



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Taru Pajumäki

Käyttäjälähtöinen suunnittelu Suomen Partiolaisissa palvelumuotoilun keinoin

Case: Kajo 2022

Johtamisen akateeminen yksikkö
Pro gradu - tutkielma
Kasvuyrityksen johtamisen koulutusohjelma

Vaasa 2022

VAASAN YLIOPISTO**Johtamisen akateeminen yksikkö**

Tekijä:	Taru Pajumäki		
Tutkielman nimi:	Käyttäjälähtöinen suunnittelu	Suomen Partiolaisissa palvelumuotoilun keinoin : Case: Kajo 2022	
Tutkinto:	Kauppateiden maisteri		
Oppiaine:	Kasvuyrityksen johtaminen		
Työn ohjaaja:	Anne Söderman		
Valmistumisvuosi:	2022	Sivumäärä:	71

TIIVISTELMÄ:

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli syventää ymmärrystä käyttäjälähtöisestä suunnittelusta ja osallistavista menetelmistä, sekä kuvata Suomen Partiolaisissa heinäkuussa 2022 toteutettavan Kajo-suurleirin kumppanuuskylä-projektin palvelumuotoiluprosessia. Tutkielman aihe valikoitui ajankohtaisuuden ja uutuusarvon kautta. Palveluiden, palvelutoimialan, sekä sosiaalisen median kasvun myötä yhteiskunta on muuttunut teollisuuskeskeisestä vuorovaikutus-, ja ihmiskeskeiseksi. Tämä muutos koskee vahvasti myös järjestösektoria ja näyttäytyy myös tutkimuksen kohdeorganisaation toiminnassa. Suomen Partiolaisten suurleirien historiassa ensimmäistä kertaa leiriorganisaatioon perustettiin oma palvelumuotoilutiimi, jonka tehtävänä on tukea leirin kaikkia osa-alueita suunnittelemaan Kajon palveluita käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilumenetelmiä hyödyntäen.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu muotoiluajattelun, palvelumuotoilun, palvelumuotoiluprosessin ja keskeisten osallistavien menetelmien aihealueisiin. Tutkimuksessa tarkastellaan kumppanuuskylä-projektin toteutumista käyttäjälähtöisen suunnittelun näkökulmasta tarkoituksena selvittää, miten käyttäjälähtöinen suunnittelu tukee tutkimuksen kohteena olevan leirin suunnittelua, sekä miten osallistavat palvelumuotoilumenetelmät tukevat käyttäjälähtöistä suunnittelua. Lisäksi tutkimuksessa kuvataan ja tarkastellaan toteutuneen palvelumuotoiluprosessin etenemistä ajanjaksolla lokakuu 2021-maaliskuu 2022. Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena toimintatutkimuksen menetelmin. Aineistonkeruu toteutui osallistavan havainnoinnin kautta, jossa tutkijalla oli myös kumppanuuskylä-projektissa palvelumuotoilijan aktiivinen rooli. Aineistoa kertyi monipuolisesti muun muassa asiakasymmärrystä syventävän kyselyn ja ideointityöpajojen kautta, sekä tutkijan tekemien havaintojen ja muistiinpanojen pohjalta.

Tutkimuksen perusteella käyttäjälähtöinen suunnittelu auttaa ohjaamaan Kajo-suurleirin kumppanuuskylä-projektin toteutumista siten, että leiriläinen pysyy suunnittelutyön keskiössä. Tulokset myös osoittavat, että käyttäjälähtöinen suunnittelu tuottaa molemminpuolista hyötyä sekä kumppaneiden näkyvyyden lisäämiseksi leirillä, että myös leiriläinen pääsee todennäköisesti kokemaan elämyksellisen leirikokemuksen Kajolla. Lisäksi osallistavien menetelmien käyttö osoitti mahdollistavan käyttäjälähtöisen suunnittelun ja tukee Kajon arvolupauksen toteutumista ja tavoitteiden täyttymistä siten, että leirin osallistujista tuntuu, että leiri on suunniteltu heitä varten. Haasteeksi osoittautui osin puutteellinen projektinjohtaminen ja epäselvyydet projektin omistajuudesta ja projektin osapuolten epäselvät vastuualueet. Muutoin tutkimustuloksista selvisi, että palvelumuotoiluprosessi eteni systemaattisesti eteenpäin ja noudatteli palvelumuotoiluprosessille tyyppillisiä välivaiheita asiakasymmärryksen syventämisestä ideointityöpajaan ja prototypointiin.

AVAINSANAT: Palvelumuotoilu, palvelumuotoiluprosessi, käyttäjälähtöisyys, yhteiskehittäminen, partio, leirikokemus

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	7
1.2	Tutkielman rakenne	9
2	Palveluiden muotoilu	10
2.1	Muotoilu, muotoiluajattelu ja muotoilutoiminta	10
2.2	Palvelumuotoilu	11
2.3	Yhteiskehittäminen	15
2.4	Palvelumuotoiluprosessi	17
2.5	Tuplatimanttimalli	18
2.6	Keskeisiä palvelumuotoilumenetelmiä	22
3	Partio – kohdeorganisaation esittely	25
3.1	Suomen Partiolaiset	25
3.2	Suurleiri Kajo 2022	25
3.3	Kajon leirikokemus	27
4	Tutkimuksen metodologia ja toteutus	28
4.1	Tutkimuksen taustafilosofia	28
4.1.1	Tutkijan rooli aineiston keruussa	32
4.1.2	Kerätty tutkimusaineisto	33
4.1.3	Aineiston analyysi	34
5	Palvelumuotoilu Kajolla	39
5.1	Palvelumuotoilutiimi	39
5.2	Osallistujajoukko	40
5.3	Case: Kumppanuuskylä	41
5.3.1	Käyttäjälähtöinen suunnittelu leirin suunnittelun tukena	42
5.3.2	Osallistavat menetelmät leirin suunnittelun tukena	43
5.3.3	Palvelumuotoiluprosessin eteneminen	45
6	Johtopäätökset	56

6.1	Pohdinta	58
6.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	62
6.3	Jatkotutkimusehdotukset	64
	Lähteet	66
	Liitteet	70
	Liite 1. Kumppanuuskyläkysely	70

Kuvat

Kuva 1. Design Councilin kehittämää tuplatimanttiosessimallia mukailien (Loihdefactory, 2020).	19
Kuva 2. Virtuaalisen ideointityöpajan kumppanit 1-5 tiimille A.	50
Kuva 3. Virtuaalisen ideointityöpajan kumppanit A-E tiimille B.	51
Kuva 4. Kumppaneille 1 ja 2 ideoitua toiminnallista tekemistä kumppanuuskylään.	53

Kuviot

Kuvio 1. Mitä palveluiden muotoilu muun muassa on (mukailien Mäkinen, 2018).	13
Kuvio 2. Tutkielman ”tutkimussipuli” (mukailien Saunders ym. 2007).	29
Kuvio 3. Projektin aikana kertynyt tutkimusaineisto.	33
Kuvio 4. Keskeiset analysoidut aineistot, joiden pohjalta tutkimustulokset.	38
Kuvio 5. Palvelumuotoilutoiminnan eri osa-alueet Kajo-leiriorganisaatiota mukailien.	40
Kuvio 6. Palvelumuotoiluprosessin kuvaus ja aikataulu.	45
Kuvio 7. Leiriläisiä yleisesti eniten kiinnostavat aihealueet ja aktiviteetit.	47
Kuvio 8. Leiriläisille mielekästä tekemistä ja odotuksia kumppanuuskylän toiminnasta.	48
Kuvio 9. Asioita, jotka kiinnittävät leiriläisten huomion kumppanuuskylässä.	49
Kuvio 10. Kajo-kojujen sijoitteluesimerkki arkkitehtimuotoilijoiden layoutia mukailien.	54

1 Johdanto

Palveluiden, palvelutoimialan, sekä sosiaalisen median kasvun myötä yhteiskunta on muuttunut teollisuuskeskeisestä vuorovaikutus-, ja ihmiskeskeiseksi. Ennen yritykset määrittivät toimintansa arvon usein itse, jolloin liiketoiminta pohjautui vahvemmin yritysvetoiseen tapaan toimia. Nykyään käyttäjien kokema arvo määrittää yrityksen kasvun suunnan ja käyttäjille annettujen arvolupauksien toteutumisesta käydään kovaa kilpailua. Kilpailussa erottautuakseen, etenkin saturoituneilla, liiankin täysillä markkinoilla, yritykset pyrkivät luomaan syviä tunteenomaisia siteitä käyttäjään ja yrityksen tuotteiden tai palveluiden kokemisen välillä. Sama koskee myös julkisen ja kolmannen sektorin organisaatioiden toimintaa. Jotta käyttäjien todellista kokemusta palveluista voitaisiin tavoittaa, organisaatioiden täytyy ymmärtää käyttäjille tärkeitä arvoja, tavoitteita ja mikä heille on merkityksellistä. Käyttäjien ajatuksista, toiminnasta ja arvoista saatava tieto ja tiedon onnistunut soveltaminen takaa organisaatioiden menestyksen. Syvä ymmärrys käyttäjistä ja käyttäjien käymästä vuorovaikutuksesta johtaa yritykset ja muut organisaatiot soveltamaan käyttäjäorientoituneita kehittämismenetelmiä toiminnassaan. (Miettinen, 2019, s.40)

Ihmisten tarpeiden ymmärtäminen ja asiakaslähtöisyys on ollut liike-elämän puolella kasvava suuntaus jo vuosikymmenien ajan. Tuotantotalouden tuotelähtöisyys korvautuu yhä enenevässä määrin palvelulähtöisyydellä. Jotta palvelut onnistuvat palvelemaan hyvin ja täyttämään asiakkaiden tarpeita ja toiveita onnistuneesti, on palveluiden kehittäminen tärkeässä roolissa. Palveluiden kehittämiseen tarvitaan muotoilulähtöistä ajattelua, jossa yhdistyvät asiakastarpeiden syvälinen ymmärtäminen. Tätä kutsutaan palvelumuotoiluksi, joka on osallistavaa asiakaslähtöistä palveluiden suunnittelua. Palvelumuotoilu on lähestymistapa, jonka tavoitteena on pitää palvelujen suunnittelun keskiössä palvelun käyttäjä. Ottamalla selvää käyttäjien tarpeista ja toiveista, sekä ottamalla heidät mukaan ideointi-, ja palvelukehitysprosessiin, saavutetaan parhaat lähtökohdat palvelun suunnittelulle (Böök, 2022).

Tapahtumasuunnittelu on entistä enemmän kehittynyt erilaisten elämysten tuottamiseen ihmisille. Onnistuneiden elämysten suunnitteluun tarvitaan avuksi palvelumuotoilua. Palvelumuotoilu päätettiin ottaa myös Suomen Partiolaisten Kajo-leiriorganisaation käyttöön perustamalla oma palvelumuotoilutiimi. Tiimin tavoitteena on varmistaa, että Kajo-suurleirin suunnittelussa kuuluvat ja näkyvät osallistujien toiveet ja tarpeet palvelumuotoilun keinoin. Suunnittelun keskiössä ovat Kajon ”asiakkaat” tai ”käyttäjät”, eli leiriläiset ja onnistuneen leirikokemuksen luominen. Palvelumuotoilu auttaa lisäksi rakentamaan yhteistyötä eri organisaation osapuolten kanssa ja ideoimaan uutta. Palvelumuotoilun avulla voidaan myös fokusoida tekemistä oikeiden asioiden äärelle, kun ratkaisut vastaavat aitoon ja tutkittuun tarpeeseen (Böök, 2022).

1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Työn rajaus ja tutkimuskysymysten asettelu oli ajoittain haasteellista, sillä jo palvelumuotoilu itsessään on hyvin laaja käsite, joka sisältää monia erilaisia näkökulmia, joiden käytännön toteutumista voisi tutkia. Rajauksen haastavuuteen vaikuttivat myös palvelumuotoilutiimin toimimisen ensikertalaisuus Suomen Partiolaisten suurleirien historiassa ja näin ollen myös palvelumuotoilijan kokemattomuus palvelumuotoiluprosessin tuntemisesta ja käytännön osaamisesta. Tämä tarkoitti sitä, että kumppanuuskyläprojektin palvelumuotoiluprosessin etenemistä ja tekemistä oli paikoin haastava ohjata, sekä aikataulua ennakoida. Oppiminen ja ymmärrys palvelumuotoilusta sekä teoriassa että käytännössä tapahtuivat vuorotellen kokeilun, erehdyksen ja onnistumisten kautta.

Kajo-organisaatio toimii täysin vapaaehtoisvoimin ja tämä asetti työskentelylle hieman erilaiset toimintatavat verrattuna esimerkiksi yritystoimintaan ja toisaalta myös auttoi rajaamaan työn aihetta. Esimerkiksi taloudellisia tavoitteita ei palvelumuotoiluprosessille ollut ja muun muassa siksi työskentelylle ei ollut asetettu tarkasti rajattua aikataulua. Toisaalta kumppanuuskyläprojektin valmistumisajan ollessa lähellä leirin toteutumisaikaa heinäkuussa, rajattiin tästä tutkielmasta

palvelumuotoiluprosessin viimeinen vaihe, asiakaskokemuksen mittaaminen ja palautteen keruu, pois.

Tutkielman aihe on ajankohtaisuutensa ja uutuusarvonsa vuoksi kiinnostava ja ainutlaatuinen. Palvelumuotoilutiimin ensimmäinen kerta toimia mukana suurleirin suunnittelussa ja palvelumuotoilijoiden tavoite tutustuttaa muut leirin tekijät palvelumuotoiluajatteluun, sekä jalkauttaa käytännön palvelumuotoiluosaamista läpi leirin organisaation, on ainutkertainen kokemus, joka kuvataan tässä tutkielmassa yhden projektin näkökulmasta toimintatutkimuksen menetelmin.

Toimintatutkimuksissa tutkimusongelmana on tyypillisesti jonkin asian kehittäminen tai muutoksen aikaansaaminen. Siihen, miksi jotain yleensä halutaan tutkia, liittyy aina halu saada ymmärrys ilmiöstä ja usein myös halu saada aikaiseksi muutos parempaan. (Kananen, 2013, 22).

Kanasen (2013) mukaan tutkimuskysymyksiä mietittäessä miten-kysymykset liittyvät prosesseihin, eli siihen miten tekijät toimivat tai vaikuttavat toisiinsa ja mitä niiden välillä tapahtuu. Tutkijana ja ensikertalaisena palvelumuotoilijana tutkijaa kiinnosti palvelumuotoilun vaikutus leirin suunnittelussa, joten tässä tutkimuksessa tarkoitus on selvittää, millainen vaikutus käyttäjälähtöisyydellä oli Kajo-suurleirin suunnittelussa ja miten osallistujälähtöinen palvelumuotoiluprosessi eteni (ja tuki leirin suunnittelua). Näistä lähtökohdista **päättötutkimuskysymys muotoitui seuraavanlaiseksi:**

- Miten käyttäjälähtöinen suunnittelu tukee tutkimuksen kohteena olevan leirin suunnittelua?

Päättötutkimuskysymyksen **tueksi tarkentuivat** seuraavat kaksi tutkimuskysymystä:

- Miten osallistavat menetelmät tukevat käyttäjälähtöistä suunnittelua?
- Miten palvelumuotoiluprosessi etenee leiriorganisaatiossa?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen pyrkimyksenä on selvittää, miten käyttäjälähtöisyys vaikutti Kajo-leirin suunnitteluun, toisin sanoen, mitä lisäarvoa käyttäjälähtöinen suunnittelu toi leirin suunnitteluun. Toinen tutkimuskysymys täydentää ensimmäistä; miten osallistavat menetelmät tukivat käyttäjälähtöistä suunnittelua. Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla tarkoituksena on arvioida ja kuvata tapahtunut palvelumuotoiluprosessi välivaiheineen määrittelystä prototypointiin.

Tutkimuksesta saatava tieto voi auttaa jatkossa Suomen Partiolaisten järjestämien suurleirien suunnittelussa ja jopa myös muiden leirien ja tapahtumien suunnittelussa, jossa ollaan kiinnostuneita hyödyntämään palvelumuotoilua ensimmäistä kertaa. Tässä työssä kuvattu palvelumuotoiluprosessi ja havainnot saattavat ideoida ja pohjata miten aloitteleva palvelumuotoilija voi lähteä edistämään käytännön tekemistä tapahtumatuotannossa tai muissa vapaaehtoisorganisaatioissa.

1.2 Tutkielman rakenne

Tutkielman ensimmäinen luku esittelee tutkimuksen taustaa ja johdattelee lukijan tutkimuksen aiheen pariin. Toisessa luvussa syvennyttään kirjallisuuteen, joka käsittelee tutkimuksen teemoja: palvelumuotoilua, muotoluajattelua, käyttäjälähtöisyyttä ja palvelumuotoiluprosessia. Selvitetään, mitä palvelumuotoilu, käyttäjälähtöisyys ja osallistavat menetelmät ovat, ja mitä ne merkitsevät palvelumuotoiluprosessille. Kolmannessa luvussa tutustutaan tutkimuksen kohdeorganisaatioon, eli Suomen Partiolaisiin ja kesällä 2022 järjestettävään Kajo-suurleiriin.

Neljännessä luvussa syvennyttään tutkimusmetodologioihin ja tutkimuksen toteutukseen, jonka jälkeen seuraa luku viisi, jossa esitellään tutkimuksen tuloksia. Kuudennessa luvussa tarkastellaan johtopäätöksiä, vastataan tutkimuskysymyksiin, vedetään työ yhteen pohdintaluvussa sekä arvioidaan toteutuneen tutkimuksen luotettavuutta. Lopuksi käydään vielä läpi jatkotutkimusehdotuksia.

2 Palveluiden muotoilu

Tässä luvussa esitellään palvelumuotoilun kokonaisuutta, muotoiluajattelua, yhteiskehittämistä sekä keskeisiä palvelumuotoilun menetelmiä. Luvussa perehdytään myös palvelumuotoiluprosessiin eri välivaiheiden kautta.

2.1 Muotoilu, muotoiluajattelu ja muotoilutoiminta

Muotoiluajattelu auttaa yksinkertaistamaan monimutkaisia tuotteita, palveluita ja ratkaisuja ihmisen käyttöön ja hallittaviksi. Muotoilemme tuotteita, ratkaisuja, palveluja ja jopa ihmisten toimintaa pyrkimyksenä tuottaa parempia tuotteita ja ratkaisuja globaaliin kilpailuun huomioiden inhimilliset toiveet ja tarpeet. (Miettinen, 2019, s.62-63) Muotoiluajattelu on uskallusta luottaa omaan luovaan ajatteluun ja osaamiseen. Muotoiluajattelu on nouseva trendi julkisen sektorin, sekä järjestöjen että yhdistyksien innovaatiotoiminnassa. Muotoilun tarjoamat tuotekehityksen välineet, kuten muun muassa käyttäjätiedon hyödyntäminen, digitaalinen mallinnus, erilaiset prototyypit ja konseptointi lisäävät yrityksen kykyä ennakoida ja vastata ajankohtaisiin haasteisiin ja ihmisten tarpeisiin oikealla tavalla oikeaan aikaan. (Miettinen, 2019, s.12-13)

Muotoilu on vaihtanut roolinsa tuotteiden muotoilusta yritysten ja julkisten palvelujen muotoiluun. Viime vuosina palvelumuotoilu on löytänyt tiensä sosiaalisten innovaatioiden kautta myös yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisuun ja jopa hyvinvointiyhteiskunnan uudelleen muotoiluun. (Miettinen, 2019, s.86) Muotoilu on ratkaisukeskeistä toimintaa. Muotoilutoiminnan tulos on luonnos, konsepti tai mallin kuvaus, joka saadaan aikaan käyttämällä joko perinteisiä tai innovatiivisia työkaluja. Ratkaisun saamiseksi ollaan valmiita kokoamaan sidosryhmät tai toimialat yhteisen työpajan tai prosessin äärelle. (Miettinen, 2019, s.11)

Viimeisen kahden vuosikymmenen aikana muotoilutoimintaa on hyödynnetty monialaisen yhteissuunnittelun ja käyttäjälähtöisen kehittämisen välineenä,

immateriaalitalouden ja elämystuotannon palvelumuotoilussa sekä erilaisissa kestävän kehityksen edistämisen hankkeissa. (Miettinen, 2019, s.31) Kyseessä on rikas vuorovaikutuksen kenttä, jossa ongelmia tarkastellaan monipuolisesti, luodaan vaihtoehtoisia ratkaisun palasia sekä ratkaisukonsepteja. Samalla monimutkaisten kokonaisuuksien kehittämisosaamista voidaan siis soveltaa suurempiin monialaisissa kehittämistyöskentelyssä tyypillisiin kokonaisuuksiin: tuotteita ja palveluja yhdistäviin hybrideihin, palveluihin ja vielä näitäkin laajempiin järjestelmiin ja yhteistoimintamalleihin. (Miettinen, 2019, s.39)

2.2 Palvelumuotoilu

Palveluita on suunniteltu niin kauan kuin palveluita on ollut olemassa. Palvelumuotoilu on taas suhteellisen uusi osaamisala. Palvelumuotoilu tämän muotoisena kuin me sen tunnemme, on syntynyt 1990 luvun alkupuolella. Palvelumuotoilun syntyä vauhditti palvelualan merkittävä kasvu. Siirtyminen jälkiteollisesta ajasta palveluiden aikaan, on kasvattanut vaatimuksia palveluiden kehittämiseen. Teknologian ja lähinnä internetin kehitys ja kasvu ovat olleet merkittäviä vauhdittajia palvelualan kehityspaineisiin ja mahdollisuuksien lisääntymiseen. Suomessa palvelumuotoilun juuret ovat internetin nousussa ja vuorovaikutussuunnittelussa. (Tuulaniemi, 2013, s. 61-63)

Palvelumuotoilu on palvelujen innovointia ja kehittämistä muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilu käsitetään yhteisesti jaettuna ajattelu- ja toimintatapana. Palvelumuotoilujattelua ja palvelumuotoilun menetelmiä voidaan soveltaa sekä uusien palveluiden luomiseen, - että vanhojen kehittämiseen. Palvelumuotoilu itsessään on sekä prosessi-, että myös valikoima työkaluja. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää myös edistämään eri osaamisalueiden yhteistyötä palveluita kehitettäessä. (Tuulaniemi, 2013, s. 58, Mäkinen, 2018, s. 34, 56)

Palvelumuotoilu hyödyntää tuotemuotoilijan työstä tuttua kehittämisprosessia. Muotoilu on aina kontekstisidonnaista ja kun kontekstit muuttuvat, sovelletaan

muotoilun ydiosaamista uusilla työkaluilla uusilla alueilla. Muotoilun vahvimpia anteja ovat prosessi-, ja menetelmäosaaminen, luovan ja analyyttisen lähestymisen yhdistäminen ja keinot asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Muotoilun vahvuuksia ovat myös visualisointi ja prototypointi, abstraktin näkyväksi tekeminen, eli aineettoman konkretisointi. (Tuulaniemi, 2013, s. 62-63)

Palvelumuotoilun menetelmien käytön tarkoituksena on laittaa palvelumuotoiluajattelua käytäntöön ja siten muuttaa palveluiden kehittämistyötä palvelumuotoilulähtöisemmäksi. Tärkeämpää on siis omaksua ajatusmaailma kuin itse menetelmät. (Mäkinen, 2018, s. 72-73)

Palvelumuotoilun tavoitteena on:

1. Ymmärtää paremmin ihmisiä, heidän elämäänsä ja tarpeitaan. Empaattisuus, ihmisten toiminta ja tavoitteet eri tilanteissa.
2. Havaita uusia palvelu-, ja liiketoimintamahdollisuuksia.
3. Suunnitella toimivia palveluja (analysointi jäsentäminen, ideointi, konseptointi, visualisointi, prototypointi ja yhteissuunnittelu.)
4. Toteuttaa tehdyt suunnitelmat (roolitus dokumentointi, implementointi arviointi.)

(Tuulaniemi, 2013, s. 110-111)



Kuvio 1. Mitä palveluiden muotoilu muun muassa on (mukaillen Mäkinen, 2018).

Palveluja muotoillaan käyttäjälähtöisesti asiakkaan parhaaksi, tarkoituksena täyttää asiakkaan tarpeet. Palvelun tulisi olla helppo käyttää, mutta myös elämyksellinen ja merkityksellinen kokemus, joka jää positiivisesti asiakkaan mieleen. Kun palveluja muotoillaan, on kyse konkreettisesta tekemisestä: on muotoilun kohteina sitten esimerkiksi tiloja, esineitä, työntekijöiden vaatteita ja näiden kautta koko palvelukokonaisuutta. (Mäkinen, 2018, s.34)

Palvelumuotoilutyöskentelyn perusta on palveluiden havainnoinnissa ja tarkastelussa. Moniaistillisia kokemuksia muotoillessa palvelumuotoilijan tarkastelema peruskysymys on: mitä palvelun kokija näkee, kuulee, tuntee, haistaa ja maistaa kokemansa palvelun aikana? Kokijalla viitataan sekä asiakaskuntaan, että järjestö-, tai yhdistystoimijoihin, jotka palvelua työssään tai vapaaehtoisesti tuottavat. (Mäkinen, 2018, s.50)

Palvelumuotoilun vahvuus on se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty, eikä se siten ole rajattu osaamisalue, vaan pikemminkin yleinen ajatus, tapa, prosessi ja työkaluvalikoima,

joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin muotoilusta insinööritieteisiin ja johtamisesta yhteiskunnallisiin tieteisiin. Kaikki osaamisalueet voivat hyödyntää palvelumuotoilun ajatusmallia yhteisenä suuntana ja sopimuksena kehittäessään palveluita. (Tuulaniemi, 2013, s. 60)

Asiakasymmärrys ja arvolupaus

Asiakasymmärrys on tärkeä osa-alue palvelumuotoilussa ja se tarkoittaa sitä, että yritysten on ymmärrettävä asiakkaidensa tapoja elää ja toimia. Yritysten, organisaatioiden ja järjestöjen on tunnettava asiakkaidensa aidot motiivit, mihin arvoihin heidän valintansa perustuvat ja mitä tarpeita ja odotuksia heillä on. On ymmärrettävä, mistä osa-alueista arvo muodostuu palvelussa asiakkaalle. Organisaation arvolupaus voidaan lunastaa vain ymmärtämällä niiden tarpeita, joille arvoa tuotetaan. Näitä arvon muodostumisen eri asioita ovat muun muassa: tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat, arvot, muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta, palvelun ominaisuudet ja palveluiden hinta. (Tuulaniemi, 2013, s. 73)

Ympäristöt

Ambient design on eri suunnittelualojen ja täten myös palvelumuotoilun hyödyntämä osaamisalue, jonka keskeisenä ajatuksena on hyödyntää kaikkia aisteja. Ambient tarkoittaa ympäröivää. Ambient designissa hyödynnetään ääniä, valoja, värejä, tuoksuja ja materiaaleja erilaisten tunnelmien luomisessa. Eli tunnelmilla pyritään suunnitelmallisesti vaikuttamaan asiakkaaseen. Voidaan sanoa, että palvelumuotoilu on parhaimmillaan ambient designia. (Tuulaniemi, 2013, s. 80)

Palvelu toteutuu erilaisissa ympäristöissä. Ympäristöt voivat olla joko fyysisiä tiloja tai virtuaalisia digitaalisia ympäristöjä. Ympäristöllä on erittäin suuri vaikutus palvelun onnistumiseen. Fyysiset ympäristöt sekä ohjaavat ihmisten käyttäytymistä, että vaikuttavat olennaisesti asiakkaiden mielialaan. Esimerkiksi teemapuistoissa tai

ravintoloissa virtuaalisissa tiloissa. Esimerkiksi internetsivuilla ympäristö, eli käyttöliittymä on olennainen palvelun kuluttamisen kannalta. (Tuulaniemi, 2013, s. 81-82)

Luova ongelmanratkaisu – palvelumuotoilun ajattelutavat

Luovaan ongelmanratkaisuun kuuluvat divergenssi (eli laajeneva) ja konvergenssi (eli supistuva) ajattelutavat. Divergenssi tarkoittaa ideoiden tuottamista. Konvergenssi tarkoittaa analyysiä ja karsintaa. Divergenssi perustuu lapsenomaisen mielikuvitukseen ja asioiden vapaaseen yhdistelyyn. Konvergenssi perustuu tietoon ja analyyttiseen päättelyyn.

Divergenssiä ajattelua käytetään tuottaessa uusia ideoita ja ratkaisuja. Tämän jälkeen otetaan käyttöön konvergenssi ajattelu ja arvioidaan divergenssillä tuotetut ideat. Iteratiivisessa kehittämisessä divergenssi ja konvergenssi vuorottelevat ja toistuvat. Divergenssi, konvergenssi ja interatiivisuus ovat muotoilun keskeisiä piirteitä. (Tuulaniemi, 2013, s. 113)

2.3 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilua. Palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä. Palvelumuotoilun yksi keskeinen ajatus on palvelun eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen. Yhteiskehittämisen etuna on kaikkien osapuolien vahva sitoutuminen niin kehittämiseen kuin tuottamiseenkin. (Tuulaniemi, 2013, s. 115-116)

Palvelun keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä. Hän on oman elämänsä ja toimintansa asiantuntija. Palveluntuottajan puolelta palvelussa mukana on useita ihmisiä. Asiakkaan eli käyttäjän lisäksi muutkin palveluun kuuluvat ihmiset ovat tarkoituksenmukaista osallistaa palvelun suunnitteluprosessiin alusta asti. (Tuulaniemi, 2013, s. 115-116)

Yhteiskehittäminen ei kuitenkaan tarkoita, että kaikki palvelun osapuolet olisivat kuitenkaan *päättämässä*, millainen palvelu tuotetaan. Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis-, ja analysointivaiheessa. Tästä laaja-alaisesta näkemyksestä *palvelumuotoilija valitsee* palvelulle määriteltyihin tavoitteisiin parhaiten sopivat elementit palvelukonseptin edelleen kehitettäväksi. (Tuulaniemi, 2013, s. 115-116)

Yhteiskehittäminen tehdään useimmiten työpajoissa. Ryhmätyötiloissa tutussa ympäristössä, mutta uusien ratkaisujen syntymistä voi myös edesauttaa toimiminen aikaisemmin kokemattomissa tiloissa tai yhteyksissä. Yhteiskehittämisen joihinkin osiin soveltuvia kehittämissympäristöjä ovat myös virtuaaliset tilat, joissa tietoa voidaan jakaa ja kommentoida nopeasti. (Tuulaniemi, 2013, s. 115-116)

Käyttäjäorientoituneet muotoilumenetelmät on mahdollista jakaa käyttäjän kokemusmaailman ymmärtämisen kautta tapahtuvaan kehittämiseen ja toisaalta ratkaisuehdotusten kokeilun kautta tapahtuvan testaamiseen. Käyttäjien aiemman kokemuksen ja elämäntyylien selvittäminen on empaattisuutta käyttäjän todellisuuden arvoja ja merkityksiä kohtaan. Ratkaisut pyritään kehittämään käyttäjien käyttötilanteeseen sopiviksi. Käyttäjät eivät aina pysty kertomaan heille sopivista ratkaisuista tai edes elämän järjestelyistä, tavoistaan tai ongelmistaan, koska ne ovat liian automaattisia tai jokapäiväisenä liian huomaamattomia. (Miettinen, 2019, s.41)

Monialaisen innovaatiotoiminnan työpajatyöskentelyn periaatteita yhdistettynä käyttäjäorientoituneisiin menetelmiin onkin alettu soveltaa käyttäjien kanssa yhdessä tehtävään suunnittelutyöhön (co-design). (Miettinen, 2019, s.45)

Yhteissuunnittelulla (co-design) käyttäjän osallistuminen voidaan kytkeä kehittämistyöhön jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Muotoilun työskentelytavat ovat tässä hyödyllisiä, koska niillä voidaan auttaa osallistujia rentoutumaan halukkaaksi jakamaan

kokemustaan ja työskentelyään ja tuottamaan konkretisoitua tuloksia. Kokemuksistaan ja ajattelustaan yhteissuunnittelu hyödyntää käyttäjien omaa työskentelyä kehittämistiedon ja tässä tapauksessa myös ratkaisujen lähteenä. (Miettinen, 2019, s.45)

2.4 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessin alussa kerätään kasaan kaikki olemassa oleva aineisto, joka antaa lisätietoa asiakkaiden ajatuksista, toiminnasta, asenteista, arvoista ja käyttäytymismalleista. Ymmärrystä palveluun liittyvistä ihmisistä kartutetaan ensisijaisesti heiltä itseltään, mutta myös muista lähteistä. Tietoa ratkaisuihin kerätään monialaisissa tiimeissä. (Mäkinen, 2018, s.47)

Palvelumuotoilu on prosessi, jonka tarkkaa lopputulosta ei tiedetä projektin alussa. Siksi se vaatii projektitiimiltä ja organisaatiolta epävarmuuden sietokykyä. Prosessi antaa matkalla paljon enemmän mahdollista tietoa kuin suljettu projektimalli. Sen pitäisi myös opettaa, ettei palvelumuotoiluprosessille ole päätöspistettä, vaan kyse on jatkuvasta muutoksesta ja kehittämisestä. On oltava valmis oppimaan uutta ja toisinaan myös luopumaan jo kehitetyistä ideoista, eli kehittymään edelleen. (Mäkinen, 2018, s. 160)

Muotoilu pyrkii aina olemaan proaktiivista, eli ennakoivaa. Ennakointi tarkoittaa tutkimusta potentiaalisen asiakkaan todellisista tarpeista sekä pyrkimystä tunnistaa asiakkaan piilevät tarpeet. Ennakoivan ymmärryksen avulla voidaan suunnitella ratkaisuja, jotka todella helpottavat asiakkaiden elämää. On kuitenkin muistettava, että kysymällä suoraan ei yleensä saada tarpeeksi syvällistä tietoa ihmisten tarpeista ja odotuksista. Vastaukseksi saadaan todennäköisesti jonkinlainen kuva tarpeista. Harva kuitenkaan osaa kuvitella ja kertoa siitä, mitä ei vielä ole olemassa. Suoraan kysymistä tärkeämpää onkin tutkia ihmisen toimintaa. Arjesta ja toiminnasta nousevat esiin arvot ja todelliset toiminnan motiivit, tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet. Asiakastutkimusmenetelmillä löydetään lopulta ne arvot ja toiminnan todelliset motiivit,

joista uudet ideat ja palvelukonseptit kehitetään. Asiakastutkimuksen menetelmät ovat lähtöisin kulttuurintutkimuksesta ja antropologiasta. (Tuulaniemi, 2013, s. 71-73)

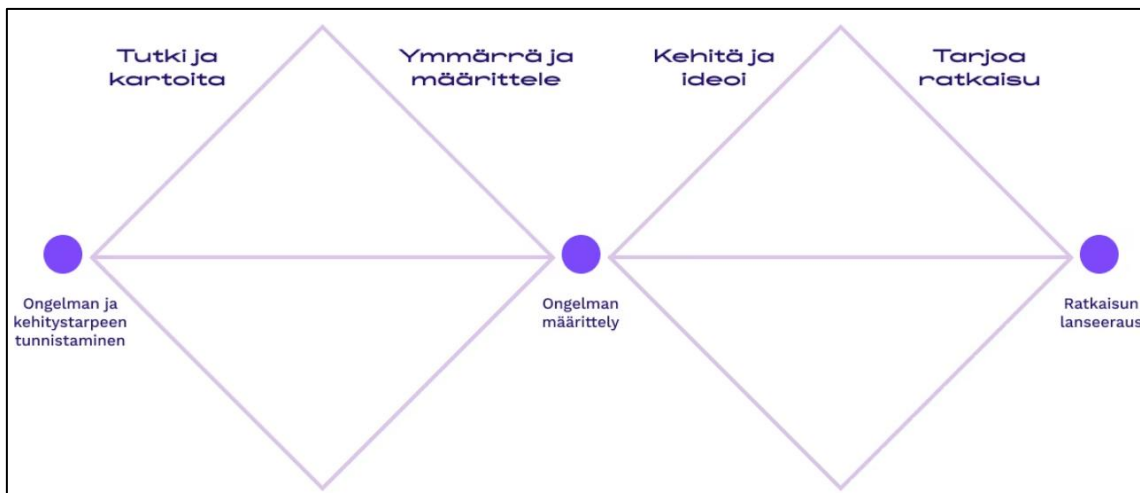
Palvelumuotoiluprosessi **on luovan ongelmanratkaisun** periaatteita noudatteleva prosessi. Prosessi tarkoittaa sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Prosessit säästävät voimavaroja ja vapauttavat aikaa rutiineista luovaan työhön. Palvelun kehittäminen on aina luonteeltaan uuden luomista ja sitä kautta ainutkertaista. Siksi palvelumuotoilun määrittäminen ja kuvaaminen täysin yhdenmukaiseksi ja tiettyyn sapluunaan meneväksi prosessiksi ei ole mahdollista. Ei ole siis mahdollista kuvata prosessia, joka toimisi yksin kaikenlaisten palveluiden kehittämisessä ja kaikissa tilanteissa. (Tuulaniemi, 2013, s. 126)

Ihannetilanteessa kaikki osapuolet ovat mukana koko palvelumuotoilun prosessin ajan ja joko organisaation sisäinen tai ulkopuolinen palvelumuotoiluosaaja fasilitoi eli mahdollistaa, suunnittelee ja tukee usean eri osaamisalueiden asiantuntijoiden toteuttamaa palvelumuotoilun prosessia. Prosessin laajuus ja toteutus kuitenkin vaihtelevat suunnittelukohteesta käytettävissä olevista taloudellisista ja ajallisista resursseista riippuen. (Tuulaniemi, 2013, s. 128-129)

Muotoilutyö on perinteisesti keskittynyt kolmeen vaiheeseen; **asiakasymmärrykseen, ideointiin ja konseptointiin**. Tätä palvelumuotoilu pääosin on tutkimus- ja suunnitteluvaiheessa. (Tuulaniemi, 2013, s. 127)

2.5 Tuplatimanttimalli

Tässä alaluvussa esitellään tuplatimantin pohjalta johdettu palvelumuotoilun prosessimalli (kts. kuva 1) ja tarkastellaan jokaista timantin osiota tarkemmin erikseen.



Kuva 1. Design Councilin kehittämää tuplatimanttiprosessimallia mukaillen (Loihdefactory, 2020).

Ongelman ja kehitystarpeen tunnistaminen

Ennen palvelumuotoiluprosessiin ryhtymistä on syytä myös muodostaa yhteinen visio siitä, mitä kohti olette palvelumuotoiluprosessin kautta tähtäämässä. (Mäkinen, 2018, s. 81-82) Tässä vaiheessa määritellään nykytilannetta suunniteltavan palvelun kannalta olennaisia asioita tarkastelemalla – tavoitteena on selkeyttää tavoitteita, sekä kerätä tietoa palvelun mahdollisista haastekohdista, sekä mahdollisuuksista. Nykytilannetta tarkastelemalla tunnistetaan ne asiat, joita halutaan tutkia tarkemmin. Vaiheen aikana kerätystä tiedosta valikoidaan tärkeimmät näkökulmat ja tieto asetetaan sellaiseen muotoon, että sitä on helppo hyödyntää palvelun kehittämisessä (Innanen, 2018).

Mihin asiakastarpeeseen ollaan vastaamassa? Palvelumuotoiluprojektin osapuolet määrittelevät mahdollisen käytettävissä olevan budjetin ja muotoiluprosessin aikataulun. Projektisuunnitelmaan kirjataan kaikki prosessin toteuttamiseen ja sen onnistumiseen vaikuttavat tekijät tiedoksi palvelumuotoilijalle tai asiat kirjataan yhdessä palvelumuotoilijan kanssa (Tuulaniemi, 2013, s. 132)

Projektisuunnitelmasta voi käydä ilmi muun muassa:

- Palvelun ajateltu kohderyhmä.
- Mihin asiakastarpeeseen palvelu pyrkii vastaamaan.
- Mitkä ovat palvelun tuottajan liiketoiminnalliset tai muut tavoitteet?
- Suunnittelutyön tavoitteet
- Yleiskuvan projektista
- Projektin laajuuden aikataulun ja vaiheet.

Projektisuunnitelmaa tarkennetaan vaiheittain määrittelyn aikana. Projektisuunnitelman luo palveluiden omistaja ja sillä kommunikoidaan suunnittelutyön tavoitteet ja siihen liittyvät taustat suunnittelijoille ja muille projektin osapuolille. (Tuulaniemi, 2013, s. 133-134)

Tutki ja kartoita

Tässä vaiheessa keskitytään tarkentamaan suunnittelutavoite sekä keräämään mahdollisimman laadukasta asiakasymmärrystietoa palvelun käyttäjäryhmästä. Asiakasymmärrystä lähdetään syventämään keräämällä tietoa palvelun käyttäjäryhmän todellisista tarpeista laadullisilla ja/tai luovilla menetelmillä. Tavoitteena on laajentaa ymmärrystä suunnittelutavoitteesta, saada kokonaisvaltaisempi ymmärrys käyttäjästä ja löytää piilevät käyttäjän tarpeet tai suunnittelutavoitteen ratkaisemiseen vaikuttavat asiat. Tiedon ja asiakasymmärryksen keräämisen tavoitteena on rakentaa kokonaisvaltainen suunnittelun perusta. (Innanen, 2018).

Palvelumuotoilussa tehdään asiakastutkimuksia, jotta löydetään kohderyhmälle merkityksellisiä asioita ja ymmärretään ihmisten toiminnan todellisia motiiveja. Tutkimusta tehdään suunnittelun inspiroimiseksi, eli suunnittelutyön tueksi. Asiakastutkimuksen tuloksena on laaja määrä eri muodoissa olevaa tietoa tutkittavista. Asiakasymmärryksen perustana on tämän tiedon perusteellinen analyysi ja tulkinta.

Kerätystä materiaalista löytyy laajemmalle asiakasjoukolle merkittävät asiat. (Tuulaniemi, 2013, s. 145-146)

Asiakasymmärryksen kasvattaminen eli tutkimus kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista on yksi palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita. Tässä vaiheessa keskitytään keräämään ja analysoimaan suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Palvelumuotoilussa on tyypillistä, että loppukäyttäjät osallistuvat eri tavoin prosessiin sen eri vaiheissa. Asiakasymmärrystä lähdetään rakentamaan loppukäyttäjän motiiveista, joten tässä vaiheessa ymmärrystä kasvatetaan loppukäyttäjän arkielämän motiiveja ja tarpeita tarkastelemalla (Tuulaniemi, 2013, s. 145-146).

Esimerkiksi asiakaspaneelilla voidaan kerätä kohderyhmän mielipiteitä, ideoita ja toiveita palvelukehitykseen liittyen. Haastatteluilla, keskusteluilla ja asiakastutkimuksella rakennetaan yhteinen ymmärrys kehittämiskohteista, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjän tarpeista. Alla kuvattuna erilaisia käyttäjätiedon keräämiseen tarkoitettuja menetelmiä, joista tarkemmin esitellään kyselymenetelmään (Tuulaniemi, 2013, s. 144-146).

Kehitä ja ideoi

Tässä vaiheessa kehitetään mahdollisimman paljon vaihtoehtoisia ideoita (Innanen, 2018). Ensin luodaan suuri määrä ideoita kriitikittömästi, jonka jälkeen ideoita ammutaan alas ja yhdistetään toisiinsa. Ideointikierroksia toistetaan niin kauan, kunnes projektiryhmä katsoo ideoita olevan tarpeeksi tai aika tai muut resurssit yksinkertaisesti loppuvat. Yleisesti ajatellaan, että mitä enemmän ideoita, sitä todennäköisempää on, että ideoiden joukossa on myös ongelmanratkaisun kannalta merkittäviä osasia. Määrä ei siis korvaa, vaan itseasiassa tuo laatua. Ensin on kirjattava tai kuvattava ne kaikki itsestään selvät tai huonot ideat, jotta uusia yllättäviäkin ideoita voidaan löytää. Ideoinnin alussa ei voida myöskään tietää, millaiseksi palvelu tulee ratkaisuiltaan loppujen lopuksi muodostumaan (Tuulaniemi, 2013, s. 182).

Tarjoa ratkaisu

Tuplatimantin viimeisessä vaiheessa valitut uudet ratkaisut viimeistellään, toteutetaan ja viedään käytäntöön tai markkinoille asiakkaiden saataville (Innanen, 2018). Tässä kohdin kierroksen loppuun asti kehitetyt ideat testataan käytännössä ja toistuvien kokeilujen myötä ideoiden joukosta karsiutuu pois toimimattomat versiot, jolloin jäljelle jäävät vain toimivaksi todetut ratkaisut. Näistä ratkaisuista lopulta paketoidaan valmis konsepti, joka voidaan virallisesti markkinoida käyttöön (Ahtola, 2020).

2.6 Keskeisiä palvelumuotoilumenetelmiä

Ei ole olemassa tarkkaa määritelmää sille, mikä on tai ei ole palvelumuotoilun menetelmä, menetelmäpakki on rajaton erilaisine työkaluineen erilaisiin muotoilutilanteisiin. Jokaisen palvelumuotoilutapauksen kohdalla palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa on syytä valita kuhunkin välivaiheeseen sopiva työkalu siten, että se palvelee muotoiluprojektin tavoitteita ja antaisi suunnittelutiimille sellaista tietoa, josta olisi hyötyä myös seuraavassa suunnitteluvaiheessa. Usein parhaiten tavoitteeseen päästään yhdistämällä useita menetelmiä tai poimimalla niistä soveltuvat osat (Innanen, 2019).

Menetelmän valintaa voi lähestyä palvelumuotoiluprosessin vaiheiden tavoitteiden kautta. Kun ollaan kartoittamassa asiakasnäkökulmaa, hyvä menetelmä on sellainen, joka synnyttää empatiaa palvelun käyttäjiä kohtaan ja auttaa näkemään palvelun hänen näkökulmastaan. Luovat ja toiminnalliset menetelmät auttavat yleensä ihmisiä ilmaisemaan itseään ja tarpeitaan suullisen ilmaisun lisäksi myös muilla tavoin. Ne mahdollistavat sellaisten ajatusten esille tulemisen, joita ihmiset eivät osaisi suoraan kysyessä sanoa. Hyvät menetelmät tukevat ihmisten osallistamista palveluiden kehittämisprosessiin. Palvelumuotoilussa tarvitaan menetelmiä, jotka tukevat ratkaisujen syntymistä luovasti ja uusia ajatuksia etsien. Palvelumuotoilun menetelmät

auttavat visualisoimaan eli kuvaamaan asiakkaan näkökulman ja aineettoman palvelun. Kuvaaminen auttaa eri osapuolia ottamaan kantaa kehitettävään asiaan ja se luo yhteistä ymmärrystä (Innanen, 2019).

Menetelmänä kysely

Yksi tiedonkeruumenetelmä on kyselyn laatiminen kohderyhmälle, jossa kartoitetaan kohderyhmän mielikuvia, ajatuksia ja mielipiteitä suunniteltavasta palvelusta. Kyselyssä on tarkoituksena myös esittää osuvia kysymyksiä, joiden vastaukset auttaisivat palvelun suunnittelussa parhaiten (Innanen, 2019). Esimerkiksi tapahtumatuotannossa elämyshakuisen palvelun suunnittelussa tavoitteena on usein kartoittaa minkälainen toiminta kohderyhmää innostaa, mikä kiinnittää kohderyhmän huomion ja niin edelleen. Kun taas jos palvelumuotoiluprosjekti keskittyy esimerkiksi käsityöpainotteisten verkkosivujen rakentamiseen kohderyhmänä eläkeläiset, ovat kyselyssä esitettävät kysymykset luonteeltaan todennäköisesti erilaisia.

Menetelmänä työpaja

Työpaja on yhdessä ideoimisen väline. Kun puhutaan käyttäjäkeskeisestä tai asiakaslähtöisestä suunnittelusta, on kyse yleensä osallistavasta suunnittelusta tai yhteissuunnittelusta eli co-designista. Työpajaan yleensä kutsutaan mahdollisimman monipuolinen joukko eri toimintojen asiantuntijoita, sekä suunniteltavan palvelun tulevia käyttäjiä tai asiakkaita, jotka pääsevät esittämään näkemyksiään ja toiveitaan ja ideoimaan ratkaisuja tai kehittämään ja kommentoimaan ideoita. Ideoinnin ja konkretisoinnin tukena ovat muotoilun luovat ja ihmislähtöiset menetelmät. Tällöin työpajaa voidaan kutsua luovaksi suunnittelutyöpajaksi, ideointityöpajaksi, vuorovaikutteiseksi työpajaksi tai osallistavaksi työpajaksi. Työpajan suunnittelu ja käsikirjoittaminen tehdään tavoitelähtöisesti. (Miettinen, 2019, s.11)

Työpajassa osallistujat voivat tuottaa ideoita, priorisoida niitä ja valita haluamansa ideat jatkokehittelyä varten. Ideointivaiheen tavoitteena on tuottaa mahdollisimman paljon ideoita ennakkoluulottomasti. Ideoinnin voi toteuttaa esimerkiksi määrittelemällä ajan, jonka aikana tuotetaan mahdollisimman monta ideaa. Yleensä sopiva kesto on noin 5-15 minuuttia. Vaihtoehtoisesti voidaan sopia, että ideoita tuotetaan tietty määrä, esim. 30 ideaa. Tässä vaihtoehdossa tuotettavien ideoiden lukumäärä tulee olla riittävän korkea, jotta kaikki mahdolliset ideat saadaan yhteiseen keskusteluun (Innokylä, 2022).

Visualisointi

Palvelumuotoilussa tyypillistä on kokemuksellinen suunnittelu: palveluita ja sen osia näytellään ja suunnittelun apuna käytetään kuvien ja visualisointien lisäksi erilaisia karkeita, todellisia kohteita muistuttavia malleja nopeasti ja halvalla tehdyin ympäristöön. Fyysiset tai virtuaaliset mallit pyritään tekemään nopeasti, koska viimeistely ei tässä kontekstissa tuo lisäarvoa suunnitteluun; se saattaa jopa turhaan lukita suunnitteluryhmän ajatukset juuri ulkonäkönsä kaltaisiksi. Mallien tehtävä on kuitenkin vain antaa summittainen kuva palveluun liittyvästä fyysisestä ympäristöstä. Usein esimerkiksi työpajoissa visuaaliset mallit auttavat osallistujia eläytymään aiheeseen ja tuottamaan ideoita. Visualisointi auttaa luomaan yhteistä ymmärrystä aiheesta, esimerkiksi kuvittamalla työpajassa käsiteltävä asia. Kuva voi olla piirros, kuvaus, malli tai systeemi (Tuulaniemi, 2013, s. 186-189).

3 Partio – kohdeorganisaation esittely

Tässä luvussa esitellään Suomen Partiolaisten taustaa, toimintaa ja Kajo-suurleirin suunnittelua heinäkuulle 2022. Luvussa käydään tarkemmin läpi Kajon organisaatiota, strategiaa, leirikokemuksen funktiota ja palvelumuotoilua Kajolla. Lopuksi tutustutaan Kumppanuuskylään.

3.1 Suomen Partiolaiset

Suomen Partiolaiset – Finlands Scouter ry (SP-FS) on Suomen suurin vapaaehtoisjärjestö, jossa jäseniä on yhteensä 65 000. (Partio A, 2022). Partio on *”tavoitteellinen kasvatusjärjestö, jonka tavoitteena on kasvattaa persoonallisuudeltaan ja elämäntavoiltaan tasapainoisia, vastuuntuntoisia, aktiivisia sekä itsenäisesti ajattelevia paikallisen, kansallisen ja kansainvälisen yhteisön jäseniä”*. Partion tavoitteet ja päämäärät pyritään saavuttamaan monipuolisen tekemisen kautta. Kaiken ytimessä on yhdessä tekeminen ja oppiminen. (Partio B, 2022) Partio opettaa taitoja, tietoja, asenteita ja arvoja, jotka auttavat elämään kokonaista ja täysipainoista elämää. Partiota pidetään myös erinomaisena johtajuuskoulutuksena (Partio E, 2022). Partioharrastuksen kautta voi oppia erilaisia kädentaitoja, taitoa toimia ryhmässä, luonnontuntemusta ja selviytymistaitoja esimerkiksi metsäretkillä, vaelluksilla tai useamman päivän kestäville leireille (Partio C, 2022).

3.2 Suurleiri Kajo 2022

Kajo on Suomen Partiolaisten järjestämä kahdeksas kansallinen partioleiri, jolle myös kansainväliset vieraat ja ei-vielä-partiolaiset ovat tervetulleita. Leiri järjestetään Evon retkeilyalueella Hämeenlinnan Lammilla heinäkuussa 2022. Kajolle odotetaan 12.000–18.000 osallistujaa, mikä tarkoittaa sitä, että Kajo toimii perinteisen leirin sijaan

telttakaupunkina osallistujilleen yhdeksän päivän ajan. Kajo toteutetaan pääasiassa vapaaehtoisvoimin yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa (Kajo A, 2022).

Kajo-suurleirin on tilannut toteutettavaksi Suomen Partiolaisten hallitus. Leiri järjestetään, jotta suomalaisilla partiolaisilla olisi kuuden vuoden välein mahdollisuus kokea kotimaassaan poikkeuksellisen suuri ja kansainvälinen leirielämys. Kajo projektina tarjoaa myös Suomen Partiolaisille keinon jalkauttaa ja testata erilaisia kehittämistoimenpiteitä, saada käyttöön suurta kokoluokkaa vaativan partiokasvatuksen hyödyt sekä hyödyntää markkinointi-, brändi- ja kumppanuustyössään suuren tapahtuman luomia puitteita (Partioneuvosto, 2020).

Suomen Partiolaisten hallituksen kokouksessa (2020) käytiin läpi Kajo-leirin tavoitteet, jotka toimivat ohjenuorana sekä suunnittelussa ja rakentamisessa leirin tekijöille, että myös leirin osallistujille leirin ajaksi. Tavoitteet on kuvattu alla olevan mukaisesti.

Kajo luo uusia tapoja tehdä isoja yleisötapahtumia kestävästi

Tehdään vastuullisia valintoja läpi projektin. Pyritään luomaan keinoja, jotka on mahdollista ottaa käyttöön yhteiskunnassa laajemminkin. Kestävyyttä tarkastellaan laajasti, ympäristönäkökulmien lisäksi esim. sosiaalisesta näkökulmasta.

Kajo on mahdollisimman monen saavutettavissa

Tahtotila on varmistaa, että jokainen kohderyhmään kuuluva voi tuntea itsensä tervetulleeksi Kajolle. Mikään kielletty syrjäntäperuste ei rajaa osallistumista pois.

Kajo on yhteinen, ainutlaatuinen ja kansainvälinen partioelämys

Finnjamboreella on selkeästi oma roolinsa partion tapahtumien joukossa. Hyödynnetään kokoluokan tarjoamat mahdollisuudet. Tarjotaan osallistujille kokemus isosta yhteisestä harrastuksesta ja mahdollisuudesta kokea kansainvälistä partiota. Vahvistetaan partion brändikuvaa: partio on kiinnostava, ajankohtainen ja elinvoimainen harrastus.

Kajo kasvattaa osallistujansa ja tekijänsä tekemään vastuullisempia valintoja

Vastuullisemmilla valinnoilla tarkoitetaan kaiken suhteen harkitsevampaa ja vastuullisempaa päätöksentekoa arkisissa asioissa. Arvioidaan esimerkiksi valintojen ympäristövaikutuksia, vaikutuksia ihmisten väliseen tasa-arvoon, köyhyyden poistamiseen jne.

3.3 Kajon leirikokemus

Kajon yhtenä tavoitteena on tarjota yhteinen, ainutlaatuinen ja kansainvälinen partioelämys ja osallistujille kokemus yhteisestä harrastuksesta, samalla vahvistaen partion brändikuvaa partion kiinnostavuudesta, ajankohtaisuudesta ja elinvoimaisuudesta. Kajon tavoitteista johdettuna perustettiin Kajo-leirin yhdet ydinosa-alueista, Elämys ja Leirikokemus (lyhennettynä leko). Leirikokemukseen kuuluvat palvelumuotoilu, leiribrändi ja -tarina, leirituotteet, leirikaavoitus, leiriarkkitehtuuri, maisemasuunnittelu sekä muotoilu. Elämys tekee Kajosta yhteisen ja yhtenäisen partioleirikokemuksen eli sen, miltä Kajo näyttää, tuntuu ja kuulostaa. Se muotoilee finnjobboree-arjen ja -juhlan.

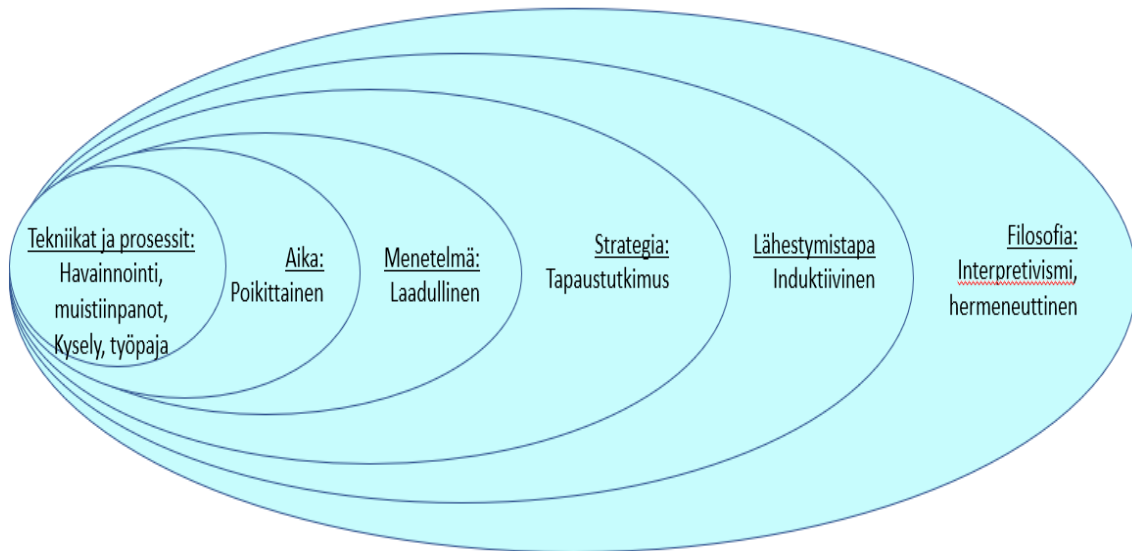
4 Tutkimuksen metodologia ja toteutus

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tieteenfilosofinen lähestymistapa ja kerrotaan tutkimusmenetelmän, tapaustutkimuksen, ominaispiirteistä. Lisäksi kuvaillaan tutkimusprosessi: miten aineisto on kerätty ja analysoitu.

Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli tutkijan oma mielenkiinto aihetta kohtaan sekä työskentely yhtenä ensimmäisistä palvelumuotoilijoista, joita Kajo-suurlleirille pestattiin keväällä 2021. Koska tutkielman aihepiiri ja kohdeorganisaatio oli tutkijalle entuudestaan melko tuntematon ja uusi oppimiskokemus, päätettiin tutkimus toteuttaa ilman virallista toimeksiantoa. Tällä tavoin tutkimusongelman valinta sekä aiheen rajaus toteutuivat ilman ulkoisia toimijoita puhtaasti tutkimuskirjallisuuteen ja käytännön kokemuksen perusteella.

4.1 Tutkimuksen taustafilosofia

Tutkimusstrategian suunnittelussa hyödynnetään sovellettuna Saunders, Lewis & Thornhill (2007, 100–102) tutkimussipuli -mallia (research onion), joka on kuvattu kuviossa 2. Sipuli on metafora, joka kuvaa tutkimusprosessin eri tasoja, niin sanottuja sipulin kuorikerroksia. Sipuli toimii runkona tutkimuksen suunnittelussa tarkoituksena luoda tutkielmalle kerros kerrokselta tieteellinen tarkastelupohja, joka käydään läpi kerros kerrokselta lopputuloksena eheä kokonaiskuva tutkimuksen eri osa-alueista. Kerrosten kuoriminen aloitetaan uloimmista kerroksista tutkimusfilosofian ja lähestymistavan valinnasta, jotka ohjaavat keskikerrokseen tarkastelemaan tutkimusstrategiaa, tutkimusmenetelmiä ja aikahorisonttia, päätyen lopulta sipulin ydinkerrokseen, keskittyen tiedonkeruuseen ja analysointiin.



Kuvio 2. Tutkielman ”tutkimussipuli” (mukaillen Saunders ym. 2007).

Tämä tutkielma rakentuu filosofisesti lähinnä interpretivismiselle ja hermeneuttiselle filosofian suuntauksille. Tiedonkeruun kautta saatua tietoa tarkastellaan laaja-alaisesti tulkiten ilmiötä subjektiivisesti tutkijan havaintoihin perustuen tarkoituksena ymmärtää tutkittavaa kokonaisuutta paremmin tietynä ajanjaksona (Ryan, 2017). Tiedonkeruu tutkimukselle rakentuu teoreettisen tiedon hakemisesta, osallistuvan havainnoinnin kautta saaduista tiedoista toteutetuissa työpajoissa ja osallistujajoukoille teetetyn kyselytiedon keräämisestä.

Ajallisesti tämä tutkielma toimii poikittaistutkimuksena, koska tarkoituksena on tutkia tutkimuskohteen ilmiötä tietynä ajankohtana.

Tutkimussipulin toisessa kerroksessa valitaan tutkimuksen pääasialliseksi lähestymiskulmaksi joko induktiivinen tai deduktiivinen näkökulma. (Saunders ym. 2007, 116–117) Induktiivinen tutkimus keskittyy pääasiassa uusien teorioiden rakentamiseen, kun taas deduktiivinen tutkimus keskittyy olemassaolevien teorioiden toistettavuuteen. Induktiivisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa tai luoda uusia teorioita. Induktiivisessa katsotaan avoimin mielin, mitä kerätystä aineistoista löytyy. (Kananen, 2013, 110). Induktiivisessä tutkimuksessa tutkija pyrkii löytämään vastauksia

tutkimuskysymyksiin, sekä löytämään malleja havainnoinnin avulla (Puusa ja Juuti, 2020, s. 10).

Deduktio tarkoittaa sitä, että aineistosta pyritään löytämään sellaista, mitä on jo löydetty aiemmin. Deduktio ei tuo uutta tietoa. (Kananen, 2013, 110). Deduktio etenee päinvastoin teoriasta havaintoihin, testaten teoriaa käytännössä ja muokaten sitä tarvittaessa. (Saunders ym. 2007, 120-122) Abduktiossa teoria ja käytäntö vuorottelevat. Abduktiivinen päättely lähtee liikkeelle aineistosta eli ilmiöstä, mutta ei sulje pois teorian käyttöä. (Kananen, 2013, 49-51).

Tämän tutkimuksen lähestymistapana on induktiivinen näkökulma, jonka avulla voidaan saavuttaa kokonaiskuva Kumppanuuskylän suunnittelussa käytettyjen palvelumuotoilumenetelmien ja palvelumuotoilun prosessin toteutumisesta. Havaintoina käytetään sekä osallistujajoukkoille teetetyn kyselyn tuloksista saatua tietoa, että kyselytulosten pohjalta rakennetun työpajasta saatua dataa. Kerätyn aineiston perusteella tarkastellaan, miten palvelumuotoilumenetelmillä saatu tieto auttaa Kumppanuuskylän suunnittelussa ja tavoitteisiin pääsyssä.

Kolmannella kehällä valikoidaan pääsääntöinen tutkimusstrategia, eli tapa jolla tutkimus on tarkoitus toteuttaa. Menetelmävalintoihin kuuluu myös valinta tutkimustekniikoista, joissa pääsuuntana ovat kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. Yksinkertaistettuna kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus keskittyy ei-numeerisen ja kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus numeerisen tiedon käsittelyyn. (Saunders ym. 2007, 130–147) Määrällisen tutkimuksen aineistot on numeerisessa muodossa, kun taas laadullisen tutkimuksen aineistot ovat pääosin erilaisia tekstejä. (Puusa ja Juuti, 2020, s. 7) Puusan ja Juutin (2020) mukaan laadullisessa tutkimuksessa yleensä pyritään ymmärtämään tutkimuskohteena olevaa ilmiötä tutkimuksessa olevien henkilöiden kokemuksista, ajatuksista, tunteesta ja niistä merkityksistä käsin, joita ihmiset tutkimuksen kohteena olevalle asialle antavat. Koska tässä tutkimuksessa tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa tutkimuskohteena olevalle kumppanuuskylälle, on tämä tutkimus luonteeltaan

laadullinen. Mutta koska tässä tutkielmassa kohteena on rajattu tapaus, jonka ympärillä testataan toiminnan kautta osallistavia menetelmiä, on tutkimusstrategiana tarkemmin case-tutkimus, eli tapaustutkimus, jota toteutetaan osin toimintatutkimuksen menetelmin.

Tapaustutkimus on laadullisen tutkimuksen alalaji, jonka avulla pyritään saamaan tutkimusongelmasta kokonaisvaltainen, hyvä ja tiheä kuvaus. (Kananen, 2013, 66). Tapaustutkimuksessa tuotetaan ongelmaan ratkaisu, mutta tutkija ei ryhdy käytännön työhön ongelman poistamiseksi. Tapaustutkimuksessa tutkimustyö on pelkkä raportti ja ongelman ratkaisun esittäminen. Ongelman poistamista käytännössä ei kokeilla kuten kehittämis- ja toimintatutkimuksessa (Kananen, 2013, 61). Toimintatutkimuksessa ongelman toteaminen ei riitä, sillä poistaminen vaatii toimintaa, joka johtaa muutokseen. (Kananen, 2013, 15).

Heikkisen ym. (2006) mukaan toimintatutkimus on luonteeltaan prosessimaista ja etenee hermeneuttisesti eli kehämäisesti eteenpäin. Tällöin toisiaan seuraavien syklien avulla yrityksen toimintaa kehitetään jatkuvasti. Syklien sisällä toistuvat seuraavat vaiheet: suunnittelu, toiminta ja seuranta. Tapaustutkimusta voidaan tutkia juuri toimintatutkimuksen menetelmin tai soveltaen, käyttäen vain joitain vaiheita tai tarvittaessa kaikkia kolmea (Kananen, 2013, 28-29). Toisaalta Metsämuurosen (2006) mukaan tapaustutkimus on määritelty myös yksinkertaisesti toiminnassa olevan tapahtuman tutkimukseksi. Tapaus voi olla lähes mikä vain: yksilö, ryhmä, koulu, potilas/kautta asiakas tai esimerkiksi prosessi. Tyypillisin tapaustutkimuksen muoto on kuvaileva tapaustutkimus, jossa pyritään esittämään hyvä kuvaus ilmiöstä tai hyvä tarina. (Kananen, 2013, 54-55).

Työn tarkoitus oli tutkia miten käyttäjälähtöisyys ja osallistavat palvelumuotoilumenetelmät tukevat kumppanuuskylän suunnittelua, sekä kuvata tapahtunut palvelumuotoiluprosessi, sekä mahdollisesti tuoda kehitysehdotuksia palvelumuotoilun käyttämiselle jatkossa. Koska edellä kuvatun mukaisesti

tapaustutkimus soveltuu hyvin tutkimuksen lähestymistavaksi silloin, kun halutaan syvällisesti ymmärtää kehittämisen kohdetta ja tuottaa uusia kehittämisehdotuksia, tukee tapaustutkimus strategiavalintana tämän työn sille asetettuja tavoitteita parhaiten.

4.1.1 Tutkijan rooli aineiston keruussa

Tapaustutkimuksessa havainnointia voidaan käyttää sekä pääasiallisena että muuta aineiston keruuta tukevana menetelmänä. Havainnoinnin muodot voidaan eritellä sen mukaan, mikä on tutkijan rooli suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Tutkija voi olla **1. osallinen tutkittavassa ilmiössä**, esimerkiksi kun havainnointi tapahtuu omalla työpaikalla **2. osallistuva havainnoija** esimerk.iksi ulkopuolinen fasilitaattori tai avustaja kehitysprojektissa, tai **3. täysin ulkopuolinen havainnoija**. (Puusa ja Juuri, 2020, s. 128)

Kun tutkija itse osallistuu tutkimaansa ilmiön toimintaan, voidaan puhua tutkijan **osallisuudesta**. Silloin tutkija pyrkii omalla toiminnallaan vaikuttamaan tutkittavan ilmiön tapahtumiin ja lopputulokseen, esimerkiksi toimintatutkimuksessa, jossa halutaan pyrkiä muuttamaan asioita. **Osallistavassa havainnoinnissa** tutkijan pääasiallisena tarkoituksena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä, ei muuttaa sitä. Osallistavassa havainnoinnissa tutkija kuitenkin usein toimii osana tutkittavaa ilmiötä, eikä pitäydy täysin passiivisessa roolissa. **Ulkopuolinen havainnointi** tarkoittaa sitä, että vaikka tutkija on läsnä tutkittavan ilmiön tapahtuessa, hän pyrkii pitäytymään sen ulkopuolella ja olemaan vaikuttamatta tapahtumien kulkuun. Tällöin tutkimuksen fokus keskittyy täysin ilmiöön sellaisena kuin se olisi ilman havainnointia. (Puusa ja Juuri, 2020, s. 128)

Tässä tutkimuksessa toimin osallistavan havainnoinnin kautta sekä tutkijana, että palvelumuotoilijana. Tarkoitukseni on toimintatutkimuksen keinoin olla mukana vaikuttamassa kumppanuuskylä-tapaukseen, jotta toiminnan kautta saadun tiedon valossa pystyn ymmärtämään miten palvelumuotoilun menetelmät voivat vaikuttaa kumppanuuskylän suunnitteluun. Saadun tiedon perusteella kehitän ja esittelen johtopäätökseni ja mahdolliset kehitysehdotukseni tutkimustulokset luvussa, mutta

tarkoitukseni ei ole testata tai ratkaista käytännön tasolla toivotun toiminnallisen ohjelman sisältöä kumppanuuskylään kumppanuuskylän houkuttelevuuden takaamiseksi.

4.1.2 Kerätty tutkimusaineisto

Tässä tutkielmassa toimintatutkimuksen menetelmin kerättyä tutkimusaineistoa kertyi pidetyistä kokouksista ja projektisuunnitelmasta, projektin aikana käydyistä keskusteluista ja sähköisestä viestinnästä, pidetyistä työpajoista ja kyselystä sekä projektissa mukana olleiden arkkitehtimuotoilijoiden, kaavatiimin ja vastuullisuus- ja kumppanuuskylätiimien tuottama materiaali. Alla kuvatussa kuviossa 3 on listattu aikajärjestyksessä projektin aikana kertynyttä aineistoa.



Kuvio 3. Projektin aikana kertynyt tutkimusaineisto.

Kertynyt aineisto dokumentointiin pääasiassa tutkijan omina muistiinpanoina ja havaintoina palaverissa käydyistä keskusteluista, sähköpostiviesteistä, Teams-kokousalustalla käydyistä viesteistä, sähköisen kyselyn tuloksista ja Miro-vaikotaulualustalla toteutetuista työpajoista. Miro on verkkopohjainen yhteistyötä tukeva vaikotaulutyökalu, jota käytetään usein erilaisten palvelumuotoiluun liittyvien työpajojen tukena. (Innokylä, 2021). Virtuaalisena alustana Miro mahdollistaa osallistujien aktivoimisen myös etätyöpajoissa. Seuraavaksi käydään läpi aineiston analyysitapoja ja juuri tämän tutkielman aineiston analysointiin valikoituneita työkaluja.

4.1.3 Aineiston analyysi

Aineistonkeruun jälkeen seuraa aineiston läpikäyminen ja analyysin tekovaihe. Analyysin ensisijaisena tarkoituksena on löytää kerätyn aineiston avulla vastaus tai ratkaisu tutkimusongelmaan ja ongelmasta muodostettuihin tutkimuskysymyksiin (Kananen, 2013, 108). Kananen (2013) selventää, että tapaustutkimuksella ei ole varsinaisia omia analyysimenetelmiä, tapaustutkimuksen pohjautuessa pitkälti muun muassa laadulliseen tutkimukseen. Sen vuoksi esimerkiksi aineistopohjaisessa tapaustutkimuksessa usein käytetään analyysimenetelminä tyyppillisiä kirjallisten aineistojen analyysimenetelmiä, jotka soveltuvat sekä tapaustutkimuksiin-, että myös muihin laadullisiin tutkimuksiin. Laadullisessa tutkimuksessa perinteisin käytetty analyysimenetelmä on sisällönanalyysi (Tuomi ym. 2018, 78). Tuomi ja Sarajärvi (2018) toteavat, että useat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat tavalla tai toisella sisällönanalyysiin.

Eri laadullisen tutkimuksen analyysitavat voidaan jaotella kolmeen eri kategoriaan; teoriasidonnaiseen, teorialähtöiseen ja aineistolähtöiseen analyysiin. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 80). Aineistolähtöisessä analyysissä tarkoituksena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus, jossa analysoitavat asiat aineistosta valitaan tutkimustarkoituksen ja vastattavien tutkimuskysymysten mukaan. Aineisto tutkimusta varten voidaan kerätä vapaasti ja valinta aineiston analyysimenetelmästä määräytyy sen

mukaan, minkälaisiin tutkimuskysymyksiin on tarkoitus vastata. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 80, 82).

Teorialähtöisessä analyysissä tutkijan kriittistä analyysivaihetta ohjaa jokin tietty aiempi teoria aiheesta, malli tai toisen tutkijan tai auktoriteetin esittämä ajatus, johon aineistosta saatavaa tietoa verrataan. Tällaisessa analyysissä tarkoituksena on aikaisemman tiedon testaaminen uudessa kontekstissa. Teoriaohjaavassa analyysissä tutkijan analyysiprosessi vaihtelee aineistolähtöisyyden ja valmiiden mallien välillä siten, että tutkija yhdistelee näitä kahta eri tapaa toisiinsa. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 81-82).

Aineistosta saatavia ratkaisuja voidaan esittää esimerkiksi kertomuksen keinoin, toiminnan logiikan eli prosessien kuvauksena, samanlaisuuden tai erilaisuuden kuvauksena tai selityksenä jollekin ilmiölle (Kananen, 2014, 109). Ilmiölle syvällisen ja rikkaan kuvauksen ja selityksen antaminen (explanation building) on tyyppillisen tapaustutkimuksen yleisin muoto. Tulkinta kirjoitetaan tarinan muotoon tai kuvauksena ilmiöstä. Pelkkä kuvaus on yksinkertaisin muoto, kun taas selvityksessä pyritään myös selittämään ilmiön rakennetta tai toimintaa (Kananen, 2013, 112).

Puusan ja Juutin (2020) mukaan laadullinen tutkimusprosessi etenee hermeneuttisesti, eli syklisesti siten, että aineistosta tutkijan kerryttämä tieto syventää tutkijan ennakkokäsitystä tutkittavasta aiheesta, aina edelleen luoden laajempaa ymmärrystä tutkimuskohteesta. Kun ymmärrys lisääntyy, tarkoittaa se aina uuden oppimista siten, että aiempi tieto vaikuttaa uutena opittuun ja toisinpäin, sekä toimii myös kontekstina uutta tietoa tulkitessa (73). Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijan esiymmärrys tutkimuksen kohteesta on tärkeää, sillä syvempi ymmärrys on aina tulkintaa ja ymmärtämisen pohjana on aina se, joka on ymmärretty aikaisemmin. Esiymmärryksellä tarkoitetaan esimerkiksi tietoa, näkemyksiä tai tutkijan omaa kokemusta aiheesta (Puusa & Juuti, 2020, 70-71).

Koska tässä tutkielmassa tutkimuskohteena on palvelumuotoiluprosessi ja käyttäjälähtöinen suunnittelu osallistavin menetelmin, on analyysimenetelmänä päädytty hermeneuttiseen analyysiin, joka menetelmänä perustuu tulkintojen tekemiseen ja kokemuksellisuuteen. Hermeneuttisen analyysin pyrkimyksenä on jonkin ilmiön, toiminnan tai tapauksen syvempi ymmärtäminen (Jyväskylän yliopisto A, 2015). Hermeneuttista analyysiä tyypillisesti voidaan hyödyntää muun muassa erilaisten tapahtumaketjujen ja prosessien kuvaamiseen tietyn ajanjakson sisällä. Prosessin kehittymistä voidaan tutkia esimerkiksi tietyn tapauksen kautta, kuten tässä tutkimuksessa tehdään. Prosessin kehittymisen analyysiä voidaan tehdä joko valmiista aineistoista tai tutkittava aineisto voidaan tuottaa tutkimuksen tekemisen yhteydessä. Ydinajatuksena dokumenttien tuottamisessa on se, että ne lisäävät ymmärrystä prosessista (Jyväskylän yliopisto B, 2009).

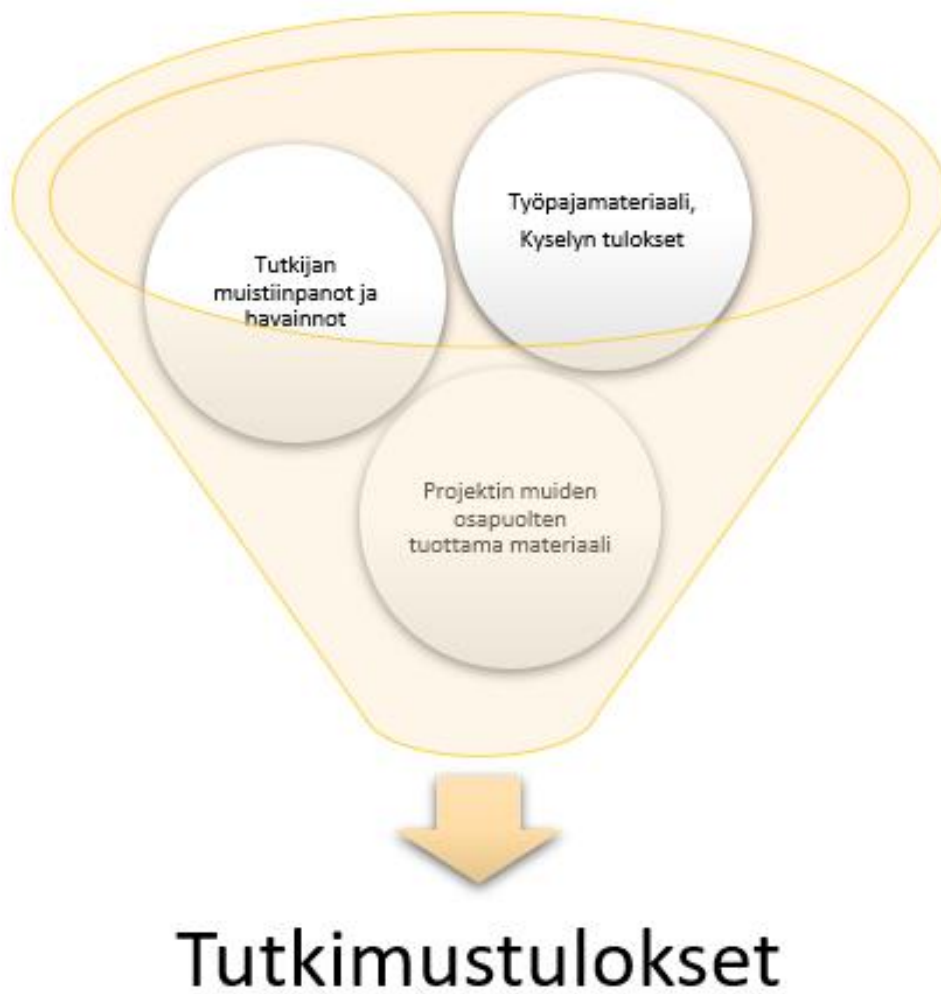
Tämän tutkimuksen analyysimenetelmä pohjautuu aineistolähtöiseen analyysiin, jossa tarkemmin Laineen (2010) mukaan aineistosta nostetaan tutkimuskysymysten näkökulmasta olennainen tieto esiin fenomenologis-hermeneuttisella otteella. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija käy aineistoa läpi reflektoiden sitä omaan tulkintaansa ja tekee tulkintoja keräämästään aineistosta etsien samalla tutkimuksen kannalta uusia olennaisia merkityksiä havaintojensa pohjalta. Tämän tutkimuksen empiirinen osuus ei pohjautu noudattelemaan teoreettisen viitekehyksen antamia malleja, vaan tutkijan tarkoituksena on kuvata kerronnallisesti (narratiivisesti) aineistosta saadut havainnot, esitellä tapahtunut palvelumuotoiluprosessi, ja tulkita prosessin eteneminen eri välivaiheiden kautta, sekä kuvata käyttäjälähtöisten menetelmien tulokset. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 85-86). Tällä tavoin tutkija pyrkii syventämään ymmärrystään tämän tutkimuksen kohteena olevasta tutkittavasta ilmiöstä.

Koska tämä tapaustutkimus toteutetaan toimintatutkimuksen menetelmin, on syytä tarkastella myös toimintatutkimukselle tyypillisiin aineiston analyysitapoihin. Toimintatutkimuksella ja edellä kuvatulla narratiivisella eli kerronnallisella tutkimuksella on yhteisiä piirteitä. Toimintatutkimus etenee ajassa, joten sen raportointiin sopii

juonellinen kertomus, jossa tapahtumat selostetaan vaihe vaiheelta. Kuvauksessa on alku, keskikohta ja loppu, sekä lisäksi siinä esiintyy henkilöihahmoja ja se sijoittuu jollekin tapahtumapaikalle – tämä kaikki myös narratiivisen tutkimuksen erityispiirteitä. Toimintatutkimuksen tarina on kehittämishanke tai tutkimusprojekti, jota tuotetaan erilaisia kertomuksia eri näkökulmista, eri tarkoituksiin ja eri yleisöille (Heikkinen ym., 2006, 117).

Kanasen (2013) mukaan laadullisissa tutkimuksissa kirjallisia aineistoja analysoidaan sisällönanalyysimenetelmää hyödyntäen viiden eri vaiheen kautta, jotka ovat : litterointi (tekstualisointi), aineiston osittaminen (segmentointi), luokittelu (kategorisointi), koodaus (luokittelu) ja tulkinta (raportointi). Litterointivaiheessa aineisto, joka ei ole vielä tekstimuodossa, muutetaan kirjalliseen muotoon jatkokäsittelyä varten. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi haastattelu-, ja videoaineistoa. Litteroinnin jälkeen aineisto segmentoidaan, eli aineisto hajotetaan asiasisältöihinsä. Jokainen segmentti luo yhden tutkittavan muuttujan, jolle annetaan nimi eli luokka. Muodostuneet luokat koodataan eli numeroidaan tai nimetään, että samaa tarkoittavat asiat kirjataan yhden käsitteen alle. Näin eri välivaiheiden kautta hajotettu ja uudelleen luokiteltu aineisto yhdistetään uudelleen tutkimusongelman tarpeen mukaisesti ja seuraavaksi aineistosta tehdään tulkintoja. Lyhyesti analyysivaihe on aineiston järjestelyä, käsittelyä tai muokkaamista uuteen muotoon, jotta tutkijan on helpompi tehdä tulkintoja kertyneestä aineistosta (Kananen, 2013, s.103-104, 2014, s.104, s.111-112).

Kuten edellisessä luvussa esiteltiin, kertyi aineistoa melkoisen suuri määrä. Aineisto koostui muistiinpanoista, kyselyn infograafeista ja avointen kysymysten vastauksista, työpajamateriaalin kuvakaappauksista, sekä palvelumuotoiluprojektin arkkitehtimuotoilijoiden, kaavatiimin ja vastuullisuus/kumppanuuskylätiimin tuottamasta materiaalista.



Kuvio 4. Keskeiset analysoidut aineistot, joiden pohjalta tutkimustulokset.

Yllä olevassa kuviossa 4 on kootusti esitetty keskeiset analysoidut aineistot, joiden pohjalta johdettiin tutkimustulokset. Tutkimustulokset esitellään tarkemmin seuraavassa luvussa niiltä osin kuin kerättyä materiaalia on lupa julkaista siten, että kommentoijien henkilöllisyys, titteli ja muu tunnistettava tieto pysyy salassa.

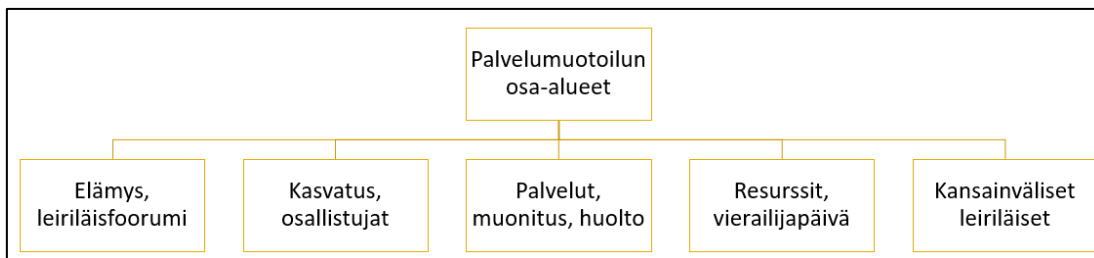
5 Palvelumuotoilu Kajolla

Aluksi tässä luvussa kuvataan lyhyesti palvelumuotoilutiimin perustaminen ja toiminta Kajolla, osallistujajoukko, sekä tutkimuksen kohteena oleva kumppanuuskylä, joiden ymmärtäminen on hyvä pohja tutkimustulosten läpikäymiseen. Sen jälkeen käydään läpi tutkimustuloksia tutkimuskysymys kerrallaan, sekä kuvataan Kajo-leirin suunnittelussa tapahtunut palvelumuotoiluprosessi kumppanuuskylä-projektissa.

5.1 Palvelumuotoilutiimi

Kajo-suurleiri 2022 on laatuaan ensimmäinen partion suurleiri, jossa palvelumuotoilua on päätetty toteuttaa siten, että leiriorganisaatioon pestattiin oma organisaation sisäinen palvelumuotoilutiimi. Palvelumuotoilutiimi koostettiin kahdesta palvelumuotoilumestari-nimikkeellä toimivasta esihenkilöstä ja yhdeksästä palvelumuotoilijasta. Palvelumuotoilijan vapaaehtoispestin kesto on kokonaisuudessaan 1,5 vuotta alkaen toukokuulta 2021 ja päättyen heinäkuussa 2022 pidettävän Kajo-leirin jälkeen syksyllä 2022. Palvelumuotoilijoiksi pestattiin moninainen joukko vapaaehtoisia erilaisilla osaamistaustoilla. Osa tunsivat partion ja palvelumuotoilun entuudestaan, osalle jompikumpi osa-alue oli tuttuja ja parille kumpikin osa-alue oli melko uusia.

Palvelumuotoilu Kajolla on koko leirin läpileikkaava osa-alue ja siksi on tarkoitus, että koko palvelumuotoilutiimi tekee omien vastuualueidensa mukaisesti tiivistä yhteistyötä eri osa-alueiden kanssa sulautuen osaksi muiden tiimien toimintaa. Kajan palvelumuotoilijat toimivat ikään kuin ”ulkopuolisina konsultteina” auttaen leirin muiden osa-alueiden hankkeita suunnittelemaan projektejaan leiriläislähtöisesti.



Kuvio 5. Palvelumuotoilutoiminnan eri osa-alueet Kajo-leiriorganisaatiota mukailten.

Yllä olevassa kuviossa 5 havainnollistetaan Kajo-leiriorganisaation osa-alueita, jotka on jaettu yhdeksän palvelumuotoilijan kesken niin, että jollakin osa-alueella toimii kolme palvelumuotoilijaa, suurimmassa osassa kaksi ja kansainvälisten leiriläisten osa-alueesta huolehtii yksi palvelumuotoilija. Joitain osa-alueita voidaan tarpeen mukaan yhdistellä ja palvelumuotoilijoiden resursseja jakaa riippuen palvelumuotoiluprojektien määrästä.

Palvelumuotoilu leiriä varten on pitkäjänteistä kehitystyötä aktiivisesti aina lähestymistavan valinnasta, prosessien suunnittelusta, menetelmien testauksesta ja valinnasta työkalujen käyttöönottoon saakka. Kajo-projektissa palvelumuotoilusta puhuttaessa viitataan osallistujalähtöisyyteen. Osallistujalähtöisyys tarkoittaa sitä, että suunnittelun lähtökohtana ovat tulevat leiriläiset ja kehitettäessä palveluita, on huomioitava leiriläisten tarpeet ja toiveet. Palvelumuotoilijat auttavat leirin tekijöitä tunnistamaan missä kohdin suunnittelussa on huomioitava leiriläisten näkökulma, jotta toteutettavat palvelut vastaavat leiriläisten toiveisiin. Osallistujalähtöisyydessä tarkoituksena on ideoida ja kehitellä erilaisia yllättäviäkin ratkaisuja tavanomaisten ja ensimmäisenä mieleen juolahtavien ratkaisujen sijaan. Osallistujalähtöisyys kannustaa rohkeuteen testata ja kokeilla suunnitelmia koko leirin suunnittelun ajan yhdessä tulevien leiriläisten kanssa (Leirikokemuksen projektisuunnitelma, 2021)

5.2 Osallistujafoorumi

Yksi keino saada leiriläisten ääni kuuluviin Kajoa suunniteltaessa oli perustaa osallistujafoorumi, jonne kuka tahansa partiolainen tarpojasta aikuisiin ympäri Suomea

pystyi ilmoittautumaan halutessaan osallistua leirin suunnitteluun. Osallistujajoorumin tavoitteena on leiriläisten ymmärryksen tuominen leiriorganisaatiolle ja luoda helppo tapa esimerkiksi teettää kyselyjä, haastatella osallistujia, testata ratkaisuja osallistujien kanssa tai kutsua osallistujajoorumilaisia tuleviin työpajoihin ideoimaan uutta. Osallistujajoorumi on ollut ainutlaatuinen kanava osallistujien vaikuttaa tulevan Kajo-leirin suunnitteluun ja kokemukseen. Lisäksi leirin tekijät saivat mahdollisuuden kuunnella ja ymmärtää osallistujien toiveita ja tarpeita (Kajo, 2022)

5.3 Case: Kumppanuuskylä

Kumppanuuskylä on kohtaamispaikka leirin keskellä, jossa leirin kumppanit esittelevät toimintaansa leiriläisille. Kumppanuuskylään on tulossa noin 6-10 kumppanipistettä ja vähintään yksi myymälä. Kumppanuuskylä toimii koko leirin ajan toimien leiriläisten, leirintekijöiden ja vierailijoiden kohtaamispaikkana (Leirikokemuksen projektisuunnitelma, 2021).

Tarkoituksena on palvelumuotoilun keinoin suunnitella, minkälaista toimintaa kumppanin tulisi tarjota kumppanuuskylän omalla toimipisteellään, jotta sekä yrityksen sanoma tulee läpi, mutta myös niin, että leiriläinen kiinnostuu tutustumaan kumppanin tarinaan ja toimintaan. Kylän toimipisteillä halutaan tarjota toiminnallista ja kävijöitä houkuttelevaa tekemistä perinteisten esittelypisteiden sijaan. Koska tavoitteena on kohtaamispaikka, jossa leiriläiset mielellään viihtyvät, tulee kumppanuuskylän tarjota osallistujalähtöisesti jotain houkuttelevaa ja leiriläisille sopivaa ohjelmaa ja viihdettä. (Leirikokemuksen projektisuunnitelma, 2021).

Kajon palvelumuotoilun tavoitteita on kolme, jotka ovat:

1. Osallistujista tuntuu, että leiri on suunniteltu heitä varten.
2. Jokainen leiriorganisaation osa-alue saa tutustua palvelumuotoilun prosesseihin ja keinoihin.

3. Yhteistyö ja kumppanuus eri osa-alueiden ja kumppaneiden kesken vahvistuvat, kun leiriä kehitetään yhdessä palvelumuotoilun keinoin.

Jotta yllä luetellut tavoitteet Kajon suunnittelussa täyttyvät, on leirin suunnittelussa päätetty hyödyntää käyttäjälähtöisen suunnittelun keinoja, jotta saadaan leiriläisten ääni kuuluviin. Ja koska käyttäjälähtöinen suunnittelu tarkoittaa leiriläisen saamista suunnittelun keskiöön, toteutuu se parhaiten saamalla leiriläiset itse käytännön työhön mukaan. Tämän toteutumiseksi tarvitaan osallistavia menetelmiä, joiden toteutumista Kajon suunnittelussa kuvataan enemmän seuraavissa alaluvuissa.

5.3.1 Käyttäjälähtöinen suunnittelu leirin suunnittelun tukena

Kun palataan tutkielman tutkimuskysymyksiin, oli ensimmäisen tutkimuskysymyksen pyrkimyksenä selvittää, miten käyttäjälähtöisyys vaikutti Kajo-leirin suunnitteluun, toisoin sanoen, mitä lisäarvoa käyttäjälähtöinen suunnittelu toi leirin suunnitteluun. Kajo-organisaatiossa palvelumuotoilun tavoitteena leirin suunnittelussa oli tukea leirin palveluiden ja toimintojen käyttäjälähtöistä suunnittelua, eli tuoda leiriläinen suunnittelun keskiöön. Kun palvelumuotoilua ja leiriläislähtöistä suunnittelua esiteltiin kumppanuuskylä-projektiryhmän kokouksessa lokakuun alussa ensimmäisen kerran, saatiin kokouksen osallistujilta erilaisia kommentteja ihmetyksestä innostukseen, sekä hämmennyksestä uteliaisuuteen. Osa kokoustaajista kommentoivat:

« Aa okei, nyt mä tajuun et mikä täs palvelumuotoilus on tarkoitus, kun en oo ennen kuullu. Ihan hyvältä vaikuttaa, onhan tuo tärkeää et me huomioidaan keitä varten tätä leiriä tehdään. » - Kokoukseen osallistuja A

« Joo hyvä kun tota mietitään mitä leiriläiset itse sitten haluaisi. Sekin tärkeä sitten ottaa huomioon minkälaista tekemistä eri ikäiset voisi haluta » - Kokoukseen osallistuja B

Kokoukseen osallistuja A ei vielä tiennyt mitä asiakas-, ja käyttäjälähtöisyys tarkoittaa ja mitä hyötyä siitä voisi leirin suunnittelussa olla. Palvelumuotoilijoiden esittelyn jälkeen

ymmärrys käyttäjälähtöisen suunnittelun hyödyistä karttui. Kokoukseen osallistuja B taas muistutti, miten ikäkausikokemuksen huomioiminen kumppanuuskylää suunniteltaessa on tärkeä huomioida.

« Yrity maailmasta on tullut tutuksi, että yrityksissä ihmisillä on kiire ja ne varmasti tykkäis kun heitä (kumppaneita) lähestyy valmiilla ideoilla ja ehdotuksilla mitä Partio vois tarjota heille. Me voitais auttaa tässä heitä kertomalla että meillä on palvelumuotoiluapua käytettävissä ja kertoa kyselyn ja työpajan myös tuloksista heille. Tämäkin on osa leiriläislähtöistä toimintaa.» - Palvelumuotoilija

Palvelumuotoilija esitti yllä leiriläislähtöisyyteen liittyen näkökulman, jossa kumppanuuskyläprojektissa kumppaneita voisi lähestyä siten, että kumppaneita informoidaan projektin etenemisestä ja että kyselyn ja työpajan tuloksista voisi olla heille apua toiminnallisen esittelypisteen rakentamisessa.

Koska oman palvelumuotoilutiimin perustaminen Kajolle ja leiriläislähtöisyydestä tiedon jakaminen oli Kajolla uutta, syntyi ilmiöstä keskustelua myös muiden Partiossa olevien kanssa, kuten eräs mainitsi:

« Se että te nyt toimitte leiriläislähtöisyys edellä on kyllä hyvä asia. Tämäkin data mitä ootte nyt jo tähän mennessä keränny leiriläisten omista odotuksista on jo oikeasti iso juttu ja hyödyllistä. Aivan toisella tavalla tehty mitä ennen. » - Henkilö A

Henkilö A antoi positiivista palautetta ja kiitti leiriläislähtöisen toimintatavan esilletuomisesta leiriorganisaatioon.

5.3.2 Osallistavat menetelmät leirin suunnittelun tukena

Keskusteltaessa leiriläislähtöisyydestä nousi leirintekijöillä esiin kysymyksiä, miten leiriläislähtöisyyttä kumppanuuskylä-projektissa käytännössä toteutetaan? Palvelumuotoilijat kertoivat, että osallistamalla tulevia leiriläisiä ja leirintekijöitä

aktiiviseen kumppanuuskylän suunnitteluun, onnistumme pitämään suunnittelun keskiössä leiriläisen ja näin toimimaan leiriläislähtöisesti. Osallistavina menetelminä käytettiin kyselyä ja kahta eri työpajaa, jonne sekä leirintekijät että leirin osallistujat kutsuttiin osallistumaan. Osallistumisesta nousi seuraava kommentti:

« Mahtavaa, että tuo leiriläislähtöisyys on otettu mukaan ja teidän porukka on perustettu Kajolle! Partiossa jos missä on aktiivista porukkaa, jotka varmasti haluavat osallistua suunnitteluun. Apua ja tietoa saa, kun sitä vaan kysyy. » - Kokoukseen osallistuja C

Kokoukseen osallistuja C toi esiin, miten Partiossa tyypillisesti on aktiivisia ihmisiä, jotka mielellään osallistuvat suunnitteluun ja haluavat vaikuttaa asioiden kulkuun ja siksi myös Kajo-leirin ja kumppanuuskylän suunnitteluun.

Työpajoihin osallistui sekä ensimmäistä kertaa palvelumuotoilutyöpajaan osallistuvia henkilöitä, että jo kokemusta kerryttäneitä osallistujia. Osa koki ideointiosuuden haastavaksi ja toiset kommentoivat aktiivisen osallistumisen olleen mielekästä tekemistä:

« Nii... no, emmä tiä, ei nyt tuu mitään mieleen. Vähän vaikea keksiä jotaki. » - Työpajan osallistuja A

« Emmä tiä onko musta mitään hyötyä, mut kiinnostaa tää palvelumuotoilu ja kiva kokeilla jotain uutta ja erilaista. » - Työpajan osallistuja B

*« Oli ihan hauskaa tekemistä, tykkäsin kun tehtiinkin jotain eikä vain tarvinnu kuunnella. »
- Työpajan osallistuja C*

Tiivistäen voi todeta, että osa osallistujista koki ideoimisen ja keskusteluun heittäytymisen positiivisesti. Työpajan osallistuja B arveli, onko hänestä juuri hyötyä, mutta suhtautui silti avoimin mielin.

Työpajoihin ei aktiivisesti osallistettu kumppaneita, eivätkä palvelumuotoilijat olleet kumppaneiden kanssa yhteydessä kumppanuuskylä-projektin aikana. Vastuullisuus- ja kumppanuuskylätiimin jäsenet pitivät ensisijaisesti yhteyttä kumppaneihin. Seurantalaverissa 10.2.2022 kommentoitiin muun muassa seuraavasti:

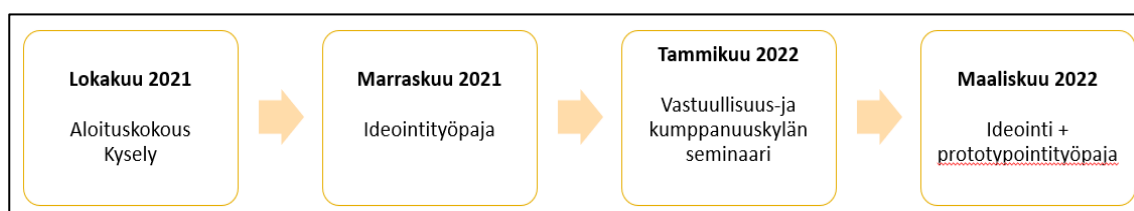
« Tuottaa tuskaa kun selkeitä suuntaviivoja ei oikein ole ja on vapaat kädet keksiä ohjelmaa, mutta ei tiedetä vielä ketä kumppaneita osallistuu (leirille). Vaikea keksiä ohjelmaa joka tois näkyvyyttä (kumppaneille) kun ei tiedä kenelle suunnittelee. « Henkilö C

Henkilö C toi esiin, että suunnittelu osoittautui haastavaksi, kun kumppanit eivät toisaalta osallistuneet toiminnallisen ohjelman ja esittelypisteiden suunnitteluun, mutta kumppaneita ei myöskään aktiivisesti osallistettu tai pyydetty toimimaan niin.

Seuraavaksi tarkastellaan kolmannen tutkimuskysymyksen näkökulmasta työn tuloksia tarkemmin, eli tutustutaan työssä toteutuneeseen palvelumuotoiluprosessiin.

5.3.3 Palvelumuotoiluprosessin eteneminen

Tässä alaluvussa esitellään kumppanuuskylä-projektin eteneminen palvelumuotoiluprosessin näkökulmasta. Tarkastellaan projektin aikataulua, rajausta, prosessin aikana tapahtuneita keskeisiä välivaiheita, järjestettyä kyselyä, työpajoja, käytyjä keskusteluja, palavereita, sovittuja käytäntöjä ja muuta kumppanuuskylä-projektin aikana tuotettua dokumentoitua materiaalia palvelumuotoilun näkökulmasta.



Kuvio 6. Palvelumuotoiluprosessin kuvaus ja aikataulu.

Yllä olevan kuvion 6 mukaisesti kumppanuuskylän palvelumuotoiluprojekti aloitettiin lokakuussa ja tämän tutkielman mukaisesti prosessin kuvaus rajattiin lokakuusta maaliskuun loppuun. Kuuden kuukauden aikana määritettiin projektin tavoitteet ja projektin osapuolten vastualueet, kerättiin tietoa leiriläisiltä ja syvennettiin ymmärrystä leirin kohderyhmästä kyselyn muodossa, pidettiin ideointityöpaja, vierailtiin vastuullisuus- ja kumppanuuskylätiimin seminaarissa ja lopulta maaliskuussa pidettiin toinen yhdistetty ideointi-, ja prototypointityöpaja. Syvennytään seuraavaksi tarkemmin prosessin välivaiheisiin ja tuloksiin.

Aloituskokous 5.10.2021

Kumppanuuskylän palvelumuotoiluprojekti aloitettiin 5.10.2021, jolloin pidettiin virallinen aloituskokous yhdessä palvelumuotoilutiimin, arkkitehtimuotoilutiimin, kaavan ja vastuullisuus/kumppanuuskylätiimin kesken. Aloituskokouksessa esiteltiin mikä tuleva kumppanuuskylä on, määritettiin kumppanuuskyläprojektin kohderyhmä, tavoitteet ja projektin osapuolten vastualueet ja tehtävät.

Kumppanuuskylän tarkoituksena on olla toiminnallinen kokonaisuus, jossa leiriläiset pääsevät oppimaan, näkemään ja kokemaan, mitä Kajo-leirin kumppanit tekevät ja tarjoavat leirille ja leiriläisille. Tavoitteena on, että kumppanuuskylä ei olisi tyypillinen messujen esittelypiste, vaan innostava ja tapahtuman kautta houkuttelisi leiriläisiä tutustumaan kumppaneiden toimintaan. Kumppanuuskylän suunnittelussa halutaan huomioida Kajo-leirin arvot ja tavoitteet (kestävyys, saavutettavuus, elämyksellisyys, vastuullisuus). Kumppanuuskylän kohderyhmänä ovat leiriläiset.

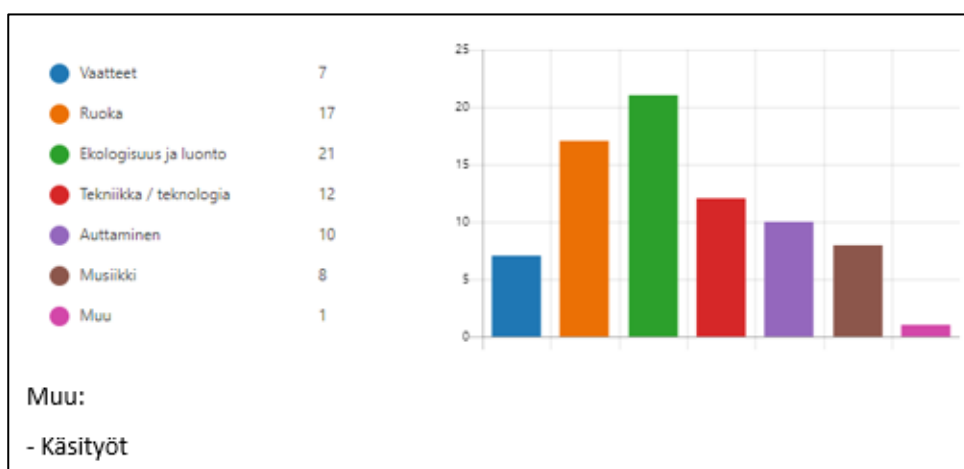
Palvelumuotoilun muotoilutavoitteena projektissa on etsiä vastauksia kysymykseen: *mitä leiriläinen haluaa nähdä ja kokea kumppanuuskylässä?* Palvelumuotoilun tehtävänä on leiriläisten näkökulman pitäminen projektin keskiössä, osallistaa leiriläisiä ja muita leirintekijöitä kumppanuuskylän suunnitteluun ja tuottaa leiriläislähtöistä tietoa

kumppanuuskylän suunnittelun, rakentamisen ja päätöksenteon tueksi kaikille kumppanuuskylä-projektin tekijöille.

Sovittiin, että palvelumuotoilijat keskittyvät pitämään projektin fokuksen leiriläisissä, arkkitehtimuotoilijat suunnittelevat ja rakentavat esittelypisteiden Kajo-kojut, kaavatiimi suunnittelee, miten kumppanuuskylä rakentuu Evon metsään ja käytännössä sijoittuu sinne ja vastuullisuus/kumppanuuskylätiimi toimii kumppanien äänitorvena ja on projektista päävastuussa. Varsinaista aikataulua ei etukäteen sovittu projektille, vaan projektia lähdettiin edistämään saman tien käytännössä.

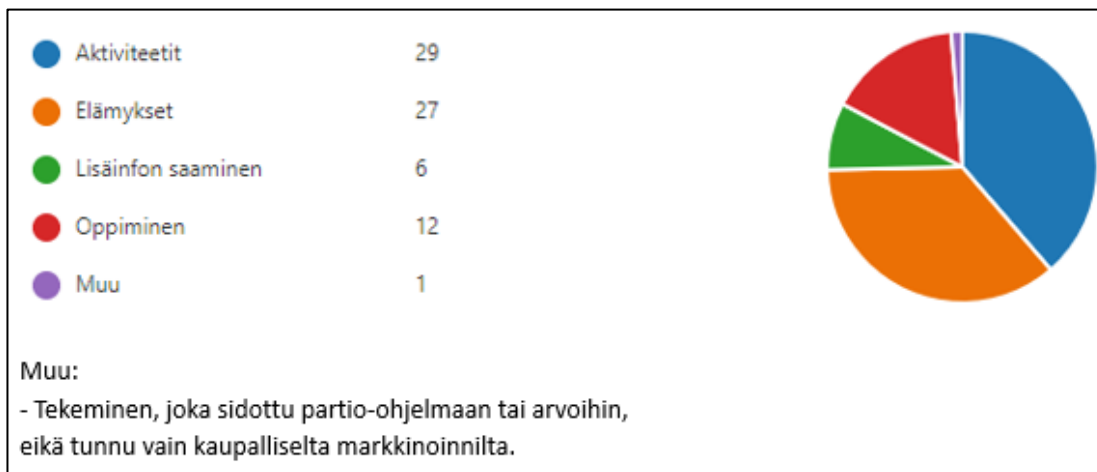
Kysely 7.10.–13.10.2021

Ensimmäisenä kartoitettiin leiriläisten toiveita kumppanuuskylään liittyen selvittämällä leiriläisten kiinnostuksen kohteita kyselykartoituksella. Kysely (liite 1.) toteutettiin osallistujafoorumilaisille lokakuussa 7.10.–13.10. välisenä aikana. Osallistujafoorumilaisia on yhteensä yli 50 henkilöä, joista toteutettuun kyselyyn vastasi yhteensä 34 henkilöä. Kyselyssä kartoitettiin leiriläisten kiinnostuksen kohteita, mikä herättää leiriläisten mielenkiinnon, minkälaista tekemistä leiriläiset kumppanuuskylästä odottavat sekä mitä leiriläiset haluaisivat kuulla kumppaneista ja heidän toiminnastaan. Alla kuvattuna infograafien kyselyn vastauksia.



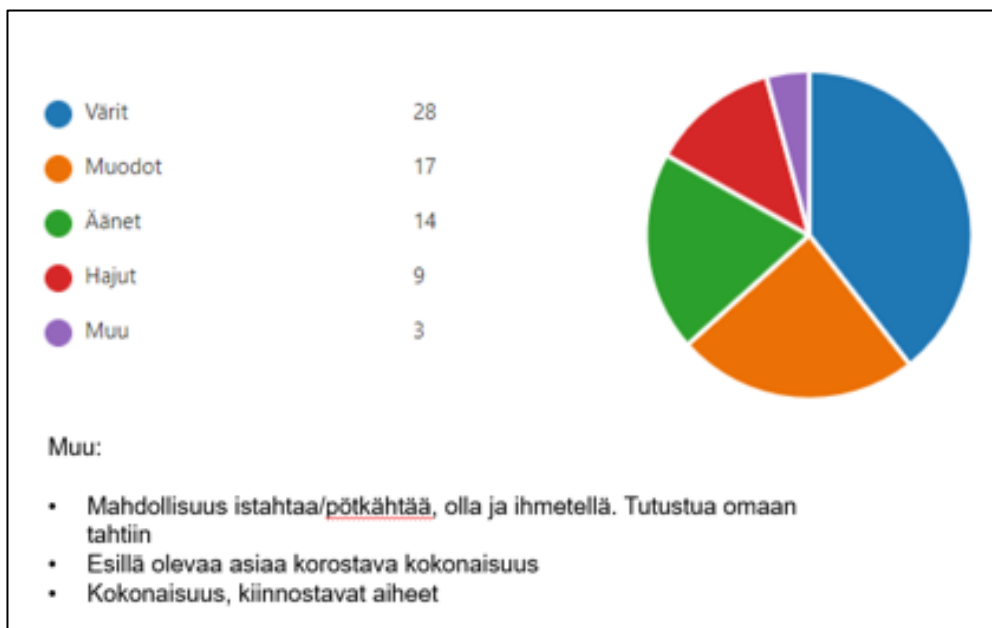
Kuvio 7. Leiriläisiä yleisesti eniten kiinnostavat aihealueet ja aktiviteetit.

Edellä olevan kuvion 7 mukaan leiriläisiä eniten kiinnostavat aihealueet ja aktiviteetti ovat ekologisuus ja luonto (21 kpl), ruoka (17 kpl), tekniikka ja teknologia (12 kpl) sekä auttaminen (10 ääntä). Kysymykseen vastaajat saivat antaa äänensä kahdelle heitä eniten kiinnostavalle teemalle. Myös käsityöt mainittiin avoimessa vastausvaihtoehdossa ”muu”.



Kuvio 8. Leiriläisille mielekästä tekemistä ja odotuksia kumppanuuskylän toiminnasta.

Yllä olevan infograafin kuvion 8 mukaan eniten ääniä esitetyistä vastausvaihtoehdoista saivat aktiviteetit (29 kpl), elämykset (27 kpl) ja oppiminen (12 kpl). Leiriläisten mielenkiinnon kohteet ovat linjassa kumppanuuskylä-projektin toiminnallisten tavoitteiden kanssa. Lisähuomiona avoimeen vastausvaihtoehtoon mainittiin sellainen tekeminen, joka on sidottu partio-ohjelmaan tai arvoihin, jossa kaupallisuus ei korostuisi.



Kuvio 9. Asioita, jotka kiinnittävät leiriläisten huomion kumppanuuskylässä.

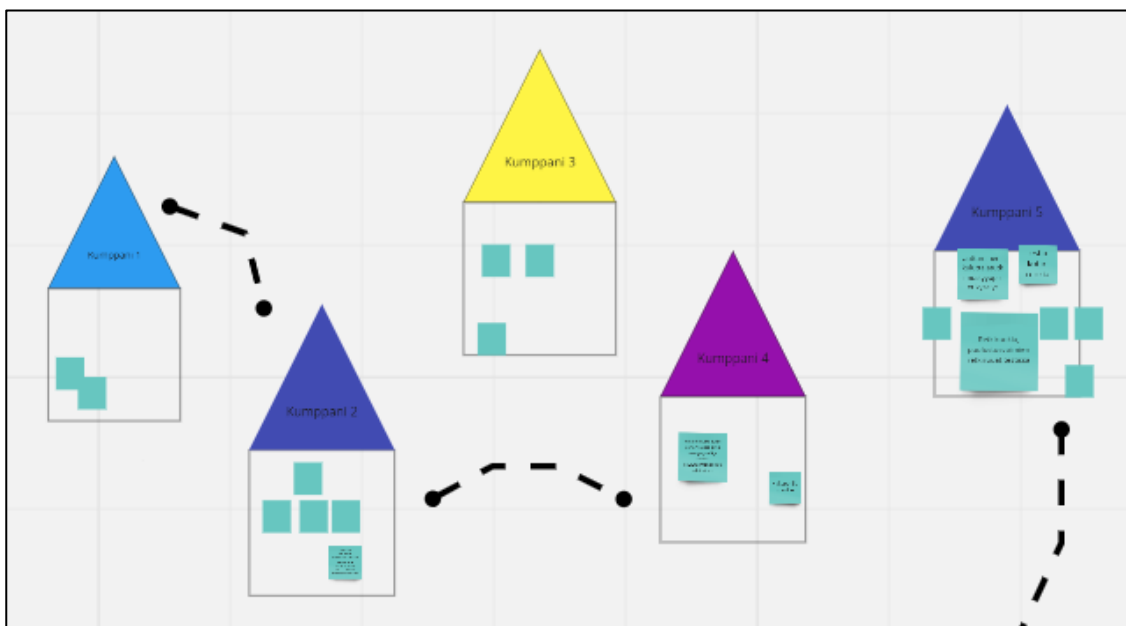
Kyselyssä kartoitettiin myös leiriläisten huomion kiinnittäjiä kumppanuuskyläympäristössä. Eniten ääniä saivat värit (28 kpl), muodot (17 kpl) ja äänet (14 kpl). Avoimessa vastausvaihtoehdossa mainittiin myös mahdollisuudesta istahtaa, olla ja ihmetellä, halua tutustua kumppanuuskylään omassa tahdissa. Myös kokonaisuutta korostettiin ja kiinnostavia aiheita.

Ideointityöpaja 24.11.2021

Lokakuun kyselyn jälkeen edettiin asiakasymmärryksen kartoituksesta ideointivaiheeseen ja 24.11.2021 pidettiin ideointityöpaja, jonka tarkoituksena oli jatkojalostaa kyselyn tuloksista saatua tietoa kumppanikohtaisesti erilaisiksi toimintaideoiksi, mitä kumppanuuskylässä jokaisen kumppanin kohdalla voitaisiin toteuttaa. Työpajaan osallistui sekä leirintekijöitä arkkitehtimuotoilutiimistä, vastuullisuus- ja kumppanuustiimistä, kaavatiimistä, ikäkausikokemuspäällikkö, sekä eri ikäisiä tulevia leiriläisiä osallistujafoorumista. Leirin tekijöistä mm. verkostomestareita ei ollut työpajassa mukana, eikä itse kumppaneita, eli yritysten tai organisaatioiden

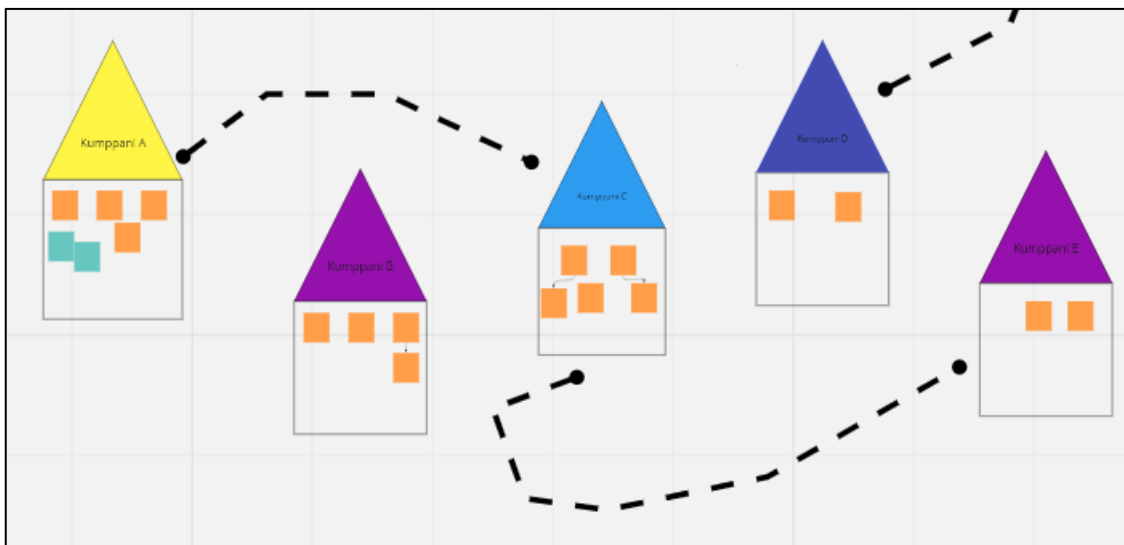
edustajia. Kumppaneita ei osallistettu palvelumuotoiluprosessiin tai työpajoihin ollenkaan.

Työpajan alussa lokakuun kyselyn tulokset esiteltiin, jonka jälkeen siirryttiin Miro-alustalle virtuaaliseen ”kumppanuuskylään”, jossa jokainen mökki edusti eri kumppania. Mökkejä oli yhtä monta kuin sen hetkistä potentiaalista kumppania, yhteensä 11 kappaletta.



Kuva 2. Virtuaalisen ideointityöpajan kumppanit 1-5 tiimille A.

Työpajaan osallistujat jaettiin kahteen eri ryhmään, jolloin ryhmä A listasi ideoita Kumppaneille 1-5 (kts. kuva 2) ja ryhmä B listasi ideoita Kumppaneille A-E (kts. kuva 3). Yllä ja alla olevissa havaintokuvista on poistettu työpajassa näkyneet kumppanien logot ja korvattu teksteillä Kumppanit 1-5 ja Kumppanit A-E tietosuojasyistä.



Kuva 3. Virtuaalisen ideointityöpajan kumppanit A-E tiimille B.

Ideointityöpajassa tarkoituksena oli saada mahdollisimman monta ideaa välittämättä ideoiden laadusta, järkevyydestä tai käytännön toteutuksesta. Ideoita luotiin monia erilaisia, muun muassa; askartelutyöpaja, open mic-lava, tietovisoja, pelejä, koneisiin liittyvät simulaattorit, meditaatiometsäkävelyt leirin aikana ja niin edelleen.

Kerättyjen ideoiden tarkoituksena on toimia pohjana seuraavalle prosessin välivaiheelle, eli prototyypin rakentamiselle. Prototyypiksi on tarkoitus kehittää kumppanikohtaisesti jokin valittu idea jatkokehittelyä varten siten, että seuraavaksi kartoitetaan kumppaneiden omia odotuksia ja toiveita kumppanuuskylän suunnitteluun ja rakentamiseen, sekä mahdollisuutta osallistua itse oman Kajo-kojun esittelyyn leirin aikana, että myös muita kumppaneiden resursseja.

Vastuullisuus- ja kumppanuuskylätiimin seminaari 15.1.2022

Ideointityöpajan jälkeen vietettiin joulukuussa ja vuoden vaihteessa Kajo-taukoa, jonka jälkeen palattiin kumppanuuskyläprojektin ääreen jälleen tammikuussa. Tammikuussa pidettiin etäyhteyksin vastuullisuus- ja kumppanuuskylätiimin seminaari lauantaina 15.1.2022, jossa kumppanuuskyläprojektin palvelumuotoilijoista toinen esitteli

palvelumuotoilua Kajolla ja kumppanuuskylässä. Seminaarissa esiteltiin sekä lokakuun kyselyn, että marraskuun työpajan tuloksia, sekä keskusteltiin kumppanuuskylän kevään 2022 suunnitteluajataulusta ja ajatuksista projektin etenemisen suhteen. Tarkoituksena oli sopia helmikuulle seurantapalaveri, jossa sovittaisiin tarkemmin ketkä ovat vastuuhenkilöt, projektin omistajat/vetäjät ja mitä odotuksia sekä seminaarin osallistujilla on palvelumuotoilijoiden suuntaan, että myös toisinpäin.

Seminaarissa palvelumuotoilija ehdotti mahdollisuutta kartoittaa kumppaneilta heidän toiveitaan ja odotuksiaan tulevasta kumppanuuskylästä, jotta voitaisiin sekä leiriläisten että kumppanien odotuksiin ja taustatietoihin pohjaten järjestää prototypointityöpaja helmikuussa konkreettisemmän ohjelman rakentamiseksi kumppanuuskylään. Ideoista ja jo tehdystä palvelumuotoilutyöstä pidettiin ja asian ääreen sovittiin palata pian uudelleen, kun kumppaneiden toiveet ja ajatukset kumppanuuskylästä ovat kumppanuuskylätiimin tiedossa. Prototypointityöpaja oli sovittu pidettäväksi alustavasti helmi/maaliskuun vaihteessa.

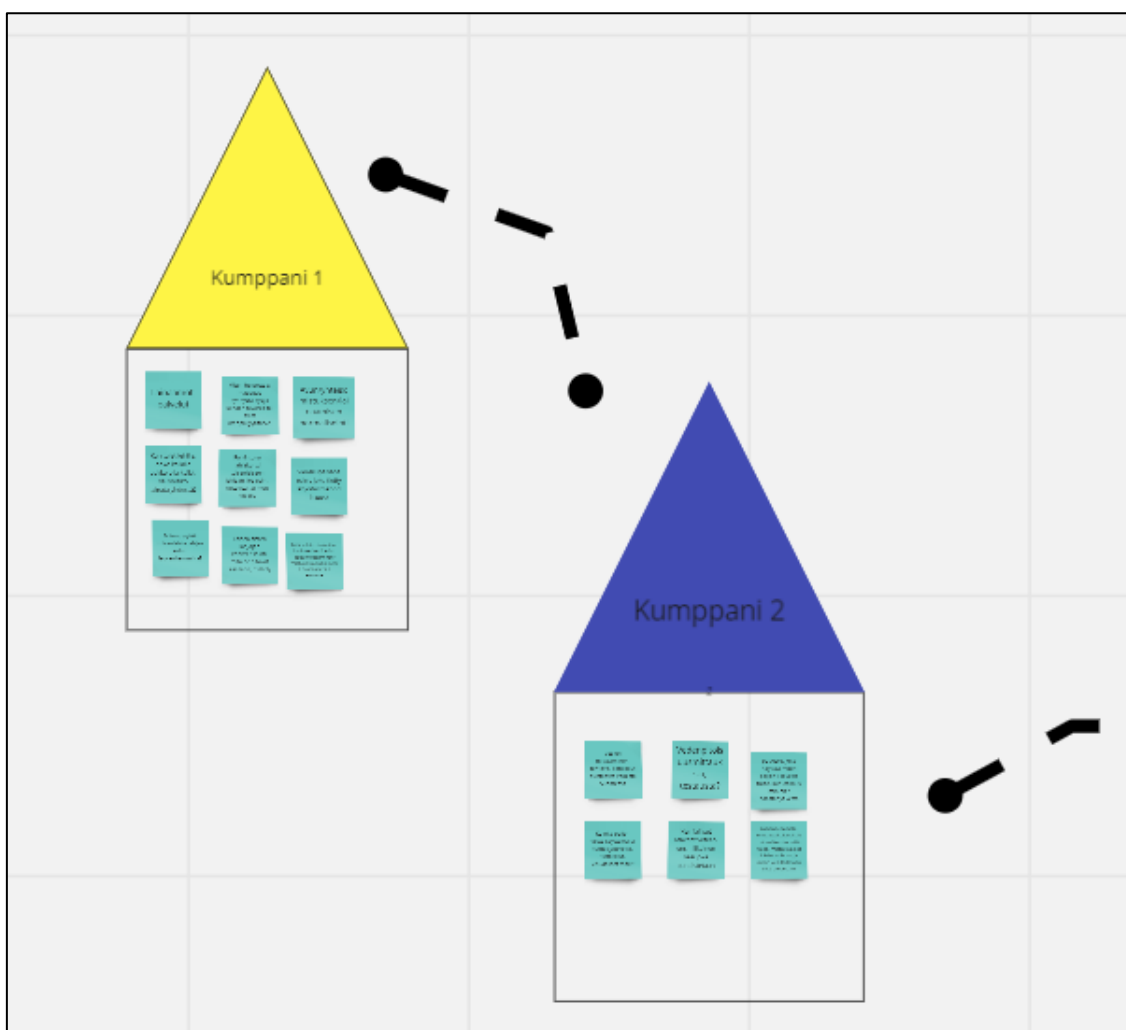
Ideointi + prototypointityöpaja 14.3.2022

« Neuvottelut kumppaneiden kanssa oli suht aluillaan ja kestää vielä pitkälle kevääseen ennenkuin tarkentuu. Viime hetken muutoksia vielä ennen leiriä voi tulla että kumppani osallistuu tai ei osallistu. « Henkilö B

Ennen helmikuussa sovittua seurantapalaveria saatiin tieto, jonka mukaan neuvottelut kumppaneiden kanssa jatkuvat toistaiseksi, emmekä tiedä kumppaneiden kantaa tai kommentteja kumppanuuskylän toiminnallisesta ohjelmasta tai esittelypisteiden rakentamisesta.

Alun perin helmikuussa aiottua prototypointityöpajaa ei siis onnistuttu pitämään sellaisessa muodossa kuin oli suunniteltu, sillä kumppanien odotuksia kumppanuuskylästä ei ehditty saamaan toivotussa ajassa. Aikataulullisesti neuvottelut kumppaneiden kanssa eivät edenneet samanaikaisesti palvelumuotoiluprosessille

asetettujen aikataulutavoitteiden kanssa, jonka vuoksi maaliskuussa pidettiin samantapainen ideointityöpaja kuin marraskuussa, mutta eri kumppanivaihtoehtoihin keskittyen.

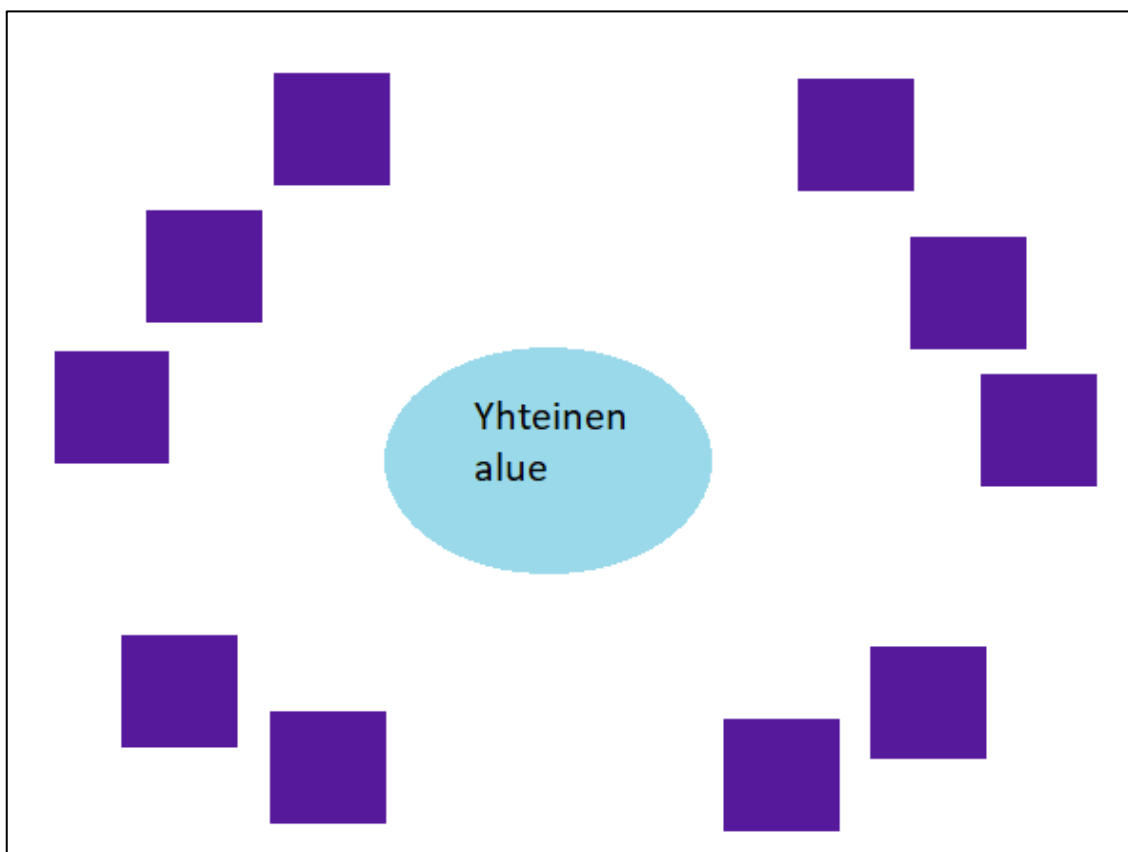


Kuva 4. Kumppaneille 1 ja 2 ideoitua toiminnallista tekemistä kumppanuuskylään.

Yllä olevassa kuvassa 4 on ote virtuaalisesti pidetystä Miro-ideointityöpajasta maaliskuussa, jossa ideoita tuotettiin kahdelle uudelle potentiaaliselle kumppanille. Ideoiden toivottiin olevan hyvä työkalu neuvotteluihin osoittamaan, miten partiolaiset pystyisivät palvelumuotoilun keinoin auttamaan kumppaneita toiminnallisen ohjelman

suunnittelussa tai edistämään muulla tavoin käynnissä olleita neuvotteluita kumppaneiden kanssa.

Maaliskuun ideointi+prototypointityöpajassa prototypointiosuutta hoitivat arkkitehtimuotoilijoiden tiimi, jotka esittelivät työpajassa sen hetkisiä kumppanuuskylään sijoiteltavia rakennelmia, Kajo-kojujen ilmettä, Kajo-kojujen alustavaa sijoittelua kaavassa ja tunnelmaa visuaalista mood board-työkalua hyödyntäen. Kumppanuuskylä tulee sijoittumaan Evon leirialueen keskelle, jolloin sekä leiriläisten että vierailijoiden on helppo löytää kumppanuuskylään ja näin keskeinen sijainti tukee hyvää leirikokemusta kaikille leirille osallistuville.



Kuvio 10. Kajo-kojujen sijoitteluesimerkki arkkitehtimuotoilijoiden layoutia mukaillen.

Edellä kuvatussa kuviossa 10 on esitetty Kajo-kojujen sijoittelu arkkitehtimuotoilijoiden alkuperäistä havaintokuva esimerkinomaisesti mukaillen. Kojujen sijoittelu

kumppanuuskylässä oli ajateltu olevan mahdollisimman yhteisöllinen, muodostaen yhteisiä alueita, joissa voisi toteuttaa esimerkiksi yhteistä ohjelmaa. Ehdotuksena oli myös, että kojujen keskiöön voisi sijoittaa jonkin teoksen johon leiriläiset voisivat jättää jälkensä ja toiminnallinen teos voisi houkutella entisestään leiriläisiä kyläilemään kumppanuuskylässä.

Kajo-kojut rakennetaan puumateriaalista ja kojuissa on katos sekä pistorasiat. Kojuja on mahdollista kustomoida esimerkiksi maalaamalla Kajon brändin väreillä (violetti, keltainen, tummansininen, vaaleansininen, valkoinen), lisäämällä viherseiniä, ulkovaloja, värjättyjä istuskelupölkkyjä tai muita kumppaneiden toiveiden mukaista sisältöä, joka tekisi kojusta houkuttelevan ja mielenkiintoisen leiriläiselle tulla vierailemaan kumppaneiden kojuille. Kojujen kaikissa materiaaleissa huomioidaan Kajo-tavoitteiden mukaisesti ekologisuus ja kierrätettävyys.

Maaliskuun työpajassa sovittiin, että kumppaneiden ja muiden kumppanuuskyläprojektissa työskentelevien tiimien tarvitessa palvelumuotoiluapua, ovat projektin palvelumuotoilijat käytettävissä. Seuraavia välivaiheita ei etukäteen sovittu, koska neuvottelut kumppaneiden kanssa edelleen jatkuivat ja nähtiin järkevänä palata mahdollisesti projektin ääreen myöhemmin, kun leirille osallistuvat kumppanit ovat tiedossa. Tämän tutkielman näkökulmasta palvelumuotoiluprosessin kuvaus päättyy pidettyyn maaliskuun työpajaan, jotta tutkielma pystyttiin rajaamaan siten, että tutkimus valmistuu suhteessa tutkijan omiin resursseihin sopivassa aikataulussa toukokuussa 2022.

6 Johtopäätökset

Tämän tutkielman ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, miten käyttäjälähtöinen suunnittelu tukee tutkimuksen kohteena olevan leirin suunnittelua? Eli mitä lisäarvoa käyttäjälähtöinen suunnittelu toi leirin suunnitteluun. Lähtökohtaisesti käyttäjälähtöinen suunnittelu ja sitä tukevien ja ohjaavien menetelmien käyttöönotto oli ensimmäinen kerta Suomen Partiolaisten suurleirien historiassa ja palvelumuotoilija tässä kyseisessä kumppanuuskylä-projektissa melko kokematon. Tämä tarkoittaa sitä, että käytännön tekeminen toteutui kokeilun kautta uudessa toimintaympäristössä, uusien menetelmien ja uusien ihmisten kesken ja siksi asetti tälle tutkimukselle mielenkiintoisen asetelman myös tutkimuksen teon näkökulmasta. Sikäli hyppy niin sanotusti tuntemattomaan tämän tutkielman osalta on osuvaa, kun kohteena on testata ensimmäistä kertaa juuri palvelumuotoilua ja käyttäjälähtöistä suunnittelua, jonka vahvuutena Tuulaniemen (2013) mukaan on juuri se, ettei käyttäjälähtöistä suunnittelua ole tarkkaan määritelty, eikä se siten ole rajattu osaamisalue, vaan laajasti sovellettavissa kulloisenkin tarpeen mukaan.

Kuten Böök (2022) mainitsee, on palvelumuotoilu lähestymistapa, jonka tarkoituksena on pitää palvelujen kehittämisen keskiössä palvelun käyttäjä. Kun käyttäjien tarpeet ja toiveet selvitetään osallistamalla heitä ideointiin ja palvelukehitysprosessiin, saadaan parhaat lähtökohdat palvelun suunnitteluun. Tutkija analysoi, että kumppanuuskylä-projektin suunnittelua kirkasti yhteisessä aloituspalaverissa sovittu tapa toimia käyttäjälähtöisesti ja yhteinen sopimus ja tahtotila hyödyntää palvelumuotoilua ja palvelumuotoilijoiden apua kumppanuuskylän suunnittelussa. Koska eri osapuolia kumppanuuskylän suunnittelussa oli monia, auttoi käyttäjälähtöinen suunnittelu pitämään kaiken keskiössä leiriläiset, ilman että suunnittelu olisi lähtenyt rönsyilemään liiaksi eri suuntiin.

Kuten tutkimustuloksista kävi ilmi, käyttäjälähtöisellä suunnittelulla onnistuttiin selvittämään leiriläisten tarpeet ja ymmärtämään paremmin heidän toiveitaan kumppanuuskylän palveluista ja millaista leirikokemusta he kohderyhmänä

kumppanuuskylästä odottavat. Käyttäjälähtöisen suunnittelun avulla vietiin kumppanuuskylän rakentamista eteenpäin niin, että on todennäköistä, että kumppanuuskylän toiminnallisista esittelypisteistä lopulta rakentamaan elämyksellisiä kokemuksia, jotta Kajo jäisi leirin jälkeen vielä vuosiksi positiivisesti kohderyhmän mieleen.

Toisessa tutkimuskysymyksessä tarkoituksena oli kartoittaa, miten osallistavat menetelmät tukevat käyttäjälähtöistä suunnittelua. Miettisen (2019) mukaan käyttäjät voidaan osallistaa kehittämistyöhön jo projektin varhaisessa vaiheessa hyödyntämällä palvelumuotoilun menetelmiä, joiden avulla osallistujat ovat halukkaita jakamaan ajatuksiaan ja tuottamaan konkreettisia tuloksia. Osallistavassa suunnittelussa voidaan ideoimisen välineenä käyttää esimerkiksi työpajaa, jonne kutsutaan monipuolinen joukko eri asiantuntijoita ja tulevia palvelun käyttäjiä esittämään ajatuksiaan ja ideoimaan ratkaisuja (s.11). Mäkinen (2018) taas muistutti, että ymmärrystä palveluun liittyvistä ihmisistä kartutetaan ensisijaisesti heiltä itseltään projektin alkuvaiheessa, esimerkiksi kyselyn tai haastattelun muodossa.

Tässä tutkielmassa osallistavina menetelminä käytettiin osallistujafoorumissa toteutettua kyselyä ja kahta työpajaa. Kyselyä ja työpajoja hyödyntämällä saatiin partiolaiset tuotua leirin suunnittelussa keskeiseen rooliin osallistumaan käytännössä leirin tekemiseen, sekä vaikuttamaan palveluiden lopputulokseen. Osallistavilla menetelmillä saatiin kerättyä tarvittavaa tietoa leiriläisten tarpeista ja odotuksista, saatiin motivoitua ja sitoutettua heitä leirin tekemiseen sekä innostumaan lähestyvistä Kajo-leiristä, mikä on osallistavien menetelmien tarkoituksena.

Näin ollen tuloksena toiseen tutkimuskysymykseen on, että osallistavien menetelmien käyttö mahdollisti käyttäjälähtöisen suunnittelun ja tukee Kajon arvolupauksen toteutumista ja tavoitteiden täyttymistä, että leirin osallistujista tuntuu, että leiri on suunniteltu heitä varten. Johtopäätöksenä tästä on, että työpajoihin onnistuttiin kutsumaan Partion ja Kajon puolesta oikeat henkilöt mukaan suunnitteluun.

Mutta kuten tutkimustuloksista huomattiin, esiintyi osallistavien menetelmien suhteen myös haasteita, sillä kumppaneita ei oltu osallistettu palvelumuotoiluprosessiin mukaan ja se osin hankaloitti suunnittelun eteenpäinviemistä. Tulokset osoittivat myös, että tiedonkulku oli paikoin haasteellista eri tiimien välillä ja jo sovittuja seurantalavereita jouduttiin perumaan, sekä prototypointityöpaja muokattiin sisällöllisesti erilaiseksi kuin millainen sen oli alunperin tarkoitus olla.

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla oli tarkoitus tarkastella, miten toteutunut palvelumuotoiluprosessi eteni? Kuten tutkimustuloksista havaittiin, varsinaista etukäteen lukkoon lyötyä aikataulua ei sovittu, mikä tarkoitti sitä, että projektista puuttui selkeä runko ja projektin johtajuus. Kumppanuuskylän suhteen edettiin yksi askel kerrallaan, joka johti alkuvuodesta 2022 hetkellisesti siihen, ettei projekti varsinaisesti edennyt, eikä projektin osapuolilla ollut näkyvyyttä tai ratkaisuja siihen, miten seuraavaksi toimia.

Muutoin tutkimustulosten valossa palvelumuotoiluprosessi eteni systemaattisesti eteenpäin ja noudatteli palvelumuotoiluprosessille tyypillisiä kirjallisuuskatsauksessa kuvattuja välivaiheita asiakasymmärryksen syventämisestä ideointityöpajan ja prototypointiin. Tutkimuksessa toteutunut palvelumuotoiluprosessi noudatti Tuulaniemen (2013) esittämiä kolmea vaihetta; asiakasymmärrystä, ideointia ja konseptointia, mitä palvelumuotoilu pääasiassa on juuri tutkimus- ja suunnitteluvaiheessa.

6.1 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tutkija halusi toteuttaa nuorisojärjestö Suomen Partiolaisten leirisuunnittelun tueksi. Kun toukokuussa 2021 tutkija pääsi aloittamaan aloittelevana palvelumuotoilijana tulevan Kajo-suurleirin suunnittelussa, oli tutkijalle syntymässä ajatus Pro gradu-työn tekemisestä kohdeorganisaatiolle ja tavoitteena oppia uutta

palvelumuotoilusta ja tutkimuksen tekemisestä. Vaikka palvelumuotoilu aiheena ei täysin uusi tutkijalle entuudestaan ollutkaan, tiesi hän Pro gradu-työn toteuttamisen toimintatutkimuksen menetelmin olevan todennäköisesti melko haastava ja kasvattava kokemus. Käytännön tekemisen kautta yhtä vuotta myöhemmin on kuitenkin hienoa todeta, että työ on tulossa päätökseen ja kulunut vuosi on opettanut paljon enemmän uutta kuin mitä osasi alun perin aavistaakaan. Tutkijan ammattitaito on kehittynyt ja hän on päässyt kartuttamaan arvokasta kokemusta työelämää varten.

Työn alussa tutkijan oletuksena palvelumuotoiluprosessin etenemiselle oli noudattaa entuudestaan oppimaansa palvelumuotoiluprosessia välivaiheineen ja valita satojen eri osallistavien menetelmien joukosta muutama työkalu, joiden toimivuutta tutkija testaisi systemaattisesti, jonka jälkeen etenisi välivaiheesta seuraavaan, kunnes aiottu projekti olisi valmis. Todellisuudessa prosessi ei edennyt yhtä nopeasti kuin mitä tutkija oli alun perin olettanut. Lisäksi valittuja osallistavia menetelmiä tutkija valitsi lopulta työnsä tarkasteluun vain kahdet (kyselyn ja ideointityöpajan), jotta tutkielma rajautuisi tarkemmin, eikä rönsyilisi.

Tutkijan tavoitteena oli oppia ymmärtämään palvelumuotoiluprosessin luonnetta ja etenemistä paremmin. Mistä prosessi lähtee liikkeelle, mitä välivaiheita prosessin aikana on tarkoitus noudattaa ja miten alkuperäinen abstrakti idea muuntuu suunnittelun edetessä kohti konkreettista lopputulosta. Tutkija onnistui valitsemaan sopivan projektin tutkimuskohteeksi ja määrittä projektissa tarkasteltavan ajanjakson (6 kk) realistisesti. Tutkimuksessa onnistui käyttäjälähtöisen suunnittelun ja osallistavien menetelmien käyttöönotto uudessa ympäristössä niin, että jokaista tutkimusvaihetta varten onnistuttiin oikein valituilla menetelmillä kerryttämään dataa, joka auttoi palvelumuotoiluprosessin seuraavassa välivaiheessa tiedon jatkojalostamista eteenpäin. Toisin sanoen asiakasymmärryksen syventäminen kyselyn avulla tuotti mielenkiintoista, tarpeellista ja yllättävääkin tietoa ideointityöpajaa varten. Esimerkiksi tutkijalle yllättävää oli se, että kyselyyn vastanneiden odotuksien mukaan kumppanuuskylään toivottiin rauhallista ”hengailumestaa” / yleisluetta, jossa voi myös vain ihmetellä ja

pötkötellä rauhassa. Kun taas projektin suunnittelijoiden näkökulmasta tavoitteena oli nimenomaan luoda mahdollisimman toiminnallisia ja elämyksellisiä esittelypisteitä täynnä värejä, valoja, hajuja ja muita yksityiskohtia, jotka kiinnittävät leiriläisten huomion. Osittain tämän kyselyssä esille tulleen vastauksen perusteella toiveesta rauhallisista yleisalueista kaavaan on suunniteltu ja arkkitehtimuotoilijat ovat rakentamassa ”hengailualueita”, joissa leiriläiset voivat viettää aikaansa kumppanuuskylässä ja samalla myös viihtyä siellä pelkän toiminnan sijaan.

Vaikka monessa asiassa tutkimuksessa onnistuttiinkin, oli huomionarvoista se, ettei kumppaneita osallistettu ollenkaan palvelumuotoiluprosessiin. Kumppaneiden integroiminen osaksi suunnitteluprosessia olisi voinut sitouttaa heidät paremmin kumppanuuskylän rakentamiseen, jolloin alkuperäinen ajatus prototypointityöpajasta olisi ollut myös mahdollista järjestää. Tietysti tässä on huomioitava myös se tosiasia, että yritysmaailmassa päivätyönään työskentelevät kumppanit eivät todennäköisesti olisi pystyneet osallistua kumppanuuskylän suunnitteluun vapaaehtoisena toimivien Kajo-leiriläisten kanssa, joiden työskentelyaikataulut painottuivat iltoihin ja viikonloppuihin. Järjestössä toimiminen, kun asetti tälle työskentelylle ja tutkimuksen tekemiselle erilaiset lainalaisuudet.

Palvelumuotoiluprosessin etenemiseen olisi todennäköisesti auttanut vahvempi projektinjohtaminen, joka olisi voinut viedä projektia suoraviivaisemmin eteenpäin ja prototypointityöpaja olisi voitu järjestää aiotunlaisesti. Vaihtoehtoisesti vahvempi projektijohto olisi voinut tuoda lisää ymmärrystä kumppanien neuvotteluprosessista ja ehkä erilaisia ratkaisuja tai tapoja toimia käytännössä. Myös palvelumuotoilijan roolia olisi voinut tarkentaa ja vastuualueita projektin osapuolten kesken selventää. Mutta koska nämä asiat eivät olleet tämän tutkimuksen keskiössä, eivät ne ole niin relevantteja tällä hetkellä. Jatkoa ja tulevia vastaavia projekteja silmällä pitäen kuitenkin palvelumuotoilijan rooli, projektinjohtaminen, tekijöiden vastuualueet, aikataulut ja selkeämpi viestintä on hyvä tarkistaa ja tarvittaessa sopia uudelleen säännöllisin väliajoin palvelumuotoiluprosessin edetessä. Tässä tutkimuksessa myös kumppaneita olisi ollut

hyvä lähestyä palvelumuotoilunäkökulma edellä heti syksyllä, kun kumppanuuskyläprojekti alkoi. Palvelumuotoilijoiden olisi ollut hyvä olla mukana edes yhdessä neuvottelussa kumppanuuskylätiimin ja kumppaneiden kanssa. Näin palvelumuotoilu olisi vahvemmin ohjannut kaikkea tekemistä.

Mutta kuten kirjallisuuskatsauksessa opimme, voi palvelumuotoilua tehdä monella eri tavalla ja eri tekniikoin, eikä aukottomia ja yhtä oikeanlaista palvelumuotoiluprosessia ole olemassakaan. Palvelumuotoilijan kokemattomuus ja mahdollisuus harjoitella näkyi tässä tutkimuksessa siten, että palvelumuotoilijan rooli jäi hieman taka-alalle ”ulkoisen konsultin” rooliin. Kokemuksen kautta kukin palvelumuotoiluroolissa oleva löytää vahvuksiinsa ja kulloiseenkin projektiin sopivan tavan tehdä palvelumuotoilua.

Kuten Tuulaniemi (2013) asian kuvasi, on palvelun kehittäminen aina luonteeltaan uuden luomista ja sitä kautta ainutkertainen tilanne. Etenkin tällä kertaa, Kajo-leirin suunnittelu ensimmäistä kertaa implementoiden palvelumuotoilun keinoja käytännössä on ollut kokemuksena uniikki. Tuulaniemi (2013, 126) muistuttaa myös, että palvelumuotoilussa ei ole koskaan yhtä ainutta oikeaksi todettavaa prosessia, jonka mukaan toimia. Voidaan siis todeta, että tässä tutkimuksessa toteutettu palvelumuotoiluprosessi palvelumuotoilijan sen hetkisiin tietotaitotasoon perustuen on ollut oivallinen ja toimiva.

Hienointa ja palkitsevinta tätä tutkimusta tehdessä onkin ollut positiivinen palaute palvelumuotoilun käyttöönotosta leiriorganisaatiossa ja huomiot siitä, että partiossa ei olla toimittu palvelumuotoilun keinoin tässä mittakaavassa koskaan ennen. Koska tämä oli suomalaisten partiolaisten suurleirien historiassa ensimmäinen kerta, kun palvelumuotoiluprosessi osallistavine menetelmineen otettiin käyttöön, uudistaa tämä uusi toimintamalli partion tapaa suunnitella leirejä tästä eteenpäin. Kajo-leirin suunnittelun aikana saatiin kuitenkin palautetta, että vastaavanlaisia kyselyitä, osallistujien tarvekartoituksia tai työpajoja ei ole ennen toteutettu ja näin ollen palvelumuotoilijoiden työ leirin suunnittelussa on huomioitu positiivisessa valossa.

Kysely ja työpajat loivat uutta tietoa tulevien partiolaisten leirien ja muiden tapahtumien suunnittelua varten.

6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimukselta vaaditaan tutkimustulosten oikeellisuutta, eli sitä, että tutkimustulosten voidaan osoittaa olevan oikeita ja luotettavia. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetti tarkoittaa sitä, että on varmasti tutkittu oikeita asioita. Validiteetti varmistuu käyttämällä oikeita tutkimusmenetelmiä, oikeaa mittaria ja mittaamalla asioita, joita kuuluukin mitata. Reliabiliteetti taas tarkoittaa mittaustulosten pysyvyyttä, eli sitä, että jos tutkimus toistetaan, niin saadaan samat tulokset (Kananen, 2014, 125-126).

Tapaustutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa noudatetaan seuraavaa kriteeristöä:

1. Arvioitavuus/dokumentaatio
2. Ristiriidattomuus
3. Vahvistettavuus
4. Siirrettävyys

Kvalitatiivisissa tutkimuksissa, kuin myös tapaustutkimuksissa aineiston riittävän tarkka **dokumentaatio** on edellytys tapaustutkimuksen luotettavuudelle. Eli tutkimusprosessin valinnat on kirjattu ylös ja valinnat on perusteltu. Hyvin tehdyllä dokumentaatiolla pyritään jäljitettävyyteen, eli siihen, että ulkopuolinen lukija kykenee päättämään tutkijan raportoinnista, että tehdyt valinnat ovat oikeita. Tyypillisesti tapaustutkimuksissa koetilanteiden uusiminen on lähes mahdotonta (Kananen, 2013, 114-116).

Kerätty aineisto tässä tutkimuksessa on dokumentoitu tarkasti kommentteja ja käytännön työpajoja ja kyselyä myöden, mikä on todistettu analyysiluvussa, esitetystä

keskeisillä aineiston osilla. Ulkopuolinen lukija päätyy hyvin todennäköisesti samoihin johtopäätöksiin kuin tämän tutkielman tekijä, sillä tekijä on pyrkinyt aineistosta löytämään yksiselitteiset perustelut joita käsillä olevasta aineistosta vain sai, samalla pitäytyen tiiviisti asiassa.

Ristiriidattomuus tarkoittaa käytännössä sitä, että samaan tutkimusongelmaan ei pitäisi saada aikaan kovin monia eri tulkintoja samasta aineistosta. Vaikka tapaustutkimukselle tyypillistä tutkijan omien tulkintojen tekeminen onkin, ei erilaisia tulkintoja samalle tutkimusongelmalle ole kuitenkaan loputtomasti. Mikäli kaksi eri tutkijaa pääsee samaan lopputulokseen samasta aineistosta, lisää se heti tutkimuksen luotettavuutta. Tällöin aineiston tulkinnassa ei ole ristiriitaa (Kananen, 2014, 119).

Edellä esitetyt tutkimustulokset ovat kiistattomat eivätkä anna sijaa monitulkintaisuudelle, sillä dokumentoidut kommentit esimerkiksi keskusteluista ja infograafit kyselystä vahvistavat yksimielisesti sen, että kerätyssä aineistossa ja siitä tehdyissä tulkinnoissa ei ole ristiriitaisuuksia.

Varma ja yksinkertainen tapa **vahvistaa** tutkimuksen luotettavuutta on luettaa kerätty aineisto ja tehdyt tulkinnat heillä, joita tutkimus koskee. Tällöin tiedonantaja lukee tekstin ja vahvistaa tutkijan oman tulkinnan ja tutkimustuloksen, jolloin voidaan varmistua tuloksen olevan luotettava tutkittavan kannalta. Yksi varma tapa vahvistaa tapaustutkimusta on tapaustutkimuksen monilähteisyys, eli aineistoa on kerätty monipuolisesti eri lähteistä, joka tukee tutkimuksen luotettavuutta (Kananen, 2014, 120-121).

Tässä tutkielmassa aineiston monilähteisyys vahvistaa tutkimuksen luotettavuuden siltä osin. Aineistoa kertyi monipuolisesti havainnoimalla, kyselyllä, työpajoilla, muistiinpanoilla ja projektin muiden osapuolten tuottamalla materiaalilla.

Siirrettävyys tarkoittaa sitä, että tutkimustulokset pitävät vastaavanlaisessa tapauksessa. Eli ulkopuolinen lukija voi tulkita, että samankaltaisissa muissa tutkimuksissa tulokset olisivat yhtenevät kuin tehdyssä luotettavaksi arvioidussa tutkimuksessa. (Kananen, 2014, 122-122).

Vaikka tässä tapaustutkimuksessa tutkimuskohteena ei ollut toimintatutkimukselle ominainen tavoite; muutos, pyrittiin tässä tutkimuksessa kuitenkin vaikuttamaan toiminnan kautta tarkasteltavaan tapaukseen, eli kumppanuuskylään. Tulokset vastaavanlaisessa tutkimuksessa ja tapauksessa olisivat samat, koska myötävaikutusta tässäkin tutkimuksessa saatiin aikaan ja toiminta eteni palvelumuotoiluprosessille ominaisten välivaiheiden kautta, prosessi eteni lähes toivotunlaisesti ja tutkimustulosten perusteella käyttäjälähtöinen suunnittelu tukee leiritapahtuman tuotantoa, johon päästään käytännössä käyttämällä osallistavia menetelmiä. Tulokset ovat muutoin kiistattomat, paitsi muuttujana oli palvelumuotoiluprosessissa eteen tullut hidaste eritahdissa etenevästä kumppanien neuvotteluista.

Näillä edellä kuvatuilla perusteilla tutkija päteväittää tehdyn tapaustutkimuksen luotettavuuden melko vahvaksi, mutta ei täydelliseksi, koska muuttujista aiheutuvaa tulkinnanvaraa olisi vastaavanlaista tutkimusta toistettaessa. Näin tutkija hyväksyy myös tämän tutkielman mahdolliset sokeat pisteet ja kriittisesti arvioi tehtyä tutkimusta, mutta samalla vahvistaen että tutkimuksen aikana tehdyt tutkimusmenetelmien valinnat, dokumentaatio, analyysitapa ja johtopäätökset on valittu hyvin tätä tutkielmaa varten.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Mielenkiintoinen teema jatkossa olisi tutkia nimenomaan kumppaneiden näkökulmasta kumppanuuskylän rakentamista ja toiminnallisen aktiviteetin suunnittelua esittelypisteisiin ja haastatella heidän odotuksiaan, toiveitaan ja näkyvyyden rakentamista kumppanuuskylään.

Toinen jatkotutkimusehdotus olisi haastatella leirin muiden tekijöiden kokemuksia palvelumuotoilun ja osallistavien menetelmien käyttöönotosta. Minkälaisia ajatuksia tekijöille suunnittelun aikana heräsi, miten he kokevat palvelumuotoilumenetelmät työkaluina leirin suunnittelun apuna, mikä heidän mielestään toimii ja missä on haasteita, miten palvelumuotoiluprosessia voisi tekijöiden näkökulmasta kehittää? Mitä tekijät oppivat palvelumuotoiluprosessin aikana? Kuten kirjallisuuskatsauksessa mainittiin, ei yksikään palvelumuotoiluprosessi ole ennalta-arvattava tai muuttumaton, vaan jatkuvasti kehittyvä ja pohjaa palvelumuotoilijan omaan subjektiiviseen kokemukseen siitä, miten ja mihin suuntaan palvelumuotoilija haluaa ja osaa prosessia viedä eteenpäin. Tämän vuoksi jatkotutkimuskohteena tekijöiden kokemuksen tutkiminen olisi mielenkiintoinen ja näkökulmana erilainen.

Lähteet

- Ahtola, H. (10. 2 2020). *Palvelumuotoilun prosessi ja sen vaiheet*. Noudettu osoitteesta Arter: <https://www.arter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>
- Böök, A.-K. (28. 3 2022). *Kajo on palvelu, jota muotoillaan*. Noudettu osoitteesta <https://kajo2022.fi/blogi/kajo-on-palvelu-jota-muotoillaan/>
- Innanen, P. (8. 12 2018). *Palvelumuotoilun prosessin vaiheet*. Noudettu osoitteesta Palvelumuotoilu Palo: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>
- Innanen, P. (16. 4 2019). *Palvelumuotoilun menetelmät*. Noudettu osoitteesta Palvelumuotoilu Palo: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat/>
- Innokylä. (22. 4 2022). *Virtuaalinen ideariihi*. Noudettu osoitteesta <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/virtuaalinen-ideariihi>
- Jyväskylän yliopisto, A. (10. 4 2015). *Hermeneuttinen analyysi*. Noudettu osoitteesta Koppa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineist-on-analyysimenetelmat/hermeneuttinen-analyysi>
- Jyväskylän yliopisto, B. (13. 8 2009). *Prosessien ajallisen kehityksen kuvaaminen*. Noudettu osoitteesta Koppa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/ongelm-anasettelu/prosessien-ajallisen-kehityksen-kuvaaminen>
- Kajo. (2021). Ei-julkinen Kajo-pestin perehdytysmateriaalin liite. *Leirikokemuksen projektisuunnitelma*.

Kajo 2022. (10. 9 2021). *Tule osaksi Kajon leiriläisfoorumia!* Noudettu osoitteesta <https://kajo2022.fi/ajankohtaista/leirilaisfoorumiin/>

Kajo A. (18. 4 2022). Noudettu osoitteesta Mikä Kajo?: <https://kajo2022.fi/mika-kajo/>

Kananen, J. (2013). *Case-tutkimus opinnäytetyönä.* Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. (2014). *Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona.* Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kokko, P.;& Väisänen, M. (3. 6 2020). *Ongelmasta ratkaisuun: askeleet onnistuneeseen palvelumuotoiluun.* Noudettu osoitteesta Loihde Factor: <https://loihdefactor.com/fi/2020/06/03/ongelmasta-ratkaisuun-askleet-onnistuneeseen-palvelumuotoiluun>

Metsämuuronen, J. (2006). *Laadullisen tutkimuksen käsikirja.* Gummerus Kirjapaino Oy.

Miettinen, S. (2019). *Muotoiluajattelu.* Grano Oy.

Partio D. (18. 4 2022). Noudettu osoitteesta Partio on mahtava yhteistyökumppani: <https://www.partio.fi/lahjoita/kumppaneille/>

Partio E. (18. 4 2022). Noudettu osoitteesta Partio kumppanina: <https://www.partio.fi/lahjoita/kumppaneille/partio-kumppanina/>

Partio, Scout A. (18. 4 2022). Noudettu osoitteesta Tietoa meistä: <https://www.partio.fi/suomen-partiolaiset/tietoa-meista/>

Partio, Scout B. (18. 4 2022). Noudettu osoitteesta Mitä partio on?: <https://www.partio.fi/tule-mukaan/mita-partio-on/>

Partio, Scout C. (18. 4 2022). Noudettu osoitteesta Retket ja leirit:
<https://www.partio.fi/lippukunnille/partio-ohjelma/leirit/>

Puusa, A.;& Juuti, P. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*.
Gaudeamus Oy.

Ryan, G. (3. 5 2017). Introduction to positivism, interpretivism and critical theory.

Saunders, M.;Philip , L.;& Thornhill, A. (2007). *Research Methods for Business Students*.
Prentice Hall.

Seppänen, A.;& Marttila, S. (4. 6 2021). *Innokylä*. Noudettu osoitteesta Maksuttomia
sovelluksia virtuaalifasilitoinnin tueksi:
<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/maksuttomia-sovelluksia-virtuaalifasilitoinnin-tueksi>

Suomen Partiolaiset ry. (5. 11 2020). *Hallituksen kokouspöytäkirja*. Noudettu osoitteesta
Suomen Partiolaisten hallituksen kokous: <https://www.partio.fi/wp-content/uploads/2020/12/Poytakirja-hallitus-5.11.2020.pdf>

Suomen Partiolaiset ry. (19. 4 2020). *Partioneuvoston kevätkokouksen pöytäkirja*.
Noudettu osoitteesta Partioneuvoston kevätkokous: <https://www.partio.fi/wp-content/uploads/2020/04/Partioneuvoston-kev%C3%A4tkokouksen-2020-p%C3%B6yt%C3%A4kirja.pdf>

Tuomi, J.;& Sarajarvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.

Tuulaniemi, J. (2013). *Palvelumuotoilu*. Talentum Media Oy.

Liitteet

Liite 1. Kumppanuuskyläkysely

Osallistujafoorumille laadittu kysely tarkoituksena kartoittaa leiriläisten kumppanuuskylää koskevia kiinnostuksenkohteita ja odotuksia. Kysely toteutettiin lokakuussa 2021.

Kysymykset:

1. Mihin ikäryhmään kuulut?
 - a. Aikuinen
 - b. Tarpoja
 - c. Samoaja
 - d. Vaeltaja

2. Mitkä näistä aihealueista kiinnostavat sinua eniten? Valitse kaksi kiinnostavinta.
 - a. Auttaminen
 - b. Ekologisuus ja luonto
 - c. Tekniikka / teknologia
 - d. Vaatteet
 - e. Ruoka
 - f. Musiikki
 - g. Muu

3. Minkälainen tekeminen kumppanien kanssa kumppanuuskylässä olisi kivaa?
 - a. Aktiviteetit
 - b. Lisäinfon saaminen
 - c. Oppiminen
 - d. Elämykset
 - e. Muu

4. Mitä haluaisit kuulla kumppaneista? (Avoin kysymys)

5. Mikä kumppanuuskylässä kiinnittäisi sinun huomion?
 - a. Värit
 - b. Äänet
 - c. Hajut
 - d. Muodot
 - e. Muu

6. Millaiset yhteistyökumppanit ovat jääneet mieleen aiemmilta suur- tai piirileireiltä (esim. Roihu, Ilves19)? Mitkä asiat erityisesti ko. yrityksistä ovat jääneet mieleen ja miksi? (Avoin kysymys)