

Tieteenalaryhmien palvelukonseptien luominen palvelumuotoilun menetelmien avulla

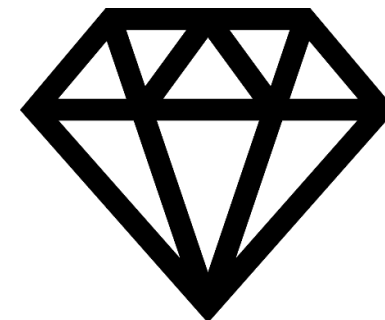
Turun yliopiston kirjasto

Päivi Letonsaari 11.11.2022



Projektin taustaa

- Kirjaston toimintamalliuudistus ja tieteenalaryhmien perustaminen keväällä 2022
 - Humanistinen tieteenalaryhmä
 - Kasvatus-yhteiskuntatieteellinen tieteenalaryhmä
 - Kauppa-oikeustieteellinen tieteenalaryhmä
 - MLTL-tieteenalaryhmä (matematiikka, luonnontieteet, tekniikka ja lääketiede)
 - Kulttuuriaineisto- ja erikoiskokoelmaryhmä
- Ryhmissä 5-6 tietoasiantuntijaa ja informaatikkoa
- Projektin suunnittelijat ja työpajojen vetäjät kirjastoamanuenssi Päivi Letonsaari ja tietoasiantuntija Heidi Hongisto



Tehtävänanto kirjaston johdolta

- Työpajatyöskentelyn tarkoituksena on asiakasryhmien, asiakkaiden tarpeiden ja heille tarjottavien palvelujen sekä käytettävissä olevien resurssien perusteella määrittää, miten, missä ja milloin palveluja tarjotaan.
- Tavoitteena on monikanavaisuus, saavutettavuus ja muokkautuvuus.



Palvelukonsepti: mitä, miksi, kenelle, miten, milloin, missä?

- Tieteenalaryhmän tarjoamat palvelut
- Asiakkaat ja asiakasryhmät
- Kanavat
- Saavutettavuus
- Markkinointi ja yhteydenpito sidosryhmiin (erityisesti oman tieteenalan tiedekunnat, laitokset ja oppiaineet)
- Vuosikello
- Muokkautuvuus



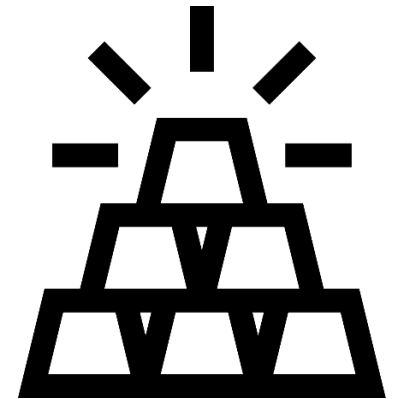
Tieteenalaryhmien työskentely

1. Projektin esittely tieteenalaryhmille
2. Ennakkotehtävä
3. Ensimmäinen työpaja
4. Välityöskentely
5. Toinen työpaja
6. Palvelukonseptin viimeistely ja esittely



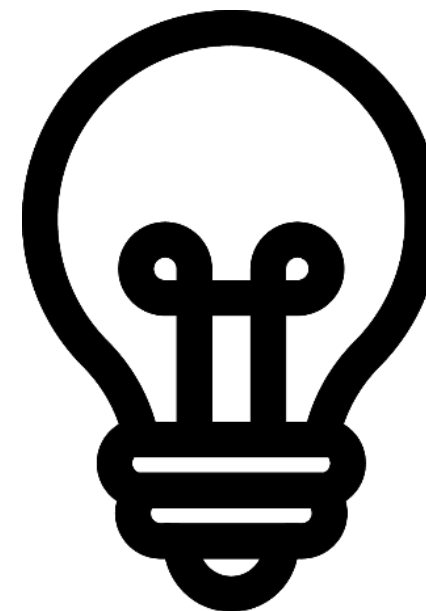
Käytetyt menetelmät

- Ennakkotehtävä
 - Mikä työssäsi on kiinnostavinta? Missä onnistut parhaiten? Miksi kirjasto on olemassa? Mihin yliopisto tarvitsee kirjastoa? Mieti erityisesti oman tieteenalaryhmäsi näkökulmasta.
 - Viritti osallistujia pohtimaan omaa osaamista ja kirjaston merkitystä
 - Vastauksia palvelukonseptin kysymykseen miksi
- Työpaja 1: avoin ideointi
 - Haasteet, ongelmat ja epäkohdat > villi ideointi ilman rajoituksia > todellisuuden vastaisku
 - Tulevaisuusverstas: ongelmavaihe, ideointivaihe ja todentamisvaihe
- Työpaja 2: palvelujen arviointi
 - Mikä toimii? Mitä voidaan vähentää? Mitä uutta tarvitaan? Mitä voidaan jättää kokonaan pois?
 - Sinisen meren strategian nelikenttä



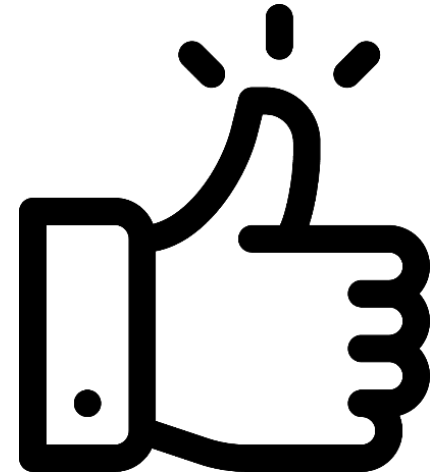
Mitä seuraavaksi?

- Palautteen kerääminen
- Seurannan suunnittelu
- Prosessin dokumentointi ja loppuraportti kirjaston johtoryhmälle
- Projektin esittely koko kirjastolle
- Mahdolliset jatkoprojektit: palvelupolkujen luominen, asiakastarpeiden selvittäminen, yhteydenpidon kehittäminen



Palautetta ja kokemuksia

- Kaipasin selkeämpää kuvaa siitä, mitä yritämme saavuttaa
- Hyödyllistä ja yllättäen tosi hedelmällistä toimintaa pohtia työpajoissa käsiteltäviä asioita
- Tuntui tylsältä esitellä tuotos, joka oli vain listaus nykyisistä palveluista
- Vähän turhan kiire, kun oli valtavasti asioita läpikäytävänä ja keskittyminen ei ihan jaksanut pysyä ylhäällä koko aikaa
- Tällaista villien ja toteuttamiskelvottomien ideoiden heittäminen oli tosi virkistävää ja saa miettimään omia töitä uudesta vinkkelistä, josta voisi syntyä jotain oikeasti toteuttamiskelpoistakin
- Pelkäsin pahinta, mutta olikin tosi kivaa ja käsiteltävät asiat ja villit ideat oli todella tervetulleita keskustelunaiheita
- TAR:n yhteistyö tiivistyi
- Erittäin tärkeänä hyötynä myös kehittämiskohteiden miettiminen





**TURUN
YLIOPISTO**