäjät pystyvät kirjaamaan asioita heti tilanteessa eikä muistelemaan asioita jälkikäteen. (Mattelmäki, 2006, s. 46, 47.) Mattelmäen oppeihin nojaten halusin hakea tilasuunnitteluun uusia näkökulmia ja mahdollisuuksia sekä haastaa tilojen (tulevia) käyttäjiä ajattelemaan tiloja hiukan eri näkökulmista, mm. aistien ja värimaailmoiden kautta. Muotoiluluotaimen suunnittelu piti tehdä tarkoin, jotta saan oman tutkimukseni kannalta tärkeintä tietoa kerättyä. Muotoiluluotaimen teko veikin yllättävän paljon aikaa.

Luotainta rakennettaessa etsin inspiraatiota muista muotoiluluotainta käyttäneistä tutkimuksista sekä Mattelmäen (2006) kirjasta. Mattelmäki (2006, s. 49–69) on luetellut teoksessaan erilaisia luotaintyyppisiä, kuten kulttuuriluotain, kotiluotain ja empatialuotain. En kuitenkaan ole halunnut tässä tutkimuksessa keskittyä tekemään luotainta vain yhden suuntauksen mukaisesti vaan yhdistänyt Mattelmäen luettelemista



luotaimista parhaiten tilasuunnittelua tukevat elementit. Luotaimen avulla käyttäjät osallistuvat tilojen suunnitteluun ja antavat tutkimukselleni uusia ideoita (Mattelmäki, 2006, s. 72–73).

Jaoin muotoiluluotaimen tehtävä neljälle eri päivälle, jotta toteutustavasta ei tulisi liian raskas (ks. liite 2). Ensimmäisen ja neljännen päivän tehtävät liittyivät valokuvaamiseen. Ensimmäisenä käyttäjät pääsivät kuvaamaan tilan, jossa he tekevät yleisimmin käsitöitä, ja neljännen päivän tehtävässä osallistujat saivat kuvata tärkeimmän/rakkaimman käsitöihin tai muuhun luovaan tekemiseen liittyvän esineen. Näiden tarkoituksena oli saada visuaalista aineistoa käsityötiloista kyselytutkimuksesta saadun kirjallisen aineiston tueksi. Muut tehtävät olivat kirjallisia ja liittyivät unelmointiin. Toisessa tehtävässä osallistujat pääsivät kirjaamaan ajatuksiaan yhteisöllisestä käsityötilasta, ja kolmannessa pohtimaan aistien kautta unelmien käsityötilaansa. Tehtävissä kysyttiin esimerkiksi värejä, tuoksua, ääniä, tunteita ja materiaaleja. Kirjalliset tehtävät tukivat käyttäjien osallistumista tilojen suunnitteluun haaveiden ja tarpeiden ilmaisun avulla, lisäksi niiden avulla saatiin esiin syvempiä merkityksiä ja kokemuksia (ks. Mattelmäki, 2006, s. 73).

Muotoiluluotain lähetettiin neljälle henkilölle, joista kolme osallistui muotoiluluotaimen täyttöön. Käyttäjät valikoituivat kyselylomakkeen perusteella, jossa kysyttiin erikseen halukkuutta osallistua tutkimuksen mahdollisiin jatkotoimenpiteisiin. Lähestyin käyttäjiä ensin sähköpostitse, ja heidän suostuttuaan tutkimukseen kysyin heille parasta tapaa toteuttaa tutkimus. Vastaukset kerättiin kaikilta kuvallisessa muodossa WhatsAppin kautta. Tutkimukseen annetut tiedot liitettiin erilliselle alustalle ja poistettiin puhelimesta aineiston anonymisoimiseksi.

#### 4.5. Aineiston analyysimenetelmä – teoriaohjaava sisällönanalyysi

Vaikka sisällönanalyysiä onkin kritisoitu laadullisen aineiston analyysimenetelmänä siitä, että se tuottaa vain luokiteltua tietoa yltämättä hyvään analyysiin (ks. Salo, 2015), olen silti valinnut sen aineistoni analyysimenetelmäksi siitä näkökulmasta, että



sisällönanalyysia voidaan käyttää erityisesti ihmisten kokemusten ja käsitysten kuvaamiseen (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Sisällönanalyysin avulla suuria määriä tietoa voidaan luokitella tarkkaan määriteltujen koodien avulla (Salo, 2015, s. 169). Sisällönanalyysi soveltuu myös eri tavoin kerättyjen aineistojen analysointiin (Salo, 2015, s. 169). Olen omassa tutkimuksessani saanut hyvin erilaista aineistoa, joten koen että sisällönanalyysi on omalle aineistolleni sopivin analyysimenetelmä. Esimerkiksi kyselylomakkeeseen tein karkeaa sisällönanalyysia hyödyntäen excelin ja Google Formsin omia työkaluja. Tämän tutkimuksen kannalta ei ollut oleellista keskittyä kuinka moni vastaajista sanoo mitäkään, vaan tarkastella millaisia fyysisiä tiloja vastaajat mainitsevat heille tärkeiksi paikoiksi tehdä käsitöitä ja millaiset elementit tekevät käsityötiloista merkityksellisiä. Olen kuitenkin soveltanut hiukan määrällisen aineiston käsittelytapaa analyysiini, jotta saan esille millaisia asioita vastaajat nostavat kaikista eniten vastauksissaan esille.

Olen tarkastellut saamiani aineistoja avoimin silmin tehden teemoittelua ja luokittelua, ja etsinyt tiedon joukosta erilaisia merkityksiä, joita henkilöt ovat antaneet luoville tiloille (ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018). Näitä merkityksiä olen suhteuttanut Lefebvren sosiaalisen tilan teoriaan, joten voidaankin puhua tässä yhteydessä teoriaohjaavasta sisällönanalyysistä. Tuomen & Sarajärven (2018) mukaan teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analyysia tehdään alkuvaiheessa aineistolähtöisesti, mutta analyysivaiheen loppupuolella teoria otetaan mukaan analyysiin ohjaavaksi tekijäksi. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä päättelyn logiikkaa määrittelee abduktiivisen päättelyn käsite, joka tarkoittaa, että sekä aineisto että teoria ohjaavat tutkijan ajattelua vuorotellen. Tämän avulla saatetaan mahdollistaa hyvinkin luovia ratkaisuja ja keksiä jotain aivan uutta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018.)

Omassa tutkimuksessani olen perehtynyt ensin aineistoon ja analysoinut sitä ilman taustateoriaa. Olen kuitenkin tuonut melko varhaisessa vaiheessa Lefebvren sosiaalisen tilan teorian dialektisen triadin määritelmät mukaan analysointiin lähinnä ajattelua ohjaavana tekijänä, jotta saisin kohdennettua ajatteluni oikeaan suuntaan ja etsittyä aineistosta Lefebvren sosiaalisen tilan teorian kannalta tärkeimmät ulottuvuudet ja



elementit. Tämä lähestymistapa on avannut uusia mahdollisuuksia aineiston analysointiin ja tuonut näkyviin sellaisia näkökulmia, joita en muuten olisi mahdollisesti havainnut.





## 5. ”KAIKILLE OMA TILA, SILTI TEHTIIN YHDESSÄ JA KESKITYTTIIN, OLI NAURUA JA ILOA”:

Käsityötilojen tarkastelu dialektisen triadin avulla

### 5.1. Käsityötilojen tilalliset käytänteet

Lefebvren (1991) mukaan tilallinen käytäntö viittaa arkisiin toimiin, käytänteisiin, eli tila on havaittavissa, aistittavissa ja käytössä oleva tila. Tilaa käytetään kokonaisvaltaisesti ja mitä tutumpi tila on, sitä enemmän sille annetaan merkityksiä. (Lefebvre, 1991, s. 38). Jotta saan aineistostani eniten irti ja tukea tilallisiin käytänteisiin, olen jakanut tämän osion eri alalukuihin. Käsittelen käsityötilojen tilallisia käytänteitä seuraavissa eri tiloissa: kodissa, lankakaupoissa ja käsityökurseilla. Kaksi jälkimmäistä ovat sellaisia tiloja, joissa on yleensä muitakin, esimerkiksi myyjä tai kurssin ohjaaja. Tällaiset tilat voidaan tulkita vuorovaikutteiseksi, sosiaaliseksi kohtaamispaikaksi (ks. Grönroos, 2020). Käsityötilojen merkityksellisimmät kodinomaiset elementit aineiston perusteella on luonnosteltu kuvaan 5.

#### 5.1.1. Koti tilallisena käytänteenä

Aineistoni perusteella voidaan todeta, että käsityöntekijöiden tilallinen käytäntö liittyy vahvasti kotiympäristöön (ks. myös Pöllänen, 2015). Kaikki kyselyyn vastanneet kertoivat tekevänsä käsitöitä kotona, vaikkakin erilaisia käsitöitä saatetaan tehdä kodin erilaisissa tiloissa. Esimerkiksi ompelutyöt tehdään yleensä keittiön pöydän ääressä, kun taas neulontaa harrastetaan kaikissa kodin tiloissa, useimmiten olohuoneessa. Tästä kertoo myös se, että sohva mainittiin 27 vastauksessa. Koti korostui myös muotoiluluotaimen vastanneilla. Muotoiluluotaimessa pyysin vastaajia ottamaan kuvan tilasta, jossa he yleisimmin tekevät käsitöitä. Kahdessa kuvassa oli olohuone, jossa on istumaan houkutteleva nojatuoli ja/tai sohva, sohvatyyny, kynttilät ja luonnonvalo.

Käsitöitä saatetaan tehdä myös erillisessä huoneessa tai piharakennuksessa. Nämä tilat sijaitsevat yleensä lähellä kotia. Harvalla vastaajista oli kuitenkin käsitöille pyhitettyä omaa tilaa, esim. omaa huonetta tai verstaata. Yksi muotoiluluotaimen osallistuneista



lähetti kuvan omasta ompeluhuoneestaan, jossa on ompelupöytä sekä runsaasti luonnonvaloa. Kuvasta korostuu myös selkeys ja siisteys, tavaroille on selkeästi tietyt paikat.

*“Tilassa minulle tärkeää on, että ompeluksille on joku oma paikka sekä luonnonvalo. Kohdevalo saisi vielä olla.” (Muotoiluluotaimeen vastannut).*

Tilallisia käytänteitä havaitaan käsityötiloissa myös erilaisin ulottuvuuksin, visuaalisesti ja kehollisesti (ks. Lefebvre, 1991, s. 38). Kyselylomakkeessa vastaajilta kysyttiin ensin heille mieluisaa käsityötilaa ja sen jälkeen miksi tässä kyseisessä fyysisessä tilassa on mukava tehdä käsitöitä. Kyselyyn vastanneille mukavuuteen vaikuttavia, visuaalisuuteen liittyviä seikkoja olivat: valo, lähellä olevat materiaalit, mahdollisuus katsoa samalla tv:tä tai kuunnella äänikirjaa, rauhallinen sijainti ja rauha keskittymiseen, tuttu ja turvallinen ympäristö. Visuaalisuutta voidaan käsitellä myös tunnelmatekijöiden kautta.

Tunnelmaltaan käsityötilat ovat vastaajien mielestä kotoisia, lämpimiä, inspiroivia, valoisia ja rauhallisia. Usea mainitsee myös, että esillä on omia käsitöitä, perintöhuonekaluja (esim. vanha Singer). Nämä korostuvat myös muotoiluluotaimen vastauksissa, eli vanhojen esineiden koetaan luovan tunnelmaa ja harmoniaa keskeneräisten käsitöiden lisäksi. Usealle kyselyyn vastanneelle paras tunnelmatekijä olikin, että keskeneräiset käsityöt voidaan jättää tilaan odottamaan seuraavaa kertaa.

Kehollisuuteen liittyviä tekijöitä mainittiin myös useita. Yhtenä esimerkkinä voi mainita mukavan istuimen. Muutama vastaajista mainitsi hankkineensa hyvän nojatuolin juuri tätä harrastusta varten. Istuimen laatu viittaa juuri kehollisiin kokemuksiin: mitä mukavampi tuoli, sitä parempi kokemus käsitöiden tekemisestä. Tähän viittaa myös erään vastaajan kokemus:

*“Mukavampi olisi, jos voisi tehdä käsitöitä paremmalla ja ergonomisemmalla istuimella.” (kyselyyn vastannut).*

Vastauksista voidaan päätellä myös käsitöiden meditatiivisuuden ja rentouttavuuden olevan osa käsityön kehollista kokemusta. Eräs kyselyyn vastaaja toteaa tilan vaikuttavan näin: *“Rentouttavaa, meditaatiota, nollausta työpäivän jälkeen.”* Käsitöet lisäävät



tutkimusten mukaan ihmisten hyvinvointia ja ne voidaan nähdä myös terapeuttisena elementtinä ihmisen arjessa (ks. esim. Pöllänen, 2015). Tämä liittyy vahvasti keholliseen kokemukseen, sillä käsitöiden avulla voidaan päästä eroon arjen haasteista ja vähennettyä stressiä. Käsitöiden voidaankin sanoa olevan osa arkirutiineja ja jokapäiväistä tilan käyttämistä sekä tilat käsitetään kokonaisvaltaisesti, kehollisuus ja visuaalisuus mukaan lukien (ks. Lefebvre, 1991, s. 38).

Vaikka kotia ei aina suoraan määritellä yhteisölliseksi tilaksi, tai sitä ei määritellä samalla tavalla kuin julkisten tilojen yhteisölliset tilat, tulee sosiaalisuus esille kuitenkin myös kodissa (ks. myös Pöllänen, 2015). Pöllänen (2015) toteaa käsitöiden sosiaalisuuteen liittyvän usein tunnetilat, joita esimerkiksi perheen kanssa samassa tilassa oleminen luo: yhteenkuulumisen tunne, rakkaus ja perhesuhteiden tiivistäminen.

*”Olen keskellä kaikkea missä tapahtuu. Aina joku tarvitsee jutella jostain äidille, joten tämä on se paikka johon tullaan jutteleen. Tässä on helppo tehdä käsitöitä.” (kyselyyn vastannut).*

Usea kyselyyn vastannut totesi, että perheenjäsenet ovat tarvittaessa lähellä. Vaikka perheenjäsenet eivät osallistuisikaan varsinaisesti käsitöiden tekemiseen, luo heidän läheisyytensä turvallisuuden tunnetta ja sitä kautta kehollisia kokemuksia. Lisän käsitöiden kokemukseen luo myös se, että oman perhepiirin tekemille käsitöille luodaan syvempiä merkityksiä kuin esimerkiksi kaupasta ostetuille (Pöllänen, 2015). Käsitöiden tekijälle tämä on merkityksellistä ja lisää mielihyvän tunnetta, kuten vastauksissa viitattiin.





Kuva 5 Luonnos käsityötilasta

### 5.1.2. Lankakauppojen tilalliset käytänteet

Käsityöntekijät puhuivat lankakaupoista hyvin lämpimään sävyyn antaen tiloille paljon Lefebvren (1991) sosiaalisen tilan teoriaa tukevia, syvällisempiä tilan merkityksiä. Mielenkiintoisesti eräs vastaaja viittasi lankakauppaan sanoilla: lämminhenkinen, pehmeä ja kiireetön, kun puolestaan kangaskauppaan liitettiin sanat kylmä ja kiireellinen. Samat teemat toistuivat hiukan eri sanoin myös muiden vastaajien vastauksissa. Lankakauppojen tunnelmaa kuvattiinkin aikuisten karkkikaupaksi.

*”Kuin olisi herkkukaupassa. On mukava hiplata eri lankoja. Hyvä fiilis.”  
(kyselyyn vastannut).*

Vastaajat totesivat lankakauppojen olevan tunnelmallisia, täynnä värejä ja erilaisia tekstuureja, joita voi hypistellä. Tämä sai jopa eräälle vastaajalle hymyn huulille. Hypistely koettiin tärkeäksi sekä lankojen että muiden materiaalien kanssa. Tällainen kehollinen kokemus onkin tärkeä osa lankakaupoissa vierailua ja kokemusta. Nykyään verkkokaupoista saa tilattua paljon myös lankoja, kuten osa vastaajista tekee, mutta lankakauppaan mennään edelleenkin juuri lankojen hypistelyn, kehollisen kokemuksen vuoksi. Lankakaupoista saa myös inspiraatiota ja tietoa erilaisista tarvikkeista.



*”Yleensä ovat tosi tunnelmallisia, täynnä ihania värejä, tekstuureja, inspiroivaa materiaalia.” (kyselyyn vastannut).*

Osaksi visuaalista kokemusta vastaajat mainitsivat lankakauppojen siisteyden, joka luo myös inspiraatiota. Asiakkaat saattavat vertailla mielessään kokemuksiaan aikaisempiin havaintoihin ja muodostaa sen kautta käsityksiä lankakaupoista (ks. Lefebvre, 1991). Eräs vastaajista mainitsee, että epäsiisteys kaupassa saa kääntymään pois ovelta ja tämä tukee myös omia havaintojani. Yksi vastaajista puolestaan sanoi pettyvänsä lankakaupassa, jos tuotteita ei ole jaoteltu materiaalien mukaan, esimerkiksi villalankoihin ja sekoitelankoihin. Voidaankin sanoa, että tuotteiden lajittelulla sekä värien että materiaalien mukaan on merkitystä asiakkaan visuaaliseen kokemukseen (ks. Lefebvre, 1991).

Vastauksissa korostuu myös lankakauppojen sosiaalinen aspekti. Muutamassa kyselylomakkeen vastauksessa mainittiin kuitenkin myös se, että asiakaspalvelu on hyvin tärkeää ja se vaikuttaa tunnelmaan, kuten seuraavasta vastauksesta voidaan päätellä: *”Jos ei osata olla iloisia ja auteta, tunnelma on auttamatta ankea”*. Laajennetussa palvelumaisemamallissa puhutaankin sosiaalisesta ja vuorovaikutuksellisesta kokemuksesta tilassa, johon vaikuttavat sekä asiakkaat että tilassa oleva henkilökunta (ks. Grönroos, 2020). Sosiaalisessa ympäristössä tilassa tulee kiinnittää huomiota paljon siihen, kuinka sosiaaliset vuorovaikutustilanteet toimivat.

### 5.1.3. Käsityökurssien tilalliset käytänteet

Halusin aineistonkeruuvaiheessa tietää myös käsityökurseista ja millaisia sosiaalisia ulottuvuuksia niissä ilmenee. Kysyin kyselylomakkeessa, kuinka moni osallistujista oli osallistunut käsityökurssille ja tietoa käsityökurssien sisällöistä laajensin vielä muotoiluluotaimen unelmointitehtävän avulla. Kyselyyn vastanneista 47% oli osallistunut erilaisille käsityökurseille. Fyysisten tilojen osalta vastaajat kertoivat heille eniten merkitystä tuottavan: valaistus, isot työtilat, kiva tila, hyvä akustiikka, materiaalien läheisyys ja siisteys. Tila voi olla esimerkiksi kirjasto, taidemuseo, kahvila tai lankakauppa.



Käsityökurssien kehollisiksi kokemuksiksi voidaan aineiston perusteella määritellä fysiologisia tarpeita, kuten nälkä ja lepo. Vastaajien mielestä käsityökurssien suunnittelussa on tärkeä huomioida kurssilaisten ruokailumahdollisuudet. Osalla vastaajista oli negatiivisia kokemuksia kursseilta, joissa ei ollut edes kahvinkeittomahdollisuutta. Myös levon järjestäminen mainittiin useammassa vastauksessa. Erityisesti tämä korostui pidemmille käsityökurseille osallistuneiden vastauksissa. Lepoon liittyy myös taudot, joita voisi järjestää esimerkiksi ulkotiloissa. Tämä lisää vaihtelua ja luo uudenlaisia kehollisia tuntemuksia käsitöiden tekemisen vastapainoksi. Kyselyssä mainittiin myös istuimien merkitys, joiden toivottiin olevan samanlaisia kuin kotona.

Seuraavista vastauksista käy ilmi tärkeimmät elementit, joita kurssitiloissa tulisi olla:

*“Kyllä fyysinen tila on juuri tärkeä tämäntyyppisissä kursseissa, joissa tarvitaan ohjaajan neuvoa ja läsnäoloa ainakin aluksi lähes koko ajan. Parasta joissain kurssitiloissa on läheinen taukotila/kahvihuone, jossa voi pitkien kurssipäivien aikana ruokailla ja kahvitella. Eli iso tila jossa on paljon pöytiä ja pesualtaita ja taukotila on näihin kursseihin paras.” (kyselyyn vastannut).*

*“Toimiva tila on kyllä perusedellytys kurssien onnistumiseen. Jokaiselle tulee olla ns. ‘Oma paikka’, johon omia tavaroita voi levittää” (kyselyyn vastannut).*

Osa vastaajista kuitenkin mainitsee sen, että tiloissa saattaa välillä olla huono sisäilma, heikko valaistus, viihtyvyyteen ei välttämättä ole panostettu tarpeeksi eikä tiloissa saata olla tarpeeksi tekemiseen tarvittavia välineitä, esimerkiksi värjäysaltaita. Lisäksi jos tiloja ei ole suunniteltu hyvin tai henkilömäärää oikein mitoitettu tilaa kohden, vaikuttaa sekin myös kurssikokemukseen. Sopivaksi henkilömääräksi käsityökurssille kaikki muotoilu- ja luotaimen vastanneet mainitsivat kuusi henkilöä. Vastaajat mainitsivat myös, että huonetiloja voisi olla useampia erityisesti niissä tapauksissa, jos toiminnoista aiheutuu häiritsevää meteliä. Akustiikalla onkin suuri merkitys keholliseen kokemukseen tilasta.

Vastaajat korostavat käsityökurseilla muiden kurssilaisten merkitystä omaan kokemukseen. Tätä korostaa myös erään vastaajan negatiivinen kokemus: *“Jään ulkopuoliseksi, olivat keskenään jo tuttuja ennestään.”* Useimmat osallistujista kokivat



kuitenkin muiden kurssille osallistuneiden henkilöiden voimavarana, tukena ja välttämättömyytenä kurssien onnistumiselle. Muiden kurssilaisten avulla innostus tarttuu, heiltä saa paljon uusia ideoita ja vinkkejä työn toteuttamiseen sekä muihin käsitöihin liittyen.

*”Onhan se kiva tehdä jotain porukassa, kun kaikilla sama kiinnostuksen kohde. Yhdessä harjoiteltiin, onnistuttiin ja epäonnistuttiin.” (kyselyyn vastannut).*

Mielenkiintoisena sosiaalisena aspektina vastauksissa mainittiin se, että tilojen tulisi mieluummin olla vain kurssilaisten käytössä, eli kurssia ei mielellään järjestettäisi sellaisessa tilassa, jossa kurssin ulkopuoliset henkilöt ovat tekemässä jotain muuta.

Myös opettajalla/ohjaajalla on merkitys tilan kokemukseen. Eräs vastaajista toteaa, että ohjaajalla on jopa suurempi merkitys kurssikokemukseen kuin tiloilla. Myös etukäteen ilmoitettu opettaja ja hänen taitonsa vaikuttivat suuresti osallistumis päätökseen.

*”Kaikille oma tila, silti tehtiin yhdessä ja keskityttiin, oli naurua ja iloa. Hyvä opettaja.” (kyselyyn vastannut).*

*”Olisi mukava osallistua jonkin tunnetun käsityö-tyyppin kurssille inspiroitumaan. Kivaa olisi myös se, että tehtävä käsityö valmistuisi kurssin aikana. Muuten pelkään, että se jää kesken. Olisi kivaa, jos somesta tutut Tiina Arponen (muitaihania) tai Molla Mills pitäisi kurssin. Tila voisi olla kahvila tai muu, missä voisi samalla nauttia lasillisen skumppaa ja herkuja.” (kyselyyn vastannut).*

Käsityökurseista toivotaan siis enemmänkin yhteisöllisiä tapaamisia vapaammassa ympäristössä, kuten kahviloissa, erilaisten, julkisuudesta tutujen käsityöntekijöiden ohjauksessa. Viininmaistelu mainittiin myös useassa muussa vastauksessa osana käsityökurssia, samaten viikonlopun mittaiset kurssit sisältäen rentoa yhdessäoloa.

## 5.2. Käsitteellistetyt tilojen representaatiot

Lefebvren (1991) mukaan käsitteellistetyt tilat ovat abstrakteja, sidoksissa merkkeihin ja symboleihin sekä yhdistetty teoriaan ja erilaisiin koodistoihin. Tässä vaiheessa tutkimusta olen muokannut keräämäni aineistoa ja luonut siitä erilaisia teemoitteluja



ja koodistoja suunnittelun tueksi. Tilojen representaatiot, eli käsitteellistetyt tilat, konkretisoituvat koodistojen ja teemoittelun avulla tuoden samalla esiin mentaalista ulottuvuutta, esimerkiksi erilaisia tunnetiloja. Yhtenä esimerkkinä tällaisesta toiminnasta on tunnelmataulujen ja käyttäjäprofiilien luominen, jotka auttavat visualisoimaan koodiston ymmärrettävämpään muotoon sekä antavat muotoilijan ajatuksille uudenlaista suuntaa.

Lähdin etenemään prosessissa levittämällä kaiken olemassa olevan aineistoni ja ensimmäisen vaiheen analyysini eteen työhuoneeni pöydälle ja tietokoneiden näytöille. Lähdin pohtimaan, kuinka saan parhaiten Lefebvren sosiaalisen tilan teorian otettua seuraavissa vaiheissa huomioon. Huomasin myös tarvitsevani hiukan inspiraatiota lähdekirjallisuudesta, joten suuntasin askeleeni kirjahyllylleni. Lefebvre (1991, s. 39) toteaa, että tilojen suunnittelijoilla on tärkeää ottaa suunnittelussa huomioon tilojen kaikki käyttäjät ja heidän sosiaaliset käytänteet, joten suunnittelun yhtenä koodistona toimivat omassa tutkimuksessani tilojen käyttäjät ja heidän tarpeensa ja toiveensa. Asiakkaiden ja työntekijöiden, eli tilojen käyttäjien näkökulmat, ovat tärkeitä elementtejä myös sekä laajennetussa palvelumaisemamallissa että palvelumuotoilussa. Koivisto (2011) toteaa asiakkaiden olevan yksi osa tuotantoresurssia, eli he osallistuvat aktiivisesti palvelun tuottamiseen. Yksi tapa havainnollistaa tilojen käyttäjiä on käyttäjäprofiilit, jotka perustuvat kerättyyn tutkimusaineistoon. Profiilit voivat sisältää käyttäytymistapoja, persoonan kuvauksia, elämäntapoja ja ne toimivat hyvänä työkaluna asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen ymmärtämiseen. (Koivisto, 2011, s. 47, 59.)

Tilojen käyttäjäprofiilien suunnittelu ohjasi ajatteluani hyvin vahvasti eteenpäin kohti asiakaskeskeisyyttä. Käyttäjäprofiilit muodostuivat kyselyaineiston, muotoiluluotaimen sekä havainnoinnin ja omien kokemuksieni pohjalta. Loin itselleni erilaisia tukisanoja, joiden avulla etsin aineistostani merkityksiä. Tukisanoja olivat esimerkiksi aktiivisuus, tilojen käyttö ja tarve sekä muiden ihmisten merkitys. Havaitsin hyvin pian koodistoja luodessani, että kysymäni demografiset tekijät esimerkiksi kyselyyn vastanneiden





kotiseudusta olivat turhia, sillä esimerkiksi asuinalueella ole merkitystä tilojen käyttöön. Lisäksi aktiivisia käyttäjiä löytyi kaikista ikäryhmistä.

Aineiston perusteella pöydälleni alkoi hahmottumaan neljä eri käyttäjäprofiilia. Hetken aikaa tuumattuani totesin, että profiileja on syytä olla viisi. Halusin ottaa mukaan myös sellaisen henkilön, joka ei käytä käsityötiloja ollenkaan. Hän on kuitenkin potentiaalinen tuleva tilojen käyttäjä, hänen aktivoimiseksi tulee vain tehdä hiukan enemmän töitä (ks. Grönroos, 2020).

*”En jaksa ravata kaupoissa, tilaan netistä kun tarve vaatii”. (kyselyyn vastannut).*

Halusin nostaa myös miessukupuolen yhdeksi kohderyhmäksi, sillä usein heille ei osata kohdentaa esimerkiksi markkinointia tai tuotteita. Miehet ovat kuitenkin kasvava käyttäjäryhmä myös käsityötiloissa. Viime vuosina on paljon uutisoitu miesten neulomisboomista (ks. esim. Lehtovaara, 2022; Passoja, 2020) ja esimerkiksi Desmeraisin (2020) tutkimuksen mukaan miehet mieluusti hakevat hyväksyntää neulomiselleen, vaikka osalle hänen tutkimukseensa osallistuneista miehistä sukupuolinäkökulmalla ei pitäisi olla mitään merkitystä käsityöllisiin käytänteisiin.

Tilojen käyttäjäprofiileiksi muodostuivat:

- Anni Aktiivi – tiloja aktiivisesti käyttävä henkilö, joka käy myös käsityökursseilla
- Salli Satunnainen – asiakas, joka käy tilassa satunnaisesti, mutta ei ole osallistunut aikatauluhaasteiden vuoksi käsityökursseille
- Irma Itsenäinen – käsitöiden tekijä, joka vierailee todella harvoin käsityötiloissa, koska häneltä löytyy tarvittavat tarvikkeet kotoa ja hän ostaa tarvikkeita paljon verkkokaupoista
- Niilo Neuloja – miessukupuolen edustaja, joka on aktiivinen käsityöläinen, itseohjautuva ja haluaisi osallistua sellaisille kursseille, joihin ei löydy materiaaleja tai tarvikkeita kotoa
- Tiina Työntekijä – työskentelee tilassa välillä myös käsityökurssien ohjaajana. Hän on merkityksellinen osatekijä asiakkaan kokemuksessa ja palvelee asiakkaita iloisesti ja asiantuntevasti.



Vaikka käyttäjäprofileiden nimissä onkin mainittu sukupuoli, ei tule unohtaa, että nämä käyttäjäprofiilit ovat viitteellisiä ja samat käyttäjäprofiilit voivat toimia samoin molemmille sukupuolille. Tilojen käyttäjäprofiilit on esitelty tarkemmin kuvissa 6 ja 11.

## TILOJEN KÄYTTÄJÄPROFIILIT

*Anni Aktiivi*



- Osallistuu säännöllisesti käsityökurseille tai käy ostamassa käsityötarvikkeita.
- Tilassa toimivat ihmiset ovat tuttuja ja toimivat samalla motivaatiotekijänä tilassa vierailuun.
- Ohjaajalla on suurempi merkitys kokemukseen kuin fyysisellä tilalla ja siihen liittyvillä elementeillä.

*Irma Itsenäinen*



- Ostaa tarvikkeensa internetistä tai supermarkettien lankahyllyiltä
- Kodista löytyy kaikki tarvittavat käsityötarvikkeet ja neuloo mieluiten yksin
- Ei koe tarvitsevansa ulkopuolista apua

*Tiina Työntekijä*



- Merkityksellinen osa asiakkaan kokemuksesta
- Ohjaa ja opastaa aktiivisesti ja iloisesti
- Antaa inspiraatiota
- Houkuttelee tilojen käyttäjiä paikalle omalla kokemuksellaan ja taidollaan

*Salli Satunnainen*



- Käy tilassa ostamassa käsityötarvikkeita
- Kiinnostaisi osallistua sellaisille kursseille, joiden tekeminen on kotona hankalaa tai ei ole niihin tarvittavia tarvikkeita.
- Arvostaa käsityötilan tunnelmaa, se houkuttelisi paikalle useammin.

*Niilo Neuloja*



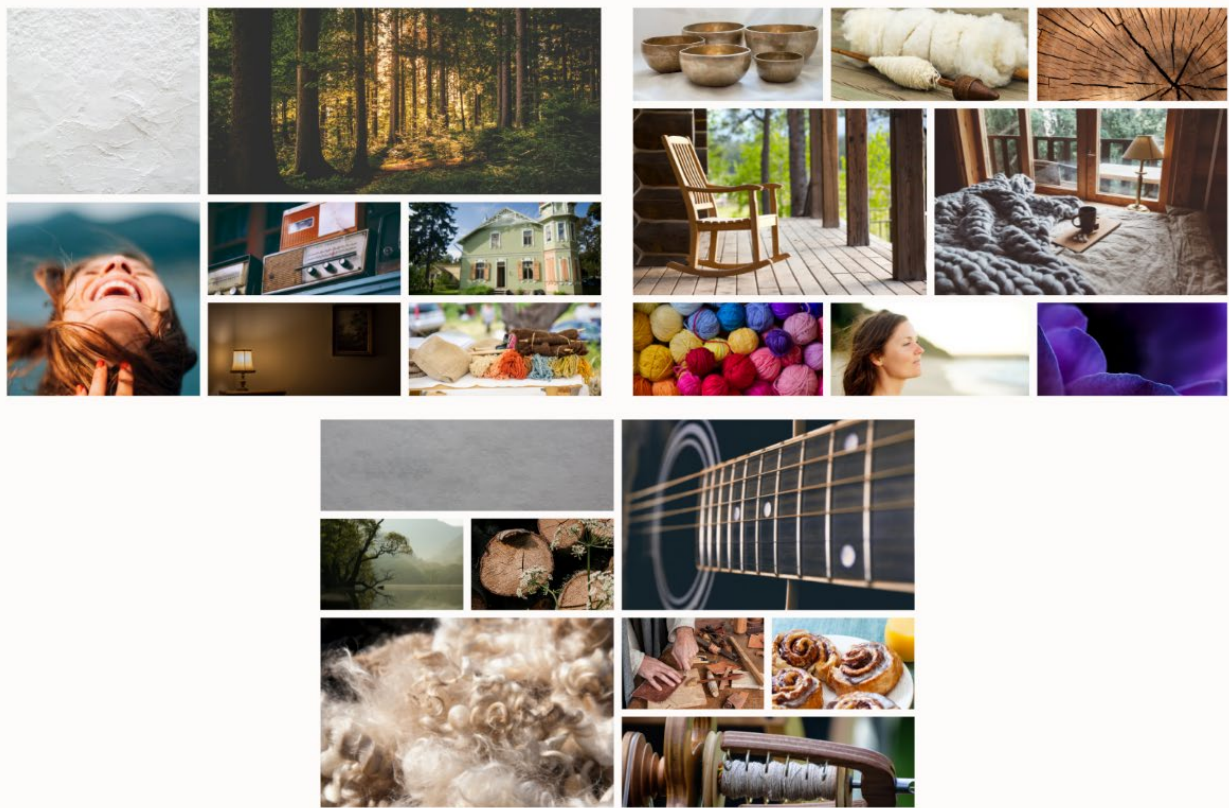
- Aktiivinen käsitöiden tekijä
- Vieraillee käsityötiloissa useasti ostamassa tarvikkeita
- Osallistuisi mielellään sellaiselle kurssille, jonka tekeminen ei onnistu kotona
- Hyvin itseohjautuva, mutta innokas oppija.

*Kuva 6 Tilojen käyttäjäprofiilit*

Huomasin hyvin pian, että tarvitsen myös visuaalista aineistoa suunnittelun tueksi. Tässä vaiheessa kuvaan astuivat tunnelmataulut, eli moodboardit. Tunnelmataulut ovat kuvakoosteita, jotka visualisoivat tarkemmin tavoiteltavaa ilmapiiriä ja tunnelmaa. Ne myös helpottavat katselijaa hahmottamaan merkityksellisiä visuaalisia elementtejä ja auttavat ideoimaan ratkaisumalleja. (Isoniemi, 2019.) Omissa tunnelmatauluissa lähdin pohtimaan muotoilu luotaimessa selvittämiäni käsityötilojen tunnelmia: värejä, tuoksua, ääniä, tunnetta ja materiaaleja. Pohdin tunnelmataulujen elementtejä näiden kysymysten kautta: Millaisia tunnelmatekijöitä käsityöntekijät luettelevat? Millaiset elementit toimivat katseenvangitsijoina? Millaiset värit ja tilat käsityöntekijöitä inspiroivat? Millaisin elementein kodinomaisuus saadaan näkymään osana isompia tiloja? Näistä muodostui erilaisia koodistoja, joita lähdin hahmottelemaan ilmaisen graafisen suunnittelun verkkotyökalun Canvan avulla.



Tunnelmataulujen laidinnassa kirjasin ensin itselleni paperille millaisia sanoja käsityöntekijät nostavat esille tilojen tunnelmasta. Sanoista minulle nousi tietynlaisia kuvia mieleen, joita hain sitten eri hakusanoin Canvasta. Välillä hain kuvia suomen kielellä, välillä englanniksi. Tämä johtui siitä syystä, että Canvan kuvat eivät vastanneet sitä, mitä omissa ajatuksissani olin niiden ajatellut näyttävän. Tästä esimerkistä huomaa kuinka suuri merkitys muotoilijalla on itse prosessiin erityisesti siitä näkökulmasta, millaisia visuaalisia tarinoita muotoilija luo abstrakteista tiloista. Tästä syystä myös testaus on tärkeää, jotta pystyy varmentamaan sen, että kuvat ovat myös samaistuttavia ja kertovat samanlaista tarinaa myös muille katsojille.



*Kuva 7 Ensimmäiset luonnokset kolmesta tunnelmataulusta*

Kokosin sekä muotoiluluotaimesta että kyselystä analysoimistani elementeistä kolme eri tunnelmataulua (kuva 7). Ensimmäiseen kuvaan hain seuraavanlaisia teemoja: lempimusiikki, rauhoittavat värit, metsän tuoksu, ilo ja nauru, sekä perinteiset ympäristöt. Toiseen kuvaan puolestaan hain seuraavanlaisia tunnelmia: rentouttavat värit ja äänet, hyvä olo ja innostuminen, villan lämpö, juurruttava puun tuoksu ja vanhat esineet. Kolmannessa kuvassa haettiin tunnelmaksi: kodinomaisuus,



luonnonmateriaalit, neutraalit värisävyt, kiireettömyys ja rauha, sekä akustinen musiikki. Tunnelmataulusta voi muodostua käsityötiloja rakentaville apuvälineitä kodinomaisuuden, inspiraatiotekijöiden ja merkityksellisyyksien luomiseen. Tunnelmataulut on esitelty tarkemmin kuvissa 8-10.

### 5.3. Representaation tilat ja eletyt tilat

Lefebvren (1991) kolmas sosiaalisen tilan teorian dialektinen triadi liittyy elettyyn tilaan, eli se sisältää tilojen kokemuksia kuvaten myös ihmisten tapoja arvottaa ympäristöä ja sen luomia merkityksiä. Tilat tulevat eletyiksi mielikuvien ja kehollisten elementtien kautta korostaen entisestään lapsuuden muistoja ja unelmia. (Lefebvre, 1991, s. 33, 39, 41–42). Kehollisuus ja kokemuksellisuus tulevat erityisen merkityksellisiksi käsitöiden parissa, kuten jo luvusta 5.1. kävi ilmi. Tätä teemaa olen tutkinut myös tarkemmin yhdessä ystäväni kanssa kirjoittamassani artikkelissa, jossa tarkastelimme käsitöihin liittyviä kehollisia kokemuksia ja muistoja (ks. Kugapi & Höckert, 2022). Kokemukset voivat liittyä tiettyyn tilaan tai tuntemukseen, tuoda mukanaan muistoja menneistä, mutta myös siirtää ajatuksia tulevaisuuteen, eli siihen millaisia kokemuksia käsityön vastaanottajalle mahdollisesti tulee hänen käyttäessään lahjaksi saamaansa käsityötä (Kugapi & Höckert, 2022).

Kokemuksellisuutta ja elettyä tilaa tukevat myös omat kokemukseni eräältä käsityökurssilta, joka pidettiin Teno-joen rantatörmällä. Jälkeen päin tuo kurssilla tekemäni teos on muistuttanut minua käsityökurssilla kokemistani hetkistä: se vie minut takaisin kyseiseen tilaan ja paikkaan, tunnen leppoisan kesätuulen poskillani ja pystyn aistimaan tilassa vallinneet tuoksut, maut ja ruumiillisen työn aiheuttaman lihaskivun. Myös tutkielmani ensimmäisellä sivulla kertomani kokemus käsityötilan sekaisuudesta on hyvä esimerkki siitä, kuinka tilat luovat käyttäjilleen erilaisia tunnetiloja ja kehollisia elementtejä. Itselleni tuosta kauppakokemuksesta on jäänyt vain negatiivinen tunnetila kyseistä kauppatilaa kohtaan, ja sama pätee esimerkiksi huonoon asiakaspalvelutilanteeseen. Nämä esimerkit valaisevat hyvin sitä, kuinka tilat voivat tulla



eletyiksi ja koetuksi kehollisesti, ja kuinka erilaiset tilanteet luovat tiloille arvoja ja merkityksiä.

Edellisessä vaiheessa visualusoin tilojen representaatioita tunnelmataulujen ja käyttäjäprofiilien kautta. Jotta saisin esiin aiemmissa vaiheissa tekemieni esimerkkien kautta tilojen merkityksiä ja arvostuksia sekä tiloille luotuja mielikuvia esiin entistä paremmin, oli tarpeen testata kehittelemiäni ideoita tarkemmin. Tunnelmataulujen testauksen toteutin omalle työyhteisölleni. Tulostin kuvat ja kirjoitin viereen ohjeistuksen, jossa kehotin testaa- jia pohtimaan millaisia ajatuksia heille tulee kuvista mieleen, ja kirjaamaan ne post-it lapuille. Testauksen tarkoituksena oli tarkastella, olenko saanut tunnelmatauluihin luotua helposti tunnistettavia ja merkityksellisiä tunnelmatiloja, elettyjä ja koettuja tiloja unohtamatta. Testaus suoritettiin anonymisti. Yksikköni työntekijät lähtivät innokkaasti ajattelemaan ja pohtimaan kuvia, ja sain paljon tukea tunnelmataulujen sisältöihin.



Kuva 8 Tunnelmataulu 1



Ensimmäisestä kuvasta (kuva 8) testaa- jien havainnot olivat samoja kuin mitä itse lähdin tunnelmatiloilta hakemaan: rauhallisuus, ilo, vapautuneisuus, aitous, tanssimusiikki, kotoisuus, mummola. Eräs muotoiluluotaimen vastannut kuvaili tilaa näin:

*”Tilan tuoksu olisi jokin raikas, melko neutraali tuoksu. Jokin virkistävä luonnontuoksu, metsäinen tms. taustalle jäävä tuoksu. Tila olisi materiaalina pehmeä, varmaankin puuvilla tai huovutusvilla. Hypisteltävä, mukavan tuntuinen käsille, luonnollinen, luonnosta tullut. Tilan ääni olisi lempimusiikki, joka laittaa laulattamaan ja joka tuo rytmiä tekemiseen.”*

Kuvan 8 oikeassa yläkulmassa oleva metsän kuva oli herättänyt testaa- jissa eniten ajatuksia, sillä siihen he olivat kommentoineet mm. näin: avoin uudelle, armeija, kunnioitus ja herkistyminen. Lisäksi vasen ylänurkka, eli valkoinen ruutu, oli tarkoitettu kuvaamaan rahoittavaa, valoisuutta tuovaa väriä (ks. kuva 7). Tämä herätti testaa- jissa erilaisia tunnelmia. Testaajat kuvasivat sitä rypistetyksi paperiksi, puhtaudeksi ja jopa kylmäksi. Tämä oli ehkä hiukan yllättävää.

*”Unelmien käsityötila olisi valkoinen, koska se on hyvä tausta värikkäille töille ja toisi tilaan valoa. Käsityöt saisivat olla se väripilkku.” (muotoiluluotaimen vastannut).*

Vaihdoinkin testauksen perusteella tämän kuvan toisenlaiseksi kuvaamaan tunnelmaa paremmin.

Toinen kuva (kuva 9) puolestaan herätti testaa- jissa seuraavanlaisia tunnelmatiloja: kiireettömyys, tyyneys, voimaantuminen, vapaus, inspiraatio, rauhallisuus, rentoutuminen, seesteisyys, pehmeys ja maanläheisyys. Osa oli hyvin lähellä sitä, mitä kovalta hainkin, mutta sain myös uutta ajatusta kuvista, kuten luonnon äänestä nauttiminen, voimaantuminen ja antautuminen. Testaa- jien ajatukset kuitenkin tukevat omia ajatuksiani siitä, mitä tunnelmatauluilla halusin välittää eteenpäin.

*”Violetti väri on rentouttava ja inspiroiva. Puun tuoksulla on juurruttava vaikutus. Äänimaljan ääni on rauhoittava. Tilassa on lämmin tunnelma ja keinutuoli.” (muotoiluluotaimen vastannut).*







Kuva 9 Tunnelmataulu 2

Kolmas kuva (kuva 10) osoittautui testaajille hiukan hankalammaksi sanoittaa ja se saikin kaikista vähiten post-it lappuja. Testaajat luettelivat seuraavia, omia ajatuksiani tukevia elementtejä löytyvän kuvasta: kotoisuus, tuoksuva, luonnonvara ja rauha, joita muotoiluluotaimessa myös mainittiin.

*”Kiireettömyys ja rauha, turvallinen olo ettei tule keskeytetyksi. Värinä tumman harmaa tuomaan esiin käsityön värejä, lisäksi muut harmoniset maanläheiset värit. Tuoksut olisivat kaneli ja kardemumma, kotoiset tuoksut. Tilassa on lämmin tunnelma ja tunnelmaa luovat puiset käyttöesineet, kasvit ja kynttilät.”  
(Muotoiluluotaimeen vastannut).*

Testaajat löysivät kuvasta myös seuraavia elementtejä: kauhu, oppiminen, yhdessä tekeminen, puun tuoksu, asfalttitie ja taidokkuus. Testauksen perusteella tästä tunnelmataulusta tulikin sellainen, jota muokkasin eniten vastaamaan alkuperäisiä tunnelmaa tavoittelevia ajatuksia, kuten turvallisuutta ja rauhaa.





Kuva 10 Tunnelmataulu 3

Lefebvren kolmanteen vaiheeseen kuuluvat myös ihmisten tavat arvottaa asioita, ympäristöjä ja tiloja. Aiemmin luomani tilojen käyttäjäprofiilit saivat tässä yhteydessä vielä kohdan ”arvostan eniten”, jotta käsityöntekijöiden arvostuksen kohteet tulevat vielä tarkemmin näkyviin (kuva 11). Esimerkiksi kyselyyn vastanneet kertoivat arvostavansa käsityökurseilla näitä asioita:

*”Hyvät tilat on plussaa, muttei välttämättömyys. Ohjaus tärkeämpää kuin tilat.”*

*”Kursseille osallistuminen on aina sosiaalinen tapahtuma ja pääosin yhteishenki kursseilla on aina hyvä! Innostunutta ja inspiroitunutta porukkaa, jossa opitaan sekä opelta että toisilta opiskelijoilta.”*

*”Muiden kurssilaisten kannustus ja opastus on osa kurssin viehättävyyttä ja tunnelmaa. Ja iso syy siihen miksi kursseille menee aina uudestaan.”*

*”Mahtavasti ohjaaja jakaa ryhmää tekemään eri juttuja.”*

Näistä esimerkeistä käy ilmi se, kuinka paljon muilla ihmisillä ja heidän kanssaan käydyillä vuorovaikutustilanteilla on tärkeä osuus asiakkaiden palvelukokemukseen (ks. Tombs & McColl-Kennedy, 2010).

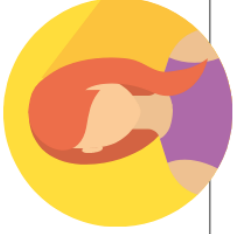




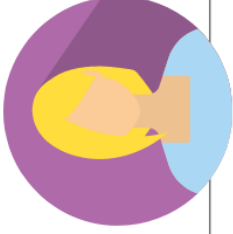
Anni Aktiivi



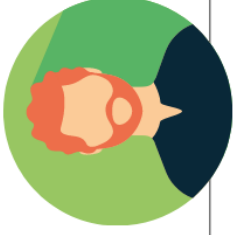
Salli Satunnainen



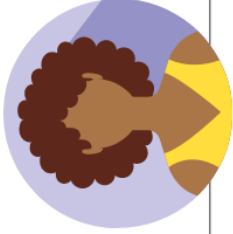
Irma Itsenäinen



Niilo Neuloja



Tiina Työntekijä



<b>KÄYTÄN TILAA...</b>	Osallistuessani viikoittain tilan käyttämiseen joko kursseilla tai ostamalla käsitötarvikkeita.	En ole vielä osallistunut käsitökurssille, mutta vierailen käsitöliikkeessä säännöllisesti ostamassa tarvikkeita.	En oikeastaan vieraille käsitökaupoissa vaan ostan tarvikkeet verkkokaupoista tai supermarketeista.	kun käyn ostamassa sieltä tarvikkeita.	..opastamalla ja ohjaamalla asiakkaita aktiivisesti ja iloisesti niin kursseilla kuin myyntitilanteissa.
<b>MINUA MOTIVOI...</b>	..eniten tutut ihmiset ja kohtaamiset heidän kanssaan.	Minulla on erittäin suuri kiinnostus osallistua sellaisille kursseille, joiden tekeminen ei onnistu kotona, mutta aikatauluhaasteet tähän mennessä estäneet.	..kotoani löytyvät tarvittavat tarvikkeet. Teen käsitöitä mieluiten yksin.	...osallistua sellaisille kursseille, johon minulla ei ole tarvikkeita. Minua motivoi myös uuden opettelu, katson paljon ohjeita ja tekniikoita Youtubesta.	...innokkaat ja aktiiviset osallistujat ja asiakkaat ja kohtaamiset heidän kanssaan. Myös asiakkailla voi oppia uutta.
<b>ARVOSTAN ENITEN...</b>	..ohjaajan ammattitaitoa. Sillä on enemmän merkitystä kuin tilalla.	... käsitötilan tunnelmaa, se houkuttelisi paikalle useamminkin.	Käsitötiloissa vierailu saattaa jännittää, joten arvostan hiljaisuutta ja rauhaa.	... itseohjautuvuutta ja tiedon löytymistä.	..omaa merkityksellistä osuuttani osana asiakkaan kokemusta
<b>SAAN TIETOA TILASTA JA SEN MAHDOLLISUUKSISTA...</b>	...vieraillessani käsitötilassa sosiaalisesta mediasta, ystäväpiiriltä	...sosiaalisesta mediasta, lehdistä, ystäväpiiriltä.	En etsi aktiivisesti, mutta sosiaalisessa mediassa saattaa tulla vastaan informaatiota.	...sosiaalisesta mediasta, ystäväpiiriltä.	Olen se, joka tuottaa tietoa eri kanaviin. Eri kanavien haltuunotto onkin ollut haasteellista, mutta vähitellen opin lisää.
<b>SANOTTUA...</b>	"Muiden kurssilaisten tuki kannustaa menemään kurssille uudelleen ja uudelleen."	"Tilan tunnelman täytyisi olla oikea, muulla ei niinkään väliä."	"En ehdi lähitulevaisuudessa osallistumaan, kotona kutominen riittää minulle."	"Pidän väreistä ja lankakaupassa niistä on. Sillä on merkitystä, että langat ovat esillä ja hypisteltävänä. Arvostan myös asiantuntevaa palvelua."	"Jokainen päivä opin jotain uutta asiakkailtani. On ilo työskennellä heidän kanssaan."

Arvot nousivat esille myös muotoiluluotaimen viimeisessä tehtävässä, jossa pyysin vastaajia valokuvaamaan heille tärkeimmästä / rakkaimmasta esineestä, joka liittyy käsitöihin tai muuhun luovaan tekemiseen (ks. liite 2). Yksi vastaajista oli kuvannut kuulokkeet, joita sanoi käyttävänsä äänikirjojen ja podcastien kuunteluun. Tämä kertoo tarpeesta lepoon ja rentoutumiseen. Käsitöiden koetaankin tuovan kehollisia merkityksiä myös elettyyn tilaan sen rentouttavalla vaikutuksella (ks. Pöllänen, 2015).

Toinen vastaajista jakoi kuvan lapsuudessaan tekemästä paperinarutaulusta, jonka hän antoi tuolloin lahjana omalle äidinäidilleen. Äidinäidin kuoleman jälkeen taulu siirtyi omalle seinälle ja tämän jälkeen taulun katselu onkin herättänyt monenlaisia tunteita:

*”Nyt se on omalla seinällä ja sitä katsoessa olen mietiskellyt kuinka ilo käsitöihin on syntynyt jo nuorena ja kuinka monen työn takana on ajatus ilahduttaa muita. ... Toinen ajatus on ollut äidin vaikutus käsitöiden tekoon, hän on kannustanut käsillä tekemiseen, opettanut ja laittanut kursseille pienenä jo, kun huomasi että tykkään. Käsitöiden ilon soisi löytyvän jo lapsena, niin se voi kantaa voimavarana läpi elämän.” (Muotoiluluotaimeen vastannut).*

Tästä esimerkistä korostuu hyvin, kuinka eletyt tilat muodostuvat myös lapsuuden unelmista ja ajatuksista. Samalla myös käsitöiden arvostus kasvaa, tai niitä oppii arvostamaan eri tavalla. Myös omat kokemukseni tukevat tätä. Oma innostukseni käsitöihin on periytynyt mummoltani, jonka edelleenkin muistan istuneen kiikkutuolissa neulomassa erilaisia neulomuksia, yleensä meille lapsenlapsille. Yhdet tällaiset ovat minulle neulotut kynsikkäät, joita vaalin rakkaudella joka kerta ne käteen laittaessani. Samalla muistelen mummoani istumassa kiikkutuolissaan, hänen luonaan ollutta lämmintä tunnelmaa, yhdessä leivottuja karjalanpiirakoita ja karjalaista puheenpartta.

Edellä kuvatun kaltaiset arvot ovat hyvin tärkeitä toisinta myös käsityötiloissa. Tiloissa toimivien ja tiloja suunnittelevien on syytä kysyä itseltään suunnitteluvaiheessa, millaisia elettyjä kokemuksia tiloissa halutaan luoda sen käyttäjille. Mitä heidän halutaan tulevaisuudessa muistavan tilasta? Ovatko tiloista olevat muistot merkityksellisiä ja arvoa tuovia? Nämä kysymykset auttavat merkityksellisten tilojen luomisessa.



## 6. YHTEENVETO

### 6.1. Yhteenveto Lefebvren dialektisesta triadista osana käsityötiloja

Lefebvren sosiaalisen tilan teorian ensimmäinen osa liittyy tilallisiin käytäntöihin, jotka ovat havaittuja, fyysisiä ja liittyvät materialistisiin näkökulmiin. Seuraava vastaus kiteyttää ehkä olennaisen käsityötilojen tilallisista käytänteistä.

*“[Teen käsitöitä] Kotona ja joskus naapurin luona olkkarissa. Myös automatkalle tai junaan otan kutimet mukaan. Kotona tykkään kutoa sängyssä, mikä tuntuu kuin omalta turvalliselta pesältä.” (kyselyyn vastannut).*

Tämän vastauksen perusteella voidaan todeta, että käsitöitä tehdään hyvin eri paikoissa: kodissa, kodin ulkopuolella, matkustaessa. Fyysisinä, havaittuina elementteinä käsityötiloista (joko kotona tai kodin ulkopuolella) käsityöläiset luettelevat sohvan, hyvän valon, materiaalien läheisyyden, siisteyden ja lämminhenkisyden. Myös keholliset elementit tulevat aineistossa esiin: materiaalien koskettaminen, hyvä istuma-asento, lepo ja rentoutuminen. Aineistoni perusteella kodinomaisuus on tärkeä tilallinen käytänne käsityöntekijöille turvallisen tilan ohella, olipa kyse sitten julkisesta yhteisöllisestä tilasta tai omasta kodista (ks. myös Pöllänen, 2015).

Toinen osa puolestaan liittyy tilan representaatioihin, eli käsitteellistettyihin, mentaalisiin ja idealismin tiloihin. Tilan representaatioiden yhteydessä keskiöön nousevat koodistot, merkit ja symbolit. Tutkimuksen keskiöön nousivat tässä vaiheessa erilaiset asiakkaat ja heidän sosiaaliset käytänteensä tietyissä tiloissa. Koska jokaisella tilan käyttäjällä on oma mentaalinen tilansa, on tärkeää havainnoida millaisia merkityksiä tietyt käyttäjäryhmät antavat tiloille sekä millaiset visuaaliset elementit tukevat käyttäjäryhmien sekä kehollista että visuaalista kokemusta. Näin päästään lähemmäksi tilan ideaalitulannetta ja avattua mentaalisen tilan ulottuvuutta tarkemmin. On kuitenkin sanottava, että jokainen muodostaa oman mentaalisen tilan omien aiempien kokemusten pohjalta (ks. myös representaatioiden tilat), mutta silti tiloissa on tunnistettavissa tiettyjä yleistettävissä olevia koodistoja, symboleja ja merkityksiä. Tunnistin aineistosta viisi eri tilojen käyttäjäryhmää sekä loin kolme erilaista



tunnelmataulua päästäkseni paremmin käsiksi merkkeihin ja symboleihin (ks. kuvat 8-10).

Kolmas osa liittyy representaatioiden tiloihin: elettyihin tiloihin, ihmisten tapoihin arvottaa asioita ja sosiaalisuuden aspektiin vielä entistä tarkemmin. Käsityötilojen kohdalla käyttäjät arvostavat hyvää ohjaajaa, käsityötilojen tunnelmaa sekä itseohjautuvuutta. Sosiaalinen aspekti tulee esille vuorovaikutuksessa muiden tilojen käyttäjien kanssa. Eniten arvostetaan yhteisöllisyyttä, yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tuttuutta: tutut ihmiset toimivat kannustimena tiloissa vierailuun. Elettyyn tilaan liittyvät vahvasti myös aiemmat kokemukset tiloista, tuoksut, merkitykset ja arvot (ks. myös Grönroos, 2020). Nämä ovat jokaiselle ihmiselle yksilöllisiä kokemuksia, joita ei voida tarkkaan ennustaa. Voihan olla, että jollekin ihmiselle tilassa oleva tuoksu tuo negatiivisia tunnetiloja, kun taas toiselle se voi tuoda hyvin positiivisia merkityksiä ja muistoja mieleen. Tilojen suunnittelussa ei olekaan yhtä oikeaa tapaa toimia vaan se on muodostelma useasta kokonaisuudesta, tilojen vuorovaikutuksellisesta suhteesta toisiinsa, aivan kuten todetaan Lefebvren (1991) sosiaalisen tilan teoriassa.

Käsityötilojen ylläpitäjille ja erityisesti käsityökurssien järjestäjille olen muokannut aineiston ja analyysin pohjalta Lefebvren teorian inspiroimat muistilistat (kuvat 12-13). Muistilistat on jaettu kahteen eri näkökulmaan, joista toinen on enemmän käsityötilojen suunnitteluun ja toinen käsityökurssien tilasuunnittelun tueksi. Muistilistoissa on tavoitteena tiivistää tutkimukseni sisältö konkreettiseen muotoon ja niissä on mainittu tutkimuksessani nousseita elementtejä, kuten ilmapiirin kotoisuus, tilojen siisteys ja saatavuus, mahdollisuus tavaroiden hypistelyyn, tilojen riittävyys ja valaistus ja yhteisöllisyyden korostaminen. Toivon muistilistojen toimivan hyvänä inspiraationa niin tilojen suunnittelijoille kuin toteuttajille.



# Muistilista

Yleistä käsityötiloista:

- Luo ilmapiiristä mahdollisimman kotoisa. Tämä onnistuu tuomalla tilaan kodinomaisia elementtejä, kuten sohva / hyvät istuimet, vanhat esineet, selkeä värityö, kodinomaiset tuoksut (esim. pulla, puu).
- Rauhalliset taustavärit luovat tunnelmaa.
- Kiinnitä huomiota tilan siisteyteen ja materiaalien helppoon löydettävyyteen ja saatavuuteen.
- Anna tilan käyttäjälle silmänruokaa ja mahdollisuus hypistelyyn.
- Myös valmiiksi neulotut / tehdyt kokonaisuudet toimivat hyvänä inspiraationa.
- Kiinnitä erityishuomiota tilan valaistukseen.
- Ole avoin ja innostunut, muista asiakaspalveluhenki!
- Huomioi kävijät yksilöinä. Myös ensikertalaiset saattavat olla potentiaalisia aktiivisia kävijöitä.



Kuva 12 Muistilista käsityötiloista

# Muistilista

## Käsityökurssit

- Suhteuta kursseille osallistuvien määrä tilan ja ohjaajien kapasiteetti. Hyvä osallistujamäärä per ohjaaja on kuusi henkilöä.
- Tilan tulisi mieluusti olla vain ryhmän käytössä. Ulkopuoliset saattavat häiritä kävijän kokemusta.
- Varmista, että kukaan ei jää ulkopuoliseksi – yhteisöllisyys on käsityökurssien voimavara. Juttele, keskustele, avaa puheenvuoroja. Ota kaikki mukaan keskusteluun. Ole myös itse avoin ja innostunut!
- Kiinnitä erityishuomiota tilan valaistukseen ja kodinomaisuuteen. Pidä tavarat lähellä ja helposti saavutettavina.
- Varaa aikaa taukoihin – muista hyödyntää myös ulkotiloja esimerkiksi taukojumppaan tai rauhalliseen kävelyyn.
- Rauhallinen taustamusiikki luo tunnelmaa, mutta muista varmistaa osallistujilta, että onhan musiikin kuuntelu ok.
- Kun markkinoit käsityökursseja, ota markkinoinnissa huomioon sellaiset henkilöt, jotka eivät ole aiemmin käyneet kursseilla. Ilmoita selkeästi millainen taso kurssilla on, sopiiko se esimerkiksi aloittelijalle.
- Pohdi myös mitä kautta saavutat uusia käyttäjiä käsityökurseille. Some? Lehti-ilmoitukset?



## 6.2. Lefebvre ja tilallinen palvelumuotoilu

Tutkimukseni perusteella voin todeta, että Lefebvren sosiaalisen tilan teoria tukee hyvin tilallista palvelumuotoilua antamalla syvyyttä tilojen määrittelyyn. Erityisesti Lefebvren sosiaalisen tilan teoria vei prosessia eteenpäin aineiston analysointivaiheessa ja osasin ottaa erilaisia ulottuvuuksia, kuten kehollisuuden, tilojen fyysiset, mentaaliset ja sosiaaliset merkitykset ja arvot, paremmin huomioon tilojen tunnelmanluonnissa (ks. Lefebvre, 1991; Loukola, 2019). Tutkimuksen alkuvaiheessa olin hiukan epävarma voinko yhdistää dialektista triadia palvelumuotoilun prosessiin, mutta mitä pidemmälle tutkimukseni eteni, sitä vahvemmin sain varmistusta niiden yhteenkuuluvuudesta.

Tutkimukseni pohjalta voin myös todeta, että Lefebvren dialektisen triadin eri ulottuvuudet menevät lomittain, päällekkäin ja limittäin eikä vaiheita voi konkreettisesti erottaa toisistaan (ks. esim. Lohtaja, 2015; Shields, 1999). Tässä on yhteneväisyyksiä muotoiluajatteluun ja palvelumuotoiluun, joissa ei myöskään yhtä vaihetta ole ilman toista ja prosessin eri vaiheet limittyvät lähekkäin toisiinsa (ks. esim. Design Council, 2019). Lefebvren sosiaalisen tilan teoria antaa tukea palvelumuotoilun prosessin läpiviemiseen ja aineiston käsittelyyn.

Omat menetelmäni toimivat luovien tilojen konseptissa erityisen hyvin ja suosittelenkin niiden käyttämistä myös muissa tilallisen palvelumuotoilun toteutuksissa. Olen koonnut kuvaan 14 käyttämäni palvelumuotoilun menetelmät omassa tutkimuksessani. Olen lisännyt kuvaan myös millaisia elementtejä aineistosta tulisi Lefebvren sosiaalisen tilan teorian mukaisesti tarkastella, jotta tilallisen palvelumuotoilun prosessi noudattelisi Lefebvren ajatusta tilojen suunnittelussa.

Näiden lisäksi muita hyödynnettäviä menetelmiä olisi esimerkiksi service blueprint, jossa otettaisiin fyysiset tilat entistä paremmin huomioon asiakkaan polulla (ks. Koivisto, 2011). Service blueprint olisi varmasti hyödyllinen menetelmä fyysisiä tiloja suunniteltaessa. Fyysisten tilojen suunnittelussa voisi testausvaiheessa hyödyntää myös muunlaisia menetelmiä, kuten tilojen suunnittelua legojen avulla, nukkekotirakennelmia



tai paperiprotoja. Myös esimerkiksi Lapin yliopiston Service Innovation Corneria (SINCO-laboratorio) voisi hyödyntää tilarakennelmien tukena, jotta nähtäisiin fyysisessä tilassa kuinka tietyt kotoiset elementit, kuten sohvut, vanhat esineet ja niin edelleen, käyttäytyisivät tilassa ja millaista tunnelmaa niillä saataisiin aikaiseksi. Olen kuitenkin itse jättänyt tämän tutkimuksestani pois, sillä se ei ollut tässä yhteydessä tutkimukseni kannalta merkityksellinen, sillä tutkimukseni keskittyi abstrakteihin tiloihin.





AINEISTOT JA MENETELMÄT	MENETELMÄN HYÖDYT	ANALYYSISSÄ HUOMIOITAVAA
<p><b>KYSELY</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajaa aineistoa helposti saatavilla, jolloin saa kattavasti tietoa erilaisista tilojen käyttäjistä.</li> <li>• Kysymykset tulee kohdentaa tukemaan tilasuunnittelua.</li> <li>• Kysymysten tulee sisältää merkityksiä, jolloin niistä saattaa muodostua liian moniulotteisia, eikä vastaajat välittämättä ymmärrä niitä kuin oli tarkoitus. Jätä tilaa avoimille vastauksille, jotta kyselyn vastaajat pääsevät laajemmin pohtimaan teemaa niin halutessaan</li> <li>• Muista kyselylomakkeen testaus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merkitykset</li> <li>• Arvot</li> <li>• Keholliset tunnetilat</li> <li>• Visuaaliset esimerkit</li> <li>• Arvot</li> <li>• Demografiset tekijät merkityksellisiä?</li> </ul>
<p><b>MUOTOILULUOTAIN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pystyy helposti keräämään visuaalista aineistoa (ml. kuvat)</li> <li>• Osallistujat pystyvät kirjaamaan omia tunnelmatilojaan ja ajatuksiaan laajemmin (esim. tarinat)</li> <li>• Aistit saadaan tarkemmin esille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visuaaliset elementit</li> <li>• Kehollisuus</li> <li>• Arvot</li> <li>• Merkitykset</li> <li>• Symbolit</li> </ul>
<p><b>ASIAKASPROFIILIT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilojen käyttäjäprofiilit tukemaan tilojen suunnittelijaa erilaisissa ratkaisuisissa</li> <li>• Auttaa havainnoimaan erilaisille ryhmille tyypillisiä piirteitä esim. tilojen käytössä ja arvoissa</li> <li>• Auttaa esim. markkinoinnin kohdentamisessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvot ja merkitykset pystyy kirjaamaan tarkemmin näkyviin</li> <li>• Tilan käyttöaste kunkin profiilin kohdalla</li> <li>• Pohdi: onko demografisilla tekijöillä merkitystä?</li> </ul>
<p><b>TUNNELMATAULUT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuvien avulla merkityksiä, ajatuksia ja tunnelmia on helpompi hahmottaa ja sanoittaa</li> <li>• Käytä tunnelmataulujen laatimisessa hyödyksi muuta keräämääsi aineistoa, älä kuvaa vain omia ajatuksiasi tilasta. Muista käyttäjälähtöisyys!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testauksen merkitys suuri</li> <li>• Ihmiset luovat omat merkitykset kullekin tilalle/tunnelmalle perustuen omaan elettyyn elämään - tämä huomioitava testauksessa</li> </ul>

Kuva 14 Menetelmälistaus tilallisen palvelumuotoilun tueksi

### 6.3. Tilojen tarkemmat merkitykset osana laajennettua palvelumaisemamallia

Bitnerin (1992) mukaan palvelumaisemamalli auttaa havaitsemaan kuinka ihmiset käyttäytyvät tilassa, mutta myös kuinka he kokevat tietyt tilat. Lefebvren (1991) sosiaalisen tilan teorian avulla erityisesti juuri kokemukset saadaan esiin. Lefebvren teoriaa tukee erityisesti laajennettu palvelumaisemamalli, jonka Grönroos (2020) esittelee teoksessaan. Tässä laajennetussa palvelumaisemamallissa näkyviin tulevat vuorovaikutukselliset tekijät, eli kuinka tilassa toimivat henkilöt, sekä työntekijät että muut asiakkaat vaikuttavat toisiinsa.

Tutkimukseni perusteella käsityöntekijöille on erittäin merkityksellistä, millaisia henkilöitä tilassa on yhtä aikaa. Joillekin muut ihmiset voivat toimia kannustimena tilassa vierailuun, joku voi tuntea käsityökurssilla ulkopuolisuuden tunnetta silloin kun muut ovat tuttuja keskenään, toiset taas saattavat olla ensikertalaisia ja käsityötiloissa vierailu saattaa jännittää. Tällä tiedolla on todella suuri merkitys tiloissa työskenteleville, sillä esimerkiksi kyselyyn vastanneen kommentti: *”Jäin ulkopuoliseksi, olivat keskenään jo tuttuja ennestään.”* saattaa vaikuttaa asiakkaaseen niin, että hän ei tule uudestaan vierailemaan tilassa. Grönroos (2020) käyttää tästä tilanteesta sanaa karttaminen, ja tämä on sellainen tilanne asiakkaan kannalta, jota jokainen liiketoimintaa harjoittava haluaa välttää.

Edellisen kaltaiseen tilanteeseen auttaa jo muistilistassani (kuva 13) oleva muistutus siitä, että asiakkaat otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon ja kiinnitetään erityisesti huomiota siihen, että kukaan ei jää yksin. Tämä tarkoittaa työntekijän aktiivista osallistumista vuorovaikutuksellisiin tilanteisiin, sosiaalisiin kohtaamiseen. Tällöin vuorovaikutustilanteet eivät jää vain asiakkaiden välisiksi, vaan työntekijä voi myös suuresti vaikuttaa asiakkaan kokemukseen ja uudelleen palaamiseen. Lisäksi hyvää kokemusta voi vahvistaa kysymällä esimerkiksi ilmoittautumisen yhteydessä aiempaa kokemusta, jolloin ohjaaja tietäisi suoraan kurssilaisten taitotason. Tällöin erilaiset tilojen käyttäjäprofiilit olisi helpompi huomioida samalla luoden käyttäjille merkityksellisiä kokemuksia.



Kuten olen jo useampaan otteeseen maininnut, aikaisemmat kokemukset vaikuttavat myös tilanteisiin ja vuorovaikutuksellisuuteen (ks. Grönroos, 2020). Näin on myös tilojen tunnelman osalta. Tätä tutkimusta varten luomani tunnelmataulut voivat toimia hyvänä inspiraationa tunnelmatilojen luomiseen. On kuitenkin tässä vaiheessa sanottava, että ihmisten antamat merkitykset esimerkiksi kuville ovat hyvin riippuvaisia aikaisemmista kokemuksista, vallitsevista ajatuksista ja omista merkityksellisistä kokemuksista. Tunnelmatauluilla voidaan luoda tiettytyyppisiä merkityksiä ja antaa suuntia tilojen tarkempaan suunnitteluun, mutta kuitenkin jokaisen ihmisen omat eletyt kokemukset ja tavat toimia määrittelevät kuinka he tietyt tilat ja tilan elementit kokevat (ks. esim. Bitner, 1992). Vaikka ei ole olemassa kaikille sopivaa ja kaikkia miellyttävää tunnelmatilaa, siihen voi kuitenkin pyrkiä (ks. sivu 53). Tällä vaikutetaan hyvin vahvasti asiakkaan koettuun palvelumaisemaan ja koettuun palvelun laatuun (Grönroos, 2020). Tutkimukseni voi antaa hyviä suuntavinkkejä tunnelmaa lisäävistä tekijöistä, sillä aineistoni on melko kattava.



## 7. LOPPUPOHDINNAT JA JATKOTUTKIMUSIDEAT

Tämä tutkimus on vienyt itseni syvälle fyysisten (ja abstraktien) tilojen tutkimukseen, syvällisiin pohtimisiin itseni, kollegoideni ja puolisoni kanssa. Tilojen pohtimisesta on tullut itselleni jo hiukan ammattitauti, eli kiinnitän julkisissa tiloissa liikkuessani paljon huomiota tilojen toimivuuteen ja käytettävyyteen. Jotkut kohteet yllättävät positiivisesti, jotkut negatiivisesti. Tämä tutkimus on haastanut minua tarkastelemaan myös käsitöihin liittyviä tiloja sekä pohtimaan käsitöiden tekemistä eri näkökulmasta. Samaa totesi myös eräs muotoiluluotaimeen vastannut: *”Olipa kiinnostavaa mieltää vähän eri kulmista asioita.”* Vaikka käsityöt ovatkin kulkeneet tutkimuksissani mukana jo edellisestä pro gradu -tutkielmastani lähtien, löydän silti aiheeseen koko ajan uusia näkökulmia. Rakkauteni käsitöihin ja niiden tutkimiseen jatkaa siis vielä kulkuaan, joka kerta hiukan eri muodossa.

Koen, että tilallisessa palvelumuotoilussa on todella paljon potentiaalia ja mahdollisuuksia, ja toivonkin, että tulevaisuudessa tilalliseen palvelumuotoiluun kiinnitetään enemmän huomiota. Vaikka tämä tutkimukseni on tehty luoviin tiloihin liittyen, koen, että Lefebvren sosiaalisen tilan teoriaa kannattaa soveltaa myös muunlaisten tilojen suunnitteluun. Luovat tilat toimivat omassa tutkimuksessani vain tutkimuskohteena, mutta myös todisteena siitä, että sosiaalisen tilan teoria soveltuu palvelumuotoiluun todella hyvin, tilasta riippumatta. Lefebvren teoria antaa tilojen suunnitteluun erilaisia näkökulmia, avaa tapoja uudelle ajattelulle ja kohdentaa katseet merkityksiin, kokemuksiin ja elettyyn elämään. Koska tutkimukseni aikana ei rakennettu fyysistä tilaa, voisi jatkotutkimus keskittyä siihen, kuinka Lefebvren teorian avulla muotoiltaisiin oikea fyysinen tila. Tällöin voisi erityisesti testausvaiheessa kokeilla erilaisia menetelmiä, esim. legoja ja paperiprotoja.

Varsinaisesta tutkimusaineistostani löytyisi ideoita vielä toiseenkin tutkimukseen erilaisesta teoreettisesta näkökulmasta. Olisi mielenkiintoista tutkia aihetta vielä tarkemmin kulttuurisesta näkökulmasta, eli millaisia kulttuurisia elementtejä käsityöntekijät luovat omissa tarinoissaan ja tavoissa puhua ja kuinka kulttuuria



halutaan omien töiden kautta korostaa. Olen tämän tietoisesti jättänyt pois tutkimuksestani, jotta aiheeni pysyy selkeästi rajattuna.

Oma tutkimusaineistoni on kerätty suomalaisten käsityöläisten keskuudessa, joten olisi myös mielenkiintoista verrata tutkimusta ulkomaalaisten matkailijoiden parissa tehtyyn tutkimukseen. Tällöin voitaisiin paremmin havaita millaisia kulttuurisia elementtejä he nostavat suomalaisesta käsityökulttuurista esille, selvittää millaisia merkityksiä ulkomaalaiset matkailijat antavat suomalaisille käsityötiloille, houkutteleeko heitä samanlaiset asiat esimerkiksi lankakaupoissa kuin suomalaisia, ja millaisia elementtejä he kaipaavat suomalaisiin käsityötiloihin tukemaan kulttuurista näkyvyyttä.

Joka tapauksessa, kiitos tutkimukseni lukemisesta. Toivottavasti tämä toi sinulle uutta inspiraatiota tilalliseen palvelumuotoiluun ja tilojen suunnitteluun.



## Kiitokset

Tämä gradutaival oli pitkä ja kivinen, mutta loppuun päästiin. Työstin pro gradu - tutkielmaani reilun vuoden, vaikka tavoitteena olikin saada tutkimus ajoissa kasaan. Väliin on mahtunut monenlaista, josta täyspäiväinen työ, perhe ja arki ovat ottaneet oman siivunsa. Mutta valmistui se viimein!

Kiitokset omalle palvelumuotoilun opiskelijaporukalle ja erittäin aktiiviselle PAMA-ryhmällemme (#45), olette pitäneet minut järjissäni tämän graduprosessin ja koko koulutuksen ajan. Erityiskiitos erittäin runsaalle ja mielenkiintoisen polveilevalle whatsApp-keskustelupiirillemme, josta löytyy vastaus kaikkeen. Useasti myös graduun liittyviin ongelmiin ja ajatuksiin, mutta myös kaikkeen muuhun, nopeammin jopa kuin Googlestä etsimällä.

Kiitos Piia Pyrstöjärvi ja Essi Kuure tilallisen palvelumuotoilun saloihin johdattamisesta, sekä Piia Rytilahdelle kiitos ohjauksesta ja kommentoinnista. Kiitos myös Jussi Semille, jonka väitöskirjan avulla astuin askeleen lähemmäksi Henri Lefebvren ajatusmaailmaa. Henkilökohtaisesti emme ole koskaan olleet missään tekemisissä, mutta haluan silti kiittää häntä sanatarakoista käännoksistä Lefebvren ajatuksista.

Kiitokset myös toimeksiantajalleni Taito Lappi ry:lle ja Laura Laivamaalle. Lauran gradulleni keksimä nimi Neulekahvila 2.0 pysyi mukana viimeiseen hetkeen asti, mutta karsiutui nimestä aivan viimeisessä editointivaiheessa. Kiitokset tutkimukseeni osallistuneille tahoille, eli kyselyyn ja muotoiluluotaimeen vastanneille. Kiitokset työyhteisölleni Lapin yliopiston Koulutus- ja kehittämisspalveluilla jatkuvasta kannustuksesta, inspiraatiosta, tuesta ja turvasta. Olette tehneet koulutaipaleestani entistä helpompaa. Kiitokset myös omalle perheelle, Anton ja Vihtori, olette antaneet minun vetäytyä kammiooni ja sukeltaa syvälle Lefebvren ja palvelumuotoilun maailmaan. Erityiskiitos Antonille korvina olostani. Myönnän, olen saattanut välillä olla vähän raskasta seurata, kun olen liikaa kiinnittänyt huomiota tilaratkaisuihin ja tilojen muotoiluun.

Nyt lepoa.

Rovaniemellä helmikuussa 2023



## LÄHTEET

- Alhonsuo, M., & Colley, A. (2019). Designing new hospitals – Who cares about the patients? Teoksessa F. Alt, A. Bulling, & T. Döring (toim.), *MuC'19: Proceedings of Mensch und Computer 2019* (s. 725–729). Association for Computing. <https://doi.org/10.1145/3340764.3344898>
- Alvar Aalto Route. Saatavilla osoitteessa: <https://visit.alvaraalto.fi/fi/kohteet/rovaniemen-kirjasto-ja-kaupungintalo/>
- Anderson, L. (2006). Analytic autoethnography. *Journal of Contemporary Ethnography*, 35(4), 373–395. <https://doi.org/10.1177/0891241605280449>
- Baker, S., Bennett, A., & Homan, S. (2009). Cultural precincts, creative spaces: Giving the local a musical spin. *Space and Culture*, 12(2), 148-165. <https://doi.org/10.1177/1206331208314615>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/servicescapes-impact-physical-surroundings-on/docview/227823024/se-2>
- Boyle, E., Collins, M., Kinsey, R., Noonan, C., & Pocock, A. (2016). Making the case for creative spaces in Australian libraries. *The Australian Library Journal*, 65(1), 30–40. <https://doi.org/10.1080/00049670.2016.1125756>
- Brown, M., & Long, P. (2006). Trends in learning space design. Teoksessa D. G. Oblinger (toim.) *Learning spaces* (s. 1–9). Educause.
- Brown, T. (2009). *Change by design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation*. HarperBusiness.
- Buchanan, R. (2001). Design research and the new learning. *Design issues*, 17(4), 3–23. <https://doi.org/10.1162/07479360152681056>
- Caixeta, M. C. B. F., Bross, J. C., Fabricio, M. M., & Tzortzopoulos, P. (2013). Value generation through user involvement in healthcare design. Teoksessa *21st Annual Conference of the International Group for Lean Construction 2013, IGLC 2013* (s. 295–304). The International Group for Lean Construction.
- Chiang, A. (2019). Rethinking the relationship between service design and space design. Saatavilla: <https://cantina.co/rethinking-the-relationship-between-service-design-and-space-design/>



- Chiodelli, F. (2013). Planning and urban citizenship: suggestions from the thoughts of Henri Lefebvre. *Planning Perspectives*, 28(3), 487–494.  
<https://doi.org/10.1080/02665433.2013.800717>
- Collander, M., & Niemelä, A. (2015). Elämyksellinen tila kaikille aisteille: Case: Hotelli Kerta, Artek. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu.
- Design Council. (2019). Framework for Innovation: Design Council’s evolved Double Diamond. Saatavilla osoitteessa: <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-frameworks/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond/>
- Desmarais, A. M. (2020). Men Who Knit: A Social Media Critical Discourse Study (SM-CDS) on the Legitimation of Men Within Reddit’sr/knitting Community. Pro gradu - tutkielma. Auckland University of Technology.
- Dorst, K. (2011). The core of ‘design thinking’ and its application. *Design studies*, 32(6), 521–532. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2011.07.006>
- Duxbury, N., & Murray, C. (2009). Creative spaces. Teoksessa Y.R. Isar & H.K. Anheier (toim.), *Cultural Expression, Creativity, and Innovation*. The Cultures and Globalization Series, Volume 3 (s. 200–214). Sage.
- Elden, S. (2007). There is a politics of space because space is political: Henri Lefebvre and the production of space. *Radical philosophy review*, 10(2), 101–116.  
<https://doi.org/10.5840/radphilrev20071022>
- Ellis, C., & Bochner, A. (2000). Autoethnography, personal narrative, reflexivity: Researcher as subject. Teoksessa N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (toim.), *Handbook of qualitative research* (s. 733–769). Thousand Oaks: Sage.
- Evans, G. (2009). Creative cities, creative spaces and urban policy. *Urban studies*, 46(5-6), 1003–1040. <https://doi.org/10.1177/0042098009103853>
- Galluzzo, L. (2017). Designing Public Spaces with Local Communities through Art. Teoksessa B. Camocini & D. Fassi (toim). In the neighbourhood. Spatial Design and Urban Activation. *DESIGN INTERNATIONAL SERIES*, 38. pp. 38–51.
- Groeneveld, E. (2010). “Join the Knitting Revolution”: Third-wave feminist magazines and the politics of domesticity. *Canadian Review of American Studies*, 40(2), 259–277.  
<https://doi.org/10.3138/cras.40.2.259>
- Grönfors, M. (2001). Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s. 124–141). Jyväskylä: PS-kustannus.





- Grönroos, C. (2020). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi* (5. painos.). Talentum. E-julkaisu.
- Hubbard, P. & Kitchin, R. (2011). Introduction: Why key thinkers? Teoksessa P. Hubbard & R. Kitchin (toim.). *Key Thinkers on Space and Place*. Second edition (s. 1–17). Sage.
- Hyysalo, V., (2022). *Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: Kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa*. Väitöskirjatutkimus. Lapin yliopisto.  
<http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-308-2>
- Isoniemi, L. (2019). Moodboard. Saatavilla osoitteessa:  
[https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/1107923/mod\\_resource/content/1/Moodboard%2019%20-%20Copy.pdf](https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/1107923/mod_resource/content/1/Moodboard%2019%20-%20Copy.pdf)
- Kantar, G. (2012). "9. Afterword Creative spaces: uninhabiting the urban." Teoksessa N. H. D. Graghty & A. L. Massidda. *Creative spaces. Urban culture and marginality in Latin America* (s. 241–252). Institute of Latin America studies. DOI: 10.14296/519.9781908857699
- Kelly, M. (2014). Knitting as a feminist project?. *Women's Studies International Forum* 44, 133–144. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2013.10.011>
- Kettunen, I. (2013). *Mielekkyyden muotoilu: Autoetnografia tuotekehityksen alkuvaiheista*. Aatepaja.
- Kimbell, L. (2011). Rethinking design thinking: Part I. *Design and culture*, 3(3), 285–306. <https://doi.org/10.2752/175470811X13071166525216>
- Kivelä, S. (2017). Asiakas toimii tilassa ja ajassa. Teoksessa K. Airo (toim.). *Mitä hyötyä on palvelumuotoilusta?* Laurea Julkaisut 89. Laurea ammattikorkeakoulu. s. 22–33. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-482-8>
- Koivisto, M. (2011). Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa S. Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. (s. 43–59). Teknologiateollisuus.
- Kugapi, O. & Höckert, E. (2022). Affective entanglements with travelling mittens. *Tourism Geographies*, 24(2-3), 457–474. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1801824>
- Kugapi, O., Huhmarniemi, M. and Laivamaa, L. (2020) A Potential Treasure for Tourism – Crafts as employment and a cultural experience service in the Nordic North. Teoksessa A. Walmsley, K. Åberg, P. Blinnikka & G.T. Johannesson, (toim) *Tourism Employment in Nordic Countries*. (s. 77–99). Palgrave.
- Kumpulainen, K. (2012). Kylä sosiaalisena tilana - Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teoria kylän määrittelyn välineenä. *Maaseudun uusi aika* 3. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-201509253263>



- Lapin maakuntakirjasto arkkitehtuuri. Saatavilla osoitteessa <http://arkkitehtuuri.rovaniemi.fi/index.htm>
- Lefebvre, H. (1991). *The production of space*. Blackwell Publishing.
- Lehtovaara, R. (2022). Jyrki opetteli neulomaan yli kuusikymppisenä äitinsä opastuksella: "Velipoikakin totesi, että olet sä kova jätkä, kun kudot". Kotiliesi. Saatavilla osoitteessa: <https://kotiliesi.fi/kasityo/neulonta/jyrki-opetteli-neulomaan-yli-kuusikymppisena/>
- Li, P. Q., & Kovacs, J. F. (2022). Creative tourism and creative spaces in China. *Leisure Studies*, 41(2), 180–197. <https://doi.org/10.1080/02614367.2021.1948596>
- Lohtaja, A. (2015). Tila, asuminen ja arkkitehtuuri. Henri Lefebvren teoria tilasta ja tilan tuottamisesta. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.
- Loukola, T. (2019). Palvelumuotoilun arvo arkkitehtuurissa. Diplomityö, Oulun yliopiston Arkkitehtuurin yksikkö. Saatavilla: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201905302264.pdf>
- Mager, B. (2009). Service design as an Emerging Field. Teoksessa Miettinen, S. & Koivisto M. (eds.) *Designing Services with Innovative Methods* (s. 27–43). University of Art and Design Helsinki.
- Manning, J., & Adams, T. E. (2015). Popular culture studies and autoethnography: An essay on method. *The Popular Culture Studies Journal*, 3(1,2), 187–222.
- Martin, P., Morris, R., Rogers, A., & Kilgallon, S. (2010). What are creative spaces. Teoksessa Paul Martin (toim.) *Making space for creativity*, (s. 23–26). Creativity Centre, University of Brighton.
- Mattelmäki, T. (2006). *Muotoiluutaimet*. Teknologiainfo Teknova.
- Merleau-Ponty, M. (2012). *Phenomenology of Perception*. Routledge.
- Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa S. Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. (s. 21–41). Teknologiateollisuus.
- Miettinen, S., & Alhonsuo, M. (2019). Service designing a new hospital for Lapland Hospital District. Teoksessa M. A. Pfannstiel & C. Rasche (toim.), *Service design and service thinking in healthcare and hospital management: Theory, concepts, practice* (s. 481–497). Springer Nature. [https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-00749-2\\_27](https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-00749-2_27)



- Minahan, S., & Cox, J. W. (2006). *Making up (for) society? Stitch, bitch and organisation*. CQUniversity. Conference contribution. <https://hdl.handle.net/10018/9483>
- Muncey, T. (2010). *Creating autoethnographies* (1. painos.). Sage.
- Nykysuomen sanakirja (2021a). Näköisjulkaisu: Nykysuomen sanakirja. Osa 5: S-Tr, 1959. Kotimaisen kielten keskuksen verkkojulkaisuja 67/5. Kotimaisten kielten keskus 2021. URN:ISBN 978-952-7359-08-2.
- Nykysuomen sanakirja (2021b). Näköisjulkaisu: Nykysuomen sanakirja. Osa 4: O-R, 1956. Kotimaisen kielten keskuksen verkkojulkaisuja 67/4. Kotimaisten kielten keskus 2021. URN:ISBN 978-952-7359-07-5.
- Orton-Johnson, K. (2014). Knit, purl and upload: new technologies, digital mediations and the experience of leisure. *Leisure studies*, 33(3), 305–321. <https://doi.org/10.1080/02614367.2012.723730>
- Paananen, S. (2016). Kerroksia kaupunkitilassa - tapaustutkimus Tampereen keskusta-alueen tilankäytön narratiiveista. Pro gradu -tutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskunta- ja kauppatieteiden tiedekunta.
- Passoja, A. (2020). Pakko neuloa. Yle. Saatavilla osoitteessa: <https://yle.fi/a/3-11605171>
- Penttilä, V. (2016). Fyysisen palveluympäristön vaikutus asiakaskokemukseen. Opinnäytetyö ylempi AMK. Lahden ammattikorkeakoulu. Muotoilu- ja taideinstituutti.
- Pöllänen, S. (2015) Elements of Crafts that Enhance Well-Being. *Journal of Leisure Research*, 47(1), 58-78. <https://doi.org/10.1080/00222216.2015.11950351>
- Richards, G. (2014). Creativity and tourism in the city. *Current Issues in Tourism*, 17(2), 119–144. <https://doi.org/10.1080/13683500.2013.783794>
- Rosenbaum, M.S. & Massiah, C. (2011), "An expanded servicescape perspective". *Journal of Service Management*, 22(4), 471–490. <https://doi.org/10.1108/09564231111155088>
- Salo, U-M. (2015) Simsalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa Aaltonen, S., Högbäck, R., (2015). *Umpikujasta oivallukseen: Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa*. s. 166–190. Tampere University Press.
- Sarantou, M., Kugapi, O. & Huhmarniemi, M. (2021) Context mapping for creative tourism. *Annals of Tourism Research*, 86. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103064>



- Semi, J. (2010). Sisäiset sijainnit. Tutkimus sukupolvien paikkakokemuksista. Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0034-0>
- Shields, R. (1999). *Lefebvre, love and struggle: Spatial dialectics*. Routledge.
- Taitoliitto (2021). Tutkimustulos kertoo käsityöharrastuksen suursuosioista: lähes puolet suomalaisista harrastaa käsitöitä, nikkarointia tai rakentelua säännöllisesti. Julkaistu 1.12.2021. Luettavissa osoitteessa:  
[https://www.taito.fi/ajankohtaista/kasityon\\_harrastaminen\\_suomessa\\_tutkimus\\_2021/](https://www.taito.fi/ajankohtaista/kasityon_harrastaminen_suomessa_tutkimus_2021/)
- Tombs, A., & McColl-Kennedy, J. (2003). Social-servicescape conceptual model. *Marketing Theory*, 3(4), 447–475. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/social-servicescape-conceptual-model/docview/218912522/se-2>
- Tombs, A. G., & McColl-Kennedy, J. (2010). Social and spatial influence of customers on other customers in the social-servicescape: AMJ. *Australasian Marketing Journal*, 18(3), 120–131. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/social-spatial-influence-customers-on-other/docview/879427404/se-2>
- Tuan, Y-F. (2001). *Space and Place. The Perspective of Experience*. (8. painos). University of Minnesota Press.
- Tulevaisuuden sairaalassa huomioidaan asiakkaan kokemus. 2019. Saatavilla osoitteessa: <https://www.businessoulu.com/fi/uutiset/tulevaisuuden-sairaalassa-huomioidaan-asiakkaan-kokemus.html>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos). Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-julkaisu.
- Tuulaniemi, J. (2013). *Palvelumuotoilu*. Talentum.
- Van Manen, M. (2014). *Phenomenology of Practice: Meaning-Giving Methods in Phenomenological Research and Writing*. Left Coast Press.
- van Oeveren, R. J. (2022). The difference between design thinking and Service Design. Luettavissa osoitteessa: <https://www.koos servicedesign.com/blog/difference-between-design-thinking-service-design/>
- Wallin, A. (2012). "Tää on hyvä paikka ku täs kulkee kaikki". Eläkeläismiesten porukointi kaupunkiaukiolla. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiologia.
- Wallin, N. (2022). Hybridityön fyysiset työympäristöt. Monipaikkaisen tietotyön vaikutukset käyttäjien kokemukseen monitilaympäristöstä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Palvelumuotoilun monialainen maisteriohjelma.



Ylitalo, H. (2018). Palvelumuotoilun hyödyntäminen infrahankkeissa: Case Savilahden allianssi. Lahden ammattikorkeakoulu YAMK opinnäytetyö.

Yllättävä korona-ajan ilmiö: Islantilaistista villalangoista pulaa - Suomessa käynnissä neulontabuumi. MTV Uutiset. Julkaistu 13.3.2021 Luettavissa osoitteessa: <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/yllattava-korona-ajan-ilmio-islantilaisista-villalangoista-pulaa-suomessa-kaynnissa-neulontabuumi/8089440>

Zieleniec, A. (2016). The right to write the city: Lefebvre and graffiti. *Environnement urbain*, 10. <https://doi.org/10.7202/1040597ar>

Zielke, P., & Waibel, M. (2014). Comparative urban governance of developing creative spaces in China. *Habitat International*, 41, 99–107. <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2013.06.007>



# LIITTEET



# Kysely käsityötiloista

Hei käsityön ystävä, tämä kysely on juuri sinulle!

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää millaisissa fyysisissä tiloissa käsitöiden ystävät tekevät käsitöitään ja mitkä elementit tekevät näistä tiloista merkityksellisiä. Kysely on toteutettu osana Lapin yliopiston Taiteiden tiedekunnan Palvelumuotoilun monialaisen maisteriohjelman pro gradu -tutkimusta. Tutkimus toteutetaan yhteistyössä Taito Lappi ry:n kanssa.

Kyselyaineiston vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti. Kyselyn lopussa voit kuitenkin jättää yhteystietosi, jos haluat osallistua tutkimukseen jatkossa esimerkiksi työpajan tai muun pienen tehtävän muodossa. HUOM! Kaikkiin ei välttämättä oteta yhteyttä. Yhteystietojen jättäneiden kesken Taito Lappi ry arpoo pienen tuotepalkinnon.

Lisätietoja sähköpostitse antaa Outi Kugapi ([etunimi.sukunimi@ulapland.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ulapland.fi))

**\*Pakollinen**

1. Kertoisitko ensin ikäsi. \*

---

2. Sukupuolesi \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Mies
- Nainen
- Muu
- En halua vastata



3. Missä päin Suomea asut? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Ahvenanmaalla
- Hämeessä / Pirkanmaalla
- Itä-Suomessa
- Kainuussa
- Keski-Suomessa
- Lapissa
- Pohjois- tai Etelä-Karjalassa
- Etelä- tai Keski-Pohjanmaalla
- Pohjois-Pohjanmaalla
- Uusimaalla
- Varsinais-Suomessa/Satakunnassa

4. Kertoisitko ensi alkuun missä yleensä teet käsitöitä ja millainen tila se on. Voit kuvailla asiaa vapaasti tai näitä \* kysymyksiä hyödyntäen: Onko tila osa kotiasi vai jokin muu paikka? Onko tilassa myös muita? Kuinka usein käyt siellä?

---

---

---

---

---

5. Miksi tässä kyseisessä fyysisessä tilassa on mukava tehdä käsitöitä? \*

---

---

---

---

---

6. Millainen on kyseisen fyysisen tilan tunnelma? Tekevätkö jotkut tietyt esineet tilasta erityisen? \*

---

---

---

---

---





7. Mitä ajatuksia sinulle herää lankakaupoista ja/tai muista käsityötuotteita myyvistä paikoista? Millainen tunnelma niissä on? Millaista niissä on vierailla? \*



---

---

---

---

---

8. Oletko osallistunut viime vuosien aikana jollekin käsityökurssille? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä *Siirry kysymykseen 9*

Ei *Siirry kysymykseen 15*

9. Vastasit kyllä, hienoa! Kertoisitko kenen järjestämälle kurssille olet osallistunut? Voit mainita useita.

---

---

---

---

---



10. Mistä sait tietoa kurssista? Mikä sai sinut kiinnostumaan siitä? Kerrottiinko kurssitietojen yhteydessä esimerkiksi millaisessa fyysisessä tilassa kurssi pidetään? Voit kertoa myös useista kursseista. \*

---

---

---

---

---

11. Millaisessa fyysisessä tilassa kurssi järjestettiin? Kerro lyhyesti myös mikä tilassa oli parasta ja mitä tilasta puuttui. Voit kuvailla myös useita tiloja, jos olet osallistunut useille kursseille. \*

---

---

---

---

---

12. Osallistuiko kurssille muita?

*Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä *Siirry kysymykseen 13*

Ei *Siirry kysymykseen 16*

13. Miten muut kurssilaiset vaikuttivat kokemukseesi?

---

---

---

---

---

14. Oliko fyysinen tila sopiva yhteiseen tekemiseen? Mikä siitä teki sellaisen? Mikä ei tehnyt? \*

---

---

---

---

---

*Siirry kysymykseen 16*



HUOM! Kyselylomakkeessa ollut jotain häikkää. Eli jos vastasit "Kyllä" kysymykseen "Oletko osallistunut käsityökurssille viime vuosien aikana", voit ohittaa tämän kysymyksen. Pahoittelut!

Jos puolestaan vastasit tuohon kysymykseen "Ei", vastaa silloin alla olevaan kysymykseen. Kiitos. :)

15. Vastasit ei. Haluaisitko kuitenkin tulevaisuudessa osallistua muiden järjestämille kurssille? Mikä aihepiiri kiinnostaisi sinua? Voit hyödyntää vastauksessasi myös näitä apukysymyksiä: Mitä kursilla tehtäisiin ja kenen kanssa? Millaisissa fyysisissä tiloissa ne voitaisiin pitää? Mitä tilassa pitäisi olla, jotta se houkuttelisi sinua? HUOM! Kyselylomakkeessa ollut jotain häikkää. Eli jos vastasit "Kyllä" kysymykseen "Oletko osallistunut käsityökurssille viime vuosien aikana", voit ohittaa tämän kysymyksen. Pahoittelut!

---

---

---

---

---

16. Kiitos, tässä kaikki tärkeimmät kysymykset! Haluatko kuitenkin jättää vielä yhteystietosi? Yhteystiedot jättämällä osallistut pienen tuotepaketin arvontaan sekä annat suostumuksen tutkijalle ottaa sinuun mahdollisesti yhteyttä tutkimuksen edetessä. Yhteystietojasi ei yhdistetä muihin vastaamiisi tietoihin, eikä yhteystietojasi käytetä muuhun tarkoitukseen. Tiedot poistetaan välittömästi tutkimuksen päätyttyä. \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä    *Siirry kysymykseen 17*
- Ei

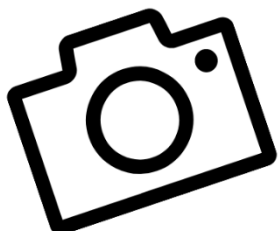
17. Kirjaa tähän nimesi sekä pääasiallinen yhteydenottokanava (sähköpostiosoite ja/tai puhelinnumero).

---

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms





## PÄIVÄ 1

### Kuvatehtävä



Ota puhelimellasi kuva tilasta, jossa teet yleisimmin käsitöitä. Älä rajaa kuvaa vain yhteen esineeseen (esim. sohva) vaan ota mukaan mahdollisimman paljon myös ympäristöä.



Kun olet valmis, lähetä kuva Outille WhatsAppilla numeroon





## PÄIVÄ 2

### Kirjoitustehtävä



Nyt unelmoidaan. Siirry ajatuksissasi hetkeen, jossa olet menossa yhteisölliseen käsityötilaan. Täydennä seuraavat lauseet unelmiesi käsityötilasta. Voit jatkaa lauseita joko käsin kirjoittamalla erilliselle paperille tai suoraan viestikenttään. Muista käyttää numeroa sanan edessä.

Olen menossa (1)\_\_\_\_\_ kurssille, joka järjestetään (2)\_\_\_\_\_. Olen (3)\_\_\_\_\_ sillä en ole käynyt aiemmin kyseisessä tilassa. Löysin tiedon kurssista (4)\_\_\_\_\_.

Astun tilaan ja tunnelma tilassa on (5)\_\_\_\_\_. Tunnelmaa luovat erilaiset esineet kuten (6)\_\_\_\_\_ ja (7)\_\_\_\_\_. Suurimman vaikutuksen minuun tekee kuitenkin (8)\_\_\_\_\_.

Kurssi sujuu (9) \_\_\_\_\_ ja kurssilla on (10)\_\_\_\_\_ henkilöä. Keskustelemme (11)\_\_\_\_\_. Parasta muissa on (12)\_\_\_\_\_ ja (13)\_\_\_\_\_. Kurssin parasta antia on kuitenkin (14)\_\_\_\_\_.

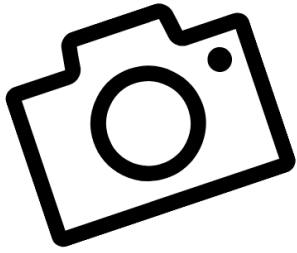
Kurssin jälkeen oloni on (15)\_\_\_\_\_. Kerron kurssista (16)\_\_\_\_\_.



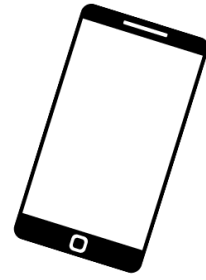
Kun olet valmis, lähetä tekstisi Outille WhatsAppilla numeroon  
Jos kirjoitit erilliselle paperille, ota paperista kuva ja lähetä se. Voit myös kirjoittaa suoraan viestikenttään. Käytä tyhjien viivojen edessä olevia numeroita tunnisteena.







## PÄIVÄ 4



### Kuvatehtävä



Ota puhelimellasi kuva sinulle tärkeimmästä/rakkaimmasta esineestä, joka liittyy käsitöihin tai muuhun luovaan tekemiseen.



Kun olet valmis, lähetä kuva Outille  
WhatsAppilla numeroon )

