

Emma Hirvisalo ja Anna Ylikauppila

# MUOTOILUAJATTELU TULEE, OLETKO VALMIS?

## Timanttiset työkalut -webinaarin antia

Kirjastojen pitää vastata yhteiskunnan ja eri asiakasryhmiensä muuttuviin tarpeisiin. Suomen Tieteellisen Kirjastoseuran tutkijapalveluiden työryhmä järjesti 30.11.2023 Timanttiset työkalut -webinaarin, jossa pureuduttiin kirjaston eri palveluiden kehittämiseen palvelumuotoilua hyödyntämällä. Oulun yliopiston opiskelijat Anna Ylikauppila ja Emma Hirvisalo kertovat ensikosketuksesta palvelumuotoilun lainalaisuuksiin ja muotoiluajattelun timantteihin.

**W**ebinaari alkoi suoranaishetkellä syväsukelluksella, kun avainpuhuja, tutkija-yliopettaja Satu Jumisko-Pyykkö Hämeen ammattikorkeakoulusta tutustutti yleisönsä muotoiluajatteluun ja sen heijastelemaan työskentelyprosessiin. Hänen mukaansa muotoiluajattelun ymmärtäminen ja soveltaminen ovat nykyajassa jo perustaitoja, joita jo enenevässä määrin vaaditaan alalla kuin alalla.

### Viisivaiheinen muotoiluajattelumalli

Uuden palvelun tai tuotteen kehittämisen pohjana toimii viisivaiheinen muotoiluajattelumalli. Kyseessä on eräänlainen polku, jota seuraamalla varmistetaan, että kaikki olennainen tulee kehittämissuorituksissa huomioitua aidosti toimivan lopputuloksen saavuttamiseksi. Useita vaiheita vaativa

prosessi palvelee parhaiten silloin, kun sitä käyttävästä tiimistä löytyy monialaista osaamista.

Eteneminen mallin sisällä on suoraviivaisen sijaan pikemminkin syklistä: eri etappien jälkeen

tehdään väliarvioita, ja niiden pohjalta voidaan tarpeen vaatiessa palata toistamaan aikaisempia vaiheita. Tästä tyypillinen toisto on sisäänkirjoitettu muotoiluajatteluun; Jumisko-Pyykkön sanoin, ”kerralla harvoin tulee valmista”.

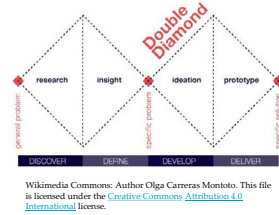
Muotoiluajattelussa korostuu ennen kaikkea aito kiinnostus ja arvostus loppukäyttäjän maailmaa ja tarpeita kohtaan. Mielenkiinto ilmenee etenkin mallissa alkuun sijoittuvasta empatiavaiheesta, jossa käyttäjäryhmistä ja -konteksteista kerätään runsaasti tietoa osallistamalla ryhmien edustajia. Määrittelyvaiheessa tieto kiteytetään

**Muotoiluajattelun  
ymmärtäminen  
ja soveltaminen  
ovat nykyajassa jo  
perustaitoja.**



## Palvelumuotoilu – Service design

- Palveluiden ihmislähtöistä suunnittelua ja kehittämistä
- Yhteiskehittäminen, monialaisuus, luovuus, visualisointi, konkretisointi, iterointi
- Prosessin eri vaiheisiin työkaluja ja menetelmiä, jotka auttavat kuvaamaan aineettoman palvelun (esim. asiakaskuvaus, haastattelut, havainnointi, palvelupolku, service blueprint)



UEF// University of Eastern Finland

Lähde: <https://www.palvelumuotoilupaljo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat/>

Manna Satama kertoi esityksessään palvelumuotoilun hyödyntämisestä UEFin Datatuen kehittämishankkeessa. Kuvassa kiteytettynä palvelumuotoilun yleisiä lähtökohtia. Lähde: Manna Satama: UEF Datatuki – Yhden luukun palvelu ja palvelun kehittäminen ([diaesitys](#)).

suunnittelijoille helposti hahmotettaviksi skenaarioiksi ja esimerkkipersooniksi. Ideoinnin ja prototypioinnin jälkeen käännetään taas käyttäjän puoleen kokeilemaan syntyneitä tuloksia käytännössä.

Muotoilujattelun omaksumisesta osaksi suunnitteluprosessia on Jummisko-Pyykön mukaan lukuisia etuja: Käyttäjien syvällisellä ymmärtämisellä on mahdollisuus parantaa palvelun tai tuotteen käyttäjäkokemusta ja laatua, tehostaa sen kehittelyprosessia sekä saada liiketoimintahyötyä.

### Kaikki tutkimusaineiston hallintaan yhdeltä luukulta

**S**euraavaksi tietoasiantuntija Manna Satama Itä-Suomen yliopistosta kertoi tapausesimerkin

avulla, kuinka UEFin Datatuen kehittämishankkeessa hyödynnettiin onnistuneesti palvelumuotoilua.

Lähtötilanteessa tutkimusaineiston hallintaan liittyvät tukipalvelut ja osaaminen olivat hajallaan eri yksiköissä eikä toiminnan ylläpitoon ollut tarpeeksi resursseja. Myös sisäinen tiedonkulku ja roolitus olivat hukassa. Näkyvin merkki hajanaisuudesta oli toiminnan vakiintuneen kuvauksen ja nimen puuttuminen.

Yliopiston kirjaston vuosina 2021–2022 koordinoiman kehittämishankkeen myötä tutkimukseen liittyvät tietoaineistojen hallinta, tietotekniikka- ja tietoturvapalvelut sekä lakipalvelut saatiin yhden luukun alle. Hankkeeseen mukaan räätälöity palvelumuotoilukoulutus oli ensiarvoi-

## JAKSON SYNTYPROSESSI

25. kkk;

1. Kiinnostava julkaisu, jonka otsikko minun pitää kyetä ymmärtämään.
  - Löytyy yleensä ihan vain manuaalisesti pläjäilemällä.
2. Yhteydenotto tutkijaan ja äänitysajan sopiminen kuukauden tai kahden päähän.
3. Paneutuminen julkaisuun/aiheeseen ja kysymysrunkojen keksiminen.
  - Työn vaikein ja arvaamattomin vaihe, joka voi viedä mitä vain muutamasta tunnista usean viikon paniikinomaiseen ”mä en tajua tästä mitään” -kohellukseen.
  - Toisaalta itselle vieraimmista aiheista saattaa syntyä onnistuneimpia jaksoja – esim. jakso ”Pilaammeko meremme merenalaisella kaivostoiminnalla?”.
4. Kysymysrunkojen lähettäminen vieraalle n. viikkoa ennen äänitystä.
5. Äänitys
6. Editointi (varsin mekaanista hommaa)
7. Julkaisun, markkinoinnin ja jaksokuvausten suunnittelu ja toteutus
8. Julkaisu

HELSINGIN YLIOPISTON KIRJASTO  
HELSINGFORS UNIVERSITETS BIBLIOTEK  
HELSINKI UNIVERSITY LIBRARY



Aleksi Peura kertoi omassa esityksessään Avoimella otteella -podcastista.

Jokaisen podcast-jakson valmistumiseen liittyy lukuisia eri vaiheita. Lähde: Aleksi Peura: [Avoimella otteella: podcastin tyyli, tekeminen ja kohdeyleisö](#) (diaesitys).

sen tärkeä, koska sen avulla palvelua pystyttiin kehittämään aidosti käyttäjälähtöisyydestä käsin. Tietoasiantuntija Sataman mukaan ihmislähtöinen suunnittelu yhdessä muiden toimijoiden kanssa oli silmiä avaavaa kokemus ja se selkeytti eri toimijoiden rooleja.

### Järki, asiat ja tutkijavieraat edellä

Lyyhyen tauon jälkeen ääneen pääsi Helsingin yliopiston tietoasiantuntija Aleksi Peura. Hän avasi kuulijoille tiedettä popularisoivan podcastinsa Avoimella otteella syntymisprosessia.

Podcastia perustaessaan Peura hahmotteli sille kohdeyleisöprofiilin autamaan tyylin linjauksessa. Samainen ajatus ihannekuulijasta helpottaa myös vieraita valmistautumaan tutkimuksen-

sa avaamiseen ohjelmassa. Podcast on suunnattu tieteestä ja taiteesta kiinnostuneille 30–65-vuotiaille yliopistossa opiskelleille. Heidän voi esimerkiksi olettaa sietävän hyvin sivistyssanoja. Yleisökäsityksen kautta podcastin kantavaksi ajatukseksi nousikin motto ”järki, asiat ja tutkijavieraat edellä”.

Peuran mukaan tarkoituksena on tehdä niin hyvää tiedepodcastia, että se houkuttelisi kuuntelijan tutustumaan tuoreisiin tutkimuksiin sekä yliopiston kirjaston avoimiin julkaisupalveluihin. Lue aiheesta myös Peuran oma kirjoitus [Avoimella otteella tieteen puolesta](#) (Signum 1/2023).

### Opiskelijoiden ideat käyttöön

”Opiskelun kautta saadaan valmiuksia, ei missään nimessä tulla valmiiksi”, toteaa Seinäjoen ammattikorkeakoulus-

ta kirjasto- ja tietopalvelualan lehtori Satu Salmela.

Salmelan opiskelijat pääsevät tutustumaan palvelumuotoiluun jo useamman opintojakson avulla. Palvelumuotoilun keinoin he ratkovat monialaisissa ryhmissä aitoja kehittämishaasteita, joita saavat toimeksiantoina yrityksiltä ja organisaatioilta. Kokemuksesta opiskelijat oppivat työskentelytapoja ja menetelmiä, joita voivat hyödyntää työelämässä sekä saavat rohkeutta tarttua haasteisiin ja ylittää itsensä.

Mielenkiintoisimpia nostoja olivat lehtori Salmelan esittelemät kirjastoihin liittyvät projektit, kuten Seinäjoen kaupunginkirjaston toimeksianto Lukemattomat mahdollisuudet -hankkeeseen keväällä 2020. Siinä opiskelijoille

annettiin tehtäväksi kehittää jotakin olemassa olevaa kirjastopalvelua sekä luoda kokonaan uusi palvelu. Rajattuna kohderyhmänä olivat 16–35-vuotiaat nuoret ja aikuiset, jotka eivät lue tai käytä kirjastojen palveluja. Hankkeen myötä kirjaston tiloihin kehiteltiin innovatiivisia tapahtumia 3D-tulostetuista joulukoristepajoista paranormaali-iltoihin.

Tällaiset lukutaitoon keskittyvät hankkeet tuntuvat tärkeiltä ajassa, jossa Pisa-tulokset kertovat nuorten lukutaidon heikkenemisestä. Webinaari jätti vahva vaikutelman siitä, että palvelumuotoilu on oiva väline luovien ratkaisujen kehittämiseen – mutta kuinka isoja sivistysvaltion valuvikoja sillä voi korjata?

### Kirjoittajat

EMMA HIRVISALO  
Informaatiotutkimuksen opiskelija,  
Oulun yliopisto  
emma.hirvisalo@student.oulu.fi

ANNA YLIKAUPPILA  
Informaatiotutkimuksen opiskelija,  
Oulun yliopisto  
anna.ylikauppila@student.oulu.fi

