

Hanne Seppänen

PALVELUMUOTOILUN TYÖPAJAN FASILITOINTI

Case: Kaleva

PALVELUMUOTOILUN TYÖPAJAN FASILITOINTI

Case: Kaleva

Hanne Seppänen
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Liiketalous
Oulun Ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun Ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, Liiketoimintaosaaminen

Tekijä: Hanne Seppänen

Opinnäytetyön nimi: Palvelumuotoilun työpajan fasilitointi

Työn ohjaaja: Helena Ahola

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2019

Sivumäärä: sivut + liitteet
30 + 4

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Oulun Ammattikorkeakoulun palvelumuotoilutiimi. Työn tavoitteena on tutkia fasilitointia ja miten huumori vaikuttaa siihen. Työn kohteena on Kalevan palvelumuotoilun työpaja. Oulun Ammattikorkeakoulun palvelumuotoilutiimi ei ollut aiemmin tutkinut fasilitointiaan, vaan tämä on tähän mennessä ensimmäinen fasilitointiin keskittyvä opinnäytetyö.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään palvelumuotoilua ja fasilitointia. Aineistona toimivat ammattikirjallisuus ja digitaaliset lähteet. Ammattikirjallisuuden osuus lähteiden määrässä on suhteellisen suppea verrattuna digitaalisten lähteiden määrään. Tutkimusmenetelmänä on havainnointi osallistuessani itse tutkimuskohteena olevaan Kalevan palvelumuotoilun työpajaan. Tutkimusaineistona on työpajasta otettuja äänitteitä ja valokuvia. Pääasiallinen tutkimusmateriaali koostui äänitteistä, joita oli neljä kappaletta (jokaisesta työpajassa olleesta ryhmästä yksi äänite), joista muodostui yhteensä noin 14 tuntia materiaalia. Tutkimusaineiston pohjalta tehtiin johtopäätökset.

Fasilitointi tässä Kalevan palvelumuotoilun työpajassa oli onnistunutta. Kaleva oli tyytyväinen työpajaan ja työpajan tavoite (kuinka saada nuoret käyttämään Kalevan palveluita) saavutettiin. Myös nuoret olivat tyytyväisiä työpajaan ja saivat siitä hyvän oppimiskokemuksen. Joten työpajasta hyötyivät kaikki osapuolet.

Jatkotutkimusta voisi tehdä fasilitoinnin hyödyntämisestä lähiesimiestyöskentelyssä. Myös lisätutkimus huumorin vaikutuksesta ja hyödyntämisestä työpajojen fasilitoinnissa olisi mielenkiintoinen. Fasilitoijan käsikirjan luominen voisi olla myös hyödyllinen.

Asiasanat: fasilitointi, palvelumuotoilu, huumori, työpaja

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Business Competence

Author: Hanne Seppänen

Title of thesis: Facilitation of service design workshop

Supervisor: Helena Ahola

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2019 Number of pages: 30 + 4

The aim of this thesis was to examine facilitation of one service design workshop and how humour affects it. The assigner is the service design team of the Oulu University of Applied Sciences. The object of research in this thesis is service design workshop of Kaleva media. The service design team had not studied their own facilitation before. So, this is the first thesis based on facilitation so far.

The theoretical framework of this thesis was based on two topics; facilitation and service design. The theoretical framework in the thesis was built on literature and digital sources. The share of professional literature in the theoretical background is relatively limited. One of the research methods employed here were observation as the author took part in the workshop. Pictures and recordings from workshop comprise the research material. The recordings are primary research material and there was approximately fourteen hours of it. Based on the materials conclusions were made.

In this service design workshop the facilitation was successful. Kaleva media was satisfied with the workshop and they received many ideas how to attract young people to use and read services of Kaleva media. Thus the aim was achieved. In addition the young people were satisfied with the workshop and they had a good learning experience as they participated in the workshop. To sum up all participants benefited from workshop.

The follow-up research could be conducted of the benefits of facilitation and the utilization of facilitation in the work of immediate superior. Alternatively more research could be carried out about the effects and benefits of humour in the facilitation of workshops. Creating a handbook for facilitators could be very useful.

Keywords: facilitation, service design, humour, workshop

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	PALVELUMUOTOILU.....	8
2.1	Palvelu ja palvelupolku	8
2.2	Kontaktipisteet.....	9
2.3	Innovointi.....	10
2.4	Työkalupakki	10
2.5	Palvelumuotoiluprosessi.....	12
2.6	Palvelumuotoilun työpaja.....	12
3	FASILITOINTI.....	14
3.1	Vaiheet.....	15
3.2	Luova ongelmanratkaisu	16
3.3	Asiakkaan osallistaminen	17
3.4	Ongelmia fasilitoinnissa.....	17
4	KALEVAN PALVELUMUOTOILUN TYÖPAJA	18
4.1	Työpajan yleistä fasilitointia.....	18
4.2	Huumori fasilitoinnissa.....	19
4.3	Profilikuvaukset	19
4.4	Empatiakartta	20
4.5	Uutispuu	22
4.6	Uutispuuron höyistäminen.....	23
4.7	Debriefing.....	24
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	25
6	POHDINTA	27
	LÄHTEET.....	30
	LIITTEET	31

1 JOHDANTO

Fasilitointi on ryhmätyöskentelyn ohjaamista. Fasilitointi on aiheena hyvä, koska se on ajankoh- taista. Fasilitoinnista pidetään paljon koulutuksia eri alojen ammattilaisille ja siitä on julkaistu hil- jattain useampia kirjallisia teoksia myös suomeksi. Suomessa toimii ainakin yksi yritys, Grape People, pelkästään fasilitoinnin ympärillä.

Opinnäytetyöni toimeksiannon sain Oulun Ammattikorkeakoulun palvelumuotoilutiimiltä. Opinnäy- tetyössäni tutkitaan palvelumuotoilutiimin järjestämän Kalevan palvelumuotoilun työpajan fasili- tointia. Työpaja oli osa HURMOS-hanketta. HURMOS oli TEKES-rahoitteinen hanke, jonka tar- koituksena oli tutkia ja kehittää huumorin roolia työelämässä vuosina 2012-2018 (OAMK. 2019. Viitattu 12.10.2019). Työpaja oli suunnattu 18–30-vuotiaille nuorille aikuisille ja sen tavoitteena oli saada tietoa, miten nuoret saataisiin lukemaan Kalevaa käyttäen hyväksi huumoria ja sosiaalista mediaa. Osallistuin työpajaan itse nuoren roolissa.

Työn tavoitteena on tutkia huumorin osuutta palvelumuotoilun työpajan fasilitoinnissa. Lisäksi avataan fasilitoinnin ja palvelumuotoilun käsitteitä sekä millaisia työkaluja palvelumuotoilussa ja fasilitoinnissa käytetään. Tutkitaan millaisia ongelmia ja haasteita palvelumuotoilun työpajan fa- silitoinnissa voi olla. Lopuksi käydään läpi miten Kalevan palvelumuotoilun työpajan fasilitointi toteutui ja mikä oli huumorin rooli. Oma oppimistavoitteeni on oppia ymmärtämään palvelumuotoi- lun kokonaisuutta sekä fasilitoinnin käsitettä ja merkitystä.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että tutkitaan vain muutamaa tapausta. (Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. 15.) Tässä opinnäytetyössä keskity- tään yhteen tapaukseen: Kalevan palvelumuotoilutyöpajaan. Työpajan kuvaaminen on opinnäy- työn toiminnallinen osuus. Opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä oli havainnointi ja sisällönanalyysi. Tutkimusmateriaalina käytettyjä työpajan äänitteitä oli yhteensä noin 14 tuntia ja valokuvia oli käytettävissäni noin pari kymmentä. Havainnoin työpajaa paikan päällä sekä jälkikäteen kuun- telemalla ja analysoimalla työpajassa nauhoitettujen äänitteiden sisältöä sisällönanalyysin kei- noin. Sisällönanalyysi on analyysitapa, jolla pyritään tiivistämään ja yleistämään aineiston infor- maatioarvoa menettämättä (Leinonen, R. 2018. Viitattu 12.10.2019). Varsinaista litterointia äänit- teistä ei tehty materiaalien runsaan määrän takia, vaan tein äänitteistä aikajanan ja poimintoja

tarvittavista kohdista. Opinnäytetyössäni analysoin työpajan sisältöä ja tuloksia fasilitoinnin onnistumisen näkökulmasta.

Opinnäytetyön tietoperusta keskittyy käsittelemään palvelumuotoilua ja fasilitointia. Aineistona toimivat ammattikirjallisuus ja digitaaliset lähteet. Palvelumuotoilun perusteoksena oli Juha Tuulaniemen kirja Palvelumuotoilu vuodelta 2011. Fasilitoinnista löytyi paljon tietoa Piritta Kantojärven kirjasta Fasilitointi luo uutta vuodelta 2012. Lisäksi hyödyllistä tietoa löytyi Satu Miittisen kirjoista Palvelumuotoilu vuodelta 2011 sekä Muotoiluajattelu vuodelta 2014.

Huumorin käsitteeseen perehtymisen rajasin mahdollisimman pieneksi rajallisten resurssien vuoksi. Huumorin esiintymisestä työpajassa kerrotaan työpajan kuvauksessa. Johtopäätöksissä avataan huumorin merkitystä palvelumuotoilun työpajassa ja sen fasilitoinnissa.

2 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on syntynyt 1990-luvun alkupuolella palvelualan kasvun vauhdittamana. Palvelumuotoilun mahdollisuuksia laajensivat internetin ja teknologian kehittyminen. Ensimmäisiä palvelumuotoilun lanseeraajia olivat professori Michael Erhoff (Köln International School of Design, KISD) sekä ensimmäinen Euroopan palvelumuotoilun professori Birgit Mager. Palvelumuotoilun juuret ovat vahvasti eurooppalaiset. Suomessa internetin ja vuorovaikutussuunnittelun kasvu vaikutti palvelumuotoilun kehittämiseen. Palvelumuotoilun juuret ovat vuodessa 1997 ja Talentumin tytäryhtiö Satama Interactivessa. (Tuulaniemi, J. 2011. 31.)

Palvelumuotoilu ja muotoilu eroavat siinä, että muotoilun lopputuote on muotoilua tai designia, palvelumuotoilun lopputuote on palvelua (Tuulaniemi, J. 2011. 32). Palvelumuotoilua voidaan kuvata sekä työkaluvalikoimaksi että prosessiksi. Palvelumuotoilu on lähestymistapa palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilulla ei ole tarkkaa määritelmää, mikä on sen vahvuus. Tarkkaan määrittelemättömänä palvelumuotoilu kehittyy jatkuvasti. Palvelumuotoilun keskeisimpiä ajatuksia ovat asiakaslähtöisyys, visuaalisuus, prototyypit ja yhteiskehittäminen. Palvelumuotoilun tavoitteena ovat parempi ymmärrys ihmisistä, heidän elämästään ja tarpeistaan, uusien mahdollisuuksien havaitseminen, toimivien palveluiden suunnitteleminen sekä tehtyjen suunnitelmien toteuttaminen. (Tuulaniemi, J. 2011. 30, 50.)

Palvelun keskiössä on palvelun käyttäjä eli asiakas. Palvelukokemuksen rakentumisen keskiössä on palveluntuottajan ja asiakkaan vuorovaikutus. Palvelukokemuksen onnistuminen on tärkeää, sillä jos asiakas saa huonon palvelukokemuksen, hän ei halua enää käyttää kyseisiä palveluita. (Tuulaniemi, J. 2011. 35 - 36.)

2.1 Palvelu ja palvelupolku

Palveluntarjoajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusprosessia kutsutaan palveluksi. Palvelu on aineetonta toimintaa tai hyötyä. Se voi sisältää vuorovaikutusta, tekoja, tapahtumia, toimintaa ja suorituksia. Palvelun tavoitteena on ratkaista asiakkaan ongelma. Palvelun ja tuotteen ero on se, että tuote vaihtaa omistajaa, mutta palvelua käytetään omistamisen sijaan. (Tuulaniemi, J. 2011. 30.) Palvelulla tuotteeseen voidaan lisätä ominaisuuksia ja tuotteesta voidaan tehdä haluttavam-

pi. (Miettinen, S. 2011. 22.) Esimerkiksi auton renkaiden ostaja voi saada renkailleen myös säilytyspalvelun.

Palvelutapahtumasta on suoriuduttava hyvin tai erityisen huonosti, jotta palvelukokemus jää asiakkaalle mieleen. Palvelutilanteesta voi jäädä asiakkaalle myös syvempi muistijälki. (Kalliomäki, T. 2014. 49.)

Palvelu on prosessi, joten asiakkaan palvelun kuluttamista kokonaisuutena voidaan kuvata palvelupolkuna. Palvelupolulla kuvataan asiakkaan kulkua palvelun aika-akselilla, jolle sijoittuvat myös asiakkaan kokemukset. Palvelupolku voidaan jakaa kontaktipisteitä sisältäviin palvelutuokioihin. Osiin jakaminen helpottaa asiakkaan kokemusten analysointia. (Tuulaniemi, J. 2011. 38.)

2.2 Kontaktipisteet

Palvelutuokioiden sisältämät kontaktipisteet ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palveluntarjoajalla on mahdollisuus päästä vaikuttamaan asiakkaaseensa eri aistiärsykkeillä jokaisessa kontaktipisteessä. Useat kontaktipisteet ovat osa palvelun ominaispiirteitä. (Tuulaniemi, J. 2011. 39.)

Ihmiskontaktipisteeseen kuuluvat palvelun tuottava ja kuluttava ihminen eli asiakaspalvelija sekä asiakas. Ihmiskontaktipisteessä asiakas tuottaa arvoa itselleen. Asiakasta palvelevan henkilön rooli ja toimintamallit luodaan palvelumuotoiluprosessissa. Toimintamalleilla yhdessä palveluympäristön kanssa pyritään ohjaamaan asiakas hänelle määritellylle toiminta-alueelle. (Tuulaniemi, J. 2011. 39 - 40.)

Ympäristökontaktipiste voi olla fyysinen tai virtuaalinen tila. Palvelukokemuksen onnistumisen kannalta ympäristöllä on suuri vaikutus. Fyysiset ympäristöt vaikuttavat asiakkaiden mielialaan. Virtuaalisessa ympäristössä kuten internet-sivustolla ympäristö eli käyttöliittymä vaikuttaa olennaisesti palvelun kuluttamiseen. Ympäristökontaktipisteen kehityksessä voidaan ottaa huomioon lapsiperheiden palvelukokemus. Mikäli ravintolaan halutaan myös lapsiperheasiakkaita, on sisäänkäynnin oltava esteetön lastenvaunuille ja leikkipaikan oltava näköetäisyydessä sekä riittävän viihtyisä lapsille. Näillä huomioilla palvelukehityksessä nostetaan koko palvelukonseptin arvoa lapsiperheiden näkökulmasta. (Tuulaniemi, J. 2011. 39 - 40.)

Esinekontaktipiste pitää sisällään palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen liittyvät fyysiset tavarat. Palvelussa fyysinen tavara voi liittyä palvelun käyttöoikeuden todistamiseen, kuten esimerkiksi pankkikortti tai pääsylippu. Ravintolaympäristössä palvelun kuluttamiseen liittyviä esineitä ovat ruokailuvälineet. (Tuulaniemi, J. 2011. 39 - 40.)

Toimintatavat-kontaktipiste sisältää palveluun kuuluvat käyttäytymismallit. Esimerkiksi kuinka asiakaspalvelijat toimivat ja käyttäytyvät. (Tuulaniemi, J. 2011. 39 - 40.)

Palvelumuotoilussa vuorovaikutusprosessit ja arvon luominen ovat tärkeitä. Asiakkaiden osallistaminen palvelumuotoiluprosessissa voi lisätä arvoa asiakkaan näkökulmasta. Palvelumuotoilijalle on tärkeää ymmärtää asiakkaan arvoja ja tarpeita. Lisää arvoa voidaan tuottaa myös niin sanotulla kustomoinnilla, jolloin asiakas saa itse muokata tuotteen ominaisuuksia. (Miettinen, S. 2011. 22 – 23.) Esimerkiksi asiakas voi uutta autoa ostaessaan valita autoonsa varusteita sekä palveluita.

2.3 Innovointi

Perinteisesti innovaatio mielletään kaupallistetuksi tuotteeksi, jossa on jotain uutta ja omaperäistä. Innovaatio voi olla myös uusi palvelu, toimintamalli tai prosessi. Innovaatio tuo uutta lisäarvoa kehittäjälleen. (Sydänmaanlakka, P. 2009. 65.)

Yksi tapa luoda innovaatioita on kokeilemalla kehittäminen. Uuden luomisessa ei voida tietää ennalta kaikkea. Sitä mitä ei tiedetä, ei voida suunnitella. Tällöin pyritään luomaan puuttuva tieto ja siihen kokeilemalla kehittäminen on toimiva ratkaisu. Uusien ideoiden kokeileminen käytännössä oikeassa toimintaympäristössään kertoo onko kyseisestä ideasta innovaatioksi. (Hassi, L. & Paju, S. & Maila, R. 2015. 17.)

2.4 Työkalupakki

Palvelumuotoilun avuksi on olemassa useita erilaisia työkaluja. Puhutaan työkalupakista. Työkaluja löytyy eri palvelumuotoilun vaiheisiin. Toiset työkalut auttavat kehityskohteen rajaamisessa ja toiset ratkaisuiden ideoimisessa. On olemassa omat työkalunsa myös testivaiheeseen ja oppimi-

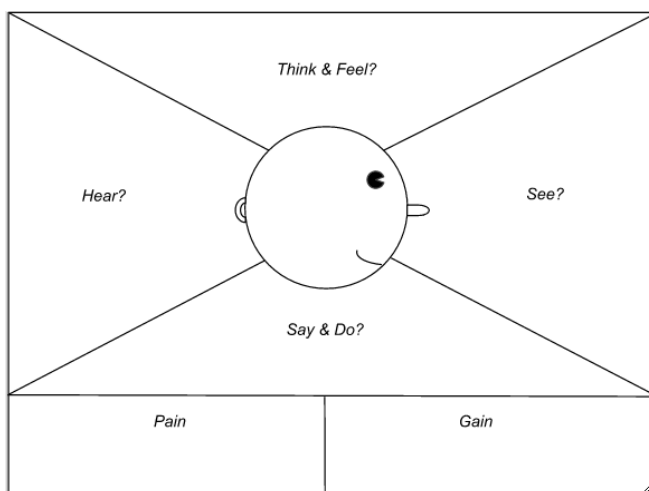
seen. (SDT. 2012. Viitattu 3.9.2019.) Tässä on esiteltynä Kalevan palvelumuotoilun työpajassa käytetyt työkalut.

Profiilikuvaukset

Profiilikuvaukset eli asiakasprofiilit on työkalu, jolla kerätään syvempää ymmärrystä asiakasryhmien henkilötyypeistä. Työkalussa käytetyt asiakasryhmät ovat yleensä tarvepohjaisia asiakasryhmiä. Profiilikuvausten avulla kaikki projektissa tai työpajassa mukana olevat saavat yhtenäisen kuvan asiakkaiden tarpeista ja käyttäytymismalleista. Profiilikuvauksiin on mahdollista palata aina tarvittaessa työpajan edetessäkin. Profiilikuvauksia on hyvä olla 3-5 kappaletta, koska suurempi määrä ei tuo enempää lisäarvoa. (Passi & Ripatti. 2019A. Viitattu 5.9.2019.)

Empatiakartta

Empatiakartta on hyvä työpajan aloitustyökalu. Empatiakartan avulla herätetään osallistujien empatiakykyä. (Passi & Ripatti. 2019B. Viitattu 5.9.2019.) Empatiakartta on työkalu, jolla visualisoidaan tietoa käyttäjäprofiileista. Empatiakartan avulla saadaan ymmärrystä asiakkaan tunteisiin, tarpeisiin, pelkoihin ja toiveisiin. Empatiakartta auttaa ymmärtämään asiakkaan arvoja. (Innokylä. 2015. Viitattu 5.9.2019.) Kalevan työpajassa ensimmäisenä käytettiin profiilikuvaukset-työkalua ja sen jälkeen tehtiin empatiakartta profiilikuvausten pohjalta.



KUVIO 1. Empatiakartta

Uutispuu

Uutispuu eli ideapuu tai toimintopuu on työkalu ideoiden keräämiseen. Jokainen kirjoittaa lapuille muutaman idean tai ajatuksen, jotka kerätään yhteiseen ideapuuun. Ideoista ei keskustella eikä toisten ideoita saa arvostella tässä vaiheessa. (Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja.)

Uutispuuron höystäminen

Uutispuuron höystäminen on työkalu, jossa muokataan valmista uutista. Työkalussa valitaan uutinen, joka mahdollisesti kiinnostaisi asiakasprofiilien mukaista persoonaa. Valittu uutinen muokataan persoonaa kiinnostavammaksi. Uutisen muokkaukseen tulisi käyttää huumoria ja leikki-mielisyyttä. Uutispuuron höystäminen on Kalevan palvelumuotoilun työpajaa varten luotu työkalu. Työkalun loivat Oulun Ammattikorkeakoulun palvelumuotoilutiimi.

2.5 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan asiakkaan tarpeet ja suunnitteluratkaisu. Tässä vaiheessa yritetään ymmärtää toimintaympäristöä, yrityksen liiketoimintaa sekä palvelun käyttäjiä. Toisessa vaiheessa suunnitteluratkaisu tunnistetaan ja aloitetaan luomisvaihe. Tässä vaiheessa suunnitteluratkaisua mallinnetaan ja visualisoidaan. Kolmannessa vaiheessa arvioidaan palveluratkaisuja. Koemalleja verrataan keskenään erilaisia mittareita apuna käyttäen. Tavoitteena on todentaa palvelun kannattavuutta sekä asiakkaan kokemaa arvoa. (Miettinen, S. 2011. 32 – 33.)

Palvelumuotoilussa tuotetta tai palvelua kehitetään koko ajan eteenpäin. Eteenpäin vieminen tapahtuu kehittämällä, kokeilemalla, muokkaamalla ja jatkuvalla oppimisella. (SDT. 2012. Viitattu 3.9.2019.)

2.6 Palvelumuotoilun työpaja

Palvelumuotoilun työpajalla kasvatetaan yrityksen sisäistä palvelumuotoiluosaamista, parannetaan asiakasymmärrystä sekä asiakaskokemusta. Palvelumuotoilun työpajan avulla henkilöstö

saa yhtenäisen käsityksen asiakkaista ja heidän tarpeistaan. (Contribyte. 2019. Viitattu 6.9.2019.)
Työpajassa saman pöydän ääreen voi istua sekä yritysjohto että yrityksen rivityöntekijät. (Innokylä. 2019. Viitattu 6.9.2019.)

Palvelumuotoilutyöpajan pituus voi olla tehokkaasti vain puolesta päivästä yhteen työpäivään tai jopa useamman työpäivän mittainen kokonaisuus. Osallistujien on hyvä olla eri puolilta yrityksen organisaatiota. (Contribyte. 2019. Viitattu 6.9.2019.)

Onnistuneessa palvelumuotoilun työpajassa yhdistyy onnistunut suunnittelu ja toteutus. Suunnitteluvaiheessa tulisi varata riittävästi aikaa mahdolliseen aikataulun venymiseen. Jokaisen työvaiheen välissä olisi hyvä muistuttaa aikataulusta ja tauottaa työntekoa riittävästi. Työpajan arvioinnin helpottamiseksi työpajan aikana on suositeltavaa ottaa mahdollisimman paljon kuvia. (Nallan, H. 2019. Viitattu 7.9.2019.)

3 FASILITOINTI

Yleisesti fasilitoinnilla tarkoitetaan toimintaa, jolla pyritään helpottamaan muiden toimintaa (Yleinen suomalainen asiasanasto. 2016. Viitattu 4.9.2019). Fasilitointi tarkoittaa ryhmäprosessin ohjaamista ja fasilitoivaa henkilöä kutsutaan fasilitaattoriksi. Fasilitaattorin tehtävä on avustaa ja ohjata ryhmäprosessia sekä aktivoida osallistujia. Fasilitointia varten valitaan tilanteen mukaiset työkalut. Onnistuneessa fasilitoinnissa saadaan ryhmän kaikki resurssit hyödynnettyä. Fasilitointia voidaan käyttää apuna ongelman ratkaisuun, kun ongelmaan on olemassa useampia mahdollisia ratkaisuja. Ryhmän jäsenten tehtävä on hyödyntää asiantuntijuuttaan ja tuottaa sisältöä, tehdä päätöksiä ja kantaa vastuu toimenpiteiden toteuttamisesta. (Kantojärvi, P. 2012. 11 - 12, 19.) Fasilitaattori mahdollistaa, suunnittelee ja tukee eri osaamisalojen asiantuntijoiden toteuttamaa palvelumuotoiluprosessia. (Tuulaniemi, J. 2011. 57.)

Fasilitointitaitoja voi hyödyntää jokapäiväisessä esimiestyöskentelyssä. Fasilitointia voi hyödyntää strategian luomiseen, muutoksen suunnitteluun, konfliktien selvittämiseen sekä verkostotapaamisiin. (Kantojärvi, P. 2012. 11 - 13.)

Hyvän fasilitaattorin piirteitä ovat läpinäkyvyys ja neutraalius. (Kantojärvi, P. 2012. 13, 33.) Hyvä fasilitaattori on hyvä ja aktiivinen kuuntelija. Hän ottaa huomioon mitä kullakin ryhmän jäsenellä on sanottavanaan. Fasilitaattorin on hyvä osata esittää avoimia kysymyksiä, jotka aktivoivat osallistujia vastaamaan esitettyihin kysymyksiin. (Association for Talent Development. 2019. Viitattu 3.9.2019.)

Fasilitaattorille on eduksi olla puolueeton, esimerkiksi yrityksen ulkopuolelta tuleva täysin ulkopuolinen henkilö. Hyvä fasilitointi edellyttää selkeää kommunikointia ja hyviä perustelutaitoja. Ryhmätyöskentelyn onnistumisen kannalta on tärkeää, että ryhmän jokainen jäsen keskittyy prosessiin. (Kantojärvi, P. 2012. 13, 33.)

Fasilitaattorin tavoitteena on helpottaa ryhmän työskentelyä ja edistää ryhmän luovuutta. Fasilitaattorin tulisi saada kaikkien asiantuntemus ryhmän käyttöön. Työskentelyn pitäisi olla tehokasta ja tuloksellista. (Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja.) Osallistujien osallistamista parantaa se, että osallistujat tietävät miksi työpaja järjestetään (Kantojärvi, P. 2012. 33).

Fasilitointiin on hyödyllistä valmistautua hyvin. Aluksi kannattaa kirkastaa työpajan tarkka tavoite. Mietitään onko tavoitteena ideointi, käytäntöön vienti, ongelman ratkaisu vai kenties verkostoituminen. Kun tavoite on selkeänä mielessä, aletaan muotoilla työpajan prosessia. Mietitään mitä vaiheita työpajassa on syytä käydä läpi ja miten. Kun vaiheet ovat tiedossa, voidaan tarkistaa aikataulu. Aikataulun tulee olla realistinen. Kun kokonaisuus on suunniteltuna, voidaan keskittyä pienempiin osa-alueisiin. Aloittaminen on aina tärkeää. Fasilitaattorin tulee luoda työpajaan sellainen tunnelma, jotta kaikilla olisi turvallinen olo ja mahdollisuus heittäytyä luovaksi. Alkulämmittelytehtävällä voidaan keventää tunnelmaa ja karkottaa turhaa jännittyneisyyttä. Alkulämmittelyä miettiessä tulee ottaa huomioon tuntevatko osallistujat toisensa jo etukäteen sekä kerrata aikataulu. (Kukkola, K. 2018. Viitattu 8.9.2019.)

Suunnittelussa on hyvä varata aikaa riittävän tarkan ohjeistuksen luomiseen. Ryhmätöiden ohjeiden on syytä olla tarkkoja ja tehtävät jaettu selkeästi eri vaiheisiin. Hyvästä ohjeistuksesta käy ilmi myös aikataulu. Lopuksi vielä valmistaudutaan mahdollisiin muutoksiin. Mitä paremmin suunnitelma on luotu etukäteen, sen helpompaa on improvisointi muutosten sattua kohdalle. (Kukkola, K. 2018. Viitattu 8.9.2019.)

3.1 Vaiheet

Työpajan fasilitoinnissa on viisi vaihetta: aloittaminen, selkeytys, ratkaisujen ideointi, toiminnan valmistelu sekä lopettaminen. Kaikkia vaiheita ei aina käydä työpajassa läpi. (Kukkola, K. 2018. Viitattu 8.9.2019.)

Selkeytys-vaiheessa konkretisoidaan ne kysymykset, joihin etsitään ratkaisua tässä työpajassa. Ratkaisujen ideointi -vaiheessa ideoidaan ratkaisuja valittuihin kysymyksiin. Toiminnan valmistelu -vaiheessa sovitaan kuka vastaa mistäkin ja mikä on aikataulu. (Kukkola, K. 2018. Viitattu 8.9.2019.)

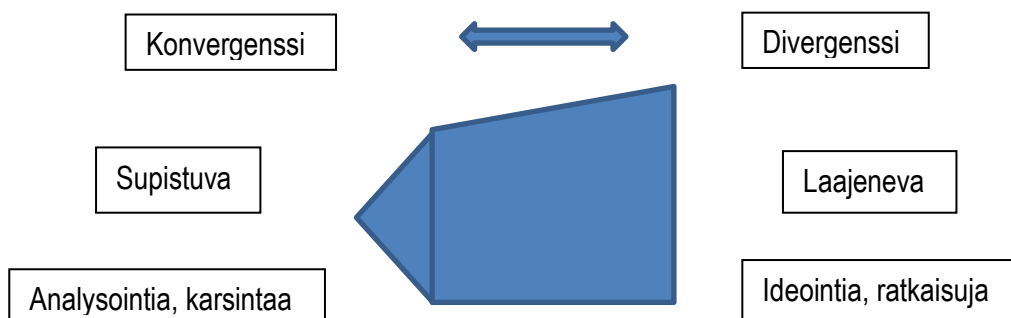
3.2 Luova ongelmanratkaisu

Luova ongelmanratkaisu on määritelty prosessi. Luovan ongelmanratkaisun ovat kehittäneet 1940-luvulla Alex Osborne ja Sidney Parners Pohjois-Amerikassa Buffalon yliopistossa. (Kantojärvi, P. 2012. 21.)(Sydänmaanlakka, P. 2009. 65.)

Luovan ongelmanratkaisun prosessin vaiheet ovat: aloittaminen, haasteen/tavoitteen/toiveen selkeyttäminen, tiedon kerääminen, ongelman kiteyttäminen, ideoiden tuottaminen, ratkaisujen syventäminen ja toimenpiteiden suunnittelemisen sekä lopettaminen. (Kantojärvi, P. 2012. 23.)

Luovuuden lähtökohtana on jatkuva ihmettely (Sydänmaanlakka, P. 2009. 65). Luovassa ongelmanratkaisussa on kyse idealuovuudesta, joka on eri asia kuin taiteellinen luovuus. On tärkeää nähdä ongelma uuden mahdollisuuden näkökulmasta. (Kantojärvi, P. 2012. 17.)

Palvelumuotoilun keskeisiä piirteitä ovat divergenssi, konvergenssi ja interaktiivisuus (Tuulaniemi, J. 2011. 50). Luovan ongelmanratkaisun prosessi voidaan jakaa divergenssiin eli avaamiseen ja konvergenssiin eli sulkemiseen. Divergenssi on ennakkoluulotonta ideointia eli kuvainnollisesti sanottuna ovien aukomista. Konvergenssi on kriittistä valintaa eli kuvainnollisesti ovien sulkemista. (Kantojärvi, P. 2012. 22.) Konvergenssi on analysointia ja karsintaa. Divergenssissä vapautetaan lapsenomainen mielikuvitus sekä asioiden vapaa yhdisteleminen. Konvergenssin pohjana on tieto ja analyttinen päättely. Ensin luodaan divergenssiajattelun avulla paljon ideoita ja ratkaisuja. Seuraavaksi konvergenssiajattelulla arvioidaan ja karsitaan tuotettuja ideoita. (Tuulaniemi, J. 2011. 50.)



KUVIO 2. Luova ongelmanratkaisu.

Samaan aikaan ovea ei voi sekä avata että sulkea. Fasilitaattorin tehtävänä on ohjata ryhmää keskittymään jompaankumpaan kerrallaan. (Kantojärvi, P. 2012. 22.)

3.3 Asiakkaan osallistaminen

Ongelmien välttämiseksi on tärkeää, että osallistuja ymmärtää miksi työpaja järjestetään. Ongelmia voi esimerkiksi olla, ettei osallistuja ota kantaa, esittää aikaa vieviä turhia kysymyksiä tai on kriittinen ja provosoiva. Pahimmillaan osallistuja ei saavu paikalle lainkaan. (Kantojärvi, P. 2012. 33 - 34.)

Asiakkaiden osallistaminen tuo lisäarvoa palvelumuotoiluprosessiin erityisesti asiakkaan näkökulmasta ja helpottaa palvelumuotoilijan ymmärrystä asiakkaan arvoista ja tarpeista. Kustomointi lisää asiakkaan osallistamista. (Miettinen, S. 2011. 22 - 23.)

3.4 Ongelmia fasilitoinnissa

Ryhmän toimintaa ei aina voi ennustaa. Ryhmän saadessa vastuun pohdinnasta menettää ryhmän vetäjä eli fasilitaattori osan vallastansa. Ongelmia voi välttää opettelemalla työkalut mahdollisimman hyvin. (Kantojärvi, P. 2012. 15, 25.)

Ongelmia voi tulla puutteellisesta prosessista. Luovan ongelmanratkaisun prosessin jokaisella vaiheella on merkityksensä. Yhdenkin vaiheen pois jättämistä tulee harkita huolellisesti. Ideoinnista siirtyminen käytäntöön ilman valmistelua voi aiheuttaa turhia käytännön ongelmia, jotka voisi välttää hyvällä suunnittelulla. (Kantojärvi, P. 2012. 33.)

Fasilitaattori tarvitsee hyvät ongelmanratkaisukyvyt. Ongelmien ratkomisen ytimessä on ongelman määrittäminen ja ongelman aiheuttaneen syyn löytäminen. Lisäksi fasilitoijan tulee osata perustella ryhmän löytämien ratkaisuiden hyvät ja huonot puolet sekä valita ratkaisuisista paras toteutettavaksi. Lopuksi on tärkeää muistaa tulosten seuranta. (Association for Talent Development. Viitattu 3.9.2019.)

4 KALEVAN PALVELUMUOTOILUN TYÖPAJA

Palvelumuotoilun työpaja järjestettiin Kalevan mediatalolla 14.11.2016 klo 12:00 - 16:00. Työpaja aloitettiin Kalevan tarjoamalla lounaalla klo 11:30. Lounaan jälkeen siirryttiin tilaan, jossa työpaja pidettiin. Työpajaan osallistui yhteensä 22 henkilöä, joista kolme oli fasilitaattoria, yksi assistentti, kahdeksan Kalevan edustajaa ja kymmenen nuorta. Itse osallistuin työpajaan nuoren roolissa.

Työpaja aloitettiin esittelykierroksella. Jokainen sai kertoa oman nimensä ja missä roolissa ovat työpajaan osallistumassa. Tässä vaiheessa purettiin myös ennakkotehtävä. Ennakkotehtävänä oli valita omasta mielestään aamun mielenkiintoisin uutinen. Esittelykierroksen jälkeen Kalevan edustaja toivotti kaikki tervetulleeksi pienellä tervetulo puheellaan. Seuraava vaihe oli ryhmiin jakautuminen. Ryhmien koko oli 4-5 henkilöä sisältäen sekä nuoria että Kalevan edustajia.

Työpajasta kerättiin materiaalia äänitteinä ja valokuvina. Työpajan osallistujat jaettiin neljään ryhmään ja jokaisesta ryhmästä äänitettiin materiaalia sekä otettiin valokuvia koko työpajan ajan. Nämä äänitteet ja valokuvat ovat olleet tutkimusmateriaalina tässä opinnäytetyössä.

4.1 Työpajan yleistä fasilitointia

Osallistujilla voi olla vaikea keskittyä työpajan kannalta olennaisiin asioihin. Fasilitaattorin tehtävä on ohjata osallistujat keskittymään annettuihin tehtäviin. Tässä työpajassa fasilitaattorit käyttivät muun muassa ”juhuu”-huudahdusta, kun keskustelu ryhmissä lähti liikaa rönsyilemään.

Fasilitaattorin tehtävänä on pitää kiinni aikataulusta. Työpajassa fasilitaattorit muistuttivat ajan rajallisuudesta muun muassa mainitsemalla, että ”vartti olisi vielä aikaa tähän tehtävään” ja ”kymmenisen minuuttia käytetään vielä tähän”. Välillä on hyvä muistuttaa myös päivän ohjelma-järjestyksestä.

4.2 Huumori fasilitoinnissa

Huumori on Kielitoimiston sanakirjan mukaan sydämellistä leikillisyyttä, kujeellisuutta, pilailua ja leikinlaskua sekä myötätuntoista suhtautumista koomisiin elämänilmiöihin. (Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy. 2018. Viitattu 12.9.2019.)

Fasilitaattorit käyttivät huumoria keventämään tunnelmaa. Esimerkiksi fasilitaattorit sanoivat ”tämän tehtävän jälkeen päästään tauolle” sen sijaan, että olisivat käyttäneet neutraalimpaa ”tämän tehtävän jälkeen pidetään tauko” -ilmaisua.

4.3 Profiilikuvaukset

Ensimmäinen työkalu oli profiilikuvaukset. Fasilitaattorit näyttävät ohjeet valkokankaalle ja lukevat ne ääneen. Työkaluun etukäteen tehdyt asiakasprofiilit esitellään ääneen. Fasilitaattorit kertovat osallistujille mahdollisuudesta keksiä oma asiakasprofiili, mikäli valmiista asiakasprofiileista ei löydy ryhmälle sopivaa. Tässä työpajassa käytettiin valmiita profiilikuvauksia. Ryhmien tehtävänä oli ensin valita yksi asiakasprofiili. Kun profiilit oli jaettu, ryhmät loivat asiakasprofiileille profiilikuvaukset.

Salli Surffaaja

Salli Surffaaja on 30-vuotias ylisuorittaja. Salli on sinkku ja etsii unelmiensa sulhasta, jonka etsimiseen hän käyttää mobiilisovellus Tinderia. Salli haaveilee omasta hevosesta sekä matkailusta. Sallilla on lemmikkikissa Fifi. Vapaa-aikansa Salli käyttää ratsastamiseen, sisustamiseen, lenkkeilyyn ja joogaan. Sallilla on oma blogi ja hän seuraa sisustushenkisiä blogeja. Televisiosta hän katsoo Vain Elämää-ohjelmaa ja radiosta hän kuuntelee Loop-kanavaa. Salli käy viikonloppuisin ystäviensä kanssa Coctail Company:ssa tai viinibaari VOX:ssa. Sallilla on iPhone 7 –puhelin. Hänellä on myös Instagram ja Facebook käytössä. Facebookissa hän seuraa Puskaradio-ryhmää. Puhelimellaan hän ottaa kuvia blogiaan varten. Salli on ainut lapsi ja hänen isänsä on tilannut hänelle Kalevan. Salli ei lue paperilehteä, vaan lukee mielummin eKalevaa ja Kaleva.fi-sivustoa.

Santtu Somettaja

Santtu Somettaja on 20-vuotias sinkkumies, joka pelaa jääkiekkoa. Santtu haaveilee vahvasta naisesta. Santun haaveissa on matkustaminen. Santtu on valmistunut Oulun seudun ammattipistosta turvallisuusosalalle. Jääkiekon pelaamisen ja katsomisen lisäksi Santtu käy kuntosalilla. Santulla on paljon kavereita. Hän rakastaa ruokaa. Santtu somettaa paljon vapaa-ajallaan. Hänellä on Instagram, Twitter, Facebook, Snapchat ja Tinder. Santun pahin pelko on, että netti kaatuisi. Santtu lukee Kalevan nettisivuja ja Fingerpori -sarjakuvaa puhelimellaan.

Paavo Pelaaja

Paavo on 17-vuotias innokas pelaaja ja haaveilee ammattipelaajan urasta. Paavo on datanomiopiskelija ja kiinnostunut teknologiasta. Hän virittelee paljon omia laitteitaan. Paavo on kiinnostunut ammattipelaajan urasta tietokonepelien parista, jolloin yhdistyisi työ ja harrastus. Paavo pitää alatyylisestä huumorista ja me vastaan muut -asettelusta, jossa painottuu kansalaisuus. Vapaa-aikansa Paavo käyttää tietokoneharrastukseensa ja hän pitää urheilusta. Paavo pyrkii verkostoitumaan koko ajan. Hän pelaa jalkapalloa harrastemielessä. Paavolla on Skype, Youtube, Twitch, Steam ja Teamspeakia. Paavon pahin pelko on, että netti kaatuisi.

Ville Viestittäjä

Ville Viestittäjä on 25-vuotias urheilullinen jalkapallo-joukkueen kapteeni. Ville on sosiaalinen opiskelija ja juhlii paljon kavereidensa kanssa. Ville pitää suoraviivaisesta ja yksinkertaisesta huumorista. Villen haaveena on saavuttaa tuotantotalouden korkeakoulututkinto yliopistosta ja saavuttaa hyväpalkkainen työ. Villellä on sosiaalisia paineita, johtuen suuresta kaveriporukasta. Ville pelkää häpeää, vastuuta ja jäävänsä toiseksi. Ville käyttää paljon sosiaalista mediaa, kuten WhatsAppia, Snapchatia, Nimenhuutoa, Twitteria, Facebookin Futis foorumia sekä lukee muun muassa Ilta-Sanomia. Villen kotona ei ole tilaa Kalevalle, mutta koulussa hän selaa sitä viikoittain.

4.4 Empatiakartta

Toisena työkaluna oli empatiakartta. Tämän työkalun tavoitteena oli saada syvempää ymmärrystä asiakasprofiilien tarpeista, tunteista, toiveista ja peloista suhteessa Kalevaan. Empatiakartan

avulla saatiin lisää tietoa asiakasprofiilien henkilöiden tunteista ja ajatuksista, mitä he näkevät ja kuulevat sekä tekevät ja sanovat.

Salli Surffaaja

Salli Surffaaja pitää Kalevaa luotettavana tiedon lähteenä, koska on nähnyt vanhempiansa lukevan sitä ja kuulee isältänsä uutisista. Sallin isä on tilannut lehden Sallille kestotilauksena joululahjaksi. Salli mielellään lukee Kalevasta hevosjuttuja, matkailuun liittyvät uutiset, asunto-ilmoitukset ja terveysuutiset. Salli ei jaksakaan lukea Kalevaa kunnolla, vaan usein vain selailee sitä. Sallia eivät uutiset juuri kiinnosta, mutta hän on kiinnostunut tekstiviestipalstasta, kulttuurista ja menovinkeistä. Salli on kiireinen eikä ehdi lukea uutisia. Hän myös välttelee negatiivisia uutisia. Työpaikallaan Salli haluaa näyttää uutistuntemuksensa.

Santtu Somettaja

Santtu on kiinnostunut Kalevan urheilu-uutisista. Hän toivoo, että Kiekko-Kalevassa olisi enemmän videosisältöä. Santtu lukee Kalevaa vain puhelimelta tai tabletilla, koska painettu versio veisi liikaa tilaa pöydällä. Santtu kannattaa Kärppien jääkiekkjoukkuetta, jonka sponsorina Kalevan brändi näkyy Santullekin. Hänen vanhempansa lukevat Kalevaa. Osa Santun kavereista kommentoi eKalevaa Twitterin välityksellä. Santtu seuraa itsekin Kalevan Twitteria ja joskus tykkäilee Kalevan päivityksistä. Santun mielestä lähiseudun uutiset näkee kätevästi Twitteristä ja joskus hän lukee sarjakuvia Kalevan sivuilta. Kalevan kenttämyyjään törmätessään Santtu juoksee karkuun. Santun vanhemmat silloin tällöin tilaavat painetun lehden lahjaksi Santulle. Hän on epävarma, mitä kaverit ajattelevat hänen Kalevan lukemisestaan. Hän kokee työlääksi painettujen lehtien kierrättämisen. Santun isä kommentoi Kalevan uutisia ja isovanhemmat valittavat Kalevan myöhästymisistä.

Paavo Pelaaja

Paavo pitää Kalevaa asiatyylisenä, vanhanaikaisena ja tylsänä luettavana. Paavon mielikuva on, että Kalevassa on vain poliittista sisältöä ja sitä ei lue kukaan. Ainoa väylä Kalevan lukemiseen on Iltta-Sanomat, jos kyseessä on esimerkiksi rikosuutinen. Paavo törmää Kalevaan ostoskeskuksessa tai pöydällä kotona. Paavon negatiivinen asenne Kalevaa kohtaan vahvistuu, koska hänen vanhempansa ja isovanhempansa lukevat sitä.

Ville Viestittäjä

Kaleva on Villen mielestä hyvä paikallislehti. Ville ei tilaa itse Kalevaa, koska se on raskasta, hidasta ja aikaa vaativaa. Kaleva on Villen mielestä suunnattu huomattavasti vanhemmille ihmisille kuin hän itse on. Ville voi päätyä lukemaan Kalevasta sarjakuvia, kuten Fingerporia, Facebookin kautta. Ville ei itse lue Kalevaa, mutta kehuskelee kavereilleen lukevansa sitä, koska hänen mielestään lehti tuo uskottavuutta keskusteluun. Ville pohtii painetun lehden kierrätyksen ekologisuutta, mutta kokee kierrätyksen työlääksi.

Empatiakartta-tehtävän purkamisen jälkeen pidettiin kahvitauko. Kahvitaun aikana jatkui osallistujien keskeinen keskustelu. Tunnelma kahvitaullakin oli rento.

4.5 Uutispuu

Kahvitaun jälkeen jatkettiin kolmannella työkalulla, joka oli uutispuu. Työpajassa jaettiin osallistujat nyt siten, että nuoret tekivät oman uutispuunsa ja Kalevan työntekijät tekivät omansa. Uutispuu oli jaettu pystysuunnassa kahteen osaan siten, että oikealle puolelle tuli asiat, jotka olivat nuorten mielestä uutisia ja vasemmalle puolelle nuorten mielestä kiinnostavia uutisia, sekä uutiskanavat, joiden kautta nuoret lukevat uutisia sekä uutisten sisältöä.

Nuorten uutispuu

Nuorten mielestä uutinen on kanta-aottamaton, faktaan perustuva uusi asia, joka on luotettavasta lähteestä. Uutinen on myös nuorta itseään kiinnostava puheenaihe, joka ylittää uutiskynnyksen. Nuorten mielestä kiinnostavia uutisaiheita ovat rikos-, viihde-, urheilu-, eläin-, politiikka- ja talousuutiset. Kiinnostavia ovat myös lähiseudun uutiset, jotka liittyvät kavereiden elämään. Nuoria kiinnostavia kanavia ovat eri sosiaaliset mediat, kuten YouTube, Twitter ja Facebook sekä printti-, ja nettimedia, kuten painettu Kaleva.

Kalevan uutispuu

Kalevan edustajien kokemuksen mukaan nuoret pitävät uutisina lyhyitä, koukuttavia, mielenkiintoisia uusia asioita sekä tunteita herättäviä asioita, jotka koskettavat nuorten elämää. Toisaalta

nuorten mielestä jotkut uutisaiheet ovat iäkkäämmille ihmisille suunnattuja. Kalevan edustajien uutispuussa oli samat kanavat kuin nuorten uutispuussa. Nuoria kiinnostavia aiheita olivat viihde, politiikka, urheilutähdet sekä tutut ihmiset ja samaistuttavat tarinat. Nuorille tärkeää ovat hauskat kuvat, kuten meemit.

4.6 Uutispuuron höystäminen

Neljäntenä työkaluna oli uutispuuron höystäminen. Tämä oli työpajan viimeinen työkalu. Uutispuuron höystämistä varten osallistujat jaettiin takaisin alkuperäisiin ryhmiin. Tehtävänä oli valita uutinen ja muokata se ryhmän aiemmin valitsemaan asiakasprofiiliin tehdyn profiilikuvauksen henkilöä kiinnostavaksi uutiseksi. Tätä höystämistä varten ryhmien tuli käyttää huumoria ja leikkimielisyyttä.

Salli Surffaaja

Sallin uutiseksi valikoitui ”Kielletty klapikone unohtui myyntiin”, josta muokattiin Sallia kiinnostavammaksi otsikoimalla se uudelleen: ”Ostiko isä tappajakoneen?”. Uutiskanavana toimivat Kalevan nettisivut, joilta löytyy uutiseen liitetty video, kuvia ja ”hashtageja”. Mielenkiintoa herättivät hashtagit isänpäivä, isätönpäivä ja perintö.

Santtu Somettaja

Santun uutiseksi valikoitui ”Asunnottomien määrä vähentynyt selvästi Oulussa”. Utista muokattiin kiinnostavammaksi kuvien, videoiden ja graafien avulla. Uutisen voisi löytää Facebookin kautta. Uutiseen liittyy henkilöhaastattelu, joka löytyisi myös videona YouTube-palvelusta. Vaihtoehtoinen kanava uutisen löytymiseen olisi Instagram tai Twitter. Uutiseen haluttiin haastattelujen lisäksi vinkkejä ja faktoja, esimerkiksi linkin kautta löytyvään lisämateriaaliin.

Paavo Pelaaja

Paavolle valittiin uutiseksi ”Miksi räkätautiin ei ole vielääkään lääkettä?”. Uutinen olisi Paavolle mielekkäämpää luettavaa, jos flunssa olisi pelihahmo, jonka voisi tappaa ja uutisessa olisi faktojen lisänä hauskoja kuvia.

Ville Viestittäjä

Villen uutisotsikko oli ”Väki vaelsi joukolla uurnille”. Villen mielenkiinnon herättäisi dramaattisempi otsikko ”Satu sai homot liikkeelle”, koska se tukisi Villen huumorintajua. Villen mielenkiintoa lukemiseen lisäisi radikaalit väittämät, kuten ”seurakunta käännäytti ovella”. Kuvat, graafit ja videot lisäisivät Villen mielenkiintoa.

4.7 Debriefing

Työpajan viimeisenä vaiheena oli debriefing eli jälkikäsitteily. Jokainen osallistuja sai vuorollaan kertoa omia ajatuksiaan työpajasta. Suurin osa ajatuksista työpajaa kohtaan olivat positiivisia. Osallistujien näkemys oli, että työpaja oli mielenkiintoinen ja opettavainen. Kalevan työntekijät saivat työpajasta uusia ideoita. Fasilitaattoreiden valitsemat työkalut saivat positiivista palautetta osallistujilta. Fasilitaattorit olivat tyytyväisiä työpajaan osallistuneiden aktiivisuudesta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Palvelumuotoilu on lyhyesti sanottuna palvelun muotoilua. Palvelumuotoilu on sekä työkaluvalikoima että prosessi. Keskeisimpiä ajatuksia palvelumuotoilussa ovat visuaalisuus, asiakaslähtöisyys, yhteiskehittäminen ja prototyypit. Tavoitteena palvelumuotoilulle ovat parempi ymmärrys ihmisistä, heidän elämästään ja tarpeistaan, sekä uusien mahdollisuuksien havaitseminen, toimivien palveluiden suunnitteleminen sekä suunnitelmien toteuttaminen. Palvelumuotoilun työkaluja löytyy jokaisen edellä mainitun tavoitteen saavuttamiseen. (Tuuliniemi, J. 2011. 30 - 32, 50.)

Fasilitointi on ryhmän ohjaamista kohti parempaa ryhmätyöskentelyä. Fasilitoinnissa valitaan sopivat työkalut työpajan mukaan. Fasilitointi on onnistunutta, kun ryhmä hyödyntää resurssinsa tehokkaasti. Fasilitoinnin ongelmia löytyy ryhmätyöskentelyn hallinnassa. Fasilitaattori on sekä kannustaja että hillitsijä. Ryhmän täytyisi pysyä annetussa aiheessa ja työskennellä sekä tehokkaasti että luovasti. (Kantojärvi, P. 2012. 11 - 12.) Kalevan työpajassa fasilitointi oli huolellista ja hyvin etukäteen suunniteltua. Fasilitaattorit olivat tehneet etukäteen PowerPoint-esityksen, jossa oli tehtävien ohjeet selkeästi esitettynä.

Huumori oli läsnä työpajassa. Esimerkiksi PowerPoint-esitys oli höystetty humoristisilla kuvilla. Etukäteen luotujen asiakasprofiilien nimissä oli käytetty huumoria. Fasilitaattorit käyttivät tunnelmaa keventäviä humoristisia ilmaisuja. Esimerkiksi fasilitaattorit ilmaisivat tulevan kahvitaunun seuraavasti: ”tämän tehtävän jälkeen päästään tauolle”. Huumori toimi tunnelmaa keventävänä ja aiheutti puheensorinaa ryhmissä. Työpajan tehtävistä uutispuuron höyistäminen oli huumoripainotteinen työkalu. Ryhmät muokkasivat valitsemastaan uutisesta nuoria kiinnostavamman käyttäen huumoria. Kohdennettu huumori toimii, sillä se tekee uutisista mielenkiintoisempia.

Työpajassa käytettiin asiakkaan osallistamista. (Kantojärvi, P. 2012. 33.) Palvelumuotoilun työkaluina työpajassa käytettiin asiakasprofileita, empatiakarttaa, uutis- eli ideapuuta ja uutispuuron höyistämistä. Nämä ovat luovan ongelmanratkaisuprosessin näkökulmasta katsottuna divergenssiä. (Kantojärvi, P. 2012. 22.)(Tuulaniemi, J. 2011. 50.)

Tutkimusmateriaalina toimivat työpajassa tallennetut äänitteet sekä valokuvat. Aineistoa koottiin sisällönanalyysejä käyttäen sekä havainnoimalla.

Kalevan palvelumuotoilun työpajan fasilitoinnin voidaan katsoa olleen onnistunutta, koska sekä tilaajana Kaleva että osallistujat olivat työpajaan erittäin tyytyväisiä. Työpajassa käytetty huumori upposi Kalevan työntekijöihin ja nuoriin hyvin. Työpaja piti yllä mielenkiintoa ja se lisäsi ymmärrystä Kalevan työntekijöiden ja nuorten välillä. Kalevan työntekijät oppivat uutta nuorien ajatuksista. Fasilitaattoreiden näkökulmasta osallistujat olivat mukana innokkaasti.

Nuorille kohdennettua työpajatoimintaa voisi kehittää ja järjestää useammin. Nuorien kannalta työpaja on hyvä oppimiskokemus erilaisesta työskentelystä. Työpajoista on myös hyötyä asiakkaille, sillä he oppivat uutta. Työpajoja järjestetään yleensä yritysten sisällä ja se parantaa yritysten palveluiden laatua.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi oli kaikkiaan raskas ja isotöinen. Oma terveydentilani vaikeutti työskentelyä. Aikataulua venytettiin paljon ja aihekin muovautui uudelleen pariin kertaan matkan aikana. Alun perin minun oli tarkoitus tehdä opinnäytetyöni toiseen työpajaan, mutta se ei kuitenkaan onnistunut. Pääsin mukaan tähän työpajaan ja sitä kautta löytyi minulle sopiva aihe tämän työpajan ympäriltä. Työ edistyi hiljalleen eteenpäin, vaikka en konkreettisesti pystynyt kirjoittamaan koko ajan, niin aivot prosessoivat työtä eteenpäin.

Fasilitointi oli minulle outo käsite ennen tämän opinnäytetyön tekemistä. Palvelumuotoilusta tiesin vain hyvin vähän. Minulla oli mielikuva työpajoista joissa mietitään yhdessä uusia palveluita, mutta palvelumuotoilu olikin paljon laajempi kokonaisuus. Opinnäytetyötä tehdessäni tietoni lisääntyi. Opin etsimään tietoa ja lähdekriittisyyteni kehittyi. Fasilitointi on mielenkiintoinen aihekokonaisuus, josta opin paljon.

Opinnäytetyön tietoperustan keskiössä olivat palvelumuotoilun ja fasilitoinnin käsitteiden avaaminen. Yritinkin aluksi saada teoreettisen viitekehyksen pysymään mahdollisimman paljon paineissa teoksissa, mutta fasilitoinnista on julkaistu aika suppea määrä kirjallisuutta. Palvelumuotoilusta on ammattikirjallisuutta jonkin verran enemmän, mutta kuitenkin suhteellisen vähän siihen nähden, että aihe on tärkeä ja laaja-alaisesti sovellettavissa. Tutkin muutamaa englanninkielistä kirjallista teosta palvelumuotoilusta, mutta en kokenut saavani niistä mitään uutta opinnäytetyöhöni.

Huumorin osuudesta kirjoittaminen oli vaikeaa. Oli haastavaa rajata huumorin määrä työhön sopivaksi. Siitä olisi voinut kirjoittaa kokonaan oman osa-alueensa, jos olisi ollut enemmän resursseja. Nyt huumoria käsitellään vain ohimennen johdannossa ja tutkimusosuudessa. Huumorin osuudesta fasilitoinnissa voisi tehdä ihan oman opinnäytetyönsä.

Huumorin toimivuus eri profiilikuvausten hahmoille oli mielenkiintoista. Salli Surffaaja tuntui olevan pätijä, jolla on vaikeasti ymmärrettävä huumorintaju. Esimerkiksi tappajakone-otsikko ei uponnut minun huumorintajuuni. Tästä huomaa ettei kaikki huumori sovi kaikille. Santtu Somettajan huumorintaju ei tullut kovin vahvasti esille, muuten kuin Fingerporin lukemisesta. Santtu pitää sarjakuvista, kuten useat muutkin nuoret. Paavo Pelaajan mielenkiinto flunssan tappamista koh-

taan on sellaista huumoria, joka ei ehkä sovi kaikille. Se voi joidenkin mielestä turhan väkivaltaista. Ville Viestittäjä nauraa vähemmistön kustannuksella, mikä ei ehkä ole poliittisesti korrektia eikä siihen pysty kaikki samaistumaan. Vitsailu toisten kustannuksella sopii tietyille kohderyhmälle, sillä tällaisessa huumorissa on helposti väärinymmärtämisen mahdollisuus. Ville ei kuitenkaan välttämättä tarkoita pahaan nauraessaan vähemmistön kustannuksella.

Sallin ja Paavon huumorissa oli jotain samaa. Sallin uutispuurossa oli tappajakone ja Paavo halusi tappaa flunssan. Flunssan tappaminen on samaistuttavampi ajatus, koska kukaan ei pidä flunssasta. Sen sijaan tappajakone isänpäivänä ei ole kovin helposti samaistuttavaa huumoria kaikille. Joillekin isään kohdistuva mustahuumoriksi voi olla vaikea ja arka aihe. Kuitenkaan ei ole olemassa oikeaa tai väärää huumoria.

Itselläni on monipuolinen huumorintaju. Profiilikuvausten hahmoista samaistuin eniten Santtu Somettajaan, koska itsekin pidän Fingerporeista. Paavo Pelaajassa oli myös samaistuttavia piirteitä. Ajatus flunssan tappamisesta kuulostaa houkuttavalta, mutta Salli Surffaajan isänpäivän tappajakone oli siinä rajalla että onko tämä hauskaa. Paavon huumorintaju voisi toimia paremmin mainoksissa kuin uutisissa. Sallin huumorintaju toimisi tietynlaisissa kauhuelokuvissa.

Myös nuorten kokemat ympäristön paineet olivat mielenkiintoinen näkökulma. Profiilikuvausten mukaisilla nuorilla oli ystäväpiiristä painetta joko lukea tai olla lukematta Kalevaa. Painetta tuli myös vanhempien suunnalta esimerkiksi lahjaksi tilatun Kalevan muodossa.

Fasilitaattorit toimivat työpajassa hyvin. Heitä oli kolme, joten suhteessa ryhmien määrään fasilitaattoreita oli riittävästi. He ehtivät hyvin tukemaan jokaisen ryhmän työskentelyä ja ottamaan huomioon jokaisen osallistujan. He rohkaisivat hyvin nuoria kertomaan omia näkemyksiään. Outo tilanne ja paikka tuntuivat jännittävän nuoria. Itseänikin jännitti jonkin verran uusi tilanne ja ympäristö. Kalevan työntekijöille Kalevan tilat olivat ennestään tuttuja, joten tilanne oli heidän eduksseen. Kalevan työntekijöiden ja nuorten yhteistyö vaikutti toimivan hyvin, koska kommunikointi oli sujuvaa. Työpajassa tehdyssä Kalevan ja nuorten uutispuiden kiinnostusten aiheet tukivat toisiaan.

Työn luotettavuutta lisää se, että itse osallistuin tutkimuksen kohteena olevaan työpajaan. Tukena oli työpajasta äänitetyt nauhat sekä valokuvamateriaali. Äänimateriaalin heikko puoli oli se, että

se ei alkanut aivan työpajan alusta vaan assistentti laittoi nauhoitteet äänittämään ensimmäisen työkalun tehtävänannon aikana. Äänimateriaali oli tarkoitettu vain työpajan tuloksien tutkintaa varten eikä varsinaisesti juuri tätä opinnäytetyötä varten, joten siinä ei otettu huomioon fasilitoinnin analysoinnin näkökulmaa. Nauhoja voi kuitenkin pitää luetettavina, koska niistä ei puutu kovinkaan paljoa. Neljän tunnin työpajasta on kuitenkin nauhoitettuna reilut kolme ja puoli tuntia. Sekä se, että osallistuin kuitenkin työpajaan itse, joten minulla on kuva työpajan kokonaisuudesta.

Hyvää työpajassa oli nuorten määrän suhde Kalevan työntekijöiden määrään, sillä näin nuorten ääni ja ajatusmaailma tuli paremmin esille. Työpajan työkalujen tehtäviin tuli oikeasti nuorten ajatuksia ja sitä myötä Kaleva sai oikeasti hyödyllistä näkökulmaa omaan toimintaansa.

Työpajan jälkeen Kaleva on lisännyt sisältöä sosiaalisessa mediassa. Mielestäni Kalevan Instagram-sisältö on ollut hyvää ja mielenkiintoista. Tarinasisältöä on helppo katsoa vahingossakin, mutta valitettavasti tämä sisältö näkyy lähinnä vain seuraajille, joten nuorten täytyisi ensin seurata Kalevaa sosiaalisessa mediassa törmätäkseen sisältöön todennäköisemmin. Kalevan kannattaisikin tehdä tarinoistaan kohokohtia ja lisätä tarinoiden lisäksi myös varsinaisia päivityksiä.

Opinnäytetyön aihe fasilitointi on edelleen ajankohtainen aihe. Fasilitoinnin tutkimiselle on varmasti kysyntää. Tämän opinnäytetyöprosessin aikana aiheesta julkaistiin pari ihan uutta tietokirjaa suomeksi. Jatkotutkimusaiheina voisi olla palvelumuotoilutyöpajan fasilitoijan käsikirjan tekeminen tai lisätutkimus huumorin vaikutuksesta fasilitointiin tai miten fasilitointitaitoja voi käyttää esimerkiksi lähiesimiestyöskentelyssä hyödyksi.

LÄHTEET

Association for Talent Development. 2019. What is facilitation. Viitattu 3.9.2019.

<https://www.td.org/talent-development-glossary-terms/what-is-facilitation>

Contribyte. 2019. Viitattu 6.9.2019. [https://contribyte.fi/tuotekehityksen-kehittamisen-](https://contribyte.fi/tuotekehityksen-kehittamisen-palvelut/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu-tyopajat/)

[palvelut/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu-tyopajat/](https://contribyte.fi/tuotekehityksen-kehittamisen-palvelut/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu-tyopajat/)

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Haatanen, K. 2018. Huumorin ja naurun filosofia, Jarno Hietalahden haastattelu. Viitattu

24.10.2018. <https://areena.yle.fi/1-4514866>.

Hassi, L. & Paju, S. & Maila, R. 2015. Kehitä kokeillen. Helsinki: Talentum pro.

Innokylä. 2015. Viitattu 5.9.2019. <https://www.innokyla.fi/web/malli1237774>)

Innokylä. 2019. Viitattu 6.9.2019. <https://www.innokyla.fi/web/malli109497>

Järvelä, H. & Keinänen, A. & Nuutinen, P. & Savolainen, E. 2004. Huumori opettajan työvälineenä. Joensuun yliopisto, Savonlinnan opettajakoulutuslaitos. Viitattu 24.10.2018.

<http://sokl.uef.fi/verkkojulkaisut/opehuumori/luku22.htm>.

Kalliomäki, T. 2014. Tarinallistaminen. Viro: Talentum.

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Helsinki: Talentum.

Kotimaisten kielten keskus ja kielikone Oy. 2018. Viitattu 12.9.2019.

<https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/>

Kukkola, K. 2018. Fasilitoinnin suunnittelun seitsemän vaihetta. Grape People. Viitattu 8.9.2019.

<https://grapepeople.fi/blogikirjoitus/fasilitoinnin-suunnittelun-seitseman-vaihetta/>.

Leinonen, R. 2018. Sisällönanalyysi. Viitattu 12.10.2019. <https://www.spoken.fi/sisallonanalyysi/>.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Tampere: Tammerprint.

Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint.

Nallan, H. 2019. How to run a Service Design Workshop. Viitattu 7.9.2019. <https://think.design/blog/how-to-run-a-service-design-workshop/>

OAMK. 2019. Viitattu 12.10.2019. <http://www.oamk.fi/c5/fi/tutkimus-ja-kehitys/hankkeet/hurmos/>.

Passi & Ripatti. 2019A. Viitattu 5.9.2019. <https://passiripatti.fi/pr-book/asiakasprofiili/>.

Passi & Ripatti. 2019B. Viitattu 5.9.2019. <https://passiripatti.fi/pr-book/empatiakartta/>.

SDT. 2012. Palvelumuotoilun työkalupakki. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.9.2019. <http://sdt.fi/materiaali/ServiceDesignToolkit.pdf>

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Miktor. https://www.gloaalikasvatus.fi/tiedostot/Fasilitaattorin_tyokirja.pdf

Sydänmaanlakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Helsinki: Talentum.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Yleinen suomalainen asiasanasto. 2016. Viitattu 4.9.2019. <http://finto.fi/ysa/fi/page/Y185593>

BREAKING NEWS:

TERVETULO A KALEVAAN



Haluamme toivottaa sinut lämpimästi tervetulleeksi Kalevan mediatalolla järjestettävään työpajaan Maanantaina 14.11. klo: 12.00 alkaen.

Osallistujille tarjotaan lounas klo: 11:30 ja kuukaudeksi ilmainen e-Kaleva!

Mitä: Työpaja

Missä: Kalevan mediatalolla, osoite: Lekatie 1, 90140 OULU

Milloin: Maanantaina 14.11.2016, klo: 12.00-16.00 (lounas klo: 11.30)

Miksi: Työpajan tarkoituksena on löytää keinoja saada Kaleva nuorten aikuisten mediatarjottimelle huumoria apuna käyttäen

Asu: Nuorekas

Muuta: Valmistaudu kertomaan sinun mielestäsi päivän mielenkiintoisimmasta uutisesta

Työpajan järjestää Tekes-rahoitteinen HURMOS –hanke, joka tutkii ja kehittää huumorin roolia yritysviestinnässä ja liiketoiminnan kehittämisessä

TYÖPAJAN AIKATAULU

ESITTÄYTYMINEN JA ORIENTAATIO

PROFIILIKUVAUKSET klo 12:20-13:20

EMPATIAKARTTA klo 13:20-14:00

TAUKO klo 14.00-14.15

UUTISPUU klo 14:15-14:55

UUTISPUURON HÖYSTÄMINEN klo 14.55-15.45

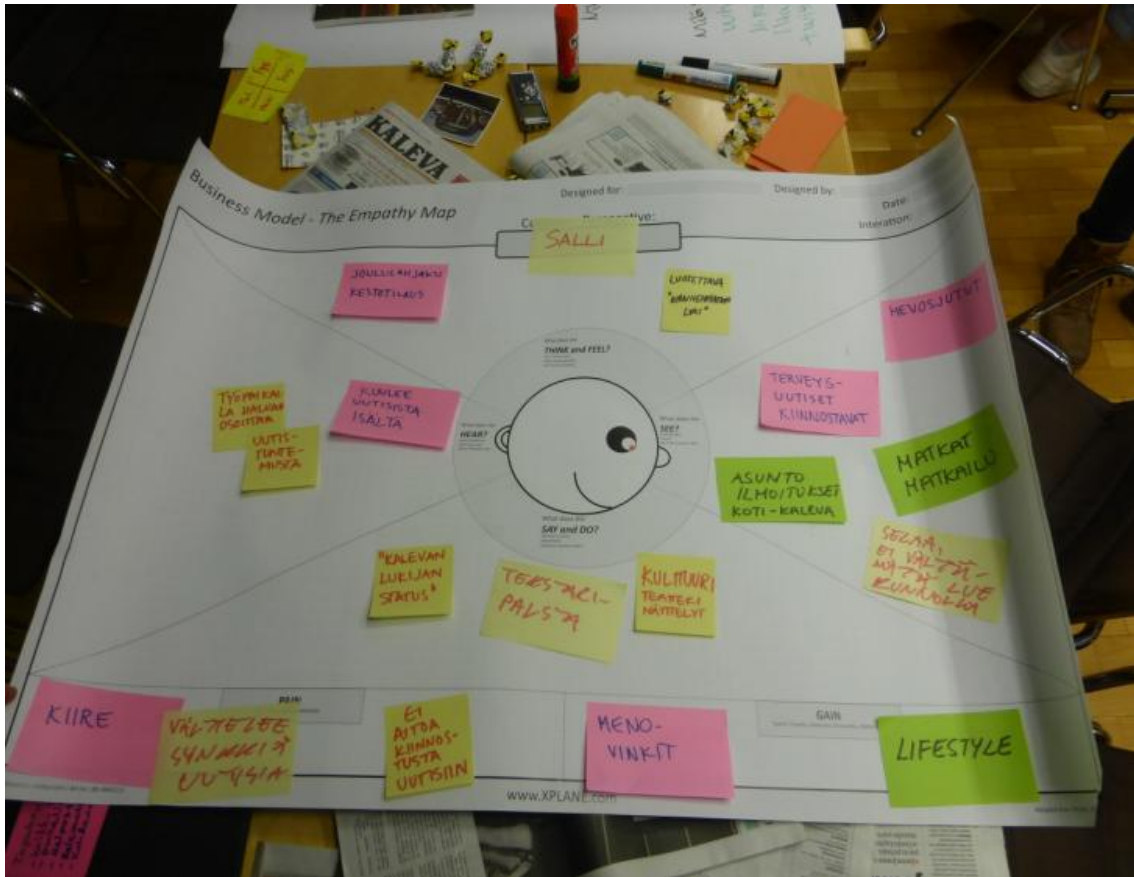
Höystetään profiilien kautta uutisia nuoria kiinnostaviksi digiuutisiksi (some-kanavat, sisällölliset täkvt, huumori)

DEBRIEFING klo 15.45-16.00

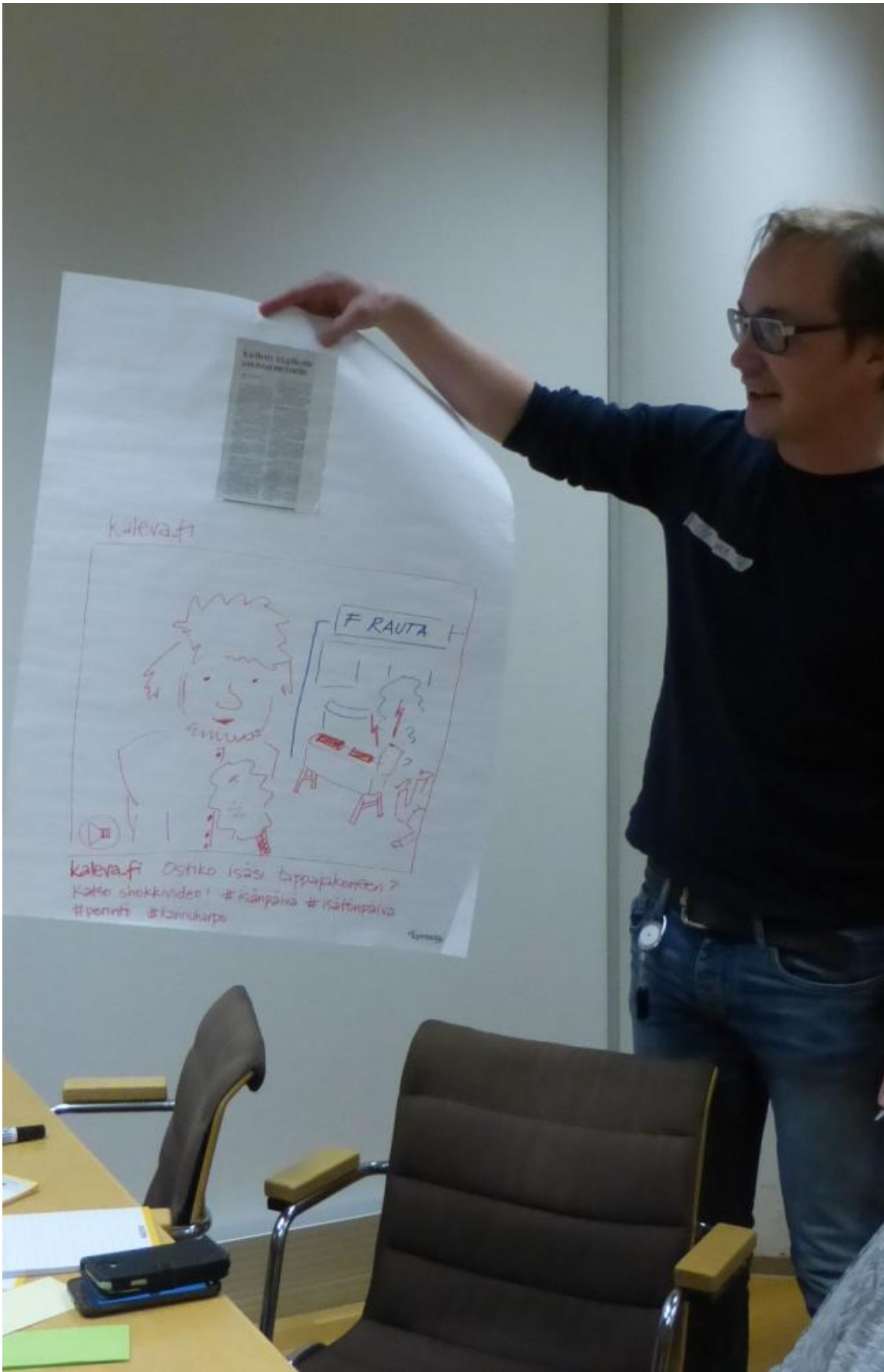




Asiakasprofiilin profiilikuvaus, Salla Somettaja, taustalla ideapuun pohja odottamassa



Sallan empatiakartta



Uutispuuron höystäminen, Sallan uutinen "Ostiko isä tappajakoneen".