



NOORTEKLUBI TALVESEMINARIL DISAINITI TEENUST

Maris Nool, Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu raamatukoguhoidja,
ERÜ noorteklubi juhatuse liige

11. veebruaril 2019 toimus Eesti Rahvusraamatukogus neljas ERÜ noorteklubi talveseminar – *Teenuse disainimine ja arendamine*. Kokkusaamise eesmärgiks oli arutleda teenuste vajalikkuse ja toimimise üle kliendi seisukohast, milleni jõudmiseks lahendati praktilisi ülesandeid. Seminari koordineeris ERÜ noorteklubi juht **Heleen Karja**.

Päeva alustas Rahvusraamatukogu teenuste juht **Kristel Veimann**, kes tegi sissejuhatus teemasse ja avas teenusedisaini mõiste. Teenusedisain tähendab ettevõtte töö korraldamist kliendi seisukohalt vaadatuna. See tähendab kasutaja ja teenusepakkuja vahelist suhtlust, et võtta kasutaja soove teenuste arendamisel arvesse. Kui varem räägiti raamatukogust eelkõige kui kollektsoonist, siis nüüd on liigutud selles suunas, et raamatukogudest räägitakse inimese ja tema vajaduste rahuldamise võtmes.

Kristel Veimann tõi välja, et kuigi kasutajal on teenuste arendamises kandev roll, tuleb asutusel olukorda ratsionaalselt hinnata. Näiteks kui kasutaja soovib näha raamatukogu 24/7 avatuna, siis ei pruugi see olla ressursse hinnates võimalik. Katsetamise tasand on samuti ideede ja uuenduste elluviimisel oluline. Mõte, mis võib kavandades tunduda suurepärane, ei pruugi seda olla päriselus.

Rahvusraamatukogus alustati teenuste süsteemset disainimist ja arendamist juba paar aastat tagasi. Selle käigus on ümber korraldatud raamatukogu peasissepääs ja infokeskus ning kaasajastatud lugemissaale. Muudatusteks saadi sisend otse kasutajalt – töötajad küsisid raamatukokku sisenejatelt, kuidas nemad raamatukogu näevad ja millist korraldust eelistavad.

Alati ei ole aga võimalik kasutajalt otse arvamust küsida. Sellisel juhul peaks asutus panema ennast kasutaja rolli. Esimese praktilise ülesandena tuligi seminaril osalejatel analüüsida kahte teenust kasutaja vaatepunktist. Selleks oli ette antud Eric Almquisti loodud väärtuste püramiid (*Elements of Value Pyramid*). Teenused ja tooted lisavad kasutajate kogemustele väärtust, mis on püramiidil jaotatud nelja kategooriasse: funktsio-

naalsed väärtused, emotsionaalsed väärtused, elumuutvad väärtused ja sotsiaalne mõju. Need jagunevad omakorda alapunktideks: 'sästab aega', 'teeb elu lihtsamaks', 'vähendab hirme', 'kaasab', 'vähendab järjekordi' jne.

Iga rühm valis analüüsimiseks ühe raamatukoguteenuse ja ühe mõne muu ettevõtte teenuse. Analüüsi järjekorrateenust, laenutus- ja tagastusautomaadi

teenust, raamatukogudevahelise laenutuse teenust ja digikoolitust. Teiseks teenuseks valiti poodide iseteeninduskassad, lillepood, ID-kaardi taotlemine Politsei- ja Piirivalveameti e-teeninduses ning kullerteenus. Ülesanne andis võimaluse vaadata teenust sellise nurga alt, millele muidu ei mõtle. Samas leiti, et pakkudes ise iga päev teenust, oli seda kasutaja vaatepunktist hinnata kohati keeruline.



*Nii see teenuse
disainimine käibki.*

Foto: Teet Malsroos

Teenuse hindamine kasutaja vaatepunktist aitas edasi liikuda kasutaja põhjalikuma kaardistamiseni – persoon loomiseni. Persoon on oma kasutajarühma kõige tüüpilisem (mitte päris) isik. Teise praktilise ülesandena tuligi etteantud parameetrite järgi koostada põhjalik persoon kirjeldus. Teada oli nimi, vanus, perekonnaseis, elukoht ja amet. Persoon väljatöötamisel on oluline, et see põhineks tegelikel isikuomadustel ja elus ette tulevatel probleemidel.

Üks loodud persoon oli näiteks 9-aastane Võrust pärit õpilane Carolina, kelle isa on hukkunud Afganistanis ja ema tihti töö. Tema suurimateks elueesmärkideks on lõpetada maailmas sõda ja saada presidendiks. Tüdrukut motiveerivad sõbrad, mõjutajad (*influencer'id*) ja Kersti Kaljulaid. Carolina on iseseisev ja püüdlük, kuid ootab sellegipoolest täiskasvanute tunnustust. Seetõttu meeldiks talle teha näiteks vabatahtlikku tööd. Igapäevamuredest põgenemiseks loeb ta fantaasiaromaane, käib trennis, vanavanematel külas ja veedab aega sõpradega.

Pärast persoonade loomist tutvustas Rahvusraamatukogu metaandmete peaspetsialist **Jane Makke** Alexander Osterwalderi väärtuspakkumise löuendit (*Value Proposition Canvas*), mis koosneb kahest osast – kliendi profiilist ja kliendile väärtuse pakkumise profiilist. Löuend on loodud selleks, et mõista kasutaja vajadusi ja vastavalt sellele pakkuda uusi teenuseid või täiustada olemasolevaid.

Praktilist ülesannet alustasid osalejad kliendi profiili loomisega, mis põhines eelnevalt kirjeldatud persoonal ning tema soovidel ja vajadustel. Kliendi profiil koosneb kolmest osast: kliendi ülesanded (*customer jobs*), kliendi mured (*customer pains*) ja kliendi kasud (*customer gains*). Kliendi ülesanded on tegevused, mida ta peab tegema või püüab ära teha, mured – probleemid, mis ilmnevad tegevust tehes, ja kasuks on tulu või väärtus, mida ta püüab oma tegevusega saavutada.

Profiili loomise näitena toon, kuidas kasutati eelpool kirjeldatud 9-aastase Carolina persoonat. Üheks tema ülesandeks

on koolitööde tegemine, täpsemalt referaadi kirjutamine ja ta vajab selleks materjale. Tema muredeks töö kirjutamisel on oskamatus kusagilt alustada ja tõsiasi, et raamatukoguhoidjal ei ole aega tegeleda ühe inimesega pikalt. Kasu oleks referaadi valmis saamine.

Teine pool praktilisest ülesandest oli asutuse osa loodavast löuendist. Väärtuspakkumise profiil koosneb samuti kolmest osast: teenused ja tooted (*products & services*), mure lahendajad (*pain relievers*) ning kasutoojad (*gain creators*). Teenuste alla tuleks profiilil märkida kõik teenused, mida asutus pakub. On teenuseid, mis aitavad lahendada kliendi muresid, ja kliendile lisaväärtust loovaid, kasu toovaid teenuseid.

Profiili tarbeks tuleks alguses kaardistada raamatukogu teenused ja seejärel leida nende seast persoon tegevuste hõlbustamiseks sobivad. Carolina muret aitaksid vähendada näiteks e-raamatukogu kasutamine, *online* suhtlus vestlusaknas või raamatukoguhoidja personaalne abi raamatukogus kohapeal. Kasu tooks sellisel juhul iseteenindus, mis hõlbustaks raamatukoguhoidja tööd ja tal jääks rohkem aega lugeja infopäringuga tegelemiseks.

Seejärel kandsid rühmad oma persoonade tegevused hindamistabelisse. Hindata tuli tegevuse olulisust, tõsiseltvõetavust, mitterahuldavust ja tulusust. Kasutajate tegevuste tähtsuse hindamine on oluline selleks, et mõista, milliseid teenuseid nad kõige rohkem vajavad. See annab hea aluse raamatukogu teenuste ülevaatamiseks ja vastavalt vajadusele uute loomiseks või olemasolevate täiustamiseks.

Produktiivse päeva lõpus arutasime, kuidas saaksime teenusedisaini kasutada oma asutuses. Jane tõi välja, et suur oht teenuste arendamisel on langeda soovmõtlemisse – sellesse, kuidas teenused võiksid ideaalis toimida. Tähtis on soovidesse mitte liiga kinni jääda ja võtta arvesse pigem reaalsel elu. Teenuste arendamisel on seega väga olulisel kohal vahetu suhtlus kasutajaga ja olukorra vaatlemine ning jälgimine, et muudatused täidaksid oma eesmärgi.

Kuigi seminaril räägiti on ainult väike osa teenuste disainimisest ja arendamisest, aitas praktiliste ülesannete tegemine ja kolleegidega arutlemine jõuda teenusedisaini toimimisest arusaamiseni. Ühe seminaril osaleja sõnul oli üritus silmaringi avardav, mõtlemapanev, loov ja praktiline. Kohtumiseni järgmisel talveseminaril! 📖

