

Oppimiskeskussuunnittelu ja palvelumuotoilu

Matti Raatikainen
Aalto-yliopiston kirjasto

Tuuletetaan palveluajattelua! –seminaari 24.10.2014

Sisältö

1. Kirjastosta Oppimiskeskukseksi
2. Palvelumuotoiluhanke
3. Uusien ja vanhojen palveluiden kehittäminen
4. Ajatuksesta tilaksi
5. Learning Hubs

Alku

- Päätöksiä:
 - Otaniemestä pääkampus
 - Kampuskirjastot muuttavat yhteen -- > Oppimiskeskus
 - Ei uusia kirjastotiloja
- Kirjaston oma Oppimiskeskussuunnitteluryhmä
 - Valmistautumista
 - Tietojen keruuta
- Suunnittelun ensimmäinen vaihe päätettiin toteuttaa palvelumuotoiluhankkeena
 - Vastaavaa ei tehty aiemmin Aalto-yliopistossa
 - Hankkeen konsultiksi valittiin muotoilutoimisto Kuudes Kerros

Kirjaston rakennushanke

(Päivi Hietanen, Aalto-yliopiston kampus- ja tilahallinto)



Palvelumuotoilu ennen oppimiskeskushanketta

- **Palvelumuotoilu menetelmänä oli ennestään tuttu, samoin tuotteistaminen**
- **Käytetty kirjaston palveluihin, esim.**
 - Aalto-suora
 - Kysy tietoasiantuntijalta
- **Kilpailutus toi esille referenssejä**
 - Helsingin yliopisto
 - Helsingin kaupunginkirjasto

Palvelumuotoiluhankkeen eteneminen

- **Palvelumuotoilutiimien muodostaminen**
 - Kolme neljän hengen tiimiä, joissa monipuolinen edustus
- **Kohderyhmien haastattelut**
 - Oppiminen ja työnteko kirjastossa ja ulkopuolella
- **Uusien palveluiden ideointi ja testaus**
 - Palveluideat -- > prototyypit -- > testaus --> muokkaus
- **Palvelukonsepti**
 - Palvelulupaus, kuvaus käyttäjistä ja palveluista, tilakonsepti
- **Tiimien toiminnan lisäksi työpajoja laajemmalle joukolla**

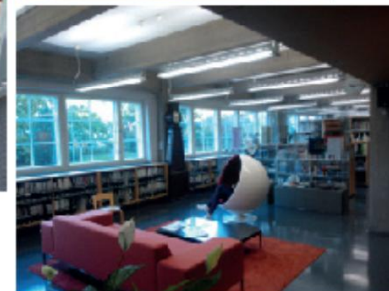
3.1 Haastattelut ja käyttäjäprofiilien synty

Haastattelut kohderyhmät

- Opiskelijat Otaniemessä 73 kpl
- Opiskelijat Arabiassa 24 kpl
- Opiskelijat Töölössä 20 kpl
- Tutkijat 10 kpl
- Henkilökunta 16 kpl
- Alumnit 3 kpl
- Opettajat 12 kpl
- Yritysedustajat 10 kpl
- Vipu-tiimi (6kpl)
- TOST-yksikkö (20kpl)

Haastattelut toteutettiin aluksi teemahaastattelurungon avulla, toisessa vaiheessa taas workshopissa syntyneiden ideoiden ja niistä muokattujen prototyyppien perusteella. Haastattelut toteutti Kuudennen Kerroksen suunnittelutiimi yhdessä hankkeessa mukana olleiden palvelumuotoilutiimien kanssa.

Haastattelutulosten perusteella muodostimme suunnittelun tueksi kuusi erilaista käyttäjäprofiilia. Suurin ryhmä, opiskelijat jaettiin käyttäytymisen ja motiivien perusteella kolmeen erilaiseen profiliin. Syntyneet kuusi käyttäjäprofiilia esitellään seuraavilla sivuilla.



Oppimiskeskus palvelumuotoilukonsepti 2013 - 2017

Asiakasprofiilit

- **Haastattelujen pohjalta asiakkaat jaettiin kuuteen ryhmään:**
 - Opiskelijat:
 - *Jokapaikan höylä*
 - *Laumaeläin*
 - *Yksinäinen susi*
 - Opettaja
 - Tutkija
 - Yrityksen edustaja

3.2 Käyttäjäprofiilien esittely

Käyttäjäprofiili kuvaa käyttäjän tyypillistä käyttäytymistä ja keskeisiä tarpeita

"Yksinäinen susi"

"Yksinäinen susi" oppii omaehtoisesti, jolle hänelle tarjottava palvelu saa olla itsenäinen lähtökohhta.

Esimerkkiprofiili
Poika, 21v.,
Laskentatoimen opiskelija, BIZ



Noudattaa rutineja – tulee hitaan liian lukemaan joka päivä.



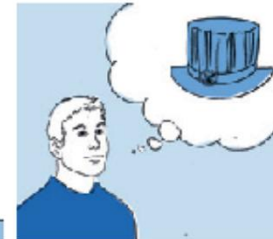
Muutama ystävä kampuksella, ei tutustu uusien ystävien aktiivisesti.



Ottaa mielellään vastaan ohjeita tuottavuuden lisäämisestä tai tehokkaammista rutiineista.



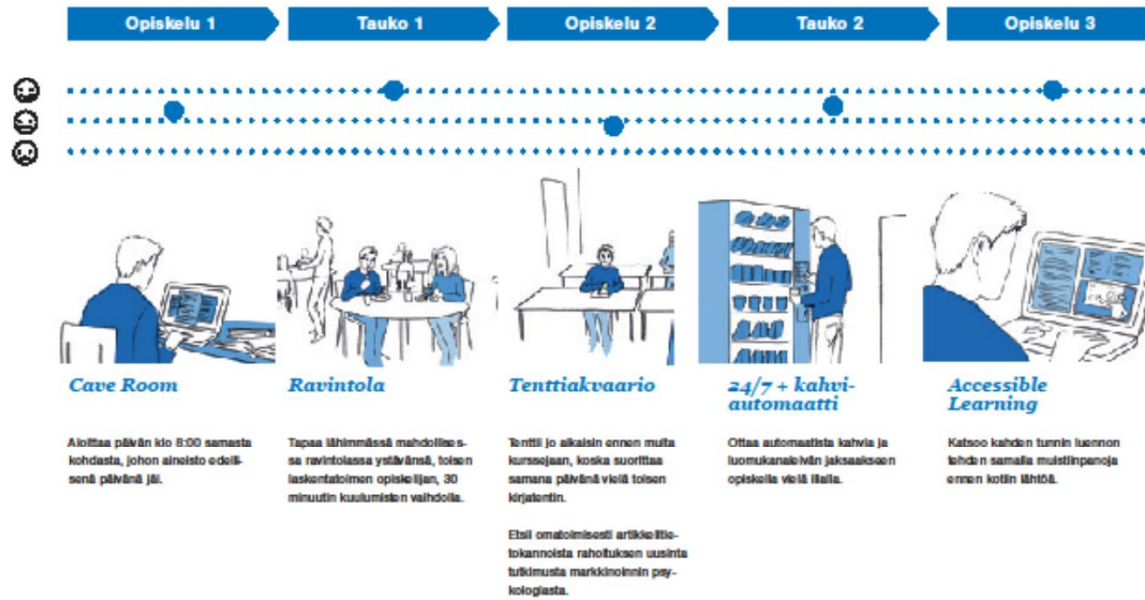
Toive omaehtoisesta oppimisesta kallellan aikaa – ei kaipaa tunteja ja ryhmittöitä.



Selkeä ratkaisu mielestä.

Käyttäjäpolku

Käyttäjäpolku kuvaa tyypillistä päivää uudessa oppimiskeskuksessa vuonna 2016



Oppimiskeskus palvelusmallitietoa.fi 2015 - 2017

Palveluiden ideointi ja kehittäminen

- Käyttäjätarpeiden pohjalta tuotettiin ideoita työpajassa
- Parhaat ideat äänestettiin jatkoon
- Visuaaliset kuvaukset valituista ideoista
- Edelleen kehittäminen palautteen perusteella
- **Palvelulupaus**
- **Lopputuloksena 23 uutta palvelua**

4.3 Palvelulupaus sisältäen uudet ja nykyiset palvelut

Muutosta voidaan kuvata palvelulupauksen kautta, josta nähdään kuinka hyvin lupaukset täyttyvät nykyisten ja uusien palveluiden kautta

Information & Learning

Auamme sinua hahmottamaan ja löytämään nopeasti parhaat akateemiset sisällöt.

Lainaus/Palautus	Visuaalisoidut e-aineistot
Käsikirjasto	Visuaalisoidut palvelut
Kurssekirjat	Kirjojen jonotuslista
Kokoomat	Sähköinen helppari
Lehtisali	Vertaisarviokeskuslupaista
Gradut	Sähköinen palveluportfolio
Sähköiset julkaisut	Tietoa-asiantuntijapalvelu
Tieteellisten lehtien rankingit	Alustuspaletti tutkijalle
Artikkelitietokannat	Henkilökohtainen ohjaus
Tutkimusmenetelmätietokannat	-vieriholto
Verkko-kurssien kokoomatietokannat	Tutkijan julkaisuapu
Tiedonhaun itäopiskeluvuosto	Pälytysvuoro kampuksella
Personoitu opetus	Tenttiavaario
Tutkimusmatkamatkailu	Cave Room
Data.asio.fi	

Working

Tarjoamme monikäyttöiset ja inspiroivat tilat työskentelyyn ja oppimiseen yksin tai ryhmässä

Ryhmittötilat S, M, L, XL
Muokkaa oma työskentelytilasi
Pitch Room
Graafisen suunnittelun pop up -piste
Super Data Room
Visual Resources Center
Video editing

**Palvelulupaus:
Yhdessä oppiminen
tekee meistä
maailman parhaita.**

Events & Networking

Tarjoamme komeksin tavoin ihmisille, jotka ovat kiinnostuneita samoista asioista kuin sinä.

Tiede- ja taideaukio
DIY Seminaaripalvelu
Emeritus Lounge
Kompassi
Academic Mind Sparring

Personal productivity

Auamme saamaan parempia päivittäisiä rutiineja opiskeluun tai työskentelyyn.

Lock & Load – kehon ja mielen virkistyspaja
Big Hairy Audacious goal (BHAG) board

Ryhmätötilat

Luolahuone

Cave Room



Ydinasiat	"Hard core"-opiskelijalle suunnattu tila, jossa kukaan tai mikään ei häiritse. Mahdollisuus linnoittautua keskittymistä ja erityisesti itsenäistä työskentelyä tukevaan työskentelytilaan.
Miten tukee Oppimiskeskuksen strategiaa	Mahdollistaa itsenäisen opiskelun ja työn.
Käyttäjät + käyttäjätarve	Oppimiskeskukseen töitä tekevät: ensisijaisesti opiskelijat ja tutkijat, erityisesti "Yksinäinen susi".
Onnistumisen kannalta kriittiset tekijät	Oppimiskeskuksen palvelut tai viestintä eivät saa häiritä tässä tilassa.
Toteutusmalli ja roolit (Kirjasto + kumppanit)	Kirjaston rooli: toteuttaa puutteet Resurssit: YTHS + Opintopsykologit tarjoavat joitain vinkkejä lukemiskäytäntöihin ja rentoutumiseen viestimällä tilassa (esim. vinkit stressinhallintaan)

Mediapalvelut ja -tilat

Kuvapalvelupiste

Visual Resources Center



Ydinasiat	Kuvapalvelupiste, missä on käytössä kuvakokoelmat, kuvatietokannat, materiaalkirjasto, erikoiskokoelmat, arkistopalveluja, digitointi, laitelainaamo. Tarjolla myös opetusta.
Miten tukee Oppimiskeskukseen strategialla	Unikki palvelu, joka houkuttelee Oppimiskeskukseen kävijöitä kotimaasta ja maailmalta. Opettaa käyttäjilleen median luku- ja käyttötaitoja sekä tekijänoikeusasioita.
Käyttäjät + käyttäjätarve	Opiskelijat, tutkijat, opettajat, ulkopuoliset vieraat.
Onnistumisen kannalta kriittiset tekijät	Vaatii omat tilat palvelupisteen ja laitteet. Tila vaatii hyvän valaistuksen lisäksi pisteet itsenäiselle työskentelylle, näyttelyille ja installaatioille, omien töiden ripustamiselle sekä pöydälle laskemiselle.
Toteutusmalli ja roolit (Kirjasto + kumppanit)	Vaatii tilojen ohella pöydän. Kirjaston rooli: ylläpitää tilaa Resurssit: kolme kirjaston työntekijää, arkistohoitajan ja kuvaajat.

Palveluiden kehittäminen Oppimiskeskukseen

- Uusien palveluiden valinta ja edelleen kehittäminen
 - Palvelumuotoiluhankkeessa syntyneet ideat
 - Aloitettu keväällä 2014, määräaika vuoden loppuun
 - Palveluiden testaus väistötiloissa
- Beta desk: uusien ideoiden jatkuva testaus Oppimiskeskuksessa

Asiakaspalvelun järjestäminen uudella tavalla

- Henkilöstön työpajat
- Infopiste-malli
 - Asiakaspalvelupiste
 - Henkilöstön osaaminen
 - Palveluverkko
- Asiakastiimi-malli
 - Itseohjautuvat tiimit hoitavat kaiken asiakaspalvelun omalla vuorollaan
 - Käytössä Tukholman yliopiston kirjastossa
 - Sovelletaan omiin olosuhteisiin

Silmät ja korvat auki

- Kumppanuushaastattelut
 - Mahdollisia toimijoita Oppimiskeskukseen
 - Toiveita oman toiminnan kannalta
- Ehdotusten ja toiveiden kerääminen
 - Ylioppilaskunta, Aallon palveluyksiköt, yliopiston omat kurssit
- Ajan tasalla pysyminen esim. kirjastoautomaation suhteen

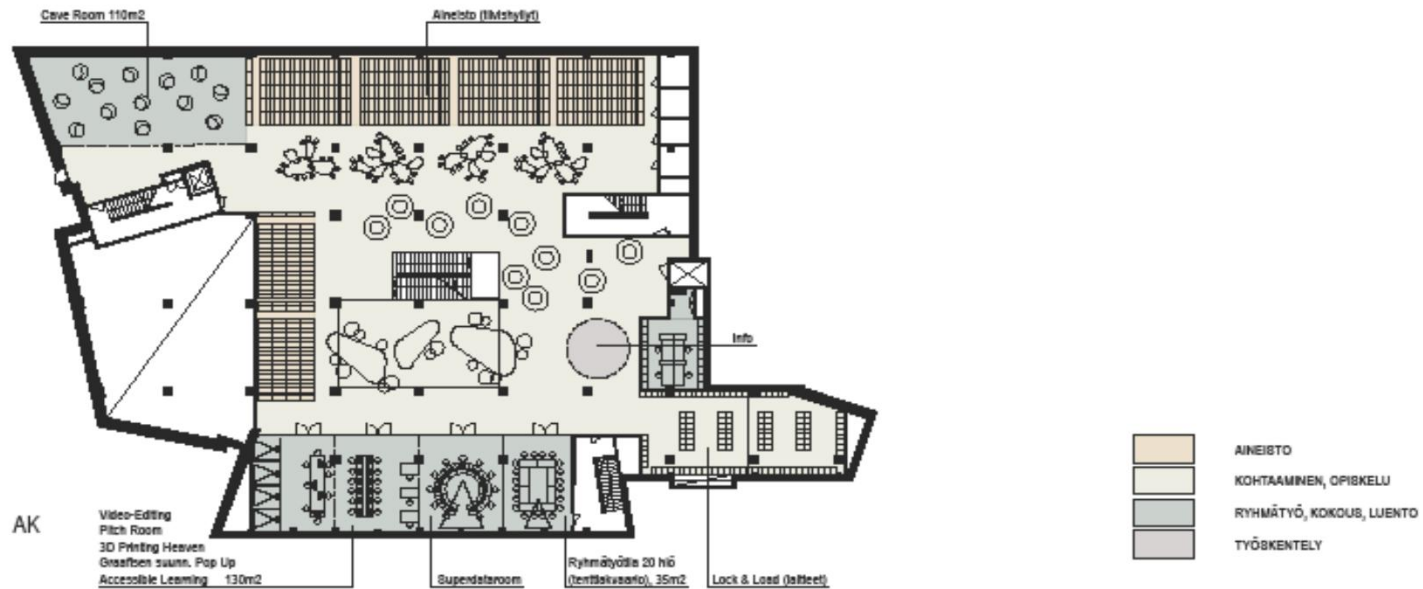
Ajatus muuttuu tilaksi

- Palvelumuotoiluhankkeen tulokset lähtötietoina seuraaville suunnittelun vaiheille
 - Hankesuunnittelu
 - Sisustuskonsepti
- Esimerkkinä rakennuksen alimman kerroksen muutos

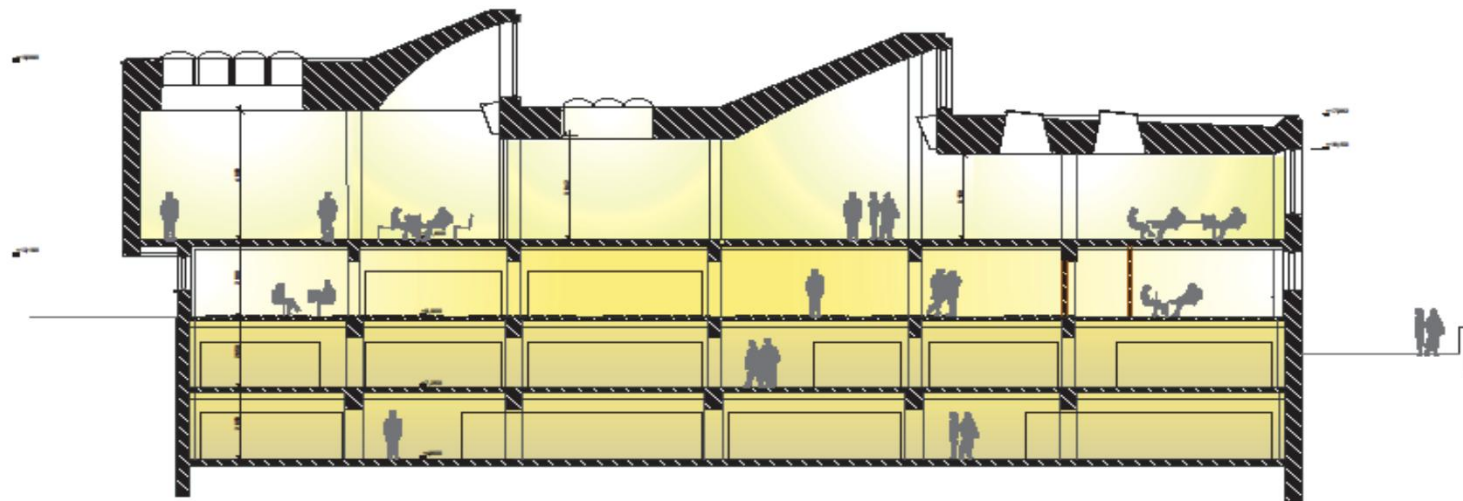




Näkymä uuden oppimiskeskuksen alimmasta kerroksesta LIITE L12D

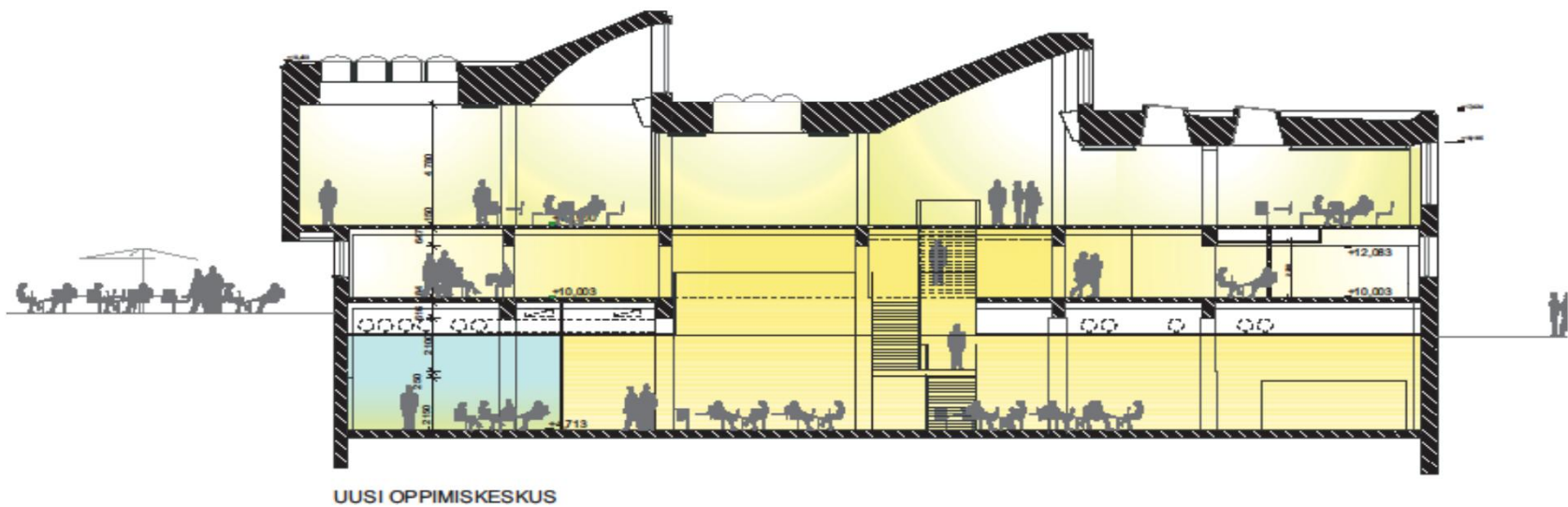


Ennen...



KIRJASTON NYKYINEN TILANNE

... Ja jälkeen



Tilankäytön muutos

- ”Miksi kirjat saavat parhaat paikat?” (asiakaspalaute työpajassa)
- Vähemmän tilaa kokoelmille, enemmän asiakkaille
- Joustavat ja muunneltavat tilat
- Ei aina selvää eroa henkilökunnan tilojen ja asiakastilojen välillä
- Ei yhden hengen työhuoneita henkilökunnalle

Aikataulu (luonnos)

- Otaniemen kampuskirjasto väistötiloihin (Oppimiskeskus beta) toukokuussa 2015
 - Remontti alkaa
 - Uusien palveluiden testausta
- Oppimiskeskus aloittaa toimintansa vuodenvaihteessa 2016-2017
 - Arabian, Otaniemen ja Töölön kampuskirjastot + Arkkitehtuurin laitoksen kirjasto
 - Uudet ja uudistetut palvelut käyttöön
- Palveluiden kehittäminen jatkuu yhdessä asiakkaiden kanssa

Learning Hub -verkosto

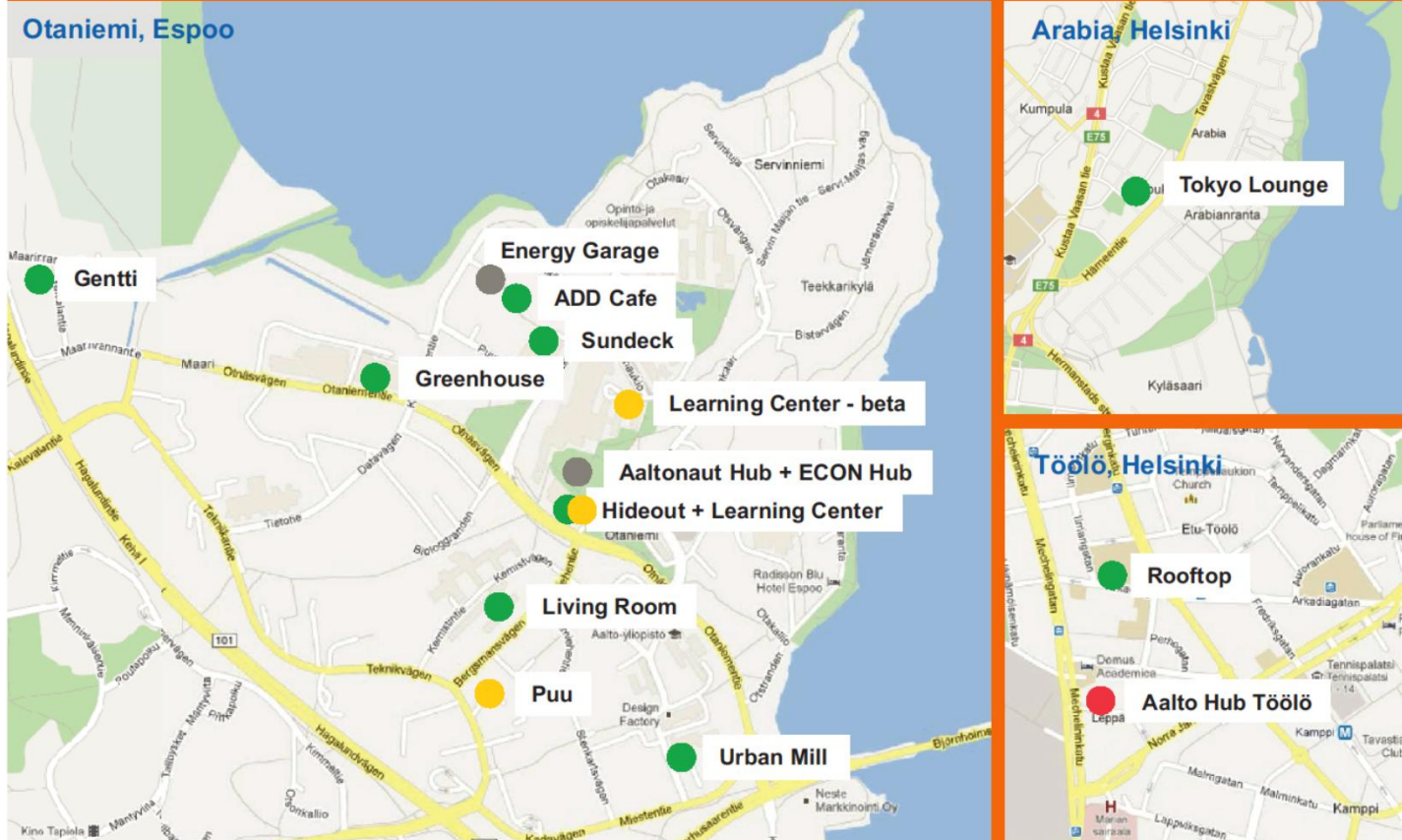
- Yhdessä asiakkaitten kanssa suunniteltuja uudenlaisia oppimisen tiloja
- Vuodesta 2011 lähtien luotu yli kymmenen Hubia
- Kysyntää tällaisille tiloille on paljon
- Kävijämäärät parhaimmillaan moninkertaistuneet

Learning Hub Greenhouse



Oppimiskeskus ja Learning Hubit

Learning Center Network



Lopuksi

- Asiakkaat saatava mukaan suunnitteluun
- Asiantuntija-apu erittäin suositeltavaa palvelumuotoiluprosjektissa
- Suunnitteluprosessin aikana siedettävä epävarmuutta
- Luottamus eri osapuolia kohtaan tärkeää
- Palveluiden kehittäminen ei lopu koskaan
- Lisätietoa ja dokumentit:
<http://web.lib.aalto.fi/learningcenter/fihome/>

Kiitos!

matti.raatikainen@aalto.fi