



Uusi työ haastaa ammattiliitot: Specia ry:n etätyöskentelytilapal- velun kehittäminen

Pasi Hario

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Uusi työ haastaa ammattiliitot:
Specia ry:n etätyöskentelytilapalvelun
kehittäminen**

Pasi Hario
Palvelumuotoilu YAMK
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2019

Pasi Hario

Uusi työ haastaa ammattiliitot:

Specia ry:n etätyöskentelytilapalvelun kehittäminen

Vuosi 2019

Sivumäärä 76

Ammattiyhdistysliike elää murrosvaihetta. Työn sirpaloituminen ja uudet työn muodot vaikuttavat jäsenistön arkeen. Työ ei ole enää sidottua aikaan ja paikkaan. Moni tekee työtä yrittäjänä tai ammatinharjoittajana eikä vakituksessa työsuhteessa olevalle työntekijällekään välttämättä osoiteta omaa työpistettä. Ammattijärjestöjen on kyettävä vastaamaan jäsenistön uusiin tarpeisiin. Ammattiyhdistys Specia (Specia ry.- asiantuntijat ja esihenkilöt) halusi vastata näihin työn muutossignaaleihin ja luoda jäsenistölleen avoimen työskentelytilan toimitilojensa yhteyteen Helsingissä.

Opinnäyte on tutkimuksellinen kehittämistyö ammattiyhdistys Specian toimeksiannosta. Sen tarkoituksena on selvittää, miten järjestön avoin työskentelytilapalvelu tulee luoda palvellakseen yhdistyksen jäsenkuntaa. Kehittämistyön lähestymistapa on palvelumuotoilu, jota ohjaa asiakaskeskeinen logiikka. Metodeista merkittävimmät ovat yhteissuunnittelu ja osallistavat menetelmät. Toimeksianto noudattelee Design Councilin tuplatimantti-mallia: *ymmärrä, kehitä, määritä ja tuota*. Kehittämisprosessin aikana käytettiin useita palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja; kilpailija-analyysiä, tunnelmakollaasia, haastattelua, persoonia, työpajatyöskentelyä, palveluprosessikuvausta, tarinamuotoista palvelukuvausta, pilotointia ja kyselytutkimusta.

Kunkin menetelmän tulokset toimivat pohjana kehittämistehtävän seuraaville vaiheille. Kilpailija-analyysin perusteella tehdyt tunnelmakollaasit ja haastatteluiden perusteella tehdyt käyttäjäpersoonat loivat pohjan yhdistyksen toimihenkilöiden ja työvaliokunnan työpajatyöskentelylle. Työpajassa tehdyistä persoonien palveluprosessikuvauksista koostettiin yhteinen tilan palveluprosessikuvaus, jota täydennettiin tilapalvelun pilotin palautteen perusteella. Tarinamuotoinen palvelukuvaus perustuu erityisesti iteroituun palveluprosessikuvaukseen.

Toimeksiannon lopputuotteina olivat etätyöskentelytilan yhteinen palveluprosessikuvaus ja tarinamuotoinen palvelukuvaus. Molempien tuotosten runkoina toimivat tilankäyttäjän asiakaspolku sekä palveluntarjoajan eli Specian ja käyttäjän eli jäsenen kohtaamispisteet.

Tuplatimantti-mallin *tuota*-osuus jäi toimeksiantajan vastuulle. Toimeksiantaja myös päätti lopullisesta avoimen työtilan palvelukonseptista. Toimeksiantajan näkökulmasta tilaa tullaan käyttämään ensisijaisesti yhdistyksen sisäisten tapahtumien järjestämiseen sekä ulkopuoliseen vuokraamiseen. Tulokset jäsenten tarpeisiin perustuvasta palvelusta onkin sovitettava yhteen muun käytön kanssa.

Etätyötilan kehittämisprosessi luotsasi Specian toimintaa kohti asiakaskeskeistä toimintalogiikkaa. Prosessin aikana yhdistyksen toimi- ja luottamushenkilöt tutustuivat useisiin palvelumuotoilun osallistaviin ja asiakasymmärrystä parantaviin työkaluihin. Asiakaskeskeisesti ja jäsenten kanssa kehitetty etätyötila on osoitus yhdistyksen halusta varautua pirstaloituviin työmarkkinoihin.

Asiasanat: Ammattiyhdistysliike, yhteissuunnittelu, avoin työskentelytila, osallistavat menetelmät, asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka

Pasi Hario

New Work Challenges the Labour Unions: Developing a Co-Working Space Service for Specia

Year	2019	Pages	76
------	------	-------	----

The labour movement is in turmoil. Work markets are becoming more versatile and new forms of earning are changing union members' working life. The movement has to provide new services to satisfy new needs. Work is not so bound to time and place anymore. Many are not allocated with any workstation. Specia - The Experts and Managerial Professionals Association decided to grasp this challenge and create an open co-working space for its members within Specia's offices in Helsinki.

This thesis is a developmental research done as Specia's assignment. It discusses the best way to create an open co-working space that serves the association's members. The scientific approach of the study is service design that follows a customer-centric business logic. The most important methods used are co-design and participatory methods. The assignment followed Design Council's Double Diamond - model divided to the phases of *Discover, Define, Develop and Deliver*. During the process, multiple service design tools were used, such as competitor analysis, moodboard, interviews, personas, participatory workshop, service blueprint, narrative of the service, piloting and survey.

The results of each tool formed the basis for the following steps in the process. The moodboards were based on competitor analysis and user personas on interviews. In turn, moodboards and user personas were the starting point of a service blueprint workshop. The service blueprints forged for different user personas during the workshops were merged afterwards into one master blueprint. The master blueprint was revised based on the feedback gathered during the piloting of the co-working space. Lastly, the narrative of the service was written based on all of the earlier stages, especially on the revised master blueprint.

The master service blueprint and the narrative of the service were the final products of Specia's assignment. Their structure was based on the customer journey of the end-users and the shared touchpoints of the service provider Specia and the members of the association as customers.

The deliver-phase of the Double Diamond -model was left for the responsibility of Specia that decided on the final concept of the co-working service. The same space will be used for Specia's own internal activities and it will be rented for outside actors. Therefore, the results of this study on co-working service have to be adjusted to the other uses of the space.

The development process of the co-working space trained Specia on the customer-dominant logic. During the process, Specia's personnel and trustees got familiar with many participatory service design tools aiming at better customer understanding. The service was created in a participatory process with Specia's members. It is a token of the organization's will to prepare for more versatile and shattered work markets.

Keywords: Labour Movement, co-design, Co-working Space, Participatory Design, Customer-Dominant Logic

Sisällysluettelo

1	Ammattiyhdistysliike uusii palveluajatteluaan	6
1.1	Kohdeorganisaatio ja toimeksianto	7
2	Kehittämistehtävän tietoperusta	9
2.1	Taustatutkimus ja käytetyt lähteet	9
2.1.1	Ammattiyhdistysliikkeen ja työn muutosta käsittelevät lähteet	9
2.1.2	Palvelumuotoilua käsittelevät lähteet	10
2.2	Specia ry. - asiantuntijat ja esihenkilöt	10
2.3	Etätyöskentelyn yleistyminen	15
2.4	Palvelumuotoilun teoreettiset käsitteet ja Specian toiminta.....	16
2.4.1	Palvelumuotoilu	16
2.4.2	Kohti asiakaskeskeistä logiikkaa Specian toiminnassa	17
2.4.3	Yhteissuunnittelu kehittämistehtävässä	19
3	Työvaiheiden ja työkalujen avaaminen.....	21
3.1	Kehittämistyön vaiheiden jako tuplatimantti-mallin mukaan	21
3.2	Käytetyt kehittämismenetelmät ja vaiheiden tulokset	25
3.2.1	Kilpailija-analyysi	26
3.2.2	Tunnelmakollaasi.....	27
3.2.3	Haastattelut.....	30
3.2.4	Persoonat	36
3.2.5	Työpajatyöskentely	40
3.2.6	Palveluprosessikuvaus	42
3.2.7	Pilotointi.....	45
3.2.8	Lomakepohjainen kyselytutkimus	47
3.2.9	Tarinamuotoinen palvelukuvaus	50
4	Toimeksiannon tulokset	52
5	Pohdinta	57
5.1	Avoin työskentelytila ja asiakaskeskeinen toimintalogiikka.....	57
5.2	Kehittämisasetelman ja menetelmien arviointi	57
5.3	Kehittämistehtävän luotettavuus.....	62
5.4	Kehittämistehtävän laajempi yhteiskunnallinen tarkastelu.....	64
5.5	Jatkokehittämisaiheet	66
	Lähteet	67
	Kuviot	72
	Taulukot	73
	Liitteet	74

1 Ammattiyhdistysliike uusii palveluajatteluun

Ammattiyhdistysliike elää murrosvaihetta. Erityisesti työn ja ihmisten järjestäytymisen muutokset ovat muokanneet liikkeen toimintaympäristöä. Työn megatrendeistä ja trendeistä on puhuttu paljon viime vuosikymmeninä. Työn laatu ja määrä ovat muuttuneet halki teollisen maailman. Megatrendit kuten tekoäly, viestintäteknologian kehitys, demografinen muutos ja globalisoitunut talous ovat vaikuttaneet siihen, millaista työtä Suomessa tehdään. Elintason kasvu, koulutus, markkinoiden globaali avautuminen kuluttajille ja kulutustottumusten korostuminen identiteetin muodostajana ovat tehneet kuluttajasta tarkan kuninkaan. Ammattiliittojen asiakkaat, jäsenet, päättävät jäsenyydestään eri liittojen tai kassojen välillä samalla tavalla valtaistettuina kuin kuluttajina muualla yhteiskunnassa. Elämäntapojen yksilöllistymisen on katsottu pirstoneen myös ammattiyhdistysliikkeen järjestäytymisastetta. (Dufva et al. 2016; Bergholm ja Bieler 2013; Bergholm 2009.)

Ammattiyhdistysliikkeen onkin kritisoitu tuottavan palvelujaan teollisen ajan linjatuohtantoa silmällä pitäen ja epäonnistuneen viestimään siitä lisäarvosta, jota liittoon kuulumisen tarjoaa palvelu- ja tietotyön tekijöille. Ammattiyhdistysliikettä on myös syytetty elävän edelleen sodanjälkeisessä kolmikantamentaliteetissa. Sen on katsottu edustavan ja tarjoavan palvelujaan työmarkkinoilla parhaimmassa asemassa oleville vakituisissa työsuhteissa oleville ”voittajille”. Jos ammattiliittoon liittyminen on joskus ollut itsestäänselvyys, täytyy jäsenyyden tuomat edut kyetä nykyään markkinoimaan olemassa oleville ja potentiaalisille jäsenille. Nuorille epätyypillisen työn tekijöille liittojen tarjoamat palvelut eivät ole houkuttelevia ja heidän jäsenmääränsä liitoissa laskee. Samalla myös epätyypillisistä työsuhteista: toiminimellä tehtävistä toimeksiannoista, kausityöstä, kevytyrittäjyydestä ja päällekkäisistä pätkätoista on tullut yhä yleisempiä. (Demos et al. 2017, 10-11; Kevätsalo 2005, 36-40; Tanskanen 2012.)

Vaikka kehitys pysyvistä epätyypillisiin työsuhteisiin on ollut Suomessa hitaampaa kuin ulkomailla (Houni ja Ansio 2015), ovat monet ammattiliitot ja -yhdistykset heränneet tarkastelemaan nykyisiä palveluitaan ja edunvalvonnan kärkiään uuden työn kautta. Eräs merkittävä piirre lyhytkestoisessa, toimeksiantoon perustuvassa työssä tai itsensä työllistämässä on, ettei toimeksiantaja osoita työn tekijälle työtilaa. Lisäksi on suuri joukko ihmisiä, joilla ei ole varsinaista työpisteeseen tai -paikkaan sidottua työssäolovelvoitetta. Viimeisimpänä ilmastonmuutos haastaa pohtimaan, miksi työntekijä ei voisi kokousta tai työskennellä kotoaan käsin hillitäkseen ilmailu- ja työmatkaliikenteen päästöjä. Erityisesti 2000-luvulla suurempiin kasvukeskuksiin onkin syntynyt joko yrittäjien ja itsensä työllistäjien yhteishallinnoimia tai kokonaan kaupallisia yhteistyöskentely- eli englanniksi co-working-tiloja. (Demos et al. 2017, 10-11,14; Houni ja Ansio 2015.)

1.1 Kohdeorganisaatio ja toimeksianto

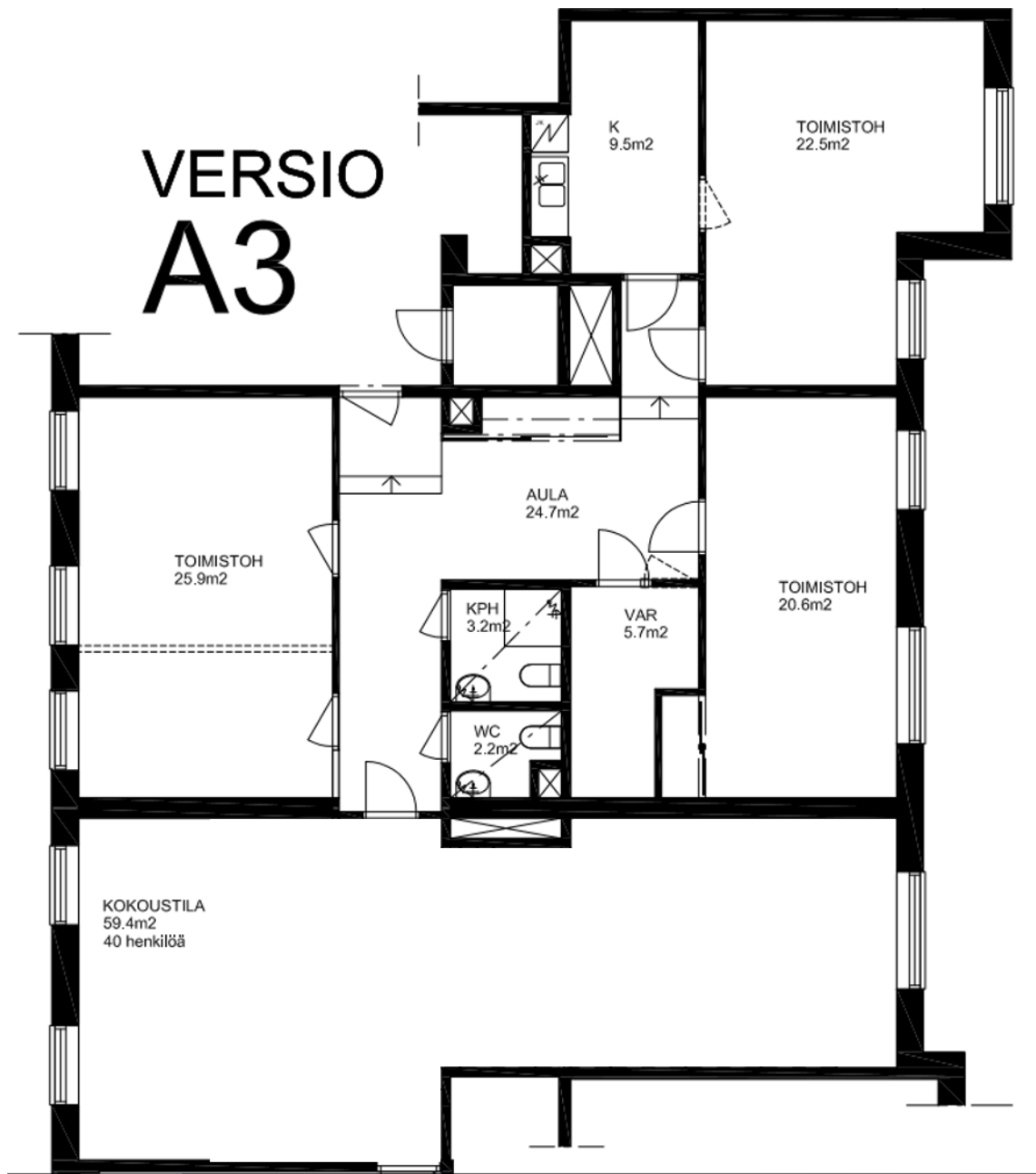
Vuoden 2017 strategiaprosessinsa yhteydessä ammattiyhdistys Specia (Specia ry. – asiantuntijat ja esihenkilöt) tilasi tulevaisuustutkimuksen organisaatiostaan ja toimintaympäristöstään. Prosessin aikana tunnistettiin monia edellä mainituista työn ja Specian toimintaympäristön muutoksista. Vuoden 2018 strategiassa Specian toimitilat Helsingin Kruununhaassa päätettiin remontoida ja luoda suurempi koulutuksiin ja tapahtumiin soveltuva monitoimitila, joka haluttiin myös avata jäsenkunnalle avoimeksi työskentelytilaksi. (Specia 2017a; Specia 2017b; Specia 2017c.)

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö Specia ry:n toimeksiantona. Sen tarkoitus on selvittää, miten yhdistyksen avoin työskentelytila tulee luoda, jotta se palvelee järjestön jäseniä parhaiten ja siten myös houkuttelee järjestöön uutta potentiaalista jäsenkuntaa. Suunnitteluprosessissa käytettiin monia palvelumuotoilun työkaluja ja prosessiin osallistettiin potentiaalisia tilan käyttäjiä sekä järjestön toimi- ja luottamushenkilöitä.

Opinnäytetyötä rajaavatkin kaksi elementtiä. Toisaalta Specian toimi- ja luottamushenkilöiden sekä tilaa potentiaalisesti käyttävien jäsenryhmien osallistaminen palvelun suunnitteluun sekä avoimen työtilakonseptin luominen perustuen eri käyttäjäryhmien tarpeisiin. Kysymyksessä on enemmän kuin pelkän fyysisen tilan suunnittelu, sillä etätyöskentelytilan käyttöä voi myös tarkastella muotoiluajattelun näkökulmasta palveluna (enemmän aiheesta luvussa 2.4.2 Kohti asiakaskeskeistä logiikkaa Specian toiminnassa). Toimeksiannossa tavoiteltaviksi lopputuloksiksi sovittiin palveluprosessikuvaus sekä tarinamuotoinen palvelukuvaus avoimesta etätyötila-palvelusta. Näitä tuloksia toimeksiantajan oli tarkoitus käyttää varsinaisen palvelukonseptin luomisessa.

Avoimen työskentelytilan ohella uutta noin 60 neliön remontoitua tilaa on siis tarkoitus käyttää ensisijaisesti järjestön omiin koulutuksiin ja kokouksiin sekä vuokrata sitä ulkopuolisille toimijoille (kuvio yksi). Alun perin palvelumuotoiluprosessin tehtävänannoksi kaavailtiinkin kehittää tilakonsepti palvelemaan työmarkkinoilla olevia jäseniä, yhdistyksen sisäistä käyttöä kuin myös ulkopuolisia vuokraajia. Jäsenkunnan osalta toimeksiantaja halusi kohdentaa etätyöskentelytilapalvelun nimenomaan jäsenmaksua maksaville työssäkäyville jäsenille jättäen kohderyhmästä ulos jäsenmaksusta vapautetut opiskelijat, eläkeläiset, työttömät sekä erilaisilla vapailta olevat.

Lopulta käyttäjäryhmien haastatteluiden yhteydessä toimeksiantoa rajattiin edelleen koskemaan vain yhdistyksen jäsenten omaa työkäyttöä. Yhdistyksen toimihenkilöt kokivat kykenevänsä rakentamaan tilakonseptin omaan käyttöön, toisille ammattiyhdistyksille sekä ulkopuoliseen käyttöön jo nykyisen tietotaitonsa varassa.



Kuvio 1: Specian remontoitujen toimistotilojen pohjapiirustus. Monitoimi- ja avoin etätyöskentelytila kuvan alalaidassa nimikkeellä "Kokoustila" (Specia 2017d.)

Opinnäytetyöprosessin kehittämiskysymys toimeksiantoa mukaillen kuuluukin:

Millainen Specian avoimen työskentelytilapalvelun tulisi olla, jotta se palvelisi yhdistyksen työssäkävää jäsenkuntaa?

2 Kehittämistehtävän tietoperusta

Tässä luvussa esitellään ensin kehittämistyön merkittävimmät ammattiyhdistysliikettä, työn muutosta ja palvelumuotoilua käsittelevät lähteet. Tämän jälkeen esitellään toimintaympäristönä toimeksiantaja Specian suhde ammattiyhdistysliikkeeseen sekä työn muutokseen. Lopuksi avataan palvelumuotoilun keskeisiä käsitteitä, peilataan niitä Specian toimintaan ja avataan kehittäjän roolia prosessissa.

2.1 Taustatutkimus ja käytetyt lähteet

Tämän opinnäytteen tietoperustan muodostavat toisaalta ammattiyhdistysliikettä ja työn muutosta koskeva tutkimus, joka toimii yhdistyksen toimintaa linjaavien asiakirjojen (strategia, toimintasuunnitelma) sekä selvitysten (jäsenkysely, tulevaisuusprosessin aineisto) ohella työn toimintaympäristön kuvaajana. Toisaalta opinnäytetyön lähestymistapa on palvelumuotoilu ja se kuvaa palvelumuotoiluprosessia. Kehittämistyössä käytetään laajasti palvelumuotoilun käsitteistöä ja työkaluja.

2.1.1 Ammattiyhdistysliikkeen ja työn muutosta käsittelevät lähteet

Opinnäytetyön toimeksiantajana on ammattiyhdistys Specia. Yhdistys on määrittänyt palveluidensa perustaksi jäsentensä tarpeet työelämässä, mihin avoimen työtilapalvelun halutaan vastaavan (Specian verkkosivut). Täten opinnäytetyön taustatutkimukseksi ja -kirjallisuudeksi määrittyvät ammattiyhdistysliikettä ja työn muutosta käsittelevä aineisto. Ammattiyhdistysliikkeen suhdetta työn muutokseen onkin käsitelty viime vuosina eritoten tulevaisuusajattelun näkökulmasta (katso esimerkiksi Demos et al. 2017; SAK 2018; TEM 2014; Bergholm 2009; Bergholm 2013; Dufva et al. 2016).

Tästä runsaasta lähdemateriaalista kehittämistyön ammattiyhdistysliikettä ja työn muutosta sivuaviksi tärkeimmiksi lähteiksi valittiin Demoksen ja sen kumppaneiden *Työ 2040 -Skenarioita työn tulevaisuudesta* (2017), Työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) *Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen* (2014) ja Tapio Bergholmin *The Making of Finnish Model* (2009). *Työ 2040* -julkaisu on tasapainoinen riippumattoman ajatushautomo Demoksen, Ammattiliitto Pron, eläkeyhtiöiden Varman ja Tiedon sekä julkishallintoa edustavan Verohallinnon tasapainoinen näkemys työn ja siihen liitoksissa olevan ammattiyhdistysliikkeen tulevaisuudessa Suomessa. *Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen* on TEM:n tilaama artikkelikokoelma, johon Elinkeinoelämän tutkimuslaitos, Palkansaajien tutkimuslaitos, Tekes, Aalto-yliopisto, Owl Group Oy, sekä Suomalaisen työn liitto kirjoittivat. Se tarjoaa erinomaisen näkökulman työsuhteiden muutokseen. Tapio Bergholm työskentelee asiantuntijana ja historioitsijana keskusjärjestö SAK:ssa ja on yksi Suomen johtavista ammattiyhdistysliikettä tutkivista historioitsijoista. Hänen teoksensa *The Making of Finnish Model* taustoittaa ansiokkaasti liikkeen historiaa ja nykypäivää.

Tiiviin katsauksen avoimiin työskentelytiloihin (englanniksi co-working space) ja niiden yleistymiseen tarjoavat Alessandro Gandinin *The Rise of Coworking Spaces* (2015) sekä Pia Hounin ja Heli Ansion *Duunia Kimpassa* (2015). Ensimmäinen teos tiivistää avointen työskentelytilojen ympärillä käytyä tutkimusta kansainvälisesti ja jälkimmäinen keskittyy aiheessa erityisesti Suomeen.

Toimeksiantajaorganisaatio Specian toimintaa ja linjauksia avaavat erityisesti Specian tulevaisuustutkimuksen tulokset (Specia 2017c), Specian strategia 2018 alkaen (Specia 2017a), Specian vuoden 2018 toimintasuunnitelma (Specia 2017b), Specian toimintakertomus 2017 (Specia 2018) sekä Specian verkkosivut. Kukin asiakirja ja lähde sivuavat Specian tavoitteita avoimen työskentelytilan perustamisessa.

2.1.2 Palvelumuotoilua käsittelevät lähteet

Keskeisimmät muotoiluajattelua ja sen koulukuntien kehitystä sivuavat teokset ovat Stickdornin ja Scheiderin *This is Service Design Thinking* (2013) ja Luschin ja Vargon *Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives and Possibilities* (2014) sekä artikkeleista Grönroos ja Gummeruksen *The Service Revolution and its Marketing Implications: Service Logic vs. Service-Dominant Logic* (2014) ja Heinonen et al. *A Customer-Dominant Logic of Service* (2014). Kullakin näistä lähteistä on institutionalisoitunut asema palvelumuotoilun saralla. Stickdornin ja Scheiderin teos on erinomainen yleisteos palveluajattelusta. Lusch ja Vargo sekä Grönroos ja Gummerus selkeyttävät palvelu- ja palvelukeskeisten logiikkojen eroa. Heinonen et al. avaa pohjoismaisen koulukunnan kehittämää asiakaskeskeistä logiikkaa. Lähteet myös keskustelevat keskenään palvelumuotoilun koulukuntien näkökulmista.

Opinnäytetyössä käytettyihin palvelumuotoilun työkaluihin taas syventyvät selkeät ja hyvin tunnetut Tomitschin *Design. Think. Make. Brake. Repeat: A handbook of methods* (2018), Polainen, Løvlien ja Reasonin *Service Design from Insight to Implementation* (2013) ja Stickdornin, Lawrencen, Hormessin ja Schneiderin *This is Service Design methods: A companion to This is Service Design Doing* (2018).

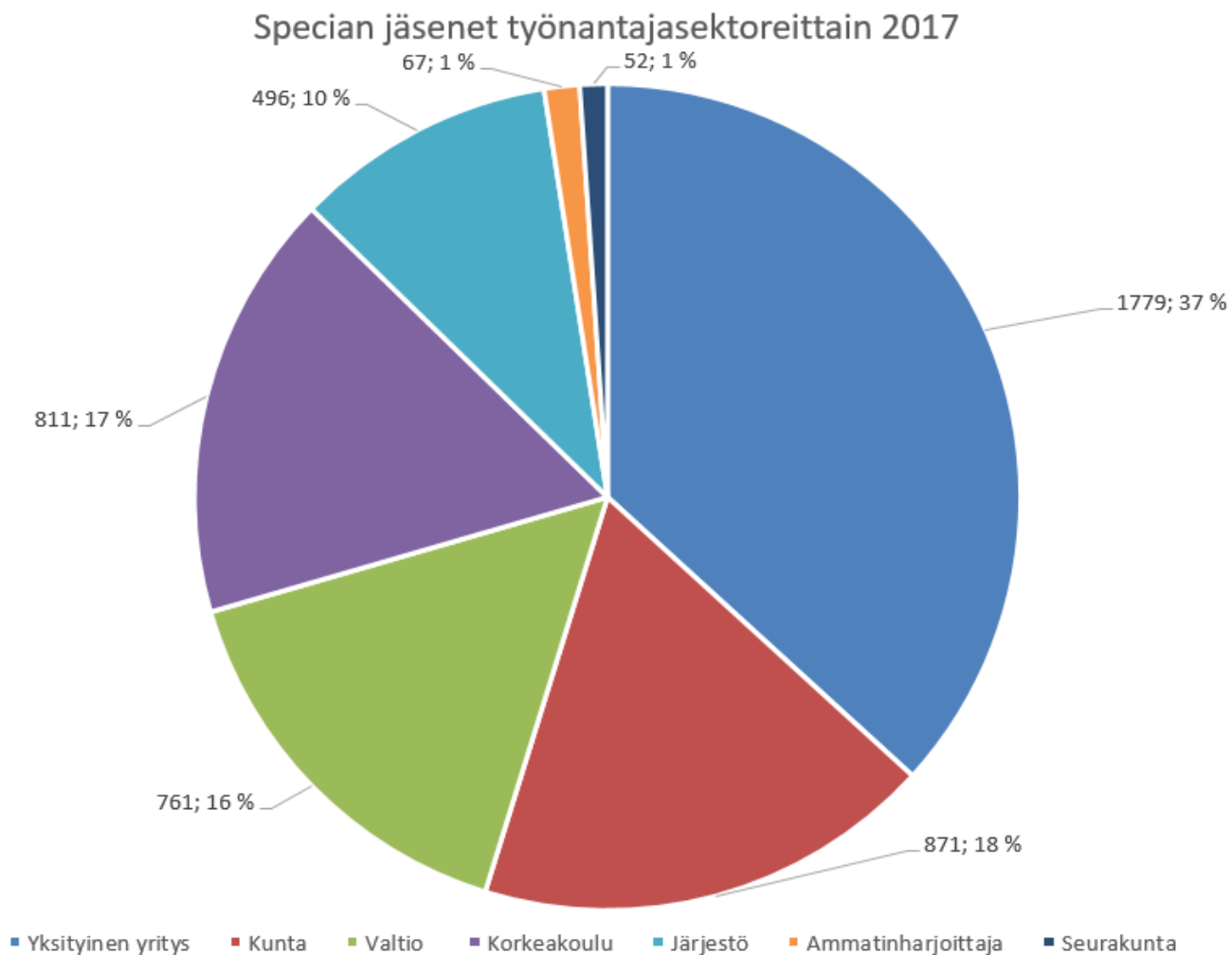
2.2 Specia ry. - asiantuntijat ja esihenkilöt

Specia on asiantuntijoiden ja esihenkilöiden ammattiyhdistys, jonka jäsenet työskentelevät valtaosin kunta- ja valtiohallinnossa, korkeakouluissa, yksityisellä alalla sekä järjestöissä (kuviokuva kaksi). Vaikka Specian jäsenkunta on ammattitailtaan varsin heterogeenistä, työskentelee yhdistyksen jäsenistö erityisesti henkilöstöhallinnon, yleishallinnon, koulutuksen, myynnin ja markkinoinnin parissa. Speciasa on myös paljon järjestö- ja projektiammattilaisia. (Specian verkkosivut.)

Specian kokonaisjäsenmäärä on kasvanut tasaisesti viimeisen viiden vuoden aikana noin 6300 jäsenestä aina noin 7100 jäseneseen (kuviokuva kolme). Kasvu on kuitenkin ollut pääosin onnistuneen

opiskelijajäsenrekrytoinnin ansiota, sillä vakituudessa työssä käyvien jäsenten määrä on pysynyt kutakuinkin samana. Vaikka opiskelijajäsenet ovat pysyneet jäseninä myös valmistuttuaan, ja uusia työssä käyviä jäseniä on liittynyt järjestöön, näkyvät suurten ikäluokkien eläköitymiset vastavuoroisesti suurempana eroavien määränä. Sen sijaan Specian jäsenkunnan demografinen jakauma on terveellä pohjalla (kuviokuva neljä) alle 40-vuotiaiden muodostaessa noin puolet sen kokonaisjäsenmäärästä. (Specia 2018; Specian verkkosivut.)

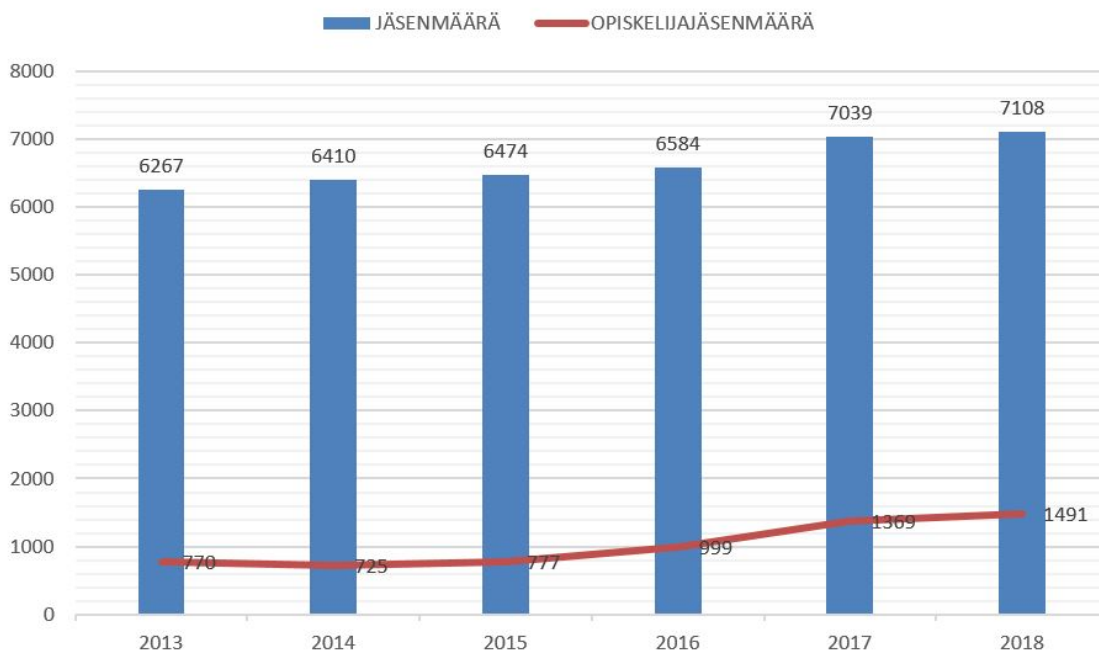
Suurin osa Specian varsinaisista jäsenistä on statukseltaan joko toistaiseksi voimassaolevassa tai määräaikaisessa palkkatyössä. Virallisten tilastojen mukaan vain noin pari sataa jäsentä työskentelisi yrittäjänä, ammatinharjoittajana tai tekisi muita lyhyitä toimeksiantoja. (Specia 2018.) Ongelma on, että jäsenrekisteri mahdollistaa vain yhden pääasiallisen työmarkkinastatuksen valitsemisen. Täten rekisteri ei kerro mitään päällekkäisistä statuksista. Jäsenhän saattaa olla samaan aikaan vakituudessa palkkatyössä, mutta toimia yrittäjänä tai hän saattaa opiskelun ohessa tienata lisätienestiä palkkioperusteisilla toimeksiannoilla.



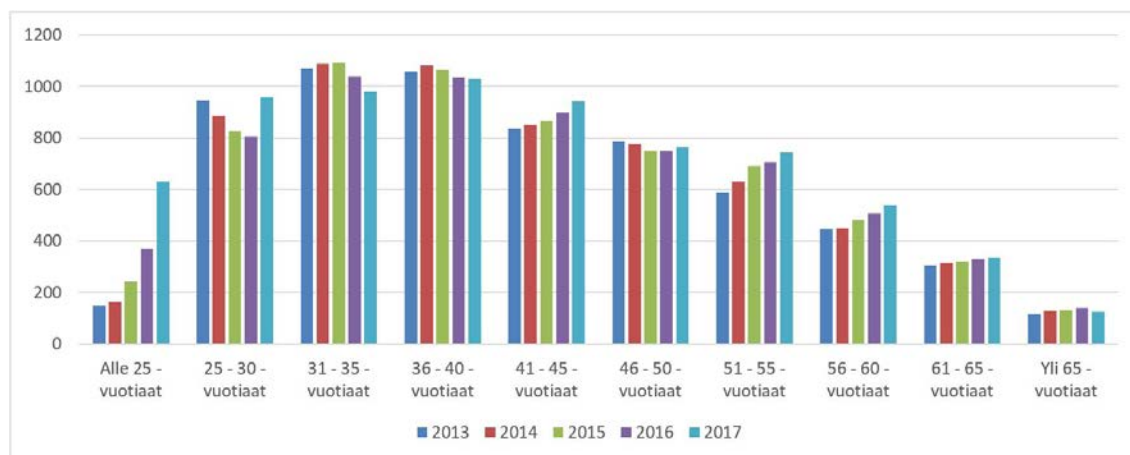
Kuvio 2: Specian jäsenet työnantajasektoreittain. Vuoden 2018 tilastoja ei ole vielä saatavilla.

Specian ylin päättävä elin on yhdistyskokous, joka nimittää kaksitoistahenkisen hallituksen. Hallitukselle asioita valmistelee puheenjohtajan, varapuheenjohtajan ja toiminnanjohtajan työvaliokunta sekä Specian kaksi muuta toimihenkilöä. Toimihenkilöt vastaavat päätösten toimeenpanosta. Specia on suurin ammattiliitto Akavan Erityisalojen (AE) 22 jäsenyhdistyksestä. AE edustaa muun muassa kulttuurin ja hallinnon sekä viestinnän ja hyvinvoinnin aloilla toimivia asiantuntija- ja esihenkilöitä, ja on noin 27000 jäsenellään keskisuuri ammattiliitto Akavan 37:stä jäsen. (Specian verkkosivut.)

Specian jäsenmäärän kehitys 2013-2018

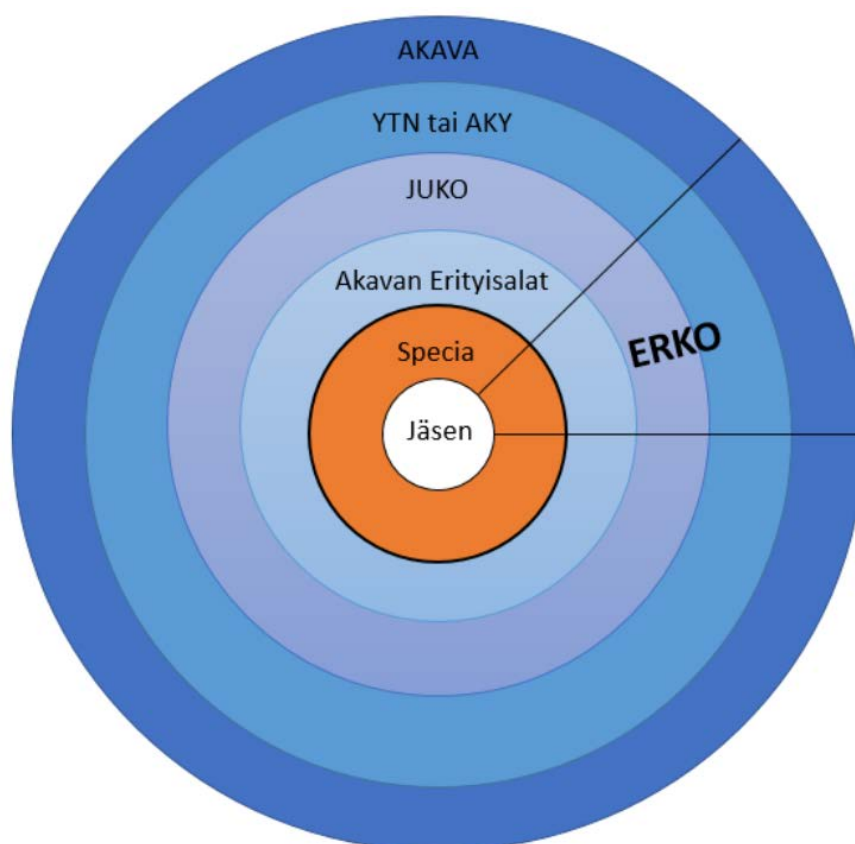


Kuvio 3: Specian jäsenmäärän kehitys 2013 - 2018.



Kuvio 4: Specian ikärakenne 2013-2017. Vuoden 2018 tilastoja ei vielä saatavilla.

Specian tehtävinä on jäsenten ammatillinen edunvalvonta ja palvelut opiskelun, työelämän ja mahdollisen työttömyyden aikana. Käytännössä Specian toiminnan voi jakaa edunvalvontaan ja jäsenpalveluihin (kuvio kuusi). Edunvalvonta tapahtuu pääasiassa liittotasolla Akavan Erityisalojen (AE) kautta. Specian omat toimi- ja luottamushenkilöt vaikuttavat AE:n alaisissa toimikunnissa, joissa kerätään ja kanavoidaan yhdistystason intressejä. AE:n toimihenkilöt ja edustajat taas vievät näitä intressejä edelleen ylöspäin Akavaan. Yksittäinen ammattiyhdistys Specian jäsen siis kuuluu samalla Akavan Erityisalojen ammattiliittoon, Akavan ylempien toimihenkilöiden (YTN), julkisalojen koulutettujen (JUKO) tai yrittäjien ja itsensä työllistäjien (AKY) neuvottelujärjestöön, suoraan Erityiskoulutettujen työttömyyskassaan (ERKO) ja keskusjärjestö Akavaan (kuvio viisi). (Akavan Erityisalojen verkkosivut; Specian verkkosivut.)



Kuvio 5: Jäsenlähtöinen Specian, Akavan Erityisalojen ja Akavan organisaatiokaavio.

Specian palvelut jaetaan suoriin jäsenpalveluihin sekä AE:n kautta tarjottaviin palveluihin. Tärkeimmät Specian tarjoamat suorat palvelut ovat erilaiset tuet (koulutustuki, gradustipendi) työsuhde- ja työnhakupalvelut, koulutukset ja verkostoitumistapahtumat. Usein ammattiliittojen jäsenyyteen yhdistetty työttömyyskassojen tarjoama ansiosidonnainen työttömyysturva ei todellisuudessa ole suoraan liitoksissa liiton jäsenyyteen, vaan yksittäinen jäsen voi halutessaan kuulua vain suoraan työttömyyskassaan. (Specian verkkosivut; Akavan Erityisalojen verkkosivut.)

Idea avoimen työskentelytilan kehittämistä ei syntynyt tyhjiössä. Sen voi katsoa olevan vastaus laajempiin haasteisiin työn pirstaloitumisesta sekä esimerkki ammattiyhdistysliikkeen yrityksestä uudistaa palveluvalikoimaansa vastaamaan työn muutosta. Täten työskentelytilan kehittämistä ja siihen tähtäävää jäsenkeskeistä palvelumuotoiluprosessia voi peilata suhteessa työn murrokseen ja ammattiyhdistysliikkeen yritykseen vastata tähän muutokseen, joka myös kuvastuu Specian vuoteen 2030 ulottuvassa tavoitepaperissa (kuvio kuusi).



Kuvio 6: Specian visio, arvot ja tavoitteet. (Specia 2017a.)

Keskustelu avoimesta etätyötilasta kävi kiivaana jo 2017 Specian strategia- ja tulevaisuusprosessin aikana. Sen aikana järjestettiin sekä työpajoja että jäsenkysely, joissa käsiteltiin jäsenkunnan näkemyksiä yhdistyksen edunvalvonnasta ja palveluista suhteessa heidän tarpeisiinsa työelämässä. Jäsenkyselystä ja työpajojen tuloksista johdettiin Specian nykyinen strategia ja tulevaisuusraportti. Ne avaavat motiiveita ja perusteita avoimen työtilan kehittämiseksi. (Specia 2017a; Specia 2017d.)

2.3 Etätyöskentelyn yleistyminen

Etätyöläisyys on löyhä määritelmä sille Specian jäsenkunnan joukolle, jolla on jo mahdollisuus työskennellä kokonaan tai osittain muissa kuin työnantajan heille osoittamissa tiloissa. Eroavaisuus yrittäjiin ja ammatinharjoittajiin on lähinnä työsuhteen statuksessa. Virallista tietoa etätyötä tekevien specialaisten määrästä ei ole saatavilla, mutta viestintäteknologian yleistyminen sekä työn joustojen lisääntyminen ovat mahdollistaneet etätyön yhä useammalle suomalaiselle. Tällä hetkellä etätyötä tekevät eniten juuri asiantuntijat ja ylemmät toimihenkilöt eli Specian jäsenkunta. Eri laskutavasta riippuen etätöitä tai liikkuvaa työtä tekee jo kolmasosasta kahteen kolmasosaa suomalaisista. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 70; YLE 28.4.2017; Maaseudun tulevaisuus 4.2.2018.)

Etätyöskentely on siis yleistynyt erityisesti Specian jäsenkunnalle tyypillisissä asiantuntijatehtävissä. Tätä on edeltänyt työntekijän paikallaolovelvoitteen höllentäminen. Työnantaja- ja työntekijäosapuolen neuvotteluissa on todettu etätyöskentelyn mahdollistavan esimerkiksi työ- ja perhe-elämän joustoja ja näin parantavan työn tuottavuutta. Myöskään itsenäisissä tai liikkuvissa asiantuntijatehtävissä työskentely tietyssä toimitilassa ei ole enää merkityksellistä. Kehitystä itsenäisempään työskentelyyn on edeltänyt myös johtamisparadigman muutos pois kontrolloivasta johtamisesta. (Tuomivaara et al. 2016, 12-18.)

Toinen Specian etätyöskentelytilan kannalta mielenkiintoinen jäsensegmentti on yrittäjät ja ammatinharjoittajat, jotka työskentelevät useimmiten muissa kuin työnantajan tai toimeksiantajan heille osoittamissa tiloissa. Vaikka Specian jäsenkunnasta heitä on tällä hetkellä päätoimisina vain alle sata (Specian verkkosivut.), odotetaan työelämän ja toimeentulon pirstaloitumisen seurauksena heidän määränsä kasvavan. Lisäksi Specian tämänhetkisistä jäsentilastoista ei selviä, kuinka moni määräaikainen tai osa-aikainen jäsen työskentelee ammatinharjoittajana tai yrittäjänä päätoimeentulonsa tai muun jäsenstatuksen ohella (katso 2.2 Specia ry. -asiantuntijat ja esihenkilöt).

Etätyöskentelytilat ovat yleistyneet 2000- ja 2010-luvuilla. Alun perin niiden katsottiin palvelevan erityisesti urbaania luovaa luokkaa ja yrittäjiä. Niiden nähtiin kokoavan yhteen erityisesti informaatioteknologian ja luovien alojen osaajia ja törmäyttävän näin heidän ajatuksiinsa. Tilat tarjosivat yrityksille ja yksilöille työskentelypisteiden lisäksi myös alustan verkostoitumiseen. Aluksi ne olivatkin pääosin kaupallisia palveluita, mutta 2010-luvun vaihteessa myös julkinen

puoli ja kaupungit alkoivat tarjoamaan kollektiivisia työskentelytiloja houkutellakseen uusia veronmaksajia. (Moriset 2013, 3-7.)

Tällä hetkellä valtaosa kaupallisista ja julkisista etätyöskentelytiloista sijaitsee suurimmissa kaupungeissa. Etätyöskentelytilojen nousu on liitoksissa myös alkuperäisen asiakasryhmän laajenemiseen yrittäjiin, ammatinharjoittajiin, mikroryttäjiin ja etätyötä tekeviin tietotyöläisiin. Viestintäteknologian kehittyminen mahdollistaa yhä useammalle perinteistä toimistotyötä tekevälle asiantuntijalle työskentelyn muualla kuin työantajan osoittamalla työpisteellä. Itse asiassa yhä harvemmalla työntekijällä on enää osoitettua työpistettä, vaan työskentely tapahtuu avokonttoreissa tai monitoimityötiloissa. Samalla mahdollistuu yhä yksilöllisempi tapa yhdistää työ ja vapaa-aika. (Moriset 2013, 5-6, 10-11; Houni ja Ansio 2014, 15-16.)

Avoimia työskentelytiloja on hyvin monenlaisia kohderyhmästä. Ne ovat kuitenkin usein pohjaratkaisuiltaan avokonttorien ja toimistohotellien välimaastossa tarjoten tiloja sekä yhteisölliseen työskentelyyn että keskittymistä vaativiin tehtäviin. Tyypillisesti ne ovat kuitenkin sisustukseltaan rentoja ja kodinomaisia tarjoten todellisen vaihtoehdon perinteiselle kliiniselle toimistoympäristölle. (Houni ja Ansio 2014, 18-19.)

2.4 Palvelumuotoilun teoreettiset käsitteet ja Specian toiminta

Tämän opinnäytetyön lähestymistapa ja pääkäsite on palvelumuotoilu. Sen alla koko prosessia ohjaa asiakaskeksinen logiikka (katso luku 2.4.2 Kohti asiakaskeksistä logiikkaa Specian toiminnassa). Metodeista merkittävin on yhteissuunnittelu (katso luku 2.4.3 Yhteissuunnittelu kehittämistehtävässä) ja tiedonkeruun menetelmistä sekä palvelumuotoilun työkaluista etnografiset tiedonkeruumenetelmät (haastattelut ja persoonat), työpajatyöskentely, kilpailija-analyysi, tunnelmakollaasi (englanniksi moodboard) sekä palvelun prosessikuvaus (englanniksi service blueprint). Konseptoinnin puolella taas merkittävimmät työkalut ovat tarinamuotoinen palvelukuvaus, kokeilut (pilotointi) sekä asiakaspalautteen keruu kyselylomakkein. Käytetyt menetelmät ovat esitelty luvussa 3.2 Käytetyt kehittämismenetelmät ja vaiheiden tulokset.

2.4.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on luonteva lähestymistapa kehitettäessä nimenomaan Specian jäsenistön tarpeisiin perustuvaa palvelua. Palvelumuotoilu on ontuva suomennus englannin kielen termille service design. Kuvaavampaa olisikin puhua palvelusuunnittelusta tai asiakaslähtöisestä - Specian tapauksessa jäsenlähtöisestä - suunnittelusta.

Palvelumuotoilu on muotoutunut omaksi lähestymistavakseen viimeisten parinkymmenen vuoden aikana. Sen alkukoti on termin etymologiankin mukaan muotoilussa ja arkkitehtuurissa, mutta etenkin palvelusektorin nousun myötä siihen ovat vaikuttaneet etenkin markkinoinnin, johtamisen ja prosessikehittämisen eri paradigmat. (Tuulaniemi 2011, 63-66.)

Toki palvelumuotoilussa yhdistyvät edelleen muotoilun toimintatavat, mutta lähestymistavassa on merkittävintä ottaa huomioon käyttäjän tai asiakkaan holistinen ekosysteemi palvelun suunnittelun lähtökohtana. Ekosysteemi tarkoittaa palvelumuotoilun tapauksessa fyysisen, sosiaalisen tai psykologisen ympäristön muodostamaa merkityksellisten asioiden kokonaisuutta asiakkaalle tai loppukäyttäjälle (Heinonen et al. 2010, 530-535; Grönroos ja Gummerus 2014, 84-92). Palvelumuotoilussa yhdistellään eri tieteenalojen työkaluja ja käsitteitä. Sen lähtökohtina voidaan kuitenkin pitää edellä mainittua käyttäjälähtöisyyttä, holvistista ihmiskäsitystä, empaattista ymmärrystä, osallistavia prosesseja, yhteisluomista ja vaikuttavuushakuisuutta. (Stickdorn ja Schneider 2013, 34; Tuulaniemi 2011, 24.)

Palvelumuotoilulla on rikas ja monitieteinen työkalupakkinsa. Metodeita on lainattu ihmistieteistä, muotoilusta, kauppatieteistä ja jopa taiteista. Osallistaminen ja luovat prosessit tähtäävät uusiin ideoihin, nopeisiin kokeiluihin sekä jatkuvaan toiminnan iterointiin. Visualisoinnit ja prototyypit alleviivaavat kehittämistyön konkretisointia ja edesauttavat kehitettävän palvelun nopeaa implementointia. (Ojasalo et al. 2015, 72; Stickdorn ja Schneider 2013, 125-126.)

Palvelumuotoilua ei kuitenkaan tule lähestyä vain joukkona teknisiä käytännön työkaluja joita soveltaa erillisinä komponentteina palveluprosessiin. Organisaation toiminta-ajatuksen tulee perustua asiakaslähtöiseen palvelutuottamiseen ja asiakkaan ottamiseen mukaan palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilu koko organisaation läpäisevänä ajattelu- ja toimintatapana tuottaa asiakkaan, palveluntuottajan ja muiden sidosryhmien muodostamalle yhteisölle lisäarvoa. Täten sen voi katsoa olevan myös filosofia tai paradigma. Palveluajattelun mukaan suuri osa arkipäiväisestä toiminnastamme on palveluiden käyttöä. Palveluiksi taas luetaan myös fyysiset tuotteet, sillä lopulta nekin täyttävät jotakin perustarpeistamme. Hyvä palveluiden ja tuotteiden suunnittelu perustuukin holvistiseen ymmärrykseen kuluttajasta eli yksilöstä. Täten palvelumuotoilu ja -ajattelu tähtäävät yksilön elämänlaadun parantamiseen. (Yu ja Sangiori 2018, 53; Kurtmollaiev et al. 2018, 70.)

2.4.2 Kohti asiakaskeskeistä logiikkaa Specian toiminnassa

Viimeisen kahden vuosikymmenen aikana länsimaisessa palveluajattelussa on tapahtunut siirtymä tuotekeskeisestä logiikasta (englanniksi goods-dominant logic) kohti palvelulogiikkaa (englanniksi service logic). Tätä on edeltänyt talouden siirtymä alkutuotannosta ja jalostuksesta kohti palveluyhteiskuntaa ja aineettomiin hyödykkeisiin. Jälleen palvelulogiikasta on eriytynyt tai erikoistunut palvelukeskeinen logiikka (englanniksi service-dominant logic). Vallankumouksellinen ajatus palvelukeskeisessä logiikassa on nähdä myös fyysiset tuotteet lopulta aineettomina palveluina. (Grönroos ja Gummerus 2014, 210-213) Fyysiset tuotteetkin palvelevat ja tyydyttävät asiakkaan immateriaalisia tarpeita. Tämän saman teorian mukaan myös Specian etätyötilan voi katsoa olevan viimekädessä fyysisine ympäristöineen ja siihen liittyvine tukitoimineen palvelua (katso myös edellinen luku ja luku 5.4 Kehittämistehtävän laajempi yhteiskun-

nallinen tarkastelu). Viime aikoina erityisesti pohjoismaalainen koulukunta on haastanut palvelukeskeisyyden omalla asiakaskeskeisellä logiikallaan (englanniksi customer-dominant logic). (Heinonen et al. 2010; Ojasalo et al. 2015, 72)

Taulukko yksi erittelee palvelulogiikan, palvelukeskeisen logiikan ja asiakaskeskeisen logiikan yhtäläisyyksiä ja eroja. Vaikka logiikoissa on paljon samaa, korostavat palvelulogiikka ja palvelukeskeinen logiikka asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutusta, kun taas asiakaskeskeinen logiikka asettaa nimenomaan asiakkaan ja hänen kokemuksensa suurennuslasin alle (Lusch ja Vargo 2014; Heinonen et al. 2010, 2-3). Tämä on myös tavoite, joka on kirjattu Specian strategiaan ja siitä jalkautettuun toimintasuunnitelmaan jäsenlähtöisyyden nimikkeellä (Specia 2017a; Specia 2017b.).

Palvelu- ja palvelukeskeinen logiikka tunnustavat molemmat asiakkaan ja palvelutuottajan välisen rajapinnan merkityksen palvelun arvon määrittäjänä. Palvelulogiikan mukaan palvelun arvon luo ja määrittelee pääasiassa asiakas, vaikka tietyissä tilanteissa palveluntarjoaja kykenee myös vaikuttamaan asiakkaan määrittelemän arvon muodostumiseen. Palvelukeskeisen logiikan mukaan taas asiakas osallistuu aina yhteiskehittämisen kautta arvon muodostamisen prosessiin. Täten palvelun tuottaminen on siis aina asiakkaan ja palveluntarjoajan yhteistyötä. (Lusch ja Vargo 2014, 15-16; Grönroos ja Gummerus 2014, 83-89, 206, 210-211)

Asiakaskeskeisen logiikan mukaan taas sekä palvelu- että palvelukeskeinen logiikka ovat liian palveluntarjoajakeskeisiä. Asiakaskeskeinen logiikka haastaa ajatuksen, että palveluntarjoaja ja asiakas määrittäisivät arvon aina yhdessä ja että palveluntarjoaja kykenee täten aina vaikuttamaan asiakkaaseen arvon luomisessa. Keskittyminen vain asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutukseen ja palveluun jättää ulos asiakasymmärryksen. Asiakaskeskeisen logiikan lähtökohta on juuri asiakasymmärrys ja palvelun näkeminen osana asiakkaan elämän ekosysteemiä. Ekosysteemi koostuu asiakkaalle hyvin laajasti merkityksellisistä tekijöistä (muun muassa henkilökohtaiset mieltymykset ja elämäntilanne). Näitä tekijöitä ymmärtämällä palveluntarjoaja voi yrittää suunnata palvelua sopimaan asiakkaan ekosysteemiin ja elämään. Vaikka arvon muodostuminen on täten kiinni palveluntarjoajan asiakasymmärryksestä, on palvelun arvon muodostuminen lopulta kiinni asiakkaan omasta subjektiivisesta kokemuksesta. (Heinonen et al. 2010, 9-11; Grönroos ja Gummerus 2014, 84-92).

	Tuotokeskeinen logiikka	Palvelulogiikka ja palvelukeskeinen logiikka	Asiakaskeskeinen logiikka
Keskittyy tarkastelemaan	Tuottajaa ja tuottamisprosessia	Tuottajan ja asiakkaan arvon luomista/palvelulogiikka Tuotteita palveluina/palvelukeskeinen logiikka	Asiakasta ja hänen ekosysteemiään
Asiakaskäsitys	Tuotteiden kuluttaja	Palveluntarjoajan kanssa luomassa arvoa	Osallistuu palvelun luomiseen
Arvon muodostuminen	Syntyy tuotantoprosessissa ja on tuotteen ominaisuutena	Syntyy palveluntarjoajan ja asiakkaan vuorovaikutuksessa	Syntyy subjektiivisesti asiakkaan mielessä suhteessa hänen ekosysteemiinsä

Taulukko 1: Tuotokeskeisen logiikan, palvelulogiikan, palvelukeskeisen logiikan ja asiakaskeskeisen logiikan jaottelu.

Specian vuoden 2017 strategiaprosessin aikana nousi esiin useita asiakaskeskeisen logiikan mukaisia ideoita, kuten tavoite muuttua järjestönä palvelun tuottajasta jäsenlähtöisten palveluiden mahdollistajaksi sekä tavoite jäsensegmentoinnista ja jäsenen paremmasta ymmärryksestä. Erityinen painoarvo on strategian vision mukaisesti jäsenlähtöisyys, jota voi pitää suoraan vastineena asiakaskeskeisyydelle (kuvio 6). (Specia 2017a; Specia 2017b.) Jäsenistölle avoin ja sen kanssa suunniteltu sekä konseptoitu avoin työskentelytila on osa tämän vision toteuttamista. Kehittämistyön kannalta merkittävää oli selvittää, millaiset ekosysteemit haastateltavilla eri jäsenryhmien edustajilla oli ja miten niistä kyettiin yksinkertaistamaan eri käyttäjäpersoonat.

2.4.3 Yhteissuunnittelu kehittämistehtävässä

Palvelumuotoilun yhteydessä yhteissuunnittelulla, -kehittämisellä ja -luomisella tarkoitetaan toimintaa, jossa eri alojen asiantuntijoiden lisäksi suunnitteluprosessin eri vaiheisiin otetaan mukaan nykyisiä ja potentiaalisia asiakkaita tai loppukäyttäjiä (Miettinen 2011, 77). Yhteistä

näille käsitteille on nähdä asiakkaat palvelun käyttäjien tai kuluttajien sijaan osallisina palveluiden luomisessa ja kehittämisessä (Sanders 2008). Usein asiakkaiden ja muiden sidosryhmien osallisuus nähdään ideoiden "testialustana", jolla on vain vähäistä vaikutusta todelliseen suunnitteluprosessiin. Jotta palvelulle muodostuisi mahdollisimman korkea arvo asiakkaan silmissä, tulisi osallistamisen olla enemmän kuin käyttäjien antamaa palautetta, kommentointia tai ideointia kehitteillä oleviin uusiin ratkaisuihin, palveluihin tai tuotteisiin. (Miettinen 2011, 81.)

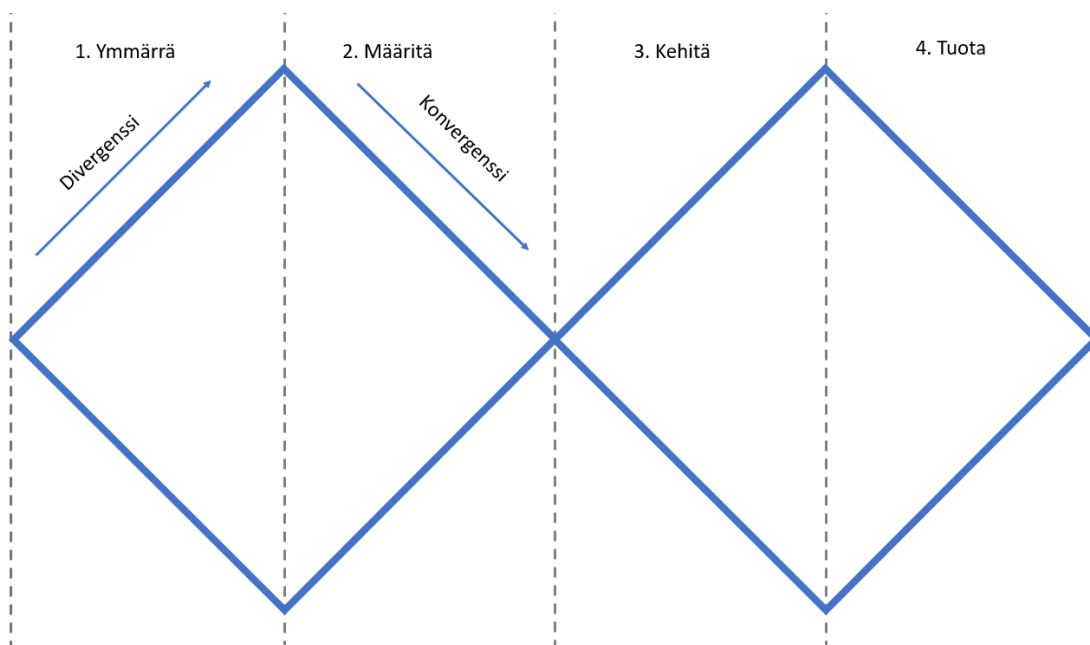
Käsitteet yhteissuunnittelu (englanniksi co-design) ja -kehittäminen (englanniksi co-creation) ovat hyvin lähellä toisiaan. Suunnittelijan ja asiakkaan roolit ovat kuitenkin erilaisia yhteissuunnittelun ja yhteiskehittämisen prosesseissa. Yhteiskehittämisessä suunnittelija on itse vahvemmin prosessin ulkopuolinen fasilitaattori kuin aktiivinen osallistuja. Yhteissuunnittelun prosessissa suunnittelija sekä fasilitoi että osallistuu suunnitteluprosessiin. Yhteiskehittämisessä asiakas tai käyttäjä on objektiivisemmassa roolissa vaikkakin prosessin osana. Yhteissuunnittelussa käyttäjä puolestaan on subjektina ja omien kokemustensa kautta asiantuntijana. (Mattelmäki 2011, 2.)

Kehittämistyön toteuttajan rooli Specian palvelumuotoilutoimeksiannossa oli pitkälti yhteissuunnittelun mukaista. Toteuttaja oli Specian hallituksen puheenjohtajana jo vuoden 2017 strategia- ja tulevaisuusprosessien aikana ja mukana linjaamassa toimitilaremonttia ja avoimen työskentelytilan perustamista osaksi yhdistyksen toimintasuunnitelmaa. Kehittäjän rooli toimihenkilöiden ja työvaliokunnan avointa työtilaa suunnitelleessa työpajassa olikin yhteissuunnittelun mukaisesti fasilitoiva, osallistuva ja sparraava. Toisaalta kehittäjän kaksoisroolitus toimeksiannattajan edustajana ja toimeksiannon toteuttajana vaatii avaamista, joka on kuvattu luvussa 5. Pohdinta.

3 Työvaiheiden ja työkalujen avaaminen

Tässä luvussa kuvataan toimeksiannossa käytetty kehittämismalli, toimeksiannon työvaiheet, niissä käytetyt palvelumuotoilun menetelmät sekä eri vaiheissa saavutetut tulokset. Työvaiheet ja niissä käytetyt menetelmät muodostavat luonnollisen jatkumon, jossa työvaiheet rakentuvat aina aiempien vaiheiden tulosten varaan (katso kuvio kahdeksan). Täten on myös luonnollista esitellä kunkin kehittämisvaiheen tulokset vaiheessa käytetyn menetelmän esittelyn yhteydessä. Toimeksiannon lopputuotteina ovat tilapalvelun palveluprosessikuvaus ja tarinamuotoinen palvelukuvaus sekä niitä täydentävät tunnelmakollaasit sekä käyttäjäpersoonat.

3.1 Kehittämistyön vaiheiden jako tuplatimantti-mallin mukaan



Kuvio 7: Design Councilin tuplatimantti-malli. Kehittämistehtävän työvaiheet on kuvattu tarkemmin kunkin neljän osa-alueen kohdalta kuviossa 8.

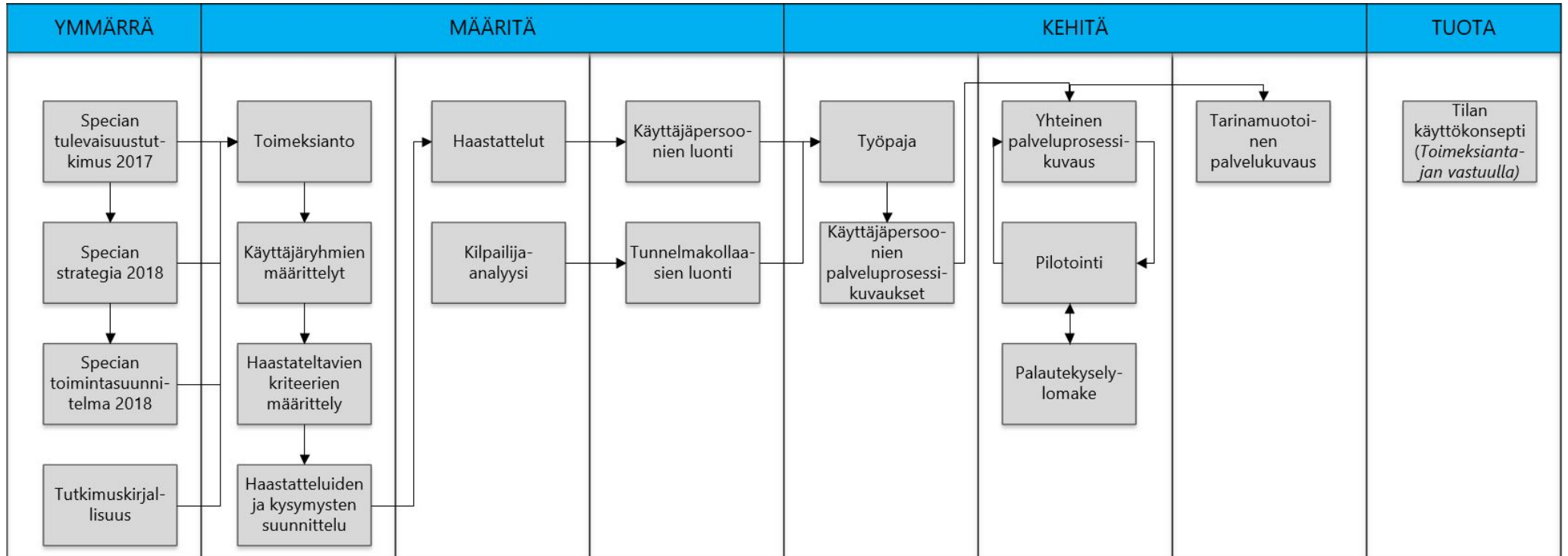
Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessi noudattelee Design Councilin kehittämää Double Diamond -mallia kuvion seitsemän mukaisesti. Vapaasti suomeksi mukailtuna tuplatimantti-malli jakaa muotoiluprosessin neljään vaiheeseen: ymmärtämiseen (englanniksi discover), määrittämiseen (englanniksi define), kehittämiseen (englanniksi develop) ja tuottamiseen (englanniksi deliver). (Design Council a.; Design Council b, 24.)

Ymmärrysvaiheessa kehitysaihetta ja kehittämisympäristöä pyritään kartoittamaan. Tällöin merkittävää on pohtia monesta eri kulmasta eli divergentisti, mitä kaikkia elementtejä tulee ottaa huomioon kehitys- tai tutkimushankkeessa. Ominaista tälle vaiheelle on rajoittamaton ideointi vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa.

Määrittelyvaiheessa aiemmin kerätystä tiedosta rajataan relevantit tutkimuskysymykset tai kehittämishaasteet. Tätä kutsutaan konvergentiksi kehittämiseksi. Määrittelyvaiheessa hanke myös pyritään suunnittelemaan ja jaksottamaan tutkimus- tai kehittämisprosessiksi.

Kehittämisyvaiheessa määrittelyvaiheen kysymyksiin haetaan vastauksia palvelumuotoilun työkaluin. Kehittämisyvaiheessa käytännön testaamisella ja siitä kerätyn palautteen perusteella iteratiivisella uudelleen kehittämisellä on suuri merkitys.

Tuottamisyvaiheessa palvelu otetaan käyttöön, jolloin myös kerätään palautetta, vastaako ratkaisu määrittelyvaiheessa sille asetettuihin vaateisiin. Valmis tuote ei kuitenkaan koskaan todella ole valmis, sillä jatkokehitys tulisi mahdollistua siitä kerätyn palautteen perusteella. (Design Council b, 8-9).



Kuvio 8: Specian avoimen työskentelytilapalvelun kehittämistyön prosessikaavio tuplatimantti-malliin sovitettuna. Kunkin sarakkeen sisällä olevat työvaiheet ajoittuivat yhtenevästi. Esimerkiksi haastattelut ja kilpailuanalyysi tehtiin samaan aikaan kuten myös niistä johdetut käyttäjäpersoonien luonti ja tunnelmakollaasien luonti.

Specian avoimen työskentelytilapalvelun kehittämisprosessi vaiheineen oli sovellettavissa suoraan Design Councilin tuplatimantti-mallin vaiheisiin ymmärrä, määritä, kehitä ja tuota. Eri vaiheet ovat avattu alle ja se on kuvattu myös auki kuviossa kahdeksan.

Ymmärrä

Prosessin ymmärtämisvaiheessa syvennettiin käsitystä aiheesta tutustumalla Specian asiakirjoihin, tutkimuskirjallisuuteen sekä muuhun aihetta sivuavaan lähdeaineistoon. Johtuen kehittämistehtävän toteuttajan roolista luottamushallinnossa ymmärrysvaihe ja taustatutkimus alkoivat jo ennen varsinaisen toimeksiannon antamista. Visio uuden tilan käytöstä jäsenten avoimena työskentelytilana syntyi iteratiivisessa ja monipolvisessa prosessissa, jota käytiin yhdistyksen hallituksen sekä työvaliokunnan kokouksissa sekä keskusteluissa luottamus- ja toimihenkilöiden kesken erityisesti vuoden 2017 strategia- ja tulevaisuusprosessin aikana.

Määritä

Varsinainen määrittelyvaihe alkoi yhdistyksen toiminnanjohtajan ja kehittämistehtävän toteuttajan keskusteluissa alkuvuodesta 2018. Vaikka varsinaista kilpailua ammattiyhdistyksen jäsenilleen tarjoamasta avoimesta työskentelytilapalvelusta ei pääkaupunkiseudulla olekaan, tehtiin aluksi kahden kaupallisen palveluntarjoajan (Mothership of Work ja Microsoft Lux) kuvadokumentaatioon perustuva kilpailija-analyysi. Kilpailija-analyysin pohjalta oli helpompi muodostaa kysymyksiä eri jäsenryhmien haastatteluihin ja kuvamateriaali toimi myös kahden tunnelmakollaasin rakennusaineena. Eri käyttäjäryhmien haastatteluiden perusteella luotiin kolme tilaa käyttävää käyttäjäpersoonaa: päätoiminen yrittäjä, ammatinharjoittaja sekä tietotyöläinen.

Kehitä

Kehittämisvaiheessa järjestettiin toimihenkilöiden ja työvaliokunnan yhteinen työpaja. Haastatteluiden, persoonien ja tunnelmakollaasien pohjalta kullekin käyttäjäpersoonalle luotiin asiakaspolkuun pohjautuva palveluprosessikuvaus. Kehittäjä koosti työpajan jälkeen kolmesta persoonan kuvauksesta niiden yhdistelmän.

Kehittämisvaihe huipentui tilapalvelun pilotointiin, jonka aikana myös kerättiin kyselymuotoinen palaute osallistujilta. Palautteen perusteella alkuperäistä palvelukonseptia vielä hiottiin. Lisäksi aiempien työvaiheiden ja erityisesti persoonien palveluprosessikuvausten yhdistelmän perusteella kehittämistyön toteuttaja loi tarinallisen palvelukuvauksen työskentelytilapalvelusta.

Tuota

Kehittämistehtävän toimeksiannon mukaisesti avoimen työskentelytilapalvelun varsinainen perustaminen jäi toimeksiantajan vastuulle. Tässä kehittämistehtävässä palvelun perustaksi tuotettiin haastatteluiden, kilpailuanalyysin ja tunnelmakollaasiens perusteella erityisesti persoonat, palveluprosessikuvaukset ja tarinamuotoinen palvelukuvaus. Specian avoin työskentelytilapalvelu avattiin käyttöön loppuvuodesta 2018.

3.2 Käytetyt kehittämismenetelmät ja vaiheiden tulokset

Tämän kehittämistehtävän aineiston keruu ja analyysi perustuvat laadullisille ja etnografisille tutkimusmenetelmille. Laadulliset eli kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät viittaavat tässä kehittämistehtävässä ihmistieteille tyypillisiin aineiston keruumenetelmiin. Perinteisesti laadullinen tutkimus on pyrkinyt ymmärtämään aineistolähtöisesti tutkittavan ilmiön merkitystä tai ongelman syytä. Tällöin valokeilaan on asetettu erityisesti tutkittava ilmiö suhteessa ympäristöönsä tai henkilön subjektiivinen kokemusmaailma. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi ja lähdekritiikki ovat merkittävässä asemassa. Aineistolle itselleen annetaan tilaa puhua ja etukäteen voi olla vaikea ennakoida kerätyn aineiston sisältöä. Usein aineiston keruu ja analyysi muodostavat syklin, jossa saatuja vastauksia analysoimalla syntyy uusia tutkimuskysymyksiä. Saatuaan kokoon riittävän aineiston tutkija tai kehittäjä kykenee luomaan perusteltuja näkemyksiä tutkimus- tai kehityskohteestaan. (Kananen 2014, 99-100)

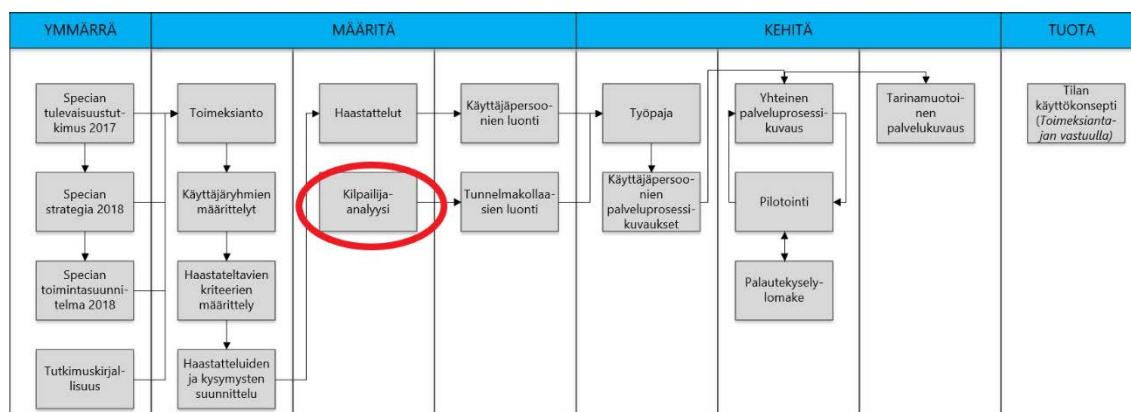
Laadullisessa tutkimuksessa ja etnografisissa menetelmissä eritoten haastatteluissa aineisto analysoidaan usein teemoittelulla sekä koodaamisella. Tällöin tutkija tai kehittäjä päättää, mitkä seikat aineistosta ovat merkityksellisiä ja luokittelee ne tarkoituksenmukaisesti. Teemoittelu auttaa jäsentämään aineistoa ja lisää sen puhevoimaa. Silti luokittelua itseään ei voi pitää laadullisen tutkimuksen vastauksina, vaan luokittelun yhtenevyudet ja eroavaisuudet ovat vasta lähtökohta tutkijan tai kehittäjän omalle tulkinnalle. (Tuomi ja Sarajarvi 2005, 91-93.)

Toimeksiannon tarkoitus oli selvittää Specian jäsenkunnan tarpeita ja ekosysteemeitä etätööhön liittyen avoimen työskentelytilapalvelun luomiseksi. Tällöin merkitykselliseksi muodostui syvällinen ymmärrys tilaa potentiaalisesti käyttävistä jäsenlajeista ja heidän ekosysteemeistään. Jäsenten tarpeisiin ja mieltymyksiin pääsi parhaiten kiinni laadullisen tutkimuksen metodein kuten haastatteleamalla avoimin ja suljetuin kysymyksiin. Täten kehittäjä kykeni paremmin keskittymään dialogissa kehitettävän palvelun kannalta merkityksellisiin seikkoihin. (Alasuutari 1999, 34-44.)

Kehittämistyö nojautuikin pääosin palvelumuotoilun etnografisiin menetelmiin; haastatteluihin, niistä muodostettuihin persooniin, työpajatyöskentelyyn ja kyselylomakkeeseen. Palvelumuotoilussa etnografiset menetelmät ovat löyhä joukko osallistavia ja ihmisten parissa suoritettavia tiedonkeruumetodeita. Yhteistä niille on asiakkaan tai loppukäyttäjän parissa tai

kanssa tehty tiedon hankinta ja osallistava kehittäminen niin kutsutuissa kenttäolosuhteissa. Keskiöön nousee kehittäjän ja tutkittavan vuorovaikutus, tutkittavan ja hänen ympäristönsä havainnointi ja niiden analyysi. Etnografisissa menetelmissä kehittäjä pyrkii ymmärtämään tutkittavan ekosysteemiä käytännönläheisesti ja holistisesti. (Polaine et al. 2013, 50-51; Segelström et al. 2009.)

3.2.1 Kilpailija-analyysi

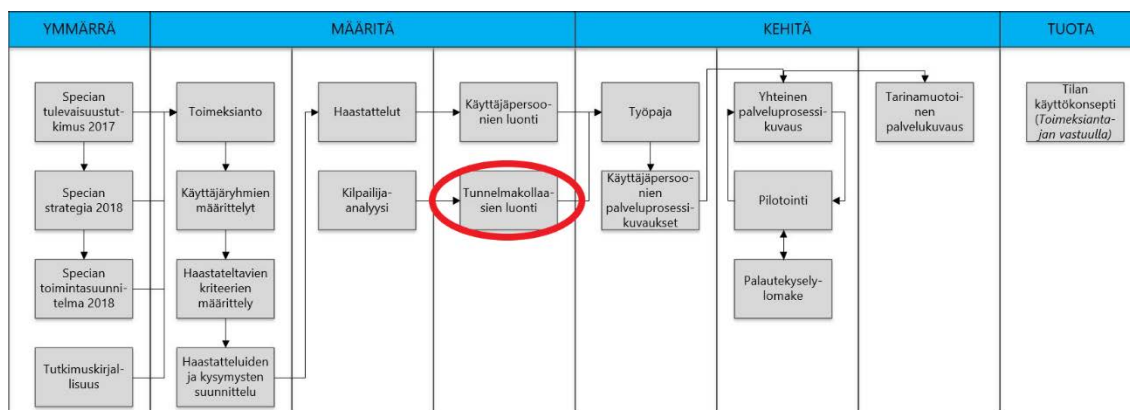


Kuten opinnäytetyön luvussa 2.3 kuvattiin, ovat avoimet työskentelytilat yleistyneet maailmalla viimeisten kahden vuosikymmenen aikana. Tähän ovat olleet syynä muun muassa tietoliikenneyhteyksien paraneminen ja työsuhteiden pirstaleisuus, jolloin fyysisen työpisteen sijainti ei ole enää niin merkityksellinen tai työntaja ei edes tarjoa sellaista (Houni ja Ansio 2015). Kilpailija-analyysin idea on hahmottaa, miten toiset markkinoiden toimijat tuottavat palvelua vastaamaan tietyn asiakasryhmän tarpeisiin. Perinteisen markkina-analyysin avulla on tärkeä selvittää, ketkä ovat todellisia kilpailijoita samoilla markkinoilla. (Tomitsch et al. 2018, 42-43.)

Specia ei ole ensimmäinen avoimen työskentelytilapalvelun tarjoaja. Päinvastoin, useat kaupalliset toimijat tarjoavat etätyötiloja, joita voi vuokrata satunnaiseen tai pitkäaikaiseen käyttöön. Sen sijaan ammattiliitoista vain Tekniikan Akateemiset tarjoavat jäsenilleen avointa työskentelytilaa ja sitäkin Tampereella (Karjalainen 2017). Koska toiset ammattiyhdistykset eivät tarjoa kilpailevaa etätyöskentelytilapalvelua Helsingissä, ovat kaupalliset etätyötilat lähin vertailukohta Specian kehittämälle palvelulle. Kilpailija-analyysissä selvitettiin, millaisia palveluita kaupalliset toimijat tarjoavat asiakkailleen ja ennen kaikkea, millaisia elementtejä Specian voisi lainata kaupallisilta toimijoilta omaa työskentelytilaa luotaessa.

Tiedonhakuvaiheessa vierailtiin kahdessa Helsingissä kaupallisesti toimivassa etätyöskentelytilassa; Ruoholahdessa toimivassa Mothership of Workissa ja Kasarminkaupungin Microsoft Luksissa. Tiloissa vieraillemalla kerättiin taustatietoa eri käyttäjäryhmien haastattelukysymyksiä varten, hyviä käytänteitä työtilan palvelukonseptiin sekä kuvamateriaalia tunnelmakollaisiin, joita käytettiin inspiroimaan Specian toimihenkilöiden ja työvaliokunnan palveluprosessityöpajaa (katso luku 3.2.5 Työpajatyöskentely).

3.2.2 Tunnelmakollaasi

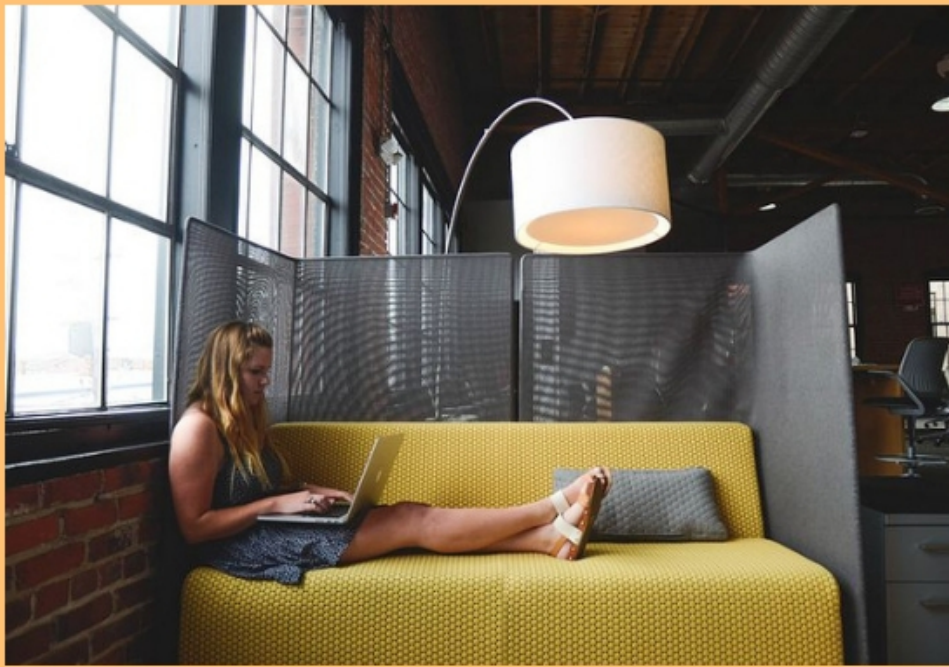


Tunnelmakollaasi on työkalu visualisoimaan, inspiroimaan ja konkretisoimaan ideoita suunnitteluprosessissa. Se voi koostua kuvista, videoista, äänestä sekä musiikista ja olla joko fyysisessä tai digitaalisessa muodossa. Sen tarkoitus on synnyttää haluttu tunnereaktio. Parhaimmillaan tunnelmakollaasi toimii keskustelun ja ajattelun herättelijänä. (Tomitsch et al. 2018, 92-93; Stickdorn et al. 2018, 239.)

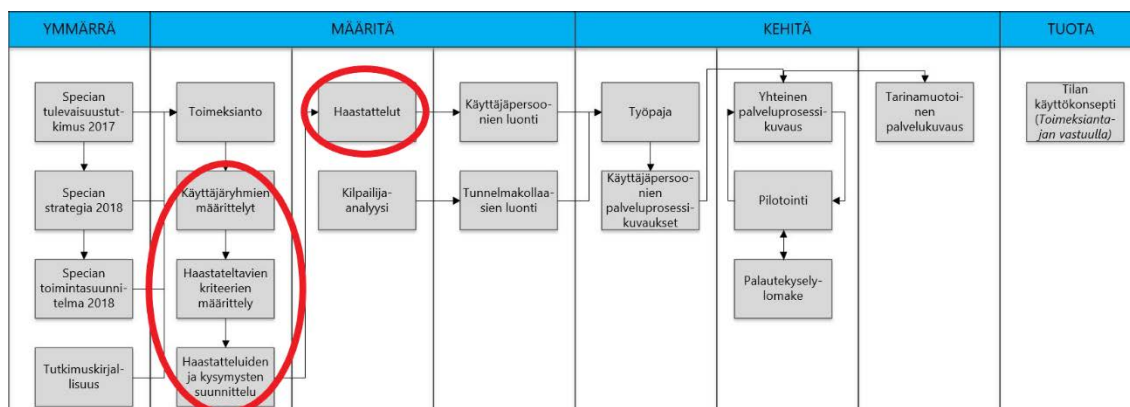
Toimeksiannossa tunnelmakollaasit koottiin kilpailija-analyysin aikana toisten palvelutarjoajien tiloista otetuista valokuvista sekä verkosta löytyneestä vapaasti ei kaupalliseen tarkoitukseen käytettävästä kuvamateriaalista. Tunnelmakollaasit rakennettiin nimenomaan käytännönläheisyyttä ajatellen. Niiden tarkoitus oli herättää työvaliokunnan ja toimihenkilöiden työpajan osallistujia ymmärtämään, miten paljon merkityksellisiä yksityiskohtia avoimen työskentelytilan konseptointiin kuuluu ja inspiroimaan työpajatyöskentelyä eri käyttäjäpersoonien palveluprosessikuvauksia luotaessa.

Kuviot 9 (sivu 28): Tunnelmakollaasi "Turkoosi" ja 10 (sivu 29): Tunnelmakollaasi "Beessi" perustuen kilpailija-analyysiin ja taustatutkimukseen.





3.2.3 Haastattelut



Specian jäsenistön tarpeet työtilan suhteen kartoitettiin haastatteluin. Näistä haastatteluista rakennettiin myöhemmin myös käyttäjäpersoonat. Haastattelutyypiksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelu sijoittuu lomake- ja avoimen haastattelun välimaastoon. Tässä haastattelutyypissä haastattelun aihepiirit tiedetään, mutta kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä ei ole määritelty etukäteen. Haastatteluiden vahvuutena on ensin avoimien ja sitten suljettujen kysymysten kautta keskittyä juuri tutkimuskysymysten kannalta tärkeisiin seikkoihin. (Hirsjärvi et al. 2010, 208.)

Tässä opinnäytetyössä haastatteluiden tarkoituksena oli saada syvempää tietoa eri jäsenryhmien työskentelytilaan liittyvistä tarpeista. Niillä ei pyrittykään edustukselliseen otantaan jäsenkunnasta, vaan tekemään riittäviä yleistyksiä eri jäsenryhmien tarpeista käyttäjäpersoonien rakentamiseksi.

Haastatteluiden kulku

Haastatteluissa päädyttiin käyttämään haastattelurunkoa (liite yksi), jossa määriteltyjen teemojen alle oli luotu apukysymyksiä. Haastattelun etenemisjärjestystä ei oltu lyöty lukkoon. Haastatteluiden annettiin edetä keskustelunomaisesti, jotta haastateltava kykeni tuomaan esiin omalle työskentelyekosysteemilleen merkitykselliset seikat.

Tässä kehittämistyössä tehtiin yhteensä kuusi haastattelua. Kustakin jäsenryhmästä tehtiin yhteensä kaksi. Haastatteluita valmistauduttiin tehtävän lisää, elleivät alkuperäiset kuusi olisi tuottaneet riittävän syvää ymmärrystä eri käyttäjäryhmien tarpeista. Laadullisille ja etnografisille menetelmille on kuitenkin tyypillistä, että suuren otoksen sijaan panostetaan harvempiin, mutta syväluotaavampiin haastatteluihin (Polaine et al. 2013, 54-56).

Haastatteluja edelsi kohderyhmien ja valintakriteerien määrittäminen Specian toiminnanjohtajan kanssa. Alun perin luotiin kolme käyttäjäryhmän ylätasoa toimeksiantajan linjausten pe-

rusteella: järjestön oman luottamushallinnon käyttäjät, sisarammattiyhdistykset tilan vuokraajana ja Specian työssäkäyvät henkilöjäsenet. Jatkokeskusteluissa päädyttiin toimeksiantajan kanssa keskittyä vain yhdistyksen työssäkäyviin henkilöjäseniin jättäen toimeksiantoa mukaillen oma luottamushallinto ja tilaa vuokraavat ammattiyhdistykset pois kehittämisprosessista. Päätös rajauksesta perustui toimeksiantajan näkemykseen jo olemassa olevasta riittävän tarkasta asiakasymmärryksestä yhdistyksen omasta käytöstä ja tilaa potentiaalisesti vuokraavista sisarammattiyhdistyksistä.

Käyttjähaastatteluiden haastateltavien valintakriteeristö sovittiin yhdessä Specian toiminnanjohtajan kanssa. Toimeksiannon rajauduttua koskemaan vain henkilöjäseniä haettiin ensin kahta eri profiilia: yrittäjiä ja ammatinharjoittajia sekä niin kutsuttuja etätyöläisiä. Etätyöskentelytilaa ei haluttu vielä lanseerausvaiheessa kohdentaa työmarkkinoiden ulkopuolisille ja täysimääräisestä jäsenmaksusta vapautetuille opiskelijoille, eläkeläisille, työttömille ja erilaisille vapailla oleville jäsenille.

Molempien ryhmien, yrittäjien ja ammatinharjoittajien sekä etätyöläisten, yhteisiä valintakriteereitä olivat, ettei heidän tarvinnut olla yhdistyksen jäseniä, etteivät he kuuluisi yhdistyksen luottamushallintoon ja että heillä oli jonkinlaista kokemusta työskentelemisestä kaupallisissa tai julkisissa avoimissa työskentelytiloissa. Ensimmäisen kriteerin taustalla on, että Specia on aivan yhtä kiinnostunut potentiaalisista kuin nykyisistä jäsenistään. Luottamushallinnon edustajat taas ovat olleet osallisena avoimen työskentelytilan ideoimisessa ja heidän näkemyksiään olisi saattanut värittää jo käyty keskustelu tilapalvelusta. Aikaisemman kokemuksen avoimista työskentelytiloista taas katsottiin tuovan syvempää näkökulmaa eri konseptien hyvistä ja huonoista käytänteistä.

	Specian toimihenkilöt	Yrittäjä tai ammatinharjoittaja	Etätyöläinen	Ammattiyhdistys
Sisäinen vai ulkopuolinen käyttäjä	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Ulkopuolinen
Esimerkki toiminnasta	Hallituksen kokoukset ja jäsen-tapatumat	Toimiston pyörittäminen, asiakastoimeksiantojen tekeminen, asiakasta-paamiset	”Työretiriitti”, palaveripaikka, satunnainen työskentely	Koulutukset ja kokoukset
Rekrytointikriteerit	1. Specian toimihenkilö, joka tuntee järjestön tarpeet, mutta ei ole kehittämistyön toimeksiantaja eli toiminnanjohtaja.	1. Ei Specian luottamustoimijoita. 2. Ei tarvitse olla Specian jäsen. 3. Kokemusta etätyöskentelystä julkisissa tai kaupallisissa tiloissa.	1. Ei Specian luottamustoimijoita. 2. Ei tarvitse olla Specian jäsen. 3. Kokemusta etätyöskentelystä julkisissa tai kaupallisissa tiloissa.	1. Järjestö tarvitsee tapahtumiinsa alle 40 hengen tilaa. 2. Ei samanlaista omaa tilaa.

Taulukko 2: Käyttjähaastatteluiden rekrytointikriteerit.

Lopulta toimeksiantajan kanssa käytyjen keskusteluiden jälkeen päädyttiin haastattelemaan vain yrittäjän ja ammatinharjoittajan sekä etätyöläisten jäsenprofiileita edustavia henkilöitä. Profiilit ovat taulukossa kaksi sinisellä taustalla. Haastatteluiden perusteella käyttäjäpersoonia luotiin kuitenkin kolme: päätoiminen yrittäjä, ammatinharjoittaja ja tietotyöläinen.

Haastateltavat valittiin kehittäjän ja toimeksiantajan verkostoista. Haastattelut sovittiin muualle kuin jo tuolloin remontoituun Specian avoimeen työskentelytilaan, jotta haastateltavan ajatukset ja toiveet tilasta eivät rajoittuisi jo olemassa olevan tilan puitteisiin. Haastatteluiden lämmittelyosiossa haastateltavia pyydettiin nimenomaan jättämään taakseen ajatus, millainen *ammattiyhdistysliikkeen ilmaiseksi jäsenilleen tarjoaman työskentelytilan* tulisi olla ja vastamaan kysymyksiin nimenomaan henkilökohtaisten työtilaan liittyvien tarpeiden näkökulmasta.

Haastattelutulokset ja analyysi

Haastatteluaineisto nauhoitettiin ja vastaukset luokiteltiin taulukoksi. Vastauksia käytettiin muun taustatiedon ohella aineistona luotaessa käyttäjäryhmien persoonat (katso luku 3.2.4 Persoonat). Persoonat ja haastatteluista tehty taulukko toimivat pohjana myöhemmän yhdistyksen työvaliokunnan ja toimihenkilöiden työpajassa tehdyille kunkin käyttäjäpersoonan palveluprosessikuvauksille (katso luku 3.2.5 Työpajatyöskentely ja luku 3.2.6 Palveluprosessikuvaus).

Haastatteluaineisto käsiteltiin analysoitavaan muotoon tiivistämällä kukin vastaus lyhyempään muotoon ja taulukoimalla vastaukset (taulukko kolme). Täten haastateltavien vastausten vertailu onnistui kysymys kysymykseltä. Varsinaista teemoitteluja ei tarvinnut tehdä, sillä puolistrukturoitu kyselylomake jäseni sellaisenaan aineistoa. Varsinaisessa analyysivaiheessa haastateltavien lyhennetyistä vastauksista etsittiin yhtäläisyyksiä, joiden pohjalta rakennettiin persoonat.

Haastateltava	"Jussi"	
Kysymys	Litterointi	Lyhennetty merkitys
Millaisissa paikoissa tai tiloissa työskentelet?	<i>"...normaalisti kotona tai...sitten kahviloissa. Pääsääntöisesti kuitenkin himassa ellei ole tosi saamaton fiilis. Tosi harvoin tulee olua kirjastoissa tai sellaisissa, kun ne on niin klinisiä..."</i>	Pääsääntöisesti kotona, välillä kahviloissa ja harvoin kirjastoissa tai muissa julkisissa tiloissa.
Miten usein työskentelet eri tiloissa?	<i>"...himassa tietenkin päivittäin, kun ei koskaan tiedä, milloin tulee toimeksianto ja voi joutua pikaisella aikataululla toteuttaa niitä. Tykkään Helsingin kahvilaskeestä, niin välillä siellä on helpompi hakea inspiraatiota. Varmaan viikoittain tulee istuttua..."</i>	Päivittäin kotioloissa. Viikoittain kahviloissa.

Taulukko 3: Esimerkki haastatteluaineiston keruusta ja taulukoinnista.

Persoonien lisäksi haastatteluiden perusteella kehittäjä rakensi alustavan asiakkaan ja palveluntarjoajan eli jäsenen ja Specian asiakaspolun kohtaamispisteineen. Asiakaspolku muodostuu kohtaamispisteistä, jotka ovat merkityksellisiä asiakkaan palvelukokemuksen kannalta ja jotka jaksottavat asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutusta (Polaire et al. 2013, 90-98). Haastatteluaineiston perusteella kohtaamispisteiden alle oli jo helppo tyypitellä sisältöä. Tätä samaa asiakaspolkua käytettiin myöhemmin työvaliokunnan ja toimihenkilöiden palveluprosessityöpajassa prosessikuvausten kohtaamispisteinä.

Haastatteluiden perusteella eri jäsenryhmien tarpeet ja toiveet avoimen työskentelytilan suhteen olivat hyvin samankaltaisia. Tarpeiden samankaltaisuudesta huolimatta alkuperäinen ajatus rakentaa vain kaksi käyttäjäpersoonaa eli yrittäjälle ja ammatinharjoittajalle yhteinen sekä tietotyöläiselle omansa muuttui. Yrittäjän ja ammatinharjoittajan tarpeet tiloille olivat erilaiset. Yrittäjä tarvitsi vaativimmillaan toimiston säilytystiloihin ja kokoustiloihin päivittäiseen käyttöön, kun taas ammatinharjoittaja vain väliaikaista työskentelytilaa toimeksiantojen

ajaksi. Täten persoonia luodessa "yrittäjä ja ammatinharjoittaja" eriytettiin *päätoimiseksi yrittäjäksi* sekä *ammattinharjoittajaksi*. Lisäksi alkuperäinen haastateltavan profiili *etätyöläinen* taipui *tietotyöläiseksi*, joka kuvaa paremmin työnteon laatua, jota avoin etätyöskentelytila tukee.

Asiakaspolku kohtaamispisteineen

1. Tiedon löytäminen palvelusta

Missä eri väylissä, kuten Specian sisäisessä viestinnässä, verkkosivuilla tai sosiaalisessa kanssakäymisessä jäsen kohtaa tiedon palvelusta?

2. Etätyöskentelytilan ominaisuuksiin tutustuminen (yhdistettiin myöhemmin ensimmäisen kohtaamispisteen kanssa)

Minkä väylän kautta jäsen voi etsiä tarkempaa tietoa palvelukonseptista kuten aukioloajoista, tilan varustelusta tai käytösäännöistä?

3. Tiloihin löytäminen

Millaisia opasteita ja tietoa jäsen tarvitsee löytääkseen tiloihin?

4. Saapuminen ja asettautuminen

Miten jäsenen pääsy rakennukseen ja työtilaan järjestetään? Miten hän saa työskentelyoikeuden ja miten hän asettautuu työpisteelleen?

5. Omatoiminen työskentely

Miten jäsenen omatoiminen hiljainen työskentely mahdollistetaan tilassa? Millaisia oheispalveluita hän tarvitsee työskennelläkseen?

6. Sosiaalinen työskentely

Miten jäsenen sosiaalinen työskentely, kuten kokoukset sekä puhelut mahdollistuvat tilassa?

7. Tukipalvelut

Millaista työskentelyä tukevaa koulutusta tai ohjausta jäsenelle voisi tarjota?

8. Ruokailu

Miten ruokailut ja kahvitauot mahdollistetaan työskentelyn ohessa?

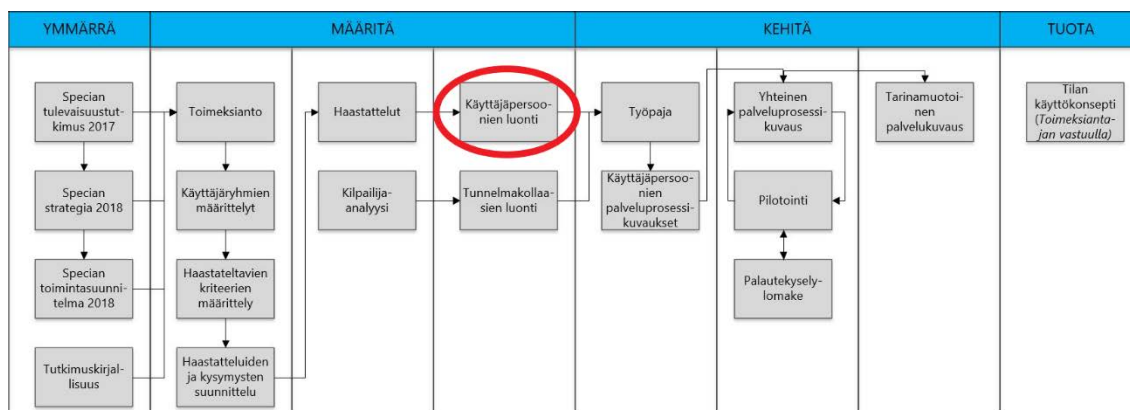
9. Poistuminen tilasta

Mitä toimia työpisteeltä ja työtilasta poistuminen vaatii?

10. Palaute ja kokemuksesta kertominen

Miten jäsen voi jättää palautetta tilasta ja miten positiivisesta palvelukokemuksesta kertominen tapahtuu?

3.2.4 Persoonat



Persoonien idea on luoda helposti lähestyttävät ja ymmärrettävät asiakkaiden profiilit kuhunkin tutkimukseen tai palveluun perustuen eri asiakasryhmien ekosysteemeihin (Stickdorn ja Schneider 2011, 178-179). Persoonia luotaessa käytetään usein suoria haastatteluita, mutta niitä voi myös täydentää muulla taustatiedolla, kuvin tai suoraan lainauksin. Persoonien kautta suunnittelijan on helpompi ymmärtää asiakkaan ekosysteemi ja kehittäjätiimin on helpompi fokuoittaa asiakasryhmän tiettyihin tarpeisiin. Persoonat ovat riittäviä yleistyksiä, eivät tarkkoja profiileita eri asiakas- tai käyttäjäryhmistä. (Olsen 2004.)

Haastatteluiden, Specian tarjoaman taustatiedon sekä taustatutkimuksen perusteella luotiin päätoimiselle yrittäjälle, ammatinharjoittajalle ja työpisteestä riippumattomalle tietotyöläiselle kullekin oma asiakaspersoonansa. Alun perin yrittäjä- ja ammatinharjoittajajäsenten tarpeiden ja ekosysteemien oletettiin olevan niin yhteneväiset, että heistä suunniteltiin yhteistä käyttäjäpersoonaa. Haastatteluiden aikana kävi ilmi, että tarpeet erosivatkin kovin ja lopulta muodostettiin edellä mainitut kolme persoonaa. Nämä persoonat toimivat myöhemmässä vaiheessa Specian luottamushenkilöiden työpajassa palveluprosessikuvausten lähtökohtina.

Persoonat olivat luonteva tapa pukea syväluotaavien haastatteluiden ydinlöydöt esitettäväksi toimeksiantajalle. Persoonissa listattiin lyhyesti jäsensegmentin koko sekä tyypilliset toimialat. Pääpaino persoonissa oli haastatteluissa ilmenneissä etätyöskentelyyn liittyvissä tarpeissa. Näiden lisäksi kehittäjä oli jo identifioinut mahdollisia haasteita tarpeiden välillä. Jokainen persoona myös kiteytettiin yhdeksi johtolauseeksi (kuviot 12, 13 ja 14).

Päätoiminen yrittäjä



"Päivittäinen yrityksen pyörittäminen: toimistotyöskentely ja tapaamiset"

Specian jäseniä: joitakin

kymmeniä päätoimisia

Toimialat: mm.koulutus, viestintä, konsultointi

Tilatarve: päivittäinen

Tarpeet

- Päivittäinen yrityksen toimistotyö
- Hiljainen työ (päivittäinen), puhelut (päivittäin), kokoukset (2-3krt/viikko), webinaarit (viikoittain)
- Pääosin päiväsaikaan, mutta myös illat ja viikonloput
- Hyvä ergonomia ja viihtyisä tila
- Ruokailu: kahvit, eväät ja tilaus
- Toimistopalvelut: tietoliikenneyhteydet, kopiointi, printtaus, paperimateriaali
- Asiakirjojen ja tavaroiden säilyttäminen

Haasteet

- Halutaanko tarjota pysyvää toimistotilaa ilmaiseksi?
- Miten pysyvät työskentelypisteet ja muuntautumiskykyiset kokoustilat sopivat yhteen?
- Puhelut ja kokoukset suhteessa tilan hiljaiseen käyttöön
- Ilta- ja viikonloppukäyttö
- Miten mahdollistaa kulku tiloihin ja kulunvalvonta ilta-aikaan ja viikonloppuisin

Tarpeet tiloissa TOP 3

1. Oma toimisto päivittäiseen työhön
2. Tilan muunneltavuus: työpiste/kokous/webinaari
3. Viihtyisyys

Kuvio 11: Päätoimisen yrittäjän käyttäjäpersoona.

Ammatiharjoittaja



"Viikottainen tarve keskittymisen mahdollistavaan tilaan, joka mahdollistaa asiakaskontaktit"

Specian jäseniä: n. 40 päätoimista

Toimiala: mm. koulutus, viestintä, konsultointi, tutkimus

Tilatarve: viikottainen

Tarpeet

- Ajoittainen käyttö: viikossa 2-3 pv, kun toimeksiantoja
- Hiljainen työ (päivittäin), puhelut (päivittäin), kokoukset (viikottain)
- Pääosin päiväsaikaan, mutta myös iltaisin
- Ruokailu: kahvit, eväät, tilaus
- Toimistopalvelut: tietoliikenneyhteydet, kopiointi, printtaus, paperimateriaali
- Tiedettävä etukäteen, onko tila vapaa/varattu

Haasteet

- Puhelut ja kokoukset suhteessa tilan hiljaiseen käyttöön
- Iltakäyttö Specian toimistoaikojen ulkopuolella
- Sääntöjen omaksuminen, jos käyttäjäryhmässä vaihtuvuus suurta
- Miten mahdollistaa kulku tiloihin ja kulunvalvonta ilta-aikaan

Tarpeet tiloissa TOP 3

1. Viikottainen keskittymistä vaativa työ
2. Myös asiakastapaamiset ja puhelut
3. Käytettävyys kyettävä tarkistamaan etukäteen

Kuvio 12: Ammatiharjoittajan käyttäjäpersoonaa.

Tietotyöläinen



"Vaihtelu vakituiseen työympäristöön"

Specian jäseniä:

1000-2000 potentiaalista

Toimiala: mm. koulutus, viestintä, konsultointi, tutkimus, HR, esihenkilö, opiskelu

Tilatarve: satunnainen

Tarpeet

- Satunnainen käyttö
- Virastoaikaan ja osapäiväisesti
- Keskittymistä ja luovuutta vaativa hiljainen työ
- Tutustuminen myös muihin käyttäjiin ja verkostoituminen
- Ruokailu: kahvit, eväät, tilaus
- Toimistopalvelut: tietoliikenneyhteydet, kopiointi, printtaus, paperimateriaali
- Tiedettävä etukäteen, onko tila vapaa/varattu

Haasteet

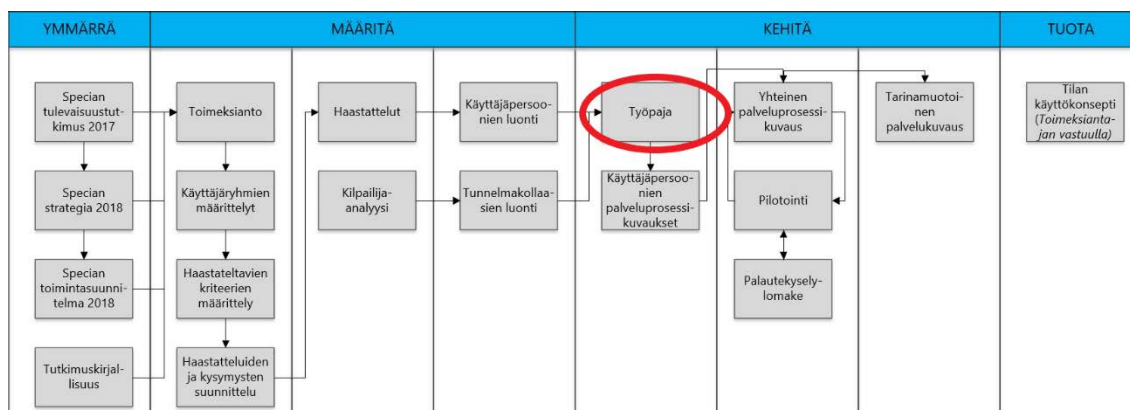
- Sosiaalisten tarpeiden ja hiljaisen työn yhteensovittaminen
- Sääntöjen omaksuminen, jos käyttäjäryhmässä vaihtuvuus suurta
- Tiloihin pääsy ja kulunvalvonta, jos käyttäjiä on paljon

Tarpeet tiloissa TOP 3

1. Satunnainen tarve luovaan tai hiljaiseen ympäristöön
2. Elämyshakuisuus ja retriitti
3. Tila lähellä Helsingin keskustan palveluita tai jäsenen seuraavaa aktiviteettia

Kuvio 13: Tietotyöläisen käyttäjäpersoona.

3.2.5 Työpajatyöskentely



Työpajatyöskentelyn tarkoituksena on selkeän tehtävänasettelun ja prosessin kautta saada osallistujat työskentelemään kohti yhteistä päämäärää. Työpajatyöskentelylle on ominaista turvallisen työilmapiirin luominen, osallistujien tasa-arvoisuus, vuorovaikutus ja luova työskentelyote. Yleensä työpajatyöskentelyllä on vetäjä, jonka rooli voi vaihdella ulkopuolisesta fasilitaattorista osallistujien sparraajaan tai osallistuvaan (yhteisluovaan) vertaisjäseneseen. Työpajatyöskentelyn suunnitelmallisuus näkyy sen rakenteessa. Alussa kerrotaan pelisäännöt, luodaan tasa-arvoinen turvallinen ilmapiiri ja virittäydytään luovaan tilaan. Työpajan tavoitteiden ja kulun selvittämisen jälkeen kukin osa työpajasta avataan ja yhteenvedon jälkeen suljetaan. Koko työpajan päättämiseen kuuluu myös kerrata jatkotoimet: miten tuloksia käytetään ja kuka ottaa vastuun mahdollisista jatkotoimista. Työpajatyöskentely on siis palvelumuotoilun hengessä osallistavaa yhteissuunnittelua tai -luomista ennalta määrättyä päämäärää kohti. (Stickdorn et al. 2018, 391-405.)

Työpajan kulku

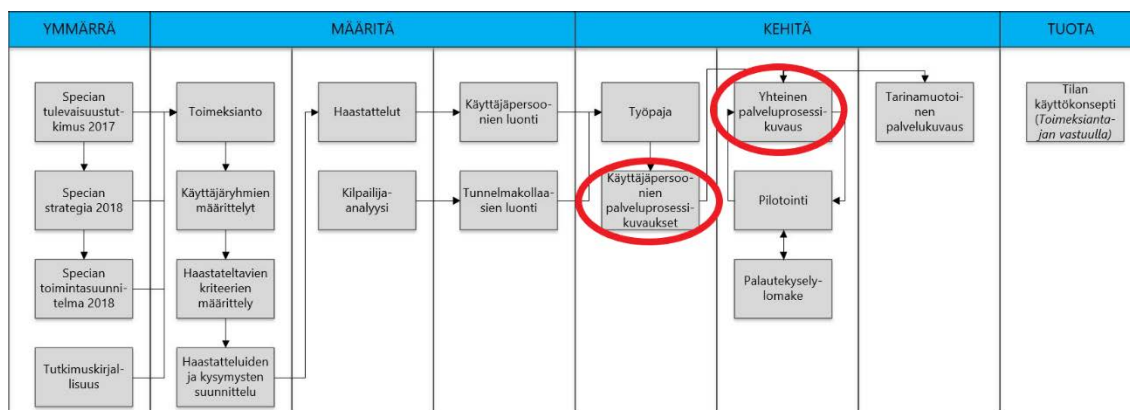
Työpajatyöskentelyä käytettiin tässä toimeksiannossa Specian toimihenkilöiden ja työvaliokunnan luodessa palveluprosessikuvaukset eri käyttäjäpersoonille, jotka olivat päätoiminen yrittäjä, ammatinharjoittaja ja tietotyöläinen. Työpajassa koostetun kolmen eri käyttäjäpersoonan pohjalta kehittäjä loi kolmelle asiakaspersoonalle yhteisen palveluprosessikuvauksen. Kehittäjä keräsi yhteiselle palveluprosessikuvaukselle vielä suullisen palautteen osallistujilta työpajan jälkeen ja muokkasi kuvausta kommenttien pohjalta.

Työpajan alussa kerrattiin tasa-arvoisen työskentelyn pelisäännöt sekä viriteltiin osallistujat luovaan, uusia mahdollisuuksia pohtivaan eli divergenttiin ajatteluun pyytämällä heitä kehittämään mahdollisimman monta eri käyttötarkoitusta itse valitsemalleen jokapäiväiselle käyttöesineelle. Kehittäjä taas sanallisti olevansa paikalla nimenomaan fasilitaattorina eikä hallituksen puheenjohtajana.

Työpajan aineisto sekä haastatteluista koostettu taulukko, persoonat ja tunnelmakollaasit jaettiin osallistujille etukäteen, mutta ne oli myös tulostettu tilaisuutta varten. Työpajan tehtävänantona oli kehittää kullekin asiakaspersoonalle oma palveluprosessikuvauksensa. Prosessikuvaukseen päädyttiin, koska se nostaa esiin asiakkaan kannalta merkittävimmät asiakkaan ja palveluntarjoajan kohtaamispisteet, joihin palveluntarjoajalla täytyy olla toimivat ratkaisut. Palveluprosessikuvausten tekemisestä ja soveltamisesta enemmän luvussa 3.2.6 Palveluprosessikuvaus.

Palveluprosessikuvaustyökalun esittelyn jälkeen osallistujat koostivat yksin tai pareittain kullakin käyttäjäprofiilille oman palveluprosessikuvauksen. Ne esiteltiin osallistujajoukolle ja esittelyiden jälkeen keskusteltiin kuvausten yhtymäkohdista. Keskustelun jälkeen kehittäjä selvitti koostavansa yksittäiset palveluprosessikuvaukset yhteen. Toimeksiantaja voi käyttää näitä kuvauksia tulevan avoimen työtilan kokeilun ja varsinaisen konseptin rakentamisessa.

3.2.6 Palveluprosessikuvaus



Palveluprosessikuvauksessa yhdistyy asiakaspolku ja palveluntarjoajan toimet onnistuneen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. Sen tarkoituksena on sekä visualisoida palvelu että jakaa se palveluntarjoajan kannalta mielekkäisiin tehtäviin. Yleensä prosessikuvausten rungon muodostavat asiakaspolun asiakkaan ja palveluntarjoajan kohtaamispisteet (englanniksi touchpoints). Näitä ovat muun muassa: asiakkaan kokemaa fyysistä palveluympäristöä, asiakaspalvelu kohtaamispisteissä sekä asiakkaalle näkyvät ja hänelle näkymättömät palveluntarjoajan toimet. (Stickdorn et al. 2018, 51-57; Tuulaniemi 2013, 212.)

Toimeksiannon yhteydessä kullekin käyttäjäpersoonalle eli päätoimiselle yrittäjälle, ammatinharjoittajalle ja tietotyöläiselle, rakennettiin oma palveluprosessikuvausensa. Palveluprosessikuvausten taulukkojen rakentamisessa käytettiin apuna Mind Shake -yhtiön palveluprosessikuvaustaulukkopohjaa (Mind Shake), jota oli yksinkertaistettu Specian toimeksiantoa ajatellen.

Taulukon rakenne perustui haastatteluiden perusteella laadittuihin asiakkaan ja palveluntarjoajan kohtauspisteisiin, jotka kehittäjä esitteli työpajan osallistujille ennen työvaihetta. Kunkin kohtauspisteiden alla kuvattiin Specian ja jäsenen vuorovaikutus, palvelun vaatima valmistelu Specian kannalta ja jäsenen tavoiteltu tunnetila kohtauspisteessä. Klassisen palveluprosessikuvausten jako jäsenelle näkyviin ja hänelle näkymättömiin organisaation sisäisiin valmisteluihin oli poistettu työkalun yksinkertaistamiseksi. Työpajan osallistujien ei kuitenkaan täytynyt ripustautua kehittäjän heille tarjoamiin jäsenen ja palveluntarjoajan kohtauspisteisiin. Osa halusikin lisätä asiakaspolkuun joitakin lisäkohtauspisteitä.

Muokattu pohja piti sisällään seuraavat tasot:

1. Asiakaspolku ja kohtauspisteiden kuvaus

Mitkä ovat jäsenen ja Specian toimihenkilöiden merkitykselliset kohtauspisteet palvelupolun varrella?

2. Specian ja jäsenen vuorovaikutus kohtauspisteessä

Miten jäsen kohtaa Specian toimihenkilön, tuottaman palvelun tai informaation?

3. Palvelun vaatima valmistelu Specian kannalta

Mitä Specia joutuu valmistelemaan etukäteen tai tekemään palvelutilanteen aikana?

4. Jäsenen tavoiteltu tunnetila kohtaamispaikassa

Mikä on se mieleenpainuva, positiivinen käyttäjäkokemus, mitä Specia tavoittelee jäsenessä eri kohtaamispaikoissa?

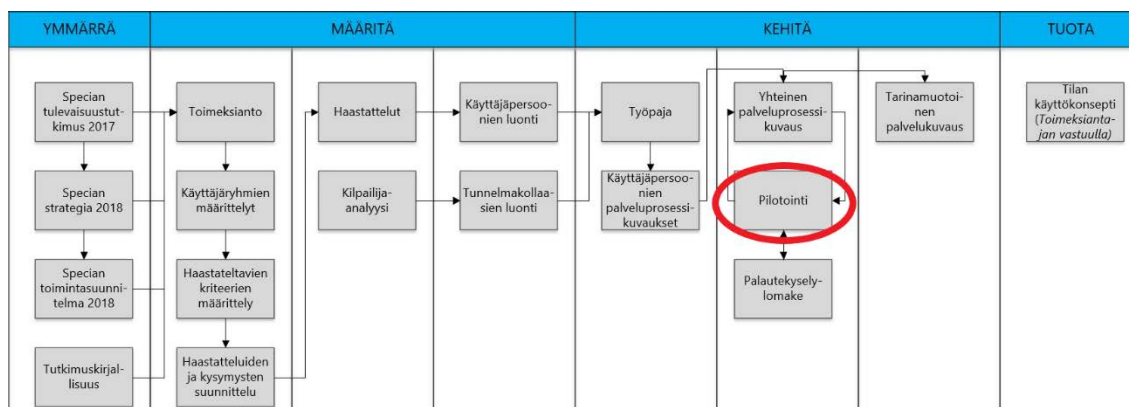
Toimeksiannon kannalta merkittävin uusi linjaus oli, että persoonien ja luotujen palveluprosessikuvausten perusteella tilapalvelu tulitisiin pääasiassa kohdistamaan ammatinharjoittajille ja tietotyöläisille. Päätoiminen yrittäjä olisi raskaimmillaan tarvinnut käyttöönsä pysyvän työpisteen päivittäiseen käyttöönsä. Tämän lisäksi tiloissa olisi täytynyt mahdollistaa säännölliset asiakastapaamiset, puhelut ja tavaroiden sekä asiakirjojen säilytys. Tilapalvelun haluttiin myös palvelevan suurempaa joukkoa vaihtuvia käyttäjiä kuin ääritapauksessa joitakin kymmentä päivittäin siellä työskentelevää yrittäjää. Silti alkuperäisten käyttäjäpersoonien tarpeiden katsottiin olevan niin samankaltaiset, että kohdentamalla palvelua nimenomaan ammatinharjoittajille ja tietotyöläisille tyydyttyisi samalla myös suurin osa päätoimisten yrittäjienkin tarpeista satunnaisen työskentelytilan suhteen.

Lopuksi kehittäjä koosti ammatinharjoittajan, tietotyöläisten ja osittaisesti yrittäjän kuvauksista yhden yhteisen palveluprosessikuvausten, joka toimi myös tarinamuotoisen palvelukuvausten ohella toimeksiannon toisena lopputuotteena. Kuvauksessa pitäydettiin jo aiemmin määritellyissä jäsenen ja palveluntarjoajan asiakaspolussa ja kohtaamispaikoissa.

Taulukko 4 (seuraava sivu): Yhdistetty palveluprosessikuvaus. Ammatinharjoittajan, tietotyöläisen ja osittain päätoimisen yrittäjän työpajassa koostettujen palveluprosessikuvausten pohjalta koostettu yhteinen avoimen työskentelytilan palveluprosessikuvaus. Pilotoinnin perusteella kerätty palaute kuhunkin kohtaamispaikkaan on avattu luvussa 4. Toimeksiannon tulokset.

Asiakaspolku ja kohtaamispisteen kuvaus	Tiedon löytäminen palvelusta	Etätyötilan ominaisuuksiin tutustuminen	Tiloihin löytäminen	Saapuminen ja asettautuminen	Omatoiminen työskentely	Sosiaalinen työskentely	Tukipalvelut	Ruokailu	Poistuminen tilasta	Palaute ja kokemuksesta kertominen
Jäsenen ja Specian vuorovaikutus kohtaamispisteessä	Specian tapahtumissa, jäsenkirjeessä, somessa ja jäsenten verkostoissa	Ensisijaisesti verkkosivut Chatbot Puhelimitse tiedustelu	Ohjeiden löytäminen verkkosivuilta Mahdollinen neuvonta puhelimitse tai chatissa	Henkilökohtaisen sisäänpääsykoodin saaminen tai väliaikaisen lähetyksen puhelimeen Henkilökohtainen opastus ekakerralla	Ongelmatilanteissa nopea tuki	Käyttäjä saa tiedon vapaista tiloista	Specian työkouluttaja, vetämä rentoutuskoulutus tai ohjattu verkostoitumishetki	Yhteisten keittiötilojen käytön opastaminen	Mahdollisuus kertoa palautteja sanoa hyvästit	Kaksisuuntainen viestintä kasvotusten, lomakkeella tai netissä
Palvelun vaatima valmistelu Specian kannalta	Odotusten luominen tilasta: monikanavainen viestintä ja tilaisuuksissa mainostaminen sekä lanseerauskiilpailu	Selkeä esittely verkkosivuilla Varauskalenterin teko	Visuaaliset mobiiliystävälliset ohjeet nettisivuilla	Sisäänpääsyjärjestelmä Henkilöresurssiylläpitoon	Toimiston tulostus- ja skannauskone saatavilla Matalan kynnyksen ohje muistuttaa säännöistä	Ohjeet puhelimen, skypen tai kokoustilojen käyttöön Erilliset puhelintuolit ja kokoustilat/ryhmit	Selvittää, millaiselle työntuelle olisi kysyntää	Keittiön yhteiskäytön ohjeet Ohjeet ruoan tilaukseen ja lähiravintoloihin	Selkeät muistutusviestit turvallisuudesta ja ovien sulkemisesta	Palautelaatikko tilaan Palautelomake verkkoon
	Nettisivujen ja somen päivitys	Chat-ominaisuus nettisivuille	Kaukaa tunnistettavat kyltit rakennuksella	Opasteet ja säännöt fyysisesti ja sähköisesti (QR-koodi?)	Työpisteitä riittävästi	Määrätyt ajat keskusteluille yhteisissä tiloissa	Henkilöresurssi yhdistyksestä, ulkopuolelta tai käyttäjistä	Kahvinkeitin, vedenkeitin, mikro ja asiasto jäsenille		Mahdollisuus keskustella päivän aikana ongelmista
		Henkilöstön tunnettava palvelu hyvin		Valaistus,värit, kasvit ja viihtyvyys	Laadukas verkkoyhteys	Kokoustilan status näytöltä ja netistä				#SpeciaHub hashtag näkyvästi tilaan ja rohkaisu jakaa kokemus
Jäsenen tavoiteltu tunnetila kohtaamispisteessä	"Uusi, viihtyisä, ilmainen työtila. Hyvä sijainti"	"Tasokas palvelu ja hyvin löydettävissä info, milloin auki"	"Helposti saavutettava paikka"	"Onpa viihtyisää! Henkilökohtainen palvelu mahtavaa! Ohjeet löytyvät"	"Kiva keskittyä työhön inspiroivassa ympäristössä kun kaikki toimii"	"Onpa järjestössäni mielenkiintoisia tyyppejä"	"Täällä on tehokkaampaa ja hyödyllisempää työskennellä kuin itsekseen"	"Siistit tilat, joissa voi vähän pulista"	"Tulen varmasti uudestaan ja suosittelen muille"	"Haluan kertoa tutuilleni kokemuksestani" "Tulin kuulluksi asiassani"

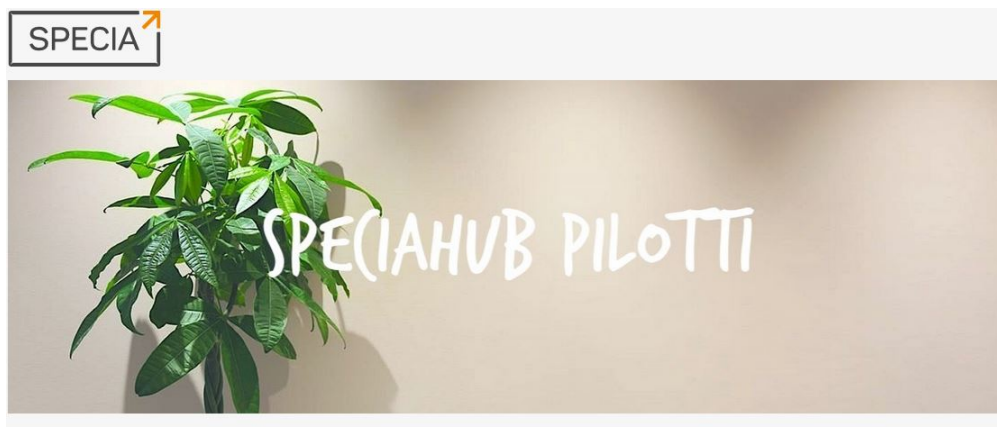
3.2.7 Pilotointi



Stickdorn et al. (2018, 212-214, 302) mukaan palvelun pilotoinnin tarkoitus on testata palvelukonseptia ketterästi ja kustannustehokkaasti mahdollisten onnistuneiden ja epäonnistuneiden käytänteiden selvittämiseksi ennen palvelun varsinaista lanseerausta. Tarkoituksena on siis kokeilla, miten asiakkaalle näkyvät ja organisaation "esiripun takaiset" toiminnot kestävät todellisuutta. Näin palvelukonseptia voi kokeilla turvallisesti ja kustannustehokkaasti hallituissa olosuhteissa. Usein asiakkaat tai palveluntarjoaja eivät myöskään osaa kuvitella etukäteen, mikä on merkityksellistä palvelussa tai sen osa-alueissa. Joskus vasta konkreettinen palvelukokemus paljastaa palvelukonseptin hyvät ja huonot puolet.

Specian toimitilojen remontti valmistui loppukeväästä 2018. Toimeksiantajan linjauksen mukaan tilaa tultiin käyttämään ensisijaisesti järjestön omissa tilaisuuksissa sekä vuokraamaan sitä ulkopuoliseen käyttöön. Toimeksiantaja kalusti ja varusti tilan ensisijaisesti edellä mainittuja käyttötarkoituksia varten. Silti toimeksiannon yhteydessä tehtyjen haastatteluiden, tunnelmakollaasi en sekä palveluprosessikuvausten perusteella kalustamisessa ja varustamisessa otettiin huomioon myös etätyöskentelykäyttö.

Ennen avoimen etätyöskentelytilan lanseerausta koko jäsenkunnan käyttöön toimeksiantaja halusi kuitenkin pilotoida tilan kalustuksen, varustelun ja alustavat käyttö säännöt jatkokehittääkseen niitä vielä saadun palautteen perusteella. Pilotti avattiin koko jäsenkunnalle (katso kuvio 14) ja siihen osallistui kaksitoista jäsentä. Pilotti toimeenpantiin touko-kesäkuussa 2018. Osallistujilla oli mahdollisuus käyttää avointa etätyöskentelytilaa tiistaisin ja keskiviikkoisin Specian toimiston aukioloaikoina kello 08:30-16:00 välillä. Yksittäinen osallistuja työskenteli tilassa keskimäärin kerran viikossa.



SpeciaHub pilotti

SpeciaHub on täällä!

Toimistomme yhteyteen on nyt keväällä remontoitu huikean hieno monitoimitila ja co-working space. Haluamme kutsua jäsenemme pilotoimaan SpeciaHubin käyttöä ja varaamme kuukauden ajaksi tiistait ja keskiviikot vain jäsenillemme.

Kutsumme pilottiryhmään ammatinharjoittajia, etätyöntekijöitä tai vaikkapa graduvaiheessa olevia opiskelijajäseniämme testaamaan uutta tilaamme. Pilotoinnilla pyrimme varmistamaan parhaan mahdollisen käyttäjäkokemuksen ja kehittää etätyötilaa vastaamaan jäsenemme tarpeita.

Jos haluat tulla tekemään töitäsi Snellmaninkadulle 15.5.-15.6. tiistaisin ja keskiviikkoisin, ilmoittaudu mukaan testiryhmään. Ole nopea, sillä 20 ensimmäistä ilmoittautujaa mahtuu mukaan! Ilmoittautuminen aukeaa 16.4. klo 12.00.

Ajankohta

Alkaa:
15.5.2018 08:30

Päättyy:
15.5.2018 16:00

Lisää tapahtuma kalenteriisi

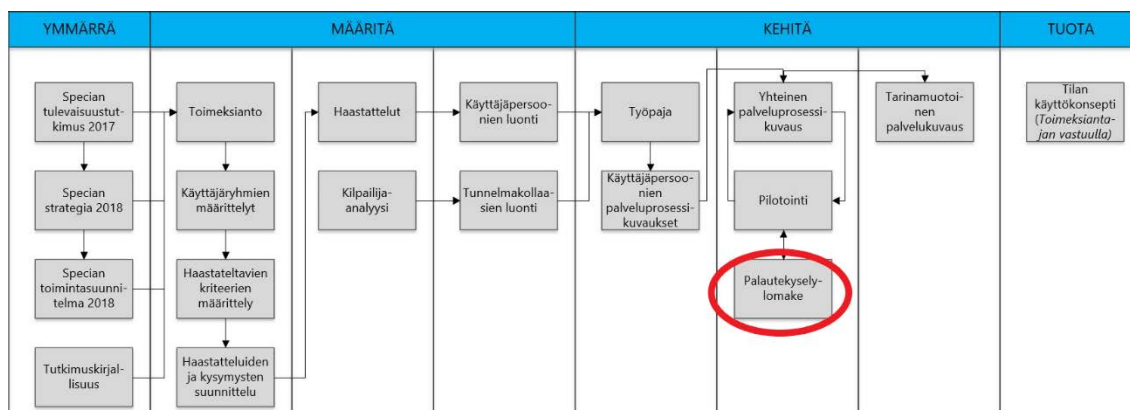


Tapahtumapaikka

SpeciaHub
Snellmaninkatu 19-21 F 13
00170 Helsinki

Kuvio 14: SpeciaHub pilotin rekrytointimainos Specian verkkosivuilta. (Specian verkkosivut.)

3.2.8 Lomakepohjainen kyselytutkimus



Pilotin lopussa toimeksiantajan edustaja ja kehittäjä valmistelivat osallistujille lomakepohjaisen kyselytutkimuksen käyttökokemuksesta. Sen runko noudatteli eri käyttäjryhmien yhteisen palveluprosessikuvauksen mukaisia asiakaspolun kohtaamispisteitä. Tämän lisäksi Specian henkilökunta keräsi palautetta pilottiin osallistuneilta arkisen kanssakäymisen yhteydessä toimitiloissa.

Kyselytutkimus on taloudellinen ja aikaa säästävä työkalu erityisesti, kun tutkimuksessa tavoitellaan suurta otantaa vastaajia. Kysely voi olla strukturoitu, puolistrukturoitu, perustua avoimiin kysymyksiin tai olla näiden yhdistelmä. Usein lomakepohjainen kyselylomake keskittyy kvantitatiivisiin kysymyksiin, sillä kvalitatiiviset avoimet kysymykset saattavat tuntua raskailta vastata, mikä verottaa vastaajajoukon kokoa. Kysymysten ja vastausvaihtoehtojen tulee olla selkeitä, ei-johdattelevia ja yksiselitteisiä sekä vastaamiseen vaaditun ajan siedettävä. Kyselyn yleistettävyyys perustuu sen otokseen. Otoksen on oltava riittävän laaja, jotta vastauksista voi vetää uskottavia johtopäätöksiä. Jotta vastaukset kyetään analysoimaan, on kyselyssä tiedusteltava riittävä määrä vastaajan taustatietoja. Lisäksi kyselyn laatijan on ennen kaikkea pohdittava, ohjaavatko muodostetut kysymykset ja vastausvaihtoehdot todella vastaamaan esitettyihin tutkimuskysymyksiin. (Heikkilä 1998, 10-15.)

Järjestönä Specia on käyttänyt kyselytutkimuksia säännöllisesti selvittäessään jäsenkuntansa näkemyksiä merkityksellisistä asioista. Uuden tilapalvelun tapauksessa kyselytutkimusta käytettiin jo ennen varsinaista opinnäytetoimeksiantoa Specian tiedusteltua vuonna 2017 kaikilta 7000 jäseneltään heidän kokemuksiaan ja toiveitaan ammattiyhdistyksen palveluista, jolloin myös idea avoimesta etätyöskentelytilasta sai alkunsa.

Kehittämistehtävässä työkalua sen sijaan käytettiin avoimen työskentelytilapilotin jälkeen kerätessä asiakaspalautetta kokeiluun osallistuneelta pieneltä joukolta tilan käyttäjiä. Pilottiin osallistuneille henkilöille lähetettiin puolistrukturoitu kyselylomake koskien palvelun käyttökokemusta (katso kuvio 15). Kyselyn runko perustui valtaosin palveluprosessikuvaus -työpajassa

luotuun asiakaspolkuun, ja kyselylomakkeessa kysyttiin käyttökokemuksia palvelun määrittelyissä kosketuspisteissä (tiedon löytäminen etätyöskentelytilasta, tiloihin löytäminen, saapuminen ja asettautuminen, omatoiminen työskentely, sosiaalinen työskentely, tukipalvelut, ruokaileminen, poistuminen ja palaute). Suullisen palautteen ja lomakkeiden vastausten perusteella toimeksiantaja iteroi tilapalvelua sekä pilotin aikana (esimerkiksi hankkimalla ergonomisia seisomapöytiä) että ennen tilapalvelun varsinaista lanseerausta lokakuussa 2018 (esimerkiksi tilavaraukskalenterin lisääminen Specian verkkosivuille).

SpeciaHub Loppupalaute

Etätyöskentelykokemuksiisi pohjautuen, millainen SpeciaHub-etätyötilan tulisi olla palveluna?

Mihin käyttäryhmään kuulut (voit valita useampia)?

Päätöiminen yrittäjä

Ammatinharjoittaja

Paikkatyössä

Opiskelija

Muu

Jos Hubiin tulee varata työskentelypaikka, mikä olisi mielestäsi paras tapa tehdä varaus?

Oma vastauksesi

Kuinka etätyötilaan pääseminen olisi sinusta helpointa ja käytännöllisintä?

Oma vastauksesi

Mitä tarvitset asettautuaksesi työskentelemään tilassa?

Oma vastauksesi

Millainen tilan ja työvälineiden tulisi olla, jotta työnteko olisi sinulle mahdollisimman mukavaa?

Oma vastauksesi

Kuinka toimit mieluiten lounaan ja kahvihetkien suhteen?

Oma vastauksesi

Tovoisitko yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa Hubiin?

Oma vastauksesi

Mitä tilasta poistumisessa tulisi huomioida

Oma vastauksesi

Kuinka jättäisit mieluiten palautetta Hubissa työskentelystä?

Oma vastauksesi

LÄHETÄ

Kuvio 15: Näkymä avoimen työtilapalvelun kokeilun käyttäjäpalautelomakkeesta.

Vastausprosentti kyselyssä oli hyvä, sillä seitsemän kahdestatoista kokeiluun osallistuneista täytti lähetetyn kyselylomakkeen. Lisäksi vastaajajoukko edusti eri jäsenlajeja ja ennalta luotuja käyttäjäpersoonia. Vastaukset taulukoitiin ja niistä etsittiin yhtäläisyyksiä kunkin kysymyksen kohdalta. Merkittävimmät löydökset noudatellen ennalta määriteltyjä Specian ja käyttäjien kohtaamispisteitä olivat:

1. Tiedon löytäminen palvelusta ja etätyöskentelytilan ominaisuuksiin tutustuminen (aikaisemmissa vaiheissa omat erilliset kohtaamispisteensä)

Etukäteistiedon tiloista ja työskentelypaikan varaamisen toivottiin hoituvan Specian verkkosivujen kautta. Lisäksi tieto tilan käytettävyydestä tulisi löytyä reaaliaikaisesti verkkokalenterista, ellei tila olisi auki säännöllisesti tiettyinä etukäteen tiedossa olevina päivinä.

2. Tiloihin löytäminen

Pääsyn tilaan toivottiin olevan vapaata ja mahdollista muulloinkin kuin Specian toimiston aukioloaikoina. Tähän ehdotettiin avainkortti- tai koodipohjaista sisäänpääsyä.

3. Saapuminen ja asettautuminen

Asettautumista työskentelyyn helpottivat pöydällä olevat fyysiset työskentelyohjeet sekä käytösäännöt.

4. Omatoiminen työskentely ja sosiaalinen työskentely (käsiteltiin saman kysymyksen alla)

Osallistujien työskentelymukavuutta heikensi työpisteiden heikko ergonomia, ja tilaan toivottiin ainakin seisomapöytiä.

5. Tukipalvelut

Yhteisöllisyyttä toivottiin vahvistettavan yhteisillä lounas- tai kahvihetkillä sekä johdetuilla koulutuksilla tai tutustumissessioilla.

6. Ruokailu

Osallistujat toivoivat, että varsinainen ruokailu tapahtuisi muualla kuin työtilassa. He myös kaipaivat lokeroita tietokoneiden ja muun tavaran jättämiseksi turvallisesti Specian tiloihin ulkopuolella tapahtuvan ruokailun ajaksi. Sen sijaan työskentelytilan vapaa kahvitarjoilu koettiin positiiviseksi ja yllättäväksi lisäksi.

7. Poistuminen tilasta

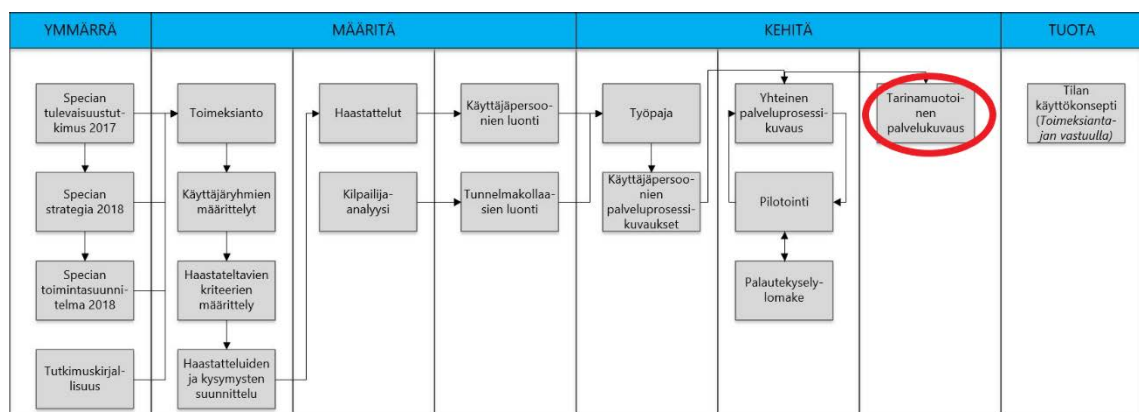
Tiloista poistumisessa korostui halu liikkua vapaammin kuin Specian toimiston aukioloaikoina. Lisäksi selkeät ohjeet työpisteen siistiksi jättämisestä nähtiin tärkeiksi.

8. Palaute ja kokemuksesta kertominen

Palaute tilassa työskentelystä haluttiin jättää niin verkossa kuin paikan päällä fyysisesti asioiden ollessa vielä selkeästi mielessä.

Kyselylomakkeessa ilmenneitä löydöksiä vahvistivat lisäksi Specian toimihenkilöiden ja kokeiluun osallistujien välillä käydyt keskustelut. Erityinen seikka, joka ei ilmennyt kyselylomakkeen tuloksista oli, että kaupallisiin etätyötiloihin verrattuna Specian etätyöskentelytilan arvo muodostui korkeammaksi, vaikkakin esimerkiksi työpisteiden ergonomia ja sosiaalisen työskentelyn puitteet olivat heikkomat Specian tilassa. Tämän kerrottiin johtuvan siitä, että tilat olivat ilmaisia ja ikään kuin jäsenetu. Tällöin niiltä myös odotettiin vähemmän.

3.2.9 Tarinamuotoinen palvelukuvaus



Tarinamuotoinen palvelukuvaus auttaa lukijaa ymmärtämään suunniteltua palvelua käyttäjän näkökulmasta. Tarinassa kuvataan tärkeimmät asiakkaan ja palveluntarjoajan kohtaamispisteet ja asiakkaalle merkityksellisimmät tekijät. Tarinallisuudella voi myös osoittaa juuri ne piirteet palvelussa, jotka muodostavat kilpailuedun tai jotka ovat uusia piirteitä vanhaan palveluun nähden. Tarinallisuudessa korostuvat rikas kieli ja miellyttävä tempo ja kerrontaan on helppo sisällyttää tavoitellut asiakkaan tunnereaktiot. Tarinan yhteyteen voi luoda myös sitä tukevan sarjakuvan tai tarina voi olla pelkästään visuaalinen kertomus. Tarinan kautta lukija siis kykenee suhtautumaan empaattisesti asiakkaan tarpeisiin. Tarina voi myös toimia ensimmäisenä prototyyppin mallina, sillä se on konkreettisempi kuin vaikkapa palveluprosessikuvaus ja auttaa palvelun pukemista käytännön järjestelyiksi. (Tennø 2018; Tomitsch et al. 2018, 67, 279.)

Tarinamuotoinen palvelukuvaus rakentui koko aiemman kehittämisprosessin varaan. Se oli pilotoinnin palautteen perusteella täydennetyn yhdistetyn palveluprosessikuvausten ohella toimeksiantannon lopputuote. Tarina kuvaa yksittäisen jäsenen palvelupolun tilan "löytämisestä" verkko-sivuilta, siellä työskentelyn kautta aina palautteen antoon saakka. Palvelukuvauksessa

on yhdistetty ammatinharjoittajan ja tietotyöläisen sekä valtaosin myös päätoimisen yrittäjän tarpeita tilojen suhteen (sillä suurin osa näiden kolmen persoonan tarpeista oli yhteen sovitettavissa). Tarinassa merkitykselliset palvelusisällöt, kuten tilaan johtavat opasteet, ruokailumahdollisuus tai tilan varustelu ovat lihavoitu, jotta lukija voi helpommin löytää ne tekstistä. Kuvaus on kehittäjän subjektiivinen näkemys, millainen tilapalvelu yksittäisen jäsenen käyttämänsä voisi olla. Toimeksiannon lopputuotteina tilan yhteinen palveluprosessikuvaus ja tarinamuotoinen palvelukuvaus esitellään tarkemmin opinnäytetyön luvussa 4. Toimeksiannon tulokset.

4 Toimeksiannon tulokset

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö ammattiyhdistys Specian suunnittelema avoimesta työskentelytilasta jäsenkuntansa käyttöön. Opinnäytetyön kehittämiskysymykseksi määriteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa: *Millainen Specian avoimen työskentelytilapalvelun tulisi olla, jotta se palvelisi yhdistyksen työssäkäyvää jäsenkuntaa?* Sen lopputuotteiksi sovittiin palveluprosessikuvaus tilapalvelusta sekä tarinamuotoinen palvelukuvaus. Tässä luvussa palveluprosessikuvaus (katso taulukko 5: Etätyötilan palveluprosessikuvaus pilotoinnin palautteen perusteella täydennettynä) sanallistetaan asiakaspolun kohtaamispisteiden alla ja palvelukuvaus toimii sellaisenaan prosessikuvauksen elävöittäjänä.

Kehittämistyö oli monivaiheinen palvelumuotoiluprosessi, joka noudatteli Design Councilin tuplatimantti-mallia: *ymmärrä, kehitä, määritä ja tuota*. Prosessin aikana käytettiin useita eri palvelumuotoilun menetelmiä ja kunkin menetelmän tulokset toimivat pohjana kehittämistehävän seuraaville vaiheille. Kilpailija-analyysin perusteella tehdyt tunnelmakollaasit ja haastatteluiden perusteella tehdyt käyttäjäpersoonat loivat pohjan työpajatyöskentelylle. Työpajassa tehdyistä persoonien palveluprosessikuvauksista koostettiin yhteinen tilan palveluprosessikuvaus, jota iteroitiin pilotin palautteen perusteella. Tarinamuotoinen palvelukuvaus kirjoitettiin perustuen erityisesti iteroituun palveluprosessikuvaukseen.

Toimeksianto ei koskenut tuplatimantti-mallin *tuota*-osuutta, eikä kehittäjän tehtävänä ollut täten luoda tai lanseerata avointa etätyötilapalvelua käytäntöön. Palvelun perustaminen jäi toimeksiantajan vastuulle ja sitä rajoittivat tilan muut käyttötarkoitukset yhdistyksen omien tilaisuuksien järjestämisen sekä ulkopuolisen vuokrauksen suhteen.

Palvelumuotoiluprosessin haastatteluiden aikana tehtävänanto ja etätyöskentelytilan kohdeyhmä rajautuivat ensin yhdistyksen hallinnosta, yhdistyksen työssäkäyvistä henkilöjäsenistä sekä tilaa vuokraavista toisista ammattiyhdistyksistä vain yhdistyksen henkilöjäseniin. Myöhemmin palveluprosessikuvaustyöpajassa kävi ilmi, että päätoimisten yrittäjien tarpeita pitää pysyvästi toimistoaan Specian tiloissa ei voitu täyttää, vaikka suurin osa yrittäjienkin tarpeista tilan suhteen olivatkin yhteneviä kahden muun käyttäjäpersoonan, ammatinharjoittajan ja tietotyöläisen, kanssa.

Toimeksiannon lopputuotteita, tilan palveluprosessikuvausta ja tarinamuotoista palvelukuvausta voikin pitää kehittäjän prosessin tuloksiin perustuvina subjektiivisina näkemyksinä käyttäjäpersoonille suunnatusta etätyöskentelytilapalvelusta. Lisäksi pilotoinnista kerätyn palautteen perusteella täydennetty etätyötilan palveluprosessikuvaus on kirjoitettu auki kunkin Specian ja käyttäjien kohtaamispisteen alle (katso taulukko 5: Etätyötilan palveluprosessikuvaus pilotoinnin palautteen perusteella täydennettynä):

1. Tiedon löytäminen palvelusta

Tieto Specian etätyöskentelytilasta tulee tarjota monikanavaisesti sisäisessä tiedottamisessa, sosiaalisessa mediassa ja tapahtumissa. Tilaan liittyvää jäsenkuntaa osallistava lanseerauskampanja lisäksi ammattiyhdistysliikkeessä tuoreen idean näkyvyyttä.

2. Etätyöskentelytilan ominaisuuksiin tutustuminen

Mobiilimaailmassa jäsen haluaa tutustua tilaan verkon kautta helposti. Erityisen tärkeää olisi tietää etukäteen, onko tila käytettävissä ja onko siellä tilaa. Helposti saavutettava tieto ja muitakin Specian palveluita esittelevä chatbot vähentäisivät puhelintiedusteluita ja keskeyttäisivät yhdistyksen työntekijöiden muita tehtäviä harvemmin.

3. Tiloihin löytäminen

Selkeät verkosta löydettävät ja mobiiliystävälliset ohjeet sekä fyysiset, tilaan ohjaavat opasteet vahvistavat palvelun ja palveluntarjoajan luotettavuutta. Hyvä sijainti ydinkeskustassa on kilpailuetu, jota kannattaa painottaa.

4. Saapuminen ja asettautuminen

Tilapalvelun ensivaikutelma on tärkeä. Sisäänkäynnin vaivattomuus ja henkilökohtainen opastus ensikäynnillä luovat tervetulleen ilmapiirin. Tilapalveluiden ja käyttösaantojen läpikäynti ja niistä kertovien ohjeiden näkyvyys ylläpitävät järjestystä. Henkilökohtainen sisäänkäynti tiloihin myös Specian toimistoaikojen ulkopuolella mahdollistetaan koodilukolla tai avainkortilla.

5. Omatoiminen työskentely

Avoin työskentelytila on tarkoitettu pääsääntöisesti hiljaiseen työhön. Työtä tukee laadukas internetyhteys, monitoimitulostin ja ergonomiia erilaiset työskentelypisteet kuten seisontapöydät. Pilotin aikana kokous- ja etäkokouksien tarve oli hyvin vähäistä.

6. Sosiaalinen työskentely

Selkeät käyttösaannot ohjaavat tilankäyttäjät hoitamaan puhelunsa ja etäpalaverinsa käytävällä puhelintuoleissa. Etä- tai lähikokoukset voi myös hoitaa Specian kokoushuoneessa, jonka varaustilanteen voi tarkistaa myös verkosta. Käyttösaannoissa on erikseen maininta työskentelyajoista, jolloin sosiaalinen kanssakäyminen on mahdollista työskentelytilassa.

7. Tukipalvelut

Työskentelyn ohella Specia tarjoaa myös työn tukea koulutuksin. Tällaiset tarpeet selvitetään tasaisin väliajoin tilan käyttäjiltä, ja muun muassa rentoutumisharjoitusten, retriittien ja projektihallintakoulutusten vetäjät löydetään myös tilan käyttäjien parista. Tukipalveluista tiedotetaan hyvissä ajoin etukäteen tilan varauskalenterissa ja suoraan käyttäjille pikaviestimin.

8. Ruokailu

Ruokailu tapahtuu työpäivän aikana pääasiassa muualla kuin työskentelytilassa, joko Specian keittiössä tai toimiston ulkopuolella. Tavarat on mahdollista jättää lokerikkoon lounastauon ajaksi. Keittiö ja sen laitteet ovat kaikkien yhteisessä käytössä, ja käyttösäännöt muistuttavat kollektiivisesta vastuusta. Keittiön yhteydessä syödessä on myös mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen. Sen sijaan kahvia ja teetä on aina tarjolla työskentelytilassa.

9. Poistuminen tilasta

Kukin käyttäjä poistuu tilasta omia aikojaan. Selkeät käyttösäännöt ja fyysiset muistutusplakattit pitävät huolen, että jokainen siivoaa työpisteensä päivän lopuksi ja huolehtii ovien sulkeutumisesta. Henkilökohtainen sisäänpääsykoodi tai avainkortti myös ylläpitää illuusiota kontrollista tilan käytön suhteen.

10. Palaute ja kokemuksesta kertominen

Palautteen ja kehitysideat voi jättää nimellä tai anonymisti tilassa olevaan palautelaatikkoon tai verkossa palautelomakkeella. Specian toimihenkilöt ovat lisäksi tavattavissa toimiston aukioloaikoina. Tilaa kehitetään myös jäsenistä ja toimihenkilöistä koostuvan kehittämistyöryhmän kautta. Sosiaalisen median käyttöön tilassa rohkaistaan, ja tilan oma hashtag #SpeciaHUB on näkyvästi maalattu tilan seinälle.

Taulukko 5 (seuraava sivu): Etätyötilan palveluprosessikuvaus pilotoinnin palautteen perusteella täydennettynä.

Asiakaspolku ja kohtaamispaikan kuvaus	Tiedon löytäminen palvelusta	Etätyötilan ominaisuuksiin tutustuminen	Tiloihin löytäminen	Saapuminen ja asettautuminen	Omatoiminen työskentely	Sosiaalinen työskentely	Tukipalvelut	Ruokailu	Poistuminen tilasta	Palautteiden ja kokemusten kertominen
Jäsenen ja Specian vuorovaikutus kohtaamispaikassaan	Specian tapahtumissa, jäsenkirjeissä, somessa ja jäsenten verkostoissa	Ensisijaisesti verkkosivut	Ohjeiden löytäminen verkkosivuilta	Henkilökohtaisen sisäänpääsykoodin saaminen tai väliaikaisen lähetyksen puheluun	Ongelmatilanteissa nopea tuki	Käyttäjä saa tiedon vapaista tiloista	Specian työkouluttaja, vetämä rentoutuskoulutus tai ohjattu verkostoitumishetki	Yhteisten keittiötilojen käytön opastaminen	Mahdollisuus kertoa palautteita ja sanoa hyvästi	Kaksisuuntainen viestintä kasvotusten, lomakkeella tai netissä
Palvelun vaatimien valmistelu Specian kannalta	Nettisivun ja somen päivitys	Selkeä esittely verkkosivuilla	Visuaaliset mobiililystävälliset ohjeet nettisivuilla	Sisäänpääsyjärjestelmä	Toimiston tulostus/scan-nauskone saatavilla	Ohjeet puhelimen, skypen tai kokoustilojen käyttöön	Selvittää, millaisella työnteolla olisi kysyntää	Keittiön yhteiskäytön ohjeet	Selkeät muistutusviestit turvallisuudesta ja ovien sulkemisesta	Palautelaatikko tilaan
	Odotusten luominen tilasta: monikanavainen viestintä ja tilaisuuksissa mainostaminen sekä lanseerauskilpailu	Varauskalenterin teko		Henkilöresurssin ylläpitoon	Matalan kynnyksen ohje muistuttaa säännöistä.	Erilliset puhelintuolit ja kokoustilat/ryhmät		Ohjeet ruoan tilaukseen ja arviot ravintoloista		Palautelomake verkkoon
	Verkkokalenteri	Chat-ominaisuus nettisivuille	Kaukaa tunnistettavat kyltit rakennuksella	Opasteet ja säännöt fyysisesti ja sähköisesti (QR-koodi?)	Työpisteitä riittävästi	Määrätyt ajat jolloin keskustelu sallittu yhteisissä tiloissa	Henkilöresurssiyhdistyksestä, ulkopuolelta tai käyttäjistä	Kahvinkeitin, vedenkeitin, mikro ja asiasto jäsenille		Mahdollisuus keskustella päivän aikana ongelmista
		Henkilöstön tunnettava palvelu hyvin		Valaistus, värit, kasvit ja viihtyvyys	Laadukas verkko-yhteys	Kokoustilan status näytöltä ja netistä				
Merkittävimmät löydöt pilotoinnin palautteista	Tieto tilan palveluista ja aukioloista verkosta	Selkeämmät opasteet toimitiloihin tultaessa	Sisäänpääsy ja työskentely myös omatoimisesti toimistoaukioloaikojen ulkopuolella	Työpisteiden heikkoa ergonomiaa parantamaan seisomapöytiä	Vapaata tai ohjattua keskustelua ja tutustumista työhön	Lokerikko, johon lukita tavarat ruokatauaksi	Halu jatkaa työskentelyä ja poistua tiloista omatoimisesti myös toimistoaukioloaikojen ulkopuolella	#SpeciaHub hashtag näkyvästi tilaan ja rohkaisu jakaa kokemus somessa		
Jäsenen tavoiteltu tunnetila kohtaamispaikassaan	"Uusi, viihtyisä, ilmainen työtila. Hyvä sijainti"	"Tasokas palvelu ja hyvin löydettävissä info, milloin auki"	"Helposti saavutettava paikka"	"Onpa viihtyisää! Henkilökohtainen palvelu mahtavaa! Ohjeet löytyvät läheltä"	"Kiva keskittyä työhön inspiroivassa ympäristössä kun kaikki toimii"	"Onpa järjestössäni mielenkiintoisia tyyppejä"	"Täällä on tehokkaampaa ja hyödyllisempää työskennellä kuin itseksensä"	"Siistit tilat, joissa voi vähän pulista"	"Tulen varmasti uudelleen ja suosittelen muille"	"Haluan kertoa tutuilleni kokemuksistani" "Tulin kuulluksi asiassani"



Nea on osa-aikainen palvelumuotoilija pienessä konsulttiyrityksessä, jolla ei ole tarjota hänelle työpistettä. Päätoimensa lisäksi hän tekee välillä toimeksiantoja toiminimellä. Specian jäsenenä hän törmää **uutiskirjeessä** ilmoitukseen yhdistyksen yhteydessä lanseeratusta avoimesta työtilasta, jonka nimeksi on valittu **kilpailun** perusteella **#SpeciaHUB**. Nea ilahtuu, viimeinkin palvelu ammattiyhdistykseltä hänelle! Hän on harmitellut, ettei saa kotona tehtyä töitä kunnolla ja työskentely hälyisissä kahviloissa ei ole hänen mieleensä.

Nea klikkaa viestin linkkiä ja päätyy katsomaan **esittelyvideota** työtilasta. Hän oppii, että tila on **pilottivaiheessa** jäsenkunnan käytössä maanantaista keskiviikkoon kello 0800-1700 ja että poikkeusajat on merkattu **varauskalenteriin** Specian verkkosivuille. Kevään 2018 pilottivaiheen aikana Specia kerää tietoa tilan käytöstä eri jäsensegmenteilä ja toivottaa Neankin **mukaan kehittämään** tilan konseptia.

Nea ei ole käynyt ennen Specian toimistolla, mutta löytää perille helposti seuraamalla kännykällään **visuaalisia ohjeita**. Hän näkee jo kaukaa Specian toimiston **logot** Snellmaninkadulla. Tiloihin Nea pääsee syöttämällä etukäteen tilaamansa **sisäänkäyskoodin** rapun ala- ja yläoven lukkoon. Käyttäjäksi rekisteröinnin yhteydessä saamansa **tekstiviestikehotuksen** mukaisesti Nea käy ensin toimiston **SpeciaHUB-vastaavan** juttusilla. Avuliaan kontaktihenkilön kanssa **Nea käy läpi tarpeensa** tilan suhteen, tilaan liittyvät **palvelut** sekä **käytösäännöt**. Lopuksi Specian toimihenkilö huikkaa parin päivän päästä työtilassa järjestettävästä **koulutuksesta**: "Kellottamalla virtaa ja tehoa työntekoon." Keskustelun jälkeen Nealla on varma fiilis, mitkä palvelut löytyvät mistäkin ja mitä häneltä odotetaan.

Heti työskentelytilan ovella Nea huomaa **viherkasvit, raikkaat värit** ja hyvän **valaistuksen**. Ne luovat viihtyisyyttä. Nea valitsee **työskentelypisteekseen** lepotuolin sijaan pöytäpaikan ja kirjautuu nettiin saamallaan **sisäänkäysytunnuksella**. Vaikka tilassa on kourallinen muita Specian jäseniä, vallitsee siellä keskittynyt ja rauhallinen ilmapiiri. Välillä joku nousee työskentelypisteeltään ja käy noutamassa printin **yhteistulostimelta** tai soittamassa puhelun nurkan **puhelintuolista**.

Nea saa sähköpostin toimeksiantajalta, joka ehdottaa pikakokousta projektiin liittyen. Ensimmäinen Nea tuumii ehdottavansa lähikahvilaa, mutta muistaa Specian **kokoushuoneen** ja tarkistaa sen käytettävyyden **varauskalenterista**. Nea varaa kätevästi sen tunniksi käyttöönsä. Työtilan **ilmoitustaululla** hän huomaa kanssajäsenen tarjoavan tilitoimistopalveluja -juuri mitä Nea olikin etsinyt.

Pari tuntia päästä Nean kahvihammasta kolottaa. Hän suunnaa **keittiöön** noutamaan kupposta kahvia. Seinällä on **selkeät ohjeet** astioiden pesusta, roskien lajittelusta, ruokien säilyttämisestä ja siisteydestä. Kahvin lomassa Nea juttelee Sirkan kanssa, joka paljastuu myös palvelumuotoilijaksi. Heistä olisi mukava joskus järjestää yhdessä Specian toimistolla palvelumuotoilijoiden iltta, jota he päättävät selvittää Specian toimihenkilöiltä.

Lounasaikaan Nean vatsaa jo kurnii. Kruununhaan ravintolamaailma on hänelle vieras, mutta onneksi tilan seinällä on **arvot lähialueen ravintoloista**. Tilaan voi myös tilata ruokaa suoraan lähiravintolasta. Läppärinsä Nea lukitsee lounastauon ajaksi oven vierustan **lokerikkoon**. Nean mukaan lähtee Sirkan lisäksi Pertti. HR-suunnittelija Pertti asuu itsekin Kruununhaassa, eikä häntä innosta matkustaa tuntia suuntaansa työpaikalleen, joten hänkin työskentelee Specian toimistolla aina kun mahdollista.

Ruokailun lomassa Perttikin innostuu Sirkan ja Nean ideoimasta palvelumuotoilijoiden illasta. Häntä kiinnostaa muotoilun soveltaminen yhtiönsä HR-prosesseihin. Kolmikon palatessa Specian toimistolle tilassa on vain pari muuta työntekijää, jotka juttelevat koväänisesti eilisen putousjaksosta. He kuitenkin hiljentyvät nopeasti antaen lounastauolta palaajillekin työrauhan. **Käytösäännöt** pöydillä muistuttavat sovituista toimintatavoista.

Työpäivän loputtua Nea jättää vielä ääniviestin kännykkänsä **palautesovelluksen** kautta Specian toimihenkilöille. Siinä hän kertoo Sirkan ja Pertin kanssa kehittämästään palvelumuotoiluillasta ja jättää tietonsa jatkoyhteydenottoa varten. Samalla hän lähettää twiitin **#SpeciaHUB -hashtagilla** kehuen yhdistyksensä jäsenpalvelua verkostolleen. Illalla Nean kännykkään saapuu viesti, jossa Specia tiedustelee hänen halukkuuttaan osallistua tilan **kehittämistyöryhmään** yhdessä muiden käyttäjien ja Specian toimihenkilöiden kanssa. Mikä ettei!

Kuvio 16: Tarinamuotoinen palvelukuvaus Specian avoimesta etätyöskentelytilapalvelusta.

5 Pohdinta

Tässä luvussa reflektoidaan opinnäytetyön kehittämisasetelmaa, kehittämisprosessia ja kehittäjän roolia. Näiden lisäksi luvussa pohditaan kehittämistehtävän luotettavuutta ja käytettyjä työkaluja, aiheen jatkokehittämisaiheita sekä laajempaa yhteiskunnallista merkitystä.

5.1 Avoin työskentelytila ja asiakaskeskeinen toimintalogiikka

Vuoden 2017 strategiaprosessinsa yhteydessä Specia tilasi tulevaisuustutkimuksen organisaatiostaan ja toimintaympäristöstään. Yhdistetyssä strategia- ja tulevaisuusprosessissa järjestettiin kaksi eri työpajaa sekä toteutettiin kysely jäsenkunnalle. Niiden kautta kartoitettiin luottamushenkilöiden, työntekijöiden sekä jäsenkunnan näkemyksiä ja tarpeita Specian toiminnasta, myös tilaratkaisuista. Kyselyn ja työpajojen perusteella päätettiin toimitilojen remontista. Remontin nähtiin mahdollistavan uuden ansaintalogiikan mukaisen tilojen ulosvuokraamisen, avoimen työtilan lanseeraamisen jäsenten käyttöön sekä järjestön omien koulutusten lisäämisen kustannustehokkaasti omissa tiloissa. Lisäksi avoimen työskentelytilan haluttiin mahdollistavan jäsenten kohtaamisen, edistävän verkostoitumista ja vahvistavan heidän yhteisöllisyydentunnettaan. (Specia 2017a; Specia 2017b.)

Toinen uuden strategian ja opinnäytetyön kannalta merkittävä linjaus oli tuoda yksittäinen jäsenen yhdistyksen toiminnan keskiöön ja tarkastella Specian toimintaa jäsenlähtöisesti. Palvelumuotoiluajattelun mukaisesti voidaankin puhua asiakaskeskeisestä palvelulogiikasta (katso 2.2.4 Asiakaskeskeinen logiikka Specian toiminnassa). Specian strategian visio ”jäsenet, jäsenet, jäsenet” rakentuukin asiakaskeskeisen logiikan varaan. Sen keskiössä ovat organisaation asiakkaat eli jäsenistö. Järjestön tavoitteena onkin yhteiskehittämisen ajatuksen mukaisesti tuottaa yhdessä jäsenten kanssa palveluita, joilla olisi mahdollisimman suuri lisäarvo jäsenelle. Tavoite valtaistaa jäsenistö itse tuottamaan jäsenlähtöistä toimintaa edellyttää ajatusta, että jäsen on itse parhaiten tietoinen omista tarpeistaan. Kanavoimalla resursseja jäsenlähtöiseen toimintaan tuotetaan paras mahdollinen lisäarvo jäsenistölle. Asiakaskeskeistä logiikkaa edustaa myös ajatus jäsensegmentoinnista ja paremmasta jäsenymmärryksestä. Asiakaslähtöisyys edellyttää niin strategisen kuin myös operationaalisen näkökulman tarkastelukulman muuttamista jäsenen ekosysteemiin eli hänen elämälleen merkityksellisiin asioihin.

5.2 Kehittämisasetelman ja menetelmien arviointi

Toimeksiannon aikana käytettiin monia palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja kuten kilpailija-analyysiä, tunnelmakollaasia, haastattelua, persoonia, työpajatyöskentelyä, palveluprosessikuvausta, tarinamuotoista palvelukuvausta, pilotointia ja kyselytutkimusta. Toimeksiannon lopputuotteiksi sovittiin tilan palveluprosessikuvaus sekä tarinamuotoinen palvelukuvaus, joita täydennettiin käyttäjäpersoonilla ja tunnelmakollaaseilla. Tilapalvelun pilotoinnin aikana kehittäjä osallistui vielä palautekyselyn luomiseen ja vastausten koostamiseen siitä. Toimeksiantaja päätti lopullisesta avoimen työtilan palvelukonseptista.

Kilpailija-analyysi

Vaikka Specian avoimella työtilapalvelulla ei ole kilpailijaa pääkaupunkiseudun ammattiyhdistyskentässä, oli kilpailija-analyysi ketterä ja tuloksekas tapa kerätä taustatietoa jo olemassa olevista kaupallisista sovelluksista. Lisäksi analyysin yhteydessä kerätty kuvamateriaali oli käytökelpoista tunnelmakollaaseja luotaessa. Kilpailija-analyysin lopputuote ei ollut perinteinen analyysi sen varsinaisessa merkityksessä, vaan kaupallisista etätyöskentelytiloista otettujen kuvien tunnelmakollaaseiksi koostettuja visualisointeja.

Tunnelmakollaasi

Idea tunnelmakollaasien tekoon kilpailija-analyysin lopputuotteena ja palveluprosessikuvaustyöpajaa inspiroimaan syntyi vahingossa runsaan kuvamateriaalin myötä kaupallisissa etätyötiloissa vierailuiden jälkeen. Kuvat olivat ajatuksia herättäviä ja tarjosivat työskentelytilapalvelun kannalta merkityksellisiä yksityiskohtia, joista oli vaivatonta luoda tunnelmakollaaseja. Ne olivat erityisen hyödyllisiä kehittämistehtävän myöhemmässä vaiheessa toimien inspiraationa toimihenkilöiden ja työvaliokunnan palveluprosessikuvaustyöpajassa.

Haastattelut

Etnografisista menetelmistä haastattelut olivat luonteva menetelmä päästä kiinni potentiaalisten käyttäjien ekosysteemeihin ja tarpeisiin tilapalvelusta. Haastattelukriteerit määriteltiin yhdessä Specian toimeksiantajan kanssa. Haastatteluita suunniteltaessa myös rajattiin toimeksianto koskemaan vain Specian henkilöjäsenten avoimen työtilapalvelun käyttöä. Jäsenprofileita oli aluksi vain kaksi: yrittäjä tai ammatinharjoittaja sekä tietotyöläinen. Tämä jaottelu perustui toimeksiantajan ajatukseen, että tila on tarkoitettu nimenomaan jäsenmaksua maksaville Specian jäsenille. Tosiasiassahan esimerkiksi opiskelijajäsenet, eläkeläiset tai mikseivät vaikkapa työttömät tai perhevapailukin olevat jäsenet voisivat olla potentiaalisia tilapalvelun käyttäjiä.

Haastatteluita tehtiin yhteensä kuusi ja hieman onnekaastikin kaksi yrittäjälle, kaksi ammatinharjoittajalle ja kaksi tietotyöläiselle. Tosiasiallisesti yrittäjät ja ammatinharjoittajat olivat työurallaan myös olleet tyypillisissä tietotyöläisen toistaiseksi voimassaolevassa tai määräaikaisessa toimessa. Vaikka otanta oli pieni, ei palvelumuotoilun etnografisten menetelmien tarkoitus olekaan hakea laajaa edustavaa otosta saatikka tavoitella saturaatiota, vaan tehdä riittäviä yleistyksiä syväluotaavin haastatteluin (Polaine et al. 2013, 54-56).

Haastatteluvaiheen jälkeen ilmeni, että haastateltujen yrittäjien ja ammatinharjoittajien tarpeet tilan suhteen erosivat niin merkittävästi, että käyttäjäpersoonia luotaessa päädyttiin kolmeen eri persoonaan: päätoimiseen yrittäjään, ammatinharjoittajaan ja tietotyöläiseen.

Haastattelut sekä pilotointivaiheen palautteen keruu olisi myös voitu tehdä ryhmähaastatteluin. Tällöin tilan suunnittelussa olisi voinut käyttää myös osallistavia menetelmiä kuten Lego Serious Play -metodia (Serious Play Finlandin verkkosivut). Ikävä kyllä toimeksiannon asettamien aikatauluhaasteiden takia haastateltavien ja palautteen antajien kerääminen samaan tilaan ei onnistunut.

Toinen vaihtoehto haastatteluiden ohella olisi ollut viedä pieni otanta eri käyttäjäryhmistä vierailulle kokeilemaan kaupallisia etätyöskentelytilasovelluksia. Kokemusten perusteella Specian omaa konseptia oltaisiin voitu työstää. Tämä vaihtoehto kaatui kuitenkin aikataulu- ja resurssiongelmien toimeksiantajan puolelta.

Käyttäjäpersoonat

Käyttäjäpersoonat luotiin toimihenkilöiden ja työvaliokunnan työpajaa varten. Yhdessä tunnelmakollaasien kanssa persoonien tarkoitus oli tarjota osallistujille yksinkertaistettu kuvaus eri käyttäjäpersoonien tarpeista. Haasteena niiden rakentamisessa oli toisaalta tehdä niistä riittävän erilaisia, mutta tarpeeksi yksinkertaisia, jotta ne toimivat helposti lähestyttävänä lähtökohdina palveluprosessikuvauksia tehtäessä. Jos aikataulu olisi antanut myöten, olisi persoonat voitu myös luoda yhdessä työpajan osallistujien kanssa.

Työpajatyöskentely

Työpajatyöskentelyn herkin aihe oli kehittäjän roolin purkaminen yhdistyksen hallituksen puheenjohtajana ja toimihenkilöiden työntajana, jotta työpajaan kyettiin luomaan tasa-arvoinen ilmapiiri. Tätä edesauttoi organisaation toimi- ja luottamushenkilöiden matala hierarkia ja kehittäjän oman roolin selkeä sanallistaminen työpajan alussa. Kehittäjä ei myöskään osallistunut muuta kuin sparraavana fasilitaattorina itse työskentelyyn.

Toimihenkilöiden ja työvaliokunnan työpajaa varten kehittäjä oli valmistellut käyttäjähaastatteluiden perusteella taulukot haastattelukuvauksista, asiakaspolun kohtaamispisteineen, kolme käyttäjäpersoonaa sekä tunnelmakollaasit kilpailija-analyysin perusteella. Haasteena oli olla ohjaamatta osallistujia liikaa etukäteisvalmistelulla, vaan tarjota heille riittävän selkeä tehtävänanto ja luoda työpajalle rakenne tuloksellisen osallistavan toiminnan mahdollistamiseksi. Kuten edellä käyttäjäpersoonien kohdalla mainittiin, olisi käyttäjäpersoonat ideaalitalanteessa tehty työpajan aikana, jos työpajatyöskentelyyn olisi ollut enemmän aikaa.

Palveluprosessikuvaus

Päätoimisen yrittäjän, ammatinharjoittajan ja tietotyöläisen palveluprosessikuvaukset rakennettiin työpajatyöskentelyn aikana. Niistä käydyn keskustelun perusteella kehittäjä valmisteli persoonille yhteisen avoimen työskentelytilan palveluprosessikuvauksen, jota työpajan osallis-

tujien oli vielä mahdollista kommentoida ja täydentää kehittäjän kommenttien perusteella jälkikäteen. Yhteiseen palveluprosessikuvaukseen päädyttiin jo toimeksiantoa suunniteltaessa, sillä lopputulokseksi haluttiin jotakin konkreettista ja selkeää tilapalvelun luomisen pohjaksi.

Pilotointi

Avoimen työskentelytilapalvelun pilotointi linjattiin toimeksiantajan vastuulle. Se kuitenkin ylipäättänsä järjestettiin kehittäjän suosituksen perusteella. Pilotoinnin ongelmana oli, että tila oli jo pitkälti kalustettu silmällä pitäen yhdistyksen omia tilaisuuksia ja ulkopuolisia vuokraajia. Silti kokeilun aikana ja sen jälkeen toteutetun kyselylomakkeen perusteella palvelusta saatiin paljon käyttökelpoista palautetta.

Kyselylomake

Avoimen työskentelytilan pilotoinnin palaute kerättiin kyselylomakkeella. Se valmisteltiin yhdessä toimeksiantajan edustajan kanssa. Toimeksiantaja halusi pitää kyselylomakkeen suppeana, jotta vastausprosentti pysyi korkeana. Täten kysymysten taso oli melko yleisluontoinen ja ne noudattelivat aiemmin palveluprosessityöpajaa varten valmisteltuja asiakkaan ja palveluntarjoajan kohtaamispisteitä. Alun perin palaute oli tarkoitus kerätä ryhmähaastattelulla, mutta kokeiluun osallistujia olisi ollut liian vaikea saada samaan tilaan samanaikaisesti. Jos tämä seikka olisi ilmennyt jo kokeilun aikana, olisi myös ryhmähaastattelun voinut tehdä tilassa vietettyjen työpäivien lomassa, mutta ikävä kyllä ongelma tuli ilmi vasta kokeilun jälkeen.

Tarinamuotoinen palvelukuvaus

Tarinamuotoinen palvelukuvaus oli toimeksiannon kehittäjän subjektiivisin tuotos. Toki kuvaus perustui kehittämistyön aiempiin vaiheisiin eli tutkimuskirjallisuuteen, kilpailija-analyysiin, haastatteluihin, palveluprosessikuvauksiin sekä pilotoinnin palautteeseen. Silti tarinassa esiin nostetut asiat ovat aineistoon perustuvia kehittäjän näkemyksiä työskentelytilapalvelun kanalta toimivista ratkaisuista. Erityinen haaste kuvauksessa oli sisällyttää siihen käyttäjille merkitykselliset asiat venyttämättä tarinaa liikaa.

Kehittämistehtävän toimeksiannon haasteet

Specian toimeksianto oli selvittää, miten avoin työskentelytilapalvelu olisi luotava, jotta se palvelisi yhdistyksen työssäkäyvää jäsenkuntaa. Tilan ensisijainen käyttö järjestön omissa tilaisuuksissa ja ulkopuolinen vuokraustoiminta kuitenkin rajasivat mahdollisia palveluratkaisuita.

Avoimen työtilan suunnitteluprosessi kesti lähes puolivuotta aina vuoden 2018 alkuvuodesta saman vuoden syksyyn. Toimeksianto eteni hyvin epäsuhtaisesti johtuen yhdistystoiminnan verkkaisesta temposta. Toimeksiannossa oli yksinkertaisesti edettävä toimeksiantajan ehdoilla. Myöskään toimihenkilöiden, potentiaalisten käyttäjien ja pilotointiin osallistuneiden käyttäjien

saaminen työpajoihin tai haastatteluihin ei ollut helppoa. Vielä hankalampaa oli yrittää saada heitä samaan aikaan yhteen tilaan. Lopulta menetelmät olivat kehittäjän subjektiivisen harkinnan varassa ja varmasti myös moni muu palvelumuotoilun työkalu olisi sopinut käytettäväksi kehittämistehtävässä.

Vaikka kehittäjä kykeni ennen pilotointivaihetta luomaan toimeksiantajalle tilapalvelun konseptoinnin pohjaksi persoonat, tunnelmakollaasit, palveluprosessikuvauksen ja tarinamuotoisen palvelukuvauksen, oli päätös lopullisesta tilapalvelusta luonnollisesti toimeksiantajan käsissä eikä se toteutunut kuin osittain kehittäjän näkemysten varaan. Tähän olivat syynä tilan muut käyttötarkoitukset, kustannukset, ulkopuoliset rajoitteet ja toimeksiantajan eri näkemykset palvelun sisältöjen prioriteeteista.

Specian toimitilojen remontti valmistui loppukevästä 2018. Toimeksiantajan näkökulmasta tilaa tultiin käyttämään ensisijaisesti yhdistyksen sisäisten tapahtumien järjestämiseen sekä tilan vuokraamiseen ulkopuoliseen käyttöön. Täten se myös varustettiin ja kalustettiin ensisijaisesti tätä käyttöä varten. Avoimen työskentelytilan suunnitteluprosessissa ilmenneet eri käyttäjäryhmien tarpeet oli täten soviteltava yhteen ensisijaisen käytön kanssa.

Tämä näkyi jo pilotointivaiheessa, jota ennen tila oli varustettu kokous- ja yleisötilaisuuskäyttöön pitkillä pöydillä ja kasattavilla tuoleilla. Tilan varustaminen ergonomisilla ja yksilöllisillä työpisteillä olisi vienyt tärkeitä neliöitä. Samoin puhelut, etäpalaverit ja pienemmät kokouksen mahdollistavat äänieristetyt kokousryhmät tai puhelintuolit eivät olisi soveltuneet yhteen tilan kokouskäytön kanssa ja olisivat tilan koekäyttövaiheessa olleet liian kallis investointi. Työpis- teiden ergonomian saatua negatiivista palautetta tilaan lisättiin vähän tilaa vieviä seisomapöy- tiä vaihtelun takaamiseksi avoimen etätyöskentelytilan käyttäjille. Samoin tilan saavutetta- vuutta parannettiin internetsivujen varauskalenterilla, ja käyttösäännöt muokattiin näkyvä- mäksi. Lisäksi tilan ulkopuolelle lisättiin lokerikko käyttäjien henkilökohtaisille tavaroille.

Pilotointivaiheessakin käyttäjien peräänkuuluttama helppo avainjärjestelmä ja siten tilojen va- paampi käyttö Specian toimistoaikojen ulkopuolella taas törmäsi ulkopuolisiin rajoituksiin. Spe- cian taloyhtiön hallitus ei antanut lupaa koodilukon asentamiseen taloyhtiön rappukäytävään vedoten turvallisuusnäkökulmiin. Järjestö kuitenkin selvittää edelleen lukitusratkaisua, joka mahdollistaisi käyttäjille vapaamman käynnin tilaan myös Specian toimistoaikojen ulkopuolella.

5.3 Kehittämistehtävän luotettavuus

Kehittämistehtävän luotettavuuden kannalta merkittävimmät kysymykset liittyvät kehittäjän kaksoisrooliin toimeksiantajan edustajana ja työn suorittajana, henkilötietojen säilyttämiseen ja tutkimushenkilöiden anonymiteettiin sekä laadullisen tutkimuksen arvottamiseen.

Kehittäjän kaksoisrooli

Kehittäjän roolit järjestön hallituksen puheenjohtajana ja palvelumuotoilutoimeksiannon toteuttajana vaati niiden eriyttämistä prosessin eri vaiheissa. Kehittäjä oli samaan aikaan sekä toimeksiantajan edustaja että toimeksiannon suorittaja. Koska kysymyksessä oli yhteissuunnitteluprosessi (katso luku 2.4.3 Yhteissuunnittelu kehittämistehtävässä), ei kehittämistehtävän tekijän tarvinnut häivyttää itseään objektiivisuuden taakse, vaan hän kykeni osallistumaan myös itse suunnitteluprosessiin. Tosin kaksoisroolissa vaadittiin kehittäjältä tiettyä herkkyyttä antaa ääni käyttäjähaastattelussa haastateltaville ja työpajassa toimihenkilöille. Erityisesti haastatteluiden suhteen (katso luku 3.2 Käytetyt kehittämismenetelmät ja vaiheiden tulokset) oli pyrittävä jättämään taakse kehittäjän omat suunnitelmat tilan mahdollisesta käytöstä ja esittämään kysymykset nimenomaan tarvelähtöisesti ilman, että kysymyksenasettelu ohjasi vastaamaan kehittäjän ideoihin tilan käytöstä.

Yhdistyksen työntekijöiden ja työvaliokunnan työpajassa taas haasteena oli kyetä luomaan tasa-arvoinen ilmapiiri, jossa ei etsitty oikeita vastauksia työnantajan ennako-odotuksiin palvelusta. Tähän pyrittiin sanoittamalla mahdollisimman tarkasti kehittäjän kaksoisrooli ja luomalla tasa-arvoista ja rakentavaa ilmapiiriä työpajan aluksi.

Henkilötietojen käyttö ja anonymiteetin suojaaminen

Eri asiakasryhmien haastattelut sekä pilottivaiheen käyttäjien kyselytutkimukset tehtiin ja tallennettiin nimettöminä eikä niistä analysoiduista tuloksista (persoonat, tilan kehitysideat) voi päätellä vastaajan henkilöllisyyttä. Haastatteluiden yhteydessä täytettiin suostumislomakkeet, joissa avattiin aineiston käyttö ja tiedusteltiin oikeutta säilyttää haastatteluaineistoa tutkimusyistä. Haastatteluaineistoa säilytettiin suojatulla ulkoisella kovalevyllä.

Kuvitusmateriaalin käyttö

Kehittämistehtävää kuvitettiin Specian verkkosivuilta ja yhdistyksen muusta lähdemateriaalista lainatuilla kuvilla. Näiden kuvien käyttöön saatiin kirjallisesti yhdistyksen lupa. Tämä materiaali on myös merkitty asianmukaisesti kehittämistehtävässä. Samoin kuvakollaaseissa käytetyt, muut kuin kehittäjän ottamat kuvat, lainattiin kuvapankeista, joiden kuvia sai käyttää ja levittää vapaasti.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tämä opinnäytetyö on raporttimuotoinen laadullinen kehittämistehtävä palvelumuotoilun työkalujen käytöstä Specia ry:n jäsenkunnan eri ekosysteemeihin mahdollisimman hyvin soveltuvan avoimen työskentelytilan luomiseksi. Kehittämisessä ei pyritä universaaleihin yleistyksiin, vaan prosessin tarkoituksena oli tuottaa mahdollisimman hyvä ratkaisu toimeksiantajan esittämään haasteeseen.

Kehittämisessä ehdotettu palvelukonsepti on kehittäjän näkemys perustuen palvelumuotoilun työkaluin kerättyyn aineistoon. Eskolan (2000, 210-212) mukaan laadullista tutkimusta voi arvioida tutkimusprosessin luotettavuuden perusteella. Hän nostaa esiin *uskottavuuden, siirrettävyyden, varmuuden ja vahvistuvuuden*.

Tutkimuksen *uskottavuus* varmistetaan alistamalla työskentelytilakonsepti sen käyttäjien arvioitavaksi. Vaikka varsinaisen tilapalvelun lanseeraus jäi toimeksiantajan tehtäväksi, arvioitiin pilotointivaiheessa pääosin kehittämisprosessin aiempien vaiheiden tulosten varaan rakennettu konsepti kokeiluun osallistuneiden yhdistyksen jäsenten toimesta positiiviseksi. Lisäksi itse kehittämisprosessi sai positiivista palautetta toimeksiantajalta.

Laadullisen tutkimuksen johtopäätökset ovat usein myös *siirrettävissä* toisiin samankaltaisiin tutkimusasetelmiin. Vaikka työskentelytilan kehittäminen oli Specia ry:n toimeksianto ja lopputulos räätälöity nimenomaan Specian ja sen jäsenryhmien ekosysteemeihin, on toki osa konseptin onnistuneista ratkaisuista siirrettävissä toisiin työskentelytilakonsepteihin. Itse asiassa monet etätyöskentelytilan pilotin käytänteet olivat jo lainattu olemassa olevista avointen työskentelytilojen konsepteista (kuten Microsoft Lux ja Mothership of Work).

Tutkimusprosessissa *varmuus* saavutetaan avaamalla kehittäjän oma rooli ja ennako-oletukset tutkimusasetelmasta. Tässä opinnäytetyössä kehittäjän kaksoisrooli Specian luottamushallinnossa ja toimeksiannon suorittajan teki kehittämisasetelmasta herkän. Tätä roolitusta avattiin jo aiemmin tässä luvussa.

Vahvistuvuus saavutetaan perustamalla tutkimuksen tai kehittämistehtävän tietopohja aiempaan tai muuhun verrattavaan tutkimukseen. Ammattiyhdistysliikkeen murros, työn pirstaloituminen ja kehittämistehtävän lähestymistavan eli palvelumuotoilun, taustoitus sekä käsitteiden avaaminen tehtiinkin kehittämistehtävän aluksi. Vahvistettavuus linkittyy myös tulosten vertailtavuuteen toisiin samankaltaisten tutkimus- tai kehittämishankkeiden tuloksiin.

Eskolan (2010, 2012-216) näkemystä mukaillen tässä kehittämistyössä on pyritty avaamaan prosessissa käytetyt metodit, vaiheet ja analyysi mahdollisimman selkeästi, jotta lukija kykenee

arvioimaan kehittämistyön luotettavuutta. Vaikka avoimen työskentelytilan konsepti on kehittäjän subjektiivinen näkemys, tarjoavat työkalujen ja työvaiheiden kuvailut vertailupinnan tämän näkemyksen arvioimiseksi.

5.4 Kehittämistehtävän laajempi yhteiskunnallinen tarkastelu

Kehittämistehtävää voi tarkastella laajemmin yhteiskunnan, ammattiyhdistysliikkeen ja Specian sekä sen jäsenkunnan kannalta. Yhteiskunnallisesti avoimen etätyöskentelytilapalvelun voi katsoa olevan vastaus laajempiin toimeentuloon, työn luonteeseen ja informaatioteknologian kehitykseen liittyviin trendeihin. Pällekkäiset työsuhteet sekä yrittäjyyden ja itsensä työllistämisen kasvu tarkoittavat, ettei työntekijälle aina osoiteta työtilaa työnantajan tai toimeksiantajan puolesta. Etenkin asiantuntijoiden parissa työ on yhä yksilöllisempää ja kanssakäymisen kollegoitten tai oman työverkoston kanssa hoituu yhä kätevämmiin etäyhteyksillä. Työn luonteen muutos on myös viiveellä vaikuttanut siihen, että joustot työn suorittamisen ajasta ja paikasta ovat laajempia. Monelle etätyöskentelytilat tarjoavat tervetullutta vaihtelua työarkeen, uusia kontakteja sekä mahdollisuuden valita työskentelypaikan lähellä muita elämän aktiviteetteja.

Specian kannalta etätyöskentelytilan voi katsoa olevan yritys vastata näihin haasteisiin. Etätyötä tehdään jo nyt paljon kaupallisissa, puolijulkisissa ja julkisissa tiloissa kuten toimistohotelleissa, kahviloissa, kirjastoissa sekä oppilaitoksissa. Ammattiliitot tarjoavat tälläkin hetkellä palveluita tukemaan jäsenten ammatillista arkea aina opiskelusta työelämään, yli mahdollisen työttömyyden ja perhevapaiden kautta aina eläkkeelle saakka. On luontevaa, että ammattiyhdistysliike pyrkii myös tarjoamaan jäsenmaksulle vastinette heille, jotka olosuhteiden pakosta tai omasta halustaan haluavat työskennellä etätyöskentelytiloissa.

Etenkin heille, joille itsensä työllistäminen ja vailla työpistettä tehtävät toimeksiannot eivät ole oma valinta, tarjoaa ammattiyhdistysliikkeen jäsenyyden kautta saatava etätyöskentelytilapalvelu myös konkreettista tukea elannon ansaitsemiseen. Tässä mielessä etätyötilapalvelun lanseerausta voikin pitää ammattiyhdistysliikkeen paluuna juurilleen palvelemaan työmarkkinoilla epävarmimmassa tilanteessa olevia. Toisaalta sen voi katsoa olevan varautumista tilanteeseen, jossa on yleistä ansaita elantonsa monista päällekkäisistä työsuorituksista vailla vakinaista työpaikkaa ja työpistettä.

Specian kannalta etätyöskentelytila on käytännön esimerkki nykyisille ja potentiaalisille jäsenilleen, että yhdistys ei ole juuttunut palveluajattelussaan menneille vuosikymmenille. Sen sijaan yhdistys päivittää palveluitansa jäsenkuntansa muuttuvien tarpeiden mukaan. Edulliseksi työskentelytilapalvelusta tekevät monitoimitilan pääkäyttötarkoitukset eli yhdistyksen omien tapahtumien sekä koulutusten järjestäminen kustannustehokkaasti sekä tilan ulosvuokraus. Jo

nämä käyttötarkoitukset tekivät tilan remontoimisesta taloudellisesti kannattavaa. Vallankumouksellisen palvelusta tekee, että Specian ohella vain Tekniikan Akateemiset peräti kymmenkertaisesti suurempana ammattiliittona tarjoaa vastaavanlaista tilaa jäsenkunnalleen.

Avoimen etätyöskentelytilapalvelun kehittäminen on Specian kokeilu, jota voi myös tarkastella osana asiakaskeskeisen logiikan soveltamista järjestön toiminnan kehittämiseen. Specian ja ammattiyhdistysliikkeen kannalta merkittävää oli tapa, jolla etätyöskentelytilapalvelua kehitettiin. Aiemmissa luvuissa esitellyn asiakaskeskeisen logiikan mukaisesti tilapalvelu pyrittiin rakentamaan yhdessä sitä käyttävien jäsenten kanssa. Myös palvelumuotoilulle tyypilliset pilotointi, iterointi, osallistavat menetelmät ja jatkuva kehittäminen olivat prosessin osia. Kehittämishankkeen kautta Specia ja prosessia seuranneet Akavan Erityisalojen muut 21 jäsenyhdistystä saivat kokemusta palvelumuotoilun ja asiakaskeskeisen logiikan soveltamisesta palveluiden kehittämisessä.

Toinen kehittämisprosessin aikana Specian luottamus- ja toimihenkilöiden omaksuma palveluajattelun kulmakivi oli hahmottaa Specian palveluita uudessa valossa. Tällainen oli erityisesti palvelukeskeisen logiikan mukainen ja asiakaskeskeisen logiikan omaksuma ajatus fyysisten tuotteiden hahmottamisena palveluina. Kehittämistehtävän aikana tehtyjen persoonien avulla oli kätevää kartoittaa eri käyttäjäryhmien ekosysteemeitä ja tarpeita ja muokata etätyöskentelytilan fyysistä ympäristöä, tukitoimia ja käyttökonseptia vastamaan eri jäsenryhmien tarpeita. Täten etätyöskentelyn kehittämisen voi katsoa suoraan vastanneen palvelumuotoilun normatiiviseen tehtävään ja tähänneen yksilön eli tässä tapauksessa Specian jäsenen elämänlaadun parantamiseen.

Asiakas- tai jäsenkeskeistä logiikkaa voisi kuitenkin soveltaa vielä pidemmälle. Remontoitu monitoimitila tarjoaisi mahdollisuuden omien tilaisuuksien, ulkopuolisen vuokraamisen sekä jäsenten etätyöskentelytilan ohella myös jäsenlähtöiseen toimintaan. Jäsenkunnan voisi antaa käyttää sitä omiin tapahtumiinsa. Näin jäsenet kykenevät itse määrittelemään, millaista lisäarvoa he loisivat Specian tiloissa tapahtuvassa ammatillisessa toiminnassa. Täten käsitys jäsenestä muuttuisi asiakaskeskeisen logiikan mukaisesti palveluiden kuluttajasta myös palveluiden tuottajaksi. Samalla Specia muuttuisi järjestönä kohti jäsenlähtöisen toiminnan mahdollistajaa.

Ammattiyhdistysliikkeen tulevaisuus ei näytä ruusuiselta, jos liitot ja yhdistykset keskittyvät kilpailemaan toisiaan vastaan uusilla, suorilla jäsenpalveluilla. Ammattiyhdistysliikkeen toiminnan ydin on kollektiivinen neuvottelutoiminta, jossa liitot ja keskusjärjestöt käyttävät jäsentensä yhdistettyä ääntä neuvotellessaan työnantajaosapuolen kanssa. Paradoksaalisesti liikkeen talous ja kohtuulliset jäsenmaksut perustuvat siihen, että suurin osa jäsenistä ei käytä palveluita. Suuri kysymys onkin, tulisiko ammattiyhdistysliikkeen vaikkapa uusien etätyöskentelypal-

veluiden sijaan suunnata resurssinsa tuohon neuvottelutoimintaan ja pyrkiä paremman viestinnän kautta luomaan arvoa tälle nyt näkymättömälle kollektiiviselle edunvalvonnalle jäsenkunnan silmissä.

5.5 Jatkokehittämisaiheet

Etätyöskentelypalvelun jatkuvan kehittämisen kannalta ajankohtaisimmat aiheet olisivat toisaalta tutkia, miten kehitetty palvelu toimii ja miten palvelusta onnistutaan viestimään eri jäsensegmenteille. Etätyöskentelyn käytettävyyttä varten voisi muodostaa nykykäyttäjien fokusryhmän, jonka kanssa palvelua yhteiskehitettäisiin tai -suunniteltaisiin. Ei kuitenkaan riitä, että palvelun arvo hiotaan yhä korkeammaksi käyttäjien kanssa, vaan palvelusta on myös osattava viestiä oikein. Nimenomaan tilan markkinoinnin muotoilu nykyisille ja potentiaalisille uusille käyttäjäryhmille olisi kiinnostavaa. Erityisesti tulisi myös pohtia, haluttaisiinko palvelua laajentaa myös opiskelijajäsenille ja selvittää, eroavatko heidän tarpeensa työssäkäyvistä jäsenkunnasta. Jos taas yhdistys haluaisi ansaita myös rahaa etätyötilapalvelulla, voitaisiin tutkia osallistavin menetelmin yhdessä toisten ammattiyhdistysten kanssa, miten ne haluaisivat kehittää tilaa vuokratakseen tilasta työskentelypisteitä omille jäsenilleen.

Toinen mielenkiintoinen kehittämisaihe olisi selvittää, millaisia mahdollisuuksia Specialilla olisi järjestää etätyöskentelytilapalveluita jäsenkunnalleen myös muualla Suomessa. Suurin osa Specialin jäsenistä asuu suurissa yliopistokaupungeissa. Kustannustehokkainta olisi kenties kehittää palveluita yhteistyössä toisten ammattiyhdistysten tai -liittojen kanssa suurissa asutuskeskuksissa. Näin perustamis- ja ylläpitokustannukset saataisiin pidettyä kurissa ja käyttäjäkunta olisi potentiaalisesti laajempi.

Kolmas jatkokehittämisaihe olisi syventyä edellisessä luvussa mainittuun jäsenlähtöisen toiminnan mahdollistamiseen. Jäsenten oman toiminnan mahdollistaminen tiloissa olisi luontainen jatke Specialin asiakaskeskeisen logiikan soveltamisessa. Toiminta voisi olla ammatillisten verkostojen kokoontumisia, vertaiskoulutuksia tai vain työhyvinvointia tukevia vapaa-ajan tilaisuuksia. Tätä varten voitaisiin perustaa yhteiskehittämisen ryhmiä, joiden toimintaa fasilitoitaisiin palvelumuotoilun työkaluin ja jotka tähtäisivät ketteriin kokeiluihin. Juuri tällaisen toiminnan omat, ilmaiset tilat keskeisellä paikalla Helsingissä mahdollistavat.

Lähteet

Painetut lähteet

Alaja, A. 2011. Tripartite political exchange and the Finnish social model in Ville-Pekka Sorsa (ed.) *Rethinking Social Risk in the Nordics*. Foundation for European Progressive Studies.

Alasuutari, P. 1999. *Laadullinen tutkimus*. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Bergholm, T. 2009. The Making of Finnish Model, *Scandinavian Journal of History*, 2009 34:1, 29-48.

Bergholm, T. ja Bieler, A. 2013. Globalization and the erosion of the Nordic model: A Swedish-Finnish comparison. *European Journal of Industrial Relations*, 19(1).

Brandt, E. ja Agger Eriksen, M. 2010. From blank slate or a full table. In Halse, J., Brandt, E., Clark, B., Binder, T. (eds) *Rehearsing the future*. The Danish Design School Press. Denmark.

Dufva, M., Halonen, M., Kari, M., Koivisto, T., Koivisto, R., Myllyoja J. 2016. Miltä näyttää työn tulevaisuus? Tilannekatsaus ja kuusi muutokulkua. VTT Oy Policy Brief 19/2016.

Eskola, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Fulton Suri, J. 2003. The experience of evolution: developments in design practice. *The Design Journal*, vol6 no2. Ashgate publishing U.K., 39-48.

Grönroos, C. ja Gummerus, J. 2014. The service revolution and its marketing implications: service logic vs service-dominant logic", *Managing Service Quality*, Vol. 24(3), pp. 206-229

Grönroos C, Strandvik T ja Heinonen K. 2015. Value Co-creation: Critical Reflections. In Gummerus, J. and von Koskull, C. (eds.), *The Nordic School – Alternative Perspectives on Marketing and Service Management*, Hanken School of Economics: Helsinki.

Heikkilä, T. 1998. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Oy Edita Ab.

Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, KJ, Edvardsson, B. Sundström, E. ja Andersson, P. 2010. "A customer-dominant logic of service", *Journal of Service Management*, 21 (4) pp. 531 - 548.

Helander, M. ja Nylund, M. 2012. *Palkka työstä, Ay-liike ja edunvalvonnan uudet muodot*, Into Kustannus Oy, Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P., ja Sajavaara, P. 2010. 15.-16. painos. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

- Holmlid S., Mattelmäki T., Sleeswijk Visser F. ja Vaajakallio K. 2015. Co-creative Practices in Service Innovation. In Agarwal R, Selen W ja Roos, G (2015) The handbook of Service Innovation. Springer, London 545 - 574.
- Houni, P. ja Ansio, H. 2015. DUUNIA KIMPASSA. Yhteisölliset työtilat Helsingissä. Helsingin kaupungin tilastokeskus, Helsinki: Edita Prima.
- Johnson, M. ja Hyysalo, S. 2012. Lessons for participatory designers of social media: long-term user involvement strategies in industry.
- Jyrämä, A. ja Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Unigrafia Oy, Helsinki.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Juvenes Print.
- Keinonen, T., Vaajakallio, K. ja Honkonen, J. (toim.) 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.
- Kevätsalo, K. 2005. "Yhdestoista hetki." Uuden vuosituhannen ay-liike paikallistasolla. Helsinki: Käyttötieto Oy.
- Kurtmollaiev, S. et al., 2018. Organizational Transformation Through Service Design: The Institutional Logics Perspective. *Journal of Service Research*, 21(1), pp. 59-74.
- Lusch R.F. ja Vargo S.L. 2014. *Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities*. Cambridge University Press. Cambridge, UK.
- Mattelmäki, T. ja Sleeswijk Visser, F. 2011. Lost in Co-X: Interpretations of co-design and co-creation. 4th World Conference on Design Research (IASDR 2011). Delft, The Netherlands.
- Medberg, G. 2016. How do customers perceive value-in-use? Empirical insights from bank service stories. Publications of the Hanken School of Economics Nr.295. Helsinki.
- Miettinen, S. 2011. *Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Teknologiatieto Teknova
- Muller, M. 2002. Participatory design: the third space in HCI. In *The human-computer interaction handbook*, Julie A. Jacko and Andrew Sears (Eds.). L. Erlbaum Associates Inc., Hillsdale, NJ, USA 1051-1068.
- Ojasalo, K., Koskelo, M. ja Nousiainen, A. 2015. Foresight and Service Design Boosting Dynamic Capabilities in Service Innovation. *The Handbook of Service Innovation*.

Pentikäinen, L. (Ed.). 2014. Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 30/2014, Edita Publishing.

Polaine, A., Løvlie, L. ja Reason, B. 2013. Service Design from Insight to Implementation. Rosenfeld Media: New York, NY.

Sanders, EBN ja Stappers PJ. 2008. Co-creation and the new landscapes of design. CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts, 4:1.

Segelström, F., Raijmakers, B., ja Holmlid, S. 2009. Thinking and doing ethnography in service design. IASDR, Rigor and Relevance in Design. Seoul.

Stickdorn, M. 2018. This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World : A Practitioner's Handbook. First Edition. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. E. ja Schneider, J. 2018. This is service design methods: A companion to this is service design doing. First Edition. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Stickdorn, M. ja Schneider, J. 2013. This is Service Design Thinking. Marc BIS Publishers: Amsterdam, Netherlands.

Strandvik, T. ja Heinonen, K. 2016. Essentials of Customer Dominant Logic. In Gummerus, J. and von Koskull, C. (eds.), The Nordic School - Alternative Perspectives on Marketing and Service Management, Hanken School of Economics: Helsinki. pp. 111-128.

Tanskanen, A. 2012. Vuokratyö ja työelämän laatu. YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 77 (2012):6, 678-680.

Tomitsch, M. 2018. Design. Think. Make. Break. Repeat: A handbook of methods. Amsterdam: BIS Publishers.

Tuomi, J. ja Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomivaara, S., Ropponen, A. ja Kandolin, I. 2016. Jousto-opas : Sujuvuutta työhön yksilöllisillä ja yhteisöllisillä ratkaisuilla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum

Yu, E., ja Sangiorgi, D. 2018. Service design as an approach to implement the value co-creation perspective in new service development. Journal of Service Research, 21(1), 40-58.

Sähköiset lähteet

Akavan Erityisalojen verkkosivut. <www.akavanerityisalat.fi>, vierailtu 10.10.2018.

Demos Helsinki/Demos Effect, 2017, Työ 2040. Skenaarioita työn tulevaisuudesta. <<https://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2017/01/Ty%C3%B6-2040-Skenaarioita-ty%C3%B6n-tulevaisuudesta.pdf>>, vierailtu 5.11.2018.

Design Council a, Design methods for developing services. <<https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>>, vierailtu 15.2.2019.

Design Council b, The Design Process: What is the Double Diamond? <<https://www.design-council.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>>, vierailtu 9.10.2018.

Karjalainen, A. 16.11.2017. TEK aloittaa Tampereella uudenlaisen palvelukonseptin. TEK:n verkkosivut. <<https://lehti.tek.fi/TEK-lounge>>, vierailtu 28.9.2018.

Lyly-Yrjölä, M. 2018, Työolobarometri 2017, Työ- ja Elinkeinministeriön julkaisuja 32/2018. <<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161126?show=full>>, vierailtu 6.2.2019.

Maaseudun Tulevaisuus, 4.2.2018, Kuivalahti, Laura, Etätöitä paiskitaan enemmän kaupungeissa kuin maalla - jatkuvaan etätöihin liittyy paljon ongelmia. <<https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/talous/artikkeli-1.223212>>, vierailtu 6.2.2019.

Mind Shaken verkkosivut. <<http://www.mindshake.pt/about>>, vierailtu 1.2.2019.

Olsen, G. 2004. Persona Creation and Usage Toolkit. Interaction by Design. <http://www.interactionbydesign.com/presentations/olsen_persona_toolkit.pdf>, vierailtu 28.9.2018.

Serious Play Finlandin verkkosivut. <<http://www.seriousplay.fi/>>, vierailtu 18.2.2019.

SAK. Lauantaina puhuttiin työelämän muutoksesta - Katso tallenteet keskusteluista. <<https://www.sak.fi/ajankohtaista/uutiset/paljon-puhetta-tyoelaman-muutoksesta-ja-hyvinnoinnista-tavataan-lauantaina-helsingin-paasitornissa>>, vierailtu 5.11.2018.

Specian verkkosivut. <www.specia.fi>, vierailtu 10.10.2018.

Tennø, H., Prototyping Services with storytelling. <<http://www.180360720.no/?p=276>>, vierailtu 26.9.2018.

YLE, 28.4.2017, Karjalainen, Ensio, Yhä useampi suomalainen uskaltaa jäädä etätöihin - "Ennen pelättiin, että uramahdollisuudet heikkenevät". <<https://yle.fi/uutiset/3-9583408>>, vierailtu 6.2.2019.

Julkaisemattomat lähteet

Porokuokka, J. Fasilitoinnin menetelmät koulutus 19.9.2018, Luentomateriaalit.

Specia ry. 2017a. Specian strategia 2018-.

Specia ry. 2017b. Specian toimintasuunnitelma 2018.

Specia ry. 2017c. Specian tulevaisuustutkimus.

Specia ry. 2017d. Specian suunnitelma toimitilojensa remontista.

Specia ry. 2018. Specian toimintakertomus 2017.

Kuviot

Kuvio 1: Specian remontoitujen toimistotilojen pohjapiirustus

Kuvio 2: Specian jäsenet työnantajasektoreittain

Kuvio 3: Specian ikärakenne 2013-2017

Kuvio 4: Specian jäsenmäärän kehitys 2013 - 2018

Kuvio 5: Jäsenlähtöinen Specia, Akavan Erityisalojen ja Akavan organisaatiokaavio

Kuvio 6: Specian visio, arvot ja tavoitteet

Kuvio 7: Design Councilin tuplatimantti-malli

Kuvio 8: Specian avoimen työskentelytilapalvelun kehittämistyön prosessikaavio tuplatimantti-malliin sovitettuna

Kuvio 9: Tunnelmakollaasi "Turkoosi"

Kuvio 10: Tunnelmakollaasi "Beessi"

Kuvio 11: Päätoimisen yrittäjän käyttäjäpersoona

Kuvio 12: Ammatinharjoittajan käyttäjäpersoona

Kuvio 13: Tietotyöläisen käyttäjäpersoona

Kuvio 14: SpeciaHub-pilotin rekrytointimainos Specian verkkosivuilta

Kuvio 15: Näkymä avoimen työtilapalvelun kokeilun käyttäjäpalautelomakkeesta

Kuvio 16: Tarinamuotoinen palvelukuvaus Specian avoimesta etätyöskentelytilapalvelusta

Taulukot

Taulukko 1: Tuotekeskeisen logiikan, palvelulogiikan, palvelukeskeisen logiikan ja asiakaskeis-
keisen logiikan jaottelu

Taulukko 2: Käyttjähaastatteluiden rekryointikriteerit

Taulukko 3: Esimerkki haastatteluaineiston keruusta ja taulukoinnista

Taulukko 4: Yhdistetty palveluprosessikuvaus

Taulukko 5: Etätyötilan palveluprosessikuvaus pilotoinnin palautteen perusteella täydennet-
tynä

Liitteet

Liite 1: Käyttäjähaastatteluiden kyselylomake

Liite 1: Käyttäjähaastatteluiden kyselylomake

Henkilötiedot

Nimi:

Positio/asema/ammatti:

Yhteystiedot:

Projektin esittely

(Kehittäjän toimesta)

Tunnelman luominen ja avoimet kysymykset

Millaiset ovat kokemuksesi co-working-tiloista?

Millainen on tyypillinen työpäiväsi työskentelytilojen käytön kannalta?

Mitkä ovat olleet hyvät kokemukset co-working-tilasta tai työtiloista?

Suorat kysymykset (räätälöinti vastaajan mukaan):

Millaisissa paikoissa tai tiloissa työskentelet?

Miten usein työskentelet eri tiloissa?

Millaisia työtehtäviä hoidat eri tiloissa?

Miten käytössäsi olevat tilat palvelevat tarpeitasi (koti, työpaikka, julkiset tilat)?

Miten valitset työskentelytilan tai millaisia tarpeita sinulla on työskentelytilallesi?

Jos maksat/maksaisit työskentelytilastasi, mitä pitäisit kalliina/halpana tilana?

Avoim lämmittelykysymys

Mitkä asiat ovat merkityksellisiä hyvän työtilan suhteen?

Suljetut kysymykset. Mikä merkitys työskentelytilan kannalta on:

Tiedon saavutettavuus

Mitä kautta etsit tietoa työskentelytilojen saavutettavuudesta ja käytöstä?

Työtilojen tai pisteen varaamisella?

Tilojen saavutettavuus

Työtilojen tai pisteen fyysisellä saavutettavuudella?

Opasteilla?

Aukioloajoilla?

Työpisteet

Työpisteiden varustelulla?

Työpisteen ergonomialla?

Tukipalvelut

Tilojen toimistovalmiuksilla (kopiointi, tulostus, skannaus etc.)?

IT-valmiuksilla ja tuella?

Säilytystiloilla?

Kokousvalmiuksilla (livenä ja etänä)?

Työryhmätyöskentelyvalmiuksilla?

Ruokailumahdollisuuksilla?

Viihtyvyys

Työskentelytilojen tilavuudella?

Työskentelytilojen muunneltavuudella?

Siisteydellä ja yleisellä viihtyisyydellä?

Valaistuksella ja akustisuudella?

Mahdollisuudella sosiaaliseen vuorovaikutukseen?

Valvonnalla ja turvallisuudella?

Yhteisesti sovitulla pelisäännöillä?

Vastausten pääasiallinen kertaus ja täydennys kehittäjän toimesta.

Onko vielä jotain mitä haluaisit sanoa tai täydentää?

Kertaus tutkimustulosten käytöstä, säilytyksestä ja tutkimuksen etenemisestä kehittäjän toimesta.
