

# Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin

Antti Virrankoski

*Mitä tapahtuu, kun yliopistokirjasto päättää muotoilla palvelunsa 2010-luvulle käyttäjälähtöisin menetelmin? Minkälainen kokemus on kehittää palveluita kaupallisen suunnittelutoimiston kanssa yhteistyössä? Helsingin yliopiston kirjaston palvelumuotoiluhankkeessa luotiin uusi toimintakulttuuri, joka sovitettiin erityyppisten asiakasryhmien tarpeisiin sopivaksi.*

**P**alvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, suunnittelua ja kehittämistä hyödyntäen aiemmin muotoilussa kehitettyjä menetelmiä. Kansainvälisesti on käytössä termi ”service design”.

## Palvelumuotoilulla parannetaan palveluja

Kirjastopalveluita muotoillessa on jäänyt tuntuksi, että palvelumuotoilussa on kyse ennen kaikkea olemassa olevien palveluiden muotoilemisesta. Tarkoituksena on yksinkertaisesti parantaa palveluita saattamalla niitä näkyvämmiksi, yhtenäisemmiksi ja helpommin lähestyttävämmiksi. Tarkoituksena on siis myös tarkastella omia palveluita asiakkaan näkökulmasta ja tehdä tarvittavat toimenpiteet asiakaskokemuksen saattamiseksi parhaalle mahdolliselle tolalle.

Keskeisiä kysymyksiä, jotka kirjastopalveluita suunnittelevan on tehtävä, on kysyä mitä kirjaston rajapintaan saapuva kirjaston asiakas hakee, tarvitsee, kohtaa, näkee ja kokee. Kirjaston palveluita ei siis pidä suunnitella tukemaan prosesseja kirjaston näkökulmasta, vaan asiakasta ja tämän käyttäytymistä on pidettävä keskiössä.

Kaikessa kirjastopalveluiden kehittämisessä pitää ottaa huomioon asiakkaiden odotukset kirjastopalveluita kohtaan. Nämä odotukset syntyvät muiden tietoyhteiskunnan palveluiden sujuvuuden kautta. Kirjastojen palveluilta odotetaan samaa mutkattomuutta ja nöyryyttä asiakkaan tar-

peiden edessä kuin muualla yhteiskunnassa. Nämä odotukset saavat esimerkiksi kirjastojärjestelmät näyttäytymään melkoisen järjestelmälähtöisiltä ja vanhanaikaisilta.

## Hankkeen anatomia

Helsingin yliopiston kirjasto ryhtyi palvelumuotoiluhankkeeseen pikkuhiljaa vuoden 2010 aikana. Yhtenä ajatuksena oli saattaa myös palvelut muotoiluajattelun piiriin, kun kerran samaan aikaan valmistauduttiin merkittävään arkkitehtoniseen ponnistukseen Kaisa-talon suunnittelussa. Toisaalta kirjastolla oli meneillään tutkijayhteisölle kohdennettu Solmuhanke. Näiden lisäksi haluttiin kehittää palveluita enemmän myös opiskelija-asiakkaiden näkökulmasta.

Hankkeen tähtäin oli vuodessa 2012, jolloin avattiin Kaisa-talo, Helsinki sai nauttia asemastaan muotoilun pääkaupunkina (World Design Capital) ja kaiken kukkuraksi IFLA:n vuotuisen konferenssi käänsi koko kirjastomaailman katseet Suomeen.

Helsingin yliopiston kirjaston avuksi palkattiin suunnittelutoimisto Taivas, jonka myötä maan johtava palvelumuotoilun tuntija Mikko Koivisto saatiin mukaan keskeisimmäksi asiantuntijaksi.

## Palvelujen kartoitus perustana

Hankkeen aluksi käynnistettiin ns. ”mahdollisuuksien kartoitus”, jossa tarkasteltiin kirjastopalveluiden nykytilaa erilaisin menetelmin. Ta-



*Kirjaston palveluita kuvaamaan suunniteltiin piktogrammeja, jotka tarkoituksena on viestiä palvelujen sisällöstä mahdollisimman kieli- tai kulttuuri-riippumattomasti verkossa, kirjastotilassa ja markkinointimateriaalissa. Piktogrammit olivat esillä pop up – kirjastossa, joka pystytettiin Helsingin ydinkeskustaan Tiedekulmaan.*

voitteena oli tunnistaa asiakasprofiileja ja asiakastarpeita.

Kartoitusvaiheessa käytettiin menetelminä haastatteluja, haamuasiakasmaista havainnointia, luotaintutkimuksia sekä opiskelijoille että kirjaston henkilökunnalle ja lopuksi fokusryhmäkeskusteluja, joissa luotaintutkimuksiin osallistuneet opiskelijat saivat syvällisemmin keskittyä pohtimaan kirjastoa palveluntarjoajana ja omia asiointikokemuksiaan.

Kartoitusvaiheen jälkeen Taivas analysoi aineiston. Analyysin perustella löydettiin toista sataa kehitysehdotusta ja neljä asiointiprofiilia. Asiointiprofiilit kuvaavat neljää kirjaston käytön päätyyppiä, joita ovat pesiytyjä, piipahtaja, penkoja ja palveltava.

Pesiytyjä näkee kirjaston nimenomaan tilana, joka mahdollistaa pitkäaikaisenkin työskentelyn. Piipahtaja taas arvostaa kirjaston saavutettavuutta, aineiston helppoa saatavuutta sekä painettuna että elektronisena mutta erityisesti asiointin nopeutta. Penkojalle kokoelman laajuus, paikannettavuus ja selkeys ovat tärkeitä aspekteja. Palveltava arvostaa hyvää asiakaspalvelua ja kirjaston käytön helppoa omaksuttavuutta.

## Asiointi- ja asiakasprofiilit lähtökohtana

Nämä asiointi- tai asiakasprofiilit ovat kaikkien kirjastoalalla toimivien helppo tunnistaa omasta asiakaskunnastaan. Erilaisten asiointitapojen ja kirjaston käyttötarpeiden tunnistaminen auttaa eri palveluiden kehittämisessä ja asettumisessa kirjastopalveluiden kuluttajan asemaan. Lisäksi nämä erilaiset luonnehdinnat virittivät runsaasti innostunutta keskustelua henkilökunnan keskuudessa.

Yli sadasta vaiheesta päätettiin ottaa tuotantoon 14 kehittämiskohdetta. Joissakin oli tavoitteena luoda kokonaan uusia palveluita ja toisissa muotoilla olemassa olevaa palvelutarjontaa uusiksi. Eräänlaisena kokonaiskehittämiskohteena koko Helsingin yliopiston kirjaston palvelut päätettiin tuotteistaa.

Nyt on meneillään hankkeen jalkauttamisvaihe, mikä jatkuu hamaan tulevaisuuteen. Yksi näkyvimmistä uudistuksista oli kirjaston eri tilojen värikoodaus sen mukaan, minkälaiseen työskentelyyn niitä on tarkoitettu ja minkälainen äänenkäyttö niissä on suotavaa. Verkkopalveluiden kehittämiskohteena oli mm. mobiilipalvelu ja kirjastotietokannan sijaintitietojen karttasovellus. Tiskillä tapahtuvan asiakaspalvelun toimintamalleja on myös alettu yhtenäistämään yhtenäistä palvelukulttuuria ilmentävien palveluiden avulla.

## Uusi toimintakulttuuri

Tärkeämpää kuin yksittäiset kehittämiskohteet oli yhteisen toimintakulttuurin vahvistaminen.

Helsingin yliopiston kirjasto on organisaationa kovin nuori – vain reilun kolmen vuoden ikäinen – ja koostuu lukuisten erilaisissa toimintaympäristöissä toimivien kirjastojen erilaisista toimintakulttuureista. Ajatus siitä, että asiakkaat ovat yhteisiä ja palveluja kannattaa yhdessä kehittää yhtenäisiksi, on vielä tuore.

Palvelumuotoiluhanke oli tärkeä osa uuden yhtenäisen kirjaston syntymistä ja yhteisen kehittämiskulttuurin luomista. Erityisen kiinnostavaa oli nähdä läheltä, miten yksityinen suunnittelu-toimisto toimii ja miten kommunikaatio kirjaston ja taivaan välillä kehittyi. Hämmästyttävän nopeasti Taivas omaksui kirjaston toiminta-ajatuksen ja – ympäristön. Jossain vaiheessa rupesi jo lähes mietityttämään, puhuuko Taivaskin jo liiaksi ”kirjastoa”.

Oli myös varsin terveellistä havaita, kuinka tehokkaasti ja mutkattomasti mutta samalla am-

mattimaisesti Taivas toimi koko hankkeen ajan. Palaverit olivat täsmällisesti rakennettuja ja hyvin valmisteltuja. Tarvittava asiantuntemus oli aina käytettävissä. Toki koko ajan oli pidettävä mielessä, ettei Taivas ollut matkassa hyväntekeväisyyden merkeissä.

Vaikutukset käyttäjien asiointikokemukseen tulevat ilmi vasta ajan saatossa. Jää siis nähtäväksi, onnistuiko Helsingin yliopiston kirjasto ”brändäämään” itsensä yhtenäisenä palveluja tuottavana toimijana. On yksinomaan kirjaston käsissä, jääkö hanke pelkäksi kilven kiillotukseksi vai seuraako aidosti jotain uutta. 📖

## Tietoa kirjoittajasta:

*Antti Virrankoski*  
*Palvelupäällikkö*  
*Helsingin yliopiston kirjasto*  
*antti.virrankoski@helsinki.fi*