Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Digitaalisen oppimisympäristön kehittäminen tarinoiden ja protoilun keinoin

Katja Winogradow

Opinnäytetyö
Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelma
2018

Tiivistelmä

Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Tekijä Katja Winogradow	
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Digitaalisen oppimisympäristön kehittäminen tarinoiden ja protoilun keinoin	**Sivu- ja liitesivumäärä** 69 + 16

Lähitulevaisuudessa oppiminen ja työn tekeminen ovat murroksessa. Teknologia luo keinot, kuinka paikasta ja ajasta riippumattomasti voidaan hankkia ja jakaa tietoa. Lisätty todellisuus mahdollistaa digitaalisten elementtien liittämisen oppimisympäristöihin ja arkielämään. Oppimisympäristön luomisessa tarinallistaminen ja protoilu edistävät sisällöntuottamista. Tarinoilla voidaan kuvata palvelua, ympäristön elementtejä ja sen käyttäjiä. Palvelumuotoilun protoilumenetelmillä luodaan asiakkaiden kanssa koemalleja digitaalisesta ympäristöstä. Koemallien testaamisella kerätään tietoa asiakkaiden käyttäjäkokemuksia.

Tässä kehittämistyössä keskityttiin Perho Liiketalousopiston digitaalisen oppimisympäristön kehittämiseen. Palvelumuotoilun tarinallisuuden ja protoilun menetelmillä tuotettiin hahmotelma Ajokortti työelämään -oppimispelistä. Digitaalisessa ympäristössä ravintola-alan opiskelijat voivat vahvistaa työelämätaitoja ja tietämystä ravintola-alasta. Nuoret, jotka nyt opiskelevat ammatillista perustutkintoa, ovat työelämässä vielä vuonna 2070.

Tutkimuksellisesti kehittämistyölle asetettiin kolme kysymystä. Millainen digitaalinen oppimisympäristö kehittää ravintola-alan opiskelijan työelämätaitoja? Kuinka digitaalisen oppimisympäristön käyttäjäkokemuksia voidaan testata ennen teknisiä ratkaisuja? Miten tarinallisuutta ja protoilua voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä? Kehittämistyössä etsittiin vastauksia, niin tieteellisesti kuin toiminallisesti. Laadullista tutkimusotetta käytettiin koko kehittämistyön ajan. Tutkimus oli kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja analysointia sekä tulokset yhdistettiin todellisiin tilanteisiin, jolloin saatiin havainnoitua käyttäjäkokemuksia.

Tämä kehittämistyö vastasi sille asetettuihin kysymyksiin. Palvelumuotoilun kehittäjien prosessikuvausten pohjalta muodostui prosessikuvaus, jota käytettiin digitaalisen oppimisympäristön kehittämisessä. Mallissa korostui palvelumuotoilun konseptivaiheen tarinallisuus- ja protoilumenetelmät. Kehittämistyössä hyödynnettiin palveluiden protoilulle luotua viitekehystä, jolla varmistettiin kehittämistyön laadullisen tuloksen saavuttaminen ja luotettavuus. Iteratiivinen toiminta vahvisti tuloksen saavuttamista.

Asiasanat

Tarinallistaminen, protoilu, digitaalinen oppimisympäristö, palvelumuotoilu, kehittäminen

Sisällys

1 Johdanto 1
1.1 Toimeksiantaja Perho Liiketalousopisto 2
1.2 Tavoite, rajaus ja tutkimuskysymykset 3
1.3 Kehittämistyön rakenne 4
1.4 Raportin käsitteitä 6
2 Digitaalisen palvelun kehittäminen asiakaslähtöisesti 8
2.1 Palvelumuotoilun hyödyntäminen virtuaalisen ympäristön luomisessa 11
2.2 Digitalisaatio ja yhteiskunnan eri sukupolvet 14
2.3 Yhteistoiminnallisuus voimavarana 16
3 Asiakasymmärryksestä mahdollisuuksien luomiseen 18
3.1 Palvelun kehittämisen käynnistäminen asiakasymmärryksellä 19
3.2 Aikaisemmin toteutetut kehittämistyöt 20
3.3 Dokumenttianalyysien hyödyntäminen 22
3.4 Yritys- ja opiskelijahaastattelut 25
4 Yhteisölliset menetelmät konseptoinnissa 30
4.1 Tarinallistaminen kehittämistyön menetelmänä 31
4.2 Asiakasprofiilien tarinallistaminen 34
4.3 Protoilu palvelukehittämisessä 38
4.4 Virtuaaliympäristön protoilutyöpajat 41
5 Tuotteistaminen ja ehdotus operointiin 48
5.1 Kuvakäsikirjoituksen luominen 49
5.2 Käyttäjäpolun kuvaaminen 51
6 Johtopäätökset ja pohdinta 53
6.1 Yhteenveto kehittämistyöstä 53
6.2 Kehittämistyön merkitys Perho Liiketalousopistolle 56
6.3 Jatkotutkimukset 57
6.4 Kehittämistyön validiteetti ja reabiliteetti 58
6.5 Oman oppimisen arviointi 59
Lähteet 63
Liitteet 70
Liite 1. Kehittämistyön vaiheet ja käytetyt menetelmät 70
Liite 2. Yrittäjä- / ravintoloitsijahaastatteluiden kysymykset 71
Liite 3. Uuden työn saaneiden opiskelijoiden haastattelukysymykset 72
Liite 4. Perho Liiketalousopiston opiskelijaprofiilin taustatiedot 73
Liite 5. Opiskelijaprofiilin koulutustarina 74
Liite 6. Opiskelijaprofiili 1: Kokkiopiskelija Veera 76
Liite 7. Opiskelijaprofiili 2: Kokkiopiskelija Jaakko 78

Liite 8. Opiskelijaprofiili 3: Tarjoilijaopiskelija Henrik 80
Liite 9. Opiskelijaprofiili 4: Kokkiopiskelija Jenna 82
Liite 10. Työelämän ajokortin elämyspolku 84
Liite 11. Ajokortti työelämään käyttäjäpolku 85

1 Johdanto

Digitalisaation murrosaika ei ole tulossa, vaan se on jo läsnä arjessa. Mitä korkeampi yhteiskunnan koulutus- ja sivistystaso on, sitä nopeammin kansalaiset sisäistävät ja hyödyntävät digitalisaation mahdollisuuksia. Digitalisaatiomaailmassa vanhat työtavat ja -toimintamallit päivittyvät, poistuvat ja muuttuvat käyttäjien tarpeiden mukaisiksi. Halavan (7.4.2017) mukaan vanhojen setien valta murtuu, kun nuoremmat sukupolvet iskevät luotuihin työjärjestelmiin imperiumin vastaiskuilla. Työn tekemiseen liittyvät asenteet ja arvot ovat sukupolvien välillä erilaisia. Työn tekeminen on murroksessa. Perinteiset työtavat ja -prosessit kehittyvät ja uudistuvat, sekä jotkut voivat jopa kadota.

Opetus- ja kulttuuriministeriön (2018, 15) selvityksessä korostuu, että työhön liittyvät muutokset vaikuttavat laajasti yhteiskuntaan. Digitalisaation myötä muodostuu uudenlaisia työn tekemisen malleja. Tietotekniikkaa ja robotiikkaa hyödynnetään enemmän työprosesseissa ja työntekijät käyttävät niitä ennalta päätettyjen tehtävien ja ongelmien ratkaisemisessa. Selonteossa todetaan, että koulutus, osaamisen kehittäminen ja uuden oppiminen ovat keinoja, joilla voidaan selvitä lähitulevaisuuden työn muutoksista.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry (2015) mukaan yli puolet majoitus- ja ravitsemisalan yrityksistä näkee, että toimiala tulee kohtamaan tulevaisuudessa vaikeuksia osaavan työvoiman rekrytoinnissa. Pk-yritysbarometrissä (Y-Studio 2017) ilmeni, että joka kymmenes yritys ilmoitti osaavan työvoiman heikon saatavuuden olevan yrityksen kasvun merkittävin este. Yrittäjien mielestä rekrytointivaikeudet tulevat jossain määrin rajoittamaan liiketoiminnan kasvua. Ravintola-alan haasteena pidetään riittävän ammattitaitoisen ja motivoituneen henkilöstön löytämistä. Tärkeimpinä työntekijöiden osaamisalueina pidettiin asiakaspalvelutaitoja, asiakastarpeiden tunnistamista sekä myyntiosaamista.

Yhteiskunta muuttuu teknologisen kehittymisen myötä. Samalla työelämä on muuttumassa itseohjautuvammaksi. Eoyang & Holladay (2013, 51) kuvaavat muutos- ja kehitysprosessia automaattisena järjestelmänä, joka käynnistyy, kun määrätyt edellytykset ovat täyttyneet. Sen myötä työelämän organisaatioiden hierarkia kaventuu, mikä edistää työyhteisöjen itseohjautumista. Organisaatioiden tulee uskoa työntekijöihin ja antaa heille aikaa teknologian sisäistämiseen ja hyödyntämiseen työtehtävien suorittamisessa. Vuorovaikutteisen ja kehittyvän työyhteisön toiminta on muuttumassa malliin, jota ei etukäteen voi tarkalleen ohjata, kontrolloida tai määrätä.

Oppilaitoksissa ei tapahdu toimintatapojen muutosta ilman opettajia. Opettaja puolestaan ei koe muutosta tarpeellisena, mikäli työelämä ja osaaminen eivät esittäydy hänelle uu-

della tavalla. Tämä taas ei ole mahdollista ilman omakohtaisia kokemuksia ja kontaktipintaa työelämään. Uudenlaisen asenteen opettaminen ja uusien opetustyylien omaksuminen vaativat opettajilta uskallusta, luovuutta ja oikeanlaista asennetta. Samoja ominaisuuksia heidän tulisi opettaa myös opiskelijoille. Koulujen kehittämistyössä pitää pystyä näkemään jotain, mitä kukaan muu ei ole vielä nähnyt. Opettajien kehittämisinto kasvaa, kun käydään läpi, mikä tilanne oli eilen, tänään ja mitä se voisi olla huomenna. (Winogradow 2017.)

Kun asioita katsotaan taaksepäin, voidaan havaita, mitkä ovat pysyneet muuttumattomina ja mitkä ovat muuttuneet radikaalisti. Tekniikan määrä ja sen käyttö on muuttunut viime vuosikymmenien aikana arkiseksi ja työhön kuuluvaksi. Henkilöstön tekninen osaaminen ei ole täysin samassa vauhdissa mukana. Tulevaisuudessa menestyvät oppilaitokset, jotka osaavat kiinnittää opetustoimintojen rutiinit yrityselämän ympäristöihin. Menestyminen ei ole taattu vain hyvien ajatusten ja toimintamallien pohjalta. Oppilaitosten ja yritysten tulee ottaa toimintamallit operatiiviseen työhön ja jakaa vastuut henkilöstön edustajille. Viestintää tulee ylläpitää molemmin puolin, muuten yhteistyön elinikä ei ole pitkä. Aktiivinen vuorovaikutus toimijoiden välillä luo välittömän ja toisiaan arvostavan yhteistyön. (Winogradow 2017.)

Palvelumuotoilun luomisvaiheessa pystytään nopeiden ja ketterien niin sanottujen protoilujen eli koemallintamisten avulla luomaan ymmärrystä kehittämistyön seuraavia askeleita varten. Miettinen (2014, 35) korostaa, että helposti rakennettavat ja muunneltavat prototyypit edistävät ohjelmistojen kehittämisvaiheita, koska ne eivät vaadi ohjelmointityötä. Konkreettisten ohjelmien rakentaminen käynnistetään, kun on kerätty käyttäjien mielipiteitä ja ajatuksia prototyyppityöpajojen yhteydessä.

Tässä kehittämistyössä keskitytään digitaalisen oppimisympäristön palvelupolun luomiseen tarinankerronnan ja protoilun keinoin. Työssä ei keskitytä konkreettisiin teknisiin ratkaisuihin. Palvelumuotoilun menetelmillä kerätään tietoa digitaalisen oppimisympäristön käyttäjäkokemuksista. Asiakkaat osallistetaan mukaan kehittämiseen koko projektin ajan eri menetelmillä ja työvälineillä. Palvelumuotoilun työpajoissa selvitetään, millaisessa virtuaalisessa ympäristössä käyttäjät suorittaisivat soveltuvia tehtäviä, jotka motivoisivat ja edistäisivät käyttäjien ammatillisia taitoja työnhaussa ja työhön perehtymisessä.

1.1 Toimeksiantaja Perho Liiketalousopisto

Perho Liiketalousopisto aloitti toiminnan 1.1.2017, kun Ravintolakoulu Perho, Helmi Liiketalousopisto ja Haaga-Perho yhdistyivät yhdeksi yksityiseksi toisen asteen ammatilliseksi oppilaitokseksi. Oppilaitoksen toiminta keskittyy palvelualan koulutusten toteuttamiseen

pääkaupunkiseudulla. Toimipisteinä toimivat Töölön ja Malmin kampukset sekä digitaalinen verkkokampus. (Perho Liiketalousopisto 2017.)

Ammatillisen toisen asteen oppilaitoksen tavoitteena on olla vahva yksityinen yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alan sekä matkailu-, ravitsemus- ja talousalan toimialoja kehittävä ja näille toimialoille työvoimaa kouluttava ammatillinen oppilaitos. Strategiassa korostuvat palveluosaaminen, digitaalisuus, kansainvälisyys, yrittäjyys ja hyvinvointi. Näiden lisäksi laatutyöllä ja kestävällä kehityksellä on merkittävä rooli. (Perho Liiketalousopisto 2017.)

Perho Liiketalousopisto (2017) kehittää koulutusalojen ammatillista osaamista ja oppimista yhdessä sidosryhmien kanssa. Oppilaitos kouluttaa ammattitaitoisia ja ennakkoluulottomia palvelualojen osaajia sekä varmistaa heidän työllistymisensä ja urakehityksensä. Aktiivinen yhteisöllinen toiminta vahvistaa ammatillisten opiskelijoiden motivaatiota palvelualan kunnioitukseen. Organisaation toiminnassa painotetaan erityisesti palveluosaamiseen, hyvinvointiin, kansainvälisyyteen, yrittäjyyteen ja digitaalisuuteen.

Oppilaitoksen arvot ovat palveleva, innostava, vastuullinen ja edelläkävijä. Ne konkretisoituvat Perho Liiketalousopiston arjen toiminnoista. Palvelukyky koostuu asenteesta, auttavaisuudesta, aktiivisuudesta ja välittämisestä. Luottamalla toisiin, arvostetaan toisten ammattitaitoa ja työsuorituksia sekä noudatetaan yhdessä sovittuja toimintatapoja. Perho Liiketalousopisto on tunnettu innostavasta ammattipedagogiikasta. Koulutetut ammattilaiset tuottavat työnantajalleen odotukset ylittävää lisäarvoa. Oppilaitoksessa kannustetaan ja rohkaistaan henkilökuntaa, opiskelijoita ja sidosryhmiä innovoimaan ja oivaltamaan. Aktiivinen kehittämisen ilmapiiri sallii myös epäonnistumisia. Jokaisesta kokeilusta opitaan. (Perho Liiketalousopisto 2017.)

1.2 Tavoite, rajaus ja tutkimuskysymykset

Tämä kehittämistyö keskittyy digitaalisen oppimisympäristön käyttäjäkokemuksen kuvaamiseen tarinoiden ja protoilun keinoin. Tarkoituksena on tuoda esiin keskeiset asiat, jotka edistävät digitaalisen oppimisympäristön sisällönrakentamista ennen konkreettisia teknisiä ratkaisuja. Tässä kehittämistyössä ei keskitytä oppimisympäristön teknisten ratkaisujen tuottamiseen.

Tämän kehittämistyön tarkoitus on selvittää laadullisten tutkimusmenetelmien keinoin, miten palveluiden käytettävyyttä ja asiakaskokemuksia hankkia osallistavilla työtavoilla. Pal-

velumuotoiluosaamisen avulla haetaan ymmärrystä, kuinka voidaan luoda digitaalinen oppimisympäristö, joka tukee ammatillisten opiskelijoiden työelämätaitoja ja työnhakutaitojen kehittymistä.

Kehittämistyössä hyödynnetään palvelumuotoiluun, tarinallistamiseen, protoiluun ja projektiosaamiseen liittyviä menetelmiä. Pyrkimyksenä on luoda ymmärrystä, kuinka palvelumuotoilun menetelmillä voidaan suunnitella, testata ja kehittää digitaalista oppimisympäristöä. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2002, 155) korostavat, että laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja analysointia, jossa tulokset yhdistetään todellisiin tilanteisiin, jolloin saadaan havainnoitua asiakkaiden käyttäjäkokemuksia.

Kehittämistyö vastaa seuraaviin kysymyksiin:

- Millainen digitaalinen oppimisympäristö kehittää ravintola-alan opiskelijan työelämätaitoja?
- Kuinka digitaalisen oppimisympäristön käyttäjäkokemuksia testataan ennen teknisiä ratkaisuja?
- Miten tarinallisuutta ja protoilua voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä?

Tässä työssä rakennetaan kehittämismalli, jonka avulla löydetään tehokkaasti asiakasymmärrystä ja vahvistetaan yhteisöllisillä menetelmillä käyttäjäkokemuksia. Palvelumuotoilun luovien menetelmien ja visuaalisten tuotosten keinoin kehitetään digitaalista oppimisympäristöä kustannustehokkaasti ennen konkreettisten toimintojen käynnistämistä. Raportissa esitetään, kuinka kehittämistyötä voidaan edistää eteenpäin hyödyntäen jo aikaisemmin tuotettuja tuloksia ja niiden visuaalisia tuotoksia. Tässä kehittämistyössä rakennetaan kuvaus Perho Liiketalousopiston digitaalisesta oppimisympäristöstä ennen sen teknistä toteuttamista. Kehittämistyön vaiheissa on ollut mukana oppilaitoksen ravintola-alan opiskelijoita ja opettajia sekä ravintola-alan yrittäjiä ja henkilöstöä.

1.3 Kehittämistyön rakenne

Tämä kehittämistyö on kirjoitettu vetoketjumalliseen tyyliin. Raportin tietoperusteiset osuudet etenevät rinnakkain kehittämistyön empiiristen osuuksien kanssa. Vetoketjumallisessa raportissa teoriat ja asiantuntijoiden näkemykset yhdistyvät kirjoittajan omiin tutkimustuloksiin. Erillistä tietoperusteista osuutta tutkimusmenetelmistä ei ole kirjoitettu. (Haaga-Helia 2018a, 19-20.)

Raportti sisältää kuusi päälukua ja yksitoista liitettä. Ensimmäisessä luvussa eli työn johdannossa kerrotaan, kuinka digitaalisuus näkyy niin Suomen yhteiskunnassa kuin työnte-

kemissä. Ravintola-alalla on todettu ammattitaitoisen ja motivoituneen henkilöstön löytymisessä haasteita. Kerrotaan, kuinka tämän kehittämistyön toimeksiantaja, Perho Liiketalousopisto, kehittää palvelualojen ammatillista osaamista. Johdantoluvussa kuvataan tämän kehittämistyön tutkimuksen tavoite, rajaus ja tutkimuskysymykset. Palvelumuotoilun menetelmillä pyritään ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja löytämään ratkaisuja asetettuihin tutkimustavoitteisiin.

Kehittämistyön toisessa luvussa käsitellään digitaalisen palvelun kehittämistä asiakaslähtöisesti. Elämyksellisen palvelukokemuksen luomisessa yhteistoiminnallisuus vahvistaa kehittämistyön toteuttamista. Palvelumuotoilussa projektimainen työskentely luo suunnitelmallisuutta sekä resurssien järkevän ja tehokkaan käytön. Luvussa käydään läpi, kuinka digitalisaatio mahdollistaa oppimis- ja työmaailman monimuotoisen toiminnan.

Kolmannen luvun alussa kuvataan tämän kehittämistyön malli ja sen prosessit. Osassa käynnistetään kehittämismallin ensimmäinen prosessivaihe. Kehittäminen käynnistyy suunnittelulla. Hyvin tehty pohjatyö vahvistaa projektin onnistumista. Alkuvaiheessa kerätty ja hankittu tieto tukee kehittämistyön etenemistä oikeaan suuntaan. Usealla menetelmällä kerätty asiakasymmärrys luo syvällisemmän käsityksen kehittämistyön tarpeellisuudesta. Vaiheen lopussa kiteytetään tulokset ja siirrytään kehittämistyön seuraavaan vaiheeseen.

Neljännessä luvussa syvennytään kehittämistyön konseptointivaiheen menetelmiin ja työvälineisiin. Tarinallisuus ja protoilu ovat vaiheen keskiössä. Erilaiset yhteisölliset menetelmät luovat digitaalisen ympäristön ymmärrettäväksi ja visuaaliseksi. Tarinallistaminen edistää palvelumuotoilun työpajojen menetelmiä ja niiden tuotoksia. Tarinat luovat yhteyden digitaalisen ja fyysisen maailman välille. Luvussa kuvataan, kuinka luovien menetelmien luotettavuutta voidaan mitata.

Kehittämistyön viidennessä luvussa käydään läpi tämän kehittämistyön viimeinen vaihe, joka on tuotteistaminen. Luvussa kuvataan, kuinka luodaan visuaalinen kertomus virtuaalisesta oppimisympäristöstä. Sarjakuvamainen tarina kuvastaa, kuinka opiskelija suorittaa omalla älypuhelimella ajokortin työelämään. Digitaalisesta ympäristöstä laaditaan käyttäjäkokemuksellinen hahmotelma. Se kuvastaa pelillisen ympäristön sisältöä. Materiaaleja voidaan hyödyntää tämän kehittämistyön jälkeen teknisen operointityön käynnistyessä.

Kehittämistyön kuudes luku keskittyy tämän projektin johtopäätöksiin ja pohdintoihin. Luvussa kuvataan ehdotuksia tuotetun tiedon jatkokehittämiseksi ja -tutkimiseksi. Osassa arvioidaan kehittämistyön luotettavuutta. Kehittämistyön tekijä tarkastelee omaa oppimistaan.

1.4 Raportin käsitteitä

Käsitteet toimivat kehittäjän työvälineenä. Niiden avulla pystytään hahmottamaan tutkittavaa aihetta teoreettisella tasolla. Käsitteiden kuvaaminen luo välittömän ymmärryksen, kuinka ne liittyvät käytännön tekemiseen. (Hirsjärvi & ym. 2002, 136.) Tämän kehittämistyöhön liittyvistä käsitteistä on laadittu lyhyet määritelmäkuvaukset.

Augement Reality (AR) tarkoittaa lisättyä todellisuutta, jossa teknologian yhdistää fyysisen ja digitaalisen maailman yhteen. Tietokonegrafiikalla tehdyt materiaalit, kuvat, videot tai esineet liitetään osaksi aitoa ympäristöä. Käyttäjä voi tarkastella ympäristöä oman älypuhelimen tai tabletin sovelluksella. Lisätyn todellisuuden visiirit eli AR-lasit vapauttavat käyttäjän kädet tekemään lisätyn todellisuuden tehtäviä tai ohjeita konkreettisessa ympäristössä. (Kasvokkain, 2017; MR Amis 2018.)

Digitaalisuus sanalla ei ole vielä täysin yksiselitteistä ja vakiintunutta määritelmää. Digitalisaatio tarkoittaa teknologian yhdistämistä yhteiskunnan toimintoihin. Digitaalisten tekniikoiden avulla tallennetaan ja siirretään tietoa teknologisten laitteisiin ja ohjelmiin. Fyysisten tuotteiden tieto siirretään digitaaliseksi kuluttajien käytettäväksi. Digitaaliset alustat kasvattavat organisaatioiden markkinoiden laajentumista. Digijäljittämillä ja tekoälyllä parannetaan perinteisen tuotannon tehokkuutta. (Digisyke 2018; Gartner 2018.) Digitalisaation tavoitteena on yhdistää yritysten sekä yhteiskunnan toimijoiden tarjoamat palvelut kansalaisten todellisiin käyttötarpeisiin (Gray & Rumpe 2015).

Iteratiivinen tarkoittaa toistettavaa toimintaa. Pyrkimyksenä on löytää kehittämiseen ihanteelliset ratkaisut kehitettävään palveluun tai tuotteeseen. Arvioinnin avulla havaitaan kehitystyön kriittiset kohdat ja tehdään tarvittavat muutokset, jonka jälkeen voidaan uudelleen suunnitella ja testata. Kehittämisprosessit voivat osittain mennä päällekkäin tai tarvittaessa palataan aikaisempiin, jotta saadaan tarvittavaa tietoa. (Miettinen 2011, 14.)

Konseptointi on palvelumuotoilun kehittämisvaihe, jossa käytetään visuaalisia menetelmiä. Tarkoituksena on saada palvelun käyttäjät mukaan luovaan toimintaan ja kriittisen ajattelun tuottamiseen. Työvälineiden avulla tuotetaan kehitettävästä palvelusta kuvatauluja, animaatioita tai konkreettisia koemalleja. (Miettinen 2010.)

Oppimisympäristö on moniulotteinen käsite. Se on liitetty opetuksessa teknisiin oppimisympäristöihin. Oppimista tapahtuu eri tavoin luokkahuoneessa ja sen ulkopuolella. Tietotekniikan pedagogisen hyödyntämisen ja teknologian kehittymisen myötä oppimista luodaan uusiin digitaalisiin oppimisympäristöihin. (Kankaanranta, Mikkonen & Vähähyyppä 2012, 5-6.)

Palvelumuotoilu pohjautuu käyttäjälähtöiseen palvelukokemuksen kehittämiseen. Samalla tuotetaan yritykselle uutta palvelua liiketoimintaan. Palvelumuotoilu sisältää useampia vaiheita, joissa luovien menetelmien ja työvälineiden keinoin selvitetään, millaisia kokemuksia asiakkaat kokevat kehittävästä palvelusta tai tuotteesta. Palvelujen käyttäjät ovat vahvasti kehittämisessä mukana. (Miettinen 2011, 45.)

Projekti on määritelmän mukaan ennalta määritettyyn päämäärään tähtäävä, monimutkaisten ja toisiinsa liittyvien tehtävien muodostama ajallisesti, kustannuksiltaan ja laajuudeltaan rajattu ainutkertainen kokonaisuus. Se voi voi kohdistua tuotteeseen, palveluun, organisaatioon, toimintatapaan, välineeseen, prosessiin, järjestelmään tai ihmisiin (Kylmäläinen, Lakkala, Carver & Kamppari 2016, 11).

Protoilu on palvelumuotoilun konseptointivaiheen menetelmä. Tavoitteena on tarkastella käyttäjien toimintaa koemallien käyttämisessä. Asiakkaat ovat mukana mallien suunnittelussa, kehittämisessä ja testaamisessa. Protoilun virallisempia nimiä ovat koemallintaminen ja prototypointi. (Service Design Tools 2018; Miettinen 2014, 11.)

Tarinallistaminen perustuu tarinamuotoiseen palvelumuotoiluun. Sen tavoitteena on tuottaa lisäarvoa asiakkaan palvelukokemukseen. Kertomusten keinoin luodaan elämyksellisyyttä yrityksen palveluista. (Kalliomäki 2014, 13.)

Virtual Reality (VR) tarkoittaa virtuaalitodellisuutta. Digitaalisen teknologian avulla on luotu keinotekoinen simulaatioympäristö, johon käyttäjä voi siirtyä VR-lasejä käyttäen. Virtuaalitodellisuuden lasien eli visiirien ja käsiohjaimien avulla käyttäjä kokee olevansa osa digitaalista ympäristöä ja pystyy olemaan vuorovaikutuksessa ympäristön toiminnoissa. (MR Amis 2018.)

2 Digitaalisen palvelun kehittäminen asiakaslähtöisesti

Raportin toisessa luvussa käydään läpi kehittämistyöhön suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyviä teemoja sekä palvelumuotoilun tutkimusmenetelmien valintoja ja prosessivaiheisiin liittyviä tekijöitä. Luvussa kuvataan digitalisaation kehittymisen ja yhteisöllisen kehittämisen mahdollisuuksia.

Kun palveluita kehitetään, tulisi ottaa seuraavat kaksi näkökulmaa huomioon. Miten organisaation tulisi kehittää palveluita? Kuinka kehittämisprosessit toteutetaan? Palveluiden suunnittelussa kannattaa lainata kehittämismenetelmiä niin tuotekehityksestä kuin palvelumuotoilusta. Kehittämistyössä on pidettävä mielessä tavoitteen selkeys ja kokonaiskuvan hallitseminen. Ellei palvelua ja sen kehittämistarpeita pysty kertomaan yksinkertaisesti on todennäköistä, että sen kehittämistyö epäonnistuu tai se on vaikeaa. (Bullinger, Fähnrich & Meiren 2003, 3.)

Kehittämistyön kannattaa perustua projektimaiseen elinkaareen, jonka aikana käydään läpi valitut prosessivaiheet. Kehittämistyö käynnistyy ideoinnilla ja suunnittelulla. Suunnitteluvaiheessa päätetään, mihin ydinkysymykseen pyritään löytämään ratkaisu, miten se aiotaan tehdä ja miksi (Kylmäläinen & ym. 2016, 11). Kun kehittämisprojektille on määritelty sen punainen lanka, siitä muodostuu hallittavampi kokonaisuus. Kehittämistyön hyvä suunnittelu luo pohjan projektityön etenemiselle ja tulosten saavuttamiselle.

Yleisesti sanottuna palvelu on aineetonta ja heterogeenistä eli se muodostuu useasta eri toiminnosta. Palvelua ei voida varastoida ja sitä ei koe koskaan täysin samalla tavalla. Asiakas kokee palvelun samanaikaisesti niin tuotettuna, kulutettuna kuin käytettynä. Sen vuoksi usein palveluinnovaatioihin liittyy pieniä muutosprosesseja ja -menettelyjä. Palvelun kehittämistä tulee tarkastella asiakkaan näkökulmasta, miten hän kokee palveluprosessin. (Grönroos 1998, 53; Brax 2007, 9, 21.)

de Jong ja Vermulen (2003, 6-7) toteavat, että palveluinnovaatioiden tarkoitus on luoda jotain uutta markkinoille, joka tuottaa organisaatiolle voittoa tai kasvua markkinoilla. Uuden palvelun kehittämistä ei voida pitää innovaationa, jos sitä ei oteta käyttöön. Sen tulee sisältää muutoksia asiakkaan kokemassa palvelukokonaisuudessa, joko nykyisten tai uusien asiakkaiden kokemana.

Kun palvelun kehittämistä tehdään asiakkaiden tarpeisiin, on päästävä lähemmäksi heidän ajatuksiaan ja näkemyksiä. Asiakaslähtöisessä kehittämistyössä on asetuttava asiakkaiden asemaan ja otettava heidät mukaan kehittämistyön luomiseen. Asiakkaat antavat tietoa, kuinka palvelu vastaa heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Asiakkailla on kokemuksia

palveluiden toimivuudesta ja niiden käyttämisestä. Asiakkaat pääsevät antamaan tietoa, millaisesta palvelusta tai tuotteesta he olisivat valmiita hankkimaan tai ostamaan. (Aurum & Wohlin 2005, 4.)

Perinteisessä kehittämistyössä palvelu tai tuote saa lopullisen muodon projektin loppuvaiheessa, jolloin asiakkaat tulevat mukaan vasta testaamaan toteutettua kehittämistyötä. Kokeilevassa kehittämistyössä palvelun tai tuotteen käyttäjät otetaan mukaan jo projektin alkuvaiheessa. Iteratiiviseen kehittämistyöhön kuuluu olennaisesti erilaisten kokeiluiden työstäminen, jolloin vahvistuvat kehittämistyön hyvät ominaisuudet sekä havaitaan toiminnat, mitkä eivät vastaa asiakkaiden tarpeita tai odotuksia. Kehitystyö muovautuu koko kehittämisprojektin ajan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 12.)

Kehittämisprosessissa kannattaa ottaa huomioon kolme eri osa-aluetta: resurssit, prosessimallit ja tuotemallit. Palvelut ovat vaikeasti määriteltäviä kokonaisuuksia. Rakenteellisten ulottuvuuksien avulla voidaan kuvata palvelukonseptin kokonaisuus. Palvelun eri vaiheet kannattaa erottaa toisistaan. Kun eri prosessivaiheet on kuvattu, voidaan luoda läpinäkyvyyttä konseptin eri vaiheisiin ja luoda mahdollisimman tehokas prosessikuvaus alusta loppuun. Tavoitteena on korjata tai poistaa mahdolliset osa-alueet, jotka eivät tuota lisäarvoa palvelun toteuttamiseen tai prosessi sisältää vaiheita, jotka tuottavat ylimääräistä työtä. Toiminnan tehokkuutta voidaan lisätä, kun keskitytään olennaiseen, jolloin resurssit kohdistuvat ydinpalveluihin. (Bullinger & ym. 2003, 4-5.)

Kehittämismenetelmien valinnan lisäksi pitää päättää, missä järjestyksessä toimintojen kehitys tapahtuu. Resurssien järkevän ja tehokkaan käyttämisen vuoksi, aikataulutettu suunnitelma estää virheiden toistamisen ja saavuttaa sujuvammin projektin tavoitteet. Toteutussuunnitelmien mallina voi käyttää vesiputous- tai spiraalimallia. Vesiputous etenee lineaarisesti vaihe vaiheelta eteenpäin. Seuraavaan vaiheeseen siirrytään, kun aikaisempi on saatettu loppuun sataprosenttisesti. Hyvin tehty pohjatyö mahdollistaa läpinäkyvyyden vaiheiden välitulosten ja loppuraportin kautta. Joustavuuden puute on mallin heikkous, koska jäykkä malli ei mahdollista esimerkiksi aikataulujen muuttamista. Vesiputous on kuitenkin yleisimmin käytetty projektimalli. (Bullinger & ym. 2003, 7.)

Spiraalimalli on kehittyneempi versio vesiputousmallista. Spiraalimallin vaiheet käynnistyvät ylhäältä alaspäin joustavasti ja tarvittaessa vaiheita voidaan toistaa, varsinkin jos välituloksissa havaitaan virheitä tai ongelmia. Malli mahdollistaa havaitsemaan oppimisen vaikutukset palvelun tai tuotteen kehittämisessä. Haaste mallissa on sen monimutkaisuus ja välitön ohjausresurssien tarve. (Bullinger & ym. 2003, 7-8.)

Projektin elinkaaressa voi tapahtuma muutoksia, joita ei ole ennakkoon suunniteltu. Prosesseissa voidaan joutua toistamaan menetelmiä, henkilöt vaihtuvat tai asiat kehittyvät eri aikataulussa kuin oli alun perin suunniteltu. Muutoksiin tulee reagoida, jotta projekti etenee asetettua päämäärä kohti. (Kylmäläinen & ym. 2016, 49.)

Bullinger, Fähnrich & Meiren (2003, 10-11) toteavat, että palvelujen kehittämismenetelmissä voidaan havaita heikkouksia. Niihin kannattaa kiinnittää huomiota, jotta prosessin läpivienti helpottuu. Kehittämismallit kannattaa kuvata yleisellä tasolla. Jos kiinnittää liikaa huomiota toimenpiteisiin tai menetelmiin, kehittämistyö ei etene, koska keskitytään liikaa yksityiskohtiin. Malli tulee olla joustava ja sallia palvelun eri vaiheiden tiedon yhdistämistä. Välillä kannattaa palata aikaisempien vaiheiden tuloksiin ja peilata niitä myöhemmin saavutettuihin sisältöihin.

Kehittämisessä kannattaa panostaa palveluiden ja tuotteiden käytännössä testaamiseen ja asiakkaiden havainnointiin. Liiallinen tieteellinen teoria ei edistä organisaation toiminnan kehittymistä. Kehitysprosessissa kannattaa käyttää tämän päivän tieto- ja viestintämenetelmiä ja teknologiaa. Usein kehittämisprojekteissa ei hyödynnetä riittävästi teknologiaa. Kehittäjillä ei ole riittävästi tietoteknistä osaamista tai kehittämisprojektiin ei ole varattu resursseja tietoteknisen osaamisen puolelta. (Bullinger & ym. 2003, 10-11.)

Varsinkin uusien palveluiden kehittämisen kompastuskivi on sopivien menetelmien ja prosessimallien käyttö. Palveluprosessin eri tehtävät vaativat erilaisia vahvuuksia osaamisessa. Bullinger, Fähnrich & Meiren (2013, 13) toteavat, että henkilöstöjohtamisessa on osattava jakaa vastuuta oikeille henkilöille. Kehitystyön tulokset ovat riippuvaisia kehitysprosessiin osallistuvien henkilöiden ammatillisesta osaamisesta ja vuorovaikutustaidoista.

Palveluiden suunnitelmallinen kehittämistyö on tärkeää, jos organisaatio haluaa olla markkinoilla edelläkävijä ja ymmärtää asiakkaiden kokemuksia palveluista. Kehittämistyö motivoi työntekijöitä ja asiakkaita, kun heidät osallistetaan palveluiden kehittämistyöhön. Heidän tulee kokea oman vaikuttamismahdollisuuden merkitys tärkeäksi.

Kehittämistyöllä tulee olla aina päävastuuhenkilö ja eri toiminnoista vastaavat henkilöt. Työ ei etene, ainakaan helposti, jos ei ole varmuutta kenen pitäisi ottaa koppi seuraavasta vaiheesta. Valmiit projektimallit antavat ymmärrystä, miten kehittämistyö tulee käynnistää ja viedä suunnitelmallisesti eteenpäin. Vastuuhenkilön on annettava kehittämistyölle oma työpanos. Se ei voi olla vaan sivutoiminen tehtävä muiden töiden ohessa.

Ennen tuotekehittämisen aloittamista on hyvä hakea erilaisia näkemyksiä ja toteutuksia toisilta toimialoilta. Jos pelkästään tutustuu oman alansa kilpailijoiden tuotteisiin, niin oma

kehittämistyö heijastuu enemmänkin tuotteiden kopiointina tai parantamisena. Kun kokee tai havaitsee eri toimialojen toimintatapoja ja tuotteiden kehittämisprosesseja, voi saada idean, jonka voi siirtää tai muokata oman alan yritykseen soveltuvaksi.

2.1 Palvelumuotoilun hyödyntäminen virtuaalisen ympäristön luomisessa

Miettisen (2011, 36) mukaan palvelumuotoilun projektissa noudatetaan kaikkia prosessin vaiheita, joita aikaisemmat palvelumuotoilun prosessien kuvaajat kuten Mager, Moritz ja Engine esittävät. Palvelumuotoiluprosessien vaiheiden määrä vaihtelee kehittäjien välillä. Prosesseihin määritellään käytettävät menetelmät ja työvälineet, joita käytetään palvelumuotoilun projektissa. Iteratiivinen toiminta kuuluu palvelumuotoiluun, varsinkin sen alkuvaiheessa.

Palvelumuotoilun malleissa on yhtäläisyyksiä. Alussa haetaan projektille ymmärrystä, miksi ja kenelle palvelua kehitetään. Samalla suunnitellaan projektille tavoitteet, aikataulu ja resurssit sekä määritellään tutkimuksen laajuus. Projektin keskivaiheessa syvennetään tutkimusta ja asiakkaat aktivoidaan vahvemmin mukaan kehittämistyöhön. Toimintaa arvioidaan koko kehittämisprojektin ajan ja välillä palataan aikaisempiin vaiheisiin, jos se havaitaan tarpeelliseksi. Loppuvaiheessa konkretisoidaan kehitetyt tulokset. Tämän kehittämistyön mallissa on käytetty Moritzin vaiheiden menetelmiä, yhdistäen muiden palvelumuotoilun kehittäjien näkemyksiä kehittämistyön edistämiseksi. Palvelumuotoilun työvälineiksi valittiin kohderyhmälle parhaiten soveltuvat toiminnat.

Moritz (2015, 123) palvelumuotoilun mallissa on kuusi eri vaihetta, joiden menetelmät edistävät kehitettävää projektia. Vaiheet ovat ymmärrä, kiteytä, ideoi, seulo, kehitä ja toteuta. Kehittämisprojektin vaiheisiin valitaan menetelmät, jotka soveltuvat työhön. Alkuvaiheessa korostuu iteratiivisen suunnittelun periaate.

Mallin ensimmäinen vaihe on ymmärrys, jossa selvitetään ja opitaan tuntemaan projektin asiakkaat ja etsitään näkymätöntä tietoa. Toisessa vaiheessa kiteytetään hankittu tieto tiiviimmäksi kokonaisuudeksi, jotta siitä muodostuu yhtenäinen kokonaisuus. (Moritz 2015, 124.) Alkuvaiheessa tulee selvittää palvelutarjoajan, organisaation ja projektin tavoitteet, jotta palveluinnovaatio on mahdollista toteuttaa (Koivisto 2007, 73). Ensimmäisiä vaiheita voidaan kuvata nimikkeellä asiakasymmärrys ja mahdollisuuksien kartoitus.

Moritzin (2015, 132-138) palvelumuotoilun mallin kolmas vaihe keskittyy ideointiin ja neljäs ideointien seulontaan. Seulonnassa tunnistetaan parhaat ja käyttökelpoisimmat vaihtoehdot ja tehdään päätös jatkotyöstämisestä. Palvelumuotoilu mahdollistaa useiden erilaisten työvälineiden ja menetelmien käytön, joiden avulla voidaan kehittää projektia yhdessä

asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Ne tuottavat tietoa, kuinka sisäiset ja ulkoiset asiakkaat tulevat paremmin huomioiduksi kehitettävän tuotteen tai palvelun suunnittelussa. (Koivisto 2007, 72.) Kolmannessa ja neljännessä vaiheessa luodaan projektin konseptointia.

Mallin viides vaihe keskittyy kehittämiseen. Pilotoinnin ja tuotteistamisen menetelmillä luodaan visuaalista ymmärrystä projektista ja sen sisällöstä sekä tavoitteista. Visuaalisten työvälineiden ja niiden tuotosten avulla kehittäjät ja asiakkaat luovat koemalleja, joilla voidaan testata ja mitata projektin käytettävyyttä ennen konkreettisia toteutuksia. (Moritz 2015, 140-142.) Moritzin palvelumuotoilun viimeinen vaihe on operointi, jossa luodaan lopullinen projektin toteutus markkinoille. Viimeisessä vaiheessa luodaan selkeä kuvaus kehitetystä tuotteesta tai palvelusta konkreettiseen toteutukseen. (Moritz 2015, 144.) Viimeisissä vaiheissa tuotteistetaan ja luodaan ehdotus operointia varten.

Palvelumuotoilun alkuvaiheessa pyritään kasvattamaan asiakasymmärrystä ja nostamaan esiin palveluiden tai tuotteiden kehitysideoita. Menetelminä voidaan käyttää havainnointia, käyttäjätarinoita, kontekstikartoitusta, draamamenetelmiä, haastatteluita tai muotoiluluotaimia. Asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämistyöhön mahdollistaa yhteissuunnittelun heti toiminnan alkuvaiheessa. Empaattiset menetelmät mahdollistavat uutta tuottavaa tutkimustietoa. Palveluiden ideat kannattaa visualisoida kuvalliseksi käsikirjoitukseksi, animaatioksi tai konkreettiseksi malliksi, jolloin saadaan yhteinen ymmärrys kehitettävistä palveluista. Yhteissuunnittelulla voidaan luoda mallinnuksia konkreettisista tuotteista tai palveluympäristöistä, joita voidaan kokeilla testimuotoisesti ja tällä tavoin palveluidea saadaan kehitettyä asiakastarpeisiin sopivaksi. (Miettinen 2011, 36-37.)

Miettinen (2011, 34-35) korostaa, että palvelumuotoilun eri prosessivaiheissa tulee käyttää muotoilun tutkimuksen menetelmiä ja toimintatapoja. Niiden avulla pystytään paljastamaan ihmisen käyttäytymiseen ja kokemuksiin liittyvät piilevät toimintatavat. Samalla voidaan havainnoida ihmisten reaktioita protomalleihin iteratiivisen prosessin avulla. Muotoilun tutkimus inspiroi mielikuvitusta ja ohjaa ihmisiä toimimaan intuitioiden pohjalta. Tällä tavoin muotoilun tutkimus on kiinteä osa innovaatiotoimintaa.

Fulton Suri (2008; Miettinen 2011, 35) on kuvannut palvelumuotoilun kolmen eri tutkimusmenetelmän mukaisesti. Ensimmäisessä tutkimusmenetelmässä tuotetaan uutta tietoa ihmiskeskeisesti. Menetelminä voi olla roolipelit, muotoiluluotaimet tai kontekstikartoitus. Tavoitteena on keksiä uusia ideoita ja mahdollisuuksia palveluista. Kehittää malleja ja löytää niistä mahdollisia ja haasteita.

Toinen tutkimusmenetelmä osallistaa käyttäjät mukaan luovaan ja kriittiseen ajatteluun. Menetelminä käytetään protoilun koemalleja, luonnoksia, hahmotelmia ja videoita. Kehittämismallissa on jatkuvan prosessioppimisen toimintatapa, jossa määritellään kenelle, mitä ja miten palvelu on suunnattu. Kehitystyöstä luodaan visuaalinen tuotos kuvakäsikirjoituksella, animaatiolla tai konkreettisilla malleilla. (Fulton Suri 2008; Miettinen 2011, 35)

Fulton Surin (2008; Miettinen 2011, 35) kolmannessa palvelumuotoilun tutkimusmenetelmässä ennakoidaan tulevaisuutta ja sen mahdollisuuksia sekä ideoita. Menetelminä käytetään skenaarioita palvelun käyttötilanteista, arvioidaan potentiaalisten palveluiden mahdollisuuksia. Kehittämisessä oletetaan tulevaisuudessa tapahtuvan erilaisia tuntemattomia muutoksia, joita pohditaan ja harkitaan toteutuvaksi.

Käyttäjälähtöisessä kehittämistyössä palvelujen käyttäjät ovat suunnittelun keskiössä. Asiakkaiden palvelun käyttämisen ymmärrys korostuu, koska kehittämistyössä halutaan selvittää, miten asiakkaat käyttävät palvelua ja millaiseksi he kokevat palvelun. Palvelujärjestelmämallin kehittämisprosesseissa keskitytään asiakkaiden kokemuksiin ja näkemyksiin- (Miettinen 2011, 49.) Asiakkaan kokemus sisältää palvelupolun, jonka vaiheella on useampia palvelutuokioita. Ne koostuvat kokemuksista, joita asiakas kokee vuorovaikutteisesti palvelupolun varrella. Palvelupolku muodostuu palvelun tarjoajan asettamasta tuotantoprosessista sekä asiakkaan omista valinnoista.

Asiakkaiden antamat palautteet, kommentit ja uudet ideat kehitteellä olevasta palvelusta ovat ainutlaatuista tietoa, jota kannattaa hankkia jatkuvasti kehittämistyön aikana. Perinteisesti asiakkaat ovat tulleet mukaan vasta palvelun testausvaiheessa, jolloin he antavat palautteet onnistuneesta tai epäonnistuneesta uudesta palvelusta. Yhteissuunnittelulla voidaan saavuttaa laaja-alaisempaa ymmärrystä palvelusta ja kohderyhmistä, uusia näkökulmia palvelun sisältöön, luovan ajattelun työpajoja ja uusia liiketoiminta- ja yhteistyöverkostoja. (Miettinen 2011, 81.)

Miettisen (2011, 112) mielestä kuvakäsikirjoitusta käytetään usein kuvaamaan palvelumuotoilun vaiheita. Tarinallistaminen on hyvä työkalu palvelun kehittämisessä, koska asiakkaat pystyvät kokemaan kehitettävän palvelun empaattisten tunnekokemusten kautta. Tarinoiden suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota kokemusten huippukohtiin ja pohtia sopivaa draamallisuutta. Palvelutilaa voidaan lavastaa kertomuksen pohjalta. Lavastaminen voi olla pieni elementti, joka tukee kehitettävän palvelun ympäristöä tai aikakautta. Palvelutilanteen testaajien tulee eläytyä tarinaan, jotta sen kokemuksellisuus tuntuu aidolta.

Kun palvelu on tarinallisoitu ja toiminnan osat yhteen sitova käsikirjoitus laadittu, voidaan

siirtyä tuotannon suunnitteluun eli käytännön toteutukseen. Käsikirjoitus luonnollisesti elää koko prosessin ajan. Sitä voidaan myöhemmin tarkentaa. Palvelusta voidaan laatia sisällöltään ja hintaluokaltaan erilaisia vaihtoehtoja.

2.2 Digitalisaatio ja yhteiskunnan eri sukupolvet

Nuoremmat sukupolvet osaavat elää digitalisaation aaltojen vauhdissa, kun taas 50 – 60 -vuotiaat pelkäävät sähköisten järjestelmien vievän heiltä osaamisen ja työn. Työyhteisöissä tulee antaa nuorille sukupolville vaikutusmahdollisuuksia. Työntekijät ovat uniikkeja yksilöitä, joille tulee etsiä oikea paikka työyhteisössä. Työn tuottavuus muuttuu, kun tekniikka korvaa erilaisten työprosessien vaiheet. Epämukavat ja turhat työt voidaan muuttaa digitalisaation avulla automaattisiksi, yksilökohtaisten järjestelmien avulla. (Halava 7.4.2017.)

Kolme suurinta lähivuosien megatrendiä sanotaan olevan teknologian kehitys, globaalinen riippuvaisuus ja luonnonvarojen kestävyys. Eri tieteenaloilla on tapahtunut suuria harppauksia, varsinkin teknologiassa. Tietotekniikka on kehittynyt ja kehittyy edelleen. Sen muutoksilla on laajoja vaikutuksia eri toimialoihin ja toimintatapoihin. Digitalisaatio on läsnä arjessa. Virtuaalisuus, robotiikka ja keinoäly tulee näkymään vahvemmin yhteiskunnan eri toiminnoissa. (Kiiski Kataja 2016, 9.)

Laajennettu ja lisätty todellisuus luovat virtuaalisia elementtejä käytössä olevaan teknologiaan (Gtsoft 2017). Digitaalinen maailma on yhdistymässä todelliseen fyysiseen ympäristöön teknologialla luotujen keinotekoisten elementeillä. Virtuaaliset kuvat liitetään laitteiden välityksellä todelliseen ympäristöön. Lisättyä todellisuutta on jo käytössä, esimerkiksi television urheilulähetyksissä näkyy digitaalisesti tehtyjä kuvauksia pelialueista ja -linjoista. (Salmenkivi 2012, 44.)

Lähitulevaisuuden opetusmenetelmät ovat murrosvaiheessa, VR-todellisuus (Virtual Reality) on jo läsnä. Kohta AR –todellisuus (Augmented Reality) on arkipäivää. Tekniikalla luodut kuvat ja esineet liitetään aitoon ympäristöön ja samalla todellisuus linkittyy digitaaliseen maailmaan. (Sipilä 2017, 19.) Työ ja opetus ovat matkalla maailmaan, jonka harva on kokenut ja moni ei ole vielä edes tiedostanut tulevan omaan arkeen. Teknologian kehittyminen muuttaa lähitulevaisuuden opetusmenetelmiä. AR-teknologia mahdollistaa uuden ulottuvuuden, kuinka oppimista voidaan toteuttaa paikasta ja ajasta riippumattomasti.

Virtuaalitodellisuudessa käyttäjä uppoutuu kokonaan digitaaliseen ympäristöön, kun taas lisätyn todellisuuden avulla tuodaan digitaalisia elementtejä arkimaailmaan. Lisätyllä todel-

lisuudella tarkoitetaan virtuaalisen objektin tuomista fyysiseen maailmaan. Fyysisiin esineisiin, esimerkiksi kuviin, voidaan sisällyttää tietoa, jonka asiakas voi ladata itselleen mobiililaitteen avulla. (Salmenkivi 2012, 43-44.)

Lisätyn todellisuuden palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä voidaan hyödyntää tarinnallistamista, mikä edistää virtuaaliympäristön sisällöntuottamista. Tarinoiden avulla voidaan kuvata palvelun tehtävien ja elementtien juonellisuutta sekä niiden syy-seuraussuhteita. Sisällöntuottamisen osalta lisätty todellisuus tarjoaa huikeat mahdollisuudet. Pelillistäminen ja tarinallistaminen linkittyvät vahvasti toisiinsa, leikillisesti tarinallistamista ja pelillistämistä voi kutsua sisaruksiksi. (Kalliomäki 2014, 62.) Pelien sisältöihin ja vaiheisiin pohjautuu usein tarinaa, johon pelaaja samaistuu. Peli etenee, kun pelaaja suorittaa hyväksytysti tarinapolun varrella olevia tehtäviä tai hän saavuttaa tietyn pistetason, joka on määritelty pelin suorittamiseksi.

Virtuaaliset pelit eivät ole vain viihdettä. Video- ja mobiilipelien avulla pystytään rohkaisemaan käyttäjää asioihin perehtymiseen, ongelmien ratkaisemiseen ja niiden avulla voi kehittää erilaisia taitoja (Juti 2016, 171). Luovissa virtuaalipelitilanteissa pelaaja voi keskittyä ratkaisemaan tehtäviä, joita hän voi kohdata todellisissa työtehtävissä. Mukaansa tempaisevassa virtuaalimaailmassa käyttäjä kokee onnistumisen tunteita tehtävien ratkaisemisessa.

Virtuaalisessa ympäristössä voi toistaa tehtävät uudelleen. Toisto on miellyttävää, kun siitä saa palautetta ja käyttäjä voi seurata omaa edistymistään. Tehtävien suorittamista koettujen palkintojen saavuttamisen vapauttaa aivoihin dopamiinia, jolloin käyttäjä kokee mielihyvää. Oikeassa elämässä virtuaalipalkinnoilla ei ole merkitystä, virtuaalimaalimassa ne toimivat. Ne antava pelaajalle mahdollisuudet leikilliseen kehuskeluun. Pelaaminen nopeuttaa oppimista, kun käyttäjä kokee oppineensa ja saa onnistumisen kokemuksia. Kun pelaamista käytetään oikein, se voi parantaa suuresti oppimiskokemuksia. (Juti 2016, 172.)

Kalliomäki (2014, 66) toteaa, että erilaiset palveluympäristöt muuttuvat yhä vuorovaikutteisemmiksi ja elämyksellisemmiksi. Omakohtaiset kokemukset edistävät oppimista, niiden sisäistämistä ja muistamista. Kurt Hahnia (1886-1974) pidetään oppimismallin tunnetuimpana kehittäjänä. Elämyspedagogiikka muodostuu neljästä elementistä: fyysisestä harjoituksesta, projektista, retkestä ja pelastuskoulutuksesta. Tavoitteena on rohkeuden parantaminen, mielikuvituksen luominen, osanottajien suunnitelmallinen organisointi, itsensä voittaminen ja riskien arviointi sekä niistä selviäminen. (Outward Bound 2017.)

Uudenlainen työmaailma antaa ihmiselle aikaa asioiden oppimiseen sekä uuden osaamisen tuottamiseen. Jokainen päättää, kuinka ottaa uuden asian vastaan ja alkaa hyödyntämään sen mahdollisuuksia. Kukaan ei tee ihmisistä interaktiivisia toimijoita ilman heidän omaa tahtoa. Jos ihminen ei kohtaa ärsykkeitä, hän ei reagoi ja tee päätöstä omasta toiminnastaan. Maailma, jossa aikoinaan opiskeltiin, on muuttunut. (Halava 7.4.2017)

Helena Helven (1.12.2016) mielestä nuorille tulee tarjota palveluita, jotka tukevat heidän itsenäistymistä ja osaamisen kehittymistä. Nuorille suunnitellut harjoittelu- ja työympäristöt antavat mahdollisuuden löytää omalle elämälle suunnan, johon he haluavat kuulua. Nuoret, jotka nyt opiskelevat, ovat työelämässä vielä vuonna 2070. Jokainen heistä tulee tekemään työelämässä 5-8 erilaista ammattia.

Heidän tulevaisuuteen vaikuttavat sosiaaliset, taloudelliset ja kulttuurilliset tekijät. Turvalliset ja monipuoliset kasvuympäristöt kasvattavat heidän hyvinvointia ja toimintakykyä. Nuoren aikuistuminen on yksilöllistä, johon hän tarvitsee tukea niin huoltajilta, ystäviltä, kouluympäristöltä, harrastus- ja nuorisotyöltä kuin työelämältä. Yhteiskunnan jäsenten tulee kannustaa nuoria oikeaan suuntaan ennemmin kuin arvostella nuorten tekoja. Tämän päivän nuori on huomisen aikuinen.

2.3 Yhteistoiminnallisuus voimavarana

Snowdenin (2010) mukaan organisaation sosiaalinen työympäristö toimii hyvänä työvälineenä, kun halutaan käsitellä ja ymmärtää monimutkaisia asioita, ratkaista ongelmia tai luoda uusia mahdollisuuksia. Organisaation palveluiden uudistamisesta kannattaa lähestyä asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmista. Toteuttamalla yhteisöllisiä työpajoja tai -toimintoja voidaan tunnistaa muutoksiin vaikuttavia tekijöitä ja havaita potentiaalisia mahdollisuuksia.

Asiakaslähtöinen ja vuorovaikutteinen kehittämistyö mahdollistaa huomioimaan tulevia muutoksia eri näkökulmista. Esisijaisen tärkeää on, että asiakkaat ja henkilöstö ovat motivoituneita uusien palveluiden tai tuotteiden käyttämisestä. (Coulter 2005, 108-109.) Osallistavan kehittämistyön keinoin voidaan asiakkaat ja henkilöstö perehdyttää alustavasti kehitellä olevan palvelun tai tuotteen käyttämiseen. Työntekijöille yhteisöllinen työskentely vahvistaa aktiivisuutta. Työmotivaation ylläpitäjinä ovat mielenkiintoiset ja innostavat työtehtävät. Cheung-Junge & Holbeche (2015, 79) mukaan kollektiivinen voima luo dynaamisuutta organisaation sidosryhmien välille.

Kehittämistyössä voidaan toteuttaa työpajoja, joihin osallistetaan asiakkaita ja henkilöstöä yhdessä tai erikseen ratkaisemaan asettuja haasteita ja pulmia. Yhteistoiminallinen työskentely luo positiivisen ilmapiirin jäsenten välille. Se avulla voidaan tehokkaasti jakaa ja tuottaa tietoa. Ryhmätyöskentelyn onnistumiseksi tulee tehtävät olla hyvin kuvattu ja niiden tulee olla selkeitä, jotta osallistuja ymmärtävät nopeasti ryhmätyön tavoitteen. (Saloviita 2006, 171-172.)

Yrityksen yhteisölliset arvot toimivat kollektiivisen voiman kivijalkana. Ne eivät muutu päivittäin. Työntekijät tarvitsevat arvoja, jotka yhdistävät heitä työyhteisön jäseniksi. Ne edistävät heitä sitoutumaan organisaation toimintaan. Arvojen kuitenkin tulee vastata työntekijöiden ja asiakkaiden omia arvomaailmoja, jotta he kokevat ne henkilökohtaisesti tärkeiksi. Organisaation arvot tulee näkyä arjen toiminnassa, muuten ne paljastuvat teennäisesti luoduiksi sanoiksi, jotka on vain kirjoitettu yrityksen strategiaan. (Työterveys 2011.)

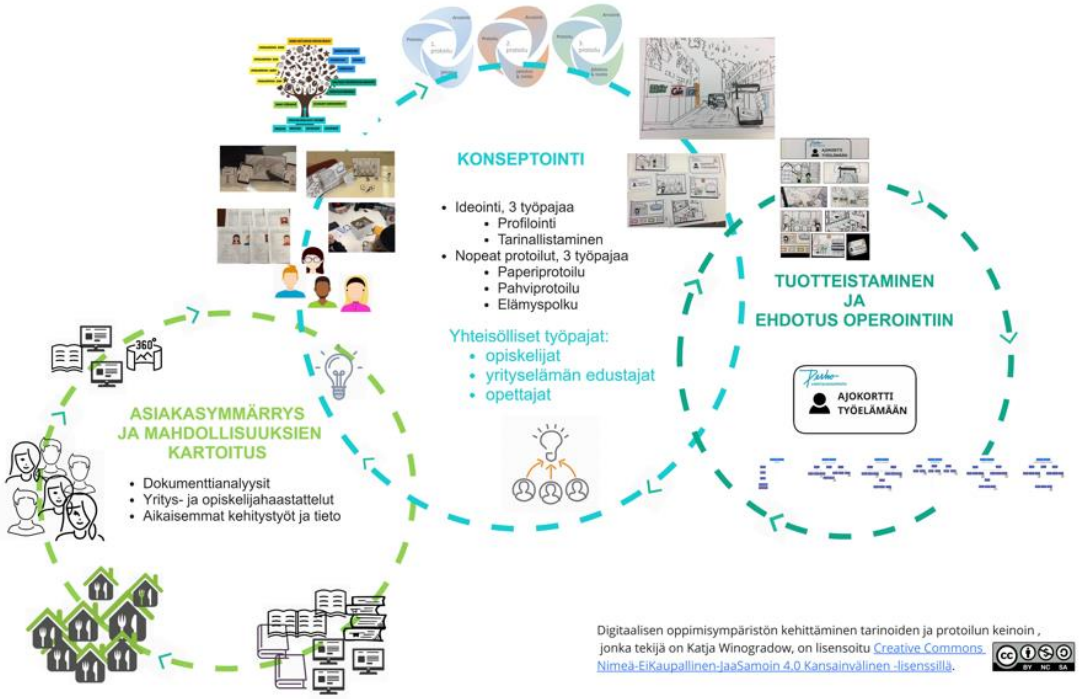
Luovat ideat eivät synny itsestään. Yleensä oivallus syntyy, kun ratkaistaan ongelmaa. Yhteistoiminnallisilla menetelmillä voidaan löytää keinoja haasteiden ratkaisemiseen. Ongelmanratkaisu kyky kasvaa, kun ihmiset jakavat ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Haasteisiin löydetään ratkaisu nopeammin yhdessä kuin yksin. (Baumgarter 2018.)

3 Asiakasymmärryksestä mahdollisuuksien luomiseen

Kehittämistyön kolmas luku kuvaa toteutetun tutkimuksen kokonaiskuvan ja sen prosessit. Luku keskittyy ensimmäisen vaiheen kuvaamiseen, kuinka asiakasymmärrystä voidaan hankkia ja miten sitä hyödynnettiin tässä kehittämistyössä. Luvussa kerrotaan, mitä aikaisempia tutkimuksia ja kehittämistöitä käytettiin ja miten dokumenttianalysointia hyödynnettiin tutkimusmateriaalina.

Tässä kehittämistyössä on haettu ratkaisuja projektimaisella työskentelyllä, jossa on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä. Kehittämistyö muodostuu kolmesta eri vaiheesta. Jokaisessa prosessivaiheessa on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä, kuten kuvasta 1 voi havaita. Kehittämistyön vaiheiden ja käytettyjen menetelmien malli on raportin liitteenä. (Liite 1.)

Ensimmäisessä vaiheessa luotiin asiakasymmärrystä ja kartoitettiin mahdollisuuksia. Toinen vaihe keskittyi konseptointiin, jossa ideoitiin ja tehtiin nopeita protoiluita yhteisöllisissä työpajoissa. Kehittämistyössä painotettiin konseptointivaihetta. Tarinallisuuden ja protoilun menetelmiä toistettiin, arviointiin ja jalostettiin, jolloin muodostui toteuttamiskelpoinen tulos. Kolmannessa vaiheessa aikaisemman vaiheen tulosta tuotteistettiin ja luotiin ehdotus operointia varten. Tässä kehittämistyössä ei paneuduta virtuaaliympäristön teknisiin toteutuksiin, vaan keskitytään kuvaamaan palvelumuotoilusta projektiosaamista ja sen tuotosta digitaalisesta oppimisympäristöstä.



Kuva 1. Kehittämistyön vaiheet ja käytetyt menetelmät

Kehittämistyössä luotiin Perho Liiketalousopiston ravintola-alan opiskelijaprofiileille digitaalisen oppimisympäristön hahmotelma, jossa käyttäjä voi vahvistaa työnhakutaitoja. Pyrkimyksenä oli saada aikaan ymmärrystä, millaisessa digitaalisessa ympäristössä kohderyhmä voi harjoitella työelämäntaitoja ja millaisia tehtäviä käyttäjä voi ympäristössä suorittaa. Tässä kehittämishankkeessa keskityttiin käyttäjäkohtaisen digitaalisen palvelun luomiseen tarinankerronnan ja protoilun keinoin, hyödyntäen muotoilullista projektiosaamista.

Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa määritellään projektin tavoitevaatimukset. Mitä palvelua kehitetään? Millaisilla menetelmillä ja työvälineillä kehitystyötä tehdään ja toteutetaan? Kuinka tunnistetaan toimintaan vaikuttavat sidosryhmät ja miten ne yhdistetään kehitystyön prosesseihin? Miten priorisoidaan prosessien tehtävät ja vastuut? Tärkein päätös on, että määritellään palvelun kehityksen rajaus tai toiminnan aktiivisuus ja ratkaista, millä tavalla laadunvarmistusta seurataan (Aurum & Wohlin 2005, 2-3). Kehittämistyön tuotos kehittyy prosessien aikana. Kehittämistyön alkuvaiheessa kannattaa pohtia käytettäviä resursseja, aikataulua sekä teknisiä välineitä ja sovelluksia.

Yksi kehittämistyön kriittisimmistä vaiheista on suunnittelutyön tekeminen. Ennen kehittämistyön konkreettisia toimintoja tulee suunnitella projektiin liittyviä osa-alueita, miten asioita toteutetaan, kuka vastaa tehtävistä ja milloin tehtävät tehdään. Hyvin tehdyn suunnittelutyön avulla poistetaan ja vähennetään epävarmuutta, parannetaan tehokkuutta, luodaan ymmärrystä projektin tavoitteiden saavuttamiseen ja annetaan pohjan projektin etenemisen seurantaan (Zwikael 2009, 95). Tämän projektityön vastuuhenkilönä toimi kehittämistyön tekijä.

3.1 Palvelun kehittämisen käynnistäminen asiakasymmärryksellä

Ennen konkreettisten toimintojen käynnistämistä luodaan ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja toiveista, jotta suunnittelutyöhön saadaan merkityksellinen tavoite. Asiakasymmärryksen kuvaamisessa kannattaa hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä ja työvälineitä, joilla pyrittää luomaan palvelun käyttäjien syvälliseen ymmärtämiseen. Alkuvaiheessa etsitään tutkittavasta aiheesta ja asiakkaista tietoa, jotta tutkimustyön löydetään riittävästi laaja-alaista ja syvällistä ymmärrystä. Ymmärrysvaiheen jälkeen kerätty tieto analysoidaan, tulkitaan ja tiivistetään jatkotyöstämistä varten. (Moilanen 14.9.2017.) Jos organisaatiossa on tehty aikaisemmin palveluun tai tuotteeseen linkittyvää kehitystyötä, niihin kannattaa tutustua, koska voi löytää tietoa hyväksi havaittuja toimintamalleista sekä niihin liittyvistä haasteita ja tutkittua tietoa, joka tukee toteutettavan tutkimuksen tekemistä.

Ennen palvelun kehittämistä tulee selvittää organisaation strategia ja taustat, jotta kehitettävä palvelu tukee yrityksen toimintaa. Pitää ymmärtää, mikä on organisaation olemassaolon syy, mitkä ovat sen vahvuudet ja heikkoudet sekä millaisia kehittämistavoitteita tai –mahdollisuuksia talosta löytyy. Palvelumuotoilu käynnistyy ymmärrysvaiheella.

Palvelumuotoilun alussa luodaan ymmärrystä asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Asiakkaat otetaan mukaan ennen kehittämistyön suunnittelua, koska silloin voidaan tunnistaa kehittämistyön tarpeellisuus tai tehdä siihen muutoksia, jos ne havaitaan ennen suunnittelutyön käynnistymistä. Palvelun kehittäjien tulee kuvitella erilaisia ratkaisuja ja päättää, mikä olisi sopivin. Palvelumuotoilun menetelmät mahdollistavat ymmärryksen asiakastarpeista, joita palvelun käyttäjät eivät edes tiedä haluavansa tai kuvitelleensa. (Miettinen 2011, 32.)

Digitaalisen oppimisympäristön kehittämistyön alkuvaiheessa kartoitettiin aikaisemmin tehtyjä kehitystöitä ja niistä tehtyjä dokumentteja (kuva 2). Ymmärrystä luotiin dokumenttianalyysien avulla sekä teemahaastattelemalla ravintola-alan yrittäjiä ja opiskelijoita. Dokumenttianalyysin avulla syvennettiin ymmärrystä aiheeseen. Teemahaastattelu loi ymmärrystä, mihin suuntaan ammatillisten opiskelijoiden työelämätaitoja tulisi kehittää ja mikä työväline jakaisi parhaiten tiedon opiskelijalle.

Kuva 2. Kehittämistyön alkuvaiheen prosessi

3.2 Aikaisemmin toteutetut kehittämistyöt

Tätä kehittämistyötä varten hankittiin tietoa Perho Liiketalousopiston digitaalisista oppimisympäristöistä ja ammatillisen koulutusten opiskelijapalautteista. Oppilaitoksessa kysyttiin

lukukaudella 2017-2018 opiskelijoiden palautetta opintoihin liittyen. Kyselyssä oli muutamia kysymyksiä, jotka liittyivät verkko-opiskeluun ja digitaalisiin oppimisympäristöihin.

Perho Liiketalousopistossa on kehitetty virtuaaliympäristöjä opiskelijoiden ja henkilöstön käyttöön. Ravintola Perhon opetusravintolasta ja Perho Green City Farmista on luotu 360 -virtuaaliympäristöt, jotka edistävät käyttäjän ammatillisia valmiuksia ennen konkreettisiin ympäristöihin siirtymistä. Virtuaaliympäristöissä käyttäjä pystyy virtuaalisesti liikkumaan digitaalisessa ympäristössä, tutustumaan ympäristöön upotettuihin kuviin, teksteihin ja videoihin sekä suorittamaan erilaisia tehtäviä. (Winogradow & Åke 2018, 11.) Virtuaaliympäristöt vahvistavat käyttäjän kiinnostusta toimintaympäristöjen tehtäviin ja motivoivat etsimään itsenäisesti lisää tietoa aihepiireistä.

Perho Liiketalousopistossa tehtiin laatukysely opiskelijoille lukukaudella 2017-2018. Ryhmäkyselyssä ravintola-alan opiskelijat antoivat koulutusalan opetuksesta ja toimintaympäristöistä arvosanoja asteikolla 1-5. Tähän kehittämistyön liittyvistä teemoista havaittiin kyselystä muutamia aihealueita. Ravintola-alan työelämävalmiuksien opettamisesta opiskelijat antoivat arvosanaksi 4,14. Koko organisaatiossa se oli 4,04. Perho Liiketalousopiston käytössä oleva verkkokampus sai ravintola-alan opiskelijoilta arvosanaksi 3,86. Kaikki opiskelijat antoivat oppimisympäristölle arvosanan 3,91. Opetuksen sisältöjen ajanmukaisuudesta kaikki koulutusalat saivat yhteiseksi arvosanaksi 3,96. Ravintola-alan opiskelijat antoivat arvosanaksi 4,02. (Perho Liiketalousopisto, 2018.)

Perho Liiketalousopiston opiskelijat ovat tyytyväisiä oppilaitoksen työelämälähtöiseen opetukseen. Perho Liiketalousopiston digitaalinen oppimisympäristö on otettu käyttöön ja sen kehittämistyötä jatketaan. Opiskelijoiden osallistaminen verkkoympäristön rakentamiseen antaisi tietoa, kuinka oppimisympäristö tukisi ammatillisen opiskelijan osaamisen kehittämistä.

Perho Liiketalousopistossa on erilaisia oppimisympäristöjä, jotka tukevat opiskelijan ammatillista kasvua. Digitaaliset oppimisympäristöt ja työvälineet tukevat ammatillisia toimintaympäristöjä, koska opiskelijat voivat hakea itsenäisesti tietoa ammatillisessa opetuksessa käsiteltävistä aiheista. Teknologia mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman oppimisen. Oppiminen vaatii opiskelijalta itsenäistä tiedonhakutaitoja ja kiinnostusta oman osaamisen kehittämiseen.

3.3 Dokumenttianalyysien hyödyntäminen

Dokumenttianalyysimenetelmän avulla kerättiin tietoa työelämätietouteen ja kehittämishankkeeseen liittyvistä aihepiireistä. Materiaaleja kerättiin pääasiassa www-sivuilta, ammattilehdistä, -tiedotteista ja aikaisemmin samasta aihepiiristä tehdyistä tutkimuksista. Ojasalo, Moilanen & Ritalahti (2009, 43, 121), korostavat, että dokumenttianalyysiä tehtäessä tulee olla kriittinen ja pohtia huolellisesti, kuka tiedon on tuottanut ja kuinka luotettavaa tuotettu tieto on.

Tässä kehittämistyössä etsittiin dokumenttianalyysin avulla tietoa nuorten työelämätietoisuudesta, eri sukupolvien välisistä arvomaailmojen eroista, oppimisympäristöistä, digitaalisuuden mahdollisuuksista ja ravintola-alan työllisyysnäkymistä. Dokumenttianalyysi loi yleisen ymmärryksen kehittämistyön aihealueiden yhdistämiseen, kuinka voidaan suunnitella ja kehittää toisen asteen ravintola-alan opiskelijoille digitaalista oppimisympäristöä.

Dokumenttianalyysin materiaalia kerättiin tähän kehittämistyöhön asiantuntijoiden kirjallisista ja sähköisistä lähteistä, kuten kirjoista, ammattilehdistä, sähköisistä raporteista ja artikkelista. Kehittäjä osallistui asiantuntijoiden seminaareihin ja luennoille ja kirjoitti niistä muistiinpanoja. Dokumenttianalyysi loi kehittämistyön tekijälle ymmärrystä yhteiskunnan kehitysmuutoksista, eri sukupolvien teknologisesta osaamisesta, oppimisympäristöjen kehittymisestä sekä työn tekemisen ja arvomaailman muuttumisesta viime vuosikymmenien aikana.

Sukupolvien väliset arvomaailmaerot ovat erilaisia. Se on ollut yksi tekijä yhteiskunnan kehitysmuutoksissa. Vuosikymmeniä sitten arvomaailman siirto tapahtui sukupolvien välillä kertojien tarinoiden kautta. Nykynuoret kokevat toisenlaisen tiedonsiirron maailman. Työelämätietoa ei tule vain sukupolvelta toiselle, vaan informaatiota sykkii useiden tietoverkkojen, television, internetin, älypuhelimien ja muiden uudenaikaisten järjestelmien välityksellä. Tietoa syntyy koko ajan ja informaation määrällä ei ole rajoja. Teknologian kehitys on nopeuttanut tiedon saantia ja jakamista. (Helve 2002, 15; Niemi & Multasilta 2014, 17.) Uudet teknologiset laitteet muuttavat nuorten tiedon käsittelytaitoja ja he odottavat informatiivista tietoa työelämässä ja yrityksistä.

Suomen koulutusjärjestelmien uudet ratkaisut ovat nuorten ajatus- ja arvomaailman muuttajia (Helve 2002, 46). Koulut ja oppilaitokset ovat lisänneet joustavuutta, joka on lisännyt nuorten itsenäistä työskentelyä ja yksilöllisiä oppimispolkuja, joita opettajat ja ohjaajat ovat vuorovaikutteisesti ohjanneet. Ammatillisesta oppilaitoksesta työelämään siirtyessä nuoret odottavat keskustelevaa ja kannustavaa työympäristöä, aina kuitenkaan niin ei käy, kun valmistuvat opiskelijat siirtyvät opintojen jälkeen palkkatyöhön.

Eri sukupolvien väliset kulttuurit ja arvomaailmat voivat vaikeuttaa yhteisiä työtapoja. Ihmisten on hyvä tutustua ja keskustella vuorovaikutteisesti omista näkökulmista työtapoihin ja – toimintoihin liittyvistä asioista, jotta he voivat kehittää työyhteisöön yhteiset toimintatavat ja –säännöt. (Eoyang & Holladay 2013, 89.) Yhteiskuntamme muuttuu jatkuvasti ja samalla muuttuvat eri sukupolvien arvomaailmat. Työtekemiseen liittyvät asenteet ja arvot ovat sukupolvien välillä erilaisia. Perinteiset työtavat – ja prosessit kehittyvät, uudistuvat ja jotkut voivat jopa kadota.

Työelämä on muuttumassa itseohjautuvammaksi, kuten koko yhteiskunta. Tämän myötä työelämän organisaatioiden hierakia kaventuu, jolloin työyhteisöt ovat entistä itseohjautuvampia. Eoyang & Holladay (2013, 51) kuvaavat muutos- ja kehitysprosessia systeeminä, joka alkaa toimimaan itsestään, kun määrätyt edellytykset ovat täyttyneet. Organisaation tulee uskoa työntekijöihin ja antaa heille aikaa. Vuorovaikutteisen ja kehittyvän työyhteisön toiminta on muuttumassa malliin, mitä ei etukäteen voi tarkalleen ohjata, kontrolloida tai määrätä.

Taloudellisen tiedostustoimiston TATin (2012, 11) tutkimuksen mukaan nuoret arvostavat työympäristössä sosiaalisuutta, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja. Ammattiin opiskelevien mielestä työelämässä on useita haasteita, kuten työpaikkojen puute, palkka, töihin pääseminen ja työkokemuksen puute (Taloudellinen tiedotustoimisto TAT 2018, 56). Nuorilla on vahva usko tulevaisuuteen ja he haluavat menestyä. Toisen asteen ammatillisen koulutuksen heikoimman koulumenestyksen opiskelijoilla voi olla haasteita uravalinnoissa. Oppilaitoksen ja vanhempien tuki ovat heille tärkeitä. (Taloudellinen tiedotustoimisto TAT 2018, 69.) Ammattiin opiskelevat opiskelijat osoittavat osaamistaan työelämässä. Vastuulliset yritykset antavat opiskelijoille vahvaa tietoa toimialasta ja työn tekemisestä. Ne ovat tärkeä osa opiskelijoiden tukiverkkoa työelämätaitojen oppimisessa.

Pääkaupunkiseudun ravintola-alan yritykset hakevat jatkuvasti ammatillista työvoimaa. Yrittäjät kertovat, että ammatillisen työvoiman saanti on tänä päivänä haasteellista. Hakijoita on, mutta heidän sitoutuminen työvuoroihin ja -tehtäviin on haastavaa. Elinkeinoelämän Keskusliiton EK:n (2015, 8) julkaiseman raportin mukaan työnhakijoiden puutteellinen osaaminen on rekrytointivaikeuksien merkittävin syy. Taidot olivat joko vanhentuneita tai eivät vastanneet työpaikkakohtaisia osaamisen erityistarpeita.

Organisaatiokulttuurissa tulee seurata ympäröivää maailmaa ja olla valmiuksia muuttaa toimintatapoja, jos ne nähdään tarpeelliseksi. Pitkään yrityksessä työskennelleet, jotka ovat luoneet työympäristön toimintatavat, kokevat, että nuorilla työntekijöillä on taipumus häiritä vakiintuneita työtapoja ja -kuvioita. Nuoremmilla työntekijöillä on mahdollisesti toi-

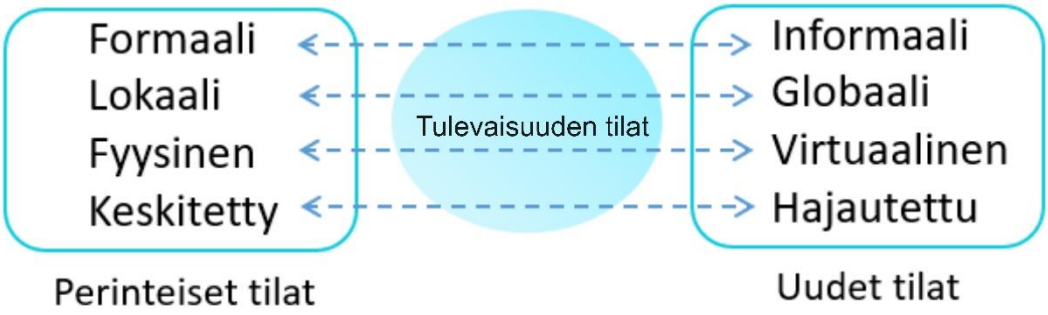
senlainen arvomaailma ja erilaisia näkökulmia työn tekemiseen kuin vanhemmilla työntekijöillä. Eri sukupolvien väliset kulttuurit ja arvomaailmat voivat vaikeuttaa yhteisiä työtapoja. Ihmisten on hyvä tutustua ja keskustella vuorovaikutteisesti omista näkökulmista työtapoihin ja – toimintoihin liittyvistä asioista, jotta he voivat kehittää työyhteisöön yhteiset toimintatavat ja –säännöt. (Eoyang & Holladay 2013, 89.)

Salmenkiven (2012, 60) mielestä digitaalisuus ja lisätty todellisuus ovat muuttuneet kiinnostaviksi, kun älypuhelimien käyttäjät ovat voineet jakaa ympäristöön tietoa toisille. Älypuhelin ja internetyhteys yhdistävät käyttäjän todellisen maailman digitaaliseen ympäristöön. Laite on tietoinen sijainnistaan. Hiltunen & Hiltunen (2014, 226-227) kehottavat pohtimaan tietoyhteiskunnan haasteita. Älylaitteiden käyttäjistä jää koko ajan digitaalisia jalanjälkiä internetin, sähköpostin, matkapuhelimen ja sosiaalisen median välityksellä. Tiedon keräämisellä ja käyttämisellä on yleensä merkityksellinen tavoite. Niiden käyttämisellä kehitetään ja helpotetaan yhteiskunnan toimintoja. Riskiskenaariona on, että tietovuotoja ja digitaalisten tietojen käsittelyssä voi tapahtua virheitä, jolloin informaatio voi joutua vääriin käsiin ja laittomaan toimintaan.

Niemi ja Multasilta (2014, 28-29) toteavat, että oppimistilat kehittyvät teknologiamuutosten myötä. Tulevaisuuden luokkatila voi olla fyysinen tai virtuaalinen, jossa välittyy kokemuksia ja merkityksellistä oppimista. Osaamista ja oppimista tapahtuu eri tavoin. Sitä ei voi sitoa vain fyysiseen paikkaan tai aikaan. Digitalisaatio ja tietoteknologia aikaansaavat mahdollisuuden 24/7 oppimisen. Jatkuvat tiedonhankinnat, -käsittelyt ja -tuottaminen vaativat strategiaa, kuinka digitaalinen oppimisympäristö ja sen sisällöt on rakennettu. Teknisen toimintaympäristön tulee olla selkeä, turvallinen ja toimintavarma. Kun teknologia voidaan yhdistää erilaisiin oppimistiloihin, on käyttöönotettavuus opiskelijoille luontevampaa. (Helsingin kaupungin opetusvirasto 2015, 16.)

Staffans (2011) toteaa, että oppimisympäristöissä on tapahtunut vuosien aikana fyysisiä muutoksia. Oppilaitosten luokkatilat ovat olleet vuosikymmeniä samantyylisiä. Yhteiskunnallisten muutosten ja teknologian kehittymisen myötä tiedon jakaminen ja saaminen ei ole enää niin aikaan ja paikkaan sidottua. Tulevaisuuden koulutilaa voi hahmottaa eri näkökulmista.

Kuva 3 esittää, kuinka Staffans (2011) on hahmottanut perinteiseen ja uuteen oppimistilaan vaikuttavat tekijät. Se voi olla kansanvälinen tietoympäristö, joka tavoittaa usean opiskelijan virtuaalisesti tai perinteinen tila, johon opiskelijat tulevat vahvistamaan omia taitoja.



Kuva 3. Tulevaisuuden koulu (mukaillen Staffans 2011)

Maailman on tänä päivänä pienempi paikka kuin ennen. Tieto siirtyy paikasta toiseen nopeasti teknologian työvälineillä. Internetin ja sovellusten avulla Ihmiset voivat tehdä yhteistyötä samaan aikaan, vaikka työskentelisivät fyysisesti eri tiloissa ympäri maapalloa. (Kiiski Kataja 2016, 24.) Niemi ja Multasilta (2014, 29) kuvaavat tulevaisuuden oppimistilaa määritelmällä rajaton luokkahuone. Se voi olla fyysinen tai virtuaalinen tila. Ennen kaikkea se on pedagoginen toimintamalli, joka tulee opiskelijan tiedon kasvattamista ympäröivän yhteiskunnan näkökohdat huomioiden.

Virtuaaliset oppimisympäristöt voivat mahdollistaa opiskelijan vuorovaikutteisen tiedon rakentamisen joustavasti joko itsenäisesti tai ryhmässä. Vuorovaikutteinen virtuaaliympäristö luo erilaisen tavan ilmaista omien ajatusten esittämisen ja keskustelun kuin kasvokkain tapahtuvassa keskustelutilanteessa. (Smeds, Krokfors, Ruokamo & Staffans 2010, 75.) Staffans (2011) korostaa, että oppimisympäristöissä on tapahtunut monimuotoisia muutoksia ja samalla osaamisen vaatimukset ovat kasvaneet. Oppilaitos, opiskelijat ja sidosryhmät luovat opetusverkoston ja oppimisympäristöt. Teknologia ja digitaalisuus ovat keinoja, kuinka tämän päivän palvelu- ja tietoyhteiskunnassa jaetaan ja tuotetaan tietoa.

3.4 Yritys- ja opiskelijahaastattelut

Haastattelu on yksi tutkimustiedon perusmenetelmistä. Menetelmänä haastattelu on työläs ja jatkoanalyysien kannalta se on vaatelias. Haastattelut tuottavat vuorovaikutteisen tavan avulla monipuolista ja mahdollisesti uutta tietoa tutkittavasta aiheesta. Ennen haastattelun toteuttamista tulee suunnitella menetelmän hyödyt, pohtia kysymykset, varata aikaa haastatteluun. Haastateltavalle tulee antaa ennakkoon kysymykset, jotta haastattelutilanteessa häneltä saadaan syvällisempää tietoa tutkittavasta ja kehitettävästä aiheesta (Metsämuuronen 2006, 39-40).

Aineistokeruumenetelmänä haastattelu on hyvä valinta, kun tavoitteena on löytää tietoa yksilökohtaisesti. Haastattelu antaa vastaajalle mahdollisuuden kertoa asioista ja näkemyksistä mahdollisimman vapaasti. (Ojasalo & ym. 2009, 106.) Luotettavan haastattelutuloksen saaminen tarvitsee hyvä pohjatyön. Huolellinen suunnittelu, haastateltavan perehdyttäminen haastatteluun ja ajan varaaminen edistävät onnistumista. (Hirsjärvi & ym. 2002, 193.)

Haastateltaviksi valitaan henkilöitä, joiden arvioidaan tuottavan kehittämistyölle tarvittavaa tietoa. He saadaan samalla mukaan kehittämistyön tekemiseen. Haastateltavat voivat osallistua myöhemmin seuraaviin vaiheisiin tai heiltä saadaan lisätietoa, jos havaitaan tarve tehdä täydentäviä kysymyksiä. (Hirsjärvi & ym. 2002, 193.) Tässä kehittämistyössä haastateltiin pääkaupunkiseudun pk-ravintoloiden omistajia ja henkilöstötoiminnasta vastaavia sekä Perho Liiketalousopiston valmistuvia ravintola-alan opiskelijoita. Ravintola-alan yritysten edustajia oli kahdeksan ja valmistuvia opiskelijoita kuusi.

Kehittämistyössä käytettiin teemahaastattelua, josta käytetään myös muotoa puolistruktutoitu haastattelu. Haastateltavilta kysytään yksiöllisissä haastatteluissa samat kysymykset, jotka he ovat saaneet ennakkoon luettavaksi. Haastattelu etenee vapaamotoisesti etenevällä keskustelulla. Menetelmässä haastattelija voi vaihtaa kysymysjärjestystä tai tehdä lisäkysymyksiä, jos haastateltavan vastauksessa nousee esiin tutkimukseen liittyvää uutta tietoa tai muuta, mitä halutaan tarkentaa. (Hirsjärvi & ym. 2002, 195; Ruusuvuori & Tiittula 2009, 11.) Haastattelukysymykset, pohjautuivat työhön perehtymiseen linkittyviin asioihin. (Liitteet 2 ja 3.)

Haastatteluiden jatkotyöstämisessä aineistot kirjoitetaan auki. Litterointi auttaa haastateltavien vastausten uudelleen läpikäyntiin. Haastattelut voidaan kirjoittaa pintapuoleisesti käyttämällä yleiskieltä tai tarkasti, jos haastateltavien sanoilla on merkityksellisyyttä tutkimusaiheeseen. (Ojasalo & ym. 2009, 96.) Haastatteluiden litteroinnissa kehittämistyön tekijä pystyy havaitsemaan haastatteluissa toistuvat asiat kirjallisessa muodossa. Samat asiat, teemat, sanat ja aihealueet vahvistavat kehittämistyön edistämistä tai uusien aihealueiden ja ideoiden löytämistä. Litteroinnin aikana havaitsee eriävät ja mahdollisesti uutta tietoa lisäävät vastaukset.

Tämän kehittämistyön haastatteluiden litteroinnista oli hyötyä. Aineiston auki kirjoittamisen aikana havaittiin, että saturaatio oli saavutettu. Vastaukset alkoivat toistaa toisiaan aikaisemmin kuin haastattelutilanteissa ohi havaittu. Eri osapuolten vastauksissa löytyi yhteneviä näkökulmia, kuinka opiskelijan työelämään perehdyttämistä voi vahvistaa ennen töiden alkamista. Yksittäisiä uusia ajatuksia nousi esiin, jotka edistivät kehittämistyön jatkotyöstämistä.

Kehittämistyössä haastattelumenetelmään kannattaa liittää muita menetelmiä, koska ne usein tukevat toisiaan. Haastattelun avulla on saatu kerättyä tietoa, joka voi selventää tai syventää tutkittavaa aihetta. (Ojasalo & ym. 2009, 95.) Affinity Diagram -menetelmää käytetään tiedon analysoinnissa, kun yritetään tunnistaa kerätyn tiedon yhteydet toisiinsa ja hahmottaa asian kokonaisymmärtämistä. Affinity Diagramia mahdollistaa laajan tietomäärän analysoinnin eri teemaryhmissä ja niiden välillä. Menetelmä voi paljastaa merkittävää piilotettua tietoa, joka voi olla kehittämistyölle uusi aihealue tai suunta (Uxdict.io 2018.)

Kehittämistyön kirjallisesta aineistosta löytyi asioita ja teemoja, jotka toistuivat tai erottautuivat muiden haastateltavien vastauksista. Kommentit ja ideat kirjattiin muistiinpanolapuille neljän eri teeman mukaisesti. Analysoinnissa hyödynnettiin Affinity Diagram -menetelmää, jossa muistilaput kiinnitetään seinään, jolloin muodostuu yhtenäinen kokonaisuus (kuva 4).

Kuva 4. Yritys- ja opiskelijahaastatteluiden analysointi Affinity Diagram -menetelmällä

Haastattelun ensimmäiset kysymykset perustuivat haastateltavien ja yritysten taustatietoihin. Haastatteluvaiheessa kartoitettiin tietoa, kuinka alalle tulijoita perehdytetään ja kuinka nuoret itse ovat kokeneet perehdyttämisen. Yritykset pitävät huolen perehdyttämisestä. Muutamilla on selkeät toimintatavat ja järjestelmät. Pienemmissä yrityksissä perehdyttämisen tekee yrittäjä tai pitkän työkokemuksen omaava työntekijä. Ravintola-alalla on hieman vakiintunut ajattelu, että työ tekijänsä opettaa. Useassa paikassa alkuvaihe on erittäin hyvin toteutettu. Ensimmäisinä päivinä tai ennen ensimmäistä työvuoroa on perehdyttämisvuoro.

Välillä arjen rutiinit tai yllättävät tilannemuutokset vievät perehdyttämiseltä ajan. Syvällisempi perehdyttäminen siirtyy tai unohtuu. Työntekijöiltä toivotaan omaa aktiivisuutta tiedon etsinnässä ja kysymisessä. Opiskelijat ovat kokeneet pääasiassa hyviä kokemuksia perehdyttämisestä. Pari poikkeavaa tilannetta oli ollut, jossa perehdyttämistä ei ollut lainkaan tai se oli erittäin vähäistä. Syyksi mainittiin työnantajan kiire tai työ piti aloittaa nopeasti, kun ravintolaan tuli yllättäen ryhmä asiakkaita ilman pöytävarausta.

Haastattelun kautta havaittiin, että ravintola-alan yritykset näkevät hyvänä, että opiskelijoiden työelämätaitoja vahvistettaisiin sähköisillä menetelmillä ja materiaaleilla ennen töiden alkamista. Työhön liittyvien lainsäädännöllisten asioiden ja velvollisuuksien parempi tunteminen nousi esiin molempien asiakasryhmien näkökulmista. Opiskelijat halusivat kerrata asioita. Työnantajat halusivat, että alalle tulijat tietävät työntekijöiden työhön liittyvät velvollisuudet. Syyksi mainittiin työaikojen noudattaminen, töihin saapuminen ja myöhästymisestä ilmoittaminen. Pääsääntöisesti alalle kouluttautuneet alalle tulijat ovat loistavia nuoria ammattilaisia. Heitä vaan toivottiin lisää. Kaikilla työntekijäksi valituilla ei ole alan koulutusta. Tällä hetkellä alalle tarvitaan henkilökuntaa, jolla on osaamista ja aidosti kiinnostusta alalla työskentelemiseen.

Haastatteluvaiheessa kartoitettiin, millainen ohjelma tai järjestelmä edistäisi uuden työntekijän perehtymistä työhön tai ammattialaan. Sovelluksessa nähtiin hyviä ja huonoja puolia. Haluttiin videoita, tehtäviä, virtuaalisia vierailuja ja interaktiivisia keskusteluita. Virtuaalisuus ja digitaalisuus nousivat vastauksissa esiin. Sähköisen oppaan tai ympäristön toivottiin olevan selkeä ja helppo käyttää.

Haastatteluiden vastauksista nousi esiin älypuhelimen sovellus, joka toimisi tiedon jakoalustana ja asioiden tarkistuspaikkana. Yrittäjät ja varsinkin valmistuvat opiskelijat epäilivät kuitenkin erillisen sovelluksen lataamista omalle puhelimelle. Syyksi mainittiin sovelluksen vähäinen käyttäminen ja sen vaativa koko puhelimen muistista. Älypuhelimen sovelluksella tulisi olla muutakin käyttöä, jotta sen laitaisi omalle laitteelle. Haastateltavat kokivat, että sähköisten alustojen ja varsinkin virtuaalisen maailman hyödyntäminen tulee kasvamaan tulevaisuudessa työn hakemisessa. Digitaaliset materiaalit ja ohjelmat tulevat nopeuttamaan ja luomaan tehokkuutta työnhakuun.

Virtuaalisten perehdyttämismateriaalien avulla pystytään paremmin konkretisoimaan työympäristöjä, työtehtäviä ja laitteiden käyttämistä. Kaikkien vastaajien mielestä digitaalisuus vahvistaa työelämätaitojen ymmärtämistä. Konkreettista ohjaamista työpaikalla se ei korvaa. Uusi työntekijä tarvitsee perehdyttämishetket ja perehdyttäjän, joka varmistaa työympäristön toimintojen oppimiseen. Työn arjessa tapahtuu tilannemuutoksia, joihin ei voi varautua. Sovittu perehdyttämishetki voi katketa äkillisten työolosuhteiden vuoksi.

Digitaaliselta oppimisympäristöltä toivottiin selkeyttä ja motivoivia tehtäviä. Pelillistäminen nousi esiin eri tavoin, toivottiin hauskoja aktivoivia tehtäviä, oppimispelejä ja pientä kilpailuhenkeä. Toiveena oli, että oppimisympäristössä olisi työhön liittyviä skenaarioita, joita tulisi ratkaista virtuaalisessa ympäristössä. Aidon ja todellisten yritysten mukana olo oli haastateltavien mielestä tärkeää, jotta ravintola-alan tuntemus kehittyisi.

Kehittämistyön alkuvaiheessa kerättiin tietoa organisaation sisäisiltä ja ulkoisilta asiakkailta. Samalla luotiin ymmärrystä digitaalisen oppimisympäristön luomista varten. Kehitystyön tarpeellisuuden ja merkityksellisyyden kautta pystyttiin luomaan käsitystä tarvittavasta palvelusta. Ymmärrysvaiheessa havaittiin, että tarinat herättivät kohderyhmän kiinnostuksen aihepiiriin. Abstrakti digitaalinen ympäristö herätti haastelevien kiinnostuksen, kun siitä kertoi lyhyen kertomuksen.

4 Yhteisölliset menetelmät konseptoinnissa

Tässä luvussa käydään läpi tarinallistamisen ja protoilun hyödyntämistä palvelumuotoilun konseptointivaiheessa. Luvussa kuvataan menetelmien teoreettista tutkimuksellisuutta ja kehittämistyön suoritettuja menetelmiä. Perustellaan, kuinka vaiheiden etenemistä seurattiin laadullisesti, jotta se tuottaisi luotettavan tutkimustuloksen.

Palvelumuotoilun menetelmiin perustuvan kehittämistyön prosessit linkittyvät toisiinsa. Välillä on hyvä palata aikaisempien prosessien tuloksiin ja aineistoihin, koska niistä voi löytyä tietoa tai ideoita, kuinka työtä voi kehittää eteenpäin. Konseptivaihe käynnistyi ideoinnilla, kun kehittämistyön tekijä oli analysoinut ja kiteyttänyt ensimmäisessä vaiheessa saavutetut tulokset.

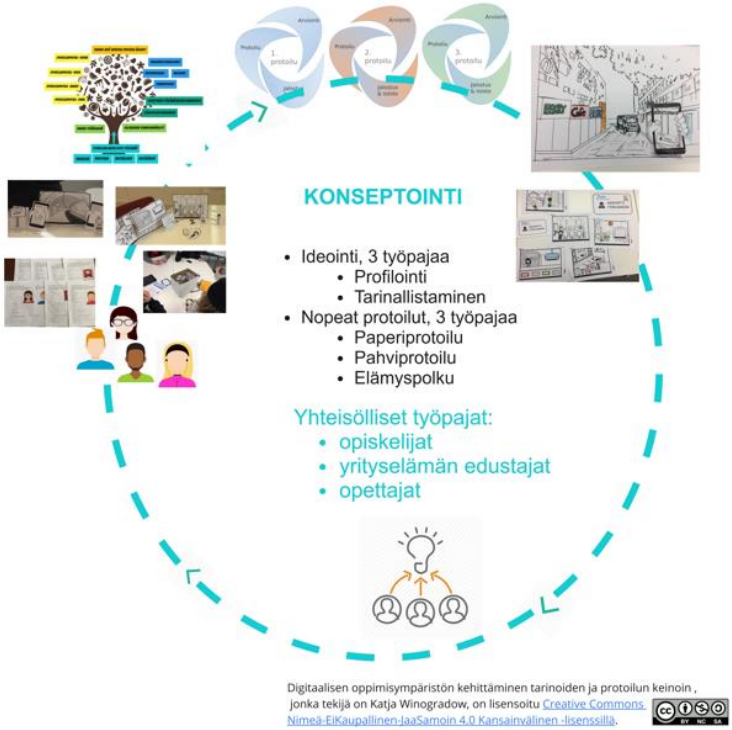
Moritz (2005, 133) korostaa, että ideointi ei voi perustua satunnaisten ideoiden keräämiseen vaan se on suunniteltua ja siinä käytetään järjestelmällisesti valittuja menetelmiä ja työvälineitä. Ideoinnissa tarvitaan luovaa ajattelua ja siinä jalostetaan aikaisemmin hankittua tietoa. Palvelumuotoilussa ideointi toteutetaan yhteissuunnittelulla, jossa asiakkaat pääsevät vaikuttamaan palvelun kuvaamiseen ja kehittämiseen.

Työpajojen yhteissuunnittelussa osallistujat ovat kehittämisen asiantuntijoita, jonka vuoksi heidät tulee ohjeistaa kunnolla ja antaa asianmukaiset työvälineet käytettäväksi. Se sisältää useita vaihetta. Kun yhteissuunnittelu käynnistetään, ensiksi esitellään tilaisuuden tarkoitus ja kerrotaan tavoitteet. Sen jälkeen virittäydytään kehittävään aiheeseen. Vaihetta kutsutaan myös nimellä lämmittely. (Miettinen 2011, 81; Service Design Tool 2018.)

Tämän jälkeen käynnistetään työryhmän yhteissuunnittelu. Ryhmän jäsenet esittelevät itsensä toisille, mikäli eivät tunne toisiaan etuudesta. Seuraavaksi ryhmä aloittaa annetun tehtävän suunnittelun. Ryhmän jäsenten yhteisöllinen toiminta vahvistuu, kun se saa kiinnostava haasteen ratkaistavaksi annetussa määräajassa. Sovittuna hetkenä ryhmät esittelevät omat tuotokset. Ennen yhteissuunnittelua pidetään vielä loppukeskustelu tilanneesta ja saavutetuista tuloksista. Yhteissuunnittelu kannattaa dokumentoida kuvien ja videoiden avulla, koska niiden kautta kehittäjä pystyy havainnoimaan jälkikäteen tilanteita. Dokumentointi auttaa tulosten analysointia. (Miettinen 2011, 81; Service Design Tool 2018.)

Tämän kehittämistyön konseptointivaiheessa toteutettiin kuusi yhteisöllistä työpajaa yhdessä opiskelijoiden, ravintola-alan edustajien ja opettajien kanssa (kuva 5). Kolme en-

simmäistä kohdistui ideointiin, jossa profiloitiin digitaalisen oppimisympäristön asiakasprofiileja ja heille luotiin kertomuksellisia tarinoita. Opiskelijaprofiilit ja kertomukset yhdistettiin paperi- ja pahviprotoiluihin sekä elämyspolkuun.



Kuva 5. Konseptointivaiheen tarinallistamisen ja protoilun työpajat

Liedes ja Tikkanen (2013) toteaa, että protoilu säästää rahaa, aikaa ja resursseja. Visuaalisilla ja tarinallisilla testailulla voidaan kokeilla tuotteen, palvelun tai teknologian toimivuutta, ennen suuria kustannuksellisia päätöksiä. Protoiluvaihe on iteratiivinen. Se sisältää vaiheen määrittelyn, suunnittelun, toteutuksen, testauksen sekä arvioinnin. Menetelmässä hyödynnetään ketterän ja nopean protoilun ideologiaa. Protoiluprosessia toistetaan, kunnes tuote tai palvelu todetaan toteutuskelpoiseksi. Tavoitteena on, että se voidaan loppuvaiheessa konseptoida ja muuttaa toteutusvaiheeseen. Työskentelymalli mahdollisti protoiluvaiheiden onnistumisen ja kehittämistyön sujumisen seuraavaan vaiheeseen. Tarinallisuus vahvisti työn kehittymistä.

4.1 Tarinallistaminen kehittämistyön menetelmänä

Tarinankerronta luo siteen luodun kertomuksen ja lukijan välille. Sanoilla voidaan kuvata epäaitoa maailmaa, johon pystyy siirtymään kuvatun tarinan muodossa. Kuvattu tarina tulee olla uskottava ja aidontuntuinen, muuten lukija ei hyväksy tai usko tarinaa. Tarinallisuuden keinoin voidaan jakaa tietoa ihmiselle luonnollisella tavalla. Viestintäkanavissa

käytetään erilaisia visuaalisia ja kerronnallisia tarinoilta. Nykyään ihmiset tuottavat sosiaalisen median kautta itse kertomuksia toisille nähtäväksi. Suurin osa ihmisten arjesta kuluu viestinnällisten kertomusten seuraamiseen. (Brooks, 2003a.)

Virtuaalisen ympäristön kehittämistyön yksi hyvä työväline on tarinallistaminen. Digitaalisen ympäristön luomisessa tarvitaan luovia menetelmiä, joiden avulla voi luoda ymmärrystä kehittämistyön jäsenille toteutettavasta ympäristöstä. Kallionmäen (2014, 34) tarinoiden avulla pystyy luomaan sillan digitaalisen ja fyysisen maailman välille. Palvelun kehittämisessä tarinallistaminen selkeyttää erilaisen ympäristön ja sen elementtien ymmärtämistä.

Virtuaalisen oppimisympäristön luomisessa hyödynnettiin tarinoita työpajoista ja sen lopputuloksessa. Tarinat auttoivat työpajojen jäseniä ymmärtämään, mitä he ovat suunnittelemassa ja kenelle. Tarinalähtöinen palvelumuotoilu loi selkeyttä ja elämyksellisyyttä protoiluun sekä siinä käytettäviin menetelmiin.

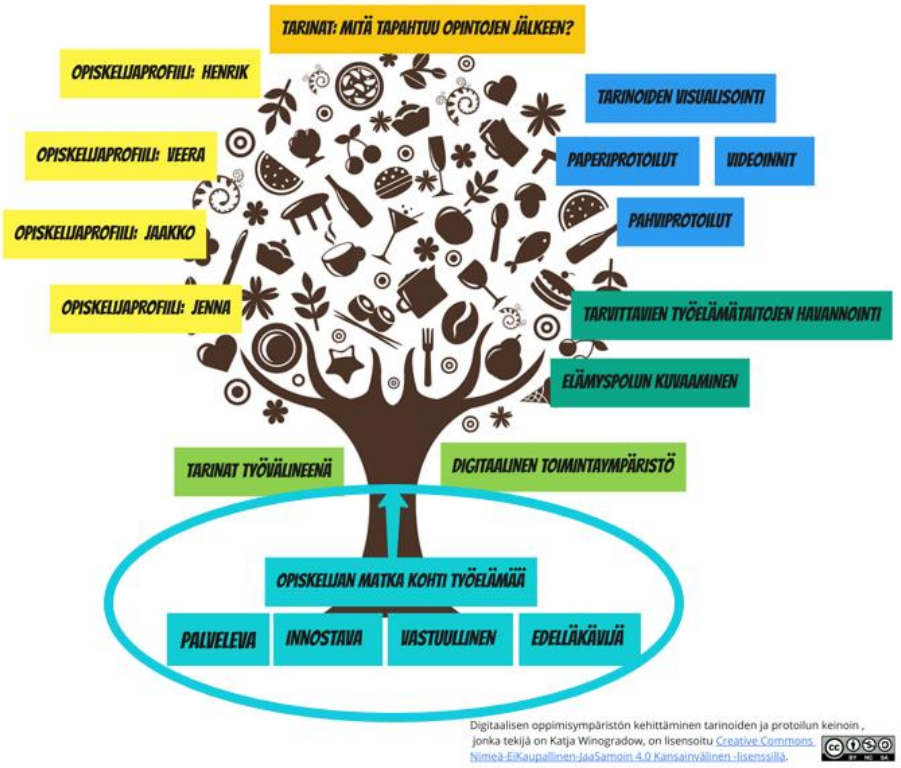
Kun palvelun kehittämistyössä käyttää tarinoita, ne eivät voi pohjautua vain fiktiivisiin kertomuksiin, vaan niiden tulee linkittyä organisaation toimintojen arvoihin ja kohderyhmän tarpeisiin. Tarina vahvistaa asiakkaan elämyksellisestä kokemusta. (Kalliomäki 2014, 73.) Tarinoiden keinoin voidaan etsiä palveluideoita. Tarinat voivat olla lyhyitä, vaikka vain sanoja, jotka muodostavat kuvauksen palvelun kulusta. Tarkoitus on saada tarinan käyttäjä ymmärtämään palvelun tarkoituksen. Palvelumuotoilun tarinallistamisen menetelmällä ryhmän jäsenet pystyvät pohtimaan kuvitteellista palvelua ja keskustelemaan sen käyttämisestä. (Service Design Tools 2018.)

Virtuaalisen oppimisympäristön asiakasprofiileista, ympäristöstä ja sen tehtävistä luotiin tarinoita. Niiden luomisessa käytettiin erilaisia menetelmiä ja samalla luotiin koko ympäristöstä tarinallista käsikirjoitusta. Tarinalliset menetelmät voidaan käynnistää asiakkaiden kanssa palvelumuotoilun ideointivaiheessa, kun hahmotellaan palvelun tai tuotteen käyttäjien kuvauksia. Hahmojen tarinat voivat olla luonnoksia, jotka herättävät kehitettävän palvelun eläväksi kehittämistyön aikana. (Service Design Tools 2018.)

Tämän kehittämistyön käsikirjoitus pohjautui Kalliomäen (2014, 79) tarinallistamiseen stooripuumenetelmään, jossa edetään vaiheittain ja kiinnitetään huomio olennaisiin asioihin. Puun tarina rakennettiin juurista runkoon ja rungosta oksiin. Tarinapuu edisti palveluympäristön kertomuksellista suunnittelua. Se otettiin työvälineeksi kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa.

Puun yksinkertainen muoto luo ymmärrystä virtuaaliympäristön arvo- ja asiakaslähtöisestä ajattelusta ja pakottaa samalla kiteyttämään asioita. Kalliomäen (2014, 79) stooripuun juuret kuvaavat organisaation toiminnan timantteja, jotka tulevat näkyviksi asiakkaille virtuaaliympäristön tarinoiden kautta. Kehittämistyö ei ole viihdyttävä digitaalinen peli vaan se linkittyy Perho Liiketalousopiston strategisiin tavoitteisiin. Virtuaalinen ympäristö tukee organisaation toiminnassa digitaalisuutta ja palveluosaamista. Perho Liiketalousopisto kannustaa ja rohkaisee henkilökuntaa, opiskelijoita ja sidosryhmiä innovoimaan ja oivaltamaan uudenlaisia toimintatapoja osaamisen hankkimisessa.

Juuret ovat organisaation voima, joka ei välttämättä näy suoraan asiakkaalle. Ne ovat piilossa, vaikka ovat organisaation toiminnan kannalta tärkeitä ja arvokkaita laadukkaan toiminnan jatkuvuudelle. (Kalliomäki 2014, 81.) Virtuaalisen oppimisympäristön tarina tukee Perho Liiketalousopiston toiminnallisia tavoitteita. Kuva 6 havainnollistaa, kuinka tarinapuun juuret kuvaavat organisaation arvoja. Juurien kautta saadaan kuvaus virtuaalisen oppimisympäristön olemassa olemiseen. Kehittämistyön aikana puun juurien arvoista kasvaa oksistot. Oksistoon muodostuu vertauskuvallisia tarinoita erilaisissa elementeissä.



Kuva 6. Perho Liiketalousopiston digitaalisen oppimisympäristön tarinapuu (mukaillen Kalliomäki 2014.)

Kalliomäen (2014, 81) tarinnallistamisen mallissa luodaan kertomusta organisaation ytimestä käsin eikä sen ulkopuolelta. Kun ymmärretään organisaation toiminnan ydin ja sen

tulevaisuus, voidaan siirtyä tarinapuun runkoon ja ensimmäisten oksistojen kuvaamiseen. Organisaatio asiakkaiden tunnistaminen ja kuvaaminen antavat ymmärryksen ketkä käyttävät tuotettuja palveluita ja tuotteita. Avainsanoilla kuvataan tyypilliset asiakkaat, jotka käyttävät organisaation palveluita. Asiakasprofiilien luomisessa kannattaa ottaa asiakkaat mukaan profiilien kuvaamiseen. Tarinallistamisessa asiakasprofiileita kannattaa rakentaa populaarikulttuurin ja kulutustottumusten näkökulmista. (Kalliomäki 2014, 82.)

Tarinallisuus luo omaksuttavan ympäristön, joka sisältää yksityiskohtia. Tänä päivä teknologia edistää tarinoiden elämyksellisyyttä. Kertomukset voivat sisältää ääntä, liikkuvaa kuvaa ja lisätyn todellisuuden tarinoissa käyttäjä pääsee siirtymään luotuun tarinaan mukaan. Suullinen tarinankerronta on perinteinen taidemuoto, jolla on paikka teknologisen maailman rinnalla. (Brooks, 2013b.)

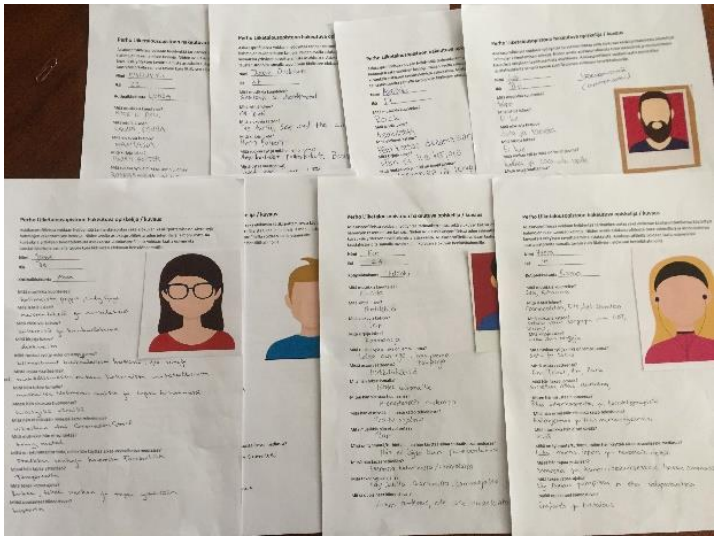
4.2 Asiakasprofiilien tarinallistaminen

Organisaation asiakkaista voidaan luoda fiktiivisiä asiakasprofiileja, joiden avulla tunnistetaan asiakkaiden yhteisiä piirteitä, kuten käyttäytymistapoja, motivaatiota ja yleisiä taustatietoja. Asiakaspersoonat luovat ymmärrystä kenelle yritys tuottaa palveluita tai tuotteita. Kun yrityksen asiakkaista kuvataan useampia profiileja, niiden avulla pystytään havaitsemaan eri asiakastyyppeihin vaikuttavia ominaisuuksia. (DIY toolkit 2018; MJV Techonology & Innovation 2016.) Profiilit edistävät kehittämistyötä koko projektin ajan. Tuote- ja palvelukehittämisessä hyödynnetään asiakasprofiileja eri palvelumuotoilun menetelmien yhteydessä.

Perho Liiketalousopiston virtuaalisen oppimisympäristön asiakasprofiileja ja –tarinoita rakennettiin yhdessä opiskelijoiden kanssa. Ensimmäisessä vaiheessa opiskelijat antoivat anonyymeille hahmoille taustatiedot. (Liite 3.) Opiskelijaprofiilien ensimmäisen vaiheen kirjoittajina toimivat ensimmäisen vuoden Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perutustutkinnon opiskelijat, jotka olivat opiskelleet alaa reilu puoli vuotta. Opiskelijaryhmän koko oli kaksikymmentä, joista osa kirjoitti tarinan yksin, parityönä tai pienryhmässä. Työskentely perustui vapaaehtoisuuteen. Tarinoiden kirjoittaminen oli liitetty kehittämistyön opetustuntien yhteyteen. Opiskelijoille kerrottiin, miksi he kirjoittavat tarinat, mihin niitä käytetään ja mitä tarinoille tapahtuu seuraavaksi. Ensimmäinen työpaja vei aikaa 30 minuuttia.

Profiilityöpajassa opiskelijat saivat itse valita hahmon kasvokuvan kahdestatoista erilaisesta vaihtoehdosta. He liittivät kasvokuvan avoimia kysymyksiä sisältävään lomakkeeseen. Opiskelijat antoivat hahmolle nimen, iän ja kotipaikkakunnan. Sen jälkeen he kirjoittivat hahmoille inhimillisen ja moniuloitteisen kuvauksen annettujen kysymysten pohjalta.

Taustatiedoissa kysyttiin hahmon harrastuksista ja vapaa-ajasta sekä opintoihin liittyviä asioita (kuva 7).



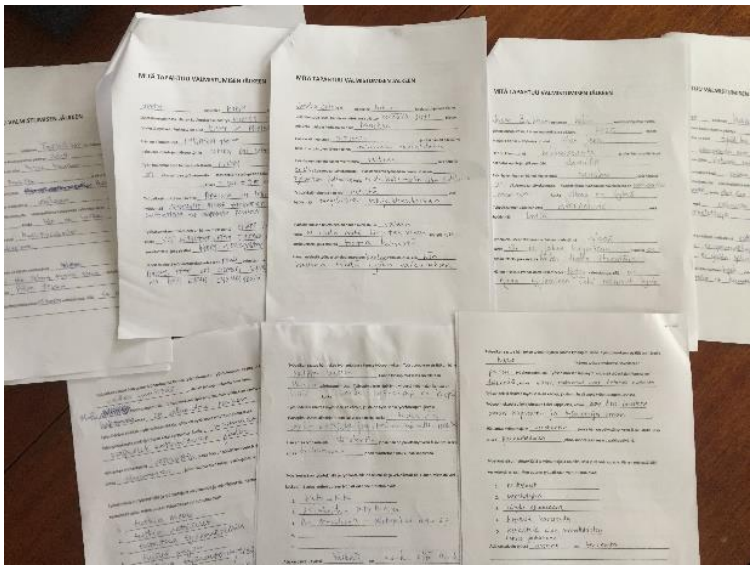
Kuva 7. Opiskelijaprofiilien taustatiedot

Kehittämistyön tekijä kävi läpi kirjoitetut opiskelijatarinat. Luoduista hahmoista valikoitui neljä, joille luotiin seuraavassa tarinapajassa tarkemmat kuvaukset opiskelusta ja työelämätietoudesta. Opiskelijaprofiilien työstämistä jatkettiin seuraavassa työpajassa toisen opiskelijaryhmän kanssa.

Toisessa tarinapajassa syvennettiin opiskelijaprofiileja. Työpajassa haluttiin kerätä tietoa, mitä profiiliopiskelija opiskelee Perho Liiketalousopistossa, milloin valmistuu, mihin hakeutuu töihin ja mitä hän tietää alan työehtosopimuksesta sekä miten työntekijä voi etsiä itsenäisesti tietoa uudesta työnantajasta. Kalliomäen (2014, 83) mukaan tarinakerronnan avulla asiakasprofiileista tulee inhimillisempiä ja moniuloitteisempia, kun niitä hyödynnetään tarinallisessa palvelumuotoilussa.

Kallionmäen (2014, 85) mukaan avoimen tarinamenetelmän kautta voidaan selvittää palvelun toimintaa asiakkaan näkökulmasta. Kirjoittamisen menetelmä tuo vaihtelua perinteiseen kirjoittamiseen, koska asiakkaan ei tarvitse itse kirjoittaa koko tarinaa, vaan täydentää tekstiin jätetyt aukot. Kehittämistyön tekijä teki työpajaa varten tekstipohjan, johon oli jätetty lauseisiin aukkoja tarinan muodostumiseksi. (Liite 4.)

Perho Liiketalousopiston ravintola-alan toisen vuoden tarjoilija- ja kokkiopiskelijat loivat neljälle opiskelijaprofiilille lyhyet tarinat tekstin kirjoittamismenetelmällä. Ryhmän koko oli parikymmentä opiskelijaa. Työskentely perustui vapaaehtoisuuteen. Kehittämistyön tekijä toteutti työpajan samalla tavalla kuin ensimmäisen pajan. Se oli yhdistetty opetustuntiin ja opiskelijat saivat tiedon, miksi tarinoita tehdään ja mitä niille tapahtuu seuraavaksi.

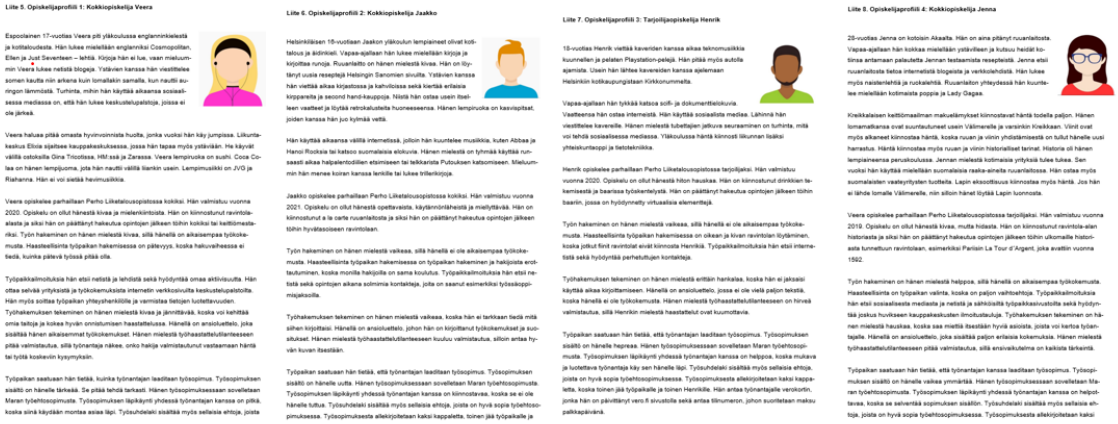


Kuva 8. Perhon opiskelijaprofiilien tarinallistaminen

Neljälle opiskelijaprofiilille ravintola-alanopiskelijat loivat koulutustarinoita (kuva 8). Tarinoissa käytiin läpi valmistuvan opiskelijan tutkinto sekä opiskelu- ja työnhakumotivaatioita. Opiskelijaprofiilit saivat realistisen hahmon kuvauksen Perho Liiketalousopiston ravintola-alan opiskelijoista. Tarinamuotoinen teksti oli opiskelijoiden mielestä kiinnostava ja koukuttava tapa kirjoittaa kertomuksia.

Tuulaniemi (2011, 155) korostaa, että asiakasprofiilien kuvaamiseen kannattaa panostaa ja ne kannattaa tehdä hyvin. Erinomaisesti luodut asiakasprofiilit toimivat hyvinä työvälineinä kehittämistyön ideointi-, konseptointi- ja päätöksentekovaiheissa. Kehittäjät pystyvät suunnittelemaan ja luomaan kohderyhmille tuotteita ja palveluita, kun ymmärretään käyttäjien taustoja ja tarpeita. Profiloinnin avulla kehittämistyötä pystytään jo suunnittelu- ja ideointivaiheessa kohdentamaan oikeille kohderyhmille, joka on yrityksen liiketaloudellisten tavoitteiden ja mittareiden näkökulmasta tehokasta.

Kolmannessa työpajassa luodut tarinat käytiin läpi valmistuvien tarjoilijaopiskelijoiden kanssa. Ryhmän koko oli aikaisempia pienempi. Työpajassa oli kuusi opiskelijaa, jotka olivat kiinnostuneita opiskelijaprofiilien työstämisestä. Neljälle hahmolle luotiin sopivimmat tarinat, jotka kirjoitettiin tarinalliseen muotoon (kuva 9). Luotuja tarinoita hieman yhdistettiin, koska silloin ne saivat opiskelijoiden mielestä vielä aidomman muodon. Kehittämistyön tekijä kirjoitti opiskelijoiden tarinat tekstinkäsittelyohjelmalla dokumenteiksi, jättäen nuorten sanamuodot opiskelijaprofiileihin. Kirjoitetut opiskelijaprofiilit ovat raportin liitteenä. (Liitteet 6-9) Niissä hyödynnettiin protoiluvaiheessa virtuaalisen ympäristön käyttäjinä ja tilan palvelupolun rakentamisessa. Profiilit loivat inhimillisyyttä, joihin osallistujat pystyivät samaistumaan.



Liite 5. Opiskelijaprofiili 1: Kokkiopiskelija Veera

Espoolainen 17-vuotias Veera piti yläkoulussa englanninkielestä ja kottialoudesta. Hän lukee mielellään englanniksi Cosmopolitan, Ellen ja Just Seventeen – lehtiä. Kirjoja hän ei lue, vaan mieluummin Veera lukee netistä blogeja. Vatävien kanssa hän viestittelee somen kautta niin arkena kuin lomallakin samalla, kun nauttii auringon lämmöstä. Turhinta, mihin hän käyttää aikaansa sosiaalisessa mediassa on, että hän lukee keskusteluplatoja, joissa ei ole järkeä.

Veera haluaa pitää omasta hyvinvoinnista huolta, jonka vuoksi hän käy jumpissa. Liikuntakeskus Ellola sijaitsee kauppakeskuksessa, jossa hän tapaa myös ystäviänsä. He käyvät välillä ostoksilla Gina Tricotissa, HM:ssä ja Zarassa. Veera lempiruoka on sushi. Coca Colaa on hänen lempijuoma, jota hän nauttii välillä tiankin usein. Lempimusiikki on JVG ja Riahanna. Hän ei voi sietää heavimusiikkia.

Veera opiskelee parhaillaan Perho Liiketalousopistossa kokiksi. Hän valmistuu vuonna 2020. Opiskelu on ollut hänestä kivaa ja mielenkiintoista. Hän on kiinnostunut ravintola-alasta ja siksi hän on päättänyt hakeutua opintojen jälkeen töihin kokiksi tai leittilimestarikse. Työn hakeminen on hänen mielestä kivaa, sillä hänellä on aikaisempaa työkokemusta. Haastelilisinta työpaikan hakemisessa on paitevyys, koska hakuvaiheessa ei tiedä, kuinka pätevä työssä pitää olla.

Työpaikkailmoituksia hän etsii netistä ja lehdistä sekä hyödyntää omaa aktiivisuutta. Hän ottaa selvää yrityksistä ja työkokemuksista internetin verkkosivuilta keskustelupalstoilta. Hän myös soittaa työpaikan yhteyshenkilöille ja varmistaa tietojen luotettavuuden. Työhakemuksen tekeminen on hänen mielestä kivaa ja jännittävää, koska voi kehittää omia taitoja ja kokea hyvän onnistumisen haastattelussa. Hänellä on ansioluettelo, joka sisältää hänen aikaisemmat työkokemukset. Hänen mielestä työhaastattelutilanteeseen pitää valmistautua, sillä työnantaja näkee, onko hakija valmistautunut vastaamaan häntä tai työtä koskevilin kysymyksiin.

Työpaikan saatuaan hän tietää, kuinka työnantajan laadittaan työsopimus. Työsopimuksen sisältö on hänelle tärkeää. Se pitää tehdä tarkasti. Hänen työsopimuksessaan sovelletaan Maran työehtosopimusta. Työsopimuksen läpikäynti yhdessä työnantajan kanssa on pitkä, koska siinä käydään montaa asiaa läpi. Työsuhdelaki sisältää myös selleisia ehtoja, joista

Liite 6. Opiskelijaprofiili 2: Kokkiopiskelija Jaakko

Helsinkiläisen 18-vuotiaan Jaakon yläkoulun lempiaineet olivat kotitalous ja äidinkieli. Vapaa-ajallaan hän lukee mielellään kirjoja ja kirjoittaa runoja. Ruuanlaitto on hänen mielestä kivaa. Hän on löytänyt uusia reseptejä Helsingin Sanomien siuulta. Vatäviien kanssa hän vietää aikaa kirjastossa ja kahviloissa sekä kiertää erilaisia kirpparetia ja second hand-kauppoja. Niistä hän ostaa usein lisäleen vaatteet ja löytää retrokalusteita huoneeseensa. Hänen lempiruoka on kasvispitsat, joiden kanssa hän juo kylmää vettä.

Hän käyttää aikaansa välillä internetissä, jolloin hän kuuntelee musiikkia, kuten Abbaa ja Hanoi Rockeja tai katsoo suomalaisia elokuvia. Hänen mielestä on tyhmää käyttää runsaasti aikaa halpalentodillien etsimiseen tai telikkarista Putoukseen katsomiseen. Mieluummin hän menee koiran kanssa lenkille tai lukee trilleriköjoja.

Jaakko opiskelee parhaillaan Perho Liiketalousopistossa kokiksi. Hän valmistuu vuonna 2021. Opiskelu on ollut hänestä opettavaista, käytännönläheistä ja mielyttävää. Hän on kiinnostunut a la carte ruuanlatosta ja siksi hän on päättänyt hakeutua opintojen jälkeen töihin hyvätasoiseen ravintolaan.

Työn hakeminen on hänen mielestä vaikeaa, sillä hänellä ei ole aikaisempaa työkokemusta. Haastelilisinta työpaikan hakemisessa on työpaikan hakeminen ja hakijoista erottautuminen, koska monilla hakijoilla on sama koulutus. Työpaikkailmoituksia hän etsii netistä sekä opintojen aikana solmimia kontakteja, joita on saanut esimerkiksi työsäoppimisjaksoilla.

Työhakemuksen tekeminen on hänen mielestä vaikeaa, koska hän ei tarkkaan tiedä mitä siihen kirjoittaisi. Hänellä on ansioluettelo, johon hän on kirjoittanut työkokemukset ja suoritukset. Hänen mielestä työhaastattelutilanteeseen kuuluu valmistautua, silloin antaa hyvän kuvan itestiästä.

Työpaikan saatuaan hän tietää, että työnantajan laadittaan työsopimus. Työsopimuksen sisältö on hänelle uutta. Hänen työsopimuksessaan sovelletaan Maran työehtosopimusta. Työsopimuksen läpikäynti yhdessä työnantajan kanssa on kiinnostavaa, koska se ei ole hänelle tuttua. Työsuhdelaki sisältää myös selleisia ehtöjä, joista on hyvä sopia työehtosopimuksessa. Työsopimuksesta allekirjoitetaan kaksi kappaletta, toinen jää työpaikalle ja

Liite 7. Opiskelijaprofiili 3: Tarjoilijaopiskelija Henrik

18-vuotias Henrik viettää kaveriden kanssa aikaa teknomusiikkia kuunnellen ja pelaten Playstation-pelejä. Hän pitää myös autolla ajamista. Usein hän lähtee kaveriesten kanssa ajelemaan Helsinkin kotikaupungistaan Kirkkonummella.

Vapaa-ajallaan hän tykkää katsoa scifi- ja dokumenttielokuvia. Vaatteensa hän ostaa internetistä. Hän käyttää sosiaalista mediaa. Lähinnä hän viestittelee kaveriille. Hänen mielestä tubettajien jatkuva seuraeminen on turhinta, mitä voi tehdä sosiaalisessa medissa. Yläkoulussa häntä kiinnosti liikunnan lisäksi yhteiskuntaoppi ja tietotekniikka.

Henrik opiskelee parhaillaan Perho Liiketalousopistossa tarjoiljaksi. Hän valmistuu vuonna 2020. Opiskelu on ollut hänestä hiton hauskaa. Hän on kiinnostunut drinkkien tekemisestä ja baarissa työskentelystä. Hän on päättänyt hakeutua opintojen jälkeen töihin baariin, jossa on hyödynnetty virtuaalisia elementtejä.

Työn hakeminen on hänen mielestä vaikeaa, sillä hänellä ei ole aikaisempaa työkokemusta. Haastelilisinta työpaikan hakemisessa on oikean ja kivan ravintolan löytäminen, koska jotkut firnt ravintolat eivät kiinnosta Henrikiä. Työpaikkailmoituksia hän etsii internetistä sekä hyödyntää perhetuttujen kontakteja.

Työhakemuksen tekeminen on hänen mielestä erittäin hankalaa, koska hän ei jaksaisi käyttää aikaa kirjoittamiseen. Hänellä on ansioluettelo, jossa ei ole vielä paljon tekstiä, koska hänellä ei ole työkokemusta. Hänen mielestä työhaastattelutilanteeseen on hirveä valmistautua, sillä Henrikin mielestä haastattelut ovat kuumottavia.

Työpaikan saatuaan hän tietää, että työnantajan laadittaan työsopimus. Työsopimuksen sisältö on hänelle hepreaa. Hänen työsopimuksessaan sovelletaan Maran työehtosopimusta. Työsopimuksen läpikäynti yhdessä työnantajan kanssa on helppoa, koska mukava ja luotettava työnantaja käy sen hänelle läpi. Työsuhdelaki sisältää myös selleisia ehtöjä, joista on hyvä sopia työehtosopimuksessa. Työsopimuksesta allekirjoitetaan kaksi kappaletta, koska toinen jää työpaikalle ja toinen Henrikille. Hän antaa työnantajalle verokortin, jonka hän on päivittänyt vero.fi sivustolla sekä antaa tilinumeron, johon suoritetaan maksu palkkapäivänä.

Liite 8. Opiskelijaprofiili 4: Kokkiopiskelija Jenna

28-vuotias Jenna on kotoisin Akaalta. Hän on aina pitänyt ruuanlaitosta. Vapaa-ajallaan hän kokkaa mielellään ystävilleen ja kutsuu heidät kotinsa antamaan palautetta Jennan testaemista resepteistä. Jenna etsii ruuanlaitosta tietoa internetistä blogeista ja verkkolehdistä. Hän lukee myös naisterlehtiä ja ruokalehtiä. Ruuanlaiton yhteydessä hän kuuntelee mielellään kotimaista poppia ja Lady Gagaa.

Kreikkalaisen keittiömaailman makuelämykset kiinnostavat häntä todella paljon. Hänen lomamatkansa ovat suuntautuneet usein Välimereile ja varsinkin Kreikkaan. Viimi ovat myös aikaneet kiinnostaa häntä, koska ruuan ja viinin yhdistämisestä on tullut hänelle uusi harrastus. Häntä kiinnostaa myös ruuan ja viinin historialliset tarinat. Historia oli hänen lempiaineensa perukoululussa. Jennan mielestä kotimaisia viintyksiä tulee tukea. Sen vuoksi hän käyttää mielellään suomalaisia raaka-ainetta ruuanlatlossa. Hän ostaa myös suomalaisten vaatetyritysten tuotteita. Lapin eksoottisuus kiinnostaa myös häntä. Jos hän ei lähdä lomalle Välimereile, niin silloin hänet löytää Lapin luonnosta.

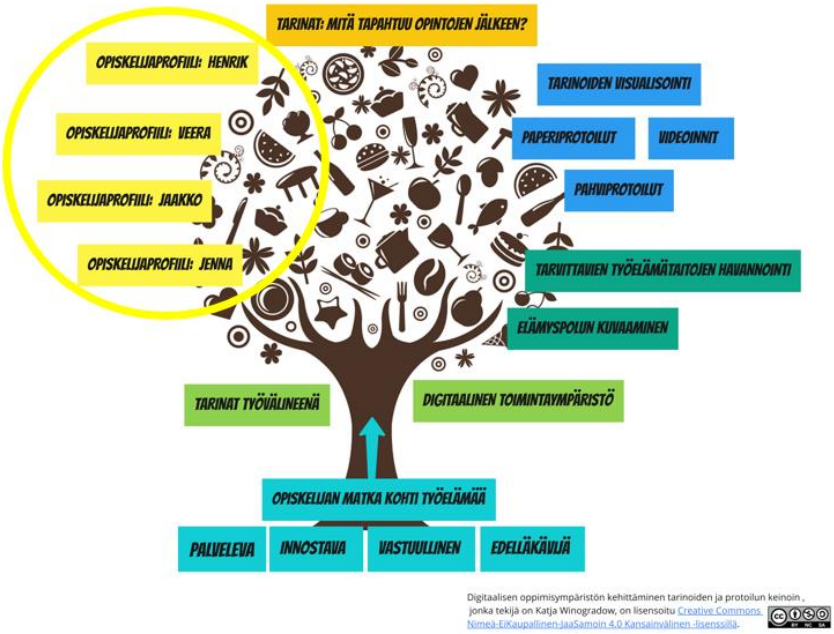
Veera opiskelee parhaillaan Perho Liiketalousopistossa tarjoiljaksi. Hän valmistuu vuonna 2019. Opiskelu on ollut hänestä kivaa, mutta hidasta. Hän on kiinnostunut ravintola-alan historiasta ja siksi hän on päättänyt hakeutua opintojen jälkeen töihin ukonmalle historiaste tunnettuun ravintolaan, esimerkiksi Pariisin La Tour d'Argent, joka avattiin vuonna 1582.

Työn hakeminen on hänen mielestä helppoa, sillä hänellä on aikaisempaa työkokemusta. Haastelilisinta on työpaikan valinta, koska on paljon vaihtoehtoja. Työpaikkailmoituksia hän etsii sosiaalisesta mediasta ja netistä ja sähköisiltä työpaikkasivustoilta sekä hyödyntää joskus huvikseen kauppakeskusten ilmoitustauluja. Työhakemuksen tekeminen on hänen mielestä hauskaa, koska saa miettiä itsestään hyviä asioista, joista voi kertoa työnantajalle. Hänellä on ansioluettelo, joka sisältää paljon erilaisia kokemuksia. Hänen mielestä työhaastattelutilanteeseen pitää valmistautua, sillä ensivaikutelma on kaikista tärkeintä.

Työpaikan saatuaan hän tietää, että työnantajan kanssa laadittaan työsopimus. Työsopimuksen sisältö on hänelle vaikea ymmärtää. Hänen työsopimuksessaan sovelletaan Maran työehtosopimusta. Työsopimuksen läpikäynti yhdessä työnantajan kanssa on helpottavaa, koska se selvenntää sopimuksen sisältöä. Työsuhdelaki sisältää myös selleisia ehtoja, joista on hyvä sopia työehtosopimuksessa. Työsopimuksesta allekirjoitetaan kaksi

Kuva 9. Opiskelijaprofiilien tarinat

Opiskelijatarinat kirjoitettiin tarinamuotoon, jolloin niistä muodostui todellisuutta vastaavat kertomukset ravintola-alan opiskelijoista. Jokaiselle profiilille muodostui tieto hänen nimestä, iästä ja kotipaikkakunnasta. Opiskelijat suorittivat Perhossa kokin tai tarjoilijan tutkintoa. Lukija pääsi tutustumaan hänen harrastuksiin, vapaa-ajan viettoon ja opiskeluarkeen. Kertomuksessa kerrottiin opiskelijan tietämyksestä työn hakemiseen ja työelämätaitoihin liittyvistä asioista. Fiktiivisten opiskelijatarinoiden kautta kehittämistyön tekijä sai tietoa opiskelijoiden työnhakuun ja työn tekemiseen liittyvästä ymmärryksestä ja osaamisesta.



Kuva 10. Tarinapuun opiskelijaprofiilit (mukaillen Kalliomäki 2014.)

Kalliomäen (2014, 87) tarinapuun tärkein vaihe on puun oksisto. Oksistoon muodostuu virtuaaliympäristön opiskelijatarinat. Digitaalisen oppimisympäristön tarinapuuhun muodostui

neljä profiilia (kuva 10). Opiskelijaprofiilien kertomuksia ja tarinallisuutta hyödynnettiin seuraavissa työvaiheissa, jolloin luoduille profiileille alettiin luomaan toiminnallisia ympäristöjä. Tarinapuu kehittyi protoiluvaiheen työpajoissa. Digitaalisen oppimisympäristön opiskelijaprofiilit saivat seuraavassa vaiheessa fiktiivisen toimintaympäristön, joissa he etsivät itselleen töitä ja hankkivat tietoa työelämästä. Työpajoihin osallistui Perhon opiskelijoiden lisäksi opettajia ja työelämän edustajia.

4.3 Protoilu palvelukehittämisessä

Miettisen (2011, 132) mielestä koemallintamisen ideat eivät saa roikkua pitkään aineettomalla ideatasolla. Ne pitää konkretisoida visuaalisilla malleilla, jolloin saadaan luotua paremmin ajatuksia koemalleista. Palveluiden protoilussa on tärkeä muistaa ihmisten välinen vuorovaikutus, koska monikanavaisissa palvelujärjestelmissä on paljon työntekijä-asiakaskohtaamisia. Tässä kehittämistyössä koemallintamisesta käytettiin sanamuotoa protoilu, joka kuvasti paremmin kohderyhmille työpajojen työmenetelmää ja sen tavoitetta.

Protoiluvaiheen menetelmät tulee valita tapauskohtaisesti ja ne tulee soveltua palvelun kehittämiseen. Ennen protoilun aloitusta tulee suunnitella toimintatavat ja valita käytettävät menetelmät. Kehittämistyössä tulee muistaa mitä suunnitellaan, kenelle ja miksi. Protoilun päätavoite on konkretisoida idea. Protoilumenetelmällä voidaan ketterästi luoda mallinnus ideoidusta palvelusta ja keskustella sen toimivuudesta. Samalla voidaan pohtia sen teknisisiä toteuttamismahdollisuuksia, käyttäjien toiveita ja elinkelpoisuutta liiketoiminnan näkökulmasta. Menetelmässä saadaan tutkimustietoa koemallista jo sen testaamisen aikana. Koemallin käyttäjien reagoinnit ja kommentit antavat kehittäjille hyvää tietoa palvelun suunnitteluun ja toteuttamisen. (Rontti, Miettinen, Kuure & Lindström 2012.)

Kärkkäinen, Maila & Passare (2012) ovat luoneet palveluiden protoilulle viitekehityksen, joka esittää, kuinka toiminnan aikana tehdyt valinnat vaikuttavat seuraaviin vaiheisiin. Kuva 11 kuvastaa Kärkkäisen, Mailan ja Passaren palveluiden protoilun viitekehystä, joka tämän kehittämistyön tekijä on mukaillut kehittäjien englanninkielisestä mallista. Palveluiden protoilun alkuvaiheessa laaditaan toiminnalle hypoteesi. Kehittäjän tulee asettaa tavoite, mitä halutaan testata ja mikä on toiminnan päämäärä. Tämän jälkeen päätetään ketkä tuottavat protoilua ja millä menetelmillä ja työvälineillä se toteutetaan. Protoilun kehittämisen tuloksen käytettävyys tulee todentaa.

Kuva 11. Palveluiden protoilun viitekehitys (mukaillen Kärkkäinen, Maila & Passare 2012)

Palveluiden protoilussa on arvioitava koemallien käytettävyyttä käyttäjien toimesta. Valitulla mittausmenetelmällä tunnistetaan prototyypin onnistumista. Jos koemallin käytettävyydessä havaitaan epäkäytännöllisyyttä, haasteita tai puutteita, koemalli ei ole vielä valmis. Protoilu perustuu iteratiiviseen toimintaan. Palvelusta tehdään useampia protoilutestauksia ja tarvittaessa testiympäristöä muokataan ennen uudelleen testausta. (Kärkkäinen & ym. 2012.)

Palveluiden kehittäminen on monimutkaista ja abstraktia. Palveluiden protoilun viitekehys luo toiminnan hallittavaksi, koska kehittäjä tekee perusteltuja päätöksiä käytettävistä menetelmistä ja niiden työvälineistä. Toiminnalle muodostuu määränpää, jota tavoitellaan valittujen käyttäjien kanssa. Laadullinen ja luotettava tulos saavutetaan mittaamisella käytön avulla. (Kärkkäinen & ym. 2012.)

Tarinoilla voidaan välittää koemallintamisen kehitysidean tai –konseptin toiminnallisuus asiakkaille. Tarinan kerronnan etuna on se, että sillä pystytään välittämään hyödyt kokonaisuudesta. Tarinaa laatiessa tulee muistaa, kenelle se tehdään, missä tilanteessa se esitetään ja kuinka se esitetään, jota siitä voidaan työstää koemalli. (Miettinen 2011, 131.)

Protoilu mahdollistaa ideoiden konkretisoinnin. Palveluiden koemallintamisessa on oleellista muistaa, että tavoitteena ei ole vain konkreettisen tuotteen tai teknologisen esityksen kuvaaminen. Tarkoituksena on havainnoida samaan aikaan ihmisten välistä vuorovaikutusta palveluympäristössä. Protoilutyöpajoissa seurataan, kuinka osallistuvat reagoivat mallinnettujen tuotteiden käyttäjinä. Käyttäjien toiminta voi vaihdella eri tilanteissa ja ympäristössä. Aktiivinen osallistaminen on tärkeää protoilutyöpajoissa. (Miettinen 2011, 132.)

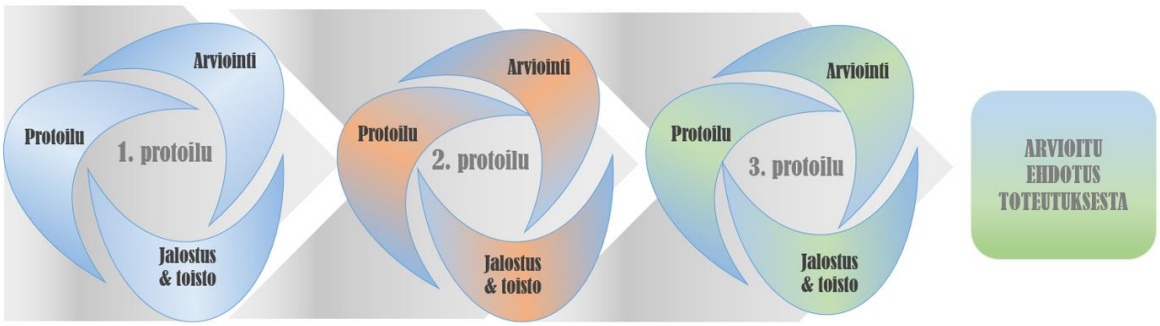
Protoilussa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, jotka edistävät kehitettävän palvelun tai tuotteen ymmärtämistä. Tarinoiden, skenaarioiden, luonnosten, videoiden tai simulaation avulla protoilutyöpajoihin osallistuvat pystyvät tutkimaan, keskustelemaan ja testaamaan kehitettävää palvelua ja tuotetta. Visuaalisten menetelmien keinoin asioista muodostuu osallistujille konkreettisempia ja kiehtovampia, jolloin he voivat heijastaa toimintaa omia henkilökohtaisia kokemuksiaan. Kokemuksellisuus luo käyttäjille aktiivista osallistumista ja tarjoaa oivaltavan keinon jatkokehittämisen ideointiin. (Bucheau & Fulton Suri 2000.)

Työpajoissa kehittäjä havainnoi osallistujien työskentelyä ja reaktioita kehitettävään tuotokseen. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa, kuinka käyttäjät toimivat ja vastaako toiminta heidän kertomiin toimintatapoihin. Havainnointi on työläsmenetelmä. Se avulla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa yksilön sekä ryhmän toiminnasta ja käyttäytymisestä. Se on todellisen elämän ja maailman tutkimista. (Hirsjärvi & ym. 2002, 199-200.) Kuvaamisen ja videoinnin avulla kehittäjä pystyy palaamaan työpajojen vuorovaikutustilanteisiin. Tekniset välineet auttavat havainnointitutkimuksen tekemisessä. Osallistujille tulee kertoa videointi- ja kuvausdokumentoinnista ennen työpajojen käynnistämistä.

Kehittämistyön tekijät saavat protoilun keinoin ymmärrystä palvelun tai tuotteen käytettävyydestä, haasteista ja kehittämiskohteista. Vuorovaikutteisessa työpajassa kehittäjien on helpompi havaita osallistuvien asiakkaiden kokemuksia. Mielikuvitusta ja inspiraatioita luovat protoilumenetelmät edistävät uudenlaista ajattelua ja tapoja toimia. (Bucheau & Fulton Suri 2000.) Protoilutyöskentelyssä pystytään havaitsemaan osallistujaryhmän käyttäytymistä koemallin käyttäjinä. Tilanteessa pystytään näkemään käyttötilanteita, mitä tapahtuu, kun koemalliin liittyvät vaiheet etenevät. (Service Design Tools 2018.)

Tämän kehittämistyön protoilutyöpajojen tuloksia varten varattiin aikaa ja esitykset videoitiin, jotta ideoita pystyttiin arvioimaan työpajan jälkeen ja jatkojalostamaan seuraavissa protoilutyöpajoissa. Koivisto (2006, 44) korostaa, että palveluideoiden arvioinnin avulla voidaan jatkotyöstämiseen löytää parhaat toiminta-ajatukset, jotka tukevat organisaation toiminnan kehittämistä. Protoilu mahdollistaa palvelun mielikuvituksellisen testaamisen sekä samalla voidaan arvioida palvelukonseptin hyödyllisyyttä ja sen jatkokehittämisen merkityksellisyyttä. Sen jälkeen työstämistä voidaan jatkaa tai se hylätään, jolloin voidaan käynnistää toisen palveluidean kehittäminen.

Tässä kehittämistyössä tehtiin kolme protoilutyöpajaan. Jokaisessa työpajassa käytettiin erilaista palvelumuotoilun menetelmää (kuva 12). Protoilutyöpajat suunniteltiin yksi kerralla ja niihin valittiin sopivat asiakkaat ja heille sopivat työvälineet. Protoilujen taustatarinoina hyödynnettiin ideointivaiheessa luotuja opiskelijaprofiileja, joille luotiin menetelmien avulla digitaalisia oppimisympäristöjä ja niihin liittyviä tehtäviä.



Kuva 12. Kehittämistyön protoiluvaiheet

Jokaisen protoiluvaiheen jälkeen kehittäjä arvioi saavutetut tulokset ja päätti, kuinka kehittämistyöstä jatketaan. Vaihtoehtona toteuttaa protoilu täysin alusta, jatkojalostaa ja toistaa menetelmä uudelleen tai todeta kehittämistuloksen toteuttamiskelpoiseksi. Tässä kehittämistyössä protoiluita toteutettiin kolme kertaa ja saavutettuja tuloksia jatkojalostettiin eri työvälineille eteenpäin.

Ensimmäisessä protoilutyöpajassa menetelmänä käytettiin paperiprotoilua, toisessa pahviprotoilua ja kolmannessa elämyspolkua. Kahdessa ensimmäisessä kehittäjinä toimi ravintola-alan opiskelijoita, työelämän edustajia ja Perho Liiketalousopiston opettajia. Kolmannessa protoilupajassa kehittäjinä toimi Perho Liiketalousopiston opettajia.

4.4 Virtuaaliympäristön protoilutyöpajat

Luovien työpajojen ryhmätöistä saadaan kiinnostavia sisältöjä jatkotyöstämistä varten. Se vuoksi on tärkeä varata aikaa ryhmätyön tulosten läpikäyntiin. Suunnittelun kannalta oleelliset asiat tulevat julki ryhmätyöskentelyn keskusteluissa ja neuvotteluissa. Lopputuloksessa usein kerrotaan vain tiivistelmä saavutetusta löydöksestä tai tuotoksesta. Tämän vuoksi on hyvä dokumentoida ryhmätyöskentelyvaiheita kuvaamalla tai nauhoittamalla. Työpajojen dokumentoinnista tulee kertoa osallistujille etukäteen. Avoimuus lisää luovan työskentelyn onnistumista ja motivoi osallistujia ideoimaan ratkaisuja. Ryhmätyöskentelyssä on helpompi keskittyä annettuun tehtävään, jos sen tavoitteen pystyy yhdistämään omaan työhön tai kokemukseen. (Miettinen 2011, 89.)

Ensimmäisessä protoilutyöpajassa käytettiin paperiprotoilua (kuva 13). SAP Scenes on palvelumuotoilussa käytetty menetelmä, jonka avulla pystytään visualisoimaan palvelua. Menetelmä mahdollistaa moniulotteisen tarinan luomisen. Paperihahmot ja –elementit luovat ymmärryksen palvelun keskeisistä kosketuspisteistä ja niissä tapahtuvista tilanteista. (SAP 2018). Menetelmä edistää palvelun vuorovaikutteisen toiminnan ymmärtämistä, jonka jälkeen on helpompi konkretisoida kehitettävää virtuaalista oppimisympäristöä. SAP

Scenes-työvälineet auttavat ymmärtämään oivalluksia, jotka on helpompi siirtää jatkokehitettäväksi.

Protoilutyöpajojen toteuttaminen vaatii hyvän pohjatyön ja suunnittelun. Työpajaan kannattaa valita kohderyhmäksi henkilöt, jotka edustavat kehitettävän palvelun asiakasta. He ovat asiantuntijoita antamaan palautetta ja kommentteja uuden palvelun kehittämisessä. Tähän työpajaan osallistui Perho Liiketalousopiston ravintola-alan opiskelijoita, jotka suorittivat valinnaista Tieto- ja viestintätekniikka ja sen hyödyntäminen -kurssia. Heidän osallistuminen työpajojen tehtävien tekemiseen perustui vapaaehtoisuuteen. Mukaan pyydettiin ravintola-alan henkilöstöpuolen kaksi osaajaa ja pari opettajaa. Kehittämistyön tekijä toimi työpajan vetäjänä.

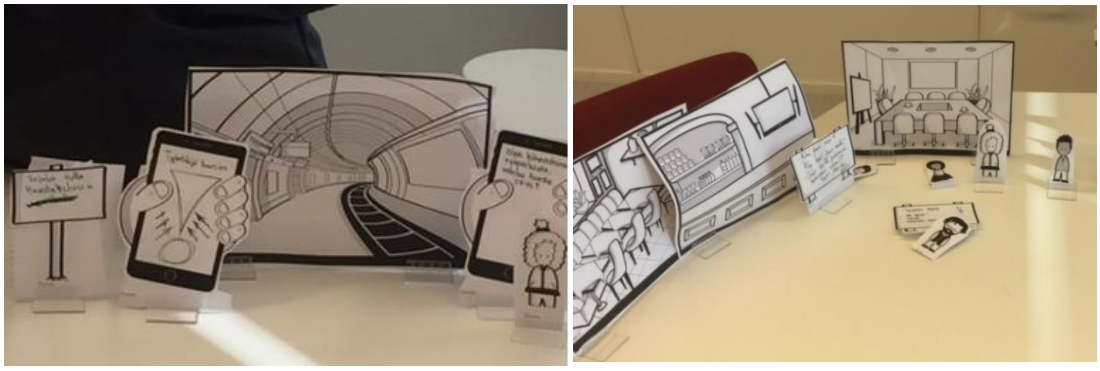
Kehittämistyön tekijä laati itselleen aikataulutetun suunnitelman, koska se auttoi työpajan vaiheiden toteutumisessa, muuten työpajan vetäminen olisi ollut haasteellista. Työpaja sisälsi useampia vaiheita. Yhteissuunnittelulle, ryhmien esityksille ja loppukeskustelulle varattiin aikaa. Työpajat dokumentoitiin kuvaamalla ja videoimalla, jotta kehittäjä pystyi havainnoimaan osallistujien toimintaa kehittämistyössä. Ennakkoon osallistujille lähetettiin viesti ajasta, paikasta ja protoilutyöpajan tarkoituksesta. Työpajaan varattiin aikaa kaksi tuntia.

Tilaisuuden alussa kerrottiin protoilutyöpajasta ja sen tavoitteista, jonka jälkeen käynnistyi lämmittely. Opiskelijat tunsivat toisensa entuudestaan. Työelämän edustajat olivat heille vieraita, joten he esittelivät itsensä lyhyesti, kuten opettajat. Työpajan vetäjä esitteli opiskelijaryhmän. Tämän jälkeen osallistujat viritettiin teemaan. Heille esitettiin lyhyt video paperiprotoilusta ja digitaalisista ympäristöistä.

Työpajaan muodostettiin kaksi työryhmää. Ryhmät saivat kirjallisen dokumentin, johon oli kirjoitettu tehtävä tarinamuotoon. Ryhmille asetettiin tavoite, joihin heidän tuli keksiä ratkaisuja ja luoda niistä tarinallinen tai visuaalinen kuvaus. Miettinen (2011, 82) Asiakkaiden kehittämistyön ymmärrystä voidaan lisätä visuaalisilla virikkeillä, joiden tarkoituksena on ohjata pienryhmän keskustelua eteenpäin ja avata uusia näkökulmia aiheeseen.

Paperiprotoilutyöpajoissa luotiin kaksi erilaista digitaalisen oppimisympäristön tarinaa. Tarinat luotiin luoduille opiskelijaprofiileille (kuva 13). Ensimmäisessä tarinassa opiskelija huomaa metron odotuslaiturilla ilmoituksen ravintola-alan digitaalisesta työhausta. Opiskelija skannaa ilmoituksen ja samalla hänelle aukeaa älypuhelimeen virtuaalinen maailma. Puhelimeen ilmaantuu erilaisia ravintola-alan liikeideoita, kuten kahvila ja baari, joihin etsi-

tään työntekijöitä. Kun opiskelija klikkaa baarin kuvaa, hän siirtyy virtuaaliseen haastattelutilaan, johon saapuu rekrytoinnista vastaava henkilö keskustelemaan opiskelijan kanssa avoimena olevasta työstä.



Kuva 13. Paperiprotoilutyöpajan tuotoksia

Toinen virtuaalinen ympäristö tapahtuu opiskelijaprofiilin kotisohvalla. Opiskelija avaa sohvalla puhelimen ja menee sovellukseen, joka on vuorovaikutteinen kuten SnapChat. Ympäristössä opiskelija suorittaa työelämään liittyviä taitoja ja osaamista. Hän suorittaa työlainsäädäntöön liittyviä tehtäviä, selvittää työntekijän ja työnantajan oikeudet ja velvollisuudet, vahvistaa omia työnhakutaitoja ja pystyy tekemään virtuaalisia vierailuita vastuullisiin ravintoloihin.

Paperiprotoilu mahdollisti mielikuvituksellisen tarinankerronnan. Visuaaliset tarinat kuvattiin ja videoitiin. Protoilutyöpajan opiskelijoiden tarinat videoitiin arviointia ja kehittämistyön jatkotyöstämistä varten. Bucheau & Fulton Suri (2000) toteavat, että kerran tehty protoilu ei anna riittävästi näkökulmia kehitettävästä palvelusta tai tuotteesta ja käyttäjien kokemuksista. Useammin tehty protoilu ja erilaiset menetelmät antavat laajemman ymmärryksen erilaisista käyttäjäkokemuksista ja tietoa parannusehdotuksista.

Ensimmäisen työpajan tarinoita jatkotyöstettiin samojen opiskelijoiden kanssa pahviprotoilutyöpajassa. Yritys- ja opettajaedustajat vaihtuivat. He antoivat yhteisöllisessä työpajassa ravintola-alan opiskelijoille uusia ajatuksia. Työpajaan varattiin jälkeen pari tuntia aikaa. Se käynnistettiin, toteutettiin ja päätettiin samanlaisella toimintatavalla kuin paperiprotoilu.

Pahviprotoilu mahdollistaa luomaan fyysisen esineen tai ympäristön niin kehitettävästä tuotteesta kuin palvelustakin. Koemallinnus rakennetaan nopeasti käyttämällä pahvia ja paperia, joihin kuvataan tarvittavat tiedot. Luodut mallit voivat olla aitoa kehittämistuotetta tai -palvelua pienempiä, oikeankokoisia tai suurempia. Tavoitteena on tutkia ja analysoida tulevan tuotteen tai palvelun toimivuutta. Pahviprotoilu on halpa ja helppo tapa luoda ymmärrystä kehitystyöstä. (This is Service Design Doing 2018.)

Pahviprotoilutyöpajoissa luodut työelämätaitojen kehittämis- ja työnhakutarinat siirrettiin pahviprotoilun avulla digitaalisiin ympäristöihin (kuva 14). Pahvilaatikko kuvasti virtuaalista ympäristöä, johon profiiliopiskelija siirtyy älypuhelimen kautta. Pahviprotoilussa testattiin luotuja tarinoita ja niihin liittyviä tehtäviä. Pahviprotoilun työryhmät loivat tarinan profiiliopiskelijan näkökulmasta. Tarinat kerrottiin yhteisöllisessä pajassa ja niihin keksittiin yhdessä lisätarinoita sekä pohdittiin mahdollisia haasteita ja mahdollisuuksia. Esitykset dokumentointiin videoinnilla jatkoanalysointia varten.

Kuva 14. Pahviprotoilutyöpajan yhteisöllinen työskentely

Pahviprotoilussa osallistujat huomasivat, kuinka fyysinen ja virtuaalinen maailma linkittyvät toteutettavan tekniikan keinoin yhteen. Ensimmäisessä protoiluvaiheessa luodun paperitarinan siirtäminen virtuaalimaailmaan vaati osallistujilta pohdintaa. Keskusteluiden ja mielipiteiden vaihtamisen jälkeen osallistujat testasivat omia ympäristöjä luoduilla opiskelijaprofiileilla. Työpaja vaati kehittäjältä hyvää pohjatyön tekemistä, aikataulutusta ja työpajan aktiivisen ilmapiirin ylläpitämistä.

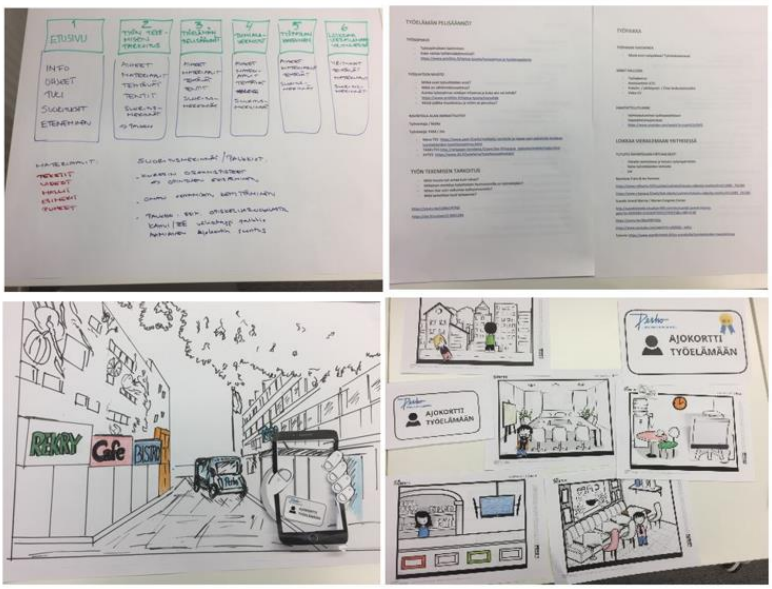
Pahviprotoilun työpajan lopussa osallistujat kertoivat kahden erilaisen virtuaalisen oppimisympäristön opiskelijatarinan. Molemmat tarinat videoitiin seuraavaa protoilupajaa varten. Protoilupaja antoi ymmärrystä, miten voidaan luoda selkeä digitaalinen oppimisympäristö ja mitä tulee huomioida käyttäjäkokemuksen luomisessa.

Kolmanteen protoilupajaan osallistui pienryhmä Perho Liiketalousopiston opettajia. Ryhmä muodostui kehittämistyön tekijästä ja kahdesta ammatillisen koulutuksen opettajasta, joista toinen oli koko työpajan ajan mukana digitaalisen ympäristön kehittämisessä. Kehittämistyön tekijä otti vastuu työpajan tuotosten kuvaamista. Hän esitteli opettajille saavutetut tulokset. Työpajaan oli laitettu näkyville opiskelijaprofiilit, paperi- ja pahviprotoiluympäristöt sekä protoilutyöpajoissa otettua kuvia ja videomateriaalia. Visuaaliset ja kirjalliset tarinat antoivat työpajaan monipuolisen ymmärryksen työelämää sisältävästä oppimisympäristöstä. Tuotettujen tietojen pohjalta käynnistyi digitaalisen elämyspolun kuvaaminen. Työpaja kesti neljä tuntia, koska visuaalisten ja kirjallisten kuvasten tekeminen vei aikaa.

Protoilutyöpajassa käytiin läpi paperi- ja pahvimenetelmien ympäristöt, jonka jälkeen luotiin yksi hahmotelma digitaalisesta oppimisympäristöstä ja sen sisällöstä. Iteratiivinen työskentely antoi kehittäjille mahdollisuuden arvioida suunniteltuja ratkaisuja ja niiden vaikutuksia. Aineistona olivat konkreettiset tuotokset ja mallit sekä käyttökokemuksissa havaitut vaikutukset. Tämän vaiheen aikana mallinnuksesta saatiin yhä realistisempi.

Kolmannessa työpajassa mukaan otettiin ammatillisen koulutuksen uudet tutkinnon perusteet, jotka tulivat voimaan 1.8.2018. Työryhmä kävi läpi Ravintola- ja cateringalan perustutkinnon yhteisten aineiden sisältöä yhteiskunta- ja työelämäosaamisen kohdalta. Yksi pakollinen yhteisten aineiden osa on Työelämässä toimiminen, jonka aihesisältöihin kuuluu selvittää alan työmarkkinoiden tilannetta ja alan osaamistarpeita, solmia työsopimus työnantajan kanssa ja osata toimia osana työyhteisöä. (Opetushallitus 2018.)

Protoilutyöpajassa jalostettiin luotujen ympäristöjen toimivuutta ja heijastettiin luotuja tehtäväideoita tutkinnon perusteiden tavoitteisiin. Digitaalisen oppimisympäristön vaiheet ja tehtävät kirjoitettiin ylös ja samalla havaittiin palvelun käyttämisen kontaktipisteet. Kuvasta 15 näkyy protoilupajassa luotuja kuvauksia digitaalisesta oppimisympäristöstä ja elämyksellisen palvelupolun vaiheista ja niissä suoritettavista tehtävistä. Niissä käyttäjä koki tilanteen muutoksen ja hän vaikuttaa omalla päätöksellä palvelun käyttämiseen.

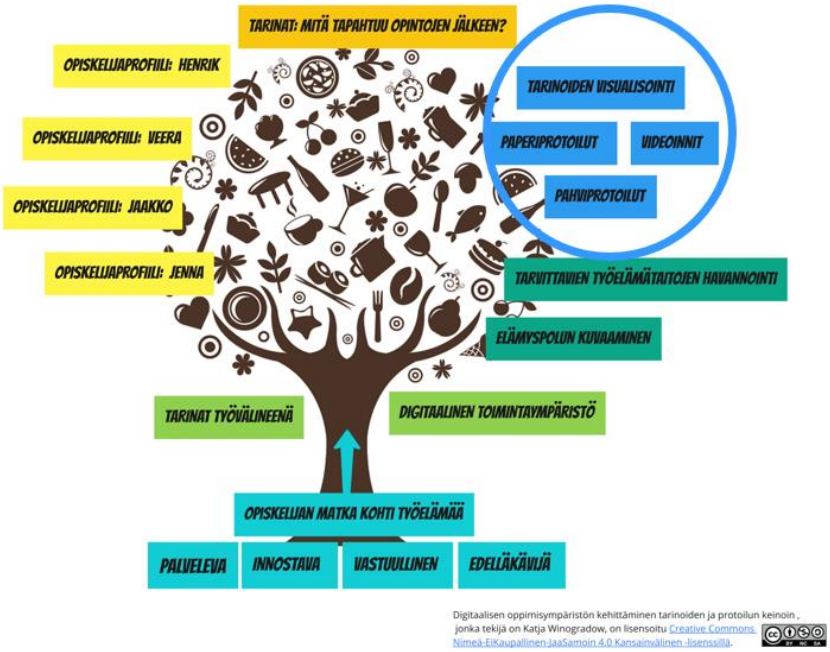


Kuva 15. Kolmannen työpajan tuotoksia

Työpajassa palattiin kehittämistyön alkuvaiheen haastattelutuloksiin. Affinity Diagram -menetelmällä oli visualisoitu haastateltavien ajatuksia työelämäosaamisesta. Oppimisympäristön toivottiin olevan selkeä, helposti käytettävä ja se sisältäisi mielenkiintoista ja tärkeää tietoa toimialasta. Vastaajat toivoivat, että ympäristössä pääsisi vierailemaan virtuaalisesti

alan yrityksiin ja harjoittelemaan työpaikkahaastattelua. Työelämän pelisääntöjen ja työlainsäädännön tuntemus nousi tuloksissa esiin. Työpajassa heräsi ajatus, että kyseessä on ajokortin suorittaminen työelämään.

Kehittämistyössä jatkettiin tarinallisuuden kuvaamista kuvakerronnan ja suullisten tarinoiden muodossa (kuva 16). Mielikuvituksellisuuden keinoin pystyttiin pohtimaan, miten opiskelijaprofiilit suorittaisivat ajokortin työelämään. Ensimmäinen vaihe olisi, kuinka opiskelija tunnistaa ja tietää pelillisen oppimisalustan. Opiskelija voi käyttää omaa älypuhelinta ja suorittaa tehtäviä omaan tahtiin, kun hänellä on aikaa ja motivaatiota.



Kuva 16. Digitaalisen oppimisympäristön tarinallistaminen (mukaillen Kalliomäki 2014.)

Ympäristön tulisi liittyä Perho Liiketalousopistoon, jotta se vahvistaisi ammatillisen opiskelijan ymmärrystä, että suorituksesta saa osaamispisteitä ja ympäristö on luotettava, koska sen tekijä on opiskelijan oma oppilaitos. Virtuaalinen maailma linkittyisi Perho Liiketalousopiston Töölön kampukseen, joka toimii ravintola-alan opiskelijoiden ammatillisten aineisen oppimispaikkana. Ajokortti työelämään -peliympäristö olisi rakennettu visuaalisesti esittämään Töölön kampuksen rakennuksia.

Virtuaalisessa maailmassa Perhon Proffan -rakennuksen alapuolelle ilmaantuisi peliin liittyviä ravintola-alan yrityksiä ja työelämätaitoihin liittyä organisaatioita, joissa tulisi suorittaa tehtäviä. Oppimisympäristössä näkyisi selkeästi suoritettavat tehtäväalueet. Symbolina voisi olla tähti tai joku muu looginen merkki, joka kertoisi, mihin opiskelijan tulisi mennä digitaalisessa ympäristössä. Jokainen osio vahvistaa opiskelija työelämätuntemusta. Erilai-

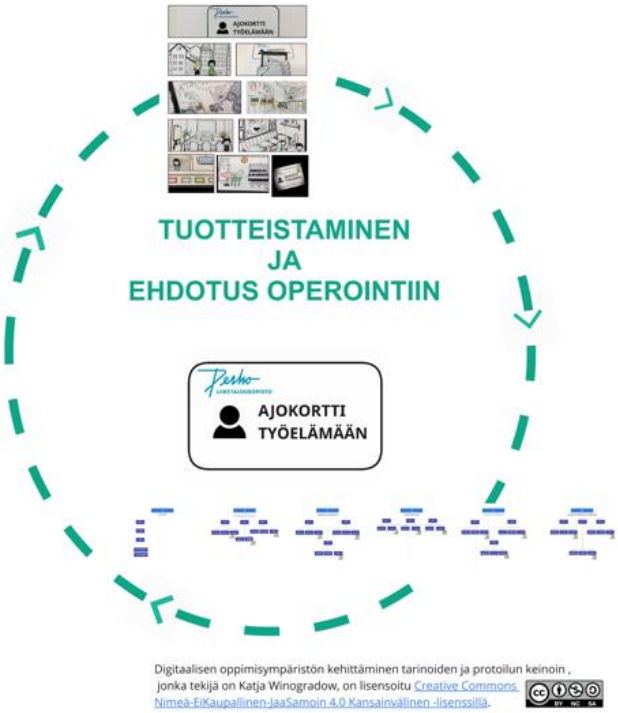
set materiaalit ja tehtävät innostavat tiedonhakuun. Suorituksista saa pisteitä tai palkintoja. Osa voi olla konkreettisia yllätyspalkintoja, kuten ilmainen kahvi tai tee opiskelijakahvilasta.

Kolmannen protoilupajan tuloksia arvioitiin työpajan lopussa ja samalla keskusteltiin jatkotyöstämisestä, kuinka tarinallinen kuvaus voisi kuvata ulkopuoliselle lukijalle. Digitaalisen oppimisympäristön alustavasta kurssista ajokortti työelämään tehtäisiin kuvaus käyttäjäpolun näkökulmasta. Kuvaus olisi raakaversio, jota voi hyödyntää tulevaisuudessa teknisen toteutuksen vuokaaviossa.

5 Tuotteistaminen ja ehdotus operointiin

Tässä luvussa käydään läpi kehittämistyön lopettaminen. Tarinallisen esityksen rakentamisessa käytettiin kuvakäsikirjoitusta, joka kertoi opiskelijan elämyspolusta digitaalisessa oppimisympäristössä. Elämyspolun työstämisen aikana muodostui esitys pelinomaisesta kokonaisuudesta, josta laadittiin käyttäjäpolun luonnos.

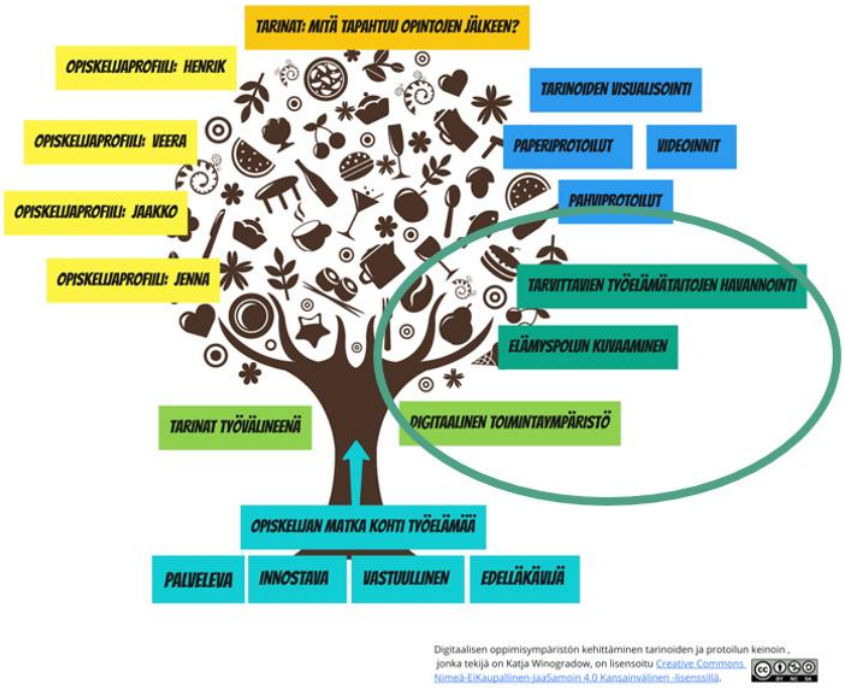
Kehittämistyön kolmas vaihe keskittyi kehittämistyön tulosten tuotteistamiseen ja jatkotyöstämisen kuvaamiseen (kuva 17). Vaiheessa luotiin käyttäjäkokemuksellinen kuvaus digitaalisesta oppimisympäristöstä, joka selkeyttää palvelun operoivalle toimijalle palvelun toiminnan ja sen käyttämisen. Moritzin (2005, 140) palvelumuotoilumallin kahdessa viimeisessä vaiheessa kuvataan palvelukonsepti ja määritellään palveluprosessin vaiheet. Visuaalisilla menetelmillä kuvataan saavutettu tulos. Palvelukonseptin toteuttamista varten tulee määritellä käyttäjän palvelupolku ja sen prosessit. Vaihe edellyttää perehtymistä koko palvelumuotoilun aikana luotuihin löydöksiin, tuloksiin, havaintoihin. (Koivisto 2007, 75.)



Kuva 17. Kehittämistyön loppuvaiheen prosessi

Tässä kehittämistyössä tuotteistamisen vaihe yhdistettiin palvelukonseptin käyttäjäpolun kuvaamiseen. Konseptoinnin vaiheen protoilutyöpajoissa tuotetut palveluideat ja kuvaukset tuottivat ymmärrystä tuotteistamiseen ja käyttäjäpolun kuvaamiseen. Tuotteistamisen menetelmillä luodaan selkeä kuva palvelusta ja sen sisällöstä, kuinka käyttäjäkokemus voidaan systematisoida. Konseptointi luo edellytykset asiakkaita kiinnostavan palveluun toteuttamiseen. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 7.)

Digitaalisen oppimisympäristön tarinallistamiseen muodostui viimeisten oksien kertomukset (kuva 18). Kehittämistyön aikana hankittua tietoa hyödynnettiin tuotteistamisen kuvaamisessa. Tarinankerronnan keinoin saavutetusta tuloksesta muodostui ymmärrettävämpi.



kuva 18. Digitaalisen ympäristön tarinallistaminen (mukaillen Kalliomäki 2014.)

Tarinapuun valmistumisen jälkeen aloitetaan tarinoiden kiteyttäminen. Oksiston ympäristöistä ja elementeistä valitaan ne, jotka parhaiten tukevat käyttäjien osaamisen kehittymistä ja ovat toteutuskelpoisia. Ne tukevat Perho Liiketalousopiston toiminnan kehittymistä.

Tarinan kiteyttämisvaiheessa käytetään omenasymboliikkaa, jolloin valitaan kolme parasta tarinaelementtiä. Nämä elementit ovat kiehtovimpia ja yksityiskohtaisempia elementtejä, jotka ovat jatkotyöstämisen arvoisia (Kalliomäki 2014, 92-93.) Tässä kehittämistyössä käytettiin kuvakäsikirjoitusta ja käyttäjäpolkua digitaalisen oppimisympäristön kuvaamisessa. Jatkotyöstäminen tapahtuu tämän kehittämistyön jälkeen Perho Liiketalousopiston lisätyn todellisuuden hankkeessa.

5.1 Kuvakäsikirjoituksen luominen

Pelimaailmojen ja elokuvien luomisessa kuvalliset käsikirjoitukset ovat olleet työvälineenä. Sarjakuvamaisella kertomuksella on kerrottu tarinan tilanteet ja niiden väliset suhteet. Menetelmän avulla pystytään havainnollistamaan palvelumuotoilullisen kehittämistyön asiakasprofiilin palvelupolku. Piirustusten tai kuvien avulla kuvataan asiakkaan palvelupolun

kontaktipisteiden ilmentymät ja niiden väliset suhteet. (Service Design Tools. 2018.) Storyboard-menetelmä on tehokas tapa esittää palvelun ydinajatus tai tuotteiden käytettävyys toimintaympäristössä. Tarina on mahdollista luoda nopeasti ja iteratiivisella yhteistyöllä. (SAP 2018.) Menetelmä antaa mahdollisuuden muokata ideoita mielikuvituksellisella ilmaisutavalla.

Digitaalisen oppimisympäristön palvelupolusta luotiin visuaalinen kertomus (kuva 19). Sarjakuva on raportin liitteenä. (Liite 10) Se kuvasti sarjakuvamaisella tarinalla, kuinka opiskelija suorittaa Perho Liiketalousopiston ajokortin työelämään. Sarjakuvaan on luotu elämyksellinen polku, jossa opiskelijat innostavat toisiaan tekemään Perho Liiketalousopiston ajokortin työelämään. Itsenäinen oppimisympäristö avautuu opiskelijan oman älypuhelimen sovellukseen. Virtuaalinen oppimisympäristö on liitetty oppilaitoksen todelliseen ympäristöön. Realistisuus ja fiktiivisuus luovat elämyksellisen kokemuksen, joka vahvistaa opiskelijan motivaatiota oppimiseen.

Digitaalisen oppimisympäristön kehittäminen tarinoiden ja protoilun keinoin, jonka tekijä on Katja Winogradow, on lisensoitu Creative Commons Nimeä-Eikaupallinen-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä.

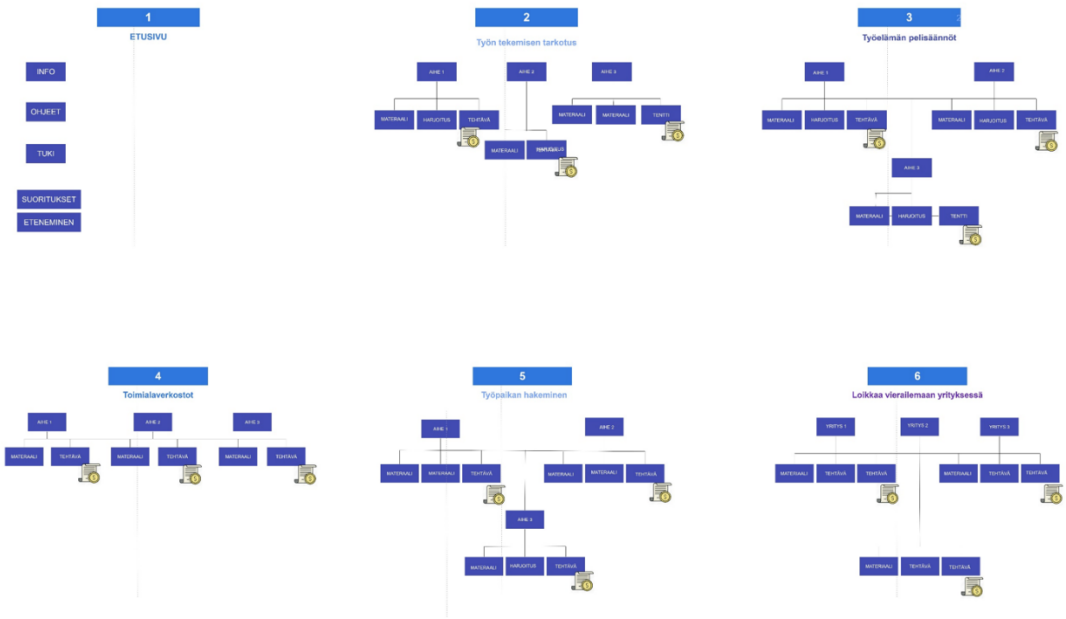
Kuva 19. Työelämän ajokortin elämyspolku

Virtuaalisessa oppimisympäristössä opiskelija suorittaa tehtäviä, jotka vahvistavat hänen työelämätaitoja, ravintola-alan tietämystä ja työn hakutaitoja. Kaikista suoritetuista tehtävistä kertyy pisteitä. Tehtävät suoritetaan kuudessa eri osa-alueessa. Ensimmäisellä sivulla on yleistä tietoa digitaalisesta ympäristöstä ja sen kautta opiskelija pääsee suorittamaan muita kategorioita omaan tahtiin ja oman mielenkiinnon mukaisesti. Muut ovat: Työn tekemisen tarkoitus, Työelämän pelisäännöt, Toimialatuntemus, Työpaikan hakeminen ja Loikkaa virtuaalisesti yritykseen.

Oppimisympäristö rakennetaan yhdessä sidosryhmien kanssa, jolloin saadaan aitoja ja vastuullisia yrityksiä mukaan virtuaalisiksi vierailukohteiksi. Materiaalina käytetään luotettavia lähteitä sekä Perho Liiketalousopiston opetusmateriaalia ja digitaalisia verkkoympäristöjä, joihin opiskelijat pääsevät kirjautumaan omilla tunnuksilla. Digitaalisesta pelillisestä tehtäväpaketista opiskelijat saavat osaamispisteitä omiin yhteiskunnassa ja työelämässä toimimisen opintoihin.

5.2 Käyttäjäpolun kuvaaminen

Tässä kehittämistyössä ei ole keskitytty digitaalisen oppimisympäristön teknisiin ratkaisuihin. Kehittämistyön aikana muodostui työpajoissa ymmärrystä millaisia tehtäviä ravintola-alan opiskelija voi mielellään suorittaa digitaalisessa ympäristössä. Perho Liiketalousopiston opiskelijat antoivat ideointi- ja protoilutyöpajoissa ajatuksia, miten tehtävät tulisi rakentaa ja millaiset tehtävät motivoivat alan opiskelijoita. Havainnoinnin ja analysoinnin pohjalta muodostui pelillinen kokonaisuus, joka kuvattiin käyttäjäpolulla (kuva 20). Ajokortti työelämään käyttäjäpolku on raportin liitteenä. (Liite 11)



Kuva 20. Ajokortti työelämään käyttäjäpolku

Digitaaliseen ympäristöön siirtyessä opiskelijalle avautuu etusivu, josta löytyvät yleistä tietoa info-, ohjeet-, tuki-, suoritukset- ja eteneminen-alakohtien alta. Etusivun näkymän kautta siirrytään muihin kategorioihin. Jokaisen kategorian alla on selkeästi näkyvissä tehtävät, materiaalit ja niistä saatavat suorituspisteet. Osa tehtävistä on virtuaalisia vierailuja ja tiedon etsintää. Muutamat ovat haasteellisimpia, jotka sisältävät tärkeää tietoa opiskelijan ammatilliseen osaamiseen ja työhön. Opiskelijoiden mielestä tärkeää on luoda ympäristöön yllätyksiä, iloa ja mielenkiintoa, jotta suorittaminen ei jää kesken. Kaikki tehtävät eivät saa olla liian helppoja, koska silloin ne eivät haasta oppimiseen ja tiedon hakemiseen.

Tarinallisuuden keinoin digitaaliseen oppimisympäristöön saatiin luotua syy-seuraussuhteita, jotka edistivät virtuaalisen ympäristön sisällöntuotannon suunnittelua. Ympäristö sai pelinomaisen toimintakuvauksen. Kalliomäki (2014, 62) toteaa, että pelillistäminen ja tarinallistaminen linkittyvät vahvasti toisiinsa. Pelilisessä maailmassa tarina etenee, kun käyttäjä suorittaa hyväksytysti käyttäjäpolun tehtäviä tai vierailuja. Suorituksista hän saa pisteitä, jotka motivoivat haastamaan itsensä pelin jatkamiseen.

Opiskelija voi toistaa tehtävän virtuaalisessa tehtävässä ja sen tekeminen on miellyttävää, kun pelinomaisen maailman tehtävien suorittamisesta saa pisteitä ja käyttäjä voi seurata omaa edistymistään. Virtuaalipalkinnot toimivat digitaalisessa maailmassa. Ne antavat käyttäjälle leikillisen kehumisen mahdollisuuden ja samalla hän kokee oppineensa sekä kokee onnistumisen kokemuksen. (Juti 2016, 172.)

Digitaalinen oppiminen on tätä päivää. Se ei vie perinteiseltä oppimiselta merkitystä vaan laajentaa itsenäistä tiedonhakua. Digitaaliset oppimispelit laajentavat ja syventävät perinteissä opetuksessa saatua tietoa. Pelillisyys luo mahdollisuuden kerrata asioita ja samalla opiskelija saa omakohtaisen kokemuksen onnistuneesta suorituksesta.

Ravintola-alan opiskelijoiden mielestä on tärkeää saada vuorovaikutteista lähiopetusta, koska toimialalla tehdään töitä muiden työntekijöiden kanssa luoden asiakkaille elämyksiä sosiaalisessa ympäristössä. Sanavalmiutta ja tilannelukutaitoa ei opi, jos sitä ei pääse harjoittelemaan opiskelun aikana luotettavassa ympäristössä. Erilaisia oppimisympäristöjä tarvitaan. Ne vahvistavat tulevaisuuden työntekijöiden, yrittäjien ja päättäjien ammatillista osaamista.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Yhteiskunta kehittyy ja organisaatiot sen mukana. Uusien asioiden ja tapojen oppimista tapahtuu päivittäin tietoisesti ja tiedostamatta. Kaiken aikaa tapahtuvasta oppimisesta käytetään termiä elinikäinen oppiminen. Yhteistyön ja verkostoitumisen avulla pystytään kehittämään uusia ajattelu- ja toimintamalleja. Kaikki asiat eivät tapahdu hetkessä nappia painamalla, vaan tapoja ja toimintoja voidaan kehittää sekä muuttaa pieninä askeleina eteenpäin. Aina ensimmäiset mallit ja toimintatavat eivät ole realistiset tai valmiita käyttöön kaikissa toiminnoissa, mutta ilman uudenlaista ajattelua ei tapahdu muutosta.

Tämän kehittämistyön tarkoitus oli selvittää laadullisen menetelmien kautta vastausta, kuinka digitaalista oppimisympäristöä voidaan kehittää ravintola-alan ammatillisille opiskelijoille. Tarkoituksena oli kuvata malli, kuinka voidaan tuottaa asiakaslähtöisillä menetelmillä käyttäjälähtöinen kuvaus ennen teknisiä toteutuksia. Tämä toimintamalli tuottaa vahvempaa ymmärrystä käyttäjien toiveista ja ajatuksista, kuinka pelinomainen oppimisympäristö tulee rakentaa kohderyhmälle. Taloudellisesti malli on kustannustehokas, koska teknisten ratkaisut rajatattiin kehittämistyön aikana pois. Digitaalisen oppimisympäristön koetestaamiset tehtiin protoilumenetelmillä. Testaus antaa ymmärryksen, kuinka kiinnostava kehitettävä ympäristö on kohderyhmän mielestä ja mistä mielenkiinto muodostuu.

Kehittämistyössä haettiin vastausta kolmeen tutkimuskysymykseen. Millainen digitaalinen oppimisympäristö kehittää ravintola-alan opiskelijan työelämätaitoja? Kuinka digitaalisen oppimisympäristön käyttäjäkokemuksia testataan ennen teknisiä ratkaisuja? Miten tarinallisuutta ja protoilua voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä? Kehittämistyö vastasi kysymyksiin.

6.1 Yhteenveto kehittämistyöstä

Tässä kehittämistyössä rakennettiin kehittämismalli, jonka menetelmillä tuotettiin asiakasymmärrystä ja käyttäjäkokemuksia digitaalisen oppimisympäristön kehittämiseksi. Samalla saatiin tietoa ympäristön rakentamiseen ennen sen konkreettisten teknisten toteutusten aloittamista. Kehittämismalli perustui palvelumuotoilun menetelmiin ja työvälineisiin. Mallissa painotettiin tarinallistamista ja protoilua. Kehittämistyössä etsittiin ymmärrystä, kuinka ravintola-alan uusien työntekijöiden työelämätaitoja voi vahvistaa digitaalisessa ympäristössä.

Palvelumuotoilun luovien menetelmien avulla kerättiin tietoa, millaisessa ympäristössä ammatillisen koulutuksen opiskelijat voivat vahvistaa omaa työelämätietoutta itsenäisesti.

Perho Liiketalousopiston Töölön kampuksen ravintola-alan opiskelijoita, opettajia ja ravintola-alan yrittäjiä ja henkilöstöasioista vastaavia oli mukana tutkimus- ja kehittämistyön eri vaiheissa.

Kehittämistyössä asiakkaiden osallistaminen oli aktiivista koko projektityön ajan. Se mahdollisti luomaan ymmärrystä heidän odotuksista ja tarpeista kehitettävästä palvelusta. Tässä kehittämistyössä keskityttiin digitaalisen oppimisympäristön palvelupolun luomiseen tarinankerronnan ja protoilun keinoin. Konkreettisiin teknisiin ratkaisuihin tässä kehittämistyössä ei keskitytty. Palvelumuotoilun menetelmät loivat oivallusta, millaisessa virtuaalisessa ympäristössä käyttäjät suorittaisivat soveltuvia tehtäviä, jotka motivoisivat ja edistäisivät käyttäjien ammatillisia työelämätaitoja ja työhön perehtymisestä.

Digitaalisen palvelun kehittämisessä on pidettävä mielessä tavoitteen selkeys ja hallita kokonaiskuva projektista. Kehittämismallista kannattaa luoda kuvaus yleisellä tasolla, jolloin kehittäjä pystyy hahmottamaan prosessien ja menetelmien väliset yhteneväisyydet ja tarvittaessa joustaa, jotta toiminnan kehittäminen edistyy. Teknologian hyödyntäminen edistää projektin etenemistä ja havainnollistamista. (Bullinger & ym. 2003, 11.)

Digitaalisen oppimisympäristön kehittämisessä tarinallisuuden ja protoilun menetelmien käyttäminen olivat oikeita ratkaisuja kehittämistyön etenemiseksi. Tarinoiden avulla pystyttiin kuvaamaan digitaalisen oppimisympäristön käyttämistä, palvelun tehtäviä ja elementtejä. Protoilutyöpajat loivat ymmärrystä, kuinka sisällöntuottamisessa tulee huomioida syyseuraussuhteita ja laatia pelilliseen maailmaan juonellisuutta.

Tarinat luovat käyttäjälle oppimisympäristössä merkityksen ja herättävät mielenkiinnon tarinapolun varrella olevien tehtävien suorittamiseen. Pelillisyyttä lisää pistesaldon kerääminen ja yllätyspalkinnot. Juti (2016, 171) toteaa, että virtuaaliset pelit eivät ole vain viihdettä, niiden avulla pystytään käyttäjiä rohkaisemaan asioihin perehtymiseen, ongelmien ratkaisemisen ja kehittämään erilaisia taitoja. Henkilökohtaiset kokemukset luovat elämyksellisyyttä ja ne edistävät asioiden sisäistämistä ja oppimista.

Tämän kehittämistyön avulla luotiin hahmotelma Ajokortti työelämään -oppimispelistä. Digitaalisessa oppimisympäristössä opiskelija voi vahvistaa tai kerrata työelämään liittyviä asioita pelillisessä virtuaalimaailmassa. Hän pystyy käyttämään omaa älypuhelinta, jonka AR-sovelluksella hänelle avautuisi lisätyn todellisuuden maailma omaan aitoon ympäristöön. Oppimisympäristössä hän suorittaa kuudessa eri kategoriassa olevia tehtäviä, jotka on rakennettu vastuullisten yrittäjien ja organisaatioiden kanssa. Digitaalisen ympäristön tehtävissä on opiskelijalle tärkeää ja merkityksellistä tietoa työllistymiseen ja työn tekemiseen liittyen.

Tässä työssä tuotettua palvelumuotoiluun perustuvaa kehittämismallia voi käyttää uudelleen erilaisten oppimisympäristöjen ja niiden sisältöjen kehittämisessä. Asiakaslähtöisten menetelmät ja työvälineet antavat työpajoihin osallistuville mielikuvitukselliset keinot kehittämistyöhön. Samalla tapahtuu oppimista ja yhdessä onnistumisen tunnetta, jotka vahvistavat varsinkin nuorten sosiaalisia vuorovaikutustaitoja ja yhteistyötaitoja.

Kehittämismallia voi käyttää muuallakin kuin oppilaitoksen oppimisympäristön ja tehtävien kehittämisessä. Yritykset, joissa halutaan ymmärtää, kuinka asiakkaat toimivat toimitiloissa tai millaisia tuntemuksia he kokevat asiakastiloissa, voivat hyödyntää joustavaa kehittämismallia. Kehittämispajoihin osallistuvat asiakkaat samaistuvat tarinallisiin asiakasprofiileihin. Hahmot herättävät epäaidon maailman eloon. Työpajat tulee suunnitella ja pohjustaa. Osallistujille tulee antaa haaste, jonka he ratkaisevat annetuilla työvälineillä ja lopussa heidän tulee kertoa oma ratkaisu tarinamuotoisesti. Luovat menetelmät tukevat mielikuvituksellisuutta ja uusien ideoiden syntymistä.

Paperi- ja pahviprotoilut ovat koemallintamisen työvälineitä. Niiden lisäksi löytyy useita erilaisia luovia työvälineitä. Kehittäjän tulee valita kohderyhmälle soveltuvin. Iteratiivinen toiminta mahdollistaa tekemään työpajan useamman kerran uudelleen tai vaihtamaan työvälinettä, jos tuotoksen arviointivaiheessa havaitaan, että tulos ei vastaa tavoitetta tai se on vielä keskeneräinen. Protoiluvaiheessa kehittäjän kannattaa ottaa toiminnan seurantaa viitekehys, jotta hän havaitsee kehittämistyön edistymisen ja koemallin laadulliset näkökulmat tuloksen saavuttamiseksi.

Tämä kehittämismalli luo ymmärrystä asiakkaan emotionaalisista tunteista palvelutilanteessa ja auttaa ymmärtämään, kuinka asiakkaat käyttävät ideoitua palvelua. Käyttäjien luomat tarinat ja niiden esittäminen kuvastavat, kuinka asiakkaat kokevat palvelun kokonaisuuden tai miten luotu koeympäristö vaikuttaa heidän omiin ajatuksiin. Työpajojen yhteyteen kannattaa yhdistää videointi ja kuvaus, koska ne auttavat kehittäjää havaitsemaan työpajoissa tapahtuneita tunnereaktioita. Kuvauksista tulee kertoa osallistujille ja ilmoittaa, mihin kuvausmateriaalia käytetään.

Ennen kehittämiseen ryhtymistä, tulee suunnitella ja päättää, mitä halutaan tutkia ja miksi. Kun kehittämiselle luodaan merkitys ja sille luodaan rajat, tavoite määrittyy. Tutkimuskysymykset asettavat kehittäjälle haasteen, johon hän etsii vastausta tieteellisesti yhdistäen sen käytännön toteuttamiseen. Palvelumuotoilu ei kyseenalaista ideoita tai erilaisia ajatuksia. Kuitenkin on tärkeää, että vaiheittain kiteyttää ja selventää tuloksia, jotta voidaan edetä seuraavaan vaiheeseen.

Aikaisemmin luotuja ideoita ja ajatuksia ei kannata heittää roskiin vaan dokumentoida, koska myöhemmässä vaiheessa niistä voi löytyä ratkaisu. Palvelumuotoilun kehittämisprosessit eivät etene lineaarisesti eteenpäin, vaan kehittäjä voi palata aikaisempiin menetelmiin, käyttää työvälinettä uudelleen, jolloin saadaan syvempää tai uutta tietoa tai hän käyttää aikaisemmassa hankittua tietoa löytämäänsä haasteen ratkaisemiseksi.

Projektin vetäjän tulee ottaa kehittämistyöstä päävastuu ja osata viestiä muiden osapuolten kanssa, jotta työ etenee. Projektiosaaminen vaatii pitkäjänteistä työskentelyä ja suunnittelutyötä koko projektin ajan. Hyvin tehdyt suunnittelutyöt poistavat ja vähentävät epävarmuutta, parantaa tehokkuutta sekä vahvistavat ymmärrystä kehittäjän ja muiden osapuolten välillä.

Kehittämistöiden prosessissa kannattaa käyttää tämän päivän tieto- ja viestintämenetelmiä ja teknologiaa. Usein kehittämisprojekteissa ei hyödynnetä riittävästi teknologiaa. Bulinger, Fähnrich & Meiren (2003 11) ovat todenneet, että usein projektien kehittäjille ei ole itsellä riittävästi tietoteknistä osaamista tai kehittämisprojektiin ei ole varattu resursseja tietoteknisen osaamisen puolelta.

Projektit etenevät ja niiden tuloksista pystytään luomaan visuaalisempia, jos kehittäjä on itse kiinnostunut tai haluaa oppia teknologisia tieto- ja viestintämenetelmiä. Täysin ulkoistettu teknologinen osaaminen on mahdollista. Se on suuri taloudellinen kustannus, jos projektin tekninen osaamisen ostetaan projektin ulkopuolelta. Kehittämistyön tulokset ovat riippuvaisia kehitysprosessiin osallistuvien henkilöiden ammatillisesta osaamisesta ja vuorovaikutustaidoista.

6.2 Kehittämistyön merkitys Perho Liiketalousopistolle

Perho Liiketalousopisto on arvostettu toisen asteen ammatillisen koulutuksen järjestäjä, joka keskittyy palvelualojen kouluttamiseen. Oppilaitos toteuttaa strategisia arvoja käytännön arjessa. Opiskelijat, henkilöstö ja sidosryhmät ovat aktiivisesti oppilaitoksen toiminnossa mukana kehittämässä vastuullisen ja palvelevan organisaation toimintaa innostavalla otteella tulevaisuuden työelämän tarpeisiin. Kannustava ja rohkaiseva toimintaympäristö luo luovan ja keskustelevan ilmapiirin. Yhteisöllinen ja laadukas toiminta on varmasti oppilaitoksen vahvuus, joka mahdollistaa koulutusmarkkinoilla voimakkaan näkyvyyden ja arvostuksen.

Perho Liiketalousopisto on aktiivisesti kehittämässä palvelualaa yhdessä opiskelijoiden, alan yritysten ja muiden oppilaitosten kanssa kansallisesti ja kansainvälisesti. Tämä kehit-

tämistyö antaa hyvää tietoa opiskelijoiden, ravintola-alan pk-yritysten ja opettajien näkemyksistä, kuinka digitaalista ympäristöä voidaan kehittää toisen asteen oppilaitoksen oppimisympäristöksi. Perho Liiketalousopisto on mukana tänä vuonna käynnistyneessä MR Amis-hankkeessa, jossa seitsemän ammatillisen oppilaitoksen tavoitteena on luoda pysyviä ja laaja-alaisia toimintarakenteita yhdistetyn todellisuuden, robotiikan ja tekoälyn hyödyntämiselle ammatillisessa oppimisessa. Oppilaitokset kehittävät yhdessä työelämän ja yritysten kanssa yhteistoiminnallisia oppimisympäristöjä ja teknologisia kokeiluita, jotka edistävät ammatillisen osaamisen kehittymistä. (MR Amis 2018.)

Itsenäisen opiskelun lisääntyessä ammatillisen digitaalisen oppimateriaalin merkitys korostuu. Perho Liiketalousopiston yhtenä tavoitteena on rakentaa digitaalisia oppimateriaaleja virtuaalioppimisympäristöihin, joissa opiskelijoilla olisi mahdollisuus harjoitella ennakkoon työhaastatteluja sekä työssäoppimispaikan mahdollisia työtehtäviä. Tämä kehittämistyö antaa mallin, kuinka oppilaitoksen asiakkaat voidaan osallistaa kehittämistyöhön mukaan yhteisöllisten työpajojen avulla ja hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä yhteisen ymmärryksen luomisessa. Kehittämistyö nopeuttaa Perho Liiketalousopistoa MR Amis-hankkeen konkreettisten teknisten ratkaisujen suunnittelua, kun on tietoa, mitä opiskelijat haluaisivat oppia digitaalisessa oppimisympäristössä.

Erilaiset oppimisympäristöt antavat oppijoille mahdollisuuden monipuoliseen tapaan hankkia ammatillista osaamista. Oppimisympäristöissä on tapahtunut muutoksia ja kehitystä tapahtuu tulevaisuudessa. Tavoite kuitenkin pysyy samana, opiskelijan kasvattaa omaa osaamistaan ja tietoa ympäröivästä yhteiskunnasta. Niemi ja Multasilta (2014,9) ovat todenneet, että oppimistila voi olla fyysinen tai virtuaalinen, ennen kaikkea se on pedagoginen toimintamalli, joka tulee oppijan tiedon ja taidon kehittymistä.

6.3 Jatkotutkimukset

Perho Liiketalousopisto rakentaa MR Amis -hankkeessa digitaalisia pilottiympäristöjä. Testiympäristöt rakennetaan vuonna 2019. Yksi digitaalinen oppimisympäristö voisi olla virtuaaliluokkahuone tai moniammatillinen työelämäympäristö, joka sisältäisi tehtäviä liittyen työelämätietoihin, työssäoppimispaikan sekä työpaikan hakuun.

Jatkokehittämissä tulisi pohtia teknisiä ratkaisuja, kuinka työelämän ajokortin elämyspolku voitaisiin toteuttaa ja miten tehtävät voitaisiin rakentaa vuorovaikutteiseen pelilliseen ympäristöön. Edessä on uusi tuntematon tie, johon MR Amiksen vastuuhenkilöt voivat keksiä ratkaisuja yhdessä oppilaitosten, opiskelijoiden ja yrityskumppaneiden kanssa. Perho Lii-

ketalousopiston ravintola-alan opiskelijat ovat valmiina testaamaan digitaalisia pilottiympäristöjä. Heillä on motivaatio aiheeseen, koska he ovat olleet jo mukana tämän kehittämishankkeen protoilutyöpajoissa.

Teknisen toteutuksen tutkimuksellista näkökulmasta voisi tehdä jatkotutkimuksen. Siinä tutkittaisiin ohjelmiston kehittämismenetelmiä ja pohtia erilaisia teknisiä ratkaisuvaihtoehtoja. Tekninen toteuttaminen tarvitsee projektimaisen suunnittelun, toteuttamisen, testaamisen ja laadullisen arvioinnin. Käyttäjäkokemuksellisuuden luominen teknisesti vaatii ymmärrystä ja teknisiä taitoja, jotta digitaalisesta ympäristöstä tulee toimiva ja luotettava. Oikeiden yhteistyökumppaneiden kanssa pystytään luomaan uusia oppimisympäristöjä.

Digitaaliset oppimisympäristöt ovat tulleet jäädäkseen. Ne tukevat perinteistä oppimista. Ammatillisen koulutuksen opiskelijat tarvitsevat perinteistä opetusta omien ammatillisten taitojen kehittymisen vuoksi. Perinteinen, sosiaalinen ja vuorovaikutteinen, opettaminen ja oppiminen kasvattavat opiskelijoiden yhteistyötaitoja, niitä tarvitaan työelämässä. Virtuaaliset ympäristöt tukevat oppimista. Selkeät toimintamallit edistävät oppimisympäristöjen rakentamista ja niiden yhdistämistä. Digitaalisten oppimisympäristöjen elinikää voidaan pidentää, jos niiden käyttämistä ja kehittämistä varten luodaan pedagoginen toimintasuunnitelma. Erilaisten oppimisympäristöjen vahvuudet ja suden kuopat ovat aihealue on tutkimuskohde, josta voisi tehdä tutkimuksen. Se edistäisi erilaisten oppimisympäristöjen pedagogisen toimintasuunnitelman laatimista. Käyttäjälähtöisen ajattelun kautta saataisiin tietoa, mitkä toimintatavat ja -mallit vahvistaisivat oppijan oppimista.

6.4 Kehittämistyön validiteetti ja reabiliteetti

Validiteetti osoittaa tutkimuksellista laadullisuutta. Se saavutetaan, kun tutkimuksen niin teoreettinen kuin operationaalinen määritelmä vastaavat asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Mittaamisessa verrataan saavutettua tulosta todelliseen tietoon (Uusitalo 2001, 84-85).

Tämä kehittämistyö täyttää laadullisen määritelmän. Kehittämistyössä on hankittu teoreettista tietoa tutkittavasta aiheesta ja sen kehittämismenetelmistä. Kehittämistyössä teoriat on realisoitu aitoon tekemiseen ja sen tutkimiseen. Operatiivinen työskentely on dokumentoitu ja kehittämistyön vaiheita on systemaattisesti arvioitu. Saavutettuja tuloksia on heijastettu aikaisemmin tutkittuihin tietoihin ja teoriaan. Tutkimuksen tuloksista ja sen vaiheista luotiin visuaaliset kuvaukset ja mallit. Saavutetut tulokset vastasivat tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksen reabiliteetti kuvastaa mitattavan tuloksen toistettavuutta. Tutkimuksen korkea reabiliteetti saavutetaan, jos samalla menetelmällä on haettu useampia tuloksia ja ne

ovat yhteneviä. Mittaustulos kuvastaa, että saavutettu tulos ei ole sattumanvaraista (Uusitalo 2001, 84).

Kehittämistyön menetelmissä on saavutettu reabiliteetti. Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa käytettiin teemahaastatteluja, jotka toteutettiin ravintola-alan yrittäjille ja henkilöstötoimimesta vastaaville sekä Perho Liiketalosuopiston opiskelijoille. Teemahaastattelussa saavutettiin saturaatio. Saavutettuja tuloksia hyödynnettiin kehittämistyön etenemisessä ja niihin palattiin vielä viimeisessä vaiheessa.

Kehittämistyön vaiheet sisälsivät iteratiivista toimintaa. Aihepiiriä ja menetelmiä toistettiin, jolloin löydettiin ratkaisuja kehittämistyön etenemiselle. Työvaiheiden välissä toteutettiin arviointeja, joiden avulla havaittiin kehitystyön kriittiset pisteet ja pystyttiin suunnittelemaan seuraavia vaiheita. Kehittämistyössä tehtiin välillä uudelleen suunnittelua, kehittämistä ja testaamista. Konseptointi vaiheessa käytettiin protoilun viitekehysmallia, jonka avulla varmistettiin kehittämismallin laadullista käytettävyyttä ja mitattiin saavutetun tuloksen luotettavuutta.

6.5 Oman oppimisen arviointi

Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tulee osoittaa tekijän kykyä soveltaa kehittämistyön aiheen tutkimustietoa ja valita käytettäviksi tutkimusmenetelmiksi menetelmät, jotka tuottavat vastauksen asetettuun työelämälähtöiseen haasteeseen. Opinnäytetyön tulee osoittaa valmiutta tekijän asiantuntijatyöskentelystä. Hän omaan valmiudet itsenäisen tiedon tuottamiseen käyttäen tarvittavia teorioita ja tutkimusmenetelmiä. Ylemmän ammattikorkeakoulun kehittämistyö vaatii pitkäjänteistä työskentelyä, kykyä hahmottaa kokonaisuuksia ja kriittistä arviointia. (Haaga-Helia, 2018b.)

Lähtökohtaisesti ylemmän ammattikorkeakoulun kehittämistyön pitää pohjautua organisaation liiketoiminnan kehittämiseen ja taloudellisen toiminnan edistämiseen. Tämä kehittämistyö on luonut ymmärrystä, millä tavoin konkreettista kehittämistyötä voidaan suunnitella ja kehittää yhdessä sidosryhmien kanssa ennen digitaalisen oppimisympäristön toteuttamista. Kehitetty ympäristö vahvistaisi ammatillisen opiskelijan työelämätaitoja ja laajentaisi tietämystä ravintola-alasta.

Palvelumuotoilun menetelmät mahdollistavat kehittäjälle asiakasymmärryksen ja palveluiden ideoinnin sekä luomisen yhteisöllisillä menetelmillä. Protoilu oli taloudellisesti kustannustehokas tapa testata ideoituja tuotteita tai palveluita ilman suuria investointeja. Kaikki

tuote- tai palveluideat eivät löytäneet protoilupajoissa merkitystä, sen vuoksi koemallitestaaminen oli hyvä tapa havainnoida asiakkaiden mielenkiintoa palvelua kohtaan ja digitaalisen oppimisympäristön koemallin käytettävyyttä.

Tarinallisuus luo kehittämistyöhön mielikuvituksellisen maailman, jonka taustalla on totuuden jyvä. Kehittämistyössä luodut opiskelijaprofiilit luotiin opetustuntieni yhteydessä ammatillisten opiskelijoiden kanssa. Lyhyet ja pitkät työpajat oli suunniteltu ennakkoon, jotta ne voitiin yhdistää opetustuntien sisältöihin. Osallistuminen oli opiskelijoille vapaaehtoista. Luodut profiilit luotiin useamman opiskelijaryhmän voimin. Hahmojen tarinat kasvoivat vaihe vaiheelta lopulliseen muotoon.

Opiskelijaprofiilien tarinat heräsivät eloon protoiluvaiheissa. Samalla muodostui tarinoita profiilien arjesta, kuinka he hankkivat tietoa työelämästä ja millaisessa digitaalisessa ympäristössä he oppisivat asioita. Opiskelijaprofiilien tarinoiden avulla pystyin ymmärtämään ammatillisen opiskelijan ajatusmaailmaa ja tietämystä työelämätaidoista sekä työnhaun haasteista.

Opinnäytetyössä opin käyttämään uusia visuaalisia työvälineitä, joiden avulla loin kuvia ja tarinoita kehittämistyöhön. Testailin useampia työvälineitä, joista kaikkia en ottanut käyttöön. Uuden tekniikan oppiminen vie aikaa. Samalla pystyy samaistumaan ammatillisen opiskelijan tunteeseen, kun hankkii itsenäisesti tietoa uudesta asiasta, joka aidosti kiinnostaa.

Opinnäytetyön tekeminen vahvisti oman projektimaisen työskentelyosaamisen hallitsemista ja palvelumuotoilun menetelmien erilaista hyödyntämistä kehittämistyössä. Kehittämistyön toimeksianto perustui tekijän oman asiantuntijuuden syventämiseen ja laajentamiseen. Perho Liiketalousopisto mahdollisti uuden digitaalisen oppimisympäristön hahmotelman luomisen. Luotua hahmotelmaa jatkotyöstetään MR Amis-hankkeessa, jossa olen mukana. Tammi-helmikuussa 2019 aloitan digitaalisen testiympäristöjen rakentamisen työkollegoiden ja hankekumppaneiden kanssa. Ajokortti työelämään tulee olemaan yksi pilottiympäristö, joka rakennetaan lisättyyn todellisuuteen.

Kehittämistyön menetelmistä ja työvälineistä sain itselleni keinoja, kuinka voin toteuttaa oppimista yhteisöllisillä menetelmillä ammatillisen toisen asteen opiskelijoille. Palvelumuotoilun luovat menetelmät ja työvälineet toivat lisäarvoa opiskelijoiden osaamisen vahvistamiseksi. Kehittämistyön konseptointivaiheessa oli mutkatonta löytää oppilaitoksen asiakkaat ja opiskelijat, kun kehittäjänä suunnittelin ennakkoon työpajat opetussisältöihin ja sovin asiasta työpajaan osallistuvien kanssa.

Perho Liiketalousopistolla on vahva yritys-oppilaitosyhteistyöverkosto. Kehittämistyöhön oli luontevaa saada ravintola-alan yrittäjiä ja ammattilaisia haastatteluihin ja työpajoihin. Tapaamiset aktivoivat kehittäjän omaa yritysverkostoa ja sen laajentumista. Ravintola-alan yritysverkoston kanssa yhteistyössä toimiminen on osa kehittämistyön tekijän nykyistä työkuvaa. Tämä kehittämistyö mahdollistaa yhden tavan kehittää opiskelijoiden ammatillista osaamista yritys-oppilaitosyhteistyön avulla.

Haaga-Helian Palvelujohtamisen YAMK opinnot aloitin syksyllä 2016 töiden ohessa. Kurssien suorittaminen eteni suunnitelmien mukaisesti. Työelämän kehittämisen menetelmien -kurssit tempaisivat opiskeluinnon päälle. Soveltavan tutkimus ja kehittäminen-, Projektijohtaminen- ja Ennakointi- ja toimintaympäristöanalyysin menetelmät -kurssit tuottivat itselleni uudenlaista ajattelua kehittämis- ja tutkimustyön tekemiseen. Kurssit eivät olleet helpoimpia. Haasteellisuus laittoi itseni tekemään vähän enemmän töitä opintojen suorittamiseen. Töiden ohessa opiskelu ottaa ajan vapaa-ajasta, joten kurssien suorittamisesta tuli laatia suunnitelma oman ajanhallinnasta.

Syksyllä 2017 aloitin Service design ja tuotekehitys palvelutuotteissa -kurssin. Kurssin vetäjät Moilanen ja Ascencao loivat syvällisen ymmärryksen Moritzin palvelumuotoilun vaiheisiin. Haaga-Helian kurssille osallistuvat saivat laaja-alaisen tietomäärän Service designin menetelmiin ja työvälineisiin, joihin asiasta kiinnostuneet pystyivät syventymään oman mielenkiinnon pohjalta.

Service design ja tuotekehitys palvelutuotteissa -kurssilla käytiin läpi erilaisia protoilun työvälineitä. Kurssin viimeisenä päivänä, tammikuussa 2017, sain ajatuksen, että keskittyisin omassa kehittämistyössä enemmän palvelumuotoilun protoilumenetelmien käyttämiseen. Tarinallisuuden menetelmät loivat kehittämistyöhön luovia menetelmiä, jotka auttoivat kehittämistyön kuvaamista työpajoihin osallistuville. Kerronnallisuuden keinoin sain kehittämistyön rakennettua tarinallisuutta ja visuaalisuutta.

Luotu kehittämismalli perustui palvelumuotoilun asiantuntijoiden malleihin. Se sisälsi tarvittavat kehittämisvaiheet, jotka oli kuvattu kolmeen vaiheeseen. Kuvauksella haluttiin luoda ymmärrys, että nämä kolme vaihetta olivat tämän kehittämistyön ytimessä. Moritzin ja muiden palvelumuotoilun kehittäjien mallit, menetelmät ja työvälineet olivat tämän kehittämismallin taustalla. Kehittämisessä tulee ymmärtää, ideoita, kiteyttää, seuloa, kehittää ja toteuttaa kehittämistyön aihetta. Tärkeintä on, että kehittäjällä on selkeä ajatus projektista. Hänen tulee osata kertoa projektin eri vaiheissa, mitä käytettävällä menetelmällä ja työvälineillä on tehdä ja miksi, muuten tutkimus ei etene.

Tässä kehittämistyössä painotettiin ja toistettiin konseptointivaihetta menetelmiä ja työvälineitä. Protoilussa käytettiin menetelmään luotua viitekehystä, jonka avulla pystyin mittaamaan koemallien käytettävyyttä ja toistamaan mallintamisen uudelleen. Niiden avulla saavuttiin tulos, joka voitaisiin toteuttaa. Palvelumuotoilun vaiheet ja menetelmät ovat joustavia. Kehittämissä voidaan käyttää aikaisempien vaiheiden tuloksia tai ne voidaan toistaa uudelleen, jos havaitaan, että tarvitaan lisätietoa. Dokumentointi on tärkeää, jotta materiaalit ovat käytössä koko projektin ajan ja sen jälkeen, kun kehittämistyötä jatketaan operatiivisesti.

Raportin kirjoittamisessa päätin haastaa itseni. Halusin oppia kirjoittamaan opinnäytetyön vetoketjumaiseen tyyliin, jota en ole aikaisemmin käyttänyt. Se tuotti hieman haasteita, kun samanaikaisesti loin kuvausta oman projektityön kehittämismallista sekä yhdistelin tarinallisuuden ja protoilun menetelmiä konseptointivaiheen menetelmiksi. Uuden oppiminen vie välillä aikaa. Raportti muotoutui vähitellen lopulliseen muotoon.

Haaga-Helian Palvelujohtamisen YAMK-opinnot ovat vahvistaneet omaa asiantuntijuutta tutkimus- ja kehitystyön tekemisessä. Projektiosaamiseen on tullut uudenlaisia menetelmiä asiakaslähtöisten menetelmien käyttämiseen. Teknistä osaamista olen syventänyt uusien ohjelmistojen käyttämisellä, kuten videotuottamisessa ja visuaalisten kuvien rakentamisessa. Laadullinen ja luotettava työskentely vaatii suunnitelmallisuuden, ajan ja työpanoksen, jotta kehittämistyö saavuttaa lopullisen päämäärän.

Toivon, että tämä kehittämistyö antaa ajatuksia ja ideoita palveluiden kehittäjille. Asiakkaat ovat palveluiden asiantuntijoita. Heidän rohkeat ja mielikuvitukselliset ideat heräävät henkiin, kun yhteisöllisiin kehittämishetkiin saadaan aikaan myönteinen ja innostava ilmapiiri.

Lähteet

Aurum, A. & Wohlin, C. 2005.” Aligning Requirements with Business Objektives: A Framework for Requirements Engineering Deciaions” Proceedins Requirements Engineering Decision Support Workshop. Pariisi. Ranska.

Brooks, K. 2003a. Narrative Elements Applied to Context Awareness. Luettavissa: http://alumni.media.mit.edu/~brooks/storybiz/Brooks-context_quintet.pdf. Luettu: 25.10.2018.

Brooks, K. 2003b. There is Nothing Virtual About Immersion: Narrative Immersion for VR and Other Interfaces. Luettavissa: http://alumni.media.mit.edu/~brooks/storybiz/immersiveNotVirtual.pdf. Luettu: 25.10.2018.

Baumgartner, J. 2018. The Basics of Creative Problem Solving – CPS. Innovation Management.se. Luettavissa: http://www.innovationmanagement.se/imtool-articles/the-basics-of-creative-problem-solving-cps/ Luettu: 4.11.2018

Brax, S.A. 2007. Palvelut ja tuottavuus. Tekes. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/242728467_Palvelut_ja_tuottavuus. Luettu: 1.11.2018.

Buchenau, M. & Fulton Suri, J. 2000 Experience prototyping. Luettavissa: http://5a5f89b8e10a225a44ac-ccbed124c38c4f7a3066210c073e7d55.r9.cf1.rackcdn.com/files/pdfs/news/FultonSuriBuchenau-Experience_PrototypingACM_8-00.pdf Luettu: 5.5.2018.

Bullinger, H-J., Fähnrich, K-P. & Meiren, T. 2003 Service – Engineering – Methodical Development of New Service Products. Fraunhofer institute for Industrial Engineering. Stuttgart. Germany.

Cheung-Junge & Holbeche. 2015. Theories and practice of OD: the diagnostic phase in 2ed Organization Delopment. Kogan Page. Pages 72-81

Coulter, M. 2005. Stratetegic Management in action. Pearson Prentice Hall. New Jersey. Yhdysvallat.

de Jong, J. P. J. and Vermeulen, P. A. M. 2003. Organizing successful New Service Development: A Literature Review. Management Decision. Rotterdam. The Netherlands.

Digisyke. 2018 Luettavissa: https://research.uta.fi/digisyke/miksi-digitalisoida/. Luettu: 5.11.2018.

DYI toolkit. 2018. What is it & why should I do it? Luettavissa DYI toolkit. 2017. What is it & why should I do it? Luettavissa: http://diytoolkit.org/tools/personas/. Luettu: 5.11.2017. Luettu 5.11.2017.

Elinkeinoelämän keskusliitto EK. 2015. Osuvuutta rekrytointiin, tehoa työnvälitykseen. Luettavissa: https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014-Osuvuutta-rekrytointiin-tehoa-tyonvalitykseen.pdf. Luettu 14.11.2016.

Eoyang, G. & Holladay, R. 2013. Adaptive Action: Leveraging Uncertainty in Your Organization Contributors. Stanford Business Books. Yhdysvallat.

Fulton Suri, J. 2008. Informing our institution Design Research for Radical Innovation. Luettavissa: http://5a5f89b8e10a225a44ac-ccbed124c38c4f7a3066210c073e7d55.r9.cf1.rackcdn.com/files/pdfs/news/Informing_Our_Intuition.pdf. Luettu: 5.11.2017.

Gartner. Digitalization. Luettavissa: https://www.gartner.com/it-glossary/digitalization/. Luettu: 1.11.2018.

Gray, J. & Rumpe, B. 2015. Models for digitalization. Luettavissa: https://link.springer.com/article/10.1007/s10270-015-0494-9. Luettu: 1.11.2018.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY. Porvoo.

Gtsoft. 2017. Virtual Reality ja Augmented Reality ratkaisut. Luettavissa: http://www.gtsoft.fi/10. Luettu: 6.6.2017.

Haaga-Helia. 2018a. Ohje pitkien raporttien laatimiseen. Luettavissa: https://student.home.haaga-helia.fi/delegate/desktop_web_content_attachment/attachment/1202 Luettu 4.11.2018.

Haaga-Helia. 2018b. YAMK Palveluliiketoiminta – Opinnäytetyö. Luettavissa: https://hhmoodle.haaga-helia.fi/mod/page/view.php?id=41935&inpopup=1. Luettu: 9.11.2018.

Halava, I. 7.4.2017. Tulevaisuustutkija. Murrosaika, addiktoiva oppiminen ja haasteiden tunnistaminen. Interaktiivinen tekniikka koulutuksessa, ITK-päivät 2017. Seminaariesitys. Hämeenlinna.

Helsingin kaupungin opetusvirasto. 2015. Ilmiömäinen Helsinki, Tulevaisuuden koulun suuntaviivat 2015–2020. Luettavissa: https://www.hel.fi/static/opev/virasto/opevsivut/tk-2015.pdf. Luettu: 15.9.2018.

Helve, H. 2002. Arvot, muutos ja nuoret. Yliopistopaino. Helsinki.

Helve, H. 1.12.2016. Helsingin yliopiston dosentti ja Tampereen yliopiston emeritaprofessori. Nuorten tukeminen kohti myönteistä tulevaisuutta. Yhdessä koulutustakuuseen. Seminaariesitys. Porvoo.

Hiltunen, E. & Hiltunen, K. 2014. Teknoelämää 2035 – Miten teknologia muuttaa tulevaisuutta? Talentum. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. Tummavuoren kirjapaino Oy. Vantaa.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua_ Opas yrityksille. Tekes. Helsinki. Luettavissa: https://www.keuke.fi/client/keuke2017/user-files/palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.pdf. Luettu: 1.9.2018.

Juti, B. 2016. Game changer: Kuinka tehdä läpimurot muuttuvassa maailmassa. WSOY. Helsinki

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen – Palvelukokemuksen punainen lanka. Talentum. Viro.

Kankaanranta, M., Mikkonen, I. & Vähähyyppä, K. 2012. Tutkittua tietoa oppimiympäristöistä: Tieto- ja viestintätekniikan käyttö opetuksessa. Opetushallitus. Luettavissa: http://www03.edu.fi/aineistot/oppimisymparistot/tutkittua_tietoa_oppimisymparistoista_VERKKO.pdf. Luettu: 1.9.2018.

Kiiski Kataja, E. 2016. Megatrendit 2016 - Tulevaisuus tapahtuu nyt. Sitra. Helsinki. Luettavissa: https://media.sitra.fi/2017/02/23211717/Megatrendit_2016.pdf. Luettu: 1.11.2018.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Luettavissa: http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf. Luettu: 5.11.2017.

Kylmäläinen, H-R., Lakkala, M., Carver, E. & Kamppari, K. 2016. Opas projektityöskentelyyn. Helsingin yliopisto. Luettavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160099/Opas_projektity%C3%B6skentelyyn_2016.pdf?sequence=1. Luettu 30.10.2018.

Kärkkäinen, M., Maila, R. & Passare, S. 2012. When, how, why prototyping? Service Prototyping Practical Framework. Luettavissa: http://www.mindspace.fi/wp-content/uploads/2011/03/when_how_why_prototyping.pdf. Luettu: 11.11.2017.

Liedes, O & Tikkanen, M. 2013. Nopeilla protokokeilulla käyttäjälähtöisiä verkkopalveluita. Luettavissa: http://ajankohtaista5.rssing.com/chan-14639987/all_p2.html. Luettu 15.1.2018.

MaRa ry. 2015. Mara-alan yritysselvitys: Osaavan työvoiman rekrytointi tulevaisuudessa entistä haastavampaa. Luettavissa: https://www.mara.fi/uutiset/mara-alan-yritysselvitys-osaavan-tyovoiman-rekrytointi-tulevaisuudessa-entista-haastavampaa Luettu: 10.3.2017.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Miettinen, S. 2010. Palvelumuotoilu (Service Design): Välineitä käyttäjälähtöisyyteen ja yhteiskehittelyyn. Luettavissa: http://videonet.fi/web/thl/20100927/1/Palvelumuotoilu.pdf. Luettu: 1.9.2018.

Miettinen, S. 2011 Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tammerprint Oy. Helsinki.

Miettinen, S.2014. Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus ry. Tammerprint Oy. Tampere.

MJV Techonology & Innovation. 2016. Personas – Design Think Book. Katsottavissa: https://youtu.be/W1kw5xK1C30. Katsottu: 6.3.2018.

Moilanen, T. 14.9.2017. Palveluliiketoiminnan yliopettaja. Service design - palvelumuotoilu. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Service Design ja tuotekehitys palvelutuotteissa - luento. Helsinki.

Moritz, S. 2005. Service Design – Practical access to an evolving field. Lontoo. Luettavissa: hci.liacs.nl/files/PracticalAccess2ServiceDesign.pdf Luettu: 15.11.2017

MR Amis. 2018. MR Amis - Mixed Reality, robotiikka ja tekoäly ammatillisessa koulutuksessa. Luettavissa: https://www.mramis.fi/. Luettu: 28.10.2018.

Niemi, H. & Multasilta, J. 2014. Rajaton luokkahuone. PS-kustannus. Juva.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J.2009. Kehittämistyön menetelmät. WSOY. Helsinki.

Opetushallitus OPH. Ravintola- ja cateringalan perustutkinto. 2018. Luettavissa: https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/kooste/4221360. Luettu: 24.4.2018.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Työn murros ja elinikäinen oppiminen, Elinikäisen oppimisen kehittämistarpeita selvittävän työryhmän raportti. Luettavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160556/okm08.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu: 10.11.2018.

Outward Bound. 2017. Outward Bound historia. http://www.outwardbound.fi/outward-bound/historia-ja-kurt-hahn Luettu: 6.6.2017.

Perho Liiketalousopisto. 2017. Luettavissa: http://perho.fi/ammatillinen-oppilaitos/arvo-visio-missio/. Luettu: 20.4.2017.

Perho Liiketalousopisto. 2018. Opiskelijoiden ryhmäkysely lukukausi 2017-2018.

Rontti, S., Miettinen. S., Kuure E. & Lindström A. 2012. A Laboratory Concept for Service Prototyping – Service Innovation Corner. Luettavissa: http://www.ep.liu.se/ecp/067/024/ecp1267024.pdf. Luettu: 1.11.2018.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2009. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerrus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Salmenkivi, S. 2012. Digitodellisuus – Seuraava murros on täällä. Talentum. Helsinki.

SAP. 2018. SAP Scenes. Luettavissa: https://experience.sap.com/designservices/approach/scenes. Luettu 3.3.2018.

Saloviita, T. 2006. Yhteistoiminnallinen oppiminen ja osallistava kasvatus. PS-Kustannus. Juva.

Service Design Tools. 2018. Storyboard. Luettavissa: http://www.servicedesign-tools.org/tools/13. Luettu: 20.6.2018.

Sipilä, T. 2017b. Leijonatkin lentävät. Kasvokkain, 3, s. 17-19.

Smeds, R., Krokfors, L., Ruokamo, H. & Staffans, A. 2010. innosScholl – välittävä koulu Oppimisen verkostot, ympäristöt ja pedagogiikka. Aalto-yliopiston teknillinen korkeakoulu. Luettavissa: http://innoschool.tkk.fi/framet/InnoSchool_kirja.pdf. Luettu: 15.9.2018.

Snowden, D. 2010. The Cynefin Framework. Cogntive Edge. Video. Viitattu: 2.7.2018. https://www.youtube.com/watch?v=N7oz366X0-8.

Staffans, A. 2011. Koulut oppimisen ympäristönä. Aalto-yliopisto. Luettavissa: http://in-noschool.tkk.fi/framet/InnoSchool_kutsuseminaari_kalvot_Staffans.pdf. Luettu 15.9.2018.

Taloudellinen tiedotustoimisto TAT.2012. Valmistu töihin – Mihin? Nuoret matkalla koulu-tuksesta työelämään. Luettavissa: http://www.tat.fi/wp-content/uploads/2014/06/Nuoriso-foorumi_2012.pdf. Luettu: 1.9.2018.

Taloudellinen tiedotustoimisto TAT. 2018. Nuorten tulevaisuusraportti 2018. Luettavissa: https://www.tat.fi/wp-content/uploads/2018/10/Kun-koulu-loppuu-Nuorten-tulevaisuusra-portti-2018.pdf. Luettu: 1.9.2018.

This is Service Design Doing. 2018. Cardborad prototyping. Luettavissa: https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods/cardboard-prototyping Luettu: 15.4.2018.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Kariston Kirjapaino. Hämeenlinna.

Työ- ja Elinkeinoministeriö. 2015. Kokeileva kehittäminen. Luettavissa: https://julkai-sut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74944/TEMrap_67_2015_web.pdf?se-quence=1 Luettu 6.3.2018.

Työterveys. 2011. Kohti innostunutta työyhteisöä. Luettavissa. http://www.ttl.fi/fi/verkkokir-jat/tyossainnostuminen/Documents/Kohti_innostunutta_tyoyhteisoa.pdf. Luettu 19.10.2017

Uusitalo, K. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma. WS Bookwell Oy. Juva.

Uxdict.io. 2018. IO Design Thinking Methods: Affinity Diagrams Luettavissa. https://uxdict.io/design-thinking-methods-affinity-diagrams-357bd8671ad4 Luettu: 5.5.2018.

Winogradow, K. 2017. Ennakointi- ja toimintaympäristöanalyysin menetelmät -kurssiraportti. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki.

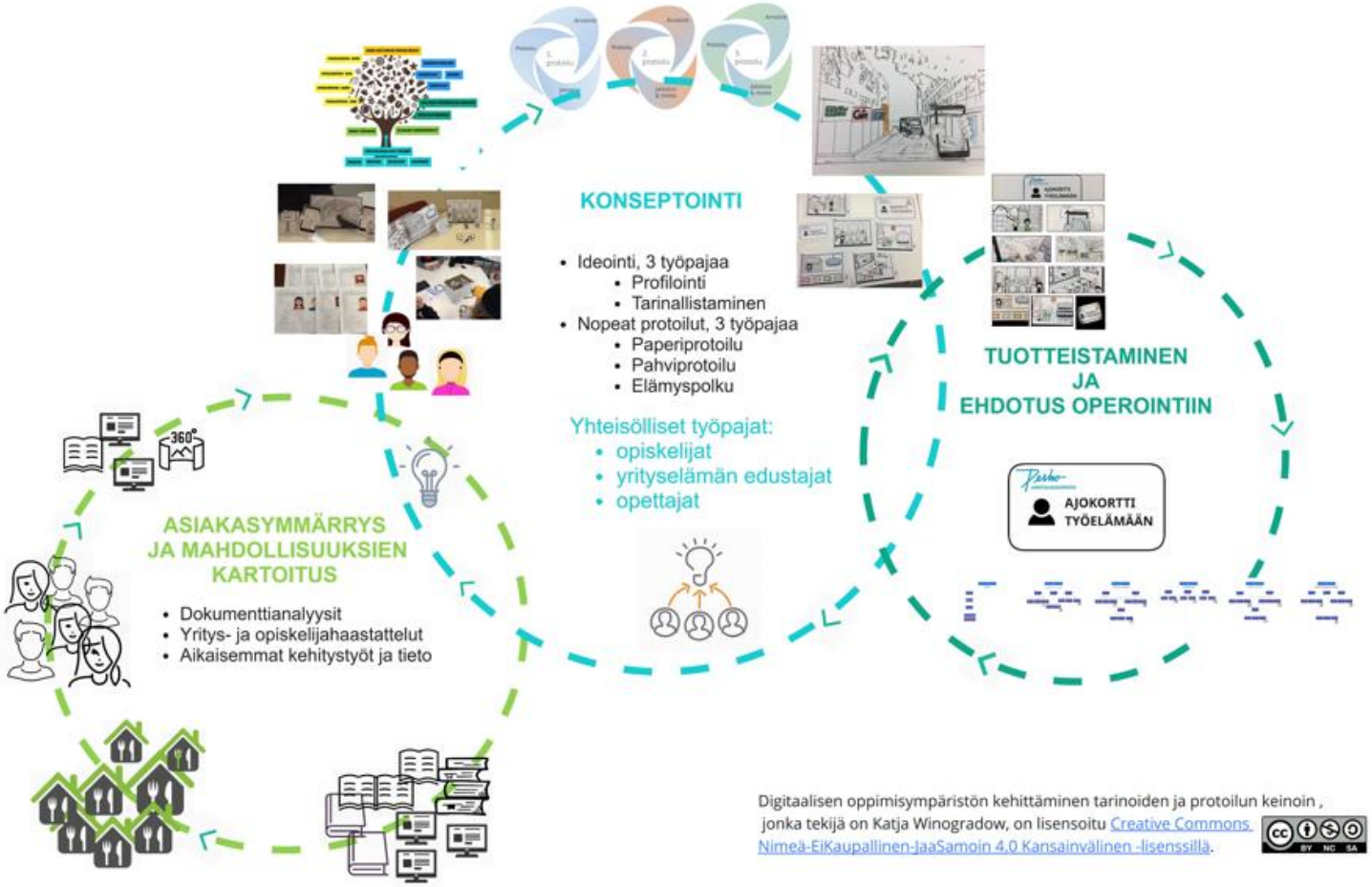
Winogradow, K. & Åke, J. 2018. Virtuaalioppimisympäristön rakentaminen – käsikirja. Perho Liiketalousopisto. Luettavissa: https://perho.onedu.fi/koulutus/zine/45/cover Luettu: 6.3.2018.

Y-Studio. 2017. Huutava työvoimapula: Mitä hampurilaisketju tekee toisin? Luettavissa: https://y-studio.fi/artikkelit/mita-hampurilaisketju-tekee-toisin/ Luettu: 10.3.2017.

Zwikael, O. 2009. The Relative Importance of the PMBOK® Guide´s Nine Knowledge Areas During Project Planning. The Australian National University. Canberra. Australia.

Liitteet

Liite 1. Kehittämistyön vaiheet ja käytetyt menetelmät



Digitaalisen oppimisympäristön kehittäminen tarinoiden ja protoilun keinoin , jonka tekijä on Katja Winogradow, on lisensoitu Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä.

Liite 2. Yrittäjä- / ravintoloitsijahaastatteluiden kysymykset

1. Kuinka monta työntekijää on yrityksessänne?
2. Kuka tai ketkä toimii / toimivat uusien työntekijöiden perehdyttäjänä?
3. Milloin aloitatte työntekijän perehdyttämisen?
4. Millaisia käytäntöjä ja materiaaleja käytetään perehdyttämisessä? – Miten toteutatte ja ylläpidätte työntekijöiden tutustumista yrityksenne toimintaan ja käytäntöihin? – Mitä tukimateriaaleja? – Millaisia perehdyttämisen runkoja käytössä? – Kuinka systemaattisesti seuraatte työntekijöiden oppimista?
5. Millaisia haasteita perehdyttämistyössä on havaittu?
6. Jos tarjoilla olisi maksuton sähköinen uuden työntekijän perehdyttämisen –opas, miten se tukisi yrityksenne toimintaa ja miksi?
7. Millainen sähköinen perehdyttämisopas tulisi olla?
8. Mitä hyötyä sähköisestä perehdyttämisoppaasta voisi olla?

Liite 3. Uuden työn saaneiden opiskelijoiden haastattelukysymykset

1. Kuinka monta työntekijää työpaikallasi on?
2. Kuka toimii työpaikan perehdyttäjänä?
3. Miten perehdyttämisesi alkoi?
4. Kuinka monta sovittua tapaamista sinulla on ollut perehdyttäjän kanssa?
5. Millaisia materiaaleja sait, joihin tutustuit? - **Mitä muuta olisit halunnut tietää?** - **Mitä muuta materiaalia olisit halunnut saada?**
6. Jos tarjoilla olisi maksuton sähköinen uuden työntekijän perehdyttämisen – opas, miten se tukisi työhön ja työpaikkaan oppimista, miksi?
7. Millainen sähköinen perehdyttämisopas tulisi olla?
8. Mitä hyötyä sähköisestä perehdyttämisoppaasta voisi olla?

Liite 4. Perho Liiketalousopiston opiskelijaprofiilin taustatiedot

Perho Liiketalousopiston ravintola-alan opiskelijan kuvaus

Asiakasprofiileissa voidaan hyödyntää tarinankerrontaa sekä elokuvan käsikirjoittamisessa käytettyjä hahmojen rakentamisen keinoja. Niiden avulla asiakasprofiileista tulee inhimillisiä ja moniulotteisia kuvauksia organisaation asiakkaista. Asiakasprofiileilla voidaan laatia esimerkiksi taustahistorioita samalla tavoin kuin fiktiivisen elokuvan henkilöhahmoille. Tämän jälkeen hahmojen kuvauksia voidaan jatkaa seuraavilla työvälineillä eteenpäin.

Valitse kuvahahmo ja kuvaile hänet. Anna nimi, ikä ja kotipaikkakunta sekä täytä alla olevat kysymykset. Voit tehdä hahmon yksi, pari työskentelyssä tai pienryhmässä.

Nimi _____

Ikä _____

Kotipaikkakunta _____

Mitä musiikkia kuuntelee?

Mitä lehtiä lukee?

Mitä elokuvia katsoo?

Mitä kirjoja lukee?

Mitä ruokaa syö?

Mikä on lempijuoma?

Mistä ostaa vaatteensa?

Mitä hän tekee lomalla?

Miten hän sisustaa huoneensa?

Mitä hän ei missään nimessä katso televisiosta?

Mitä musiikkia hän ei voi sietää?

Mikä on tyhmintä/turhinta, mihin hän käyttää aikaa sosiaalisessa mediassa?

Missä hän tapaa ystäviään?

Mitä tekee vapaa-ajalla?

Mitkä oppiaineet kiinnostavat?

MITÄ TAPAHTUU VALMISTUMISEN JÄLKEEN

_____ opiskelee _____ koulutusohjelmaa Perho Liiketalousopistossa. Hänen koulutuksensa päättyy _____. Hänen mielestä opiskelu Perhossa on ollut _____. Hän on kiinnostunut _____ ja siksi hän on päättänyt hakeutua opintojen jälkeen töihin _____. Työn hakeminen on hänen mielestänsä _____, sillä hänellä _____ aikaisempaa työkokemusta. Haasteellisinta työnpaikan hakemisessa on _____, koska _____ _____.

Työpaikkailmoituksia hän etsii _____ sekä hyödyntää _____. Työhakemuksen tekeminen on hänen mielestänsä_____, koska _____. Hänellä _____ ansioluettelo, joka sisältää _____. Hänen mielestä työhaastattelutilanteeseen _____ valmistautua, sillä_____ _____.

Työpaikan saatua hän tekee työnantajansa kanssa työsopimuksen. Työsopimuksen sisältö on hänelle _____. Hänen työsopimuksessa sovelletaan _____ työehtosopimusta. Työsopimuksen läpikäynti yhdessä työantajan kanssa on _____, koska _____ _____.

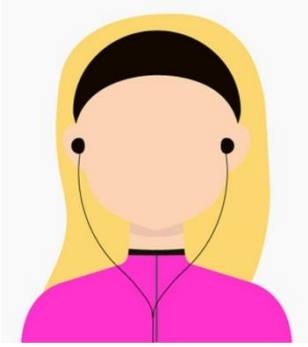
Työsuhdelaki sisältää myös sellaisia ehtoja, joista on hyvä sopia työehtosopimuksessa. Työsopimuksesta allekirjoitetaan kaksi kappaletta, koska _____ _____. Hän antaa työnantajalle _____, jonka hän on päivittänyt vero.fi sivustolla sekä antaa _____, johon suoritetaan maksu palkkapäivänä.

Työelämässä on työntekijällä ja työnantajalla on oikeuksia ja velvollisuuksia. Hänen mielestä viisi keskeisintä asiaa, miten uuteen työpaikkaan voi tutustua ovat:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Asiakaspalvelu työssä _____ on _____
_____.
Hänen unelmansa on _____
_____.

Liite 6. Opiskelijaprofiili 1: Kokkiopiskelija Veera



Espoolainen 17-vuotias Veera piti yläkoulussa englanninkielestä ja kotitaloudesta. Hän lukee mielellään englanniksi Cosmopolitan, Ellen ja Just Seventeen – lehtiä. Kirjoja hän ei lue, vaan mieluummin Veera lukee netistä blogeja. Ystävien kanssa hän viestittelee somen kautta niin arkena kuin lomallakin, samalla nauttii auringon lämmöstä. Turhinta, mihin hän käyttää aikaansa sosiaalisessa mediassa on, että hän lukee keskustelupalstoja, joissa ei ole järkeä.

Veera haluaa pitää omasta hyvinvoinnista huolta, siksi hän käy erilaisissa jumpissa. Liikuntakeskus Elixia sijaitsee kauppakeskuksessa, jossa hän tapaa myös ystäviään. He käyvät välillä ostoksilla Gina Tricotissa, HM:ssä ja Zarassa. Veera lempiruoka on sushi. Coca Colaa on hänen lempijuoma, jota hän nauttii välillä liiankin usein. Lempimusiikki on JVG ja Riahanna. Hän ei voi sietää hevimusiikkia.

Veera opiskelee parhaillaan Perho Liiketalousopistossa kokiksi. Hän valmistuu vuonna 2020. Opiskelu on ollut hänestä kivaa ja mielenkiintoista. Hän on kiinnostunut ravintola-alasta ja siksi hän on päättänyt hakeutua opintojen jälkeen töihin kokiksi tai keittiömestariksi. Työn hakeminen on hänen mielestä mukavaa, sillä hänellä on aikaisempaa työkokemusta. Haasteellisinta työpaikan hakemisessa on pätevyys, koska hakuvaiheessa ei tiedä, kuinka pätevä työssä pitää olla.

Työpaikkailmoituksia hän etsii netistä ja lehdistä sekä hyödyntää omaa aktiivisuutta. Hän ottaa selvää yrityksistä ja työkokemuksista internetin verkkosivuilta keskustelupalstoilta. Hän soittaa työpaikan yhteyshenkilölle ja varmistaa tietojen luotettavuuden. Työhakemuksen tekeminen on hänen mielestä kivaa ja jännittävää, koska voi kehittää omia taitoja ja kokea hyvän onnistumisen haastattelussa. Hänellä on ansioluettelo, joka sisältää hänen aikaisemmat työkokemukset. Hänen mielestä työhaastattelutilanteeseen pitää valmistautua, sillä työnantaja näkee, onko hakija valmistautunut vastaamaan häntä tai työtä koskeviin kysymyksiin.

Työpaikan saatuaan hän tietää, kuinka työnantajan laaditaan työsopimus. Työsopimuksen sisältö on hänelle tärkeää. Se pitää tehdä tarkasti. Hänen työsopimuksessaan sovelletaan Maran työehtosopimusta. Työsopimuksen läpikäynti yhdessä työnantajan kanssa vie aikaa, koska siinä käydään montaa asiaa läpi. Työsuhdelaki sisältää myös sellaisia ehtoja,

joista on hyvä sopia työehtosopimuksessa. Työsopimuksesta allekirjoitetaan kaksi kappaletta, koska toinen on Veeralle ja toinen työnantajalle. Hän antaa työnantajalle verokortin, jonka hän on päivittänyt vero.fi sivustolla sekä antaa tilinumeron, johon suoritetaan maksu palkkapäivänä.

Työelämässä on työntekijällä ja työnantajalla oikeuksia ja velvollisuuksia. Veeran mielestä viisi keskeisintä asiaa, miten uuteen työpaikkaan voi tutustua ovat:

1. Etsiä yrityksestä yleistä tietoa internetistä
2. Lukea työpaikan paloturvallisuusohjeet
3. Tutustua yrityksen toimipisteen työtapoihin
4. Tutustua ja oppia tuntemaan uusiin työkavereihin
5. Oppia tunnistamaan yrityksen vakioasiakkaat

Asiakaspalvelutyössä tärkeintä on rehellisyys ja ystävällisyys. Pitää tulla toimeen työkavereiden ja asiakkaiden kanssa. Veeran unelma on päästä keittiömestariksi ulkomaille.

Liite 7. Opiskelijaprofiili 2: Kokkiopiskelija Jaakko

Helsinkiläisen 16-vuotiaan Jaakon yläkoulun lempiaineet olivat kotitalous ja äidinkieli. Vapaa-ajallaan hän lukee mielellään kirjoja ja kirjoittaa runoja. Ruuanlaitto on hänen mielestä kivaa. Hän on löytänyt uusia reseptejä Helsingin Sanomien sivuilta. Ystävien kanssa hän viettää aikaa kirjastossa ja kahviloissa sekä kiertää erilaisia kirppareita ja second hand-kauppoja. Niistä hän ostaa usein itselleen vaatteet ja löytää retrokalusteita huoneeseensa. Hänen lempiruoka on kasvispitsat, joiden kanssa hän juo kylmää vettä.

Hän käyttää aikaansa välillä internetissä, jolloin hän kuuntelee musiikkia, kuten Abbaa ja Hanoi Rocksia tai katsoo suomalaisia elokuvia. Hänen mielestä on tyhmää käyttää runsaasti aikaa halpalentodiilien etsimiseen tai telkkarista Putouksen katsomiseen. Mieluummin hän menee koiran kanssa lenkille tai lukee trillerikirjoja.

Jaakko opiskelee parhaillaan Perho Liiketalousopistossa kokiksi. Hän valmistuu vuonna 2021. Opiskelu on ollut hänestä opettavaista, käytännönläheistä ja miellyttävää. Hän on kiinnostunut à la carte -ruuanlaitosta ja siksi hän on päättänyt hakeutua opintojen jälkeen töihin hyvätasoiseen ravintolaan.

Työn hakeminen on hänen mielestä vaikeaa, sillä hänellä ei ole aikaisempaa työkokemusta. Haasteellisinta työpaikan hakemisessa on työpaikan hakeminen ja hakijoista erottautuminen, koska monilla hakijoilla on sama koulutus. Työpaikkailmoituksia hän etsii netistä sekä opintojen aikana saatuja kontakteja, joita hän on saanut esimerkiksi työpaikalla oppimisen jaksoilla.

Työhakemuksen tekeminen on hänen mielestä vaikeaa, koska hän ei tarkkaan tiedä mitä siihen kirjoittaisi, koska hänellä ei ole vielä työkokemusta kuin työpaikalla oppimisen kautta. Hänellä on ansioluettelo, johon hän on kirjoittanut työpaikalla oppimisen työpaikat, TET-harjoittelupaikat ja suositukset. Hänen mielestä työhaastattelutilanteeseen kuuluu valmistautua, silloin antaa hyvän kuvan itsestään.

Työpaikan saatuaan hän tietää, että työnantajan laaditaan työsopimus. Työsopimuksen sisältö on hänelle uutta. Hänen työsopimuksessaan sovelletaan Maran työehtosopimusta. Työsopimuksen läpikäynti yhdessä työnantajan kanssa on kiinnostavaa, koska se ei ole hänelle tuttua. Työsuhdelaki sisältää myös sellaisia ehtoja, joista on hyvä sopia työehtosopimuksessa. Työsopimuksesta allekirjoitetaan kaksi kappaletta, toinen jää työpaikalle ja

toinen Jaakolle. Hän antaa työnantajalle verokortin, jonka hän on päivittänyt vero.fi sivustolla sekä antaa tilinumeron, johon suoritetaan maksu palkkapäivänä.
Työelämässä on työntekijällä ja työnantajalla oikeuksia ja velvollisuuksia. Jaakon mielestä viisi keskeisintä asiaa, miten uuteen työpaikkaan voi tutustua ovat:

1. Tutustua yrityksen nettisivuihin
2. Lukea annetut ohjeet läpi, kuten omavalvonta ja paloturvallisuus
3. Keskustella alan ammattilaisten kanssa työtehtävien sisällöistä
4. Ennen ensimmäistä työvuoroa voi käydä itse asiakkaana
5. Tutustua työpaikan palveluihin, ruoka- ja juomalistaan

Asiakaspalvelutyössä asenne on tärkeintä ja muistaa hymyillä asiakkaalle. Jaakon unelma on ryhtyä tulevaisuudessa yrittäjäksi.

Liite 8. Opiskelijaprofiili 3: Tarjoilijaopiskelija Henrik

18-vuotias Henrik viettää kaveriden kanssa aikaa teknomusiikkia kuunnellen ja pelaten Playstation-pelejä. Hän pitää myös autolla ajamista. Usein hän lähtee kavereiden kanssa ajelemaan Helsinkiin kotikaupungistaan Kirkkonummelta.

Vapaa-ajallaan hän tykkää katsoa scifi- ja dokumenttielokuvia. Vaatteensa hän ostaa interneistä. Hän käyttää sosiaalista mediaa. Lähinnä hän viestittelee kavereille. Hänen mielestä tubettajien jatkuva seuraaminen on turhinta, mitä voi tehdä sosiaalisessa mediassa. Yläkoulussa häntä kiinnosti liikunnan lisäksi yhteiskuntaoppi ja tietotekniikka.

Henrik opiskelee parhaillaan Perho Liiketalousopistossa tarjoilijaksi. Hän valmistuu vuonna 2020. Opiskelu on ollut hänestä hiton hauskaa. Hän on kiinnostunut drinkkien tekemisestä ja baarissa työskentelystä. Hän on päättänyt hakeutua opintojen jälkeen töihin baariin, jossa on hyödynnetty virtuaalisia elementtejä.

Työn hakeminen on hänen mielestä vaikeaa, sillä hänellä ei ole aikaisempaa työkokemusta. Haasteellisinta työpaikan hakemisessa on oikean ja kivan ravintolan löytäminen, koska jotkut fiinit ravintolat eivät kiinnosta Henrikiä. Työpaikkailmoituksia hän etsii internetistä sekä hyödyntää perhetuttujen kontakteja.

Työhakemuksen tekeminen on hänen mielestä erittäin hankalaa, koska hän ei jaksaisi käyttää aikaa kirjoittamiseen. Hänellä on ansioluettelo, jossa ei ole vielä paljon tekstiä, koska hänellä ei ole työkokemusta. Hänen mielestä työhaastattelutilanteeseen on hirveä valmistautua, sillä Henrikin mielestä haastattelut ovat kuumottavia.

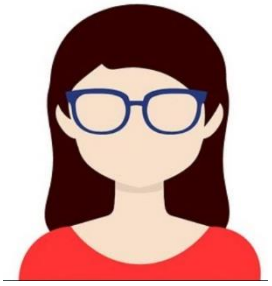
Työpaikan saatuaan hän tietää, että työnantajan laaditaan työsopimus. Työsopimuksen sisältö on hänelle vaikeaa. Hänen työsopimuksessaan sovelletaan Maran työehtosopimusta. Työsopimuksen läpikäynti yhdessä työnantajan kanssa on helppoa, koska mukava ja luotettava työnantaja käy sen hänelle läpi. Työsuhdelaki sisältää myös sellaisia ehtoja, joista on hyvä sopia työehtosopimuksessa. Työsopimuksesta allekirjoitetaan kaksi kappaletta, koska toinen jää työpaikalle ja toinen Henrikille. Hän antaa työnantajalle verokortin, jonka hän on päivittänyt vero.fi sivustolla sekä antaa tilinumeron, johon suoritetaan maksu palkkapäivänä.

Työelämässä on työntekijällä ja työnantajalla oikeuksia ja velvollisuuksia. Henrikin mielestä viisi keskeisintä asiaa, miten uuteen työpaikkaan voi tutustua ovat:

1. Katsoa yrityksen verkkosivut
2. Tutustua itsenäisesti työpaikan ohjeisiin
3. Tutustua kollegoihin
4. Kysyä epäselvistä asioista esimieheltä
5. Tutustua työpaikan palveluihin ja tiloihin

Asiakaspalvelutyössä tärkeintä on antaa asiakkaalle paras mahdollinen vierailu ravintolassa. Henrikin unelma on päästä ulkomaille baariin töihin ja nauttia elämästä.

Liite 9. Opiskelijaprofiili 4: Kokkiopiskelija Jenna



28-vuotias Jenna on kotoisin Akaalta. Hän on aina pitänyt ruuanlaitosta. Vapaa-ajallaan hän kokkaa mielellään ystävilleen ja kutsuu heidät kotiinsa antamaan palautetta Jennan testaamista resepteistä. Jenna etsii ruuanlaitosta tietoa internetistä blogeista ja verkkolehdistä. Hän lukee naistenlehtiä ja ruokalehtiä. Ruuanlaiton yhteydessä hän kuuntelee mielellään kotimaista poppia ja Lady Gagaa.

Kreikkalaisen keittiömaailman makuelämykset kiinnostavat häntä todella paljon. Hänen lomamatkansa ovat suuntautuneet usein Välimerelle ja varsinkin Kreikkaan. Viinit ovat myös alkaneet kiinnostaa häntä, koska ruuan ja viinin yhdistämisestä on tullut hänelle uusi harrastus. Häntä kiinnostaa ruuan ja viinin historialliset tarinat. Historia oli hänen lempiaineensa peruskoulussa. Jennan mielestä kotimaisia yrityksiä tulee tukea. Sen vuoksi hän käyttää mielellään suomalaisia raaka-aineita ruuanlaitossa. Hän ostaa suomalaisten vaateyritysten tuotteita. Lapin eksoottisuus kiinnostaa häntä. Jos hän ei lähde lomalle Välimerelle, silloin hänet löytää Lapin luonnosta.

Veera opiskelee parhaillaan Perho Liiketalousopistossa tarjoilijaksi. Hän valmistuu vuonna 2019. Opiskelu on ollut hänestä kivaa, mutta hidasta. Hän on kiinnostunut ravintola-alan historiasta ja siksi hän on päättänyt hakeutua opintojen jälkeen töihin ulkomaille historiasta tunnettuun ravintolaan, esimerkiksi Pariisin La Tour d´Argent, joka avattiin vuonna 1592.

Työn hakeminen on hänen mielestä helppoa, sillä hänellä on aikaisempaa työkokemusta. Haasteellisinta on työpaikan valinta, koska on paljon vaihtoehtoja. Työpaikkailmoituksia hän etsii sosiaalisesta mediasta, netistä ja sähköisiltä työpaikkasivustoilta sekä hyödyntää joskus huvikseen kauppakeskusten ilmoitustauluja. Työhakemuksen tekeminen on hänen mielestä hauskaa, koska saa miettiä itsestään hyviä asioista, joista voi kertoa työantajalle. Hänellä on ansioluettelo, joka sisältää paljon erilaisia kokemuksia. Hänen mielestä työhaastattelutilanteeseen pitää valmistautua, sillä ensivaikutelma on kaikista tärkeintä.

Työpaikan saatuaan hän tietää, että työnantajan kanssa laaditaan työsopimus. Työsopimuksen sisältö on hänelle vaikea ymmärtää. Hänen työsopimuksessaan sovelletaan Maran työehtosopimusta. Työsopimuksen läpikäynti yhdessä työnantajan kanssa on helpottavaa, koska se selventää sopimuksen sisällön. Työsuhdelaki sisältää myös sellaisia ehtoja, joista on hyvä sopia työehtosopimuksessa. Työsopimuksesta allekirjoitetaan kaksi

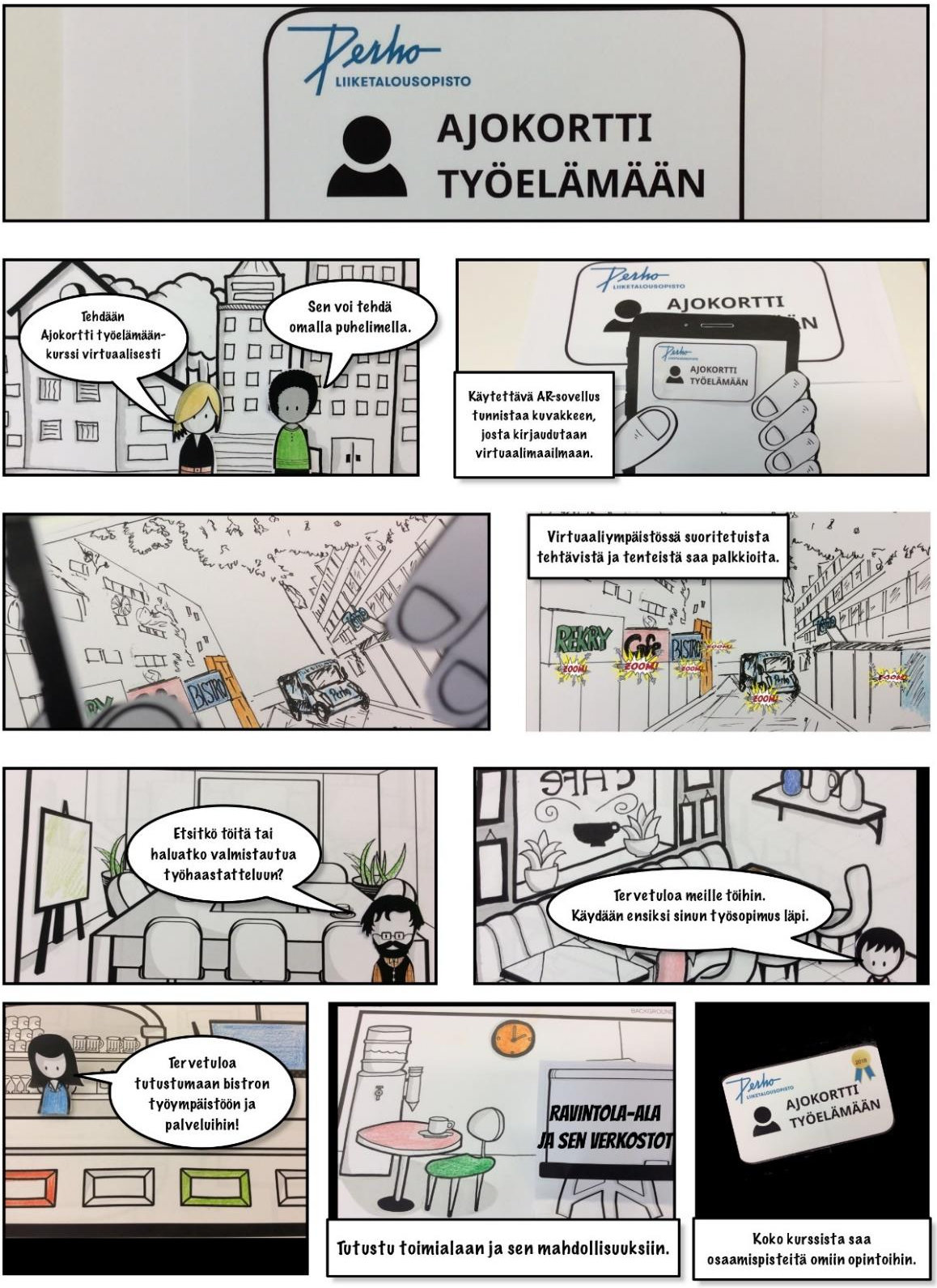
kappaletta, koska molemmat osapuolet tarvitsevat yhden kappaleen. Hän antaa työnantajalle verokortin, jonka hän on päivittänyt vero.fi sivustolla sekä antaa tilinumeron, johon suoritetaan maksu palkkapäivänä.

Työelämässä on työntekijällä ja työnantajalla oikeuksia ja velvollisuuksia. Jennan mielestä viisi keskeisintä asiaa, miten uuteen työpaikkaan voi tutustua ovat:

1. Tutustua ravintolan menuseen
2. Tutkia yrityksen verkkosivut
3. Tutustua työkavereihin
4. Kysyä paljon asioista, jotta oppii uusia toimintatapoja
5. Keskittyä annettuihin työntehtävien ohjeistuksiin

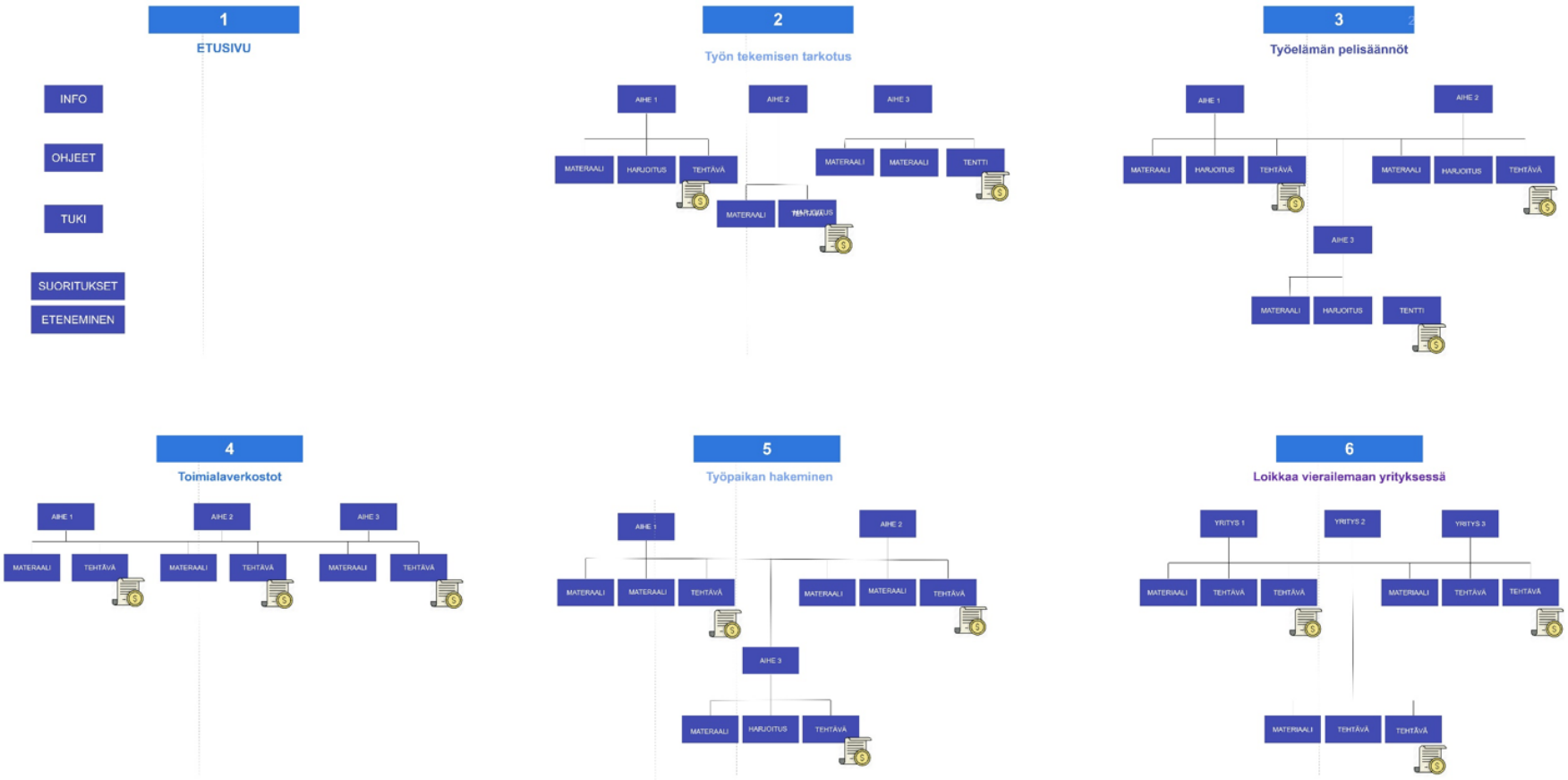
Asiakaspalvelutyössä työskentely on rankaa ja ennalta-arvaamatonta, mutta palkitsevaa. Jenna unelma on päästä kiertämään ympäri maailmaa.

Liite 10. Työelämän ajokortin elämyspolku



Digitaalisen oppimisympäristön kehittäminen tarinoiden ja protoilun keinoin , jonka tekijä on Katja Winogradow, on lisensoitu Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä.

Liite 11. Ajokortti työelämään käyttäjäpolku



Digitaalisen oppimisympäristön kehittäminen tarinoiden ja protoilun keinoin , jonka tekijä on Katja Winogradow, on lisensoitu Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä.