TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Kokemuksia palvelumuotoilun työkalujen käytöstä koulutuksen kehittämisessä

Johanna Veijanen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2017
Mediatuottamisen koulutusohjelma
Medianomi (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, medianomi (YAMK)
Mediatuottamisen koulutusohjelma

VEIJANEN JOHANNA:
Kokemuksia palvelumuotoilun työkalujen käytöstä koulutuksen kehittämisessä

Opinnäytetyö 65 sivua
Joulukuu 2017

Ammatillinen koulutus on muutosten keskellä. Vuoden 2018 alusta lait ammatillisesta peruskoulutuksesta ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta yhdistetään uudeksi laiksi, jossa keskeisenä lähtökohtana on osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys. Uudistus koskee koulutuksen rahoitusta, ohjausta, tutkintorakennetta, koulutuksen toteuttamismuotoja sekä järjestäjärakennetta. Uudistuksia on tapahtunut myös media-alalla, jonka perustutkinnon perusteet opetushallitus uudisti vuoden 2016 aikana. Media-alan perustutkinnossa yhdistettiin ja korvattiin audiovisuaalisen viestinnän ja painoviestinnän perustutkinnot. Syntyi media-alan perustutkinto, joka sisältää kolme osaamisalaa: audiovisuaalinen viestintä, julkaisutuotanto ja painotuotanto.

Uusien työkalujen ja menetelmien löytäminen on ajankohtaista lukuisten muutosten keskellä. Palvelumuotoilu on pinnalla oleva menetelmä, jonka avulla uudistetaan ja kehitetään palveluita. Kehittämishankkeen tavoitteena on kehittää media-alan opetusta Tampereen seudun ammattiopiston Hepolamminkadun toimipisteessä ja soveltaa palvelumuotoilun menetelmiä kehittämishankkeen tutkimuksessa, jonka avulla etsittiin ja testattiin palvelumuotoilun työkaluja.

Tämä työ on tapaustutkimus, jonka tavoitteena on tutkitun tiedon tuottaminen kehittämistyön tueksi. Tapaustutkimuksen avulla saadaan kehittämisideoita tai ratkaisuehdotuksia tutkimusongelmaan sekä tutkitaan kohdetta sen omassa ympäristössä. Kehittämishanke on palvelumuotoiluprosessi, joka tukee tapaustutkimuksen määritelmää, sillä menetelmässä mallinnetaan ja visualisoidaan koko toimintaympäristö. Palvelumuotoilun luonteeseen kuuluu, että tutkimuksen aikana nousseet kehitysideat ohjaavat tutkimuksen toteutumista.

Kehittämishankkeessa palvelumuotoilun työkaluja käytetään asiakasymmärryksen hankkimiseen, koulutuksen haasteiden tunnistamisessa ja ideoinnin tukena. Palvelumuotoilun työkaluilla osallistetaan niin opiskelijoita kuin henkilökuntaa ja työelämää. Jatkuva kehittäminen on elinehto koulutuspalvelujen menestymiseen.

Asiasanat: Palvelumuotoilu, ammatillinen koulutus, media-ala

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Media Production

VEIJANEN JOHANNA:
Experiences with the use of service design tools in the development of education

Master's thesis 65 pages
December 2017

Vocational education is at the middle of change. The laws of vocational education and vocational adult education will be combined into a new law from the beginning of 2018, with a focus on competence based and customer orientation. The reform concerns the funding, guidance, degree structure, the forms of training and the organizer structure of education. Reforms have also taken place in the media sector, whose basic qualifications were renewed by the Finnish National Agency for Education during 2016. The basic degree in media education combined and replaced the basic qualifications of audiovisual, publishing and printing. Vocational upper secondary education in the media sector, including three areas of expertise, audiovisual communication, publishing and printing production.

During the many changes is important to find new tools and methods. Service design is a surface-based method of refurbishing and developing its services. The aim of the thesis is to develop media education at the Hepolamminkatu office in the Tampere Vocational College and apply methods of service design to a development project research that sought and tested tools for service design.

This work is a case study with the aim of providing the information studied to support development work. Case study provides development ideas or solutions to the research problem and explores the subject in its own environment. This thesis is a service design process that supports the definition of case study by modelling and visualizing the entire operating environment. The nature of service design implies that the development trends that have emerged during the research guide the implementation of the research. In the thesis project, service design tools used to acquire customer understanding, identify challenges in training and support the idea. Service design tools involve students, staff and working life. Continuous development is a necessary for the success of educational services.

Key words: Service Design, vocational education, media

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 5
2 KEHITTÄMISTYÖ 7
2.1 Tavoite ja tarkoitus 7
2.2 Tutkimusmenetelmä 8
2.3 Suunnitelma ja toteutus 11
3 TEORIA 13
3.1 Palvelumuotoilu 13
3.2 Asiakasymmärryksestä kokemukseen 13
3.3 Etnografia 16
3.4 Palvelumuotoiluprosessi 17
3.5 Asiakasymmärrys tiedoksi 19
3.6 Yhteissuunnittelu 20
4 TOIMINTAYMPÄRISTÖ 21
4.1 Toisen asteen koulutuksen tilanne 21
4.2 Tampereen seudun ammattiopisto TREDU 23
4.2.1 Media-ala 24
4.2.2 Tredun toimintasuunnitelma 25
4.2.3 Asiakaslähtöisyys 26
4.2.4 Palvelumuotoilu Tredussa 27
5 ASIAKASYMMÄRRYS KÄYTÄNNÖSSÄ 30
5.1 Case: Persoona 31
5.2 Case: Palvelupolku 33
5.3 Case: Avaimet työelämään -kysely 37
5.4 Case: Palvelusafari 41
5.5 Case: Yhteissuunnittelu muuttuvassa ammatillisessa koulutuksessa 45
5.5.1 Backcasting 46
5.5.2 Idea remix 49
5.5.3 Mitä tiedämme nyt 51
6 ARVIOINTI 53
6.1 Ymmärtää paremmin ihmistä 54
6.2 Havaita uusia mahdollisuuksia (ennakoi ja ideoi) 55
6.3 Suunnitella toimivia palveluja 57
6.4 Toteuttaa tehdyt suunnitelmat 59
7 JOHTOPÄÄTÖKSET 61
7.1 Palvelumuotoilu kehittämisen työkaluna 61
7.2 Muutos on pysyvää 62
LÄHTEET 63

1 JOHDANTO

Ammatillinen koulutus on isojen muutosten keskellä. Laki ammatillisesta koulutuksesta tulee voimaan vuoden 2018 alusta. Nykyiset lait yhdistetään uudeksi sekä nuoria että aikuisia koskevaksi lainsäädännöksi. Uudistus koskee koulutuksen rahoitusta, ohjausta, tutkintorakennetta, koulutuksen toteuttamismuotoja sekä järjestäjärakennetta. Sen tavoitteena on saada ammattiin opiskelusta joustavampaa ja opiskelijoille rakennetaan yksilöllisiä oppimispolkuja. Reformin tuomat muutokset, uudistetut opetussuunnitelmat ja organisaation muutokset tuovat painetta kehittämiselle.

Oma työni ammatillisena opettajana on monisyinen. Se ei ole pelkästään vain opetusta vaan se koostuu ohjauksesta, opetussuunnitelmatyöstä ja toimimisesta oppilaitoksen ulkopuolella. Toimiminen yhteistyössä työelämän kanssa paikallisissa ja alueellisissa verkostoissa sekä kansainvälisesti vaatii jatkuvaa oman työskentelyn, työtiimin ja verkostojen arviointia sekä ammatillisen opetuksen kehittämistä ja tutkimista. Kehittämistyön avulla etsin ja testaan palvelumuotoilun työkaluja, joita voi hyödyntää media-alan kehittämisessä.

Kehittämishankkeen tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät tulevat myös palvelumuotoilun menetelmistä. Palvelumuotoilu on viime vuosina levittäytynyt perinteisten käyttäjälähtöisten palvelujen kehittämistyön alueelle. Esimerkiksi Tampereen kaupunki on käyttänyt useissa projekteissaan palvelumuotoilun menetelmiä, joissa kehittämistyö tehdään yhdessä kaupungin, asukkaiden ja muiden toimijoiden välisellä kumppanuudella. Hankkeissa pilotoidaan ja kehitetään eri tahojen yhteisöllisyyttä ja kumppanuutta syventäviä osallistumisratkaisuja ja testataan uudenlaista toimintamalleja. Tästä syystä haluan testata menetelmiä ja työkaluja myös Tampereen seudun ammattiopisto Tredun media-alan osastolla.

Kuvio 1. Työn rakenne

Työ on jaettu seitsemään päälukuun. Johdanto on kehittämistyön ensimmäinen luku, ja sen tehtävä on synnyttää kiinnostusta aihetta kohtaan ja antaa alustavat tiedot käsiteltävästä aiheesta. Menetelmät-lukuun on avattu työn tavoitteet ja tarkoitus sekä käydään läpi tutkimusmenetelmät. Kolmantena on teorialuku, jossa määritellään palvelumuotoilu-käsite ja avataan menetelmän käyttömahdollisuuksia. Toimintaympäristö-luku auttaa ymmärtämään muuttuvan ammatillisen koulutuksen tilannetta ja tutustuttaa media-alan koulutukseen. Viides luku, työkalut, tuo esille työkalujen kokeilut ja tulokset. Arviointi-luvussa tarkastellaan palvelumuotoilun menetelmien tuloksia ja mietitään mahdollisia jatkotoimenpiteitä sekä peilataan tuloksia jo jalkautettuihin ideoihin. Viimeinen luku, johtopäätökset, on yhteenveto koko työn tuloksista, menetelmien käytettävyydestä sekä pohdintaa tulevaisuudesta.

Kehittämishanke on ollut konkreettisesti iteratiivinen prosessi, suunnittelua ja toteutusta on tehty pienissä osissa ja prosessia toistaen parin vuoden aikana. Näin teksti ja sisältö on kehittynyt inkrementaalisesti, kohti lopullista muotoaan.

2 KEHITTÄMISTYÖ

2.1 Tavoite ja tarkoitus

Kuvio 2. Tutkimuskysymys

Tämä työ on Tampereen ammattikorkeakoulun mediatuottamisen koulutusohjelma ylemmän amk-tutkinnon kehittämishanke. Tavoitteena on kehittää media-alan opetusta Tampereen seudun ammattiopiston (jatkossa Tredu) Hepolamminkadun toimipisteessä ja soveltaa palvelumuotoilun menetelmiä kehittämishankkeen tutkimuksessa. Palvelumuotoilun työkaluja käytetään asiakasymmärryksen hankkimisessa, koulutuksen haasteiden tunnistamisessa ja ideoinnin tukena.

Kehittämishankkeeni on palvelumuotoiluprosessi, jonka idea syntyi opiskelijapalautteesta ja keskusteluista aikuisopiskelijoiden kanssa jo ennen tämän työn aloitusta. Tämä kehittämishankkeen tarkoituksena on olla konkreettinen työkalu media-alan kehittämiseen. Se vastaa myös kehittäjän omiin tarpeisiin oppia, kehittää, innovoida ja osallistaa opiskelijoita. Uusien työkalujen ja menetelmien löytäminen on ajankohtaista, sillä ammatillisessa koulutuksessa on menossa uudistaminen. Tavoitteena on selvittää, kuinka palvelumuotoilun työkaluja voidaan hyödyntää media-alan kehittämisessä.

Tuulaniemen määrittelemät palvelumuotoilun tavoitteista ovat olleet muistilistana ja apuna rajatessani tutkimusaluetta ja toimintaympäristöä.

Palvelumuotoilun tavoitteet

1. ymmärtää paremmin ihmistä (opiskelijaa), hänen elämäänsä ja tarpeitaan (empaattisuus, ihmisten toiminta ja tavoitteet eri tilanteissa)
2. havaita uusia mahdollisuuksia (palvelu- ja liiketoimintamahdollisuudet)
3. suunnitella toimivia palveluja (analysointi, jäsentäminen, ideointi, konseptointi, visualisointi, prototypointi ja yhteissuunnittelu)
4. toteuttaa tehdyt suunnitelmat (roolitukset, dokumentointi, implementointi, arviointi) (Tuulaniemi, 2011, 111)

2.2 Tutkimusmenetelmä

Palvelumuotoilun avulla havaitaan palveluiden strategiset mahdollisuudet toiminnassa, uudistetaan ja kehitetään niitä. Palvelumuotoilussa tuotekehitysprosessit ovat uusien ideoiden muokkaamista asiakkaiden kanssa luovasti ja visuaalisesti. Tämä helpottaa palvelun kehittäjän ymmärrystä itse palvelusta. (Miettinen, S. 2011, 21)

Kuvio 3. Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo K, Moilanen T, Ritalahti J. 2010, 54)

Tämä työ on tapaustutkimus (Case study), jonka tavoitteena on tutkitun tiedon tuottaminen kehittämistyön tueksi. Tapaustutkimuksen avulla saadaan kehittämisideoita tai ratkaisuehdotuksia tutkimusongelmaan sekä tutkitaan kohdetta sen omassa ympäristössä. (Ojasalo K, Moilanen T, Ritalahti J. 2010, 38)

Palvelumuotoilu itsessään tukee tapaustutkimuksen määritelmää, sillä menetelmässä mallinnetaan ja visualisoidaan koko toimintaympäristö. Siinä käydään läpi kaikki palveluun liittyvät toimijat, organisaatio, ympäristöt ja kontaktipisteet. Mallinnuksen avulla voidaan havaita asiakkaille arvoa tuottamattomat tai palvelusta puuttuvat elementit. Kun tarpeet ja odotukset on ymmärretty, voidaan palvelua kehittää vastaamaan asiakkaiden ja palvelua tuottavan organisaation tarpeita paremmin. (Tuulaniemi, 2011, 99)

Tapaustutkimusta voi tehdä määrällisenä (kvantitatiivinen) ja laadullisena (kvalitatiivinen) tai niitä yhdistämällä. Kvantitatiivinen aineistoanalyysi menetelmä perustuu tilastojen ja numeroiden tulkitsemiseen ja kuvaamiseen. Esimerkiksi tilastollisessa analyysissa ilmiöiden määriä, yleisyyttä, jakautumista jäsennellään luokkiin. Kvalitatiivinen menetelmä jäsentää tutkimuskohdetta kokonaisvaltaisesti laadun, ominaisuuksien ja merkityksien kautta. Kvalitatiivinen menetelmä on esimerkiksi teemoittelu, jossa aineistosta hahmotetaan keskeiset aihepiiri, teemat. (Koppa, Jyväskylän yliopisto)

Palvelumuotoilussa laadullisella ja määrällisillä tutkimusmenetelmillä saadut tiedot täydentävät toisiaan. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät soveltuvat suunnittelua ohjaavina tekijöinä paremmin asiakasymmärryksen kasvattamiseen. Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät sopivat palvelun tuottamisen onnistumisen arviointiin. (Tuulaniemi, 2011, 144) Palvelumuotoilu voidaan laskea käsitteelliseksi tuotesuunnitteluksi, joka keskittyy useiden tuotesuunnittelunäkökulmien yhdistämiseen: käyttäjäkeskeiseen mallisuunnitteluun, erilaisiin kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmiin sekä visualisointitekniikoihin kuten luonnosteluun, kuvaamiseen ja prototypointiin. (Stickdorn, 2011, 60)

Tässä kehittämishankkeesta löytyy myös toimintatutkimuksen piirteitä, koska tutkija osallistuu tutkimuskohteen toimintaan ja osallistaa omaa organisaatiota. Toimintatutkimuksessa vaikuttamisen ja kehittämisen perustana on tutkimus, jota tutkija tekee tutkimuskohteen ympäristössä. Menetelmän strategiassa pyritään yhdistämään tieteellisyyttä ja käytäntöä. (Koppa, Jyväskylän yliopisto)

Tiedonkeruumenetelmänä ovat valmiit kirjalliset lähteet, kuten alan kirjallisuus sekä artikkelit ja ajankohtaiset blogipostaukset. Omia havainnointeja olen tehnyt osallistumalla asiakasymmärryksen hankintaan ja osallistuttamalla opiskelijoita, kollegoita ja yhteistyökumppaneita palvelumuotoilun työkalujen avulla. Työkalut soveltuvat hyvin tapaustutkimukseen, koska erilaisia menetelmiä käyttämällä saadaan perinpohjainen ja monitahoinen kuva tutkittavasta aiheesta.

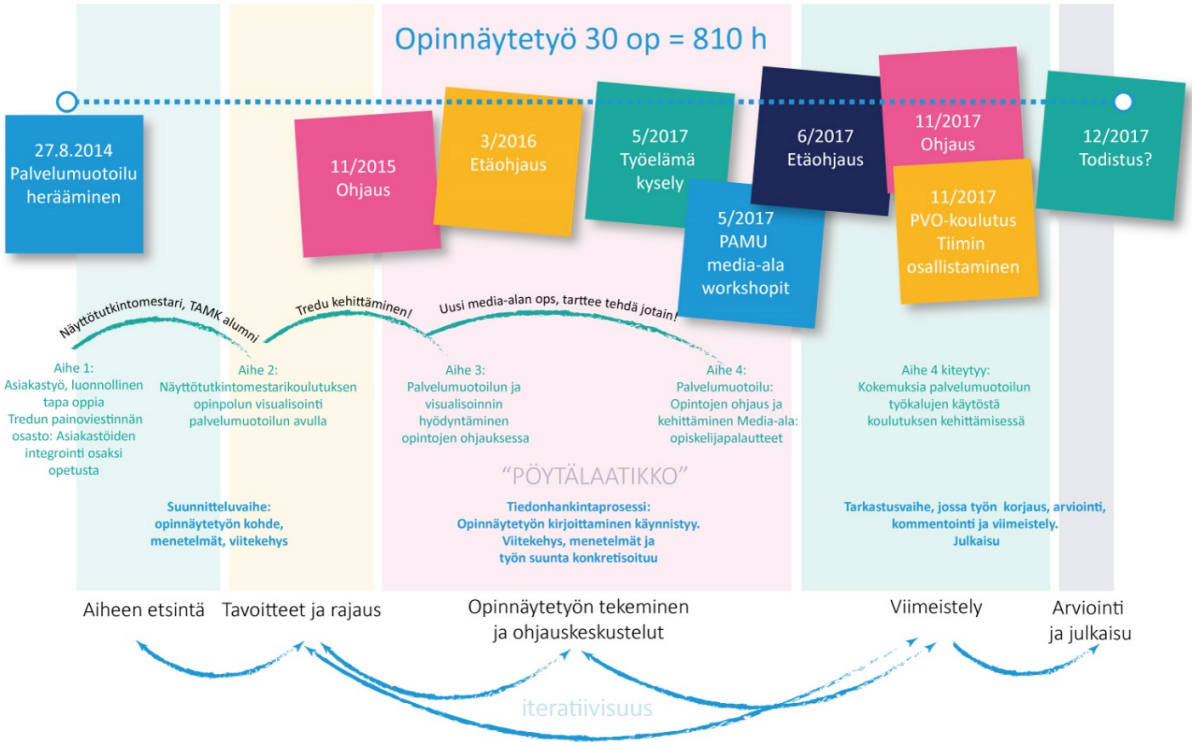
Palvelumuotoilun asiakastutkimuksilla selvitetään kohderyhmälle merkityksellisiä asioita ja ymmärretään ihmisten toiminnan todellisia motiiveja. Palvelumuotoilun luonteeseen kuuluu, että tutkimuksen aikana nousseet kehitysideat ohjaavat tutkimuksen toteutumista. Juha Tuulaniemen mukaan olisi hyvä, jos tutkimusta voisi ohjata saatujen löydösten mukaisesti ja näin voisi päästä syvemmälle tutkittavien elämään tietyissä teemoissa. (Tuulaniemi, 2011, 153). Tässä tutkimuksista hankittu tieto muutetaan ja jäsennellään tiedoksi laadullisen analyysin teemoittelumenetelmän avulla. Teemoittelussa tutkimusaineistosta pyritään hahmottamaan keskeisiä aihepiirejä. Teemoiksi voidaan hahmottaa sellaisia aiheita, jotka toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa. Analyysimenetelmässä edetään teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun. (Koppa, Jyväskylän yliopisto)

Tutkimuksen eettisyyttä voidaan käsitellä sidosryhmien kautta kuten opiskelijoiden, tiimin, organisaation, yhteistyökumppaneiden tai tutkimusmenetelmien näkökulmasta. Tässä kehittämishankkeessa eettisyys on osa tutkijan ammattietiikka, joka on yksi tärkeimmistä opettajan toiminnan edellytyksistä. Opettajan työn tueksi ja ohjeeksi on laadittu Comeniuksen vala, johon on kirjattu opettajan ammattietiikan keskeiset periaatteet. Tammikuussa 2017 Opetusalan eettisen neuvottelukunnan julkaisemassa valassa korostetaan, että opettaja pyrkii toimimaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti kunnioittaen kaikkien yhtäläistä ihmisarvoa ja kasvurauhaa. Valan tavoitteena on vahvistaa opettajan ammatti-identiteettiä sekä opettajakunnan yhtenäisyyttä. (Opettajan eettiset periaatteet, OAJ)

Kehittämishankkeeni luotettavuus pyritään varmistamaan käyttämällä erilaisia tausta-aineistoja. Kehittämistyön uskottavuutta ja pätevyyttä lisää se, että tutkijana osallistuin prosessiin koko sen ajan. Tutkimusprosessin tarkka kuvaus ja tulkintojen perustelut ovat hy-

vin oleellisia, koska näiden avulla tutkimuksen lukija voi tehdä johtopäätöksiä tutkimuksen luotettavuudesta. Tulosten luotettavuutta voidaan lisätä käyttämällä triangulaatioa eli tutkimalla ilmiötä useista eri näkökulmista, esimerkiksi käyttämällä useita erilaisia aineistoja ja tiedonkeruumenetelmiä ja joskus myös useaa tutkijaa. (Ojasalo K, Moilanen T, Ritalahti J. 2010, 94)

2.3 Suunnitelma ja toteutus



Kuvio 4. Kehittämistyön toteutus

Kehittämishankkeen tekemisen prosessi etenee vaiheittain aiheen valinnasta valmiin opinnäytetyön arviointiin ja julkaisemiseen. Opinnäytetyö on laajuudeltaan 30 opintopistettä, joka on noin 810 tuntia työtä, puoli vuotta kokopäivätoimista työtä. Käytännössä tätä työtä tehtiin parin vuoden ajan painottuen viimeisten kuukausien raportointiin. Omaan prosessiini vaikutti aiheen muuttuminen kolmeen otteeseen ja työkiireet. Kehittämishankkeessa aiheen löytämisen jälkeen määrittelin tavoitteet ja tein aiheen rajauksen. Halu tehdä palvelumuotoilun menetelmin oli taustalla koko prosessin ajan, mutta aiheen lopullisen rajauksen tekeminen tapahtui viime metreillä opinnäytetyön ohjaajan *Carolina*

Pajulan ohjauksessa. Toisaalta aiheen muuttuminen vahvisti palvelumuotoilun menetelmän osaamista, tällöin menetelmän luonteeseen kuuluva iteratiivisuus, toistuvuus, puolsi paikkansa.

Palvelumuotoilun teorian opiskelu oli keskeisessä osassa kehittämistyön tekemistä. Palvelujenmuotoilu on jatkuvaa kehitystyötä, jonka oppii vain tekemällä. Tuulaniemi määrittelee palvelumuotoilun ajattelutavaksi, jossa tuotetta tai palvelua kehitetään jatkuvasti, opitaan, kokeillaan ja muokataan. Taitojen sisäistämisen jälkeen oppii soveltamaan myös uusia menetelmiä ja innovoimaan jotain uutta. (Tuulaniemi, 2012, 3)

Kehittämishankkeen tekijänä olen myös fasilisaattori, joka valmistelee yhteiskehittämisen workshopit ja pyrkii varmistamaan kaikkien ideoiden ja ehdotusten käsittelyn. Terhi Summa ja Kaisu Tuominen kuvaavat Fasilitaattorin työkirjassa, että fasilitaattori ei ole puheenjohtaja eikä kouluttaja. Hän on kuin kätilö, joka auttaa ideoita ja toimintatapoja syntymään, mutta ei itse synnytä niitä eikä päätä, milloin ja millainen lapsi syntyy. (Summa, Tuominen, 2009, 6)

3 TEORIA

3.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun määritelmä on laaja-alainen. Se on tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. (Tuulaniemi, J. 2011, 10) Palvelumuotoilun avulla organisaatio havaitsee palveluiden strategiset mahdollisuudet toiminnassaan, uudistaa ja kehittää palveluitaan. (Tuulaniemi, J. 2011, 24) Palvelumuotoilu auttaa luomaan uutta, parantaa olemassa olevia palveluita, tekee niistä käyttökelpoisempia ja asiakkaita houkuttelevampia. (Stickdorn/Schneider, 2011, 31) Kaikkien palveluiden keskiössä on palvelun käyttäjä eli asiakas, jota ilman palvelua ei olisi olemassa. Palvelumuotoilussa palveluja käsitellään asiakkaan näkökulmasta. (Miettinen S, Koivisto M 2009, 15) Tämä tarkoittaa käytännössä asiakasymmärrystä, joka on asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä. On ymmärrettävä se todellisuus, missä asiakkaat elävät ja toimivat. (Tuulaniemi, J. 2011, 71)

Palvelumuotoilun hyödyntäminen julkisen sektorin kehitystyökaluna ja koulutuksen järjestäjien käytössä on lisääntynyt. Se kertookin lähestymistavan muutoksesta, joka painottaa opiskelijoiden ja sidosryhmien osallistumiseen palvelujen kehittämisessä, niin ettei palvelu ole vain lopputuote vaan sen arvo tulee jatkuvasta yhteiskehittämisen prosessista. Palvelumuotoilu on prosessi, joka auttaa havaitsemaan missä, milloin ja kuinka organisaatio voi tehdä palvelunsa arvokkaammaksi asiakkailleen sekä itselleen. (Tuulaniemi, J. 2011, 96)

3.2 Asiakasymmärryksestä kokemukseen

Palvelumuotoilussa tulisi ajatella käyttäjäkeskeisesti. Tästä syystä onkin hyvä määritellä palvelujen käyttäjä, asiakas. Asiakas on henkilö, joka vastaanottaa tai kuluttaa tuotteita tai palveluja ja jolla on mahdollisuus valita eri tuotteiden ja toimittajien välillä. (BusinessDictionary) Palvelut ovat kuin ehdotuksia, joita tarjoillaan asiakkaille ostettavaksi. Palvelumuotoilu antaa loogisen toimintamallin ja yhdistää organisaation tavoitteet asiakkaan näkökulmaan. (Tuulaniemi, 2011, 94-95)

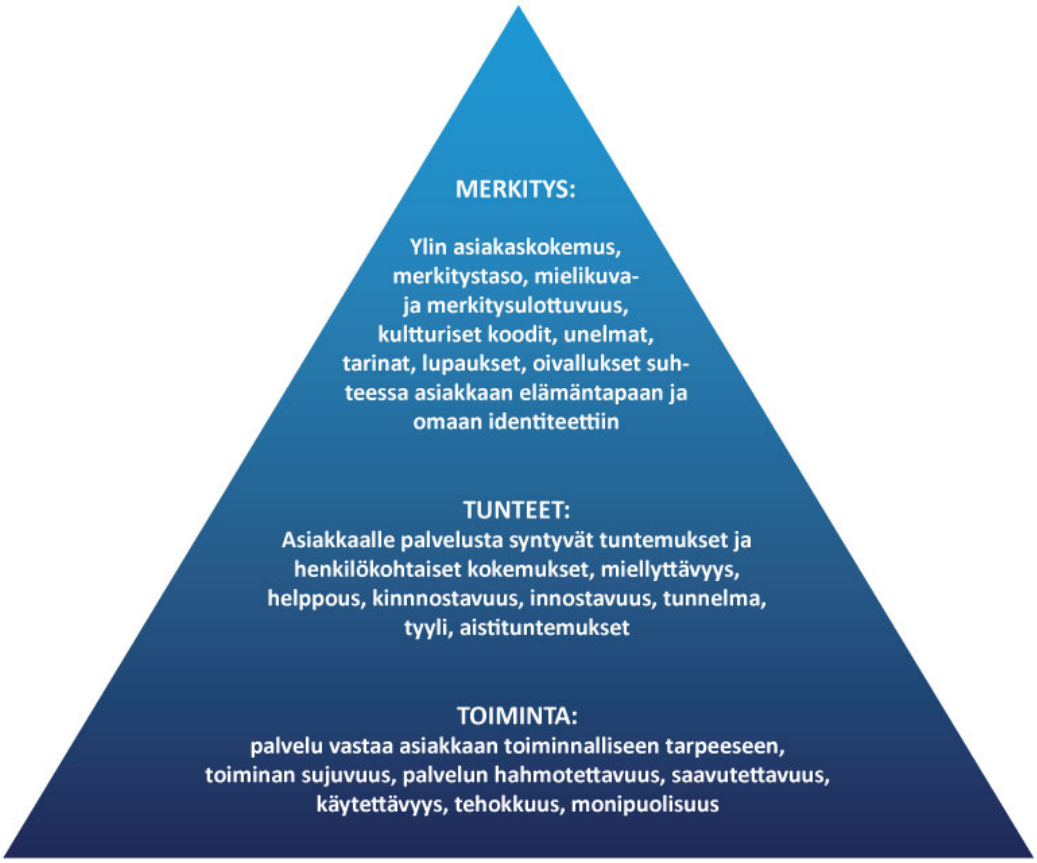
Kirsi Koivunen kirjoittaa Kaleva-lehden blogissa 24.5.2016 asiakaslähtöisyyden ja asiakaskeskeisyyden erosta. Hän kuvaa, että yrityksen toiminta on asiakaslähtöistä vasta silloin, kun se on toteutettu asiakkaan kanssa, ei vain asiakasta varten. Hän korostaa, että kriittinen ero asiakaskeskeisyyteen on se, että asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään oman hyvinvoinnin ja palvelujen käytön asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka voimavaroja – ei pelkkiä tarpeita, on tarkoituksenmukaista hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. (Kaleva, 2016)

Palvelumuotoilun prosessin ensimmäinen vaihe on asiakkaan tarpeiden ja toiveiden ymmärtämisestä. Tavoitteena on myös löytää uusia näkökulmia palvelulle. Käytännössä tämä voi tarkoittaa, että pitää pystyä asettumaan asiakkaan, henkilökunnan, johtajien ja jopa kilpailijoiden asemaan kehittääkseen uusia näkökulmia palvelukokemukseen. (Stickdorn/Schneider, 2011, 149) Palvelumuotoilulle on tyypillistä, että loppukäyttäjät osallistuvat eri tavoin ja panoksin prosessin eri vaiheisiin. (Tuulaniemi, J. 2011, 142) Asiakasymmärrystä kasvatetaan loppukäyttäjän motiiveja ja tarpeita tarkastelemalla. Käyttäjätiedon hankinta auttaa uusien mahdollisuuksien löytämisessä. (Miettinen, S. 2011, 61)

Kuvio 5. Arvonmuodostumisen elementit (Tuulaniemi, 2011, 72)

Asiakasymmärrys on asiakkaan arvomuodostuksen ymmärtämistä ja sitä mistä arvostus palvelussa syntyy. Asiakkaan arvoja ovat tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat, arvot, mielipiteet, hinta, ominaisuus ja kilpailevat asiat. Tuulaniemen (2011) mukaan ne ovat osa asiakkaan todellisuutta, missä asiakkaat elävät ja toimivat.

Palvelussa on tärkeää asiakkaan kokemus palvelusta. Asiakaskokemus voidaan kuvata arvon muodostamisen pyramidilla, joka jaetaan kolmeen: toiminta-, tunne-, ja merkitystasoon. Pyramidin avulla voidaan hahmottaa kuinka palvelu mahdollistaa asioita, joita asiakas haluaa saavuttaa, miten palvelu vastaa mielikuviin ja kuinka helposti palvelu toteuttaa asiakkaan tavoitteet.



Kuvio 6. Arvon muodostamisen pyramidi (Tuulaniemi, 2011, s. 74)

Toimintatasolla palvelun tulee vastata asiakkaiden tarpeita, prosessien tulee toimia sujuvasti, palvelu on helposti saatavilla, helposti käytettävissä ja monipuolinen. Näiden kaikkien tulee toimia ja täyttää asiakkaiden vaatimukset, jotta yritys menestyy markkinoilla.

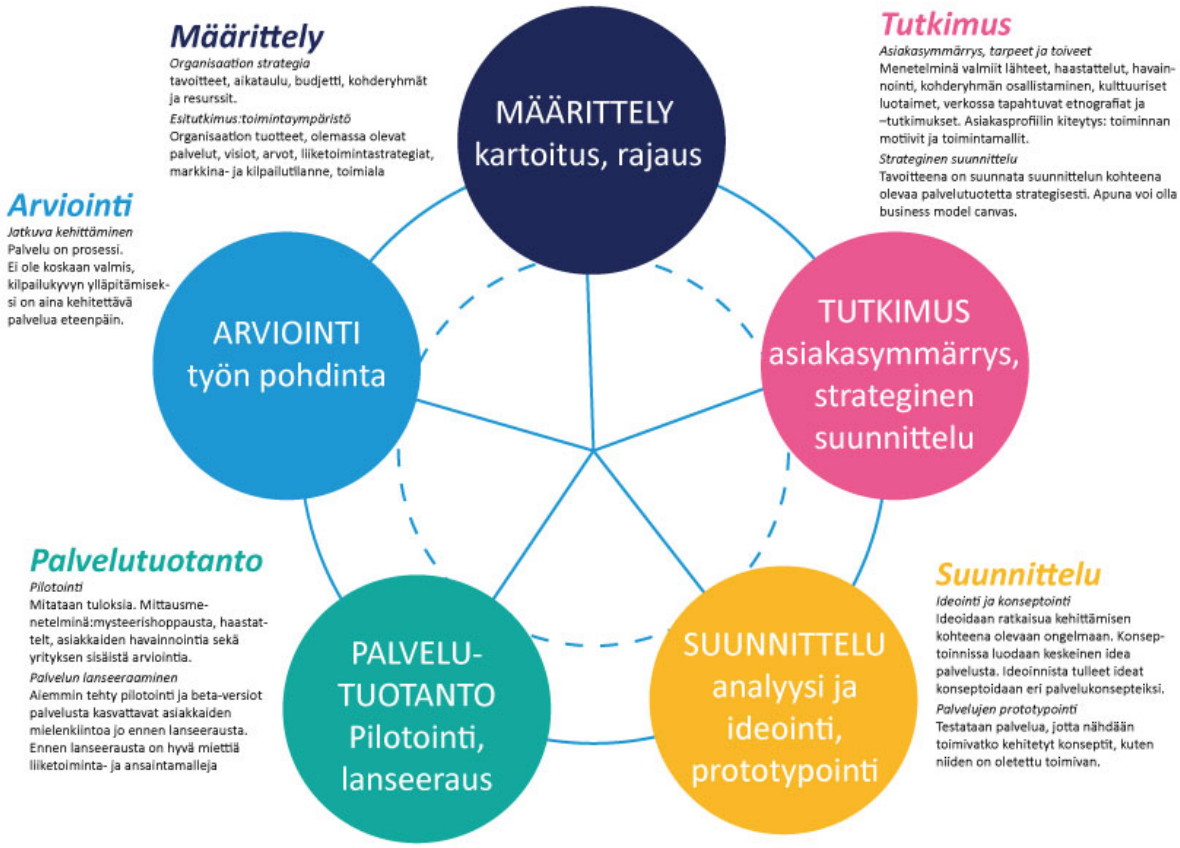
Tunnetaso tarkoittaa asiakkaille syntyviä henkilökohtaisia kokemuksia ja välittömästi syntyviä tuntemuksia. Nämä luovat tunnelman, kokemuksen miellyttävyyden ja kiinnostavuuden palveluja ja tuotteita kohtaan. Merkitystasossa asiakkaat kokevat palvelun olevan unelmien täyttymyksiä, mielikuvituksellista ja merkityksellistä. Kokemukset ovat henkilökohtaisia. (Tuulaniemi 2011, 74-75.)

Asiakkaat ja asiakaspalvelijat muodostavat yhdessä palvelukokemuksen. Sen muodostuminen rakentuu myös palveluntuottajan ja asiakkaan vuorovaikutuksesta. (Tuulaniemi, 2011, 71) Asiakaskokemus on kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksestä ja sen toiminnasta muodostaa. (Filenius, 2015, 24) Marko Filenius (2015) kirjoittaa, että hyvään asiakaskokemukseen riittää useimmiten, kun asia tapahtuu nopeasti ja vaivattomasti. Asiakaskokemuksen sokea piste syntyy, kun omaa toimintaa ja asiakkaalle tarjottavaa kokemusta ei pystytä tarkastelemaan kriittisesti ja avoimesti. Tämän vuoksi on tärkeää, että palvelun suunnittelussa ja evaluoinnissa on mukana eri taustan omaavia henkilöitä ja ihan aitoja asiakkaita. (Filenius, 2015, 23)

3.3 Etnografia

Menetelmä asiakasymmärryksen hankintaan löytyy etnografiasta, jonka tavoitteena on ymmärtää ihmisen toimintaa ja sen sisältämiä sosiaalisia merkityksiä esimerkiksi opiskelijan oppimisympäristöissä, koulussa ja työelämässä. Etnografisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on kuvata ja selittää ihmisten toimintaa heidän omassa ympäristössään tai ryhmän jäsenten tulkintoja ja käsityksiä ympäristöstään ja toiminnastaan. Menetelmässä havainnot tapahtuvat usein läsnäolona ja vuorovaikutustilanteissa tutkittavien ihmisten kanssa. (Koppa, Jyväskylän yliopisto) Vuorovaikutuksen merkitys kasvaa, ja tällöin palvelumuotoilun menetelmien avulla saadaan mukaan kaikki palvelussa olevat osalliset, kuten asiakasryhmät ja palvelun tuotannosta vastaavat tahot, ja sitoutetaan heidät yhteistyöhön heti palveluiden suunnitteluvaiheessa. (Tuulaniemi, 2011, 29) Empaattinen lähestymistapa on välttämätön, koska etnografisissa tutkimusmenetelmissä tutkitaan ihmisiä luonnollisissa olosuhteissa. (Tuulaniemi, 2011, 146)

3.4 Palvelumuotoiluprosessi

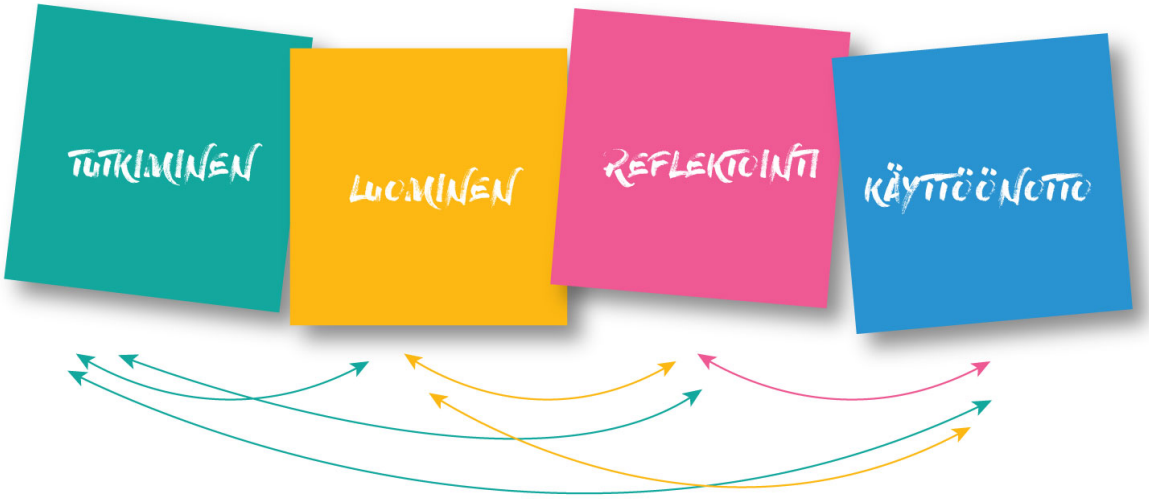


Kuvio 7. Palvelumuotoilu prosessi (Tuulaniemi, J, 2011, s 130).

Prosessi tarkoittaa sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudatteleva prosessi. Palvelun kehittäminen on yleensä uuden luomista ja ainutkertaista. Tästä syystä palvelumuotoilun määritteleminen ja kuvaaminen täysin yhdenmukaiseksi ja tiettyyn muottiin meneväksi prosessiksi ei ole mahdollista. (Tuulaniemi, 2011, 126). Palvelumuotoiluprosessi ei etene lineaarisesti, vaan perustuu oppimiseen kokeilujen kautta. Kokeilujen lopputulosta ei tiedetä etukäteen, joten seuraavaa askelta ei myöskään voida ennakoida varmuudella. Prosessi pidetäänkin avoimena ja muokataan sitä jatkuvasti tiedon karttuessa. (Erkkilä, 5)

Palvelumuotoiluprosessi ja työkalut painottavat vahvoja sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjiä kohtaan, luovuutta ja visuaalista ajattelua. (Miettinen, S. 2011, 32) Käyttäjälähtöisen suunnittelun prosessin päämääränä ei ole ainoastaan käyttökelpoisten, toimivien ja toivottavien palvelujen kehittäminen vaan myös ainutlaatuisen palvelun ja lisäarvon luominen asiakkaille. (Miettinen, S. 2011, 38)

Yksi palvelumuotoilun keskeisistä periaatteista on iteratiivisuus, jossa prosessia toistetaan niin kauan kuin päästään haluttuun tulokseen. Prosessi jatkuu ja palaa takaisin. Tuulaniemen esimerkissä kehittäminen etenee tuloksen, siitä arviointi- ja analyysivaiheiden jälkeen kehittämiseen. (Tuulaniemi, 2013, 15) Iteratiivisessa prosessissa voidaan tarvittaessa palata askel takaisin tai jopa alkaa alusta. (Stickdorn, 2012, 124)



Kuvio 8.Iteratiivinen prosessi

Stickdornin ja Scheinerin mukaan iteratiivinen prosessi muodostuu neljästä eri vaiheesta. (Stickdorn 2012, 126) Alussa arvioidaan, pyritään ymmärtämään toimintaympäristöä ja tunnistamaan ongelmat. Seuraavassa vaiheessa luodaan ja tuotetaan ideoita ja konsepteja. Prosessin kolmannessa vaiheessa iteratiivisuus korostuu, kun reflektoidaan tuotosta. Neljäs vaihe on käyttöönotto, jossa uudet, testatut palvelukonseptit jalkautetaan. Tämä voi vaatia muutosta toimintaympäristössä ja -tavoissa ja sitä kautta johtaa uudelleen arviointiin. Tällöin iteratiivinen prosessi voi alkaa jälleen alusta. (Stickdorn 2012, 126-127)

Iteratiivisuus tukee kokeilevaa kehittämistä. Kokeilut ovat käyttäjälähtöien kehittämisen toimintatapoja ja ne tukevat uudenlaisen toimintakulttuurin syntyä yhteiskuntaan. (Poskela, Kutinlahti, Hanhike , Martikainen, Urjankangas, 2015, 12) Kokeilun paikka! -julkaisussa Annukka Berg tekee yhteenvedon kokeiluyhteiskunnalle ominaisista toimintatavoista, joissa edetään konkreettisen tekemisen kautta – ei pelkästään puhumalla tai paperilla visioimalla ja selvittämällä. Tehdään myös itse: ei odoteta ylemmän tason toimijoiden olevan aloitteellisia joka asiassa. (Berg, 2013, 6)

3.5 Asiakasymmärrys tiedoksi

Käyttäjätiedon hankinta on spiraalimainen prosessi, jossa tarvittaessa voidaan yhä uudelleen palata aineiston keräämiseen ja tulkintaan. (Miettinen, S. 2011, 68) Tuulaniemi (2011) muistuttaa, että varsinaista suunnittelutyötä olisi tarkoituksenmukaista tehdä jo tutkimuksen tiedonhankintavaiheessa muistiinpanoin. (Tuulaniemi, J, 2011, 153). Asiakasymmärryksen luomiseen liittyy myös teknistä tiedon yhdistelyä ja analysointia, joka tulisi jäsennellä esimerkiksi viitekehyksen tai visualisoinnin avulla. Tutkimuksen aikana voi syntyä paljon asiakastietoa, mutta jos tieto ei ylitä toimintojen tai yksiköiden rajoja, silloin tieto on siiloutunutta. (Arantola A, Simonen K, 2009, 5)

Tutkimustiedon jäsentelyä helpottaa samankaltaisuuskaavio, jossa ryhmitellään yhdenmukaiset asiat teemojen ja aiheiden alle. Samankaltaisuuskaavio on hierarkkinen kaavio, joka on rakennettu tulkintasessioiden koskevista muistiinpanoista. (Miettinen, 2011, kalvot) Ryhmille annetaan otsikot ja yhdistetään suurempiin ryhmiin, jotka tuovat esille käyttäjille merkittäviä asioita. (Tuulaniemi, J, 2011, 154)

Asiakastutkimusten tulosten perusteella syntyneet suunnitteluohjurit (design drivers) ovat suunnittelua ohjaavia määrittelyjä, joiden avulla asiakkaiden tarpeet, tavoitteet ja motivaatiot tuodaan suunnitteluprosessissa näkyville. Hyvin analysoidut ja valitut suunnitteluohjurit mahdollistavat selkeät ja vahvat konseptit asiakastavoitteille. Käytännössä se tarkoittaa, että asiakasprofiileihin kirjataan asiakkaiden tarpeet suunnittelua ohjaamaan. Suunnitteluohjureilla kiteytetään, mitä palvelun tulisi tarjota ja mihin tarpeeseen sen tulisi vastata. (Tuulaniemi, J, 2011, 157)

Palvelumuotoilussa mallinnetaan ja visualisoidaan koko palveluympäristö, kaikki palveluun liittyvät toimijat, organisaatiot, ympäristöt ja kontaktipisteet. Mallinnuksen avulla voidaan havaita asiakkaille arvoa tuottamattomat tai palvelusta puuttuvat elementit. Kun tarpeet ja odotukset ovat ymmärretty, voidaan palvelua kehittää vastaamaan asiakkaiden ja palvelua tuottavan organisaation tarpeita paremmin. (Tuulaniemi, S. 2011, 99)

Fabian Segelströmin jo vuonna 2009 tekemän Service Designers on Visualizing User Research -tutkimuksessa palvelumuotoilijat kertoivat, että visualisoinnit auttavat tuomaan

tutkimustulokset näkyville kaikille sidosryhmille sekä luomaan ymmärrystä suunnittelutyön osapuolien välille. Visualisointitapa valitaan tilanteen ja kohdeyleisön mukaan. Tyyli voi vaihdella nopeasta luonnoksesta esimerkiksi post-it-lapuista seinällä viimeisteltyihin esityskuviin. Visualisointi pidetään myös empatian keinona, tällä tavalla asiakkaan panosta ei unohdeta suunnittelu prosessin aikana. (Segelström, F. 2009, 7-8) Visualisointia voidaan käyttää sekä suunnittelu- että kommunikaatiovälineenä. Visualisointi on myös vahvempi kommunikaatioväline kuin kirjoitettu sana; se konkretisoi esitystä jopa vahvemmin kuin puhuttu kieli.

3.6 Yhteissuunnittelu

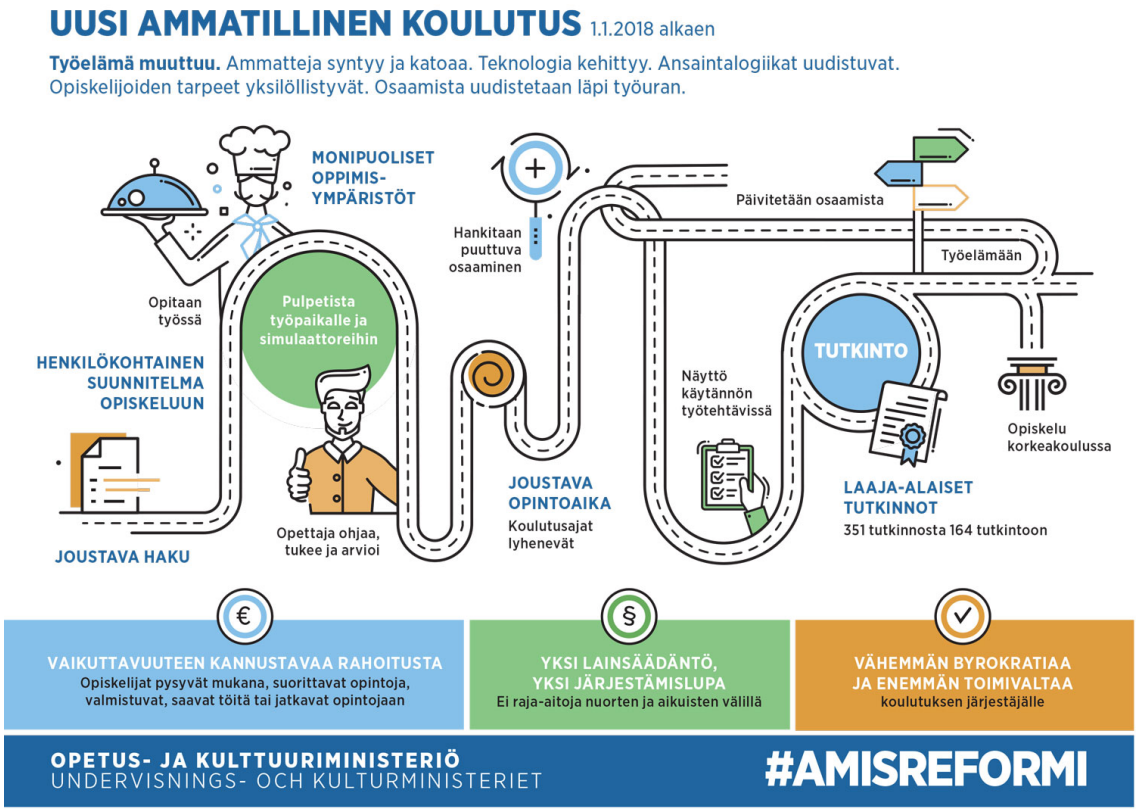
Palvelumuotoilussa oleellista on, ettei palvelu ole vain lopputuote vaan sen arvo tulee jatkuvasta kehittämisestä. Yhteissuunnittelun katsotaan usein liittyvän vahvasti palvelumuotoilun lähestymistapaan. Yhteissuunnittelussa asiakas ja käyttäjä osallistuvat palvelun kehittämiseen yhdessä muotoilutiimin kanssa. Tällä tavoin saadaan käyttäjätieto vietyä nopeasti palvelujen kehittämiseen ja saadaan käyttäjäpalautetta. (Miettinen, 2011, 23)

Satu Miettisen (2011) mukaan yhteissuunnitteluun osallistuvaa ryhmää ei tulisi rajata ainoastaan palvelun varsinaisiin käyttäjiin, vaan suunnitteluprosessissa tulisi ottaa huomioon myös organisaation edustajien, esimerkiksi palveluhenkilökunnan tarpeet, toiveet ja ideat. Laajemmin tarkasteltuna palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun voidaan katsoa liittyvän uudenlaisiin ihmiskeskeisiin johtamistapoihin sekä organisaatiokulttuuriin, joissa organisaation eri tasojen merkitys ja rooli tiedostetaan kehitystyön eri vaiheissa. Muutoksia ei tulisi johtaa ylhäältä alas mielivaltaisesti. Kehittämisessä tarvitaan aina koko henkilöstön panosta, joten henkilöstöä ei tule jättää kehittämistyön ulkopuolelle. Johdon tehtävänä on toimia kehittämistyön käynnistäjänä ja tukijana. (Sydänmaanlakka, 2004, 73-75).

4 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

4.1 Toisen asteen koulutuksen tilanne

Ammatillinen koulutus on isojen muutosten keskellä. Laki ammatillisesta koulutuksesta tulee voimaan vuoden 2018 alusta. Lait ammatillisesta peruskoulutuksesta ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta yhdistetään uudeksi laiksi, jossa keskeisenä lähtökohtana on osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys. Uudistus koskee koulutuksen rahoitusta, ohjausta, tutkintorakennetta, koulutuksen toteuttamismuotoja sekä järjestäjärakennetta.



Kuvio 9. Ammatillisen koulutuksen reformi (Opetus- ja kultturiministeriö, 2017)

Reformin tavoitteena on saada ammattiin opiskelusta joustavampaa ja oppilaille rakennetaan yksilöllisiä oppimispolkuja. Oppisopimuksen rinnalle tulee käyttöön uusi ilman työsopimussuhdetta toteutettava koulutussopimus, jolla pyritään lisäämään työpaikoilla tapahtuvaa oppimista merkittävästi. Ammattitaito tullaan osoittamaan ammatillisissa tutkinnoissa näyttämällä se käytännön työtehtävissä. Arvioinnin tekevät opettaja ja työelämän edustaja yhdessä. Tutkintojen määrä vähenee 360 tutkinnosta 150:een. Hakuajat keväältä ja syksyltä poistuvat, jolloin koulutukseen voi hakea ympäri vuoden. Uudistetut

opetussuunnitelmat ja ammatillisen koulutuksen reformi tuo painetta kehittämiselle. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2017)

Ammatilliseen perustutkintoon johtavan koulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijoille ammattitaidon saavuttamiseksi tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä valmiuksia itsenäisen ammatin harjoittamiseen. (OPH) Koulutuksen järjestämiseltä vaaditaan uusia innovaatioita, jotta osaamista voidaan tuottaa tehokkaasti, laadukkaasti ja muuttuvan työelämän tarpeet huomioiden. Toimintaympäristön digitalisoituminen ja teknologinen kehitys on edennyt huimaa vauhtia. Monia perinteisiä ammattialoja katoaa ja uusia syntyy. Muutokset ovat vaikuttaneet suoraan elinkeinoelämän toimintaan mm. siten, että osaamisvaatimukset ovat kasvaneet ja muuttuvat jatkuvasti. Koulutuksessa työelämälähtöinen lähestymistapa korostuu ja ammatillisen koulutuksen ja työelämän välistä yhteistyötä pyritään parantamaan. Käytännönläheinen tekemällä oppiminen -oppimiskäsitys vahvistuu ja opettajan rooli muuttuu enemmän ohjaajaksi, asiantuntijaksi ja valmentajaksi. Ohjauksen tavoitteena on lisätä yhteisöllisyyttä ja opiskelijan motivaatiota. Osaamislähtöinen koulutus mahdollistaa myös opiskelijoiden yksilölliset opinpolut. Samaan aikaan koulutukseen varatut resurssit pienenevät. Nämä kaikki vaativat uusien toimintatapojen etsimistä ja kokeilemista.

Vuonna 2013 tehty graafisen teollisuuden osaamistarveraportti muistuttaa, että opetuksen ja koulutuksen kehittäjien vastuulla on seurata jatkuvasti toimintaympäristönsä megatrendejä ja heikkoja signaaleja sekä suunnata koulutuksen ja tutkintojen sisältöjä hyödyntäen havainnointeja työelämästä. Joustavuus koulutusjärjestelmässä on merkittävä tekijä vastattaessa työelämän haasteisiin. Nopeastikin muuttuviin työelämän osaamistarpeisiin tulee vastata lisä- sekä täydennyskoulutuksella. Työnantajien ja työntekijän etujen mukaista on alan jatkuva kehityksen seuraaminen. (Bergman, Taipale-Lehto, 2013, 40)

Kansainvälisen liiketoiminnan professori Kristiina Mäkelä Aalto-yliopistosta kertoo työelämän muutoksesta Mediapäivä-tapahtuman uutisessa lokakuussa 2017. Mäkelä toteaa, että muutoksen tulisi lähteä mukaan jatkuvan oppimisen ja optimismin mentaliteetilla, halulla kehittää itseään jatkuvasti. Vallan ja vapauden lisääntyminen työntekijöille kasvattaa vastuuta omasta osaamisesta ja työllistymisestä. Mäkelä muistuttaa, että media-ala on työelämän muutoksen kärjessä. Hierarkkisuus johtamisessa on vähentynyt, työtehtävien välillä liikkuvuus on lisääntynyt ja vapaiden toimittajien määrä kasvanut. Mäkelän

mukaan yhteisöllisyys siirtyy organisaation sisältä ulos ja muuttuu monimuotoisemmaksi. Esimerkiksi hän nostaa co-working-tilat, joissa voi tutustua muiden projekteihin ja saada inspiraatiota omaan työhön. (Media-päivä 2017)

Työn muutos ja yritysten palvelujen digitalisointi ohjaavat koulutusta tarjoamaan opiskelijoille sellaista osaamista, mitä he tulevaisuudessa tarvitsevat. Verkostoituminen ja erilaisten välineiden ja viestintäkanavien käyttö ovat osa arkipäivää. Työ on globaalimpaa ja työkuvat eivät ole samanlaisia kuin ennen. Työ tarjoaa uudenlaista osallistumista, se on enemmän yksilöllisempää ja projektimaisempaa. Tulevaisuuden työssä tarvitaan tuotekehitystaitoja, tieto- ja viestintätekniikan monipuolisuuden mahdollistamista ja erityisesti asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden tarpeiden ymmärtämistä.

4.2 Tampereen seudun ammattiopisto TREDU

Kuvio 10. Tredu, toimintaympäristö (Yleisesite)

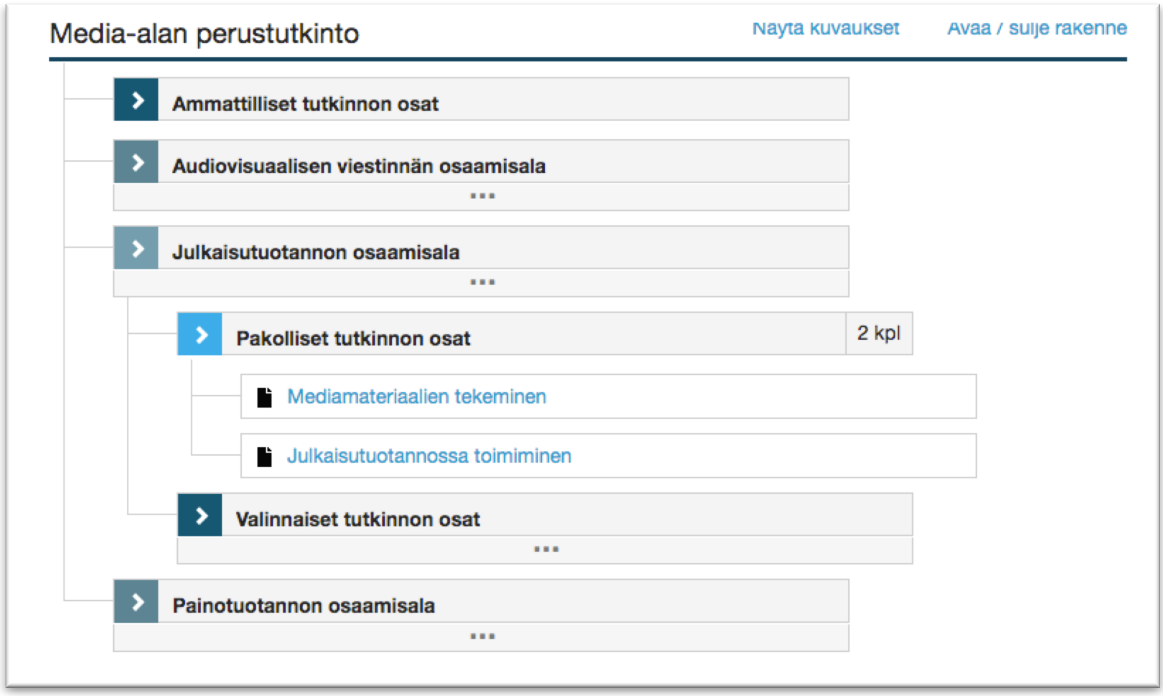
Vuonna 2013 toiminnan aloittanut Tampereen seudun ammattiopisto Tredu on Suomen toiseksi suurin ammatillinen oppilaitos. Tredu toimii 18 toimipisteessä Pirkanmaalla. Koulutuspalveluja tarjotaan Pirkanmaan lisäksi myös muualla Suomessa. Tredussa anne-

taan ammatillista peruskoulutusta sekä näyttötutkintona suoritettavaan ammatilliseen perustutkintoon, ammattitutkintoon ja erikoisammattitutkintoon valmistavaa koulutusta ja muuta ammatillista lisäkoulutusta. Oppilaitoksessa annetaan myös ammatilliseen perustutkintoon valmentavaa koulutusta ja muuta koulutusta mm. kotoutumiskoulutusta. Tredussa opiskelee vuosittain noin 18 000 nuorta ja aikuista. Ammatillisia perustutkintoja Tredussa on 34, joista yksi on media-alan perustutkinto. (Tredu)

4.2.1 Media-ala

Opetushallitus uudisti media-alan perustutkinnon perusteet vuoden 2016 aikana. Koulutuksen järjestäjät noudattavat uutta opetussuunnitelmaa 1.8.2017 alkaen. Uusi media-alan perustutkinto yhdisti ja korvasi audiovisuaalisen viestinnän ja painoviestinnän perustutkinnot. Media-alan perustutkinnon suorittanut voi toimia media- ja viestintätuotteiden suunnitteluun, valmistamiseen, tuottamiseen ja markkinointiin liittyvissä tehtävissä. (Tredu) Media-alan perustutkinto sisältää kolme osaamisalaa, jotka ovat audiovisuaalisen viestinnän osaamisala, julkaisutuotannon osaamisala ja painotuotannon osaamisala. Tutkintonimeke on mediapalvelujen toteuttaja. Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettava perustutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (135 osaamispistettä), yhteisistä tutkinnon osista (35 osaamispistettä) ja vapaasti valittavista tutkinnon osista (10 osaamispistettä). Ammatillisen perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä (osp). Tutkinnon osien osaamispisteet määräytyvät sen mukaan, kuinka kattavaa, kuinka laajaalaista osaamista ja kuinka merkittävää osaamista siinä hankitaan, kun se suhteutetaan koko tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin ja osaamistavoitteisiin. (Tredu)

Media-alalla korostuu työtehtävien pirstoutuminen, joten työtehtävissä tarvitaan sekä ammatillisia moniosaajia että erityisosaajia. Media-alan tutkinnon perusteissa korostetaan, että alalla toimivat soveltavat tietojaan ja taitojaan monipuolisesti alan erilaisissa työtehtävissä ja muuttuvissa työtilanteissa. Media-alalla toimivat ovat usein myös itsenäisiä yrittäjiä. (ePerusteet)



Kuvio 11. Ruutukaappaus ePerusteet-sivulta, tutkinnon muodostuminen (ePerusteet)

Syksystä 2017 media-alan perustutkinnon on voinut suorittaa Tredussa Hepolamminkadun toimipisteessä, jossa voi valita suuntautumisvaihtoehdoksi julkaisutuotannon tai painotuotannon sekä Mediapoliksessa audiovisuaalisen ja julkaisutuotannon osaamisalaa. (Tredu)

4.2.2 Tredun toimintasuunnitelma

Vuonna 2015 Tampereen seudun ammattiopiston opetussuunnitelman yhteiseen osaan on määritelty toimintasuunnitelma, joka perustuu Tampereen kaupunkistrategiaan ja sitä täydentäviin kaupunkitason toimintasuunnitelmiin, kuten hyvinvointisuunnitelmaan ja elinvoimasuunnitelmaan. Kaupunkitason visiot, toiminta-ajatus ja arvot näyttäytyvät toisen asteen koulutuksen päämäärässä niin, että Tampereen toisen asteen koulutuksesta valmistuu aktiivisia kansalaisia, joilla on hyvät valmiudet työ- ja elinkeinoelämään, jatko-opintoihin ja elinikäiseen oppimiseen. Toisen asteen koulutuksen arvoina ovat avoimuus, vastuullisuus, yhteisöllisyys ja rohkeus. Toisen asteen koulutus on alueellisesti ja valtakunnallisesti aktiivinen ja innovatiivinen kouluttaja ja työ- ja elinkeinoelämän kehittäjä. Tredun lähtökohtana on tehdä tiivistä yhteistyötä ammatillisen koulutuksen suunnittelussa ja järjestämisessä sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden ja muiden sidosryhmien sekä kumppaneiden kanssa. (Yhteinen opetussuunnitelma, 2015, 11)

Tredun toiminnan tavoitteena on edistää Pirkanmaan väestön osaamistasoa sekä huolehtia työvoiman laadullisesta ja määrällisestä riittävyydestä. Painopisteet ovat alueelliseen koulutustarve-ennakointiin perustuva koulutuksen aloituspaikkojen suuntaaminen, tavoitteellinen yhteistyö työelämän ja yhteistoiminta-alueen kuntien kanssa, korkeatasoinen opiskelijaohjaus ja -huolto sekä henkilökohtaisten opiskelusuunnitelmien ja opintopolkujen varmistaminen. Ammatillisen lisäkoulutukseen sisältyvää työelämän kehittämis- ja palvelutehtävää toteutetaan esimerkiksi pitkäjänteisinä kehittämiskumppanuuksina ja työelämän osaamisen kehittämispalveluina. (Yhteinen opetusuunnitelma, 2015, 11)

4.2.3 Asiakaslähtöisyys

Opiskelija asiakkaana saa tuotteena ja palveluna opetusta, ohjausta sekä konkreettisesti valmistuttuaan tutkinnon. Hän ei kuitenkaan suoranaisesti maksa palvelusta mitään, koska suomalainen koulutusjärjestelmä antaa ilmaisen koulutuksen. (Ryttyläinen-Korhonen, Konturi, 2014) Ammatillisen koulutuksen tutkinnon perusteet eivät sisällöllisesti kohtaa kaikkia niitä palvelutarpeita, joita opiskelijalla on. Harva opiskelija on valmis maksamaan esimerkiksi matematiikasta tai ruotsin kielen opetuksesta.

Opiskelijat ovatkin yksilöitä, joilla on yksilöllinen oppimis- ja omaksumistapa. Valmiiksi pureskeltu opetussuunnitelma ei massaopetuksessa kohtaa sitä tarvetta, mitä heillä on. Pelkkien opiskelijapalautteiden kerääminen ei riitä. Opiskelijan tarpeet asiakkaana tulisikin ottaa huomioon ja kehittää esimerkiksi opintojaksoja yhdessä opiskelijan kanssa. Oletusarvona on, että asiakasorientoituneessa koulutusorganisaatiossa myös opiskelun keskeyttämiset pysyisivät kurissa ja tutkintoja syntyy, koska koulutusprosessi on opiskelijan eli asiakkaan näkökulman huomioiva. (Ryttyläinen-Korhonen, Konturi, 2014) Tutkinto suoritetaan asiakaslähtöisesti, jolloin tutkintoa suorittavien opiskelijoiden opiskelu, oppiminen ja osittain myös tavoitteet muotoillaan yksilöllisesti. Ammatillinen perustutkinto muodostuu sekä tunnistetusta ja tunnustetusta aikaisemmin hankitusta osaamisesta, että uudesta osaamisesta, jota hankitaan opiskelemalla oppilaitoksessa ja työssäoppimispaikoilla. Myös työelämäpalvelut räätälöidään yhä useammin työpaikoille. (Yhteinen Ops, 2015, 12) Tredussa tavoitteena onkin saada aikaan positiivinen asiakaskokemus, joka

muodostuu hyvistä oppimis- ja osaamiskokemuksista. Pyrkimyksenä on keskittyä opiskelijoihin, oppimisen varmistamiseen ja osaamisen edistämiseen huomioiden kuka on asiakas, miten hän hyötyy tarjotuista palveluista, käyttää niitä ja toimii kumppanina.

Tredun palvelujen piirissä eivät ole vain opiskelijat vaan merkittävänä osana on työelämäyhteistyö. Sen muotoja ovat muun muassa työssäoppiminen, ammattiosaamisen näytöt, tutkintotilaisuuksien arviointi kolmikantayhteistyönä työpaikoilla, opettajien työelämäjaksot, yhteistyöprojektit, yritysten työntekijöiden kouluttaminen, koulutusyhteistyöhankkeet, oppimisympäristöjen hankinta ja ylläpito, erilaiset yhteistyöverkostot sekä ammatilliset neuvottelukunnat. (Yhteinen Ops, 2015, 12)

Asiakaslähtöistä toimintatapaa pyritään opettamaan myös Tredun opiskelijoille alasta riippumatta. Tredun opetussuunnittelman yhteiseen osaan on määritelty palveluosaamisen merkitys. Siitä on muodostumassa yhä tärkeämpi osa työelämäosaamista. Asiakaslähtöisyyden opetukseen vaikuttaa myös ikääntyvä väestö, joka tarvitsee palveluosaajia ja uusia palveluinnovaatioita. (Yhteinen Ops, 2015, 12) Tredussa kehitetään luovuutta ja ongelmanratkaisua asiakas- ja tilaajalähtöisyyden näkökulmasta käden taitojen kehittämisen lisäksi. Tredussa uskotaan, että palveluliiketoiminnalla ja -innovaatioilla sekä tieto- ja viestintäteknologian sovelluksilla on opiskelijalle olennainen työllistävä merkitys. (Yhteinen ops, 2015, 12)

Muutoksen työkaluksi ja asiakaslähtöisyyden parantamiseksi Tredussa on lanseerattu henkilökunnan käyttöön Lean-ajattelumalli lukukauden 2015-2016 aikana. Siinä pyritään lisäämään innovatiivisuutta ja palvelualttiutta perinteisten tavoitteiden lisäksi. Lean-ajattelu ja -menetelmät antavat uusia näkökulmia kehittämiseen ja opiskelijoiden kuin työelämän palveluja parantamiseen. Tredussa niiden avulla opitaan tunnistamaan asiakkaan kannalta oikeita muutoskohteita, puhumaan niistä avoimesti ja kehittämään jatkuvan parantamisen kulttuuria. (Lean Moodle-kurssi, Tredu)

4.2.4 Palvelumuotoilu Tredussa

Tredussa on sovellettu muutaman vuoden ajan palvelumuotoilun työkaluja kehittämis- ja työelämäpalveluissa uudistamistyössä. Esimerkiksi Tredun oppisopimuskeskus on toteut-

tanut opiskelija- ja työantaja-asiakkaiden asiakaskuunteluja yhdessä tamperelaisen Kolmas Persoona -yrityksen kanssa. Asiakaskuuntelut on otettu yhdeksi työkaluksi kerätessä tietoja, ideoita ja oivalluksia asiakasryhmiltä.

Vaikka Tredu tarjoaa palvelumuotoilukoulutusta osana tuotekehitystyön erikoisammattitutkintoa, ei palvelumuotoilun työkaluja ole jalkautettu vielä yhtenäisesti opettajien ja ohjaajien käyttöön. Ensimmäisiä yhteisiä palvelumuotoilun menetelmien testejä tekevät Tredun ja lukioiden Digipedakehittäjät, joka on koko henkilöstölle avoin verkosto koulutuksen digipalveluiden kehittämiseen ja vertaistukeen. Marraskuun loppupuolella 2017 järjestettiin Digipaja-workshop, jossa hyödynnettiin palvelumuotoilun työkaluja selvitettäessä, millainen digitukipalvelu toiselle asteelle tarvittaisiin.

Kuva 1. Ideapakka (Ideapakka.fi)

Palvelumuotoilun menetelmien jalkauttamista varten Treduun on hankittu muutamia Palvelumuotoilun Ideapakkoja. Ideapakka on pakallinen menetelmiä ideointiin, oivalluttamiseen ja osallistamiseen käytännönläheisesti. Ideapakassa kuvataan nelivaiheinen palvelumuotoiluprosessi ja esitellään 49 työkalua prosessin eri vaiheisiin. Pakassa jokainen kortti kuvailee yhden menetelmän ja sen muunnelmia. Kortteja ja menetelmiä helppoa vertailla: mihin ja miten menetelmää voi käyttää, mitä tarvitset toteuttamiseen sekä mitkä

ovat menetelmien hyvät ja huonot puolet. Korttien symbolit opastavat menetelmän valinnassa ja väri kertoo käyttötarkoituksesta. (Ideapakka.fi) Työkalut ovat olemassa, mutta menetelmien testaaminen ja näkyväksi tekeminen on yksi osa tätä kehittämistyötä.

5 ASIAKASYMMÄRRYS KÄYTÄNNÖSSÄ

Uudistuva media-alan koulutus sekä hallituksen reformi ovat tuoneet painetta kehittää media-alan koulutusta Tredun Hervannan toimipisteessä. Palvelumuotoilun työkalut ovat olleet kehittämistyössä ja jopa arjen opetus sekä ohjaustilanteissa mukana.

Opettajan on hyvä tietää asiakkaansa, opiskelijan, tarpeet, unelmat ja toiveet. Käytännössä se tarkoittaa opiskelijan osaamisen ja arjen käyttäytymisen tuntemista ja ymmärtämistä. Asiakaskokemus on aina yksilöllinen ja henkilökohtainen. Tunteita ja mielikuvia hän tulkitsee omasta näkökulmastaan. Asenne oppilaitosta ja koulutuspalveluja kohtaan on monitahoinen asia. Siihen vaikuttaa niin opiskelijan oma motivaatio kuin ikäkin. Opiskelijan negatiivinen asenne ei anna hyvää lähtökohtaa onnistuneelle asiakaskokemukselle. Valitettavasti usein opetusmaailmassa koetaan, että opiskelija, asiakas, on palvelun kehittämisen kohde. Tällöin hän ei pääse osallistumaan alusta lähtien palvelun kehittämiseen. Tämänhetkisten ammatillisen koulutuksen muutosten keskellä olisikin hyvä välillä peilata palveluja niin opiskelijan kuin työelämän tarpeisiin hankkimalla asiakasymmärrystä, jota analysoidaan yhdessä.

Palvelumuotoilua pedagogisena työvälineenä pyritään lisäämään ja vanhoja työvälineitä, esimerkiksi haastatteluja ja havainnointeja, jalostetaan oppimista edistäviksi. Esimerkiksi Metropolia Ammattikorkeakoulun Hyvinvointi ja toimintakyky -yksikön hallinnoiman Promoting client-centred competence building -hankkeessa vuonna 2013 kehitettiin opiskelijoiden ja työelämäkumppaneiden kanssa asiakaslähtöisyyden hyödyntämistä varhaiskasvatuksen ja sosiaalityön harjoittelukäytänteissä. Hankkeen tavoitteina oli maakohtaisten kehittämistarpeiden tunnistaminen, ratkaisumallien pohdinta ja pohjoismaisen kumppanuuden vahvistaminen. Palvelumuotoiluajattelua hyödyntämällä opiskelijat pystyivät paremmin huomioimaan asiakkaiden tarpeet harjoittelussa ja miettimään, ketkä kaikki toimijat heidän asiakaskuntaansa todellisuudessa kuuluivat. Palvelumuotoilusta syntyi pedagoginen työkalu, ja he saivat käyttöönsä uudenlaisen oppimismallin. Hankkeen aikana myös työelämäkumppaneiden ammatillinen pätevyys monipuolistui ja he pystyivät tarjoamaan parempaa palvelua asiakkaille hankkeessa opitun ansiosta. Hanke syvensi yhteistyötä ja loi ymmärrystä työelämäkumppaneiden ja korkeakoulujen välillä. Toteuttajilleen hanke oli hyvä kokemus: tietoisuus ammatin palveluluonteesta lisääntyi ja asiakaslähtöisyysajattelu vahvistui. (Metropolia 2013)

Tässä työssä palvelumuotoilun työkalujen testaaminen on jaettu erilaisiin esimerkkeihin arjen havainnoinneista sekä erikseen järjestytyistä työpajoista. Kevään 2017 aikana painoviestinnän opiskelijoiden kanssa järjestetyissä workshopeissa tavoitteena oli saada selville opiskelijan näkökulmat ja kokemukset koulutuksesta. Työkalujen avulla on selvitetty opiskelijan kokemuksia, osallistettu kollegoita sekä lähetetty kysely yhteistyökumppaneille. Tavoitteena on saada monipuolinen kuva työkaluista sekä tietoja Tredun mediaalan kehittämistyöhön.

5.1 Case: Persoona

Painoviestinnän koulutuksen muuttuessa media-alan koulutukseksi oli hyvä miettiä, millainen tuleva media-alan opiskelija on. Keväällä 2017 lapputalkoisiin osallistui jo valmistumassa olevia sekä ensimmäisen vuoden aikuisopiskelijoita ja nuorisopuolen ensimmäisen ja toisen vuoden ulkoasuntoteutuksen koulutuksen opiskelijoita yhteensä 32. Palvelumuotoilussa on keskeistä ymmärtää loppukäyttäjän tarpeet ja toiminnan motiivit kehitettävään palveluun. Workshopeihin mukaan otetut opiskelijat edistävät palvelun kehittämistä, suunnittelua, tiedon kulkua ja arvon rakentumista. Yhteiskehittämisessä etuna on kaikkein osapuolien vahva sitoutuminen niin kehittämiseen kuin palvelun tuottamiseen. Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa. (Tuulaniemi, 2011, 117)

Persoona-lapputalkoilla ideoidaan nopeasti ja mietitään, millainen asiakas on. Persoona on työkalu, joka auttaa käyttäjäryhmän määrittelyssä, kommunikoinnissa ja käyttäjän rooliin eläytymisessä. Sen avulla luodaan käyttäjätutkimuksen tietojen perusteella fiktiivisiä henkilöhahmoja, joihin kiteytyy käyttäjäryhmän keskeisimmät ominaisuudet. (Erkkilä, K, Kurronen J, 31)

Kuvio 12. Persoonat media-alan opiskelijoina

Menetelmän avulla syntyi neljä kuvitteellista esimerkkiasiakasta, opiskelijaa, jonka pohjalta mahdollisesti luodaan karikatyyrikuvitus sekä mietitään tulevaa esimerkiksi opiskelijan ohjauksen kautta ja suunniteltaessa yhteishaku-kampanjoita.

- Aiko Alanvaihtaja on aikuisopiskelija, jolla saattaa olla jotain jotain alan osaamista ja haluaa syventää sitä. Opiskelijana hän on hyvin motivoitunut.
- Alli Ahdistunut on myös aikuisopiskelija. Hän on luova ja hänellä saattaa olla haasteita elämänhallinnassa tai hän on ollut työtön.
- Mimmu Musta on nuorisopuolen herkkä ja luova opiskelija, jolla on haasteita elämänhallinnassa tai hänellä diagnoosi ADHD tai masennus.
- Heikki Hipsteri on nuori, motivoitunut opiskelija, joka on luova ja teknisesti taitava.

Yhteinen tekijä esimerkkiasiakkailla on luovuus ja haasteet elämänhallinnan kanssa. Tällöin opinnoissa korostuu tukitoimet. Tredussa erityiset tukitoimet suunnitellaan yhteistyössä opiskelijan ja huoltajan kanssa. Opiskelijalla on mahdollista saada päätös erityisopetuksesta ja HOJKS eli henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma. HOJKSiin kirjataan erityisopetuksen perusteet, yksilölliset tavoitteet ja suunnitellut tukitoimet. (Tredu) Tämä olisi erityisen tärkeää tulevaisuudessa huomioida resurssoidessa media-alan opetusta.

5.2 Case: Palvelupolku

Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus, jossa asiakkaan polku kuvataan vaiheittain, jolloin sitä voidaan analysoida. (Tuulaniemi, 2011, s.78) Menetelmän avulla palvelutarjoaja saa eri näkökulmia millaista on palvelun käyttäminen. 24.5.2017 valmistuneet aikuisopiskelijat peilasivat polkua omiin kokemuksiinsa. Polku kuvattiin visuaalisesti, palvelupistein. Työpajaan osallistui 8 opiskelijaa. Menetelminä aineiston hankinnassa hyödynnettiin Palvelupolku-menetelmää, jonka voi rinnastaa opiskelijan opinpolkuun.

Palvelutuokiot ovat asiakkaalle arvoa tuottavia palvelun kokonaisuuksia ja luovat asiakaskokemuksen. Kontaktipisteiden ja palvelutuokioiden summa on palvelupolku, jossa huomioidaan asiakkaan omat tarpeet, valinnat ja käyttäytymismalli, jotka ohjaavat asiakkaan päätöksiä. Palvelupolun visualisointi auttaa hahmottamaan, kuinka asiakas voi käyttää palvelua ja miten sitä voisi kehittää. (Miettinen, 2010) Palvelun kontaktipisteet ovat konkreettia asioita. Kanavat ovat erilaisia tiloja, paikkoja ja ympäristöjä, jossa asiakkaalle näkyvä palvelu tapahtuu. Esineet ovat opiskelijan tai oppilaitoksen käyttämiä esineitä. Ne ovat esimerkiksi opiskelijan käyttämät tietokoneet ja alakohtaiset laitteet. Esineet voivat olla myös henkilökunnan käyttämiä laitteita. Esineet vaikuttavat käyttökokemukseen joko suoraan tai välillisesti asiakaspalvelijan kautta. Toimintamalleilla määritellään palvelun tuotantotavat palvelutuokioissa. Toimintamallit ovat ohjeistettuja toimintoja, jotka eivät välttämättä näy suoranaisesti opiskelijalle. Ihmisillä tarkoitetaan asiakkaita sekä henkilöitä, jotka liittyvät palvelun tuottamiseen. Tärkeää on miettiä eri henkilöiden roolit, kuinka paljon opiskelija voi vaikuttaa palvelun toteuttamiseen sekä millainen rooli on opettajilla ja oppilaitoksen henkilökunnalla. (Miettinen, 2011, 51-52)

Palvelupolku on ehkä tunnetuin ja monipuolisin palvelumuotoilun menetelmä. Menetelmä vaatii hyvää asiakasymmärrystä, jotta pääsee syvemmälle asiakaskokemukseen. Jokaisen asiakkaan palvelupolku voi olla hyvinkin erilainen omista kokemuksista johtuen. Riskinä on myös palveluntuottajan tai fasilitaattorin näkökulman vaikuttaminen palvelupolun muodostumiseen. Case-esimerkissä opiskelijat etenivät lineaarisesti palvelupolun alusta loppuun. Tulevaisuudessa voisi palvelupolun rakentamisen alkaa keskeltä palvelukokemusta ja edetä siitä eteen- ja taaksepäin. Myös polkujen avaaminen yhteisesti olisi voinut dokumentoida esimerkiksi videolle, sillä aiheet kehittyivät monipuolisesti eikä kaikkia ideoita pystynyt sisäistämään. Opiskelijat miettivät omia opinpolkuja, kuinka opinnot kulki kohti valmistumista. Työpajassa opiskelijoita ohjeistettiin miettimään myös

kontaktipisteitä ja kanavia, jotka ovat vaikuttaneet kokonaisuuteen. Opiskelijalle kanavat voivat olla fyysisiä, esimerkiksi koulun opintotoimisto, digitaalisia, kuten oppilashallintojärjestelmä Wilma tai aineettomia.

Kuvio 13. Opintopolku kooste

Vaikka jokaisen opiskelijan polku onkin erilainen, pystyttiin opiskelijoiden palvelupoluista ja palvelupisteistä löytämään yhteisiä teemoja, joita olivat ”hakeutuminen”, ”henkilökohtaistaminen”, ”tutkintotilaisuudet”, ”arki”, ”työssäoppiminen” sekä ”jälkihoito”. Vastauksista koottiin yhteinen palvelupolku, jossa käytiin läpi jokainen vaihe, opiskelijan kokemus vaiheesta sekä mietittiin riskit, mahdollisuudet ja parannusideat.

Tärkeimpänä oli opiskelijan tarve opiskelulle, hakeutumisvaihe. Siihen määriteltiin opiskelun tarve ja tausta. Uudelleen koulutus, alan vaihto ja työllistymisen tarve olivat tärkeimmät tarpeet koulutukseen hakeutumiselle. Tietoja koulutuksesta ja siihen hakemisen tiedonhankintavälineeksi nousivat eri kanavat ja niistä erityisesti www-sivut, opintoimiston palvelut, niistä erityismaininnan sai opintosihteerin *Milla Alen*, jolta opiskelijat kokivat saaneensa hyvää ohjausta. Myös keväällä 2015 Tampereen Keskustorilla olleen tapahtuman infopiste mainittiin yhdeksi kanavaksi. Opiskelijat kaipasivat hakuprosessiin

selkeyttä. Tieto aikuiskoulutuksen kurssien löytäminen Tredun sivuilta koettiin haastavaksi, ”tieto monen mutkan takana”. Ennakkotehtäviin ja alalle sopivuuden mittaamiseen opiskelijat toivoivat panostamista, niin että alalle hakeutuvat tietäisivät mihin ovat menossa. Hyvänä esimerkkinä olisi tuoda näkyvillä esimerkkejä opiskelijatöistä niin www-sivuille kuin itse pääsykoetilaisuuteen. Pääsykokeiden aikaan muutamat opiskelijat kokivat koulun ympäristön tunkkaiseksi ja jopa vanhanaikaiseksi.

Koulutukseen hakeutumisen vaiheessa palveluilla ja vuorovaikutuksella on iso merkitys. Aikuisopiskelijoiden koulutuksessa tämä voidaan huomioida opintojen ohjauksessa ja henkilökohtaistamisessa. Viestintä, ohjeistukset ja palautteenanto oli tärkeässä osassa opiskelijoiden poluissa. Opiskelijoiden palvelupolut antoivat viitteen siitä, että viestintää tulisi kehittää entisestään. Tieto, mitä opiskelijoille oli annettu Tredun tapahtumissa, oli ristiriitaista verkkosivuilla olevan tiedon kanssa erityisesti hakeutumisvaiheessa.

Opiskelijat kokivat myös sähköisten kanavien käytön epäselväksi, mitä tietoa löytyy Wilmasta, mitä Moodlesta ja mitkä asiat toimitetaan sähköpostiin. Opiskelijat olisivat kaivanneet ennen koulun alkua enemmän tietoa. Opiskelijoiden kehittämisehdotuksena olikin palvelujen yhtenäistäminen ja Tredun sisäisen kommunikoinnin parantaminen. Opiskelijat kaipasivat infotiskiä, josta olisi voinut kysyä mitä vaan.

Vuorovaikutustilanteet osaston opettajien kanssa koettiin positiivisiksi ja opiskelijat tunsivat saavansa apua aina kun he sitä tarvitsivat. Opettajien palautteenantoon toivottiin hieman parannusta. Opiskelijatyönä tehtyjen asiakastöiden analysoinnin ja läpikäyntiin tulisi panostaa tulevaisuudessa enemmän. Opiskelijat kokivat myös, että painoviestinnän osastolla opettajien ammattitaidossa ja opetusmotivaatiossa oli eroja, jotka vaikuttivat myös opiskelijoiden motivaatioon opiskella.

Ensimmäinen koulupäivä ja henkilökohtaistaminen mainittiin useimmassa opiskelijan polussa. Osa koki ensimmäisen koulupäivän olleen huonosti organisoitu, paperit epäselviä ja ryhmäytymisleikit koettiin vaivaannuttaviksi. Muutamat opiskelijat kokivat ensimmäisen päivän vaivautuneisuudesta huolimatta vastaanoton koulussa olevan hyvää ja avointa. Henkilökohtaistamisen eräs opiskelija koki jopa vitsiksi, koska käytännössä sitä ei pystytty toteuttamaan esimerkiksi valinnaisten kurssien kautta. Osaamisen tunnistamista olisi kaivattu asiakaspalvelun kurssilta. Osaamisen tason huomioiminen luokan sisällä eritasoisten tehtävien kautta olisi ollut toivottavaa.

Opiskelun arjesta nousi näkyville luokan hyvä ryhmäytyminen. Opiskelijat kokivat luokan hengen tukevan opiskelua. Vaikka osa opiskelijoista olisikin toivonut opintojen henkilökohtaistamista yksilöllisempään suuntaan, kokivat hekin verkostoitumisen ja ryhmän tuen tärkeäksi osaksi opintoja.

Arjessa mukana olivat tilat ja laitteet. Haasteita arkeen toi laitteiden toimimattomuus. Toivottiin kohennusta ergonomiaan ja laitteiden toimivuuteen. Opiskelijahallintajärjestelmä Wilmaan ja oppimisalusta Moodleen toivottiin selkeyttä. Wilma koettiin kömpelöksi, esimerkiksi selkeä kalenteritoimintoa kaivattiin, johon opiskelijat olisivat voineet kiinnittää lukujärjestykseen tutkintotilaisuuspäivät. Arjessa koettiin turhauttavaksi laitteisto-ongelmat, kuten ohjelmien ja fonttien asentelu jatkuvasti verkkoon kirjautumisen vuoksi. Muutama opiskelija kommentoi ohimennen, että tekee töitä ennemmin kotona kuin tulee tunneiksi taistelemaan koulun laitteilla. Opiskelijat miettivät myös ergonomian puutteellisuutta. Pöytiä ei pysty säätämään ja opiskelijat toivoivat, että olisi mahdollisuutta välillä käyttää esimerkiksi piirtopöytää hiiren sijaan. Osastolla on käytössä vain yksi piirtopöytä. Arkea helpottamaan opiskelijat toivoivat sosiaalitilaa, jossa he voisivat syödä ja viettää taukoja. Aikuisopiskelijoille ruuan hinta koettiin kalliiksi laatuun nähden ja näin ollen aikuisopiskelijoille tarkoitettu oma sosiaalitila koettiin tarpeelliseksi.

Haasteita löytyi myös tutkintotilaisuuksista sekä niiden suunnittelusta. Aikuisopiskelijat kokivat myös vaikeutta ymmärtää, mikä on näyttö ja mikä tutkintotilaisuus. He ihmettelivät tutkintoon valmentavilla kursseilla suoritettuja näyttöjä, esim. graafinen tuotantotoiminta -tutkinnonosassa (25 osp.) suoritettuja painotekniikan näyttöjä, koska tutkintotilaisuudessa arvioitiin vain jakson aikana tehtyjä työnäytteitä. Ohjeitten ristiriitaisuus portfolioiden tekemisen ohjeistukseen vaatii tarkastelua.

Työssäoppiminen oli pääsääntöisesti positiivinen kokemus, joka vain mainittiin lauseella useimmissa poluissa. Opiskelijat olivat vahvistaneet ammatillista itsevarmuutta ja saaneet hyvää palautetta, joka motivoi heitä. Työharjoittelun ajankohdasta syntyi keskustelua, sillä opiskelijat olisivat halunneet jäädä suoraan töihin eikä palata kouluun suorittamaan loppuja opintoja ja tutkintotilaisuuksia.

Workshopista kumpusi myös hyviä ideoita tulevaisuuteen. Opiskelijat toivoivat ”jälkihoitoa”, alumnitoimintaa, mahdollisuutta tulla suorittamaan lyhytkursseja tai heille räätälöityjä päivän ylläpito- ja kehittämiskursseja, joille he voisivat tulla oppimaan uutta.

5.3 Case: Avaimet työelämään -kysely

Kyselyillä saa nopeasti laaja-alaisen katsauksen esimerkiksi kurssipalautteen hankkimiseen. Se on hyödyllinen yleisten, mitattavissa olevien muuttujien tutkimisessa, mutta ei välttämättä anna syvällistä tietoa. Kysely vaatii hyvän otoksen, jotta tuloksia voisi yleistää koskemaan koko käyttäjäyhteisöä. (Sivistystoimen työkalupakki)

Koulumaailmassa kyselyitä ja haastatteluja järjestetään usein. Pääsääntöisesti ne ovat sähköisiä lomakkeita, joihin opiskelijat vastaavat lukukauden tai opintojen päättyessä. Valitettavan usein tiedot eivät leviä kaikille osapuolille, esimerkiksi tilastot ja syyt opintonsa kesken jättäneistä jää turhan usein vain opintopalveluihin, eikä niitä tietoja voi hyödyntää esimerkiksi aloilla opetuksen kehittämiseen. Kyselyjen lisäksi ammatillisessa koulutuksessa eri alojen opiskelijoista muodostettuja asiakasraateja voisi hyödyntää digitaalisten palvelujen kehittämisessä. Asiakasraati on asiakkaankuuntelumenetelmä, joka soveltuu asiakaspalautteen esimerkiksi käyttäjäkokemukset keräämiseen, palveluiden sekä tuotteiden kehittämiseen ja uusien ideoiden synnyttämiseen tai testaamiseen valitulla asiakas-/käyttäjäsegmentillä. (Sivistystoimen työkalupakki) Käyttäjäkokemuksien selvittäminen esimerkiksi Moodle-oppimisalustasta tulisi tehdä säännöllisin väliajoin. Opiskelijat kokevat usein järjestelmien toimimattomuuden olevan esteenä oppimiselle.

Painoviestinnän opetussuunnitelman uudistuminen media-alan perustutkinnoksi toi erityisen tarpeen selvittää työelämän kannan, mihin asioihin opetuksen tulisi keskittyä ja osana tätä kehittämishanketta toteutettiin kysely yritysyhteistyökumppaneille. Graafisen teollisuuden osaamistarveraportti korosti jo vuonna 2013 opiskelijoiden työelämäjaksojen tärkeyttä, ja siinä nostettiin esiin työpaikkaohjauksen puutteita. Osaamistarveraportin yhteenvedossa suositeltiin lisäämään yritysten ja oppilaitosten välistä yhteistyötä entisestään. Opetuksen ja oppilaitosten tulisi pysyä paremmin mukana laitteiden, tekniikkojen ja ohjelmistojen kehityksessä. (Bergman, Taipale-Lehto, 2013, 38) Raportissa kehotettiin luomaan yrityksille kannusteita ottaa opiskelijoita harjoitteluun sekä huolehtia kunnollisesta työpaikkaohjauksesta. Työssäoppimispaikkojen ohjaajat valittiin asiakasraatiin, ja

heille esitettiin opetussuunnitelman kehittämisprosessia ohjaavia kysymyksiä sekä toimitettiin kyselyn mukana linkki uuteen opetussuunnitelmaan.

Kyselyllä pyrittiin selvittämään, millaisia taitoja ja asennetta vaaditaan opiskelijalta, kun hän saapuu ensimmäisen kerran työssäoppimisjaksolle (jatkossa top-jakso). Lähiopetusmäärän vähentämisen vuoksi halusimme myös selvittää, kuinka paljon aikaa työpaikkaohjaajilla todella on opiskelijan ohjaamiseen viikossa. Kyselyyn vastasi 15 Tredun työssäoppimispaikkaa ympäri Tampereen seudun huhti-toukokuussa 2017. Kysely tehtiin Office365 Forms -sovelluksen lomakkeella. Kysymykset ja teemat valittiin työssäoppimispaikkojen ohjaajien aikaisempien palautteiden perusteella, joita oli kerännyt työssäoppimista ohjaava opettaja *Susanna Järvensivu*. Kyselyssä oli monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä.

Kuvio 14. Taidot, osaaminen, asenne

Vastaajien pyydettiin valitsemaan kolme (3) tärkeintä väittämää työssäoppijan taidoista, osaamisesta ja asenteesta. Työpaikkaohjaajat ovat lähes yksimielisiä siitä, että työssäoppijan tulee osata ja hallita alalla tarvittavat ohjelmat. Väittämät: ”työssäoppija on vastuuntuntoinen” sekä ”työssäoppija on oma-aloitteinen” olivat myös tärkeitä ominaisuuksia. Yhteistyö- ja ryhmätyötaidot koetaan tärkeämmäksi kuin luovuus ja visuaalisesti lahjakkuus.

2. Mitä ohjelmisto osaamista työssäoppijalla tulisi olla tullessaan työssäoppimisjaksolle?

15 Vastaukset

Uusimmat vastaukset

"Yleiset Graafiset ohjelmat"

"Graafisen alan perusohjelmat: taitto, kuvankäsittely, vektorigrafiik...

"Käytössä olevista työasemista riippuen joko Mac - tai PC -ympäris...

Kuvio 15. Ohjelmisto osaaminen

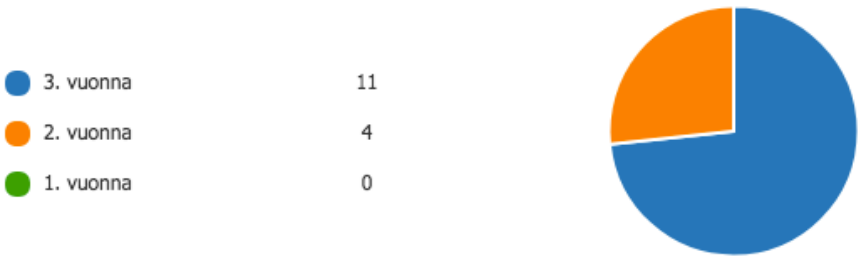
Työssäoppijan ohjelmisto-osaamiseksi riittää graafisen alan perusohjelmat: taitto, kuvankäsittely, vektorigrafiikka sekä perustoimisto-ohjelmat. Muu alan erityisosaaminen koettiin positiiviseksi. Työpaikkaohjaajat toivovat työssäoppimisjaksolle saapuvan opiskelijan osaavan myös pienimuotoista videoeditointia.

3. Mikä on mielestäsi optimaalinen työssäoppimisjakson pituus yhtäjaksoisesti?

Kuvio 16. Työssäoppimisjakson pituus

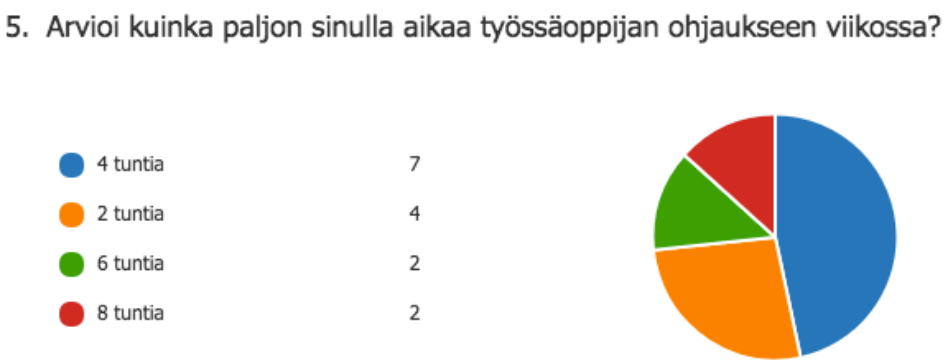
Pääsääntöisesti työssäoppimisjakson paras pituus olisi 10 viikkoa ja opiskelijoiden osaaminen olisi työpaikkojen kannalta paras kolmantena opiskeluvuotena, jolloin top-jakson voisi toteuttaa.

4. Missä vaiheessa opintoja työssoppimisjakso tulisi olla?



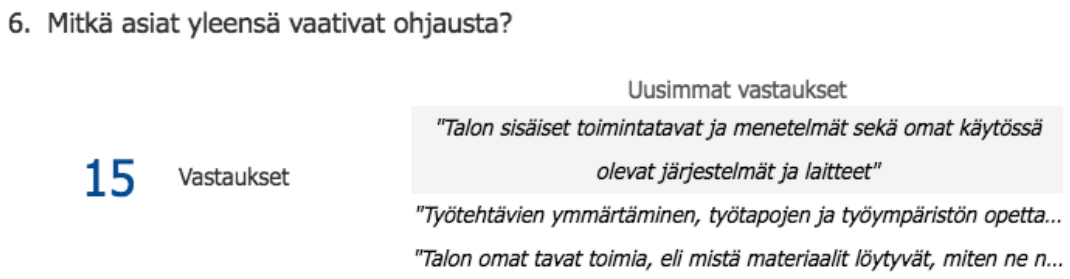
Kuvio 17. Top-jakson ajankohta

Seitsemällä top-ohjaajalla on ohjaukseen varattua aikaa noin 4 tuntia ja neljällä vain kaksi tuntia.



Kuvio 18. Ohjausaika

Ohjausta vaativat asiat ovat yleensä talon tapoja, yrityksen omat käytännöt liittyen tilausprosesseihin, salassapitovelvollisuuteen, päivittäisiin käytäntöihin ja laitteiden käyttöön. Jossain tapauksissa on jouduttu opettamaan jopa ihan perusasioita kuten paperin koko.



Kuvio 19. Ohjausaiheet

Kyselyyn vastanneet painottivat erityisesti, että työssäoppijan tulisi hallita ennen työssäoppimisjakson alkua ammattiohjelmien perusteet ja työaikojen noudattaminen ja hänellä tulisi olla ymmärrys siitä, ettei työyhteisö toimi samalla tavalla kuin kouluympäristö. Työpaikalla on omat säännöt ja niitä on noudatettava. Opiskelijalla tulisi olla oma-aloitteisuutta ja reippautta. Vastaajat myös kokivat, ettei työkokemuksella ole merkitystä, asenne on tärkein.

Kyselyn perusteella voi tulkita, että ohjelmistojen perusopetukseen tulee panostaa entisestään, erityisesti Adoben Creative Cloud -ohjelmistopaketin Indesign, Illustrator sekä Photoshopin perusteet opiskelijan tulee hallita ennen työssäoppimisjaksoa. Kyselyssä

vastaajat eivät tuoneet näkyville verkkojulkaisuohjelmistojen tarpeellisuutta ohjelmisto-osaamisen kohdalla. Tämä kohta vaatii tulevaisuudessa kyselyjä tehtäessä tarkentamista, koska sosiaalisen median ja verkkojulkaisujen teko on alalla arkipäivää.

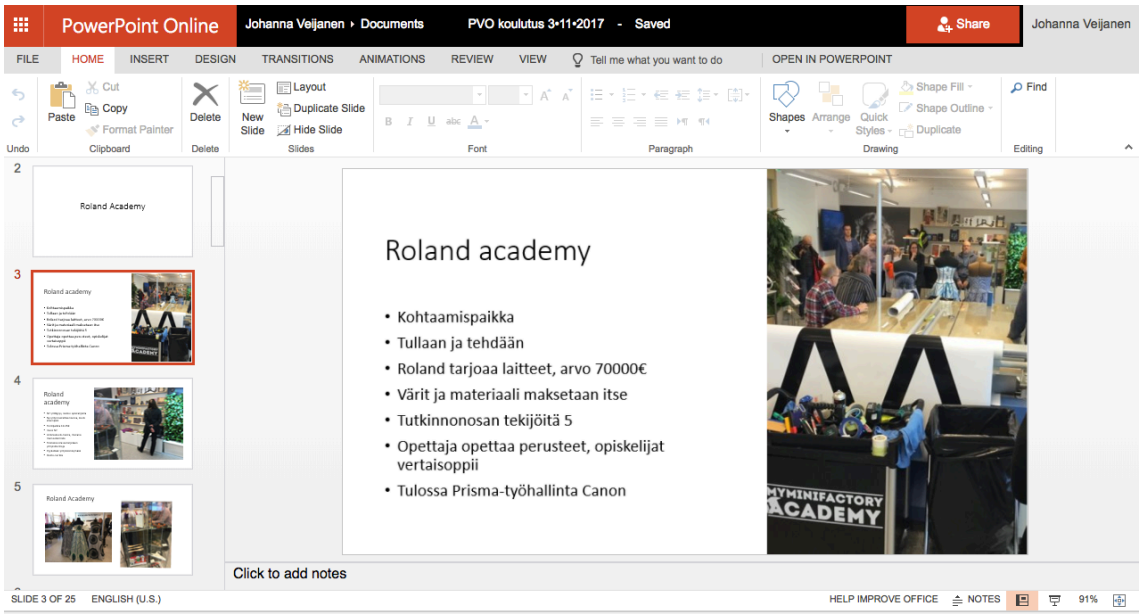
Opiskelijoita tulee kannustaa olemaan oma-aloitteisia ja vastuuntuntoisia. Työssäoppimisjakson pidentämiselle ei vastaajien kesken koettu tarvetta. Vastausten perusteella työssäoppimisjakson ajankohdasta voisi tulevaisuutta ajatellen tulkita, että 2+1-mallia voisi olla mahdollista. 2+1-mallissa kaksi ensimmäistä vuotta ammatillisesta perustutkinnosta opiskellaan normaalisti oppilaitoksessa, mutta viimeinen vuosi suoritetaan työpaikalla. (Ammattipeda) Mikäli 2+1-mallia halutaan toteuttaa, täytyy työpaikkaohjaajan ohjausresursseissa lisätä. Neljän tunnin resurssilla viikossa ei opiskelijalle välttämättä pystytä tarjoamaan sellaista ohjausta mille olisi tarvetta, tällöin top-jaksoa ohjaavan opettajan merkitys korostuu, sillä ohjauksen sisällöt ovat yleensä keskittyneet enemmän talon tapojen läpikäyntiin.

5.4 Case: Palvelusafari

Palvelusafari on käyttäjäkeskeistä palvelukokemuksen tarkkailua, jossa tutkija ei ole pelkästään sivustakatsoja vaan osallistuu itse palvelun käyttöön. Tällöin saadaan omakohtaista kokemusta ja sisäpiirin tietoa palvelun yksityiskohdista. (Sivistystoimen työkalupakki, 2012, 12) Kohteena voi olla tietty palvelu tai yleisellä tasolla tutustumista johonkin palveluun. (Ideapakka, 2017) Havainnoitavat yksityiskohdat ja kriteerit päätetään etukäteen ja havainnot tallennetaan kokemuksen aikana. Palvelusafari soveltuu erityisesti olemassa olevan palvelukokemuksen havainnointiin ja eri palveluntarjoajien vertailuun. Se auttaa havaitsemaan epäkohtia ja parannusmahdollisuuksia palvelussa. Sen avulla voidaan tuottaa ideoita myös uuden palvelun suunnitteluun. Menetelmän avulla on helppo asettua asiakkaan asemaan ja se voi olla etenkin yrityksen johdolle silmiä avaava kokemus. Haasteita menetelmän käyttämiseen voi tuoda osallistujien omat mielipiteet ja ennakkoasenteet (Ideapakka, 2017).

Palvelusafarin toteutus mahdollistui, kun Painoviestinnän opettajat ry järjestivät jäsenilleen opintomatkan Jyväskylän ammattiopistolle marraskuussa 2017. Vierailulla tutustuttiin Jyväskylän ammattiopiston Roland-akatemiaan, joka on japanilaislähtöisen laitevalmistaja Roland Digital Groupin maailmanlaajuinen koulutuskonsepti. Roland-akatemia tukee media-alan kehittymistä ja opiskelijoiden osaamista. Roland DG konseptin mukaan

se tarjoaa uusimman teknologian digipainokoneet oppilaitoksen käyttöön. Oppimisympäristössä opiskelijat pääsevät painamaan useille pinnoille ja kokeilemaan erilaisia painotuoteratkaisuja. Akatemian kautta tarjotaan kursseja ja koulutuksia myös yrityksille ja alan ammattilaisille osaamisen päivittämiseen. (Jyväskylä AO)



Kuva 2. Powerpoint Palvelusafarin aineistonkeruusta

Palvelusafarin kokemukset dokumentointiin Powerpoint-pohjaan. Ennakkoon mietityt teemat havainnoille olivat uuden opetussuunnitelman jalkauttaminen, laitteet sekä tilat. Safari oli tutkijan omakohtainen kokemus, jota peilattiin muiden opintomatkalle osallistuneiden kokemuksiin.

Jyväskylän ammattiopistossa opiskelijat oli huomioitu hyvin, niin opetuksen kuin tilojen kautta. Opetussuunnitelman laaja-alainen opetus kaikille media-alan opiskelijoille oli toteutettu tarjoamalla ensimmäisen puolentoista vuoden aikana kaikille yhteistä sisältöä huolimatta siitä, minkä media-alan suuntautumisvaihtoehdon opiskelijat olivat valinneet. Pakolliset opinnot suoritetaan jouluun mennessä. Tällä tavalla pyritään varmistamaan, että opiskelijat saivat media-alan monipuolisen osaamisen. Oman alan suuntautuminen toteutetaan konkreettisesti vasta toisena vuotena vapaasti valittavien opintojen alkaessa.

Kuva 3. Roland Academy -tilat

Opiskelijoita kannustetaan yrittäjämäiseen työskentelyyn opintojen alusta saakka ja he suorittavat opintojaan NY Vuosi yrittäjänä -opinto-ohjelman mukaan. NY Vuosi yrittäjänä –ohjelmassa opiskelijat perustavat lukuvuoden ajaksi oikealla rahalla toimivan miniyrityksen. Lukuvuoden aikana käydään läpi yrityksen kaikki vaiheet perustamisesta yrityksen lopettamiseen. NY-yritys on oppimisympäristö, jossa opitaan tekemällä ja itse oivaltaen. (Jyväskylä AO) Opiskelijat tuottavat monipuolisia media-alan palveluita asiakkaille ja oppivat heti työn kulun laskutuksesta alkaen. Yrittäjämäinen työote tuo asiakastöiden tekemiseen mielekkyyttä ja arvoa työlle, samoin opiskelijat sitoutuvat työhön paremmin, kun ovat enemmän itse vastuussa. Opetuksen järjestämisessä oli huomioitu myös opiskelijat, joille on tehty erityisen tuen päätös, opetusta annetaan heille laaditun henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelman (HOJKS) mukaan Taitopajassa, joihin opettajille oli kiinteästi varattu pari tuntia.

Opetuksen ajatuksena etenkin Roland Academia tiloissa oli konkreettinen tekeminen, sinne tullaan ja siellä tehdään. Opiskelijat saavat heti mukaansa jotain valmista ja tämä motivoi opiskeluun. Opettajat opettavat perusteet ja opiskelijat vertaisoppivat toisiltaan lisää. Huomioitavaa oli, että jo nyt keväällä 2017 valmistuneita vanhan opetussuunnitelman mukaan opiskelleita painoviestinnän opiskelijoita oli tullut suorittamaan tutkinnon-

osia uudesta media-alan opetussuunnitelmasta. Opetuksen pääpaino Jyväskylän ammattiopistolla on digipainossa ja sen työn kulussa. Perinteiselle offset-painomenetelmällä ei nähty tulevaisuudessa olevan tilaa pienentyneiden painosmäärien, uusien painatusmateriaalien ja personointien takia.

Kuva 4. - 5. Jyväskylä luokkatilat

Jyväskylän media-alan osasto oli siirtynyt syksyllä 2017 uusiin tiloihin ja siellä oli huomioitu opiskelijoiden viihtyvyys sekä luokkatiloissa ergonomia. Mac-luokissa oli säädettävät pöydät ja PC-luokissa jokaisen opiskelijalla oli mahdollista käyttää piirtopöytää hiiren sijaan. Kaikissa luokissa oli mahdollista seurata opetusta eri valkokankailta. Yksi luokka oli nimeltään BYOD, Bring your own device, jossa opiskelijat työskentelivät omilla laitteillaan. Opiskelijat itse olivat päässeet suunnittelemaan visuaalisia opasteita osaston luokkatiloihin. Käytävätilat oli suunniteltu viihtyisiksi, niin että tarvittaessa siellä opiskelijat pystyivät työskentelemään pienryhmissä. Opettajat kertoivat myös, että opiskelijat työskentelivät käytävässä itsenäisesti käyttäen omia tietokoneita. Haasteita oli syntynyt, kun tiloihin oli tullut myös muiden alojen opiskelijoita, joten tilat rajattiin pääsääntöisesti media-alan opiskelijoiden käyttöön. Materiaalinäytteet ja erilaiset asiakastyöt oli kerätty näyttäväksi Demo-seinäksi.

Kuvat 6. – 7. Medialabissa opiskelija pääsee testaamaan erilaisia materiaaleja

Roland Academia –tilan lisäksi opiskelijoilla oli käytössä Medialab ja Canon-tila, joissa he pääsivät kokeilemaan eri tulostusmateriaaleja sekä opiskelivat työnkulkua. Erityisesti tilojen toimivuuteen ja näyttävyyteen ovat kiinnittäneet huomiota laitetoimittajat, jotka haluavat tilojen vastaavan yritysten omaa tasoa. Jyväskylän ammattiopiston opettajan *Vesa Iltolan* mukaan merkitystä on jopa sijainnilla. Osastolla on huomioitu myös kestävä kehitys ja kierrätyspiste löytyi sisäänkäynnin vierestä.

Kokonaisuudessa Jyväskylän ammattiopiston oppimisympäristö on moderni ja opiskelijaystävällinen. Sen mahdollistavat tiivis yritysyhteistyö laitevalmistajien kanssa sekä osaston opettajien suuri panos kehittämistyöhön. Osa opettajista oli jopa opiskellut laitteiden myötä uuden ammatin. Koulutusmatka Jyväskylään oli silmiä avaava kokemus. Sen pohjalta nousi teemoja parannusmahdollisuuksiin myös media-alan koulutuksen kehittämiseen Tredussa. Ideoita syntyi opetussuunnitelman toteutukseen, yritysyhteistyöhön, tiloihin, NY-toimintaan sekä henkilökunnan osaamisen kehittämiseen.

5.5 Case: Yhteissuunnittelu muuttuvassa ammatillisessa koulutuksessa

Ainoastaan opiskelijoiden tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen ei riitä. Pitää huomioida myös palvelua tarjoava organisaatio ja siellä toimivat ihmiset. Tatu Vienamo tutkii Aalto-yliopiston maisterityössään vuonna 2014 palvelumuotoilun hyödyntämistä organisaation strategiassa. Hän esittää, että palveluiden kehittämisessä tarvitaankin aina syvää ymmärrystä ja osaamista kyseessä olevasta toimialasta. Organisaation omaa osaamista ja ammattitaitoa on syytä hyödyntää kehitystyössä esimerkiksi palvelumuotoilun osallistavien työmenetelmien avulla. (Vienamo 2014, 85) Palveluympäristössä toimivien organisaatioiden tulisi soveltaa toimintaansa sekä käyttäjälähtöisestä että työntekijälähtöisestä palveluiden kehittämisestä. Henkilökunta saadaan kehittämään organisaationsa palveluita, jos heille annetaan lupa, aikaa, tilaa ja työkaluja kehitystyölle. Kehittämistyötä fasilitoivien henkilöiden työpajoissa ammattisanasto ja käytettävät työkalut tulevat tutuiksi. Uudet menetelmät ja yhteistyö voivat olla pohjana luovalle ilmapiirille, joita uusien innovaatioiden kehittyminen vaatii. (Sundbo, J. Toivonen, M. Cheltenham, 2011, 269-274) Esimerkiksi opettajien tulisi oppia hyödyntämään opiskelijoiden tarpeita ja ideoita toiminnan ja opetuksen kehittämisessä ja osallistua ideoiden toteuttamiseen yhdessä opiskelijoiden kanssa.

Henkilökunnan muutosvalmiutta tulisi varmistaa prosessin alkuvaiheessa. Ammatillisessa koulutuksessa avoimena olevat asiat reformin vuoksi on herättänyt muutosvastarintaa. Muutoksen tulisi perustua johdonmukaiseen kehitykseen ja ideoihin, joita olisi jo testattu prosessin aikaisemmissa vaiheissa. Käyttäjien lisäksi palvelun henkilökunta on oleellinen osa palvelun käytännön toteutusta, ja henkilöstön motivaatio ja sitoutuminen ovat ratkaisevassa asemassa uuden palvelun käyttöönotossa. (Stickdorn 2010, 134-135)

Tulevaisuuden haasteet ja muutokset ovat myös opetussuunnitelmatyön taustalla. Organisaation henkilöstön osuuden aliarvioiminen muutostyön alussa saattaa aiheuttaa ongelmia myöhemmin, kun työn tulokset haluttaisiin jalkauttaa. Henkilökunnan ollessa aktiivisesti mukana esimerkiksi opetussuunnitelman kehitystyössä saavat kaikki osapuolet selkeän kuvan kehitystarpeista ja ymmärryksen siitä, miksi työtä tarvitaan. Yhteistyötä tehden myös muutoksien läpivienti sujuu luontevammin. (Stickdorn 2010, 134-135). Muutosten ja uudistamisen yhteydessä syntyy kuitenkin usein epätietoisuutta ja tapahtuu asioita, joihin ei aina osata varautua etukäteen.

5.5.1 Backcasting

Marraskuussa 2017 kuuden Hervannan media-alan opettajan kanssa pidetyssä ideariihessä sovellettiin Ideapakassa olevaa Backcasting-menetelmää, jota käytetään tulevaisuuden suunnitteluun ja tavoitteiden luomiseen. Menetelmässä määritellään tulevaisuuden tahtotila tietyn ajanjakson päähän. Sen jälkeen määritellään toimenpiteet päämäärän saavuttamiseksi. Backcasting-menetelmä soveltuu käytettäväksi silloin, kun halutaan luoda yhteiseen näkemykseen perustuva toimintasuunnitelma. Työkalun vahvuutena on osallistaa ja tuoda esille näkemyserot ja puutteet tulevaisuuden tavoitteista. Aikajanalle toteutettu ideointi tuo heti näkyville asiat ja teot, joita edellytetään tulevaisuuskuvan toteutumiseen. Haasteita työkalun käyttöön tuo aiheiden rönsyilyn, joten menetelmä vaatii vahvaa fasilitointia ja tuntemusta toimintaympäristöstä, jotta ideat saadaan hyödynnettyä kehittämistyössä (Ideapakka, 2017).

Kuva 8. Backasting-seinä

Menetelmän toteuttamiseen haasteena oli auto, jossa olimme, eikä käytössä ollut seinätilaa, johon olisi voinut aikajanan toteuttaa. Tästä syystä muokkasimme menetelmää hieman lähtemällä liikkeelle nykytilanteesta. Aluksi mietittiin Hervannan media-alan tämän hetkistä tilannetta, opetusta, tiloja ja laitteita. Post-It-lapuille tuotettiin ajatuksia nopeaan tahtiin muutaman minuutin ajan. Seuraavassa vaiheessa luotiin ajatus siitä, mitä tulevaisuudessa media-ala olisi. Aikajänteeksi määriteltiin 3-5 vuotta. Kolmannessa vaiheessa mietittiin, kuinka päästään tulevaisuuden tavoitteisiin tästä hetkestä, mitä keinoja ja asioita se vaatisi. Kaikki vaiheet käytiin yhdessä läpi ja tällöin avautui paremmin Post-It-lapuille tuotetut ajatukset.

Tämän hetken peilauksessa nähtiin, että media-ala on uuden ajan kynnyksellä, vaikkakin se koettiin sekavaksi ja jopa kaoottiseksi. Koettiin, että uusi opetussuunnitelma on aiheuttanut ”synnytyskipuja” ja hämmennystä. Kommenttina oli, että yhteinen linja opetussuunnitelmasta puuttuu. Kesällä ja syksyllä olleiden remonttien myötä opetuksen aikataulu oli myöhässä. Tämän hetkinen haaste on myös tiimin selkeiden tavoitteiden puuttuminen. Yksi merkittävämmistä arkea vaikeuttavista asioista oli toimintaympäristö, laitteiden toimimattomuus, Mac- ja PC-tietokoneiden välinen yhteys ei toimi ja tämä tuo ongelmia opetuksessa aineistojen työstämisen kannalta. Mahdollisuus tehdä itse tilavarauksia Wilmasta oli konkreettinen esimerkki opetuksen järjestämisen esteistä. Opiskelijoiden elämänhallinongelmat ja osaamisen tason laskeminen huolestuttavat kollegoita.

Seuraavana vaiheena mietittiin tulevaisuuskuvaa. Selkeitä tavoitteita ei luotu, vaan mietittiin realistisesti, miten asiat voivat olla muutaman vuoden päästä. Painopiste aiheissa oli opetuksen ja opetussuunnitelman selkiytyminen. Huolimatta opiskelijoiden mahdollisuudesta valita yksilölliset opinpolut uskottiin tulevaisuudessakin opiskelijoiden opiskelevan ryhmittäin. Epäiltiin myös, että henkilökohtaiset opinpolut aiheuttavat lisäongelmia. Uskottiin, että hyvät opiskelijat pärjäävät, mutta heikommilla opiskelijoilla on hajanaista osaamista, mutta valmius monipuoliseen ja kattavaan työnkuvaan. Epäiltiin, että pahimmillaan opiskelijoilla on vain pinnallista tietoa vähän kaikesta. Tulevaisuudessa media-alan opintojen uskottiin olevan laaja-alaisempaa sekä syntyvän aiempaa enemmän yhteistyötä ja liikkuvuutta eri osaamisalojen välillä. Kuvallisen ilmaisun opetuksen lisääntyminen nähtiin tulevan uuden opetussuunnitelman myötä. Toimintaympäristön ja laitteet olivat aihe, missä oli eriäviä mielipiteitä. Eräs koki, ettei tarvitse taistella toimintaympäristön kanssa ja toinen oli sitä mieltä, että samat tila- ja laitteisto-ongelmat jatkuvat. Tulevaisuudessa toiminnan uskottiin olevan läpinäkyvämpää kaikilla Tredun tasoilla, mutta lisähaasteita tuo henkilökunnan eläköityminen ja hiljaisen tiedon katoaminen. Positiivisena tulevaisuuden näkymänä oli edelleen kiva työyhteisö.

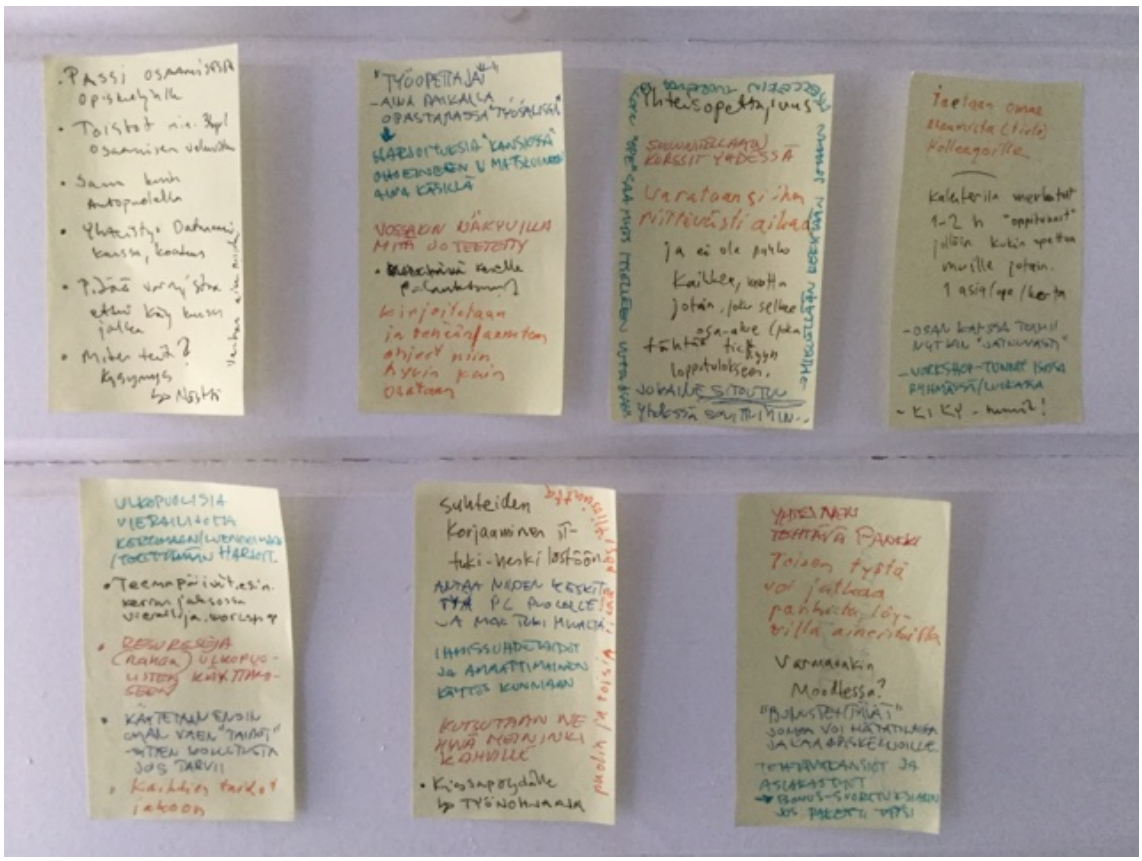
Kolmannessa vaiheessa mietittiin, kuinka tulevaisuuden tavoitteet saavutetaan. Ideoita voidaan käyttää tehdessä toimintasuunnitelmaa media-alan tiimille. Aiheet pystytään jakamaan kuuteen teemaan: opetussuunnitelmatyö, opettajien osaamisen kehittäminen, tiimin tavoitteiden määrittäminen, opiskelijoiden osaamisen varmistaminen, opiskelijoiden opinpolut sekä laitteet. Ensimmäisenä kehittämisideaksi nousi uuden opetussuunnitelman palojen uudelleen järjestely, niin että sisällöt ovat tehty näkyväksi ja konkreettiseksi. Kokonaisuudet suunniteltaisiin yhdessä opettajien ja työelämän kesken mielekkääksi. Tämä vaatisi aikaa yhteiselle suunnittelulle. Jotta tulevaisuudessa toiminta olisi läpinäkyvämpää, vaatisi se riittävää sitoutumista toimintaan kaikilla tasoilla ja tiimin tavoitteiden näkyväksi tekemistä, ilman Tampereen kaupungin strategia sanahelinää. Tiimin kehittämiseksi ehdotettiin rentoja tapaamisia koko media-alan henkilökunnalle, niin Hepolamminkadun kuin Mediapoliksen kesken. Ajatuksena olisi, että tapaamisia olisi 1-2 kertaa vuodessa, jolloin voisi vain jutella ja vaihtaa ajatuksia. Yksi toteutussuunnitelma huomio oli jatkuvasti kehittyvä media-ala, joka vaatii alan seuraamista ja osaamisen kiivasta päivittämistä. Tämä tarkoittaa opettajien lisäkouluttamista, joka voidaan toteuttaa esimerkiksi tiimioppimisella siten, että jaetaan omaa osaamista kollegoiden kesken. Opiskelijoiden perusosaamisen varmistamiseen ideoitiin käytännön töiden lisäämistä harjoitustöiden sijaan, jotta opiskelijat oppisivat rutiinit ja tekemään oikein. Tällöin työsalissa tulisi

opettajan olla jatkuvasti paikalla, että opiskelija voi suorittaa harjoitustehtävät joustavasti. Tulevaisuuden toimintasuunnitelman toteuttamiseen tarvitaan resurssia, niin aikaa kuin rahaa. Opiskelijoiden yksilöllisten opinpolkujen toteuttamiseen tarvitaan työkaluja ja resurssia sekä opettajien mahdollisuutta päästä valitsemaan hyviä opiskelijoita. Tilojen ja laitteiden kuntoon laitto vaatii vain resurssia, ja siihen tulisikin miettiä mahdollisuutta hyödyntää työelämäyhteistyötä.

Selkeästi eniten Backcasting-menetelmän työvaiheesta tässä kehittämistyössä oli hyötyä toteutussuunnitelmavaiheesta. Tavoitteiden saavuttamiseksi nousi teemoja, jotka voidaan tulevaisuudessa kirjata media-alan tiimin toimintasuunnitelmaksi.

5.5.2 Idea remix

Ideariihessä kuuden kollegan kanssa kokeilimme myös Idea remix –menetelmää, jonka tarkoituksena on johtaa muiden ideoista uusia, parempia versioita. Teema ei rajattu muuten kuin, että ideat koskevat media-alaa. Yksi työkalun eduista on, että kaikki saavat ideansa kuuluviin. Osallistujia pyydetään kirjoittamaan yksi idea paperiarkille. Sen jälkeen paperit vaihdetaan sattumanvaraisesti muiden osallistujien kesken. Seuraava henkilö keksii valmiin idean pohjalta uuden, joka parantaa edellistä. Ideoita syntyi seitsemän.

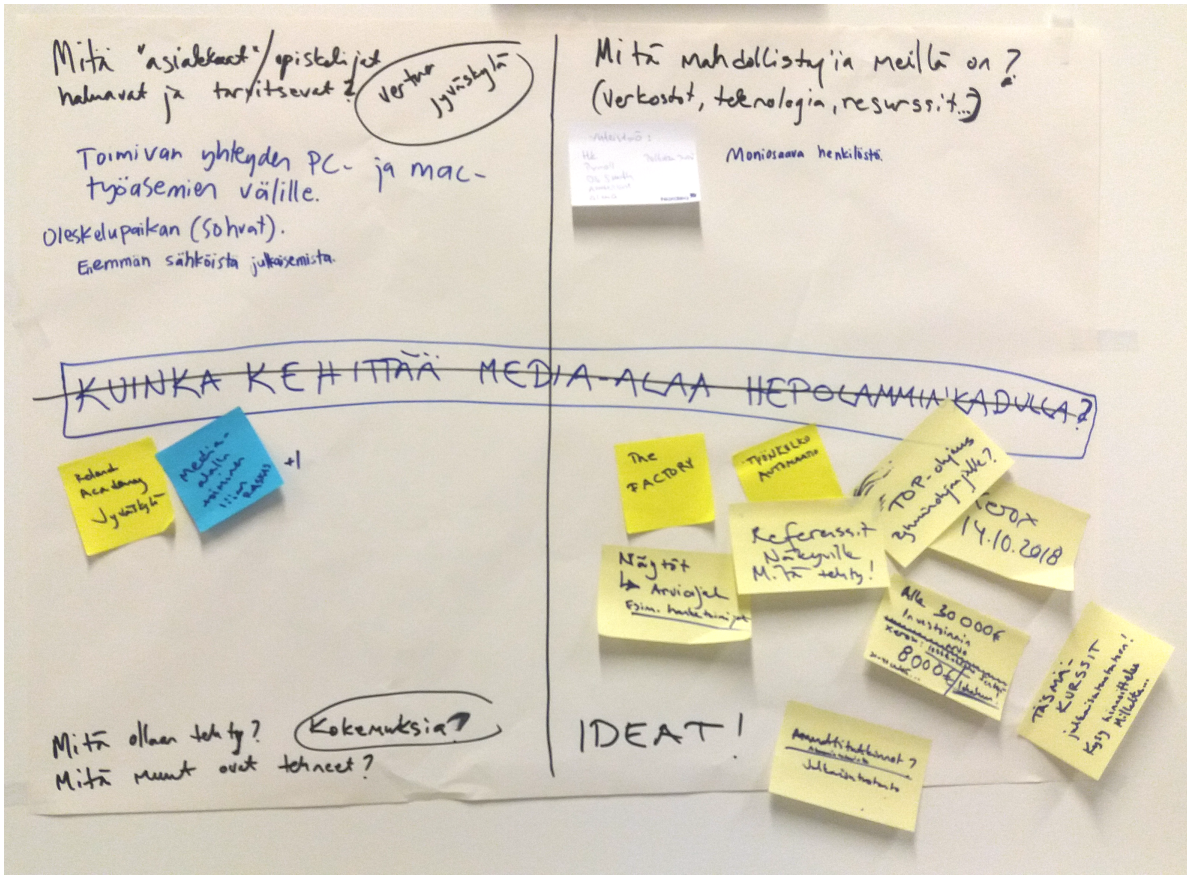


Kuva 9. Idea remix

- **Työopettaja** > Joka on aina työsalissa paikalla opastamassa > Harjoituksia ”kansiossa” ohjeineen ja materiaaleineen ja se olisi aina käsillä > Jossakin olisi näkyvillä mitä jo teetetty > kenelle palautetaan > kirjoitetaan ja tehdään /annetaan ohjeet niin hyvin kuin osataan.
- **Osaamispassi** > Toistot min. 3 kpl/osaamisen varmistaminen > Sama kuin autopuolella > yhteistyö datanomien kanssa, passin toteutuksessa > Pitää varmistaa, ettei käy kuusenjalka/näytä toisen työtä
- **Tehtäväpankki** > Toisen työtä voi jatkaa pankista löytämillä aineistoilla > Varmaankin Moodlessa > ”Bonustehtävät” joita voi hätätilanteessa jakaa opiskelijoille > Tehtäväkansiot ja Asiakastyöt bonus-suorituksia jos paketit täysiä > partiolaisten jäljet
- **Oman osaamisen jakaminen** > Kalenteriin merkatut 1-2 tunnin ”oppitunnit”, jolloin kukin opettaa muille jotain. Yksi asia/ope/kerta > Osan kanssa toimii nytkin ”jatkuvasti” > Workshop-tunnit isossa ryhmässä/luokassa > KIKY-tunnit!

- **Vierailijat** > Ulkopuoliset vierailijat kertomaan/luennoimaan/teettämään harjoituksia > teemapäivät esim. kerran jaksossa vierailija/workshop > resursseja (rahaa) ulkopuolisten käyttämiseen > käytetään ensin oman väen ”taidot” sitten koulutusta jos tarvii > kaikki taidot jakoon
- **Yhteisopettajuus** > Suunnitellaan kurssit yhdessä, varataan siihen riittävästi aikaa > ei ole pakko kaikkea, mutta jotain, joku selkeä osa-alue joka tähtää tiettyyn lopputulokseen. > Jokainen sitoutuu yhdessä sovittuun. > Mielellään keksitään jotain itsellekin tuoretta jolloin ”ope” saa myös itselleen uutta osaamista.
- **Suhteiden parannus IT-tukeen** > Antaa niiden keskittyä PC-puolelle ja Mac tuki muualta > ihmissuhdetaidot ja ammattimainen käytös kunniaan > kutsutaan ne hyvä meininki kahville > kissa pöydälle ja työnohjausta > puolin ja toisin pitää lisätä positiivisuutta

5.5.3 Mitä tiedämme nyt



Kuva 10. Mitä tiedämme nyt?

Mitä tiedämme nyt –työkalulla jäsennellään lähtötilanne ja luokitellaan tietoa, jota on jo ennestään. Tavoitteena hyödyntää olemassa olevaa tietoa, eikä luoda uutta. Parhaiten työkalu toimii palvelumuotoilun prosessin alkuvaiheessa, mutta nyt hyödynsimme nelikenttää koostamaan ideoita alan kehittämiseen ja peilatessa Jyväskylän oppimisympäristöä. Menetelmän avulla on helppo luoda näkemys yhteisestä lähtötilanteesta ja se voi synnyttää heti uusia ideoita. Menetelmä olisi vaatinut parempaa fasilitointia ja kollegoiden sitouttamista. Nelikenttä roikkui opettaja huoneen seinällä muutaman viikon ajan, eikä ensimmäisten ideoiden ja huomioiden jälkeen taululle syntynyt uutta.

Keskiössä oli kysymys, kuinka kehittää media-alaa Hepolamminkadulla. Vasempaan ylänurkkaan koottiin asiakkaiden tarpeet, joissa näkyi tilojen ja laitteiden toimivuus. Kaivattiin toimivaa verkkoyhteyttä PC- ja Mac-toimintaympäristöjen välille. Parannusta opiskelijoiden oleskeluun esimerkkinä olivat sohvat. Opetuksen sisältönä haluttaisiin antaa enemmän sähköistäjulkaisua.

Oikeassa ylänurkassa oli mahdollistajat. Näkyville tuli verkostot, lista yrityksistä joihin voisi ottaa yhteyttä esimerkiksi, laitteiden tai materiaalien hyödyntämisestä. Toinen mahdollistaja olisi moniosaava henkilöstö, jonka hyödyntäminen ja roolittamista voisi resurssoida paremmin.

Vasempaan alareunaan koottiin se, mitä on tehty ja mitä muut ovat tehneet. Esimerkkinä oli Jyväskylän Roland Academy. Kokemuksena esille nousi media-alalla toiminen –tutkinnonosa, jonka rakennetta tulisi muokata keveämmäksi.

Oikeaan alareunaan koottiin ideoita. Näyttöjen arviointeja mietittäessä yksi esimerkki oli, että työelämän edustajana voisi toimi tutkinnon perusteisiin hyvin perehtynyt asiakas. Yksi idea oli selvittää työnkulun automaatiota. Yhdessä ideassa peilataan Jyväskylän Roland Academyyn, idea olisi Tampereen media-alan tehdas, Factory, ympäristö jonne yrityksetkin haluaisivat tulla. Neljäs idea oli osaston referenssit, työnäytteet, jotka tulisi laittaa paremmin näkyville esimerkiksi Tredun sivuille. Idea työssäoppimisjaksojen ohjauksen siirtymisestä automaattisesti ryhmänohjaan tehtäväksi parantaisi opettajien verkostoja ja tekisi toiminnasta enemmän työelämälähtöisempää. Ammattitutkintojen tarjoaminen julkaisutuotannossa tutkinnonperusteiden lisäksi sekä ”täsmäkurssit” esimerkkiksi ohjelmistojen käytöstä toisi lisäarvoa alan sisältöihin ja toimintaan. Ideoita tuli myös hankintoihin.

6 ARVIOINTI

Kokeillessani erilaisia palvelumuotoilun työkaluja on taustalla ollut Tuulaniemen (2011) määrittelemät palvelumuotoilun tavoitteet:

1. ymmärtää paremmin opiskelijaa, heidän elämäänsä ja tarpeitaan
2. havaita uusia mahdollisuuksia media-alan kehittämisessä
3. suunnitella toimivia palveluja
4. toteuttaa tehdyt suunnitelmat.

Menetelmä kokeiluista ja workshopeista on saanut näkyville eri teemoja, jotka ovat koottu omiin kappaleisiin ja sitä kautta kiteytetty konseptikuvaukseksi.

Kuvio 20. Kehittämishankkeen työkalut

6.1 Ymmärtää paremmin ihmistä

Palvelumuotoilu soveltuu hyvin opiskelun ohjauksen ja opintojen henkilökohtaismisen menetelmäksi. Erityisesti media-alan opiskelijoiden haasteet elämänhallinnassa vaativat opintojen tukitoimia. Asiakasymmärrystä hankittaessa pitää opettajan pystyä asettumaan opiskelijan asemaan ja tätä kautta kehittämään uusia näkökulmia omaan opetukseen, palvelukokemukseen. Yhteiskehittämistä opiskelijoiden, opettajien ja työelämän kanssa voisi lisätä esimerkiksi työssäoppimisjaksojen kehittämisessä. Lapputalkoot tai palvelupolku top-jakson kulusta voisi olla teemana ennen opiskelijan työssäoppimisjaksoa. Tällä tavalla tulisi selvitettyä, onko työssäoppijalla, ohjaavalla opettajalla ja työssäoppimispaikalla samanlainen näkemys työssäoppimisjakson kulusta.

Ammatillista perustutkintoa suorittavalle tehdään henkilökohtainen opiskelusuunnitelma, joka lähtee opiskelijan tarpeista ja toiveista. Siinä huomioidaan opiskelijan osaaminen ja oppimisen edellytykset. Suunnitelman laadintaan osallistuvat tutkinnon tuntevat opettajat, opiskelija ja tarvittaessa opinto-ohjaaja. Aito ja syvällinen kiinnostus eli empatia on tärkeää kohdatessa opiskelijoita. Tällöin pystytään paremmin omaksumaan esimerkiksi opiskelijan näkökulma opintoihin tai työhön. Etnografinen prosessi ei ole vain tiedon keräämistä opiskelijalta. Se on prosessi, jossa opettaja/ohjaaja voi hankkia asiakasymmärrystä yhdessä opiskelijan kanssa tai jopa itse kokemalla oppien ja tulkiten koettua informaatiota yhdessä koko ohjattavan opiskelijaryhmän kanssa sekä luomaan esimerkiksi opinnoille opiskelijan näkökulmasta uusia merkityksiä. Opiskelijalla voi olla osaamista tai muuta hiljaista tietoa, jota hän ei osaa välttämättä itse tuoda esille ja hyödyntää opintojen aikana.

Espoon kaupungin Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun –oppaasta löytyy haastattelutekniikoita, joita voi soveltaa esimerkiksi opiskelijan henkilökohtaistamiseen. Työkalupakki on suunniteltu Espoon kaupungin sivistystoimen käyttöön konkreettisin metodein palvelumuotoilun soveltamiseen. (Erkkilä, K, Kurronen J, 10) Toinen nopea ja helposti käytettävä työkalu on Ideapakka-kortit. Palvelumuotoilu-ideapakan palvelumuotoiluprosessi jakaantuu neljään.

1. Kartoita ja ymmärrä
2. Ennakoi ja ideoi
3. Mallinna ja arvioi
4. Konseptoi ja vaikuta

Ideapakassa jokainen kortti kuvaa yhtä menetelmää, jotka soveltuvat prosessin eri vaiheisiin. (Ideapakka: Palvelumuotoilu © ideapakka.fi 2017) Kartoita ja ymmärrä –kortteja (lisäsin tavuviivan) voi hyödyntää henkilökohtaistamisessa, jolloin samalla hankitaan asiakasymmärrystä.

Digiaikana kasvaneet opiskelijat ovat taitavia visuaalisesti, he osaavat lukea kuvia kuten valokuvia, grafiikkaa ja ikoneita nopeasti. Visuaalinen tiedon tulva on muuttanut ihmisten näköjärjestelmää. Kuva antaa tiedon yhdellä vilkaisulla. (Tapscott 2010, s.121) Opiskelijan opinpolun visualisointi voi selventää opiskelijalle nopeasti opintojen etenemisen. Useinkaan se mitä opiskelijat kertovat tekevänsä ei vastaa sitä mitä he todellisuudessa tekevät. Esimerkiksi työelämäjaksolta palaavat opiskelijat eivät osaa kertoa mitä ovat tehneet yrityksissä. Haastatteluun saadaan lisää syvyyttä pyytämällä opiskelijaa osoittamaan toiminnan oikeassa kontekstissa, mitä tämä tarkalleen ottaen tarkoittaa. Opiskelijaa pyydetään käymään läpi koko prosessi esineineen ja vuorovaikutuksineen. Voidaan pyytää häntä samalla ajattelemaan ääneen ja tällaisesta opiskelijan kuvauksesta voidaan ottaa videota ja valokuvia myöhempää analysointia varten. (Työkalupakki)

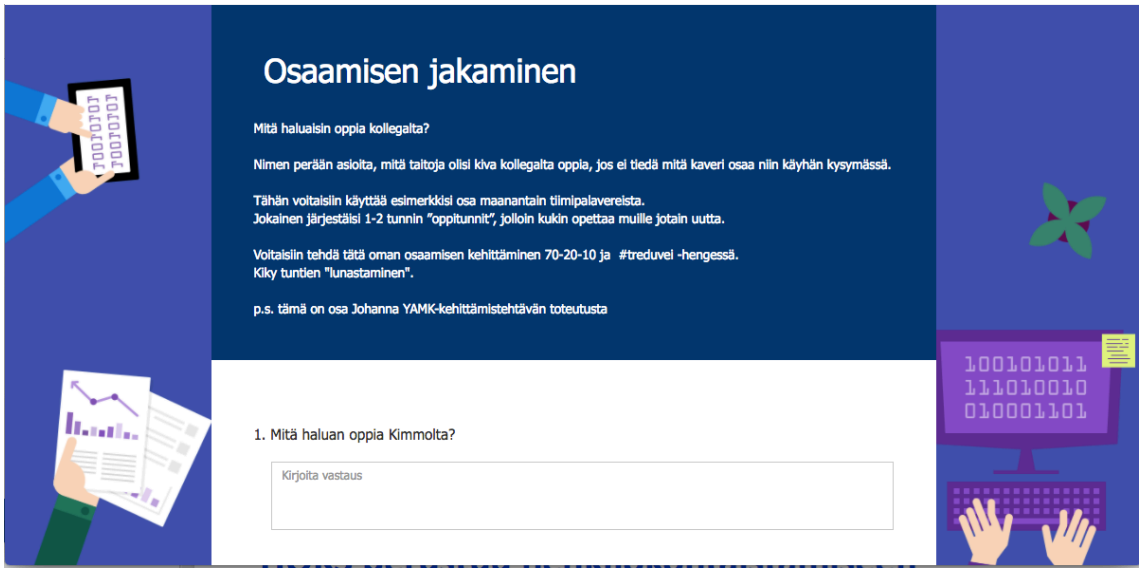
Esimerkiksi keväällä 2017 tehdyissä opiskelijoiden palvelupoluissa korostui selkeästi asiakaskokemus, jota pystyy hyvin havainnoimaan arvon muodostamisen pyramidilla, joka tuo näkyville asiakaskokemuksen tasot. Siinä näkyvät toiminta-, tunne-, ja merkitystasot. Pyramidin avulla voidaan esimerkiksi hahmottaa kuinka paljon opinnot mediaalalla mahdollistaa asioita, joita opiskelija haluaa saavuttaa, miten opinnot Tredussa vastaa opiskelijan mielikuviin ja kuinka helposti koulutuspalvelut kaiken kaikkiaan toteuttaa asiakkaan tavoitteet. Toimintatasoon heijastuu palveluympäristön haasteet, jotka vaikuttivat mielikuviin.

6.2 Havaita uusia mahdollisuuksia (ennakoi ja ideoi)

Ideoinnin tavoitteena on kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia kehittämisen kohteena olevaan ongelmaan. (Tuulaniemi, 2011, 182) Ideointityökaluja testattiin osallistamisen hengessä workshopeissa. Yhteiskehittämisen avulla syntyi ideoita esimerkiksi opetussuunnitelman toteutukseen, yritysyhteistyöhön ja henkilökunnan osaamisen

kehittämiseen. Useimmat ideointityökalut vaativat hyvää fasilitointia, ei riitä, että palvelumuotoilun työkalujen käytön suunnittelee ja ohjeistaa vaan pitää myös ohjata työpajoja suunnitellusti.

Palvelumuotoilu onkin parhaimmillaan systemaattinen ja jatkuva tapa kehittää esimerkiksi opetusta. Opetussuunnitelmatyö on iteratiivinen prosessi, joka jatkuu ja palaa takaisin. Peilataan alan ja työelämän kehitykseen. Erityisesti opetusmenetelmiä, alan ohjelmistoja ja teemoja kehitetään koko lukuvuoden ajan. Suoranaisesti opetussuunnitelmatyöhön kehittämishankkeen menetelmillä saatujen sisältöjen puolesta ei voi soveltaa kuin TOP-paikoille tehtyä kyselyä, jossa painopiste oli ohjelmistojen perusopetuksen panostamiseen ja videokuvaus opetuksen lisäämiseen.



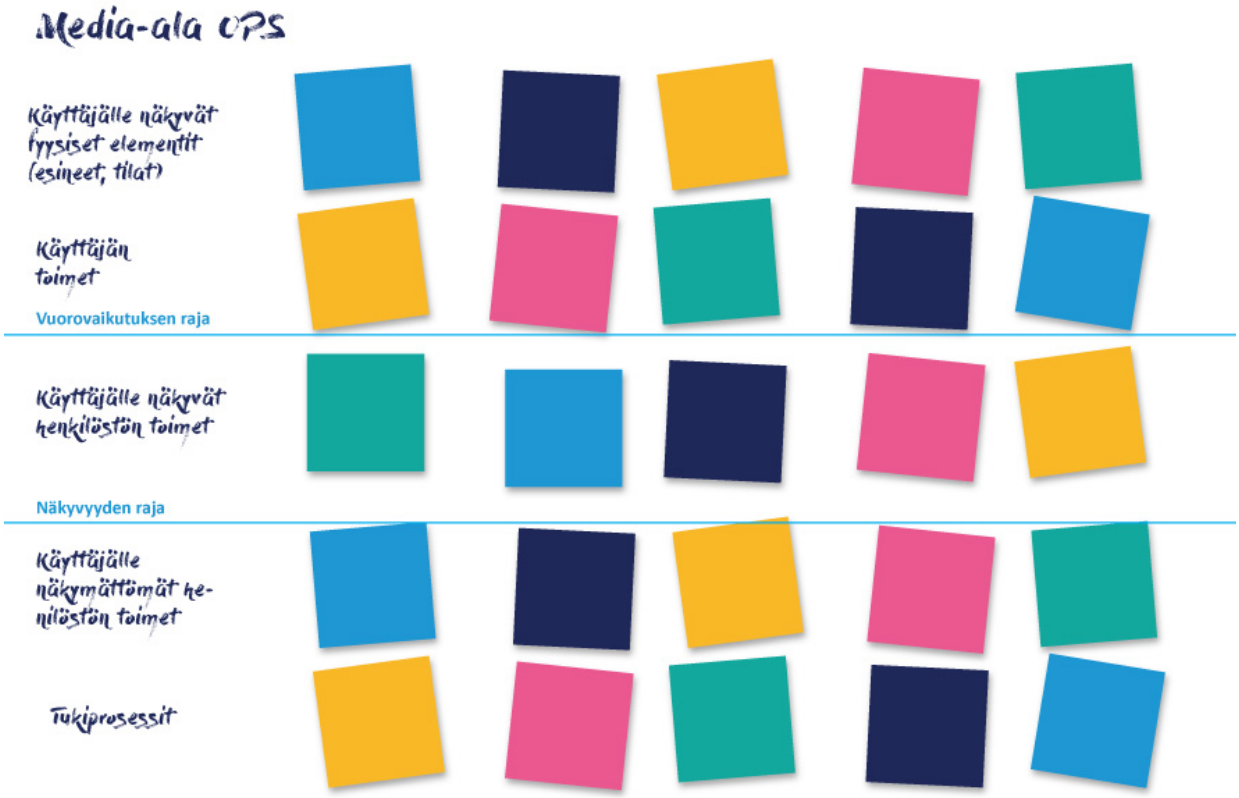
Kuva 11. Osaamisen jakaminen -lomake

Idearemix-työkalun avulla saatiin esimerkiksi idea oman osaamisen jakamiseen, jonka avulla luotiin kyselylomake, johon voi kommentoida mitä osaamista haluaisi kollegan jakavan. Palvelusafari loi uuden näkökulman tarkastella opetusta media-alalla Hervannassa vertaillessa opetuksen järjestämiseen Jyväskylän ammattiopistossa. Käytännössä palvelumuotoilussa siis hyväksytään se, ettei esimerkiksi opetussuunnitelmatyö ole koskaan valmis, vaan siitä löytyy aina kehitettävää, ja kehittämisen kohteisiin paneudutaan säännöllisesti. Tulevaisuudessa olisikin tarpeellista tarkastella opintojen rakennetta niin, että varmistetaan laaja-alainen media-alan koulutus opiskelijoille, muuttamalla sisältöjä yhtenäisemmäksi niin av-viestinnän, painotuotannon kuin julkaisutuotannon suuntautumisvaihtoehdoissa. Työkaluksi yhteiskehittämiseen Mediapoliksen ja Hepolamminkadun toimipisteiden media-alan opetuksen avaamiseen voisi soveltua erilaiset muotoilupelit,

joiden avulla ideoidaan, käydään keskusteluja ja tehdään yhteissuunnittelua. Muotoilupelien avulla on helpompi hävittää roolit ja pelaajista tulee tasa-arvoisia. Pelien avulla voi helpottaa myös vaikeista asioista puhumista. Rennossa ja leikkimielisessä tilanteessa on itsekritiikillä ei välttämättä jää tilaa ja se voi helpottaa ideointia. Pelit myös rajaavat ja luovat asiayhteyden, jossa on helppo pysyä. (Ideapakka 2017) Haasteeksi voi muodostua pelin löytäminen, joka soveltuu esimerkiksi opetussuunnitelmatyöhön.

6.3 Suunnitella toimivia palveluja

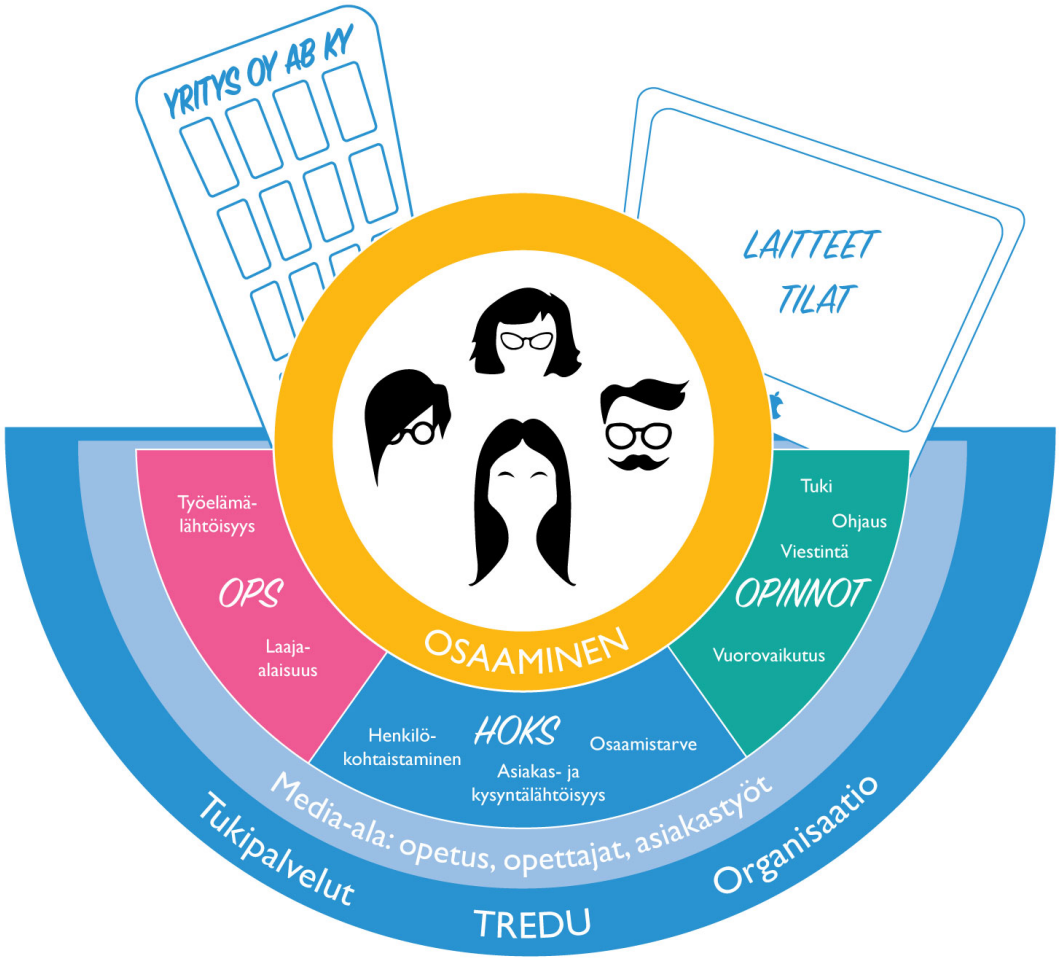
Kehittämishankkeeseen tehtyjen opiskelijoiden palvelupoluista ja palvelupisteistä löydettiin yhteisiä teemoja, jotka olivat enemmän yleisellä tasolla huomioita tiloista ja laitteista media-alan osastolla ja Tredussa, ei niinkään opetuksen sisällöistä. Palvelupoluista nousi näkyville erityisesti palveluympäristö, joka pitää olla kunnossa ennen kuin voi miettiä itse palvelunsisältöä. Haasteet laitteiden ja tilojen kanssa eivät vaikuta vain opiskelijoiden motivaatioon vaan myös henkilökuntaan. Ajanmukainen ja innovatiivinen työelämälähtöinen oppimisympäristö kuten Jyväskylän ammattiopistolla tukisi media-alan kehitystä.



Kuvio 21. Blue print -suunnitelma

Asiakasymmärryksen ja kehittämisideoiden jälkeen seuraavaksi olisi tarkoitus järjestää media-alan Hepolamminkadun toimipisteelle workshop, jossa visualisoidaan media-alan opetussuunnitelma Service Blueprint-menetelmällä konkreettiseksi toimintasuunnitelmaksi. Opiskelijoiden kanssa tehtyjen workshoppien ideoiden ja tuloksien olisi tarkoituksena olla pohjana toimintasuunnitelman teossa. Menetelmän avulla voidaan avata uudistuva opetussuunnitelma koko osaston käyttöön. Service Blueprint (palvelusuunnitelma) on työkalu hankkeen rakentamiseen, standardointiin, viestintään, suunnitteluun ja jakamiseen. Se on yksityiskohtainen kuvaus palvelun toiminnasta. Service Blueprint näyttää palvelun lineaarisena prosessina kuvaten jokaisen palvelutapahtuman. Se auttaa suunnittelemaan palveluun liittyviä elementtejä huomioiden jokaiseen palvelutapahtumaan liittyvät toimet, kanavat ja välineet. (Stickdorn 2010, 204-205) Service Blueprint jakaa tapahtumat näkyviin ja näkymättömiin. Palvelun eri vaiheet tapahtuvat “lavalla” (front stage) niin että osa toiminnasta tapahtuu asiakkaalle näkyvillä ja osa “verhojen takana” (back stage) piilossa. Service blueprint -työkalua voidaan käyttää kuvaamaan palvelun nykyistä tilaa sekä tulevaisuuden visiota. (Erkkilä, K, Kurronen J, 35)

6.4 Toteuttaa tehdyt suunnitelmat



Kuvio 22. Konseptikuvaus

Tämän visualisoinnin tavoitteena on tiivistää kehittämishankkeessa nousseet teemat näkyville niin, että keskiössä on opiskelija. Konseptikuvaus on visuaalinen ja informatiivinen kuvaus palvelukonseptista. Se auttaa uuden palvelun tai palveluidean hahmottamista viestittäessä palvelukonseptista sidosryhmille. (Ideapakka, 2017) Konseptikuvauksessa näkyvät kaikki ne teemat, jotka tukevat osioiden kehittymistä yhtenäisiksi. Visualisoinnin tarkoituksena on herättää ideoita ja mahdollistaa jatkokehittäminen. Konseptikuvauksen keskiössä ovat media-alan erilaiset opiskelijat ja heidän osaamisensa. Työelämälähtöisen osaamisen hankkimiseen vaikuttavat opiskelijan oman motivaation lisäksi ympäristö missä opiskelija toimii. Konseptikuvaus on pyritty rakentamaan tämän hetkisen tilanteen mukaan asiakkaan näkökulmasta. Kuvauksessa on vielä tällä hetkelle isossa osassa laitteet ja tilat. Haasteet niiden kanssa vaikuttavat opiskelijan asiakaskokemukseen. Tavoitteena on saada laitteet pois keskiöstä osaksi media-alaa ilman, että ne nousevat kompas-

tuskiviksi. Opiskelijalle on tärkeää opintojen eteneminen ja siinä apuna ovat Tredun tukipalvelut aivan hakuvaiheesta valmistumiseen. Koulutuksen järjestäjä suunnittelee opiskelijan tavoitteiden ja osaamistarpeiden perusteella henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman (HOKS) koko tutkinnon tai tutkinnon osien suorittamiseksi. Tätä tehdessä voidaan tulevaisuudessa hyödyntää palvelumuotoilun työkaluja asiakasymmärryksen hankintaan. Opetussuunnitelman (OPS) laaja-alaisuus varmistaa opiskelijan monipuolisen osaamisen ja työelämälähtöisen ajattelun. OPSin kehittämiseen tulee hyödyntää työelämää yhteiskehittämisen työkaluin.

Tredun tavoitteena on tuottaa asiakaslähtöisiä koulutuspalveluita, joissa pyritään keskittymään asiakkaisiin, oppimisen varmistamiseen ja osaamisen edistämiseen. Opiskelijan taustat koulutuksen tarpeelle ovat erilaisia, joten tulisi tunnistaa opiskelijan odotukset. Koulutuspalveluiden tuottajalle myös työelämä on asiakas, jolloin tulisi huomioida yhteistyökumppaneiden tarpeet. Opiskelijan hyvä asiakaskokemus edistää opiskelijan omia opintoja ja vaikuttaa jopa oppilaitoksen imagoon. Vaikka reformi kannustaa opiskelijoiden yksilöllisiin opinpolkuihin, ovat kevään 2017 työpajat ja kyselyt korostaneet vuorovaikutuksen tärkeyttä. Vuorovaikutteista yhteistyötä tapahtuu yleensä opintojen alussa esimerkiksi opintojen ohjauksessa ja henkilökohtaistamisessa. Tulevaisuuden konseptikuvauksessa vuorovaikutuksen tärkeyttä voisi korostaa. Ryhmäytyminen ja verkostot opiskelijoiden kesken motivoivat opiskeluun ja vahvistavat opiskelijoiden ammatillista identiteettiä.

Koulutuspalveluiden yhteiskehittäminen palvelumuotoilun työkalujen avulla mahdollistaa sen, että opiskelija rakentaa yhdessä oppilaitoksen kanssa palvelukokemuksen, joka sopii hänen toimintaympäristöönsä sekä tarpeisiinsa. Muokkaus tapahtuu osana opiskelijan palvelukokemusta. Palvelukokemukseen vaikuttavat erilaisia resurssit, joihin kuuluvat käytössä olevat laitteet ja tavarat, palvelut, tiedot ja taidot sekä henkilöstö.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Palvelumuotoilu kehittämisen työkaluna

Palvelumuotoilun avulla havaitaan palveluiden mahdollisuudet strategiseen toimintaan, uudistamiseen ja palveluiden kehittämiseen. Mielestäni tärkeintä palvelumuotoiluissa onkin, että sen keskiössä on ihminen tarpeineen. Kehittämishankkeen aikana olen oppinut, että palvelut tulee suunnitella niille ihmisille, jotka oikeasti palveluita käyttävät ja epäonnistumisen riskit voidaan pienentää, kun palvelu on asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta suunniteltu. Tässä kehittämishankkeessa palvelumuotoilun työkaluja käytetään asiakasymmärryksen hankkimiseen, koulutuksen haasteiden tunnistamiseen ja ideoinnin tukemiseen. Työkalut itsessään eivät kehitä palvelua vaan ovat ideoiden ja ajatusten jäsentelyn välineitä. Työkaluja on hyödynnetty eri palvelumuotoilun prosessin vaiheissa ja monet työkalut soveltuvat käytettäväksi ristiin.

Kehittämismenetelmänä palvelumuotoilu soveltuu mielestäni hyvin koulutuksen kehittämiseen, koska sen työkaluilla osallistetaan helposti niin opiskelijoita kuin henkilökuntaa ja työelämää. Haasteeksi nousee fasilitoinnit. Etenkin joissakin kohdissa tutkimusta, koin olevani liian hallitseva ohjaamaan työpajoja. Siksi pelkään, etteivät kaikki ideat ja palvelupolun pisteet tulleet näkyville. Jälkikäteen ajatellen olisi ollut hyvä, jos workshopit olisi nauhoitettu ja litteroitu.

Palvelumuotoilu on kehittämishankkeen kirjoittamisen aikana yleistynyt ja tullut tunnetuksi menetelmänä. Alan kirjallisuutta ja tutkimuksia on tullut paljon. Näitä olisin voinut hyödyntää syventäessä tutkimuksen teoriaosuutta, mutta koin tärkeämmäksi erilaiset työkalukokeilut.

Palvelumuotoilun työkalut ovat kokeilevaa kehittämistä parhaimmillaan. Kokeilevassa kehittämisessä korostetaan, että palvelu tai tuote muokkautuu vasta prosessin aikana kohti lopullista muotoaan. Hankkeen aikana muutaman vuoden kuluessa olen tehnyt ketteriä kokeiluja niin palvelumuotoilun työkaluista kuin erilaisista sovelluksista. Tiimin ja opiskelijoiden käyttöön on tämän hankkeen sivutuotteena otettu digitaalisia palveluja kuten Office 365 –sovelluksia, Planner asiakastöiden projektinhallintaan ja Teams tiimin viestintäkanavaksi. Seuraava vaihe kokeiluista on sitouttaminen sovellusten aktiiviseen käyttöön.

7.2 Muutos on pysyvää

Jatkuva kehittäminen on elinehto koulutuspalvelujen menestymiseen. Oman alan tuttuus ja tutkinnonperusteiden osaaminen on opettajille itsestäänselvyys. Tällöin voi sokeutua monelle yksityiskohdalle, joka voi ensimmäistä kertaa opiskelijaksi tulevalle olla hyvinkin merkityksellistä.

Tämän kehittämishankkeen taustalla on muutos. Ammatillisen koulutuksen ja opetussuunnitelman tuomat uudistukset ovat päällimmäisenä mielessä tehdessäni kokeiluja. Muutos tavoitetaan helpoimmin, kun on olemassa suunta minne ollaan menossa. Asiakaslähtöisyyden tavoittelu tulisikin olla kohde, jota kohti mennään. Pysyvien ja realistisesti toteutettavien toimintatapojen muutoksen läpivienti on organisaation johdon tehtävä, kun hyödynnetään ja osallistetaan niin organisaatio kuin opiskelijat toiminnan kehittämiseen. Tällöin uudistuksien läpivieminen on mielekästä ja se saa aikaan vähemmän muutosvastarintaa.

Reformin tuomat muutokset eivät vaikuta pelkästään vain henkilökuntaan. Opiskelijoiden elämänhallintataidot ja syrjäytyminen ohjaavat koulutuksenjärjestäjää kehittämään toimintaa sekä opettajien työn organisoinnin parantamiseen, niin että tulevaisuudessakin pystytään tarjoamaan palveluita mahdollisimman monenlaisiin tarpeisiin. Koska opettajan työ on muuttunut ja painopiste opetustyöstä on muuttunut oppimisen ja elämän hallinnan ohjaamiseen, vaatii uudistuvan opettajuuden omaksuminen hyvää pedagogista johtajuutta. Uudistuvassa opettajuudessa opettaja ei ole enää tiedon ja taidon jakaja. Sen sijaan opettajan tehtävä on ohjata ja kannustaa opiskelijoita elinikäiseen oppimiseen, yhteisölliseen toimintatapaan ja hyviin vuorovaikutustaitoihin.

LÄHTEET

Arantola H, Simonen K, 2009, Tekes, Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana

Berg A, 2013, Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 1/2013,
Kokeilun paikka! Suomi matkalla kohti kokeiluyhteiskuntaa

Filenius M, 2015 Docendo Oy, Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa

Erkkilä, K, Kurronen J, Espoo, 2012, Aalto yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun Muotoilun laitos, Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun

Miettinen S, Koivisto M, 2009 Otava Book Printing Ltd Keuruu, Designing Services with Innovative Methods

Ojasalo K, Moilanen T, Ritalahti J. 2010 Sanoma Pro Oy, Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan

Segelström, F. 2009 Department of Computer and Information Science, Linköpings Universitet. Communicating through Visualizations: Service Designers on Visualizing User Research http://www.servdes.org/pdf/2009/segelstrom.pdf

Solatie, J. Mäkeläinen, M. 2009 Talentum. Helsinki Ideasta innovaatioksi. Luovuus hyötykäyttöön.

Stickdorn M, 2012 BIS Publishers. This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases

Summa T, Tuominen K, 2009, Miktor. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn

Sundbo, J. Toivonen, M. Cheltenham, 2011, Edward Elgar Publishing Limited. User-based Innovation in Services.

Sydänmaalakka, P. 2004, Alma Talent. Älykäs johtajuus. Ihmisten johtaminen älykkäissä organisaatioissa

Sydänmaanlakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Hämeenlinna: Talentum Oy

Taipale-Lehto U, Bergman T. 2013 Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere 2013 GRAAFISEN TEOLLISUUDEN OSAAMISTARVERAPORTTI

Tapscott D, 2010 WSOYpro Oy. Syntynyt digiaikaan. Sosiaalisen median kasvatit

Tuulaniemi J, 2011 Talemtum Hämeenlinna, Palvelumuotoilu

Ojasalo K, Moilanen T, Ritalahti J. 2010 Sanoma Pro Oy, Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan

Poskela J, Kutinlahti P, Hanhike T, Martikainen M, Urjankangas H. 2015 Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja TEM raportteja 67/2015, Kokeileva kehittäminen (Luettu 11/2017)

Businessdictionary
http://www.businessdictionary.com/definition/customer.html (Luettu 11/2017)

Hyvä kello kauas kuuluu, paha vielä kauemmas - Onko opiskelija asiakas? Katri Ryttyläinen-Korhonen ja Mari Kontturi, keskiviikko 9. huhtikuuta 2014 http://avancemba.blog.jyu.fi/2014/04/hyva-kello-kauas-kuuluu-paha-viela.html (luettu 15.2.2015)

Jyväskylän koulutukuntayhtymä: NY-yrittäjyys. https://www.jao.fi/fi/Jyvaskylan-koulutuskuntayhtyma/Asiakaspalvelut/Palvelut-Jamsassa/NY---Nuori-yrittajyys--opiskelijayritykset (Luettu 11/2017)

Kaleva blogit: Tunnetko asiakkaasi? https://blogit.kaleva.fi/muutos-nyt-puhetta-hyvinvoinnista/tunnetko-asiakkaasi (luettu 11/2016)

Koppa, Jyväskylän yliopisto, Menetelmä polkuja humanisteille. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/etnografinen-tutkimus (luettu 25.11.2015)

Koppa, Jyväskylän yliopisto, Menetelmä polkuja humanisteille. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu (Luettu 10/2016)

Mediapäivä, uutiset: Työ muuttuu mitä siitä seuraa? http://mediapaiva.fi/uutiset/146-tyomuuttuu-mita-siita-seuraa (luettu 10/2017)

Menetelmäblogi. http://kpamk.wordpress.com/testi-2/palvelupolku/ (luettu 27.8.2014)

Metropolia uutiset ja tapahtumat, http://www.metropolia.fi/koulutusohjelmat/hyvinvointi-ja-toimintakyky/uutiset-ja-tapahtumat/?tx_ttnews%5Btt_news%5D=4361&cHash=9861286afbd7cef613a94 (luettu14.2.2015)

Miettinen Satu, 2011, Asiakasymmärrys Työkalut käyttäjätiedon hankkimiseen Satu Miettinen. http://videonet.fi/web/tekes/uudisraivaajat/2011/palvelumuotoilu-asiakasymmarrys/kalvot.pdf (luettu 2/2015)

Miettinen Satu, Asiakasymmärrys-kalvot.http://videonet.fi/web/tekes/uudisraivaa-jat/2011/palvelumuotoilu-asiakasymmarrys/kalvot.pdf (luettu 10.9.2014)

OAJ, Opetusalan Ammattijärjestö, http://www.opettaja.fi/cs/oaj/opettajan%20eetti-set%20periaatteet (Luettu 11/2017)

OPH: Ammatillisen koulutuksen reformi http://www.oph.fi/kehittamishankkeet/ammatillisen_koulutuksen_reformi (luettu 20.4.2016)

OPH: EFQM-malli. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/leo-nardo_quality_in_vet_schools/efqm/efqm_malli (Luettu 11/2017)

Service Design tools Communication Methods Supporting Design Processes http://www.servicedesigntools.org/ (luettu 11/2015)

Strateginen ja pedagoginen johtajuus. Ammattipeda. http://www10.edu.fi/ammatti-peda/?sivu=johtajuus (Luettu 3/2014)

Tredu www, http://www.tredu.fi/koulutukset/nuortenkoulutus/erityisopetus.html (luettu 5/2017)

Tredu opetussuunnitelma yhteinen osa. http://inter16.tampere.fi/tredu/material/koulutuk-set/opintosuunnitelmat/9mc84zaVy/Tredu_ops_yhteinen_osa_2015.pdf (luettu 2/2016)

Työkalupakki. https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf (luettu 11/2015)