



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
KULTTUURIALA

# KOHTI KÄYTTÄJÄLÄHTÖISTÄ SISÄLTÖKONSEPTIA

Case Mun Gradia -opiskelijaintra

TEKIJÄ:

Hanna Narvola

Koulutusala Kulttuuriala	
Tutkinto-ohjelma Design Making -tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Hanna Narvola	
Työn nimi Kohti käyttäjälähtöistä sisältökonseptia – Case Mun Gradia -opiskelijaintra	
Päiväys 3.5.2021	Sivumäärä/Liitteet 65/6
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli syventyä palvelumuotoiluun, sen prosessiin ja menetelmiin ja soveltaa niitä tutkimuksellisessa kehittämistyössä. Kehittämistyössä tutkittiin sitä, kuinka Gradian verkkosivuilla olevan Opiskelijan oppaan käyttäjälähtöisyyttä voi parantaa palvelumuotoilun ja palvelumuotoiluprosessin avulla. Lisäksi selvitettiin sitä, minkälaiset sisällöt palvelun käyttäjät kokevat itselleen hyödyllisimmiksi opintojen eri vaiheissa. Kehittämistyön edetessä tarkasteltiin myös Opiskelijan oppaan teknistä alustaa.</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistapana käytettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallia (Double Diamond). Käyttäjäymmärrystä kerättiin opinto-ohjaajilta kyselytutkimuksella sekä opiskelijoilta teemahaastatteluilla ja yhteissuunnittelun työpajoissa. Tutkimustiedon jäsentelyssä ja analysoinnissa eli dokumentti- ja sisällönanalyyssissä käytettiin samankaltaisuuskaavion ja teemoittelun periaatteita.</p> <p>Työn lopputuloksena muodostettiin kokonaan uusi Mun Gradia -opiskelijaintran sisältökonsepti, jonka prototyyppi rakennettiin SharePoint-ympäristöön. Keskeistä sisältökonseptissa ovat opiskelijan opintojen etenemiseen sekä opiskelun tukeen, ohjaukseen ja hyvinvointiin liittyvät sisällöt. Konseptin testaus käyttäjien kanssa ja jatkokehittäminen käyttäjäkokemuksen perusteella ovat pilotoinnin seuraava vaihe ja siten jatko-tutkimuksen aihe.</p>	
Avainsanat palvelumuotoilu, palvelumuotoiluajattelu, käyttäjälähtöisyys, yhteissuunnittelu, konseptisuunnittelu	

Field of Study Culture	
Degree Programme Degree Programme in Design Making	
Author(s) Hanna Narvola	
Title of Thesis Towards User-Centred Content Concept – Case My Gradia student intranet	
Date 3.5.2021	Pages/Appendices 65/6
Client Organisation /Partners Jyväskylä Educational Consortium Gradia	
<p><b>Abstract</b></p> <p>The aim of the thesis was to delve into service design, its process and methods and apply them to research and development work. The development work researched how the user-centeredness of the Student guide on Gradia’s website can be improved through service design and service design process. The thesis also studied what kind of content the service users find most useful for themselves at different stages of their studies. As the development work progressed, the technical platform of the Student Guide was also examined.</p> <p>The Double Diamond model of service design was used as the approach to research and development work. User understanding was gathered from study counsellors through a survey and from students through contextual interviews and co-design workshops. The principles of similarity diagram and affinity diagram were used in the structuring and analysis of research data, i.e., in document and content analysis.</p> <p>As a result of the work, a completely new My Gradia student intranet content concept was formed, and its prototype was built in the SharePoint platform. Contents related to the progress of students’ studies and to study support, guidance, and well-being form the core of the content concept. Testing the concept with users and further development based on the user experience is the next step in the pilot and thus the subject of further research.</p>	
<p><b>Keywords</b> service design, service design thinking, user-centred, co-design, concept design</p>	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
2	TUTKIMUSASETELMA .....	9
3	KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS PALVELUMUOTOILUSSA .....	13
3.1	Muotoilu ja palvelumuotoilu .....	13
3.2	Palvelumuotoilun periaatteet ja keskeiset käsitteet.....	16
3.2.1	Käyttäjälähtöisyys .....	16
3.2.2	Yhteiskehittäminen ja -suunnittelu .....	17
3.2.3	Ketjuisuus.....	18
3.2.4	Havainnollistaminen .....	19
3.2.5	Kokonaisvaltaisuus .....	20
3.3	Palvelumuotoiluprosessi .....	20
3.3.1	Tuplatimanttimalli: löydä, määritä, kehitä ja tuota .....	23
3.3.2	Palvelumuotoiluajattelu: tutki, luo, arvioi ja toteuta .....	25
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET .....	28
4.1	Kehittämisprojektin ja tutkimusprosessin eteneminen.....	28
4.2	Tutkimusaineiston keruu, analysointi ja käyttäjien kokemukset palvelusta .....	29
4.2.1	Kyselytutkimus.....	30
4.2.2	Palvelu opinto-ohjaajien näkökulmasta: "Voidaanko tehdä opas, joka palvelee kaikkia Gradian opiskelijoita?" .....	32
4.2.3	Benchmarking.....	37
4.2.4	Teemahaastattelut .....	38
4.2.5	Palvelu opiskelijoiden näkökulmasta: "Tärkeintä on, että pysyy mukana ja saa tukea, jos tulee elämässä muutoksia!" .....	41
4.2.6	Yhteissuunnittelun työpajat.....	44
4.3	Mun Gradia -opiskelijaintra käyttäjälähtöisenä sisältökonseptina .....	48
4.3.1	Ehdotus tekniseksi alustaksi .....	49
4.3.2	Sisällöllinen konseptiehdotus.....	51
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	57
	LÄHTEET .....	62
	LIITE 1: KYSELYTUTKIMUKSEN LOMAKE .....	66

LIITE 2. OPISKELIJAAHAASTATTELUT: SISÄLLÖT OPINTOJEN ALKUVAIHEESSA, OPINTOJEN AIKANA JA OPINTOJEN LOPPUVAIHEESSA .....	69
LIITE 3. TYÖPAJA 4.9.2020 .....	71
LIITE 4. TYÖPAJA 1.10.2020 .....	74
LIITE 5. TYÖPAJA 2.10.2020 .....	76
LIITE 6. TYÖPAJA 2.11.2020 .....	78

## KUVALUETTELO

KUVA 1. Opinnäytetyön viitekehys.....	7
KUVA 2. The Process of Design Squiggle by Damien Newman.....	22
KUVA 3. Tuplatimanttimalli (mukaillen Design Council 2015; Penin 2018, 186).....	23
KUVA 4. Opiskelijan oppaan sisältöjen kehittäminen palvelumuotoiluprosessina .....	30
KUVA 5. Kyselytutkimuksen sähköinen tutkimusseinä .....	32
KUVA 6. Opiskelijan oppaan käyttö.....	33
KUVA 7. Opiskelijan oppaan sisältöjen tärkeys opinto-ohjaajien näkökulmasta .....	35
KUVA 8. Yhteissuunnittelun työpajojen eri vaiheet.....	46
KUVA 9. Ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden työpajojen sähköinen tutkimusseinä.....	47
KUVA 10. Lukiolaisten työpajojen sähköinen tutkimusseinä .....	47
KUVA 11. Ehdotus tekniseksi alustaksi: Drupalin ja Sharepointin arviointi .....	50
KUVA 12. Luonnos opiskelijaviestinnän kanavista ja niiden rooleista .....	51
KUVA 13. Mun Gradia -opiskelijaintran lähtösivun prototyyppi .....	52
KUVA 14. Mun Gradia: Opintoni .....	53
KUVA 15. Mun Gradia: Mahdollisuuksia .....	54
KUVA 16. Mun Gradia: Opiskelun tueksi.....	54
KUVA 17. Mun Gradia: Opintojen rahoitus.....	55
KUVA 18. Mun Gradia: Monta tapaa vaikuttaa .....	55
KUVA 19. Mun Gradia: Digipalvelut ja järjestelmät .....	56

## TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1. Kyselytutkimuksesta tunnistettuja design drivereita.....	37
TAULUKKO 2. Teemahaastatteluista tunnistettuja design drivereita .....	43
TAULUKKO 3. Yhteissuunnittelun työpajoista tunnistettuja design drivereita .....	48

## 1 JOHDANTO

Päivittäinen elämä kietoutuu lukemattomiin palveluihin, joiden avulla hoidamme asioita ja olemme yhteydessä muihin ihmisiin ja organisaatioihin. Palvelut ovat kaikkialla ja tärkeä osa yhteiskunnan rakenteita. (Penin 2018, 21.) Palveluiden kasvava merkitys ja osuus taloudessa onkin muuttanut yritysten ja organisaatioiden toimintakenttää ja kilpailuympäristöä. Tämä on luonut käsitteen palveluistumisesta, muutosprosessista, jonka tavoitteena on vastata paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja syventää asiakassuhdetta sekä saavuttaa kilpailuetua ja parantaa kilpailukykyä. Palveluistumisen onnistuminen vaatii vahvaa asiakaslähtöisyyttä, jonka taustalla on kattava ymmärrys asiakkaan tarpeista. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 17–18.)

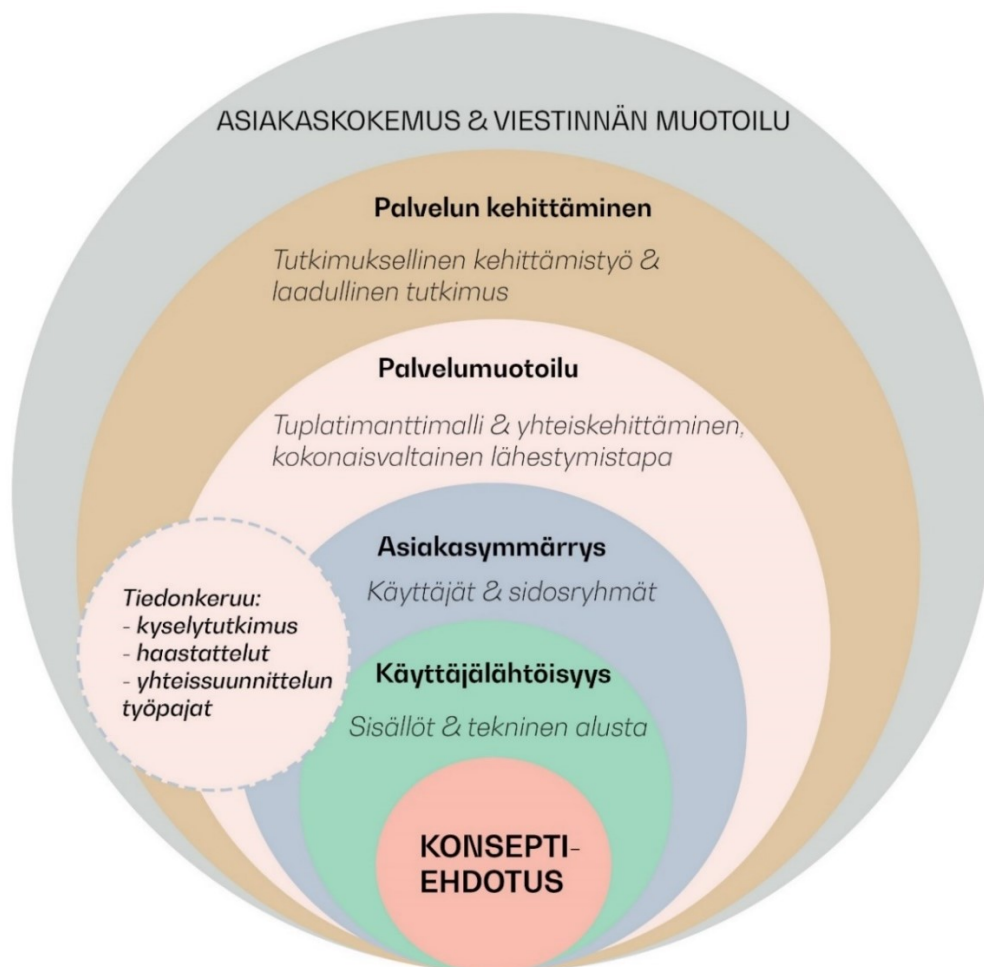
Palveluiden merkityksen kasvu on nostanut palvelumuotoilun keskeiseksi palveluiden kehittämistavaksi. Yritykset ja organisaatiot kilpailevat asiakaslähtöisyydellä ja asiakaskokemuksilla, ja kilpailussa pärjäävät ne, jotka ymmärtävät syvällisesti asiakkaiden tarpeita ja osaavat tuottaa heille mieleisiä asiakaskokemuksia. (Koivisto ym. 2019, 16–21.) Yritykset pyrkivät luomaan syviä tunteenomaisia siteitä käyttäjän ja yrityksen palveluiden kokemisen välillä. Samaan pyrkivät myös julkinen sektori ja jopa kolmannen sektorin organisaatiot. Käyttäjien todellisen kokemusmaailman voi tavoittaa vain ymmärtämällä heille tärkeitä arvoja ja tavoitteita. (Kälviäinen 2012, 24.) Palvelumuotoilun (*service design*) perimmäisenä tavoitteena on luoda arvoa asiakkaalle, joka onnistuu vain ymmärtämällä paremmin asiakkaiden kokemuksia sekä niihin vaikuttavia prosesseja ja kontekstia (Andreassen ym. 2016, 22). Asiakkaan kokeman arvon lisäksi palvelumuotoilun keinoin on mahdollista parantaa palvelun laatua ja lisätä asiakastytyvääisyyttä (Tuulaniemi 2011, luvut 3–4.). Tuulaniemi (2011, luku 1.) muistuttaa myös siitä, ettei palvelukokemusta voi sinänsä suunnitella. Kokemus on aina subjektiivinen ja tapahtuu asiakkaan pään sisällä. Palvelumuotoilussa optimoidaan palvelukokemusta poistamalla esimerkiksi palvelua häiritsevät asiat ja luodaan siten asiakkaalle positiivinen kokemus. Asiakaskeskeisessä ajattelussa (*customer dominant-logic*) tulisi keskittyä siihen, millaisia tavoitteita asiakkaat haluavat palveluilla saavuttaa (Koivisto ym. 2019, 19).

Digitaaliset palvelut ovat erottamaton osa jokapäiväistä elämää ja on hankala kuvitella elämää ilman niitä (Penin 2018, 21.) Myös digitalisaatiolla on vaikutusta siihen, että asiakaskokemuksen kehittäminen on noussut tavoitteeksi monissa organisaatioissa. Digitaalisten palvelujen kehittäminen vaatii vahvaa asiakaslähtöisyyttä ja siihen onkin otettava mukaan todelliset käyttäjät aitoine tarpeineen. Palvelumuotoilun avulla on mahdollista kasvattaa ymmärrystä siitä, mitä digitaalisen palvelun tulisi käyttäjille tarjota ja miten lopullisen ratkaisun toimia. Tällä tavoin on mahdollista suunnitella ratkaisuja, jotka tuottavat asiakkaille arvoa. (Koivisto ym. 2019, 20.) Palvelumuotoilu auttaa havainnollistamaan sitä, mitä ihmiset kokevat käyttäessään digitaalista palvelua. Sen voi nähdä myös moniulotteisen vuorovaikutuksen suunnitteluna ja jopa viestinnän muotoiluna yhdessä käyttäjien, palveluntarjoajien ja kaikkien niiden kanssa, joihin palvelu vaikuttaa. Näin esimerkiksi palveluun liittyvissä päätöksissä huomioidaan myös teknologian sosiaaliset vaikutukset, eikä ainoastaan teknologia ohjaa päätöksentekoa. (Penin 2018, 90–94.)

Palvelumuotoilua on sovellettu vasta vähän viestinnän kehittämiseen. Viestinnässä olisikin katsottava asioita asiakkaan näkökulmasta ja ymmärrettävä esimerkiksi sisältöjen käyttämisen kontekstia sekä

yksilöllistä arvonmuodostusta. Asiakkaalle merkityksellisimpiä sisältöjä on mahdollista tuottaa, kun tiedetään aidosti kohderyhmän tarpeet. Viestintää voikin kuvailla myös palveluksi, jota yritys tai organisaatio tarjoaa asiakkailleen ja sidosryhmilleen ja joka luo asiakaskokemusta. (Kaiku Helsinki 2019.) Eri ihmiset arvostavat erilaisia asioita viestinnässä ja tulisikin selvittää, mitä viestintää he tarvitsevat ja mitä kanavia pitkin. Viestinnän suunnittelussa huomiota olisi käännettävä yhä enemmän viestinnän vastaanottajiin ja heidän tarpeisiinsa organisaatiolähtöisyyden sijasta. Viestinnän kehittämiseen olisi arvokasta tuoda palvelumuotoilulle ja muotoiluajattelulle ominaisia piirteitä, kuten systemaattisuutta, asiakkaan aitoa ymmärrystä, iterointia ja jatkuvaa testausta. (Piskonen 2018, 59–60.)

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradian verkkosivuilla olevan Opiskelijan opas -osion (*opinnäytetyön tuloksissa: Mun Gradia -opiskelijaintra*) sisällöllistä käyttäjälähtöisyyttä. Opiskelijan opas on digitaalinen verkkopalveluosio, yksi Gradian opiskelijaviestinnän kanavista. Työssä toteutetaan tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tavoitteena on kehittää palvelun sisältöjä ja muodostaa ehdotus uudesta, sisällöllisesti käyttäjiään mahdollisimman hyvin palvelevasta sisältökonseptista. Käyttäjälähtöistä sisältökonseptia varten selvitetään palvelumuotoilulla ja palvelumuotoiluprosessilla sitä, minkälaisia sisältöjä käyttäjät tarvitsevat ja kaipaavat opintojen eri vaiheissa. Sisältöjen kehittäminen tarkoittaa myös viestinnän muotoilua, eli käyttäjien tarpeiden selvittämistä ja asiakaskokemuksen parantamista saadun tiedon pohjalta. Opinnäytetyön viitekehys on esitelty kuvassa 1. Tutkimusasetelma kuvataan tarkemmin opinnäytetyön luvussa 2.



KUVA 1. Opinnäytetyön viitekehys

Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutetaan työelämälähtöisenä ja osana omaa työtäni Gradiassa. Aiheen taustalla on oman työnantajaorganisaation aito kehittämistarve, jossa tavoitellaan parannusta nykytilaan palvelumuotoiluprojektin kautta. Gradia on yksi Suomen suurimmista toisen asteen kouluttajista ja se tarjoaa toisen asteen ammatillista koulutusta kahdessa oppilaitoksessa; Gradia Jyväskylässä ja Gradia Jämsässä sekä lukiokoulutusta Gradia-lukioissa; Jyväskylän Lyseon lukiossa, Schildtin lukiossa ja Jyväskylän aikuislukiossa. Gradia Jyväskylään kuuluu myös taiteen perusopetus, joka on musiikin ja tanssin harrastustoimintaa lapsille ja nuorille. Gradiassa on henkilöstöä noin 1100 ja opiskelijoita vuosittain noin 23 000. Kehittämistyö tukee Gradian Uusi yhdessä 2020+ -strategian yhtä päätavoitetta, joka on: *Itseensä ja tulevaisuuteensa luottava opiskelija. Tarjoamme monipuoliset ohjaus- ja tukipalvelut erilaisiin elämäntilanteisiin.* (Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia julkaisuaika tuntematon.) Organisaation toiminnan keskiössä ovat opiskelijat, joiden opiskelua on tuettava ohjauksella ja muilla tukimuodoilla.

Opiskelijan opas -osio on osa opiskelijaviestintää, mutta se tukee myös opintojen ohjausta. Suomen Lukiolaisten Liitto, Suomen Ammattiin Opiskelevien Liitto SAKKI ry, Suomen Opiskelija-Allianssi OSKU ry ja Finlands Svenska Skolungdomsförbund toivovat kannanotossaan lisäresursseja opinto-ohjaukseen. Opiskelijajärjestöjen puheenjohtajat kaipaavat opinto-ohjausta aiemmin, enemmän ja yksilöllisemmin, ja ohjausta tulisi olla saatavilla läpi koko opiskeluajan. (Suomen Lukiolaisten liitto 2020.) Opintojen aikaisen tuen tarve on kasvanut myös koronavirusepidemian aikana. Opetus- ja kulttuuriministeriön teettämän tutkimuksen perusteella sekä lukio- että ammatillisessa koulutuksessa kyselyyn vastanneista opiskelijoista 37 prosenttia koki tarvitsevansa opintoihin enemmän tukea kuin on saanut. Lisäksi osallisuuden ja yhteisöllisyyden puute on vaikeuttanut myös niin sanotuissa normaalioloissa pärjäävien opiskelijoiden opintoja ja jaksamista. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021.)

Hyvällä opintojen aikaisella ohjauksella on monia hyötyjä. Se edesauttaa oppilaitoksen läpäisyastetta, estää nuorten syrjäytymistä sekä edistää jatko-opiskelupaikan saamista. Koska opiskelijalla on vastuu omien opintojen etenemisestä, se vaatii häneltä myös aktiivista roolia. (Saravirta 2017, 16.) Saravirran (2017, 78) mukaan opiskelijaa motivoi parhaiten opintojen aikana se, että hänet pidetään tietoisena opintojensa etenemisestä. Myös digitaaliset kanavat hyödyttävät opiskelijaa hänen ohjauspolullaan. Sen avulla on mahdollista nopeuttaa toimintoja, ja opiskelijat voidaan myös osallistaa palvelun kehittämiseen. Opinnäytetyö kietoutuukin tärkeän asian ympärille: ammattiin opiskelevien ja lukiolaisten hyvinvointiin sekä opinnoissa jaksamiseen ja etenemiseen.

Oma motivaatio työn tekemiselle on lisätä palvelumuotoilun menetelmä- ja prosessiosaamista käytännön kehittämistyön avulla ja tukea siten omaa ammatillista kasvua. Se tarjoaa mahdollisuuden perehtyä siihen, kuinka Opiskelijan oppaan sisältöjä voi kehittää kertyvän asiakasymmärryksen avulla ja samalla luoda opiskelijoiden opiskelujen tueksi käyttäjälähtöinen sisältökonsepti.

## 2 TUTKIMUSASETELMA

Opinnäytetyön aihe on lähtöisin käytännön tarpeesta ja omassa työnantajaorganisaatiossa esille nousseesta kehittämiskohteesta. Gradian yhtenä opiskelijaviestinnän kanavana on vuoden 2018 alusta alkaen toiminut Gradia.fi -verkkopalvelun Opiskelijan opas -osio, joka rakentui verkkopalvelun uudistuksessa sivustolle ilman perusteellista pohjustusta tai käyttäjälähtöisyyttä. Oppaan sisällöt, kuten erilaiset opintojen aikaiset ohjeet, palvelevat myös enemmän ammatillisen koulutuksen opiskelijoita, sillä lukiolaisilla on ollut sekä opiskelijaviestinnän kanavana että oppimisympäristönä Peda.net -palvelu. Lukiot kuitenkin luopuvat Peda.net -palvelusta vuoden 2021 aikana. Gradiassa todettiin vuodenvaihteessa 2019–2020, etteivät Opiskelijan opas -osion sisällöt palvele riittävästi ammatillisen koulutuksen opiskelijoita. Oppaan sisällöissä tunnistettiin selkeitä puutteita esimerkiksi ohjauksen ja opintojen aikaisen tuen näkökulmasta. Oppaan kehittämistarpeeseen vaikutti myös se, että lukiolaiset tarvitsevat uuden opiskelijaviestinnän kanavan Peda.net -palvelun jälkeen. Näistä lähtökohdista syntyi tarve Opiskelijan oppaan sisältöjen käyttäjälähtöiselle kehittämiselle.

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähestymistapana käytetään palvelumuotoilua ja palvelumuotoiluprosessia. Opinnäytetyön aiheena on työelämästä lähtevä käytännön ongelma, johon etsitään ratkaisua tutkimuksellisesti. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä etsitään olemassa oleville ratkaisuille parempia vaihtoehtoja ja viedään asioita käytännössä eteenpäin. Tavoitteena on saada aikaan käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 19.) Myös Toikko ja Rantanen (2009, 20) määrittelevät kehitystyön toiminnaksi, jonka päämääränä on saavuttaa esimerkiksi uusia ja parannettuja tuotteita tai palveluja.

Työtä ohjaavat käytännölliset tavoitteet, joihin haetaan tukea teoriasta. Keskeistä tutkimuksellisessa kehittämistyössä on soveltaa, muokata ja luoda uusia ratkaisuja. Tulokset ja kehitetyt ideat siirretään toteutukseen eli implementointiin. (Ojasalo ym. 2015, 20.) Toikko ja Rantanen (2009, 19) hahmottelevat kehittämistoiminnan ja tutkimuksen välistä suhdetta myös siten, että kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa. Tutkimuksen tuottamia uusia asioita ja uutta tietoa sovelletaan puolestaan käytäntöön. Tällöin voidaan puhua myös tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta, jossa yhdistyvät konkreettinen kehittäminen ja tutkimuksellinen ote. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa (Toikko & Rantanen 2009, 22). Tutkimuksellisuus ilmenee kehittämistyössä järjestelmällisyytenä, tiedon hankintana, analyttisyytenä, kriittisyytenä sekä uuden tiedon luomisena ja jakamisena (Ojasalo ym. 2015, 22.)

Tutkimuksen lähestymistapana on palvelumuotoilu ja palvelumuotoiluprosessi, sillä ne tuovat käyttäjälähtöisen näkökulman ja työkalut palvelun kehittämiseen. Palvelumuotoilu voi olla joko uusien palveluiden suunnittelua tai jo olemassa olevan kehittämistä (Miettinen 2016, 31). Tässä tapauksessa kyse on olemassa olevan palvelun kehittämisestä. Palvelumuotoilussa sovelletaan muotoilun prosesseja ja menetelmiä palvelun kehittämiseen (Ojasalo ym. 2015, 71). Palvelumuotoilun käytännön toteutuksessa korostuvat käyttäjakeskeisyys ja kokemuksellisuus, ja prosessille ominaisena piirteenä on eri sidosryhmien aktiivinen osallistaminen kehittämistyöhön (Ojasalo ym. 2015, 39).

Palvelumuotoilua voi kuvata sekä ajattelumallina että kokonaisvaltaisena lähestymistapana palveluiden kehittämiseen. Tuulaniemen (2011, luku 3.) mukaan laadullisilla tutkimusmenetelmillä on mahdollisuus saavuttaa merkittävämpää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja toiveista, ja siten laadulliset tutkimusmenetelmät soveltuvat asiakasymmärryksen kasvattamiseen. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään kokonaisvaltaisesti tutkittavaa ilmiötä, sen merkitystä ja tarkoitusta, jolloin tutkimus vastaa kysymyksiin: mitä, miksi ja kuinka. Tutkimuksessa keskiöön nousevat tutkittavien henkilöiden näkökulmat ja kokemukset sekä ajatukset, tunteet ja vaikuttimet tutkittavaan ilmiöön. Laadullisten tutkimusmenetelmien avulla saatu tieto on luonteeltaan muun muassa kuvailevaa ja luovaa. (Tuulaniemi 2011, luku 3.). Laadullista tutkimusta voi pitää myös määrällistä tutkimusta vapaampana tutkimusmuotona, koska tulkintaa ja analyysiä tehdään tutkimuksen jokaisessa vaiheessa, eikä se noudata tarkkaa prosessia tai kaavaa (Kananen 2014, 18–19).

Tutkimusongelmassa kuvataan tavoitteet, ilmiön rajaus ja perustelut sille, miksi ilmiötä halutaan tutkia. Tutkimusongelma voi myös muokkaantua ja vaihtua sitä mukaa, kun tietoa tutkittavasta ilmiöstä saadaan. (Kyrö 2004, 37). Tutkimusongelmana voi olla asian kehittäminen. Tutkimiseen liittyy aina halu ymmärtää ilmiötä ja usein myös halu saada aikaiseksi muutos parempaan. Tällöin tutkimus tuottaa tietoa ymmärryksen ja päätöksenteon tueksi. (Kananen 2015, 64). Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää sitä, minkälaiset sisällöt palvelevat ja tukevat Gradian opiskelijoita opintojen eri vaiheissa ja muodostaa palvelun kehittämisen tueksi käyttäjälähtöinen sisällöllinen konseptiehdotus. Opiskelijan oppaan sisällöillä on vaikutusta opiskelijoiden opintojen etenemiseen ja ohjaukseen sekä opintojen aikaiseen tukeen ja lopulta myös opiskelijoiden hyvinvointiin ja yhdenvertaisuuden tunteeseen. Tämän vuoksi on tärkeää ymmärtää sen, minkälaisia sisältöjä Gradian opiskelijat tarvitsevat ja kaipaavat opintojen eri vaiheissa.

Tutkimusongelmasta johdetaan tutkimuskysymykset, joihin aineisto tuottaa vastauksen (Kananen 2015, 55). Tutkimuskysymykset vastaavat siis tutkimusongelmaan. Tutkimuksessa etsitään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

*Miten palvelumuotoilun ja palvelumuotoiluprosessin avulla voi kehittää Gradian Opiskelijan oppaan käyttäjälähtöisyyttä?*

*Minkälaiset sisällöt palvelun käyttäjät eli Gradian opiskelijat kokevat itselleen hyödyllisimmiksi opintojen eri vaiheissa?*

Sisällöllisen konseptiehdotuksen lisäksi työssä tarkastellaan myös teknistä alustaa, johon palvelu soveltuisi parhaiten käyttäjien näkökulmasta. Kehittämistyön edetessä tutkimuskysymykseksi lisättiin:

*Mikä tekninen alusta soveltuu Opiskelijan oppaalle?*

Opinnäytetyössä kuvataan tutkimusprosessia ja siihen liittyviä työskentelytapoja asiakasymmärryksen keräämisen näkökulmasta. Tutkimusprosessi mukailee muotoilussa ja palvelumuotoilussa käytettyä Design Councilin vuonna 2004 julkaisemaa tuplatimanttimallimallia (*Double Diamond*) sekä muun muassa Stickdornin (2011b, 122–135) esittelemää nelivaiheista palvelumuotoilujattelun prosessia. Tuplatimanttimallissa vuorottelevat kaksi vaihetta eli timanttia, joista ensimmäisessä asiaa tutkitaan ensin laajemmin tai syvemmillä (divergentti ajattelu) ja sen jälkeen siirrytään supistuvaan, kohdennettuun työskentelymalliin (konvergentti ajattelu) (Design Council 2015). Tuulaniemi (2011,

luku 3.) kuvailee divergenssiä vapaana ideoiden tuottamisena ja yhdistelemisenä. Konvergenssi perustuu puolestaan tietoon ja analyttiseen päättelyyn, ja vaihe on luonteeltaan analyysiä ja karsintaa. Palvelumuotoiluprosessin periaatteita ja tuplatimanttimalli esitellään tarkemmin opinnäytetyön luvussa 3.3.

Tutkimuksessa kerättävän aineiston lähtökohtana on ymmärtää palvelun käyttäjiä eli opiskelijoita ja muodostaa käyttäjälähtöinen sisältökonsepti. Palvelumuotoilussa eri osapuolten, kuten asiakkaiden, loppukäyttäjien ja oman henkilöstön osallistaminen kehittämistyöhön on oleellista (Ojasalo ym. 2015, 73). Palvelun kehittämisessä on ensisijaisen tärkeää ymmärtää myös palvelua tuottavan henkilöstön tarpeet ja odotukset palvelun suhteen. Suunnittelussa on hyödyllistä kerätä organisaatiossa oleva hiljainen tieto, joka saadaan esimerkiksi haastatteleamalla henkilökuntaa, kyselyillä tai työpajamenetelmillä. (Tuulaniemi 2011, luku 3.).

Tutkimuksen asiakasymmärryksen tiedonkeruumenetelminä käytetään opinto-ohjaajien tutkimuskyselyä sekä opiskelijoiden haastatteluja ja osallistavia yhteissuunnittelun työpajoja. Opinto-ohjaajien kysely kartoittaa ja kerää hiljaista tietoa henkilöstöltä Opiskelijan oppaan käyttökokemuksista, heidän tunnistamiaan palvelun kehittämistarpeita ja -toiveita sekä ehdotuksia palvelun kehittämiseksi. Opiskelijahaastattelut toteutetaan puolistrukturoituina haastatteluina, eli teemahaastatteluina, joissa paneudutaan opinto-ohjaajien kyselyssä esille nousseisiin asioihin opiskelijoiden näkökulmasta. Haastatteluilla saadaan tietoa asiakkaiden ajatuksista ja kokemuksista sekä rakennetaan ymmärrystä heidän elämästään (Tuulaniemi 2011, luku 3.). Asiakasymmärrystä syvennetään myös osallistavilla yhteissuunnittelun työpajoilla opiskelijoiden kanssa. Työpajojen tarkoituksena on osallistaa kohde-ryhmä palvelun suunnitteluun ja kerätä heiltä ideoita palvelun kehittämiseen. Kyselyn, haastattelu- ja työpajojen tavoitteena on myös luoda sitoutumista uuden palvelun käyttöön.

Palvelumuotoilussa tutkimusta tehdään suunnittelutyön tueksi ja usein tutkimusta voidaan myös ohjata saatujen löydösten mukaisesti. Kerätystä tutkimustiedosta on löydettävä laajemmalle asiakasjoukolle merkittävät asiat, tulkittava tietoa ja yhdisteltävä sitä myös muihin tietolähteisiin. (Tuulaniemi 2011, luku 3.) Tutkimustiedon jäsentelyssä ja analysoinnissa, eli dokumentti- ja sisällönanalyysissä käytetään samankaltaisuuskaavion ja teemoittelun (*affinity diagram*) periaatteita. Samankaltaisuuskaavio helpottaa tutkimustiedon jäsentelyä, kun tiedosta etsitään samankaltaisuuksia ja ryhmitellään ne yhteisten teemojen alla. Samankaltaisuuskaaviosta on mahdollista nähdä kerralla kaikki käyttäjille merkitykselliset aiheet (Tuulaniemi 2011, luku 3). Teemoittelun avulla voi kerätä suuria määriä tietoja ja järjestää tietoa ryhmiin tai teemoihin niiden suhteiden perusteella. Menetelmä auttaa ymmärtämään erilaisten tietojen välisiä suhteita. (Dam & Teo Yu Sing 2020.) Toisiinsa liittyvistä asioista tai yhteisistä teemoista on mahdollista muodostaa eri merkityksille hierarkiaa, ja siten ohjata tulevaa suunnittelua. Palvelun sisällöllisen konseptiehdotuksen suunnittelussa käytetään myös design drivereita eli suunnitteluohjureita. Design driverit johdetaan tutkimustuloksista ja ne ovat kiteytyksiä siitä, mitä palvelun tulisi tarjota tai mihin tarpeeseen vastata (Tuulaniemi 2011, luku 3.).

Tutkimuksessa tiedon luotettavuutta lähestytään vakuuttavuuden kautta, jossa tutkimusta koskevat valinnat ja tulkinnat tehdään näkyväksi. Vakuuttavuus perustuu uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 123.) Uskottavuus tarkoittaa tutkimuskohteen kontekstuaalisen luonteen ymmärrystä ja johdonmukaisuus puolestaan tutkimusaineiston keräämisen ja analysoinnin

tarkkaa kuvaamista. Johdonmukaisuuden arvioinnissa tuodaan esille myös analyysivaiheen epävarmuustekijät ja johtopäätöksiä mahdollisesti heikentävät tekijät.

Tiedon luotettavuutta lähestytään myös sitoutumisen näkökulmasta, sillä eri toimijoiden sitoutuminen kehittämisprosessiin vaikuttaa aineistojen, menetelmien ja tulosten luotettavuuteen. Luotettavuutta heikentää puolestaan eri toimijoiden sitoutumattomuus palvelun kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 124.) Kehittämistyössä syntyvän tiedon ja tulosten käyttökelpoisuutta arvioidaan prosessin näkökulmasta, jossa keskeistä on tuotettujen aineistojen ja niistä tehtyjen tulkintojen tarkoituksenmukaisuus (Toikko & Rantanen 2009, 125).

### 3 KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS PALVELUMUOTOILUSSA

Tutkimuksellisen kehittämistyön teoreettinen viitekehys kiinnittyy palvelumuotoilun ja palvelumuotoiluajattelun teoriaan, sen prosesseihin ja työkaluihin. Keskiössä ovat käyttäjälähtöisyys palvelumuotoilussa ja asiakasymmärryksen kerääminen palvelumuotoiluprosessissa.

#### 3.1 Muotoilu ja palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu (*service design*) on vielä vailla yksiselitteistä määritelmää. Yksi tarkka määritelmä voi rajoittaa palvelumuotoilua, vaikkakin yhteinen ymmärrys on epäilemättä tärkeää palvelumuotoiluajattelun kasvulle ja kehitykselle (Stickdorn 2011a, 29). Palvelumuotoilun määrittely onnistuu parhaiten avaamalla ensin muotoilua (*design*) osaamisalana, joka on perinteisesti nähty materiaalien tuotteiden muotoiluprosessina ja suunnitteluna. Muotoilu ei kuitenkaan enää rajoitu vain muodon, toiminnan, materiaalien, tuotannon tai käytön suunnitteluun. Ihmisten, tuotteiden ja teknologian välisen vuorovaikutuksen suunnittelun avulla tuotetaan kokemuksia, toimintoja ja palveluja. (Miettinen 2016, 26.) Muotoilun voi määritellä strategiaksi ja rakenteeksi, prosessiksi ja vuorovaikutukseksi – ja palveluksi (Mager & Sun 2011, 1).

Muotoilulla onkin yhä strategisempi rooli tuotekehitysprosessissa ja liiketoiminnan kehittämisessä. Tähän on vaikuttanut kaksi asiaa: muotoilun rooli ihmisten tarpeiden tulkitsijana sekä muotoiluajattelu (*design thinking*), joka on selkiyttänyt muotoilun strategista roolia ihmislähtöisenä innovointiprosessina. (Koivisto ym. 2019, 31). Muotoiluprosessi pyrkii yhdistämään yhdistämään sen, mikä on ihmisille haluttavaa, siihen, mikä on teknologisesti toteutettavissa ja myös taloudellisesti kannattavaa (Koivisto ym. 2019, 35). Ihmiskeskeisyyden lisäksi muotoiluajattelussa on keskeistä käyttäjätiedon hyödyntäminen, mikä mahdollistaa uusien haluttavien, toteutettavien ja käyttökelpoisten palvelujen kehittämisen (Miettinen 2016a, 27). Muotoiluajattelu on sekä tapa kerätä ymmärrystä että ratkaista alustava ongelma tai toimeksianto (Clatworthy 2017, 169.)

Muotoiluajattelu on järjestelmällinen, yhteistyöhön perustuva lähestymistapa, jossa ongelmia tutkitaan, tunnistetaan ja ratkaistaan luovasti (Luchs 2016, 21). Ongelma voi liittyä esineisiin, laitteisiin, palveluihin, kokemuksiin, prosesseihin, järjestelmiin tai laajemmin liiketoiminnan kehittämiseen. Ihmiskeskeisen suunnitteluprosessin avulla tehdään uusia löytöjä ja havaintoja, joita kehitetään iteratiivisesti sykleissä luomalla prototyyppisiä ja testaamalla niitä. (Miettinen 2016, 27.) Muotoiluajattelua voi soveltaa parhaiten tilanteissa, joissa ongelmaa tai mahdollisuutta ei ole vielä määritelty. Tavoitteena voi olla myös idea tai konsepti, joka luo uusia markkinoita tai mahdollistaa merkittävän liikevaihdon kasvun. (Luchs 2016, 22.) Muotoiluajattelu tapahtuu tekemisessä, ja siinä keskitytään ymmärrykseen, jonka tekeminen antaa (Clatworthy 2017, 169).

Muotoiluajattelun perimmäisenä tavoitteena on innovoida ja luoda tarkoituksenmukaista arvoa asiakkaalle (Koivisto ym. 2019, 35). Koivisto ym. (2019, 36–41) kiteyttävät muotoiluajattelun kahdeksaan keskeiseen periaatteeseen. Periaatteet kuvaavat muotoiluajattelua innovaatioprosessina ja kehittämisen lähestymistapana. Nämä periaatteet ovat ihmislähtöisyys, oikean ongelman ratkaisu, eksploratiivisuus eli tutkiva ja kokeileva kehittämisote, iteratiivisuus, divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu, protoilu ja testaus, yhteiskehittäminen sekä monialaisuus.

Palvelumuotoilu (*service design*) perustuu muotoiluajattelun periaatteisiin ja on siten muotoiluperusteista: muotoilijoiden ydinsaaminen on tuotu palveluiden kehittämiseen (Tuulaniemi 2011, luku 2.). Palvelumuotoilu eroaa muotoilusta siinä, että se tarjoaa laajemman näkökulman kehitettävänä olevaan suunnitteluongelmaan. Ratkaisuna voi olla muutakin kuin tuote tai käyttöliittymä, kuten järjestelmän kuvaus tai uusi toimintatapa asiakaspalvelussa. Palvelumuotoilussa korostuvat käyttäjäkokemuksen eri alueet, joiden pohjalta muotoilija tekee konseptisuunnittelua. (Miettinen 2016, 26).

Penin (2018, 146) esittelee palvelumuotoilun uutena muotoilun käytäntönä, joka pohjautuu muotoilun näkökulmiin ja yhdistää ne palvelumuotoilun peruseriaatteisiin. Koivisto ym. (2019, 36) muistuttavatkin siitä, ettei palvelumuotoilu ole yhtä kuin muotoiluajattelu. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka hyödyntää muotoiluajattelua ja keskittyy palveluihin sekä aineettomiin kokemuksiin. Lisäksi se käyttää erityisesti palvelukehittämiseen soveltuvia menetelmiä. Palvelumuotoilu tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelun kehittämisen menetelmiin (Tuulaniemi 2011, luku 1.). Vahva asiakaslähtöisyys erottaa palvelumuotoilun perinteisestä kehittämistoiminnasta. Perinteisen kehittämistoiminnan tunnuspiirteitä ovat olettaminen, ratkaiseminen ja tarjoaminen. Palvelumuotoilussa tunnuspiirteet kiteytyvät puolestaan asiakkaiden tai käyttäjien ymmärtämiseen, osallistamiseen ja yhteensovittamiseen. (Koivisto ym. 2019, 48).

Palvelumuotoilu on monitieteinen lähestymistapa, joka yhdistelee eri tieteenalojen metodeja ja työkaluja (Stickdorn 2011a, 29.) Se pohjautuu esimerkiksi muotoiluun, johtamiseen, insinööritieteisiin ja yhteiskuntatieteisiin. Stickdornin ja Schneiderin (2011, 18) mukaan palvelumuotoilun monitieteinen lähestymistapa vaatii tietynlaista ajattelutapaa ja he kutsuvat sitä palvelumuotoiluajatteluksi (*service design thinking*). Palvelumuotoilun englanninkielinen termi *service design* esiintyi käsitteenä jo 1980-luvulla palvelujen markkinoinnin ja johtamisen kirjallisuudessa, mutta ymmärrettiin tuolloin organisaatiolähtöisenä palvelun teknisenä määrittelynä (Koivisto ym. 2019, 32). Palvelumuotoilun käsitteen tämän muotoisena kuin sen nyt tunnemme – ihmislähtöisenä palveluinnovointina – esiteltiin ensimmäisen kerran 1990-luvun alussa (Mager 2009, 32; Koivisto ym. 2019, 32). Palvelumuotoilun kehittyminen ilmiöksi alkoi 2000-luvun puolivälissä, jolloin palvelumuotoilun pioneerit halusivat laajentaa muotoilun käyttöä myös palveluihin sekä luoda muotoiluosaamista palvelujen kehittämiseen (Koivisto ym. 2019, 32).

Moritzin (2005, 42) mukaan palvelumuotoilu yhdistää organisaatiot ja asiakkaat uudella ja ainutlaatuisella tavalla. Palvelumuotoilu paljastaa aidosti sekä asiakkaiden näkökulman että palvelun ainutlaatuiset ominaisuudet. Se myös yhdistää eri tieteenalojen asiantuntijat, on vuorovaikutteista ja jatkuvaa. Palvelumuotoilu lähestyy palvelun toimivuutta ja muotoa käyttäjän näkökulmasta. Se varmistaa, että palvelu on hyödyllinen, käytettävä ja houkutteleva asiakkaalle sekä samaan aikaan myös vaikuttava, tehokas ja erottuva palvelun tuottajalle. (Mager 2009, 34.) Näin palvelukokemus vastaa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin, mutta huomioi myös palvelun tuottajan näkökulmat (Miettinen 2016, 31).

Palvelumuotoilussa on kyse koko palvelukokemuksen sekä palvelun taustalla olevan prosessin ja strategian muotoilusta (Moritz 2005, 39). Tuulaniemi (2011, luku 2.) kuvailee palvelumuotoilun yhteisesti jaettuna ajattelu- ja toimintatapana, joka luo yhteisen kielen eri osaamisalojen yhteistyöhön.

Se on myös prosessi ja työkaluvalikko palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilussa käyttäjät osallistuvat palvelun kehitystyöhön esimerkiksi keräämällä itse tietoa ja kertomalla palvelukokemuksistaan. Lisäksi tutkijat seuraavat ja havainnoivat palvelun käyttäjien ja tarjoajien toimintaa. (Miettinen 2016, 21.)

Vuorovaikutus on palvelujen ydin (Penin 2018, 24). Tämän ymmärtäminen syventää palvelumuotoilun määritelmää. Palvelumuotoilun menetelmät juontavat juurensa vuorovaikutusuunnitteluun (*interaction design*), jonka ytimessä on vuorovaikutuksen muotoilu palvelun käyttäjän ja palvelun kohtauspaikan, kuten laitteen tai käyttöliittymän (*service interface*) välillä. (Sangiorgi 2009, 415.) Sangiorgi (2009, 416) kuvailee palvelun käyttöliittymää aineellisena ja palvelun visuaalisena osana. Käyttöliittymä muodostuu ihmisistä, tuotteista, tiedosta ja ympäristöistä, jotka tukevat käyttäjäkokemusta. Palvelukohtaaminen muodostuu, kun käyttäjä on vuorovaikutuksessa palveluun kosketuspisteen (*touchpoint*) kautta. Kosketuspisteitä voi kuvailla palvelun materiaalina, jotka mahdollistavat vuorovaikutuksen ja sen lisäksi tekevät palvelusta tehokkaamman, merkityksellisemmän ja haluttavamman. Palvelua voi tuottaa kasvokkain, digitaalisten käyttöliittymien ja useiden kanavien kautta, tai näiden yhdistelmänä. Jokainen näistä kanavista ja niiden taustalla olevista prosesseista on huomioitava palvelukokonaisuudessa. (Penin 2018, 24.)

Palvelumuotoilussa vuorovaikutusta ei voi erottaa palvelun kokonaisuudesta ja organisaatiosta tai sen käyttäjän kontekstista. Myös palvelutilanne ja sen erityispiirteet vaikuttavat aina vuorovaikutukseen sekä palvelukokemukseen. (Sangiorgi 2009, 418.) Idea vuorovaikutuksen muotoilusta herättää palvelumuotoilijoille kysymyksen siitä, voiko vuorovaikutusta ylipäätään muotoilla. Osa palvelumuotoilijoista kokee, että on mahdollista muotoilla vuorovaikutuksen olosuhteita muttei koskaan vuorovaikutusta itsessään. Toisaalta vuorovaikutuksen muotoilu avaa uusia mahdollisuuksia, jotka vievät muodon ja toiminnallisuuksien taakse. Tiedollisilla ja strategisilla käytännöillä on mahdollista luoda palvelulle syvempää sosiaalista vaikutusta. (Penin 2018, 24–25.)

Vuorovaikutuksen idea avaa palvelumuotoilun näkökulmia. Sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyy niin sanottua hiljaista käyttäytymistä, joka on tunnistettava palvelumuotoilussa (Penin 2018, 25). Yksilöiden ja ryhmien välinen vuorovaikutus kietoutuu kulttuuriin, tunteisiin ja estetiikkaan, jotka ovat dynaamisia ja kehittyvät jatkuvasti yhteiskunnassa. Tämä vuorovaikutuksen konteksti on syy sille, miksi palvelumuotoilu on olennaisesti käyttäjäkeskeistä. Ihmisten käyttäytyminen on myös intuitiivista: emme ajattele ensin ja toimi vasta sitten, vaan pikemminkin päinvastoin. Ihmisten käyttäytymistä ei siis voi ennustaa, vaan käyttäjiltä on kerättävä ideoita ja testattava niitä koko palvelumuotoiluprosessin ajan. Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös palveluiden monimuotoinen luonne. Palveluita tuotetaan eri medioissa ja kanavissa, mutta siitä huolimatta palvelukokemuksen olisi oltava johdonmukainen ja ristiriidaton. Palvelumuotoilussa on huomioitava myös se, kuinka palvelu on tarjolla ajan mittaan eri kanavissa. Se hyödyntää työkaluja, joiden avulla palvelun eri toimintoja ja vuorovaikutusta asiakkaaseen on mahdollista kuvata tapahtumaketjuina tai aikajanoina. (Penin 2018, 25–26.)

## 3.2 Palvelumuotoilun periaatteet ja keskeiset käsitteet

Palvelumuotoilua voi kuvata sen keskeisten periaatteiden kautta, kun yksiselitteinen määritelmä puuttuu. Luvussa käsitellään palvelumuotoilun keskeisiä periaatteita Stickdornin (2011c, 34–45) luokittelun mukaisesti ja niitä täydennetään muiden tutkijoiden näkemyksillä. Stickdorn (2011c, 34) määrittelee viisi palvelumuotoilun periaatetta, jotka ovat käyttäjälähtöisyys (*user-centred*), yhteissuunnittelu (*co-creative*), ketjuisuus (*sequencing*), havainnollistaminen (*evidencing*) ja kokonaisvaltaisuus (*holistic*).

### 3.2.1 Käyttäjälähtöisyys

Palvelut on koettava asiakkaan silmin (Stickdorn 2011c, 34). Ihminen on muotoilun ydin ja palveluiden keskiössä. Palvelumuotoilun voikin määritellä käyttäjälähtöisyyden- tai keskeisyyden (*user-centred*) lisäksi ihmiskeskeiseksi (*human-centered, people-centered*). Uusien tuotteiden, palvelujen ja prosessien kehityksen keskiöön on nostettava käyttäjien tarpeet ja näkökulmat. (Penin 2018, 150.) Palvelut ovat aineettomia ja muodostuvat palveluntarjoajan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Palvelua käytetään usein ja sitä myös suositellaan, kun palvelu vastaa aidosti asiakkaan tarpeisiin. Käyttäjälähtöisyys kietoutuukin käyttäjän tapojen, kulttuurin, sosiaalisen kontekstin ja motiivien aitoon ymmärrykseen eli koko yksilölliseen palvelukokemukseen ja sen laajaan kontekstiin. (Stickdorn 2011c, 36–37.) Käyttäjälähtöisen suunnitteluprosessin tavoitteena on luoda ainutlaatuisia palveluja ja lisäarvoa asiakkaille (Miettinen 2016, 38).

Palvelukokemuksen ymmärtäminen auttaa organisaatioita rakentamaan parempaa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. Käyttäjän ymmärtäminen on palvelujen suunnittelemisen lähtökohta ja suuressa merkityksessä siinä, onnistuuko palvelu vai ei. (Miettinen 2016, 29–30). Suunnittelussa on huomioitava, että käyttäjät ja palvelun kehittäjät lähestyvät kehitettävää asiaa omista yksilöllisistä taustoistaan ja kokemuksistaan. Tämä voi johtaa myös väärinymmärryksiin. (Stickdorn 2011c, 37). Käyttäjälähtöisyys luo kuitenkin kehitystyössä eri toimijoiden välille yhteisen kielen, jota Stickdorn (2011c, 37) kutsuu palvelun käyttäjän kieleksi. Palvelumuotoiluprosessin onnistumiseen vaikuttaa olennaisesti se, että palvelukehitykseen osallistuvat lähestyvät palvelua käyttäjän näkökulmasta.

Palvelumuotoilun ihmiskeskeistä lähestymistapaa ilmentää keskeisesti myös se, että muita sidosryhmiä, kuten palvelua tuottavia ja sen parissa työskenteleviä ihmisiä osallistetaan prosessiin. (Penin 2018, 151). Monialaisuus on palveluille ominainen piirre, joka korostuu käyttäjälähtöisessä suunnittelussa. Tilanteet pyritään näkemään siis sekä käyttäjien että koko palveluverkoston näkökulmasta. Käyttäjän näkökulma on avain siihen, kuinka palvelun kokonaisuus on mahdollista hahmottaa. (Mäkelä & Vaajakallio 2016, 78–79.)

Käyttäjälähtöisyys on mukana koko palvelukehitysprosessin ajan: aina tutkimuksesta ideointiin, palvelun prototypoinnista sen lanseeraukseen ja kaikissa niihin liittyvissä vaiheissa. Käyttäjälähtöiset palvelumuotoilun tutkimusmenetelmät painottuvat etnografisiin käytäntöihin ja menetelmiin. Näitä ovat esimerkiksi havainnointi ja varjostus sekä yhteissuunnittelun työpajat. Työpajat osallistavat palvelun kehittämiseen käyttäjiä, henkilöstöä ja muita sidosryhmiä. Käyttäjälähtöiselle palvelumuotoiluprosessille on ominaista iteroiva työskentelytapa. Prosessi liikkuu sykleissä eri vaiheiden välillä, joissa käyttäjät varmistavat kehitystyön suuntaa, konsepteja ja prototyyppisiä. (Penin 2018, 150.)

### 3.2.2 Yhteiskehittäminen ja -suunnittelu

Yhteiskehittämisessä tai -luomisessa (*co-creative, co-creation*) sekä yhteissuunnittelussa (*co-design*) keskeisenä ajatuksena on eri osapuolten, kuten palvelun käyttäjien ja palveluun liittyvien sidosryhmien osallistaminen palvelun kehittämiseen. Stickdorn (2011c, 38) käyttää termiä *co-creative*, joka viittaa yleisesti kollektiiviseen luovuuteen suunnitteluprosessin aikana. Erilaisten käyttäjäryhmien lisäksi palveluun liittyy työntekijöitä ja useita muita toimijoita, jotka tulisi osallistaa palvelumuotoilu-prosessissa palvelun suunnitteluun, tutkimiseen ja määrittelyyn. Heidän osallistamisensa vaatii luovuutta, ja erilaisin menetelmin ja työkaluin on mahdollista saada aitoja näkemyksiä palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen sekä palvelukonseptien prototypointiin ja testaamiseen. (Stickdorn 2011c, 39.) Käyttäjät, työntekijät ja muut toimijat ovat palvelukokemuksen ytimessä ja heidän osaamisensa on hyödynnettävä palvelun suunnittelussa (Mager & Sun 2011, 1).

Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat huomioidaan mahdollisimman laajasti tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa (Tuulaniemi 2011, luku 3.). Se luo myös sidosryhmien välille vuorovaikutusta jo suunnitteluprosessin aikana. Tämä sujuvoittaa oikeaa palveluhetkeä ja luo pysyvää asiakas- ja työntekijätyytyväisyyttä. Lisäksi yhteiskehittämisessä asiakkaat saavat mahdollisuuden lisätä palvelun arvoa sen kehittämisen alkuvaiheessa. (Stickdorn 2011c, 39.) Yhteiskehittämisessä keskeistä ovat osallistuvan suunnittelun (*participatory design*) käytännöt. Osallistuvan suunnittelun lähestymistavassa ihmiset ymmärretään kumppaneina, jotka osallistuvat palvelumuotoilu-prosessin kaikkiin eri vaiheisiin. He sitoutuvat prosessiin ja heidän kanssaan käydään jatkuvaa vuoropuhelua esimerkiksi työpajoissa, haastatteluissa ja tapaamisissa. (Penin 2018, 151.) Yhteiskehittämisen onnistumiseen vaikuttaa se, että kaikilla osallistujilla yhdessä on tarvittava tieto suunniteltavasta asiasta. Lisäksi osallistujat tuovat kaikilta sidosryhmiltä käytäntöön pohjautuvaa tietoa, joka kootaan yhteen yhteiskehittämisessä. (Lee ym. 2018, 27.)

Mattelmäen ja Vaajakallion (2016, 94) mukaan Sanders ja Simons (2009) tarkoittavat yhteissuunnittelulla (*co-design*) uuden palvelun, esineen tai asian yhteissuunnittelua, joka voi tapahtua, missä tahansa suunnitteluprosessin vaiheessa. Palveluiden ideoinnin yhteydessä yhteissuunnittelua voi kuvata toiminnaksi, jossa suunnitteluprosessin eri vaiheisiin otetaan mukaan palvelun nykyisiä ja tulevia käyttäjiä sekä eri alojen asiantuntijoita ja toimijoita. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 77). Mattelmäki ja Vaajakallio (2016, 91) näkevät, että yhteissuunnittelu luo antoisan pohjan suunnittelijoiden, eri asiantuntijoiden ja käyttäjien väliselle vuorovaikutukselle. Sen avulla on mahdollista kerätä ja jakaa käyttäjien näkemyksiä sekä nykyisistä palveluista että ideoida uusia mahdollisuuksia.

Yhteissuunnittelu on lähestymistapa, joka tarjoaa menetelmiä ja työkaluja monialaiseen suunnitteluun ja palveluideointiin (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 79). Yhteissuunnittelun vahvuutena voidaan pitää tietyn asian käsittelyä eri näkökulmista ja erityisesti näiden näkökulmien tuomista yhteen. Tämä voi paljastaa uusia mahdollisuuksia suunnitteluun sekä ongelmia ja ratkaisuja, jotka eivät olisi muuten tulleet esille. Yhteissuunnittelun voi nähdä hyödylliseksi suunnittelun alkuvaiheessa, jossa vasta kartoitetaan varsinaista suunnitteluongelmaa ja erilaisia kehitysmahdollisuuksia. Alkuvaiheessa rakennetaan usein ymmärrystä kokonaisuudesta ja sen osista sekä etsitään suunnittelumahdollisuuksia ja tarkennetaan, mitä oikeastaan suunnitellaan ja kenelle. Yhteissuunnittelu on tärkeää

myös olemassa olevan palvelun kehittämisessä ja etenkin sen alkuvaiheessa, jolloin on tärkeää löytää käyttäjän näkökulmasta tärkeät kehitysmahdollisuudet ja ongelmakohdat. Ne ovat niin sanottuja totuuden hetkiä, eli palvelupolun vaiheita tai tapahtumia, jotka vaikuttavat joko positiivisesti tai negatiivisesti käyttäjän palvelukokemukseen. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 80–81.)

Yhteissuunnittelulla voi nähdä useita tavoitteita. Niitä voivat olla suunnitteluryhmän yhteistyön parantaminen ja yhteisen kielen löytäminen, luovan ajattelun ja käyttäjälähtöisen asenteen kehittäminen, uusien näkökulmien tai lisätiedon saaminen, ymmärryksen kerääminen tietystä kohderyhmästä sekä uusien liiketoiminta- ja yhteistyöverkoston luominen. Oleellista on tunnistaa yhteissuunnittelun perimmäinen tavoite ja se, minkälaisia ihmisiä yhteissuunnittelutyöpajoihin pitäisi saada mukaan sekä ja mitä siellä tehdään. Käyttäjakeskeisissä kehittämisprosesseissa voi tunnistaa kaksi pääsyötä yhteissuunnitteluun. Se voi olla joko tiedon jalkauttaminen osaksi suunnittelua tai palvelun käyttäjien kohtaaminen tiedon ja inspiraation lisäämiseksi. Yhteissuunnittelu luo usein kiinnostavia teemoja jatkotutkimukseen, suunnittelua ohjaavia design drivereita eli suunnitteluohjureita sekä ideoita jatkokehitykseen. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 81–83.) Monialaisuus tuo yhteissuunnitteluun myös haasteita. Usein palvelun kehittäminen muuttaa esimerkiksi henkilöstön työtapoja, jolloin henkilöstö on motivoitava ja sitoutettava muutokseen. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 83.)

Steen, Manschot ja De Koning (2011, 53) nostavat esille myös sen, että yhteissuunnittelun termiä käytetään ajoittain trendikkäänä sanana. Sen myötä ei kuitenkaan aina ole selvää se, kuinka yhteissuunnittelu edistää palvelumuotoiluprojektia. Steen ym. (2011, 57) näkevät yhteissuunnittelulla kolmenlaisia hyötyä: se hyödyttää palvelumuotoiluprojektia itseään, asiakkaita ja käyttäjiä sekä organisaatiota. Yhteissuunnittelu parantaa palvelumuotoiluprojektin luovaa prosessia, projektin lopputuloksena syntyvää palvelua sekä projektin hallintaa ja sen pitkäkestoisia vaikutuksia. Yhteissuunnittelun myötä palvelu sopii paremmin asiakkaan tai käyttäjän tarpeisiin sekä parantaa palvelukokemusta, palvelun laatua ja erottuvuutta. Se myös luo parempaa asiakas- tai käyttäjätyytyväisyyttä ja -uskollisuutta sekä opettaa käyttäjiä palvelun käyttöön. (Steen ym. 2011, 57–58.) Yhteissuunnittelussa asiakas rakentaa yhdessä yrityksen kanssa palvelukokemuksen, joka sopii hänen toimintaympäristöönsä ja tarpeisiinsa. Asiakas muokkaa palvelua osana omaa palvelukokemustaan. (Miettinen 2016, 25.)

### 3.2.3 Ketjuisuus

Palvelut ovat aineettomia ja dynaamisia, ajassa tapahtuvia prosesseja (Koivisto 2016, 43; Stickdorn 2011c, 40). Palvelumuotoilussa korostetaan ymmärrystä siitä, miten asiakkaat kokevat palvelun ja käyttävät sitä. Usein palvelumuotoilussa keskitytään palvelun vuorovaikutteiseen, eli asiakkaalle näkyvään osaan. (Koivisto 2016, 49.) Palvelumuotoilujattelussa palveluprosessia tai -ympäristöä voi havainnollistaa tapahtumaketjuina tai aikajanoina. Ketjuisuus tarkoittaa palvelumuotoilussa palveluprosessin purkamista palvelun yksittäisiin kosketuspisteisiin (*touchpoint*), joita yhdistämällä syntyy palvelutuokioita (*service moment*) (Stickdorn 2011c, 40.) Palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kosketuspisteet jäsentävät palveluja käyttäjän näkökulmasta (Koivisto 2016, 49).

Asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun kosketuspisteissä (Koivisto 2016, 51). Kosketuspisteitä voivat olla esimerkiksi palvelun digitaaliset ja fyysiset kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. Asiakkaan

positiivisen palvelukokemukseen vaikuttaa se, että eri kontaktipisteet toimivat yhtenä kokonaisuutena. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 79.) Kontaktipisteistä syntyvät palvelutuokiot ja palvelutuokiosta muodostuu asiakkaan palvelupolku. Palvelupolku auttaa hahmottamaan, kuinka asiakas voi käyttää palvelua ja kuinka sitä voi kehittää.

Stickdornin (2011c, 40) mukaan palveluprosessiin kuuluu kolme vaihetta. Ensimmäinen niistä on palvelua edeltävä aika, vaihe, jossa asiakas pääsee vuorovaikutukseen palvelun kanssa. Sen jälkeen on vuorossa varsinainen palveluhetki, jossa asiakas kokee palvelun. Prosessiin kuuluu myös palveluhetken jälkeinen aika, jossa asiakas esimerkiksi suosittelee palvelua jollekin toiselle. Toimivassa palveluprosessissa palvelukokemus eri kontaktipisteiden välillä säilyy yhtenäisenä, eikä häiritse asiakasta. Palveluhetki ei sisällä vain asioita, jotka näkyvät asiakkaalle, vaan tarkoittaa myös kaikkia taustalla tapahtuvia prosesseja ja toimintoja. (Stickdorn 2011c, 40–41.) Palvelun hahmottaminen tapahtumaketjuna tai aikajanalla on olennaista, koska asiakkaan kokema hyöty voi muuttua vuorovaikutusten ja kokemusten myötä (Penin 2018, 152.)

Palvelupolulla asiakasta ohjaavat hänen omat tarpeensa, valintansa ja käyttäytymismallinsa, jolloin myös palveluprosessista muotoutuu yksilöllinen kokemus. Asiakas voi tehdä palvelupolulla asioita eri tavalla ja myös palveluntuottaja voi tarjota hänelle vaihtoehtoisia tapoja ja kanavia kuluttaa tietty palveluprosessin vaihe. Palvelumuotoilun tavoitteena on tunnistaa keskeiset käyttäytymismallit ja tarpeet, jotka ohjaavat palvelun käyttämistä. Sen avulla voidaan asiakaskokemus suunnitella eri asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Palvelumuotoilussa voidaan myös kartoittaa olemassa olevan palvelun palvelupolku ja palvelutuokiot, joiden avulla palvelun rakenne saadaan ymmärrettävän muotoon ja sitä on mahdollista tarkastella kriittisesti. (Koivisto 2016, 50.) Stickdorn (2011c, 41) muistuttaa myös siitä, että palvelua on kehitettävä prototyypin ja testattava iteratiivisesti prototyyppien vaikutuksia käyttäjiin.

#### 3.2.4 Havainnollistaminen

Elämme materiaalisessa maailmassa, ja palvelumuotoilu tekee aineettomasta palvelusta konkreettista, näkyvää. Asiakkaan palvelupolulle on mahdollista suunnitella jokin aineellinen todiste, tuote tai kontaktipiste, joka luo tietynlaisen kokemuksen tai ilmentää elettyä kokemusta palvelun jälkeen. (Penin 2018, 152.) Esimerkiksi matkamuuisto tai kampaajalta saatu pieni shampoopullo voivat laukaista positiivisen muiston, jonka asiakas muistaa vielä pitkään varsinaisen palvelukokemuksen jälkeen. Tällainen positiivinen muistijälki voi lisätä myös asiakasuskollisuutta ja palvelun suositteluhaluutta. (Stickdorn 2011c, 42.)

Peninin (2018, 152) mukaan palvelun aineellisten todisteiden ja kontaktipisteiden suunnittelu on keskeistä palvelumuotoiluprosessissa. Ne on suunniteltava palvelupolun ja kontaktipisteiden luontaisen järjestyksen mukaisesti. Aineellisten todisteiden käyttö voi myös epäonnistua. Asiakkaat voivat esimerkiksi kokea liiallisen sähköpostien lähetyksen roskapostina. (Stickdorn 2011c, 43.) Havainnollistamalla voidaan myös selittää ja kuvata palvelun kontaktipisteitä tai prosessia, joka helpottaa asiakasta tai lisää ymmärrystä esimerkiksi palveluun liittyvistä valinnoista. Esimerkiksi palvelu, joka huomioi ympäristövaikutukset, voi herättää asiakkaiden kunnioitusta ja lisätä empaattista sitoutumista

palveluun. Palvelun kontaktipisteitä voi havainnollistaa esimerkiksi laskujen, sähköpostien, esitteiden ja opasteiden avulla. (Stickdorn 2011c, 43.)

Palvelumuotoilun yhtenä keskeisenä tehtävänä on antaa muoto tyhjälle, eli tehdä palvelu näkyväksi visualisoinneilla ja prototyypeillä. Visualisoinnit ja prototyypit luovat suunnitteluryhmälle yhteistä ymmärrystä ja nopeuttavat kehitysprosessia. Visualisointia voidaankin käyttää sekä suunnittelu- että kommunikaatiovälineenä. (Tuulaniemi 2011, luku 3.) Palvelumuotoiluprosessin kaikille vaiheille on tyypillistä ideoiden muuttaminen näkyvään tai jopa aineelliseen, konkreettiseen muotoon. Ideat syntyvät eloon, kun ne ovat visuaalisia. Visualisoinnit ja prototyypit auttavat rakentamaan palvelumalleja ja omaksumaan niitä. (Mager 2009, 38.) Ideoiden konkretisointi ja niiden kokeileminen tuottavat materiaalia, jonka kaikki kehittämisprojektiin osallistuvat voivat nähdä ja josta he voivat keskustella. Ideoiden konkretisointi onkin tekemällä oppimista, joka nopeuttaa kehittämistä. (Kälviäinen 2012, 20.)

### 3.2.5 Kokonaisvaltaisuus

Palvelut ovat monimutkaisia ja -ulotteisia järjestelmiä, joihin vaikuttavat monet eri tekijät. Palvelumuotoilun tavoitteena onkin lisätä ymmärrystä järjestelmästä ja sen eri toimijoista. (Mager & Sung 2011, 1.) Magerin (2009, 37) mukaan palvelumuotoilu tarkastelee palvelun moniulotteisia järjestelmiä, niiden välisiä suhteita ja vuorovaikutusta. Holistinen, eli kokonaisvaltainen lähestymistapa tarkoittaa palvelun taustalla olevien prosessien ja kontaktipisteiden johdonmukaista suunnittelua, jonka avulla käyttäjäkokemus on mahdollista muotoilla yhdenmukaiseksi. (Penin 2018, 153.)

Palvelumuotoilu tarkastelee palvelun kaikkia osa-alueita: järjestelmiä ja prosesseja sekä organisaatiokulttuuria ja sen arvoja, normeja ja rakenteita. Organisaation johdon ja henkilöstön ilmentämä yrityskuva sekä asiakkaiden kokemus yrityskuvasta tulisi olla yhdenmukainen. (Stickdorn 2011c, 45.) Tämä luo yhdenmukaista viestiä ja toimintoja eri kanavissa, eli organisaatio puhuu samalla kielellä asiakkaille. Lisäksi organisaation suhde omiin työntekijöihin ja palveluntoimittajiin sekä sosiaaliseen, taloudelliseen ja kulttuurilliseen kontekstiin on yhtenäinen ja luotettava. (Penin 2018, 153.) Palvelumuotoilu tukee organisaatiossa ihmisten yhteistyötä. Sen tavoitteena on parantaa asiakaskokemusta ja työntekijätyytyväisyyttä sekä yhdistää teknologiset prosessit. (Stickdorn 2011c, 45.)

Kokonaisvaltaisessa lähestymistavassa on huomioitava myös palveluiden aineeton luonne. Vaikka palvelut ovat aineettomia, ne siitä huolimatta näyttävät fyysisessä ympäristössä joko tuotteena tai jonain muun fyysisenä lopputuloksena. Asiakkaat havaitsevat tämän palveluympäristön kaikilla aisteillaan. Asiakas näkee ja kuulee palvelun fyysisen ilmentymän tai hän voi jopa koskettaa ja maistaa sitä. Palveluympäristö voi vaikuttaa syvästi asiakkaan kokemukseen palvelusta. Tämän vuoksi on tärkeää kartoittaa kaikkien sidosryhmien mielialoja ja tunteita palvelupolun aikana. (Stickdorn 2011c, 44–45.)

### 3.3 Palvelumuotoiluprosessi

Jokainen palvelun kehittämisprosessi on omanlaisensa, eikä ole yhtä prosessia, jolla voisi kehittää mitä tahansa palvelua. Tuulaniemi (2011, luku 3.) määrittelee palvelumuotoilun prosessiksi, joka

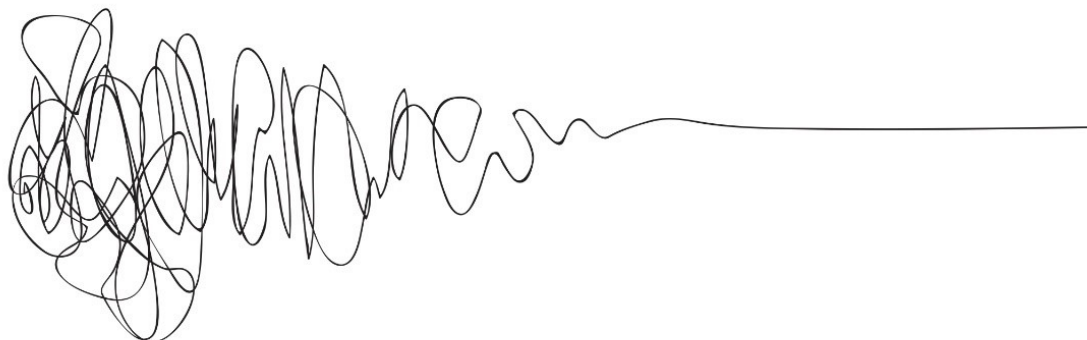
noudattelee luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Prosessissa kehitetään aina jotain uutta ja ainutkertaista, minkä vuoksi palvelumuotoilun kuvaaminen yhdenmukaisena tai tiettyyn rakenteeseen sopivana ei ole mahdollista. (Tuulaniemi 2011, luku 3.) Myös Penin (2018, 184) kuvaa palvelumuotoiluprosessia ainutlaatuiseksi ”matkaksi jo itsessään”. Palvelumuotoiluprosessiin vaikuttavat monet asiat, kuten esimerkiksi muotoilijan ja toimeksiantajan välille syntyvä luottamus ja yhteinen kieli sekä muotoilijan kyky kuvata projektia ymmärrettävästi ja omaksua organisaation pelisäännöt. (Penin 2018, 184.)

Palvelumuotoiluprosessille on kuitenkin mahdollista hahmottaa tietynlainen, suuntaa antava viitekehys, vaikkei se todellisuudessa olekaan lineaarinen prosessi. Palvelumuotoilu on iteratiivinen, vaiheittain etenevä prosessi, jonka missä tahansa vaiheessa voi olla tarpeen palata takaisin tai jopa aloittaa uudelleen tyhjästä. Tärkeää on oppia aina edellisen iteraatiokierroksen virheistä. Prosessi onkin vain karkea kehys, eikä sitä ei pitäisi omaksua ohjeellisena. (Stickdorn 2011b, 124–126.)

Miettinen (2016, 23) kuvaa iteraatiota toistuvaksi suunnitteluksi, joka perustuu suunnitteluratkaisujen kehittämisen, kokeilemisen ja tulosten arvioinnin toistuvaan prosessiin. Näin kehitetyt ratkaisut jalostuvat koko ajan lisää ja sen avulla on mahdollista saada käsitys siitä, onko palvelu toimiva ja mahdollinen. Iteratiivisuus tarkoittaa, että ratkaisusta kehitetään nopeasti ensimmäinen versio. Tätä ratkaisua kehitetään edelleen iteroiden niin kauan, kunnes tavoite on saavutettu. Iterointi tarkoittaa työskentelymallissa toistoa. (Tuulaniemi 2011, luku 3.)

Palvelumuotoiluprosessissa harvoin myös seurataan kaikkia vaiheita, vaan menetelmä valitaan ja sitä sovelletaan työn alla olevan projektin mukaan (Miettinen 2016, 35). Prosessia on mahdollista käyttää soveltuvin osin olemassa olevan palvelun kehittämiseen. Tuolloin prosessin laajuus ja toteutus vaihtelevat riippuen kehitettävästä palvelusta ja käytettävissä olevista taloudellisista ja ajallisista resursseista. (Tuulaniemi 2011, luku 3.)

Palvelumuotoiluprosessille on tyypillistä, että alkuperäinen toimeksianto usein muokkaantuu ja tarkentuu pitkän prosessin aikana. Prosessin alkuvaiheeseen olisikin varattava riittävästi aikaa ja resursseja alkuperäisen toimeksiannon tarkasteluun. (Penin 2018, 174.) Organisaatio voi olla niin lähellä ongelmaa, että se vaikeuttaa prosessin alkuvaiheessa kokonaiskuvan hahmottamista. Usein onkin tarpeellista tuoda esille palvelumuotoiluprosessin tuoma arvo organisaatiolle. Palvelumuotoiluprosessi tuo esiin todellisen ongelman ja puuttuu siihen. (Penin 2018, 182.) Stickdorn (2011b, 126) puolestaan kuvaa, että prosessin ensimmäinen askel on muotoilla palvelumuotoiluprosessia itseään. Prosessi riippuu viime kädessä kehitettävän palvelun kontekstista ja vaihtelee siten projektikohtaisesti. Palvelumuotoiluprosessia voi tarkastella myös Damien Newmanin (The design squiggle julkaisuaika tuntematon) muotoiluprosessin syherön (squiggle) avulla.



KUVA 2. The Process of Design Squiggle by Damien Newman

Prosessin alkuvaihe on sekava ja epävarma, ja se tarkentuu tutkimisen, oivallusten ja uusien näkemysten kautta konsepteiksi, joiden prototyyppisiä testataan iteroiden ja lopulta päädytään yhteen ratkaisuun. (The design squiggle julkaisuaika tuntematon) Prosessin alkuvaihetta voi kuvata myös termillä fuzzy front end. Kyse on ”sotkuisesta” vaiheesta, jossa liikutaan edestakaisin ja tarkennetaan ongelmaa ja sen kontekstia. Prosessin alku on kriittinen, koska silloin tehdään projektin kannalta tärkeitä päätöksiä, sitoutetaan tiimi toimeksiantoon ja suunnitelmaan. Lisäksi asiakkaan näkökulmat tulevat mukaan prosessiin. (Clatworthy 2017, 168.) Palvelumuotoilun syheröisestä luonteesta huolimatta kyse on kokonaisvaltaisesta, järjestelmällisestä ja strategisesta prosessista. Se sisältää tutkimusta, havaintoja, ideointia, prototypointia ja ehdotusten luomista. (Penin 2018, 174.)

Palvelumuotoiluprosessin rakenteen hahmottaminen vaihtelee, mutta malleissa yhdistyvät asiakasymmärryksen hankkiminen, ratkaisuehdotusten luominen, testaaminen ja arviointi. Stickdorn (2011b, 122–135) jakaa palvelumuotoiluprosessin neljään vaiheeseen, jotka ovat ymmärryksen lisääminen tutkimuksella, uusien ratkaisujen ideointi ja luominen, tulosten arviointi ja konseptien havainnollistaminen sekä toteutus. Miettinen (2016, 33) esittelee Magerin (2009) palvelumuotoiluprosessin neljä vaihetta, jotka muistuttavat pitkälti Stickdornin (2011) jaottelua. Kyseisessä mallissa prosessin ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan palvelujärjestelmään vaikuttavia tekijöitä, käyttäjien tarpeita ja kokemuksia palvelusta. Saadun tiedon pohjalta tuotetaan ideoita ja tehdään yhteis-suunnittelua käyttäjien kanssa. Arviointivaiheessa käytetään prototyyppisiä ja arvioidaan niitä sekä toteutetaan asiakastutkimusta, jossa haetaan tietoa mahdollisen palvelun käyttämisestä. Toteutuksessa testattu palvelu viedään käytäntöön. (Miettinen 2016, 33.) Tuulaniemi (2011, luku 3.) puolestaan jakaa palvelumuotoiluprosessiin viiteen osaan: määrittelyyn, tutkimukseen, suunnitteluun, tuotantoon ja arviointiin.

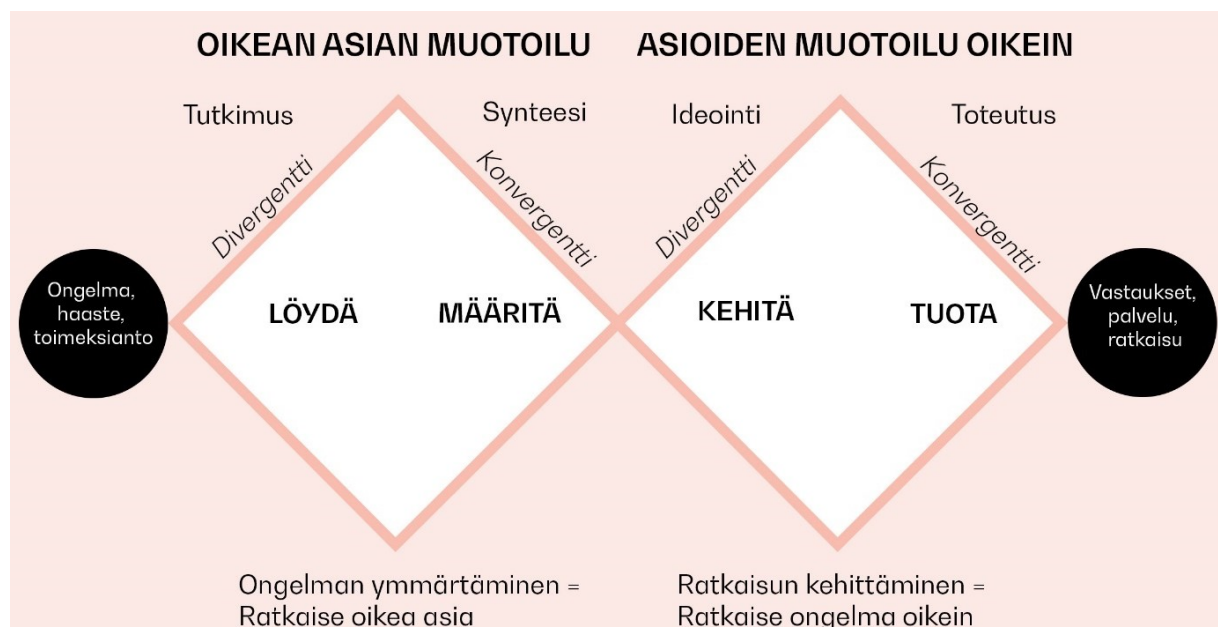
Palvelumuotoiluprosessin luonteelle on ominaista, että siinä tehdään harppauksia yksityiskohtien ja kokonaisvaltaisen suunnittelun välillä. Esimerkiksi yksittäisen kontaktipisteen suunnittelussa on pidettävä mielessä myös se, kuinka kontaktipiste soveltuu koko palvelupolulle ja sen osaksi. Palvelumuotoiluprosessi on myös taiteilua ongelmien ja paradoksien kanssa. Prosessissa ei ole mahdollista

huomioida jokaista näkökulmaa, joten päätökset täytyy tehdä budjettiin, resursseihin ja asiakkaan näkökulmiin perustuen. (Stickdorn 2011b, 127.)

### 3.3.1 Tuplatimanttimalli: löydä, määritä, kehitä ja tuota

Palvelumuotoiluprosessia voi kuvata Design Councilin (2015) tuplatimanttimallilla (*double diamond*), joka on suunnitteluprosessin selkeä, kattava ja visuaalinen kuvaus. Malli muodostuu kahdesta timantin muotoisesta kuviosta, jotka kuvastavat prosessin divergentin ja konvergentin vaiheita. Divergentti kuvastaa prosessissa laajenevaa tai syvempää ajattelua, jossa luodaan vaihtoehtoja ja konvergentti puolestaan vaihtoehtojen rajaamista, eli supistuvaa ajattelua. (Design Council 2015.) Ensimmäisen timantin tarkoituksena on tunnistaa ratkaistava ongelma, ja se on luonteeltaan tutkimuksellinen ja analyttinen prosessin vaihe. Toisen timantin aikana kehitetään tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen parhaiten soveltuva ratkaisu. Toinen timantti perustuu vaiheena enemmän luovuuteen. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

Tuplatimantissa on esitetty prosessin neljä päävaihetta lineaarisena prosessina, mutta todellisuudessa prosessi on iteratiivinen. Prosessissa voidaan aina palata aikaisempiin vaiheisiin tai samaa vaihetta voidaan toistaa, kunnes vaiheessa on saavutettu toimiva lopputulos. (Design Council 2015; Koivisto ym. 2019, 46.) Jatkuvasti muuttuvassa ja digitaalisessa maailmassa mikään idea ei ole koskaan valmis, vaan saadun palautteen myötä palvelua on kehitettävä iteratiivisesti (Design Council 2015). Tuplatimanttimalli on mukailtu Design Councilin (2015) alkuperäisestä ja Peninin (2018, 186) esittelemästä Dan Nesslerin uudistamasta versiosta kuvassa 3.



KUVA 3. Tuplatimanttimalli (mukaillen Design Council 2015; Penin 2018, 186)

Tuplatimanttimallissa palvelumuotoiluprosessin päävaiheet ovat: löydä (*discover*), määritä (*define*), kehitä (*develop*) ja tuota (*deliver*). Ensimmäisen timantin muodostavat löydä- ja määritä -vaiheet. Löydä-vaihe auttaa ymmärtämään sen, mikä ratkaistava ongelma on. Vaiheeseen liittyy palveluun liittyvien ihmisten osallistaminen. (Design Council 2015.) Peninin (2018, 184) mukaan muotoilija kes-

kittyy ensimmäisessä vaiheessa saamaan tietoa ongelmasta sekä ihmisten ja palvelun toimintaympäristöstä. Siinä tarkastellaan asiakkaiden käyttäytymistä, motiiveja ja unelmia sekä toiminnan sosiaalista ja kulttuurista kontekstia. (Koivisto ym. 2019, 44–45.) Tutkimus tuottaa ongelman määrittelyä ohjaavia mahdollisuuksia ja paljastaa aukkoja, joihin on etsittävä ratkaisua palvelun kehittämisessä. (Penin 2018, 184.)

Löydä-vaiheessa kerätty tieto auttaa määrittelemään ongelmaa, eli suunnitteluhaastetta (Design Council 2015). Määritä-vaiheessa keskitytään tutkimusvaiheessa syntyneisiin oivalluksiin, määritellään suunnittelulle suuntaviivoja ja selvennetään ongelmaa. (Penin 2018, 184.) Määritä-vaiheessa kerätty tieto analysoidaan ja tulkitaan ymmärrykseksi. Vaiheen tuloksena tulisi syntyä määritetty ongelma tai mahdollisuus, johon prosessin seuraavassa vaiheessa ideoidaan ratkaisua. Tuloksena voi olla myös syvä ymmärrys asiakkaan tarpeista tai vaatimusmäärittely kehitettävälle ratkaisulle. Analyysin on perustuttava asiakastarpeisiin ja syntynyt ymmärrys kiteytetään helposti hyödynnettävään muotoon, kuten suunnittelu ohjaaviksi design drivereiksi. (Koivisto ym. 2019, 45–46.)

Toisen timantin muodostavat kehittä- ja tuota-vaiheet. Kehittä-vaiheessa muotoilijat kehittävät mahdollisia ratkaisuja, tuottavat ja testaavat uusia palvelukonsepteja. Ideoista kehitetään vankkoja konsepteja prototypoinnin ja yhteissuunnittelun avulla. (Penin 2018, 184.) Selkeästi määriteltyyn ongelmaan etsitään ratkaisuja ja inspiraatiota sekä tehdään yhteissuunnittelua (Design Council 2015.) Keskeistä on rakentaa prototyyppijä ja visualisoida ideoita. Näitä ratkaisuja kehitetään työpajoissa asiakkaiden, henkilökunnan ja muiden sidosryhmien kanssa. Heiltä saatua kritiikkiä ja luovia parannusehdotuksia hyödynnetään ratkaisujen kehittämisessä. (Koivisto ym. 2019, 46.)

Tuplatimanttimallin viimeisessä tuota-vaiheessa testataan ratkaisuja. Toimimattomat ratkaisut hylätään, ja toimivia ratkaisuja parannetaan. (Design Council 2015.) Tässä vaiheessa tarkoituksena on rajata ja tunnistaa syntyneistä ideoista sellaiset, jotka ovat toimivia ja vastaavat asetettuihin tavoitteisiin. Ratkaisuja testataan asiakkailla, henkilökunnalla ja muilla sidosryhmillä. Tavoitteena on luoda palvelusta määritelty idea tai konsepti. (Koivisto ym. 2019, 46.) Idean tai konseptin pohjalta on mahdollista tehdä päätös siitä, toteutetaanko kehitetty ratkaisu vai ei (Koivisto 2019, 46; Penin 2018, 184).

Penin (2018, 186) nostaa esille Dan Nesslerin uudistaman tuplatimanttimallin, joka yksinkertaistaa ja yhdistää mallin kahteen päävaiheeseen. Nesslerin (2016) mukaan ensimmäisessä timantissa, eli löydä- ja määrittele-vaiheissa on tarkoituksena kartoittaa oikea ratkaistava ongelma tai kysymys. Vaihe määrittelee sen, mitä prosessissa ollaan tekemässä. Tämän jälkeen on selvillä kysymys tai ongelma, johon haetaan vastausta tai ratkaisua. Kehittä- ja tuota-vaiheissa on siis kyse siitä, kuinka ongelma ratkaistaan oikein. (Nessler 2016.) Tuplatimanttimallin uudistettu versio tarjoaa myös yksityiskohtaisempaa tietoa siitä, mitkä toimet kuuluvat kuhunkin timanttiin. Mallissa löydä-vaihe alkaa alkuperäisen toimeksiannolla, jota tarkennetaan ja laajennetaan kahdella tutkimusvaiheella. Tutkimusvaihetta seuraavat analyysi ja synteesi, joilla tutkimuslöydökset määritellään teemoiksi ja mahdollisuuksiksi. Toimeksianto muotoutuu lopulliseksi ensimmäisen timantin lopussa. Toinen timantti, eli kehittä-vaihe alkaa ideoinnilla ja syntyneiden ideoiden arvioinnilla. Timantin jälkimmäisen puoliskon tuota-vaihe puolestaan on omistettu prototyyppien ja ideoiden testaamiselle. Testaaminen jatkuu siihen saakka, kunnes lopullinen ratkaisu on selvillä. (Penin 2018, 186.)

Tuplatimanttimallin viitekehykseen on hahmoteltu neljä perusperiaatetta. Muotoilijan on huomioitava nämä periaatteet, jotta hän voi toimia mahdollisimman tehokkaasti. (Design Council 2019.) Periaatteet ovat:

- *Aseta ihmiset etusijalle ja aloita ymmärryksen kerääminen palvelua käyttävistä ihmisistä, heidän tarpeistaan, vahvuuksistaan ja toiveistaan.*
- *Viesti visuaalisesti ja osallistavasti. Auta ihmisiä muodostamaan yhteinen käsitys ongelmasta ja ideoista.*
- *Tee yhteistyötä, luo ja työskentele yhdessä. Inspiroidu siitä, mitä muut tekevät.*
- *Iteroi, eli toista, toista ja toista. Kun havaitset riskin ajoissa, riskit vähenevät ja luottamus ideoitasi kohtaan kasvaa.* (Design Council 2019.)

### 3.3.2 Palvelumuotoiluajattelu: tutki, luo, arvioi ja toteuta

Tuplatimanttimalia voi syventää Stickdornin (2011b, 126) palvelumuotoiluajattelun nelivaiheisen prosessin avulla. Palveluratkaisujen tutkiminen, uusien ratkaisujen luominen, arviointi ja toteutus kuvastavat moniulotteista palvelumuotoiluprosessia.

Stickdorn (2011b, 128) nostaa palvelumuotoiluprosessin ensimmäiseksi vaiheeksi tutkimuksen, jonka tarkoituksena on kasvattaa ymmärrystä. Palvelumuotoiluprosessin keskiössä on asiakas, mutta asiakkaan lisäksi on ymmärrettävä myös palvelun toimintaympäristöä. Organisaation kulttuuri ja tavoitteet vaikuttavat palvelumuotoiluprosessiin, sen etenemiseen ja esimerkiksi yhteissuunnitteluun. Ratkaistava ongelma on usein organisaatiolähtöinen tai sitä ainakin aluksi tarkastellaan organisaation näkökulmasta. Palvelun toimintaympäristön tutkimisen avulla on mahdollista kerätä ymmärrystä siitä, mikä ratkaistava ongelma on organisaation näkökulmasta. Palvelumuotoilija puolestaan kääntää ratkaistavan ongelman asiakkaan kielelle, eli mitä ongelma käytännössä tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta. (Stickdorn 2011b, 128.) Palvelumuotoiluprosessin onnistumisen kannalta on tärkeää löytää ja määritellä ratkaistava ongelma. Tämä tarkoittaa ymmärryksen keräämistä palvelusta nykyisten ja potentiaalisten asiakkaiden näkökulmasta sekä heidän perimmäisten motiiviansa ymmärrystä. Tutkimustieto on myös visualisoitava, sillä se auttaa yksinkertaistamaan moniulotteista ja aineetonta palveluprosessia. Tutkimustiedon havainnollistaminen edistää suunnittelijoiden ja palvelun sidosryhmien välistä ymmärrystä. (Stickdorn 2011b, 128–129.)

Myös Penin (2018, 184) määrittelee palvelumuotoiluprosessin ensimmäiseksi vaiheeksi tutkimuksen, jossa muotoilija uppoutuu projektiin, sen ongelmakohtiin ja mahdollisuuksiin sekä luo yleisen kokonaiskuvan. Tutkimuksen tarkoituksena on etsiä oikea ongelma, tarkentaa ja rajata sitä sekä määritellä ongelman tärkeimpiä pääkohtia. Tutkimus muodostaa ongelman viitekehyksen. (Penin 2018, 198.) Tuulaniemi (2011, luku 3.) pitää asiakasymmärrystä, eli tutkimusta kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista yhtenä palvelumuotoilun kriittisimmistä vaiheista. Tutkimusvaiheessa keskitytään keräämään ja analysoimaan suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa.

Tutkimista seuraa uusien ratkaisujen luominen ja niiden arviointi. Nämä vaiheet vuorottelevat eniten palvelumuotoiluprosessissa (Stickdorn 2011b, 130). Tarkoituksena on luoda ja kehittää ratkaisuja ongelmiin, jotka on määritelty tutkimusvaiheessa. Ratkaisut pohjautuvat tunnistettuihin asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin sekä organisaation prosesseihin ja koko palvelupolkuun. Uusien ratkaisujen

luomisessa ei tarvitse välttää virheitä, vaan ennemminkin tarkoituksena on tutkia mahdollisimman monta virhettä. Prosessin alkuvaiheessa tehdyt virheet tarjoavat mahdollisuuden oppimiseen ennen palvelun implementointia tai uuden konseptin hyväksymistä. Kokonaisvaltaisten ja kestävien ratkaisujen luominen edellyttää kaikkien sidosryhmien, kuten asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon sekä suunnittelijoiden osallistamista suunnitteluun. (Stickdorn 2011b, 130–131.)

Tutkimuksen pohjalta määritetään projektia ohjaavat tekijät ja aloitetaan ideointiprosessi, joka sisältää yhteissuunnittelua organisaation ja sen asiakkaiden sekä palvelun käyttäjien kanssa (Penin 2018, 184). Penin (2018, 238) esittelee uusien ratkaisujen luomisen ideointivaiheena, jossa tyypillisesti hyödynnetään tutkimuksen tuloksia. Prosessissa on tartuttava tutkimuksen paljastamiin tärkeimpiin asioihin ja ongelmiin ja ideoida niille uusia ratkaisuja. Ideointivaiheeseen ja uusien ratkaisujen luomiseen liittyy kaksi haastetta. Ensimmäinen haasteista on se, kuinka tasapainoilla ratkaisuehdotusten soveltuvuuden ja projektin rajoitteiden välillä. Vaikka kyse on luovasta prosessista, uusia ideoita ja mahdollisuuksia voi rajoittaa esimerkiksi palvelun toimintaympäristö. Toinen haasteista liittyy projektinhallintaan ja siihen, kuinka ihmisten osallistaminen yhteiskehittämiseen ja -suunnitteluun onnistuu. (Penin 2018, 238–239.)

Tutkimista ja uusien ratkaisujen ideointia seuraa ratkaisujen ja palvelukonseptien testaaminen. Palvelujen kehittäminen ja testaaminen vaatii sitä, että asiakkaille on luotava konseptista mahdollisimman hyvä, uskottava ja ymmärrettävä mielikuva (Stickdorn 2011b, 132). Pelkkä palvelun sanallinen kuvaus ei kuitenkaan riitä, sillä tunne on tärkeä palvelukokemuksen testaamisessa. Tämän vuoksi palvelun prototyyppiä olisi testattava aidossa tai mahdollisimman todentuntuisessa tilanteessa. Esimerkiksi palvelutilanteen lavastaminen tai roolipeli synnyttää palvelun käyttäjän ja uuden palvelun välille vuorovaikutusta, joka puuttuu esimerkiksi sarjakuvasta, kuvakäsikirjoituksesta, videosta tai kuvasta. Tällainen lähestymistapa luo myös sitoutumista palveluun jo testausvaiheessa, ja se on tehokas menetelmä, jolla voi testata konseptia edullisesti ja parantaa palvelua testauksen perusteella. (Stickdorn 2011, 132–133.)

Tämä vaihe sisältää konseptiehdotusten laatimisen, niiden testaamisen prototyyppien avulla sekä lopulta lopullisen konseptin määrittelyn palvelun kehitystä ja implementointia varten. (Penin 2018, 184.) Penin (2018, 258) pitää prototypointia keskeisenä osana palvelumuotoiluprosessia, ja sen avulla on mahdollisuus oppia ja tehdä päätöksiä. Prototypointia voi käyttää sekä tutkimuksen että suunnittelun työkaluna. Prototyypit osoittavat sen, mikä kehitetyssä palvelussa toimii ja minkälaisia parannuksia se kaipaa. Palvelumuotoilussa prototyypit luovat ymmärrystä uudesta palvelusta ja auttavat hahmottamaan palvelun ulkoasua ja palvelukokemuksen tunnetta. (Penin 2018, 258.)

Palvelun testaamisen ja kehittämisen jälkeen on vuorossa palvelun toteuttaminen, eli käytäntöön vieminen. Uuden palvelukonseptin toteutus vaatii muutosprosessia, jota on johdettava hyvin. Muutoksen pitäisi aina myös pohjautua aikaisempiin prosessin vaiheisiin, eli uuden ratkaisun luomiseen ja testaamiseen. (Stickdorn 2011b, 134.) Uudesta palvelukonseptista on viestittävä selkeästi ja siten, että palvelun herättämä tunne, haluttu asiakaskokemus, välittyy. On myös tärkeää, että työntekijät motivoituvat ja sitoutuvat palvelun toteutukseen. Tämän vuoksi työntekijät olisivat sitoutettava palvelumuotoiluprosessiin alusta alkaen. Näin he ymmärtävät uuden palvelukonseptin ja tukevat sitä.

Koko organisaatio on myös tärkeää pitää ajan tasalla parannelluista prosesseista ja tuotteista. Palvelun toteutus ja sen mukanaan tuoma muutos sujuvat paremmin, kun eri osapuolet osallistuvat palvelumuotoiluprosessiin ja kokevat siten pääsevänsä vaikuttamaan palvelun kehitykseen. (Stickdorn 2011b, 134–135.)

Peninin (2018, 280) mukaan palvelun pilotointi ja implementointi voi vaatia palvelumuotoilijalta sitä, että hän edistää organisaatiossa esimerkiksi kontaktipisteiden kehittämistä tai palvelun testaamista. Organisaatiot sitoutuvat usein tutkimus- ja ideointivaiheeseen ja saattavat jopa suorastaan rakastaa konseptia ”paperilla”, mutta vievät kuitenkin varovaisesti uutta palvelua käytäntöön. Saadun palautteen avulla palvelun on mahdollista reagoida toimintaympäristön muutoksiin ja asiakkaiden uusiin tarpeisiin. Palvelun arviointia voikin pitää yhteiskehittämisen jatkuvana muotona. (Penin 2018, 280.) Muutoksen toteutusta tulisi seurata uusi tutkimus, joka arvioi palvelun toimivuutta ja aloittaa näin uuden palvelumuotoiluajattelun iteratiiviseen prosessiin. (Stickdorn 2011b, 134–135.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET

Tässä luvussa esittelen tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin ja sen tuloksena syntyneen sisällöllisen konseptiehdotuksen. Esittelen prosessin aikana esiin nousseita havaintoja ja asioita, joihin etsin myös ratkaisua osana kehittämistyötä.

### 4.1 Kehittämisprojektin ja tutkimusprosessin eteneminen

Yhtenä työni painopisteistä on kehittää Gradia.fi -verkkopalvelua, jonka osa Opiskelijan opas on. Sain opinnäytetyön aiheen loppuvuodesta 2019, kun esimieheni ehdotti minulle osallistumista Opiskelijan oppaan kehittämisprojektiin. Olin pohtinut verkkosivujen kehittämistä opinnäytetyön aiheena ja koin, että Opiskelijan opas lähestymistapana oli konkreettinen ja selkeä kokonaisuus. Otin ehdotuksen ilolla vastaan, sillä kehittämisprojekti tarjosi mahdollisuuden syventyä palvelumuotoiluajattelun ja -prosessiin sekä aidon, käytännönläheisen ja oman organisaation tarpeesta nousevan aiheen opinnäytetyölle.

Kehittämisprojektin alkuperäisenä toimeksiantona oli päivittää olemassa olevan Opiskelijan oppaan sisältöjä käyttäjälähtöisesti sekä suunnitella uuden oppaan sisällöntuotannon prosessin omistajuus, ylläpitovastuut ja -oikeudet. Tavoitteena oli, että uudistettu Opiskelijan opas -osio palvelisi kaikkia Gradian opiskelijoita, eikä vain osaa. Lisäksi toimeksiannossa oli määritelty, että opas rakennetaan vanhaan tuttuun paikkaansa Gradia.fi -sivustolle, eikä sitä varten suunnitella uutta teknistä järjestelmää tai alustaa.

Kehittämisprojektiin palkattiin vuoden 2020 alusta projektipäällikkö, joka toimi samanaikaisesti vetovastuussa myös organisaation henkilöstöintran uudistusprojektissa. Roolikseni määriteltiin projektipäällikön johdolla vastata uuden oppaan sisältöjen käyttäjälähtöisestä suunnittelusta palvelumuotoilun menetelmin. Projektipäällikkö muodosti kehittämisprojektille ohjausryhmän tammi-helmikuun 2020 vaihteessa, johon kuului projektipäällikön ja itseni lisäksi neljä esimiesasemassa olevaa henkilöä Gradian opiskelijapalveluista, ura- ja ohjauspalveluista sekä lukiokoulutuksesta. Kuuluimme projektipäällikön kanssa myös hänen kokoamaansa projektiryhmään, jossa oli mukana noin 12 opinto-ohjaajaa Gradian ammatillisesta koulutuksesta sekä lukiokoulutuksesta. Projektiryhmän tehtäväksi määriteltiin koordinoida uuden Opiskelijan oppaan sisällöntuotantoa ja tukea sisällöntuottajia.

Heti projektin alussa aloin tutustua syvemmin palvelumuotoilun teorioihin ja pyrin löytämään niistä näkökulmia tutkimustyöhön ja siihen, minkälaisin menetelmin on mahdollista kerätä asiakasymmärrystä. Esittelin opinnäytetyön aihekuvauksen ja työsuunnitelman tammi-helmikuun vaihteessa 2020. Tutkimusta tarkensivat työssä käytävät keskustelut ja palaverit kehittämistyön tavoitteista ja rajauksista. Aloitin aineiston keruun tekemällä helmikuussa kyselylomakkeen Gradian opinto-ohjaajille. Forms-kyselylomake avautui vastattavaksi maaliskuun alkupuolella ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kyselylomakkeesta saatujen vastausten pohjalta muodostin puolistrukturoitujen haastattelujen rungon. Haastattelun kysymyksiä miettiessäni hyödynsin kyselyssä esille nousseita asioita ja sitä, mitkä teemat vaativat tarkentamista. Haastattelut aloitettiin huhtikuun alkupuolella ja toteutettiin toukuun puoliväliin mennessä.

Tarkoituksena oli myös toteuttaa yhteissuunnittelun työpajat opiskelijoiden kanssa keväällä, mutta aikataulua venyttivät koronavirustilanne ja projektipäällikön työpanoksen painottuminen toisen projektin vetämiseen. Haastattelujen tuottaman aineiston analysoin kesäkuussa, ja aineistosta tehtyjen havaintojen sekä teoriatiedon pohjalta muodostin rungon yhteissuunnittelun työpajoille elokuussa. Työpajat toteutuivat syys-, loka- ja marraskuussa. Syksyllä tarkensin tutkimuksen näkökulmaa vastaamaan koko palvelumuotoiluprosessia palvelumuotoilumenetelmien sijasta. Teoria ja käytäntö kulivat rinnakkain, ja analysoidun tutkimusaineiston myötä ilmeni, että kehittämistyössä oli arvioitava myös Opiskelijan oppaan teknistä alustaa. Teknisen alustan selvittäminen ja määrittely sekä projektipäällikön siirtyminen toisiin tehtäviin vaikuttivat kehittämistyön etenemiseen loppuvuodesta.

Kehittämisprojektin ohjausryhmä hyväksyi ehdotuksen tekniseksi alustaksi lokakuun lopussa. Projektipäällikkö esitteli alustavan konseptiluonnoksen ja päivitetyn projektisuunnitelman ohjausryhmälle joulukuussa. Lisäksi kehittämisprojektin projektiryhmän ja ohjausryhmän kokoonpanoa muutettiin tukemaan paremmin projektin tavoitteita tammikuun 2021 puolivälissä. Tämä tarkoitti sitä, että projektiryhmään otettiin toiveestani mukaan edustusta ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen lisäksi myös muuta henkilöstöä, kuten digipalvelut. Muutoksen avulla projektin päätöksenteko ja jalkauttaminen oli mahdollista toteuttaa helpommin, kun mukana oli henkilöitä yksiköistä, joihin kehittämistyö vaikuttaa. Samalla projektin vetovastuu jaettiin kahdelle henkilölle, sillä projektipäällikkö siirtyi toisen työnantajan palvelukseen. Toimin toisena projektin vetäjänä vuoden 2021 alusta alkaen. Alkuvuoden 2021 aikana jäsennettiin myös alustavaa luonnosta opiskelijaviestinnän kanavien rooleille ohjausryhmän toiveesta.

Sisällöllinen konseptiehdotus muokkaantui lopulliseen muotoonsa maaliskuun lopussa, jolloin valittiin myös opiskelijaintran uusi Mun Gradia -nimi. Tämän jälkeen sain viimeistelyä kokonaisuuden sekä vedettyä yhteen johtopäätökset ja pohdinnan.

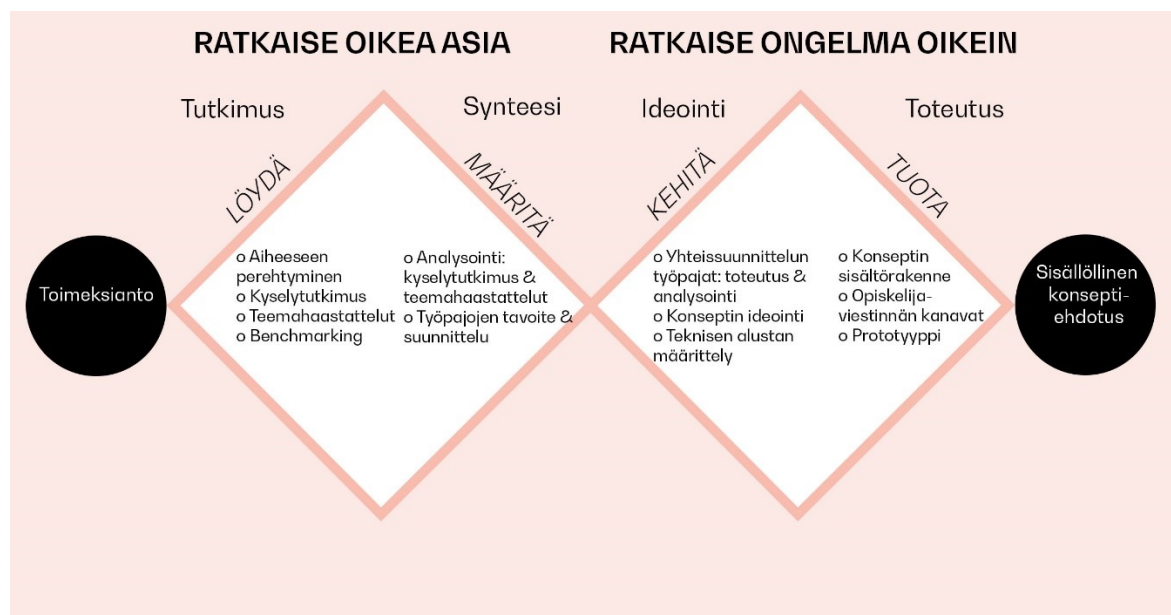
#### 4.2 Tutkimusaineiston keruu, analysointi ja käyttäjien kokemukset palvelusta

Tutkimusaineiston tavoitteena oli ymmärtää olemassa olevan palvelun nykyisiä ja tulevia käyttäjiä, eli opiskelijoita paremmin, jotta olemassa olevan palvelun sisältöjä oli mahdollista kehittää käyttäjälähtöisesti. Palvelun kehittämisessä on tärkeää tuntea myös palveluntarjoajan, kuten henkilöstön odotukset, sillä palvelu syntyy vuorovaikutuksessa käyttäjän ja palveluntarjoajan välillä. Tämän vuoksi koin tarpeelliseksi osallistaa käyttäjien lisäksi myös henkilöstöä, eli opinto-ohjaajia kehitystyöhön palvelumuotoiluprosessille tyypillisellä tavalla.

Päädyin keräämään ensisijaista aineistoa kyselytutkimuksella opinto-ohjaajilta sekä opiskelijoilta puolistrukturoitujen haastattelujen, eli teemahaastattelujen sekä syventävien yhteissuunnittelun työpajojen avulla. Lisäksi tein taustatutkimusta benchmarkin avulla. Koska kehittämistyö oli osa omaa työtä, taustatutkimusta tapahtui myös ohjausryhmän ja projektiryhmän tapaamisissa sekä keskusteluissa muun henkilöstön kanssa. Pyrin kirjaamaan jokaisesta tapaamisesta ja keskustelusta muistiinpanot, joiden avulla oli mahdollista palata keskustelun aiheisiin sekä tehtyihin ratkaisuihin ja päätöksiin.

Opinnäytetyön tulokset rakentuvat siten, että esittelen ensin kyselytutkimuksen, teemahaastattelujen ja työpajoista analysoituja tuloksia kahden eri käyttäjäryhmän, eli opiskelijoiden ja opinto-ohjaajien näkökulmasta. Koostin mukaan myös kiteytyksiä eri aineistoista nousseista huomioista, jotka on esitelty design drivereina. Sen jälkeen esittelen erikseen sisällöllisen konseptiehdotuksen sekä teknisen järjestelmävalinnat taustat ja perustelut.

Tutkimuksellisen kehittämistyön rakenne on esitelty palvelumuotoiluprosessia mukaillen kuvassa 4. Kuvassa yhdistyvät tiedonkeruun ja analysoinnin vaiheet sekä sisällöllisen konseptiehdotuksen luominen.



KUVA 4. Opiskelijan oppaan sisältöjen kehittäminen palvelumuotoiluprosessina

#### 4.2.1 Kyselytutkimus

Ensimmäisenä keräsin tutkimusaineistoa Gradian opinto-ohjaajilta sähköisellä Microsoft Forms -kyselytutkimuksella. Kysely soveltuu hyvin palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheeseen, jossa kasvatetaan ymmärrystä tutkittavasta asiasta ja sen toimintaympäristöstä. Tuulaniemi (2011, luku 3.) puhuu myös esitutkimuksesta, josta saatu tieto toimii asiakastutkimusten lähtökohtana. Tuulaniemen (2011, luku 3.) mukaan palvelun suunnittelussa on hyödyllistä kerätä organisaatiossa oleva hiljainen tieto, jota saadaan esimerkiksi kyselyllä tai haastatteluilla. Palvelun keskiössä ovat sekä asiakas että palvelua tuottava henkilöstö, joten on tärkeää ymmärtää myös palvelua tuottavan henkilöstön tarpeet ja odotukset palvelun suhteen. Kyselyn tarkoituksena oli kerätä taustatietoja siitä, millä tavoin opinto-ohjaajat ovat käyttäneet Opiskelijan opasta opiskelijoiden kanssa ja minkälaisia kokemuksia heillä on Opiskelijan oppaasta.

Kyselyllä aineistoa kerätään standardoidusti, eli vakioidusti. Tämä tarkoittaa sitä, että asioista kysytään kyselyyn vastaavilta täsmälleen samalla tavalla. Kysely aineiston keräämisen tapana soveltuu hyvin siihen, kun tavoitellaan suurempaa vastaajajoukkoa. (Vilkkä 2021, luku 4.) Lähetin kyselomakkeen linkin opinto-ohjaajille sähköpostitse, ja muistutin kyselyyn vastaamisesta viisi päivää ennen vastausajan päättymistä. Vastaukset kerättiin heiltä anonyymisti ja taustatietona kysyttiin ainoastaan sitä, työskenteleekö opinto-ohjaaja ammatillisessa koulutuksessa, lukiokoulutuksessa vai jossain

muussa. Kyselylomake (liite 1) sisälsi yhteensä 14 kohtaa, jossa oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä oli yhdeksän. Päädyin avoimiin kysymyksiin sen vuoksi, että opinto-ohjaajat pystyivät niiden avulla kuvailemaan aihetta ja tuomaan esille omia mielikuviaan, mielipiteitään ja näkökulmiaan. Avoimissa kysymyksissä vastaamista rajataan vain vähän, ja ne soveltuvat hyvin esitutkimukseen, jossa vaihtoehtoja ei vielä tarkkaan tunneta (Vilka 2021, luku 4.) Osa yksityiskohteisimmista asioista oli puolestaan sellaisia, jotka oli helpompi kysyä suljetuilla kysymyksillä. Vilkan (2021, luku 4.) mukaan kysymysten johdonmukainen ja tunnistettava järjestys on tärkeää vastaajan kannalta. Kysymyksissä edetäänkin ensin opinto-ohjaajien omista kokemuksista siihen, miten he ovat käyttäneet Opiskelijan opasta opiskelijoiden kanssa ja lopussa ovat yleisemmät kysymykset. Kyselylomakkeen lopullinen muoto täsmentyi yhdessä projektipäällikön kanssa.

Kyselyyn vastasi 14 opinto-ohjaajaa, joista 10 työskentelee ammatillisessa koulutuksessa, kolme luokoulutuksessa ja yksi kahden tutkinnon opinnoissa. Kaikkiaan Gradiassa työskentelee noin 40 opinto-ohjaajaa, joten vastaajien määrää voi pitää suhteellisen pienenä. Kokosin kyselyn tulokset yhteen Word-tiedostoon, joka jaettiin projektiryhmän tutustuttavaksi omassa Microsoft Teams -kanavassa. Opinto-ohjaajilla oli mahdollisuus kirjata jaettuun tiedostoon ajatuksia ja näkökulmia, joita kyselyn vastaukset ja tulokset herättivät. Tämä avasi yhteisen keskustelun vastauksista ja niiden taustoista. Kyselytutkimuksen tulokset ja jaettuun tiedostoon kertyneet ajatukset ja näkökulmat käytiin yhdessä läpi myös projektiryhmän palaverissa. Koin, että vastausten ja opinto-ohjaajien kokemusten käsittely loi syvempää ymmärrystä aiheesta ja sen avulla oli mahdollista hahmottaa prosessin seuraavia vaiheita.

Käytin kyselytutkimuksen aineiston analysoinnissa samankaltaisuuskaavion ja teemoittelun (*affinity diagram*) periaatteita. Samankaltaisuuksilla tarkoitetaan aineistossa esiintyviä teemoja ja aiheita. Toisiinsa liittyvät asiat ryhmitellään ja järjestellään aiheittain omien otsikoiden alle, ja ryhmät järjestellään edelleen suurempiin ryhmiin. (Tuulaniemi 2011, luku 3.) Loin Miro.com -työkalussa sähköisen tutkimusseinän, jota varten purin omiksi post it -lapuikseen kaikki kyselytutkimuksessa esille nousseet sisällöt. Yhdistin teemallisesti toisiinsa sopivat sisällöt kokonaisuuksiksi, jotka nimesin sisältöaiheiden mukaisesti. Lisäsin näkymään myös Opiskelijan oppaan nykyiset sisällöt sekä opinto-ohjaajien omat kehitysehdotukset oppaan sisältöihin. Merkitsin sisällöt eri värisillä post it -lapuilla.

Tutkimusaineistosta muodostui yhteensä 117 huomiota, joista oli hahmotettavissa kahdeksan erilaista sisältöteemaa. Sisältöteemojen kokonaisuudet olivat: *Ohjaus, tuki ja hyvinvointi, Opintoni, Opilaitokset ja toimipisteet, Aikataulut, Taloudelliset asiat/opintojen rahoitus, Arki ja vapaa-aika, Opintojen aikaiset mahdollisuudet/opintopolut* sekä *Valmistuminen*. Samassa yhteydessä tunnistin myös hakeutumista tukevia sisältöjä, eli verkkosivuille kuuluvia sisältöjä, jotka erotin omaksi sisältöteemaksi nimellä *Gradia.fi*. Aineistoa analysoidessani minulle heräsi myös tarkentavia kysymyksiä sisältöteemoihin, jotka kirjoitin ylös tutkimusseinälle. Kyselytutkimuksen sähköinen tutkimusseinä on esitelty kuvassa 5.



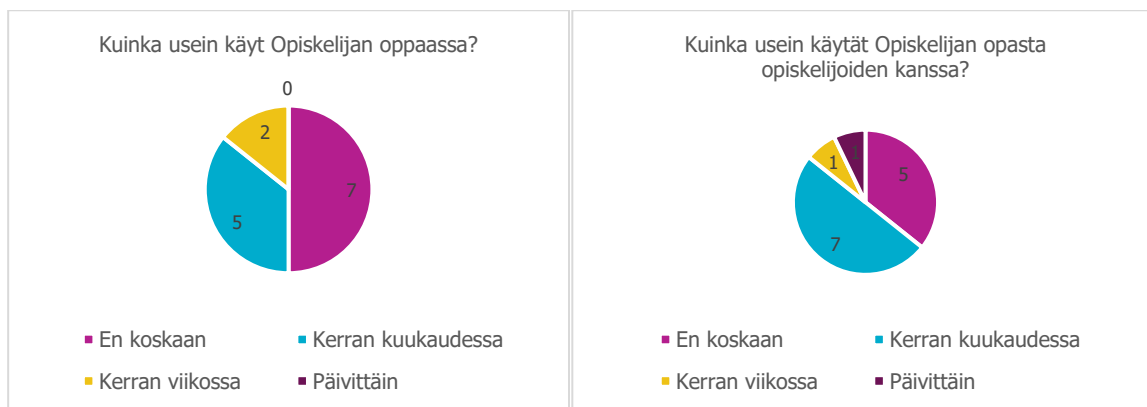
KUVA 5. Kyselytutkimuksen sähköinen tutkimusseinä

Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteutus kuuluivat palvelumuotoiluprosessin tuplatimanttimallin Löydä-vaiheeseen, jonka tarkoituksena on kasvattaa ymmärrystä tutkimuksen aiheesta. Vaiheessa on tärkeää ymmärtää palvelun käyttäjien tai asiakkaiden lisäksi myös toimintaympäristöä. Opinto-ohjaajat työskentelevät opiskelijoiden kanssa päivittäin ja ovat opintojen ohjauksen näkökulmasta tärkeä sidosryhmä opiskelijoille. Tämän vuoksi heidän osallistaminen kehittämistyöhön kyselytutkimuksen avulla oli luonteva ratkaisu.

Kyselytutkimuksen aineistoa analysoidessani tein huomion siitä, että lukioiden opinto-ohjaajille laadittu kyselylomake ei ollut toimivin. Lukioissa opinto-ohjaajat ovat käyttäneet opiskelijoiden kanssa Peda.net -sivustoa, ja sen vuoksi lukioiden opinto-ohjaajat vastasivat kyselyyn niukasti tai vastauksissa viitattiin Peda.net -sivustolta löytyviin sisältöihin. Lukioiden opinto-ohjaajien vastausmäärää olisi voinut lisätä heille suunniteltu kokonaan oma kysely tai kysymysten muokkaaminen siten, että heidän olisi ollut helpompaa vastata omasta näkökulmastaan ja esimerkiksi peilaten Peda.net -sivuston käyttöä ja sisältöjä. Palasin tähän asiaan prosessissa syksyllä 2020, kun tein työpöytätyöstä ja kartoitin lukioiden olemassa olevia sisältöjä Peda.net -palvelussa. Lisäksi lukioiden sisällöistä keskusteltiin sekä ohjausryhmässä että projektiryhmässä, ja keskustelut avasivat lisää lukion henkilöstön toiveita ja ajatuksia lukiolaisille suunnatuista sisältöteemoista.

#### 4.2.2 Palvelu opinto-ohjaajien näkökulmasta: "Voidaanko tehdä opas, joka palvelee kaikkia Gradian opiskelijoita?"

Opinto-ohjaajien kyselytutkimuksessa ilmeni se, että puolet kyselytutkimukseen vastanneista opinto-ohjaajista ei ollut koskaan käynyt Opiskelijan oppaassa. Myös oppaan käyttö opiskelijoiden kanssa on ollut verrattain vähäistä: vain puolet vastaajista on käyttänyt Opiskelijan opasta kerran kuukaudessa opiskelijoiden kanssa. Tämä on esitetty kuvassa 6. Vastaajista seitsemän kokee asioiden tai tiedon löytämisen Opiskelijan oppaasta jokseenkin helpoksi ja yksi helpoksi. Viidelle vastaajalle asioiden tai tiedon löytäminen on jokseenkin vaikeaa ja yhdelle vaikeaa.



KUVA 6. Opiskelijan oppaan käyttö

Avoimessa kysymyksessä opinto-ohjaajilta kysyttiin myös perusteluja sille, miksi he eivät käytä Opiskelijan opasta. Vastaajat korostivat oppaan hankalaa löydettävyyttä verkkosivustolta sekä sen puutteellisia, keskeneräisiä tai jäsentymättömiä sisältöjä ja osioita. Tätä kuvaavat seuraavat kyselytutkimuksen lainaukset:

*"Tässä muodossaan se ei palvele ohjausta. Asiat vaikeasti löydettävissä."*

*"Opas on todella hankalasti löydettävissä, materiaalia löytyy, mutta pitäisi olla selkeämmin jäsennettävissä."*

*"Löytyy tosi huonosti, liian monta klikkausta ja pitää arvailla mistä löytyykään. --- Kuka osaa tajuta, että opas löytyy [verkkosivuilta] Oppimaan-otsikon alta, joka viittaa haettaviin koulutuksiin. ---"*

*"Opas on vielä keskeneräinen. Olisi tärkeää tietää, mitkä osiot on täydennetty ja päivitetty."*

*"Jotta sisältö voi palvella myös jo talossa olevaa opiskelijaa, täytyy sisällön lisäksi tekstiä muokata opiskelijoille ymmärrettävään muotoon."*

Opiskelijan oppaasta puuttuvat myös lukiodien sisällöt ja tämä näkyi vastauksissa, joissa korostui lukiodien oman Peda.net -palvelun käyttö.

*"Koska se ei ole kohdennettu juuri lukio-opiskelijan tarpeeseen, osittain toki, mutta tärkeää on, että kaikki keskeinen tieto löytyy samasta paikasta. --- Näin ollen oman lukion Peda.net-sivut niin Opiskelijan oppaan kuin muidenkin osioiden osalta palvelevat paremmin lukio-laista."*

*"Meillä on oma opinto-opas aikuislukion opiskelijoille Peda.netissä ja painettuna."*

*"Lukion materiaalit ovat hyvin esillä lukion omalla Peda.net -sivulla. Opiskeluterveydenhuollon henkilöt löytävät myös Wilmasta."*

Avoimet kysymykset paljastivat lisäksi sen, etteivät kaikki opinto-ohjaajat tieneet Opiskelijan oppaan olemassaolosta.

*"En ole tiennyt, että sellainen on olemassa. Kävin tutustumassa siihen äsken."*

*"Tsellenenikin tuli yllätyksenä, että tällainen on olemassa, joten ei ihme, että moni muukaan ei ole asiasta kuullut. Omia opiskelijainfopaketteja olen koennut omille opiskelijoille vuosikaudet. ---"*

*”En ole tiennyt sen olemassaolosta. Tänäpä olen kysynyt noin 10 opettajalta. Kukaan ei ole kuullutkaan tämmöisestä sivusta. Olen opiskelijoillekin kertonut päinvastoin. –”*

*”En ole kunnolla tiennyt sen olemassaolosta. KT-opintojen [kahden tutkinnon opinnot] asiat, joita käytän ja joiden käyttöön opiskelijoita ohjaan, jostain syystä ovat muualla.”*

Opinto-ohjaajat kertoivat käyttävänsä useimmiten Opiskelijan oppaassa sisältöjä, joissa kerrotaan lukuvuoden työ- ja lukuvuoden työ- ja loma-ajoista, opintojen rahoituksesta, terveydenhoitajan ja opiskeluhuollon yhteystiedoista, toimipisteiden kartoista ja pysäköinnistä, järjestyssäännöistä, savuttomuudesta ja kansainvälistymisestä opintojen aikana. Opinto-ohjaajilta kysyttiin myös sitä, muistavatko he etsineensä Opiskelijan oppaasta tietoa tai asiaa, jota eivät ole kuitenkaan löytäneet. Vastauksissa korostuivat henkilöstön yhteystiedot, opiskelijan saama tuki oppimisen estyessä, Gradia Jämsän kuraattori- ja psykologipalvelut sekä opintojen rahoituksen eri vaihtoehdot.

Kyselyyn vastanneet opinto-ohjaajat pitivät Opiskelijan oppaan suurimpina puutteina tiedon löydettävyyttä, opiskelijan näkökulman puuttumista sekä rakenteellista, sisällöllistä ja visuaalista sekavuutta. Lisäksi vastauksissa korostui se, etteivät Opiskelijan oppaan sisällöt ole tasapuolisia eri koulutusmuotojen tai oppilaitosten näkökulmasta.

*”Ei juurikaan palvele käytännön asioissa. Tekstit liian ympäröyöreitä. Esim. opiskelijan osaaminen -kohdassa ei ole lukiolaisen näkökulmaa. Osaamisen tunnistamiseen pitää olla tarkat ohjeet (mitä ja miten). Monet asiat liian monen klikkauksen päässä, esim. lukioiden terveydenhoitajien yhteystiedot vaikea löytää. Psykologit löytyivät helpommin, mutta nekin monen klikkauksen takana.”*

*”Suppea, ei ehyt ja looginen kokonaisuus. Jostain paljon tietoa ja toisesta vastaavasta koulutusmuodosta ei ole ollenkaan samoja tietoja.”*

*”Visuaalinen sekavuus sekä käsitteiden ja sanaston haastavuus.”*

*”Asioiden sijoittelu epäloogista, tehty monessa kohtaa nuoren opiskelijan näkökulmasta. Puuttuu opiskelijoille tärkeää tietoa. Opas tehty Jyväskylä-lähtöisesti. –”*

*”Suurin puute lienee, että oppaasta ei ole linkitystä ala-/talokohtaisiin asioihin. Opiskelijaa palvelisi, jos ns. kaikki häntä koskeva tieto löytyisi yhdestä paikasta, vaikkakin linkkien avulla.”*

Opinto-ohjaajat kokevat, etteivät myöskään opiskelijat tiedä Opiskelijan oppaan olemassaolosta ja opiskelijat ovat antaneet vain vähän palautetta oppaasta. Opiskelijat ovat kertoneet opinto-ohjaajille harvoissa palautteissaan oppaan olevan sekava ja, että sieltä on vaikeaa löytää asioita. Opiskelijapalautteissa on noussut esille se, että Opiskelijan oppaan sisällöissä olisi kerrottava esimerkiksi opiskelijahuollon ja hyvinvoinnin asioista, kuten terveydenhoidon, psykologien ja kuraattoreiden palveluista sekä eri tukimuodoista esimerkiksi kiusaamistilanteissa tai yksinäisyydessä. Opiskelijat toivoivat Opiskelijan oppaaseen tietoa myös oppimisen tuesta, yksilöllisistä opiskelun järjestelyistä, opintojen rahoituksesta sekä omien opiskelutaitojen kehittämisestä.

Opinto-ohjaajat ovat käyttäneet Opiskelijan opasta opiskelijoiden kanssa varsinkin opintojen alkuvaiheessa, kuten aloitusinfoissa tai orientoivissa opinnoissa. He ohjaavat opiskelijaa itsenäiseen tiedonhakuun, jolloin oppaan merkitys korostuu opiskelun arjessa ja opiskelijan työväliseenä.

*“Varsinkin opintojen alussa se on aivan välttämätön, mutta hyödyllinen opintojen edetessäkin.”*

*“Orientoivissa opinnoissa olisi hyödyllinen.”*

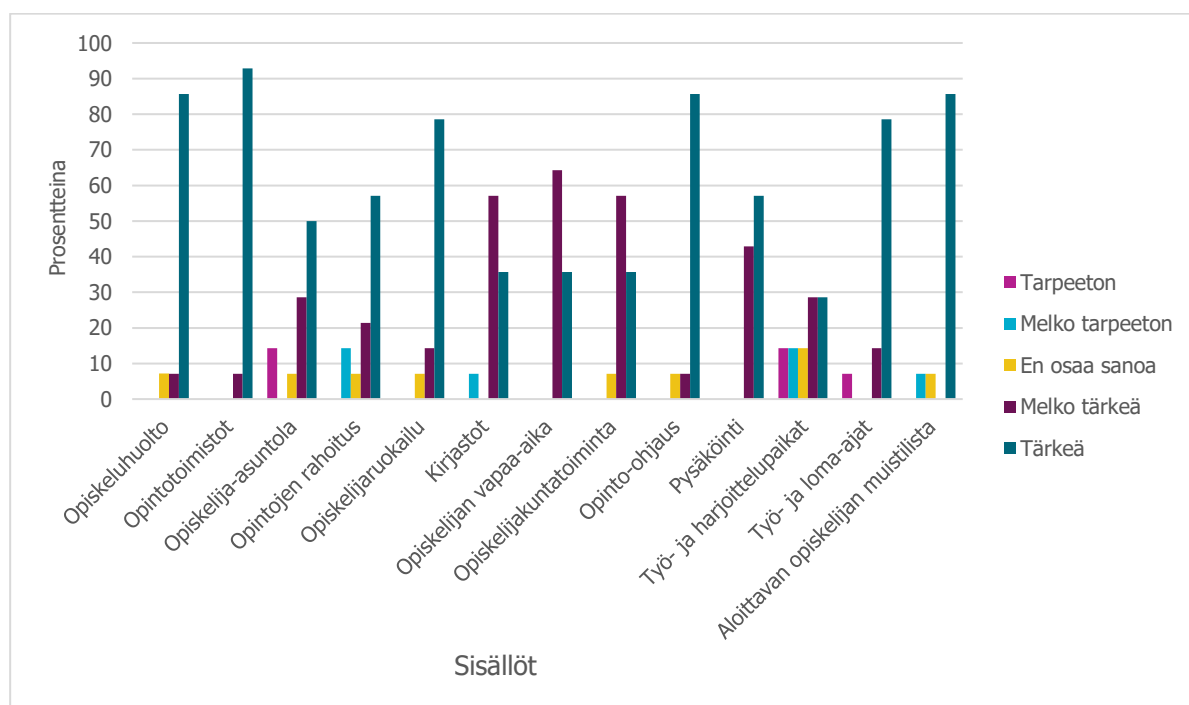
*“Luokassa opintojen aloituksessa näytän oppaasta tietoja.”*

*“Ohjaan opiskelijaa tarkistamaan jonkin asian sieltä tai tarvittaessa tarkistan asian itse.”*

*“Kun haluan ohjeistaa opiskelijoita etsimään tietoa, esim. kansainvälisyys, opiskeluhuollon toimijat.”*

*“Tiedonhaussa, esim. yhteystiedot.”*

Opinto-ohjaajat pitävät Opiskelijan oppaan tärkeimpinä sisältöinä opintotoimistojen, opinto-ohjauksen ja opiskeluhuollon asioita sekä aloittavan opiskelijan muistilistaa. Opinto-ohjaajat muistuttivat kuitenkin avoimien kysymysten vastauksissa siitä, että opiskelijoiden kokemus tärkeimmistä sisällöistä voi erota opinto-ohjaajien ajatuksista.



KUVA 7. Opiskelijan oppaan sisältöjen tärkeys opinto-ohjaajien näkökulmasta

Opinto-ohjaajien mielestä tai heidän mukaansa opiskelijoiden kertomana Opiskelijan oppaassa pitäisi olla tietoa opiskelijalle keskeisistä henkilöistä ja heidän yhteystietonsa, eri koulutusmuotojen tutkintorakenteesta, kahden tutkinnon opinnoista sekä opiskelutavoista koululla ja työpaikalla. Vastauksissa korostuivat myös yksilölliset opiskelumahdollisuudet, opintoihin saatava tuki ja opintojen loppuvaiheessa jatko-opinnot ja työelämä.

*“Opiskelijan opas on tukisivusto opiskelijalle. –”*

*“Kuvausta opiskelusta toisella asteella. Myös opintojen muodostumisesta jotain sekä opiskeluun liittyvät oheispalvelut. Ajankohtaisia asioita.”*

*“Lukio-opintojen perusteet ja rakenne, opintojen suorittamiseen liittyvät asiat, kattavasti opiskelun käytäntöön liittyvät asiat.”*

Opinto-ohjaajat toivat avoimen kysymyksen vastauksissa esille asioita, joita pitävät tärkeinä opintojen alkuvaiheessa, opintojen aikana ja opintojen loppuvaiheessa. Opintojen alkuvaiheessa painottuvat käytännön asiat, kuten yhteystiedot, opiskelijan talous sekä perustiedot opiskelusta ja oppimisympäristöistä. Kun opinnot etenevät, opiskelijat kaipaavat tietoa opintojen aikana saatavasta tuesta ja eri opiskeluvaihtoehdoista. Opintojen loppuvaiheessa opiskelijoiden tiedontarve liittyy opinto-ohjaajien näkökulmasta usein valmistumiseen ja työllistymiseen.

*”Alkuvaihe: mistä mitään löytyy, tutustuminen opiskeluympäristöön ja sen tarjoamiin palveluihin, osaamisen tunnustaminen, opiskeluista yleensä, kartat. Aikana: työ- ja loma-ajat, opiskeluhuolto, kansainvälisyys. Loppuvaiheessa: työelämä ja jatko-opinnot, valmistuminen.”*

*”Alkuun pienet, mutta tärkeät asiat: paikat, puhelinnumerot, nimet. Aikana: apu, opinnot ja niiden eteneminen. Lopussa työelämään liittyvät kesätyöt, työkkäri, Ohjaamo.”*

*”Suurin osa asioista tarpeen joka vaiheessa, näkökulma vain usein vaihtelee. Alussa kuitenkin oltava joku joka kunnolla perehdyttää oppaan käyttöön.”*

*”Alkuvaiheessa: kaikki perustieto opiskelusta ja oppimisympäristöistä, taloudellisista asioista. Opintojen loppuvaiheessa: Opintojen loppuun saattamiseen liittyviä käytännön asioita, TE-toimiston palveluista jne.”*

*”Opintojen alkuvaiheessa lukio-opiskelun perusteiden ja käytäntöjen haltuun ottaminen, opintojen edetessä ehkä eniten opintojen suorittamiseen liittyvien asioiden tarkistaminen.”*

*”Opintojen aloitus: oppilaitos ja sen käytännöt tutuksi, henkilöstöön ja toimijoihin tutustuminen. Opintojen aikana: opiskelu, tiedot eri vaihtoehdoista. Opintojen loppuvaihe: valmistuminen ja sitä ennen ja sen jälkeen toimitettavat asiat, esim. muistilistan muodossa.”*

*”Mistä saa apua ja tukea, kun sitä kaipaa? Minkälaisia tukimuotoja on opiskelijoille tarjolla?”*

*”Ehkä FAQ voisi auttaa: Mitä teen, jos sairastun/en löydä top-paikkaa/olen valmistumassa?”*

Opinto-ohjaajat toivoivat Opiskelijan oppaalta selkeyttä, loogisuutta, käytännönläheisyyttä, konkreettisuutta ja helppolukuisuutta. He nostivat esille myös kysymykset siitä, kuka vastaa Opiskelijan oppaan sisällöistä ja päivityksestä, ja minkälaiselle alustalle se tehdään. Opinto-ohjaajien toiveita kuvaavat seuraavat lainaukset:

*”Helppolukuisuutta, käytännönläheisyyttä, ajantasaisuutta. Kiinnostavuutta, jotta opiskelija siihen mielellään lähtee tutustumaan.”*

*”Selkeyttä ja helppokäyttöistä, josta ei tarvitse etsiä tietoa tuhottoman kauan, vaan se on loogisesti saatavilla.”*

*”Voidaanko tehdä opas, joka palvelee kaikkia Gradian opiskelijoita?”*

Kyselytutkimus toimi hyvänä pohjana Opiskelijan oppaan kehitystyön tuleville vaiheille ja antoi tietoa siitä, minkälaisia kokemuksia opinto-ohjaajilla on Opiskelijan oppaasta. He ovat tärkeä sidosryhmä opiskelijoille ohjauksen näkökulmasta ja vastaukset lisäsivät asiakasymmärrystä. Kyselytutkimus paljasti yllättävästi myös sen, että kaikki vastaajat eivät edes tienneet Opiskelijan oppaasta. Uuden sisällöllisen konseptiehdotuksen lisäksi on suunniteltava se, kuinka opiskelijoille ja henkilöstölle viestitään Opiskelijan oppaasta. Vaikka kyseessä on opiskelijoiden työväline, sen olisi toimittava myös

osana henkilöstön ja erityisesti opinto-ohjaajien ohjaustyötä. Lisäksi on tärkeää sitouttaa opinto-ohjaajat oppaan sisällöntuotantoon, ylläpitoon ja päivittämiseen, jotta oppaan sisällöt pysyvät ajan tasalla.

Kyselytutkimuksessa esille nousseet opinto-ohjaajien odotukset sisältökonseptille on koottu taulukkoon 1. Nämä huomiot toimivat design drivereina, eli suunnittelun ohjureina sisällöllisen konseptiehdotuksen suunnittelussa ja täydensivät kyselytutkimuksen aineistosta koostettua sisältöteemojen kokonaisuutta.

TAULUKKO 1. Kyselytutkimuksesta tunnistettuja design drivereita

Odotukset sisältökonseptille	Kuvaus
Selkeä	Sisältöjen rakenne on teemoiteltu ja jäsennetty loogisesti, mikä helpottaa tietojen löytämistä. Käytettävä teksti (käsitteet ja sanasto) on konkreettista ja helppolukuista.
Ajantasainen	Sisällöt ovat päivitettyjä ja ajantasaisia. Sisällöntuottajat ja -päivittäjät toimivat aktiivisesti, ja organisaatiossa on yhteisesti sovittu sisältöjen päivitysvastuu.
Tasavertainen	Sisällöt palvelevat tasapuolisesti kaikkia Gadian opiskelijoita oppilaitoksesta ja tutkinto- tai koulutustasosta riippumatta.
Löydettävä	Opiskelijat ja henkilöstö ovat tietoisia sivustosta ja käyttävät sitä osana opiskelun ja ohjauksen arkea. Sivuston olemassaolosta ja tarkoituksesta viestitään aktiivisesti niin opiskelijoille kuin henkilöstölle.

#### 4.2.3 Benchmarking

Benchmarkkausta voi käyttää toisilta oppimiseen ja oman toiminnan kehittämiseen. Benchmarkkaus on esimerkiksi tutkimusta, havainnointia ja vertailua, ja sen avulla voi hyödyntää muiden jo käyttämiä hyviä toimintatapoja ja valintoja. Perustietoa voi kerätä ja kartoittaa myös internetin kautta, jos suora yhteys vertailtavien organisaatioihin ei ole mahdollista. (Tuulaniemi 2011, luku 3.)

Hyödynsimme projektipäällikön kanssa benchmarkkaukseen olemassa olevia kontakteja, ja keskustelimme Microsoft Teamsin välityksellä toisen suuren toisen asteen oppilaitoksen viestintäyksikön asiantuntijan kanssa huhtikuussa 2020. Kyseisessä oppilaitoksessa oli tarkoituksenaan kehittää opiskelijoille suunnattua verkkosivukokonaisuutta, ja myös heillä oli seuraavana suunnitelmana kartoittaa ja

löytää oikeat sisällöt, jotka palvelevat opiskelijoita mahdollisimman hyvin. Tapaamisesta jäi päällimmäisenä mieleen se, että organisaatiossa mietittiin opiskelijoille suunnatun verkkosivukokonaisuuden erottamista muusta sivustosta. Organisaatiossa oli haastateltu opiskelijoita ja havaittu se, että opiskelijoiden on hankala löytää opiskelun aikaisia sisältöjä hakeutumista tukevalta sivustolta. Sama näkökulma oli noussut esille myös itselläni opinto-ohjaajien kyselytutkimuksen tulosten analysoinnissa, joten havainnot tukivat toisiaan. Haastatellut opiskelijat olivat asiantuntijan mukaan kertoneet, etteivät kaipa hakeutumisen sivustolle tyypillisiä markkinointitekstejä. Seuraava lainaus on benchmarkkauksen keskustelusta:

*”Opiskelijat kaipaavat eri ympäristöä. --- Kun he saavat tarvittavan tiedon, se riittää. Opinto-ohjaajille ja huoltajille suunnatut sisällöt pysyvät markkinointisivustolla, koska ne liittyvät hakeutumiseen. ---”*

Vierailin myös muiden toisen asteen oppilaitosten verkkosivuilla ja tutkin sitä, miten niissä oli jäsennetty opiskelijoille suunnattu verkkosivusisältöjä. Tein tekemistäni huomioista muistiinpanoja suunnittelua varten.

#### 4.2.4 Teemahaastattelut

Kyselytutkimuksesta saatua tietoa syventämään projektiryhmä toteutti 20 puolistrukturoitua opiskelijahaastattelua, jotka toimivat myös osana palvelumuotoilu prosessin Löydä-vaihetta. Haastattelu kannattaa usein yhdistää kehittämistyössä toisiin menetelmiin, sillä se tukee muita menetelmiä ja haastattelun avulla on mahdollista selventää tai syventää asioita. Haastattelulla on mahdollista kerätä uusia näkökulmia avaavaa aineistoa. (Ojasalo ym. 2015, 106.) Opiskelijahaastatteluiden kysymykset muotoutuivat opinto-ohjaajien kyselyssä esille nousseista vastauksista ja näkökulmista. Vilkan (2021, luku 4.) mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa, eli teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet tai teemat, joita haastattelussa olisi käsiteltävä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Tavoitteena on, että vastaaja voi antaa oman kuvauksensa kaikista haastattelun teemoista ja ne ovat vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä. (Vilka 2021, luku 4.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on laadittu ennakkoon, mutta haastattelijalla voi vaihdella niiden järjestystä tai sanamuotoja. Haastattelijalla voi myös kysyä haastattelun kuluessa mieleen tulevia kysymyksiä. Puolistrukturoitu haastattelu on käyttökelpoinen myös silloin, kun tutkimuksessa selvitetään esimerkiksi jonkin ilmiön merkitystä osallistujille. (Ojasalo ym. 2015, 108.) Puolistrukturoidun haastattelun vapaampi muoto soveltui hyvin opiskelijahaastatteluihin, koska haastattelijoina toimivat projektiryhmään kuuluvat opinto-ohjaajat. Päädyimme projektipäällikön kanssa tällaiseen ratkaisuun, koska halusimme sitouttaa projektiryhmässä olevia opinto-ohjaajia kehittämistyöhön. Samalla tavoitteena oli myös, että haastattelut avaisivat opiskelijoiden ajatuksia Opiskelijan oppaan käyttämisestä opinto-ohjaajille ja lisäisivät heidän välillään vuorovaikutusta. Haastattelu vaatii aina myös osallistujien välistä luottamusta (Ojasalo ym. 2015, 108). Opinto-ohjaajat ovat opiskelijoille tuttuja henkilöitä ja oletuksena oli, että opiskelijoiden olisi helpompi kertoa ajatuksistaan ja kokemuksistaan opinto-ohjaajille.

Haastattelurungon suunnittelussa mietin asioita, jotka näyttäytyivät kyselytutkimuksessa oleellisena opiskelijalle tai vaativat selventämistä. Haastattelun teemojen tarkoituksena oli syventää opinto-oh-

jaajien kyselytutkimuksen tuloksia opiskelijan näkökulmasta ja selvittää sitä, minkälaisia tiedontarpeita opiskelijoilla on opintojen alkuvaiheessa, opintojen aikana ja opintojen loppuvaiheessa. Opiskelijoilta kysyttiin myös sitä, kuinka helppoa tai vaikeaa heillä on ollut saada tietoa opinnoista. Lisäksi selvitettiin taustatietoa siitä, minkälaisista kanavista opiskelijat saavat opintoihinsa liittyvää tietoa tällä hetkellä. Taustoittavien kysymysten tarkoituksena oli kartoittaa sitä, minkälaisessa toimintaympäristöissä ja tilanteissa opiskelijat kaipaavat tietoa opinnoistaan. Myös toimintaympäristön ja arjen ymmärtämisellä on merkitystä palvelun sisältöjen kehittämisessä. Lisäksi opiskelijalla oli mahdollisuus antaa muuta palautetta tai haastattelijan koota omia huomioita haastattelussa esille nousseista asioista.

Haastattelurungon kysymykset olivat:

- *Millä laitteella etsit mieluiten tietoa opiskelusta? Miksi käytät mieluiten kyseistä välinettä tai laitetta? Haluaisitko tiedon olevan teksti- vai videomuodossa?*
- *Mitä tietoa olet tarvinnut (tai olisit tarvinnut): opintojen alkuvaiheessa ja opintojen aikana? Minkälaista tietoa olet tarvinnut (tai luulet tarvitsevasi) opintojen loppuvaiheessa?*
- *Mistä kanavista ja/tai keneltä saat tällä hetkellä tietoa opintoihisi liittyvistä asioista?*
- *Kuinka helppoa tai vaikeaa on mielestäsi ollut saada tietoa opinnoista? Miksi tiedonsaanti on ollut helppoa tai vaikeaa?*
- *Mitkä asiat ovat sinulle tärkeitä opintojen edistymisessä?*

Haastattelussa haastateltavan on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Laadullisissa menetelmissä puhutaan harkinnanvaraisesta näytteestä, jolloin tutkimuksen kohde on sellainen, josta halutaan lisää tietoa. Tutkimuksen kohde on siis harkitusti valittu. (Ojasalo ym. 2015, 105–106.) Vilkka (2021, luku 4.) muistuttaa myös siitä, että haastateltavien valinnassa on muistettava, mitä ollaan tutkimassa. Yhtenä tärkeänä kriteerinä on haastateltavan omakohtainen kokemus tutkittavasta asiasta. Opiskelijat ovat Opiskelijan oppaan käyttäjiä, joten haastateltavina piti olla eri opiskelijoita Gradian eri oppilaitoksista, eri tutkinnoista ja tutkintotasoista sekä muista koulutuksista. Haastateltavien valinnassa hyödynnettiin opinto-ohjaajien olemassa olevaa tietoa opiskelijoista ja omaa tietoa siitä, minkälainen tutkimuksen kohde edustaa mahdollisimman hyvin Opiskelijan oppaan käyttäjäryhmää. Opiskelijoilla on omakohtaista kokemusta tutkittavasta asiasta.

Lopputuloksena oli yhteensä 20 teemahaastattelua, joista opinto-ohjaajat tekivät 13 ja projektipäällikkö kolme. Haastateltavina oli seitsemän lukiolaista Jyväskylän Lyseon lukiosta ja Schildtin lukiosta sekä 13 ammatillisen koulutuksen opiskelijaa Gradia Jyväskylästä ja Gradia Jämsästä. Lukiolaiset olivat ensimmäisen, toisen ja kolmannen vuoden opiskelijoita. Ammatillisen koulutuksen haastateltavat opiskelijat olivat perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoja suorittavia nuoria ja aikuisia sekä opiskelijat ammatilliseen koulutukseen valmentavasta VALMA-koulutuksesta, aikuisten perusopetuksen OKSA-koulutuksesta, oppisopimuskoulutuksesta, työvoimakoulutuksesta ja kahden tutkinnon opinnoista.

Opiskelijahaastatteluissa on palvelumuotoilulle tyypillisten kontekstuaalisten haastattelujen (*contextual interview*) piirteitä. Kontekstuaaliset haastattelut ovat yleensä avoimia, joissa haastateltava ohjaa keskustelua etukäteen määritellyillä kysymyksillä. Kontekstuaalisissa haastatteluissa ideana on

viettää aikaa haastateltavan omassa ympäristössä, kuten kotona, työpaikalla – tai tässä tapauksessa oppilaitoksessa. Haastattelujen tarkoituksena on paljastaa haastateltavan käyttäytymistä ja motiiveja sekä arvoja. Empaattisuus ja aktiivinen kuuntelu ovat haastatteluissa keskeinen lähestymistapa, jonka tarkoituksena on päästä syvemmälle haastateltavan tuntemuksiin ja niiden syihin. (Penin 2018, 214.) Haastattelujen tarkoituksena oli, että opinto-ohjaajat haastateltavina ymmärtäisivät opiskelijoiden ajatuksia ja kokemuksia Opiskelijan oppaan käyttämisestä tai siihen liittyvistä toiveista.

Ohjeistin opinto-ohjaajia sopimaan haastatteluajan etukäteen opiskelijoiden kanssa ja lähettämään kysymykset heille etukäteen. Samalla opinto-ohjaajat kertoivat haastateltaville haastattelun ja kehittämistyön tarkoituksen. Haastattelu oli mahdollista tehdä opiskelijan kanssa vapaavalintaisesti joko puhelimesta, kasvokkain tai Microsoft Teamsissa. Koronavirustilanteen ja pääsääntöisen etäopetuksen vuoksi opinto-ohjaajat suosivat haastatteluissa etäyhteyksiä. Kontekstuaalisen haastattelun hyöty on se, että haastateltavan on helpompi muistaa ja kuvailla asioita, kun ollaan niiden äärellä (Ojasalo ym. 2015, 106). Kontekstuaalisten haastattelujen onnistumiseen vaikuttaa se, kuinka mukavaksi haastateltava tuntee olonsa haastattelussa ja jakaessaan elämäänsä kuuluvia näkökulmia ja kokemuksia (Van Dijk, Raijmakers & Kelly 2011, 162). Vaikka haastatteluja ei aina toteutettu oppilaitosympäristössä, keskustelu tutun opinto-ohjaajan kanssa tarjosi mukavamman ympäristön haastattelulle. Opinto-ohjaajan kanssa opiskelija on myös aina opintojen äärellä.

Haastatteluja ei tallennettu, vaan niiden tarkoituksena oli kerätä aineistoa kehittämistyön tueksi ja pohjatietoa prosessin seuraavaa vaihetta varten. Haastattelijat kirjasivat haastattelujen vastaukset mahdollisimman tarkasti tekstimuotoisesti OneDriven jaettuun Word-tiedostoon. Tämän tutkimuksen aineistossa sisällöllä on merkitys – ei niinkään sanoilla tai sanavalinnoilla, joten haastattelu oli mahdollista litteroida ylimalkaisemmin yleiskieltä käyttäen (Ojasalo ym. 2015, 110). Käytin haastatteluaineistojen läpikäymisessä dokumenttianalyysin tekniikkaa. Dokumenttianalyysissä tavoitteena on analysoida aineistoja järjestelmällisesti ja analyysin pohjalta luoda selkeä sanallinen kuvaus kehitettävästä asiasta. Dokumenttianalyysissä on kaksi keskeistä analyysitapaa: sisällön analyysi ja sisällön erittely. Sisällön analyysin tarkoituksena on kuvata aineistojen sisältöjä sanallisesti sekä etsiä ja tunnistaa tekstien merkityksiä. (Ojasalo ym. 136–137.)

Käytännössä analysointi eteni siten, että luin haastattelujen vastaukset ja kirjasin niistä ylös samankaltaisia tai muuten merkityksellisiltä ja tärkeältä tuntuvia yhteen. Kokosin aineistojen sisältöjä ja asioita teemoittelun mukaisesti, eli useamman haastateltavan vastauksista yhteisiä ja toistuvia asioita. Ryhmittelin vastaukset yhteisten teemojen mukaisesti ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen opintojen alkuvaiheen, opintojen aikaiseen ja opintojen loppuvaiheen sisältöihin (liite 2). Teemoittelun avulla oli mahdollista tarkastella aineistosta ilmeneviä säännönmukaisuuksia suhteessa toisiinsa, eli asioiden välisiä yhteyksiä. Ilman tätä analyysistä tulee useimmiten pintapuolinen. (Ojasalo ym. 2015, 110–111.) Haastattelujen ja kyselytutkimuksen tuottaman aineiston analysointi oli osa palvelumuotoiluprosessin Määritä-vaihetta, jonka tavoitteena oli luoda suuntaviivoja tulevalle suunnittelulle, ja ne toimivat pohjana yhteissuunnittelun työpajoille.

Keskustelimme haastatteluista toukokuun puolivälissä projektiryhmässä. Tarkoituksena oli kartoittaa sitä, minkälaisena kokemuksena opinto-ohjaajat pitivät haastatteluja. Yksi projektiryhmäläisistä nosti

omaksi kokemuksekseen sen, etteivät opiskelijat osanneet vastata sillä tavoin kuin haluttiin. Hän kertoi, että vastaukset kääntyivät opiskelijoiden omiin opiskeluihin liittyviin asioihin. Jäin miettimään asiaa, koska kukaan ei voi etukäteen määrittellä sitä, kuinka haastateltava vastaa kysymyksiin tai minkälaisia vastaukset voivat tai saavat olla. Asiakasymmärryksen lisäämiseksi tärkeäähän on juuri se, että haastateltava tuo avoimesti esille omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Ajattelin, että palvelumuotoilija uskaltaa antaa prosessin viedä mennessään, eikä hän määrittele lopputulosta etukäteen. Lopputulos muotoutuu prosessin edetessä, eikä esimerkiksi ohjaamalla haastateltavan vastauksia. Tämän pohjalta mietin myöhemmin, että opinto-ohjaajien tueksi haastatteluihin olisi voinut olla hyvä tehdä lyhyt ohjeistus tai muistilista.

Haastattelukokemuksissa nousi esille myös opiskelijoille esitetty kysymys siitä, mitkä asiat ovat heille tärkeitä opintojen edistymisessä. Opiskelijat tulkitsivat kysymyksen opinto-ohjaajien mukaan mielenkiintoisesti. Opiskelijoille opintojen edistymisessä tärkeää on esimerkiksi oma hyvinvointi tai luokkakavereiden kanssa toimeen tuleminen. Pelkästään Opiskelijan oppaasta löytyvät sisällöt tai ohjeistukset eivät siis vaikuta opintojen edistymiseen, vaan se kietoutuu myös erilaisten kokemusten ja sosiaalisten suhteiden ympärille.

#### 4.2.5 Palvelu opiskelijoiden näkökulmasta: ”Tärkeintä on, että pysyy mukana ja saa tukea, jos tulee elämässä muutoksia!”

Teemahaastatteluiden ensimmäisenä kysymyksenä oli se, millä laitteella opiskelija etsii mieluiten tietoa opiskelusta. Opiskelijat kokivat kannettavan tietokoneen helpommaksi käyttää opiskeluissa kuin puhelimen. Kannettava tietokone on mukana koulupäivinä ja isompi näyttö mahdollistaa esimerkiksi sujuvammin useamman välilehden avaamisen sekä tiedon etsimisen eri paikoista samaan aikaan. Sisältöjen hahmottaminen onnistuu myös suurelta näytöltä paremmin. Opiskelijat kertoivat etsivänsä tietoa puhelimella, mikäli tiedon on löydyttävä nopeasti ja se on helposti saatavilla. Opiskelijat pitivät tekstimuotoisia sisältöjä helpommin hahmotettavina kuin videomuotoisia. Tekstimuotoisissa sisällöissä voi palata helpommin takaisin ja niitä voi selata nopeammin. Laajat ja monimutkaiset sisällöt sopivat opiskelijoiden mielestä myös videomuotoon.

*”Mieluiten käytän tietokonetta, sillä koen sen helpoimmaksi. Toisaalta, jos tietokonetta ei ole saatavilla ja asia on kiireellinen, toimii puhelin hyvänä kakkosena. Koulupäivien aikana etsin tietokoneen kautta, koska se on silloin jo helposti auki. Itse kannatan tiedon olemista tekstimuotoisena, sillä silloin sitä voi lukea itselle sopivaan tattiin ja asioihin on helpompi palata uudestaan, kun ei tarvitse etsiä tiettyjä minuitteja tai sekunteja löytääkseen jonkin tietyn asian.”*

*”Usein tietoa tulee etsittyä puhelimella, sillä se on nopeaa. Silloin tieto on hyvä olla yksinkertaisesti kirjoitetussa tekstimuodossa tai lyhyessä videossa. Jos on tarve etsiä jotain laajempaa tietoa keskittyen, silloin tietokoneella sillä on kätevämpi lukea isompia tekstejä ja hahmottaa kaavioita.”*

*”Puhelin on mukana, mutta jos on tietokone, niin sillä. Monet nettisivut ovat vähän kömpelöitä puhelimella. Teksti enemmän ja se on helpompi julkisessa paikassa. Teksti enemmän kuin tekstitetty video.”*

*”Tietokoneella, sillä sitä on helpointa käyttää. Yleensä tiedot ovat sellaisia, että kännykän näyttö ei näytä tarpeeksi. Tekstimuoto on parempi, sillä videolta tietoa joutuu enemmän etsimään.”*

Seuraavaksi opiskelijoilta kysyttiin sitä, mitä tietoa he tarvitsevat tai olisivat tarvinneet opintojen alkuvaiheessa ja opintojen aikana sekä minkälaista tietoa he tarvitsevat tai luulevat tarvitsevansa opintojen loppuvaiheessa. Ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden vastauksista kertyi sisältöjen ryhmittelyssä yhteensä 56 erilaista asiaa ja lukiolaisten vastauksista yhteensä 38 asiaa (liite 2), eli kaikkiaan 94 asian lista. Vastauksista voi havaita sen, että opiskelijoiden tiedontarve painottuu opintojen alkuvaiheeseen. Tiedontarpeet vaihtelevat yksilöllisesti hyvin yksityiskohtaisista asioista, kuten kirjallistasta aina laajempiin kysymyksiin esimerkiksi oman koulutusalan opinnoista. Haastattelussa esille tulleet asiat opintojen alkuvaiheen, opintojen aikaisesta ja opintojen loppuvaiheen tiedontarpeista toimivat pohjana osallistaville työpajoille, jotka on esitetty tarkemmin seuraavassa luvussa (4.2.6. Yhteissuunnittelun työpajat).

Opiskelijat kertoivat saavansa tietoa opinnoistaan monista eri kanavista. Henkilökohtaista ohjausta ja apua antavat esimerkiksi opinto-ohjaajat ja opintosihteerit, ryhmänohjaajat ja opettajat, työharjoittelupaikan ohjaajat sekä muut opiskelijat, kaverit ja ystävät. Opiskelijat käyttävät monia opintoihin liittyviä järjestelmiä, kuten Wilmaa, Microsoft Teamsia ja sähköpostia. Lisäksi tietoa välittyy myös WhatsApp -ryhmien kautta. Opiskelijat pyrkivät etsitään tietoa itsenäisesti, mutta useat eri kanavat hankaloittavat tiedonhakua ja -saantia. Mikäli tieto ei löydy itsenäisesti, he kysyvät siitä esimerkiksi opinto-ohjaajalta tai opettajalta. Opiskelijoiden mukaan opiskelijan omalla ohjaajalla ole aina ollut aikaa auttaa tai opiskelijaa ei ole osattu auttaa hänen asiassaan.

*”Mielestäni tiedonsaanti on ollut suhteellisen helppoa, jos on tiennyt oman ongelman ja uskaltanut kysyä esimerkiksi opinto-ohjaajalta. Pitää uskaltaa itse pyytää aktiivisesti apua niin silloin sitä saa. Välillä opinto-ohjaajakaan ei ole osannut auttaa silloin on itse pitänyt hakea, vaikka netistä tietoa tai kysyä joltain opettajalta.”*

*”Tselleni [tiedonsaanti] se on ollut helppoa, koska aina on ollut tietoa esillä ja kysymällä sitä sai myös lisää. On helppoa ottaa yhteyttä esim. ryhmänohjaajaan tai opoon ja he itsekkin onneksi kannustavat siihen, jos on tarve.”*

*”Mielestäni tiedon saanti ei ole ollut kamalan helppoa. Minusta on välillä tuntunut siltä, että omilla ohjaajillani ei ole aikaa minulle, joten sen vuoksi en ole edes välillä mennyt kysymään heiltä vaan ottanut selvää asioista ystäväieni kanssa.”*

*”Tietoa on helppo saada, kun pitää silmät ja korvat auki. Opinto-ohjaajat pitävät kattavia infotunteja opinnoista. Jos jää jotakin epäselvää, opoille voi laittaa aina viestiä ja he auttavat, ei ole tyhmiä kysymyksiä! Lisäksi koulun sivuilta voi myös löytää tietoa.”*

*”Todella vaikeaa, koska opiskelusta monessa kanavassa asiaa ja kirjallisenä ei ole mitään.”*

Opiskelijoille tärkeitä asioita opintojen edistymisessä ovat tieto opiskelun ja opintojen rakenteesta sekä sisällöstä, oikeiden kurssien ja opintojen valitseminen, selkeät aikataulutukset ja ohjauksen pe-lisäännöt. Opiskelijat haluavat edetä opinnoissaan oikeassa järjestyksessä ja olla ajan tasalla siitä, missä vaiheessa opinnot ovat ja miten heidän on toimittava opintojen eri vaiheissa. Lisäksi opinnoissa on tärkeää saada tarvittaessa tukea. Opintojen edistymiseen vaikuttavat myös opiskelijan hyvinvointi, tasa-arvo sekä hyvä opiskeluympäristö, opettajat ja luokkayhteisö.

*”Minulle tärkeitä asioita ovat täsmällisyys ja se, että olen kartalla siitä, että missä mennään.”*

*”Se, että olen aina tietoinen ns. seuraavasta askelmasta. Pidän siitä, että lukion läpi käymisen eri vaiheet ovat kirjoitettu ylös. Esimerkiksi ensimmäisen vuoden toisen jakson aikana, kun valittiin opon avustuksella loppuvuoden kurssit. Ja keväällä seuraavan vuoden kurssit. Kerran lukuvuodessa on opon haastattelu jne. Selkeät välivaiheet ja raamit helpottavat koko ”prosessin” hahmottamista.”*

*”Selkeys ja määrätietoisuus. Kun osaa pitää itsensä ajan tasalla opiskeluissaan ja tietää mitä haluaa tehdä ja mitä pitää tehdä, niin on helpompaa suorittaa opintoja ilman suurempaa stressiä.”*

*”Opintojen edistymisessä tärkeitä asioita ovat: selkeä opintosuunnitelma, tarpeeksi tietoa ja tietää mitä tekee, motivaatio, hyvä ilmapiiri, arkirythmi ja tarpeeksi vapaa-aikaa, mukavat ja kannustavat opot ja opettajat.”*

*”Tärkeintä on, että pysyy mukana ja saa tukea, jos tulee muutoksia elämässä! Ja, että käy opettajan kanssa läpi asioita. Pitää tietää miten prosessit etenevät. –”*

*”Opintojen edistymisessä tärkeää riittävä tiedonsaanti tulevista jaksoista ja mitä ne sisältävät. Myös selvät aikarajat tehtävien tekemisessä ja palauttamisessa selventävät työskentelyprosessia.”*

Teemahaastatteluissa esille nousseet opiskelijoiden odotukset sisältökonseptille on koottu taulukkoon 2. Nämä design driverit täydensivät teemahaastattelujen aineistosta koostettua ryhmittelyä ammatillisen koulutuksen ja lukiolaisten opintojen alkuvaiheen, opintojen aikaisista ja opintojen loppuvaiheen tiedontarpeista.

TAULUKKO 2. Teemahaastatteluista tunnistettuja design drivereita

<b>Odotukset sisältökonseptille</b>	<b>Kuvaus</b>
Yksilöllinen	Sisällöt koskettavat opiskelijaa yksilöllisesti, eli hän löytää juuri omia opintojaan koskevat ja tukevat tiedot.
Ohjeistava	Sisällöt ovat selkeitä toimintaohjeita, jotka auttavat opiskelijaa etenemään opinnoissaan myös itsenäisesti. Opiskelija tietää sen, mistä kaikilta hänen on mahdollista saada apua opintoihinsa.
Löydettävä	Sisällöt on koottu yhteen paikkaan, joka erottuu muusta verkkosivustosta. Opiskelija tietää kanavat, joissa hänelle viestitään opinnoista.

#### 4.2.6 Yhteissuunnittelun työpajat

Käyttäjakeskeisissä kehittämisprojekteissa käyttäjien kohtaaminen on inspiroiva tilanne, joka tuottaa muotoilijalle uutta tietoa ja ajatuksia. Tämän tiedon avulla on mahdollista kohdentaa ja ohjata suunnittelun fokusta. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 83.) Yhteissuunnittelu ja osallistavan muotoilun käytännöt ovat olennainen osa palvelumuotoilua, koska ne yhdistävät palveluun liittyvät ihmiset (Penin 2018, 241.) Itselleni oli tärkeää kohdata palvelun käyttäjät, eli opiskelijat. Halusin syventää teemahaastatteluissa saatuja näkökulmia ja päädyin järjestämään viisi pienimuotoista yhteissuunnittelun työpajaa Gradian opiskelijoiden kanssa. Tavoitteena oli kerätä lisää ymmärrystä haastatteluissa esille nousseista sisältöteemoista ja selvittää sitä, kuinka tärkeiksi opiskelijat kokevat kyseiset sisältöteemat ja asiat opintojen alkuvaiheessa, opintojen aikana ja opintojen loppuvaiheessa. Lisäksi minulla oli työpajoissa mahdollisuus selvittää lisää myös sitä, minkälaisia tiedontarpeita työpajoihin osallistuvilla opiskelijoilla on itsellään ollut opintojen eri vaiheissa. Työpajojen tavoitteen määrittely oli osa palvelumuotoiluprosessin Määritä-vaihetta, mutta niiden toteutus ja tulosten analysointi kuuluivat Kehitä-vaiheeseen. Kehitä-vaiheelle on ominaista yhteissuunnittelu palvelun käyttäjien kanssa.

Projektipäällikkö valitsi työpajoihin osallistuvat opiskelijat. Tavoitteena oli, että työpajoihin osallistuvat edustavat mahdollisimman monipuolisesti Gradian eri oppilaitoksia ja tutkintotasoja. Viiteen työpajaan osallistui yhteensä 13 opiskelijaa, joista kahdeksan oli Gradian ammatillisen koulutuksen opiskelijaa ja viisi lukiolaista. Toteutin ensimmäisen työpajan fyysisesti opiskelijoiden kanssa oppilaitoksen tiloissa ja muut Microsoftin Teamsissa Miro.com -työkalua hyödyntäen. Alkuperäisenä tavoitteena oli järjestää kaikki työpajat kasvokkain opiskelijoiden kanssa, mutta koronavirustilanne ja osittainen etäopetus siirsivät työpajat ensimmäistä lukuun ottamatta Teams-ympäristöön. Kasvokkain tapahtuvalla vuorovaikutuksella on etunsa, sillä se tarjoaa mahdollisuuden erilaisten luovien menetelmien käytölle ja mahdollistaa empaattisen ymmärryksen kehittymistä (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 83). Työpajojen rungon suunnittelussa mietinkin sitä, kuinka saan opiskelijat keskustelemaan ja vaihtamaan kokemuksiaan sekä ajatuksiaan myös Teams-ympäristössä. Kasvokkain toteutettu työpaja oli keskustelevin ja rönsyilevin, ja sen aikana huomasin selkeästi, kuinka opiskelijat rentoutuivat tilanteessa ja avasivat sen myötä myös vapaammin kokemuksiaan ja ajatuksiaan.

Yhteissuunnittelu sisältää tyypillisesti seuraavat vaiheet: tilaisuuden ja sen tavoitteiden esittely, lämmittely, yhteissuunnittelun, tulosten esittely ja loppukeskustelun. Suunnittelutehtävä liittyy esimerkiksi kiinnostavien teemojen etsimiseen, ilmiöiden rytmittelyyn, nimeämiseen ja priorisointiin sekä kokonaisuuksien muodostamiseen. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 81.) Työpajoja varten olin jaotellut teemahaastatteluissa esille nousseet asiat post-it-lapuille sisältöteemojen mukaisesti: opintojen alkuvaiheen, opintojen aikaiset ja opintojen loppuvaiheen sisällöt. Työpajoille oli varattu kaksi tuntia aikaa. Työpajat tapahtuivat opiskelupäivän aikana, joten pidemmäksi aikaa ei ollut mahdollisuutta irrottaa opiskelijoita opiskeluista. Varattu aika riitti hyvin, sillä ensimmäistä työpajaa lukuun ottamatta työpajat kestivät noin puolitoista tuntia. Työpajojen suunnittelussa pidin tärkeänä myös sitä, että työpajan runko pysyy suhteellisen yksinkertaisena ja opiskelijat pääsisivät asiaan sisälle mahdollisimman nopeasti.

Työpajat alkoivat esittelyllä, jossa kerroin kehittämisprojektin tavoitteista ja aiemmista vaiheista, työpajan tarkoituksesta ja kannustin opiskelijoita osallistumaan aktiivisesti työpajan kulkuun: kaikki

ajatukset, kokemukset ja ideat ovat tärkeitä ja arvokkaita. Esittelin itseni ja projektipäällikön, joka myös teki muistiinpanoja työpajan aikana käytävästä keskustelusta. Kerroin myös siitä, että työpaja on osa opinnäytetyötäni ja käsittelen tuotoksia anonymisti. Kerroin opiskelijoille sen, että kyselytutkimuksen, teemahaastattelujen ja työpajan aineiston pohjalta muodostetaan Opiskelijan oppaalle sisällöllinen konseptiehdotus. Jälkityöstön suunnittelu etukäteen ja siitä kertominen osallistujille on tärkeää, sillä se motivoi ja ohjaa työskentelyä. On helpompi sitoutua annettuun tehtävään, kun ymmärtää sen merkityksen haluttuun lopputulokseen. (Mattelmäki ja Vaajakallio 2016, 82.) Esittelyn jälkeen opiskelijat kertoivat itsestään sen, mitä he opiskelevat, monettako vuotta ja sen, miksi hän valitsi kyseisen alan tai lukion. Esittelyt toimivat virittäytymisenä työpajaan, ja ne olivat helppo tapa opiskelijoille lähteä mukaan keskusteluun. Toivoin, että kaikki työpajaan osallistuvat pitäisivät esittelyjen aikana videoyhteyden päällä. Toimin itse fasilitaattorina ja ohjasin työpajan kulkua sekä keskustelua, mutta myös projektipäällikkö esitti tarkentavia kysymyksiä.

Esittelyn jälkeen pyysin palaamaan opiskelijoita mielessään siihen hetkeen, kun he saivat tiedon opiskelupaikasta: minkälaisia ajatuksia ja kysymyksiä heräsi, kun he saivat tiedon opiskelupaikasta ja minkälaisia tiedontarpeita heillä oli ennen ensimmäistä opiskelupäivää. Opiskelijoilla oli hetki aikaa miettiä ja muistella näitä opintojen alkuvaiheen ajatuksia, kysymyksiä ja kokemuksia. Tämän jälkeen keskustelimme yhdessä esille nousseista asioista ja kirjasin jokaisen ajatuksen post it -lapulle tai Miro.com -työkalun post it -lapulle. Ensimmäisessä työpajassa kirjoitin esille nousseet asiat samavärisille post it -lapuille, mutta Miro.com -työkalussa erottelin teemahaastattelujen sisällöt ja työpajoissa nousseet uudet ajatukset eri värisille post it -lapuille. Tämä auttoi havainnollistamaan paremmin sitä, olivatko sisältöteemat peräisin opiskelijahaastatteluista vai työpajoista.

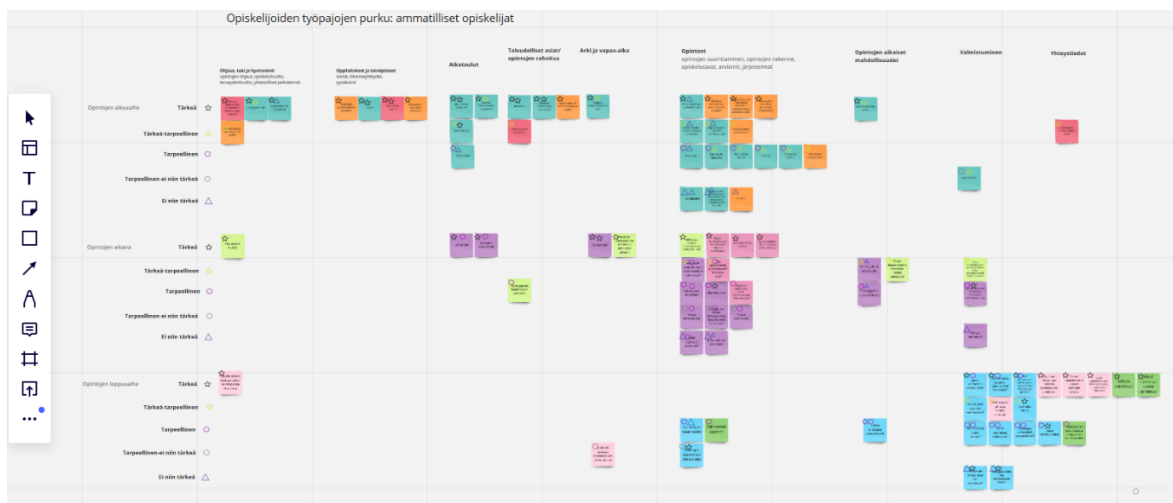
Keskustelun jälkeen esittelin opiskelijoille teemahaastatteluista koostetut opintojen alkuvaiheen sisällöt opiskelijoille ja yhdistin niihin nämä työpajan sisällöt. Tässä vaiheessa opiskelijat näkivät kokonaisuuden siitä, minkälaisia tiedontarpeita muilla opiskelijoilla on ollut opintojen alkuvaiheessa ja niiden rinnalla myös omat sisältöteemat. Tämän jälkeen oli vuorossa sisältöteemojen arvottaminen, eli priorisointi. Opiskelijoiden tehtävänä oli luokitella sekä haastattelujen sisältöteemat että omista kokemuksista nousseet sisällöt joko tärkeiksi, tarpeellisiksi tai ei niin tärkeiksi. Ensimmäisessä työpajassa minulla oli käytössä fläppitaulu, johon olin kirjoittanut valmiiksi tällaisen jaottelun ja muissa työpajoissa jaottelu oli tehty Miro.com -työkaluun. Opiskelijat perustelivat luokittelut ja kuvailivat, minkä vuoksi jokin sisältö on tärkeämpi kuin toinen. Opiskelijoiden mielestä tietyt sisällöt saattoivat kuulua kahden eri luokittelun välille, kuten esimerkiksi tärkeän ja tarpeellisen rajalle. Merkitsin tällaiset sisällöt Miro.com -työkalussa erillisellä nuolella. Lisäksi opiskelijat miettivät ääneen sitä, mitä jotkut teemahaastattelujen sisällöt heidän omasta näkökulmastaan merkitsevät. He myös kertoivat siitä, jos kyseinen sisältö kuuluisi heidän mielestään paremmin toiseen opiskeluvaiheeseen, eli opintojen aikaiseen tai opintojen loppuvaiheeseen. Tarkensin asioita tarvittaessa, ja esitin myös lisäkysymyksiä, joiden myötä syntyi keskustelua. Vaikka projektipäällikkö teki muistiinpanoja, kirjasin myös itse keskustelusta ylös tärkeältä tai merkittävältä tuntuvia kommentteja ja ajatuksia. Pohdin myös työpajojen nauhoittamista Teamsissa, mutta koin kuitenkin muistiinpanojen riittävän keskustelun tallennusmuodoksi.

Kaikki nämä kolme vaihetta käytiin läpi myös opintojen aikaisten ja opintojen loppuvaiheen sisällöistä, eli opiskelijat miettivät ensin omia tiedontarpeitaan niihin liittyen. Sen jälkeen esittelin teema-haastatteluissa esille nousseet sisällöt kyseisestä vaiheesta, joihin yhdistin työpajan sisältöteemat ja opiskelijat priorisoivat sisältökokonaisuudet. Työpajoittain priorisoidut sisältökokonaisuudet löytyvät liitteistä 3–6. Kolme ensimmäistä työpajaa etenivät edellä mainittujen vaiheiden mukaisesti. Toiseksi viimeisessä Jyväskylän aikuislukion työpajassa keskityimme vain opiskelijoiden kokemuksista ja ajatuksista nouseviin sisältöihin sekä niiden arvottamiseen. Aikuislukion opiskelijoita ei ollut haastateltu, minkä vuoksi haastattelujen sisältöteemoja ei ollut käytettävissä. Viimeiseen työpajaan osallistui vain yksi opiskelija ja työpajasta muotoutuikin enemmän haastattelun kaltainen. Työpajojen eri vaiheet on esitetty kuvassa 8.

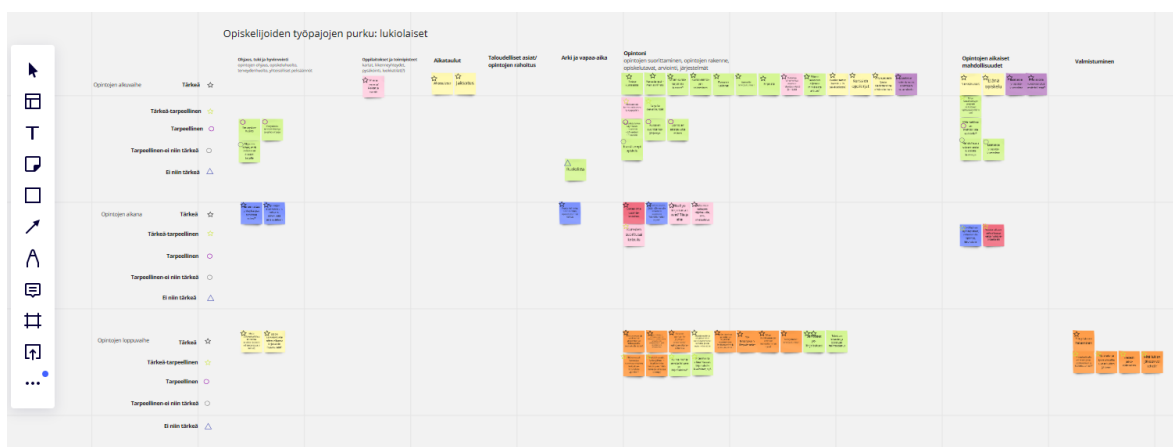


KUVA 8. Yhteissuunnittelun työpajojen eri vaiheet

Koska työpajoissa kerätty aineisto oli luonteeltaan kuvailevaa ja moniselitteistä, sisältöjen ryhmitteilyllä on mahdollista nostaa aineistossa toistuvat teemat. Hyödynsinkin työpajojen aineistojen analysoinnissa samaa kahdeksan sisältöteeman jaottelua, joka syntyi kyselytutkimuksen aineistojen ryhmittelyssä. Lisäsin yhdeksi sisältöteemaksi *Yhteystiedot*, koska opiskelijoille on tärkeää tietää, kehen ottaa yhteyttä eri opiskelutilanteissa. Ajattelin, että samanlainen sisältöteemojen jaottelu auttaa vertailemaan opinto-ohjaajien ja opiskelijoiden esille nostamia sisältöjä ja huomaamaan eroja niissä. Loin kaksi sähköistä tutkimusseinää, joista toinen oli ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden (kuva 9) ja toinen lukiokoulutuksen opiskelijoiden (kuva 10) sisällöille. Mietin myös omat merkinnät sille, kuinka tärkeäksi (tärkeä – tarpeellinen – ei niin tärkeä) opiskelijat olivat määritelleet eri sisällöt sekä merkinnät myös näiden välille oleville sisällöille (tärkeä – tarpeellinen tai tarpeellinen – ei niin tärkeä) Tutkimusseinältä näki sisältöjen kokonaisuuden ja sen, kuinka tärkeiksi opiskelijat olivat arvioineet opintojen alkuvaiheen, opintojen aikaiset ja opintojen loppuvaiheen sisällöt.



KUVA 9. Ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden työpajojen sähköinen tutkimusseinä



KUVA 10. Lukiolaisten työpajojen sähköinen tutkimusseinä

Koostin sisältöstruktuurin suunnittelua varten myös Word-tiedoston, johon kokosin kyselytutkimuksen, teemahaastattelujen ja yhteissuunnittelun työpajojen sisällöt sisältöteemojen mukaisesti. Etsin aineistoista pääteemojen alle soveltuvia kokonaisuuksia, jolloin alkoi hahmottua myös alustava sisältö rakenne ja pohja sisällölliselle konseptiehdotukselle. Kokosin samaan tiedostoon sisällöntuotannon suunnittelun pohjaksi myös kysymykset, joita opiskelijat olivat nostaneet esille haastatteluissa ja työpajoissa. Tarkoituksena oli, että tiedosto toimisi sisällöntuotannon apuna ja havainnollistaisi sisällöntuottajille opiskelijoiden tiedontarpeita.

Yhteissuunnittelun työpajoista esille nousseet opiskelijoiden odotukset sisältökonseptille on koottu taulukkoon 3. Nämä design driverit täydensivät sisältöjä, joita opiskelijat priorisoivat työpajoissa.

TAULUKKO 3. Yhteissuunnittelun työpajoista tunnistettuja design drivereita

Odotukset sisältökonseptille	Kuvaus
Integroitu	Sisällöt ovat yhteydessä opetukseen ja kertovat opiskelun arjesta: yleisistä tiedoista yksityiskohdaksiin.
Hyvinvointia tukeva	Sisällöt tukevat opiskelijaa eri tilanteissa ja erityisesti silloin, kun ”kaikki ei mene niin kuin pitäisi”. Erilaiset tukimuodot on selkeästi esitetty.
Motivoiva	Sisällöt kertovat siitä, mitä opiskelu mahdollistaa ja ”mitä ovia opiskelu avaa” niin opiskelun aikana kuin valmistumisen jälkeen. Sisällöt siis motivoivat opiskelijaa opiskelussa.
Löydettävä	Sisällöillä on yksi selkeä ja erillinen paikka, jopa oma domain. Sisällöt ovat nyt hajallaan ja ne on koottava yhteen paikkaan.

Yhteissuunnittelun työpajat olivat itselleni antoisa kokemus, sillä vedin työpajoja ensimmäistä kertaa ja tutustuin samalla fasilitaattorin rooliin. Pohdin sitä, että saanko sisältöjen priorisoinnilla esiin tarpeeksi tietoa opiskelijoiden näkökulmasta tärkeistä sisällöistä. Oli mielenkiintoista huomata se, että opiskelijoiden arvottaessa sisältöjä niissä alkoi näkyä samankaltaisuutta ja yhdenmukaisuutta. Mietin vaihtoehtona myös ideariihen (*brainstorming*) käyttämistä työpajoissa, mutta tavoitteena olisi saada esille opiskelijoiden kokemuksia ja siten ideariihi ei tuntunut sopivalta menetelmältä. Kysyin työpajojen lopuksi opiskelijoilta sitä, minkälainen kokemus työpaja oli ollut ja sain niistä hyvää palautetta. Opiskelijat kokivat positiiviseksi sen, että heidän mielipiteitään kuunnellaan ja on mahdollista vaikuttaa kehittämistyöhön.

Sisältöjen jatkokehittämisen kannalta koen tarpeelliseksi järjestää yhteissuunnittelun työpajan opinto-ohjaajien ja opiskelijoiden kanssa yhdessä. Opinto-ohjaajat haastattelivat opiskelijoita (luku 4.2.4 Teemahaastattelut), mutta sisältöjen pohtiminen yhdessä opiskelijoiden kanssa voisi avata heille lisää opiskelijoiden toiveita ja tarpeita. Näkisin myös, että yhteissuunnittelua on tehtävä monialaisemmin: siihen voi ottaa mukaan esimerkiksi opetushenkilöä ja muita opiskelijoiden kanssa työtä tekeviä, jolloin saataisiin esille näkökulmia laajasti eri sidosryhmiltä.

#### 4.3 Mun Gradia -opiskelijaintra käyttäjälähtöisenä sisältökonseptina

Opiskelijan oppaan sisältöjen kehittämistyön tavoite tarkentui palvelumuotoiluprosessin edetessä. Seuraavaksi esittelen tekniseen alustaan liittyvän ratkaisun taustat, avaan Mun Gradia -opiskelijaintran nimeä ja esittelen sisällöllisen konseptiehdotuksen.

#### 4.3.1 Ehdotus tekniseksi alustaksi

Tunnistin jo keväällä ja kesällä 2020 kyselytutkimuksen ja teemahaastattelujen aineistoja analysoidessani, että alustava toimeksianto päivittää Opiskelijan oppaan sisältöjä Gradia.fi -sivustolla vaikeasti liian suppealta lähestymistavalta oppaan kehittämistyön. Aineistojen analysoinnissa toistui useasti design driverina löydettävyyttä Gradia.fi -verkkosivustolta ja se, että varsinkin opiskelijat kokivat verkkosivuston enemmän markkinointikanavana kuin opiskeluihin liittyvien sisältöjen paikkana. Kerroin huomiostani projektipäällikölle toukokuussa 2020 ja toivoin, että alustavaa toimeksiantoa ja oppaan teknistä alustaa arvioitaisiin uudelleen. Hän ei kuitenkaan tuonut asiaa esille projektin ohjausryhmässä, vaan ohjasi sisältöjen kehittämistyötä edelleen verkkosivustolla tapahtuvaksi. Keskustelin asiasta keväällä myös esimieheni kanssa, mutta projektipäällikön tehtävänä oli viedä projektia eteenpäin.

Palasin asiaan kuitenkin uudelleen syksyllä 2020 yhteissuunnittelun työpajojen yhteydessä ja työpajojen aineistoja analysoidessani. Opiskelijat toivoivat myös työpajakeskusteluissa, että opintoihin liittyvillä sisällöillä olisi sopiva ja oma erillinen paikkansa. Keskustelin asiasta uudelleen esimieheni ja projektipäällikön kanssa, ja perustelin näkökulmaani kertyneellä asiakasymmärryksellä ja sillä, että oppaan kehittämistyössä oli tarkoitus etsiä kestävämpää ja pitkäkestoisempaa ratkaisua. Koin, että on tärkeää tarkastella myös toimivaa ylläpidon ja sisällöntuotannon mallia. Näin myös teknisen alustan uudelleen arviointi oli perusteltua. Esimieheni ohjasi minua ja projektipäällikköä ehdottamaan ohjausryhmälle ratkaisua, jossa arvioidaan Opiskelijan oppaan nykyistä paikkaa Gradia.fi -verkkosivustolla (teknisenä järjestelmänä Drupal) ja muita vaihtoehtoja.

Tunnistimme projektipäällikön kanssa vaihtoehtoiksi Moodlen, joka on kuitenkin verkko-oppimisympäristö tai kokonaan omalla domainilla olevan verkkosivuston tai -alustan. Gradiassa uudistettiin vuoden 2020 aikana myös henkilöstöintra, jonka uudeksi tekniseksi alustaksi valittiin Sharepoint. Sharepoint valikoitui vaihtoehtoksi Drupalille, sillä Gradian opiskelijat saavat tunnukset Microsoft 365 -ympäristöön ja Opiskelijan oppaan kehittämistyössä olisi mahdollisuus hyödyntää henkilöstöintran uudistuksessa kertynyttä tietoa ja osaamista. Koostin projektin 28.10.2020 ohjausryhmää varten esityksen Opiskelijan oppaan kehittämisprojektin tilanteesta, johon tiivistin projektin vaiheet koko vuoden ajalta sekä ehdotuksen oppaan tekniseksi alustaksi. Kuvassa 11 on esiteltynä arviot Drupalista ja Sharepointista, jotka esittelimme projektipäällikön kanssa ohjausryhmälle. Ohjausryhmä päätyi esityksen ja ehdotuksen pohjalta siihen, että Opiskelijan oppaan uusi tekninen alusta on Drupalin sijasta Sharepoint.

<b>Drupal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kaikki sisällöt julkisuudessa, ei tarvitse miettiä kohderyhmiä</li> <li>+ Järjestelmä on jo olemassa</li> <li>+ Google-näkyvyys</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ei tarvitse miettiä kohderyhmiä</li> <li>– Järjestelmä hakeutumisen kanava, esim. sivupohjat eivät toimi (ei selkeää sivunavigointia) ja muutostyöt kalliita</li> <li>– Sisällöt sekoittuvat osaksi hakeutumista</li> <li>– Keskitetty ylläpitomalli (pieni joukko)</li> <li>– Korkeat laatustandardit sivuston yhdenmukaisuudessa</li> <li>– Kaiken tiedon ei tarvitse olla julkisuudessa, verkkosivusto ei ole sisäinen tiedotuskanava</li> </ul>
<b>Sharepoint</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Selkeä kohderyhmä ja opiskelijaviestinnän kanava</li> <li>+ Taloudellinen ratkaisu (intra pilottina)</li> <li>+ Olemassa oleva osaaminen (tekninen + sisällöllinen), osittain samoja sisällöntuottajia kuin Meidän intrassa</li> <li>+ Sisällöntuotanto ”vapaampaa”</li> <li>+ Sharepoint valmiina APPina</li> <li>+ Gradia.fi:n rooli hakeutumisen kanavana selkiytyy, kuten myös hakukonenäkyvyys</li> <li>+ Tukee koko organisaation O365-ympäristön käyttöä</li> <li>+ Järjestelmä kehittyy koko ajan</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kirjautuminen voi vaatia opettelua (mutta nykyisin se on kaikille arkipäivää)</li> <li>– Mietittävä se, mihin esim. huoltajia palvelevat sisällöt tulevat</li> <li>– Järjestelmämuutokset voivat tuoda haasteita</li> </ul>

#### KUVA 11. Ehdotus tekniseksi alustaksi: Drupalin ja Sharepointin arviointi

Ohjausryhmän palaverissa keskusteltiin myös Gradian koko opiskelijaviestinnän kokonaisuudesta ja sen jäsentämisen tarpeesta. Opiskelijaviestinnän kanavat, kuten Wilma ja Peda.net, nousivat myös teemahaastattelussa ja yhteissuunnittelun työpajoissa esille. Opiskelijat kokivat eri kanavien suuren määrän ja niiden roolit sekavaksi. He eivät hahmota kunnolla, mistä asioista viestitään missäkin kanavassa. Gradiassa ei ole myöskään organisaatiotasolla, eli palveluntarjoajan näkökulmasta aiemmin jäsenetty opiskelijaviestinnän kanavia ja niiden rooleja. Monikanavaisten palvelujen kohdalla onkin tärkeää ymmärtää se, miten erilaiset kanavat toimivat ja minkälaista lisäarvoa ne tarjoavat asiakkaiden toiveisiin (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2016, 108).

Ohjausryhmä toivoi, että tarkastelisin osana kehittämistyötä yhdessä esimieheni kanssa opiskelijaviestinnän kanavien kokonaisuutta. Tavoitteena oli hahmottaa selkeä rooli jokaiselle opiskelijaviestinnän kanavalle ja tarkastelun yhteydessä selventää myös kanavien sisällöntuotannon ja ylläpidon vastuuta. Opiskelijaviestinnän kanavia ja rooleja on hahmotettu alustavasti kuvaan 12. Karkeana jaotteluna on, että Gradia.fi on hakeutumisen kanava ja palvelee opiskelemaan valittuja opiskelijoita siihen saakka, kunnes he saavat tunnukset Microsoft 365 -ympäristöön. Mun Gradia -sivusto (ent. Opiskelijan opas) tukee opiskelijaa Sharepointissa koko opiskelun ajan opiskelijaintrana. Wilma on puolestaan opiskelija- ja huoltajaviestinnän kanava. Huoltajille tärkeimmät sisällöt on tarkoitus koota myös Gradia.fi -sivustolle. Opiskelijaviestinnän kokonaisuuden jäsentäminen hahmotti myös opiskelijan palveluprosessia, eli palvelupolkua viestintäkanavien näkökulmasta ja sitä, mikä kanavien rooli on

palvelupolulla. Esittelimme yhdessä esimieheni kanssa alustavan luonnoksen opiskelijaviestinnän kanavista ja niiden roolista ohjausryhmälle helmikuun 2021 alussa.

gradia.fi Luonnos	gradia.fi	Mun Gradia: Opintojen aikaiset ohjeet	Mun Gradia: Ajankohtaisviestintä	Wilma	Sähköposti	Infotelkarit	Sosiaalinen media	Discord	Secapp
Kanavan rooli opiskelijaviestinnässä	Opiskelijarekrytointi, hakeutumisen tuki, yleiset ohjeet opiskelijoille ja huoltajille	Opiskelun tuki, yhdenvertaisuus, yhteisöllisyyden tukeminen	Ajankohtaisviestintä, yhteisöllisyyden tukeminen, <u>gradialaisuuden</u> vahvistaminen, osallisuus	Viestintä opiskelijoille ja huoltajille, opiskelijoiden ja opettajan välinen viestintä, ajankohtaisviestintä opinnoista, kriisiviestintä		Ajankohtaisviestintä	Ajankohtaisviestintä, yhteisöllisyyden tukeminen, <u>gradialaisuuden</u> vahvistaminen, suositteleva tavoittemielikuva n vahvistaminen	Vuorovaikutteisuus, <u>gradialaisuuden</u> vahvistaminen	
Keskeiset sisällöt/teemat	Opintojen aloittaminen, koronaohjeet	Opintojen aikaiset ohjeet, Gradian tarjoamat mahdollisuudet	Uutiset, tapahtumat, työpaikat, lounaslistat, koronaviestintä, opiskelijakunnille oma palaista (uutiset, kuvat ym.) tms.?	Opintojen suunnittelu ja eteneminen		Päivittäinen arki, tapahtumat, yhteisölliset kampanjat	Opiskelun arki, opiskelijatarinat, tapahtumat		
Sisällöntuottajat	Yhteyspalvelut, hakupalvelut, opiskelijapalvelut, oppilaitokset	Opiskelijapalvelut, ura- ja ohjauspalvelut, oppilaitokset	Opiskelijapalvelut, ura- ja ohjauspalvelut, oppilaitokset, yhteyspalvelut, opiskelijakunnat?	Oppilaitokset, opiskelijapalvelut, ura- ja ohjauspalvelut, yhteyspalvelut		<u>Oppilaitokset, opiskelijapalvelut, digipalvelut, ravintolapalvelut</u> , yhteyspalvelut	Yhteyspalvelut (Gradia-tasoiset somekanavat), alatiilien ylläpitäjät (alaja toimintokohtaiset kanavat)		
Kanavan omistajuus, sisällöllinen	Yhteyspalvelut	Opiskelijapalvelut, ura- ja ohjauspalvelut, oppilaitokset	Opiskelijapalvelut, ura- ja ohjauspalvelut, oppilaitokset, yhteyspalvelut	Oppilaitokset?			Yhteyspalvelut, alatiilien ylläpitäjät Gradian someohjeistusten mukaisesti	Opiskelijapalvelut	
Kanavan omistajuus, tekninen	Yhteyspalvelut, <u>digipalvelut</u>	Digipalvelut	Digipalvelut	Digipalvelut	Digipalvelut	Digipalvelut	Yhteyspalvelut	Opiskelijapalvelut	

KUVA 12. Luonnos opiskelijaviestinnän kanavista ja niiden rooleista

Uusi tekninen alusta vaati myös nimen miettimistä, ja keräsin nimiehdotuksia opiskelijoilta 18.2.–9.3.2021 sähköisellä Microsoft Forms -lomakkeella. Kaikille ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen tutkinto-opiskelijoille lähetettiin Wilma- viesti ja sen lisäksi julkaistiin Wilma-tiedote nimiehdotuksien keräämisestä. Ehdotuksia tuli kaikkiaan 68, joista projektiryhmä valitsi ja ehdotti ohjausryhmälle Mun Gradia -nimeä. Ohjausryhmä hyväksyi nimen 15.3.2021 palaverissaan. Nimi tuli suoraan opiskelijan ehdotuksesta, eikä sitä muokattu, joten se tukee hyvin käyttäjälähtöistä sisältökonseptia. Nimi kuvastaa erinomaisesti opiskelijan yksilöllistä opinpolkua ja luo samalla yhteisöllisyyden sekä kuulumisen tunnetta koko Gradia-yhteisöön.

#### 4.3.2 Sisällöllinen konseptiehdotus

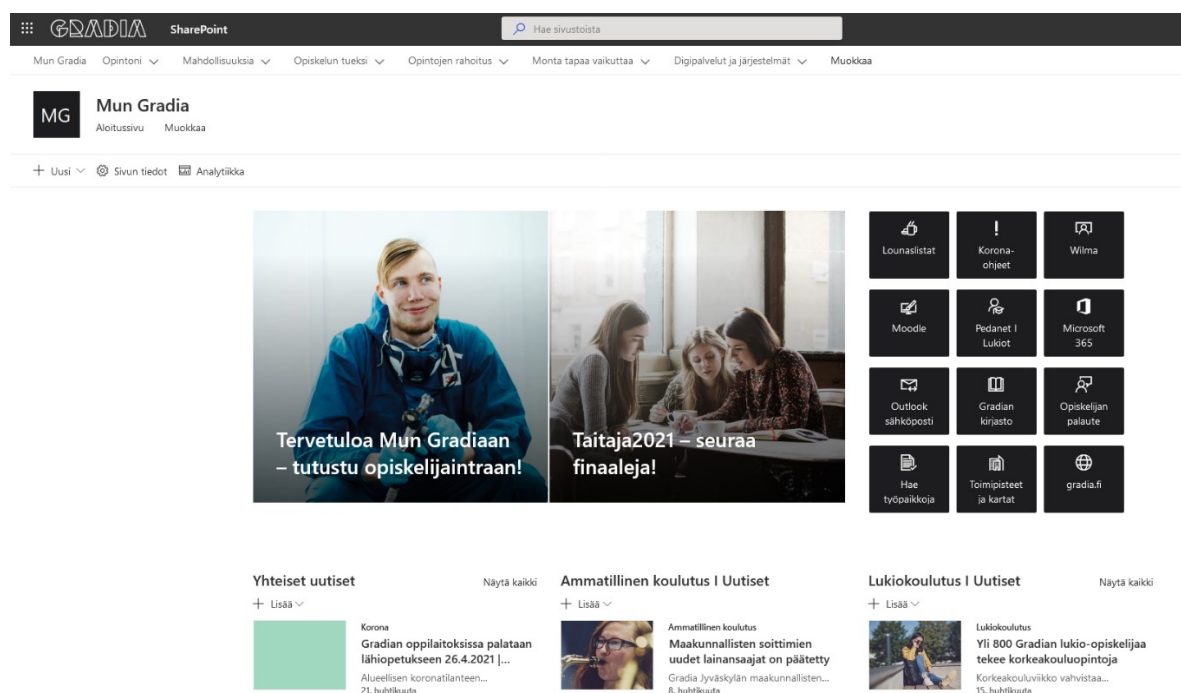
Konsepti esittelee palvelun keskeiset ominaisuudet, mutta sen tarkoituksena ei ole kokonaisvaltaisesti määrittellä palvelua. Konsepti kuvailee käyttäjien tarpeet ja tekee niistä ymmärrettäviä, ja se on hyvä väline esittää uusia palveluideoita organisaatiossa. (Miettinen ym. 2016, 107.) Mun Gradia -opiskelijaintran tavoitteena on palvella kaikkia Gradiassa tutkintoon opiskelevia ja muita pitkäkestoisia koulutuksia suorittavia opiskelijoita. Konseptin ulkopuolelle jäävät lyhytkoulutuksia suorittavat opiskelijat, jotka saavat koulutuksia koskevat ohjeet ja tiedot ilmoittautumisen yhteydessä. Konseptista rajautuvat myös taiteen perusopetuksen oppilaat, joiden opetuksen aikaiset ohjeet ja viestintä ovat Gradia.fi -sivustolla ja huoltajien viestintä tapahtuu Wilman kautta.

Weprinin (2016) mukaan teemoittelun tuloksia voi käyttää konseptiehdotusten suunnitteluun. Suunnittelin sisällöllistä konseptiehdotusta kyselytutkimuksen, teemahaastattelujen ja yhteissuunnittelun työpajojen aineiston teemoittelun ja ryhmittelyn pohjalta. Sisällöllinen konseptiehdotus jakaantuu kahteen osaan: opiskelijoiden opintojen aikaisiin ohjeisiin ja sisältöihin sekä ajankohtaisviestintään,

kuten uutisiin, tapahtumiin ja koronaohjeisiin. Konseptiin on suunniteltu myös vuorovaikutuksellisuutta ja yhteisöllisyyttä tukevia elementtejä, kuten äänestyksiä, kyselyitä ja fiilismittaria. Pikalinkit ohjaavat esimerkiksi Mun Gradia -lähtösivulta opiskelijaa tärkeimpien sisältöjen pariin ja sivuille nostetaan myös joko upotuksena tai linkkeinä eri koulutusalojen ja lukioiden sosiaalisen median kanavia.

Loin sisällöllisen konseptiehdotuksen rakenteen ensin Sharepoint-testiympäristöön. Testiympäristöä voi pitää myös sivuston prototyyppinä. Vaahtojärven (2016, 131) mukaan prototyyppi nähdään usein idean konkretisointia ja ajatuskokeiluna, mutta ei kuitenkaan vielä toimintakykyisenä pilottina. Se konkretisoi ideat ja sisältää esityksen tuotteesta ja teknologiasta sekä ihmisten välisen sosiaalisen vuorovaikutuksen. (Vaahtojärvi 2016, 132.) Myös Kälviäinen (2012, 22) näkee prototyypin oikeaa muistuttavana mallina, jota on helppo arvioida. Prototyypit ovatkin osittain ja tarkoituksellisesti viimeistelemättömiä, sillä niiden avulla on mahdollista kerätä palautetta mahdollisilta käyttäjiltä. Vaahtojärven (2016, 137) mielestä suunnittelijan on lähes mahdotonta saada aikaan yksin prototyyppi, joka huomioi palvelun eri elementit ja rajoitteet. Tämän vuoksi onkin tärkeää osallistaa eri asiantuntijat prototyyppiprosessiin ja sen suunnitteluun. Kävin keskustelua sisällöllisestä konseptiehdotuksesta projektiryhmän jäsenten kanssa, ja he arvioivat sisältörakenteen toimivuutta omien toimintojensa ja yksiköidensä näkökulmasta sekä antoivat kehittämisehdotuksia. Yhteisen suunnittelun myötä sisältörakenne tarkentui siten, että se oli mahdollista esitellä ohjausryhmälle. Ohjausryhmä hyväksyi sisältörakenteen pääotsikkotason, jonka jälkeen oli vuorossa Mun Gradia -opiskelijaintran tuotantoympäristön perustaminen.

Sisällöllisen konseptiehdotuksen kuusi pääotsikkoa ovat: *Opintoni, Mahdollisuuksia, Opiskelun tueksi, Opintojen rahoitus, Monta tapaa vaikuttaa, Digipalvelut ja järjestelmät.*



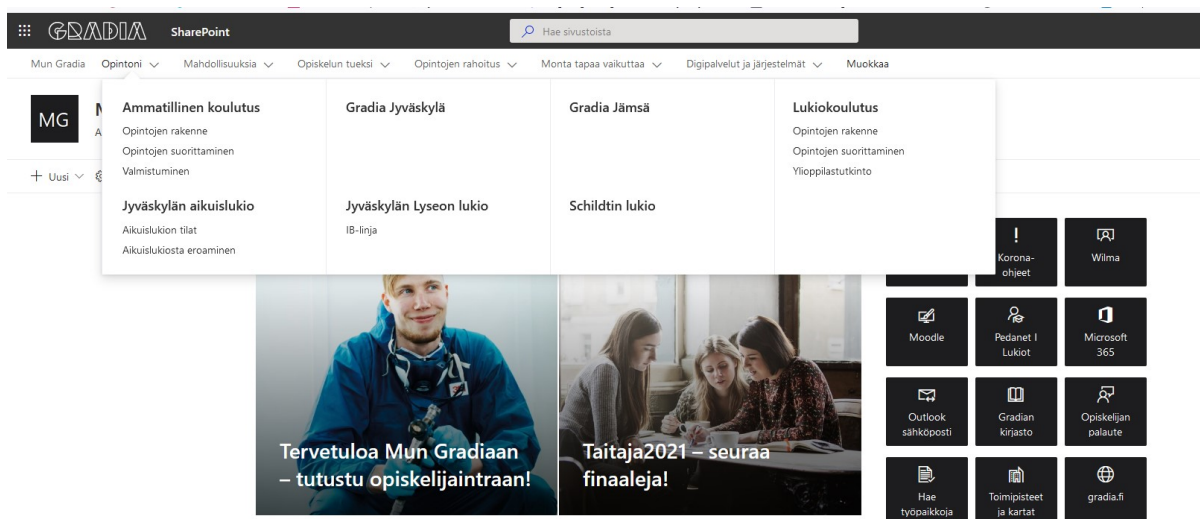
KUVA 13. Mun Gradia -opiskelijaintran lähtösivun prototyyppi

Pääotsikot ja niiden alle jäsentyvät sisältöteemat ovat sisältöjä, jotka käyttäjät, eli opiskelijat kokivat tutkimusaineistojen perusteella itselleen hyödyllisimmiksi opintojen aikana. Kyseessä on kuitenkin

vielä tässä vaiheessa sisällöllinen konseptiehdotus, joten seuraavissa kuvissa 14–19 esitetyt, pääotsikoiden alla olevat sisältöteemat vielä tarkentuvat ja täydentyvät sisällöntuotannon myötä. Kuvissa esitetyt sisältöteemat eivät ole siis lopulliset, vaan havainnollistavat rakennetta, joka on suunniteltu Gradian käyttöön. Sisältörakennetta myös testataan opiskelijoiden kanssa ja saadun palautteen pohjalta sitä jatkokehitetään.

Opintoni-osio on kokonaisuus, joka liittyy opiskelijan omiin opintoihin. Osion sisältöteemat on jaettu ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen yleisiin sisältöihin sekä oppilaitoskohtaisiin sisältöihin. Osion tarkoituksena on, että opiskelija löytää omiin opintoihin, niiden rakenteeseen ja suorittamiseen liittyvät sisällöt ja ohjeistukset tutkinto- tai koulutustasosta riippumatta. Osion sisällöt toimivat opetuksen tukena ja tarjoavat opiskelijalle sekä yksilöllistä että yleistä tietoa opintojen alkuvaiheessa, opintojen aikana ja niiden loppuvaiheessa.

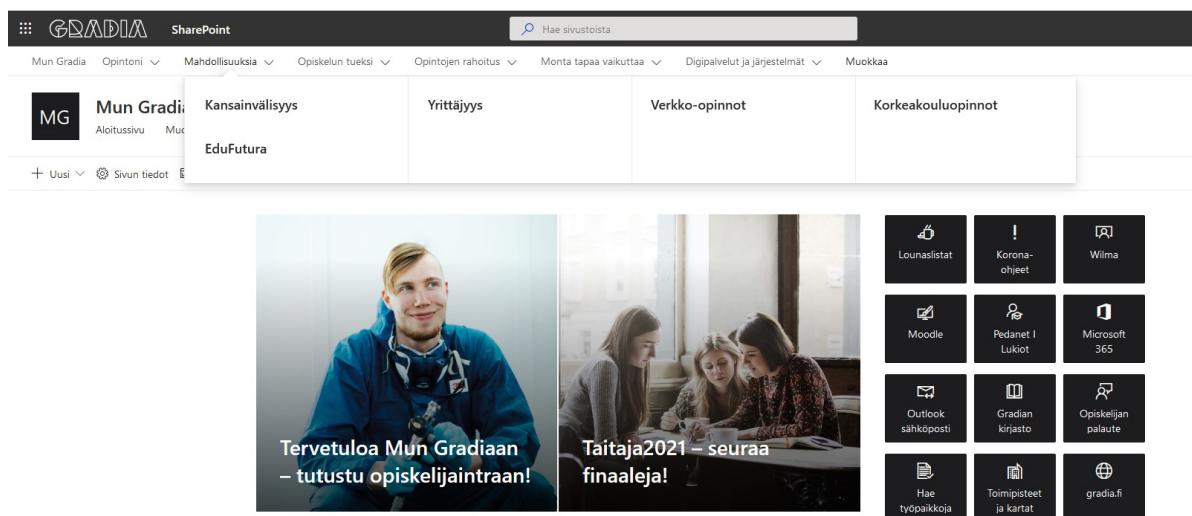
Opintojen alkuvaiheessa ammatillisen koulutuksen opiskelijat pitivät tärkeimpinä lukuvuoden aikatauluja, opintojen etenemiseen ja opintojen arkeen liittyviä sisältöjä. Opintojen aikana puolestaan korostuivat sisällöt näytöistä, työssä oppimisesta ja henkilökohtaistamisesta. Lukiolaiset kaipaavat opintojen alkuvaiheessa tietoa lukuvuoden aikatauluista ja jaksotuksesta, kursseista, oppikirjoista sekä opiskelun arjesta. Opintojen aikana lukiolaisten tiedontarpeet liittyvät uusintakokeisiin ja muihin opintojen etenemiseen vaikuttaviin asioihin sekä opiskelutapoihin, kuten etäopiskeluun. Opintojen loppuvaiheessa tärkeimpinä sisältöinä ovat sekä ammatillisen koulutuksen että lukiokoulutuksen opiskelijoilla valmistumisen asiat, kuten milloin ja miten valmistuminen tapahtuu, miten toimia yliopilaskirjoituksissa tai miten hakeutua jatko-opintoihin tai työllistyä valmistumisen jälkeen.



KUVA 14. Mun Gradia: Opintoni

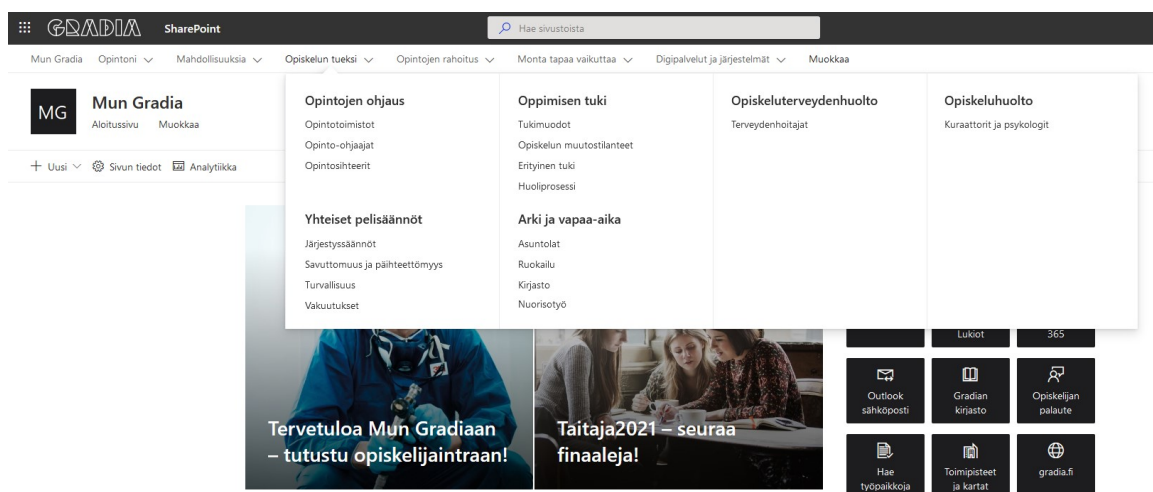
Mahdollisuuksia-osio on kokonaisuus, joka koskee sekä ammatillisen koulutuksen opiskelijoita että lukiolaisia. Sisältöjen tarkoituksena on avata opiskelijoille sitä, minkälaisia mahdollisuuksia Gradia tarjoaa opintoihin ja mitä mahdollisuudet antavat opiskelijoille niin opintojen aikana kuin sen jälkeen. Osio tukee yhteisöllisyyttä ja innostaa opiskelijaa valitsemaan mahdollisuuksia, joita hän ei ole välttämättä ajatellut hakeutuessaan Gradiaan. Hyvänä esimerkkinä osion sisällöstä ovat korkeakouluopinnot, joita opiskelija voi suorittaa Jyväskylän yliopistossa tai Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

ammattillisen koulutuksen tai lukiokoulutuksen aikana. Tähän osioon kuuluvat myös esimerkiksi kansainvälisyyteen, yrittäjyyteen ja kilpailutoimintaan liittyvät sisällöt.



KUVA 15. Mun Gradia: Mahdollisuuksia

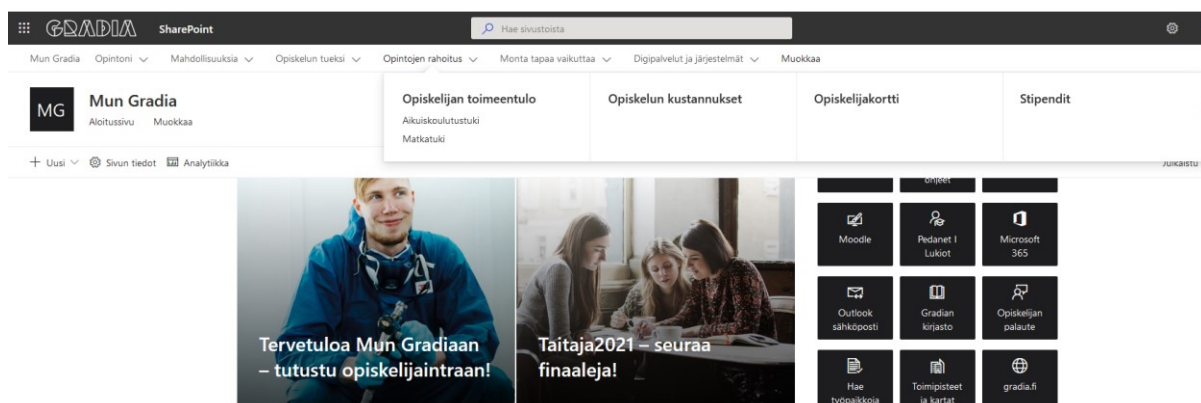
Opiskelun tueksi -osio on laaja kokonaisuus, joka kokoa yhteen opintojen ohjaukseen, opiskelun aikaiseen tukeen ja hyvinvointiin, arkeen sekä yhteisöllisiin pelisääntöihin liittyvät sisällöt. Tarkoituksena on, että opiskelija sekä löytää itseään koskevat tukipalvelut itsenäisesti että osaa tarvittaessa ja eri tilanteissa kääntyä oikeiden henkilöiden puoleen. Osio on tärkeä opiskelijan näkökulmasta, sillä eri tukimuodot korostuivat opiskelijoiden toiveissa ja odotuksissa. Opiskelijaa rohkaistaan siihen, että aina löytyy apua – myös yllättävissä ja poikkeuksellisissa tilanteissa. Lisäksi osioon kuuluvat esimerkiksi sisällöt, jotka auttavat opiskelijaa kiusaamistilanteessa tai yksinäisyydessä.



KUVA 16. Mun Gradia: Opiskelun tueksi

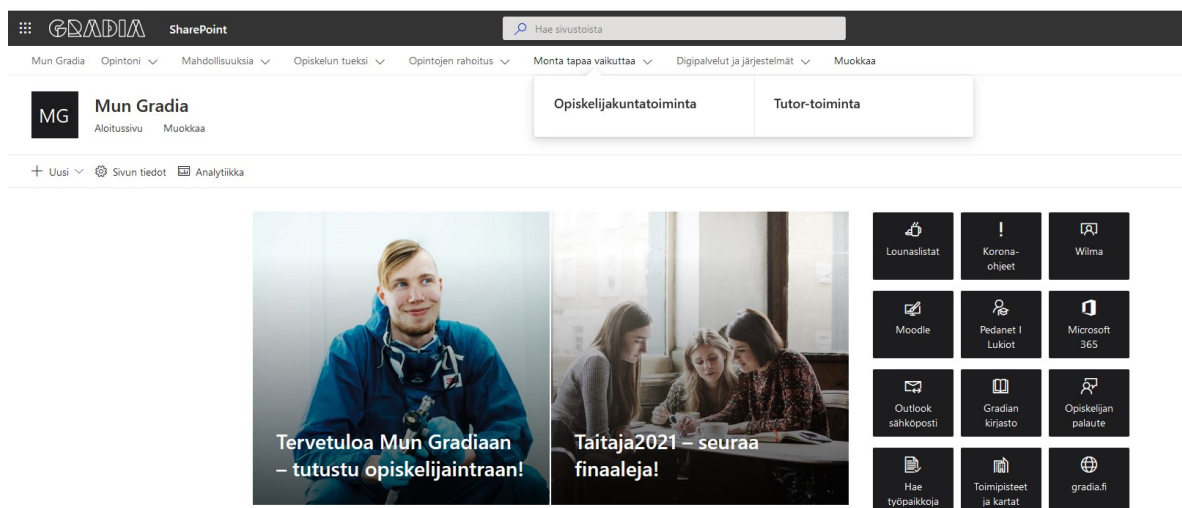
Opintojen rahoitus -osio kokoa opiskelijan toimeentuloon ja opiskelun kustannuksiin liittyvät sisällöt. Tarkoituksena on avata laajemmin opintojen rahoituksen sisältöjä, kuten esimerkiksi siihen mitä

etuja opiskelijakortti tuo toisen asteen opiskelijoille ja ketkä voivat saada opiskelijakortin tai stipendin opinnoistaan. Tämä on osio, joka tarkentuu kevään 2021 aikana huomattavasti esimerkiksi laajennetun oppivelvollisuuden ja sen myötä olevan maksuttoman opiskelun vuoksi.



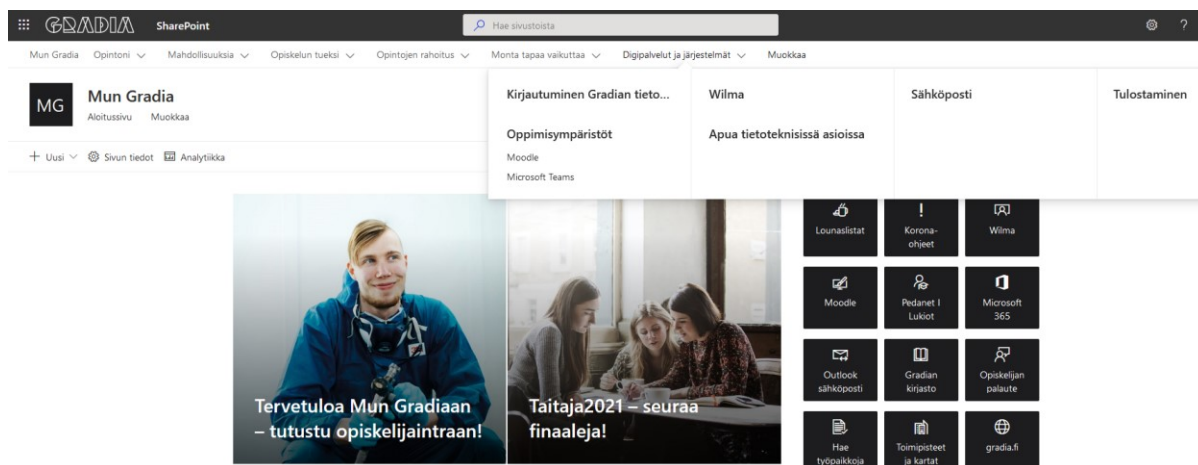
KUVA 17. Mun Gradia: Opintojen rahoitus

Monta tapaa vaikuttaa -osio kokoaa yhteen opiskelijan osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet Gradiassa. Osio täydentyy esimerkiksi opiskelijapalautteiden ja -kyselyiden, opiskelijakuntien ja opiskelijayhdistysten sekä opiskelijaraatien, kerho- ja alumnitoiminnan sisällöillä. Opiskelijoiden osallisuuden ja vaikuttamisen tukemiseksi on suunniteltu myös sitä, että opiskelijakunnat ja opiskelijayhdistykset voivat uutisoida tämän osion kautta ajankohtaisia sisältöjä muille opiskelijoille. Tavoitteena on, että opiskelijat myös avaisivat esimerkiksi opiskelijapalautteiden ja -kyselyiden tuloksia ja niiden merkitystä omasta näkökulmastaan muille opiskelijoille.



KUVA 18. Mun Gradia: Monta tapaa vaikuttaa

Digipalvelut ja järjestelmät -osio kertoo siitä, minkälaisia järjestelmiä ja oppimisympäristöjä Gradiassa opiskelevat käyttävät, ohjeistaa järjestelmien ja laitteiden käyttöön ja siihen, minkälaista tukea tietoteknisiin asioihin on saatavilla opintojen aikana.



KUVA 19. Mun Gradia: Digipalvelut ja järjestelmät

Mun Gradia -opiskelijaintran kehittämistyössä on edetty sisällöllisen konseptiehdotuksen pohjalta jo toteutusvaiheeseen. Sisällöntuotanto alkoi maaliskuun 2021 puolivälissä ja tarkoituksena on, että opiskelijat saavat uuden opiskelijaintran käyttöön elokuun 2021 alussa. Sisällöntuotannon tukena on koostamani Word-tiedosto, johon kokosin kyselytutkimuksen, teemahaastattelujen ja yhteissuunnittelun työpajojen sisällöt sekä opiskelijoiden kysymykset sisältöteemojen mukaisesti jaoteltuna. Opiskelijaintran visuaalisen ilmeen suunnittelu on myös käynnissä.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut ymmärtää ja kuvata sitä, minkälaiset sisällöt palvelevat ja tukevat Gradian opiskelijoita opintojen eri vaiheissa. Lähestymistapana käytettiin palvelumuotoilua ja palvelumuotoiluajattelua sekä -prosessia, joiden ympärille kietoutui opinnäytetyön teoreettinen viitekehys. Työssä on haettu vastauksia siihen, miten palvelumuotoilun ja palvelumuotoiluprosessin avulla voi kehittää Gradian Opiskelijan oppaan käyttäjälähtöisyyttä sekä, minkälaiset sisällöt palvelun käyttäjät eli Gradian opiskelijat kokevat itselleen hyödyllisimmiksi opintojen eri vaiheissa. Lisäksi kehittämistyön edetessä oli tarkasteltava myös sitä, mikä tekninen alusta soveltuu Opiskelijan oppaalle.

Tutkimuksellisenä kehittämistyönä toteutettu opinnäytetyö tuotti sisällöllisen konseptiehdotuksen, jossa on esitetty uuden Mun Gradia -opiskelijaintran sisältörakenteen päätasot ja niiden alla olevat sisältöteemat (kuvat 14–19). Opinnäytetyön konkreettisena tuotoksena on Sharepoint-ympäristöön rakennettu konseptin prototyyppi sekä organisaation sisällöntuotannon tueksi koostettu materiaali, joka kokoaa tutkimuksen aikana esille nousseet ja käyttäjien priorisoimat sisällöt. Lisäksi jäsenen kehittämistyön rinnalla Gradian koko opiskelijaviestinnän kanavia ja niiden rooleja sekä ylläpidon ja sisällöntuotannon vastuita.

Kehittämistyö osoitti sen, että palvelumuotoilua ja palvelumuotoiluprosessia hyödyntämällä on mahdollista tuottaa sisällöllinen konseptiehdotus, joka huomioi käyttäjien ja työntekijöiden tarpeet ja odotukset. Kehittämistyössä muodostin sisältökonseptin, joka palvelee Gradian ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen opiskelijoita. Konseptiehdotuksen pääotsikkotasot ja niiden alla olevat sisältöteemat on suunniteltu käyttäjälähtöisesti siten, että opiskelija löytää tärkeimmät opintojen alkuvaiheen, opintojen aikaisen ja opintojen loppuvaiheen tiedot. Sisällöt tukevat myös opinto-ohjaajia heidän ohjaustyössään. Näin uusi konsepti on sekä käyttäjien että työntekijöiden näkökulmasta hyödyllinen ja vastaa heidän tiedontarpeisiinsa opintojen eri vaiheissa. Keskeistä sisältökonseptissa ovat opiskelijan opintojen etenemiseen, yksilöllisiin valintoihin ja mahdollisuuksiin sekä opiskelun tukeen, ohjaukseen ja hyvinvointiin liittyvät sisällöt.

Työprosessini mukaili Design Councilin tuplatimanttimallin iteroivia vaiheita ja käytin siinä palvelumuotoiluajattelua sekä -menetelmiä käyttäjäjymärryksen kasvattamiseen. Käyttäjälähtöiselle kehittämiselle on tyypillistä, että palvelua lähestytään kokonaisvaltaisesti käyttäjien ja palveluverkoston näkökulmasta. Näin tein myös tässä työssä: keräsin tutkimusaineistoa monipuolisesti sekä opinto-ohjaajien kyselytutkimuksella että opiskelijoiden teemahaastattelulla ja yhteissuunnittelun työpajoilla. Yhteissuunnittelun menetelmät auttoivat tuomaan käyttäjien ideoita ja ajatuksia sisältöjen sekä koko palvelun kehittämiseen. Opiskelijat myös priorisoivat ja arvioivat sisältöjen tärkeyttä opintojen eri vaiheissa. Käyttäjäjymärryksen kerääminen paljasti myös merkittäviä ongelmia, joista huolestuttavin oli tieto siitä, ettei osa opiskelijoista ja opinto-ohjaajista edes tiennyt Opiskelijan oppaan olemassaolosta. Tämä todisti sitä, kuinka tärkeä ja olennainen osa palvelumuotoiluprosessia ja kehittämistyötä on käyttäjien osallistaminen. Yhteissuunnittelun yhtenä hyötynä voi pitää myös tiedon jalkauttamista, ja tässä tapauksessa kyselytutkimus ja teemahaastattelut viestivät kehitettävästä palvelusta koko organisaatiolle.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on usein muutos ja uusien ratkaisujen luominen. Omassa kehittämistyössäni tavoitteena oli parantaa olemassa olevan Opiskelijan oppaan sisältöjä käyttäjälähtöisiksi. Kattava alkukartoitus ja ymmärryksen kerääminen ovat osa palvelumuotoiluun perustuvaa kehittämistoimintaa, ja usein alkuperäinen toimeksianto tarkentuu ja muokkaantuu palvelumuotoilu prosessin edetessä. Kehittämistyön alkuperäisenä tavoitteena oli päivittää verkkosivuilla olevan Opiskelijan oppaan sisältöjä, mutta tutkimusperusteinen prosessi tarkensi ja muutti toimeksannon näkökulmaa. Kerätyn tiedon perusteella tarvittiin järjestelmällisesti ja kokonaisvaltaisempi ratkaisu, sillä sisältöjen käyttäjälähtöisen kehittämisen lisäksi oli myös tarkasteltava Opiskelijan oppaan teknistä alustaa ja jäsennettävä koko Gradian opiskelijaviestinnän kokonaisuutta. Näin ratkaistavan muotoiluongelman kehys jäsenyi minulle työn edetessä ja ratkaistava ongelma oli mahdollista kääntää käyttäjien näkökulmaksi. Kehittämistyön alkuperäinen tavoite ylittyikin merkittäväksi, kun sisällöllisestä konseptiehdotuksesta muotoutui käytännössä uuden Gradia -opiskelijainfran konseptin prototyyppi. Yhteissuunnittelun lisäksi palvelumuotoilun kokonaisvaltainen ajattelutapa auttoi tarkastelemaan ja kehittämään palvelun käyttäjälähtöisyyttä. Opiskelijaviestinnän kokonaisuuden jäsentäminen auttoi myös organisaatiota hahmottamaan eri kanavien roolitusta ja siten niiden roolia opiskelijan näkökulmasta hänen opintojensa eri vaiheissa. Näin myös palvelumuotoiluajattelun ketjuisuuden näkökulma, eli opiskelijan polun hahmottaminen tapahtumaketjuina eri opiskelijaviestinnän kanavissa tuki käyttäjälähtöistä kehittämistä.

Tässä työssä on lähestytty tutkimustiedon luotettavuutta Toikon ja Rantasen (2009, 123) mukaisesti vakuuttavuuden kautta, jossa tutkimusta koskevat valinnat ja tulkinnat on tehty näkyväksi. Vakuuttavuus perustuu myös uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen sekä kehitettävän kohteen kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen. Palvelumuotoilu prosessi toi omaan tekemiseen johdonmukaisuutta, ja prosessin eri vaiheet syvensivät toisiaan. Tein tutkimustuloksista tulkintaa ja analyysiä jokaisessa vaiheessa, ja suuntasin tekemistä havaittujen ja tunnistettujen design drivereiden mukaisesti. Jatkuva iteratiota tapahtui ajatustenvaihdossa opiskelijoiden, henkilöstön sekä projekti- ja ohjausryhmän kanssa. Myös eri toimijoiden sitoutuminen kehittämistyöhön on osoitus tiedon luotettavuudesta. Ajatustenvaihto ja keskustelu sekä eri sidosryhmien osallistaminen tukivat käyttäjälähtöistä kehittämistä. Koska tein kehittämistä osana omaa työtä, kehittämistyöhön liittyi paljon erilaisia keskusteluja organisaatiossa ja pyrin muodostamaan niiden pohjalta kokonaiskuvaa ja ymmärrystä kehitettävästä kohteesta.

Kirjasin koko prosessin ajan kehitysideoita muistiin, ja tämä toimi tukena tutkimukselle, jota pyrin viemään eteenpäin aineistosta tehtyjen löydösten mukaisesti. Keräsin tutkimusaineistoa eettisesti, tarkasti ja huolellisesti. Avasin jokaisessa prosessin vaiheessa tutkimuksen kohteena oleville perusteellisesti sitä, mitä olemme kehittämässä ja miksi. Kerroin myös kehittämistyön liittyvän opinnäyte työhöni ja sen, että käytän kerättyjä aineistoja tutkimuksessa anonymisti. Kehittämistyön prosessi ja sen tulokset on analysoitu, raportoitu ja arkistoitu huolellisesti. Prosessissa tehdyt tulkinnat ovat tarkoituksenmukaisia, ja tukevat suunnitellun konseptin käyttökelpoisuutta. Pyrin noudattamaan myös hyvää tieteellistä käytäntöä, josta osoituksena ovat huolellisesti tehdyt lähdeviitteet.

Kerätyn tutkimustiedon luotettavuuden kriittisimpänä kohtana pidän näin jälkikäteen ajateltuna sitä, että opinto-ohjaajat tekivät opiskelijoiden teemahaastattelut. Mietin sitä, että onnistuivatko opinto-

ohjaajat tekemään haastattelut objektiivisesti ja kirjaamaan opiskelijoiden vastaukset puhtaasti sellaisena kuin opiskelijat olivat ne tarkoittaneet. Teemahaastattelujen tulosten luotettavuutta olisi voinut parantaa se, että opinto-ohjaajat olisivat nauhoittaneet haastattelut ja olisin esimerkiksi litteroinut vastaukset tutkimusaineistoksi nauhoituksista. Koen, että aineistoa oli riittävästi, sillä erilaiset sisällöt alkoivat toistua analysointivaiheessa. Sisällöistä muodostui selkeitä, toisiinsa kytköksissä olevia teemoja ja ryhmittelyjä. Tutkimusaineistoa olisi rikastanut vielä opinto-ohjaajille suunniteltu oma versio kyselytutkimuksesta, sillä aineiston analysoinnissa huomasin joitain puutteita lukioiden sisällöissä. Pystyin kuitenkin täydentämään tietoa itsenäisesti työpöytä tutkimuksella ja keskusteluilla.

Yhteissuunnittelun työpajat syvensivät tiedonkeruuta. Työpajojen toteutukseen vaikutti koronavirus-tilanne ja se, ettei työpajoja ollut mahdollista järjestää kasvokkain opiskelijoiden kanssa. Työpajoista ainoastaan yksi toteutui kasvokkain opiskelijoiden kanssa, ja se oli selkeästi työpajoista keskustele-  
vin ja vuorovaikutuksellisin. Mielestäni onnistuin kuitenkin löytämään työpajoihin rakenteen, joka herätti ajatuksia ja sai opiskelijat jakamaan kokemuksiaan myös Teams-ympäristössä. Tulevaisuudessa haluaisin kokeilla työpajoissa enemmän design-pelejä, kuten pelilautoja tai kortteja ja siten syventää ja testata kehitystyön suuntaa. Kaipasin itse työpajoihin enemmän toiminnallisuutta ja sitä, että osallistujat pääsevät tekemään ja osallistumaan. Tällä tavoin olisi voinut päästä vielä syvemmin opiskelijoiden tiedostamattomiin tarpeisiin ja toiveisiin. Työpajojen toteutusta rajoitti kuitenkin Teams-ympäristö ja kehittämistyön toimeksiannon raja-  
us sisältöihin. Pohdin työpajojen vaihtoehtoksi myös luotaimia, eli itsedokumentointia, jossa tutkittava kirjaa pyydettyjä asioita esimerkiksi päiväkirjaan. Luovuin kuitenkin tästä ajatuksesta, kun koronavirus-tilanne ja etäopiskelu vaikuttivat opiskelijoiden arkeen niin paljon. Työpajat tarjosivat minulle hienon mahdollisuuden olla vuorovaikutuksessa käyttäjien, eli opiskelijoiden kanssa ja kerätä ymmärrystä heiltä.

Kehittämistyö onnistui kokonaisuudessaan hyvin, vaikka siinä oli myös niin aikataulullisia kuin organisaation toimintakulttuuriin liittyviä haasteita. Aikataulu venyi alkuperäisestä suunnitelmasta koronavirus-tilanteen vuoksi. Myös projektipäällikön työn painottuminen toiseen projektiin vaikutti projektin etenemiseen merkittävästi vuoden 2020 aikana. Haastavimpana kehittämistyössä koin sen, että alkuperäinen toimeksianto rajoitti työskentelyä ja tiedonkeruuta. Tunnistin jo keväällä ja kesällä 2020 kyselytutkimuksen ja teemahaastattelujen aineistoja analysoidessani, että alustava toimeksianto päivittää Opiskelijan oppaan sisältöjä on suppea. Toin asian esille projektipäällikölle ja toivoin asian tarkastelua, mutta hän ei kuitenkaan tarttunut siihen. Jatkoimme kehittämistyötä alkuperäisen toimeksiannon mukaisesti. Nostin asian kuitenkin jälleen tarkasteluun syksyllä 2020 yhteissuunnittelun työpajojen yhteydessä, kun koin tärkeäksi tuoda esille prosessin paljastamat kehitystarpeet. Pidän suurena onnistumisena sitä, että sain Opiskelijan oppaan teknisen alustan uudelleen tarkasteluun ja sen myötä määriteltyä kehittämistyön suuntaa uudelleen. Tämä jäsensi kehittämistyön kokonaisuutta aivan uudella tavalla ja aloitti organisaatiossa myös opiskelijaviestinnän kanavien ja roolien tarkastelun.

Uuden palvelukonseptin toteutus vaatii muutosprosessia, jota on johdettava ja vietävä uusi ratkaisu aidosti osaksi toimintaa. Otin muutosprosessin läpiviennissä vastuuta alkuvuodesta 2021, kun projektipäällikkö oli siirtynyt toisiin työtehtäviin ja projektin vetovastuu jaettiin minulle ja opinto-ohjaa-

jien esimiehenä toimivalle henkilölle. Huomasin, ettei organisaatiossa tiedetty tarpeeksi kehittämistyöstä ja siihen liittyi epäselvyyttä. Myös sitoutuminen sisällölliseen konseptiehdotukseen puuttui, vaikka suunnittelua oli tehty yhdessä henkilöstön kanssa. Olen osallistunut alkuvuoden 2021 aikana useisiin palavereihin ja avannut sitä, mistä kehittämistyössä on kyse ja mitä tutkimuksessa saadut tulokset tarkoittavat. Yhteiseen ymmärrykseen ja sitoutumiseen auttoi paljon myös se, että sisällöllinen konseptiehdotus luotiin Sharepoint-testiympäristöön ja prototyyppi auttoi havainnollistamaan sisältörakennetta. Uusi konsepti vaatii toimintatapojen ja organisaatiokulttuurin muutosta, sillä aiemmin ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen opiskelijan aikaiset sisällöt ovat olleet erillään. Huomasin myös, että palvelumuotoilu ja palvelumuotoiluprosessi ovat lähestymistapana vieraita omassa organisaatiossani, ja sen vuoksi tutkimuksen tuloksia välillä jopa kyseenalaistettiin. Pyrin näissä tilanteissa aina kuvailemaan sen, miten prosessissa on edetty, mitä tehty ja mihin tehdyt valinnat perustuivat. Olin koko prosessin ajan tarkkana siitä, että on osattava tulkita käyttäjien tarpeita vähän pidemmällä tähtäimellä. Lisäksi tärkeää oli se, etteivät omat ajatukset, mielipiteet ja kokemukset organisaation työntekijänä vaikuttaneet tutkimustuloksiin. Tämä olikin yksi haastavin puoli kehittämistyössä, että pystyi tulkitsemaan ja analysoimaan tutkimustuloksia objektiivisesti. Mielenkiintoista olisi jatkossa myös tutkia sitä, kuinka organisaatiossa voi luoda ja edistää palvelumuotoilulle avointa kulttuuria.

Koen, että onnistuin opinnäytetyön aiheen valinnassa ja koko kehittämistyössä kiitettävästi. Opinnäytetyö on vahvasti työelämälähtöinen ja vastaa organisaation ajankohtaiseen kehittämistarpeeseen. Mun Gradia -opiskelijaintran konsepti uudistaa merkittävästi Gradian opiskelijaviestinnän kokonaisuutta ja sillä on arvoa koko organisaatiolle, sillä konsepti tarjoaa uudenlaisen tavan palvella palvelun käyttäjiä, eli opiskelijoita ja työntekijöitä. Ratkaisu on enemmän kuin mitä alun perin tavoiteltiin. Se vastaa myös ajankohtaiseen tarpeeseen: koronavirustilanteessa opiskelijat kaipaavat selkeää opiskelijaviestinnän kanavaa ja ajankohtaista tietoa. Kehittämistyöllä on ollut siis todellinen tarve ja hyöty, sillä uusi Mun Gradia -opiskelijaintran konsepti on edennyt jo toteutusvaiheeseen. Uskon myös, että työllä on annettavaa muille toisen asteen koulutustoimijoille opiskelijan aikaisten ohjeiden ja sisältöjen kehittämisessä.

Oma esimieheni arvioi kehittämistyötä ja onnistumistani seuraavasti:

*”Gradian opiskelijaintraprojektin suunnittelussa ja toteutuksessa on hyödynnetty Hanna Narvolan palvelumuotoiluosaamista. Hän on hoitanut projektia näkemyksellisesti eteenpäin sen eri vaiheissa vastuun kasvaessa loppua kohti alun tukevasta roolista projektin vetämiseen. Oppilaitosten toiminnan ja opiskelijoiden tarpeista on johdettu toimiva kokonaisuus, jossa ei tyydytty rakenteen eikä teknisen alustan suhteen ilmeisimpään vaihtoehtoon. Palvelumuotoiluprosessin ja Hannan näkemyksen ansiosta päädyttiin kokonaan uudenlaiseen ja nykyaikaiseen toteutukseen, joka uudistaa Gradian opiskelijaviestintää merkittävästä. Opiskelijaintrasta tuli vuorovaikutteisuutta tukeva ajankohtaisviestinnän ja ohjeiden keskus. Viiden oppilaitoksen opiskelijaohjeiden kokoaminen niin sanotusti yksiin kansiin on ollut monimutkainen ja työläs kokonaisuus. Ilman Hannan pitkäjänteisyyttä ja sinnikkyyttä valmistumassa oleva kokonaisuus olisi voinut jäädä alkuperäisen suunnitelman mukaisesti vain olemassa olleiden sisältöjen päivitykseksi.”*

Oma motivaationi kehittämistyölle oli lisätä palvelumuotoilun menetelmä- ja prosessiosaamista. Palvelumuotoilun ja palvelumuotoiluprosessin tutkiminen on antanut itselleni uutta ammatillista osaamista ja näkökulmia, joita pystyin viemään käytäntöön kehittämistyötä tehdessäni. Tutkimukselliselle kehittämistyölle tyypillisesti teoria ja käytäntö ovat kulkeneet rinnakkain, toisiaan täydentäen. Opinnäytetyön tietoperusta onkin teorian, kansainvälisen tutkimuksen ja lähdekirjallisuuden sekä käytännön osalta erittäin monipuolista. Karttunutta palvelumuotoiluosaamistani on jo hyödynnetty lisää organisaatiossa, sillä tutkin tällä hetkellä toisen Gradia.fi -sivusto-osion käyttäjälähtöisyyttä. Asiakasymmärryksellä ja sen keräämisellä on tärkeä osa työssäni myös muutoin, kun suunnittelen kohde-ryhmiä tavoittavaa markkinointiviestintää eri kanaviin ja tuotan sisältöjä.

Opinnäytetyöprosessini venyi vähän liian pitkäksi ja tästä syystä koen tärkeäksi saada työn päätökseen. Uuden Mun Gradia -opiskelijainfran konseptin testaus käyttäjien kanssa ja saadun tiedon pohjalta jatkokehittäminen ovat palvelun pilotoinnin seuraava vaihe, eli palvelumuotoilun iteratiivinen prosessi alkaa uudelleen. Itselleni heräsi prosessin aikana mielenkiinto tutkia tarkemmin viestinnän palvelumuotoilua ja sitä, minkälaisia asioita se voisi tuoda lisää omaan työhöni – ja, mitä viestintä tarkoittaa palveluna.

## LÄHTEET

- Andreassen, Tor Wallin, Kristensson, Per, Lervik-Olsen, Line, Parasuraman, A., McColl-Kennedy, Janet R., Edwardsson, Bo & Colurcio, Maria 2016. Linking service design to value creation and service research. Verkkojulkaisu. *Journal of service management*, 27(1), 21–29. [https://savonia.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi\\_crossref\\_primary\\_10\\_1108\\_JOSM\\_04\\_2015\\_0123](https://savonia.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi_crossref_primary_10_1108_JOSM_04_2015_0123). Viitattu 25.4.2021.
- Clatworthy, Simon 2011. Interaction design: services as a series of interaction. Teoksessa Marc Stickdorn & Jakob Schneider (toim.) *This is service design thinking. Basics – Tools – Cases*. John Wiley & Sons. Inc. Hoboken, New Jersey.
- Clatworthy, Simon 2017. Service design thinking. Teoksessa Marika Lüders, Tor W. Andreassen, Simon Clatworthy & Tore Hillestad (toim.) *Innovating for trust*. Verkkojulkaisu. [https://www.researchgate.net/publication/322733238\\_Service\\_design\\_thinking](https://www.researchgate.net/publication/322733238_Service_design_thinking). 167–182. Viitattu 15.12.2020.
- Dam, Rikke Friis & Teo Yu Sing 2020. Affinity Diagrams – Learn how to cluster and bundle Ideas and facts. Verkkojulkaisu. <https://www.interaction-design.org/literature/article/affinity-diagrams-learn-how-to-cluster-and-bundle-ideas-and-facts>. Viitattu 20.2.2021.
- Design Council 2015. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Verkkojulkaisu. Päivitetty 10.9.2019. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>. Viitattu 31.1.2021.
- Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia julkaisuaika tuntematon. Strategia. Verkkojulkaisu. <https://www.gradia.fi/gradia/jyvaskylan-koulutuskuntayhtyma-gradia/strategia>. Viitattu 16.1.2021.
- Kaiku Helsinki 2019. Viestinnän palvelumuotoilu. Ensimmäiset askeleet asiakaskeuseen viestintään. Esite. <https://kaikuhelsinki.fi/blogi/viestinnan-palvelumuotoilu-ota-ensimmaiset-askleet-asiakaskeuseen-vestintaan/>. Viitattu 24.4.2021.
- Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Verkkokirja. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.991806196406248>. Viitattu 30.1.2021.
- Koivisto, Mikko 2016. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 3. painos. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy, 43–59.
- Koivisto, Mikko, Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Verkkokirja. Helsinki: Alma Talent. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.994750016406248>. Viitattu 21.2.2021.
- Kyrö, Paula 2004. Tutkimusprosessi valintojen polkuna. Hämeenlinna: Tampereen yliopisto.

Kälviäinen, Mirja 2012. Muotoiluviestintä kehittämistä konkretisoivana voimavarana. Verkkojulkaisu. Tiedepolitiikka 37. Helsinki: Edistysellinen tiedeliitto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1559572>. 15–36. Viitattu 1.3.2021.

Lee, Jung-Joo, Jaatinen, Miia, Salmi, Anna, Mattelmäki, Tuuli, Smeds, Riitta & Holopainen, Mari 2018. Design choices framework for co-creation projects. Verkkojulkaisu. International Journal of Design, 12(2). <http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/2782>. 15–31. Viitattu 16.12.2020.

Luchs, Michael 2016. A brief introduction to design thinking. Teoksessa Michael Luchs, Scott Swan & Abbie Griffin (toim.) Design thinking: New product Development Essentials from the PDMA. 1st edition. Verkkokirja. Hoboken, New Jersey: Wiley. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.994807009906248>. Viitattu 3.12.2020.

Mager, Birgit 2009. Service design as an emerging field. Teoksessa Satu Miettinen & Mikko Koivisto (toim.) Designing services with innovative methods. Verkkokirja. Kuopio: Kuopio Academy of Design. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.991465746406248>. 28–43. Viitattu 27.12.2020.

Mager, Birgit & Sung, Tung-Jung 2011. Special issue editorial: Designing for services. Verkkojulkaisu International Journal of Design, 5(2), 1–3. <http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/issue/view/28>. Viitattu 27.12.2020.

Mattelmäki, Tuuli & Vaajakallio, Kirsikka 2016. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 77–97.

Miettinen, Satu 2016. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 21–41.

Miettinen, Satu, Kalliomäki, Anne & Ruuska, Juha 2016. Palvelun konseptointi. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 107–127.

Moritz, Stefan 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. Verkkokirja. Köln International School of Design. [https://issuu.com/st\\_moritz/docs/pa2servicedesign/4](https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4). Viitattu 24.2.2021.

Nessler, Dan 2016. How to apply a design thinking, HCD, UX or any creative process from scratch. Verkkojulkaisu. Digital experience design. <https://medium.com/digital-experience-design/how-to-apply-a-design-thinking-hcd-ux-or-any-creative-process-from-scratch-b8786efbf812>. Viitattu 22.2.2021.

The design squiggle julkaisuaika tuntematon. Verkkojulkaisu. <https://thedesignsquiggle.com/>. Viitattu 16.12.2020.

- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Verkkokirja. 3.–4. painos. Sanoma Pro Oy. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.994764986406248>. Viitattu 24.11.2020.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021. Selvitys: Etäopiskelu toisella asteella koettu raskaaksi koronan aikana. Verkkojulkaisu. Päivitetty 16.3.2021. <https://minedu.fi/-/selvitys-etaopiskelu-toisella-asteella-koettu-raskaana-koronan-aikana>. Viitattu 25.4.2021.
- Penin, Lara 2018. *Designing the invisible. An introduction to service design*. London: Bloomsbury Visual Arts.
- Piskonen, Elina 2018. Viestinnän asiakaskeksinen kehittäminen. Opinnäytetyö. Palvelujen asiakaskeksinen kehittäminen. Laurea-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018052710450>. Viitattu 24.4.2021.
- Sangiorgi, Daniela 2009. Building up a framework for service design research. European Academy of Design Conference, conference paper. Verkkojulkaisu. [https://www.researchgate.net/publication/228745546\\_Building\\_up\\_a\\_framework\\_for\\_Service\\_Design\\_research](https://www.researchgate.net/publication/228745546_Building_up_a_framework_for_Service_Design_research). 415–420. Viitattu 26.2.2021.
- Saravirta, Pirjo 2017. Palvelumuotoilulla monikanavaista opinto-ohjausta. Toimintaympäristönä Saimaan ammattiopisto Sampo. Opinnäytetyö. Palvelumuotoilu. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017112918906>. Viitattu 25.4.2021.
- Steen, Marc, Manschot, Menno & De Koning, Nicole 2011. Benefits of co-design in service design projects. *International journal of design*, 5(2), 53–60. Verkkojulkaisu. <http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/890/346>. Viitattu 22.12.2020.
- Stickdorn, Marc 2011a. Definitions: Service design as an interdisciplinary approach. Teoksessa Marc Stickdorn & Jakob Schneider (toim.) *This is service design thinking. Basics – Tools – Cases*. John Wiley & Sons. Inc. Hoboken, New Jersey. 28–33.
- Stickdorn, Marc 2011b. It is an iterative process. Teoksessa Marc Stickdorn & Jakob Schneider (toim.) *This is service design thinking. Basics – Tools – Cases*. John Wiley & Sons. Inc. Hoboken, New Jersey. 122–135.
- Stickdorn, Marc 2011c. 5 principles of service design thinking. Teoksessa Marc Stickdorn & Jakob Schneider (toim.) *This is service design thinking. Basics – Tools – Cases*. John Wiley & Sons. Inc. Hoboken, New Jersey. 34–45.
- Stickdorn, Marc & Schneider, Jakob 2011. *This is service design thinking. Basics – Tools – Cases*. John Wiley & Sons. Inc. Hoboken, New Jersey.
- Suomen Lukiolaisten liitto 2020. Toisen asteen opiskelijajärjestöt: opinto-ohjaus kuntoon nyt! Verkkojulkaisu. Päivitetty 30.3.2020. <https://lukio.fi/opinto-ohjaus-kuntoon-nyt/>. Viitattu 25.4.2021.
- Tuulaniemi, Juha 2011. *Palvelumuotoilu*. Verkkokirja. Helsinki: Talentum Media Oy. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.991587496406248>. Viitattu 10.12.2020.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Verkkokirja. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4>. Viitattu 10.2.2021.

Vaahtojärvi, Kristiina 2016. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 128–151.

Van Dijk, Geke, Raijmakers, Bas & Kelly, Luke 2011. This is a toolbox – not a manual. Teoksessa Marc Stickdorn & Jakob Schneider (toim.) This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. John Wiley & Sons. Inc. Hoboken, New Jersey. 148–215.

Vilkka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. Verkkokirja. Jyväskylä: PS-kustannus 2021. 5. päivitetty painos. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.994827863906248>. Viitattu 22.2.2021.

Weprin, Matthew 2016. Design thinking methods: Affinity mapping. Verkkojulkaisu. <https://uxdict.io/design-thinking-methods-affinity-diagrams-357bd8671ad4>. Viitattu 20.2.2021.

## LIITE 1: KYSELYTUTKIMUKSEN LOMAKE

## Kysely Opiskelijan oppaan kehittämiseksi

Kehitämme Opiskelijan oppaan (<https://www.gradia.fi/opiskelijan-opas>) sisältöjä ja rakennetta. Käytämme kyselyn tietoja pohjana kehittämistyölle ja opiskelijoiden kanssa järjestettävälle työpajolle. Suuri kiitos vastaamisestasi! Vastaamiseen menee aikaa noin 15 minuuttia.

### 1. Teetkö ohjaustyötä Gradian \*

Ammatillisessa koulutuksessa

Lukiokoulutuksessa

### 2. Kuinka usein käyt Opiskelijan oppaassa? \*

En koskaan

Kerran kuukaudessa

Kerran viikossa

Päivittäin

### 3. Mikäli et käytä Opiskelijan opasta, mitkä ovat suurimmat syyt siihen? \*

### 4. Missä olet muistisi mukaan käynyt eniten Opiskelijan oppaassa? \*

### 5. Mitkä ovat mielestäsi Opiskelijan oppaan suurimmat puutteet? \*

6. Muistatko jotain sellaista asiaa tai tietoa, jota olet etsinyt Opiskelijan oppaasta, muttet ole löytänyt sitä? \*

Kirjoita vastaus

7. Kuinka helppoa on mielestäsi löytää asioita tai tietoa Opiskelijan oppaasta? \*

- Helppoa
- Jokseenkin helppoa
- Jokseenkin vaikeaa
- Vaikeaa

8. Kuinka usein käytät Opiskelijan opasta opiskelijoiden kanssa? \*

- En koskaan
- Kerran kuukaudessa
- Kerran viikossa
- Päivittäin

9. Minkälaisissa tilanteissa tai asioissa käytät Opiskelijan opasta opiskelijoiden kanssa? \*

Kirjoita vastaus

10. Minkälaista palautetta olet saanut opiskelijoilta Opiskelijan oppaasta? \*

Kirjoita vastaus

## 11. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia sisältöjä Opiskelijan oppaassa? \*

	Tarpeeton	Melko tarpeeton	En osaa sanoa	Melko tärkeä	Tärkeä
Opiskeluhoolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintotoimistot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelija-asuntola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintojen rahoitus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelijaruokailu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjastot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelijan vapaa-aika (esim. kuntosalit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelijakuntatoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opinto-ohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pysäköinti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja harjoittelupaikat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppilaitosten työ- ja loma-ajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aloittavan opiskelijan muistilista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 12. Mitä muita sisältöjä Opiskelijan oppaassa pitäisi omasta mielestäsi tai opiskelijoiden kertomana olla? \*

Kirjoita vastaus

## 13. Mitkä asiat ovat mielestäsi tärkeitä sisältöjä opintojen alkuvaiheessa, opintojen aikana ja opintojen loppuvaiheessa? \*

Kirjoita vastaus

## 14. Mitä toivot Opiskelijan oppaalta? \*

Kirjoita vastaus

LIITE 2. OPISKELIJAAASTATTELUT: SISÄLLÖT OPINTOJEN ALKUVAIHEESSA, OPINTOJEN AIKANA JA OPINTOJEN LOPPUVAIHEESSA

**Ammatillisen koulutuksen opiskelijat**

<p><b>Opintojen alkuvaihe</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tilojen käyttö: mitä tiloja saa käyttää ja mitä missä tapahtuu, kuinka pitkään tiloissa saa olla, missä/miten kopiointi tapahtuu</li> <li>2. henkilöstön, kuten opintosihteerien työtehtävät</li> <li>3. tietoa jaksosysteemistä</li> <li>4. vuoden työajoista</li> <li>5. kurssien alkamispäivät ja loppumisajat</li> <li>6. opintojen rakenne</li> <li>7. tutkinnon osien näyttökäytänteet</li> <li>8. tietoa oman alan opinnoista</li> <li>9. mitä ja miten opiskellaan omalla alalla</li> <li>10. työvaatteet</li> <li>11. tietoa omasta alasta</li> <li>12. tietoa työllistymisestä</li> <li>13. aikuisen erilaiset opintojen rahoitusmuodot, lopulta aikuiskoulutustuki</li> <li>14. opiskelun matkatukiasiat</li> <li>15. Wilman käyttö</li> <li>16. eri oppimisalustat</li> <li>17. tietoa digivalmiuksien tukemisen mahdollisuuksista</li> <li>18. tietoa yleisesti kahden tutkinnon systeemistä</li> <li>19. milloin ovat kahden tutkinnon opiskelijan lukiojaksot</li> <li>20. kuinka paljon on kahden tutkinnon opintoja</li> <li>21. kahden tutkinnon opinnoissa: mitä haluaa kirjoittaa, jolloin tietää koko 3 vuoden kurssisuunnitelman</li> <li>22. majoituskuvioista tietoa ulkopaikkakuntalaisille</li> <li>23. koulutuksen rakenne</li> <li>24. koulutukset aikataulut</li> <li>25. kartat</li> <li>26. terveydenhuolto</li> </ol>
<p><b>Opintojen aikana</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>27. tarkemmin tietoa vaihtojaksosta ulkomailla</li> <li>28. tieto vaihtojakson hakemuksen täyttämisestä ja siitä, mitä sen jälkeen pitää tehdä</li> <li>29. mitä opintoja on missä vaiheessa</li> <li>30. koulun lomat</li> <li>31. jaksojen ajankohdat</li> <li>32. ruokalistat</li> <li>33. yrittäjyyden aloittaminen</li> <li>34. tietoa opinnoista</li> <li>35. oman ala e-perusteista</li> <li>36. näyttökriteereistä</li> <li>37. Wilmasta opintosuorituksista</li> <li>38. oppimisen tavoitteet</li> <li>39. milloin valmistun</li> <li>40. miten opintoni etenevät</li> <li>41. kt-opiskelijalla kirjoituksiin valmistautuminen</li> <li>42. tietoa ammateista</li> </ol>
<p><b>Opintojen loppuvaihe</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>43. opiskelijan itsearviointi opintojen loppuvaiheessa</li> <li>44. mitä pitää tehdä, että voi valmistua</li> <li>45. kuinka hakea jatko-opintoihin</li> <li>46. kuinka toimia, jos jatko-opinnot eivät heti aukea</li> <li>47. tietoa valmistumisesta</li> <li>48. tietoa, mitä valmistumisen jälkeen, jos ei saakaa töitä tai mitä voisi vielä opiskella</li> <li>49. tietoa yrittäjäksi ryhtymisestä</li> <li>50. olenko edennyt opinnoista aikataulussa</li> <li>51. työnhakuvinkit</li> </ol>

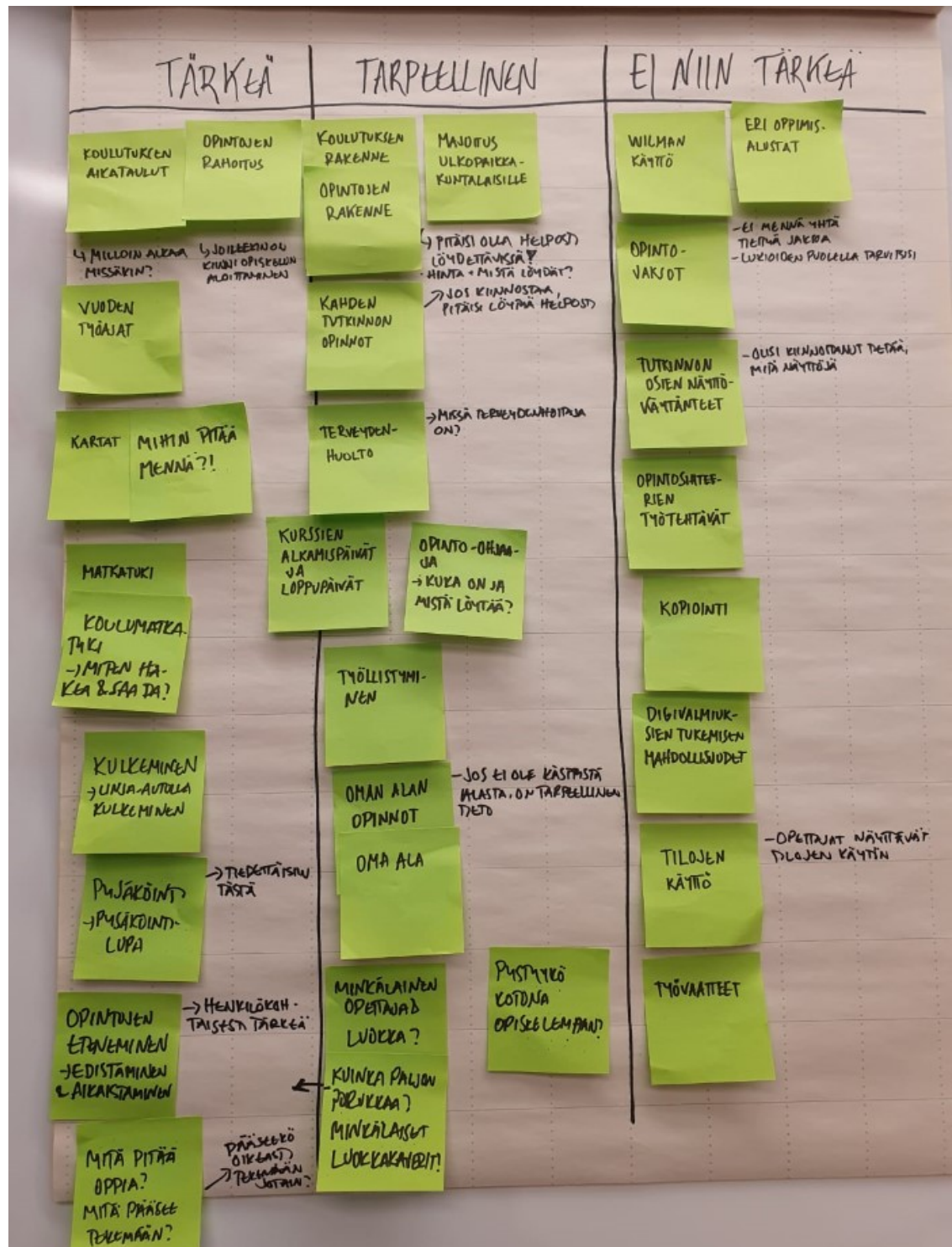
	52. mihin kannattaa hakeutua (jatko-opiskelemaan) 53. mihin liittoon voisin kuulua 54. milloin saan tutkintotodistuksen 55. tarvitseeko rekisteröityä esim. ammattilaiseksi 56. mitä pitää itse tehdä valmistumiseen liittyen
--	---

### Lukiolaiset

<b>Opintojen alkuvaihe</b>	1. tietoa kursseista 2. miten kurssivalinnat tehdään 3. miten kurssitarjotin toimii 4. miten kursseille ilmoittaudutaan 5. ohjausta, mitä kaikkea on oikeasti tarjolla 6. mitä kaikkea mahdollista opiskella 7. lisätietoa siitä, kannattaako lukio käydä kolmeen, kolmeen ja puoleen vai neljään vuoteen 8. lisätietoa yliopistokursseista 9. mahdollisuus, että saa ottaa muilta lukioilta kursseja 10. kirjalista 11. selkeää yksinkertaista faktaa lukion arjesta 12. mitkä kurssit ovat tarjolla 13. kurssien suorittamisjärjestys 14. terveydenhuolto 15. ruokalista 16. kurssien valinnat 17. miten kurssitarjotinta luetaan 18. yhteystiedot: terveydenhoitajan ja opinto-ohjaaja 19. miten kansainvälisyysprojektit vaikuttavat opintosuunnitelmaan 20. tietoa aikatauluttamisesta 21. itsenäisemmän opiskelun ottamisesta mukaan omaan arkeen opiskelijana
<b>Opintojen aikana</b>	22. uusintakokeista selkeä toimintaohje 23. vuoden alkuun kooste kaikista kansainvälisyysprojekteista, jolloin on helpompi suunnitella opintojaan niiden ympärille
<b>Opintojen loppuvaihe</b>	24. mitä lukion jälkeen voi tehdä 25. minne kaikkialle voi hakea jatko-opiskelemaan ja kouluttautumaan 26. miten yliopistoon haetaan 27. millaisia arvosanoja vaaditaan eri yliopistoihin, jos haluaa päästä todistuksella sisään 28. mitä tehtäviä voisi tehdä ja kenen puoleen kääntyä, jos kirjoitettavasta aineesta ei ole kertauskurssia 29. mahdollisuudet lukion jälkeen 30. tietoa yo-kirjoituksiin ilmoittautumisesta 31. jatko-opinnoista yleisesti 32. kurssien suorittamisjärjestys 33. mitkä kurssit kannattaa opiskella erityisen tarkasti yo-kirjoituksia ajatellen 34. tietoa jatko-opinnoista 35. miten valmistaudutaan yo-kokeisiin mahdollisimman hyvin 36. yo-kirjoituksiin liittyvät asiat 37. lukion jälkeiset opiskelu- ja työmahdollisuudet 38. kt-opiskelijalla oleellista tietoa kirjoituksiin osallistumisesta ja ilmoittautumisesta ja valmistautumisesta

## LIITE 3. TYÖPAJA 4.9.2020

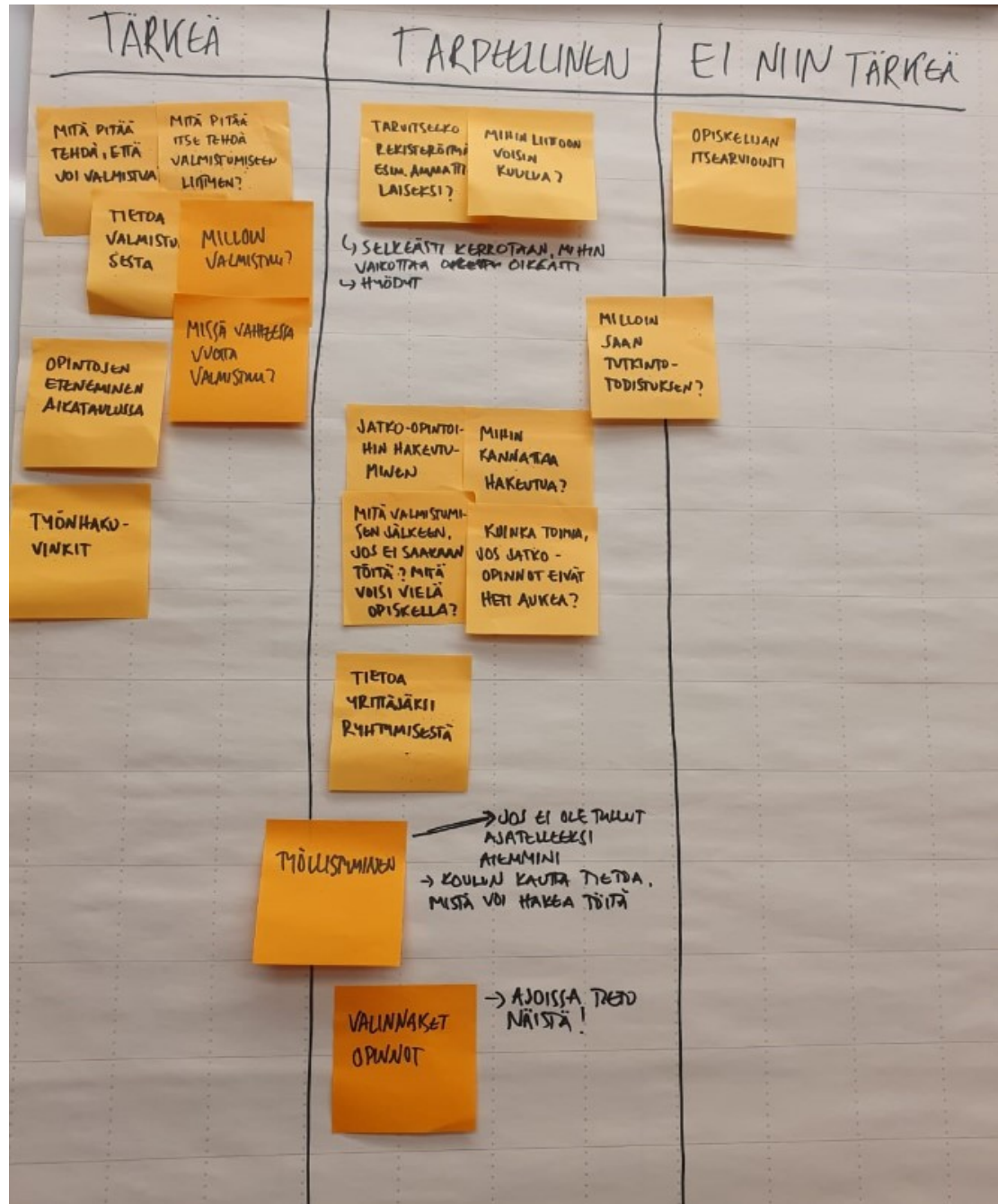
## Opintojen alkuvaihe



## Opintojen aikana

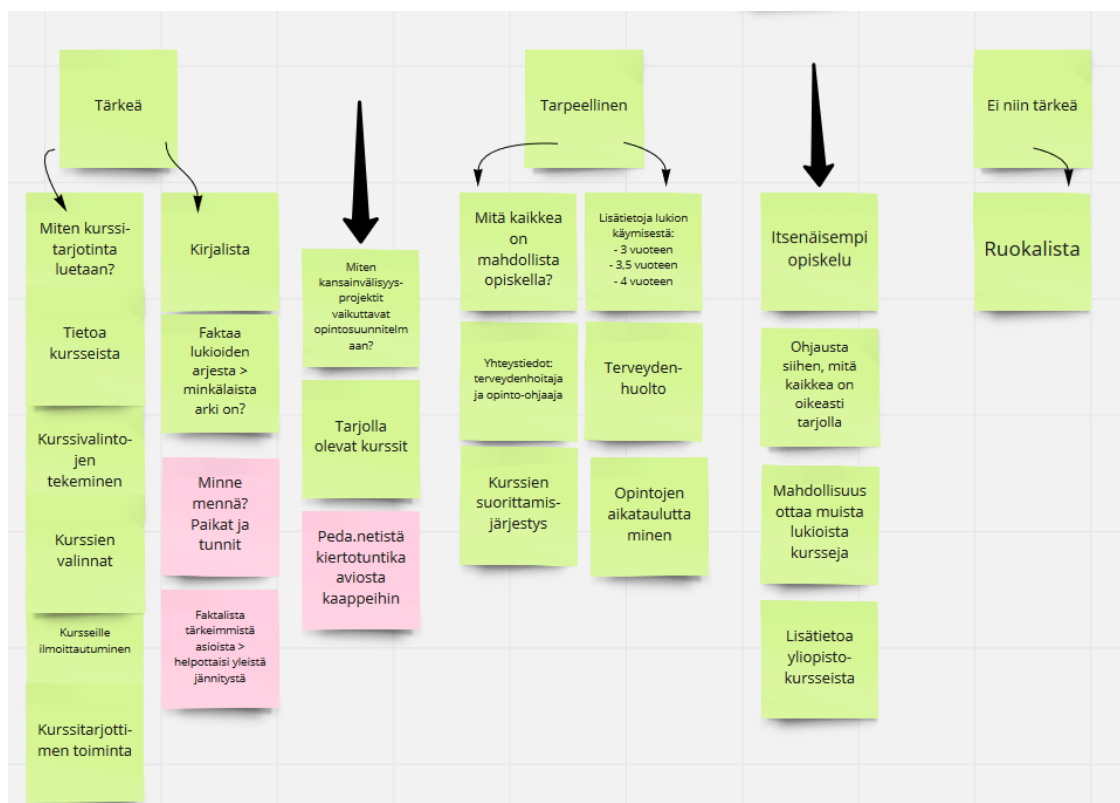
TÄRKEÄ	TARPEELLINEN	EI NIIN TÄRKEÄ
<p><b>NÄHTÖKRI-TEERIT</b></p> <p><b>NÄYTÖT</b>            - MIINKALANSA OVA?            - MITÄ TÄRKEÄÄ?            - MITEN VOI VALMISTAUTUA?</p>	<p><b>TIEDÄ AMMATISTA</b></p>	<p><b>VAINTAJAKOT ULKOMAILLA</b></p>
<p><b>KÄHDEN TUTKINNAN OPISKELUJALLA KIRJASTUKSIA VALMISTAUTUMINEN</b></p>	<p><b>OPINTOJAKSOT VALMAISSA</b></p> <p>→ MISTÄ LÖTTÄVÄTJÄ MITÄ TÄRKEÄÄ?</p>	<p><b>OMAN ALAN E-PERUSTEET</b></p> <p>→ EI TIEDETÄ, MITÄ TÄRKEÄÄ? → OPETTAJAT VOI HUOLEHTIVAT</p>
<p><b>RUOKALISTAT</b></p>	<p><b>JAKSOJEN AJANKOHDAT</b></p> <p>→ OULU LÄYDETTÄMÄ?</p>	<p><b>YRITTÄJÄMÄN ALOITTAHINEN</b></p> <p>→ VALMISTUKSEN JÄRKEÄ</p>
<p><b>MIELLOIN VALMISTUN?</b></p> <p>• MILLÄ VUODELLA ON MITÄKIN?</p>	<p><b>OPPIMISEN TAVOITTEET</b></p>	
<p><b>OPPIJASOPIMUS-KOULUTUS</b></p> <p>MITEN VOI TÄHDÄ TÖITÄ? → OPSO</p>	<p><b>OPINTOJEN ETENEMINEN: MITÄ MISSÄKIN VAIHEISSA?</b></p> <p>MITEN OPINTOMI ETENEVÄT?</p>	
	<p><b>LOMA-AJAT</b></p>	
	<p><b>MITÄ OPINTO-JAKSOISTA?</b></p> <p>→ MISTÄ TIEDO LÖYTY?</p>	
	<p><b>TIEDON OPINNOISTA</b></p> <p>→ LIIAN LAAJA KÄSITTE?</p>	
	<p><b>MUUTOKSET OPISKELUSSA</b></p> <p>→ MITEN MAHDOL-LISTETAAN? → MITEN VOI SOPIA?</p>	

## Opintojen loppuvaihe

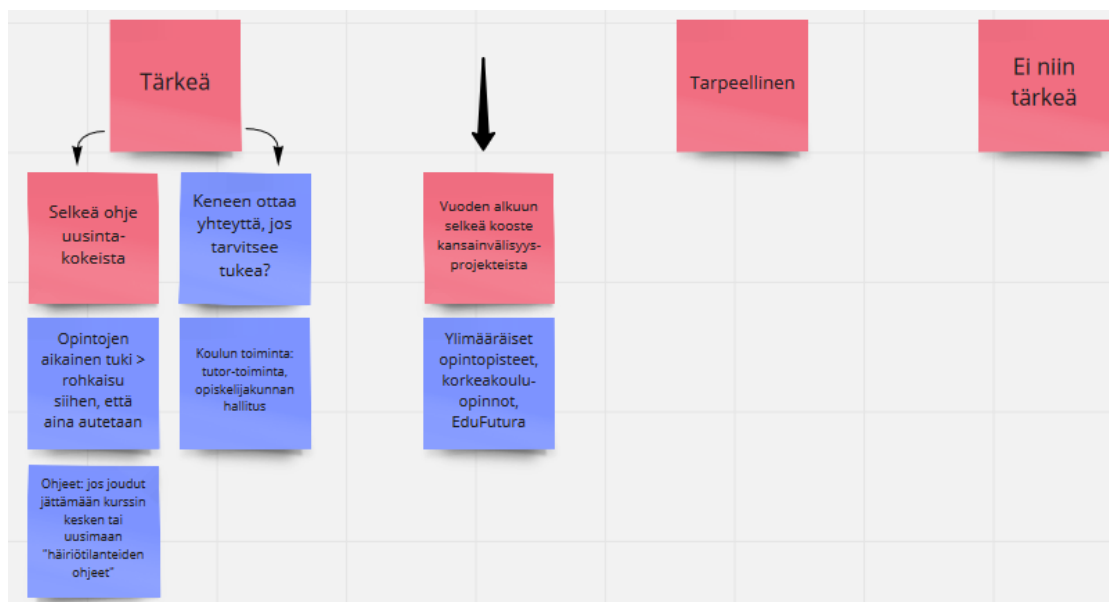


## LIITE 4. TYÖPAJA 1.10.2020

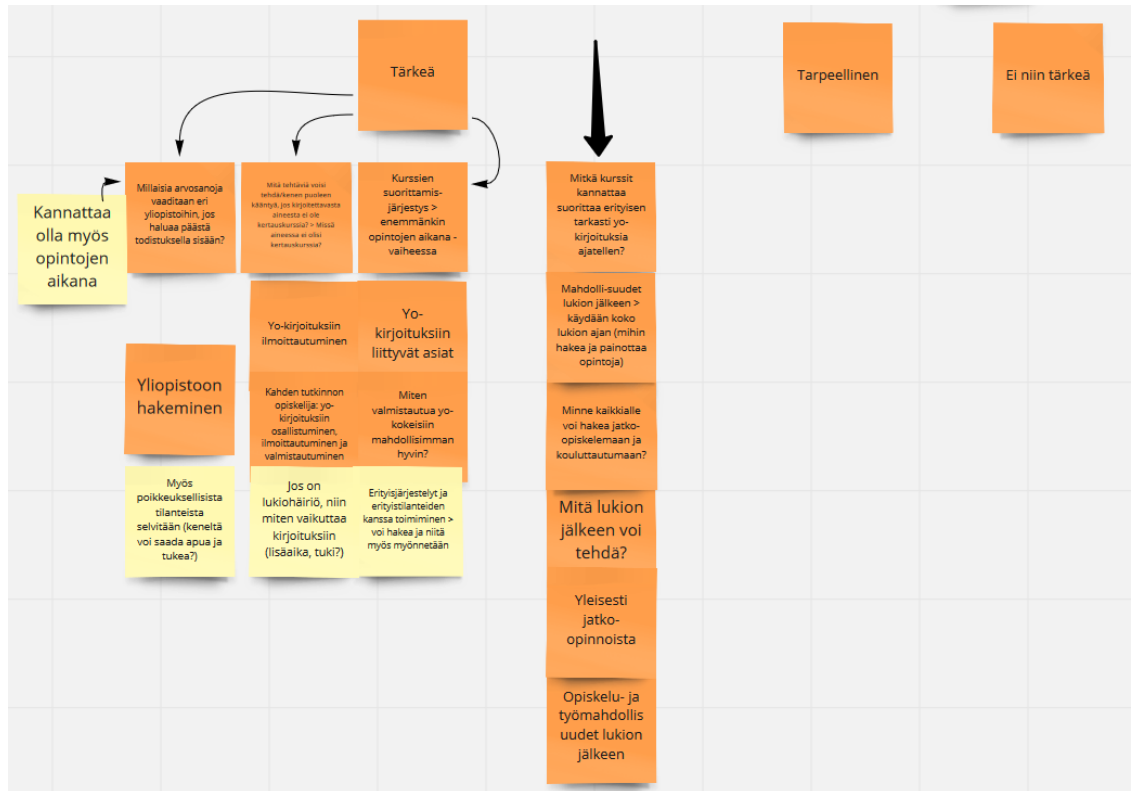
## Opintojen alkuvaihe



## Opintojen aikana

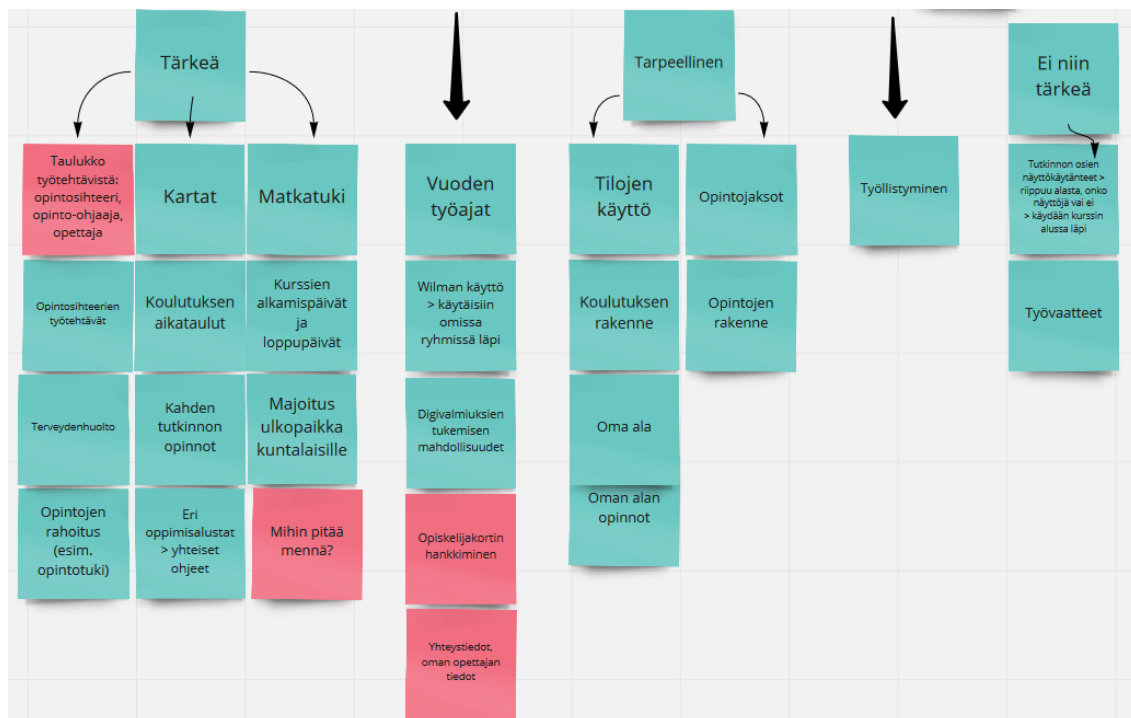


## Opintojen loppuvaihe

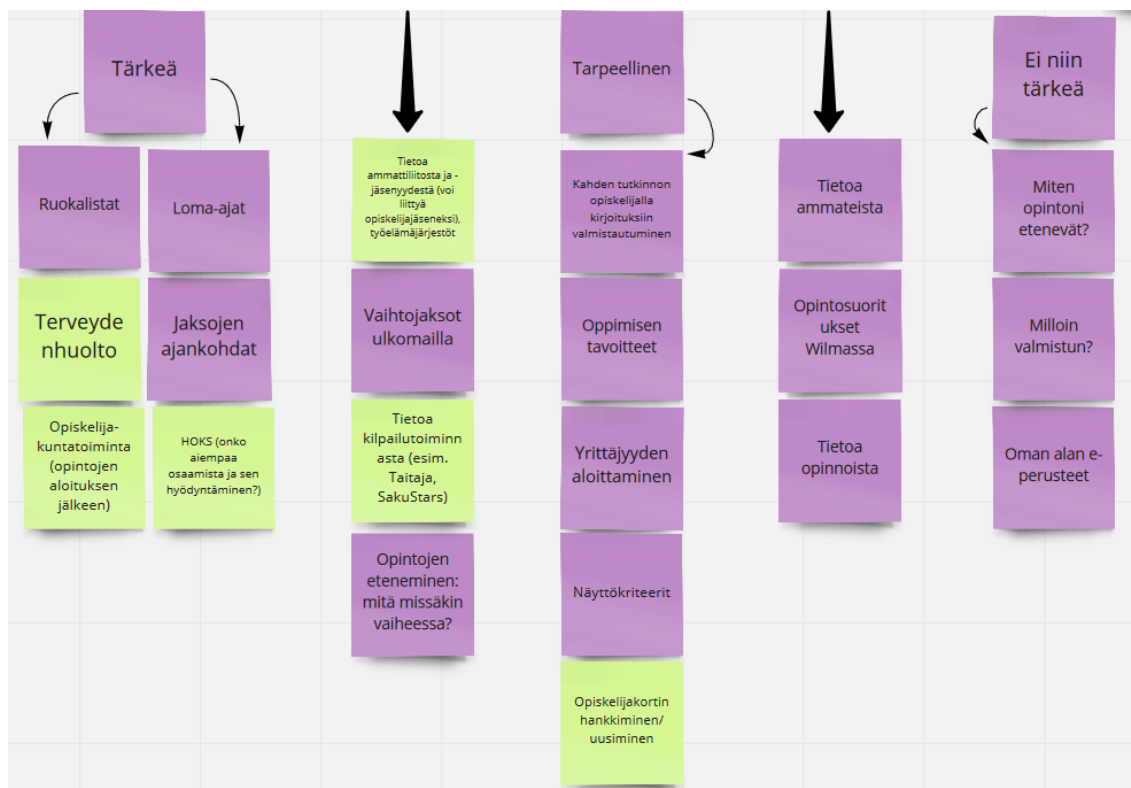


## LIITE 5. TYÖPAJA 2.10.2020

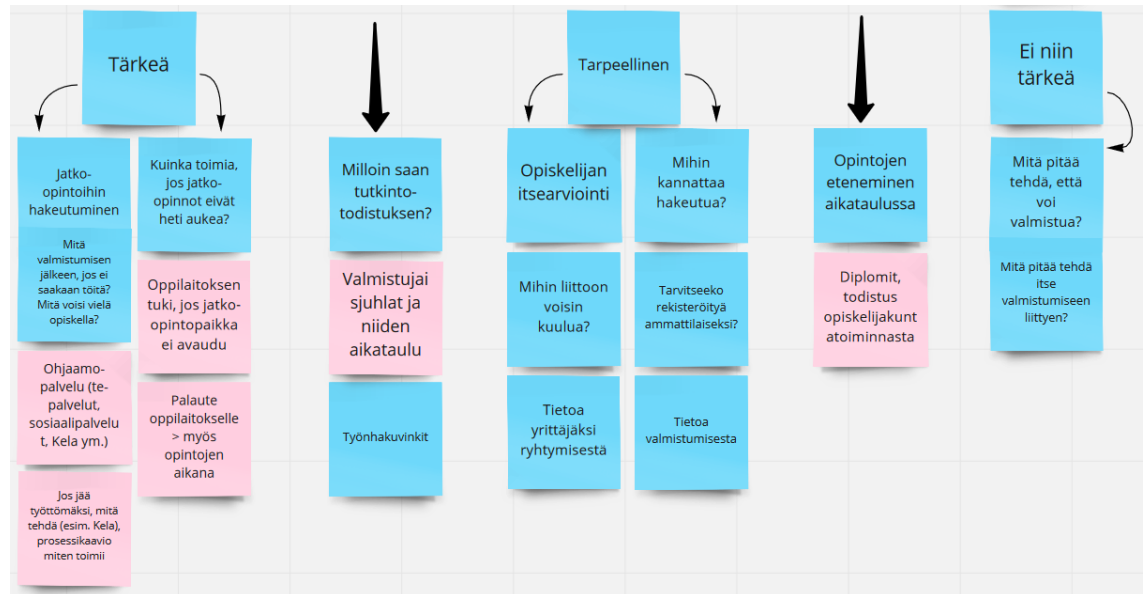
## Opintojen alkuvaihe



## Opintojen aikana

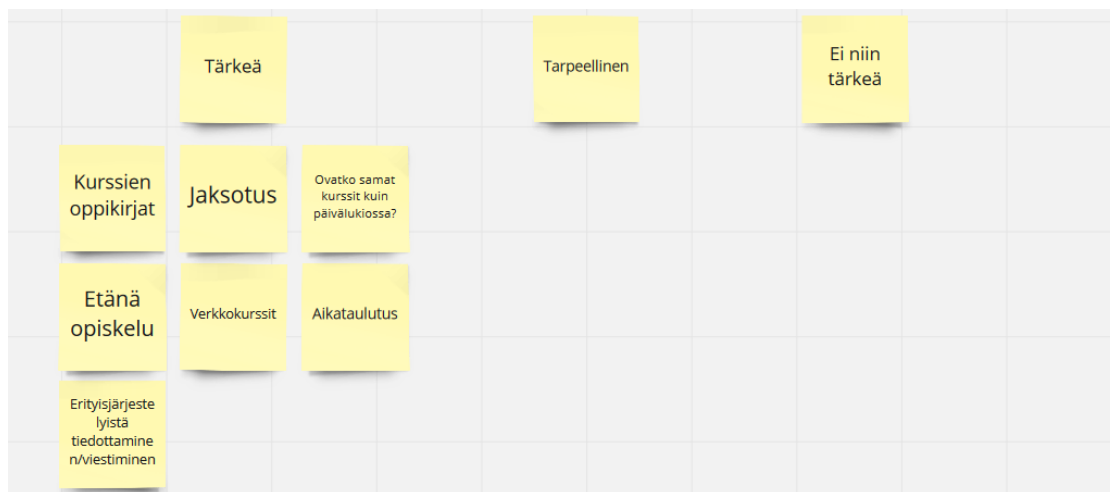


## Opintojen loppuvaihe



## LIITE 6. TYÖPAJA 2.11.2020

## Opintojen alkuvaihe



## Opintojen aikana



## Opintojen loppuvaihe

