



Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Riikka Holttinen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi (YAMK)

Elämystalous ja palveluiden kehittäminen

Opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Riikka Holttinen
Tutkinto Tradenomi (YAMK)
Raportin/Opinnäytetyön nimi Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin
Sivu- ja liitesivumäärä 62 + 17
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ammattikorkeakoulun opiskelijoiden hyvinvointipalveluita palvelumuotoilun keinoin. Työn toimeksiantajina olivat kohdeorganisaation kaksi hyvinvointihanketta. Opinnäytetyössä pyrittiin selvittämään, millaisia tarpeita kohdeorganisaation opiskelijoilla on hyvinvointipalveluiden suhteen ja miten palveluita voisi kehittää vastaamaan paremmin näitä tarpeita. On tärkeää, että opiskelijoilla on saatavilla riittävästi tukea opiskeluun ja hyvinvointiin liittyviin haasteisiin. Oppilaitoksen hyvinvointipalveluilla on keskeinen rooli opiskelijoiden tukemisessa ja ongelmien ennaltaehkäisyssä.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee korkeakouluopiskelijoiden terveyttä ja hyvinvointia. Opiskelijan työkyky eli opiskelukyky on kokonaisuus, johon kuuluvat opiskelijan oma terveys ja voimavarat, opiskelutaidot, opiskeluympäristö sekä opetus- ja ohjaustoiminta. Opiskelijat voivat kokea monenlaisia psyykkisiä oireita, kuten masentuneisuutta, ahdistuneisuutta, stressiä, uniongelmiä ja keskittymisvaikeuksia. Moni opiskelija kokee itsensä lisäksi yksinäiseksi. Yksi ratkaisu opiskelijoiden kohtaamiin haasteisiin voi olla vertaistuki, jonka on todettu toimivan monenlaisissa ihmisryhmissä, myös korkeakouluopiskelijoiden keskuudessa.</p> <p>Koska kohdeorganisaation hyvinvointipalveluita haluttiin kehittää opiskelijoiden toiveita ja tarpeita kuunnellen, työssä käytettiin tutkimis- ja kehittämismenetelmänä palvelumuotoilua, jossa asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys ovat tärkeässä roolissa. Palvelumuotoilu on valikoima työkaluja ja menetelmiä ja prosessi, jossa palvelua kehitetään systemaattisesti ja kokonaisvaltaisesti. Keskeisiä termejä palvelumuotoilussa ovat asiakasymmärrys ja -kokemus, arvo ja palvelupolku.</p> <p>Kehittämistyössä käytettiin Tuulaniemen palvelumuotoilun prosessimallia, jossa on viisi vaihetta: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Prosessi aloitettiin opiskelijakyselyllä, johon vastasi yhteensä 53 kohdeorganisaation opiskelijaa. Kyselyyn vastanneista lähes puolet oli kokenut tarvitsevansa apua opiskeluun ja hyvinvointiin liittyvissä haasteissa, ja keskusteluavun lisäksi he toivoivat esimerkiksi lisätietoa avun hakemisesta ja opiskelijoiden omakohtaisia tarinoita. Kyselyn tuloksia täydennettiin havainnoinnilla ja asiantuntijoiden haastattelulla. Saatujen tulosten pohjalta päätettiin alkaa kehittää konseptia opiskelijoiden vertaistarinoille eli tekstimuodossa oleville vertaistuellisille tarinoille. Vertaistarinoiden suunnittelussa käytettiin apuna ideointityöpajaa ja benchmarkkausta.</p> <p>Lopputuotoksena syntyi opiskelijoiden vertaistarinoiden konseptikäsi kirja, jossa esitellään vertaistarinoiden idea, sisältö ja toteutuskeinot. Lisäksi tehtiin erillinen ohjeistus vertaistarinaansa kirjoittavalle opiskelijalle. Vertaistarinat tuovat uuden, vertaistuellisen ja helposti saavutettavan keinon opiskelijoiden hyvinvointipalveluihin. Vertaistarinoissa käsitellään opiskelijoiden hyvinvointia ja arkea sellaisista näkökulmista, jotka opiskelijat itse kokevat tärkeiksi ja hyödyllisiksi.</p>
Asiasanat palvelumuotoilu, opiskelija, hyvinvointi, vertaistuki

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Korkeakouluopiskelijoiden terveys ja hyvinvointi.....	4
2.1	Opiskelijan hyvinvointi ja opiskelukyky	5
2.2	Opiskelijoiden psyykkiset oireet.....	8
2.3	Yksinäisyyden kokemus ja syyt.....	9
2.4	Vertaistuesta ja -tarinoista apua	10
2.5	Terveysviestintä opiskelijoille	12
3	Palvelumuotoilu	15
3.1	Palvelu ja palvelumuotoilu	15
3.1.1	Asiakasymmärrys ja asiakaskokemus.....	17
3.1.2	Arvo ja arvolupaus	18
3.1.3	Palvelupolku	19
3.2	Palvelumuotoiluprosessi.....	20
4	Kehittämistyössä käytetyt menetelmät.....	24
4.1	Kysely	25
4.2	Haastattelu	26
4.3	Havainnointi	27
4.4	Ideointityöpaja	27
4.5	Benchmarkkaus	28
4.6	Konseptointi ja konseptin arviointi	28
5	Kehittämistyön vaiheet ja tulokset.....	30
5.1	Opiskelijakysely.....	30
5.2	Asiantuntijoiden haastattelu.....	34
5.3	Havainnointi	35
5.4	Kehitettävän kohteen valinta	36
5.5	Ideointityöpaja	37
5.6	Benchmarkkaus	40
5.6.1	Nyyti ry.....	40
5.6.2	Humanistinen ammattikorkeakoulu	41
5.6.3	Benchmarkkauksen yhteenveto	42
5.7	Konseptointi	44
5.7.1	Vertaistarinoiden konseptikäsikirja	45
5.7.2	Vertaistarinoiden ohjeistus opiskelijalle	46
5.8	Konseptin arviointi ja viimeistely	47
6	Pohdinta.....	49

6.1 Tulosten yhteenveto	49
6.2 Työn arviointi ja jatkoehdotukset	51
6.3 Oman oppimisen arviointi	53
Lähteet.....	55
Liitteet.....	63
Liite 1. Kyselyn saatekirje ja kysymykset	63
Liite 2. Nyyti ry:n verkkosivujen Jaa oma tarina -sivu (2.8.2022).....	67
Liite 3. Vertaistarinoiden konseptikäsi kirja	68
Liite 4. Vertaistarinoiden ohjeistus opiskelijalle	75

1 Johdanto

Korkeakouluopiskelijoiden psyykkinen oireilu on lisääntynyt 2000-luvun aikana. Korkeakouluopiskelijoille tehdyn terveystutkimuksen mukaan vuonna 2000 psyykkistä oireilua oli noin viidesosalla korkeakoulussa opiskelevista miehistä ja noin kolmasosalla naisista, kun vuonna 2016 oireilua raportoi jo 40 prosenttia miehistä ja lähes puolet naisista. (Kunttu, Pesonen & Saari 2016, 32–33.) 2020-luvulla opiskelijoiden jaksamista ja hyvinvointia on varjostanut erityisesti koronapandemia, jonka alkaessa vuonna 2020 useissa oppilaitoksissa siirryttiin etäopetukseen. Etäopiskelun tuomat haasteet ja sosiaalinen eristäytyminen aiheuttivat korkeakouluopiskelijoilla uupumusta, stressiä ja opiskelumotivaation puutetta. Myös helmikuussa 2022 alkanut Venäjän hyökkäyssota Ukrainassa on lisännyt suomalaisten korkeakouluopiskelijoiden huolta ja turvattomuuden tunnetta ja vaikuttanut heidän jaksamiseensa. (Parikka 2.9.2022; Salmela-Aro, Upadyaya, Ronkainen & Hietajärvi 2022.)

Opiskelijoiden hyvinvointiin liittyvät haasteet eivät ole pelkästään psyykkisiä; vuonna 2016 tehdyssä tutkimuksessa noin neljäsosa korkeakouluopiskelijoista koki fyysisen hyvinvointinsa vain kohtalaiseksi tai huonoksi. Yleisoireita, kuten päänsärkyä, huimausta ja väsymystä, vähintään viikoittain koki lähes puolet vastaajista. (Kunttu ym. 2016, 31–33.) Korkeakouluopiskelijoiden oireilu lisääntyy, mutta heille ei ole tarjolla riittävästi palveluja; yli 60 prosenttia mielenterveyspalveluita tarvinneista opiskelijoista on kokenut, että ei ole saanut niitä riittävästi. Myös muuta terveydenhuoltoa tarvinneista opiskelijoista lähes puolet ei ole kokenut saaneensa sitä riittävästi. (Parikka ym. 2021.) Opiskelijoiden terveydenhuolto ja oppilaitos ovat opiskelijan itsensä lisäksi tärkeässä roolissa opiskelukyvyn eli opiskelijan työkyvyn edistämisessä (Tuovila, Seilo & Kunttu 2021, 41–43).

Tässä opinnäytetyössä kehitetään Haaga-Helian opiskelijoiden hyvinvointipalveluita. Haaga-Helia on Helsingissä, Porvoossa ja Vierumäellä toimiva ammattikorkeakoulu, jonka viidellä kampuksella on yhteensä noin 11 000 opiskelijaa. Haaga-Heliassa voi opiskella tradenomin, restonomin, medianomin tai liikunnanohjaajan ammattikorkeakoulu- tai Master-tutkinnon. Lisäksi Haaga-Heliassa voi opiskella ammatillisen opettajan, erityisopettajan ja opinto-ohjaajan pedagogisia opintoja tai suorittaa kurseja avoimessa ammattikorkeakoulussa. (Haaga-Helia 2023a.) Opiskelijoiden hyvinvoinnin edistäminen on olennainen osa Haaga-Helian toimintaa, ja opiskelijoiden käytettävissä ovat esimerkiksi opinto-ohjaaja, ammatillinen erityisopettaja, opintoneuvoja, opintopsykologi ja korkeakoulupappi (Haaga-Helia 2023b). Vuosien 2021–2025 strategiassaan oppilaitos pyrkii olemaan ”opiskelijoiden ja henkilöstön innostava ja hyvinvoiva korkeakouluyhteisö” (Haaga-Helia 2023c). Haaga-Helian tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa huomioidaan opiskeluhyvinvointi; vuosien 2021–2023 tavoitteena on lieventää

opiskelijoiden mielenterveyshaasteita, yksinäisyyttä ja stressikokemuksia (Haaga-Helia 2021).

Opinnäytetyön toimeksiantajina toimivat kaksi Haaga-Helian hyvinvointihanketta. HALI-hanke oli 1.12.2020–30.6.2022 toiminut hanke, jossa Haaga-Helian lisäksi oli mukana Laurea-ammattikorkeakoulu. Sen tavoitteena oli Haaga-Helian ja Laurean matkailu- ja ravintola-alan opiskelijoiden hyvinvoinnin lisääminen ja ohjauksen vahvistaminen esimerkiksi kehittämällä tuutoria ja vertaistukitoimintaa ja uusia matalan kynnyksen tukipalveluita. (Haaga-Helia 2022a.)

VOIMA-hanke oli Haaga-Helian ja Hämeen ammattikorkeakoulun hanke, joka toimi 1.1.2021–30.6.2022. Sen tavoitteena oli tukea opiskelijoiden hyvinvointia korona-ajan etäopiskelussa kehittämällä vertaistukitoimintaa, tukipalveluita, tunteiden tunnistamisessa auttava tunnemittari sekä webinaarisarja. (Haaga-Helia 2022b.)

Opinnäytetyön aihe eli Haaga-Helian opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden kehittäminen valikoitui sekä hankkeiden vetäjien toiveesta että omasta mielenkiinnostani käsin. Koen tärkeäksi, että opiskelijoilla on saatavilla riittävästi hyvinvointipalveluita ja matalan kynnyksen tukea erilaisiin opiskeluissa ja arjessa vastaantuleviin haasteisiin. On hälyttävää, että esimerkiksi yli puolet mielenterveyspalveluita tarvinneista opiskelijoista ei ole saanut niitä riittävästi (Parikka ym. 2021). Opiskelijoiden terveydenhuollosta vastaava Ylioppilaiden terveydenhuoltosäätiö eli YTHS on ollut pahasti ruuhkautunut sen jälkeen, kun ammattikorkeakouluopiskelijat vuonna 2021 siirtyivät sen palveluiden piiriin. Viime aikoina erityisesti mielenterveyspalveluiden tarve on kasvanut ja avun saaminen YTHS:ltä voi kestää useita kuukausia. (Freyborg 29.4.2022.) Koska lääkäriajan saaminen voi olla hankalaa, on mielestäni tärkeää, että apua ja tukea hyvinvointiin on saatavilla myös omasta oppilaitoksesta – mieluiten ennaltaehkäisevästi, jotta opiskelijan haasteet eivät pääse kasvamaan liian suuriksi. Halusin kehittää Haaga-Helian hyvinvointipalveluita, koska ne ovat niin olennaisessa roolissa opiskelijoiden hyvinvoinnissa, opintomenestyksessä ja arjessa.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Haaga-Helian opiskelijoiden hyvinvointipalveluita heidän tarpeidensa mukaisesti. Työssä tarkastellaan Haaga-Helian olemassa olevia hyvinvointipalveluita ja selvitetään, millaisia tarpeita ja toiveita opiskelijoilla on niiden suhteen. Tämän pohjalta kehitetään uusi hyvinvointipalvelu Haaga-Helian nykyisten palveluiden rinnalle.

Opinnäytetyössä on kolme tutkimuskysymystä:

1. Millaisia tarpeita Haaga-Helian opiskelijoilla on oppilaitoksen tarjoamien hyvinvointipalveluiden suhteen?
2. Miten Haaga-Helian hyvinvointipalveluita voisi kehittää palvelumuotoilun keinoin vastaamaan paremmin opiskelijoiden tarpeita?

3. Miten kehitettävä hyvinvointipalvelu otetaan vastaan ja miten sitä voisi jatkokehittää?

Opinnäytetyössä käytetään tutkimis- ja kehittämismenetelmänä palvelumuotoilua. Palvelumuotoilu on kokoelma prosesseja ja työkaluja, jota käytetään usein asiakaslähtöisten liiketoimintamallien ja palvelukonseptien kehittämiseen. Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjä on keskiössä ja kaikki kehittäminen tapahtuu hänen tarpeistaan ja toiveistaan käsin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 71–74.) Palvelumuotoilu valikoitui opinnäytetyön tutkimis- ja kehittämismenetelmäksi, koska työssä halutaan kehittää Haaga-Helian hyvinvointipalveluita nimenomaan asiakkaiden eli opiskelijoiden tarpeista ja toiveista käsin. Opinnäytetyössä käytetään Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessia, jossa on viisi vaihetta: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi (Tuulaniemi 2011, 56). Työssä käytetään seuraavia palvelumuotoilun työkaluja: havainnointi, kysely, haastattelu, ideointityöpaja, benchmarkkaus ja konseptointi.

Opinnäytetyö on rakennettu niin, että ensin käsitellään korkeakouluopiskelijoiden terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää teoriaa luvussa 2. Tähän sisältyy esimerkiksi opiskelukykyymallin sekä opiskelijoiden psyykkisten oireiden ja yksinäisyyden käsittely. Lisäksi käsitellään vertaistuen hyötyjä opiskelijoille sekä opiskelijoille tehtävää terveysviestintää. Luvuissa 3 ja 4 käsitellään palvelumuotoilun periaatteita ja menetelmiä sekä esitellään kehittämistyössä käytettävät palvelumuotoilun prosessimalli ja työkalut tarkemmin. Luvussa 5 siirrytään käytännön kehittämistyöhön ja esitellään työn vaiheet ja tulokset.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään opiskelijoiden hyvinvointia ja hyvinvointipalveluita yleisesti, mutta itse kehittämistyössä keskitytään nimenomaan Haaga-Helian opiskelijoihin ja hyvinvointipalveluihin. Vaikka HALI- ja VOIMA-hankkeissa oli mukana myös muita ammattikorkeakouluja, jätetään niiden opiskelijat työn ulkopuolelle.

2 Korkeakouluopiskelijoiden terveys ja hyvinvointi

Kielitoimiston sanakirja määrittelee hyvinvoinnin tarkoittavan vaurautta sekä hyvää terveydentilaa (Kotimaisten kielten keskus 2021). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan hyvinvointi koostuu terveydestä, materiaalisesta hyvinvoinnista sekä koetusta hyvinvoinnista. Koettu hyvinvointi tarkoittaa yksilön omaa kokemusta hyvinvoinnistaan ja elämänlaadustaan. Yksilön hyvinvointiin vaikuttavat hänen sosiaaliset suhteensa, onnellisuutensa ja mahdollisuutensa itsensä toteuttamiseen. Yksilön hyvinvoinnin lisäksi on tärkeää huomioida yhteisön hyvinvointi, johon vaikuttavat esimerkiksi asuinympäristö, työllisyys ja toimeentulo. (THL 4.9.2020.)

Simons ja Baldwin ovat halunneet tehdä hyvinvoinnin määritelmästä inklusiivisen ja kulttuurillisista tekijöistä riippumattoman. He määrittelevät hyvinvoinnin olevan ”tila, jossa koetaan positiivisia tunteita ja saavutetaan täysi potentiaali maailmassa”. Hyvinvointia voidaan mitata ”subjektiivisesti ja objektiivisesti salutogeenistä lähestymistapaa hyödyntäen”. Salutogeeninen lähestymistapa tutkii niitä ratkaisevia tekijöitä tai resursseja, jotka johtavat hyvään terveydentilaan tai hyvinvointiin. (Simons & Baldwin 2021.)

Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan terveys on tila, jossa henkilöllä on täydellinen fyysinen, henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi. WHO:n mukaan terveys ei tarkoita pelkästään sairauden tai heikkouden poissaoloa. (WHO 2022a.) Alkujaan vuodelta 1948 olevaa määritelmää on kritisoitu siitä, että se on vanhentunut eikä sovellu enää nykyaikaiseen terveydenhuoltojärjestelmään. Terveystieteiden tutkimus on vuosikymmenien aikana kehittynyt nopeaa vauhtia, mikä on johtanut ihmisen elinajan piteneeseen. Myös kroonisia sairauksia kyetään hoitamaan paremmin ja ihminen voikin kokea itsensä terveeksi sairaudesta huolimatta. Lisäksi WHO:n määritelmässä mainittua täydellistä hyvinvoinnin tilaa on lähes mahdotonta saavuttaa ja määritelmä ei ota huomioon kulttuurillisia, sosiaalisia, ekonomisia tai epidemiologisia tekijöitä. Terveiden on todettu olevan vahvasti subjektiivinen kokemus eikä sille olla onnistuttu luomaan uutta, maailmanlaajuiseen käyttöön sopivaa määritelmää. (Leonardi 2018.)

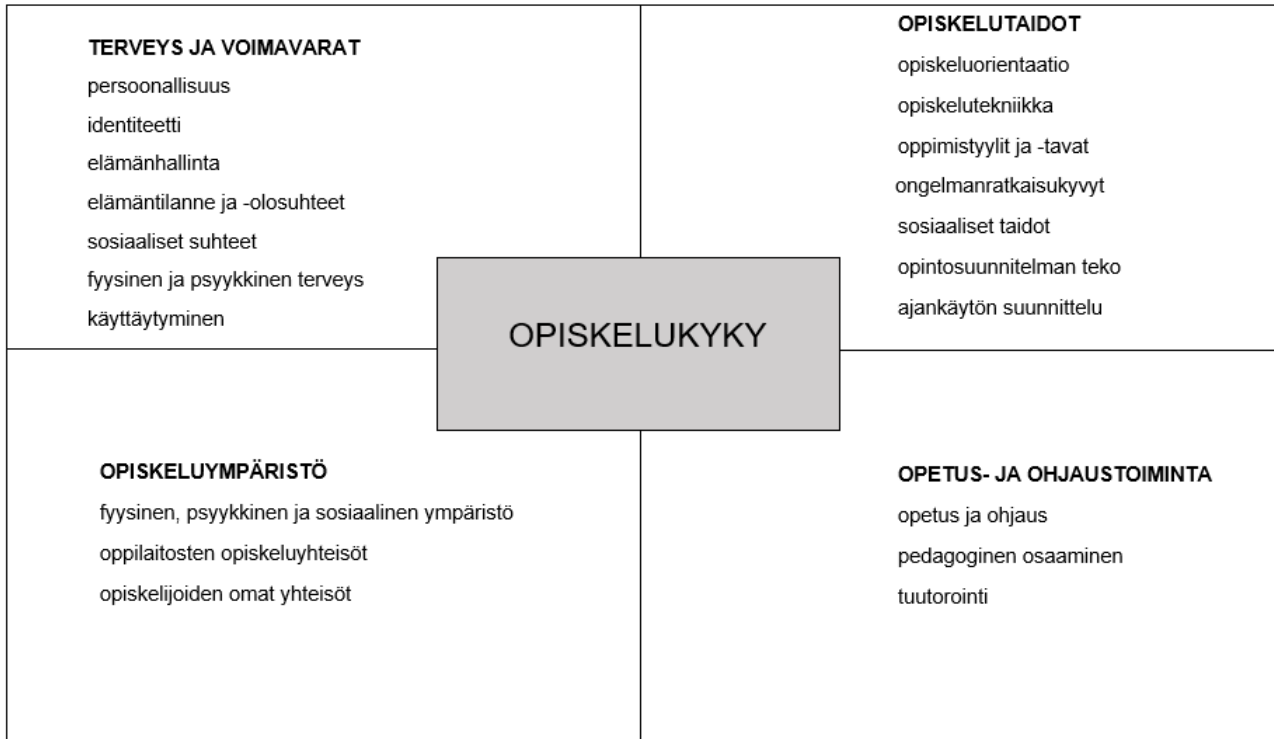
Mielenterveys on dynaaminen tila, johon yksilön subjektiivinen kokemus vahvasti vaikuttaa. Mielenterveys on ”sisäinen tasapaino, joka mahdollistaa yksilön omien kykyjen käytön harmoniassa yhteiskunnan universaalien arvojen kanssa”. Mielenterveys sisältää kyvyn sosiaaliseen kanssakäymiseen, empatiaan, joustavuuteen, tunteiden hallintaan ja ilmaisuun sekä vastoinkäymisten sietämiseen. Mielenterveys ei tarkoita ikävien tunteiden poissaoloa, vaan sen käsite vaihtelee erilaisissa elämäntilanteissa. Mielenterveys on tiiviisti yhteydessä yksilön elinympäristöön ja koko yhteiskuntaan. (Galderisi, Heinz, Kastrup, Beezhold & Sartorius 2015.)

Tässä opinnäytetyössä käsitellään terveyttä ja hyvinvointia korkeakouluopiskelijoiden näkökulmasta. Korkeakouluopiskelija on henkilö, joka opiskelee yliopistossa tai ammattikorkeakoulussa. Yliopistot ovat tiede- ja taidekorkeakouluja, joissa korostuu tieteellinen tutkimus ja siihen pohjautuva opetus. Ammattikorkeakoulujen koulutus on käytännönläheistä ja vastaa työelämän tarpeisiin. Korkeakoulutukseen voi hakea suoritettuaan toisen asteen koulutuksen eli lukion tai ammatillisen oppilaitoksen. Sekä yliopistossa että ammattikorkeakoulussa voi suorittaa alemman ja ylemmän korkeakoulututkinnon ja tyypillisesti korkeakouluopiskelu kestää noin 2–5 vuotta. (OKM 2022.) Suomessa vuonna 2021 yliopistotutkintoon johtavassa koulutuksessa opiskeli 159 500 opiskelijaa (Tilastokeskus 12.5.2022). Ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa opiskeli 156 000 opiskelijaa (Tilastokeskus 19.4.2022).

2.1 Opiskelijan hyvinvointi ja opiskelukyky

Työkyky on fyysistä, psyykkistä ja kognitiivista kykyä suoriutua töistä. Työkyky on moninainen käsite, johon vaikuttaa yksilön ja työpaikan ominaisuuksien lisäksi esimerkiksi hänen lähiympäristönsä. Työkyvyn määrittelemiseksi on luotu erilaisia työkykymalleja, jotka esittelevät työkykyyn vaikuttavia tekijöitä. Suomessa kehitetty Työkyvyn talo -malli jakaa työkyvyn neljään kerrokseen: terveyteen, ammatilliseen osaamiseen, arvoihin ja työhön. Yksilön työkyky on parhaimmillaan, kun hänen terveytensä ja toimintakykynsä ovat hyvät ja hänellä on työhönsä tarvittava osaaminen sekä mahdollisuus kehittyä. Lisäksi hän kokee olevansa työhönsä motivoitunut ja työnsä vastaavan arvoaan. Mallissa korostetaan sitä, että ihminen ei ole yksin vastuussa omasta työkyvystään, vaan työpaikalla on työkyvyn ylläpitämisessä keskeinen rooli. Työkykyä kannattelevassa työpaikassa huomioidaan työolot, työyhteisö, työn sisältö ja vaatimukset sekä esihenkilötyö. (Korkiakangas, Batista, Turpeinen, Salmi & Laitinen 2019.)

Opiskelukyky on opiskelijan työkykyä. Opiskelukyvystä on alettu keskustella vasta 2000-luvulla. Aiemmin opiskelukyky määriteltiin lähinnä siihen liittyvien ongelmien, kuten opiskelumotivaation puutteen tai mielenterveysongelmien kautta. Opiskelukyky on useista eri tekijöistä koostuva laaja kokonaisuus, johon vaikuttavat oppilaitosten, opiskelijajärjestöjen ja opiskelijan itsensä lisäksi myös yhteiskunnalliset rakenteet ja päätökset. (Kunttu 2011, 34–35.)



Kuva 1. Opiskelukykymalli (mukaillen Kunttu 2011, 34)

Työterveyslaitos ja Ylioppilaiden terveydenhuollon säätiö laativat vuonna 2007 erityisen opiskelukykymallin (kuva 1), joka kokoaa yhteen opiskelijan opiskelukykyyhin vaikuttavat osa-alueet ja tekijät. Opiskelukykymalli on samankaltainen työkykymallin kanssa; yhteneväistä niille on voimavaroihin, opiskelu- ja työympäristöön sekä opiskelu- ja ammattitaitoon liittyvät tekijät. Opiskelukykymallin erityispiirre on opetus- ja ohjaustoiminta. (Kunttu 2011, 34–35.)

Opiskelukykymallissa omat voimavarat tarkoittavat opiskelijan yksilöllisiä, henkilökohtaisia ominaisuuksia, kuten persoonallisuuteen, terveyteen ja elämäntilanteeseen liittyviä seikkoja. Omat voimavarat muuttuvat koko elämän ajan ja niissä voi tapahtua huomattavia muutoksia opiskeluaikanakin. Opiskelutaidot tarkoittavat erilaisia opiskelussa tarvittavia taitoja, kuten opiskelutekniikkaa, ongelmanratkaisukykyä ja suunnitelmallisuutta. Taidot ovat merkittäviä paitsi opintojen etenemisen ja opintomenestyksen, myös opiskelijan hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta. (Tuovila, Seilo & Kunttu 2021, 41–42.)

Opiskeluympäristö kattaa niin fyysisen, psyykkisen kuin sosiaalisenkin ympäristön, kuten varsinaiset opiskelutilat sekä opiskelijayhteisöt. Se tarkoittaa lisäksi sitä, miten opinnot on järjestetty, eli esimerkiksi lukujärjestyksiä, sekä oppilaitoksen ilmapiiriä ja toimintakulttuuria. Opetus- ja ohjaustoiminta on tärkeä osa opiskelukykyä. Hyvin järjestetty opetus- ja ohjaustoiminta on innostavaa ja vuorovaikutuksellista ja tukee opiskelijan opiskelukykyä monin eri tavoin. (Tuovila ym. 2021, 42–43.)

Opiskelukykymallissa kaikki osatekijät ovat yhteydessä ja vaikuttavat toisiinsa. Ne voivat tasapainottaa toisiaan; opiskelijan omien voimavarojen vähentyessä opiskeluympäristö sekä opetus- ja ohjaustoiminta tukevat opiskelukyvyn säilymistä. Vastaavasti esimerkiksi puutteellisia opiskelutaitoja voi kehittää opetus- ja ohjaustoiminnan avulla. (Kunttu 2011, 34–35.)

Opiskelijoiden hyvinvoinnin ja opiskelukyvyn edistämisen on suuri merkitys sekä opiskelijalle henkilökohtaisesti että yhteiskunnallisella tasolla. Opiskelukyvyn edistäminen tukee opintojen etenemistä, parantaa opiskeluun liittyvien ongelmien varhaista tunnistamista sekä ennaltaehkäisee syrjäytymistä. Opiskelukyvyn edistäminen hyödyttää lisäksi työelämää, sillä opiskelukykyinen opiskelija osaa pitää huolta toimintakyvystään ja hyvinvoinnistaan myöhemminkin työntekijänä. (Kujala 2011, 154.) Moni opiskelija kokee siirtymisen työelämään pelottavana ja on huolissaan työelämässä jaksamisesta. Opiskeluaikainen hyvinvointi ja opiskelijan henkilökohtaiset voimavarat luovat hänelle tulevaisuudenuskoa niin, että työelämään siirtyminen ei tunnu liian haastavalta. (Marttinen & Savolainen 2021, 56–57.)

Opiskelun ja koulutuksen tutkimussäätiö Otuksen ammattikorkeakouluopiskelijoille vuonna 2010 tekemän tutkimuksen mukaan opiskelukyky on selvässä yhteydessä opintojen etenemiseen. Tutkimuksen mukaan opiskelija, jonka opiskelukyky oli hyvä, sai lukuvuodessa jopa kymmenen opintopistettä enemmän kuin opiskelija, jonka opiskelukyky oli heikompi. Opiskelukykyä vahvaksi kokevat opiskelijat olivat myös tyytyväisempiä opintoihinsa ja niiden etenemiseen. (Lavikainen 2010, 45–51.) Opiskelijan heikko opiskelukyky ja hyvinvointi ovat yhteydessä siihen, kuinka todennäköisesti opiskelija keskeyttää opintonsa. Vuonna 2016 toteutetun Opiskelijabarometri-tutkimuksen mukaan yli 16 prosenttia ammattikorkeakouluopiskelijoista oli vaarassa keskeyttää opintonsa. Keskeyttämistä harkitsevat opiskelijat ilmoittamia syitä olivat heikko motivaatio, henkilökohtaiset syyt sekä puutteelliset opiskelutaidot ja ohjaus. (Reinikainen 2018, 9–13.)

Kansainvälisen opiskelijan hyvinvointiin vaikuttaa paljon se, miten hän integroituu Suomeen. Kansainvälisellä opiskelijalla tarkoitetaan Suomeen opiskelemaan tulevaa ulkomaista tutkinto-opiskelijaa tai vaihto-opiskelijaa. Opiskelijan integroitumiseen vaikuttavat paitsi opiskelijan kotimaan ja Suomen sosiokulttuuriset erot, myös opiskelijan omat henkilökohtaiset taustatekijät sekä se, miten korkeakoulussa huomioidaan erilaisista taustoista tulevat opiskelijat. Jos kansainvälisen opiskelijan korkeakouluuyhteisö sekä muut verkostot ja sosiaaliset suhteet ovat kannustavia, tukevia ja kulttuurisen moninaisuuden huomioivia, voi se edesauttaa integroitumista merkittävästi. Lisäksi integroitumiseen vaikuttavat opiskelijan oma opiskelumenestys sekä korkeakoulun tarjoamat tukipalvelut. (Juusola, Nori, Lyytinen, Kohtamäki & Kivistö 2021, 15–16.)

2.2 Opiskelijoiden psyykkiset oireet

Opiskelijoiden kokemia psyykkisiä oireita voivat olla muun muassa uniongelmat, keskittymisvaikeudet, jännittyneisyys, masentuneisuus ja ahdistuneisuus. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön vuonna 2016 toteuttaman valtakunnallisen korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimuksen mukaan korkeakouluopiskelijoiden psyykinen oireilu on lisääntynyt huomattavasti 2000-luvun aikana. Vuonna 2000 yliopistossa opiskelevista miehistä noin 20 prosenttia ja naisista noin 30 prosenttia koki psyykkistä oireilua päivittäin tai viikoittain, kun vuonna 2016 vastaavat lukemat olivat miehillä lähes 40 prosenttia ja naisilla lähes 50 prosenttia. (Kunttu ym. 2016, 32–33.) Myös diagnosoidut mielenterveyshäiriöt, kuten masennus ja ahdistuneisuushäiriö, ovat lisääntyneet korkeakouluopiskelijoilla 2000-luvun aikana. Vuonna 2016 masennusta sairasti joka kymmenes yliopisto-opiskelija. (Kunttu ym. 2016, 30–31.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2021 toteuttamassa korkeakouluopiskelijoiden terveys- ja hyvinvointitutkimuksessa 13 prosentilla korkeakouluopiskelijoista oli todettu masennus ja niin ikään 13 prosentilla ahdistuneisuushäiriö. Molemmat olivat hieman yleisempiä naisilla kuin miehillä. (Parikka ym. 2021.)

Yleiskielessä voidaan käyttää sanaa masennus, kun puhutaan ohimenevästä, hoitoa vaatimattomasta alentuneesta mielialasta, joka voi johtua esimerkiksi elämässä sattuvista epäonnistumisista tai menetyksistä. Psykiatrisena sairautena masennustilaan kuuluu masentunut mieliala ja vähentynyt mielenkiinnon tai mielihyvän kokeminen. Muita mahdollisia oireita voivat olla painon ja ruokahalun muutokset, univaikeudet, arvottomuuden ja syyllisyyden tunteet, keskittymisvaikeudet sekä itsetuhoiset ajatukset. Masennustila voi olla lievä, keskivaikea tai vaikea. Masennus voi heikentää työkykyä tai estää työskentelyn kokonaan sekä hankaloittaa arjesta ja muista elämän osa-alueista selviytymistä. (Rovasalo 25.1.2022.)

Ahdistuneisuudesta, eli nykyhetkeen tai tulevaisuuteen liittyvästä huolesta tai pelosta, kärsivät lähes kaikki ihmiset joskus. Ahdistuneisuushäiriöt taas ovat psykiatrisia häiriöitä, jotka heikentävät toimintakykyä ja elämänlaatua. Ahdistuneisuushäiriöihin luetaan yleistynyt ahdistuneisuushäiriö, paniikkihäiriö, sosiaalisten tilanteiden pelko ja julkisten paikkojen pelko ilman paniikkihäiriötä. Yleistyneessä ahdistuneisuushäiriössä ihminen kokee kroonista ahdistuneisuutta ja kyvyttömyyttä hallita huolestuneisuutta. Paniikkihäiriössä ihminen saa toistuvasti paniikkikohtauksia, eli intensiivistä pelkoa sisältäviä ja epämiellyttäviä kokemuksia. Sosiaalisten tilanteiden pelko ja julkisten paikkojen pelko liittyvät nimensä mukaisesti tietynlaisiin paikkoihin ja tilanteisiin. (Käypä hoito 2019.)

Jopa kolmasosa korkeakouluopiskelijoista kokee runsaasti stressiä (Kunttu ym. 2016, 36). Stressi tarkoittaa yksilön tuntemaa henkistä tai fyysistä painetta. Stressiä syntyy yleensä silloin, kun yksilö ei kykene vastaamaan itsensä tai muiden asettamiin haasteisiin. Stressi on yksilöllinen kokemus, joka ei aina riipu pelkästään työmäärän suuruudesta, vaan siihen vaikuttavat kaikki

opiskelukykymallissa (kuva 1) mainitut tekijät. Opiskelijat voivat tuntea stressiä opintojen työmäärän ja ajanhallinnan, tenttien ja raha-asoiden tuomista haasteita ja opintojen mukanaan tuomista elämänmuutoksista. Stressi aiheuttaa usein niin psyykkisiä oireita, kuten pelkoa, ahdistusta ja syyllisyyttä, kuin fyysisiäkin oireita, kuten hikoilua ja särkyä. Stressi saattaa aiheuttaa myös muutoksia käytöksessä sekä taipumusta epäterveellisiin elämäntapoihin. (Robotham 2008.)

Pitkittynyt opiskelustressi voi johtaa burnoutiin eli uupumukseen, joka tarkoittaa henkilön reaktiota pitkittyneisiin ja kroonisiin stressitekijöihin. Uupumus ilmenee henkisenä väsymyksenä, depersonalisaationa eli irrallisuuden tunteena sekä heikentyneenä suorituskykynä. Opiskelu-uupumus on opiskelijan psykologinen tila, joka koostuu kolmesta tekijästä: opiskeluvaatimusten aiheuttamasta henkisestä väsymyksestä, kyynisestä suhtautumisesta opintoihin sekä alhaisista opiskelupyrkimyksistä. Uupumuksesta kärsivät opiskelijat ovat kertoneet kokevansa muun muassa syvää henkistä ja fyysistä väsymystä, itsetunnon puutetta, oppimisvaikeuksia, sekä kiinnostuksen puutetta opintoihin, harrastuksiin ja muihin ihmisiin. Opiskelu-uupumus saattaa johtaa opintojen viivästymiseen, välivuosiin ja alhaisiin opiskelupyrkimyksiin. Pitkittyessään opiskelu-uupumus voi johtaa masennukseen ja itsetuhoisiin ajatuksiin. (Maroco & Campos 2012.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2021 tekemässä tutkimuksessa yli 40 prosenttia korkeakouluopiskelijoista kertoi kokeneensa opiskelu-uupumusta edeltäneen kuukauden aikana. Naiset olivat kokeneet opiskelu-uupumusta miehiä enemmän; korkeakoulussa opiskelevista naisista 46 prosenttia ilmoitti kokeneensa opiskelu-uupumusta ja miehistä 36 prosenttia. (Parikka ym. 2021.)

2.3 Yksinäisyyden kokemus ja syyt

Jopa neljäsosa korkeakouluopiskelijoista kokee itsensä yksinäiseksi ja lähes kolmasosa ei koe kuuluvansa mihinkään opiskeluun liittyvään ryhmään. Ryhmään kuulumattomuuden kokemukset ovat yleisiä erityisesti ammattikorkeakoulussa opiskelevilla miehillä, sillä heistä lähes 40 % ei koe kuuluvansa opiskeluun liittyvään ryhmään. Yksinäisyyden kokemukset taas ovat hieman yleisempiä naisilla kuin miehillä. (Parikka ym. 2021.) Yksinäisyys on negatiiviseksi koettu tunne, joka saa alkunsa yksilön kokemasta tyytymättömyydestä ihmissuhteisiinsa ja sosiaaliseen elämäänsä. Yksinäinen ihminen voi kokea tyhjyyden, eristäytyneisyyden ja arvottomuuden tunteita. Tyypillisesti yksinäiseksi itsensä kokeva ihminen ei tunne kuuluvansa mihinkään ryhmään, mutta yksinäisyyttä voi kokea, vaikka ympärillä olisi paljonkin ihmisiä. (Lin & Huang 2012.)

Nuorilla aikuisilla yksinäisyyden tunteita aiheuttavat monet eri tekijät. Isossa-Britanniassa toteutetussa tutkimuksessa 18–24-vuotiaat nuoret aikuiset nimesivät viisi tekijää, joiden he kokivat aiheuttavan yksinäisyyttä:

1. Se, ettei tunne yhteyttä muihin ihmisiin. Yhteyden puutetta he kertoivat aiheuttavan esimerkiksi sen, ettei tule ymmärretyksi eikä pysty ilmaisemaan itseään ja tunteitaan ilman pelkoa tuomitukseksi tai torjutuksi tulemisesta.
2. Nykykulttuuri, jossa kasvokkainen vuorovaikutus on vähentynyt ja jossa sosiaalinen media vaikeuttaa todellisen yhteyden syntymistä.
3. Erilaiset nuorten aikuisten kokemat paineet, kuten ulkoiset ja sisäiset paineet sopia joukkoon ja tulla hyväksytyksi. Myös työntekoon, uraan ja rahaan liittyvät odotukset aiheuttavat paineita.
4. Itsensä vertailu muihin. Kokemus siitä, ettei ole yhtä hyvä ja saavuttanut yhtä hienoja asioita kuin muut, voi aiheuttaa monenlaisia negatiivisia tunteita.
5. Erilaiset elämänmuutokset, kuten parisuhteen päättymisen tai uusien opintojen aloittaminen. (Fardghassemi & Joffe 2022.)

Pitkittyneellä yksinäisyydellä on monenlaisia, vakaviakin vaikutuksia niin psyykkiseen kuin fyysiseenkin terveyteen. Yksinäisyys nostaa riskiä esimerkiksi sydän- ja verisuonisairauksiin, syöpäsairauksiin ja painonhallinnan ongelmiin. Yksinäisillä ihmisillä on todettu muita enemmän ahdistusta, masennusta ja unihäiriöitä. Yksinäisyys voi lisätä jopa kuolleisuutta. (Flinkkilä 20.11.2021.) Opiskelijan pitkään jatkunut tunne yksinäisyydestä voi kuormittaa häntä niin paljon, että se vaikuttaa laaja-alaisesti sekä hänen opintoihinsa että muuhun elämäänsä. Yksinäisyys voi vaikuttaa negatiivisesti opiskelijan jaksamiseen, opiskelumotivaatioon ja opintojen sujuvuuteen sekä siihen, mitä opiskelija ajattelee itsestään ja elämästä. Yksinäinen opiskelija voi tuntea itsensä uupuneeksi ja jopa palaa loppuun. Opiskeluaikoina koettu yksinäisyys saattaa jatkua opintojen jälkeen ja vaikuttaa laaja-alaisesti yksilön terveyteen, ihmissuhteisiin ja työelämään. (Lin & Huang 2012.)

2.4 Vertaistuesta ja -tarinoista apua

Opiskelukykymallissa (kuva 1) yksi osa-alue on opiskeluympäristö, joka pitää sisällään fyysisen opiskeluympäristön lisäksi opiskelijoiden yhteisöt. Yhteisöllisyyden kokemukset ja tunne siitä, että kuuluu johonkin opiskelijaryhmään, ovatkin tärkeitä opiskelijan hyvinvoinnissa. Yhteisöllisyyttä tukevassa opiskeluympäristössä tuetaan opiskelijoita sosiaalisten kontaktien luomisessa ja panostetaan opiskelijoiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin sekä harrastus- ja muuhun sosiaaliseen toimintaan. Myös vertaistuen avulla voidaan ehkäistä opiskelijoiden yksinäisyyttä ja tukea heidän opiskelukykyään. (Tuovila ym. 2021, 42–43.)

Vertaistuella tarkoitetaan tuen antamista ja saamista sellaisten ihmisten välillä, jotka jakavat keskenään terveydellisen, sosiaalisen, demografisen tai muun yhdistävän taustan. Tuki tarkoittaa empatiaa, rohkaisua ja avun antamista. (Shalaby & Agyapong 2020.) Tyypillisesti vertaistuen antaminen tapahtuu kasvotusten joko kahden kesken tai ohjatussa vertaisryhmässä. Nykyaikana verkossa

jaettavan vertaistuen merkitys on kasvanut. Verkossa toimii lukuisia erilaisia yhteisöjä, jotka tarjoavat vertaistukea erilaisiin teemoihin keskittyen. Verkossa tapahtuva tuki voi olla muun muassa sosiaalisen median kanavia, keskusteluryhmiä, chat-yhteisöjä, sähköpostilistoja tai erilaisia vertaistarinoita esimerkiksi blogien muodossa. Nykyään erityisesti sosiaalisella medialla on iso rooli vertaistuksessa. Moni etsii sosiaalisen median kanavista, kuten Instagramista ja YouTubesta, vertaistukea erilaisiin sairauksiin ja muihin haasteisiin. Sosiaalinen media on helposti saavutettavissa oleva kanava vertaistuelle. Siellä voi itse päättää, kuinka paljon osallistuu, ja halutessaan esiintyä anonyymina. Mielenterveysongelmista kärsivälle kasvokkaiset tapaamiset tai vertaistukiryhmiin osallistuminen voi olla haastavaa, mutta hän voi löytää vertaistuellisen yhteisön sosiaalisen median kautta. Tutkimuksen mukaan mielenterveysongelmista kärsivät nuoret aikuiset jakavat ajatuksiaan ja tutustuvat ihmisiin sosiaalisen median ja muun verkon kautta todennäköisemmin kuin sellaiset ihmiset, joilla ei ole mielenterveysongelmia. (Huuskonen 2010, 71–72; Naslund, Aschbrenner, Marsch & Bartels 2016.)

Mielenterveystyössä vertaistuen on todettu toimivan monissa erilaisissa ihmisryhmissä. Vertaistuen avulla kohderyhmät ovat saaneet tietoa, taitoa ja varmuutta terveyden ylläpitämiseen ja elämänmuutokseen. Heidän terveytensä ja elämänlaatunsa ovat kohentuneet ja ahdistus- ja masennusoireensa lieventyneet. Erityisen suurta hyötyä vertaistuesta on huomattu olevan korkeakouluopiskelijoiden keskuudessa. Vertaistukitoiminnan on todettu parantavan opiskelijoiden mielenterveyttä varsinkin silloin, kun vertaistuki on säännöllistä ja sen osallistujat aktiivisia. Tutkimuksissa opiskelijat ovat kertoneet saaneensa vertaistuesta apua esimerkiksi opintoihin liittyvään ahdistukseen sekä yleisesti mielenterveyteen ja hyvinvointiin. Vertaistuki lisää onnellisuutta ja vahvistaa itsetuntoa sekä vähentää masentuneisuutta ja yksinäisyyttä. Vertaistueella voi olla positiivisia vaikutuksia myös vertaistuen antajan hyvinvointiin ja yhteenkuuluvuuden tunteeseen. (Richard ym. 2022; Shalaby & Agyapong 2020.)

Psykologiassa puhutaan oman elämän tarinallistamisesta eli tarinamuotoiseksi tekemisestä. Tutkimusten mukaan omien kokemusten sanoittaminen ja tarinallistaminen auttaa ihmisiä ymmärtämään ja selittämään niitä. Tarinallistamalla kokemukselle voidaan antaa sellainen rakenne ja narratiivi, joka auttaa ihmistä saamaan hallinnan tunteen omista kokemuksistaan ja elämästään. Kieli on hyvä keino ajatusten ja tunteiden järjestämiseen. Tärkeä osuutensa on lisäksi tarinoiden jakamisella. Kun oman tarinansa jakaa muille, on mahdollista saada heiltä tukea ja ymmärrystä. Jos kokemuksensa pitää muilta salassa, saattaa se johtaa jopa yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden tunteisiin. (Niederhoffer & Pennebaker 2002, 573–577.)

Vuonna 2013 toteutetussa tutkimuksessa selvitettiin, miten tekstimuotoisina internetissä jaetut vertaistarinat auttoivat masennusoireista kärsiviä yliopisto-opiskelijoita. Tutkimuksessa opiskelijat

jakoivat toisilleen vertaistukea anonyymisti siihen tarkoitettulla keskustelufoorumilla. Keskustelufoorumilla opiskelijat jakoivat useita erilaisia, hyvin henkilökohtaisia tarinoita. Eniten keskustelua herättänyt aihe oli opiskelijoiden yksinäisyys. Keskustelufoorumilla jaettiin kokemuksia myös uniongelmistä, mielialan vaihteluista ja stressistä. Tutkimuksessa opiskelijat kertoivat, että jaetut vertais tarinat auttoivat heitä tuntemaan olonsa vähemmän yksinäiseksi sekä ymmärtämään toisten ihmisten haasteita. Vertaistarinoiden avulla opiskelijat huomasivat, että muilla ihmisillä oli hyvin samantyyppisiä haasteita kuin heillä itsellään. Omien kokemusten vertaileminen muiden kokemuksiin sai opiskelijat tuntemaan, etteivät heidän omat ongelmansa olleetkaan niin pahoja kuin he luulivat. Monille opiskelijoille kyseessä oli ensimmäinen kerta, kun he jakoivat oman tarinansa kenellekään toiselle. Oman tarinan jakaminen koettiin helpottavaksi ja oloa parantavaksi. (Horgan, McCarthy & Sweeney 2013.)

Verkossa tapahtuvassa vertaistuksessa on joitakin riskejä. Koska verkossa voi esiintyä anonyymina, ei kenenkään todellisista taustoista voi olla varma. Verkossa saadut tiedot ja neuvot voivat siis olla epäluotettavia ja jopa haitallisia. Lisäksi verkosta saattaa saada epärealistia odotuksia ja lisätä omaa ahdistustaan sairautensa suhteen. Verkossa on myös alustoja, joissa kannustetaan itsetuhoiseen ja muuhun vaaralliseen käyttäytymiseen. Mielenterveysongelmista kärsivällä ihmisellä tällaiset viestit saattavat laukaista haitallisia ajatuksia ja tekoja. (Naslund ym. 2016.)

2.5 Terveysviestintä opiskelijoille

Kortetjärvi-Nurmen ja Murtolan (2016, 10–11) mukaan viestintä on ”perustoiminto, jonka tarkoituksena on luoda työskentelyedellytyksiä erilaisissa yhteisöissä, kuten yrityksissä, julkisyhteisöissä, järjestöissä ja verkostoissa”. Viestintä on vuorovaikutusta, joka mahdollistaa yhteisön eri jäsenten välisen yhteistyön sujumisen. Viestintä voi olla niin puhuttua kuin kirjoitettuakin vuorovaikutusta ja käytettävät keinot ja kanavat vaihdella sen mukaan, mitä viestinnällä halutaan saavuttaa ja kenelle viesti on kohdennettu.

Viestinnällä tulee olla selkeä tavoite – onko viestin tarkoitus tiedottaa, viihdyttää vai vaikuttaa. Viestin sisältö sekä käytettävät viestinnän keinot ja kanavat suunnitellaan siten, että ne tukevat tavoitetta mahdollisimman hyvin. Viestinnässä on aina kyse jonkinlaisesta vaikuttamisesta esimerkiksi tiedon määrään, toimintaan tai asenteisiin. Hyvä viestintä on uskottavaa ja sisällöltään loogista ja perusteltua. Se, kuka on viestin vastaanottaja, vaikuttaa viestin sisältöön ja tyyliin sekä käytettäviin viestinnän keinoihin. Viestijän onkin tärkeää tuntea kohderyhmä hyvin, jotta viesti vastaa vastaanottajan tarpeisiin ja odotuksiin. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, 12–15.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään erityisesti opiskelijoiden hyvinvointiin ja terveyteen liittyvään viestintään.

Suomessa alempaan korkeakoulututkintoon johtavat opinnot aloitetaan keskimäärin 20–25-vuotiaana (Kosunen 2021, 163). Tällä hetkellä keskimääräinen korkeakouluopintonsa aloittava henkilö kuuluu siis Z-sukupolveen, jolla tarkoitetaan vuonna 1995 tai myöhemmin syntyneitä. Miten heille kannattaisi viestiä? Z-sukupolvea edustavia opiskelijoita yhdistää niin kutsuttu diginatiivius – he ovat eläneet koko elämänsä internetin ja teknologian ympäröimänä. He hankkivat tietoa mieluiten internetistä. Z-sukupolvi suosii visuaalista viestintää, kuten kuvia, videoita ja emojiä, tekstimuotoisen viestinnän sijaan. Älypuhelin on Z-sukupolven ylivoimaisesti käytetyin digitaalinen väline ja sitä käytetään niin viestintään, viihteeseen, tiedonhakuun kuin opiskeluunkin. Z-sukupolven edustajat ovat erittäin aktiivisia sosiaalisessa mediassa ja heidän käytetyimpiä sosiaalisen median kanaviaan ovat YouTube, Instagram, Snapchat ja TikTok.

Korkeakoulun viestinnän tulee tapahtua siellä, missä opiskelijatkin ovat. Korkeakouluopiskelijoille viestiessä kannattaa hyödyntää erityisesti sosiaalista mediaa ja muita digitaalisia kanavia. Sisällön visuaalisuuteen kannattaa panostaa, jotta se herättää opiskelijan huomion ja kiinnostuksen. Tehokas viestintä on säännöllistä sekä sitouttaa ja aktivoi opiskelijoita – sisällöt ovat siis helposti jaettavia sekä rohkaisevat opiskelijaa osallistumaan kommentoimalla tai vastaamalla kyselyyn. Hyvä keino on myös tarjota opiskelijoille mahdollisuus osallistua viestintäsisältöjen tekemiseen. Vaikka Z-sukupolvi suosii digitaalista viestintää, on kasvokkain tapahtuvalla viestinnälläkin kuitenkin edelleen paikkansa. Opiskelijoille voidaan viestiä erilaisissa tapahtumissa ja muissa aktiviteeteissa, jotka ovat heille kiinnostavia ja hyödyllisiä. (Cojocar 2020, 12–16.)

Maailman terveysjärjestö WHO:n (WHO 2022b) mukaan terveysviestintä on keino välittää terveystietoa sekä pitää yllä keskustelua terveydestä. Terveysviestintään voidaan käyttää useita eri kanavia riippuen siitä, millainen yleisö viestinnällä halutaan tavoittaa. WHO on määritellyt kuusi periaatetta sille, millaista on tehokas terveysviestintä:

1. Saavutettavaa. Viestinnässä käytettävien kanavien tulee olla sellaisia, joilla kohdeyleisö saavutetaan mahdollisimman tehokkaasti. Viestinnän tulee olla saavutettavassa muodossa.
2. Toimintaan kannustavaa. Viestinnän tulee kannustaa yleisöä toimimaan oman ja muiden terveyden eteen.
3. Relevanttia. Viestintä on räätälöity niin, että se koskettaa, kiinnostaa ja motivoi kohdeyleisöä.
4. Oikea-aikaista. Viestinnän tulee tapahtua tarpeeksi ajoissa ja oikeaan aikaan, jotta sitä voidaan hyödyntää terveyden edistämisessä.
5. Ymmärrettävää. Viestinnässä kannattaa käyttää selkeää kieltä, visuaalisuutta ja todellisuuden perustuvia tarinoita.
6. Uskottavaa. Viestinnän tulee olla läpinäkyvää, tarkkaa ja virheetöntä.

Opiskelijoille kohdennetun terveystiedon tavoitteena on tukea ja edistää opiskelijan hyvinvointia ja opiskelukykyä jakamalla opiskelijalle tietoa terveydestä ja hyvinvoinnista sekä keinoista, joilla niitä voidaan edistää. Viestintä onkin hyvä keino kannustaa opiskelijaa tekemään terveellisempiä ja hyvinvointia tukevia valintoja elämässään. Opiskelijoiden terveystiedossa kannattaa hyödyntää niitä kanavia, joita opiskelijat käyttävät jo valmiiksi, kuten oppilaitoksen verkkosivuja ja sosiaalista mediaa. Olennaisessa roolissa ovat myös opiskelijajärjestöt, erilaiset opiskelijatapahtumat ja hyvinvointikampanjat. Kuten kaikkea viestintää, opiskelijoiden terveystiedotäkin on tärkeää tehdä niin, että se kiinnostaa ja motivoi kohderyhmää ja vastaa sen tarpeisiin. (Tuovila ym. 2021, 59–60.)

3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu soveltuu kaikenlaisen organisaation toiminnan kehittämiseen silloin, kun organisaation ketteryyttä ja asiakasymmärrystä halutaan lisätä sekä kehittää olemassa olevia tai luoda uusia toimintamalleja. Organisaation toiminnan tulee olla asiakaslähtöistä, eli tuotteita ja palveluita kehitetään asiakkaan tarpeista käsin. Palvelumuotoilun avulla toimintaa voidaan kasvattaa organisaation asiakasymmärrystä ja kehittää toimintaa entistä asiakaslähtöisemmäksi. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 168; Ojasalo ym. 2015, 72–73.) Tässä opinnäytetyössä kehitettävä palvelu ovat Haaga-Helian hyvinvointipalvelut ja asiakkailla tarkoitetaan kaikkia Haaga-Helian tutkinto-opiskelijoita.

3.1 Palvelu ja palvelumuotoilu

Palvelulle on monia erilaisia määritelmiä. Yleisesti palvelun ajatellaan olevan asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi luotu aineeton hyödyke, joka on syntynyt organisoidun toiminnan tuloksena. Palvelu syntyy asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksessa ja voi koostua yhdestä tai useammasta toiminnosta. (Sanastokeskus 2022.) Grönroosin mukaan tärkein palveluita yhdistävä piirre on palvelun prosessiluonne eli se, että se koostuu eri toiminnoista, joihin tarvitaan monenlaisia resursseja, kuten ihmisiä, tietoa, infrastruktuureja ja järjestelmiä. Grönroosin mukaan kaikkia palveluita yhdistää lisäksi se, että palvelua tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja että asiakas osallistuu palveluprosessiin kanssatuottajana. Asiakas ei siis ole pelkästään palvelun vastaanottaja, vaan hän on yksi olennainen tuotantoresurssi palvelun toteutuksessa. Palveluita yhdistää yleensä niiden abstraktius ja aineettomuus, vaikka monissa palveluissa on myös konkreettisia osia, kuten ravintolan ruoka tai hotellin vuode. Asiakkaan kokemus palvelusta on subjektiivinen ja hän määrittelee sen usein tunteiden kautta. Asiakkaan näkökulmasta palvelun arvo voi muodostua esimerkiksi sen herättämän luottamuksen ja turvallisuuden tunteen kautta. (Grönroos 2020, 61–62.)

Viime vuosikymmeninä palveluiden merkitys yhteiskunnassamme on kasvanut ja aineelliseen hyödykkeeseen verrattuna palvelulla on monia etuja. Palvelun tuottaminen on organisaatiolle usein tehokkaampaa ja edullisempää, sillä palveluliiketoimintaan ei tarvitse sitoa yhtä suuria pääomia. Tavarahan verrattuna palvelu on usein huomattavasti ekologisempi vaihtoehto, sillä sen tuottaminen ei kuluta luonnonvaroja yhtä merkittävästi. Toki tavaroidenkin myymiseen liittyy yleensä jonkinlaista palvelua esimerkiksi myymälässä. Hyvä palvelu on organisaatiolle erinomainen keino erottautua kilpailijoista ja sitouttaa asiakkaita. (Tuulaniemi 2011, 11–12.)

Palvelumuotoilu on liiketoiminnan kehittämisen keino, jolle ominaista on systemaattinen ja kokonaisvaltainen ote kehitettävään palveluun. Palvelumuotoilu on prosessi ja työkalu- ja menetelmävalikoima, joka kumpuaa useista erilaisista osaamisaloista. Siinä tarkastellaan eri tekijöitä ja

osakokonaisuuksia, joista palvelu koostuu, ja pyritään kehittämään niitä tavoitteiden mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 14–15.)

Stickdorn, Hormess, Lawrence ja Schneider (2018, luku 2.5.2) ovat määritelleet kuusi periaatetta, jotka ovat olennaisia palvelumuotoilujattelussa. Ensimmäinen periaate on ihmiskeskeisyys, joka tarkoittaa kaikkia palvelun kanssa tekemisissä olevia ihmisiä eli asiakkaita, palvelun tarjoajia ja muita sidosryhmiä. Toinen periaate on kaikkien näiden ihmisten välinen yhteistyö. Kolmas Stickdornin ym. määrittelemä periaate on palvelumuotoilun iteratiivisuus eli sen tutkiva, kokeileva ja adaptoiva ote. Neljäs periaate on palvelun ja kehittämistyön jakaminen erilaisiin, toisiaan seuraaviin ja toisiinsa limittyviin osiin. Kaksi viimeistä periaatetta ovat aitous ja holistisuus – palvelumuotoilua tehdään aidossa ympäristössä vastaten aitoihin tarpeisiin.

Palvelumuotoilun keskiössä on asiakas eli palvelua käyttävä ihminen. Palvelumuotoilu keskittyy asiakkaan kokemuksiin, toiveisiin ja tarpeisiin ja pyrkii kehittämään palvelua niiden pohjalta. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää uusia ideoita ja ratkaisuja, jotka parantavat asiakkaan palvelukokemusta ja tuovat tätä kautta lisäarvoa myös organisaatiolle. Sen avulla siis yhdistetään asiakkaan ja organisaation tarpeet ja toiveet. (Moritz 2005, 39–40.)

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää yrityksessä niin strategisella, systeemisellä kuin asiakasrajapinnan tasollakin. Strategisella tasolla palvelumuotoilua käytetään yrityksen vision, tavoitteiden ja päämäärien asettamiseen sekä tulevaisuuden suuntien innovointiin ja kehittämiseen. Systeemisellä tasolla kehitetään palveluiden ja asiakaskokemuksen johtamiseen, kehittämiseen ja tuottamiseen sopivia työkaluja ja standardeja. Systeemisellä tasolla tavoitteena on kehittää laaja-alaisia linjauksia, joiden avulla yrityksessä saavutetaan yhdenmukainen asiakaskokemus. Asiakasrajapinnan tasolla palvelumuotoilua hyödynnetään yksittäisten palveluiden sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen vuorovaikutuksen kehittämiseen. (Koivisto ym. 2019, 55–56.)

Palvelumuotoilua voidaan käyttää monipuolisesti yrityksen kehittämiskohteissa. Palvelumuotoilun tyypilliset kehittämiskohteet voidaan jakaa viiteen eri kokonaisuuteen:

1. Palveluprosessit ja kontaktipisteet. Palveluprosessi tarkoittaa asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen vuorovaikutuksen ajallista prosessia. Palvelumuotoilua voidaan käyttää niin olemassa olevien prosessien kehittämiseen kuin täysin uusienkin luomiseen.
2. Palvelutuotteet ja tarjooma. Yritykselle voidaan esimerkiksi kehittää uusi palvelutuote, joka vastaa asiakkaiden muuttuneisiin tarpeisiin tai on tarkoitettu täysin uudelle kohderyhmälle.
3. Palveluviestintä, -myynti ja -markkinointi. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää palvelun brändäystä, myyntikanavia ja markkinointimenetelmiä. Tavoitteena on saada asiakas tietoiseksi palvelusta ja ymmärtämään, mitä hyötyä ja arvoa hän voisi siitä saada.

4. Yrityksen sisäinen toiminta. Asiakaskokemusta voidaan parantaa kehittämällä yrityksen palvelukulttuuria ja toimintamalleja, kuten henkilöstön osaamiseen, työn organisointiin ja johtamiseen liittyviä seikkoja.
5. Yrityksen liiketoiminta. Palvelumuotoilun avulla voidaan määrittää yrityksen liiketoimintamalleja, kilpailutekijöitä ja strategioita asiakaslähtöisesti. (Koivisto ym. 2019, 57–61.)

Keskeisiä elementtejä palvelumuotoilussa ovat asiakasymmärrys, asiakaskokemus, arvo ja palvelupolku. Näitä termejä avataan tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

3.1.1 Asiakasymmärrys ja asiakaskokemus

Asiakasymmärrys on näkemystä asiakkaan tarpeista, tavoitteista ja toiveista, joka perustuu asiakastiedon, asiakkailta saadun palautteen ja asiakkaiden käyttäytymisen analysointiin. Asiakasymmärryksen kerryttäminen on siis aktiivista ja systemaattista ja sitä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakasta kuunnellen. Kun asiakas kokee tullessaan kuulluksi ja ymmärretyksi, pysyttelee hän todennäköisesti jatkossakin organisaation uskollisena asiakkaana. Asiakasymmärryksen kerääminen auttaa näkemään, miten organisaatio erottautuu kilpailijoistaan ja millainen arvo sillä on asiakkaan silmissä. Asiakasymmärrystä kannattaa kerryttää jatkuvasti ja eri vaiheissa. Pelkkä asiakasymmärryksen kerääminen ei tietenkään riitä, vaan sitä tulee osata myös hyödyntää tehokkaasti. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat jatkuvasti, joten organisaation täytyy olla valmis mukautumaan kyttäkseen vastaamaan niihin. (Kähkönen 2021; Wyner 2003.)

Asiakasymmärrys onkin keskiössä ja olennainen vaihe palvelumuotoilussa. Asiakasymmärrystä kasvattamalla pyritään saamaan lisää tietoa asiakkaan arjen tarpeista ja motiiveista sekä hänen odotuksistaan ja toiveistaan, jotta palvelua voidaan kehittää vastaamaan niihin paremmin. On hyvä ymmärtää, millaisia motivaatiotekijöitä ja arvoja asiakkaan valintoihin liittyy sekä millaista lisäarvoa palvelu tuottaa asiakkaalle. Tietoa asiakkaista voidaan kerätä sekä laadullisin että määrällisin menetelmin; kyselyt ja haastattelut ovat yleisesti käytettyjä keinoja asiakasymmärryksen kasvattamiseen. (Tuulaniemi 2011, 61–64.)

Asiakaskokemus eli asiakkaan kokemus palvelusta on olennainen osa palvelua. Asiakaskokemus on kokonaisuus, joka muodostuu kaikista palveluun liittyvistä elementeistä, kuten palvelun markkinoinnista ja viestinnästä, asiakaspalvelun laadusta sekä palvelun käytön helppoudesta ja luotettavuudesta. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteeseen ja merkitykseen. Toiminnan taso tarkoittaa palvelun sujuvuutta, tehokkuutta, käytettävyyttä ja kykyä vastata asiakkaan tarpeisiin. Tunteen taso tarkoittaa asiakkaan henkilökohtaisia tuntemuksia ja kokemuksia palvelusta ja merkitystaso palvelukokemukseen liittyviä mielikuvia ja merkityksiä, kuten tarinoita

ja lupauksia sekä kokemuksen soveltuvuutta asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 37.)

McCull-Kennedy ym. (2015) laajentavat asiakaskokemuksen käsitettä korostamalla asiakkaan aktiivista roolia asiakaskokemuksen luomisessa. Asiakas voi usein vaikuttaa siihen, mitä palvelun osia hän käyttää ja miten. Tähän vaikuttaa sekä se, mitä asiakas haluaa, että se, millaiset resurssit hänellä on itsellään käytössä. Lisäksi palveluntarjoaja voi vaikuttaa siihen, kuinka paljon antaa asiakkaan tehdä itse. Asiakas voi vaikuttaa myös toisen ihmisen päätöksentekoon ja sitä kautta asiakaskokemukseen. McCull-Kennedyn ym. mukaan asiakaskokemus voi olla hyvin erilainen kahden eri asiakkaan välillä vaikka he käyttäisivät palvelua täsmälleen samalla tavalla, sillä asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet ja persoonallisuus vaikuttavat hänen asiakaskokemuksensa. Asiakaskokemukseen vaikuttaa lisäksi asiakkaan tunneside organisaatioon ja palveluun. Tunnesiteen voimakkuus voi vaihdella organisaation toimialan ja palvelun tyyppin mukaan.

Asiakaskokemuksen merkitys on kasvanut huomattavasti viime vuosina, varsinkin digitalisaation ja palveluiden määrän kasvun myötä. Asiakkaalla on palveluiden suhteen yhä enemmän valinnanvara, joten onnistunut asiakaskokemus on tärkeä tekijä, jolla organisaatio voi erottautua. Useiden tutkimusten mukaan huono asiakaskokemus on suorassa yhteydessä siihen, etteivät asiakkaat halua enää palata uudestaan palvelun pariin tai suositella sitä eteenpäin. (Stickdorn ym. 2018, luku 1.2.1.)

3.1.2 Arvo ja arvolupaus

Asiakkaan kokema arvo on hänen subjektiivinen käsityksensä siitä, miten palvelu vastaa hänen odotuksiaan ja tarpeitaan. Arvo voi muodostua monista erilaisista tekijöistä, kuten asiakkaan palvelusta saamasta edusta ja hyödystä, palvelun laadusta tai hinnasta tai esimerkiksi siitä, kokeeko asiakas jakavansa organisaation kanssa samat arvot tai vaikuttaako palvelun käyttö asiakkaan imagoon ja maineeseen. Arvo muodostuu palvelukokemuksessa eli asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakas antaa rahaa, aikaa ja huomiota palvelulle ja odottaa saavansa siitä vastineeksi arvoa, jonka palveluntarjoaja luo yhdessä hänen kanssaan. Samalla asiakas odottaa saavansa kokemuksen, joka vastaa hänen toiveitaan ja tarpeitaan. (Itani, Kassar & Loureiro 2019.)

Arvotietoinen asiakas saattaa tehdä paljon etukäteistutkimusta ja pohdintaa ennen ostopäätöstä. Asiakkaan kokemalla arvolla voi olla päätökseen jopa suurempi vaikutus kuin sillä, mistä palvelusta hän saa todellisuudessa eniten laadullista tai määrällistä vastinetta rahoilleen. Koettu arvo onkin tärkeä tekijä siinä, miten sitoutunut asiakas on palveluun ja organisaatioon. Asiakkaan saamalla arvolla on suuri vaikutus organisaation ja asiakkaan väliseen suhteeseen, asiakkaan kokemaan

luottamukseen ja tyytyväisyyteen sekä siihen, millainen tunneside hänellä on organisaatioon. Arvonmuodostusta tapahtuu molempiin suuntiin, sillä sitoutunut asiakas tuo organisaatiolle arvoa ostamalla sen palveluita, suosittelemalla sitä tuttavilleen, osallistumalla palveluiden kehittämiseen ja antamalla palautetta. (Itani ym. 2019.)

Koska asiakas määrittää palvelun arvon, voi organisaatio antaa vain arvolupauksia. Arvolupaus tarkoittaa organisaation lupausta siitä, että palvelu tai tuote tuottaa arvoa asiakkaalle. Organisaation tavoitteena on saada asiakas sitoutumaan organisaatioon ja palveluun pitkäaikaisesti lupaamalla esimerkiksi sellaista palvelu- ja tuotekehitystä ja markkinointiviestintää, joka tuottaa asiakkaalle arvoa nyt ja tulevaisuudessa. Arvolupaus muodostetaan siis asiakkaan tarpeista, toiveista ja odotuksista käsin. (Rintamäki, Kuusela & Mitronen 2007.)

Rintamäen ym. (2007) mukaan arvolupauksen tulisi lisätä asiakkaan saamia hyötyjä ja/tai vähentää hänen kokemiaan haittoja. Arvolupauksen tulee rakentua organisaation niiden ominaisuuksien ja etujen pohjalle, joiden avulla se erottuu muista organisaatioista. Arvolupauksen tulisi olla niin uniikki, että organisaatio erottautuu sen avulla kilpailijoistaan. Rintamäen ym. mukaan arvolupaus voi olla taloudellinen (economic), käytännöllinen (functional), tunnepohjainen (emotional) tai symbolinen (symbolic). Näistä taloudellista eli asiakkaan kokemaa hinta-laatusuhdetta pidetään yhtenä tärkeimmistä arvolupauksista. Käytännöllinen arvolupaus tarkoittaa oikean tuotteen tai palvelun löytämistä ja hyödyntämistä niin, että asiakas joutuu käyttämään siihen mahdollisimman vähän aikaa ja vaivaa. Tunnepohjaisen arvolupauksen tavoitteena on antaa asiakkaalle miellyttäviä tunnekokemuksia erilaisten aistikokemusten, sisustusratkaisujen tai lisäpalveluiden avulla. Symbolinen arvolupaus korostaa asiakkaan itseilmaisun tarvetta ja sosiaalista statusta lupaamalla sellaisia symbolisia arvoja, joita asiakas pitää tärkeänä.

3.1.3 Palvelupolku

Palvelupolku on eräänlainen kartta, joka kuvaa palveluprosessin eri vaiheet asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolun varrella asiakas tekee valintoja ja päätöksiä sen mukaan, mitä hän tarvitsee ja haluaa. Palvelupolussa palvelukokemus voidaan jakaa ostoa edeltävään vaiheeseen eli esipalveluun (pre-purchase), ostovaiheeseen eli ydinpalveluun (purchase) ja oston jälkeiseen vaiheeseen eli jälkipalveluun (post-purchase). Esipalveluvaiheessa asiakas tunnistaa tarpeensa, hakee tietoa ja harkitsee vaihtoehtoja. Osto- eli ydinpalveluvaiheessa hän valitsee ja ostaa haluamansa tuotteen tai palvelun. Jälkipalveluvaihe sisältää organisaation ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen varsinaisen ostotapahtuman jälkeen. Tämä vaihe sisältää tuotteen käytön, asiakkaan neuvonnan, tuotteen huollon ja palautuksen. (Lemon & Verhoef 2016; Towers & Towers 2022.)

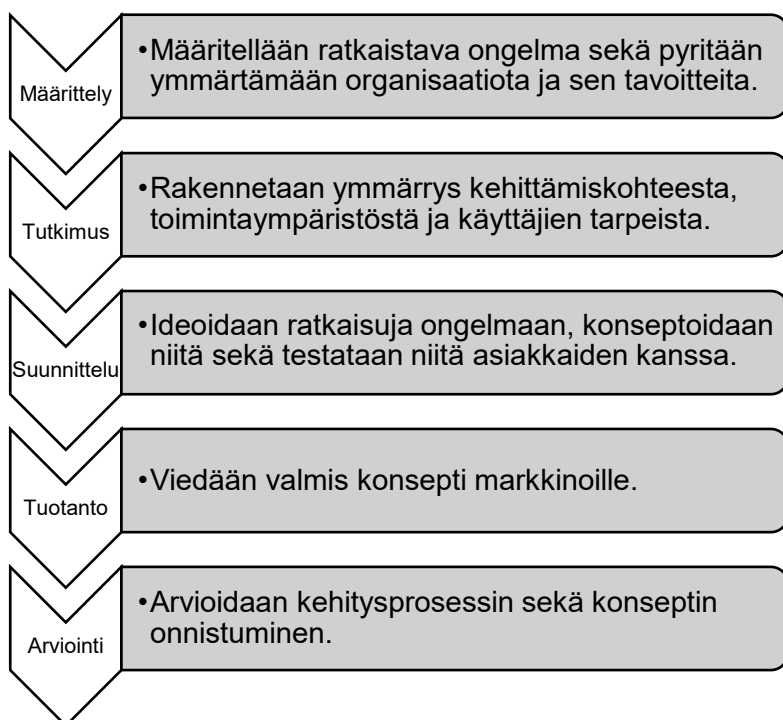
Palvelupolun vaiheet sisältävät erilaisia kontaktipisteitä eli tapahtumia, joissa asiakas ja palveluntarjoaja ovat suoraan tai epäsuorasti tekemisissä. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen kanssakäyminen voi nykyään tapahtua useissa eri kanavissa. Kontaktipiste voi olla vaikkapa ihminen, esine, tila, verkkosivu tai toimintatapa. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään kategoriaan: brändin omistamiin, yhteistyökumppanin omistamiin, asiakkaan omistamiin sekä ulkoisiin kontaktipisteisiin. Brändin omistamat kontaktipisteet ovat niitä kontaktipisteitä, jotka ovat organisaation omassa hallinnassa, kuten brändin omat viestintäkanavat ja markkinointikeinot. Yhteistyökumppaneiden omistamat kontaktipisteet ovat sellaisia, jotka organisaatio on suunnitellut ja luonut yhdessä yhteistyökumppaneidensa, kuten markkinointitoimiston, kanssa. Asiakkaan omistamia kontaktipisteitä ovat esimerkiksi hänen ajatuksensa ja halunsa tai hänen käyttämänsä maksuväline. Ulkoisia kontaktipisteitä ovat erilaiset ulkoiset tekijät, kuten muut ihmiset ja kanavat, jotka vaikuttavat asiakkaan päätökseen ja kokemukseen. (Lemon & Verhoef 2016.)

Kaikki palvelupolun vaiheet ja kontaktipisteet ovat osa asiakkaan palvelukokemusta ja arvonmuodostusta. Palvelutuokioista ja kontaktipisteistä muodostuu asiakkaan kokema kokonaisuus, jonka voi pilata yksi epäonnistunut kontaktipiste. Jokaisen kontaktipisteen tulee sopia organisaation ja palvelun brändiin sekä välittää oikeanlaista viestiä asiakkaalle. Palvelumuotoilussa keskitytään usein vain tiettyyn osaan tai tiettyihin osiin palvelupolusta, kuten yksittäiseen palveluvaiheeseen tai kontaktipisteeseen. (Tuulaniemi 2011, 37–40.)

3.2 Palvelumuotoiluprosessi

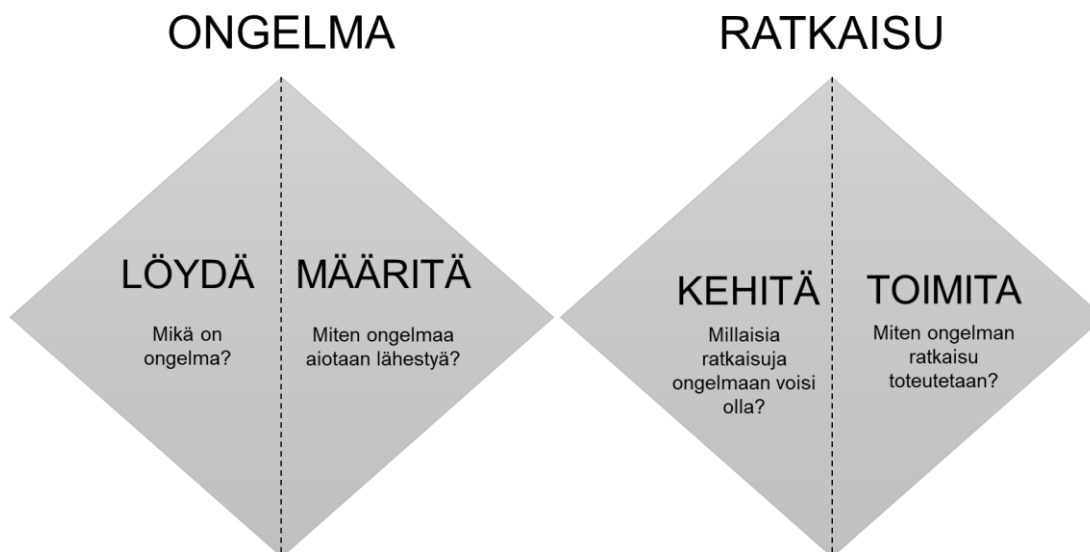
Palvelumuotoilun tavoitteena on ymmärtää asiakkaita paremmin, löytää uusia mahdollisuuksia, suunnitella toimivia palveluja ja toteuttaa tehdyt suunnitelmat. Näihin tavoitteisiin pyritään pääsemään palvelumuotoiluprosessissa, joka koostuu erilaisista vaiheista, menetelmistä ja työkaluista. Luonteeltaan palvelumuotoiluprosessi on inkrementaalinen eli laaja kokonaisuus, joka on jaettu pienempiin kehityshaasteisiin. Prosessi on myös iteratiivinen eli toistuva; prosessissa kehitetään ratkaisu, jonka testaamista ja kehittämistä jatketaan niin kauan, kunnes saavutetaan haluttu tulos. (Tuulaniemi 2011, 50.)

Tuulaniemen (2011, 55–56) mukaan palvelumuotoiluprosessi kuvaa palvelumuotoilun toimintarungon, jonka mukaisesti muotoilija etenee kehittämistyössä vaiheesta toiseen. Tarkoituksenmukainen ja hyvin suunniteltu prosessi vapauttaa muotoilijan kädet luovaan työhön, ideointiin ja konseptointiin. Vaikka prosessimalleissa on eroavaisuuksia, ovat niiden pääperiaatteet yleensä samanlaiset. Tuulaniemi esittelee yleisen prosessimallin, joka koostuu viidestä vaiheesta (kuva 2).



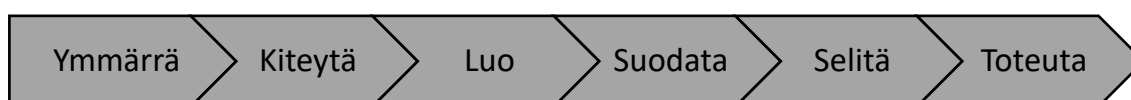
Kuva 2. Tuulaniemen palvelumuotoilun prosessimalli (mukaillen Tuulaniemi 2011, 56)

Prosessimalleja on useita erilaisia. Tyypillinen esimerkki palvelumuotoilun prosessimallista on paljon käytetty Double Diamond eli tuplatimantti (kuva 3). Tuplatimantti on British Design Councilin kehittämä prosessimalli, jossa palvelumuotoiluprosessi on jaoteltu neljään vaiheeseen: löydä (discover), määritä (define), kehitä (develop) ja toimita (deliver). Tuplatimantin ensimmäisessä eli löytämisvaiheessa pyritään kuuntelemisen ja tutkimisen keinoin löytämään kehittämiskohteen ongelmat sen käyttäjän kannalta. Määrittämisvaiheessa määritetään, mihin ongelmaan prosessissa halutaan keskittyä ja millaisin keinoin sitä lähdetään lähestymään. Kehittämisvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan ratkaisuja kyseiseen ongelmaan. Viimeisessä eli toimittamisvaiheessa ratkaisua viimeistellään ja testataan esimerkiksi luomalla prototyyppi. (British Design Council 17.5.2019.)



Kuva 3. Palvelumuotoilun tuplatimantti (mukaillen British Design Council 17.5.2019)

Moritz puolestaan jakaa palvelumuotoiluprosessin kuuteen vaiheeseen (kuva 4). Moritzin prosessimalli alkaa ymmärtämisellä (understanding), jossa selvitetään palveluntuottajan tarpeet ja palvelun nykytila. Kiteyttämävaiheessa (thinking) identifioidaan ja rajataan ongelma, johon kehittämistyössä halutaan keskittyä. Luomisvaiheessa (generating) ideoidaan ongelmaan relevantteja ja innovatiivisia ratkaisuja, joista suodattamisvaiheessa (filtering) valitaan paras vaihtoehto jatkokehitykseen. Selittämisvaiheessa (explaining) idea esitellään ja visualisoidaan esimerkiksi tiimin jäsenille ja päätöksentekijöille. Ideaa voidaan testata luomalla prototyyppi. Viimeisessä eli toteuttamisvaiheessa (realising) kehitetään varsinainen palvelu ja toteutetaan se käytännössä. (Moritz 2005, 123–147.)



Kuva 4. Moritzin palvelumuotoiluprosessimalli (mukaillen Moritz 2005, 123)

Tuplatimantin (kuva 3) vaiheet vastaavat hyvin pitkälti Tuulaniemen prosessimallissa esiteltyjä vaiheita, mutta Tuulaniemen mallissa (kuva 2) olevat tuotanto- ja arviointivaiheet on tuplatimantissa sisällytetty yhdessä toimita-vaiheeseen. Myös Moritzin mallissa (kuva 4) Tuulaniemen tuotanto- ja arviointivaiheet sekä osittain suunnitteluvaihe on sisällytetty toteuta-vaiheeseen.

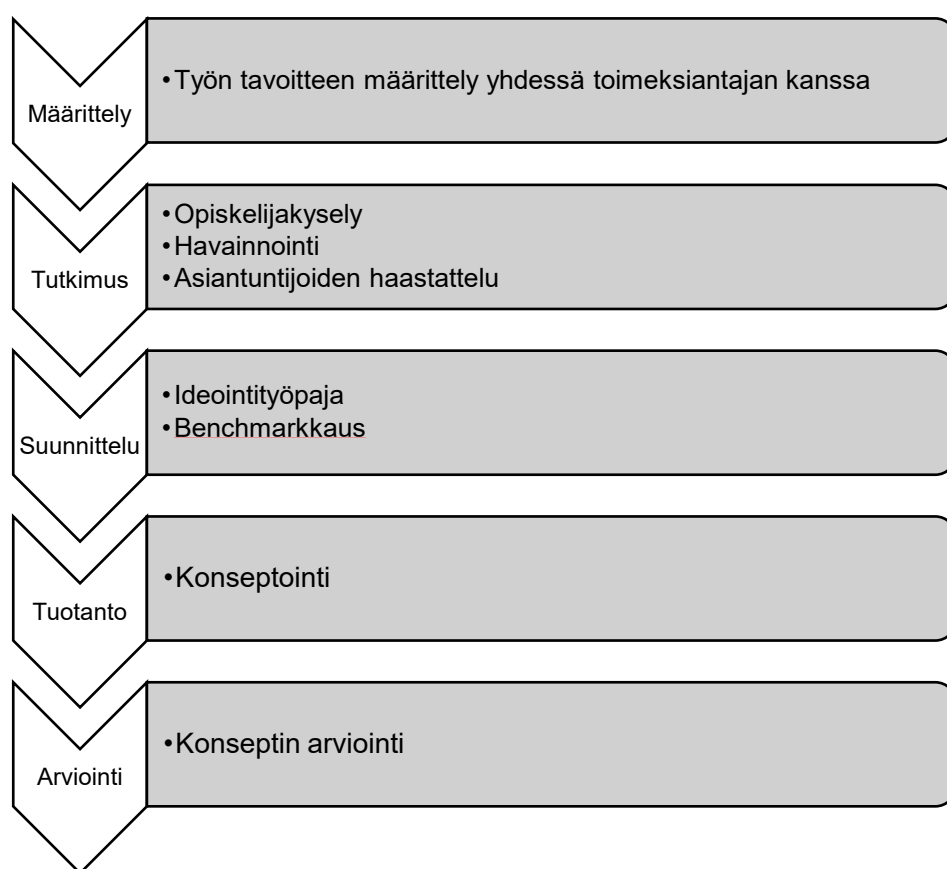
Palvelumuotoilussa käytettävät prosessimallit ja menetelmät valikoidaan tarpeiden ja käytössä olevien resurssien mukaan. Sopivien menetelmien valintaan vaikuttaa se, millaista palvelua ollaan kehittämässä ja millaista lopputulosta toivotaan. Myös kehittämistyön toteuttajien omat taustat ja henkilökohtaiset mieltymykset voivat vaikuttaa. Eri prosessimallit ja menetelmät sopivat erilaisiin

tilanteisiin, eikä ole mahdollista kuvailla yhtä prosessimallia, joka sopisi kaikkien tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 55.)

On tärkeää huomioida, että palvelun kehittäminen ei pääty varsinaisen palvelumuotoiluprosessin päättyessä. Palvelu on prosessi, joka ei ole koskaan valmis, joten se vaatii jatkuvaa kehittämistä. Esimerkiksi toimintaympäristöt, markkinat ja asiakkaiden tarpeet muuttuvat jatkuvasti, joten palvelua tulee kehittää niiden ehdoilla. (Tuulaniemi 2011, 103.)

4 Kehittämistyössä käytetyt menetelmät

Tässä kehittämistyössä mukaillaan Tuulaniemen kuvaamaa palvelumuotoiluprosessia (kuva 2), joka koostuu viidestä vaiheesta: määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, tuotannosta ja arvioinnista. Tuulaniemen prosessimalli havainnollistaa useissa eri palvelumuotoilun prosessimalleissa toistuvia vaiheita ja menetelmiä. Tuulaniemen prosessimalli valikoitui tähän kehittämistyöhön sen selkeyden ja monipuolisuuden vuoksi sekä siksi, että sitä voi muokata ja soveltaa omaan kehittämistyöhön sopivaksi. Prosessin laajuus ja käytettävät menetelmät voivat vaihdella sen mukaan, millainen kehittämistyö on kyseessä ja millaisia resursseja siihen on käytettävissä. (Tuulaniemi 2011, 55–56.)



Kuva 5. Palvelumuotoiluprosessissa käytetyt menetelmät (mukaillen Tuulaniemi 2011, 56)

Kuvassa 5 esitellään palvelumuotoilun menetelmät, joita tässä kehittämistyössä käytetään prosessin eri vaiheissa. Kehittämistyössä käytettävät menetelmät on valittu niin, että ne tukevat työn etenemistä ja ovat toteutettavissa esimerkiksi resurssien puolesta. Jokaiseen vaiheeseen on valittu vähintään yksi menetelmä, mutta menetelmiä ei ole tiukasti sidottu eri vaiheisiin. Palvelumuotoilu ei ole koskaan täysin lineaarinen prosessi, jossa siirryttäisiin järjestyksessä vaiheesta toiseen. Eri

vaiheet ja menetelmät voivat siis limittyä keskenään ja seuraavaan vaiheeseen tai menetelmään voidaan siirtyä kesken prosessin. (Stickdorn ym. 2018, luku 4.2.3.)

4.1 Kysely

Kysely on yleisesti käytetty keino tutkimuksissa. Kyselyn avulla voidaan kerätä nopeasti ja tehokkaasti laaja tutkimusaineisto suurelta määrältä ihmisiä. Kysely sopii hyvin erilaisten aiheiden ja ilmiöiden tutkimukseen, kunhan tutkimuksen kohteesta on olemassa riittävästi aiempaa tietoa, jonka avulla kyselyä voidaan suunnitella. Tyypillinen kyselyn toteutustapa on postitse lähetettävä tai internetissä täytettävä kyselylomake, mutta kysely voidaan toteuttaa myös henkilökohtaisesti haastatteleamalla. Kyselyn suurimmat heikkoudet tutkimusmenetelmänä ovat tuotetun tiedon pinnallisuus sekä epävarmuus siitä, kuinka vakavasti vastaajat siihen suhtautuvat ja miten perehtyneitä he ovat aiheeseen. (Ojasalo ym. 2015, 121–122.)

Kysely on määrällisen tutkimuksen menetelmä, eli sen avulla pyritään kuvailemaan ja selittämään ilmiöitä järjestelmällisten havaintojen perusteella. Kaikki mittauksen kohteet eli havaintoyksiköt muodostavat yhdessä kyselytutkimuksen perusjoukon. Koska kyselyn tekeminen koko perusjoukolle on usein mahdotonta, tehdään siitä satunnaisesti valittu otos, joka edustaa perusjoukkoa mahdollisimman kattavasti. (Ojasalo ym. 2015, 122–123.) Kun käytetään sähköistä kyselyä, voi ongelmana olla aineiston edustavuus ja tulosten yleistettävyyys, sillä sopivan otoksen rajaaminen voi olla haastavaa. Sähköinen kysely ei välttämättä tavoita juuri niitä vastaajia, jotka ovat organisaation kannalta olennaisia. Sähköisen kyselyn etuja ovat kuitenkin sen edullisuus, vaivattomuus ja nopeus. Sen avulla voidaan saada hyvin suurikin määrä vastauksia varsin helposti. (Ojasalo ym. 2015, 128–130.)

Kysymyksiä suunnitellessa on tärkeää perehtyä tarkasti tutkittavaan aiheeseen ja ottaa huomioon se, että kysymyksenasettelu tukee koko tutkimuksen tavoitetta (Tietoarkisto 2022a). Kyselylomakkeessa olennaista on sen ulkoasu ja pituus. Liian pitkä ja epäselvä kyselylomake karkottaa vastaajat helposti heti alussa. Sähköisissä kyselyissä vastaamiseen kuluvan ajan tulisi olla alle kaksikymmentä minuuttia. Hyvässä kyselylomakkeessa on huomioitu sen saavutettavuus erilaisille vastaajaryhmille, ja kysymykset ovat yksinkertaisia ja helppotajuisia. Kysymyksenasettelu on kohtuullisen tarkkaa, eli kysymykset eivät ole liian suurpiirteisiä mutta eivät myöskään liian spesifejä. Avoimia kysymyksiä kannattaa käyttää harkiten ja mahdollisuuksien mukaan suosia strukturoituja kysymyksiä eli sellaisia kysymyksiä, joissa on vastausvaihtoehdot. (Tietoarkisto 2022b.) Kyselyn onnistumisen kannalta olennainen on lisäksi sen saatekirje. Saatteessa tulee kertoa vastaanottajalle, mikä kyselyn tarkoitus on ja miten hänen vastauksiaan käytetään. Hyvä saatekirje on luottamusta herättävä ja vastaamiseen motivoiva. (Tietoarkisto 2022a.)

4.2 Haastattelu

Haastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä tiedonhankinnan menetelmistä, sillä se soveltuu moniin erilaisiin tarkoituksiin ja siitä voidaan saada syvällistä tietoa. Haastattelun avulla voidaan kerätä tietoa, mielipiteitä, käsityksiä ja uskomuksia. Se voi auttaa ymmärtämään ihmisten toimintatapoja ja arvoja. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 9.) Haastattelu on joustava menetelmä, joka muokkautuu tarpeen mukaan. Koska haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, on siinä mahdollista viedä tiedonhankintaa haluttuun suuntaan ja selvittää motiiveja vastausten taustalla. Haastattelu sopii tilanteisiin, joissa tiedetään ennalta, että vastaukset ovat monitahoisia ja moniin suuntiin viittaavia tai kun halutaan selventää ja syventää olemassa olevaa tietoa, kuten kyselystä tai havainnoinnista saatuja tuloksia. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 32–38.)

Haastattelu voi olla strukturoitu, puolistrukturoitu tai strukturoimaton sen mukaan, kuinka kiinteästi muotoiltuja kysymykset ovat ja kuinka jäsenelty haastattelutilanne on. Strukturoidussa haastattelussa kysymysten muoto ja järjestys on täysin ennalta määritelty ja niille on tietyt vastausvaihtoehdot. Strukturoitu haastattelu sopii tilanteisiin, joissa halutaan nopeasti kerätä faktatietoa ja tiedetään etukäteen, millaista tietoa haastateltavilta voidaan saada. Strukturoimaton haastattelu taas on avoin ja keskustelunomainen haastattelu, jossa pyritään syventämään haastateltavien vastauksia lisäkysymysten avulla. Haastattelun kulkua ei siis ole määritelty ennalta, vaan se etenee sen mukaan, mitä haastateltava vastaa. Strukturoimaton haastattelu soveltuu tutkimuksiin, joissa tavoitellaan esimerkiksi kokemuksellisuutta ja halutaan haastatella muutamaa henkilöä syvällisesti ja perinpohjaisesti. Puolistrukturoitu haastattelu on strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto, jossa kysymyksiä on usein mietitty etukäteen, mutta kaikilta haastateltavilta ei välttämättä kysytä samoja kysymyksiä. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten järjestystä ja muotoilua voidaan vaihtaa ja haastateltava voi vastata omin sanoin. Puolistrukturoitu haastattelu soveltuu tilanteisiin, joissa halutaan tietoa tietyistä aiheista eikä haastateltavalle haluta antaa liikaa vapauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 43–47; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelu voidaan toteuttaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu on yleensä suhteellisen vapaamuotoista ja spontaania keskustelua, jota haastattelija ohjaa ennalta suunnitelluilla kysymyksillä. Ryhmähaastattelun avulla voidaan saada nopeasti monipuolista ja syvällistä tietoa usealta vastaajalta. Haastattelun tyypistä huolimatta haastattelijan tulee valmistautua siihen huolellisesti valmistelemalla haastattelurunko, joka toimii haastattelun muistilistana ja ohjaa keskustelua oikeaan suuntaan. Hyvät kysymykset ovat yksinkertaisia ja helppoja, ja niitä voidaan tarvittaessa syventää lisäkysymyksillä. Haastattelijan tehtävänä on ohjata ja johtaa keskustelua niin, että se tukee haastattelun tarkoitusta. Hyvä haastattelija on perehtynyt käsiteltäviin aiheisiin ja

osaa keskustella niistä. Hän on hyvä kuuntelemaan ja herkkä haastateltavien käyttäytymisvihjeille. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 61–70.)

4.3 Havainnointi

Palvelumuotoiluprosessin alussa kartoitetaan kehitettävän palvelun nykytilannetta. Kartoituksen tavoitteena on luoda kokonaiskuva palvelun nykytilanteesta sekä löytää sen mahdollisia kipupisteitä ja kehityskohteita. Kunnollinen taustatyö auttaa paitsi ymmärtämään kehitettävää palvelua, myös löytämään oikeat kehittämisen kohteet. Nykytilaa kartoittaessa voidaan hyödyntää esimerkiksi keskusteluja ja havainnointia. On tärkeää kerätä riittävä tietoperusta kehittämistyössä käsiteltävistä aiheista ja teemoista. (Ojasalo ym. 2015, 28–30.)

Havainnointi on tiedonhankinnan menetelmä, jota käytetään usein palvelumuotoilussa palvelun nykytilanteen tarkasteluun. Tyypillisesti havainnoidaan sitä, miten ihmiset käyttävät palvelua, mutta havainnointia voidaan käyttää vaikkapa esineiden tai verkkosivujenkin tutkimiseen. Havainnoija pyrkii olemaan objektiivinen ja järjestelmällinen. Havainnointi voi olla strukturoitua, jolloin ongelma on jäsennelty ja havainnointikohteet luokiteltu huolellisesti etukäteen, tai strukturoimatonta, jolloin pyritään keräämään mahdollisimman paljon erilaista tietoa. (Ojasalo ym. 2015, 114–117.)

4.4 Ideointityöpaja

Yksi keskeinen ajatus palvelumuotoilussa on yhteiskehittäminen eli palvelun eri osapuolten osallistaminen sen kehittämiseen. Yhteiskehittämisen tavoitteena on kuunnella ja ymmärtää ihmisiä ja kehittää palvelu vastaamaan nimenomaan heidän tarpeitaan. Siinä otetaan huomioon kaikki palveluun liittyvät tekijät ja näkökulmat mahdollisimman laaja-alaisesti. Yhteiskehittäminen on tehokas keino, kun halutaan sitouttaa niin palvelun asiakkaat kuin tuottajatkin palvelun kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 51–53.)

Ideointityöpaja on palvelumuotoilussa yleisesti käytetty yhteiskehittämisen menetelmä, jota voidaan kutsua myös aivoriiheksi (brainstorming). Ideointityöpaja soveltuu menetelmäksi silloin, kun tarvitaan mahdollisimman paljon uusia ideoita ja kun käsiteltävänä olevasta ongelmasta on olemassa riittävästi tietoa. Työpajassa ryhmä ihmisiä ideoi uusia lähestymistapoja tai ratkaisua käsillä olevaan ongelmaan. Keskustelu ja ideointi on vapaamuotoista ja ennakkoluulotonta, ja erikoisetkin ideat ovat tervetulleita. Syntyneitä ideoita pyritään yhdistelemään ja kehittämään keskustelun edetessä. Kun ideoita on syntynyt riittävästi, niitä tarkastellaan kriittisesti ja niistä valitaan toteutuskelppoisimmat. (Ojasalo ym. 2015, 160–161; Stickdorn ym. 2018, luku 6.4.5.)

Ideointityöpajan vetäjällä eli fasilitaattorilla on työpajassa tärkeä rooli. Hän pitää huolta keskustelun etenemisestä ja innostaa ryhmän osallistujia ideoimaan rohkeasti. Lisäksi hän kirjaa syntyneet

ideat ylös ja huolehtii, että työpajan sääntöjä ja aikataulutusta noudatetaan. Vetäjä varmistaa, että osallistujilla on riittävät taustatiedot käsiteltävästä ongelmasta ja että jokainen osallistuja pääsee tasapuolisesti ääneen. Ideointityöpajassa haasteeksi voi nousta keskustelun tyrehtyminen tai ideoiden loppuminen. Tällöin työpajan vetäjä pyrkii innostamaan osallistujia jatkamaan keskustelua esimerkiksi lisäkysymyksillä tai niin, että ryhmä jatkaa aiemmin syntyneiden ideoiden kehittämistä yhä eteenpäin. (Stickdorn ym. 2018, luku 6.4.5.)

4.5 Benchmarkkaus

Benchmarkkaus eli vertailuanalyysi on oppimista muiden organisaatioiden toiminnasta havainnoiden, vertaillen ja arvioiden. Se auttaa tutkimaan ja hahmottamaan toimintaympäristöä, johon kehitettävä palvelu sijoittuu. Palveluntuottajan on hyvä tuntea kilpailijansa ja toimintaympäristönsä, jotta se saa palvelunsa menestymään ja houkuttelemaan asiakkaita laajan palvelutarjonnan keskeltä.

Benchmarkkauksen etuna on muun muassa mahdollisuus hyödyntää muiden hyväksi toteamia toimintatapoja ja toisaalta välttää muiden tekemiä virheitä. Benchmarkkauksen avulla palveluntarjoaja voi arvioida omaa sijoittumistaan markkinoille ja tehdä strategisia valintoja. Kun palveluntarjoaja tuntee kilpailijansa, voi se paremmin arvioida sitä, miten sen tarjoama palvelu erottautuu muista.

Benchmarkkausta voi tehdä monilla eri keinoilla. Tyypillinen keino on samalla alalla toimivien palveluntarjoajien etsiminen ja tutkiminen internetissä. Hyvä keino on myös jalkautua kokeilemaan kilpailijoiden tarjoamia palveluja itse myymälässä tai muussa palvelua tarjoavassa paikassa. Aina benchmarkkausta ei tehdä itsenäisesti ja huomaamattomasti, vaan kilpailevat organisaatiot saattavat tehdä yhteistyötä ja pitää yllä keskustelua, jossa omista valinnoista ja kokemuksista vaihdetaan avoimesti tietoa. (Tuulaniemi 2011, 59–60.)

4.6 Konseptointi ja konseptin arviointi

Aiempien vaiheiden pohjalta on todennäköisesti syntynyt useita ideoita, joita kehitettävässä ratkaisussa voitaisiin hyödyntää. Konseptointivaiheessa näitä ideoita lajitellaan, karsitaan ja yhdistellään. Konseptiin valitaan syntyneistä ideoista ne, joita kannattaa lähteä jatkokehittämään. Toimiva idea on sellainen, joka vastaa asetettuihin tavoitteisiin ja on toteutettavissa. (Koivisto ym. 2019, 46; Tuulaniemi 2011, 80–83.)

Konsepti on siis kokoelma ideoita, joiden pohjalta kehitettävää ratkaisua voidaan lähteä toteuttamaan. Konsepti sisältää ratkaisun keskeiset elementit ja antaa kehitetylle palvelulle raamit, joiden sisällä kehitetään palvelun yksityiskohtia. Konseptin sisällä voi olla elementtejä, jotka tarvitsevat vielä oman kehittämisprosessinsa. (Koivisto ym. 2019, 46; Moritz 2005, 178.) Palvelukonsepti esittelee palvelun palvelupolun ja sen palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Palvelukonsepti kertoo,

millainen palvelu on kyseessä, miten se vastaa asiakastarpeeseen, miten palvelu toteutetaan ja mitä palvelun tuottajalta vaaditaan. Palvelukonseptissa määritellään esimerkiksi palvelun kohde-ryhmä, miten asiakas kohdataan, millaisia palvelusisältöjä ja -prosesseja hänelle tarjotaan sekä käytettävät markkinointiviestinnän keinot. (Tuulaniemi 2011, 83–84.)

Myös verkkopalvelua konseptoidessa huomioidaan ensisijaisesti asiakkaan tarpeet. Verkkopalvelun konseptissa määritellään muun muassa palvelun teksti- ja visuaaliset sisällöt, rakenne ja käytettävyys. Hyvä verkkopalvelun sisältö vastaa asiakkaan tarpeisiin ja on oikein kohdennettua, rytmitettyä ja jaoteltua. Toimiva verkkopalvelu on rakennettu niin, että asiakas löytää helposti sen, mitä tarvitsee. (Savoila 2020.)

Palvelumuotoiluprosessin viimeinen vaihe on arviointi. Arvioinnin avulla varmistetaan, että prosessi on onnistunut tavoitteiden mukaisesti ja että palvelu on kilpailukykyinen. Arviointiin voidaan käyttää erilaisia menetelmiä ja mittareita sen mukaan, millainen palvelu on ja mitä prosessissa on tavoiteltu. Arviointivaiheessa asiakasymmärrys on keskeisessä roolissa. Hyvin tehty arviointi auttaa ymmärtämään, miten palvelua voisi kehittää jatkossa, jotta se vastaa tarpeisiin ja pysyy kilpailukykyisenä. (Tuulaniemi 2011, 103.)

5 Kehittämistyön vaiheet ja tulokset

Kehittämistyö aloitettiin havainnoinnilla, opiskelijakyselyllä sekä Haaga-Helian hyvinvointipalveluiden asiantuntijoiden haastattelulla. Näiden avulla pyrittiin saamaan kattava kuva Haaga-Helian hyvinvointipalveluiden nykytilasta sekä opiskelijoiden näkemyksistä ja toiveista niiden suhteen. Saatujen tulosten pohjalta kehitettäväksi kohteeksi valikoituivat opiskelijoiden vertaistarinat, joita kehitettiin ja ideoitiin ideointityöpajassa sekä benchmarkkaamalla muita vastaavia tahoja. Sen jälkeen kehittämistyössä siirryttiin konseptointivaiheeseen, jonka tuloksena syntyivät Haaga-Helian opiskelijoiden vertaistarinoiden konseptikäsikirja sekä erillinen ohjeistus vertaistarinaansa kirjoittavalle opiskelijalle.

Taulukko 1. Palvelumuotoiluprosessin aikataulu

6/2021	Työn aloitus ja tavoitteen määrittely
10–12/2021	Opiskelijakysely
1/2022	Haastattelu
2/2022	Havainnointi
3/2022	Kehitettävän kohteen valinta
5/2022	Työpaja
8/2022	Benchmarkkaus
9–10/2022	Konseptointi
11/2022	Valmis konsepti

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin kesäkuussa 2021 suunnittelulla ja teoriapohjan kirjoittamisella. Varsinaiseen palvelumuotoiluprosessiin päästiin lokakuussa 2021. Taulukossa 1 esitellään palvelumuotoiluprosessin aikataulu.

5.1 Opiskelijakysely

Kehittämistyön alkuvaiheessa haluttiin selvittää, miten Haaga-Helian opiskelijat kokevat oppilaitoksen tarjoamat terveys- ja hyvinvointipalvelut, millaisia tarpeita heillä on ja miten he kehittäisivät palveluita jatkossa. Kysely valikoitui käytettäväksi tutkimuskeinoksi, koska sen avulla oli mahdollista

saada nopeasti tietoa suurelta joukolta opiskelijoita. Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat kaikki Haaga-Helian opiskelijat, joita on yhteensä noin 11 000 (Haaga-Helia 2023d). Koska kohderyhmä on todella suuri, päädyttiin rajaamaan kyselyn kohderyhmäksi opiskelijat, jotka suorittavat restonomin ammattikorkeakoulututkintoa Haaga-Helian Helsingin Haagassa sijaitsevassa toimipisteessä. Näitä opiskelijoita on noin 670 (Vipunen 2022).

Kysely toteutettiin sähköisesti Webropol-lomakkeella. Kyselyssä oli yhteensä kymmenen kysymystä (liite 1). Kyselyn ensimmäisissä kysymyksissä kysyttiin taustatietoja vastaajasta. Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin, onko vastaaja kokenut tarvitsevansa tukea hyvinvointiin tai opiskeluihin liittyvissä asioissa opintojensa aikana. Mikäli hän vastasi ei, siirtyi hän suoraan kysymykseen kahdeksan. Kyllä-vastaajat siirtyivät kyselyn seuraavaan osioon, jossa tiedusteltiin, missä asioissa opiskelija on tarvinnut tukea ja onko hän hyödyntänyt Haaga-Helian hyvinvointipalveluita. Kyselyn viimeisessä, kaikille yhteisessä osiossa kysyttiin, millaista hyvinvointiin liittyvää keskustelua tai materiaaleja vastaaja toivoisi Haaga-Helialta. Lisäksi lopussa oli avoin tekstikenttä vastaajan omia ajatuksia tai ehdotuksia varten.

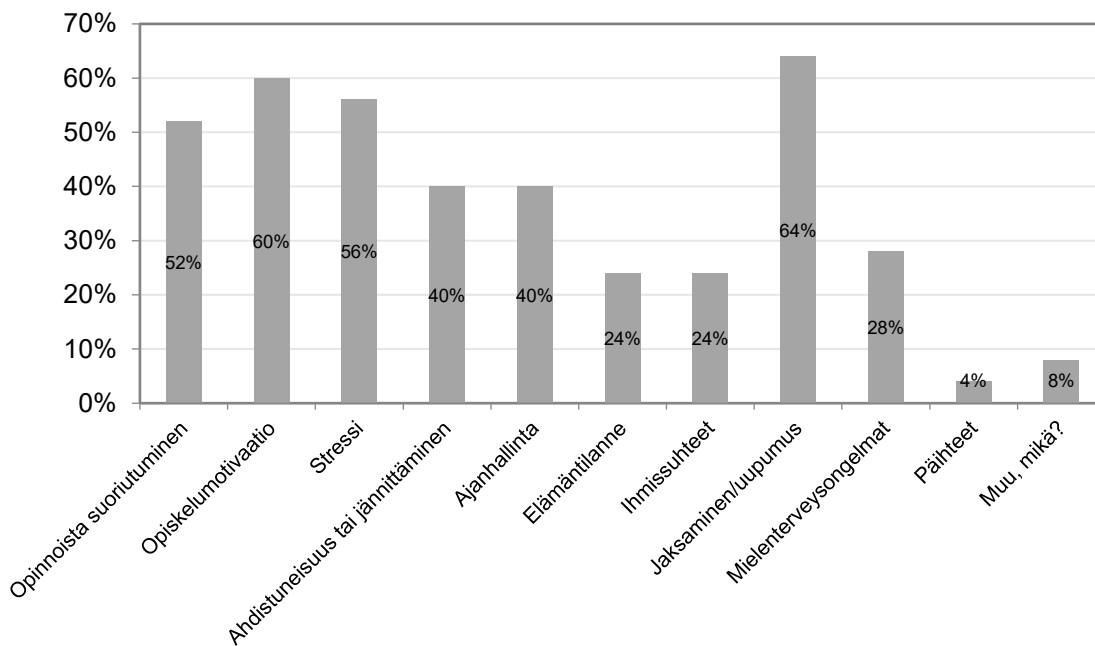
Opiskelijoille lähetettiin 29.11.2021 sähköpostitse saatekirje (liite 1) sekä linkki kyselyyn. Kysely oli auki 10.12.2021 asti. Määräaikaan mennessä kyselyyn oli vastannut 53 henkilöä. Kyselyn tulosten analysointimenetelmänä käytettiin ristiintaulukointia. Ristiintaulukointi on yksinkertainen menetelmä, joka sopii hyvin tulosten tarkasteluun silloin, kun tarkasteltavia muuttujia on korkeintaan muutamia. Ristiintaulukoinnilla voi tarkastella eri muuttujien jakautumista ja niiden keskinäisiä riippuvuuksia. Sen avulla voidaan esimerkiksi vertailla, miten miesten ja naisten vastaukset eroavat toisistaan. (Tietoarkisto 2021.)

Vastaajista valtaosa eli 77 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen nainen ja 15 prosenttia mies. Yksi vastaaja vastasi ”muu” ja kolme ”en halua sanoa”. Vastaajista 43 prosenttia ilmoitti olevansa 20–24-vuotiaita ja 34 prosenttia 25–29-vuotiaita. Yksi vastaaja ilmoitti olevansa alle 20-vuotias ja loput 30–44-vuotiaita. 41 prosenttia vastaajista ilmoitti aloittaneensa tutkinto-opintonsa vuonna 2021 ja loput jakautuivat tasaisesti vuosille 2018–2020. Yksi vastaaja oli aloittanut vuonna 2017. 24 vastaajaa ilmoitti kokeneensa tarvitsevansa tukea hyvinvointiin tai opiskeluihin liittyvissä haasteissa opintojensa aikana. Vuonna 2018 aloittaneista vastaajista 83 prosenttia ilmoitti tarvinneensa tukea ja vuonna 2021 aloittaneistakin jo noin viidesosa koki tarvinneensa tukea.

Yksi vastaaja jätti neloskysymyksen tyhjäksi, joten viidenteen kysymykseen siirtyi yhteensä 25 vastaajaa. Heistä suurin osa, 17 vastaajaa, oli alle 30-vuotiaita. Ei-vastauksen antaneet, joita oli yhteensä 28 vastaajaa, siirtyivät suoraan kysymykseen kahdeksan. Viides kysymys (kuva 6) oli monivalintakysymys, jossa tiedusteltiin, missä hyvinvointiin tai opiskeluun liittyvässä asiassa opiskelija on kokenut tarvitsevansa tukea. Kaikkiin vastausvaihtoehtoihin tuli vastauksia. Yli puolet

vastaajista koki tarvinneensa apua jaksamiseen tai uupumukseen, opiskelumotivaatioon, stressiin ja opinnoista suoriutumiseen liittyvissä haasteissa. Kymmenen vastaajaa vastasi tarvinneensa apua ahdistuneisuuteen tai jännittämiseen sekä ajanhallintaan liittyvissä haasteissa. Myös mielen-terveysongelmiin, ihmissuhteisiin ja elämäntilanteeseen liittyviä haasteita vastaajilla oli. ”Muu, mikä?” -kohtaan vastattiin lisäksi lukihäiriö ja uni.

Missä hyvinvointiin tai opiskelukykyyn liittyvissä asioissa olet kokenut tarvitsevasi tukea? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)



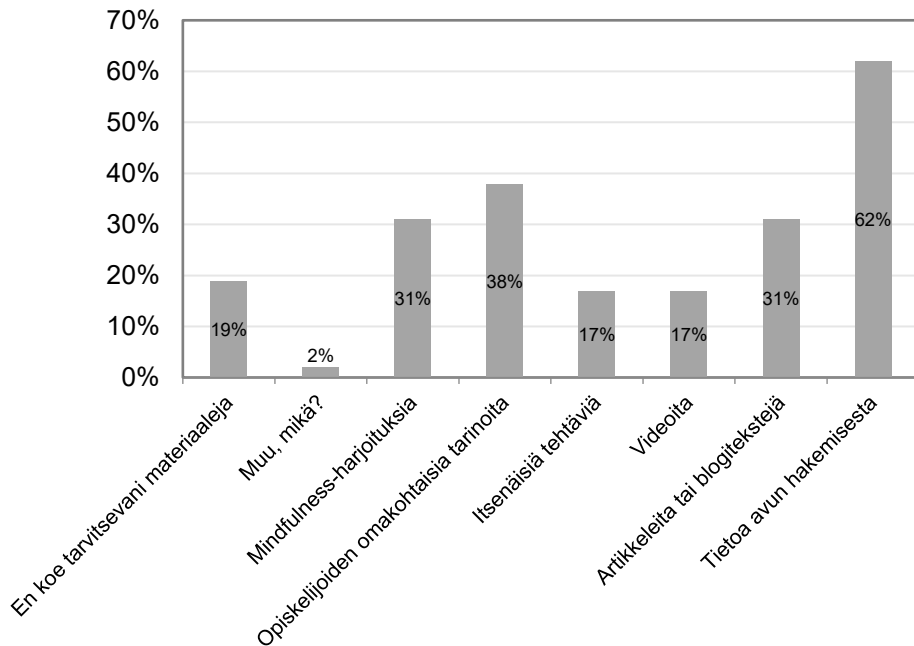
Kuva 6. Hyvinvointiin tai opiskelukykyyn liittyvät asiat, joissa tarvinnut tukea (n=25)

Yli puolet vastaajista, jotka ilmoittivat tarvinneensa tukea opintojensa aikana, koki koronapandemian lisänneen heidän tuen tarvettaan. Tukea tarvinneista vastaajista puolet vastasivat, etteivät olleet hyödyntäneet mitään Haaga-Helian hyvinvointipalvelua. Muiden äänet jakaantuivat tasaisesti eri hyvinvointipalveluille lukuun ottamatta oppilaitospappia, jonka palveluita ei ollut hyödyntänyt kukaan vastaajista.

Kahdeksanteen kysymykseen pääsivät jälleen vastaamaan kaikki kyselyn vastaajat. Kysymyksessä tiedusteltiin, millaista hyvinvointiin ja opiskelukykyyn liittyvää keskusteluapua vastaajat toivoisivat Haaga-Helialta. Suurin osa, 36 vastaajaa, toivoi yksilökeskustelua kasvokkain. Lisäksi yksilökeskustelut puhelimitse ja verkossa sekä ryhmäkeskustelut kasvokkain saivat kannatusta. Toisaalta 15 vastaajaa ei kokenut tarvitsevansa keskusteluapua lainkaan Haaga-Helialta.

Yhdeksännessä kysymyksessä tiedusteltiin, millaisia hyvinvointiin ja opiskelukykyyn liittyviä materiaaleja vastaajat toivoisivat Haaga-Helialta (kuva 7). Eniten toivottiin tietoa avun hakemisesta, minkä valitsi yhteensä 32 vastaajaa. Seuraavaksi eniten kannatusta saivat opiskelijoiden omakohdattaiset tarinat, artikkelit tai blogitekstit sekä mindfulness-harjoitukset.

Millaista hyvinvointiin ja opiskelukykyyn liittyviä materiaaleja toivoisit Haaga-Helialta? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)



Kuva 7. Hyvinvointiin ja opiskeluun liittyvien materiaalien toiveet (n=53)

Myös kyselyn viimeisessä kohdassa, jossa vastaajat saivat jättää avoimia toiveita ja ehdotuksia, nostettiin esiin toive siitä, että tietoa avun hakemisesta olisi saatavilla enemmän.

Lisää ohjeita avun hakemiseen. Mistä hakea apua? Voiko matalalla kynnyksellä mennä juttelemaan? Voiko hakea apua vaikka tilanne ei olisi niin paha? Kukaan ei oikein kerro mitään näistä asioista, paitsi lyhyt puhe opintojen alussa, mutta onko se riittävä, jos ei esim. päässyt juuri sille yhdelle tunnille? (Nainen, 25–29 vuotta.)

Jotenkin hyvinvointipalveluja olisi kiva saada lähemmäs opiskelijaa. Ideaalitalanne olisi tietty, että joka kampuksella olisi hyvinvointipalvelujen piste jonne voisi vain piipahtaa käymään ja tarpeen vaatiessa hankkia enemmän apua. Uskon, että monella opiskelijalla on suuri kynnys ensin etsiä yhteystiedot täysin kasvottomille henkilöille mynetin uumenista ja sen jälkeen lähteä apua tarjoavia henkilöitä pasilan isolta kampukselta etsimään, jossa ei välttämättä koskaan ole edes vierailut. Itsestäni tuntuu, että kun kaikki on keskitetty pasilaan jäävät muiden kampusten opiskelijat kuitenkin palvelutarjoaman ulkopuolelle vaikka näin ei olekaan ajateltu ja vaikka palvelut teoriassa ovat kyllä kaikkien käytettävissä. (Nainen, 20–24 vuotta.)

Avoimissa vastauksissa toivottiin lisäksi ymmärrystä opiskelijoiden haasteisiin opiskelun vaatiman työmäärän ja opiskelutahdin suhteen.

Ehkä ymmärrystä siihen että opiskelijoille saattaa helposti tulla liian suuri työlasti kaikesta mitä pitää suorittaa ja elämästä tulee liian suorituskeskeistä. Työelämässä sama määrä työtä olisi liikaa vaadittu, mutta opiskeluissa ei. (Nainen, 35–39 vuotta.)

Koen, että minua on ajoittain pandemian aikana hoputettu suorittamaan opintoni tavoitteajassa. Tämä ei mielestäni ole oikea tapa huolehtia opiskelijoiden hyvinvoinnista. (Mies, 20–24 vuotta.)

5.2 Asiantuntijoiden haastattelu

Jotta opiskelijoiden vastauksia voitiin vielä syventää, toteutettiin lisäksi haastattelu Haaga-Helian psykiatrisen sairaanhoitajan, opintopsykologin ja hyvinvointiasiantuntijan kanssa. Heidän kanssaan haluttiin keskustella Haaga-Heliassa tarjolla olevista hyvinvointipalveluista ja niiden saatavuudesta. Haastattelu oli puolistrukturoitu ryhmähaastattelu. Puolistrukturoitu haastattelu valittiin menetelmäksi, koska se soveltuu tilanteisiin, joissa halutaan tietoa tietyistä aiheista, mutta ei haluta edetä täysin ennalta tehdyn haastattelurungon mukaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tämän haastattelun teemoja ja kysymyksiä oli valmisteltu hieman etukäteen, mutta keskustelu eteni hyvin vapamuotoisesti. Haastattelu toteutettiin 14.1.2022 etätapaamisena ja kesti tunnin ajan.

Haastattelussa kysyttiin seuraavia asioita:

- Mitkä ovat yleisimpiä aiheita, joiden tiimoilta opiskelijat ottavat teihin yhteyttä?
- Kuinka paljon saatte yhteydenottoja opiskelijoilta? Koetteko, että koronapandemia on vaikuttanut yhteydenottojen määrään?
- Jos opiskelija haluaa varata tapaamisen, kuinka nopeasti tapaamisaika on mahdollista saada?
- Miten tapaamiset yleensä toteutuvat?

Haastateltavat kertoivat, että tukea tarvitsevat opiskelijat saavat heille ajan tapaamiseen suhteellisen nopeasti, noin kahden viikon sisällä. Opiskelijat löytävät heidän palvelunsa tyypillisesti omin keinoin Haaga-Helian verkkosivujen kautta tai jonkun Haaga-Helian henkilökuntaan kuuluvan henkilön suosituksesta. Tapaamiset on mahdollista toteuttaa kasvotusten, mutta erityisesti korona-aikana on hyödynnetty etätapaamisia tai puhelinaikoja. Opiskelijat haluavat keskustella heidän kanssaan monipuolisesti erilaisista aiheista liittyen esimerkiksi opintoihin, opiskelijan hyvinvointiin, arkeen tai ihmissuhteisiin.

5.3 Havainnointi

Haaga-Helian hyvinvointipalveluiden nykytilaa haluttiin kartoittaa lisäksi havainnoinnin avulla. Havainnoinnissa opinnäytetyön tekijä tarkasteli opiskelijan näkökulmasta, miten opiskelijan hyvinvointi sekä Haaga-Helian hyvinvointipalvelut on huomioitu Haaga-Helian viestinnässä. Havainnoinnin tuloksista on yhteenveto taulukossa 2.

Taulukko 2. Havainnoinnin yhteenveto

	Verkkosivut	Sosiaalinen media	Hyvinvointikirje
Ajankohta	Tammikuu 2022	Joulukuussa 2021 ja tammikuussa 2022 tehdyt julkaisut	Lokakuussa 2021 ja tammikuussa 2022 lähetetyt kirjeet
Hyvinvointiin liittyvä sisältö	<ul style="list-style-type: none"> • Hyvinvointi ja arki -alisivusto • Hyvinvointipalveluiden esittely ja yhteystiedot • Linkkejä muiden tahojen sivuille 	<ul style="list-style-type: none"> • Koronaohjeistuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • Opiskelijoiden hyvinvointiin liittyvät tapahtumat ja webinaarit • Hyvinvointipalvelut • Etäopiskelu
Äänensävy	Asiallinen, empaattinen	Asiallinen, rento	Rento, kannustava
Formaatti	Teksti	Kuva ja teksti	Teksti

Aluksi tarkasteltiin Haaga-Helian verkkosivuja, joiden Opiskelijalle-osion alla on kokonainen Hyvinvointi ja arki -sivusto. Tällä sivustolla on tietoa esimerkiksi opiskelijaterveydenhuollosta, ruokailusta ja opiskelijatoiminnasta. Hyvinvointi ja arki -sivulta on vielä erikseen linkki Opiskelijan hyvinvointi ja jaksaminen -sivulle. Tällä sivulla on tietoa Haaga-Helian hyvinvointiasiantuntijan palveluista sekä hänen yhteystietonsa. Lisäksi esitellään lyhyesti muita saatavilla olevia hyvinvointipalveluita ja kerrotaan, millaisissa asioissa kuhunkin palveluun voi olla yhteydessä. Palveluiden yhteystiedot on linkitetty erillisille alisivuille. Opiskelijan näkökulmasta palveluita on useita erilaisia. Opinnäytetyön tekijän mielestä ohjeista huolimatta voi olla vaikeaa ymmärtää, mihin palveluun kannattaa juuri omassa tilanteessa olla yhteydessä. Tämä voi korottaa kynnystä ottaa yhteyttä mihinkään silloin, kun opiskelija on muutenkin haastavassa tilanteessa ja voimavarat ovat vähissä. Sivulla on lisäksi linkkejä muiden tahojen sivustoille, joissa on erilaisia vinkkejä terveyteen ja hyvinvointiin liittyen. On hyvä, että linkit on koottu yhteen, jotta opiskelijan ei tarvitse niitä itse etsiä.

Lisäksi havainnoitiin terveys- ja hyvinvointiviestinnän näkökulmasta Haaga-Helian sosiaalisen median kanavia. Opinnäytetyön tekijän havaintojen perusteella Haaga-Heliolla on aktiivista viestintää esimerkiksi Facebookissa, Instagramissa ja Twitterissä, joissa uusia julkaisuja tulee lähes päivittäin. Näistä kanavista Haaga-Helian Instagram-tili vaikuttaa olevan eniten opiskelijoille suunnattu ja siellä viestintä vaikuttaa hieman rennommalta, kun taas Facebook- ja Twitter-viestintä vaikuttaa olevan enemmän muille sidosryhmille, kuten yrityksille, suunnattua. Feed- eli syötejulkaisut näissä kanavissa käytiin läpi joulukuulta 2021 sekä tammikuulta 2022. Tänä aikana kanavissa oli julkaistu muutamia oppilaitoksen koronaohjeistuksiin liittyviä julkaisuja, mutta muutoin niissä ei ole opiskelijoiden hyvinvointiin liittyviä asioita mainittu.

Haaga-Helia lähettää opiskelijoille sähköpostitse hyvinvointikirjeitä, joihin on koottu erilaisia aihepiiriin liittyvää tietoa ja vinkkejä. Tässä havainnoinnissa tarkasteltiin lokakuussa 2021 ja tammikuussa 2022 lähetettyjä kirjeitä. Kirjeet ovat melko lyhyitä ja tiiviitä. Lokakuun 2021 kirje sisältää vinkkejä useasta tapahtumasta ja webinaarista, jotka liittyvät hyvinvointiin. Kirjeessä mainitaan opiskelijoille avoimet Voimahali-tapaamiset Zoomissa, Helgan HyvinvointiAppro ja Helgan webinaari. Tammikuussa 2022 lähetetty kirje alkaa opiskelijalle suunnatulla viestillä, jossa kehoitetaan vielä jaksamaan etäopiskelua sekä olemaan tarvittaessa henkilökuntaan yhteydessä. Lisäksi kirjeessä vinkattiin Opiskelutaidot ja hyvinvointi -webinaarista ja hyvinvointiasiantuntijan kirjoituksesta. Molempien kirjeiden lopussa ohjeistettiin vielä tutustumaan tarkemmin Haaga-Helian hyvinvointipalveluihin.

5.4 Kehitettävän kohteen valinta

Palvelumuotoilussa on yleistä, että prosessin ideointivaiheessa syntyy lukuisia erilaisia ideoita ja ehdotuksia, joista moni on hyvä ja käyttökelpoinen. Prosessissa mukana olevien voikin olla haasteellista päättää siitä, mihin palvelun ongelmaan tartutaan ja millainen ratkaisu sille kehitetään. Eri ideoita on hyvä tutkia ja arvioida erilaisista näkökulmista ja kaikkia kehittämistyöhön osallistuvia tahoja kuunnellen. Kehittämiskohteen valintaan vaikuttavat siihen vaaditut resurssit eli kuinka realistinen ja toteutuskelpoinen idea on. Valitun kehittämiskohteen on tietenkin vastattava eri sidosryhmien toiveisiin ja tarpeisiin sekä palvelumuotoiluprosessissa määriteltyihin tavoitteisiin. (Stickdorn ym. 2018, luku 6.3.)

Myös tämän opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessissa syntyi useita eri ideoita siitä, miten Haaga-Helian hyvinvointipalveluja voisi kehittää. Ideat syntyivät käytyjen keskustelujen, opiskelijakyselyn sekä opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellyn tutkimustiedon pohjalta. Suurin osa ideoista oli viestinnän keinoin tehtävää hyvinvointivaikuttamista Haaga-Helian opiskelijoille – kuten hyvinvointiteemainen kampanja Haaga-Helian sosiaalisen median kanavissa tai oppilaitoksen verkkosivuille lisättäviä vinkkejä opiskelijan hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Muita vaihtoehtoja olivat verkkosivuilla oleva chat-palvelu, jossa Haaga-Helian hyvinvointipalveluiden työntekijät auttavat opiskelijoita

hyvinvointiin liittyvissä pulmissa, sekä ohjatut mindfulness-harjoitukset ääni- tai videotallenteina. Ideoiden kehittämiseen ja arviointiin osallistuivat opinnäytetyön tekijän lisäksi opinnäytetyön toimeksiantajat ja ohjaaja. Heidän avullaan tehtiin päätös siitä, mitä ideaa opinnäytetyössä lähdettiin kehittämään eteenpäin.

Vaihtoehtoista varsinaiseksi kehittämiskohteeksi valikoitui lopulta opiskelijoiden toisilleen tarjoama vertaistuki ja tarkemmin vertaistarinat. Vertaistarinat ovat esimerkiksi teksti-, ääni- tai videomuodossa olevia vertaistuellisia tarinoita, jotka käsittelevät opiskelijan omia kokemuksia jostakin hyvinvointiin tai opiskeluun liittyvästä asiasta (Naslund ym. 2016). Opiskelijakyselyn ”Millaista hyvinvointiin ja opiskelukykyyn liittyviä materiaaleja toivoisit Haaga-Heliältä?” -kysymyksessä opiskelijoiden omakohtaiset tarinat saivat toiseksi eniten kannatusta. Eniten vastaajat toivoivat lisätietoa avun hakemisesta, ja tähän toiveeseen onkin jo pyritty vastaamaan alkuvuodesta 2022 tehdyn verkkosivuuudistuksen yhteydessä. Kyselyn lisäksi vertaistuen ja vertaistarinoiden merkitys nousi esiin opinnäytetyön teoriaosuudessa esitellystä tutkimustiedosta. Lisäksi vertaistarinat ja niiden konseptin kehittäminen sopivat opinnäytetyön ja palvelumuotoiluprosessin kehyksiin sekä olivat resurssien ja ajankäytön puolesta toteutuskelpoisia.

Haaga-Heliassa on jo aiemmin hyödynnetty jonkin verran vertaistarinoiden kaltaisia opiskelijatarinoita. Haaga-Helian verkkosivuilla on opiskelija- ja alumnitarinoita, joissa nykyiset ja entiset opiskelijat kertovat opiskelukokemuksistaan sekä siitä, miten he ovat hyötäneet opinnoistaan työelämässä. Lisäksi Haaga-Helian Instagram-kanavalla on säännöllisesti opiskelijoiden ”takeovereita”. Niissä opiskelijat tekevät usean päivän ajan tilille julkaisuja ja tarinoita, joissa he kertovat kokemuksistaan Haaga-Heliassa opiskelusta. Tyypillisiä aiheita ovat muun muassa ulkomaalaisen opiskelijan kokemukset Suomessa ja Haaga-Heliassa opiskelusta tai vastaavasti Haaga-Helian opiskelijan kokemukset vaihto-opiskelusta ulkomailla. Sekä verkkosivuilla että Instagram-tilillä olevat opiskelijatarinat ovat enemmän markkinointitarkoituksiin ja suunnattu mahdolliselle tulevalle opiskelijalle. Toki niissäkin sivutaan joskus vaikkapa hyvinvointiin tai opiskelutaitoihin liittyviä aiheita, mutta suurimmilta osin niiden tarkoituksena on esitellä Haaga-Helian opiskelijoille tarjoamia mahdollisuuksia.

5.5 Ideointityöpaja

Opinnäytetyöhön liittyvä ideointityöpaja järjestettiin 17.5.2022. Työpaja toteutettiin, koska opinnäytetyön tekijä kaipasi sparrailua ja uusia ideoita vertaistarinoiden kehittämiseen. Samalla voitiin osallistaa opinnäytetyön toimeksiantajat sekä Haaga-Helian opiskelija kehittämistyöhön. Työpajaan osallistui siis opinnäytetyön tekijän lisäksi kolme henkilöä, joista kaksi oli opinnäytetyön toimeksiantajia eli HALI- ja VOIMA-hankkeiden parissa toimineita Haaga-Helian opettajia. Kolmas osallistuja oli opiskelija, joka opiskeli liiketaloutta Haaga-Heliassa ja työpajan toteuttamisen aikaan työskenteli lisäksi viestintäharjoittelijana Haaga-Heliassa. Opinnäytetyön tekijä toimi työpajan vetäjänä, mutta

osallistui myös itse keskusteluun ja ideointiin. Työpaja toteutettiin Teams-videopuheluna ja se kesti noin tunnin.

Työpajaa valmisteltiin valitsemalla kolme eri aihetta, joiden pohjalta työpajassa olisi vapaamuotoista keskustelua ja ideointia. Aiheet olivat vertaistarinoiden formaatti, niissä käsiteltävät teemat ja aiheet sekä tarinoiden äänensävy ja tyyli. Kaikkiin näihin aiheisiin päästiin työpajassa syventymään ja niihin liittyen syntyi vilkasta keskustelua ja uusia ideoita. Kaikki osallistujat olivat aktiivisia ja innokkaita keskustelijoita eikä ideoista ollut pulaa, joten vetäjänä opinnäytetyön tekijän tarvitsi lähinnä esitellä keskusteluaiheet, tehdä muistiinpanoja sekä huolehtia siitä, että keskustelu pysyi aiheessa eikä lähtenyt pahasti sivuraiteille.

Ensimmäinen työpajassa käsitelty aihe oli vertaistarinoiden formaatti eli se, missä muodossa – kuten tekstinä, videona tai kuvana – ne ovat. Samalla keskusteltiin siitä, missä kanavissa vertaistariinoita voitaisiin julkaista. Kaikki keskustelijat olivat samaa mieltä siitä, että kovin pitkät tekstimuotoiset tarinat eivät välttämättä ole houkuttelevia eikä niitä jakseta lukea. Yhtä mieltä oltiin siitä, että visuaalisuus tekisi tarinoista houkuttelevampia. Keskustelijat ideoivat jonkinlaisia sosiaalisessa mediassa tai Haaga-Helien verkkosivuilla olevia ”kortteja”, joissa voisi olla kiinnostava kuva sekä lyhyt ote opiskelijan tarinasta. Korttia klikkaamalla pääsisi halutessaan lukemaan lisää. Tarinat olisivat siis tekstimuodossa, mutta ne olisivat mieluiten suhteellisen lyhyitä ja tiiviitä.

Työpajassa pohdittiin, mitä sosiaalisen median kanavia tarinoiden jakamiseen olisi mahdollista käyttää, sillä erityisesti nuorten aikuisten tavoittamiseen sosiaalinen media on tehokas kanava. Haaga-Helien omat sosiaalisen median kanavat ovat erityisesti markkinointitarkoitukseen ja suunnattu mahdollisille hakijoille. Toisaalta tällaisten vertaistarinoiden jakaminen voisi olla osana markkinointia, kun mahdollinen tuleva opiskelija näkee, että Haaga-Heliassa panostetaan opiskelijoiden hyvinvointiin. Tarinoiden jakamisessa voitaisiin hyödyntää myös Haaga-Helien opiskelijakunta Helgan tai opiskelijayhdistysten sosiaalisen median kanavia.

Vertaistarinoiden formaatin ja käytettävien kanavien jälkeen työpajassa siirryttiin pohtimaan tarinoiden aiheita ja teemoja. Työpajassa nousi esiin se, kuinka monenlaisia haasteita opiskelijalla voi olla paitsi opiskeluihin, myös muuhun elämään liittyen. Vertaistarinat voisivat käsitellä opiskelijaelämää hyvin monelta eri kantilta. Olennaista on, mistä aiheista opiskelijat haluavat itse kertoa vertaistariinoita ja mitkä aiheet he kokevat tärkeiksi. Joku voi haluta kertoa mielenterveysongelmiensa vaikutuksesta opintojen sujumiseen, ja joku toinen taas vaikkapa omia kokemuksiaan siitä, miten uudelle paikkakunnalle muuttanut opiskelija voi tutustua muihin opiskelijoihin. Muita työpajassa esiin nousseita aiheita olivat opiskelijoiden yksinäisyys, stressinhallinta ja hyvinvoinnista huolehtiminen opintojen ulkopuolella. Työpajassa pohdittiin lisäksi sitä, että monesti vertaistarinat ovat niin kutsuttuja menestystarinoita, joissa henkilö on suorittanut opintonsa tehokkaasti ja sitten työllistynyt

huipputyöhön. Osallistujat pohtivat, että Haaga-Helian opiskelijoiden vertaistarinat voisivat olla muitakin kuin menestystarinoita – esimerkiksi tarinoita siitä, millaisia keinoja opiskelija on löytänyt suoriutuakseen opinnoistaan haasteista huolimatta. Lisäksi työpajassa oltiin yhtä mieltä siitä, että vertaistarinoita olisi hyvä olla erilaisilta ja erilaisista taustoista tulevilta opiskelijoilta, koska Haaga-Helian opiskelijat ovat hyvin moninainen joukko erilaisia ihmisiä. Vertaistarinoitaan jakavat opiskelijat voisivat olla opinnoissaan eri vaiheissa olevia, kuten juuri opinnot aloittaneita tai jo opinnäytetyötään työstäviä.

Kolmas työpajassa käsitelty aihe oli vertaistarinoiden äänensävy ja tyyli. Tässä yhteydessä keskusteltiin myös siitä, pitäisikö tarinoiden olla opiskelijoiden itsensä kirjoittamia vai olisiko yksi henkilö tai työryhmä, joka kirjoittaisi tarinat opiskelijoiden haastatteluiden pohjalta. Ensimmäinen vaihtoehto mahdollistaisi sen, että tarina olisi kerrottu opiskelijan omilla sanoilla ja tyyllillä. Työpajan osallistujat pitivätkin tärkeänä, että tarinat kerrottaisiin opiskelijoiden omalla äänellä ja että ne olisivat helposti lähestyttäviä, opiskelijalta opiskelijalle kirjoitettuja. Tässä haasteena voisi olla se, että tarinat olisivat liian ”rönsyileviä” eivätkä noudattaisi yhteneväistä linjaa. Opiskelija voisi kokea itse kirjoittamisenkin haasteelliseksi, mikäli hän ei saisi tarpeeksi selkeitä ohjeita, rakennetta ja vinkkejä tarinan kirjoittamiseen. Mikäli tarinoiden kirjoittamisesta vastaisi erikseen nimetty henkilö, olisivat ne todennäköisesti yhteneväisempiä. Toisaalta niistä jäisi puuttumaan opiskelijan oma ääni, ja lisäksi tarinoiden hankkiminen ja kirjoittaminen olisi työlästä ja vaatisi aikaa ja resursseja. Toki opiskelijoiden itsensä kirjoittamien tarinoidenkin koordinointiin ja julkaisuun pitäisi mieluusti olla sitä varten erikseen nimetty henkilö.

Työpajassa pohdittiin lisäksi sitä, mitä kautta ja miten opiskelijoita voisi innostaa kertomaan omia vertaistarinoitaan. Yhdeksi ehdotetuksi kanavaksi nousivat Haaga-Heliassa uusille opiskelijoille järjestettävät yhden opintopisteen kurssit, joissa käsitellään esimerkiksi ajanhallintaan ja opiskelutaitoihin liittyviä asioita. Työpajan osallistujat pohtivat, voisiko oman vertaistarinan kirjoittaminen sisältyä näihin kursseihin – tällöin kannustimena olisi siitä saatava opintopiste. Tarinoiden hankkimiseen voisi ehkä hyödyntää lisäksi Haaga-Helian opiskelijayhdistyksiä, joiden toiminnassa on mukana aktiivisia, hyvinvoinnista kiinnostuneita opiskelijoita. Yhdistykset voisivat auttaa etsimään ja houkuttelemaan opiskelijoita, jotka voisivat kertoa oman vertaistarinansa vaikkapa ilmaista tapahtumalippua vastaan. Nämä olivat vasta ehdotuksia, eikä kursseista vastaavia opettajia tai yhdistysten aktiiveja ole asiasta vielä konsultoitu.

Työpajan päättyessä uusia ideoita oli siis kertynyt runsaasti ja siitä saikin paljon apua kehittämistyön jatkoon suunnitteluun. Työpajassa oltiin yhtä mieltä siitä, että vertaistarinat voivat olla erinomainen keino opiskelijoiden auttamiseen ja tukemiseen erilaisissa hyvinvointiin ja opiskeluun liittyvissä

kysymyksissä, sillä opiskelija saattaa kuunnella mieluummin vinkkejä ja kokemuksia omilta vertaisilta kuin oppilaitoksen opettajilta tai asiantuntijoilta.

5.6 Benchmarkkaus

Haaga-Helian opiskelijatarinoiden kehittämistä varten benchmarkattiin muita toimijoita, jotka käyttävät vertaistarinoita viestinnässään. Monet sosiaali- ja terveystieteiden järjestöt ovat julkaisseet vertaistarinoita, joiden tarkoituksena on tarjota tietoa ja tukea saman sairauden tai muun haasteen kanssa painiville ihmisille. Esimerkiksi mielenterveyspotilaiden omaisia edustava FinFami Uusimaa ry kuvaa vertaistarinoita näin: ”Omaisten ja läheisten tarinat tarjoavat mahdollisuuden lukijoille syventää ymmärrystä siitä, miten sairaus vaikuttaa myös sairastuneen läheisen elämään. Tarinoiden kautta voit löytää vertaistukea myös omaan tilanteeseesi.” (FinFami ry 2022.) Useimmilla benchmarkkauksen yhteydessä löytyneillä verkkosivuilla tarinat olivat tekstimuodossa, mutta myös videoina ja podcasteina julkaistuja vertaistarinoita löytyi.

Tarkemmin benchmarkattiin kahta tahoa. Benchmarkattavat tahot valikoituivat niin, että ne toimivat nimenomaan korkeakouluopiskelijoiden parissa ja niiden julkaisemat vertaistarinat eivät vaikuttaneet olevan pelkästään markkinointitarkoituksiin. Monet oppilaitokset, kuten myös Haaga-Helia, julkaisevat pääasiallisesti markkinointitarkoituksiin kirjoitettuja opiskelijatarinoita.

Benchmarkattavista tahoista pyrittiin selvittämään samoja asioita, joita pohdittiin ideointityöpajassa: vertaistarinoiden formaatti, niissä käsiteltävät teemat ja aiheet sekä tarinoiden äänensävy ja tyyli. Lisäksi pyrittiin selvittämään, miten tarinoita kerätään ja missä kanavissa niitä julkaistaan.

5.6.1 Nyyti ry

Nyyti ry on vuonna 1984 perustettu valtakunnallinen yhdistys, joka edistää opiskelijoiden mielenterveyttä. Sen tavoitteena on vahvistaa opiskelijoiden mielenterveystaitoja, auttaa opiskeluyhteisöjä edistämään mielenterveyttä ja opiskelukykyä sekä vahvistaa opiskelijoiden muutosjoustavuutta ja luottamusta tulevaisuuteen. Nyytin toimintamuotoja ovat tiedon tarjoaminen, vertaistukitoiminta verkossa, vapaaehtoistoiminta, opiskeluyhteisöiden kouluttaminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Nyyti ry 2022a.)

Nyytin verkkosivuilla oli erikseen opiskelijatarinoille varattu Tarinat-alasivu, joka toimi etusivuna erilaisille tekstimuotoisille tarinoille. Sivulla kerrottiin, että näissä tarinoissa ”käsitellään opiskelijan elämään ja hyvinvointiin liittyviä asioita ja ilmiöitä omakohtaisesti, lähietäisyydeltä”. Tarinoita oli kymmeniä ja ne näyttivät käsittelevän opiskelijaelämää hyvin monipuolisesti. Vuonna 2022 julkaistujen tekstien aiheita olivat muun muassa ura- ja tulevaisuuspohdinnat, mielenterveysongelmat ja burnout, pohdinta myötätunnon merkityksestä sekä muunsukupuolisuus. Tekstien pituus vaihteli

paljon, lyhimmillään ne olivat vain muutaman lauseen mittaisia. Suurin osa oli kirjoitettu suomeksi, mutta joukossa oli englanninkielisiä tekstejäkin.

Tarinat olivat opiskelijoiden itsensä kirjoittamia. Ne kertoivat heidän omista kokemuksistaan ja haasteistaan niin opiskeluun kuin muuhunkin elämään liittyen. Tekstien tyyli oli lämmin, rento ja helposti lähestyttävä. Melkein kaikkien tarinoiden sanoma oli kannustava ja toivoa antava – kirjoittaja oli löytänyt opinto- ja urahaaveilleen uuden suunnan tai ADHD-diagnoosin saanut oli löytänyt itselleen sopivia opiskelumetodeja. Tekstien yhteydessä kuvituksena oli käytetty pääsääntöisesti erilaisia kuvapankkikuvia.

Oman tarinansa voi lähettää Nyytille sille varatulla lomakkeella (liite 2). Lomakkeen yhteydessä oli lyhyet ohjeet tarinan kirjoittamiseen ja lähettämiseen. Ohjeissa oli vinkkejä siihen, millaisista aiheista opiskelija voi kirjoittaa ja millainen tekstin toivottiin olevan. Ehdotettuja aiheita olivat esimerkiksi opiskelija-arkeen liittyvät ajatukset ja kokemukset tai miten opiskelija voi pitää itsestään huolta. Tarinan toivottiin olevan kannustava ja toiveikas, ihmisten yksityisyyttä kunnioittava ja asiallinen. Ohjeissa mainittiin myös, että tarina voi olla tekstin sijaan runo, sarjakuva tai video. Ohjeiden lopussa kerrottiin, että Nyyti olisi kirjoittajaan yhteydessä vielä ennen tarinan julkaisua. Tarinan lähettämiseen tarkoitettussa lomakkeessa pyydettiin kertomaan tarinan otsikko, tarina, nimi tai nimi-merkki, profiilikuvaus ja yhteystiedot. (Nyyti ry 2022b.)

Nyytin sosiaalisen median kanavissa tarinat eivät olleet kovin näkyvästi esillä. Ainoastaan Instagram-tarinoissa ja -huippukohdissa esiteltiin uusimmat opiskelijatarinat. Esittelyissä oli lyhyitä lainauksia tarinoista sekä kehoitus mennä lukemaan tarina Nyytin Instagram-kanavan profiilitextistä eli biosta.

5.6.2 Humanistinen ammattikorkeakoulu

Humanistinen ammattikorkeakoulu eli Humak on ammattikorkeakoulu, jolla on kampuksia pääkaupunkiseudulla, Turussa, Jyväskylässä ja Kuopiossa. Humakissa voi opiskella yhteisöpedagogiksi, kulttuurituottajaksi tai viittomakielen tulkiksi. Oppilaitoksessa on yhteensä noin 2000 ammattikorkeakoulun ja ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijaa, ja lisäksi tarjolla on avoimen ammattikorkeakoulun opintoja ja polkuopintoja. (Humak 2022a.)

Humakin verkkosivuilla oli Opiskelijan silmin -niminen blogi, joka oli ”foorumi Humakin opiskelijoiden kirjoituksille, kuville, kommenteille”. Blogin esittelyn mukaan opiskelijoiden tekstit kertoivat opiskelijaelämästä oppilaitoksen eri kampuksilla ja kaupungeissa. Tekstejä oli useampia kymmeniä alkaen vuodesta 2019. Niiden kirjoittajat olivat Humakin opiskelijoita eri kampuksilta ja koulutusohjelmista. Tekstit olivat pääasiassa suomeksi, mutta muutamia tekstejä oli myös englanniksi.

Tekstien aiheet olivat hyvin monipuolisia. Opiskelijan elämästä ja arjesta kertovat tekstit käsittelivät esimerkiksi opiskelun ja arjen yhdistämistä, opiskelustressiä ja uusien opintojen aloittamista. Lisäksi teksteissä käsiteltiin Humakissa tehtyjä opiskelijaprojekteja ja opintomatkoja. Tekstien yhteydessä oli käytetty sekä kuvapankkikuvia että opiskelijoiden itsensä ottamia kuvia. Tekstien äänensävy oli opinnäytetyön tekijän mielestä asiallinen mutta rento. (Humak 2022b.)



Kuva 8. Humanistisen ammattikorkeakoulun Instagram-julkaisu (11.8.2022).

Humakin sosiaalisen median kanavissa opiskelijatarinat eivät juurikaan benchmarkkauksen aikaan näkyneet. Muutamista tarinoista oli kuitenkin maininta oppilaitoksen Instagram-kanavalla, viimeimpänä avantouintia käsittelevä tarina huhtikuulta (kuva 8).

5.6.3 Benchmarkkauksen yhteenveto

Benchmarkkaus auttoi hahmottamaan, miten muut tahot ovat hyödyntäneet vertaistarinoita viestinnässään. Benchmarkkauksen tulokset on koottu vielä yhteenvetona taulukkoon 3.

Taulukko 3. Benchmarkkauksen yhteenveto

Aihe	Nyyti ry	Humanistinen ammattikorkeakoulu
Formaatti	teksti sarjakuva runo video	teksti
Teemoja ja aiheita	ura ja tulevaisuus mielenterveysongelmat burnout myötätunto muunsukupuolisuus	opiskelun ja arjen yhdistäminen opiskelustressi uusien opintojen aloittaminen opiskelijaprojektit opintomatkat
Äänensävy ja tyyli	lämmin rento helposti lähestyttävä	asiallinen rento
Miten kerätään	tarinoiden lähettämiseen varattu lomake	ei tiedossa
Julkaisukanavat	verkkosivut sosiaalinen media	verkkosivut sosiaalinen media

Molemmat benchmarkattavat kohteet olivat tehneet hyvin samankaltaisia ratkaisuja vertaistarinoiden suhteen. Pääpaino tarinoiden formaatissa olivat verkkosivuilla julkaistavat tekstit, mutta myös muita formaatteja oli ainakin mahdollista käyttää. Tarinoiden teemat ja aiheet olivat molemmissa hyvin monipuolisia ja käsittelivät opiskelijan elämää monesta näkökulmasta. Tarinoiden äänensävy ja tyyli olivat opinnäytetyön tekijän mielestä helposti lähestyttäviä, asiallisia ja rentoja.

Benchmarkkauksen tulosten pohjalta oli hyvä lähteä kehittämään Haaga-Helian opiskelijoiden vertaistarinoita. Koska opiskelijan elämään kuuluu monia erilaisia ongelmia ja haasteita ja toisaalta myös iloa ja inspiraatiota, kannattaisi opiskelijatarinoidenkin käsitellä monenlaisia aiheita ja teemoja. Yksi tarina voi kertoa vaikkapa uusien opintojen aloittamisesta, toinen mielenterveysongelmien tuomista haasteista opintoihin ja kolmas opiskelun ja vapaa-ajan tasapainosta. Olennaisinta lienee, että aihe on sellainen, jonka tarinan kirjoittava opiskelija kokee itselleen merkitykselliseksi ja jonka hän haluaa jakaa muillekin. Tarinat voivat kertoa vaikeistakin aiheista, mutta olisi hyvä, jos niiden sävy olisi kuitenkin toivoa antava ja kannustava – että haasteista huolimatta opiskelu ja mielekäs elämä on mahdollista.

Tarinoiden löydettävyyteen kannattaa panostaa. Mitä helpommin tarinat ovat löydettävissä, sitä useampia opiskelijoita ja muita lukijoita ne voivat auttaa. Nyytin sivuilla olleet vertaistarinat olivat helposti löydettävissä ja niihin ohjattiin myös järjestön sosiaalisen median kanavissa. Humakin tarinat olivat selkeästi suunnattu enemmän oppilaitoksen omille opiskelijoille eikä niinkään ulkopuolisille, mutta ne olivat kaikkien helposti löydettävissä. Benchmarkkaus sai lisäksi pohtimaan sitä, millaisilla viestintäkeinoilla lukijat saisi innostettua tarinoiden pariin. Esimerkiksi Nyytin Instagram-tarinoissaan jakamat lyhyet sitaatit tarinoista innostavat lukijaa klikkaamaan linkkiä ja lukemaan koko tarinan.

Lukijoiden lisäksi tarinoille pitäisi houkutella kirjoittajia. Hyvältä vaikutti varsinkin Nyytin tapa kannustaa opiskelijoita lähettämään tarinoitaan kertomalla, miten sekä lukija että kirjoittaja itse voi saada tarinasta apua ja tukea. Kannustavaa on mainita, ettei opiskelijan tarvitse olla ”huipputarinnan kertoja” osallistuakseen, vaan kaikkien ajatukset ja kokemukset ovat yhtä tärkeitä. Lisäksi Nyytin sivuilla olevat ohjeet tarinan lähettämiseen tuovat varmasti opiskelijalle uskallusta ja itsevarmuutta oman tarinansa kertomiseen.

5.7 Konseptointi

Tässä palvelumuotoiluprosessin vaiheessa opinnäytetyön tekijä koki saaneensa riittävästi informaatiota ja ideoita, jotta voitiin siirtyä konseptointivaiheeseen. Ensin pohdittiin opinnäytetyön toimeksiantajien ja ohjaajan kanssa, mikä olisi kehittämistyön ja opinnäytetyön varsinainen lopputuotos. Lopulta päädyttiin tekemään opiskelijoiden vertaistarinoiden konseptikäsikirja, joka esittelee vertaistarinoiden idean, sisällön ja toteutuskeinot. Käsikirja tulee Haaga-Helian käyttöön ja sen pohjalta on helppoa aloittaa opiskelijoiden vertaistarinoiden julkaiseminen. Haaga-Helian sisäiseen käyttöön tulevan konseptikäsikirjan lisäksi päätettiin tehdä erillisen ohjeistuksen opiskelijalle, joka haluaa kirjoittaa oman vertaistarinansa. Opiskelijan ohjeistus on hieman riisuttu ja muokattu versio varsinaisesta käsikirjasta ja sen tarkoituksena on kannustaa ja antaa vinkkejä vertaistarinan kirjoittamiseen.

5.7.1 Vertaistarinoiden konseptikäsi- kirja

Käsi- kirjan suunnittelu aloitettiin sen visuaalisesta ilmeestä. Koska käsi- kirja tulee Haaga- Helian käyttöön, haluttiin sen visuaalisen ilmeen vastaavan oppilaitoksen brändi- ilmettä. Siksi päädyttiin käyttämään käsi- kirjan pohjana Haaga- Helian valmista PowerPoint- pohjaa, jossa on käytössä Haaga- Helian brändin sininen värimaailma ja oppilaitoksen logo. Käsi- kirjan kuvituksen haluttiin soveltuvan Haaga- Helian brändi- ilmeeseen, joten opinnäytetyön tekijä pyysi pääsyä oppilaitoksen kuvapankkiin. Sieltä valikoitiin käsi- kirjaan sopivia, rentoja ja lämminhenkisiä kuvia, joita tarpeen mukaan rajattiin pienemmiksi. Käsi- kirjan kieli pyrittiin pitämään asiallisena mutta rentona. Koska konseptikäsi- kirjan tarkoituksena on esitellä lähinnä konseptin pääpiirteet eikä niinkään määritellä jokaista konseptin yksityiskohtaa, päätettiin tekstit pitää lyhyinä ja selkeinä.

Käsi- kirjassa on kansilehden ja lähdeluettelon lisäksi kaksitoista sivua. Ensimmäisellä sivulla kerrotaan, mitä opiskelijoiden vertaistarinat tuovat nimenomaan Haaga- Helian hyvinvointipalveluihin. Aloitussivusta pyrittiin tekemään innostava ja myyvä, jotta henkilö, joka kuulee opiskelijoiden vertaistarinoista ehkä ensimmäistä kertaa, intoutuisi perehtymään käsi- kirjaan tarkemmin. Sivulla 2–4 esitellään lyhyesti vertaistarinoiden teoriapohjaa. Niissä käsitellään sitä, miten yksinäisyys vaikuttaa opiskelijoihin, mitä vertaistarinat ovat ja miten niiden avulla voitaisiin lisätä opiskelijoiden yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. Käsi- kirjan teoriaosuudessa käytettiin samoja lähteitä kuin tässä opinnäytetyössä. Myös käsi- kirjaan haluttiin sisällyttää vahva teoriapohja, jotta vertaistarinoiden tarpeellisuus voitaisiin perustella uskottavasti.

Viidenneltä sivulta eteenpäin käsitellään Haaga- Helian opiskelijoiden vertaistarinoiden ominaispiirteitä ja toteutusta. Käsi- kirjasta haluttiin tehdä sellainen, että sen avulla on mahdollisimman helppoa aloittaa opiskelijoiden vertaistarinoiden suunnittelu ja tekeminen. Aluksi kerrotaan vertaistarinoiden kohderyhmistä, joita ovat Haaga- Helian opiskelijat sekä Haaga- Helian muut sidosryhmät. Seuraavaksi esitellään lyhyesti, millaisia erilaisia aiheita ja teemoja vertaistarinat voivat käsitellä. Käsi- kirjaan on listattu joitakin esimerkkejä tukemaan vertaistarinoiden ideointia, mutta tarinat voivat käsitellä melkein mitä tahansa opiskelijan elämään liittyviä asioita. Koska vertaistarinoiden tarkoituksena on tavoittaa kohderyhmät mahdollisimman laajasti, ovat myös käytettävät viestintäkanavat olennaisessa roolissa. Vertaistarinoiden pääasiallinen julkaisukanava ovat Haaga- Helian verkkosivut varsinkin silloin, jos kyseessä on pitkä teksti. Lisäksi esimerkiksi Haaga- Helian sosiaalisen median kanavia ja sähköpostia voidaan käyttää sekä tarinoiden julkaisuun että niistä viestimiseen. Vertaistarinoiden aiheiden ja käytettävien viestintäkanavien määrittelyssä hyödynnettiin muun muassa ideointityöpajan sekä benchmarkkauksen tuloksia. Vertaistarinoiden viestinnän suunnittelussa on lisäksi huomioitu opinnäytetyön luvussa 2.5 käsitellyt, opiskelijoille suunnatun terveystiedon viestinnän erityispiirteitä.

Käsikirjan sivuilla 8–9 käsitellään vertaistarinoiden sisältöä, tyyliä ja rakennetta. Omaa vertaistarinaansa kirjoittavan opiskelijan on helpompaa ja mukavampaa aloittaa kirjoittaminen, kun hänellä on tarinalle mahdollisimman selkeät raamit. Niiden suunnittelussa hyödynnettiin ideointityöpajan ja benchmarkkauksen lisäksi erilaisia kirjoittamisen oppaita, joista pyrittiin löytämään vinkkejä erityisesti verkossa julkaistaviin, tarinallisiin teksteihin. Seuraavalla sivulla on lisäksi opinnäytetyön tekijän kirjoittama kuvitteellinen esimerkkitarina, jonka tarkoituksena on havainnollistaa käytännössä, millainen vertaistarina voi olla.

Koska opiskelijoille suunnatussa viestinnässä sosiaalinen media on tärkeässä roolissa, tehtiin siellä tapahtuvaa viestintää varten oma, lyhyt ohjeistuksensa. Käsikirjan viimeisellä sivulla on vinkkejä opiskelijoiden vertaistarinoiden käytännön toteutukseen, sillä vertaistarinoiden tekeminen vaatii jonkin verran resurssi- ja aikataulusuunnittelua. Lisäksi voi olla haasteellista löytää opiskelijoita, jotka haluavat kirjoittaa oman vertaistarinansa, joten heidän etsimiseensä ideoitiin keinoja konseptikäsikirjaan.

5.7.2 Vertaistarinoiden ohjeistus opiskelijalle

Oman vertaistarinan kirjoittaminen voi olla jännittävää ja hankalaa, joten varsinaisen konseptikäsikirjan lisäksi päädyttiin tekemään vielä erillinen ohjeistus, jonka voi antaa vertaistarinaansa kirjoittavalle opiskelijalle tueksi ja kannustukseksi. Vertaistarinoiden ohjeistus opiskelijalle on hieman lyhyempi kuin Haaga-Helian sisäiseen käyttöön tarkoitettu käsikirja, sillä ohjeistuksessa on kansilehden ja lähdeluettelon lisäksi kahdeksan sivua. Opiskelijan ohjeistuksen visuaalinen ilme on samanlainen kuin konseptikäsikirjassa. Myös ohjeistuksen kieli on asiallista mutta rentoa ja innostavaa. Koska ohjeistuksen tarkoituksena on puhutella nimenomaan opiskelijaa, ovat jotkin sanavalinnat erilaisia. Ohjeistuksessa esimerkiksi puhutaan opiskelijalle suoraan käyttämällä sinä-muotoa.

Iso osa ohjeistuksen ja käsikirjan sisällöistä on samoja lukuun ottamatta joitakin kielellisiä muutoksia. Käsikirjassa oleva teoriaosuus, jossa kerrotaan vertaistarinoiden tarkoituksesta ja hyödyistä, lyhennettiin yhteen sivuun, jotta se säilyttäisi opiskelijan mielenkiinnon. Osuuden tarkoituksena on korostaa sitä, kuinka tärkeää ja merkityksellistä oman vertaistarinan kirjoittaminen on sekä lukijalle että kirjoittajalle. Lisäksi opiskelijan ohjeistuksessa ei ole vertaistarinoiden kohderyhmiin, käytettäviiin viestintäkanaviin ja käytännön toteutukseen liittyviä sivuja, koska niiden tarkoituksena on toimia Haaga-Helian sisäisenä oppaana vertaistarinoiden julkaisuun. Vertaistarinoiden sisältöön, tyyliin ja rakenteeseen liittyvät sivut ovat käsikirjassa ja opiskelijan ohjeistuksessa lähes samanlaiset.

Opiskelijan ohjeistukseen lisättiin vielä oma Vinkkejä kirjoittamiseen -sivu, jossa on vinkkejä kysymyksiin, joita opiskelija saattaa pohtia vertaistarinaa kirjoittaessaan. Vinkkien tarkoituksena on auttaa opiskelijaa kirjoittamaan samaistuttava ja kiinnostava tarina käyttämällä esimerkiksi

minämuotoa ja konkreettisia esimerkkejä omista kokemuksista. Lisäksi sivulla on vinkkejä kirjoittamisen aloittamiseen ja niin kutsutun tyhjän paperin kammon selättämiseen. Sivulla olevat vinkit poimittiin kirjoitusoppaista sekä opinnäytetyön tekijän omista kokemuksista erilaisten tekstien kirjoittamisesta.

Erona konseptikäsitteeseen opiskelijan ohjeistuksessa on lisäksi lopussa, ennen lähdeluetteloa, erillinen kiitossivu. Ohjeistukseen lisättiin kiitossivu tuomaan kannustavuutta ja innostavuutta. Oman vertaistarinan kirjoittaminen on iso ponnistus, joten erityinen kiitos opiskelijalle on paikallaan.

5.8 Konseptin arviointi ja viimeistely

Tässä kehittämistyössä prosessin arviointivaihe toteutettiin sähköpostiviesteillä. Kun opiskelijoiden vertaistarinoiden konseptikäsitteeseen Haaga-Helialle sekä opiskelijoiden ohjeistus vertaistarinoiden kirjoittamiseen olivat valmiita, ne lähetettiin sähköpostitse opinnäytetyön toimeksiantajille eli HALI- ja VOIMA-hankkeiden vetäjille. Lisäksi opiskelijoiden ohjeistus lähetettiin samalle opiskelijalle, joka osallistui 17.5.2022 järjestettyyn vertaistarinoiden ideointityöpajaan. Työpajan aikaan hän oli Haaga-Heliassa lisäksi viestintäharjoittelijana, mutta tässä arviointivaiheessa hänen työharjoittelunsa oli jo päättynyt.

Kahdelle toimeksiantajalle lähetettiin 14.10.2022 sähköpostiviestit, joissa käsikirja ja opiskelijoiden ohjeistus olivat liitteenä. Viestissä heitä pyydettiin katsomaan molemmat läpi ja kommentoimaan seuraavia asioita sekä kaikkea muuta, mitä heille tulee mieleen:

- Onko sisältöä riittävästi? Pitäisikö jotain lisätä tai poistaa?
- Ovatko käsikirjat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä?
- Käsikirjojen ulkoasu

Toimeksiantajat antoivat käsikirjoista hyvää palautetta. Heidän mielestään sisällöt olivat riittäviä ja täyttivät työlle asetetut tavoitteet. Heidän mielestään käsikirjat olivat selkeitä ja he pitivät sisältöjä sopivan lyhyinä ja ytimekkäinä. Kehityskohteena he ehdottivat, että tekstiin voisi tuoda lisää innostavaa ja kannustavaa otetta, mikä voisi tuoda käsikirjoihin hieman lisää keveyttä.

Opiskelijalle lähetettiin 14.10.2022 sähköpostiviesti, jossa oli liitteenä opiskelijoiden ohjeistus vertaistarinoihin. Hänelle ei lähetetty Haaga-Helian käyttöön tarkoitettua käsikirjaa. Häneltä pyydettiin kommenttia ohjeistukseen opiskelijan näkökulmasta. Häntä pyydettiin kommentoimaan seuraavia asioita:

- Onko sisältöä riittävästi, pitäisikö jotain lisätä tai poistaa? Eli jos olisit kirjoittamassa omaa tarinaasi, niin auttaisiko tämä ohjeistus siinä riittävästi?
- Onko ohjeistus selkeä ja helposti ymmärrettävä?
- Ohjeistuksen ulkoasu

Myös opiskelija antoi ohjeistuksesta kehuva palautetta. Hänen mielestään ohjeistus oli selkeä ja hän kertoi pitävänsä erityisesti sisältöjen rennosta ja kannustavasta kirjoitustyylistä, jonka hän uskoi lisäävän ohjeistuksen lähestyttävyyttä. Hänellä oli muutamia kehitysehdotuksia liittyen sanavalintoihin ja ohjeistuksessa suositeltuihin tarinoiden sanamääriin.

Toimeksiantajien ja opiskelijan kommenttien pohjalta käsikirjoihin tehtiin vielä muutamia, pieniä muokkauksia. Esimerkiksi vertaistarinoiden ehdotettuja sanamääriä tekstissä ja otsikossa korjattiin, kun löytyi parempaa tietoa siitä, kuinka pitkät tekstit ja otsikot toimivat verkkosivuilla. Eniten hankaluuksia tuotti se, miten käsikirjojen tekstistä saisi innostavampaa ja kannustavampaa toimeksiantajien toiveiden mukaisesti. Joitakin tekstejä päädyttiin muokkaamaan niin, että ne ovat hieman aiempaa rennompia säilyttäen kuitenkin asiallisuuden ja asiantuntevuuden. Käsikirjoissa pyrittiin painottamaan sitä, kuinka tärkeitä ja hyödyllisiä vertaistarinat voivat olla.

Muokkausten jälkeen päivitettyt käsikirjat lähetettiin uudestaan toimeksiantajille ja pyydettiin heidän mielipidettään niistä. He olivat tyytyväisiä eivätkä tehneet enää uusia ehdotuksia, joten käsikirjat eivät kaivanneet enää lisämuokkauksia. Toimeksiantajat saivat siis valmiit käsikirjat käyttöönsä. Samalla käsikirjat ovat koko Haaga-Helian sisäisessä käytössä ja ne voidaan ottaa käyttöön, mikäli oppilaitoksessa päätetään alkaa julkaista opiskelijoiden vertaistarinoita.

6 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Haaga-Helian opiskelijoiden hyvinvointipalveluita heidän tarpeidensa mukaisesti palvelumuotoilun keinoin. Hyvinvointipalvelut ovat tärkeässä roolissa Haaga-Helian opiskelijoiden opiskelukyvyyn ylläpitämisessä ja parantamisessa. Opiskelijan opiskelukykyyn vaikuttavat opiskelijan omien voimavarojen, terveyden ja opiskelutaitojen lisäksi opiskeluympäristö ja opetus- ja ohjaustoiminta. Oppilaitoksen tarjoamalla hyvinvointipalveluilla on siis olennainen rooli opiskelijan opiskelukyvyyn säilyttämisessä ja parantamisessa. (Kunttu 2011, 34–35.) Kun opiskelijan opiskelukyky on hyvä, tukee se hänen opintojensa etenemistä ja ennaltaehkäisee mahdollisia ongelmia. Hyvä opiskelukyky tukee myös myöhemmin siirtymistä työelämään. (Kujala 2011, 154; Marttinen & Savolainen 2021, 56–57.)

Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyi konsepti opiskelijoiden vertaistarinoille, jotka voidaan ottaa osaksi hyvinvointipalveluita. Tässä luvussa käydään vielä opinnäytetyön vaiheet ja tulokset läpi, arvioidaan työn onnistumista ja annetaan kehitysehdotuksia jatkoon.

6.1 Tulosten yhteenveto

Haaga-Helian opiskelijoiden hyvinvointipalveluita lähdettiin tässä opinnäytetyössä kehittämään kolmen tutkimuskysymyksen avulla:

1. Millaisia tarpeita Haaga-Helian opiskelijoilla on oppilaitoksen tarjoamien hyvinvointipalveluiden suhteen?
2. Miten Haaga-Helian hyvinvointipalveluita voisi kehittää palvelumuotoilun keinoin vastaamaan paremmin opiskelijoiden tarpeita?
3. Miten kehitettävä hyvinvointipalvelu otetaan vastaan ja miten sitä voisi jatkokehittää?

Tutkimus- ja kehittämismenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin palvelumuotoilua, joka sopii menetelmäksi sellaisiin kehittämissuunnitelmiin, joissa palvelua halutaan kehittää asiakkaan tarpeista ja toiveista käsin (Ojasalo ym., 72–73). Palvelumuotoilun työkaluista tässä työssä käytettiin kyselyä, haastattelua, havainnointia, ideointityöpajaa ja benchmarkkausta.

Ensimmäiseen kysymykseen pyrittiin löytämään vastaus tekemällä opiskelijakysely, johon saatiin 53 vastausta. Vastajamäärä oli pieni, joten kyselyn tuloksia voidaan pitää lähinnä suuntaa antavina. Kyselyn vastauksista saatiin kuitenkin hieman näkemystä siihen, millaisia opiskeluun ja hyvinvointiin liittyviä haasteita opiskelijoilla on ja millaista apua he niihin toivoisivat. Lähes puolet kyselyn vastaajista koki tarvinneensa tukea hyvinvointiin tai opiskeluihin liittyvissä haasteissa. Heistä taas puolet olivat hyödyntäneet Haaga-Helian hyvinvointipalveluita, kuten opintopsykologia, psykiatrista

sairaanhoidajaa tai ammatillista erityisopettajaa. Keskusteluavun lisäksi opiskelijat toivoivat muun muassa lisätietoa avun hakemisesta, hyvinvointiin liittyviä artikkeleita ja opiskelijoiden omakohtaisia tarinoita.

Haaga-Heliassa on viime vuosina toteutettu muitakin opiskelijakyselyitä – esimerkiksi syksyllä 2021 tehtiin kysely samana vuonna aloittaneille opiskelijoille. Sen vastaajista 65 prosenttia ei ollut kokenut tarvitsevansa opiskelijoiden hyvinvointipalveluita, ja palveluita tarvinneista vain muutamat olivat käyttäneet Haaga-Helian hyvinvointipalveluita. Haaga-Helian kyselyssä opiskelijat ilmoittivat heitä kuormittaviksi tekijöiksi muun muassa ajan puutteen, stressin ja keskittymisvaikeudet. (Parkkinen 2022.) Tämän opinnäytetyön opiskelijakyselyssä vastaajat kertoivat kokeneensa tarvitsevansa tukea muun muassa stressiin, jaksamiseen, opiskelumotivaatioon ja opinnoista suoriutumiseen liittyvissä asioissa. Valtakunnallisessa korkeakouluopiskelijoiden terveys- ja hyvinvointitutkimuksessa taas lähes 60 prosenttia opiskelijoista oli kokenut psyykkistä kuormittuneisuutta, johon voi kuulua esimerkiksi keskittymisvaikeuksia, univaikeuksia, rasittuneisuutta ja arvottomuuden tunteita. Vastaajista kuitenkin yli 70 prosenttia ei ollut tarvinnut opiskeluterveydenhuollon palveluita edellisen vuoden aikana. (Parikka ym. 2021.)

Opinnäytetyössä tehdyn opiskelijakyselyn tuloksia haluttiin syventää vielä haastattelemalla Haaga-Helian hyvinvointiasiantuntijoita sekä havainnoimalla Haaga-Helian verkkosivuja. Haastattelun ja havainnoinnin avulla saatiin hieman parempi käsitys siitä, millaisia hyvinvointipalveluita Haaga-Helia tarjoaa ja miten ne näkyvät Haaga-Helian viestinnässä. Haastattelussa selvisi, että opiskelijat hakeutuvat hyvinvointipalveluihin monenlaisten opintoihin ja hyvinvointiin liittyvien haasteiden vuoksi ja että ajan saa tarvittaessa hyvinkin nopeasti. Haaga-Helian viestinnässä hyvinvointipalvelut näkyivät ainakin verkkosivuilla ja opiskelijoiden hyvinvointikirjeissä.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastaus löytyi, kun päätettiin alkaa kehittää konseptia opiskelijoiden vertaistarinoille. Moni opiskelija kokee itsensä yksinäiseksi ja ettei kuulu mihinkään opiskeluun liittyvään ryhmään (Parikka ym. 2021). Opiskelukykymallissa yhtenä osana ovat erilaiset opiskelijoiden yhteisöt, joita voivat olla esimerkiksi vuosikurssin opiskelijat tai ainejärjestöaktiivit. Opiskeluun liittyvään ryhmään kuuluminen tukee hyvinvointia ja opiskelukykyä ja ehkäisee yksinäisyyttä. Yhtenä osana tässä voi olla myös opiskelijoiden toisilleen antama vertaistuki. (Tuovila ym. 2021, 42–43.) Vertaistuella on todettu olevan monia hyötyjä. Rastegar Kazerooni, Amini, Tabari ja Moosavi (2020) tutkivat verkkovertaisryhmän vaikutusta korkeakouluopiskelijoiden hyvinvointiin koronapandemian aikana. Tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista yli 70 prosenttia raportoi vertaistuen auttaneen heitä sopeutumaan paremmin pandemian tuomiin olosuhteisiin.

Yksi vertaistuen muoto voivat olla vertaistarinat. Tähän kehittämiskohteeseen päädyttiin aiemmin saatujen tulosten sekä opinnäytetyön ohjaajan ja toimeksiantajien kanssa käytyjen keskusteluiden

jälkeen. Opinnäytetyössä tehdyssä opiskelijakyselyssä lähes 40 prosenttia vastaajista toivoi opiskelijoiden omakohtaisia tarinoita, kun kysyttiin, millaisia hyvinvointiin ja opiskelukykyyhin liittyviä materiaaleja he toivoisivat Haaga-Helialta. Haaga-Helien omassa opiskelijakyselyssä yli 60 prosenttia opiskelijoista ilmoitti opiskelukavereiden tuen olevan tärkeä voimavara opinnoissa. Pieni osa vastaajista kertoi myös, että itselle sopivan vertaistuen puuttuminen on yksi opintojen etenemistä vaikeuttava tekijä. (Parkkinen 2022.) Opiskelijoiden vertaistarinat ovat yksi keino opiskelijoiden yhteisöllisyyden ja vertaistuen lisäämiseen.

Vertaistarinoiden konseptin kehittämisen apuna käytettiin ideointityöpajaa, johon osallistuivat opinnäytetyön toimeksiantajat sekä yksi Haaga-Helien opiskelija. Työpajassa ideoitiin muun muassa vertaistarinoiden formaattia, teemoja ja aiheita sekä äänensävyä ja tyyliä. Työpajassa todettiin, että opiskelijoiden vertaistarinoiden olisi hyvä olla sävyiltään helposti lähestyttävää ja opiskelijan omalla äänellä kerrottuja tarinoita, joissa käsitellään opiskelijaelämää monelta eri kantilta. Työpajassa syntyi runsaasti ideoita, joiden pohjalta vertaistarinoiden konseptia oli hyvä lähteä kehittämään. Konseptoinnin avuksi benchmarkattiin vielä opiskelijajärjestöä ja toista ammattikorkeakoulua, jotka käyttivät vertaistarinoita omassa opiskelijaviestinnässään. Työn lopputuotoksena syntyi opiskelijoiden vertaistarinoiden konseptikäsikirja sekä erillinen opiskelijan ohjeistus, jotka annettiin pdf-muotoisina Haaga-Helien vapaasti käytettäväksi. Käsikirjassa esitellään vertaistarinoiden idea sekä käsitellään niiden ominaispiirteitä ja toteutusta.

Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana opiskelijoiden vertaistarinoita ei ollut vielä otettu Haaga-Heliasse käyttöön, joten konseptin toimivuutta ei päässyt testaamaan käytännössä. Kolmas tutkimuskysymys ei siis täysin saanut vastausta. Konseptikäsikirja ja opiskelijan ohjeistus lähetettiin kuitenkin arvioitaviksi opinnäytetyön toimeksiantajille sekä ideointityöpajassa mukana olleelle Haaga-Helien opiskelijalle, jotka antoivat niistä hyvää palautetta. Heidän ehdotustensa pohjalta käsikirjaan ja ohjeistukseen tehtiin muutamia pieniä muokkauksia.

6.2 Työn arviointi ja jatkoehdotukset

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin tietoperustan keräämisellä. Opinnäytetyön teorian ja empirian pitää liittyä vahvasti toisiinsa ja olla vuorovaikutuksessa keskenään. Teoriaperusta toimii työn viitekehystenä ja kertoo, mitä aiheesta tiedetään jo valmiiksi ja miten sitä on tutkittu. (Kananen 2019, 38–39.) LibGuides (2023) suosittaa opinnäytetyön tietolähteeksi ammatillista tietoa, virallisia tiedonlähteitä sekä tieteellisiä tutkimuksia ja tutkimusartikkeleita. Lähteitä arvioitaessa tärkeitä kriteerejä ovat tiedon alkuperän lisäksi esimerkiksi sen luotettavuus, objektiivisuus, ajantasaisuus ja kattavuus. Tässä opinnäytetyössä on käytetty useita eri lähteitä: tutkimusartikkeleita, kirjallisuutta, uutisia ja verkkosivuja. Tietoperusta on auttanut ymmärtämään opiskelijahyvinvoinnin teemoja ja palvelumuotoilun käytäntöjä sekä tukenut kehittämistyön suunnittelua ja toteutusta. Lähteet on pyritty

valitsemaan niin, että ne ovat luotettavia ja ajantasaisia. Tutkimusartikkeleista on valittu sellaisia, jotka ovat vertaisarvioituja, ja suurin osa muistakin lähteistä on valittu niin, että niiden kirjoittajina on alan asiantuntijoita. Joissakin luvuissa olisi ollut hyödyllistä käyttää lähteitä monipuolisemmin ja kattavammin; esimerkiksi korkeakouluopiskelijoiden terveyttä ja hyvinvointia käsittelevissä luvuissa on käytetty melko paljon Kuntun ym. kirjaa *Opiskeluterveys* (2011). Myös palvelumuotoilua käsittelevissä luvuissa kirjallisuuslähteitä olisi voinut käyttää monipuolisemmin sekä hyödyntää enemmän tutkimustietoa. Näiden lukujen teoriapohja nojaa paljon Tuulaniemen *Palvelumuotoilu*-kirjaan (2011). Tuulaniemen kirjasta sai kuitenkin monipuolisesti tietoa ja käytännön esimerkkejä palvelumuotoilun menetelmistä. Kirja on suosittu ja palkittu palvelumuotoilun perusteos (*Palvelumuotoilu* Palo 28.1.2021).

Palvelumuotoilussa keskeisessä roolissa on yhteiskehittäminen eli asiakkaan ja muiden sidosryhmien osallistaminen ja sitouttaminen kehittämistyöhön (Tuulaniemi 2011, 52). Tässä opinnäytetyössä Haaga-Helian opiskelijoita ja hyvinvointiasiantuntijoita sekä työn toimeksiantajia osallistettiin kyselyyn, haastattelun ja työpajan muodossa, mutta osallistamista olisi voinut olla paljon enemmänkin. Muun muassa asiakasymmärrystä olisi saanut kerrytettyä lisää haastatteleamalla opiskelijoita tai pyytämällä useampaa opiskelijaa mukaan työpajaan. Kysely oli kuitenkin kätevä keino useamman opiskelijan saavuttamiseen, vaikka vastauksia tulikin vähän. Haaga-Helian hyvinvointiasiantuntijat, kuten opintopsykologi ja psykiatrinen sairaanhoitaja, olivat opinnäytetyössä mukana vain lyhyen haastattelun verran. Heitä enemmän osallistamalla olisi ehkä saanut kattavamman kuvan Haaga-Helian hyvinvointipalveluiden nykytilasta ja apua kehittämistyön ideointiin. Ylipäättään opinnäytetyössä olisi ollut mahdollista hyödyntää useampaakin palvelumuotoilun menetelmää, kuten palvelupolkua, käyttäjäpersoonia tai service blueprintia.

Tämän opinnäytetyön tekemisen aikana vertaistarinoiden konseptia ei Haaga-Heliassa ehditty ottaa vielä käyttöön. Siksi ensimmäinen ehdotus hyvinvointipalveluiden jatkokehittämiseen on vertaistarinoiden käyttöönotto tai ainakin sen selvittäminen, olisiko niitä mahdollista alkaa käyttää. Konseptista pyrittiin tekemään sellainen, että sen avulla olisi mahdollisimman helppoa aloittaa vertaistarinoiden tekeminen. Mikäli tarinat otetaan käyttöön, nousee esille varmasti keinoja, joilla konseptia voidaan yhä kehittää eteenpäin.

Opinnäytetyön tekemisen aikana Haaga-Helian hyvinvointipalveluita on kehitetty jonkin verran. Esimerkiksi Haaga-Helian verkkosivujen hyvinvointiosio on uudistunut. Verkkosivujen Opiskelijalle-osiossa on nyt Opiskelijan ohjaus ja hyvinvointi -sivu, jossa opiskelijoiden hyvinvointipalvelut ovat listattuna aiempaa selkeämmin. (Haaga-Helia 2023e.) Opinnäytetyön toimeksiantajina toimineet VOIMA- ja HALI-hankkeet päättyivät jo ennen opinnäytetyön valmistumista, mutta uusi niin ikään opiskelijoiden hyvinvointiin keskittyvä Sole-hanke aloitti vuonna 2022. Hankkeen tavoitteena on

kehittää opiskelijan hyvinvointia ja elämänhallintaa tukevia toimenpiteitä järjestämällä valmennusta henkilöstölle sekä vertaistoimintaa opiskelijoille. (Haaga-Helia 2022c.)

Sole-hankkeen myötä Haaga-Heliassa on opinnäytetyön valmistumisen aikaan otettu käyttöön joitakin vertaistuen menetelmiä. Takaisin opintoihin -vertaismentorointi on tarkoitettu opiskelijalle, jonka opinnot ovat viivästyneet tai keskeytyneet mielenterveyteen tai jaksamiseen liittyvien haasteiden vuoksi. Vertaismentorina toimii toinen opiskelija, joka saa mentoroinnista opintopisteitä. (Haaga-Helia 30.1.2023.) Lisäksi on otettu käyttöön myötätuntomentorointi, joka on ryhmämuotoista vertaistoimintaa opiskelijoille. Ryhmässä pyritään löytämään uusia keinoja huolehtia mielen hyvinvoinnista vahvistamalla myötätunto- ja itsemyötätuntotaitoja. (Haaga-Helia 24.10.2022.) Näihin voisi saada vertaistarinatkin liitettävä kannustamalla mentorointiin osallistuvia opiskelijoita kirjoittamaan omia vertaistarinoitaan.

Vaikka opinnäytetyössä tehdyn opiskelijakyselyn vastaajamäärä jäi pieneksi ja sen tuloksia voidaan pitää lähinnä suuntaa antavina, nousi siitä kuitenkin joitakin kiinnostavia huomioita liittyen muun muassa siihen, millaisia hyvinvointiin ja opiskelukykyyn liittyviä materiaaleja opiskelijat toivoisivat Haaga-Helialta. Ylivoimaisesti eniten opiskelijat toivoivat lisää tietoa avun hakemisesta, ja tähän toiveeseen onkin jo pyritty vastaamaan esimerkiksi kehittämällä Haaga-Helian verkkosivuja. Myös erilaiset hyvinvointiin liittyviä artikkeleita on julkaistu. Kyselyssä kannatusta saivat lisäksi mindfulness-harjoitukset. Yksi vaihtoehto tässä opinnäytetyössä kehitettävälle kohteelle olivatkin etukäteen äänitettävät mindfulness-harjoitukset, joita opiskelijat voisivat kuunnella Haaga-Helian verkkosivuilla. Tällaisille harjoituksille olisi varmasti edelleen kysyntää.

6.3 Oman oppimisen arviointi

Tämä opinnäytetyöprosessi oli mielenkiintoinen ja sopivan haastava. Koin aiheen eli opiskelijoiden hyvinvoinnin ja hyvinvointipalvelut kiinnostavaksi ja tärkeäksi. Prosessin alussa oli jonkin verran vaikeuksia ja opinnäytetyön aihe ja toimeksiantaja ehtivät vaihtua kertaalleen. Prosessissa oli myös erilaisia ongelmia esimerkiksi aikataulutuksen suhteen, eikä opinnäytetyö valmistunut aivan siinä aikataulussa kuin alun perin suunnittelin.

Kaiken kaikkiaan projekti oli antoisa ja opettavainen. Teoriaosuutta kirjoittaessa oli aluksi haasteellista löytää sellaisia aiheita, jotka tukisivat kehittämistyön suunnittelua ja toteutusta. Lopulta sopivia aiheita kuitenkin löytyi, ja oli mielenkiintoista perehtyä opiskelijoiden hyvinvointiin liittyvään tutkimustietoon. Opinnäytetyötä tehdessä myös tiedonhakutaitoni kehittyivät.

Olin aiemmin käyttänyt palvelumuotoilua kehittämismenetelmänä vain parissa opintoihini kuuluneessa kurssiprojektissa. Tämä opinnäytetyö antoi hyvän mahdollisuuden päästä oppimaan lisää palvelumuotoiluprosessista, kun olin itsenäisesti vastuussa prosessin viemisestä alusta loppuun –

toki opinnäytetyön toimeksiantajien ja ohjaajan tuella. Koen oppineeni paljon uutta palvelumuotoilun periaatteista ja menetelmistä. Minulla on aiempaa työkokemusta viestinnästä, joten koin hyödylliseksi, että pääsin tässä projektissa käyttämään viestintäosaamistani palvelumuotoilun ohella.

Lähteet

British Design Council 17.9.2019. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Luettavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-frameworks/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond/>. Luettu: 13.12.2022.

Cojocar, C. 2020. Reaching Towards Generation Z Students – Making The (Digital) Difference In Communication. Teoksessa Makrides, G. (toim.) Eracon Congress & Career-EU Proceedings, s. 12–16. Luettavissa: <https://www.eracon.info/assets/files/2020/ERACON%20&%20CAREER-EU%20Proceedings%202020final.pdf>. Luettu: 5.5.2022.

Fardghassemi, S. & Joffe, H. 2022. The causes of loneliness: The perspective of young adults in London's most deprived areas. *PloS one*, 17, 4.

FinFami ry 2022. Vertaistarinat. Luettavissa: <https://www.finfamiuusimaa.fi/vertaistarinat/>. Luettu: 11.8.2022.

Flinkkilä, J. 20.11.2021. Yksinäisyys voi sairastuttaa tai jopa tappaa – 8 asiaa, miksi se on elimistölle niin vaarallista? Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/aihe/a/20-10001535>. Luettu: 16.12.2022.

Freyborg, H. 29.4.2022. Opiskelija Julia Sangervo soitti YTHS:lle, ja hänelle kerrottiin, että ensimmäinen vapaa lääkäriaika on aikaisintaan ensi syksynä – Ylilääkäri: ”Emme voi piiloutua sen selityksen taakse, että aikoja ei ole”. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000008778171.html>. Luettu: 15.3.2022.

Galderisi, S., Heinz, A., Kastrup, M., Beezhold, J. & Sartorius, N. 2015. Toward a new definition of mental health. *World Psychiatry* 2015 Jun, 14, 2, s. 231–233.

Grönroos, C. 2020. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 15.2.2023.

Haaga-Helia 2021. Haaga-Helian tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma (2021–2023). Haaga-Helian julkaisut. Luettavissa: <https://julkaisut.haaga-helia.fi/haaga-helian-tasa-arvo-ja-yhdenvertaisuussuunnitelma-2021-2023/>. Luettu: 14.3.2023.

Haaga-Helia 2022a. HALI - Korkeakoulujen ohjauksen ja opiskelijahyvinvoinnin tuen vahvistaminen palvelumuotoilun keinoin. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/ajankohtaista/hankkeet/hali-korkeakoulujen-ohjauksen-ja-opiskelijahyvinvoinnin-tuen-vahvistaminen>. Luettu: 14.3.2023.

Haaga-Helia 2022b. VOIMA – Voimaa, valoa ja vertaistukea korkeakouluopiskelijoille. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/ajankohtaista/hankkeet/voima-voimaa-valoa-ja-vertaistukea-korkeakouluopiskelijoille>. Luettu: 14.3.2023.

Haaga-Helia 2022c. Sole – Soljuvat opinnot lähtevät elämänhallinnasta. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/hankkeet/sole-soljuvat-opinnot-lahtevat-elamanhallinnasta>. Luettu: 14.4.2023.

Haaga-Helia 24.10.2022. Lähde matkalle myötätuntoisempaan opiskeluarkeen – ilmoittaudu myötätuntomentorointiryhmään. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/myotatatuntomentorointi>. Luettu: 13.4.2023.

Haaga-Helia 2023a. Koulutus. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus>. Luettu: 15.3.2023.

Haaga-Helia 2023b. Opiskelijan ohjaus ja hyvinvointi. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/opiskelijan-ohjaus-ja-hyvinvointi>. Luettu: 21.3.2023.

Haaga-Helia 2023c. Haaga-Helian strategia ja arvot. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-helian-strategia-ja-arvot>. Luettu: 14.3.2023.

Haaga-Helia 2023d. Tietoa Haaga-Heliasta. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta>. Luettu: 3.3.2023.

Haaga-Helia 2023e. Opiskelijan ohjaus ja hyvinvointi. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/opiskelijan-ohjaus-ja-hyvinvointi>. Luettu: 14.4.2023.

Haaga-Helia 30.1.2023. Takaisin opintoihin -mentorointi auttaa saamaan uudelleen otteen opiskelusta. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/takaisin-opintoihin-mentorointi-auttaa-saamaan-uudelleen-otteen-opiskelusta>. Luettu: 13.4.2023.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettu: 3.3.2023.

Horgan, A., McCarthy, G. & Sweeney, J. 2013. An Evaluation of an Online Peer Support Forum for University Students With Depressive Symptoms. Archives of psychiatric nursing 2013-04, 27, 2, s. 84–89.

Humak 2022a. Koulutus Humakissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.humak.fi/koulutus/>. Luettu: 8.8.2022.

- Humak 2022b. Opiskelijan silmin. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://opiskelijansilmin.humak.fi/>. Luettu: 8.8.2022.
- Huuskonen, P. 2010. Vertaistukea verkossa. Teoksessa Laatikainen, T. (toim.) Vertaistoiminta kannattaa, s. 71–79. Luettavissa: https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf. Luettu: 29.3.2022.
- Itani, O., Kassar, A. & Loureiro, S. 2019. Value get, value give: The relationships among perceived value, relationship quality, customer engagement, and value consciousness. *International journal of hospitality management* 2019, 80, s. 78–90.
- Juusola, H., Nori, H., Lyytinen, A., Kohtamäki, V. & Kivistö, J. 2021. Ulkomaiset tutkinto-opiskelijat suomalaisissa korkeakouluissa. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2021:14. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163013/OKM_2021_14.pdf. Luettu: 26.5.2022.
- Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 24.4.2023.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 15.12.2022.
- Korkiakangas, E., Batista, L., Turpeinen, M., Salmi, A. & Laitinen, J. 2019. Työkyvyn talo -mallin soveltuvuus yhteisölliseen terveyden ja työkyvyn edistämiseen. *Työelämän Tutkimus* 2019, 17, 2, s. 103–118.
- Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2016. Areena: Yritysviestinnän käsikirja. 1–2. painos. Edita. Helsinki. E-kirja. Luettu: 13.4.2022.
- Kosunen, T. 2021. Kohti saavutettavampaa korkeakoulutusta ja korkeakoulua. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2021:35. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163235/OKM_2021_35.pdf. Luettu: 5.5.2022.
- Kotimaisten kielten keskus 2021. Hyvinvointi. Luettavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/hyvinvointi?source=suggestion&searchMode=all>. Luettu: 9.7.2021.
- Kujala, J. 2011. Opiskelukyvyn ja yhteisöllisyyden edistäminen korkeakouluissa. Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Makkonen, K. & Pynnönen, P. *Opiskeluterveys*, s. 154–156. Duodecim. Helsinki.

Kunttu, K. 2011. Opiskelukyky. Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Makkonen, K. & Pynnönen, P. Opiskeluterveys, s. 34–35. Duodecim. Helsinki.

Kunttu, K., Pesonen, T. & Saari, J. 2016. Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimus 2016. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 48. Luettavissa:

https://1285112865.rsc.cdn77.org/app/uploads/2020/01/KOTT_2016-1.pdf. Luettu: 19.8.2021.

Kähkönen, S. 2021. Asiakasymmärryksen opas. Luettavissa: <https://www.puheet.com/blogi/asiakasymmarruksen-opas>. Luettu: 12.6.2022.

Käypä hoito 2019. Ahdistuneisuushäiriöt. Käypä hoito -suositus. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Luettavissa: <https://www.kaypahoito.fi/hoi50119>. Luettu: 5.5.2022.

Lavikainen, E. 2010. Opiskelijan ammattikorkeakoulu. Tutkimus ammattikorkeakouluopiskelijoiden koulutuspoluista, koulutuksen laadusta ja opiskelukyvystä. Opiskelijajärjestöjen tutkimussäätiö Otus rs 35/2010. Luettavissa: <https://docs.google.com/file/d/0Bwmvs3pV4wGtUnRaeTRCQmhU-MEU/edit?resourcekey=0-fF5yS9HRXJVTxY6dRvUcwg>. Luettu: 4.2.2022.

Lemon, K. & Verhoef, P. 2016. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of marketing*, 80, 6, s. 69–96.

Leonardi, F. 2018. The Definition of Health: Towards New Perspectives. *International journal of health services* 2018-10-01, 48, 4, s.735–748.

LibGuides 2023. Näin haet tietoa: Valitse luotettava lähde. Luettavissa: <https://libguides.haaga-helia.fi/nain-haet-tietoa/valitse-luotettava-lahde>. Luettu: 25.4.2023.

Lin, S. & Huang, Y. 2012. Investigating the relationships between loneliness and learning burnout. *Active learning in higher education*, 13, 3, s. 231–243.

Maroco, J. & Campos, J. 2012. Defining the Student Burnout Construct: A Structural Analysis from Three Burnout Inventories. *Psychological Reports*, 111, 3, 2012, s. 814–830.

Marttinen, E. & Savolainen, M. 2021. Opiskelijan siirtyminen työelämään. Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Kosola, S., Seilo, N. & Väyrynen, T. Opiskeluterveys, s. 56–57. Duodecim, Helsinki.

McCull-Kennedy, J., Gustafsson, A., Jaakkola, E., Klaus, P., Radnor, Z., Perks, H. & Friman, M. 2015. Fresh perspectives on customer experience. *The Journal of services marketing* 2015, 29, 6/7, s. 430–435.

- Moritz, S. 2005. Service Design: Practical Access To An Evolving Field. Köln International School of Design. Lontoo. E-kirja. Luettu: 16.1.2023.
- Naslund, J., Aschbrenner, K., Marsch, L. & Bartels, S. 2016. The future of mental health care: peer-to-peer support and social media. *Epidemiology and psychiatric sciences*, 25, 2, s. 113–122.
- Niederhoffer, K. & Pennebaker, J. 2002. Sharing One's Story. On the Benefits of Writing or Talking About Emotional Experience. Teoksessa Snyder, C. & Lopez, S. *Handbook of Positive Psychology*, s. 573–583. Oxford University Press. New York.
- Nyyti ry 2022a. Nyyti ry. Luettavissa: <https://www.nyyti.fi/yhdistys/>. Luettu: 2.8.2022.
- Nyyti ry 2022b. Tarinat. Luettavissa: <https://www.nyyti.fi/tarinat/>. Luettu: 2.8.2022.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3–4. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 24.4.2023.
- OKM 2022. Suomen koulutusjärjestelmä. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Luettavissa: <https://okm.fi/koulutusjarjestelma>. Luettu: 13.12.2022.
- Palvelumuotoilu Palo 28.1.2021. Palvelumuotoilun kirjallisuus – Palon vinkkilista. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-kirjallisuus-palon-vinkkilista/>. Luettu: 9.5.2023.
- Parikka, S., Holm, N., Ikonen, J., Koskela, T., Kilpeläinen, H. & Lundqvist, A. 2021. KOTT 2021 - tutkimuksen perustulokset 2021. Luettavissa: <http://www.terveytemme.fi/kott>. Luettu: 20.4.2023.
- Parikka, V. 2.9.2022. Hälyttävä tutkimus-tulos julki: Juuri kun opiskelijat tottuivat jatkuvaan poikkeus-tilaan, tapahtui ikävä käänne. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kaupunki/helsinki/art-2000009036697.html>. Luettu: 14.3.2022.
- Parkkinen, P. 2022. AMK-opiskelijakyselyn tulokset, syyslukukausi 2021: Yhteenveto Haaga-Helia -tason numeerisista ja avoimista vastauksista. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Raportti Haaga-Helian sisäiseen käyttöön.
- Rastegar Kazerooni, A., Amini, M., Tabari, P. & Moosavi, M. 2020. Peer mentoring for medical students during the COVID-19 pandemic via a social media platform. *Medical education*, 54, 8, s. 762–763.

- Reinikainen, R. 2018. Tietopaketti opintojen keskeyttämisestä. Voimaa opiskeluun -hanke. Opiskelun ja koulutuksen tutkimussäätiö Otus rs. Luettavissa: https://voimaaopiskeluun.diak.fi/wp-content/uploads/sites/7/2018/11/Voimaa_opiskeluun_Tietopaketti_opintojen_keskeyttamisesta_final.pdf. Luettu: 4.2.2022.
- Richard, J., Rebinsky, R., Suresh, R., Kubic, S., Carter, A., Cunningham, J., Ker, A., Williams, K. & Sorin, M. 2022. Scoping review to evaluate the effects of peer support on the mental health of young adults. *BMJ open*, 12, 8.
- Rintamäki, T., Kuusela, H. & Mitronen, L. 2007. Identifying competitive customer value propositions in retailing. *Managing service quality* 2007, 17, 6, s. 621–634.
- Robotham, D. 2008. Stress among higher education students: towards a research agenda. *Higher Education*, 56, 6, 2008, s. 735–746.
- Rovasalo, A. 25.1.2022. Masennustila eli depressio. Duodecim Terveyskirjasto. Luettavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00389>. Luettu: 5.5.2022.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Kvali-MOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Luettavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html. Luettu: 10.3.2023.
- Salmela-Aro, K., Upadyaya, K., Ronkainen, I. & Hietajärvi, L. 2022. Study Burnout and Engagement During COVID-19 Among University Students: The Role of Demands, Resources, and Psychological Needs. *Journal of happiness studies*, 23, 6, s. 2685–2702.
- Sanastokeskus 2022. Palvelu. TEPA-termipankki. Luettavissa: <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/palvelu>. Luettu: 2.6.2022.
- Savoila, P. 2020. Konsepti tiivistää verkkopalvelun tavoitteet. MEOM Web Studion blogi. Luettavissa: <https://www.meom.fi/webstudio/blogi/konsepti-tiivistaa-verkkopalvelun-tavoitteet/>. Luettu: 5.12.2022.
- Shalaby, R. & Agyapong, V. 2020. Peer Support in Mental Health: Literature Review. *JMIR Mental Health*, 7, 6.
- Simons, G. & Baldwin, D. 2021. A critical review of the definition of ‘wellbeing’ for doctors and their patients in a post Covid-19 era. *International Journal of Social Psychiatry* 2021-12, 67, 8, s. 984–991.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This Is Service Design Doing. O'Reilly Media. Sebastopol. E-kirja. Luettu: 1.3.2023.

THL 4.9.2020. Hyvinvointi. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>. Luettu: 9.7.2021.

Tietoarkisto 2021. Ristiintaulukointi. Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi>. Luettu: 30.12.2021.

Tietoarkisto 2022a. Posti- ja verkkokyselyaineiston kokoaminen. Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/postikysely/postikysely/>. Luettu: 24.5.2022.

Tietoarkisto 2022b. Kyselylomakkeen laatiminen. Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>. Luettu: 24.5.2022.

Tilastokeskus 12.5.2022. Yliopisto-opiskelijoiden määrä kasvoi vuonna 2021. Luettavissa: <https://stat.fi/julkaisu/ckg66hse81qyg0109v9q3kc0b>. Luettu: 13.12.2022.

Tilastokeskus 19.4.2022. Ammattikorkeakoulutuksen suosio kasvoi edelleen vuonna 2021. Luettavissa: <https://stat.fi/julkaisu/ckttrn1c8cpe0b00szu3mseq>. Luettu: 13.12.2022.

Towers, A. & Towers, N. 2022. Framing the customer journey: touch point categories and decision-making process stages. *International journal of retail & distribution management*, 50, 3, s. 317–341.

Tuovila, T., Seilo, N. & Kunttu, K. 2021. Opiskeluterveydenhuollon opas. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2021:14. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162957/STM_2021_14_J.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Luettu: 21.2.2022.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki. E-kirja. Luettu: 27.3.2023.

Vipunen 2022. Ammattikorkeakoulujen opiskelijat. Vipunen – Opetushallinnon tilastopalvelu. Luettavissa: https://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammattikorkeakoulutuksen%20opiskelijat-%20n%C3%A4k%C3%B6kulma%20koulutusala.xlsb. Luettu: 13.12.2022.

WHO 2022a. Constitution. Luettavissa: <https://www.who.int/about/governance/constitution>. Luettu: 6.4.2022.

WHO 2022b. Communicating for health. WHO strategic Framework for effective communications. Luetavissa: <https://www.who.int/about/communications>. Luettu: 18.2.2022.

Wyner, G. 2003. Beyond customer understanding. Marketing management (Chicago, Ill.), 12, 4, s. 6.

Liitteet

Liite 1. Kyselyn saatekirje ja kysymykset

Hei,

Opiskelen master-tutkintoa Liiketoiminnan uudistamisen ja johtamisen koulutuksessa. Teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on Haaga-Helian opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin. Opinnäytetyön toimeksiantajina ovat Haaga-Helian VOIMA- ja HALI-hankkeet. Osana opinnäytetyötäni toteutan Haaga-Helian restonomiopiskelijoille tehtävän kyselyn, jossa pyrin selvittämään opiskelijoiden tarpeita ja toiveita Haaga-Helian hyvinvointipalveluihin liittyen.

Voit vastata kyselyyn osoitteessa <https://link.webropolsurveys.com/S/EFD069A2F44B1E7C>. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 2–3 minuuttia. Kaikki vastaukset käsitellään anonymisti ja luottamuksellisesti. Kyselyn tulokset julkaistaan opinnäytetyössä, mutta yksittäistä vastaajaa ei pysty siitä tunnistamaan. Toivon vastaustasi mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään perjantaina 10.12.2021.

Mikäli sinulla herää kysymyksiä tähän kyselyyn tai opinnäytetyöhöni liittyen, voit olla minuun yhteydessä sähköpostitse osoitteeseen riikka.holttinen@myy.haaga-helia.fi.

Kiitos osallistumisestasi!

Terveisin

Riikka Holttinen

Haaga-Helian hyvinvointipalvelut

1. Sukupuolesi:

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua sanoa

2. Ikäsi:

- alle 20
- 20-24
- 25-29
- 30-34
- 35-39
- 40-44
- Yli 44

3. Minä vuonna olet aloittanut nykyiset tutkinto-opintosi?

- 2021
- 2020
- 2019
- 2018
- 2017
- 2016
- 2015 tai aiemmin

4. Oletko opintojesi aikana kokenut tarvitsevasi tukea hyvinvointiin tai opiskeluun liittyvissä haasteissa?

- Kyllä
- Ei

Mikäli vastasit "ei" kysymykseen 4, siirryt seuraavaksi kysymykseen 8.

[Seuraava](#)

Haaga-Helian hyvinvointipalvelut

5. Missä hyvinvointiin tai opiskelukykyyhyn liittyvissä asioissa olet kokenut tarvitsevasi tukea? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

- Opintoista suoriutuminen
- Opiskelumotivaatio
- Stressi
- Ahdistuneisuus tai jännittäminen
- Ajanhallinta
- Elämäntilanne
- Ihmissuhteet
- Jaksaminen/luupumus
- Mielen terveysongelmat
- Päihteet
- Muu, mikä?

6. Koetko, että koronapandemia on vaikuttanut tuen tarpeeseesi?

- Kyllä, lisännyt
- Kyllä, vähentänyt
- Ei
- En osaa sanoa

7. Oletko hyödyntänyt jotakin näistä Haaga-Helian hyvinvointipalveluista? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

- Opintopsykologi
- Psykiatrinen sairaanhoitaja
- Opiskelijatukihenkilö
- Oppilaitospappi
- Ammatillinen erityisopettaja
- VoimaHali-tapaamiset
- MyNetin terveys- ja hyvinvointipalveluiden sivujen materiaalit
- Muu, mikä?
- En ole hyödyntänyt Haaga-Helian hyvinvointipalveluita

Edellinen

Seuraava

Haaga-Helien hyvinvointipalvelut

8. Millaista hyvinvointiin ja opiskelukykyyn liittyvää keskusteluapua toivoisit Haaga-Helialta? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

- Yksilökeskustelut kasvokkain
- Yksilökeskustelut puhelimitse
- Yksilökeskustelut verkossa
- Ryhmäkeskustelut kasvokkain
- Ryhmäkeskustelut verkossa
- Muu, mikä?
- En koe tarvitsevani keskusteluapua

9. Millaista hyvinvointiin ja opiskelukykyyn liittyviä materiaaleja toivoisit Haaga-Helialta? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

- Tietoa avun hakemisesta
- Artikkeleita tai blogitekstejä
- Videoita
- Itsenäisiä tehtäviä
- Opiskelijoiden omakohtaisia tarinoita
- Mindfulness-harjoituksia
- Muu, mikä?
- En koe tarvitsevani materiaaleja

10. Muita ajatuksia, toiveita tai ehdotuksia liittyen Haaga-Helien hyvinvointipalveluihin:

Liite 2. Nytyi ry:n verkkosivujen Jaa oma tarina -sivu (2.8.2022)



JAA OMA TARINA

Haluatko jakaa tarinan sinua koskettavasta aiheesta? Tarina voi käsitellä esimerkiksi omaan opiskelija-arkeesi liittyviä ajatuksia, kokemuksia ja fiiliksiä. Voit kertoa vaikkapa siitä, mikä ilahduttaa ja mistä saat voimia ja hyvää mieltä tai miten pidät itsestäsi huolta. Voit myös kertoa siitä, miten olet löytänyt ratkaisuja opiskeluelämässä kokemiisi haasteisiin.

Jaa tarinasi alla olevan lomakkeen kautta. Voit kirjoittaa tarinasi nimimerkillä tai omalla nimelläsi.

Sinun ei tarvitse olla huipputarinan kertoja osallistuaksesi. Pääasia että sinulla on ajatuksia ja pohdintoja, joita haluat jakaa toisillekin. Tyyli on vapaa. Tarinasi voi olla myös vinkkilista, runo, sarjakuva ([lue jo tehty sarjakuva](#)), infograafi tai vaikkapa video!

Emme halua ohjeistaa aihevalintaasi, mutta toivomme että tarinassasi on kannustavuutta ja toiveikkautta. Näin omat kokemuksesi ja oivalluksesi voivat auttaa toisiakin löytämään uudenlaisia näkökulmia omaan opiskeluun ja hyvinvointiin. Muistathan kunnioittaa ihmisten yksityisyyttä. Näin ollen tarinassa ei tule mainita sellaisia asioita, joiden perusteella yksittäisiä ihmisiä voidaan tunnistaa. Asiattomat tarinat jätämme kokonaan julkaisematta.

Tutustumme kaikkiin tarinoihin etukäteen. Lähetettyäsi tarinan olemme yhteydessä sähköpostitse sinuun ennen julkaisua ja sovimme yhdessä tarinan julkaisusta. **Toimituksemme lomailee 4.7 – 7.8.2022, tänä aikana lähetetyt tarinat käsitellään elokuusta alkaen.**

[Julkaisemme tarinat sivuillamme](#) ja jaamme niitä Nytyi ry:n sosiaalisen median kanavissa.

”

TUNTUI HYVÄLTÄ AJATUKSELTA KIRJOITTA AIIHEESTA, JOTA OLIN POHTINUT PALJON JA SILLÄ TAVALLA OIKEIN KONKREETTISESTI KÄSITELLÄ ASIAA SEKÄ JAKAA TARINAANI.

”

”

SAIN PALAUTETTA LUKIJALTA. HÄN KERTOI KOKENEENSA SAMOJA ASIOITA JA JAKOI OMIA KOKEMUKSIAAN SAMANLAISESTA TILANTEESTA. TUNTUI IHANALTA KUULLA, ETTÄ JOKU YMMÄRTÄÄ MISTÄ PUHUN.

”

Jaa tarinasi on myös yksi vapaaehtoistehtävistämme. [Lue lisää vapaaehtoistoiminnastamme.](#)

Lisätietoa:

Linda Lindström, vapaaehtoistoiminnan asiantuntija
linda.lindstrom@nytyi.fi
050 530 2449

Tarinan otsikko *

Tarinasi *

Kirjoita tähän tarinaasi koskeva teksti tai liitä tekstikenttään linkki esim. Youtube-videoon, jolla kuvaat tarinasi.


Nimesi tai nimimerkkisi *

Profiilikuvauksesi *

Kirjoita lyhyt kuvaus itsestäsi, joka voidaan julkaista tarinasi yhteydessä. Voit kertoa muutamalla lauseella esim. ikäsi, opiskelualasi, kiinnostuksen kohteesi jne.

Yhteystiedot *

Kirjoita alle sähköpostiosoitteesi, jotta voimme olla sinuun yhteydessä tarinaasi koskien. Huom. yhteystietojasi ei julkaista, niitä ei luovuteta eteenpäin eikä käytetä markkinointitarkoituksiin.

 En ole robotti 

Liite 3. Vertaistarinoiden konseptikäsikirja

Opiskelijoiden vertaistarinat

Konseptikäsikirja Haaga-Heliale

2022



Haaga-Helian opiskelijoiden vertaistarinat



Haaga-Heliassa opiskelee yhteensä yli 10 000 opiskelijaa ammattikorkeakoulu-, master- ja opettajakoulutuksessa. Haaga-Helian opiskelijat ovat hyvin moninainen joukko – juuri toisen asteen koulutuksesta valmistuneita opiskelijoita, jo pitkän työuran tehneitä master-opiskelijoita ja kaikkea sitä väliä.

Uusien opintojen aloittaminen on usein jännittävää, ja myös opinnoissaan jo pidemmällä oleva opiskelija voi kohdata monenlaisia haasteita, joihin hän kaipaa vertaistukea. Eikä vertaistuen tarvitse aina käsitellä pelkästään opiskelijoiden kohtaamia haasteita, vaan se voi olla myös omien onnistumisten ja oivallusten jakamista.

Haaga-Helian opiskelijoiden vertaistarinat tuovat uuden, vertaistuellisen ja helposti saavutettavissa olevan keinon opiskelijoille tarjottaviin hyvinvointipalveluihin. Vertaistarinat ovat helppo, matalan kynnyksen keino jakaa opiskelijoiden omia kokemuksia sekä kuulla muiden tarinoita.

Haaga-Helian sivuilla julkaistaan jo nyt opiskelijatarinoita, mutta opiskelijoiden vertaistarinat eroavat niistä hieman. Vertaistarinoiden tavoitteena on olla enemmän vertaistuellista, opiskelijalta opiskelijalle ja opiskelijan omalla äänellä kerrottuja tarinoita.

Yhteisöllisyys lisää hyvinvointia

Opiskelijan opiskelukyky koostuu monista eri tekijöistä. Opiskelijan omien voimavarojen ja opiskelutaitojen lisäksi opiskelukykyyn kuuluvat oppilaitoksen opetustoiminta ja opiskeluympäristö. Opiskeluympäristö pitää sisällään fyysisen opiskeluympäristön lisäksi opiskelijoiden yhteisöt, ja yhteisöllisyyden kokemukset ovatkin tärkeitä opiskelijan hyvinvoinnissa.

Jopa neijäsosa korkeakouluopiskelijoista kokee itsensä yksinäiseksi ja lähes kolmasosa ei koe kuuluvansa mihinkään opiskelijaryhmään. Yksinäisyyden syynä voivat olla esimerkiksi taloudellinen tilanne, lähiverkoston muuttuminen tai uusi elämäntilanne, kuten uudelle opiskelupaikkakunnalle muuttaminen. Vaikutusta voi olla myös opiskelijan henkilökohtaisilla tekijöillä, kuten ujoudella.

Yksinäisyys voi aiheuttaa niin psyykkisiä kuin fyysisiäkin ongelmia. Opiskelijalla se voi vaikuttaa jaksamiseen, opiskelumotivaatioon ja opintojen sujuvuuteen. Yksinäisyyttä vähentävät merkitykselliset kohtaamiset, omien kokemusten ja ajatusten jakaminen muiden kanssa sekä kiinnostus muita kohtaan.

Opiskelijoiden yksinäisyyttä on hyvä pyrkiä ehkäisemään ja yhteisöllisyyttä kasvattamaan. Tähän vertaistuki ja vertaistarinat ovat hyvä keino.



Vertaistarina opiskelijalta opiskelijalle

Opiskelijan vertaistarina on vertaistuellinen tarina opiskelijalta opiskelijalle. Vertaistuki tarkoittaa tuen antamista ja saamista sellaisten ihmisten välillä, jotka jakavat keskenään samanlaisen taustan tai tilanteen – eli esimerkiksi opiskelevat samassa oppilaitoksessa. Vertaistuki on empatiaa, rohkaistua ja avun antamista. Tyyppillisesti vertaistukea annetaan kasvokkain kahden kesken tai ryhmässä, mutta verkossa annettavan vertaistuen määrä on kasvanut.

Opiskelijoiden vertaistarinoissa olennaista on, että käsitellyt teemat ja aiheet nousevat opiskelijoiden omista tarpeista ja kiinnostuksen kohteista. Opiskelijan elämä ja arki koostuu monista erilaisista palasista, joten vertaistarinatkin kertovat monenlaisista eri aiheista ja teemoista.

Opiskelijan vertaistarina julkaistaan sellaisissa kanavissa, joissa se tavoittaa opiskelijat mahdollisimman tehokkaasti. Käytettäviä kanavia voivat olla esimerkiksi oppilaitoksen verkkosivut ja sosiaalisen median kanavat.



Vertaistarinoista on monia hyötyjä



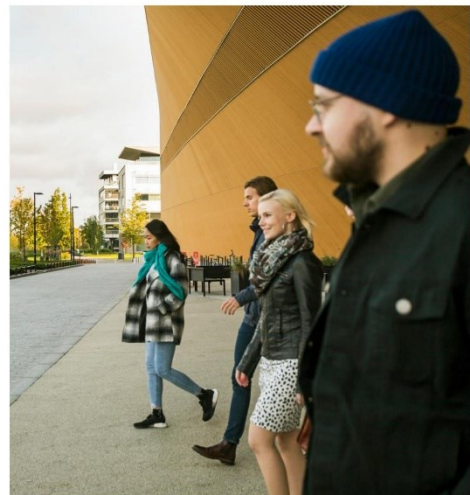
Vertaistarina auttaa sekä sen kirjoittajaa että lukijaa. Toisen henkilön vertaistarinan lukeminen voi auttaa ymmärtämään paremmin myös lukijan omia haasteita. Lisäksi lukija voi saada apua siitä, että hän tietää muiden kamppailevan mahdollisesti samanlaisten haasteiden kanssa kuin hän itse.

Vertaistarinan kirjoittaminen auttaa käsittelemään omia kokemuksia. Omien kokemustensa sanoittaminen ja tarinallistaminen auttaa paremmin ymmärtämään ja selittämään niitä. Tarinallistaminen tarkoittaa kokemusten kirjoittamista tarinamuotoon. Kun oman kokemuksensa tarinallistaa, voi se auttaa hallinnan tunteen vahvistamisessa sekä ajatusten ja tunteiden järjestämisessä.

Omasta tarinasta tulee vertaistarina silloin, kun sen jakaa muille vertaisilleen. Oman tarinansa jakamalla voi saada muilta tukea ja ymmärrystä. Lisäksi omista kokemuksista kertominen auttaa vähentämään yksinäisyyttä ja eristäytyneisyyttä. Moni oman tarinansa jakanut on kokenut sen helpottavaksi ja oloa parantavaksi.

Vertaistarinoiden kohderyhmät

- **Haaga-Helien opiskelijat.** Opiskelijoiden vertaistarinoiden tärkein kohderyhmä ovat tietysti Haaga-Helien opiskelijat – vertaistarinat ovat ennen kaikkea opiskelijalta opiskelijalle suunnattuja kokemuksia, vinkkejä ja ideoita. Haaga-Helien yli 10 000 opiskelijan joukkoon mahtuu hyvin paljon erilaisia taustoja, kokemuksia ja elämäntilanteita. Yksittäisen vertaistarinan kohderyhmänä ei siis välttämättä tarvitse olla ihan kaikki Haaga-Helien opiskelijat, vaan sen voi rajata koskemaan tiettyä opiskelijaryhmää. Jokaiselle vertaistarinalle kuitenkin löytyy varmasti suuri joukko lukijoita, jotka voivat saada siitä apua, tukea ja uusia ideoita omaan opiskeluunsa tai opiskelija-arkeensa.
- **Haaga-Helien muut sidosryhmät.** Vaikka opiskelijoiden vertaistarinoiden ensisijainen kohderyhmä ovatkin muut opiskelijat, voi niistä olla hyötyä myös Haaga-Helien ulospäin suuntautuvassa viestinnässä ja markkinoinnissa. Vertaistarinoiden julkaisu auttaa viestimään, että Haaga-Helia välittää opiskelijoidensa hyvinvoinnista. Sen ansiosta esimerkiksi korkeakouluun hakemista vasta suunnitteleva, tuleva opiskelija voi päätyä valitsemaan juuri Haaga-Helien hakukohteekseen.



Vertaistarinoiden teemat ja aiheet



Haaga-Helian opiskelijoiden vertaistarinoiden teemat ja aiheet voivat olla melkein mitä tahansa opiskelijan elämään liittyvää. Varsinainen opiskelu on vain yksi osa opiskelijan elämää ja muu arki, vapaa-aika, terveys ja hyvinvointi, harrastukset ja sosiaaliset suhteet ovat vähintäänkin yhtä tärkeässä osassa siinä. Eri opiskelijat voivat myös kokea saman asian usealla eri tavalla – toinen saattaa kokea tiukat aikataulut stressaaviksi, kun toinen taas kukoistaa nimenomaan paineen alla. Tarinan aihe on sellainen, jonka opiskelija itse kokee tärkeäksi ja jonka jakamisen hän uskoo auttavan muita opiskelijoita.

Esimerkkejä vertaistarinoiden aiheista:

- Opiskelun ja arjen yhdistäminen
- Opintojen aloittaminen
- Opiskelumenetelmät
- Mielen terveys
- Opiskelustressi
- Terveelliset elämäntavat
- Urasuunnittelu

Käytettävät viestintäkanavat

Opiskelijoiden vertaistarinoiden tavoitteena on auttaa mahdollisimman suurta joukkoa Haaga-Helian opiskelijoita. Tarinoiden julkaisuun ja niistä viestimiseen käytettäviksi kanaviksi tulisi valita siis sellaisia, joita opiskelijat käyttävät aktiivisesti.

- **Verkkosivut.** Varsinkin pidemmille vertaistaroille Haaga-Helian verkkosivut ovat paras julkaisualue. tarinat tulisi sijoittaa verkkosivuille niin, että ne ovat helposti ja loogisesti löydettävissä. Sopiva sijainti on esimerkiksi Opiskelijalle-alasivun alla.
- **Sosiaalinen media.** Sosiaalisen median kanavat ovat luontevia väyliä erityisesti julkaistuista vertaistaroista viestimiseen. Lyhyempiä vertaistaroita voi myös julkaista esimerkiksi Instagram-tarinoissa tai -feedissa. Viestimiseen voidaan käyttää esimerkiksi Haaga-Helian tai opiskelijajyhdistysten sosiaalisen median kanavia.
- **Sähköposti.** Muutenkin opiskelijaviestinnässä hyödynnettävä sähköposti on hyvä keino viestiä myös vertaistaroista. Haaga-Helian sähköpostit tavoittavat suuren osan opiskelijoista. Sopiva sijainti on esimerkiksi opiskelijoille lähetettävä hyvinvointikirje.
- **Muut kanavat.** Vertaistaroista voi ja kannattaa viestiä kaikissa sellaisissa kanavissa, jotka tavoittavat opiskelijat. Lisäksi vertaistaroista voi viestiä kasvokkaisissa kohtaamisissa esimerkiksi hyvinvointipalveluissa, opiskelijatapahtumissa tai oppitunneilla.



Vertaistarinan sisältö ja tyyli



Opiskelijan vertaistarinassa tärkeintä on, että se kerrotaan opiskelijan omalla äänellä. Jokainen opiskelija tietää itse parhaiten, miten haluaa oman tarinansa kertoa. Tarina voi olla kevyen pirskahteleva tai siinä voi olla synkkiäkin sävyjä. Olisi kuitenkin hyvä, että jokaisessa tarinassa olisi mukana toiveikkuutta ja positiivisuutta.

Tarinansa kirjoittavalle opiskelijalle annetaan opiskelijan ohjeistus vertaistarinoiden kirjoittamiseen. Lisäksi hänelle voidaan tarjota muutakin apua ja vinkkejä kirjoittamiseen, mikäli hän kokee niitä tarvitsevänsä.

Julkaisuvaiheessa tarinat saattavat kaivata jonkin verran stiiisointia, jotta ne ovat selkeitä ja helposti luettavissa. Ennen tarinan julkaisua siitä tulisikin korjata mahdolliset kieliooppivirheet. Selkeässä tekstissä ei myöskään ole liian pitkiä lauseita tai kappaleita. Suositeltava tekstin pituus on noin 300–600 sanaa.

Tarinassa ei saa käyttää alatyylisiä tai loukkaavia ilmaisuja. Tarvittaessa tarinaa voi myös lyhentää tai tehdä muita sellaisia muokkauksia, jotka tekevät tarinasta selkeämmän. Tällöin asiasta tulee kuitenkin keskustella ensin tarinan kirjoittaneen opiskelijan kanssa.

Tarina julkaistaan opiskelijan oikealla nimellä tai nimerkillä hänen oman toiveensa mukaan. Moni voi kokea oman tarinansa kertomisen helpommaksi, mikäli sen voi tehdä anonymisti.

Vertaistarinan rakenne

Houkutteleva otsikko

Otsikko on tärkeä osa jokaista tekstiä, sillä sen tehtävänä on herättää lukijan kiinnostus tekstiä kohtaan ja saada hänet tarttumaan siihen. Hyvä otsikko kertoo kiinnostavalla tavalla sen, mistä tekstissä on kyse. Sopiva otsikon pituus on noin 3–8 sanaa.

Kiinnostava ja informatiivinen aloitus

Tekstin ensimmäisten lauseiden tulee olla niin kiinnostavia, että lukija haluaa jatkaa lukemista. Tarinan ensimmäisessä kappaleessa esitellään tarinan aihe ja lähtökohta. Kirjoittaja voi kertoa esimerkiksi siitä, millainen tilanne hänellä oli opinnoissaan tai arjessaan kun hän törmäsi asiaan, jota aikoo tarinassaan käsitellä.

Tarinaa syventävä keskikohta

Tekstin keskellä olevissa kappaleissa syvennytään aiheeseen tarkemmin ja kerrotaan tarinaa eteenpäin. Parhaimmillaan keskikohta on mielenkiintoinen ja napakka. Miten kirjoittajan käsittelemä asia on vaikuttanut hänen elämäänsä tai opintoihinsa? Millaisia keinoja hän on löytänyt sen käsittelyyn?

Kannustava ja toiveikas lopetus

Tarinan lopussa voi tehdä esimerkiksi yhteenvedon siitä, millaisia ajatuksia ja oivalluksia kirjoittaja on saanut ja miten hän aikoo jatkaa tästä eteenpäin. Tarina on hyvä lopettaa niin, että lukijalle jää siitä lopulta hyvä ja toiveikas olo.

Kuvitteellinen esimerkkitarina

Löysin nopeasti ystäviä uudesta opiskelukaupungista

Uusien opintojen aloittaminen on aina jännittävää. Lisäjännitystä voi tuoda se, jos opintojen aloittamisen myötä on muuttanut uuteen kaupunkiin, josta ei tunne vielä ketään. Aloittaessani tradenomiopinnot Haaga-Heliassa muutin Helsinkiin pieneltä paikkakunnalta, jonne jäivät kaikki vanhat kaverini. Jännitin kovasti, pääsenkö opiskelijaporukoihin mukaan ja löydänkö Helsingistä uusia kavereita.

Istuin uuden kotini lattialla sekalaisen laatikoiden ja väärillä paikoilla olevien huonekalujen keskellä. Koko muuttopäivä oli ollut yhtä kiirettä ja hälinää, mutta nyt muuttoapuna olleet vanhempani olivat lähteneet takaisin kotipaikkakunnalleni ja minä olin jäänyt yksin hiljaiseen yksiöni. Olo tuntui hieman yksinäiseltä, sillä en tuntenut Helsingistä ketään. Samalla olin innoissani siitä, että pääsisin pian aloittamaan opinnot ja kokemaan kaikkea uutta. Parin päivän päästä alkoivat opiskelut Haaga-Heliassa. Ensimmäiset päivät menivät ryhmäytymisessä ja uusiin opiskelutovereihin tutustuessa. Olin iloinen huomattessani, että kaikki opiskelutoverini olivat todella mukavia ja innokkaita tutustumaan toisiinsa. Moni oli laillani muuttanut Helsinkiin muualta päin Suomea, osa todella kaukaakin. He olivat samanlaisessa tilanteessa kuin minä, eli eivät tunteneet Helsingistä vielä ketään ja toivoivat löytävänsä uusia ystäviä.

Olin jo ennen opintojen alkua päättänyt, että osallistun aktiivisesti erilaisiin tapahtumiin ja illanviettoihin, joissa voisin tutustua muihin opiskelijoihin. Olen hieman introvertti ja kaipaan myös omaa rauhaa, joten minun piti löytää itselleni sopiva tasapaino opiskelijatapahtumien ja rauhallisten koti-iltojen välillä. Tapahtumien lisäksi uusiin opiskelutovereihin tutustui kursseilla vähän vahingossakin tunneilla ja ryhmätöissä. Opintoja oli ollut takana vasta muutama viikko, kun huomasin löytäneeni jo monta uutta ystävää. Myös yhteydet vanhoihin ystäviini ovat säilyneet, ja käyn säännöllisesti entisellä kotipaikkakunnallani heitä tapaamassa.

Sellaiselle, joka on kanssani samanlaisessa tilanteessa eli muuttanut opintojen perässä uuteen, vieraaseen kaupunkiin, haluaisin sanoa: kaikki järjestyy kyllä. Muista olla oma itsesi ja pitää mielesi avoimena uusille ihmisille ja kokemuksille. Uusi kaupunki ja uudet opinnot ovat loistava mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin, ja sinäkin löydät varmasti uusia ystäviä.

Sosiaalisen median viestintä

- Vertaistarinoiden sosiaalisen median viestinnässä noudatetaan Haaga-Helian yleisiä viestintäohjeita
- Vertaistarinat osoittavat, että Haaga-Helia välittää opiskelijoistaan
- Rento ja leikkisä, mutta asiallinen tyyli
- Lyhyitä, houkuttelevia lainauksia tarinoista sekä kehoitus mennä lukemaan koko tarina
- Haaga-Helian omien kanavien sijaan tai lisäksi voidaan hyödyntää esimerkiksi opiskelijajyhdistysten kanavia

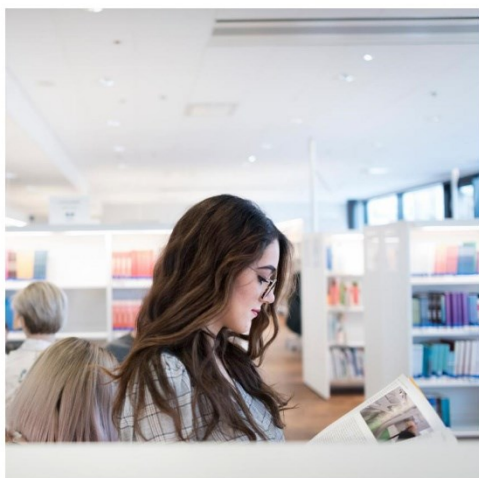


Esimerkki Instagram-julkaisusta



Esimerkki Instagram-tarinasta

Käytännön toteutus



- **Resursointi:** Olisi hyvä, jos vertaistarinoille olisi nimettyä Haaga-Heliasta oma vastuhenkilö, joka vastaisi tarinoiden koordinoinnista ja julkaisusta. Vastuhenkilö voi olla joku Haaga-Helian henkilökuntaan kuuluva, kuten viestinnän tai hyvinvointipalveluiden työntekijä, tai esimerkiksi opiskelija-aktiivi.
- **Aikataulus:** Kuinka usein vertaistarinoita julkaistaan? Mikäli tarinoita saadaan runsaasti, on niille hyvä suunnitella säännöllinen julkaisuajankaus, esimerkiksi yksi tarina viikossa. Aikatauluksessa tulisi ottaa huomioon Haaga-Helian muun viestinnän aikataulu.
- **Kirjoittajien löytäminen:** Miten opiskelijoita innostetaan kirjoittamaan omia vertaistarinoita? Miten innokkaita kirjoittajia voisi löytää?
 - Opiskelijajyhdistykset, niiden aktiivit ja vapaaehtoiset
 - Vertaistarinnan kirjoittaminen osana kurssia
 - Muu opiskelijaviestintä: sähköposti, verkkosivut, sosiaalinen media
- **Vertaistarinat ovat loistava keino opiskelijoiden hyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden lisäämiseen, joten niihin panostaminen kannattaa!**

Käsikirjassa käytetyt lähteet

- Horgan, A., McCarthy, G. & Sweeney, J. 2013. An Evaluation of an Online Peer Support Forum for University Students With Depressive Symptoms. Archives of psychiatric nursing 2013-04, 27 (2), s. 84-89.
- Juntila, N. 2018. Kaiken keskellä yksin. Aikuisten yksinäisyydestä. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Kortesoja, K. 2009. Tekstiä ruudulla: Kirjoitamme verkkoon. Infor. Helsinki.
- Kunttu, K. 2011. Opiskelukyky. Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Makkonen, K. & Pynnönen, P. Opiskeluterveys, s. 34–35. Duodecim. Helsinki.
- Lin, S. & Huang, Y. 2012. Investigating the relationships between loneliness and learning burnout. Active learning in higher education, 13 (3), s. 231-243.
- Niederhoffer, K. & Pennebaker, J. 2002. Sharing One's Story. On the Benefits of Writing or Talking About Emotional Experience. Teoksessa Snyder, C. & Lopez, S. Handbook of Positive Psychology, s. 573–583. Oxford University Press. New York.
- Parikka, S., Holm, N., Ikonen, J., Koskela, T., Kilpeläinen, H. & Lundqvist, A. 2021. KOTT 2021 -tutkimuksen perustulokset 2021. Verkojulkaisu. Luettavissa: <http://www.terveytemme.fi/kott>.
- Shalaby, R. & Agyapong, V. 2020. Peer Support in Mental Health: Literature Review. JMIR Mental Health, 7, 6, e15572-e15572.
- Uimonen, T. 2010. Kirjoita kiinnostavasti. Infor. Helsinki. E-kirja.
- Öömi, E. 2016. Kielenhuolto kirkastaa viestintää. Kielikello. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/kielenhuolto-kirkastaa-viestintaa>

Liite 4. Vertaistarinoiden ohjeistus opiskelijalle

Opiskelijoiden vertaistarinat

Ohjeistus opiskelijalle vertaistarinan kirjoittamiseen

2022



Vertaistarina opiskelijalta opiskelijalle

Auta muita opiskelijoita kirjoittamalla oma vertaistarinas!

Opiskelijan vertaistarina on vertaistuellinen tarina opiskelijalta opiskelijalle. Vertaistuki tarkoittaa tuen antamista ja saamista sellaisten ihmisten välillä, jotka jakavat keskenään samanlaisen taustan tai tilanteen – eli esimerkiksi opiskelevat samassa oppilaitoksessa. Vertaistuki on empatiaa, rohkaisua ja avun antamista. Tyypillisesti vertaistukea annetaan kasvokkain kahden kesken tai ryhmässä, mutta verkossa annettavan vertaistuen määrä on kasvanut.

Opiskelijoiden vertaistarinoissa olennaista on, että käsitellyt teemat ja aiheet nousevat opiskelijoiden omista tarpeista ja kiinnostuksen kohteista. Opiskelijan elämä ja arki koostuu monista erilaisista palasista, joten vertaistarinatkin kertovat monenlaisista eri aiheista ja teemoista.

Opiskelijan vertaistarina julkaistaan sellaisissa kanavissa, joissa se tavoittaa opiskelijat mahdollisimman tehokkaasti. Käytettäviä kanavia voivat olla esimerkiksi oppilaitoksen verkkosivut ja sosiaalisen median kanavat.



Vertaistarinoista on monia hyötyjä

Vertaistuen on todettu olevan hyödyllistä monissa erilaisissa ihmisryhmissä. Myös korkeakouluopiskelijoiden on todettu siitä hyötyvän. Vertaistuki voi auttaa saamaan tietoa, taitoa ja varmuutta esimerkiksi terveyden ylläpitämiseen ja elämäntapaan. Vertaistuki toimii parhaiten silloin, kun se on säännöllistä ja sen osallistajat ovat aktiivisia.

Omien kokemustensa sanoittaminen ja tarinallistaminen auttaa paremmin ymmärtämään ja selittämään niitä. Tarinallistaminen tarkoittaa kokemusten kirjoittamista tarinamuotoon. Kun oman kokemuksensa tarinallistaa, voi se auttaa hallinnan tunteen vahvistamisessa sekä ajatusten ja tunteiden järjestämisessä.

Oman tarinasta tulee vertaistarina silloin, kun sen jakaa muille vertaisilleen. Oman tarinansa jakamalla voi saada muilta tukea ja ymmärrystä. Lisäksi omista kokemuksista kertominen auttaa vähentämään yksinäisyyttä ja eristäytyneisyyttä. Moni oman tarinansa jakanut on kokenut sen helpottavaksi ja oloa parantavaksi.

Vertaistarinat auttavat paitsi niiden kirjoittajaa, myös lukijaa. Toisen henkilön vertaistarinan lukeminen voi auttaa ymmärtämään paremmin myös lukijan omia haasteita. Lisäksi lukija voi saada apua siitä, että hän tietää muiden kamppailevan mahdollisesti samanlaisten haasteiden kanssa kuin hän itse.



Vertaistarinan aiheen löytäminen



Oletko törmännyt opinnoissasi tai arjessasi johonkin haasteeseen ja löytänyt keinoja sen kanssa pärjäämiseen? Oletko kokenut jonkun oivalluksen tai saanut idean, jonka haluat jakaa muidenkin opiskelijoiden kanssa? Onko sinulla hyviä opiskeluvinkkejä?

Haaga-Helian opiskelijoiden vertaistarinoiden teemat ja aiheet voivat olla melkein mitä tahansa opiskelijan elämään liittyvää. Opiskelijan elämään voi liittyä monenlaisia kokemuksia, haasteita ja onnistumisia. Varsinainen opiskelu on vain yksi osa opiskelijan elämää ja muu arki, vapaa-aika, terveys ja hyvinvointi, harrastukset ja sosiaaliset suhteet ovat vähintäänkin yhtä tärkeässä osassa siinä. Mistä sinä haluaisit kirjoittaa? Minkä aiheen koet tärkeäksi?

Esimerkkejä vertaistarinoiden aiheista:

- Opiskelun ja arjen yhdistäminen
- Opintojen aloittaminen
- Opiskelumenetelmät
- Mielen terveys
- Opiskelustressi
- Terveelliset elämäntavat
- Urasuunnittelu

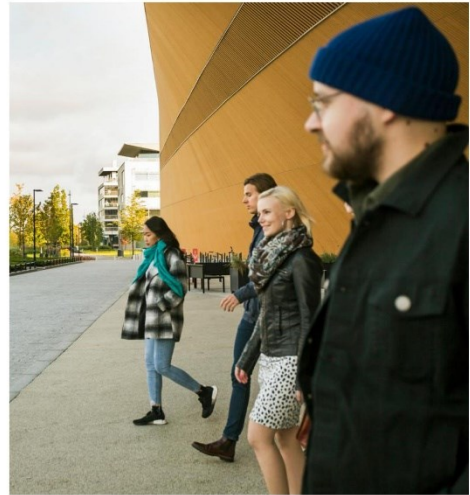
Vertaistarinan sisältö ja tyyli

Opiskelijan vertaistarinnassa tärkeintä on, että se kerrotaan opiskelijan omalla äänellä. Tiedät itse parhaiten, miten haluat oman tarinasi kertoa. Tarinasi voi olla kevyen pirskahteleva tai siinä voi olla synkkiäkin sävyjä. Olisi kuitenkin hyvä, että tarinassasi olisi mukana toiveikkuutta ja positiivisuutta.

Seuraavalla sivulla näet vertaistarinnan rakenne- taulukon, jota voit käyttää apuna tarinasi kirjoittamisessa. Rakennetta ei ole kuitenkaan pakko noudattaa, vaan voit kertoa tarinasi haluamallasi tavalla. Suositeltava tekstin pituus on noin 300–600 sanaa, mutta ei haittaa, jos se on vähän pidempi tai lyhyempi.

Vaikka tekstin tyyli voi olla rentoakin, pidäthän sen kuitenkin asiallisena. Vältä siis epäasiallisia ja loukkaavia ilmaisuja. Mikäli tarinassasi mainitaan muita henkilöitä, älä kerro heidän nimiään tai muita tunnistettavia tekijöitä. Voit kertoa tarinasi joko omalla nimelläsi tai nimimerkillä.

Käymme kaikki vertaistarinat läpi ennen niiden julkaisua. Tarvittaessa korjaamme teksteistä esimerkiksi kielioppivirheitä. Mikäli tarinaan täytyy tehdä isompia muutoksia, olemme ensin sinuun yhteydessä.



Vertaistarinnan rakenne

Houkutteleva otsikko

Otsikko on tärkeä osa jokaista tekstiä, sillä sen tehtävänä on herättää lukijan kiinnostus tekstiä kohtaan ja saada hänet tarttumaan siihen. Hyvä otsikko kertoo kiinnostavalla tavalla sen, mistä tekstissä on kyse. Sopiva otsikon pituus on noin 3–8 sanaa.

Kiinnostava ja informatiivinen aloitus

Tekstin ensimmäisten lauseiden tulee olla niin kiinnostavia, että lukija haluaa jatkaa lukemista. Tarinan ensimmäisessä kappaleessa esitellään tarinan aihe ja lähtökohta. Voit kertoa esimerkiksi siitä, millainen tilanne sinulla oli opinnoissasi tai arjessasi, kun törmäsit asiaan, jota aiot tarinassasi käsitellä.

Tarinaa syventävä keskikohta

Tekstin keskellä olevissa kappaleissa syvennytään aiheeseen tarkemmin ja kerrotaan tarinaa eteenpäin. Parhaimmillaan keskikohta on mielenkiintoinen ja napakka. Miten käsittelemäsi asia on vaikuttanut elämääsi tai opiskeluihisi? Millaisia keinoja olet löytänyt sen käsittelyyn?

Kannustava ja toiveikas lopetus

Tarinan lopussa voit tehdä esimerkiksi yhteenvedon siitä, millaisia ajatuksia ja oivalluksia olet saanut ja miten aiot jatkaa tästä eteenpäin. Tarina on hyvä lopettaa niin, että lukijalle jää siitä lopulta hyvä ja toiveikas olo.

Kuvitteellinen esimerkkitarina

Löysin nopeasti ystäviä uudesta opiskelukaupungista

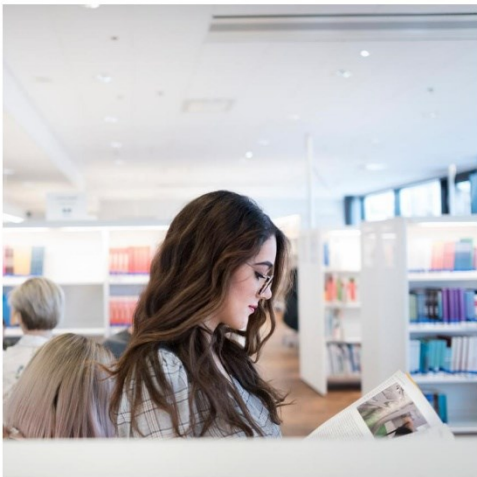
Uusien opintojen aloittaminen on aina jännittävää. Lisäjännitystä voi tuoda se, jos opintojen aloittamisen myötä on muuttanut uuteen kaupunkiin, josta ei tunne vielä ketään. Aloittaessani tradenomiopinnot Haaga-Heliassa muutin Helsinkiin pieneltä paikkakunnalta, jonne jäivät kaikki vanhat kaverini. Jännitin kovasti, pääsenkö opiskelijaporukoihin mukaan ja löydänkö Helsingistä uusia kavereita.

Istuin uuden kotini lattialla sekalaisen laatikoiden ja väärillä paikoilla olevien huonekalujen keskellä. Koko muuttopäivä oli ollut yhtä kiirettä ja hälinää, mutta nyt muuttoapuna olleet vanhempani olivat lähteneet takaisin kotipaikkakunnalleni ja minä olin jäänyt yksin hiljaiseen yksiöni. Olo tuntui hieman yksinäiseltä, sillä en tuntenut Helsingistä ketään. Samalla olin innoissani siitä, että pääsisin pian aloittamaan opinnot ja kokemaan kaikkea uutta. Parin päivän päästä alkoivat opiskelut Haaga-Heliassa. Ensimmäiset päivät menivät ryhmäytymisessä ja uusiin opiskelutovereihin tutustuessani. Olin iloinen huomautessani, että kaikki opiskelutoverini olivat todella mukavia ja innokkaita tutustumaan toisiinsa. Moni oli laillani muuttanut Helsinkiin muualta päin Suomea, osa todella kaukaakin. He olivat samanlaisessa tilanteessa kuin minä, eli eivät tunteneet Helsingistä vielä ketään ja toivoivat löytävänsä uusia ystäviä.

Olin jo ennen opintojen alkua päättänyt, että osallistun aktiivisesti erilaisiin tapahtumiin ja illanviettoihin, joissa voisin tutustua muihin opiskelijoihin. Olen hieman introvertti ja kaipaan myös omaa rauhaa, joten minun piti löytää itselleni sopiva tasapaino opiskelijatapahtumien ja rauhallisten koti-iltojen välillä. Tapahtumien lisäksi uusiin opiskelutovereihin tutustui kursseilla vähän vahingossakin tunneilla ja ryhmätöissä. Opintoja oli ollut takana vasta muutama viikko, kun huomasin löytäneeni jo monta uutta ystävää. Myös yhteydet vanhoihin ystäviini ovat säilyneet, ja käyn säännöllisesti entisellä kotipaikkakunnallani heitä tapaamassa.

Sellaiselle, joka on kanssani samanlaisessa tilanteessa eli muuttanut opintojen perässä uuteen, vieraaseen kaupunkiin, haluaisin sanoa: kaikki järjestyy kyllä. Muista olla oma itsesi ja pitää mielesi avoimena uusille ihmisille ja kokemuksille. Uusi kaupunki ja uudet opinnot ovat loistava mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin, ja sinäkin löydät varmasti uusia ystäviä.

Vinkkejä kirjoittamiseen



- Mieti, miksi haluat kirjoittaa juuri valitsemastasi aiheesta. Miksi koet aiheen tärkeäksi? Kun kirkastat tämän itsellesi, on helpompi tarttua kynään (tai näppäimistöön) ja alkaa kirjoittaa.
- Jos kärsit tyhjän paperin kammosta, aloita vain kirjoittamalla jotain. Voit käyttää esimerkiksi tajunnanvirtatekniikkaa eli kirjoittaa kaikkea mitä mieleen tulee. Tekstin ei tarvitse olla heti valmista, vaan sitä voi muokata myöhemmin.
- Kirjoita mieluiten minämuodossa, esimerkiksi "aloitin opiskelun Haaga-Heliassa". Näin tarinasta tulee henkilökohtaisempi ja samaistuttavampi.
- Yritä kirjoittaa konkreettisten esimerkkien kautta. Miten käsittelemäsi aihe on näkynyt juuri sinun elämässäsi? Miten olet toiminut sen kanssa?
- Pyri kirjoittamaan napakasti ja tiiviisti. Jos tarina lähtee kovasti rönsyilemään, onko siinä jotain, mistä voisi karsia?
- Ota rennosti ja kirjoita juuri sellainen tarina, kuin itse haluat. Sinä itse osaat kertoa oman tarinasi parhaiten!

**Kiitos, että jaat
oman vertaistarinasi!**



Ohjeistuksessa käytetyt lähteet

- Horgan, A., McCarthy, G. & Sweeney, J. 2013. An Evaluation of an Online Peer Support Forum for University Students With Depressive Symptoms. *Archives of psychiatric nursing* 2013-04, 27 (2), s. 84-89.
- Kortesoja, K. 2009. Tekstiä ruudulla: Kirjoitamme verkkoon. Infor. Helsinki.
- Kunttu, K. 2011. Opiskelukyky. Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Makkonen, K. & Pynnönen, P. *Opiskeluterveys*, s. 34–35. Duodecim. Helsinki.
- Niederhoffer, K. & Pennebaker, J. 2002. Sharing One's Story. On the Benefits of Writing or Talking About Emotional Experience. Teoksessa Snyder, C. & Lopez, S. *Handbook of Positive Psychology*, s. 573–583. Oxford University Press. New York.
- Parikka, S., Holm, N., Ikonen, J., Koskela, T., Kilpeläinen, H. & Lundqvist, A. 2021. KOTT 2021 -tutkimuksen perustulokset 2021. Verkkójulkaisu. Luettavissa: <http://www.terveytemme.fi/kott>.
- Shalaby, R. & Agyapong, V. 2020. Peer Support in Mental Health: Literature Review. *JMIR Mental Health*, 7, 6, e15572-e15572.
- Uimonen, T. 2010. Kirjoita kiinnostavasti. Infor. Helsinki. E-kirja.
- Öorni, E. 2016. Kielenhuolto kirkastaa viestintää. Kielikello. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/kielenhuolto-kirkastaa-viestintaa>