



# PROGRESSUS

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU

Muotoilu- ja Taideinstituutti

Muotoilun koulutusohjelma

Sisustusarkkitehtuurin sv

Sisustusarkkitehtuurin opinnäytetyö

Kevät 2010

Anna Rantala

---

## TIIVISTELMÄ

Progressus on luonnosmainen tilasuunnitelma Turun lentokentän saapuvien lentojen terminaaliin ja vastaanulohalliin. Työssä on pohdittu tilan toimintoja palvelumuotoilullisista lähtökohdista, jotka perustuvat syksyllä 2008 tehtyyn selvityshankkeeseen. Tilojen selkeys opasteiden luettavuuteen vaikuttavana tekijänä on ohjannut työn kulkua.

avainsanat: lentokenttä, palvelumuotoilu, selvityshanke, selkeys

Sivut: 82

LAHTI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Institute of Design and Fine Arts

Degree Program in Design

Interior Architecture

Graduation Project,

Spring 2010

Anna Rantala

---

ABSTRACT

Progressus is a sketch-like interior design plan for Turku airport arrivals terminal and reception hall. Activities practised in interior spaces are considered on service design basis ,based on a research project realized during Autumn 2008. Clarity of the premises has guided workflow when signage legibility was concerned.

Keywords: airport, service design, research project, clarity

Pages: 82



# SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	8
2	ALKUTILANNE JA KEINOT SELVITYSHANKKEESSA	11
	2.1 yhteistyökumppanit	
	2.2 toimeksianto	
	2.3 tutkimusasetelma ja menetelmät	
3	PALVELUMUOTOILU	17
	3.1 palvelumuotoilun käsite	
	3.2 palvelumuotoilu suunnittelun välineenä	
	3.3 palvelumuotoilulliset projektit Suomessa ja muualla	
4	LENTOKENTTÄ TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	23
	4.1 toiminnot ja käyttötilanteet	
	4.2 käyttäjät ja toimijat	
	4.3 palvelut ja liiketoiminta kentillä	
	4.4 lentokenttätilojen tunnelma ja visuaalinen ilme	
	4.5 esimerkkejä lentokentistä	
5	MERKIT JA OPASTEET	45
	5.1 informaation luettavuus visuaalisesti meluisassa ympäristössä	
	5.2 merkkihierarkia	
6	SUUNNITTELUTYÖN MÄÄRITTELY JA RAJAUS	53
7	SUUNNITTELUPROSESSI	55
8	TILASUUNNITELMA	66
9	ARVIOINTI	89
	LÄHDELUETTELO	90

---

## JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tarkastellaan erilaisten lentokenttätilojen ja -palveluiden problematiikkaa matkustuskokemukseen vaikuttavina tekijöinä. Lähtökohtana on ollut palvelumuotoilullinen ajattelu osana suunnittelu-prosessia, jonka tuloksena pyrin työssäni löytämään uusia ratkaisuja tai oivalluksia lentokenttien ja muunkin julkisen liikenteen solmukohtiin.

Prosessi alkoi syksyllä 2008 toteuttamalla Suomen Työ- ja Elinkeinoministeriölle selvityshanke koskien maakuntalentokenttien palvelutarjontaa ja kehittämistarpeita. Selvitystyön tutkimuskohteiksi valikoituivat Kajaanin ja Turun kentät, joista jälkimmäisen kanssa oli mielekästä ryhtyä alustaviin kehittämistoimiin koskien kulttuuripääkaupunkivuotta 2011.

Työn tavoitteena on ollut tilan ja opasteiden harmonisointi Turun lentokentällä siten, että saapumiskokemus mielletäisiin positiiviseksi ja että toiminnot kentällä olisi jäsenneilty skenografisesti luontevaan järjestykseen.

Työ on luonnostelma laajemman ja kattavamman konseptin rakentamiseksi, joka voisi toteutuessaan olla sovellettava kokonaisuus useisiin eri julkisiin toimintaympäristöihin. Prosessia ja muutosta on havainnollistettu pohjapiirroksin ja esityskuvin.





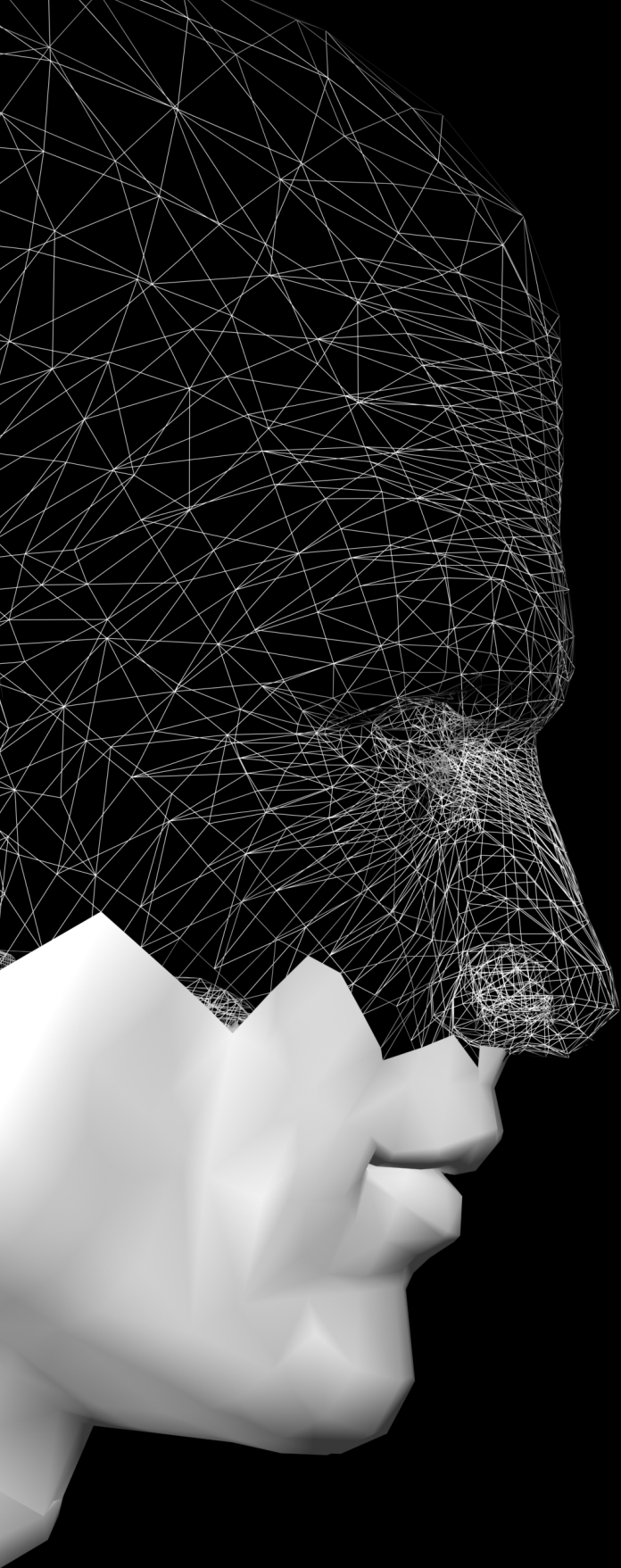
# alkutilanne ja keinot selvityshankkeessa

## 2.1 YHTEISTYÖKUMPPANIT

Alustava toimeksiantaja oli Turku Touring, joka on Turun alueen matkailun markkinointi- ja myyntiorganisaatio. Se on Varsinais-Suomen matkailun asiantuntija ja aktiivinen toimija, joka tuottaa lisäarvoa maakunnan matkailuelinkeinolle ja asukkaille sekä vierailijoille.

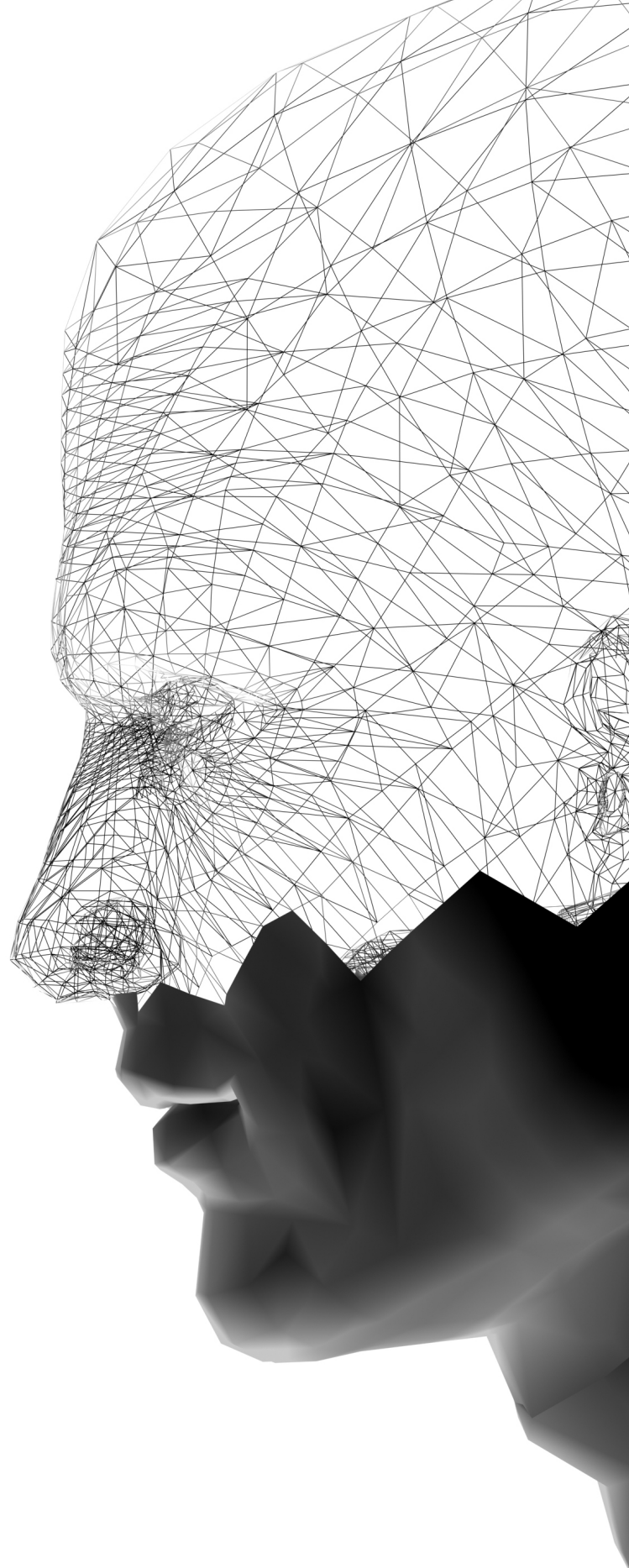
Ilmailuhallitus, eli Finavia toimi myös yhteistyökumppanina lentokentän tiloista vastaavan organisaation ominaisuudessa selvityshanketta tehtäessä.





## 2.2 TOIMEKSIANTO

Alustavassa toimeksiannossa tekeminen ja teemallisuus nousivat johtoajatuksiksi koskien vuotta 2011, jolloin Turku tulee olemaan yksi Euroopan kulttuuripääkaupungeista. Mikäli hanke olisi toteutunut keskeisiä asioita toimeksiannossa olisi ollut Turun lentokentän tilaohjelman selkeyttäminen tarkoituksenmukaiseksi ja toimivaksi sekä erityisesti matkustajien vastaanottamisen huomiointi.



Haasteena oli suunnitella kokonaisvisuaalinen uudistus, joka olisi niveltynyt kulttuuripääkaupungin ilmeeseen ja estetiikkaan. Myös informaatiopalvelut olisi tullut sovittaa yhteen tilakokonaisuuden kanssa, jotta lentokentällä asioiminen olisi mahdollisimman selkeää ja miellyttävää. Suunnittelutehtävä kariutui lopulta keväällä 2009 vallitsevan taloustilanteen vuoksi.



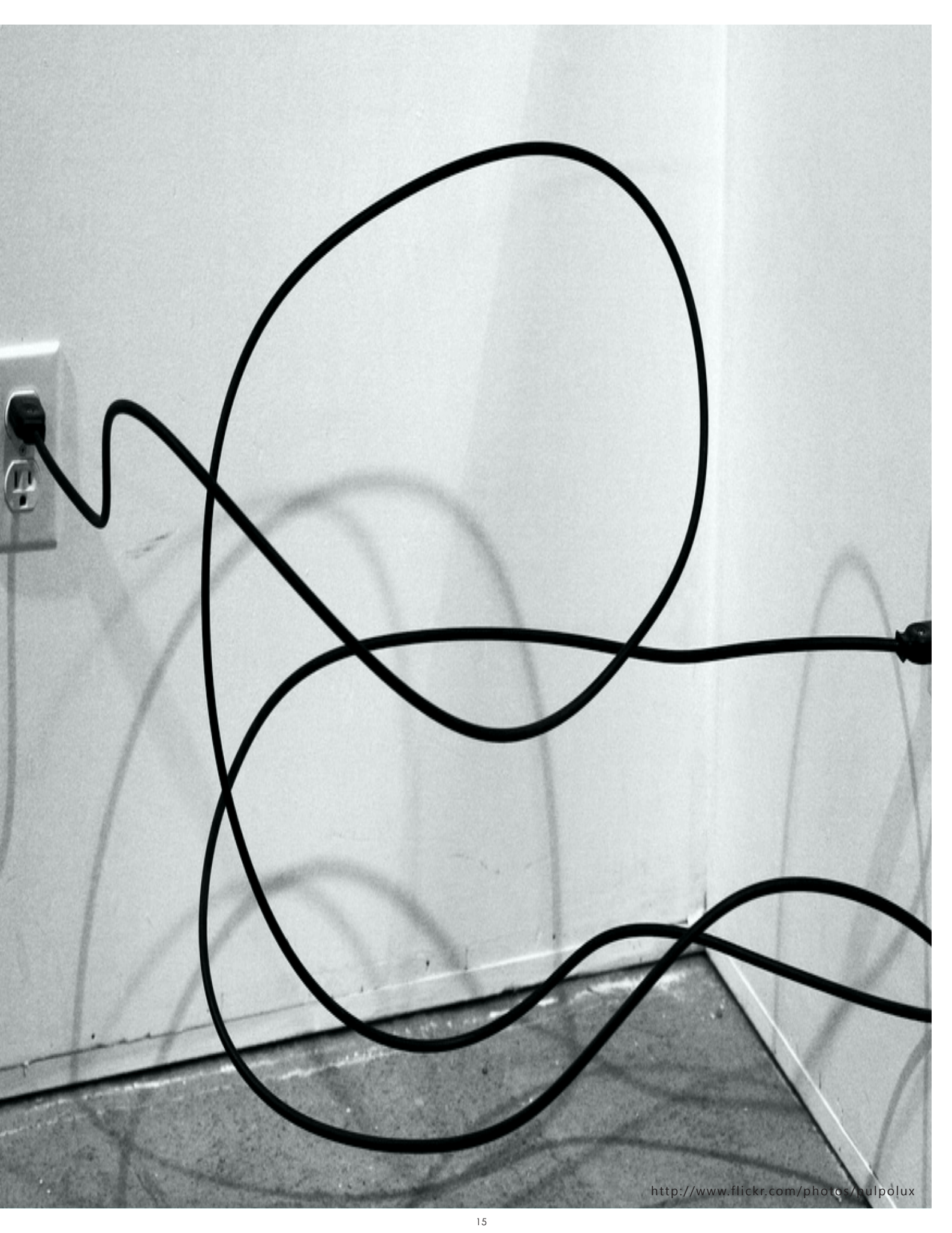
## 2.3 TUTKIMUSASETELMA JA MENETELMÄT

Muotoilun osaamiskeskuksen tilaamassa selvityshankkeessa arvioidaan palvelumuotoilun ja viestintäpalveluiden tarvetta ja kehittämismahdollisuuksia tavoitteena lentomatkustajien matkustuskokemuksen kokonaisvaltainen ”parantaminen” tilasuunnittelun, muotoilun ja viestinnän avulla.

Raportin myötä tuli löytää lähestymismalli, jolla kehitystoimiin oli mielekästä ryhtyä, mikäli hankerahoitus ja yhteistyötahot olisivat löytyneet.

Menetelminä selvityshankkeessa oli osallistuva havainnointi ja olemassa olevien tutkimuskyselyiden sekä kentällä tehtyjen asiakashaastatteluiden yhteenveto yhdessä tutkijajäsenen kanssa.

Finavian tilastotiedot, kuten lento- ja matkustajamäärät sekä matkustajaprofiili toimivat lähtökohtana selvitystyölle, jolla pyrittiin täydentämään tietopohjaa ja löytämään olennaiset kehittämispisteet.









# palvelumuotoilu

## 3.1 PALVELUMUOTOILUN KÄSITE

**” Palvelumuotoilu korostaa muotoiluajattelun (engl. design thinking) eli muotoilun prosessien, taitojen ja menetelmien hyödyntämistä palveluiden suunnittelussa. Samalla palveluiden kehittämisen painopiste siirtyy markkinoinnista lähemmäksi tuotekehitystä. ”**

( Vaajakallio, Mattelmäki, Lehtinen, Kantola, Kuikkaniemi, 2009, Kartoitus palvelumuotoilun nykytilanteeseen, Extreme Design – projekti )

**” Palvelumuotoilu on ajassa ja paikassa tapahtuvien kokemusten muotoilua, jotka tavoittavat ihmiset erilaisten kosketuspisteiden kautta.. ”**

( [www.palvelumuotoilu.fi/](http://www.palvelumuotoilu.fi/) )





### 3.2 PALVELUMUOTOILU SUUNNITTELUN VÄLINEENÄ

Perinteiseen palveluiden suunnitteluun palvelumuotoilullinen ajattelu tuo lisää syvyyttä ja lainaa menetelmiä muotoilusta. Laaja näkökulma suunnitteluun mahdollistaa yleisimpien palvelupolkujen hahmottamisen, mikä toimii myöhemmin suunnittelun pohjana. Käyttäjälähtöisyys onkin tärkeässä roolissa palvelumuotoilua tarkasteltaessa.

Käyttäjakeskeisyyden lisäksi palvelumuotoilullisissa projekteissa on yhtä tärkeää pohtia myös palvelun tuottajille tai tarjoajille kestäviä rakenteita,

jotta toiminta olisi pitkäjänteistä mutta toisaalta joustavaa ja ajanmukaista. Voidaan ajatella että kokonaisvaltaisesti suunniteltu malli ajaa kaikkien etuja etenkin Suomessa, missä palvelualojen osuus elinkeinorakenteessa on huomattavan suuri.

Palvelumuotoilullisen ajattelun mukaisesti suunnitteluprosessissa pyritään kokoamaan kaikki palvelutuotteeseen tai rakenteeseen vaikuttavat tahot yhteen mahdollinen loppukäyttäjä mukaan lukien.





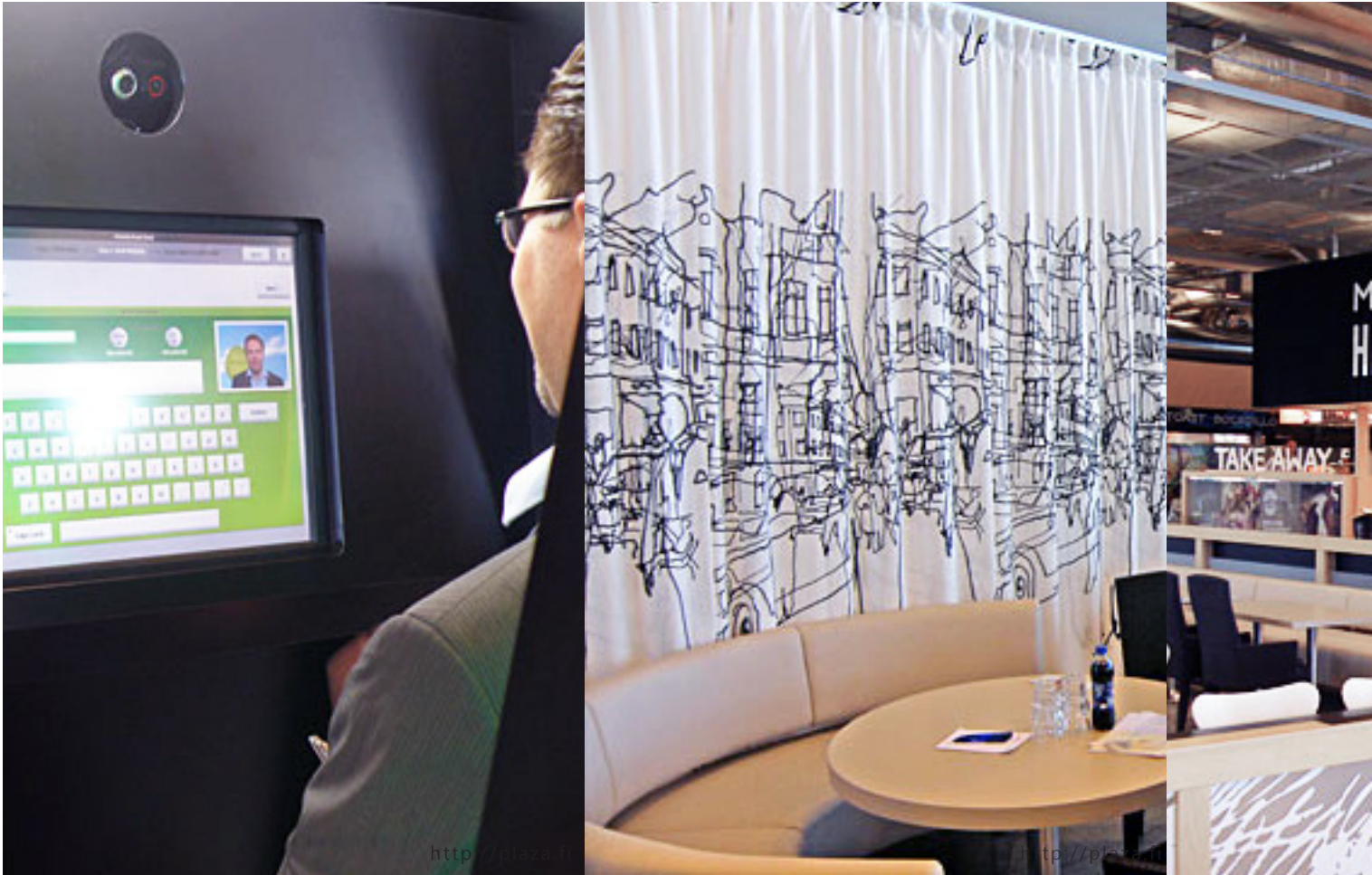
<http://www.jwgreynolds.co.uk/>

Far Foods, James Reynoldsin kuva vaihtoehtopakkauksesta, josta selviää tuotteen alkuperä ja kuljetetun tuotteen matkan pituus.

**"Palvelumuotoilua ei täten tulisi ymmärtää toimintana, jota muotoilijat tekevät yksin, vaan pikemminkin toimintana, jota monialainen ryhmä tekee yhdessä."**

(Koivisto,2007; Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa,s.70)

Palvelumuotoilullinen prosessi tuottaa lisäarvoa palvelu- ja tuotekehitystoimintaan, kun yksikään osatekijä ei jää paitsioon tai sitä ei irroteta laajemmasta kokonaisuudesta, johon voi kuulua niin yksityisiä kuin julkisiakin toimijoita.



### 3.3 PALVELUMUOTOILULLISET PROJEKTIT SUOMESSA

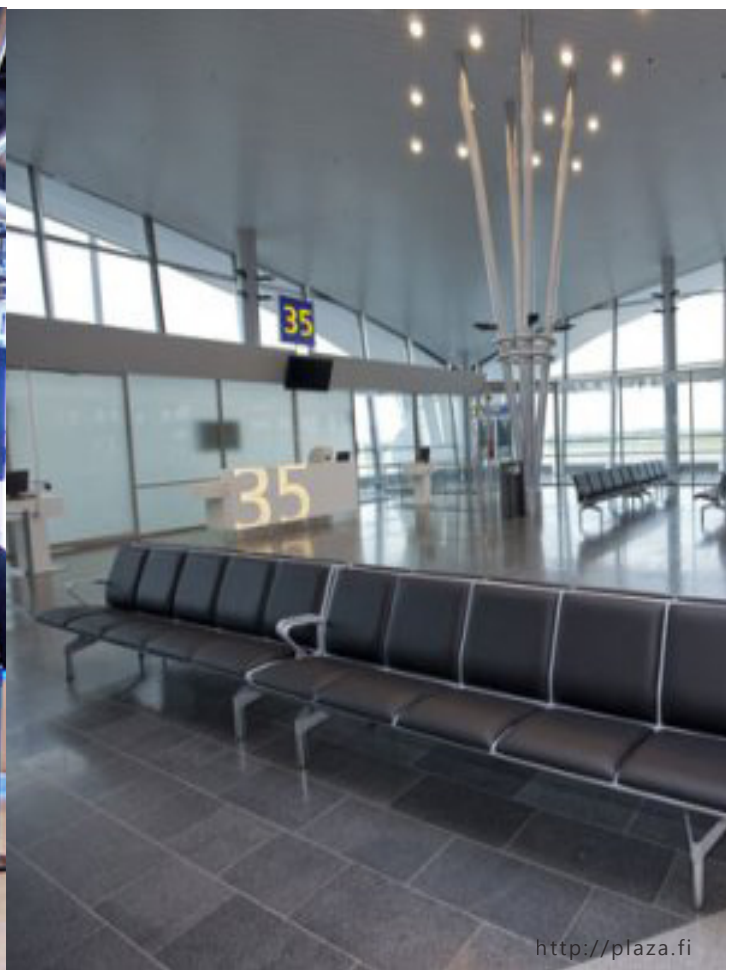
Suomessa palvelumuotoilullisia hankkeita on toteutettu julkisen rahoituksen voimin, mutta yksityisellä sektorilla palvelumuotoilua sanan varsinaisessa merkityksessä esiintyy vielä vain suurten yritysten keskuudessa tai linkittyneenä julkisiin palveluihin.

Matkailu- ja terveydenhoitoalalla palvelumuotoilua on hyödynnetty mm. palvelurakenteiden suunnittelussa.





<http://plaza.fi>



<http://plaza.fi>

Esimerkki palvelumuotoilullisesta projektista Suomessa on Helsinki– Vantaan lentokentälle syksyllä 2009 avattu kaukolentojen terminaali, jonka tarkoitus on nopeuttaa ja parantaa pitkille lennoille lähtevien asiakkaiden palvelua. Uudistuksen myötä kentälle tuli lisää myymälöitä ja uusi My City Helsinki -ravintola. Suunnitelmaan kuuluu myös saunatilat. Loppuvuodesta 2009 matkustajilla on ollut mahdollisuus hyödyntää Via Spa -kylpylän palveluita.

Suunnittelussa on pyritty huomioimaan kansainvälisten matkustajien tarpeet unohtamatta suomalaisuutta. Materiaaleina teräs, graniitti ja vaalea vaahteraviilu ovat pohjoismaisen vähäeleisiä ja viestivät alueen estetiikkaa.

Ravintolan sisustus, maku- ja äänimaailma on rakennettu Best of Finland –ajattelun pohjalta, jolla yritetään luoda

mielikuva Suomesta myös ainoastaan välilaskun Helsingissä tekeville matkustajille.

Palvelu-, tila- ja informaatiokokonaisuus on suunniteltu siten, että kaikki osa-alueet tukevat Suomi –kuvan luomista ja toisiaan, jolloin matkustuskokemus on paljon muutakin kuin vain pitkä siirtymä paikasta A paikkaan B. Matkustaja voi jättää terveisensä Helsinki Guest Bookiin ja tarkastella muiden jättämiä viestejä näytöltä.



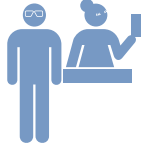




lentokenttä  
toimintaympäristönä



1



2



3



4



5

Ohessa on käyttökkenaariokuvitus matkailukokemuksesta matkalle lähdön osalta. Olen piirtänyt sarjaan sellaisia tilanteita, joita useimmiten joutuu kohtaamaan.

Matkailukokemus alkaa jo siitä, kun etsitään matkan tarjoajaa ja vertaillaan eri toimijoiden tarjoamien palveluiden etuuksia ja heikkouksia. Pienetkin ongelmatilanteet voivat vaikuttaa kokonaiskokemukseen kielteisesti.

**”Matkustuskokemus on hyvin kokonaisvaltainen tapahtuma matkustajan näkökulmasta, vaikka matkustuskokemukseen vaikuttaa useita eri toimijoita. Matkustajan ajattelussa, on hän liikkeellä työntai vapaa-ajan kautta, kyseessä on palveluketju, jonka loppupäätelmä on miltei sama kuin ketjun heikoin lenkki.”**

(Veli-Pekka Tuovi, Muotoiluosaamisen edistäminen osaamisklusterissa, 2009)

Vastoinkäymiset lentokenttäympäristössä tuntuvat tavallista suuremmilta, koska kenttien sijainti on yleensä kaukana muista palveluista ja turvatarkastuksen jälkeen matkustaja on suljettu kansainväliselle vyöhykkeelle.

Selvityshankkeen aikana pidetyissä tapaamisissa kävi muun muassa ilmi se, ettei Turun lentokentällä ole käteisautomaattia sen kannattamattomuuden vuoksi. Kuinka selvittää maksutilanteista, jos käteistä ei ole tai ei omista luottokorttia? Esimerkiksi Visa Electron ei toimi lentokentillä maksuvälineenä. Olen pohtinut samankaltaiseen tilanteeseen ratkaisua myöhemmin tilasuunnitelma-osiossa.



6

7

8

#### 4.1 TOIMINNOT JA KÄYTTÖTILANTEET

Check – In

Turvatarastus

Liiketoiminta (ravintolapalvelut ja ostokset)

Odotustilanteet

Henkilökohtainen hygienia

Lähtö

Matkatavaroiden purku

Työskentely

Lepo

Saapuminen

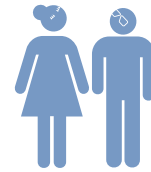
Matkatavaroiden nouto

Informaatio

Siirtyminen kentältä

9

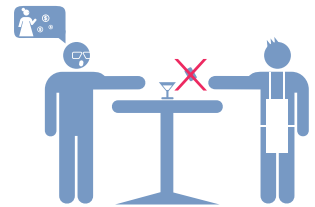
 DELAYED



10



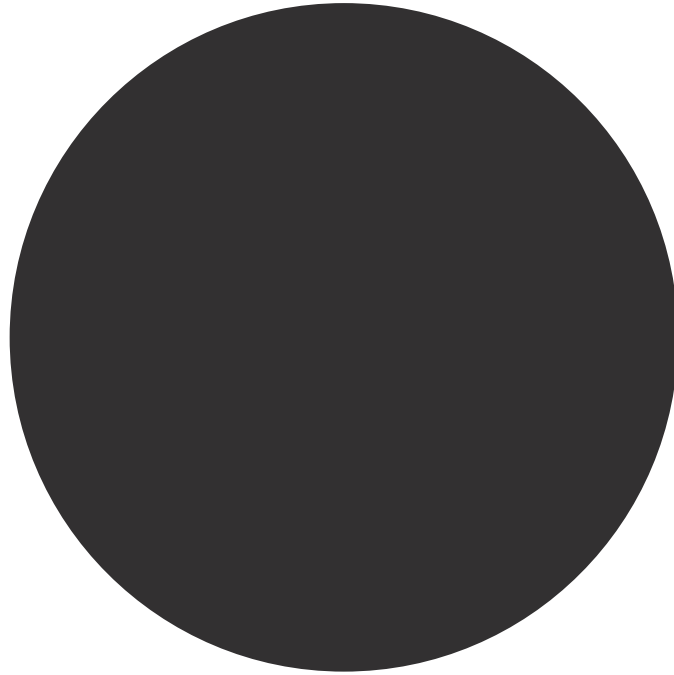
11



12



## 4.2 KÄYTTÄJÄT JA TOIMIJAT



### **toimijat :**

Lento-operaattoreiden henkilökunta (Finnair, SAS, jne.)

Liikennöintiyritykset

Lentokenttähenkilökunta (Finavia, huolintapalvelut, turvapalvelut jne.)

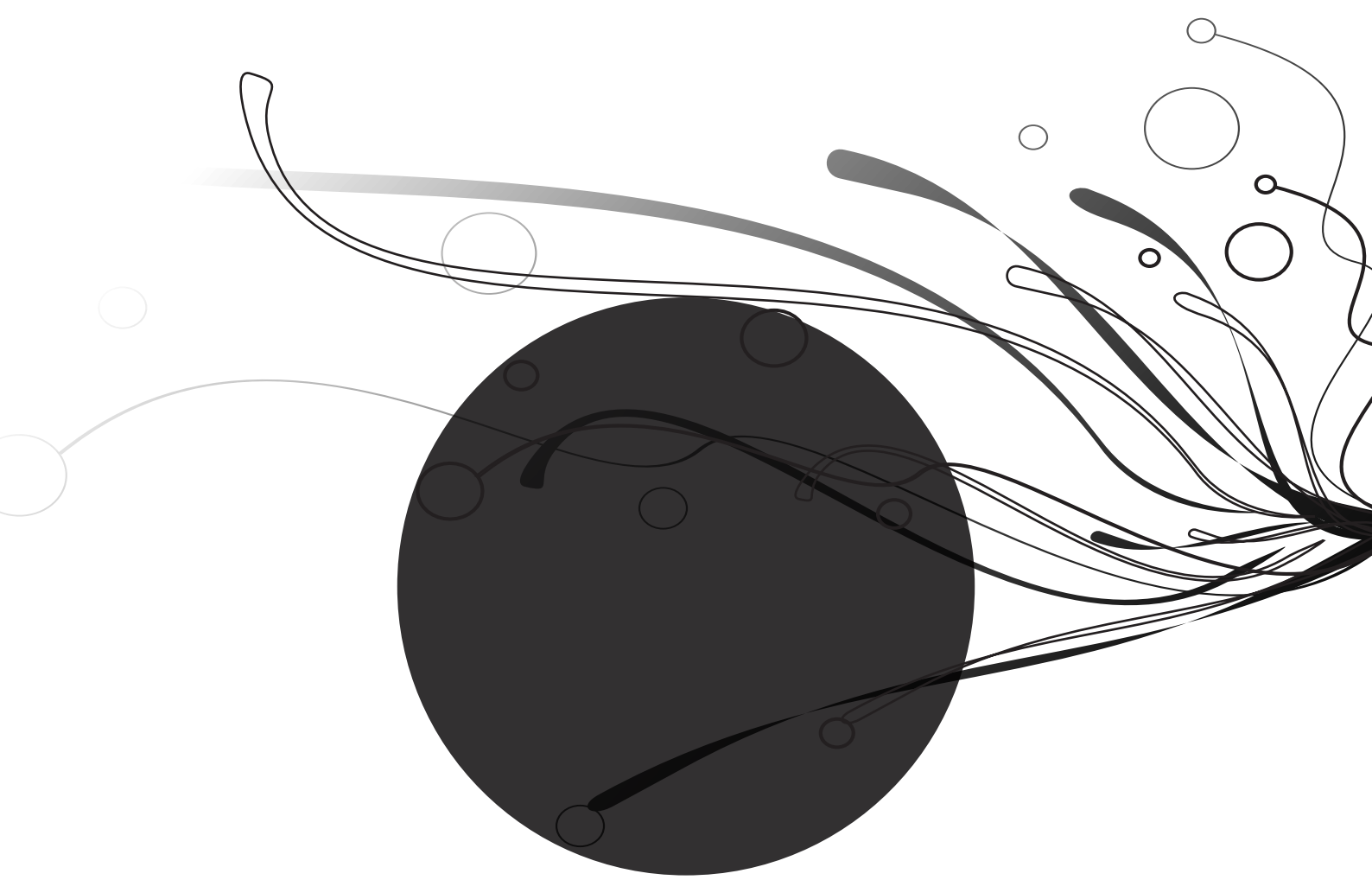
Yrittäjät ( myymälät, ravintolat, wellness-palvelut)

Rajavartiolaitos ja Poliisi

Posti

Valuuttayritykset

Terveydenhuolto



## **käyttäjät:**

Liike-/ kongressimatkustajat

vapaa-ajanmatkustajat

Saattajat

Lapset

Liikuntarajoitteiset

Lentokenttähenkilökunta (Finavia, huolintapalvelut, jne.)



#### 4.3 PALVELUT JA LIIKETOIMINTA LENTOKENTILLÄ

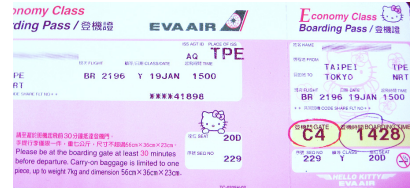
Erilaisten palveluiden tarve lentokentillä on kasvanut siinä missä liikematkustaminen on kyydinyt työntekijöitä yhä kaukaisempiin kohteisiin. Odotustilanteet lentoliikenteen solmukohdissa suurilla kansainvälisillä kentillä ovat pitkittyneet, kun puolestaan määränpäässä vietetty aika on verraten lyhyt.

*Taiwanissa Eva Air on ottanut Hello Kitty -brändin osaksi toimintaansa ja rakentanut kokonaisvaltaisen palvelumaailman sen ympärille. Taiwanin Taoyuanin kansainvälisellä lentokentällä Hello Kittyn ilmeeseen perustuen on suunniteltu Eva Airin Tokion lentojen lähtöportti, lentokoneen ulkoasu ja boarding pass. Jopa lennon aikana tarjottavat ateriat on pakattu kääreisiin, joita hahmo koristaa.*



<http://www.flickr.com/photos/skylinegtr>

<http://houseofkittyblog.com>



Peruspalveluiden lisäksi matkustusmukavuuteen vaikuttaa olennaisesti elämyksellisyys ja rentoutumismahdollisuudet ympäristössä, joka ei kuulu kenellekään. Palvelutarjonnan tulisi vastata tasapuolisesti kunkin käyttäjäryhmän tarpeita, mikä on tarkoittanut sitä, että lentokenttäympäristöt ovat alkaneet muistuttaa suuria viihde- ja ostoskeskuksia.

*Brändin yliampuva vaaleanpunaisuus saattaa vedota 10-vuotiaisiin tyttöihin, mutta uskoisin, ettei pinkki lentolippu keski-ikään ehtineen liikematkustajan povitaskussa tunnu kovin luon- tevalta ja uskottavalta.*



<http://www.flickr.com/photos/skylinegr>



*Peruspalveluiksi voidaan käsittää sellaisetkin asiat, jotka muodostavat matkustajalle elämyksellisen mielikuvan ja helpottavat hänen toimimistaan erilaisissa ympäristöissä. Opasteiden helppolukuisuus ja arkkitehtonisten elementtien selkeys mielletään itsestään-selvyyksiksi, mutta todellisuudessa nekin palvelevat matkustajaa siinä missä lepotuoli tai langaton verkkoyhteyskin.*

#### VÄLTTÄMÄTTÖMÄT PERUSPALVELUT :

- pistokkeet, internet, pankkiautomaatti, posti, matkapuhelinlaturit...
- Informaatiopalvelut (Ulkomaalaisten / Lasten huomionti)
- Viestintäpalvelut (Ulkomaalaisten / Lasten huomionti)
- Ravintolapalvelut / Ostokset
- Saniteettitilat
- Neuvottelutila- ja kongressipalvelut
- Viihde / Lepo
- Kuljetukset
- Palvelut turvatarkastuksen jälkeen ( odotusaika )
- Tavarasäilytys
- Pysäköintipalvelut
- Lastenhoito
- Majoitus



*Oikeanpuoleinen kuva Denverin lentokentältä muistuttaa tieteisseikkailuelokuvan lavastusta menneiltä vuosikymmeniltä. Onko rakennelmalla jokin todellinen funktio, vai onko se tosiaan pelkkä lavaste? Monikaan meistä ei ole vielä varannut avaruuslentoa itselleen, vaikka mahdollisuus siihen olisi. Miksi siis elinympäristömme tulisi vielä nykyäänkin näyttää pölyntyneiltä utopioilta, joita tällä hetkellä elämästämme aikakaudesta maalailtiin? Nykyinen arvomaailma ei kuitenkaan tue moniakaan niitä visioita, joita tulevaisuuden oletettiin olevan, ja joista muotoiluun ammennetaan vieläkin piirteitä.*

#### 4.4 LENTOKENTTÄILOJEN TUNNELMA JA VISUAALINEN ILME

Lentokenttäarkkitehtuuria tarkasteltaessa, rakennuksen yleisilme on aina jokseenkin karu ja samanaikaisesti kiehtova. Massiiviset ikkunoin pinnoitetut teräsrakennelmat laakealla lentokenttäalueella muistuttavat enemmän avaruus-alusta kuin ihmisen käyttöön ja sen mittasuhteisiin soveltuvaa tilaa.

Rakennusten muotoon ja kokoon vaikuttaa olennaisesti lentokentän matkustajavirrat. Suurilla lentokentillä arkkitehtuuri seuraa logistisia tarpeita, jotta ruuhkautuminen pystyttäisiin välttämään ja matkatavarat sekä rahtikuljetukset saattamaan määränpäähensä aikataulun mukaisesti. Pienillä lentokentillä sen sijaan lentoja on vähän ja matkustajamäärät verraten vähäisiä. Toisin sanoen, välimatkat terminaalirakennuksessa ovat lyhyitä ja huolintapalvelut helpommin järjestettävissä kuin suurilla lentokentillä.

Suurissa terminaalihalleissa palveluiden ja toimintojen sijoittelu tilassa vaikuttaa matkustajan näkökulmasta sekavalta ja irtonaiselta. Esimerkkinä tästä voisi mainita halpalentoyhtiöiden vuokraamat rahtiterminaalit, joihin on sijoitettu yleensä vain se kaikkein välttämättömin minimikustannuksilla. Tampere – Pirkkala –kentällä tilanne on edellä mainitun kaltainen. Valaistus on huono ja opastus heikkoa, jos sitä on lainkaan.

Matkustajan näkökulmasta lentokenttä on usein ympäristö, joka on hänelle ennestään tuntematon. Se on myös paikka, missä mikään ei ole pysyvää. Kiire, epävarmuus ja kielimuuri ovat monen matkustajan huolenaiheita.



# Denver International Airport



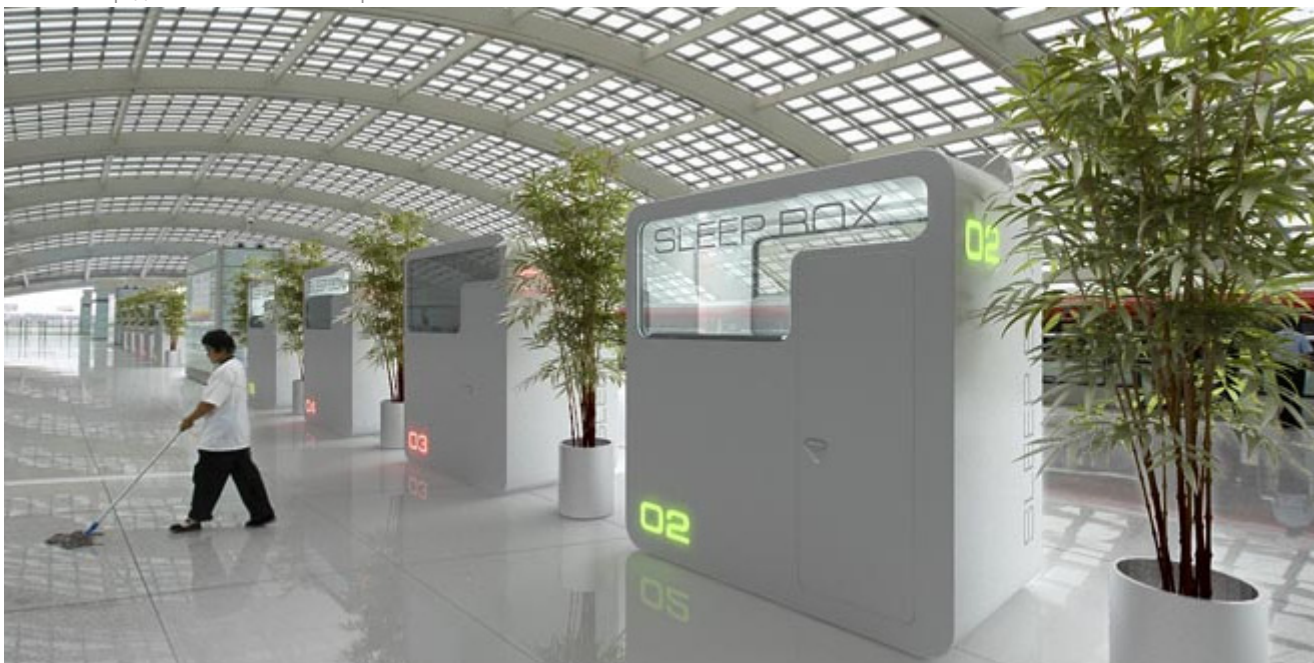
<http://commons.wikimedia.org>, David Benbennick





Venäläisen Arch Groupin Sleep Box on konseptuaalinen lepotila lentokentille, juna-asemille ja muihin vastaaviin paikkoihin. Pinta-alaa sillä on 3.75 m2. Tilaa vuokrataan 15 minuutista useamman tunnin jaksoihin. Siinä on mm. sänky ja työskentelymahdollisuus.

Kuvat: <http://karmatrendz.wordpress.com>



Rentoutuminen, matkustamisen miellyttävyyttä ja elämyksellisyys on tuotteistettu lento-operaattoreiden osalta yleisesti hyvin. Lento-matkustamiseen liittyvä ylellisyys on edelleen voimissaan. Lentokentät on varusteltu kunkin lentoyhtiön lounge -tiloilla, joiden palveluista pääsee nauttimaan maksamalla tietty summa etuoikeudesta piiloutua epämiellyttäviltä teräsrakenteilta ja hälinältä.

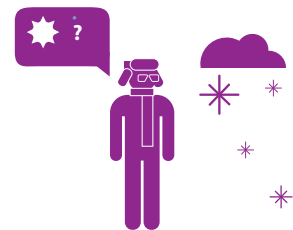
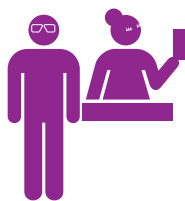
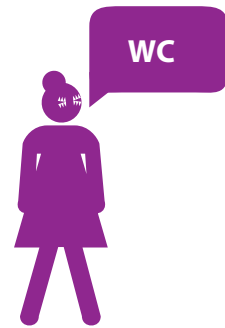
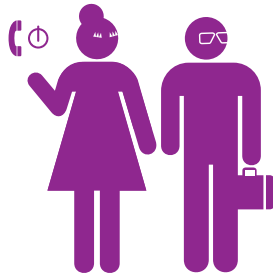
Palvelumuotoilua on sovellettu lento-operaattoreiden taholta niin, että palveluketjun lähes jokainen kosketuspiste ajaa sekä palveluntarjoajan liiketoiminnallisia intressejä että pyrkii tarjoamaan loppukäyttäjälle elämyksiä ja miellyttävän matkustuskokemuksen. Jos haluaa lepoa ja rentoutusta, II-luokan matkustajille vaihtoehtoja ovat usein ylihintainen vakuumpakattu juustosämpylä kahvilan sohvar ryhmän

ääressä tai tyytyminen terminaali-kuulu- tuksiin lähtöportin penkeillä, joiden käsi- notjat estävät ottamasta makuuasentoa.

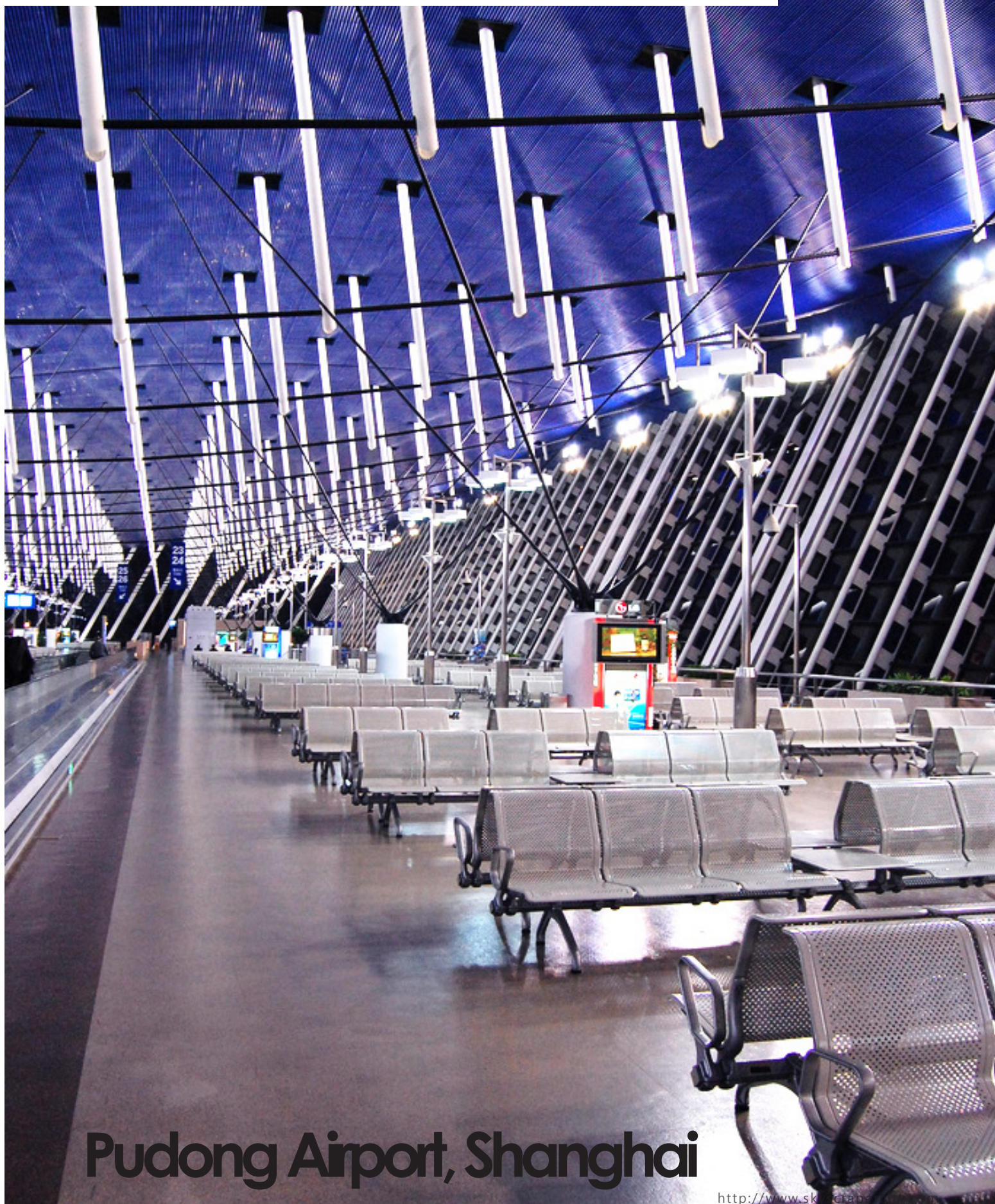
Mitä tapahtuu kun lennot perutaan? Mihin sijoitetaan suuri määrä ihmisiä, jotka tarvitsevat lepoa lentojen ollessa reilusti myöhässä?

Tällaisiin kysymyksiin suunnittelijan tulisi perehtyä jo suunnittelutyön alkuvaiheessa. Käyttöskenaarioiden tekeminen voi paljastaa olennaisia ongelmakohtia, kuten esimerkiksi edellä mainitut kysymykset. Käyttöskenaariot helpottavat kokonaisuuden hahmottamista niin että asiaan perehtymätönkin pääsee nopeasti kärryille.

# Käyttökennario, Saapuminen







**Pudong Airport, Shanghai**





# Incheon International, Seoul

<http://www.skyscrapercity.com>



# JFK, International, NY Eero Saarinen









# Qantas, First Lounge, Sydney

Marc Newson













# Vip Centre, Schiphol, Amsterdam









# Merkit ja Opasteet



**uitgang**  
**exit**



**bagage**  
**baggage claim area**



**transfer**  
**connecting flights**



0001

## 5.1 INFORMAATION LUETTAVUUS VISUAALISESTI MELUISASSA YMPÄRISTÖSSÄ

Toimistotalot, sairaalat, kirjastot, satamat, juna-asemat, bussiasemat, kauppakeskukset, lentokentät, oppilaitokset – kaikki ovat paikkoja, joissa opasteilla on suuri merkitys. Samalla ne ovat paikkoja, joissa toimijoiden kirjo on laaja ja jokainen pyrkii erottumaan toistaan paremmin tai saamaan viestinsä perille. Vaikka yhteiset säännöt olisi määriteltä, ne ovat usein ohjeistuksia, joista poikeaan toimijoiden muuttuessa.

Yleistä on, että suunnittelija tai arkkitehti on määritellyt suunnitelmaan yhtenäisiä pintoja, joiden tulisi aina ja ikuisesti olla samannäköisiä kuin ennen käyttäjien saapumista. Todellisuudessa käyttäjät (toimijat myös käyttäjiä) muokkaavat järjestelmästä oman näköisensä ja ympäristöön ilmaantuu pian irtonaisia elementtejä, jotka eivät löydä tilassa omaa paikkaansa, mutta ne täyttävät toiminnallisen tai informatiivisen tehtävänsä. Esimerkkinä voidaan ajatella tilannetta vaikkapa sairaalassa; remontin vuoksi osa osastoista on suljettuna monta kuukautta, mutta toiminnot on siirretty C –siipeen,

joka sijaitsee rakennuksen toisessa päässä ja sisään kuljetaan henkilökunnan ovesta. Sairaalan käyttämää opastejärjestelmää suunniteltaessa ei ole otettu huomioon mahdollisia muutoksia infrastruktuurissa, joten sairaalahenkilökunta tekee omat opasteensa.

Suuri päivittäinen asiakasvirta on ohjattava hoitotoimenpiteisiin ennen kuin vastaanottopisteet ruuhkautuvat tieltä eksyneistä. Ongelmana on se, että sairaalahenkilökunnan tietotaito väliaikaisia opasteita tehdessä ei yllä ammattilaisen tasolle ja opasteet hukkuvat mahdollisten mainosten ja tietoisuuskampanioiden sekä potilasinformaatiotaulujen sekaan. Henkilökunnalle koituu tästä ylimääräistä työtä ja potilaat tuntevat olonsa entistä epävarmemmaksi paikassa, joka ei ole lähtökohdaltaan kaikkein miellyttävintä. Selkeät linjat tiloissa ja helposti ymmärrettävät opasteet luovat varmuutta käyttäjään. Ikäväkään tilanne ei ole yhtä paha kuin silloin, jos pelkkä oikean paikan löytäminenkin aiheuttaa hermostuneisuutta ja ahdistusta.



*Suunnittelijan tulisi muistaa, että joskus paras suunnitelma on suunnitelman tyhjentäminen. Kerroksellisuus elinympäristössä on mielenkiintoista asiaan perehtyneelle, mutta jokaisen ammattilaisen ei tarvitse suunnitella maailmaa uudelleen -joskus riittää raamit, joihin käyttäjä rakentaa oman teoksensa.*

Lentokentillä pätee lähes samat lainalaisuudet kuin edellisessä esimerkissä. Siellä on lisäksi erotettava toimintaa ohjaavat merkit mainoksista, jotka ovat lentokentälle yksi tulonlähteistä. Finavian Kajaanin lentotaseaman päällikön mukaan mainostilaa vuokrataan kaikille halukkaille eikä visuaalisia rajoitteita mainonnalle ole muita kuin kokoformaatti, jotta mainos mahtuu valotauluun. Niitä on puolestaan sijoitettu lentokentille ympäriinsä.

Hajuvesimainos maakuntakentällä saattaa luoda väärän mielikuvan matkustajalle, koska maan sisäisten lentojen yhteydessä ei yleensä ole tax free -tyyppistä myymälää. Turun lentokentällä puolestaan on tax free -myymälä, mutta mainintaa siitä, ettei kotimaan lennoilla matkustaville ole oikeutta myydä edes vesipulloa näy missään. Toisaalta sekundaaristen merkkien ja visuaalisten elementtien olemassaolo kaikkialla ympärillä saattaa lamaannuttaa katsojan ja jokin tärkeä informaatio jää saamatta.









## **Opasteiden luettavuuteen vaikuttavat tekijät :**

1. sijoittelu
2. koko
3. kontrastit
4. kirjasintyypit
5. materiaalit
6. valaistus



## 5.2 MERKKIHIERARKIA

Lentokenttäolosuhteissa merkkiviidakko on laaja ja kirjava. Toimintaa ohjaavat opasteet seuraavat läpi tilan aina lentokoneeseen asti. Ne ovat suurempia kooltaan kuin esimerkiksi tiettyjä toimintoja ilmaisevat merkit, kuten mietiskelyhuoneen sijainti lentokentällä.

Helsinki – Vantaan entisessä kotimaanterminaalissa en havainnut kyseistä merkkiä lainkaan tai sen sijoittelu ei ollut minulle käyttäjänä looginen. Saattaa myös olla, että mietiskelytilaa rajaavan pitkän seinän puupanelointi oli sen verran hallitseva elementti että muut viestit olivat sille alisteisia.

Toimintaa ohjaavien opasteiden pohjaväri on usein melko neutraali, jotta sen ja varoitusmerkkien sekä turvamerkkien ero olisi selkeä ja helposti havaittava. Sekundääriset toiminnot on suomalaisilla lentokentillä yhdistetty pohjaväriin ja ne ilmaistaan valkoisin piktogrammein sinisellä taustalla. Lähtöportit on merkitty keltaisella.





# Suunnittelutyön määrittely ja rajaus

Suunnittelutyön on tarkoitus toimia keskustelun avaajana yrityksille, joissa muotoilupalveluille on kysyntää, mutta kokemusta niiden hyödyntämisestä vähän. Opinnäytetyökokonaisuus esittelee case -tyyppisesti suunnitteluprosessin vaiheet ja taustalla vaikuttaneet johtoajatukset. Suunnitelma pyrkii hyödyntämään tutkimusvaiheen antia takertumatta kuitenkaan liikaa yksityiskohtiin. Työn teemana kokonaisvaltaisuus tarkoittaa sitä että tuoteideoita, palvelumalleja ja viestintäpalveluja lähdetään jatkokehittämään ja soveltamaan eri toimintaympäristöihin yhdessä eri osamisolueiden kanssa dialogin pohjalta.

Työ on rajattu Turun lentokentän saapuvien lentojen terminaalialueen selkeyttämiseen, sillä tutkimusvaiheessa kävi ilmi että suurin puute on informaation epäjohdonmukaisuus ja tyllyys. Tavoitteena on luoda miellyttävät puitteet saapua Varsinais-Suomeen ja korostaa selkeiden linjojen merkitystä läpikulkupaikoissa.







# Suunnitteluprosessi

Suunnittelutyö sai alkunsa syksyllä 2008, kun minua pyydettiin mukaan Työ – ja Elinkeinministeriön tilaamaan selvityshankkeeseen, jossa paneuduttiin moniin matkustamiseen liittyviin asioihin ja mietittiin yhdessä hankkeeseen osallistuvien yhteistyötahojen kanssa matkailuelinkeinon tulevaisuuden kehittämismahdollisuuksia.

## Projekti:

**MUOTOILUOSAAMISEN EDISTÄMINEN OSAAMISKLUSTERISSA  
PALVELUMUOTOILULLINEN SELVITYSPROJEKTI  
LENTOASEMIEN PALVELUTARJONNASTA,  
TARJONNAN KEHITTÄMISESTÄ JA VAIKUTUKSESTA  
MATKAILUN EDISTÄMISEEN SEKÄ MATKAILUKOKEMUKSEN  
LAADULLISEEN PARANTAMISEEN**

## Selvityshankkeen sisältötiivistelmä/tutkimuksen lähtöasetelma:

Palvelumuotoilullinen selvitysprojekti lentoasemien palvelutarjonnasta, tarjonnän kehittämistä ja vaikutuksesta matkailun edistämiseen sekä matkailukokemuksen laadulliseen parantamiseen.

Miten muotoilu- ja viestintäpalveluiden avulla voitaisiin lisätä matkustamisviihtyvyyttä, antaa matkustajille informaatiopalveluita sekä edistää ajankäyttöä odotustilanteissa, erityisesti matkalle lähdön (yl. paluumatka) yhteydessä?

## Tilastokartoitus Turun lentokentän osalta:

Sijainti: Varsinais – Suomi, Turku (8 km Turun keskustasta)

Lentomäärät: arkisin n. 15 lähtöä

Asiakasmäärät: 318000 matkustajaa vuodessa (v. 2008)

Asiakasprofiili:

liikematkustajia n. 70 %

vapaa-ajanmatkustajia n. 30 %

**”Ulkomaalaisten osuus lentomatkustajista poikkeuksellisen merkittävä.”**

## Kansainvälinen lentoliikenne:

Kohdelentokentät: Gdansk, Kööpenhamina, Tukholma, Frankfurt

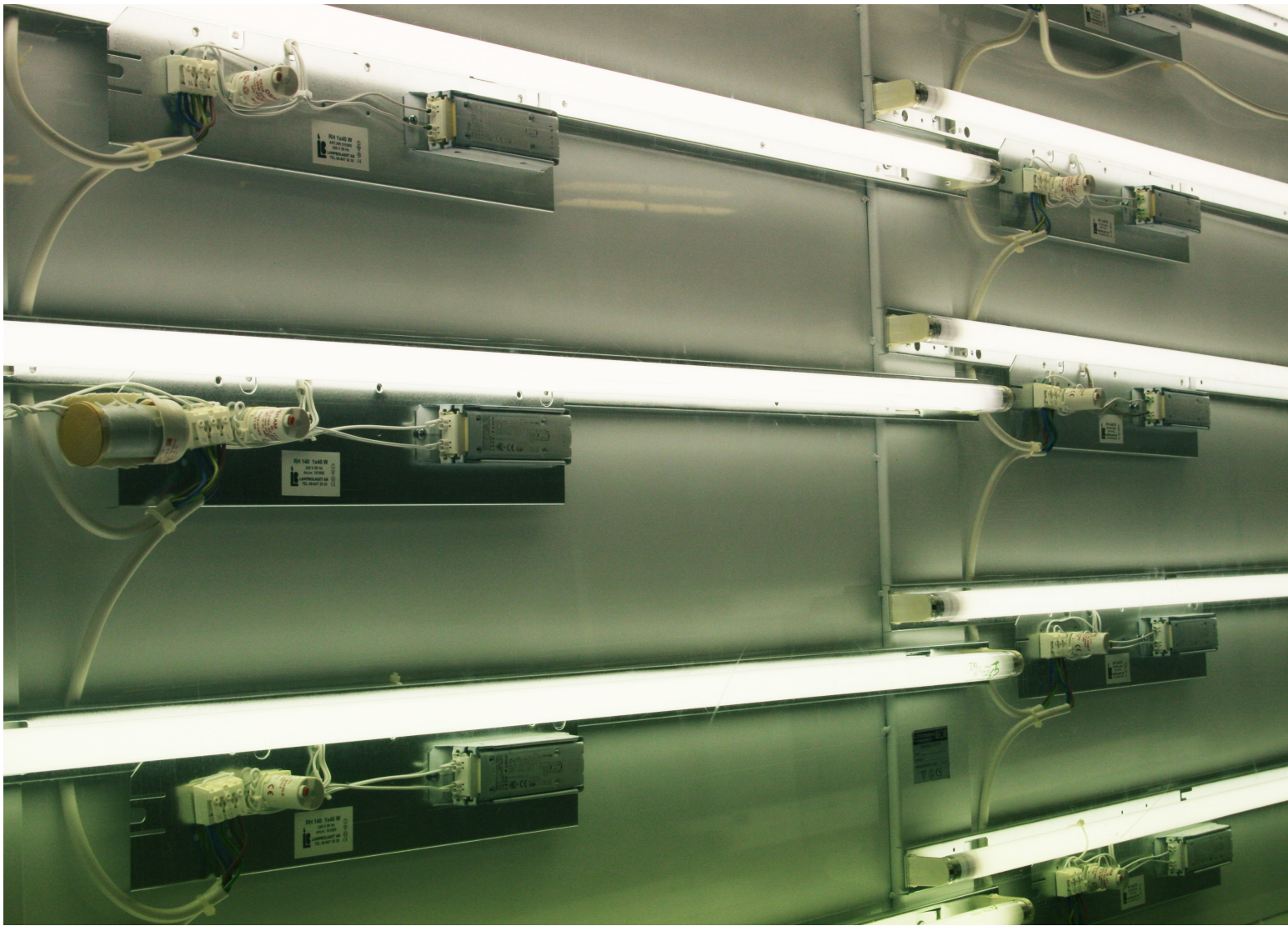
Kartoitimme lentoaseman sen hetkisen palveluvarustuksen.

- päivä / ilta
- odotusaika turvatarkastuksen jälkeen
- kuljetukset









*Kuva Turun lentokentältä: mainostamiseen tarkoitetut rikkoutuneet valotaulut*

#### SELVITYSHANKKEEN EDESSÄ PEREHDYIMME TARKEMMIN SEURAAVIIN ASIOIHIN:

Kehityshankkeen runkoa rakennettaessa tuli selvittää olisiko projektiin liittyvillä toimijoilla päällekkäisiä tai samansuuntaisia kehitystoimia käynnissä tai alkamassa lähitulevaisuudessa. Finavian roolin ajateltiin olevan tässä suhteessa merkittävä, koska se on lentokenttätiloja hallinnoiva taho ja vuokraa toimitilaa eteenpäin.

- Alueen / Lentoaseman kehitystoimet  
(Miten lentoaseman palvelut niveltäytyvät alueen muuhun palveluntarjontaan? Kuka tai ketkä vastaa palveluiden tuottamisesta, laadusta, koordinaatiosta?)
- Matkailun kehitystoimet
- Ehdottomasti korjattavat asiat
- Elämys – Tunne – Miellyttävyys
- Liiketoiminnalliset palvelut





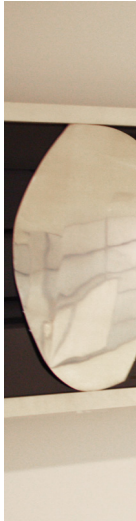
*Kuva Turun lentokentältä: Lähtöporteilla Tukholman lentoa odotellessa*

ALUEELLISISSA TYÖRYHMISSÄ KEHITETTÄVÄT ASIAT NÄHTIIN  
VOITAVAN JAKAA KOLMEEN KOKOLUOKKAAN TAI KATEGORIAAN:

1. puutteet, korjattavat asiat, nykyaikaiseen matkustamiseen välttämättömästi liittyvät palvelut ja informaatiomaailma
2. palveluiden laajentaminen asiakaslähtöisesti, asiakasprofiili huomioiden sekä liiketoiminnallisten palveluiden toimintaedellytyksiä kartoittaen
3. elämys – tunne – ainutkertaisuus



# Turun lentokentän nykytila:

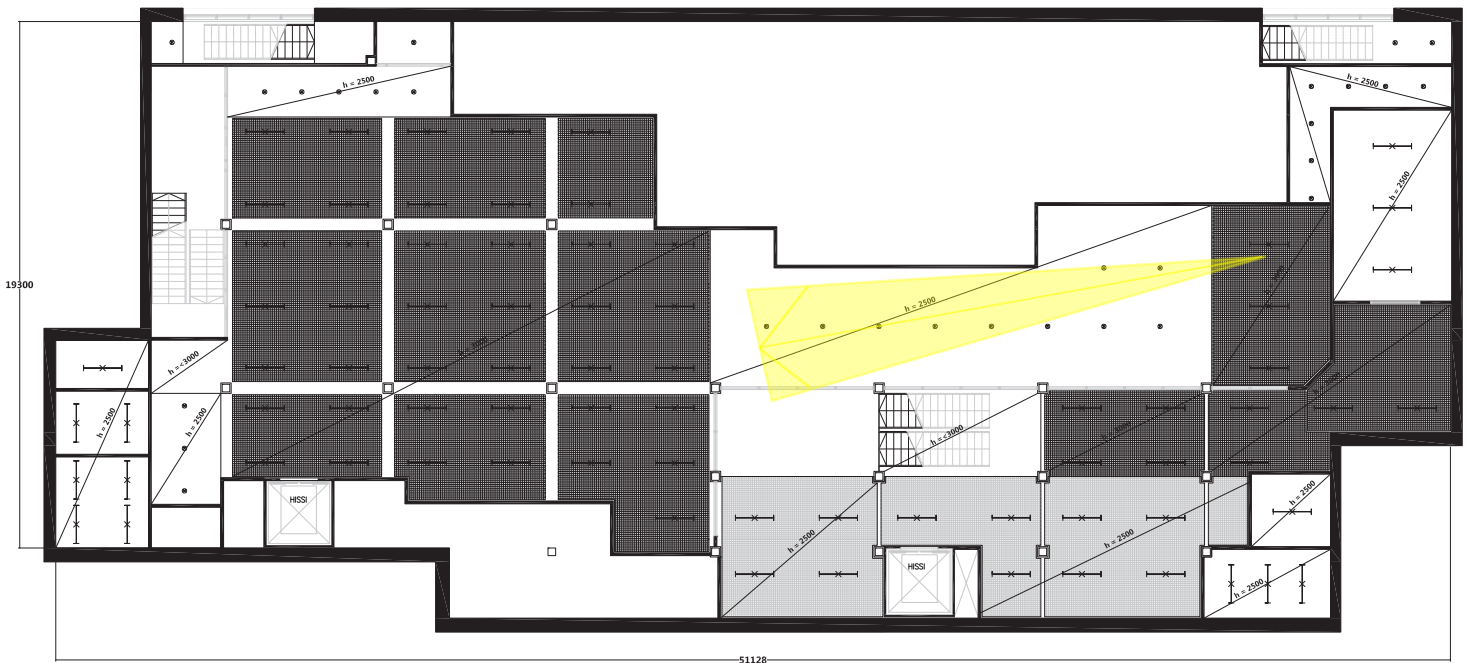








# KATTOKAAVIO ENNEN MUUTOSTA:

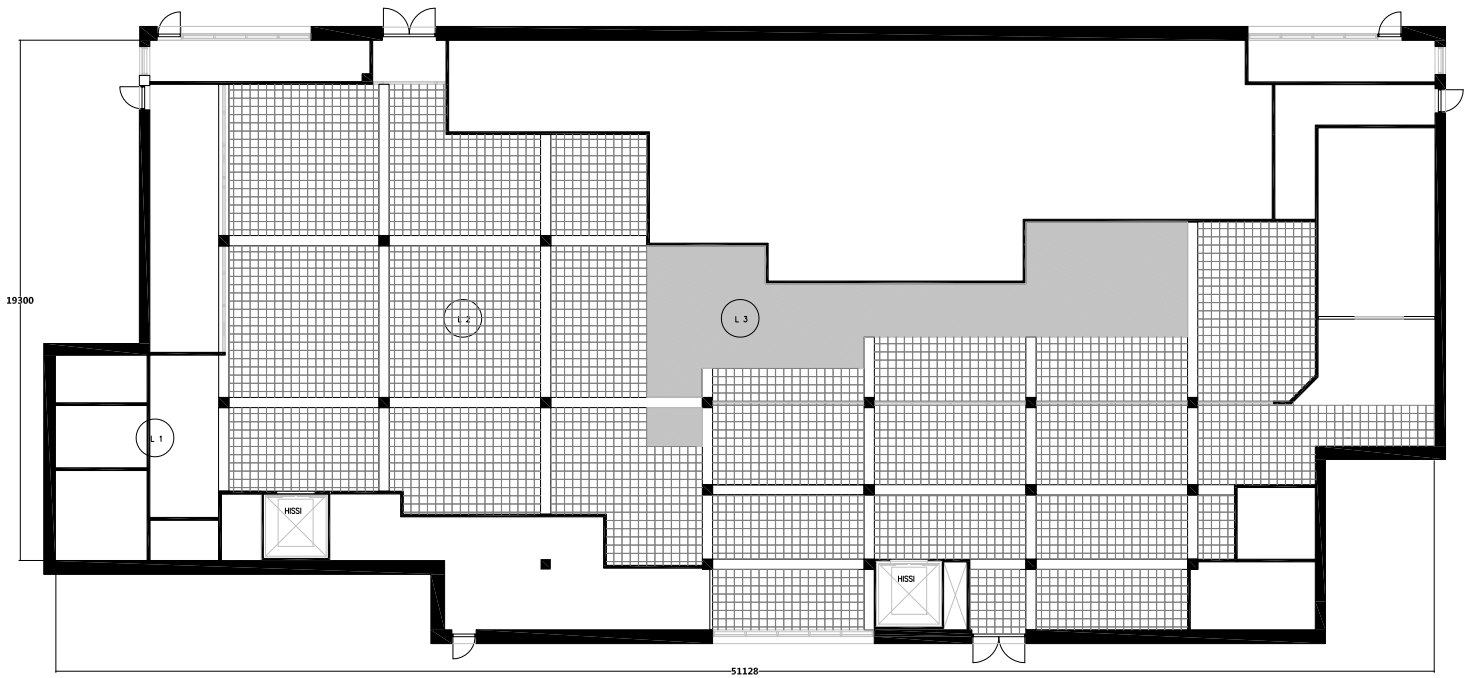


Kuva Turun lentokentältä: Kuvan näkymä merkitty yllä olevaan pohjapiirrokseen





LATTIAKAAVIO ENNEN MUUTOSTA:

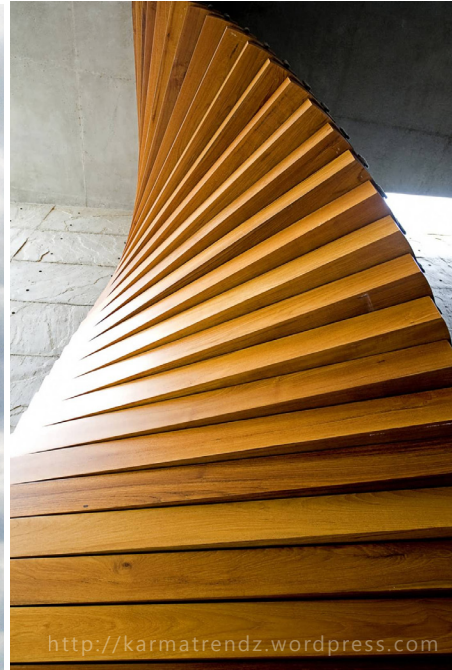




# Mood Map







<http://karmatrendz.wordpress.com>



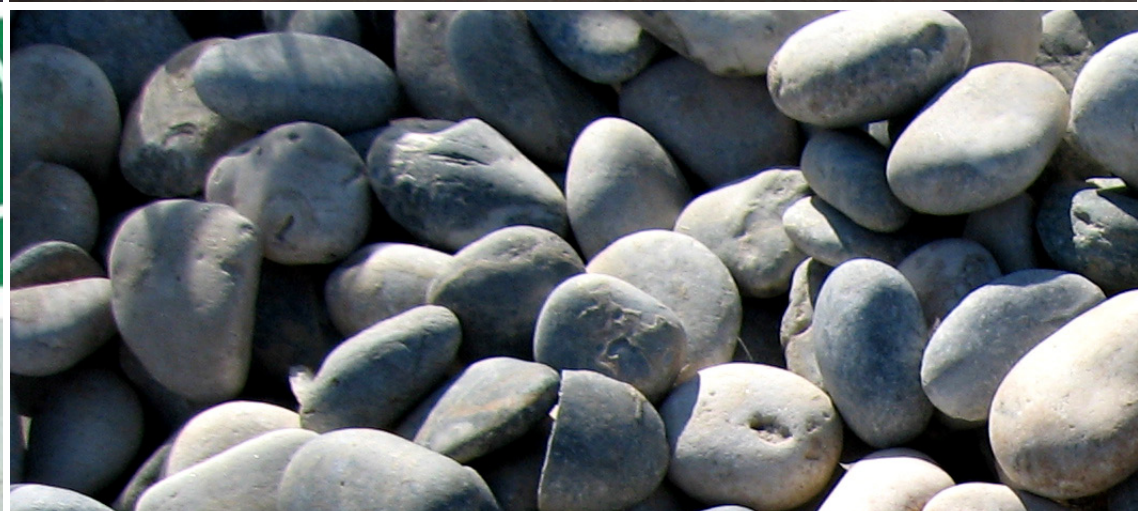
<http://karmatrendz.wordpress.com>



<http://www.australiandesignreview.com>



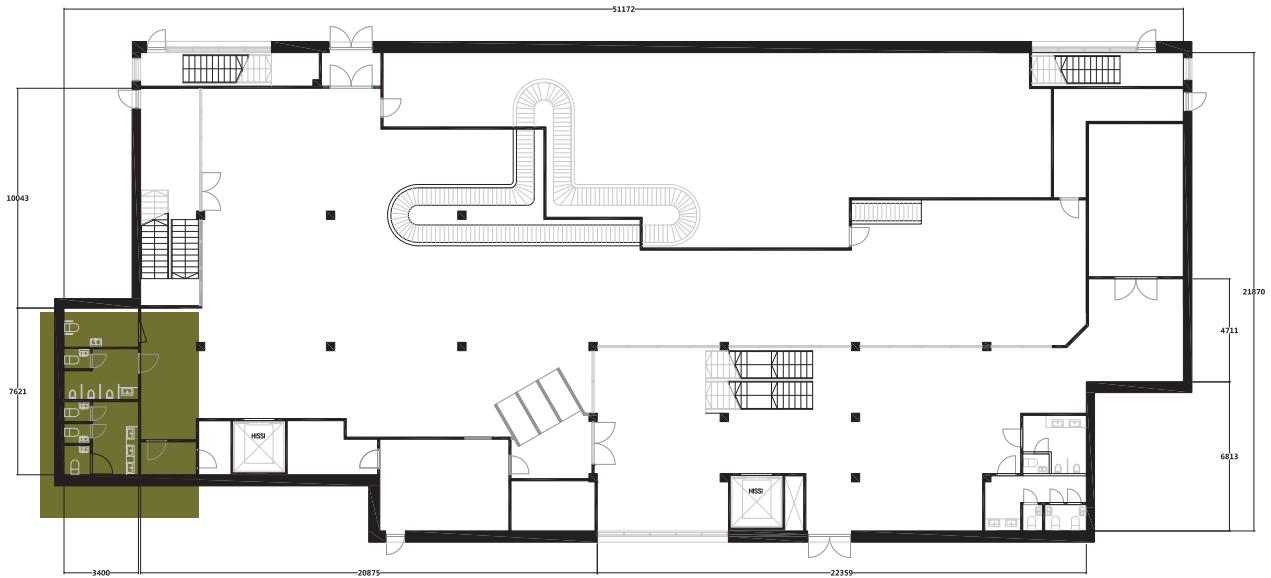
[ratlab.wordpress.com](http://ratlab.wordpress.com)





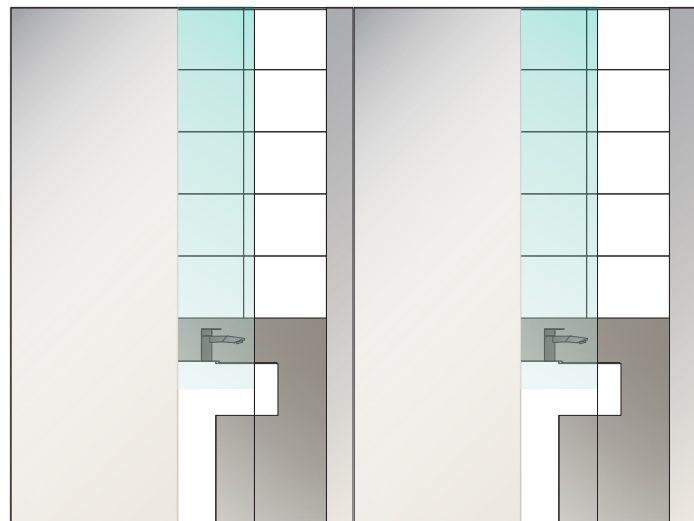
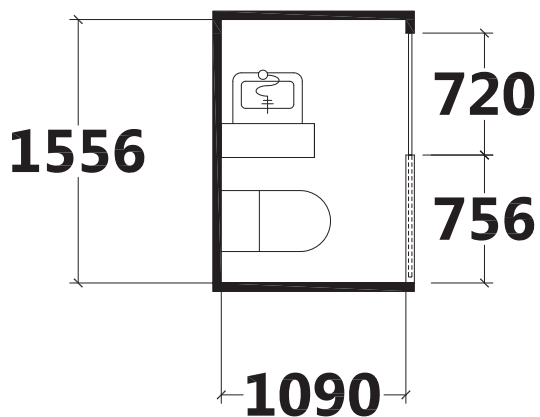
# Tilasuunnitelma

## Pohjapiirros, nykytila



**WC - moduli, mitoitus julkisilan standardikoppeja suurempi, laskutila laukuille huomioitu**

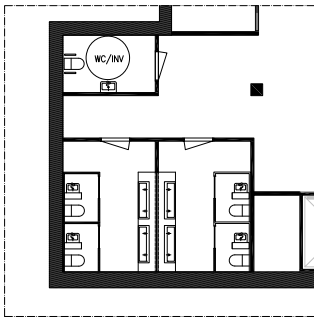
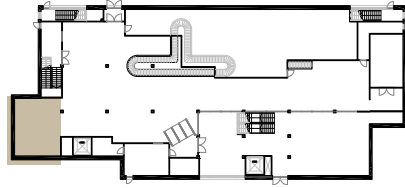
Materiaaleina wc-tiloissa käytetään tammea seinäelementeissä ja karkaistua lasia, joka on käsitelty niin, ettei koppiin näe sisälle. Koppien sisäpinnoissa on käytetty 300mm x 600 mm kokoista keraamista laattaa.





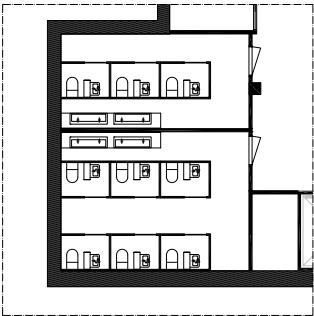


## WC 1, luonnostelua



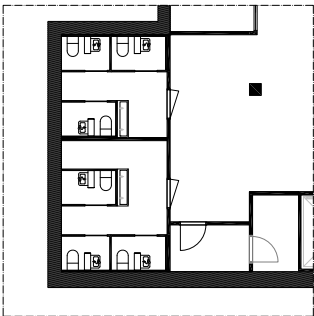
### VERSIO 1

- tilaan mahtuu vain 4 wc:tä
- ruuhkautuva kulku miesten ja naistenhuoneeseen
- + matkatavaroiden säilytyspaikka molemmissa wc-tiloissa
- + tilavaraus inva-wc:lle



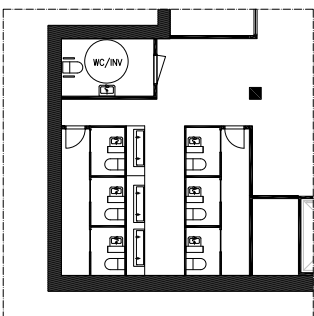
### VERSIO 2

- käsienspesupiste liian ahdas!
- ei tilaa inva-wc:lle
- + naistenhuoneessa nurkkaus matkatavaroille
- + yhteensä 9 wc:tä



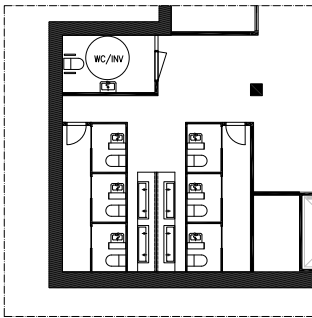
### VERSIO 3

- vain yksi käsienspesuallas kummassakin tilassa
- pitkänomainen käytävä ei ole tehokas säilytyspaikka kulkuväylän kapeuden vuoksi
- wc-tilojen ulkopuolella paljon hyödyntämätöntä pinta-alaa
- ei tilaa inva-wc:lle
- + wc-tilat helposti havaittavissa terminaalihallin puolelta
- + säilytystilan koko



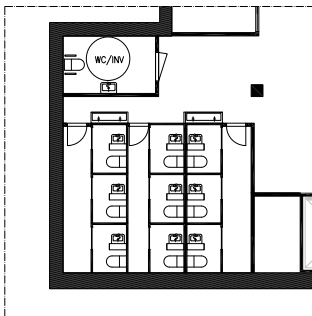
### VERSIO 4

- ei helposti havaittavissa terminaalihallin puolelta
- pilari tukkii miestenhuoneen kulkuväylän
- ei tilaa matkatavaroille
- + tilavaraus inva-wc:lle
- +/- käsienspesupiste unisex



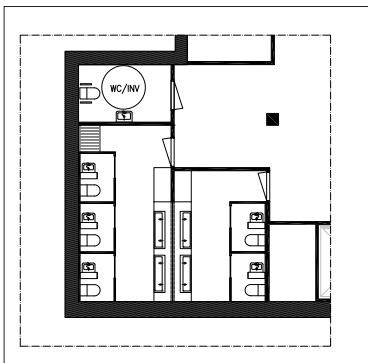
### VERSIO 5

- käsienvpesupiste liian ahdas!
- vain 6 wc:tä (vrt. versioon 2)
- ei säilytystilaa
- pitkät ja ahtaat käytävät
- ruuhkauttava käsienvpesupiste
- + inva-wc



### VERSIO 6

- pitkät ja ahtaat käytävät
- ruuhkauttava käsienvpesupiste
- + inva-wc

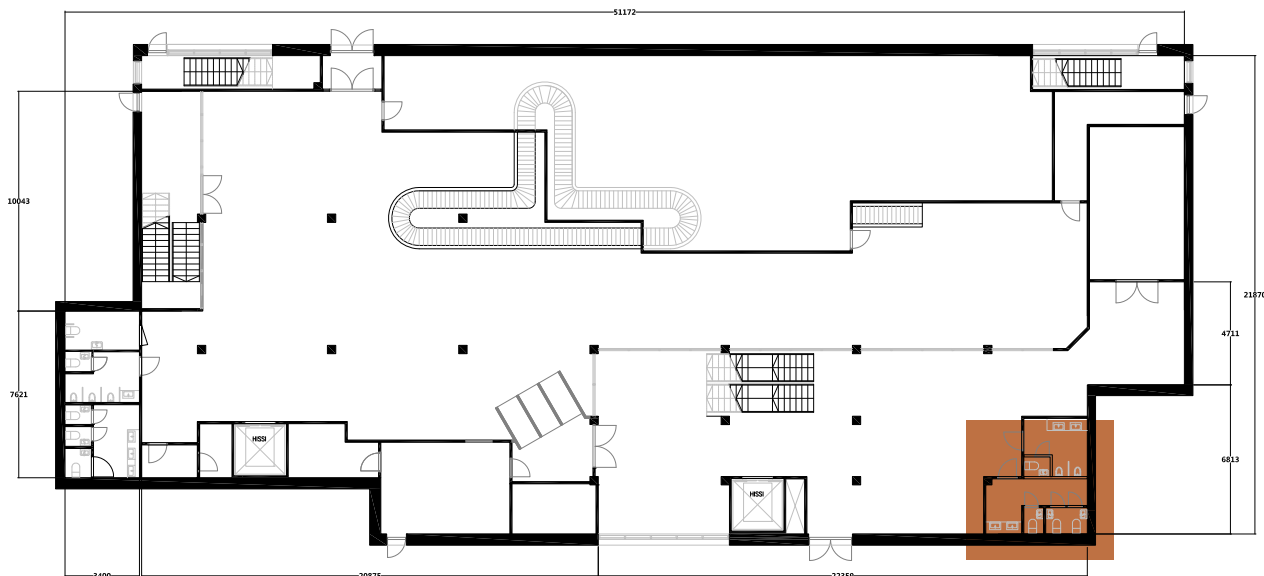


### VERSIO 7

- wc-koppeja 5 kpl
- hukkatilaa wc-tilojen ulkopuolella
- + inva- wc
- + säilytystilaa
- + ei pitkiä kapeita käytäviä
- + kaikki sisäänkäynnit terminaalihallin suuntaan

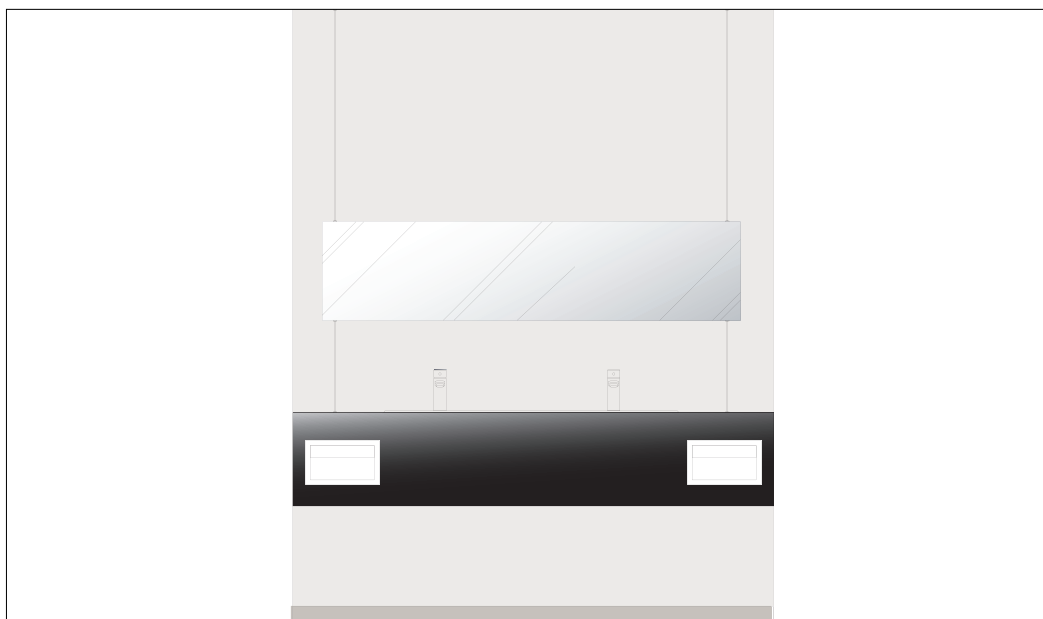


## Pohjapiirros, nykytila



**WC:n käsienvesu- ja peilauspiste, wc:t suunniteltu siten että materiaaleina käytetään elementtejä alueen erityislaatuisuutta korostaen:**

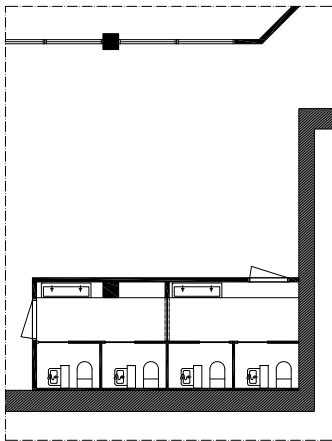
tammipinnat viittaavat Turun Ruissaloon, korkeat liukuovet muistuttavat Alvar Aallon suunnittelemasta Turun sanomien talosta -funktionaalisuus ratkaisuisissa. Lasiset liukuovet eivät vie tilaa kulkuväyliltä.





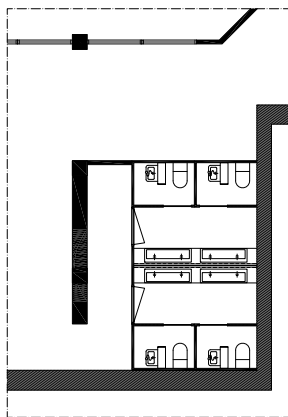


## WC 2, luonnostelua



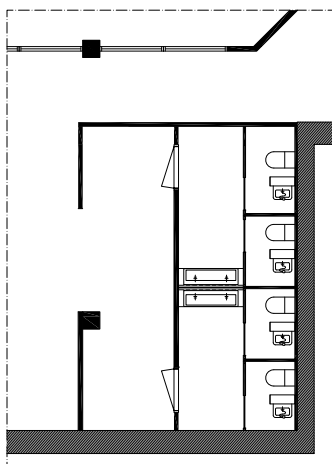
VERSIO 1

- vain 4 wc:tä
- sisäänkäynnit eri suuntiin
- + laskutilaa
- + väljä kulkuväylä molemmissa tiloissa



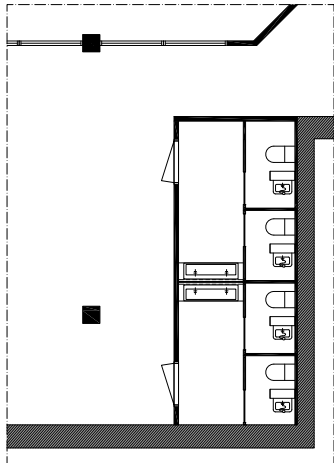
VERSIO 2

- vie paljon tilaa vastaantulohallin pinta-alasta
- ei laskutilaa
- + näköeste, yhtenäistä seinäpintaa
- + 2 käsienesupistettä kussakin tilassa



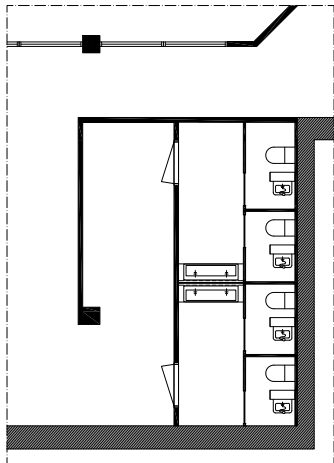
VERSIO 3

- ei laskutilaa
- paljon hukkatilaa
- aukolla katkaistu seinäpinta levoton
- + piilottaa pilarin rakenteisiin
- + sisäänkäynnit samasta suunnasta



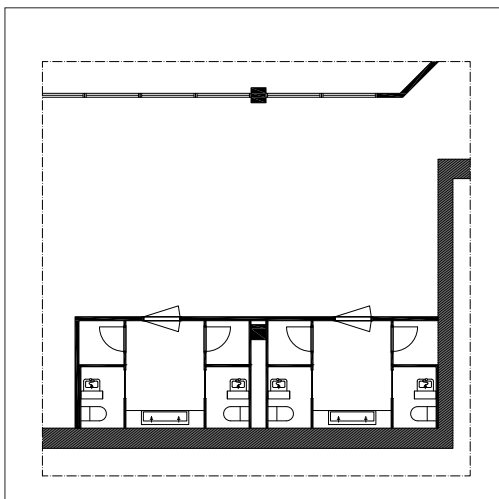
#### VERSIO 4

- sisäänkäynnit näkyvissä koko vastaanulohalliin
- ei laskutilaa
- yksi käsienspesupiste kummassakin tilassa
- + enemmän pinta-alaa vastaanulohallin toiminnoille



#### VERSIO 5

- näköeste peittää vain toisen sisäänkäynnin

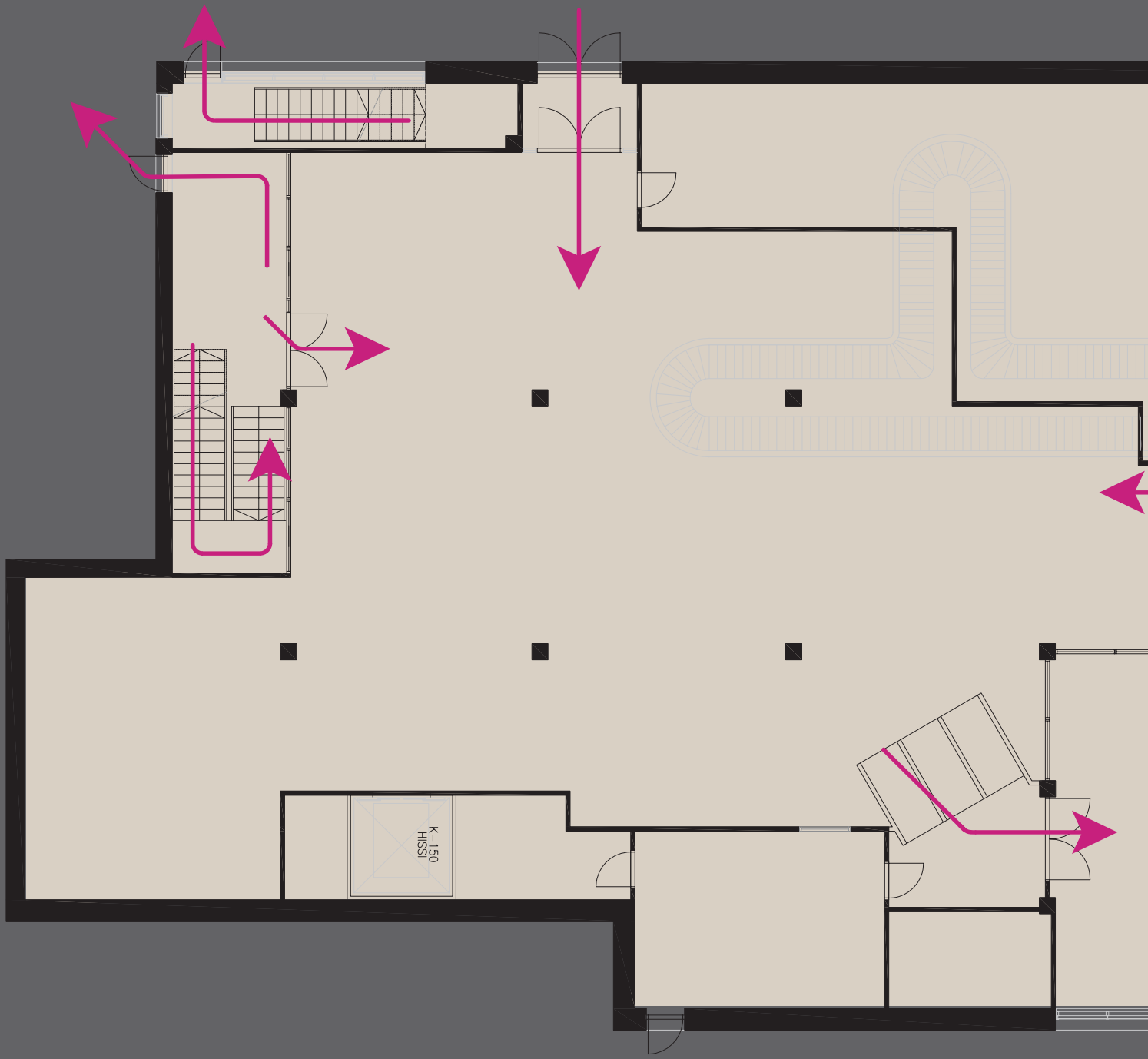


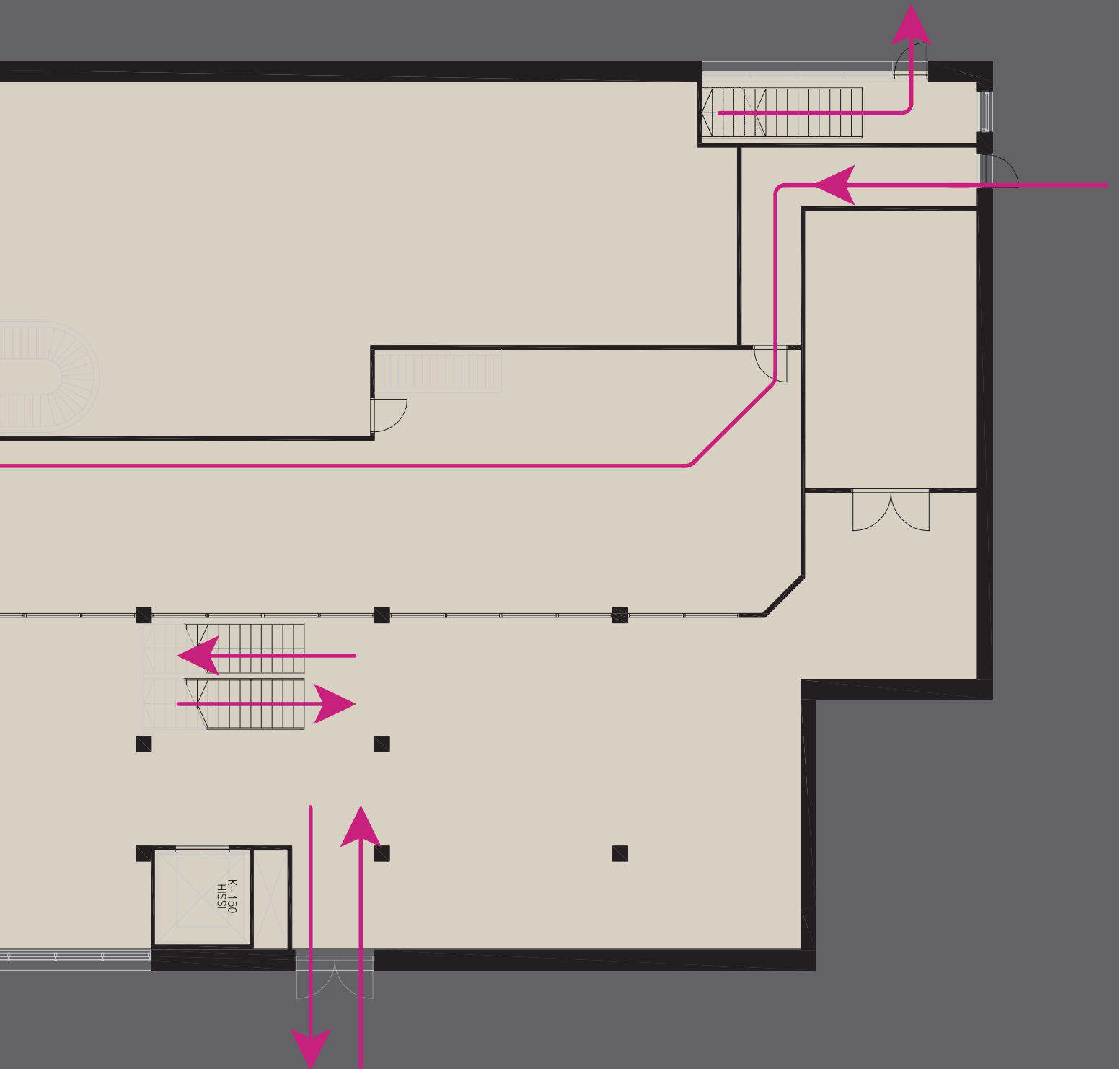
#### VERSIO 6

- ei näköestettä
- + molemmissa tiloissa 2 pukuhuonetta
- +väljät kulkuväylät
- +laskutilaa pukuhuoneissa
- +tarpeeksi tilaa vastaanulohallin toiminnoille



# Kulkuväylät, nykytila







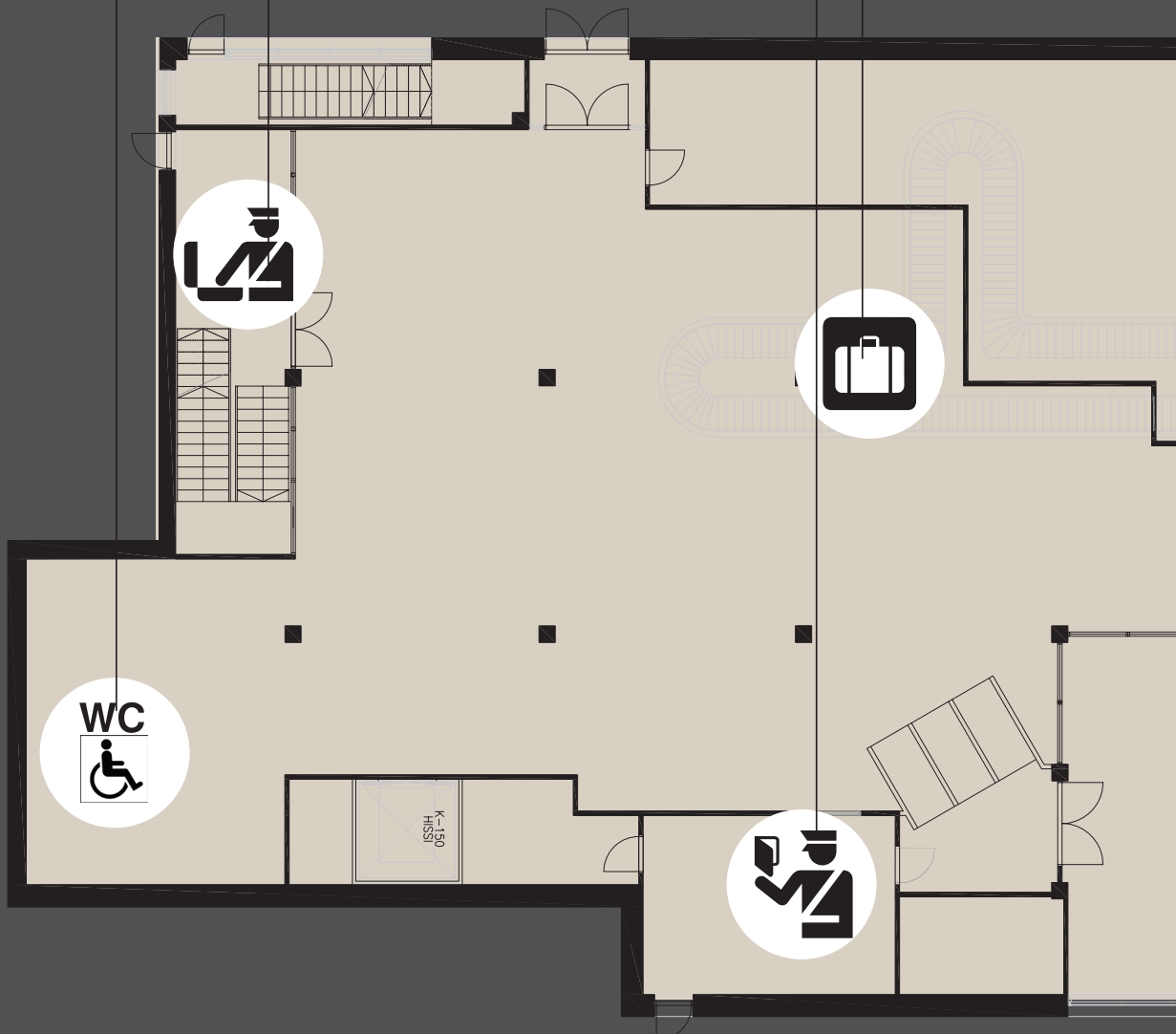
TULLI

MATKATAVARAT

INVA WC

PASSIKONTROLI

# toimintojen sijoittelu,



AUTONVUOKRAUS

INFO

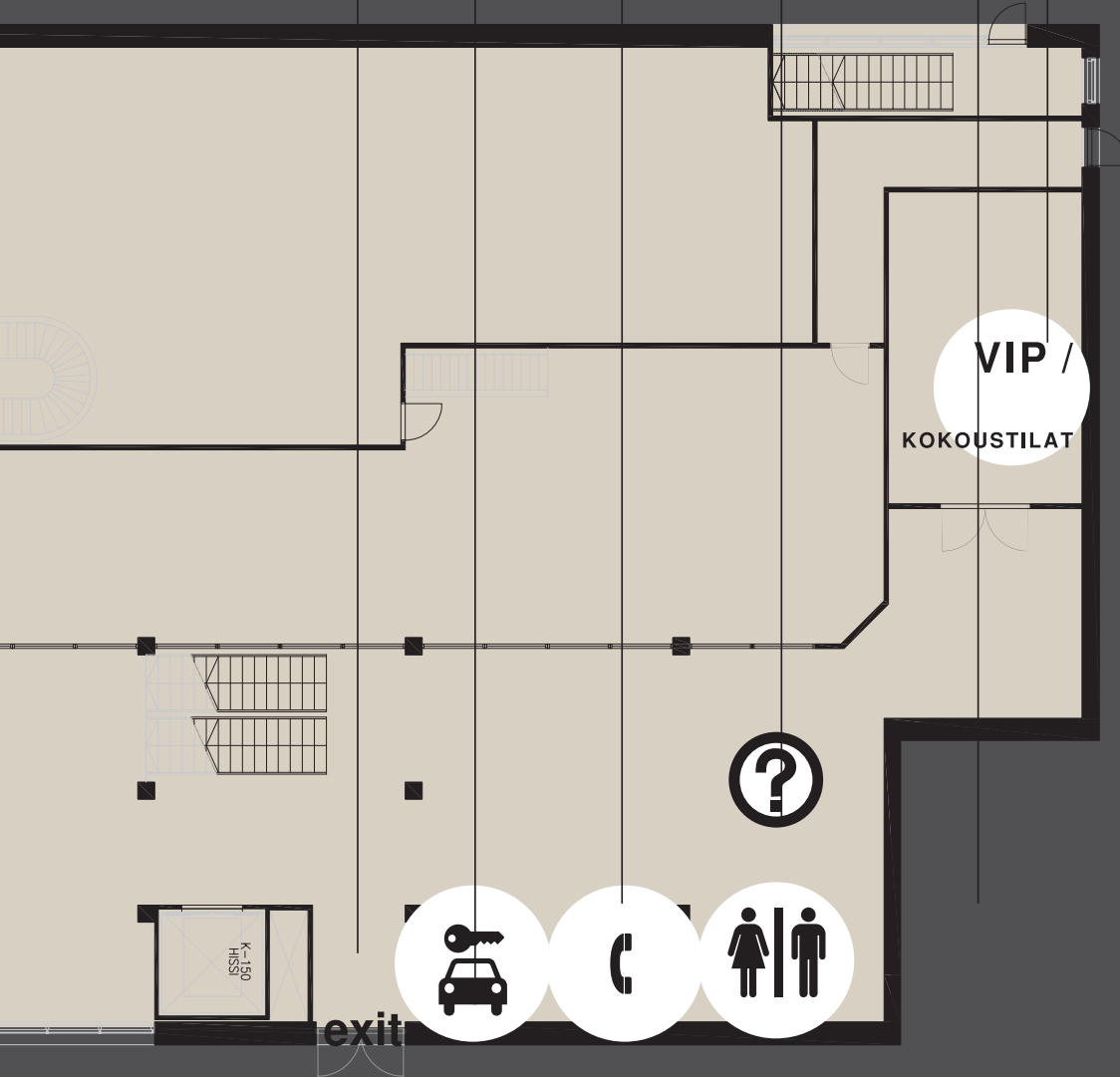
VUOKRATILA

ULOSKÄYNTI

TAKSIPUHELIN

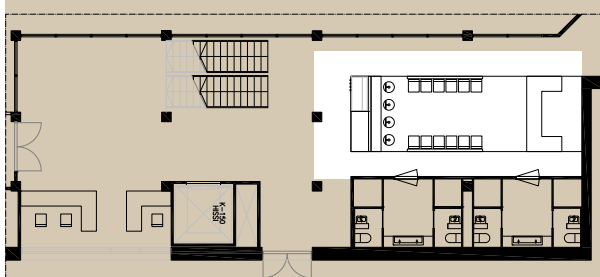
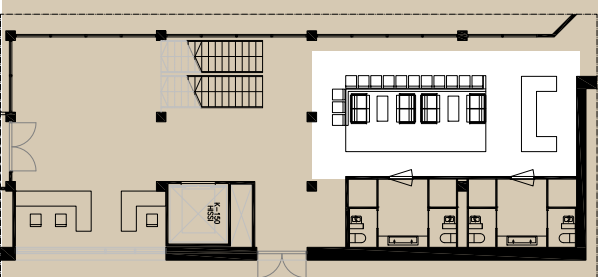
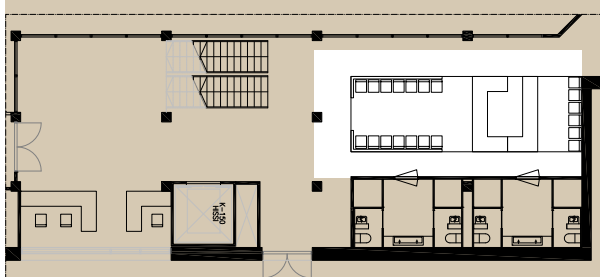
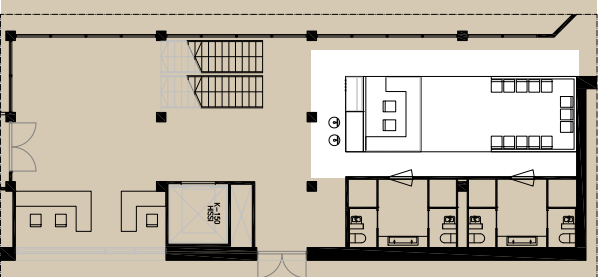
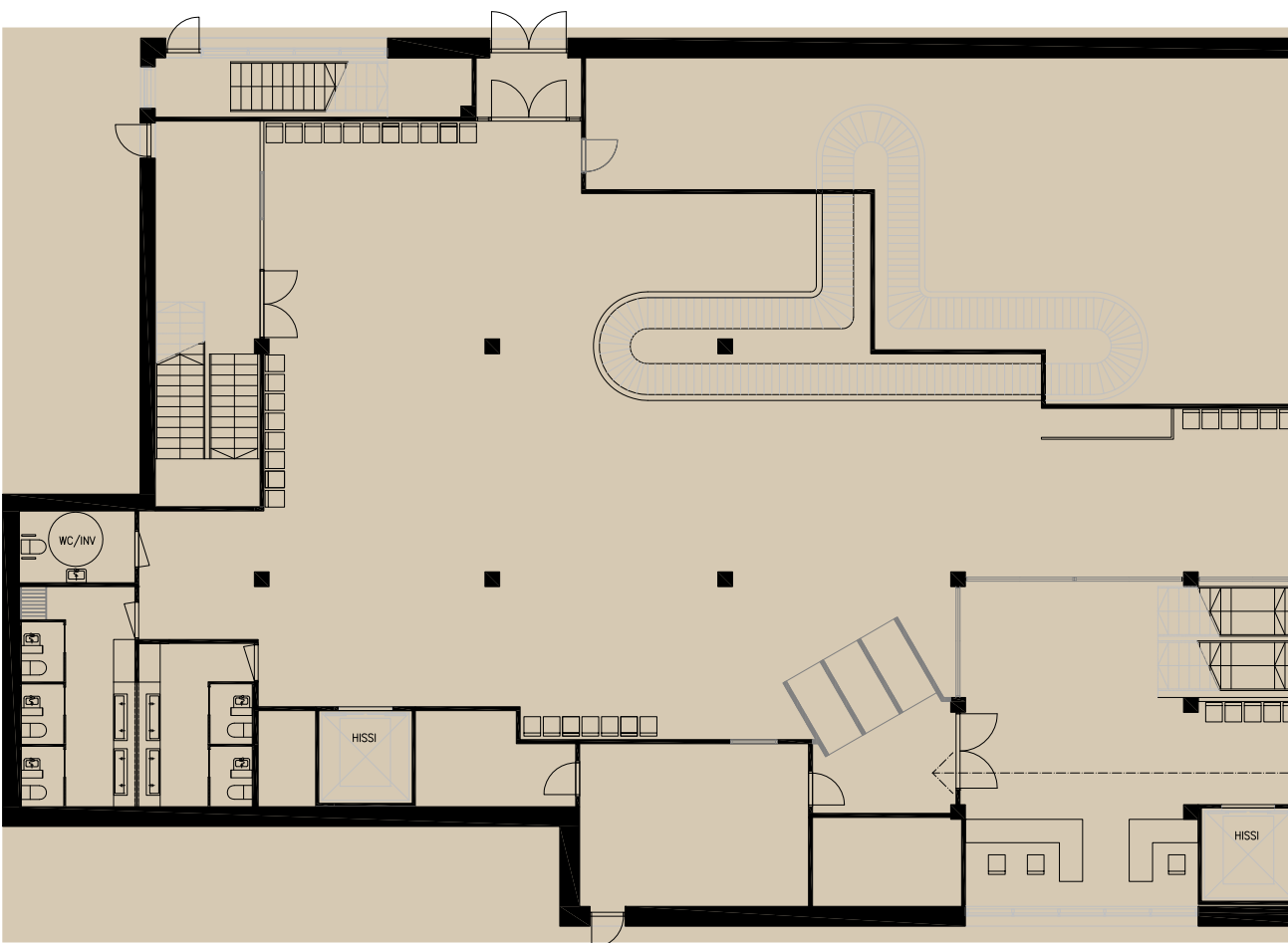
WC:t

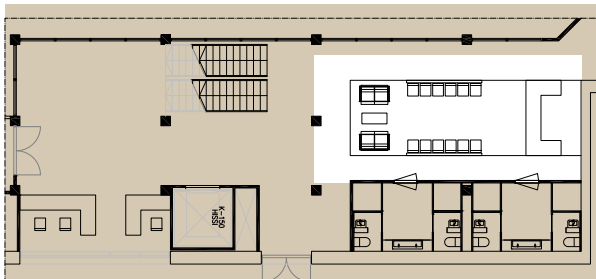
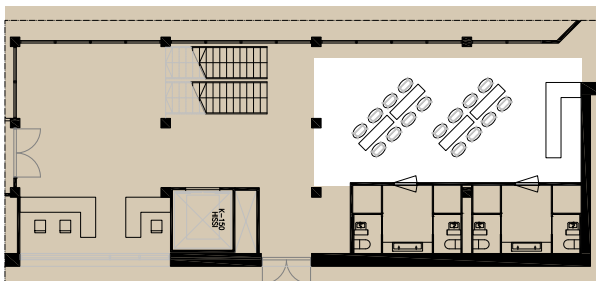
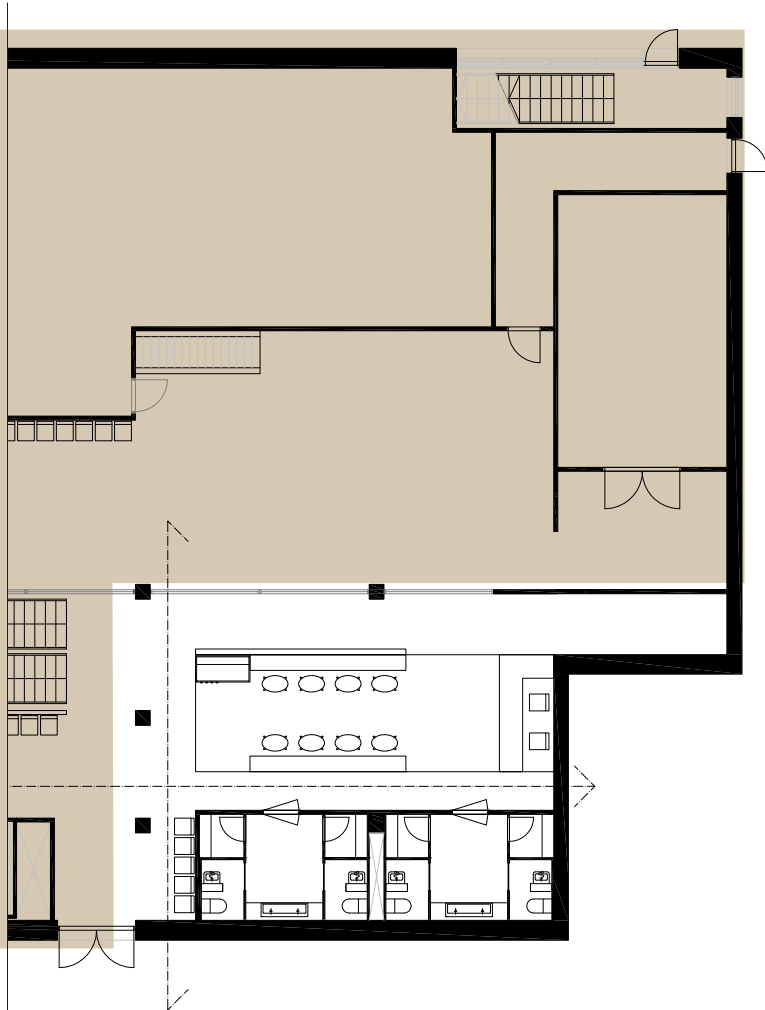
nykytila





# Vastaantulohalli

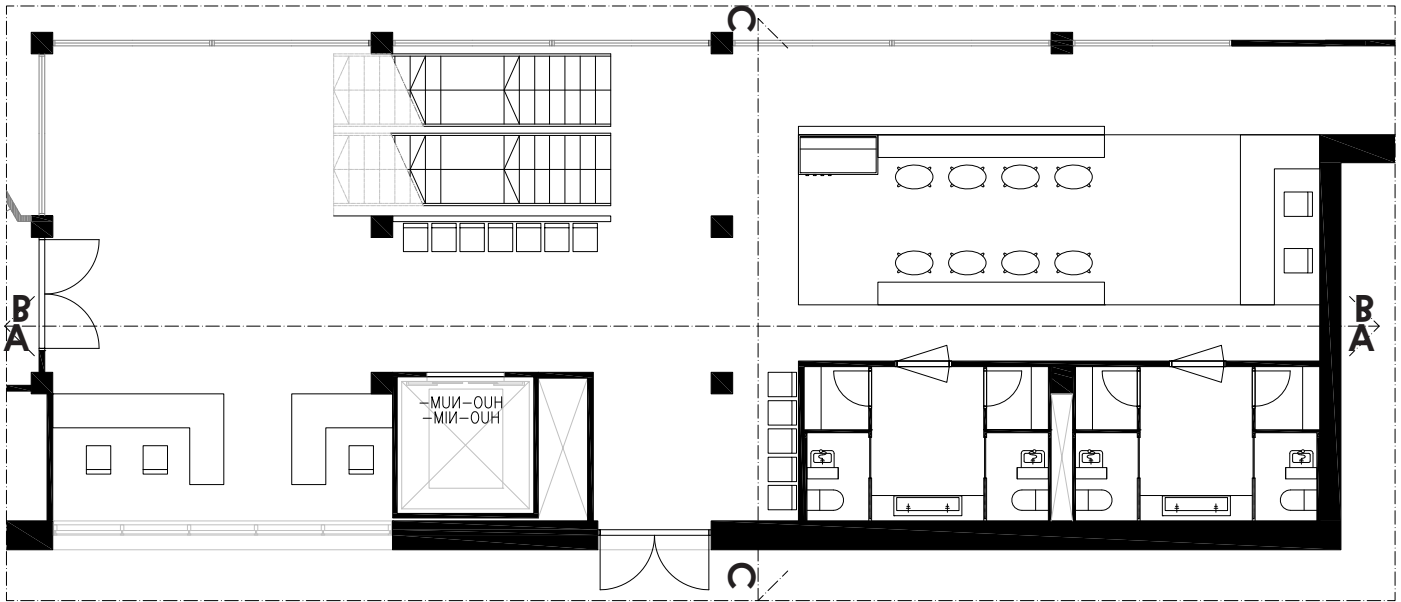




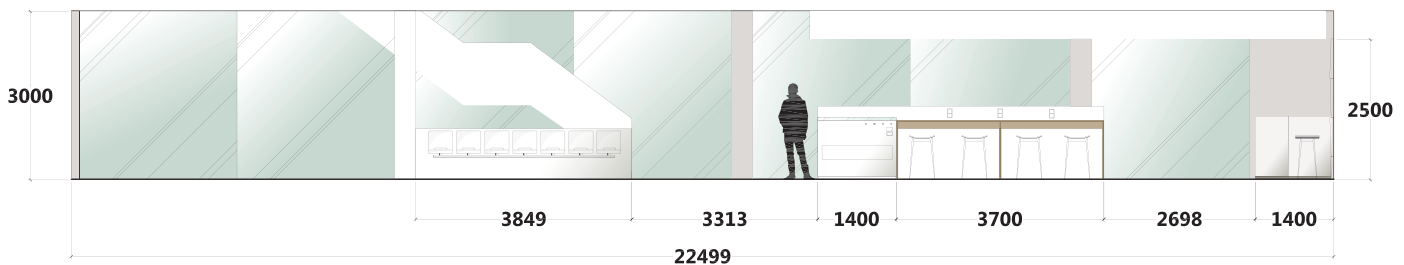
Vastaantulohallin ratkaisu muotoutui baarimaiseksi. Jotta kulkuväylät saatiin mahdollisimman leveiksi, päädyttiin kapeisiin pöytätasoihin, joiden ääressä istutaan baarijakkaroilla. Terminaalihallin suunnasta katsottuna oikeanpuoleisen pöytätason takana olevaan seinään on sijoitettu kuusi sähköpistettä puhelinten latausta tai kannettavia tietokoneita varten.



# Vastaantulohalin aula:



## Projektiio A:



Etualalle on sijoitettu matala Snack -automaatti, josta tulisi saada niin puhelinten latausliittymiä kuin paikallisten yritystenkin tuotteita. Automaatin idea on esitellä tässä tapauksessa Varsinais -Suomen elinkeinoa ja sen saavutuksia sekä mahdollisuuksia. Funktionaalinen elintarviketeollisuus voisi olla eräs alueen esiteltävä osa-alue ja siksi esillä siellä missä kävijään luodaan ensimmäinen kontakti.

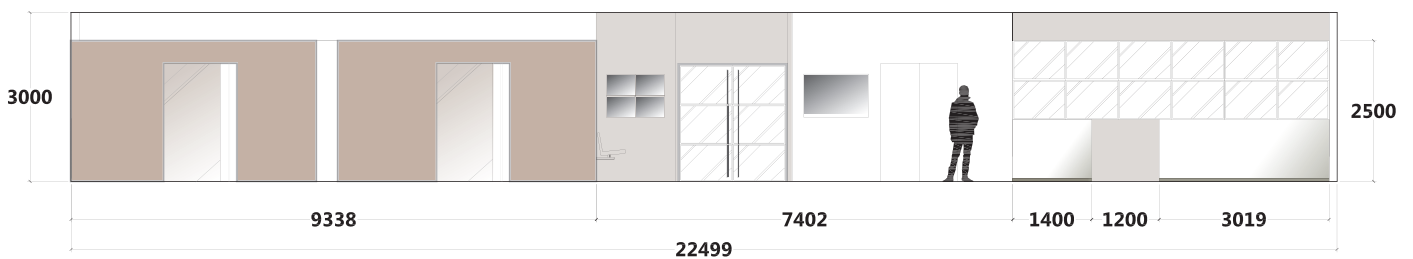
Selkeyden vuoksi tilaan ei sijoitettu korkeita elementtejä ja infopiste sijoitettiin tilan takaosaan, jossa se nostetaan valaistuksella esiin. Opasteiden suunnittelussa olisi luontevaa hyödyntää lattiaa ja kattoa. Wc:n paikkaa ilmaisevat merkit sijoitetaan vertikaalisti niiden yhteyteen. Jatkoyhteysinformaatio löytyy neljästä näytöstä, jotka sijaitsevat uloskäynnin vasemmalla puolella, jonka viereen on suunniteltu istuinryhmä normaalimitoituksella.

## Projekti C:



Infopisteen takana oleva huomioseinä on koottu 700mm x 700 mm kokoisista graniittilaatoista, joka erottaa infotiskin omaksi alueekseen ja luo muuten valkoiseen tilaan kontrastia.

## Projekti B:

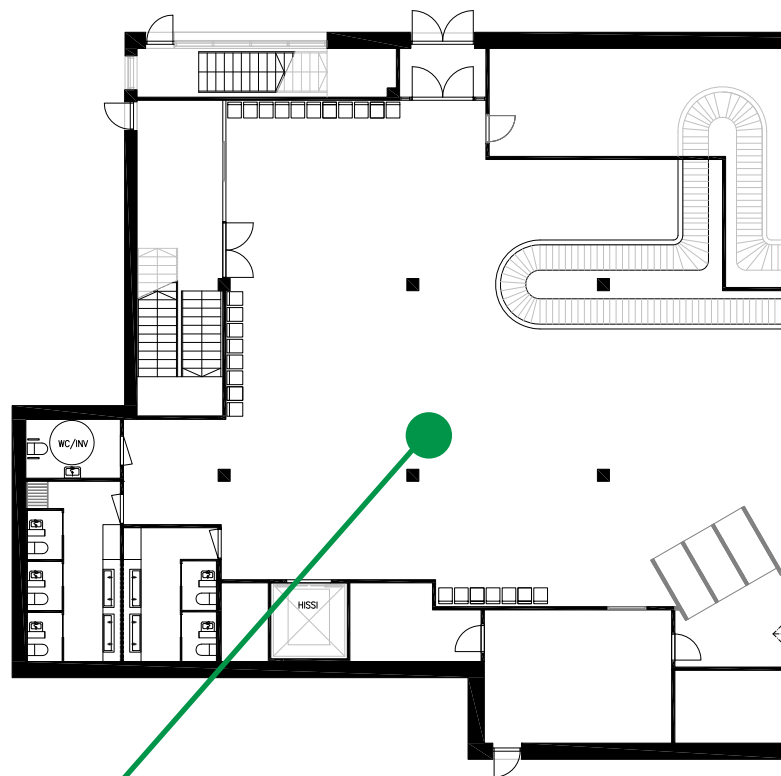


Naisten- ja miestenhuoneiden ulkoseinä on tammea, jotta se erottuisi omaksi alueekseen. Puupinnan on tarkoitus luoda tilaan pehmeyttä muuten kovalta tuntuvien kiven, betonin ja lasin rinnalle.



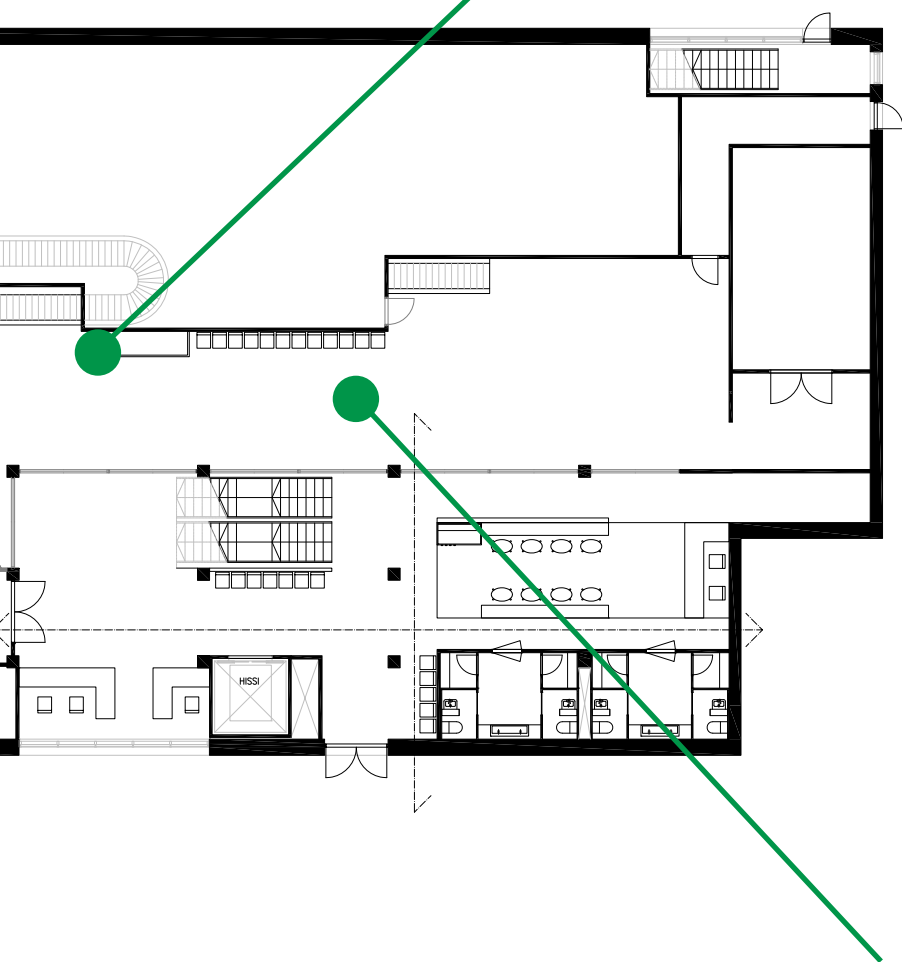
# Lentokentän 1. kerros

## uusittu pohjapiirros



Terminaalitilaan suunnitellaan jatkovaiheessa näyttelyrakenteet, jotka mahdollistavat alueen ilmeen rakentumisen matkustajalle jo saapumistilanteessa. Vaihtuvat näyttelyt eivät tulisi häiritsemään tilan muita toimintoja, mutta kertoisivat jotain alueen luonteesta ja synnyttäisivät tunnistettavuutta myös lentokentälle.

Valotaulumainonta on poistettu ja tilalle ehdotetaan Led-näyttöjä, joissa esitetään mahdollisuuksien mukaan liikkuvaa kuvaa ja parhaimmassa tapauksessa alueen mainostajien yhteistyössä tuottamaa materiaalia, jotta mainostaminenkin mielletäisiin yhtenäiseksi ja harmoniseksi osaksi kokonaisuutta.



Lattiat uusitaan ja niihin upotetaan turvavalistus, samoin kuin kattoonkin, joka myös uusitaan kokonaan. Valaistus toteutetaan Led-valaisimilla, joiden käyttöikä ja huollettavuus on parempi kuin nykyisillä kellertävillä loisteputkivalaisimilla.

# Alkuvaiheen visualisointeja

Erikoisten vaihtoehtojen kokeilua 3Ds Maxilla



Aula, luonnos 7





1



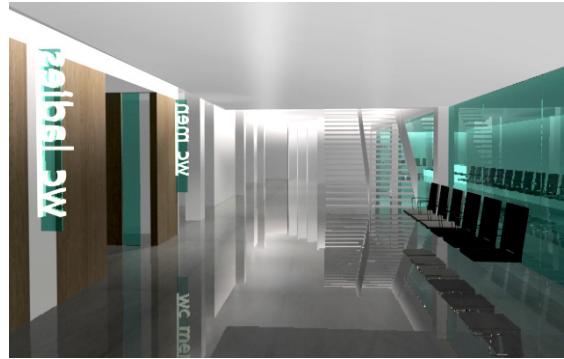
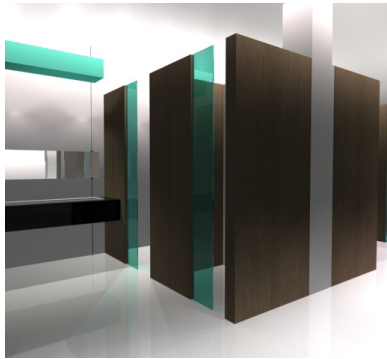
2



4



Aula, luonnos 3

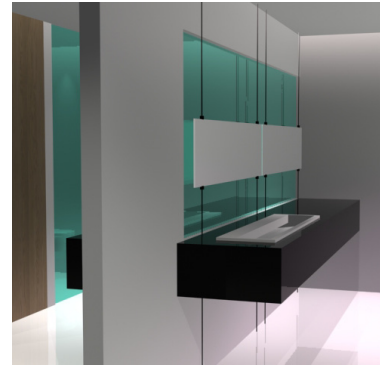


Näkymä infopisteeltä  
aulan portaikkoon



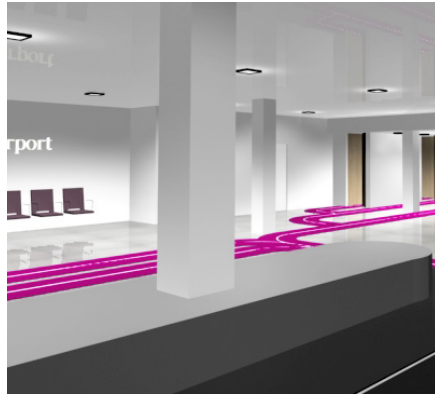
Näkymä autonvuokrauspisteelle

Terminaalihallin wc:t, miesten- ja naistenhuoneen välissä läpinäkymätön huurrettu lasi



Vastaanottohallin wc -tilat





Kokeiluja reittiopasteiksi

# Arviointi

Progressus on ollut mielenkiintoinen prosessi, jossa on jouduttu tekemään kompromisseja niin suunnittelutyön fokuksen suhteen kuin aikataulujenkin kanssa. Alustavasti toteutettavaksi oletettu projekti kuivui kasaan vallitsevan taloustilanteen myötä ja siitä johtuen suunnittelutyö ajautui uusille urille.

Oli löydettävä jotain mielenkiintoista, mihin paneutuminen voisi olla hyödyllistä myöhemmissä suunnitteluprosesseissa. Fiktiivinen työ antoi toisaalta vapaat kädet pohtia erilaisia ideoita vailla tiukkoja reunaehtoja, toisaalta se myös vaikeutti työn etenemistä, koska uusia ideoita syntyi tasaisesti eikä niitä kaikkia saanut sovitettua järkevällä tavalla yhteen.

Vielä tässä vaiheessa opinnäytetyön viimeisellä sivulla pohdin, miten alustavaa luonnosta veisi seuraavalle tasolle ja minkälaisia rakenteellisia ratkaisuja kiintokalusteet piilottaisivat sisälleen detaljitasolla. Mielenkiinto työtä kohtaan on täten säilynyt läpi prosessin.

Vaikkei kaikki prosessin aikana tuotetusta materiaalista päätynyt tähän opinnäytetyöhön suoraan, toivon että näistä piirustuksista jää pöytälaatikkoon jotain, joka löytää joskus tulevaisuudessa tekijän ja helpottaa julkisissa toimintaympäristöissä seikkailua.

# Lähteet:

## JULKAISUT:

Baines, Dixon(2002)Signs: lettering the environment.Laurens King Publishing

Berger, Craig (2005) Wayfinding : designing and implementing graphic navigational systems. Mies : Rotovision

Kantola,Kuikkaniemi,Lehtinen,Mattelmäki,Vaajakallio (2009).Kartoitus palvelumuotoilun nykytilanteeseen,Extreme Design – projekti . Taideteollinen korkeakoulu,Teknillinen korkeakoulu. Helsinki

Koivisto Mikko(2007).Mitä on palvelumuotoilu? –Muotoilun hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö: Taideteollinen Korkeakoulu, Helsinki

Lehtonen,Mahlamäki,Rantala,Tuovi(2009)Muotoiluosaamisen edistäminen osaamisklusterissa,Palvelumuotoilullinen selvitysprojekti lentoasemien palvelutarjonnasta ja vaikutuksesta matkailun edistämiseen sekä matkailukokemuksen laadulliseen parantamiseen. Muotoilun osaamiskeskus, Lahti

Sims, Mitzi.(1991)Sign design : graphics, materials, techniques. London : Thames and Hudson

## VERKKOLÄHTEET:

[www.servicedesign.fi](http://www.servicedesign.fi)

[www.turkutouring.fi](http://www.turkutouring.fi)

## KIRJALLISUUSLUETTELO:

Hiebert, Kenneth J.(1998) Graphic Design Sources. Yale University Press

Jacobson, Robert (1999)Information Design. The MIT Press, Cambridge Massachussets

Miettinen , Koivisto (2009). DESIGNING SERVICES WITH INNOVATIVE METHODS.Kuopion Muotoiluakatemia, Taideteollinen Korkeakoulu Helsinki : Otava

Tarasti, Eero(2004). Arvot ja merkit.Helsinki: Gaudeamus