

Kestävän kehityksen haasteiden ratkomista palvelumuotoilun avulla

TEKSTI | Terhi Kärpänen



Vives-ammattikorkeakoulu Belgiassa järjesti marraskuussa 2023 kansainvälisen viikon teemalla "Global Engagement". Osallistuimme viikkoon Erasmus- vaihto-ohjelman kautta. Kansainvälisen viikon aikana pidimme palvelumuotoilun työpajoja, joilla ratkoimme kestävä kehityksen haasteita ideoimalla ratkaisuja haasteisiin.



DS Stories / Pexels

Kansainvälinen viikko järjestettiin Vivesin ammattikorkeakoulussa, Kortrijk-kin kampuksella. Vives-ammattikorkeakoulu Länsi-Belgiassa jakautuu viiteen eri kaupunkiin. Siellä opiskelee 17 000 opiskelijaa, jotka suorittavat soveltavia insinööritieteitä ja teknologiaa, soveltavia yhteiskuntatieteitä, bioteknologiaa, kaupallisia tieteitä, liiketaloutta ja tietotekniikkaa, koulutusta sekä terveydenhuoltoa (Vives 2023). Laureasta kansainväliseen viikkoon osallistui kaksi lehtoria ja yksi tietoasiantuntija.

Koulutuksen suunnittelu

Vives-ammattikorkeakoulu noudattaa YK:n kestävän kehityksen tavoitteita omista strategisissa tavoitteissa. Kestävän kehityksen tavoitteita on yhteensä 17, joista Vives on muodostanut viisi pääteemaa: ihmiset (people), planeetta (planet), vauraus (prosperity), rauha (peace) ja kumppanuus (partnership) (United Nations, Vives 2023). Nämä teemat tarkoittavat osallistumista tai sitoutumista maailmanlaajuisesti, erityisesti yhteistyötä ja vuorovaikutusta eri maiden ja kulttuurien kanssa. Teemat voivat liittyä esimerkiksi kansainväliseen yhteistyöhön, kestävään kehitykseen tai monikulttuuriseen vuorovaikutukseen (Vives 2023). Kansainvälisen viikon opetusosuudet oli myös sidottava yllä mainittuihin teemoihin.

Opetuksen suunnitteluvaiheessa kävimme läpi Vivesin kestävän kehityksen teemat ja suunnittelimme opetusta kansainvälisellä viikolla hyödyntäen palvelumuotoilua ja tuplatimanttimalia työpajojen kautta. Tuplatimanttimali on yksi perinteisimmistä palvelumuotoilun suunnitteluprosessin kuvauksista, jota voi hyödyntää erilaisissa käyttötarkoituksissa. Malli koostuu neljästä eri vaiheesta: tutkiminen (discover), määrittäminen (define), kehittäminen (develop) ja toimittaminen (deliver) (British Design Council 2023). Tuplatimanttimalin eri vaiheissa voi olla erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä käytössä.

Omaan työpajakokonaisuuteen ja palvelumuotoilun menetelmiksi otimme käyttäjäpersoonat, empatiakartan sekä ideointikortin. Käyttäjäpersoonat ja empatiakartat ovat menetelmiä, joita käytetään ymmärtämään paremmin loppukäyttäjiä ja heidän tarpeitaan. Varsinkin empatiakartan avulla pystytään astumaan käyttäjän asemaan ja ymmärtämään syvemmin käyttäjän tunne- ja ajatusmaailmaa. Yhdistämällä nämä kaksi menetelmää saadaan kattava kuva käyttäjien tarpeista ja siitä, miten hän kokee tietyn tilanteen tai tuotteen. Ideakortti valikoitui menetelmäksi, koska se on menetelmänä nopea. Ideakortin avulla ideoihin saadaan myös enemmän yksityiskohtia ja pystytään hahmottelemaan ideoiden vaikutuksia ja seurauksia tärkeimmille sidosryhmille.

Valitsimme kaksi pääteemaa Vivesin kestävän kehityksen pääteemoista. Valitut teemat olivat ihmiset ja planeetta, joista kehitimme seuraavat haasteet työpajaan osallistujille:

- Kuinka motivoida kansainväliseen yhteistyöhön
- Miten motivoida ihmisiä tekemään ympäristöystävällisiä valintoja, jotka ovat hyviä planeetallemme?

Koulutuksen toteutus

Etukäteen saimme tietää, että työpajaan osallistuisi opiskelijoita eri koulutusohjelmista, eri maista sekä eri kampuksilta. Saimme oman luokkahuoneen, jossa järjestimme työpajat. Alkuun pyysimme osallistujia kirjaamaan esittäytymisen Slido-sovelluksen kautta. Slido oli sovelluksena osallistujille vieras, joten saimme tutustettua opiskelijat myös uuteen työkaluun.



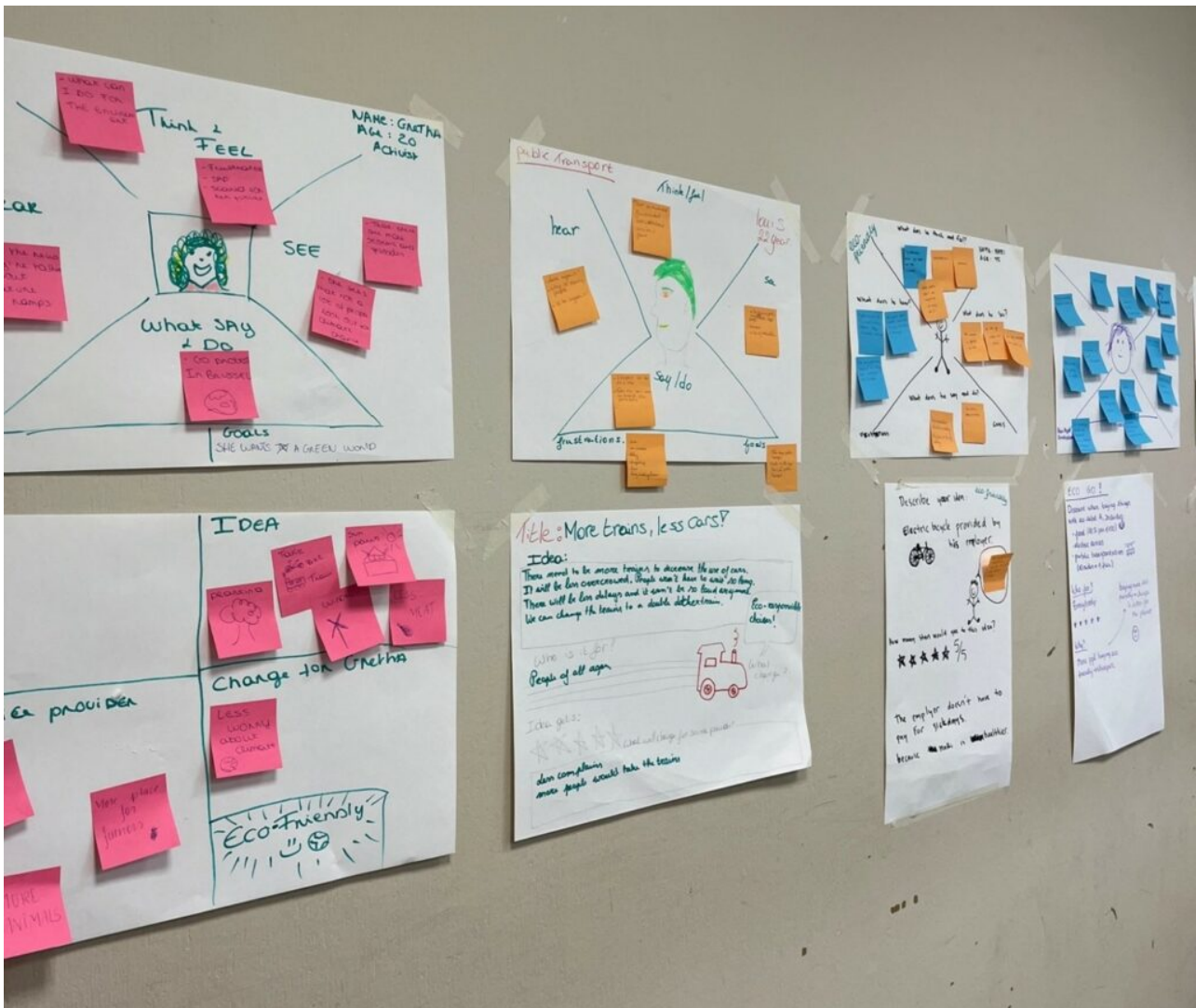
Esittäytymisen jälkeen kysyimme osallistujilta, oliko palvelumuotoilu terminä heille tuttu. Palvelumuotoilu ei ollut tuttu termi osallistujille, mutta osallistajat tunnistivat myöhemmin joitakin palvelumuotoilun menetelmiä esimerkiksi käyttäjäpersoonamallin. Kävimme läpi palvelumuotoilun ja tuplatimanttimallin periaatteita lyhyellä johdantoluennolla. Kerroimme ennen ryhmäytymistä työpajan tavoitteet, sekä haasteet, joita osallistajat lähtisivät ryhmässä ratkaisemaan palvelumuotoilun menetelmillä.



Kouluttajat Kaisa Puttonen, Outi Loikkanen ja Terhi Kärpänen. Kuvaaja: Bart Vanhoenacker

Pohjustuksen jälkeen osallistujat muodostivat 5–6 henkilön ryhmät. Ryhmät työstivät käyttäjäpersoonan, empatiakartan sekä ideakortin työpajan aikana. Aina ennen ryhmätöitä opiskelijoille annettiin lyhyt pohjustus, kuinka kyseisiä menetelmiä käytetään. Ryhmät muodostivat käyttäjäpersoonasta ja empatiakartasta yhtenäisen kollaasin. Kun kollaasi oli valmis, jokainen ryhmä lähti ideoimaan kollaasin pohjalta ideakorttia. Ideakortin avulla ryhmät kävivät läpi haastetta ja ajattelivat haastetta persoonan kautta. Ryhmät miettivät erilaisia ideoita, joilla he voisivat haasteen ratkaista. Suurin osa ryhmistä valitsi haasteeksi ympäristöystävälliset valinnat, koska sitä oli monen ryhmän mielestä helpompi lähteä työstämään kuin kansainvälisen yhteistyön haastetta.

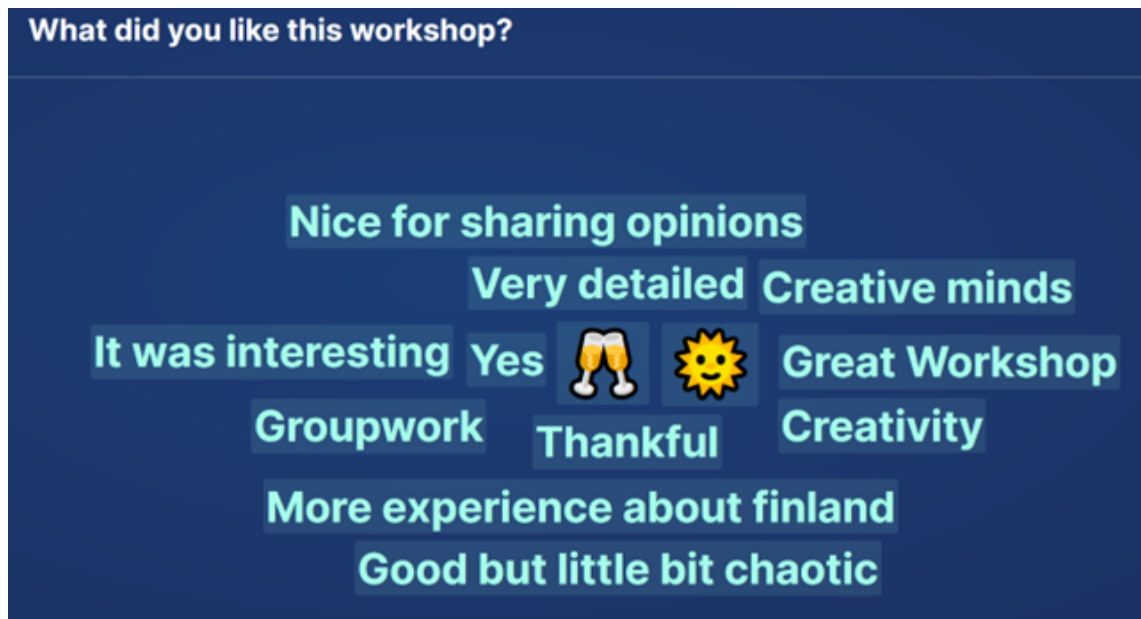
Työpajan loppuksi jokainen ryhmä vei omat lopputuotoksensa seinälle. Seinälle muodostui hienoja kollaaseja käyttäjäpersoonista, empatiakartoista sekä ideakorteista, joita muut ryhmäläiset pääsivät tutkimaan. Osa ryhmistä myös esitteli tuotoksensa muille ryhmille. Lopputuloksiksi saatiin konkreettisia ideoita haasteisiin.



Opiskelijoiden lopputuotoksia seinällä. Kuvaaja: Terhi Kärpänen

Tärkeintä työpajoissa oli kuitenkin opettaa tuplatimanttimallin soveltaminen haasteen ratkaisemiseen sekä palvelumuotoilun menetelmiä: miten menetelmät toimivat ja miten niitä voi käyttää erilaisissa kehittämistilanteissa.

Kysyimme osallistujilta palautetta Slidon avulla. Slidon sanapilveen muodostui positiivista palautetta, josta pystyimme päättämään, että olimme onnistuneet tavoitteissamme. Osallistajat saivat ymmärryksen palvelumuotoilusta ja erilaisista menetelmistä, ja siitä miten palvelumuotoilun avulla voidaan ideoida ratkaisuja kestävän kehityksen haasteisiin.



Esimerkki työpajojen palautteesta.

Lähteet:

- Vives University of Applied Sciences. [Welcome to Vives](#). Viitattu 22.12.2023.
- Design Council. [The Design Process: What is the Double Diamond?](#) Viitattu 22.12.2023.
- United Nations. [Make the SDGs a reality](#). Viitattu 12.01.2024.

URN <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202401233937>



Terhi Kärpänen

terhi.karpanen(at)laurea.fi

lehtori

kansainvälisyys

kestävä kehitys

palvelumuotoilu