Tytti Rajahonka ja Emilia Tuohimetsä

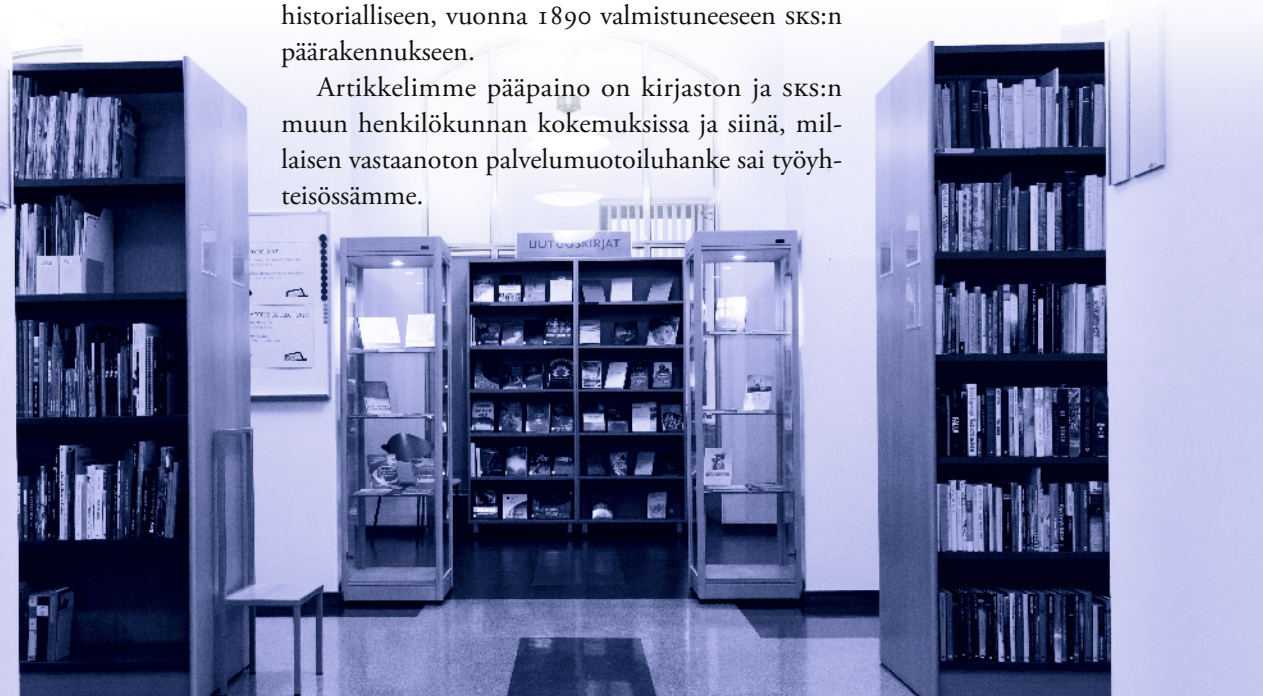
VAKA, VANHA, ASIAKKAILLEMME MUOTOILTU – KOKEMUKSIA PALVELUMUOTOILUSTA SKS:N KIRJASTOSSA

Miten palvelumuotoilu ja asiakaslähtöisyys solahtavat tieteelliseen asiantuntijaorganisaatioon, jolla on 190-vuotiset perinteet? SKS:n kirjastossa toteutettiin syksyllä 2019 palvelumuotoiluhanke, jossa suunniteltiin tilauudistus. Mitä opimme asiakaslähtöisyydestä, ja millaisia eväitä palvelumuotoilun lähestymistapa antoi kirjaston tilojen ja palvelujen kehittämiseen?

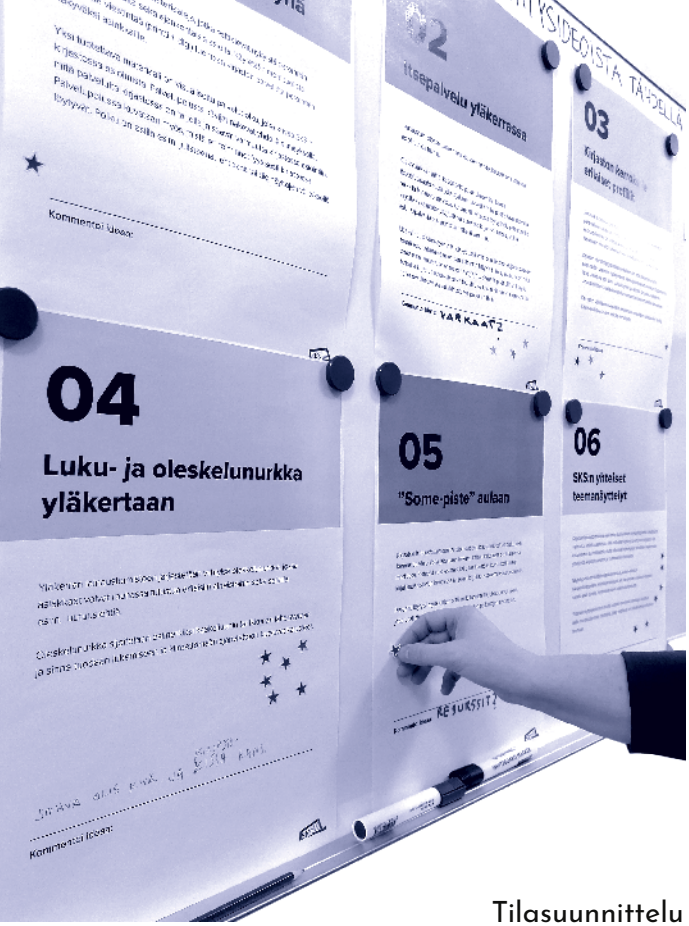
Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran (SKS) kirjasto on tieteellinen erikoiskirjasto, jonka keskeisiä aloja ovat kulttuurien tutkimus ja kirjallisuudentutkimus. Kirjasto on kaikille avoin ja sijaitsee Helsingin Kruununhaassa. Asiakkaitamme ovat esimerkiksi tutkijat, opiskelijat ja keskeisalojemme harrastajat.

Palvelumuotoiluhankkeemme toteutettiin yhteistyössä palvelumuotoilutoimisto Kuudes Helsingin kanssa. Siinä suunniteltiin kirjaston sisääntulokerrokseen tilauudistus, joka valmistui alkuvuodesta 2020. Tässä artikkelissa kerromme hankkeen etenemisestä erityisesti tilauudistukseen keskittyen. Haasteena oli, miten sovittaa nykypäivän kirjastokävijöiden tarpeet historialliseen, vuonna 1890 valmistuneeseen SKS:n päärakennukseen.

Artikkelimme pääpaino on kirjaston ja SKS:n muun henkilökunnan kokemuksissa ja siinä, millaisen vastaanoton palvelumuotoiluhanke sai työyhteisössämme.



˅ Uudistuksen myötä esimerkiksi uutuuskirjat pääsevät aiempaa paremmin esiin: asiakkaat näkevät ne heti kirjastoon sisään astuttuaan. Kuva: Gary Wornell.



« Palvelukonseptit asiakkaiden äänestettävänä.
Kuva: Tytti Rajahonka.

Tilasuunnittelu palvelumuotoilun keinoin: työpajoja, havainnointia ja asiakkaiden kuulemista

Mikä tekee tilauudistuksen suunnittelusta nimenomaan palvelumuotoilua? Yleisesti palvelumuotoilulla (engl. service design) tarkoitetaan palvelujen kehittämistä yhdessä niiden käyttäjien kanssa. Päämääränä on parantaa käyttäjän palvelukokemusta. (Palvelumuotoilun määritelmästä ks. esim. Mager 2008.)

Suomalaisissa kirjastoissa palvelumuotoilua on hyödynnetty erityisesti tilasuunnittelussa (ks. esim. Linnanketo 2015). Meidän tilauudistustarpeemme lähtökohtana oli itsepalvelumahdollisuuksien parantaminen kirjaston käyntikerroksessa.

Hankkeemme aikana järjestettiin kaksi palvelumuotoilijoiden vetämää kehittämistyöpajaa. Ensimmäiseen työpajaan osallistui kirjaston asiakkaita sekä muutama SKS:n henkilökunnan edustaja. Työpajassa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia kirjastossa asioinnista vaihe vaiheelta. Välineinä olivat mm. palvelupolkujen laatiminen pienryhmissä sekä näiden polkujen kävely kirjastossa kirjaten osallistujien huomiot talteen.

Toisessa työpajassa työstimme kirjaston henkilökunnan kesken ratkaisuja asiakastyöpajassa kiteytyneisiin kehittämisideoihin. Näistä valittiin kuusi ratkaisuehdotusta jatkoon asiakasvalidointiin eli kirjaston kävijöiden äänestettäväksi. Nämä uudet palvelukonseptit huomioitiin Kuudes Helsingin laatimassa sisustussuunnitelmassa.

Hankkeen aikana palvelumuotoilijat myös havainnoivat ja haastattelivat kirjaston kävijöitä. Kirjaston asiakaspalvelijat puolestaan selvittivät asiakkaiden kulkureittejä sekä työpisteiden käyttöä. Kokosimme myös asiakastietoa eri lähteistä ja hahmottelimme asiakasprofiileja.

Kysely kirjaston henkilökunnalle ja muiden osastojen kollegoille

Palvelumuotoiluhankkeen päättymisen jälkeen halusimme selvittää, miten hanke näyttäytyi kirjaston henkilökunnalle ja SKS:n muille osastoille. SKS:ssa on noin 80 työntekijää, joille tiedotimme hankkeesta esimerkiksi SKS:n

yhteisissä tapaamisaamuissa ja intranetin uutisissa.

Lähetimme maaliskuussa 2020 sähköpostikyselyn 14 henkilölle. Vastaanottajiin kuului kirjaston koko henkilöstö ja muilta SKS:n osastoilta valitsemiamme henkilöitä niin, että eri osastot olivat monipuolisesti edustettuina. Saimme yhteensä seitsemän vastausta, joita esittelemme seuraavissa luvuissa. Kerromme myös omia kokemuksiamme hankkeesta ja valotamme jatkosuunnitelmiamme.

Palvelumuotoilu – melkoisen uutta meille!

Palvelumuotoiluajattelu oli organisaatiossamme uutta. Huomasimme jo hankkeen alussa, että meidän oli tarpeen ymmärtää itse ja auttaa muita ymmärtämään, mistä palvelumuotoilussa on kyse. Vastaajistamme vain kahdella oli aiempaa kokemusta palvelumuotoilusta.

Palvelumuotoilu koettiin kiinnostavaksi ja jännittäväksi tavaksi tehdä kehittämistyötä. Vastaajat näkivät yhtenä hankkeen tärkeimpänä ansiona sen aikana saadut uudet näkökulmat tutun kirjaston tiloihin ja palveluihin. Sanonta ”on mentävä kauas nähdäkseen lähelle” päti tässäkin: ennestään vieraan ajattelutavan omaksuminen ja ulkopuolinen näkökulma olivat meille avuksi.

Kriittisiä kommentteja tuli käsitteiden epäselvyydestä: osa vastaajista koki, että palvelumuotoiluhankkeessa ”kuorrutettiin olennainen asia pramealla puheella”. Esimerkiksi käytetyt vieraat käsitteet, kuten palvelupolku, saattavat hämärtää käsitystä palvelumuotoilun ydintavoitteesta, asiakkaiden kuulemisesta.

Kokemukset osallistavista työpajoista

Työpajat olivat hankkeessamme tärkeä tiedonkeruumenetelmä. Auttoivatko ne ideoiden syntymisessä? Työpajatyöskentelystä oli erityisen positiivisia kokemuksia niillä vastaajilla, jotka olivat osallistuneet pienryhmätyöskentelyyn yhdessä asiakkaiden kanssa. Työpajat saivat kiitosta muun muassa hyvästä toteutuksesta ja innostavuudesta.

Tapa osallistaa henkilökuntaa sai myös kritiikkiä: olisi kaivattu ennalta enemmän tietoa siitä, mitä asioita työpajassa käsitellään ja enemmän aikaa pohtia ja perustella esitettyjä ideoita. Tässä saattaa näkyä tutkitulle tiedolle perustuva organisaatiokulttuurimme, jossa asioita on totuttu punnitsemaan harkiten. Toisaalta spontaanius ja avoin ja ennakkoluuloton ideointi voivat olla myös työpajatyöskentelyn suola.

Palvelumuotoilun yhteydessä on puhuttu työpajaväsymyksestä, jollaista jatkuva työpajatyöskentely saattaa aiheuttaa erityisesti silloin, jos ihmiset eivät saa todellisia vaikuttamisen kokemuksia osallistumisestaan (esim. Heinonen 2018). Omassa organisaatiossamme työpajatyöskentely vaikuttaisi kuitenkin olevan tuoretta ja virkistävää vaihtelua. Yksi vastaajista koki, että helpommin lähestyttäviä ai-

Asiakkaiden kanssa pienryhmissä toteutetuilla kävelykierroksilla kirjattiin ylös kirjastoasiointiin ja tiloihin liittyviä huomioita. Kuva: Heli Kautonen.

heita käsittelevät osallistavat tilaisuudet voivat antaa hyviä eväitä myös vaikeampien teemojen käsittelyyn.

Kirjastotila uudistui: mylläystä, kokeiluja ja ahaa-elämyksiä

Kirjastomme tiloihin oli toteutettu edellinen saneeraus vuonna 2009, ja kymmenessä vuodessa kirjahyllyjen jalatkin olivat jo kirjaimellisesti uponneet lattiaan!

Kirjaston sisääntulokerrokseen tehtiin useita muutoksia. Tilaa hallitseva, tarpeettoman suureksi jäänyt asiakaspalvelutiski purettiin, ja asiakaspalvelupiste siirtyi uuteen paikkaan. Sovitimme tilaan uuden lainaus- ja palautusautomaatin ja otimme käyttöön varausten itsepalvelunoudon. Kirjahyllyjen paikkoja muutettiin ja aineistoja siirrettiin asiakkaiden toiveet huomioiden.

Tilauudistus sai vastaajiltamme pääosin hyvää palautetta. Osa vastaajista jäi kuitenkin kaipaamaan sitä, että kirjastoon sisään astuessaan näkee ihmisen. Uusi asiakaspalvelupiste jää vanhaan verrattuna hieman piiloon, sillä teimme tietoisen ratkaisun panostaa itsepalveluun.

Resurssien rajallisuus sekä lähivuosien tilauudistustarpeiden ennakoiminen johtivat kompromisseihin ja tarpeeseen testata ideoita kokeilukulttuurin hengessä. Tiloihimme vaikuttaa loppuvuodesta 2020 käynnistynyt maanalaisten aineistomakasiinien rakennushanke, ja suuremmat uudistukset jätetään sen jälkeiseen aikaan.

Tilauudistuksessa palvelumuotoilijoiden ja sisustussuunnittelijan apu oli erittäin hyödyllistä. Kun näimme sisustussuunnitelman ensi kertaa, tuli todellinen ahaa-elämys: totta tosiaan, tilan voisi järjestää myös noin!

Asiakaslähtöisyys keskiössä

Hankkeen jälkeen asiakaslähtöisyydelle on SKS:ssa selvempi mandaatti. Henkilökunta on omaksunut palvelumuotoiluajattelua, ja hankkeen vaikutuksia on heijastunut myös kirjaston ulkopuolelle arkistoon. Palvelumuotoiluhankkeen kautta opimme uusia, matalalla kynnyksellä toteutettavia asiakaskuulemisen tapoja.

Kyselymme vastaajat näkivät asiakaslähtöisyyden luontevana osana SKS:n toimintaa. Asiakkaiden entistäkin parempi huomioiminen on meille myös strategisesti tärkeää (SKS:n strategia 2018–2022). Vastauksissa kuitenkin muistutettiin, että asiakkaiden tarpeita tulee kuunnella tieteellisen erikoiskirjaston profiili edellä ja keskeiset asiakasryhmämme huomioiden.

Yhä saatetaan ajatella asiakaslähtöisen ajattelun koskevan lähinnä vain

« Palvelupolun muotoilua kirjaston asiakastyöpajassa. Kuva: Heli Kautonen.

asiakaspalvelussa työskenteleviä. Toivomme kuitenkin palvelumuotoiluhankkeen vahvistaneen ajatusta siitä, että myös kulisseissa tapahtuva toimintamme, kuten hankinta sekä kuvailu ja muu metadatatyö, tehdään ensisijaisesti asiakasta varten. Tämä antaa suuntaa ja prioriteetteja toiminnallemme.

Katse tiloja pidemmälle, asiakaskuuleminen osaksi arkea

Saimme hankkeen aikana paljon ideoita palvelujemme kehittämiseksi ja vahvistusta jo aiemmin tunnistamillemme kehittämiskohteille. Otamme niitä toteutettaviksi vaiheittain. Kiinnitämme jatkossa huomiota mm. opasteisiin ja tilojen profilointiin asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. On tärkeää huomioida myös ne hankkeessa syntyneet kehittämisideat, jotka eivät liity tiloihin.

Oppimastamme palvelumuotoiluajattelusta on ollut hyötyä koronapandemian aiheuttaman poikkeustilanteen aikana, kun olemme joutuneet kehittämään nopeasti uusia asiakaspalvelun käytänteitä. Asiakkaidemme näkemyksiä on hyödynnetty päätöksenteon tukena.

Tavoitteenamme on, että palvelujen kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa on meille jatkossa arkipäiväistä toimintaa. Opimme, että asiakaskuulemisen tapoja kannattaa hyödyntää omatoimisesti ja rohkeasti. Hankkeen jälkeen olemmekin jo toteuttaneet ovensuukyselyitä. Asiakkaiden osallistamisesta digitaalisten välineiden avulla on puolestaan tullut poikkeusaikana meille entistäkin ajankohtaisempi uusi kehittämiskohde.

Lähteet

SKS:n strategia 2018–2022. https://www.finlit.fi/fi/sks/organisaatio/sksn-strategia-2018-2022 (luettu 27. 11. 2020)

Heinonen, T., 2018. Kaikki muuttuu muotoiluksi – Suojaudu asianmukaisesti (Osa 1). https://medium.com/@TaneliHeinonen/kaikki-muuttuu-muotoiluksi-suojaudu-asianmukaisesti-osa-1-addbc05e6422 (luettu 27. 11. 2020)

Linnanketo, H., 2015. Palvelumuotoilua suomalaisissa kirjastoissa – katsaus kolmeen tapaukseen. Opinnäytetyö (AMK). Turun ammattikorkeakoulu, kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015060312180

Mager, B., 2008. Service design definition. Teoksessa Erlhoff, M. & Marshall, T. (toim.): Design dictionary : perspectives on design terminology. s. 354–357. Birkhäuser. https://doi.org/10.1007/978-3-7643-8140-0

Kirjoittajat

Tytti Rajahonka
Suomalaisen Kirjallisuuden Seura
tytti.rajahonka@finlit.fi

Emilia Tuohimetsä
Suomalaisen Kirjallisuuden Seura
emilia.tuohimetsa@finlit.fi