



This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version: Montonen, N. ; Laakkonen, A. & Marjamaa, M. (2019) Käyttäjyhteistyötä palvelumuotoilun menetelmin – hittejä ja huteja. Kreodi 1.

URL: <https://tinyurl.com/yxkvc6df>

Käyttäjyhteistyötä palvelumuotoilun menetelmin – hittejä ja huteja

Noora Montonen
Anna Laakkonen
Minna Marjamaa

Mitä jos kirjasto olisi mobiiliappi, jolla on kissan kasvot? Opiskelija on paras asiantuntija vastaamaan siihen, mitä hän kirjastosta tarvitsee. Tämän tarpeen esille saaminen ei aina ole niin helppoa kuin ensi-istumalta luulisi. Tarvitaan menetelmiä ja motivointia sekä roppakaupalla onnea tarttua oikeaan tilaisuuteen. Kun opiskelijat saadaan mukaan, voidaan palveluita, asiakasviestintää ja neuvontaa kehittää aidosti käyttäjälähtöisemmiksi. Tämän haasteen otimme vastaan ja aukaisimme tuloksia artikkelissa.

Mitä on palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen?

Palvelumuotoilu on yhteiskehittäminen pohjautuva käyttäjäkeskeinen lähestymistapa asiakasymmärryksen hankkimiseen. Tavoitteena on rakentaa kokonaisvaltaisesti uutta tai uudistaa vanhoja palveluita muotoilun menetelmin. (Mager & Sung, 2011; Polaine, Løvlie, & Reason, 2013; Stickdorn & Schneider, 2011; Tuulaniemi 2011.)

Yhteiskehittämisellä (co-creation) tarkoitetaan prosessia, jossa tuotteita, palveluita ja kokemuksia kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa. Koko palvelun arvontuotanto muuttuu niin, että asiakkaasta tulee passiivisen kuluttajan sijasta itse palvelun rakentaja. (Ramaswamy 2011, Grönroos & Voima 2013, Payne et al. 2008.) Palveluntuottajan tehtävä on luoda tilaisuuksia osallistaa käyttäjiä aktiiviseen palvelun kehittämiseen.

Laurea-ammattikorkeakoulussa on yli kymmenen vuotta opetettu palvelumuotoilua ja yhteiskehittämistä. Palvelumuotoilu on yksi Laurean painopistealueista ja se näkyy niin opetuksessa kuin TKI-toiminnassa sekä sisäisessä kehittämistyössä. Laurean tavoite organisaation sisäisessä kehittämistyössä on lisätä yhteiskehittämistä ja kokeilukulttuuria. Tämän takia on itsestään selvää, että myös kirjasto on tarttunut opiskelijayhteistyöhön ja opetellut palvelumuotoilun menetelmiä jo usean vuoden ajan.

Kirjasto ja opiskelijat muotoilemassa palveluita

Kirjasto on viime vuosina järjestänyt useita palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmiin pohjautuvia kehittämistyöpajoja opiskelijoiden kanssa. Osa on onnistunut paremmin ja osa hiukan heikommin. Kokemus on opettanut, että työpajan onnistuminen ja aidosti hyödynnettävien tulosten saaminen edellyttää huolellista suunnittelua ja täsmällisiä, selkeitä tavoitteita. Työpajan vetäjän tulee osata fasilitoida prosessi niin, että pidetään kiinni tavoitteesta ja suunnitelmasta, muuten osallistujien ideointi voi karata mitä villeimmille urille.

Fasilitointiin työkaluja ja koulutusta

Laurean palvelumuotoilua opettavat asiantuntijat järjestävät myös omalle henkilökunnalle fasilitointikoulutuksia, joissa työpajojen vetämiseen on saatu opastusta käymällä läpi fasilitoinnin teoriaa ja menetelmiä. Tutuksi on tullut niin Puhuva keppi-menetelmä kuin [LEGO®SERIOUSPLAY®](#) -menetelmän ja legopalikoiden hyödyntäminen. Oppia sovelletaan niin opetus- kuin kehittämistyössä. Työn tueksi Laurean kampuskirjastoihin on hankittu kattava valikoima erilaisia [fasilitoinnin työkirjoja ja työvälineitä](#) henkilökunnan ja opiskelijoiden tueksi.



Lego Serious Play. © Noora Montonen

100 ideaa kehittämisen tueksi

YAMK-opintojaan suorittava opiskelijapari järjesti kirjaston toimeksiannosta palveluiden kehittämisen fasilitointipajan syksyllä 2016. Pajassa ideoitiin palveluita useamman erilaisen fasilitointimenetelmän avulla ja lopputuloksena saatiin 100 kehittämisideaa. Opiskelijapari otti vastuun työpajan vetämisestä ja kirjasto esitteli työpajaan osallistujille alkuasetelman.

Tämä työpaja hyödytti eniten opiskelijoita, jotka pääsivät testaamaan menetelmiä ja fasilitointia. Toimeksiantajana koimme vaikeimmaksi löytää työpajaan osallistujia. Vapaaehtoisia osallistujia haettiin ilmoituksella intrassa ja sosiaalisessa mediassa sekä ottamalla yhteyttä muutama opettajaan. Osallistumispalkkioksi luvattiin leffaliput.

Vaikeaa oli myös seurata työpajan kulkua vierestä ilman, että meillä toimeksiantajana oli lupaa puhua ja oikaista väärinkäsityksiä tai puuttua tapahtumien kulkuun. Työpajan lopputuloksena

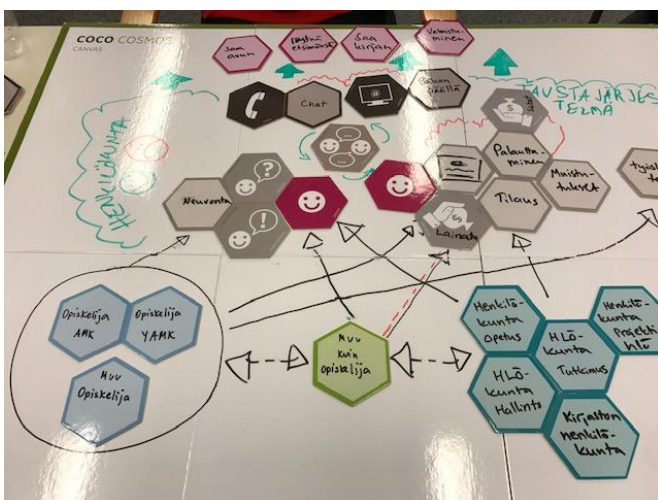
saadut 100 ideaa olivat osin jo olemassa olevia, toteutettuja palvelumuotoja kuten kirjaston blogi tai verkkosivut. Osa ideoista oli myös hyvin villedä tai luonteeltaan sellaisia, ettei niitä ole järkevää toteuttaa kirjaston tiloissa. Opimme, että työpajaan osallistuminen olisi hyvä integroida osaksi jotain sopivaa opintojaksoa.

CoCo Tool Kit -suunnittelutyökalupakki kehittämisen tukena

Työpajoissa on kehitetty kirjaston nykyisiä palveluita ja ideoitu uusia pelauttamalla opiskelijoilla CoCo Kosmos -peliä, jonka ovat kehittäneet laurealaiset Krista Keränen ja Katri Ojasalo yhteistyössä Cambridgen yliopiston kanssa. CoCo Tool Kit -työkalupakki koostuu viidestä työkalusta yhteiskehittämisen eri vaiheisiin: Coco Haastattelu, CoCo Itsearviointi, CoCo Jatkumo ja CoCo Puu ovat työkaluja yhteiskehittämisen nykytilan selvittämiseen ja Coco Kosmos on visuaalinen yhteiskehittämisen työkalu, eräänlainen lautapeli. (Keränen, K., Dusch, B. & Ojasalo, K. 2013).

Keväällä 2017 ryhmä YAMK-opiskelijoita hahmotteli CoCo Kosmosta pelaamalla kirjaston fyysiset ja digitaaliset palvelut. Pelikokemus oli sekä vetäjille että pelaajille laatuun ensimmäinen kosketus Coco Kosmukseen. Huolellinen valmistautuminen kannatti – oma testipelaaminen, fasilitoinnin harjoittelu vetäjäparin kanssa ja peliä enemmän työssään käyttäneiden Laurean palvelumuotoilijoiden haastattelu antoi itsevarmuutta taustoittaa opiskelijoille alkuasetelma ja fasilitoida pelitilanteiden etenemistä.

Pelaamista varten oli varattu runsaasti aikaa ja optimistisesti ajattelimme, että saamme pelattua pari erillistä peliä, joissa opiskelijat hahmottavat erikseen kirjasto palvelukokonaisuudet. Tilanne eli ja lopputulos pääsi yllättämään vetäjät: opiskelijat hahmottivat palvelumme aivan eri tavalla kuin osasimme ajatella ja lopputulos yhdistyi napakasti yhdelle pelilaudalle. Opimme ettei lopputulosta voi ennustaa ja jokainen peli on oppimismahdollisuus myös meille itselle. YAMK-opiskelijat olivat erityisen motivoituneita osallistujia, koska he tulivat työpajaan kiinnostuneina oppimaan CoCo Kosmoksen käyttöä. Myöhemmin olemme saaneet kuulla, että he ovat hyödyttäneet oppejaan omien opinnäytetöidensä parissa.



CoCo Kosmos tositoimissa. © Anna Laakkonen

Verkkosivujen käytettävyys paranee korttilajittelun avulla

Laurean verkkosivu-uudistuksen yhteydessä kirjaston verkkosivujen sisältöä ja käytettävyttä kehitettiin työpajassa Laurea Lohjan Yrityslabran opiskelijoiden kanssa korttilajittelun avulla keväällä 2018. Tuloksena työpajasta saatiin selkeämpi kuva, millä logiikalla opiskelijat käyttävät sivuja ja mitkä asiat ovat tärkeintä nostaa keskiöön. Mobiilikäyttö korostui opiskelijoiden näkemyksissä, puhelimen kautta tärkeimpänä kirjaston toimintona nähtiin Finnan hakuikkuna. Tämä näkyy myös kirjastossa, useimmat opiskelijat tulevat kirjastoon kädessään puhelin, josta he ovat jo tarkistaneet haluamansa kirjan saatavuustilanteen ja hyllypaikan.

Opintojaksolta ajatuksia palveluiden kehittämiseen

Syksyllä 2018 kirjasto oli toimeksiantajana Service design -opintojaksolla, jossa opiskelijoiden tehtävänä oli kirjaston palvelun kehittäminen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Noin 20 opiskelijan ryhmä, joka koostui pääasiassa englanninkielistä tutkintoa suorittavista degree-opiskelijoista, jakautui neljään tiimiin. Kirjasto antoi ryhmille toimeksiannon selvittää, miten kirjasto palvelee opiskelijaa parhaiten opintojen eri vaiheissa ja onko palveluprosessissa pullonkauloja. Toimeksiannon tavoitteena oli kehittää kirjaston palvelupakettia ja hyödyntää tuloksia kirjaston palvelupolkujen visualisoinnissa.



Opiskelijoiden tekemästä haastattelutyöstä kuvia. Kuvat: Umme Taifa, Caroline Anthony, Khalida Shamim, John Mjengwa.

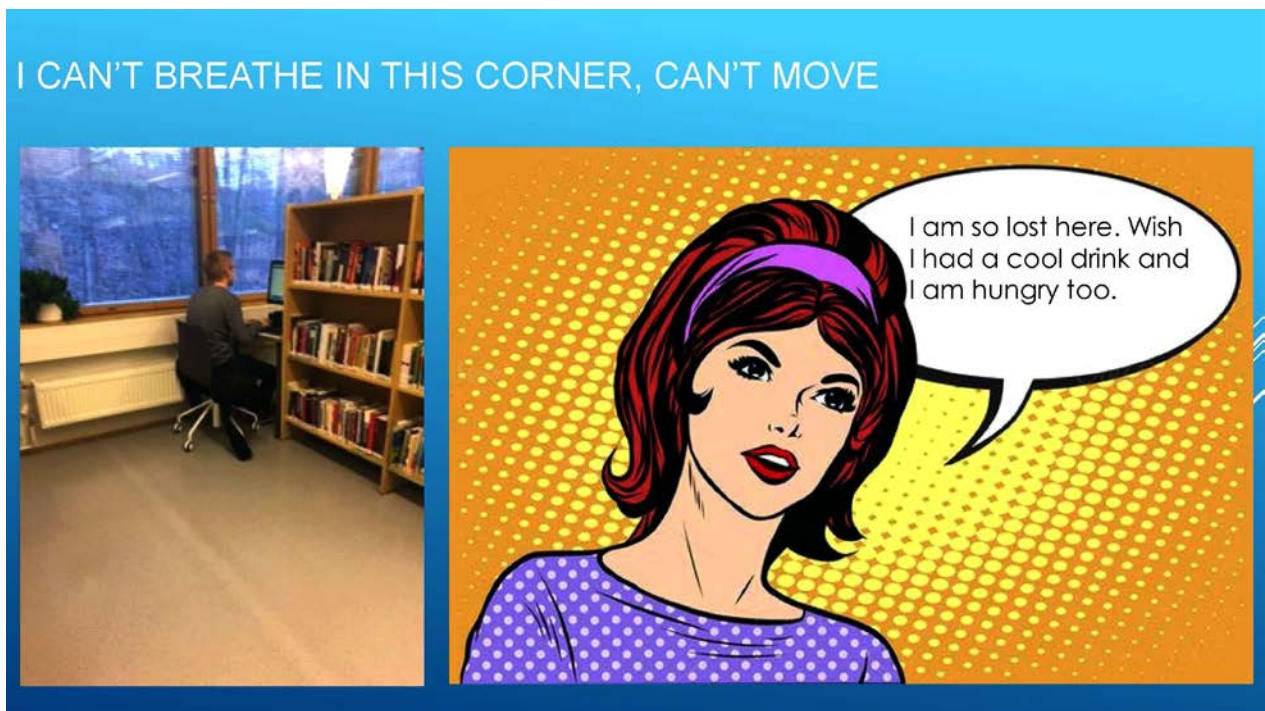
Välipalautteen anti: Finnan kirjautumisen ongelmat

Tehtävänannon jälkeen tiimit lähtivät haastattelemaan muita opiskelijoita ja löydettyjen ongelmakohtien perusteella kehittämään palveluideoita ohjaavan lehtorin avustuksella. Kirjasto antoi opintojakson puolivälissä opiskelijoille välipalautteen ideoista. Jo välipalautteesta kävi ilmi, että kaikki opiskelijat eivät ymmärtäneet HAKA-kirjautumista, vaan ihmettelivät, miksi

Laurean Finnaan ei pääse kirjautumaan opiskelijanumerolla ja salasanalla. Finnan englanninkieliselle puolelle lisättiin palautteen johdosta selventävä ohje.


Loppupalaute: Neljä kehittämissuunnitelmaa

Ryhmien loppuesitykset kuultiin joulukuussa. Tiimit esittelivät neljä erilaista kehittämissuunnitelmaa. Ensimmäiseltä ryhmältä saimme käytännön toimintoihin ja tilojen kehittämiseen liittyviä ehdotuksia, kuten korit kirjojen kantamista varten ja välipala-automaatit. Kehitysehdotusten joukossa oli myös kirjaston tarjoama lastenhoitopalvelu/satutunnit, mutta tätä ideaa ei ainakaan tässä vaiheessa lähdetty viemään eteenpäin. Ajatus työnkuvan laajentamisesta vaipanvaihtoon aiheutti kauhistuneitakin huudahduksia kirjastolaisten keskuudessa.



Opiskelijoiden tekemästä haastattelutyöstä kuvia. Kuvat: Umme Taifa, Caroline Anthony, Khalida Shamim, John Mjengwa.

Toinen ryhmä toivoi kirjaston kehittävän kirjojen arvostelumahdollisuuksia, eli luetusta kirjasta tulisi palautuksen jälkeen arvostelupyyntö sähköpostiin. Arvostelujen avulla olisi helpompi valita parhaimmat kirjat tietystä aiheesta, kun saatavilla olisi käyttäjäkokemuksia.




What Is FIKI ?


- Fiki is the first mobile application of Laurea Library.

Service Design -kurssin opiskelijoiden ideoima sympaattinen Fiki-kirjastosovellus. Kuva: Linh Bui & Ravi Shrestha.


Tästä ajasta kertoo se, että kaksi ryhmää päätyi ehdottamaan kirjaston oman mobiilisovelluksen kehittämistä. Sovellus toisi ketteryyttä asiointiin, kun ei enää tarvitsisi kirjautua päästäkseen uusimaan lainat. Eräpäivät tulisivat notifikaatioina puhelimeen sähköpostin sijaan, mikä vähentäisi myöhästymismaksujen kertymistä. Chatbot vastaisi kysymyksiin ja kirjakerhomaisella keskustelualueella voisi vaihtaa näkemyksiä luetuista kirjoista ja arvioida niitä. Kurssikirjoja toivotaan kovasti myös äänikirjoina, jolloin opiskelu olisi entisestään ajasta ja paikasta riippumattomampaa.




Value To The End-User



Shorten and simplify user's library activities in a systematic way by using onlyFIKI App



Save time for both service provider and user.



Connect Laurea Library staff with service users.

Kirjastosovelluksen hyödyt loppukäyttäjälle. Kuva: Linh Bui & Ravi Shrestha.

Yhteiskehittämisestä opittua

Ohjeistukseen ja työpajojen organisoimiseen ei voi liikaa panostaa. Kirjaston toiminnan ja olemassa olevien palveluiden ymmärtäminen sillä tasolla, että voi keksiä aidosti hyödyllisiä ideoita, on usein vaativa tehtävä niin kirjastoalan ammattilaiselle, saatika opiskelijalle. Siksi voi iloita kaikista hyödyllisistä ideoista eikä odottaa, että työpaja ratkaisisi koko palvelupaketin ongelmia.

Jos opiskelijat tekevät palvelumuotoilua osana opintoja, tarpeena on usein saada jokin hieno kehittämisidea, sen sijaan että tuloksena olisi haastattelututkimuksen avulla selvitetty arkipäivän palvelupolun ongelmakohdat. Tähänkin auttaa etukäteen suunnittelu ja syvälinen yhteistyö yhdessä vastuupettajan kanssa.

Tulokset ovat olleet kuitenkin erittäin hyödyllisiä tähän mennessä niin, että jatkamme työpajoja ja yhteistyötä service design -opintojakson kanssa jatkossa.

Henkilökunnan ja työpajojen vetäjän näkökulmasta oppimisprosessi on ollut kaksisuuntainen: me toimeksiantajina kuten opiskelijatkin saamme harjoitella ja oppia palvelumuotoilun menetelmiä ja fasilitointia yhdessä ja samalla kehittää palveluitamme yhteistuumin. Tämä on aidoimmillaan Laurean kehittämispohjaisen oppimisen Learning by Developing-mallin, LbD (Raij, 2007), jalkauttamista kehittämistyöhön.



Pajoissa usein käytetty työkalu, post-it-laput. Photo by Will H McMahan on Unsplash CCO

Pop up -pajat kirjaston näyteikkunaksi?

Yhteiskehittämisen on tarkoitus olla jatkossa Laurea-kirjaston pysyvä työmuoto, jonka avulla palveluita kehitetään eteenpäin, kuullaan käyttäjien mielipiteitä perinteisten käyttäjäkyselyiden

lisäksi – eikä yhteiskehittämispajojen markkinointiarvoa kampuksen sisällä pidä unohtaa. Yhteiskehittäminen on varsinaisen lisäarvon lisäksi näyteikkuna kirjaston toimintaan.

Seuraavaksi olemme ajatelleet järjestää pop up -pajoja kirjaston tiloissa etukäteen sovittuina teemapäivinä. Tarkoituksena on kysyä mielipidettä jo kehitteillä olevista palveluista, tarjota kahvia ja teetä sekä luoda hyvää tunnelmaa.

AMK-kirjastoille yhteinen mobiiliappi?

Työpajoista ja opintojaksotyöskentelystä nousee voimakkaasti esille mobiilipalveluiden kehittäminen. Kirjastoja on saatu sisälle korkeakoulujen mobiilipalveluun Tuudoon. Riittääkö Tuudo, vai olisiko AMK-kirjastoille mahdollista saada rahoitusta omaa appia varten? Oman kirjastoappin etu olisi yksi kirjautuminen palveluun, jonka jälkeen olisi helppo käydä uusimassa ja tekemässä varauksia ilman kirjautumista. Tämä jää avoimeksi ideaksi, jonka eteenpäin viemistä pohdimme jatkossa kirjastojärjestelmämuutoksen jälkeen.

Lähteet:

Grönroos, C., & Voima, P. (2013). Critical service logic: Making sense of value creation and value co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41 , 133–150.

Keränen, K., Dusch, B. & Ojasalo, K. (2013). *CoCo Tool Kit – A co-creation workbook and a collection of tools for service businesses*. Helsinki: Edita Prima.

Mager, B., & Sung, T.-J. (2011). Special issue editorial: Designing for services. *International Journal of Design*, 5(2), 1–3.

Payne, A.F., Storbacka, K., & Frow, P. (2008). Managing the Co-creation of Value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 83–96 .

Polaine, A., Løvlie, L., & Reason, B. (2013). *Service design: from insight to implementation*. Brooklyn, NY: Rosenfeld Media.

Raij, K. (2007) *Learning by Developing*. Laurea Julkaisut A58. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016070113480>

Ramaswamy (2011). Co-creation of value – towards an expanded paradigm of value creation. *Marketing Review St. Gallen* 6(26) 11–17.

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2011). *This is service design thinking: basics, tools, cases*. Hoboken, NJ: Wiley.