

Palvelumuotoilua kolmessa kirjastossa

Henri Linnanketo

opinnäytetyö Turun AMK:iin, 2015





Maija Saraste,
Oulun kaupunginkirjasto

Miten palvelumuotoilu
on käytetty suomalais-
ten kirjastojen
kehittämistyössä?

Tutkimus-
kysymys?

Keskustelu-
ryhmät ja
haamuasiointi



Miten palvelumuotoilua
on käytetty suomalais-
ten kirjastojen
kehittämistyössä?

Helsingin yliopiston kirjasto
mm. Kaisa-talo

Helsingin kaupunginkirjasto
mm. Oulunkylä & Keskustakirjasto

Oulun kaupunginkirjasto
mm. palvelupolkuja &
havainnointia



t



Antti Virrankoski,
H:gin yliopiston kirjasto

Marja-Liisa Komulainen,
H:gin kaupunginkirjasto

Maija Saraste,
Oulun kaupunginkirjasto



Helsingin kau
mm. Oulu

Oulun kaup
mm. pa

Keskeiset tulokset

Antti Virrankoski,
H:gin yliopiston kirjasto

Marja-Liisa Komulainen,
H:gin kaupunginkirjasto

Maija Saraste,
Oulun kaupunginkirjasto

n värikoodaus

häinen ilme

materiaalinen

1.

Visuaaliset uudistukset

- Tilojen v
- Yhtenäin

"Isain mate
hyöty..."

"On tärkeää tietää,

- Tilojen värikoodaus
- Yhtenäinen ilme

"Isoin materiaallinen
hyöty..."

akset

"On tärkeää tietää,
miten missäkin tilassa
saa käyttää ääntä ja
käyttäytyä."

"On tärkeää, että opasteet toimivat ja että asiakas tietää tullessaan Helsingin kaupunginkirjastoon."

"On tärkeää, miten mi...
saa käyt...
käyttäyt..."

1.

Visuaalis uudistuk

Tilan ja opasteiden rooli korostuu henkilöstön vähentyessä.

"On tärkeää, että opasteet toimivat ja että asiakas tietää

Oulussa:

"Ehkä ainoa, mitä jäin
kaipaamaan, oli
visuaalisuuden
suunnittelu."



"Ehkä ainoa, mitä jäin
kaipaamaan, oli
visuaalisuuden
suunnittelu."

ja opasteiden rooli
stuu henkilöstön
ntyessä.

1. Visuaaliset uudistukset

- Tilojen värikoodaus
- Yhtenäinen ilme

"Isoin materiaallinen
hyöty..."


"On tärkeää, että
opasteet toimivat ja
että asiakas tietää
tulleensa Helsingin
kaupunginkirjastoon."

"On tärkeää tietää,
miten missäkin tilassa
saa käyttää ääntä ja
käyttäytyä."

2.
Muutos
ajattelutavassa

ynoc
toimir
kultt

"Vas
muo
alett
aidos



"Hanke toi
'yhdessä
toimimisen
kulttuurin."

massa



"Vasta palvelu-
muotoiluhankkeen myötä
alettiin palveluita mieltä
aidosti asiakkaan
näkökulmasta."

vasta palvelu-
muotoiluhankke-
alettiin palvelui-
aidosti asiakkaa-
näkökulmasta.”



”Jo keskustelu palvelun
laadusta vaikutti
palvelun laatuun.”





2.
Muutos
ajattelutavassa



"Hanke toi
'yhdessä
toimimisen
kulttuurin."



"Vasta palvelu-
muotoiluhankkeen myötä
alettiin palveluita miettiä
aidosti asiakkaan
näkökulmasta."



"Jo keskustelu palvelun
laadusta vaikutti

ursseja

tekemään "likaisen työn."

sapluunalla meneminen."

Suunnittelu-
toimistojen
rooli?

Asiantuntijoita, joita
kirjastot tarvitsevat

ki yhä
erillä
oilusta.

Eduiksi koettiin
visuaalisuuden
tarjoaminen,
menetelmäosaaminen ja
kokonaisuuden
tarjoaminen

Vankka osaaminen
esim. asiakas-
ymmärryksen

ttelu-
ojen

Asiantuntijoita, joita
kirjastot tarvitsevat

Eduiksi koettiin
visuaalisuuden

tojen



Eduiksi koettiin
visuaalisuuden
tarjoaminen,
menetelmäosaaminen ja
kokonaisuuden
tarjoaminen

rooli?

Vankka osaaminen
esim. asiakas-
ymmärryksen
hankkimisessa

Edui
visua
tarjo
mene
koko
tarjo

Kirjastot toki yhä
enemmän perillä
palvelumuotoilusta.



Suunnitelmien
toimivuuden
rooli?

Vankka osaaminen
esim. asiakas-
ymmärryksen

"Ei olisi resursseja
tehdä itse."

"On selvästi hyötyä,
että ulkopuolinen tulee
tekemään 'likaisen työn.'"

Suunnit
toimisto

"On selvästi hyötyä,
että ulkopuolinen tulee
tekemään 'likaisen työn.'"

"Riskin
saplus"

e
n."

"Riskinä toimiston
sapluunalla meneminen."



Osallistaminen

haamuasio

"...ei kerännyt
lainkaan keski-
pitänyt olla
yliopisto mu-
toimii."




Keskustelu-
ryhmät ja
haamuasiointi





"...ei kerännyt käytännössä lainkaan keskustelua. Olisi pitänyt olla siellä, missä yliopisto muutenkin toimii."

pitänyt olla siellä
yliopisto muuten
toimii.”



Pitää olla helposti
saavutettavissa ja
vaivattomasti
käytettävissä



Muita

huom

Osallistaminen ei
ole itseisarvo, vaan
sen täytyy näkyä
tuloksissa.



Osallistaminen

Keskustelu-
ryhmät ja
haamuasiointi

Osallistaminen ei
ole itseisarvo, vaan
sen täytyy näkyä
tuloksissa.

"...ei kerännyt käytännössä
lainkaan keskustelua. Olisi
pitänyt olla siellä, missä
yliopisto muutenkin
toimii."

Pitää olla helposti
saavutettavissa ja
vaivattomasti
käytettävissä

Muita

Tulokset vah
vat ennalta l

toimii."


helposti
avissa ja
asti
issä

Muita huomioita

Tulokset vahvisti-
vat ennalta luotuja
käsityksiä

Mitä tapahtuu
toimistojen
tuottamalle

Esim. tarpeen
ryhmätyöskentelyyn



Tulokset vahvistivat
ennalta luotuja
käsityksiä

10/1/20

Käsityksiä



sahtuu
en
alle

Esim. tarpeen
ryhmytyöskentelyyn

```
graph TD; A[ ] --> B[Mitä tapahtuu toimistojen tuottamalle datalle?]; A --> C[Esim. tar ryhmätyös];
```

Mitä tapahtuu toimistojen tuottamalle datalle?

Esim. tar ryhmätyös

Palvelumuotoilua kolmessa kirjastossa

Henri Linnanketo

opinnäytetyö Turun AMK:iin, 2015

