

Anu Aalto

SÄHKÖISEN PALVELUN KEHITTÄMINEN
TOIMEKSIANTAJALLE

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
2019

SÄHKÖISEN PALVELUN KEHITTÄMINEN TOIMEKSIANTAJALLE

Aalto, Anu

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma

Maaliskuu 2019

Sivumäärä: 158

Liitteitä: 14

Asiasanat: palvelut, palvelumuotoilu, yritysysteistyö

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli etsiä tietoa muun muassa työpaikkojen, harjoittelujen ja opinnäytetöiden ilmoittamiseen tarkoitettun sähköisen Slice Wanted -palvelun kehittämiseen palvelumuotoilun keinoin. Tavoitteena oli tuottaa palveluun liittyvien osapuolien näkemysten pohjalta suosituksia palveluprosessin kulkuun. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa ehdotuksia palvelussa käytettävien lomakkeiden sisältöön ja ohjeistukseen ja vuokratyöfirmojen asemaan palvelussa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Slice.fi.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa tarkasteltiin palvelun määritelmää ja esiteltiin esimerkkejä palvelumuotoilun prosesseista ja toimintamalleista. Lisäksi käsiteltiin opinnäytetyön taustoille ja aihepiirille olennaista työelämäyhteistyötä oppilaitosten, yritysten ja opiskelijoiden näkökulmasta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisin menetelmin keräten aineistoa puolistrukturoitujen teemahaastattelujen välityksellä. Työssä haastateltiin kaikkiaan 13 henkilöä, jotka edustivat alueen oppilaitoksia, yrityksiä tai muita organisaatioita ja opiskelijoita. Haastattelut tehtiin marras-joulukuussa 2018 Satakunnan alueella. Haastatteluissa selvitettiin osapuolten näkemyksiä muun muassa työelämäyhteistyöstä, palvelun tarpeesta, palveluun toivotuista toiminnoista ja lomakkeiden prototyypeistä. Näiden näkemysten perusteella kehitettiin prosessiehdotukset, joihin osalta haastateltavista pyydettiin lisäkommentteja varsinaisten service blueprint -suositusten pohjaksi.

Tutkimuksen perusteella päädyttiin esittämään toimintasuositukset palvelun toteuttamisesta vaiheittain, jotta palvelu saataisiin toimintaan kohtuullisessa aikataulussa. Palvelun toteuttaminen suositeltiin aloitettavaksi pilottivaiheella, josta kerättäviä kokemuksia käytettäisiin palvelun jatkokehittämiseen. Suositellut kehitysvaiheet kuvattiin service blueprinttien avulla. Lomakkeiden sisältöön liittyvät suositukset puolestaan esitettiin haastatteluissa käytettyjen prototyyppien pohjalta kehitettyinä uusina lomakeprototyyppeinä.

DEVELOPING AN ONLINE SERVICE FOR A CLIENT

Aalto, Anu

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in International Trade

March 2019

Number of pages: 158

Appendices: 14

Keywords: services, service design, collaboration

The purpose of this thesis was to gather information that could be utilized in developing Slice Wanted, a service for entering postings online regarding jobs, traineeships and topics for these among other things. The methods for developing the service were found in the field of service design. The objective was to produce recommendations for how the service process could flow. This was done based on the opinions of the parties connected to the service. In addition, the aim was to produce suggestions for the contents of the forms used in the service and the necessary instructions. Suggestions were also sought for the standing of contract work agencies in the service. The client of the thesis was Slice.fi.

The theory review of this thesis examined the definition of services and outlined examples of the processes and methods of service design. Furthermore, collaboration between educational institutions, businesses or other organizations, and students was discussed from the viewpoint of each of these parties as it was relevant for the context and subject matter of this thesis.

The thesis was implemented by using qualitative methods which included collecting the materials by means of semi-structured interviews. In all, 13 people representing educational institutions, businesses and other organizations and students in the area were interviewed. The interviews were conducted during November and December of 2018 in the Satakunta region. The interviews traced the relevant parties' opinions concerning, among other things, collaboration between working life and the educational sector, demand for this type of service, various functions requested for the service, and prototypes of the forms. Based on these viewpoints, process suggestions were developed. Some of the interviewees were asked to comment on the suggestions so that the comments could be used as a basis for the final recommendations presented in the form of service blueprints.

Based on this research, it was decided to propose a phased implementation plan for the service, in order to bring it in to operation within a reasonable schedule. It was recommended to start implementing the service with a pilot phase. During the pilot phase, follow-up information would be gathered to be used as a basis for further developing the service. The recommended phases were pictured as service blueprints. As for the suggestions concerning the contents of the forms, they were depicted as new form prototypes that were developed utilizing the viewpoints of the interviewees regarding the original prototypes.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUSONGELMA JA VIITEKEHYS	8
2.1	Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	8
2.2	Käsiteviitekehys.....	11
3	PALVELUN TILAAJAT JA TOTEUTTAJA	12
3.1	Satakunnan alueen oppilaitokset.....	12
3.2	Slice.fi.....	13
4	PALVELU JA PALVELUN KEHITTÄMINEN.....	14
4.1	Palvelun määrittely	14
4.2	Verkkopalvelut, sovellukset ja muut tutkittavaan palveluun liittyvät käsitteet	16
4.3	Palvelumuotoilu	17
4.3.1	Palvelumuotoilun taustaa ja määrittelyä.....	17
4.3.2	Esimerkkejä palvelumuotoilun prosesseista ja AT-ONE menetelmä	23
4.4	Customer journey canvas, service blueprint ja prototypointi	28
5	TYÖELÄMÄYHTEISTYÖ	32
5.1	Työelämäyhteistyö ja sen merkitys oppilaitoksille ja opiskelijoille	32
5.2	Opinnäytetyöt, harjoittelut ja rekrytointi	36
5.3	Yritysten ja toimeksiantajien näkökulma.....	38
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	41
6.1	Tutkimusote ja tutkimusmenetelmän valinta.....	41
6.2	Tiedonhankinnan suunnitelma ja tiedonkeruu	42
6.2.1	Haastateltavien valintaperusteet	45
6.2.2	Haastateltavien henkilötietojen käsittely	47
6.2.3	Tutkittavien informointi ja suostumus.....	48
6.2.4	Haastattelun teemojen valinta, kysymysten laadintaperusteet ja suunnitelma haastattelun toteuttamisesta	50
6.3	Analyysimenetelmät	52
6.4	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	54
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	56
7.1	Haastattelujen toteutus	56
7.2	Analyysin kulku	59
7.3	Työelämäyhteistyö.....	61
7.4	Prosessiehdotukset, roolit ja vastuunjako	68

7.4.1	Oppilaitokset ja palveluntuottaja.....	68
7.4.2	Yritykset ja organisaatiot.....	76
7.4.3	Opiskelijat	88
7.4.4	Prosessiehdotukset, niiden kommentointi ja service blueprinting	96
7.5	Lomakkeiden sisältö, prototyypin tarkastelu, ohjeistukset ja hakuominaisuudet	105
7.6	Vuokratyöfirmat.....	118
7.7	Muita aineistolähtöisiä seikkoja.....	121
8	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	129
9	TOIMINTASUOSITUKSET	134
	LÄHTEET.....	156
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on palvelun kehittäminen. Opinnäytetyössä kehitetään sähköistä palvelua, jonka kautta Satakunnan alueen yritykset, yhdistykset ja muut organisaatiot voisivat ilmoittaa muun muassa tarjoamistaan työpaikoista, harjoitteluista ja opinnäytetöiden tai gradujen aiheista opiskelijoille. Aihetta lähestytään palvelumuotoilulle ominaisen yhteiskehittämisen keinoin. Opinnäytetyön tarkoitus on etsiä haastattelujen avulla palvelun kehittämiseen tarvittavaa tietoa, jonka pohjalta voidaan läheteä luomaan eri osapuolten tarpeisiin sopivaa palvelua. Lisäksi tarkoituksena on selvittää palvelun tarvetta ja taustaa työelämäyhteistyön näkökannalta.

Aihepiiri on valittu, koska opintojen edettyä opinnäytetyön tekovaiheeseen huomattiin, että aiheen valinta ja toimeksiantojen löytäminen tuottivat huomattavaa päänvavaa monille opiskelijoille. Alkuperäisenä aikomuksena olikin selvittää, miten Satakunnan alueen opiskelijat voisivat helpommin löytää opinnäytetöilleen toimeksiantajia tai opintoihinsa sopivia harjoittelupaikkoja. Tämän vuoksi aiottiin tutkia erään aiheeseen liittyvän palvelun tunnettuutta ja toimintaa parannusehdotusten tuottamiseksi. Suunnitelma kuitenkin muuttui, kun saatiin selville, että tähän tarkoitukseen ollaan parhailaan kehittämässä uutta palvelua. Uuden palvelun tuottajasta tuli opinnäytetyön toimeksiantaja, joten painopiste siirtyi palvelun kehittämiseen ja muihin toimeksiantajalle tärkeisiin alaongelmiin.

Opinnäytetyö on hyödyllinen tulevan palvelun eri osapuolten näkemysten selvittämiseen ja palveluun toivottujen toimintojen kartoittamiseen. Opinnäytetyöstä hyötyvät toimeksiantajan lisäksi palvelua tarvitsevat alueen oppilaitokset ja välillisesti myös kehitettävän palvelun loppukäyttäjät eli alueen yritykset, yhteisöt ja muut organisaatiot sekä opiskelijat.

Päämääränä tässä opinnäytetyössä on tuottaa toimintasuosituksia toimeksiantajalle ja mahdollisille muille palvelun kehittämisestä vastaaville osapuolille. Toimintasuosituksissa keskitytään pääasiassa palveluprosessin kulkuun, lomakkeiden sisältöön ja ohjeistukseen liittyviin ratkaisumalleihin, vaikkakin myös muita haastatteluista löydettyjä tarpeelliseksi arvioituja seikkoja esitetään. Lisäksi etsitään toimeksiantajan

pyynnöstä ratkaisumalleja muun muassa vuokratyöfirmojen osuuteen ja ohjeistukseen palvelussa.

Aluksi opinnäytetyössä määritellään tutkimusongelmat ja esitellään työn käsitteellinen viitekehys, minkä jälkeen luodaan lyhyt katsaus palvelun pääasiallisiin tilaajiin ja toteuttajaan eli toimeksiantajaan. Opinnäytetyön teoreettinen osio alkaa palvelun määrittelyllä ja palvelumuotoilun prosessien ja toimintamallien tarkastelulla. Myös opinnäytetyössä käytettäviksi valitut palvelumuotoilun työkalut esitellään lyhyesti. Lisäksi pohditaan työelämäyhteistyön merkitystä ja taustoja kehitettävän palvelun osapuolien näkökulmista.

Seuraavaksi perehdytään tutkimuksen toteuttamiseen pohtien muun muassa tutkimusotetta, menetelmiä ja tiedonkeruuseen liittyviä näkökohtia. Tutkimustulosten yhteydessä käydään läpi analyysin kulku ja haastattelujen välityksellä kerätyt aineistot. Analyysiosuudessa aineistot jaotellaan tutkimuskysymysten mukaisiin kokonaisuuksiin, joiden pohjalta laaditaan yhteiskehityksessä käytettävät prosessiehdotukset ja kootaan tietoa lomakkeiden ja ohjeistuksen kehittämiseen.

Yhteenveto ja johtopäätökset -osiossa esitetään kertaus tutkimuksen tuloksista ja käsitellään reliabiliteettia ja validiteettia tässä opinnäytetyössä. Tässä osiossa pohditaan myös, miten tutkimuksen toteutus onnistui sekä millaisia jatkotutkimusaiheita voidaan esittää. Lisäksi arvioidaan, miten eettisten näkökulmien huomioimisessa onnistuttiin. Yhteenveton ja johtopäätösten jälkeen esitetään lopuksi toimintasuositukset, jotka koostuvat pääasiassa prosessiehdotusten pohjalta laadituista palvelun kulkua kuvaavista service blueprinteistä ja uusista lomakeprototyypeistä, mutta myös muista palvelun toimintaan ja toteutukseen liittyvistä huomioista.

2 TUTKIMUSONGELMA JA VIITEKEHYS

2.1 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöt, gradut ja erilaiset harjoittelujaksot kuuluvat erottamattomasti useimpien opiskelijoiden elämään. Monista oppilaitoksista ei voi valmistua ilman hyväksytysti suoritettua lopputyötä ja harjoittelua. Eri oppilaitosten tai opiskeltavien alojen välillä on vaihtelua sen suhteen, käytetäänkö opinnäytetöissä tavallisesti toimeksiantajia vai ei, tai missä määrin oppilaitoksilla on tapana auttaa opiskelijoita toimeksiantajan tai harjoittelupaikan hankinnassa. Usein kuitenkin on opiskelijan itsensä vastuulla löytää toimeksiantaja ja harjoittelupaikka. Toisaalta taas monet yritykset tai muut työnantajat ja organisaatiot tarvitsevat opiskelijoita esimerkiksi tutkimaan jotain ongelmaa tai kehittämään jotain prosessia tai toteuttamaan monenlaisia harjoittelijoille sopivia tehtäviä. Vaikuttaa ilmeiseltä, että tarvitaan jokin keino näiden osapuolten kohtaamiselle.

On jo pitkään ollut tavallista etsiä tarvitsemaansa tietoa internetin välityksellä, ja sieltä löytyykin eri alueiden yliopistojen, korkeakoulujen, ammattikorkeakoulujen ja muiden oppilaitosten yhdessä tai erikseen ylläpitämiä palveluja, joilla pyritään antamaan yrityksille tai muille toimeksiantajille mahdollisuus ilmoittaa opinnäytetyöaiheesta tai työ- tai harjoittelupaikasta opiskelijoille. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi Aarre-saari.net, Laurean ammattikorkeakoulun palvelu, HAAGA-HELIA:n ura- ja rekrytointipalvelut, Kajaanin ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tilauslomake ja Satakorke.fi -sivuston palvelut.

Tämän tutkimuksen tarkoitus on hankkia tietoa, joka auttaa kehittämään Slice.fi -sovellukseen lisättävän Slice Wanted -palvelun lomakkeita saateteksteineen sekä Slice Wanted -palveluprosessia. Tutkimuksen avulla halutaan saada selville palveluun liittyvien eri osapuolien näkemyksiä palvelulomakkeesta ja palveluprosessiin liittyvistä toiminnoista. Tarkoitus on selvittää, mistä kehitteillä olevassa palvelussa tulee olemaan kyse ja mitä palveluprosessi tulee sisältämään. Tutkimuksessa pohditaan toimeksiantajan toivomuksesta myös, eroaako vuokratyöfirmojen asema mahdollisina Slice Wanted -palvelun käyttäjinä muista ilmoituksia laittavista osapuolista, miten ja

miksi, ja tulisiko tämä ottaa jotenkin huomioon lomakkeissa, ohjeistuksessa ja palveluprosessissa tai palvelun käyttöehdoissa.

Tutkimuksesta hyötyy toimeksiantaja Slice.fi, koska tutkimuksen avulla pyritään saamaan heidän tarvitsemaansa tietoa Slice Wanted -palvelun lomakkeen sisältöön ja palveluprosessin kulkuun ja vastuunjakoon liittyen. Tutkimuksesta voivat hyötyä myös palvelun tilaajat, Satakunnan alueen oppilaitokset, mahdolliset työnantaja- ja toimeksiantajatahot, eli erilaiset yritykset, kunnat ja organisaatiot, ja opiskelijat, koska tutkimuksesta saatu tieto potentiaalisesti parantaa palvelulomakkeen sopivuutta käyttäjien tarpeisiin ja selkeyttää palveluprosessin kulkua siten, että kaikki tietävät oman osuutensa prosessin kulussa. Palvelu voisi näin vastata tilaajan ja kohderyhmien tarpeita ja olla myönteinen yritysysteistyön kanava oppilaitoksille.

Tutkimuksen tavoite on tuottaa teorian ja palveluun liittyvien osapuolien näkemysten pohjalta toimintaehdotuksia Slice Wanted -lomakkeiden sisällön, saatetekstien ja ohjeistuksen viimeistelyyn sekä ehdotuksia palveluprosessin kulkuun ja vuokratyöfirmojen mahdollisen erityisaseman käsittelemiseen. Palvelun tilaaja ja tuottaja päättävät, missä määrin tutkimuksen tuottamia ehdotuksia käytetään palvelun toteutuksessa.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma jakautuu tutkimuksen tavoitteen mukaisesti kahteen pääongelmaan, joista ensimmäinen liittyy palveluprosessiin ja toinen palvelun lomakkeisiin. Alla on esitetty ryhmiteltynä pääongelmat ja niiden alaongelmat kysymysmuodossa.

Ensimmäinen pääongelma:

- Mitä vaiheita Slice Wanted -toimintojen palveluprosessiin tulee kuulumaan?

Alaongelmat

- Mistä palvelussa on kyse ja miten palveluprosessi etenee?
- Ketkä ovat prosessin osapuolia? Minkälaiseksi Slice Wanted -palvelun eri osapuolet haluavat palvelun muodostuvan, miten ja miksi? Millainen roolijako eri oppilaitosten ja Slice.fin välillä tulee olemaan ja miksi?

- Millainen yhteys palvelun luonteella osana työelämä/korkeakouluyhteistyötä mahdollisesti on palveluprosessiin? Miksi?
- Millainen on palveluprosessi vuokratyöfirmojen osalta verrattuna muiden yritysten tai organisaatioiden prosessiin? Miksi?

Toinen pääongelma:

- Mitä Slice Wanted -lomakkeiden tulisi sisältää ja millaiset saatesanat tai ohjeistukset niihin tulisi liittää?

Alaongelmat:

- Mitä Slice Wanted -palvelun eri osapuolet toivovat palvelulomakkeiden sisältävän ja miksi?
- Tuleeko lomakkeiden saatesanojen tai ohjeistuksen yhteyteen eri maininta tai eri ohjeet vuokratyöfirmoille? Jos tulee, miksi ja mitä ne sisältäisivät? Jos ei, miksi ei?

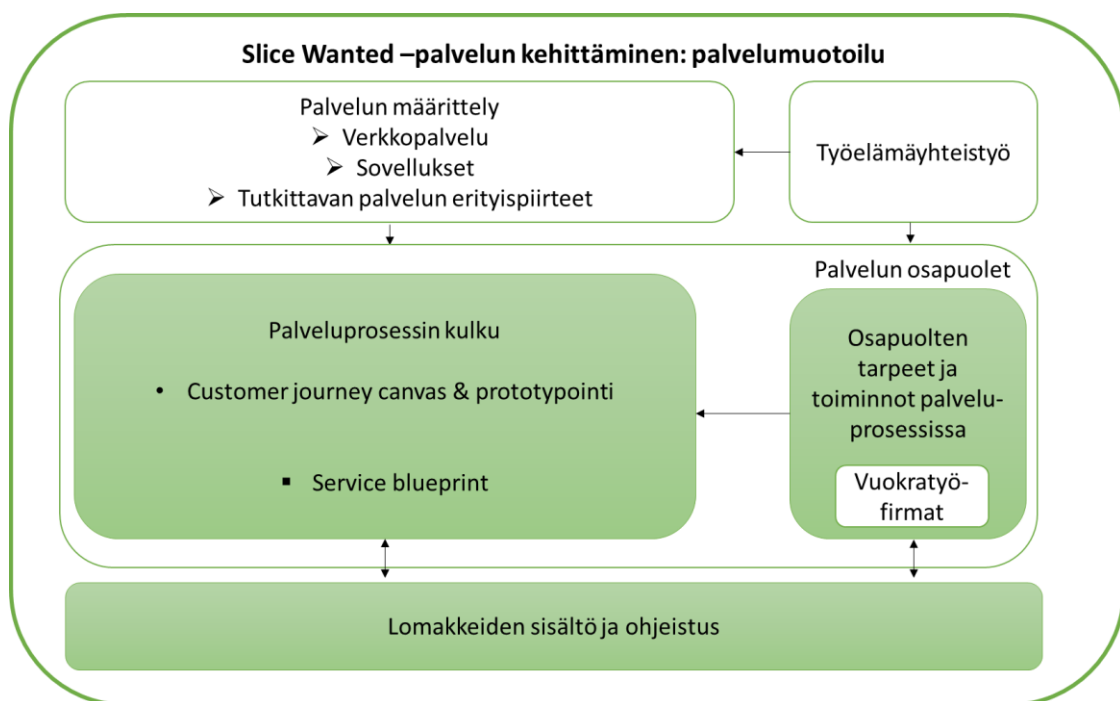
Tutkimuksessa käsitellään työelämäyhteistyötä, jotta saataisiin selville tulevaan Slice wanted -palveluun liittyvät osapuolet ja heidän näkemyksensä kehitettävän palvelun erityisluonteesta, tarkoituksesta, tarpeesta ja muista palvelun taustoista. Työelämäyhteistyö on laaja ja jatkuvasti kehittyvä käsite, joten tässä aihe rajataan koskemaan käytännössä opintoihin liittyviä opinnäytetöitä, graduja, työharjoitteluja ja opiskelijoiden rekrytointia, koska tutkittava palvelu tulee pääasiassa koskemaan niitä.

Palvelun tilaajaosapuoli ja toteuttaja ovat ennen tutkimuksen alkua jo sopineet, että palvelu on lähtökohtaisesti ilmoittajille maksuton ja se toteutetaan sähköisenä Slice.fi -sovelluksen yhteydessä, joten tässä ei pohdita palvelun hinnoittelua eikä sovelluksen soveltuvuutta palvelun ympäristöksi. Hinnoitteluun voidaan kuitenkin tarvittaessa viitata vuokratyöfirmojen erityisasemaa pohdittaessa. Tässä opinnäytetyössä ei myöskään käsitellä verkkopalvelujen tai sovellusten teknistä toteutusta. Haastatteluissa tai analyysissä saatetaan tarvittaessa mainita, että jotakin toimintoa voidaan pohtia tai ehdottaa, jos se on teknisesti toteuttamiskelpoinen, mutta varsinaisen arvion siitä tekee sovelluksen toteuttaja itse.

2.2 Käsiteviitekehys

Käsiteviitekehyyksen lähtökohtana on tutkimuksen peruskäsite eli palvelu, ja sen alakäsitteet verkkopalvelu ja sovellukset. Lisäksi esitetään eräs palvelun luonteen tutkimiseen tarvittava muu verkkopalvelun alakäsite, koska tutkimuksessa pyritään ymmärtämään, millaisesta palvelusta tulee olemaan kyse. Tutkimuksessa kehitetään Slice Wanted -verkkopalvelua ja siihen kuuluvaa palveluprosessia ja etsitään sisältöä palvelulomakkeille palvelun osapuolten näkemysten pohjalta. Osapuolten näkemyksiä etsitään haastattelussa, joissa käytetään apuna customer journey canvasia ja palvelulomakkeiden prototyyppiä. Palveluprosessin kulkuun liittyviä ehdotuksia pyritään kuvaamaan service blueprintejä käyttämällä.

Työelämäyhteistyön, tässä erityisesti opinnäytetöiden, gradujen ja työharjoitteluiden, yhteydestä pyritään löytämään tarvittava taustaymmärrys palvelun tarkoituksesta ja palveluun liittyvät osapuolet, koska työelämäyhteistyön tavoitteet ja merkitys mahdollisesti määrittelevät osittain osapuolien toimintoja palveluprosessissa. Palveluun liittyvien lomakkeiden ja ohjeistuksen laatimisessa huomioidaan palvelun osapuolten tarpeet ja näkökannat. Lomakkeen sisältö ja toiminnot liitetään palveluprosessin kanssa yhteensopiviksi. Alla nähdään (Kuvio 1) käsitteellinen viitekehys kuviona.



Kuvio 1. Käsitteellinen viitekehys. (Opinnäytetyön tekijä.)

3 PALVELUN TILAAJAT JA TOTEUTTAJA

3.1 Satakunnan alueen oppilaitokset

Palvelua lähdettiin kehittämään joidenkin Satakunnan alueella toimivien oppilaitosten aloitteesta. Mukana palvelua tilaamassa alusta lähtien on ollut Satakunnan ammattikorkeakoulu (SAMK). Satakunnan ammattikorkeakoululla on kampukset Porissa, Raumalla, Huittisissa ja Kankaanpäässä. Opiskelijamäärä on noin 6000 vuosittain. SAMK työllistää lähes 400 työntekijää. SAMK panostaa muun muassa tekniikan ja liiketalouden koulutukseen ja työelämäyhteistyöhön. Tärkeitä teemoja ovat myös esimerkiksi yrittäjyyden edistäminen, opiskelijoiden työllistymisedellytysten luominen ja yrittäjämäisen asenteen opettaminen opiskelijoille. Teollisuuteen suuntautuvalla profiloinnilla pyritään vastaamaan SAMKin vaikutusalueen tarpeisiin. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2018.)

Mukana suunnittelussa on myös Länsirannikon Koulutus Oy WinNova, joka on voittoa tavoittelematon Porin, Rauman ja Laitilan kaupunkien ja Porin Aikuiskoulutussäätiön omistama yhtiö. WinNova toimii Satakunnan ja Vakka-Suomen alueilla. WinNova järjestää muun muassa monipuolista toisen asteen ammatillista koulutusta ja oppisopimuskoulutusta. Työelämän kehittäminen ja erilaiset työelämälle tarkoitetut palvelut kuuluvat olennaisesti WinNovan toimintaan. WinNova toimii aktiivisesti toiminta-alueensa kehittämisessä pyrkien verkostoitumaan ja tekemään yhteistyötä muun muassa työelämän eri osapuolten kanssa. (WinNovan www-sivut 2018.)

Tämä osio oli tarkoitettu täydentämään lopulliseen muotoonsa oppilaitosten edustajien haastattelujen jälkeen, koska heillä oletettiin olevan tähän liittyvää yksityiskohtaisempaa tietoa. Haastatteluja saatiin kuitenkin vain jo tiedossa olleilta oppilaitoksilta, joten haastattelut eivät tuoneet oleellista lisäselvyyttä tilanteeseen tässä vaiheessa. Palvelu on kehittämisvaiheessa ja neuvottelut tulevaisuudessa palveluun mahdollisesti osallistuvien osapuolten kanssa ovat meneillään, joten vielä ei voida tyhjentävästi esittää listaa oppilaitososapuolista. Esimerkkejä mahdollisista tulevista osapuolista voivat olla SataEdu, Rauman OKL ja UCPori.

3.2 Slice.fi

Slice.fi on ilmainen sovellus, joka tarjoaa paikallisia opiskelijaetuja opiskelijoille. Sovelluksessa ja palvelun verkkosivuilla yritykset ilmoittavat sähköisesti erilaisista opiskelijaeduista. Etuja voi etsiä paikkakuntaakohtaisesti tai koko alueelta sekä yritys- tai toimialakohtaisesti. Tarjotun edun yhteydessä sovelluksessa on myös mahdollista lukea tietoja yrityksestä, kuten esimerkiksi yhteys- ja sijaintitiedot ja tietoa yrityksen tuotteista tai palveluista. Slice.fi -sovelluksen kautta etuja tarjoavat yritykset voidaan tunnistaa Slice.fi -tarrasta. Yritykset maksavat ilmoitusten laittamisesta sovellukseen vuosittaisen ylläpitomaksun. (Slicesatakunnan www-sivut 2018.)

Slice.fi on opiskelijoiden toteuttama palvelu, joten sen yhteydessä toteutetaan käytännössä palvelun perusidea opiskelijamyönteisyydestä tarjoamalla sen parissa työskenteleville työ- ja harjoittelumahdollisuuksia. Paikalliset oppilaitokset ja opiskelijajärjestöt voivat olla mukana Slice.fi -palvelun toiminnassa. Satakunnassa yhteistyössä on mukana muun muassa Sammakko, Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijajärjestö. Sovelluksen aktivointi edellyttää opiskelijalta yhteyttä johonkin yhteistyökouluun, jolta saadaan tarvittavat aktivointikoodit. Slice.fi -sovellus tarjoaa mahdollisuuden digitaalisen opiskelijakortin käyttöön eri opiskelijajärjestöille. Esimerkiksi Sammakko käyttää sovellusta tähän. Myös toisen asteen oppilaitokset voivat olla tässä mukana. (Slice.fi www-sivut 2018; Slicesatakunnan www-sivut 2018.)

Slice.fi on aktiivinen yleisissä sosiaalisen median kanavissa, kuten Instagram, Facebook ja YouTube, ja markkinoi lisäksi itseään tehokkaasti useissa opiskelijoille suunnatuissa paikoissa ja tilaisuuksissa. Yhteistyökumppani Sammakko esimerkiksi myös mainostaa Slice.fi -palvelua omassa uutiskirjeessään Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoille. (Sammakko kasi 41/2018; Slicesatakunnan www-sivut 2018.)

Slice.fi on laajentamassa toimintaansa sekä alueellisesti uusille paikkakunnille että palvelumuotojen suhteen muun muassa Slice Wanted -toiminnon muodossa (Slice.fi edustajan henkilökohtainen tiedonanto 10.9.2018). Slice.fi toimii tämän opinnäytetyön toimeksiantajana. Slice.fi toimii myös yhteistyössä joidenkin alueen kuntien ja kaupunkien kanssa.

4 PALVELU JA PALVELUN KEHITTÄMINEN

4.1 Palvelun määrittely

Palvelujen määrittely ei ole yksinkertaista, koska niihin on alan tutkimuksen kehityksen eri vaiheissa liitetty useita eri näkökohtia. Erääksi palvelujen määrittelyn lähtökohdaksi on esitetty yleinen käsitys, jonka mukaan ”*palvelut ovat tekoja, toimintoja ja prosesseja, joiden lopputulos ei ole fyysinen tavara ja jotka edustavat taloudellista arvoa*” (Ojasalo & Ojasalo 2010, 15). Perinteisesti määritelmässä on haluttu jotenkin huomioida tavaroiden ja palveluiden ero, mutta samalla myös niiden yhdistelmien eriasteinen jatkumo. Tähän tarkoitukseen Jukka ja Katri Ojasalon (2010) mukaan on Sasser, Olsson ja Wyckoffin toimesta esitetty neljä klassista ominaisuutta: ”aineettomuus, heterogeenisyys eli vaihtelevuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus sekä katoavaisuus eli varastoimattomuus” (Ojasalo & Ojasalo 2010, 15; viitattu Sasser, Olsson & Wyckoff 1978). Lisäksi palvelun määrittelyssä on käytetty muun muassa asiakasvuorovaikutukseen ja asiakassuhteeseen kuuluvia seikkoja. (Ojasalo & Ojasalo 2010, 15.)

Kuitenkin esimerkiksi Wirtz & Lovelock käyttävät ennemmin palvelun määrittelyn lähtökohdana sitä, että tyypillisesti palvelua hankittaessa omistajuus ei siirry palvelun hankkijalle. He jaottelevat palvelut ryhmiin riippuen siitä, mitä asiakas palvelusta saa tavallisesti väliaikaiseen tai muuten aikaan sidottuun käyttöön tai muuksi hyödyksi. Asiakas voi saada esimerkiksi jonkun työsuorituksen, asiantuntijapalvelun tai jonkun laitteen tai tavaran omaan käyttöönsä sovituksi ajaksi. Palvelu voi myös olla yhdessä toisten asiakkaiden kanssa jaettava osa jostain tilasta tai kulkuneuvosta, pääsylippu tai jäsenyys johonkin tai käyttömahdollisuus johonkin verkkoon tai järjestelmään. (Wirtz & Lovelock 2018, 12, 13.)

Wirtz & Lovelockin määritelmässä ajatellaan, että taloudellinen aspekti ja usein myös aikasidonaisuus kuuluvat palveluun. Palvelun hankkimisella asiakas yleensä tavoittelee jotain toivomaansa tulosta tai ratkaisua. Asiakkaan osana voi olla maksun, tai tavallaan vuokran, lisäksi antaa aikaa ja mahdollisesti nähdä jollakin tapaa vaivaa palveluun osallistumiseksi. Näkemyksen mukaan palvelussa siirtyy omistajuuden sijaan

jotain asiakkaan tavoittelemaa arvoa, jota palveluntuottaja tarjoaa palveluillaan. (Wirtz & Lovelock 2018, 13, 14.)

Tuulaniemi nostaa palvelun määrittelyä käsitellessään esille samoja edellä mainittuja seikkoja, jotka hänen mielestään ovat monille palvelun määritelmille keskeisiä. Hänen mukaansa usein palvelut koetaan prosessinomaisina ratkaisuuina asiakkaan ongelmaan. Lisäksi hänenkään näkemyksensä mukaan palveluun ei synny omistajuussuhdetta, mutta siihen liittyy usein vuorovaikutusta. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Grönroos esittää, että palveluja voidaan katsoa eri näkökulmista hyvinkin laajasti eri tavoin, kuten muun muassa yksittäisinä palvelutapahtumina, erilaisina tuotteina ja jopa kokonaisten tuotantoyritysten ajatusmalleina asiakkailleen tarjottavissa ratkaisuuissa. Palvelujen määrittelyä vaikeuttaa ilmiön monitahoisuus, eikä osaa palveluiksi katsottavista toiminnoista edes aina osata ajatella palveluiksi. Alalla ei olekaan yksimielisyyttä palvelun määritelmästä. Grönroosin mukaan palveluille on usein kuitenkin tyyppillistä jonkinasteinen vuorovaikutus, jossa asiakas jollakin tasolla kohtaa esimerkiksi palveluntuottajan edustajan tai jonkun teknisen tai sähköisen palvelun toteutuksen välineen. Palvelu nähdään prosessina, johon asiakas jotenkin osallistuu ja jonka kulkuun asiakas vaikuttaa, mukaan lukien erilaiset eriasteisesti omatoimiset sähköiset tai tekniset palvelut. (Grönroos 2015, 47, 48, 49.) Palvelussa sarja toimintoja ”ainakin jossain määrin *tuotetaan ja kulutetaan yhtäaikaisesti*” (Grönroos 2015, 50).

Grönroosin näkökulma on, että palveluprosessin arvon tuottamisessa on mukana palveluntuottajan ja asiakkaan lisäksi monenlaisia resursseja, kuten tavaroita, tiedollisia elementtejä ja järjestelmiä tai laitteistoja. Huomionarvoista on, että asiakkaan palvelulta hakema ratkaisu tuotetaan nimenomaan prosessin välityksellä. Tästä seuraa, että prosessin kulku, erityisesti sen näkyvä osa, on tärkeässä roolissa siinä, miten asiakas kokee koko palvelun. Lisäksi Grönroos mainitsee perinteisistä piirteistä muun muassa varastoimattomuuden, aineettomuuden ja vaihtelevuuden. Palvelua ei voi perinteisessä mielessä varastoida, eikä sitä toteuteta ja koeta aina samalla tavoin. Aineettomuus, kuten myös monien määritelmässä esiintyvä omistajuuden siirtymättömyys, ovat Grönroosin mielestä suhteellisia käsitteitä, koska niiden taso voi vaihdella. Esimerkiksi omistajuuden kohdalla Grönroos ottaa palveluiksi määrittelemänsä elintarvikkeiden

vähittäismyynnin, jonka tuloksena ostetut tarvikkeet kuuluvat palvelun käyttäjälle. (Grönroos 2015, 50, 51, 53.)

Voidaan siis todeta, että palveluja on määritelty eri ajanjaksoina ja eri näkökulmista eri tavoin. Palvelun määrittely ei ole yksiselitteistä, koska näkökulmasta riippuen useimmat esille nostetut piirteet voidaan nähdä jollain tavoin puutteellisina tai suhteellisina. Tätä opinnäytetyötä ajatellen tärkeää on erityisesti palvelun prosessinomaisuus, asiakkaan vuorovaikutustilanteet ja osallistuminen palvelun kulkuun.

4.2 Verkkopalvelut, sovellukset ja muut tutkittavaan palveluun liittyvät käsitteet

Yksi palvelujen alakäsitteistä on sähköiset palvelut, jonka alakäsitteitä puolestaan ovat muun muassa verkkopalvelut. Verkkopalvelujen assosiatiivinen käsite on mobiilipalvelut, joissa palvelun käyttöön internetin välityksellä käytetään jotain mobiililaitetta. Sovellukset ja niiden alakäsite mobiilisovellukset kuuluvat muun muassa tietotekniikan ja viestintätekniiikan termiryhmiin. Sovelluksen eräs sanakirjamääritelmä esittää, että sovelluksella tarkoitetaan ohjelmaa, jonka tarkoitus on toteuttaa jotain tunnettua tai määrättyä tehtävää tai tehtäviä. Sovelluksella tarkoitettu ohjelma ei kuitenkaan ole tiiviissä yhteydessä järjestelmän ylläpitoon tai hallintaan. (MOT Kielitoimiston sanakirja 2018; Yleinen suomalainen asiasanasto 2018.)

Eräs tässä tutkittavaan palveluun liittyvä b-to-b -palvelujen, eli yritysten yrityksille tarjoamien palvelujen, tyyppi mainitaan TEKESin tutkimuksessa, jossa muun muassa tutkittiin erilaisia alan palvelukonsepteja. Tässä palvelutyypissä yritys tarjoaa internetin välityksellä toimivan paikan tai alustan (platform) toisille yrityksille eli asiakkailleen, jossa nämä puolestaan voivat saada yhteyksiä omiin asiakkaisiinsa tai muihin sopiviin osapuoliin. Tällöin yritys käytännössä järjestää sopivat olosuhteet tai ympäristön, jossa mahdollisesti useammat muut osapuolet voivat luoda yhdessä haluaansa arvoa. (TEKES 2007, 13.)

Tällainen tilanne on tässä kehitettävän palvelun taustalla, koska palvelun tuottaja, Slice.fi, asettaa yrityksille ja muille organisaatioille käyttöön ympäristön, jossa luoda yhteys opiskelijoihin molempien tarvitsemien toimintojen, eli muun muassa työ- ja

harjoittelupaikkojen ja opinnäytetyöaiheiden, tiimoilta. Slice.fi -sovellus toimii jo paikkana yhdistää yritykset ja opiskelijat (vaikkakin eri tarkoituksessa), mutta Slice Wanted -toiminto lisää tilanteeseen oppilaitokset. Palvelu on myös oppilaitosten etujen mukainen ja oppilaitokset tulevat jotenkin osallistumaan toimintoon käytännössä.

4.3 Palvelumuotoilu

4.3.1 Palvelumuotoilun taustaa ja määrittelyä

Palvelumuotoilu on varsin laaja ja jatkuvassa muutoksessa oleva aihekokonaisuus, joten tässä ei edes pyritä antamaan tyhjentävää määritelmää. Pyrkimyksenä on tavoittaa palvelumuotoilun perusajatuksia ja yhteisiä lähestymistapoja.

Palvelujen suunnittelemisella ja kehittämisellä on jo pitkä historia, mutta palvelumuotoilu on suhteellisen tuore muotoilun maailmasta lähtöisin oleva näkökulma tälle alalle. Tuulaniemen näkökanta on, että palvelujen suunnittelu tai kehittäminen on laajempi yleistermi, jonka yksi toteutustapojen malli on palvelusuunnittelun prosessi, jota toteutetaan suunnittelusta lähtöisin olevalla monialaisella näkökulmalla varustettuna. (Tuulaniemi 2011, 61, 67, 68.) Hänelle palvelumuotoilu on ”yhteisesti sovittu kehikko ja osaamisalue, johon ovat rakentuneet omat prosessit ja menetelmät” (Tuulaniemi 2011, 68).

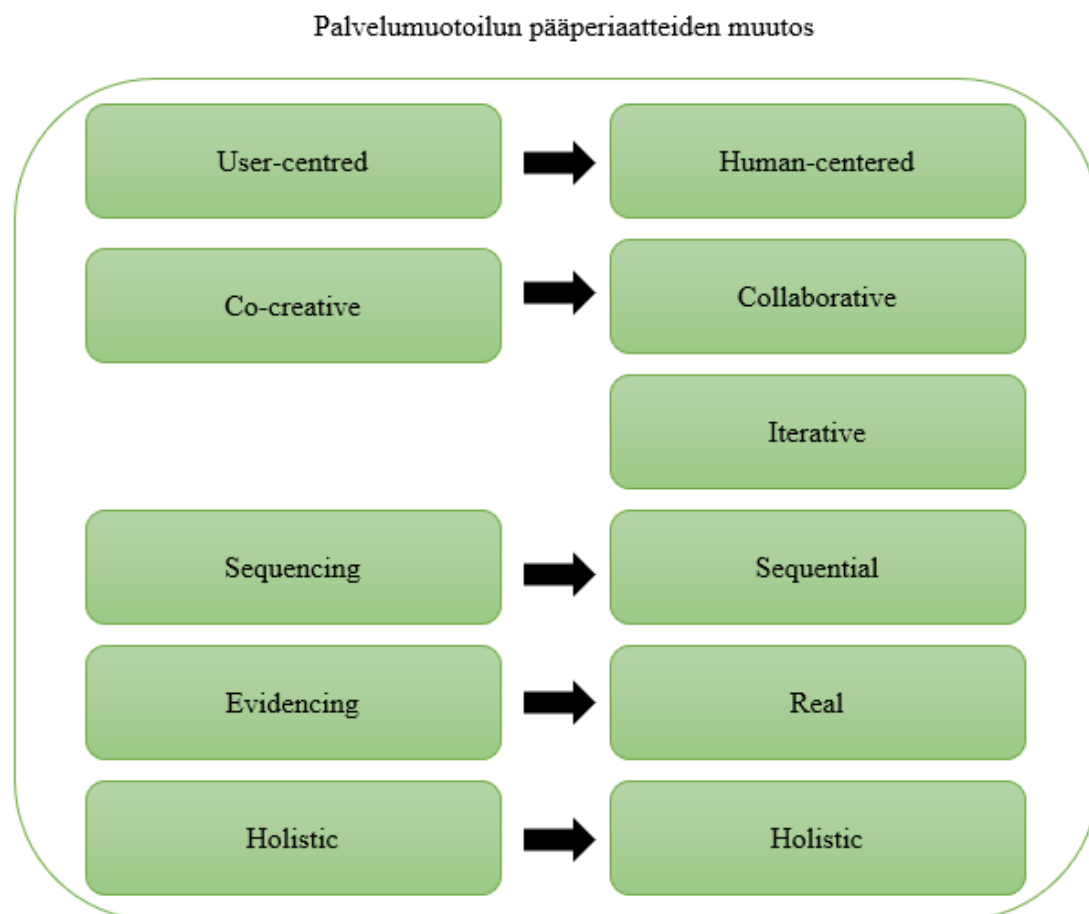
Palvelumuotoilulle tyypillistä on käyttää osittain jo olemassa olleita palvelujen kehittämiseen käytettyjä menetelmiä uusilla tavoilla yhdistellen ja jatkuvasti kehittäen. Palvelumuotoilussa asiakas tarpeineen ja tunteineen otetaan aina huomioon unohtamatta kuitenkaan liiketoiminnallisia аспектеja. Kehitettävää palvelua tarkastellaan eri tasoilla asiayhteyksineen nähtävistä kokonaisuuksista pienempiin osa-alueisiin ja yksityiskohtiin ja takaisin. Myös eri osapuolten osallistaminen yhteiskehittämisen prosessiin on palvelumuotoilulle tyypillistä. Tuulaniemen näkemys on, että muotoilu tuo palvelujen kehittämiseen useita tärkeitä elementtejä, kuten tapoja asiakkaiden ja toimintaympäristön ymmärtämiseen sekä asioiden näkyviksi tekemiseen. Lisäksi prosessin-omaisuus katsotaan muotoilua ja palveluja yhdistäväksi tekijäksi. (Tuulaniemi 2011, 24, 27, 28, 63, 117.)

Lucy Kimbell esittää, että markkinointi on yksi niistä aloista, jotka ovat vaikuttaneet palvelumuotoiluun. Yhteisiä piirteitä voidaan nähdä muun muassa asiakkaan tarpeiden asemassa, kokonaisvaltaisen asiakasymmärryksen tarpeessa ja pyrkimyksessä ymmärtää asiakkaan kokemusta palveluprosessissa. (Kimbell 2011, 46, 47, 49.) Kimbellin mukaan kuitenkin eräs ero markkinoinnin ja palvelumuotoilun lähestymistapojen välillä on, että markkinoinnissa ”organisaatiot luovat ja kehittävät suhteita asiakkaisiin luodakseen yhdessä arvoa”, kun taas muotoilussa on ”tavoite laittaa sidosryhmät palvelujen suunnittelun keskiöön ja mieluiten suunnitella yhdessä heidän kanssaan” (Kimbell 2011, 50). Kimbell näkee muitakin painotuseroja markkinoinnin ja palvelumuotoilun välillä, mutta yhteistä pohjaa on paljon. Käytännössä eri tahot ja organisaatiot käyttävät palvelumuotoilua eri lähtökohdista eri tavoin. (Kimbell 2011, 50, 51.)

Palvelumuotoilun täsmällisen määrittelyn vaikeutta kuvailee se, että Stickdornin ja Schneiderin mukaan yhtä selkeää määritelmää ei ole. Heidän näkökulmastaan se on nimenomaan hyvä asia, koska se antaa palvelumuotoilulle tilaa toimia ja kasvaa useisiin eri osaamisalueisiin nojautuen. Stickdorn ja Schneider luettelevat joukon erilaisia palvelumuotoilun määritelmiä, joissa nostetaan esille monia toistuvia käsitteitä, kuten muotoilu, prosessinomaisuus, asiakaskeskeisyys, monialaisuus, kokonaisvaltaisuus, arvon luominen ja hyöty sekä asiakkaalle että palveluntarjoajalle. Stickdorn ja Schneiderin mukaan palvelumuotoilu on ajatusmalli, jossa voidaan hyödyntää suurta valikoimaa erilaisia työkaluja ja menetelmiä. (Stickdorn & Schneider 2011, 29-34.)

Palvelumuotoilun ajatusmallissa on Stickdorn ja Schneiderin alkuperäisen näkemyksen mukaan viisi päälähtökohtaa: käyttäjakeskeisyys (user-centred), yhdessä luominen (co-creative), palvelun toimintojen peräkkäisyys (sequencing), palvelujen näkyviksi tekeminen (evidencing) ja palvelun kokonaisympäristön huomioiminen (holistic). Palvelumuotoilun luonteenomainen jatkuva kehittäminen on johtanut siihen, että Stickdorn ym. ovat äskettäin uudistaneet näitä periaatteita lisäten näkökulmia ja tarkennuksia alkuperäisiin lähtökohtiin. Uudistetut, aiempia pitkälti vastaavat näkökulmat ovat ihmiskeskeinen (human-centered), yhteistyökeskeinen (collaborative), toistuva (iterative), peräkkäisten toimintojen yhteenkuuluvuus (sequential), todellinen (real) ja kokonaisvaltainen (holistic). (Stickdorn & Schneider 2011, 34; Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 26, 27.) Alla esitetyssä kuviossa 2 pyritään

havainnollistamaan ajatusmallin alkuperäisten ja uudistettujen päälähtökohtien välistä yhteyttä visuaalisessa muodossa.



Kuvio 2. Havainnollistus Stickdorn & Schneiderin ajatusmallin muutoksesta Stickdorn ym. malliin. Kuvio opinnäytetyön tekijän laatima tekstin pohjalta. (Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. Applying service design thinking in the real world. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc., 24-27.)

Käyttäjään keskittyvä lähestymistapa palvelumuotoilussa merkitsee asiakkaan palvelukokemuksen ja näkökulman huomioon ottamista. Tämä johtuu Stickdornin & Schneiderin mukaan palvelun perusolemuksesta, jossa palvelun toteutumiseen olennaisesti liittyy asiakkaan osallistuminen. Palvelu tapahtuu asiakkaan ja palveluntuottajan yhteistoiminnassa täyttääkseen jonkun asiakastarpeen. Tärkeintä on asiakkaan syvällinen ymmärtäminen pohjautuen tutkittuun tietoon. Palvelumuotoilijan on hyvä muistaa omat asiakastarpeet ja asiakkuuskokemukset, mutta myös tajuta, että asiakkaat ovat näiden osalta hyvinkin erilaisia. (Stickdorn & Schneider 2011, 34, 36, 37.)

Palvelumuotoilussa pyritään ”astumaan asiakkaan kenkiin ja ymmärtämään hänen yksilöllistä palvelukokemustaan ja sen laajempaa asiayhteyttä” (Stickdorn & Schneider 2011, 37). Stickdorn ym. muistuttavat, että organisaatiot eivät välttämättä ymmärrä, miten paljon asiakkaat arvostavat koko palveluun liittyvää asiakaskokemusta. Pelkkä ydinpalveluun keskittyminen ei useinkaan riitä tuottamaan asiakkaiden palvelukokemukselta hakemaa arvoa. Palvelumuotoilussa katsotaan asiakkaan palvelupolkua kokonaisuutena, unohtamatta kuitenkin palveluun osallistuvien työntekijöiden tai muiden osapuolten toimintoja. Jotta näiden muiden osapuolten osuutta ei vähäteltäisi, käyttäjäkeskeinen on vaihdettu termiin ihmiskeskeinen (human-centered). (Stickdorn ym. 2018, 3, 4, 24.)

Palvelujen yhdessä luomisessa (co-creative) palvelun osapuolet otetaan mukaan palvelun kehittämiseen muistaen myös, että palvelussa muodostuva arvo on yhteistyön tulos. Eri osapuolilla tarkoitetaan muun muassa eri asiakasryhmiä, asiakaspalvelijoita ja tukihenkilöstöä. Osapuoliksi voidaan katsoa myös esimerkiksi nettisivut ja palveluun tarvittavat laitteet. Palvelumuotoilijan tehtävänä on antaa eri osapuolille tilaisuus kehittää ja arvioida palveluideoita yhdessä. Tarkoituksena on saada esiin palveluun liittyviä oivalluksia eri näkökulmista. Tähän voidaan käyttää erilaisia työtapoja, kuten esimerkiksi prototyyppejä. Eri osapuolten osallistumisessa palvelun kehittämiseen on useita etuja, kuten lisääntynyt asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus. Toisaalta myös henkilökunnan tyytyväisyys lisääntyy, koska se on voinut olla mukana vaikuttamassa palvelumuotoiluprosessiin. Uudempi termi collaborative korostaa kaikkien osapuolten osallistamisen tärkeyttä. (Stickdorn & Schneider 2011, 38, 39; Stickdorn ym. 2018, 24, 25, 27.)

Aikaisempien co-creative ja sequencing/sequential kohtien väliin on lisätty palvelumuotoiluun jo aiemminkin keskeisesti kuulunut toisto (iteration). Tämä ominaisuus korostaa, että prosessissa kuljetaan toistaen muun muassa kokeilujen ja testien kautta kohti tarkoitukseen sopivaa lopputulosta. Tyypillistä näille kokeiluille on, että kaikkien ei odotetakaan onnistuvan, vaan niissä havaittujen virheiden tuottama tieto käytetään jatkokehitykseen. (Stickdorn ym. 2018, 26.)

Palvelu voidaan nähdä tapahtumien ketjuna (sequencing). Stickdorn & Schneider vertaavat palvelun kulkua elokuvaan tai teatterinäytelmään, jossa tapahtumat liikkuvat

ajassa seuraten toisiaan. Peräkkäisistä tapahtumista voidaan ikään kuin ottaa pysäytyskuvia, mikä kuvaa palveluiden esittämistä peräkkäisinä kosketuspisteinä (touchpoint), joista muodostuu palveluhetkiä (service moments). Näissä vuorovaikutus voi olla palvelun osapuolina olevien ihmisten ja/tai laitteiden välistä, mutta myös ulkopuoliset, kuten muut asiakkaat, voivat vaikuttaa tilanteeseen. Palveluketjuun kuuluu aina kolme päävaihetta: ennen, aikana ja jälkeen palvelun. Ketju voisi tyypillisesti alkaa asiakkaan palvelutarpeen havaitsemisesta edeten tiedonetsinnän kautta kohti varsinaista palvelua. Palvelun etenemiselle olisi hyvä kehittää asiakkaalle sopiva tahti. (Stickdorn & Schneider 2011, 40, 41.)

Palveluketjun teatterinomaisen ajassa etenemisen lisäksi palveluiden yhteydessä puhutaan näyttämöllä ja kulissien takana tehtävistä toiminnoista. Tällä kuvataan palvelutapahtumaa asiakkaalle näkyvien tai näkymättömien toimintojen näkökulmasta. Palvelumuotoilussa palveluja voidaan harjoitella esimerkiksi edistyvästi kehitettävien (iterative) prototyyppien avulla. (Stickdorn & Schneider 2011, 41.)

Palvelun näkyväksi tekeminen (evidencing) asiakkaalle näkymättömien toimintojen osalta on tärkeää useista syistä. Asiakas voi esimerkiksi pitää palvelua liian kalliina, jos hänellä ei ole mitään käsitystä kaikesta tausta- ja tukityöstä, jota palvelun näkyvän osan lisäksi tarvitaan. Erilaisia palvelutodisteita käyttämällä voidaan pyrkiä auttamaan asiakasta ymmärtämään palvelukokonaisuutta ja tuottamaan asiakkaalle myönteinen tunneyhteys palveluun. Tällainen palvelun jälkeekin jatkuva tunne voi saada asiakkaassa aikaan arvostusta ja uskollisuutta palvelua kohtaan ja tuottaa suosituksia. Palvelutodisteiden käyttöä ja sopivuutta palvelun kulkuun täytyy suunnitella sekä hyötyjen takia että mahdollisten haittojen välttämiseksi. (Stickdorn & Schneider 2011, 42, 43.) Palvelutodisteita voi olla hyvin erilaisia, kuten ”laskuja, postia, sähköpostia, esitteitä, kylttejä, matkamuistoja ja muita tuotteita” (Stickdorn & Schneider 2011, 43).

Evidencing on korvattu termillä todellinen (real), jolla kuvataan palvelumuotoilun todelliseen käytäntöön ja toimintaan pohjautuvaa lähestymistapaa. Tähän sisältyy evidencing, mutta lisäksi korostetaan muita käytännön toteutuksia, kuten asiakastarpeiden ”tutkimista todellisissa tilanteissa [ja] ideoiden prototyyppointia todellisissa tilanteissa” (Stickdorn ym. 2018, 26, 27.)

Palveluihin liittyy aina jotain asiakkaan aistittavissa olevia elementtejä tai palveluympäristö- tai muita taustatekijöitä. Palvelumuotoilussa pyritään huomioimaan palveluprosessin laajempi asiayhteys (holistic) eri tasoilla. Tämä voi viitata asiakkaan tuntemuksiin palveluympäristössä tai erilaisiin palvelupolkuvaihtoehtoihin ja eri osapuolten tuntemuksiin polun eri vaiheissa. Lisäksi palveluntuottajan tulisi kiinnittää huomiota kokonaisuuksiin organisaation tasolla. Näin pyritään esimerkiksi siihen, että asiakkaiden käsitys organisaation imagosta ja se imagokäsitys, jota organisaatio haluaa tuoda esiin muun muassa henkilökuntansa kautta, voisivat vastata toisiaan. Stickdorn ym. korostaa uudemmassa versiossaan lisäksi tähän piirteeseen kuuluvaa liiketoiminnallista näkökulmaa. Palvelumuotoilun tulee olla kokonaisvaltaisesti järkevää ja kannattavaa. (Stickdorn & Schneider 2011, 44, 45; Stickdorn ym. 2018, 26, 27.)

Myös Tuulaniemen palvelumuotoilukäsityksen mukaan palvelujen kehittämisen lähtökohtana tulee olla asiakasymmärrys eli ihminen ja se, mitä ihminen palvelulta tarvitsee tai haluaa. Palvelumuotoilussa asiakas ja muut palveluun liittyvät osapuolet otetaan mukaan suunnitteluun, vaikkakin kokeneilla ammattilaisilla on edelleen tietysti tärkeä rooli. Tärkeää on ymmärtää myös se, mitä seikkoja palvelun taustoihin ja kokonaisuuteen liittyy. (Tuulaniemi 2011, 66, 67.)

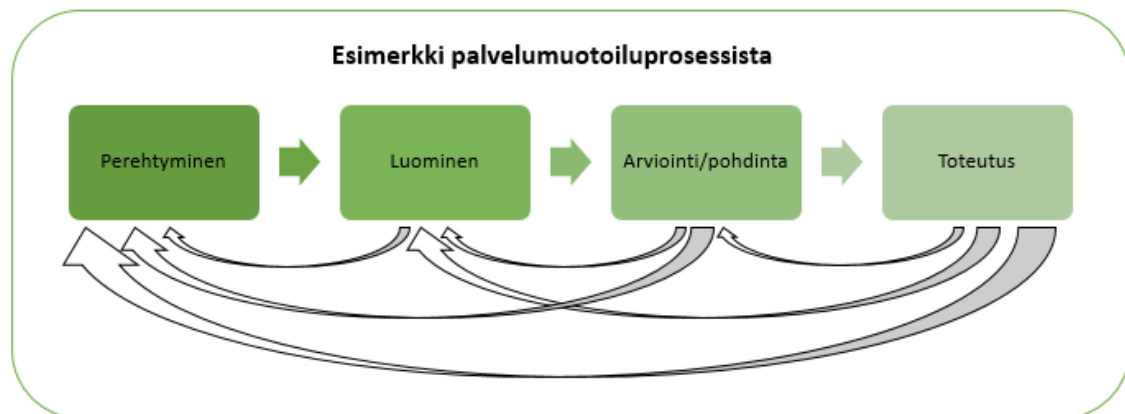
Tuulaniemen näkemyksen mukaan palvelumuotoilussa pyritään ymmärtämään, miten palvelu tuottaa asiakkaan siltä hakemaa arvoa ja ennakoimaan palvelun käyttäjien todellisia tarpeita. Se, miten asiakas kokee palvelun kokonaisuudessaan, on myös tärkeässä roolissa. Kuten Stickdorn & Schneider myös Tuulaniemi vertaa palveluprosessia teatteriin, jossa erotellaan näyttämöllä ja kulisseissa tapahtuvat toiminnot toisistaan. Asiakkaan palvelupolkuja kartoitettaessa otetaan huomioon muun muassa se, että asiakkaan kokemuksen ohjaamiseksi voidaan määritellä, miten henkilöstö toimii eri tilanteissa. Palvelupolun onnistumiseen vaikuttavat olennaisesti myös palvelujen ympäristöt, joita voivat olla myös erilaiset digitaaliset ympäristöt, kuten verkkosivut. (Tuulaniemi 2011, 71-74, 76, 77, 80-82.)

4.3.2 Esimerkkejä palvelumuotoilun prosesseista ja AT-ONE menetelmä

Palvelumuotoilun prosessi voi Stickdornin mukaan olla erilainen kehitettävästä palvelusta ja sen asiayhteyksistä riippuen, joten yhtä ainoaa pakollista prosessinkulkua ei voida asettaa. Stickdorn ym. esittävät, että palvelumuotoiluprosessin tulee sopeutua kunkin tilanteen vaatimuksiin. Yhdeksi yhteiseksi lähtökohdaksi voidaan katsoa se, että lähtötilanne, tutkittava kysymys tai ongelma on ymmärretty oikein. Stickdornin ym. nykyisen näkemyksen mukaan palvelumuotoiluprosessin luonnetta ei ole helppo havainnollistaa, koska se ei oikeastaan ole minkäänlainen jatkumo. Heidän mukaansa esimerkiksi prosessissa voidaan liikkua tarpeen mukaan soveltaen tutkimus (research), ideointi (ideation), prototypointi (prototyping) ja toteutus (implementation) toimintojen välillä. (Stickdorn 2011, 126; Stickdorn ym. 2018, 82, 86, 90.)

Palvelumuotoilun jatkuva kehitys merkitsee sitä, että näkökulmat myös muuttuvat jatkuvasti. Edellä mainituista uudemmissa prosessiin liittyvistä toiminnoista käsitellään tarkemmin vain tutkimusta, koska siinä on suoria yhtymäkohtia tässä opinnäytetyössä tehtäviin toimintoihin. Muiden osalta pitäydytään käytännön toteutuksen mahdollistamiseksi ja yksinkertaistamiseksi alla esitellyssä aiemmassa mallissa. Näin toimitaan muun muassa siksi, että halutaan esittää havainnollistus mahdollisesta palvelumuotoiluprosessista, koska kyseessä on opinnäytetyö ja tutkijan ensimmäinen palvelumuotoilukokemus.

Stickdorn on esittänyt, että palvelumuotoiluprosessi usein koostuu neljästä perusvaiheesta, joiden välillä tarvittaessa edetään ja palataan takaisin mihin tahansa sopivaan kohtaan useampia kertoja (iterative process). Näin tehdään, koska palvelumuotoilussa ei keskitytä löytämään täydellistä ratkaisua heti ensi yrittämällä. Prosessin päävaiheet voivat olla perehtyminen, luominen, arviointi/pohdinta ja toteutus. (Stickdorn 2011, 124, 126; Stickdorn ym. 2018, 14.) Tavoitteena tässä on siis edistyvästi ”oppia edellisten vaiheiden virheistä” (Stickdorn 2011, 126). Alla kuviossa 3 on esitetty Stickdornin esittämän prosessikuvion suomennos, joka havainnollistaa prosessin kulkua.



Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessi muotoiltuna Marc Stickdornin mallin mukaan teoksessa M. Stickdorn & J. Schneider. 2011. *This is service design thinking: basics – tools – cases*. Hoboken N.J.: Wiley & Sons, Inc., 122, 123.

Yllä kuvatun soveltavan edestakaisen liikkeen lisäksi palvelumuotoiluprosessille on myös ominaista liikkua eri tasoilla vaihdellen esimerkiksi asiakaspalvelijasta koko organisaatioon. Prosessissa liikuttaessa on otettava huomioon muun muassa resurssit ja palvelun tilaaja. (Stickdorn 2011, 127.)

Perehtymisvaiheessa (exploration) hankitaan ymmärrystä palvelun tuottajasta/tilaajasta sekä ongelmasta, jota palvelumuotoilulla pyritään käsittelemään. Ongelmaa katsotaan ensin organisaation ja sitten asiakkaan kannalta. Pääasia ei tässä vaiheessa ole ongelman ratkaisu, vaan selkeä ymmärrys ongelmasta asiakkaiden näkökulmasta. Pyrkimyksenä on ymmärtää asiakkaiden, ja toisaalta periaatteessa kaikkien osapuolten, käyttäytymisen taustoja. Näin esiin saatuja seikkoja, kuten organisaatiosta mahdollisesti johtuvia rajoituksia tai asiakkaan palvelulle asettamia odotuksia, ja esimerkiksi palveluun liittyviä prosesseja, kuten palvelupolkuja, pyritään havainnollistamaan ja yksinkertaistamaan jatkoa varten. (Stickdorn 2011, 128, 129, 131.)

Perehtymisvaihetta vastaa melko pitkälti Stickdorn ym. esittämä uudempi tutkimustoiminto (research), jossa tietoa voidaan etsiä monin menetelmin useissa eri palvelumuotoilun vaiheissa. Tiedolla voidaan tarkoittaa asiakaskokemukseen tai työntekijöihin ja muihin palvelun osapuoliin liittyviä seikkoja tai palveluun itseensä liittyviä moninaisia taustoja. Tietoa voidaan hankkia kvantitatiivisin tai kvalitatiivisin keinoin. Kvalitatiivisten menetelmien eduksi palvelumuotoilua ajatellen nähdään esimerkiksi se, että niillä voidaan kysyä perusteluja ja vaikuttimia. Tässä vaiheessa voidaan käyttää

menetelmänä esimerkiksi haastatteluja, joissa etsitään muun muassa osapuolten odotuksia palvelun suhteen, näkemyksiä asiaan kuuluvista prosesseista ja mahdollisista ongelmakohdista. Haastatteluissa voidaan hyödyntää erilaisia työkaluja, kuten palvelupolun kartoittamista. (Stickdorn ym. 2018, 97, 98, 122.) Tätä lähestymistapaa käytetään tämän opinnäytetyön empiirisessä osiossa.

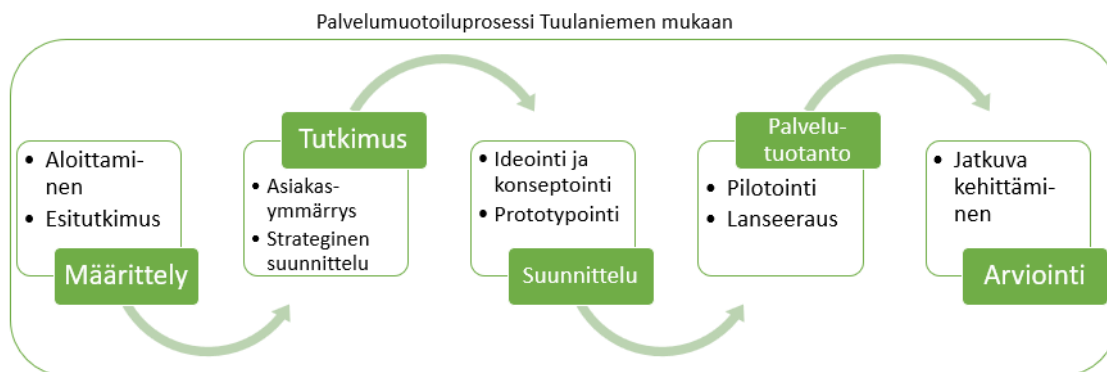
Luomisvaiheessa (creation) pyritään tuottamaan ratkaisuja yhdessä kaikkien osapuolten kanssa käyttäen aiemmin määriteltyjä palvelumuotoilun päälähtökohtia ja sopivia työkaluja. Tämä vaihe toimii läheisessä yhteydessä arvioinnin/pohdinnan (reflection) kanssa pyrkien löytämään virheet mahdollisimman ajoissa, joten tässä myös tavallisesti tapahtuu eniten toistoa (iteration). (Stickdorn 2011, 130, 131.) ”Tavoitteena on tuottaa ja kehittää ratkaisuja pohjautuen perehtymisvaiheessa tunnistettuihin ongelmiin ja tuotettuihin perusteellisiin oivalluksiin/käsityksiin” (Stickdorn 2011, 130, 131).

Arvioinnissa tai pohdinnassa (reflection) käytännössä pyritään testaamaan tuotettuja ratkaisuja. Prototyypin käyttö on tuttua fyysisten tuotteiden suunnittelusta. Samaa perusideaa palveluille sopivin keinoin voidaan käyttää palvelumuotoilussa. Tavoitteena on kehittää näkymättömästä jotain testattavaa, jonka asiakas voi sopivassa määrin käsittää sekä tiedon että tunteen tasolla. Ratkaisua voidaan testata muun muassa hankkimalla palautetta esimerkiksi haastattelujen, kyselyjen tai erilaisten kuvasarjojen avulla. (Stickdorn 2011, 132, 133.)

Toteutuksessa (implementation) laitetaan käytäntöön palvelumuotoiluprosessin tuottama ja testattu palvelu, joka pyritään esittämään selkeästi ymmärrettävässä muodossa. Toteutuksen ideaa esitellessä tuodaan esille asiakkaan kokemus unohtamatta henkilökunnan roolia, jotta he voivat ymmärtää mistä palvelussa on kyse ja pystyvät toteuttamaan palvelua työssään yhdessä asiakkaiden kanssa. Toteutusvaiheessa käytetään usein service blueprinttejä havainnollistamaan tilannetta. Tämän jälkeen palvelumuotoiluprosessi voi palata perehtymään toteutettuun muutokseen tai uuteen palveluun ja siihen liittyviin seikkoihin. (Stickdorn 2011, 134, 135.)

Tässä esitellään hyvin tiiviisti Tuulaniemen versio palvelumuotoiluprosessista, jotta voidaan huomioida toinen lähestymistapa, jossa nähdään kuitenkin useita yhtymäkohtia Stickdornin ja kumppaneiden lähestymistapaan. Näkökulmille on yhteistä muun muassa prosessiin toistuvuus ja se, että ei ole olemassa vain yhtä prosessia, joten Tuulaniemenkin esittämää mallia tulee soveltaa ottaen huomioon käytettävissä olevat kokonaisresurssit. Mallissa on viisi pääkohtaa, jotka toimivat osin limittäin ja jakautuvat osittain useampiin toimintoihin. Pääkohdat ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. (Tuulaniemi 2011, 126, 127, 129.)

Määrittely jakautuu aloittamis- ja esitutkimusvaiheisiin, joissa pyritään ymmärtämään lähtökohdat organisaation näkökulmasta. Tutkimusvaiheessa etsitään asiakasymmärrystä henkilökuntaa unohtamatta ja tehdään strategista suunnittelua. Suunnitteluvaiheessa kehitetään tarvittavia ideoita ja konsepteja ja testataan niitä erilaisin prototyypoinnin keinoin. Palvelutuotantovaiheessa pilotoidaan palvelua, jotta saadaan palautetta käytännössä. Tuotantovaiheeseen kuuluu myös varsinainen lanseeraus. Lopun arviointivaiheeseen kuuluu ajatus jatkuvasta kehittämisestä tai säätämisestä palautteen perusteella. Prosessia havainnollistetaan alla esitetyssä kuviossa 4. (Tuulaniemi 2011, 127, 128, 130, 131.)



Kuvio 4. Palvelumuotoiluprosessi Tuulaniemen mallin mukaan muokattuna. (Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum, 130, 131.)

Tuulaniemen malli on pitkälti samanlainen kuin Stickdornin esittämä prosessi jaoteltuna hieman erilaisiin osiin. Tuulaniemen näkemyksen mukaan palvelumuotoiluprosessit tavallisesti noudattelevatkin suhteellisen samantyyppisiä malleja käsitellen alan perusteemoja, kuten asiakasymmärrystä, ideoiden tai konseptien kehittämistä, proto-

tyyppien käyttöä ja palvelun pilotointia. Tuulaniemen prosessi ottaa mahdollisesti hie-
man selkeämmin huomioon tarvittavat toiminnot pilotoinnin jälkeen, kuten prosessin
tuotosten mittaamisen ja jatkuvan kehittämisen merkityksen. Vaikka Tuulaniemi ni-
meää lopun arviointivaiheen selkeämmin, nämä samat ajatukset periaatteessa sisälty-
vät Stickdornin toteutusvaiheeseen (implementation), jossa pyritään tarkastelemaan ja
tutkimaan prosessin onnistumista ja etenemistä toteutuksen jälkeen. (Stickdorn &
Schneider 2011, 135; Tuulaniemi 2011, 128.)

Tavallisesti palvelumuotoilulle tyypillinen yhteiskehittäminen tehdään ryhmissä,
mutta tämän opinnäytetyön kohdalla se ei ole käytännössä ja aikataulun puitteissa
mahdollista. Kehittäminen tehdään haastattelujen tuloksia yhdistelemällä. Alla otetaan
esille joitakin työpajamaiseen (workshop) AT-ONE menettelyyn liittyviä ydinkohtia,
jotka koskettavat tätä opinnäytetyötä. Tässä ei käsitellä menetelmää tarkasti, koska
käytännön syistä tässä työssä ei toteuteta työpajoja. (Clatworthy 2011, 136.)

Menetelmän kirjaimet edustavat erilaisia tapoja lähestyä käsiteltävää tilannetta keskit-
tyen käyttäjien näkökulmaan. A -kirjain viittaa toimijoiden verkostoon, joissa etsitään
arvon luomiseen tarvittavia osapuolia. Tässä yhteydessä voidaan pohtia esimerkiksi,
keiden yhteistyö tuottaa asiakastyytyväisyyttä. (Clatworthy 2011, 136-138.)

T viittaa termiin touchpoint, suoraan käännettynä kosketuspiste, joiden kohdalla pyri-
tään selvittämään, kenen vastuulla mikäkin kosketuskohta asiakkaaseen on ja kuinka
yhtenäinen kokonaiskokemus näistä kosketuspisteistä koostuu. Palveluprosessista py-
ritään löytämään ja poistamaan tarpeettomat, epäjohdonmukaiset ja muuten huonosti
toimivat kosketuspisteet. Tilalle pyritään saamaan asiakkaan tarpeet täyttävä yhtenä-
inen ketju, joka välittää samalla tietyn kuvan palveluntuottajasta. Osittain saman aja-
tuksen tuo esille kirjain O (service offering), jolla osoitetaan, että tarjottu palvelu on
usein periaatteessa sama kuin brändi. Tästä seuraa, että kaikki mitä palvelulle tehdään
voi vaikuttaa asiakkaiden mielipiteisiin palveluntarjoajasta kokonaisuudessaan. (Clat-
worthy 2011, 138, 139.)

Tuulaniemi pohtii kirjassaan markkinoinnin muutosta maailman muuttumisen myötä.
Tässä ei käsitellä aihetta muuten kuin yllä mainitusta näkökulmasta eli siitä, millainen

vaikutus kaikella mitä palveluntuottaja tekee palvelulle voi olla. Tieto asiakkaan kokemuksesta hyvässä ja pahassa voi levitä hetkessä laajalle, joten vuorovaikutus yrityksen ja asiakkaan välillä (customer engagement) on tärkeää ottaa huomioon. Palvelu itsessään, miten asiakas sen vuorovaikutuksen ja kohtaamispisteet asiakaspalveluineen kokee, on markkinointia. Henkilöstön toiminta palvelussa vaikuttaa asiakkaan kokemukseen brändistä. Täten palvelumuotoilussa pyritään osallistamaan ja sitouttamaan henkilöstö jo suunnitteluvaiheessa. (Tuulaniemi 2011, 48, 50, 52, 53, 54.)

N viittaa sanaan need, jolla pohditaan asiakkaiden tarpeita. Tämä muistuttaa siitä, että pelkkä kvantitatiivinen tieto asiakkaiden tarpeista ei välttämättä riitä, koska aina ei osata kysyä oikeita kysymyksiä oikein vaihtoehdoin. Syvällisempää keskustelua, kuuntelua ja havainnointia tarvitaan todellisten tarpeiden selvittämiseen. Tätä voidaan tehdä esimerkiksi haastatteluin ja osallistamalla asiakkaat palvelumuotoiluprosessiin. Viimeinen kirjain, E, viittaa asiakkaan kokemuksiin (experiences). Palveluilta odotetaan nykyisin usein kokemuksia jopa enemmän kuin sitä, mitä palvelulla varsinaisesti tehdään tai saadaan aikaan. (Clatworthy 2011, 140, 141.)

4.4 Customer journey canvas, service blueprint ja prototyyppi

Palvelumuotoilussa käytetään sekä monia markkinoinnin alalla kehitettyjä työkaluja että juuri palvelumuotoiluun kehitettyjä keinoja. Palvelumuotoilun työkalujenkin kehityksessä korostuu usein asiakaskokemus. (Kimbell 2011, 50.) Palvelumuotoilussa voidaan käyttää useiden metodien ja työkalujen yhdistelmiä suhteellisen vapaasti. Tämä heijastaa palvelumuotoilun ydinajatusta siitä, että ei ole yhtä ainoaa tapaa toimia, vaan yhdistelemällä ja kokeilemalla voidaan löytää kuhunkin tilanteeseen sopiva tapa tehdä palvelumuotoilua. (Van Dijk, Raijmakers & Kelly 2011, 148.)

Van Dijk ym. jaottelevat käsittelemänsä metodit ja työkalut peruspalvelumuotoiluprosessia noudatellen perehdy (explore), luo ja arvioi/pohdi (create & reflect) ja toteuta (implement) otsakkeiden alle. Perehtymisvaiheen työkaluja ovat muun muassa sidosryhmäkartta, palvelusafarit ja asiakaspolkukartoitus (customer journey maps). Luo ja arvioi/pohdi -osuuksiin kuuluu muun muassa palvelun prototyypit ja yhteiskehittämi-

nen. Toteutusvaiheen työkaluja ovat puolestaan esimerkiksi tarinoiden kerronta (storytelling) ja service blueprintit. (Van Dijk ym. 2011, 149, 150, 154, 158, 192, 198, 202, 204.)

Tässä osiossa määritellään customer journey canvas ja service blueprint. Tässä opinäytetyössä customer journey canvasia käytetään haastatteluissa palveluprosessin yhteiseen työstämiseen. Eri vaihtoehtoja kehitettäessä toimitaan myös toimeksiantajan toivomusten pohjalta. Riippuen haastatteluiden tuloksista, esitetään toimeksiantajalle vähintään yksi ehdotus tulevasta palvelun kulusta blueprintin muodossa. Lomakkeiden prototyyppiä käytetään haastatteluissa tekemään palvelun alkuidea näkyväksi, jotta haastateltavilta saataisiin lopuksi mahdollisimman konkreettisia mielipiteitä lomakkeiden sisällöstä uusien prototyyppien laatimiseksi.

Customer journey canvas on työkalu palvelujen muotoiluun, joka auttaa eri osapuolia tai sidosryhmiä muodostamaan yleiskuvan kehitettävästä palveluprosessista. Se on yksinkertainen visuaalinen esitys, jonka avulla voidaan esimerkiksi asiakkaiden kanssa arvioida palvelua ja etsiä tapoja kehittää sitä. Tämä yksinkertainen väline voi olla pohjana muidenkin palvelumuotoilutyökalujen käytössä. Asiakkaan palvelupolkua kartoitettaessa palvelun käyttäjän näkemät, havainnoimat ja kokemat seikat kuvataan yleensä aloittaen ennen ja jatkaen varsinaisen palveluvuorovaikutuksen jälkeen. (Curedale 2016, 111; Stickdorn & Schneider 2011, 25.) Tässä canvasia käytetään juuri pohjana haastateltavien näkökulmien hahmottamiseen service blueprinttien luomisen valmistelussa. Tässä käytettävä customer journey canvas –malli on otettu This is Service Design Thinking -nettisivustolta ja se on esitettyä liitteessä 1. (This is Service Design Thinking www-sivut 2018.)

Service blueprint on työkalu, jolla pyritään usein kuvaamaan asiakkaan palvelupolkua. Niillä on mahdollista kuvata myös esimerkiksi yrityksen sisäisten toimintojen tai henkilökunnan näkökulmaa toisiinsa nähden, mutta tässä otetaan asiakasnäkökulma. Mallissa havainnollistetaan, mitä yhtymäkohtia palveluntuottajan ja asiakkaan välillä on, ketkä osallistuvat palveluun ja mitä resursseja palvelun kuluessa käytetään. Blueprintit kuvaavat aikajärjestyksessä sekä asiakkaan kokemia toimintoja että vain palveluntuottajalle näkyviä taustatoimia. Blueprinttejä voidaan esittää tarpeen mukaan eri tarkkuustasoilla. (Stickdorn ym. 2018, 54; Tuulaniemi 2011, 210, 211.)

Blueprinteistä on olemassa erilaisia versioita, mutta niille yhteistä on kahtiajako asiakkaan kannalta näkyviin toimintoihin, joista voidaan käyttää esimerkiksi nimityksiä frontstage tai front office, ja asiakkaalle näkymättömiin toimiin, nimeltään esimerkiksi backstage tai back office. Lisäksi blueprint-kaavion kulkua kuvaillaan usein vierekkäisiksi radoiksi tai linjoiksi. Tuulaniemen tulkinnessa ratoja on 4 alkaen asiakkaan kokonaiskokemuksesta palvelun kuluessa. Toisena esitetään palveluntuottajan näkyvät toiminnot asiakkaaseen liittyvine yhtymäkohtineen. Kahden ensimmäisen vaiheen välissä esitetään asiakkaan ja palveluntuottajan välinen vuorovaikutus. Tuulaniemen kolmas rata keskittyy asiakkaan palvelutilanteessa käyttämiin teknisiin laitteisiin. Sitteen siirrytään asiakkaalle näkymättömien toimien puolelle esittämään palveluun liittyvät välttämättömät taustatoimet. (Stickdorn ym. 2018, 54; Tuulaniemi 2011, 211, 214.)

Stickdorn ym. esittävät service blueprint -mallinsa yksityiskohtaisemmin, mutta täsmällistä ratojen määrää ei voida esittää, koska tarvittaessa joitakin kohtia voidaan jakaa useiksi radoiksi ja loppuun voidaan lisätä kulloinkin tarvittavia näkökulmia. Stickdorn ym. aloittavat mallin ylimmäisellä radalla palvelutodisteista, joiden muotoiluun kannattaa kiinnittää huomiota, koska ne muodostavat yhtymäkohtia asiakkaan ja palvelun välillä. Todisteiden ei tarvitse olla aineellisia, vaan esimerkiksi sähköiset todisteet, kuten viestit, verkkosivut, sähköpostit ja puhelut huomioidaan. Toinen rata on periaatteessa asiakaspolku, joka kuvaa asiakkaan toimintoja vaiheittain. Toisen radan alle piirretään vuorovaikutusta kuvaava linja, koska seuraavaksi siirrytään henkilökunnan näkyvien toimintojen esittämiseen. (Stickdorn ym. 2018, 54, 55.)

Näkyvien toimintojen alle piirrettävä linja erottaa asiakaspalveluhenkilökunnan näkyvät toiminnot asiakkaalle näkymättömistä toimista, jotka esitetään seuraavalla radalla. Myös henkilökunnan mahdolliset yhteydet tausta- tai tukitoimijoihin merkitään kaavioon. Seuraava linja erottaa asiakkaalle näkymättömät toimet (backstage) muista organisaation itsensä tai muiden tahojen tekemistä tukitoimista, jotka esitetään omalla radallaan tämän linjan alla. Näihin tukitoimiin voi liittyä erilaisia yhteyksiä asiakkaisiin tai palvelua suorittavaan henkilökuntaan. Kuten yllä mainittiin, tämän alle voidaan lisätä tarvittava määrä ratoja tilanteen mukaan. Lisäradat voivat käsitellä esimerkiksi

digitaalisia toimintoja tai muita teknisiä seikkoja tai ulkopuolisten kumppaneiden toimintoja. (Stickdorn ym. 2018, 54, 55, 56.) Liitteessä 2 esitetään itse muokattu tyhjä versio havainnollistamaan Stickdorn ym. esittämää service blueprint -mallia.

Curedalen esittämä malli seuraa varsin tarkasti Stickdorn ym. esittämää mallia. Hän tuo myös esille, että palvelua voidaan tarkastella palveluntuottajan toimitiloissa tapahtuvien kokemusten lisäksi esimerkiksi internetissä tai mobiilisti tapahtuvien toimintojen näkökulmasta. Toisaalta Curedale antaa mahdollisuuden lisätä muun muassa mahdollisia asiakkaalle ongelmallisia kohtia (pain points) koskevan linjan asiakkaan toimintoja koskevan linjan alle. Tällaisia voivat periaatteessa olla mitkä tahansa asiakkaan jotenkin ongelmallisiksi kokemat kohdat palvelun kuluessa, kuten esimerkiksi tyhjä palvelutiski, kun palvelua tarvitaan. (Curedale 2016, 83, 93, 94.) Tässä kehitettävän palvelun kohdalla se voisi olla esimerkiksi tilanne, jossa kukaan ei vastaa lisätietopyyntöön tai palautteeseen.

Yhteydet asiakkaan ja henkilökunnan välillä merkitään kaavioon tavallisesti nuolilla, joiden on tarkoitus myös osoittaa mihin suuntaan vastuu toiminnon kulusta kunkin tapahtuman kohdalla etenee. Yksisuuntaisilla nuolilla merkitään toiminnon kulkusuunta tai arvon liikkuminen yksisuuntaisissa tapahtumissa. Kaksisuuntaista nuolta käytetään osoittamaan, että nuolella yhdistettävät osapuolet jollakin tavalla toimivat tilanteessa yhteistuumin. Esimerkki ravintolaympäristöstä valottaa tätä käytäntöä siten, että ruuan tuominen pöytään nähdään yksisuuntaiseksi tarjoilijasta asiakkaaseen kulkeväksi nuoleksi, kun taas laskun maksamisessa nuoli kulkee molempiin suuntiin. (Curedale 2016, 95, 102, 103.)

Prototyyppejä käsiteltiin lyhyesti jo yllä palvelumuotoiluprosessia esiteltäessä. Prototyyppi palvelujen yhteydessä on siis työkalu, jolla mallinnetaan palvelukokemusta. Mallinnus voi olla eri asteista palvelua jäljittelevistä keskusteluista täysinmittaisiin palvelusimulaatioihin. Palveluprototypoinnissa voidaan käyttää erilaisia roolileikkejä ja rekvisiittaa. Prototyypeillä pyritään edistyneesti testaamaan kehitettävää palvelua. (Van Dijk, Raijmakers & Kelly 2011, 192.) Tässä käytettävä prototyyppi on palveluntuottajan valmistama yksinkertainen kuvasarja Slice Wanted -palveluun tulevista lomakkeista ja muista näkymistä. Prototyypin osat esitetään liitteissä 3 – 7.

5 TYÖELÄMÄYHTEISTYÖ

5.1 Työelämäyhteistyö ja sen merkitys oppilaitoksille ja opiskelijoille

Tämä osio yhdistää pitkälti opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen palvelumuotoiluprosessin perehtymis- tai tutkimusvaiheeseen. Tarkoituksena on etsiä tietoa tulevan palvelun asiayhteydestä, taustoista ja osapuolista katsoen aihetta organisaation, eli tilaajien, ja toisaalta yritysten ja opiskelijoiden näkökannalta. Laajaa yritys yhteistyön kenttää rajataan tässä tiiviisti sulkien ulkopuolelle periaatteessa kaiken, mikä ei suoraan liity rekrytointiin, harjoitteluihin tai opinnäytetöihin, koska kehitettävä palvelu tutkijan saaman käsityksen mukaan tulee koskemaan pääasiassa niitä.

Yleinen suomalainen asiasanasto (YSA) esittää yritys yhteistyölle merkitykseksi ”tutkimuslaitosten, korkeakoulujen, museoiden, järjestöjen yms. yhteistyötä yritysten kanssa” (Yleinen suomalainen asiasanasto 2018). Yritys yhteistyön yläkäsitteeseen yhteistyö yhdistetään muun muassa kumppanuus, vastavuoroisuus, yhteishenki ja yhteistoiminta. (Yleinen suomalainen asiasanasto 2018.) Näiden käsitteiden edellyttämä yhteistyön ulottuvuuden taso voi olla melko vaihteleva, mikä pitää paikkansa myös yritys yhteistyössä.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun työelämäyhteistyötä koskevan selvityksen mukaan yhteistyöllä yritys yhteistyön kontekstissa voidaan tarkoittaa eri keinoin toteutettua vuorovaikutusta oppilaitosten edustajien, eli käytännössä opiskelijoiden ja opettajien, ja työpaikkojen edustajien välillä. Vuorovaikutuksen tavoitteena on ottaa huomioon koulutukseen liittyvät päämäärät tähdäten molempien tahojen etujen saavuttamiseen. (Peisa 2010, 4.)

Työelämäyhteistyötä säätelevän lainsäädännön taustana olevan työelämälähtöisyyden käsitteen määrittely ei ole yksiselitteistä, koska eri tahot voivat tarkoittaa sillä hyvinkin eritasoisia kokonaisuuksia. Myös Metsä esittää ammattikorkeakoulutuksen työelämälähtöisyyden kehittämistä koskevassa raportissaan, että osa työelämäyhteistyön ongelmakohtista perustuu siihen, että työelämälähtöisyydellä ei ole selkeää virallista mää-

ritelmää, jota kaikki osapuolet noudattaisivat. Eri tahot katsovat aihetta omasta näkökulmastaan, jolloin käsitteen sisältö voi esiintyä käytännössä hyvin erilaisena. Edes kaikki oppilaitokset tai toisaalta työelämän edustajat eivät näe käsitettä samalla tavoin keskenään. (Metsä 2009, 20; Peisa 2010, 7.)

Metsä pohtii raportissaan monipuolisesti ”kosketuspintoja, joilla oppilaitokset ja työelämä kohtaavat toisensa” (Metsä 2009, 23). Metsän mainitsemista kosketuspinoista harjoittelut, opinnäytetyöt ja opiskelijoiden työllistyminen ja rekrytointi koskevat tämän opinnäytetyön aihepiiriä eniten. Metsä esittääkin, että harjoittelut ja opinnäytetyöt ovat usein tunnetuimpia tapoja, joilla työelämäyhteistyö konkretisoituu. Vihervaara luettelee useita opetukseen liittyviä yritys yhteistyön muotoja, kuten vierailuluennot, yritysvierailut, case-opetus, kilpailut, yritysvetoiset kurssit, opiskelijaprojektit, työharjoittelut ja opinnäytetyöt. (Metsä 2009, 23; Vihervaara 2015, 86-117.)

Suomen lait ja asetukset säätelevät monipuolisesti yliopistojen, ammattikorkeakoulujen ja ammattikoulujen toimintaa, tehtäviä ja tavoitteita. Tässä tarkastellaan näille tahoille laissa esitettyjä säännöksiä vain työelämäyhteistyön tai sellaiseksi tulkittavissa olevien näkökohtien osalta.

Yliopistojen tehtäviin kuuluu yhteiskunnallinen vuorovaikutus ja tehdyn tutkimuksen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tukeminen (Yliopistolaki 1. luku, 2§, 1. momentti). Valtioneuvoston asetuksessa alemmalle korkeakoulututkinnolle yhdeksi tavoitteeksi asetetaan se, että opiskelijan saamaa koulutusta tulee voida soveltaa työelämään. Rakenteellisesti opinnot voivat sisältää harjoittelun. Opintoihin kuuluu pienimuotoinen opinnäyte. Ylemmässä korkeakoulututkinnossa on myös työelämässä toimimiseen liittyviä tavoitteita ja siihenkin voi liittyä harjoittelua. Ylemmässä tutkinnossa harjoittelu on useammin pakollinen kuin alemmissa ja opinnäyte on selkeästi laajempi. Yliopistojen velvollisuus on kehittää koulutustaan ja tutkintojaan muun muassa yhteiskunnan koulutustarpeet huomioon ottaen. (Valtioneuvoston asetus yliopistojen tutkinnoista 794/2004, 2 luku 7§, 9§, 3 luku 12§, 15§, 6 luku 28§.)

Vihervaaran näkemyksen mukaan yliopistojen yritys yhteistyö liittyy sekä yliopistojen opetuksellisiin että yhteiskunnallisiin tavoitteisiin. Yritys yhteistyö on yksi yliopistojen tapa toimia yhteiskunnan rakentamiseksi. Yhteistyön hyöty ja tiedonvaihto liikkuu

ideaalitulanteessa molempiin suuntiin. Yhteistyö haastaa ja motivoi opettajia ja opiskelijoita, koska opiskelijoiden työn tuloksilla on yrityksille todellista merkitystä. Opiskelijalle yritys yhteistyöhön osallistuminen on oppimistilanne, joka voi tuottaa arvokasta kokemusta ja kykyä soveltaa tietoa käytäntöön ja johtaa jopa rekrytointiin. Tärkeä näkökohta opiskelijalle on Vihervaaran mukaan myös yritys yhteistyön mahdollisesti tuoma voimaantumisen kokemus, jossa oman potentiaalinsa ja kykyjen toteaminen aidossa työympäristössä luo uskoa omaan osaamiseen eri tavoin kuin pelkkä teoreettinen opiskelu. (Vihervaara 2015, 20, 21, 23, 24, 25, 29.)

Katariina Mäenpää korostaa korkeakoulujen ja yritysten välisen yhteistyön tarvetta. Useissa yhteyksissä tuodaan esille molemmille osapuolille koitua potentiaalinen hyöty, mutta Mäenpää muistuttaa, että molemmat menettävät merkittäviä tilaisuuksia, mikäli yhteistyötä ei tehdä. Hyödyt ja menetykset ovat käytännössä eri näkökulmia samoihin asioihin, kuten oppilaitosten kykyyn ymmärtää työelämän tarpeita ja tuottaa niitä vastaavia uusia työntekijöitä tai toisaalta yritysten tilaisuuteen osallistua koulutuksen kehitykseen ja saada tukea omaan kehitystyöhön. Mäenpään näkökulmassa merkittävää on se, että pienemmätkin työelämäyhteistyön hyväksi tehtävät ponnistelut voidaan nähdä osana isompaa hyödyllistä kokonaisuutta ja työelämäyhteistyöhön uhratut resurssit ovat näin aina kannattava sijoitus. (Mäenpää 2013, 216, 217.)

Ammattikorkeakoululainsäädäntö huomioi työelämäyhteistyön paljon konkreettisemmin kuin yliopistojen kohdalla. Tehtävien määrittelyssä otetaan ensimmäisenä huomioon työelämän tarpeet sekä opetuksessa että tutkimus- ja kehittämistoiminnassa. Ammattikorkeakoulujen lainmukainen alueellinen yhteistyövelvoite koskee elinkeino- ja työelämän lisäksi muita korkeakouluja ja koulutuksen järjestäjiä. (Ammattikorkeakoululaki 932/2014, 1 luku, 4§, 6§.) Ammattikorkeakoulun opintoihin kuuluu harjoittelu ja opinnäytetyö. Opintojen tavoitteissa tärkeänä seikkana mainitaan työelämässä toimiminen. Ammattikorkeakoulujen yhteiskunnallisten ja työelämään liittyvien tavoitteiden toteutumisella voi olla vaikutusta sen saamaan rahoitukseen. (Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 1129/2014, 2§, 4§, 14§.)

Niina Jallinoja käsittelee kirjoituksessaan ammattikorkeakoulujen näkökulmaa yritys yhteistyöhön erityisesti tradenomikoulutusta koskien. Yhteistyön tavoitteeksi Jallinoja esittää opetuksen laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen. Tarkoituksena on myös

saada aikaan lisäarvoa kaikille yhteistyöhön osallistuville. Jallinoja käyttää esimerkkinä HAAGA-HELIA:n tilannetta, jossa on huomattu, että yritys yhteistyön toteutumisessa suuri merkitys on opettajien aktiivisuudella ja kontakteilla yrityksiin. Kuitenkin myös nähdään, että harjoitteluiden ja opinnäytetöiden kohdalla opiskelija itse useimmiten on vastuussa paikkojen ja toimeksiantojen hankkimisesta. (Jallinoja 2012, 243, 245, 246.) Lisäksi Peisa esittää, että huomattava osa HAAGA-HELIA:n opinnäytetöistä on tehty toimeksiannosta. Huomattavimman osan toimeksiannosta tehdyistä töistä ovat opiskelijat itse löytäneet työharjoitteluista. (Peisa 2010, 45, 46.) Sama pitänee paikkansa muidenkin ammattikorkeakoulujen osalta.

HAAGA-HELIA:n esimerkki osoittaa, että yritys yhteistyössä on paljon kehitettävää, mikä johtuu osittain siitä, että yhteistyö perustuu usein yksilöiden välisiin kontakteihin, eikä selkeisiin organisoituihin toimintamalleihin. Tässä kehitettävää palvelua ajatellen HAAGA-HELIA:n tilannetta tarkasteltaessa todettiin muun muassa, että opiskelijoiden rekrytointi oli merkittävä yhteistyön muoto. Lisäksi huomattiin, että erääksi yhteistyön heikkoudeksi koettiin se, että opinnäytetöitä on jäänyt teettämättä, koska sopivaa opiskelijaa ei aina löydy. (Jallinoja 2012, 246, 247.) Saman voitaneen olettaa koskevan ainakin osittain muitakin oppilaitoksia. Osa potentiaalisesta yhteistyöstä voi jäädä toteutumatta, koska ei tunneta oikeita henkilöitä puolin ja toisin. Tarvitaan tapa saada yhteys silloin, kun ei tunneta ketään nimeltä, joten tässä kehitettävän palvelun tarve perustunee osittain tähän.

Jallinoja esittelee HAAGA-HELIA:n kohdalta erilaisia ammattikorkeakoulun koulutustehtävään kuuluviksi luokiteltavia yritys yhteistyön muotoja. Aihetta käsittelevässä kuviossa on esitetty yritys yhteistyön tavoiksi työ- ja työharjoittelupaikkojen ilmoittaminen ja opinnäytetyöaiheiden välittäminen. HAAGA-HELIA:ssa nähtiinkin tarpeelliseksi järjestää keino opiskelijoiden ja yritysten ja toisaalta yritysten ja oppilaitosten väliseen yhteydenpitoon. Ratkaisuksi ehdotettiin sähköistä portaalia, jossa työ- ja harjoittelupaikat, opinnäytetyöaiheet ja opiskelijaprojektit voitaisiin ilmoittaa. Järjestelmän on tarkoitus myös ilmoittaa oppilaitoksen edustajalle yhteistyökumppaneiden tekemistä ilmoituksista. (Jallinoja 2012, 253, 257.)

Kolmantena oppilaitosryhmänä yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen lisäksi tässä lyhyesti mainitaan ammatilliset oppilaitokset, koska nekin halutaan tuoda mukaan kehitettävän palvelun piiriin. Ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö velvoittaa huomioimaan työ- ja elinkeinoelämän kehittämisen ja työvoiman osaamistarpeet. Yhteistyö työ- ja elinkeinoelämän kanssa täytyy näkyä koulutuksessa, suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Työ- ja elinkeinoelämä ja asiaan kuuluvat sidosryhmät ovat mukana jo opetushallituksen valmistellessa ammatillisten tutkintojen perusteita. Koulutuksen järjestämisluvan saamiseksi hakijatahon tulee tehdä riittävässä määrin yhteistyötä työ- ja elinkeinoelämän parissa. Ammatillista koulutusta voidaan toteuttaa myös erilaisina työpaikalla järjestettävän koulutuksen muotoina, kuten oppisopimuskoulutus ja koulutusopimukseen perustuva koulutus. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017, 1 luku, 2§, 4§, 15§, 8 luku 70§, 71§.)

Lainsäädännön näkökannalta yliopistojen kohdalla työelämäyhteyksien säätely on kaikkein vapaimmin ja vähiten ohjeistettu. Ammattikorkeakoulujen ja varsinkin ammattikoulujen kohdalla yhteistyö on määritelty yksityiskohtaisemmin ja konkreettisesti. Yllä mainittu ammattikorkeakoulujen yhteistyövelvoite alueen muiden oppilaitosten kanssa selittää osittain tässä kehitettävän palvelun yhteistoteutuksen tarpeen oppilaitosten näkökulmasta. Metsän raportin lopussa esitetyissä tarkastusviraston kannanotoissa ammattikorkeakouluja kannustettiin tehostamaan toisen asteen ammatillisten oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä. Raportissa arvioidaan myös ura- ja rekrytointipalvelujen tilannetta ja selvitysten mukaan työelämän taholta nimenomaan toivotaan keskitettyjä yhteisiä sähköisiä palveluja, joissa on mukana myös toisen asteen oppilaitokset. (Metsä 2009, 41, 57.)

5.2 Opinnäytetyöt, harjoittelut ja rekrytointi

Vihervaaran mukaan erilaisilla opinnäytetöillä on jo pitkään ollut merkittävä osa yritysyhteistyössä. Opinnäytetyön toimeksianto on yritykselle tilaisuus saada toteutetuksi joku opiskelijatyöksi sopiva hanke. Opinnäytetöihin liittyy myös rekrytointimahdollisuus. Opinnäytteillä on aina myös akateeminen tavoite, joten toimeksiantaja ja opiskelija eivät voi ilman opinnäytetyön ohjaajaa päättää tutkittavan aiheen sopivuudesta

lopputyöksi. Vihervaara esittää myös, että opinnäytetöiden toimeksianto on turvallinen tapa tehdä yhteistyötä, mutta yritys joutuu kuitenkin näkemään vaivaa etsiessään toimeksiantoonsa sopivaa opiskelijaa. (Vihervaara 2015, 105, 113.)

Yllä mainitut näkökulmat liittyvät läheisesti tähän opinnäytetyöhön, koska kehitettävässä palvelussa pyritään yhdistämään opinnäytetyön teettäjät tekijöihin, eli yritykset opiskelijoihin. Mikäli tämä halutaan tehdä ilman oppilaitoksen osallistumista sen arvioimiseen, mihin oppilaitokseen, mille alalle tai kenelle opiskelijalle aihe sopii, saatetaan päätyä tilanteeseen, jossa ehdotettu aihe ei sovi opintoihin, kuten Vihervaara kuvaamassaan esimerkissä osoittaa. Varsinaista opinnäytetyösopimusta ei siis voi tehdä ilman oppilaitosten edustajaa. (Vihervaara 2015, 105, 106.)

Juha T. Hakala tuo esille, että opinnäytetöiden toimeksiannot eivät ole yhtä yleisiä eri aloilla. Esimerkiksi kaupallisten ja teknisten alojen kohdalla toimeksiannot ovat hänen mukaansa huomattavasti yleisempiä kuin vaikkapa humanistisilla aloilla. Graduoppaassa hän neuvoo gradun tekijää miettimään toimeksiantajan etsimistä omalle työlleen. Näkökulma on selvästi se, että opiskelija itse pohtii, mihin voisi gradunsa tai opinnäytetyönsä aiheen kohdentaa ja kenelle sitä voisi tarjota. Toisaalta Hakala kuitenkin esittelee itse valitun aiheen hyötyjä motivaation kannalta. Hyvä, mutta harvinaisen, yhdistelmä voisi olla toimeksiantajalle tehty tutkimus itse valitulla aiheella. Hakala muistuttaa, että toimeksiantajasta tehdyn työn etuihin voi kuulua jonkinlainen työsuhte tulevaisuudessa. (Hakala 2017, 53, 61, 62.)

Erityisesti ammattikorkeakouluopiskelijoille suunnatussa oppaassaan Hakala käsittelee toimeksiantoja yksityiskohtaisemmin, koska toimeksiannot ovat huomattavasti yleisempiä ammattikorkeakouluissa kuin yliopistoissa. Usein toimeksiannot yhdistetään työharjoittelun aikana joko itse löydettyyn tai kehitettyyn tai työnantajan esittämään tutkimusaiheeseen. Hakalan mukaan toimeksianto on tavoittelemisen arvoinen ratkaisu opinnäytteiden tekemiseen. Jotkut suuret organisaatiot ovat panostaneet opinnäytteiden teettämiseen yhteistyössä ammattikorkeakoulujen kanssa. (Hakala 2004, 38, 39.)

Lähtökohtaisesti opinnäytetyön pitää jollakin tavalla hyödyttää toimeksiantajaa. Opinnäytetyön teettäminen ei ole toimeksiantajalle riskitöntä, koska opiskelijan tekemän

työn laadusta ei tavallisesti ole etukäteen takeita. Yleisesti ajatellen kuitenkin Hakala mainitsee, että suurimmaksi osaksi opinnäytetöiden toimeksiantojen hyöty on molemminpuolista. (Hakala 2004, 41.)

Vihervaaran mukaan työharjoittelun tarkoitus on antaa opiskelijoille tilaisuus perehtyä käytännön työelämään. Harjoittelussa opiskelija voi soveltaa oppimaansa todellisissa työtilanteissa ja oppia lisää. Työnantajan tehtävä on tarjota harjoittelijalle asianmukaisia tehtäviä ja ohjata opiskelijaa sekä itse työtehtävissä että työpaikkaan yleisemmin liittyvissä toimissa. Työharjoittelun palkkausta käsitellessään Vihervaara tuo esille harjoitteluihin joskus liittyvän tavoitteen saada opiskelijoista halpaa tai jopa kokonaan palkatonta työvoimaa. Tällaisesta harjoittelusta ei pitäisi olla kyse. (Vihervaara 2015, 93, 94.)

Harjoittelut voivat olla muun muassa oppilaitoksista tai opiskeltavasta alasta riippuen erilaisia. Vihervaaran erilaisia työharjoittelumuotoja esittelevissä esimerkeissä tulee esille jo mainittu tähän opinnäytetyöhön läheisesti liittyvä seikka, eli se että opiskelijoiden yleensä odotetaan etsivän harjoittelupaikat itse. On havaittu, että opiskelijoiden ja yritysten ei ole ongelmattomasti löytää toisiaan. (Vihervaara 2015, 95, 98, 100.) Tämän ongelman ratkaisemiseksi useat oppilaitokset pyrkivät tarjoamaan jonkinlaisen palvelun.

5.3 Yritysten ja toimeksiantajien näkökulma

Yllä esitetyn perusteella vaikuttaa ilmeiseltä, että oppilaitokset tekevät yritys yhteistyötä ainakin osittain lain velvoittamina ja käytännön tarpeiden, kuten yhteiskunnallisten, työllistymiseen liittyvien syiden ja oman rahoituksen varmistamisen kannalta. Toisaalta opinnäytetyöt ja harjoittelut ovat usein pakollinen osa opiskelijoiden tutkinnoissa. Seuraavaksi pohditaan, millaisia tapoja ja millaisia perusteluja yhteistyön tekoon työelämän näkökulmasta voidaan esittää.

Suomen Yrittäjät yhdessä Finnveran ja työ- ja elinkeinoministeriön kanssa tekevät puolivuositain Pk-yritysbarometrin pienten ja keskisuurten yritysten tilanteesta Suomessa. Vuoden 2018 kevään barometrissä (1/2018) lähes 5000 yritykseltä kysyttiin

yrittäjien korkeakoulujen tai muiden tutkimuslaitosten kanssa tekemästä yhteistyöstä ja sen muodoista vuoden 2017 aikana. Ehdottomasti suurin osa vastanneista pk-yrityksistä (83%) ei ollut tehnyt lainkaan tällaista yhteistyötä, Satakunnassa luku oli hieman pienempi 79%. (Pk -yritysbarometri, 1/2018, 7.) Tästä voidaan nähdä, että yhteistyössä on paljon kehitettävää, eikä se ole läheskään kaikille yrittäjille tavallinen toimintamalli.

Yritysbarometrin kysymyksenasettelussa yhteistyölle annettiin 7 vaihtoehtoa, joissa opinnäytetyöt oli mainittu, mutta harjoitteluja ei. Opinnäytetöitä teetettiin Satakunnassa koko maata vähemmän (koko maa 40%, Satakunta 32%). Yhteistyön muodoksi oli myös asetettu uusien osaajien rekrytointi joko korkeakouluista tai tutkimuslaitoksista, johon oli osallistunut koko maassa 13% ja Satakunnassa 12%. (Pk -yritysbarometri, 1/2018, 8.) Vastausten prosenttijakaumista näkee, että yritykset ovat voineet valita useampia kuin yhden vaihtoehdon. Opinnäytetöitä ja valmistuneiden rekrytointia voidaan siis pitää merkittävänä oppilaitosyhteistyöhön jotenkin osallistuneiden yritysten toteutuskeinoina.

Jallinoja esittää hyvän yritys yhteistyökumppanin ominaisuudeksi halun ajatella omaa välitöntä etua pidemmälle ottaen huomioon yritysten yhteiskuntavastuun. Toisaalta Vihervaara esittää rekrytoinnin yhdeksi tärkeäksi syyksi, jonka vuoksi yritykset haaveilevat opetusyhteistyöhön yliopistojen kanssa. Vihervaara käsittelee tilannetta yliopistojen kohdalla, mutta samat aihepiirit vaikuttavat päteville muidenkin oppilaitosten tilanteeseen. Työharjoitteluista yritys voi löytää itselleen sopivia rekrytointiehdokkaita. Vihervaara kuitenkin esittää asian toisen puolen, jossa opiskelijat pääsevät testaamaan, mihin yritykseen he haluavat töihin. Vihervaaran mukaan kyvykkäimmät opiskelijat voivat valita paikkansa onnistuneen työelämäyhteistyökokemuksen perusteella. (Jallinoja 2012, 252; Vihervaara 2015, 26, 27.)

Vihervaara esittää muitakin syitä yritysten yhteistyöhalukkuuteen, joista tämän opinnäytetyön aihepiiriin liittyy suoraan lähinnä yritysten halu hyödyntää opiskelijoiden potentiaalia uusien ajatusten tuottamiseen. Opiskelijoiden eduksi nähdään innovatiivisuus, ennakkoluulottomuus ja idearikkaus. Yritykset etsivät usein opiskelijoilta muun muassa tuoretta näkökulmaa vanhoihin toimintatapoihin. (Vihervaara 2015, 30.) Tämä voi mahdollisesti toteutua esimerkiksi opinnäytetöiden välityksellä.

Kuten aiemmin jo mainittiin, toimeksiannoissa on hyötyjä ja riskejä. Eräs riskitekijä opinnäytetyön toimeksiantajan näkökulmasta voi olla jollakin tavalla epäonnistuneen opinnäytetyön negatiiviset vaikutukset toimeksiantajan maineelle. Esimerkiksi opiskelijan kyky kerätä aineistoa tai toimia toimeksiantajan asiakkaiden suhteen asianmukaisella tavalla voi olla puutteellinen. Pienille yrityksille toimeksiannon mahdollisesti vaatima aika ja vaiva voi osoittautua kynnyksysymykseksi toimeksiantojen tekemisessä. (Hakala 2004, 42.)

Työharjoittelujenkin kohdalla voidaan nähdä samansuuntainen kahtiajako. Työharjoittelussa oleva opiskelija voi olla yrityksille tai muille organisaatioille kustannustehokas voimavara harjoittelun aikana ja mahdollinen kohtuullisen turvallinen ja harjoittelussa testattu tuleva rekrytointikohde. Toisaalta harjoittelija tarvitsee perehdyttämistä ja ohjausta, eikä kokemattoman panos välttämättä ole kovin tehokas tai riskitön. (Pitkänen 2015, 63.) On ilmeistä, että sekä opinnäytetöiden että harjoittelujen kohdalla hyödyt ja haitat voivat vaihdella tapauskohtaisesti. Voidaankin pohtia, onko oppilaitosten osallistuminen harjoittelujen ja opinnäytteiden välittämiseen potentiaalisesti riskejä pienentävä tekijä.

Minna Patosalmi esittää yrittäjänäkökulmia oppilaitosyhteistyöhön aihetta kriittisesti tarkastelevassa kirjoituksessaan. Tämän opinnäytetyön kannalta merkittävä Patosalmen yhteistyön parantamiseksi esittämä ehdotus on rekrytointifoorumi, joka toimisi maakunnittain kaikkien alueen oppilaitosten yhteisenä ilmoitusalueena. Sillä tarjottaisiin tilaa yritysten työ-, kesätyö- ja harjoittelupaikoille ja opinnäytetöille ja opiskelijoiden laittamille vastaaville hakuilmoituksille. Foorumi voisi myös tarjota maksullista mainostilaa yrityksille. (Patosalmi 2015, 58.) Tämä ehdotus vastaa melko läheisesti tässä tutkittavaa ja kehitettävää Slice Wanted -palvelua muilta osin, paitsi opiskelijoille ei ole alustavasti kaavailtu mahdollisuutta laittaa omia ilmoituksia.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusote ja tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusotteen ja menetelmien valinnassa on tärkeää tutkimuskohteen tavoittaminen ja osuvuus. Valitulla otteella ja menetelmillä tulee pystyä hankkimaan tietoa, joka auttaa ratkaisemaan tutkimusongelman. Kvalitatiivisen tutkimuksen perusajatuksena on pyrkiä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Kvantitatiiviselle tutkimukselle ominainen tilastollinen yleistäminen ei ole tavoitteena. Tutkimus kulkee usein käytännöstä ymmärryksen kautta mahdolliseen teoriaan. Toisin sanoen, jos ilmiö ei ole etukäteen tuttu, eikä siitä ole jo olemassa selkeitä teorioita, käytetään kvalitatiivista tutkimusotetta. Kvalitatiivisella otteella voidaan myös pyrkiä muun muassa saamaan tutkittavasta aiheesta syvälinen näkemys tai hyvä kuvaus. (Kananen 2015, 67, 70, 71; Mäntyneva, Heinonen & Wrangé 2008, 72.)

Ihmisten näkemyksiä, näkökulmia, suhtautumista tai asennoitumista johonkin ilmiöön usein tutkitaan laadullisin menetelmin. Lisäksi erilaisten prosessien kuvaamiseen ja ymmärtämiseen käytetään tavallisesti laadullisia menetelmiä. (Kananen 2015, 71; Kananen 2017, 34.) Tässä opinnäytetyössä pyritään ymmärtämään ja kuvaamaan tulevaa Slice Wanted -palveluprosessia ja siihen liittyvien osapuolien näkökulmia ja tarpeita. Kvalitatiivisten menetelmien perusteella hankittua tietoa käytetään palveluprosessin ja palvelulomakkeiden kehittämisessä.

Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivisia menetelmiä, vaikka tarkalleen ottaen ilmiön taustakäsitteet, kuten palvelu, verkkopalvelu ja palvelun kehittämisen kulku eivät ole vailla olemassa olevaa teoriaa. Teoreettinen peruskehys on olemassa ja osittain siihen pohjaten suunnitellaan tarvittavat haastatteluiden aihepiirit. Tässä kuitenkin etsitään nimenomaan eri osapuolten mielipiteitä ja tarpeita palveluun liittyen, eikä niille voida tyhjentävästi esittää etukäteen strukturoituja vaihtoehtoja, joten esimerkiksi kvantitatiivinen kysely ei tule kyseeseen.

6.2 Tiedonhankinnan suunnitelma ja tiedonkeruu

Aineistonkeruumenetelmiä käytetään nimensä mukaisesti tutkimuksessa käytettävän aineiston keräämiseen. Primääriaineisto tarkoittaa tutkijan itse kyseistä tutkimusta varten keräämää aineistoa. Aineistonkeruumenetelmä riippuu valitusta tutkimusotteesta. Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista käyttää esimerkiksi erilaisia dokumentteja, kuten tilastoja tai verkkosivuja, havainnointia ja haastatteluja eri muodoissaan. Yleisimmin laadullisessa tutkimuksessa käytetään teemahaastatteluja, mutta nykyisin sähköpostihaastattelijakin käytetään paljon. Tavalliset laadulliset menetelmät tuottavat ilmiöön liittyvää tekstiä tutkittavan näkökulmasta. (Kananen 2015, 81, 82, 132.)

Laadullinen tutkimus ei tyypillisesti kulje aineistonkeruuvaiheessa lineaarisesti seuraten tarkasti etukäteen määriteltyä suunnitelmaa. Tutkimuksen lähtökohdista johtuen laadullisessa tutkimuksessa aineistoa pyritään keräämään riittävä määrä käsiteltävissä olevan tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Puhutaan kylläntymisestä eli saturaatiosta, kun uuden aineiston kerääminen ei enää tuota lisää ymmärrystä. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan joustavaa, mutta myös määrällistä tutkimusta epävarmempaa tiedonkeruun suhteen. Koska tarvittavan aineiston lopullista määrää ei voi tietää etukäteen, myös sen keruuvaiheen kesto voi olla yllättävän pitkä. (Kananen 2015, 69, 70, 71, 72, 128.)

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää eri aineistonkeruumenetelmiä täydentämään toisiaan. Esimerkiksi haastatteluja tai dokumentteja voidaan käyttää havainnoinnin ohella lisätiedon hankintaan, havainnoinnin tai muun tulkinnan luotettavuuden vahvistamiseen tai tutkimuksen kohderyhmän kuvaamiseen. Laadullista tutkimusta voidaan tehdä verkkotutkimuksena tai perinteisin tavoin. Internetin välityksellä voidaan suorittaa tavallisen haastattelun tavoin niin sanottuja face-to-face –haastatteluja tai esimerkiksi sähköpostihaastatteluja. Sähköpostihaastatteluksi tieteellisenä aineistonkeruumenetelmänä ei riitä pelkkä kysymysten tai aihepiirien lähettäminen haastattavan vastattavaksi. On tärkeää, että sähköpostihaastattelussa syntyy syventävä vuorovaikutus tutkijan ja tutkittavan välille. (Kananen 2015, 132, 133.)

Tähän opinnäytetyöhön on valittu aineistonkeruumenetelmäksi haastattelut, koska niiden avulla arvioidaan saatavan parhaiten tutkimusongelmien ratkaisemiseksi tarvittavaa tietoa. Haastattelu sopii menetelmäksi tilanteessa, jossa halutaan saada selville aihepiiriin liittyviä asenteita tai mielipiteitä ja tietoja, jotka voivat käsitellä sekä menynyttä että tulevaa. Haastattelua käytetään esimerkiksi silloin, kun vastausvaihtoehdot eivät ole etukäteen määriteltävissä ja vastauksiin halutaan perusteluja tai selvennystä. Haastattelu on menetelmänä joustava, koska tilanteen mukaan tutkija voi myös selittää haastateltavalle kysymysten taustoja ja tarkoitusta tai esittää lisäkysymyksiä. Tämä sama piirre voidaan kuitenkin nähdä myös haastattelujen ongelmana, koska tutkija saattaa ohjailla haastattelutilannetta liikaa, jolloin tutkimuksen objektiivisuus voi kärsiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 205; Kananen 2015, 133, 134, 143.)

Erilaisten tutkimushaastattelumuotojen määrittelyssä on paljon vaihtelua tutkijasta riippuen. Yhteistä on usein ajatus jatkumosta strukturoidusta strukturoimattomaan haastatteluun erilaisine välimuotoineen, mutta nimitykset voivat olla erilaisia. Strukturoimattomia haastatteluja voidaan kutsua esimerkiksi avoimiksi tai syvähaastatteluiksi. Strukturoitua haastattelua taas voidaan kutsua myös lomakehaastatteluksi. Näiden välimaastoon jäävä haastattelumuoto on Hirsjärven ym. ja Tuomi & Sarajärven mukaan teemahaastattelu, jossa käytetään etukäteen suunniteltuja aihepiirejä. Hirsjärvi & Hurme selventävät myös, että heille teemahaastattelu on nimenomaan puolistrukturoitu haastattelu. Yleisesti ajatellaan, että puolistrukturoiduissa haastatteluissa on sekä ennalta määriteltyjä osioita että tilanteen mukaan muotoutuvia seikkoja. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 43, 44, 47, Hirsjärvi ym. 2015, 208; Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.)

Teema- ja puolistrukturoitujen haastattelujen osalta voi olla paljon vaihtelua edellä mainittujen etukäteen määriteltyjen ja määrittelemättömien osien välillä. Esimerkiksi Hirsjärvi ja Hurme esittävät, että muiksi puolistrukturoiduiksi haastatteluiksi kutsutuissa haastatteluissa voidaan käyttää myös kaikille samoja valmiita kysymyksiä. Teemahaastatteluja toteutetaankin käytännössä lähes avointen ja strukturoitujen haastattelujen välisellä jatkumolla lähestyen jatkumon eri päitä tilanteesta riippuen. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48; Tuomi & Sarajärvi 2018, 88.)

Samaa perusmallia noudattaa Kanasen näkemys, jonka mukaan strukturoimaton haastattelu vastaa lähinnä vapaata keskustelua, kun taas strukturoitu edustaa toista ääripäätä, jossa haastateltavia lähestytään täsmälleen samanlaisilla kysymyksillä samassa järjestyksessä. Puolistrukturoitu haastattelu sijaitsee tutun mallin mukaan näiden väli- maastossa. Usein laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtaisesti on vaikea esittää täysin tiukasti määriteltyjä, strukturoituja kysymyksiä, koska tutkimuksen avulla vasta etsitään tarkempaa ymmärrystä ilmiöstä. Tavallisesti siksi laadullisessa tutkimuksessa käytetäänkin enemmän teemoihin perustuvia haastatteluja. (Kananen 2015, 144.)

Tässä opinnäytetyössä täysin strukturoimatonta haastattelua ei ole katsottu parhaiten sopivaksi tutkimusmenetelmäksi, koska tutkittavasta aihepiiristä voidaan tuottaa tutkimusongelman käsittelemiseen tarvittavia teemoja. Toisaalta kuitenkin tilanteesta ei ole etukäteen sellaista käsitystä, jonka pohjalta haastattelukysymykset voitaisiin esittää täsmällisen strukturoidusti valmiine vaihtoehtoineen. (Kananen 2015, 148.)

Näin ollen on päädytty puolistrukturoituun haastatteluun tai puolistrukturoiduksi nähtyyn teemahaastatteluun, jossa yhdistetään teemoja osittain valmiiksi muotoiltuihin kysymyksiin. Tähän on päädytty siksi, että tutkimuksessa tarvitaan yleisempien aihepiiriin liittyvien teemojen tarkastelun lisäksi palveluprosessiin kuuluvia ja palvelulomakkeiden toteuttamiseen liittyviä ja osittain toimeksiantajan pyytämiä yksityiskohtaisempia tietoja. Näitä tietoja on käytännöllistä kysyä suhteellisen selkeillä ja samantyyllisillä kysymyksillä. Kysymysten järjestyksessä kuitenkin pyritään seuraamaan teemahaastatteluista tuttua periaatetta aloittaa yleisillä teemoilla ja edetä niiden kautta tai niiden jälkeen yksityiskohtaisempiin kysymyksiin (Kananen 2015, 150, 151). Customer journey canvasia käytetään apuna haastatteluissa ja aivan viimeisenä esitetään toimeksiantajan valmistamat prototyypit ja pyydetään niihin kommentteja.

Haastatteluaineistot kerää opinnäytetyön tekijä itse tallentamalla ne äänitallenteiksi ja litteroimalla ne tekstiksi. Litterointia ei tehdä sanatarkasti, joten myöskään ilmeitä tai eleitä ei pyritä merkitsemään, ellei haastattelutilanteessa huomata jotain niin oleellista elehdintää, että sen voidaan selvästi nähdä vaikuttavan sanallisen viestin merkitykseen. Toisaalta ei kuitenkaan tiivistetä aineistoa pelkkiin ydinsisältöihin, jottei tultaisi jättäneeksi pois jotain analyysissä tarvittavaa aineistoa. Litteroinnin taso tulee vastaa-

maan suunnilleen yleiskielistä litterointia hieman tiivistettynä. Aineistonhallinnan käsikirjassa tässä käytettävää tasoa vastaa lähinnä peruslitterointi, jossa muun muassa täytesanoja, toistoja ja aihepiiriin kuulumattomia osia ei kirjoiteta tekstiksi. Tämän litterointitason arvioidaan riittävän, koska analyysissä keskitytään asiasisältöön eikä aineistoa ole ajateltu muiden tutkijoiden jatkokäyttöön. (Kananen 2015, 160, 161; Aineistonhallinnan käsikirja 2018.)

Sekundäärinen tieto on aiheesta jo olemassa olevaa aineistoa, johon voi kuulua monenlaisia dokumentteja riippuen tutkimuksen kohteesta (Kananen 2015, 132). Tämän opinnäytetyön taustateoriaosuuteen hankitaan tietoa alan kirjoista, lainsäädännöstä ja nettilähteistä, kuten eri oppilaitosten internetsivuilta. Lisäksi käytetään taustatietona muun muassa Pk-yritysbarometrin tilastoja Satakunnan alueen yritysten korkeakoulu-yhteistyöstä. Opinnäytetyön luotettavuuden varmistamiseksi sekundääristä aineistoa pyritään hankkimaan luotettavista ja ajantasaisista lähteistä.

6.2.1 Haastateltavien valintaperusteet

Haastateltavien valinta perustuu harkintaan ja sen tulee sopia tutkittavaan tilanteeseen. Haastateltaviksi valitaan henkilöitä, jotka liittyvät tutkittavaan aihepiiriin tai joilla on mahdollisimman runsaasti sitä koskevaa tietoa tai kokemusta. Kaikki asiaan liittyvät henkilöt voidaan haastatella, jos heitä on hyvin vähän. Kuitenkin usein tutkimukseen soveltuvia havaintoyksiköitä on enemmän, joten yleensä käytetään saturaatiota mittaamaan, montako haastattelukohdetta lopulta tarvitaan. Aineiston saturaatiokohdan havaitsemisen vuoksi laadullisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen ja analyysi tapahtuvat osittain päällekkäin. (Kananen 2015, 145, 146; Mäntyneva ym. 2008, 72.)

Tässä tutkimuksessa lähdetään liikkeelle suunnitelmasta haastatella kaikkien tutkittavaan palveluprosessiin kuuluvien osapuolien edustajia: palvelun tilaajan tai oppilaitosten edustajia, palvelun käyttäjiä eli erilaisten yritysten tai muiden toimeksiantajien edustajia ja ilmoitusten kohderyhmän eli opiskelijoiden edustajia. Lisäksi tuodaan esille palvelun tuottajan/ylläpitäjän henkilökunnan näkemyksiä. Haastatteluita suunnitellaan pidettävän enintään 12 kappaletta, jotta työmäärä pysyy kohtuullisena. Toimeksiantajan pyynnöstä keskitytään hieman enemmän yrittäjien tai organisaatioiden

eli lomakkeiden täyttäjien näkökulmaan, joten esimerkiksi opiskelijoiden näkökulmaa jää hieman vähemmälle.

Ei voida olla etukäteen varmoja, riittääkö tämä määrä esimerkiksi saturaatiota ajatellen. Käytännön asettamien rajoitusten vuoksi haastattelujen määrää ei kuitenkaan voida lisätä. Jatko haastattelukysymyksiä tullaan tarvittaessa käyttämään, jos haastateltavat siihen suostuvat ja työn aikataulu sen sallii. Käytännössä haastateltavien valintaan vaikuttaa se, kuka tai ketkä sopivista ehdokkaista suostuvat haastatteluun niille varatun aikataulun puitteissa. Haastateltavat opiskelijat tullaan valitsemaan SAMK:n Rauman kampuksen opiskelijoista käytännöllisistä ja tutkimuslupaan (Liite 8) liittyvistä syistä.

Palvelun tilaajien eli joidenkin Satakunnan alueen oppilaitosten edustajat on valittu toimeksiantajan ehdotuksesta. Toimeksiantaja on ollut heidän kanssaan yhteyksissä tilatun palvelun tuottamiseen ja toteutukseen liittyen, joten heillä tiedetään tai oletetaan etukäteen olevan palveluprosessiin, palveluun, sen kehittämiseen ja lomakkeisiin liittyvää olennaista tietoa ja halukkuutta osallistua palvelun kehittämiseen.

Yritysten tai organisaatioiden edustajien valinta perustuu myös toimeksiantajan ehdotuksiin, koska hänellä on tietoa kehitettävästä palvelusta kiinnostuneista tahoista. Pääasiassa nämä tahot tekevät jo yhteistyötä Slice.fi -palvelun kanssa ja ovat ilmaisseet kiinnostusta tulevaan palvelun käyttämiseen.

Opiskelijat valitaan perustuen siihen, että he ovat lähellä vaihetta, jossa etsitään opinnäytetyön aiheita tai harjoittelupaikkoja. Aihepiiri ei ehkä kosketa yhtä ajankohtaisesti opiskelijoita, joilla jo on opinnäytetyön aihe tai harjoittelupaikka etsittynä, tai jotka ovat vasta aloittaneet opintonsa. Lisäksi voidaan valita opiskelijoiden eduista muuten kiinnostuneita opiskelijoita, kuten opiskelijakunnan edustajia.

Haastattelujen laajuus vaihtelee ryhmittäin siten, että oppilaitoksilla oletetaan olevan eniten palvelun taustaan, toimintoihin ja prosesseihin liittyvää tietoa ja vaikutusvaltaa siihen, mikä rooli heillä palveluprosessissa tulee olemaan, joten heidän haastattelunsa sisältävät eniten aihepiirejä. Opiskelijoilla taas on etukäteen arvioiden pienin rooli itse

palveluprosessissa, joten heidän haastattelunsakin oletettavasti ovat suppeampia kuin oppilaitosten ja yritysten osalta.

6.2.2 Haastateltavien henkilötietojen käsittely

Haastateltaviin liittyvien tietojen käsittelyyn ja raportointiin kytkeytyy myös tutkimuseettisiä näkökohtia. Aineistonhallinnan käsikirjassa selitetään, että EU:n tietosuojasetuksen mukaan henkilötiedoksi katsottavien tietojen määritelmä on varsin laaja. Henkilötiedoksi voidaan ajatella periaatteessa kaikki suorat ja epäsuorat seikat, joiden perusteella henkilö voidaan tunnistaa. Tähän kuuluu perinteisiksi henkilötiedoiksi miellettyjen, kuten nimen ja henkilötunnuksen, lisäksi huomattava määrä esimerkiksi fyysisiä, sosiaalisia tai kulttuurisia piirteitä. Tietojen tunnisteellisuuden taso voi vaihdella suorista tunnisteista, joista henkilö on välittömästi tunnistettavissa, eri tasoihin epäsuoriin tunnisteisiin. Epäsuoria tunnisteita voivat tämän opinnäytetyön aihepiiriin liittyen olla esimerkiksi koulutukseen, ammattinimekkeeseen, työpaikkaan ja oppilaitokseen liittyvät tiedot, joita yhdistelemällä saattaisi olla mahdollista tunnistaa joku haastateltava henkilö. (Aineistonhallinnan käsikirja 2018.)

Tutkimukseen osallistuvien henkilötietoja tulee käsitellä huolellisesti. Tavallisesti käytetään erilaisia suojatoimia, joita ovat esimerkiksi anonymisointi ja pseudonymisointi. Anonymisointi pyrkii siihen, että henkilö ei ole tunnistettavissa. Pseudonymisointi tarkoittaa sitä, että tunnisteelliset tiedot esitetään muussa muodossa, esimerkiksi erilaisilla koodeilla. Pseudonymisointiin liittyvä tieto pidetään erillään tutkimuksesta ja sen raportoinnista, jolloin se on ulkopuolista lisätietoa, jota ilman tutkittavia ei voi tunnistaa. Minimointi puolestaan tarkoittaa sitä, että alun perinkään ei kerätä enempää henkilötietoja kuin on tutkimukselle tarpeellista. Säilytystä rajoittamalla pyritään siihen, että henkilötietoja ei säilytetä pidempään kuin on välttämätöntä. (Aineistonhallinnan käsikirja 2018.)

Tässä opinnäytetyössä tullaan käyttämään ainakin pseudonymisointia, minimointia ja säilytyksen rajoittamista. Tämän opinnäytetyön tarkoituksiin tarvitaan tietoa tutkittavan henkilön työpaikasta, ammatista tai oppilaitoksesta, jotta haastateltavat henkilöt

voidaan valita. Tutkimukseen pyritään hankkimaan vain ehdottomasti tarvittavat tiedot, joten esimerkiksi ikää tai sukupuolta ei tarvita. Haastateltavien pseudonymisointi pyritään tekemään siten, että sekä haastateltavat että yritykset ja oppilaitokset nimeetään tarvittaessa sopivilla koodeilla, jotka jäävät tutkijan tietoon. Mahdollisesti käytettävät koodit ja niiden logiikka esitetään tuloksia käsiteltäessä. Tällä viitataan esimerkiksi siihen, miten käsitellään tilanteita, joissa haastateltava haastattelun aikana mainitsee oman oppilaitoksen tai yrityksen nimen tai muun tunnistettavan seikan, ja siihen käytetäänkö peitenimiä vai kirjainmerkkejä tai poistetaanko paikkakuntiin liittyvät viittaukset. (Aineistonhallinnan käsikirja 2018.) Haastateltavien puhelinnumeroja tai sähköpostiosoitteita, kuten muitakin aineistoja, säilytetään vain niin pitkään kuin tutkimuksen kannalta on pakollista.

Käytännössä tässä työssä toimeksiantaja tietää suuren osan haastateltavista, koska hän on haastateltavia suositellut sen perusteella, että heillä oletetaan olevan aiheeseen liittyvää tietoa ja kiinnostusta palvelun kehittämiseen ja käyttämiseen. Tässä tarkoitettavat haastateltavat tietävät toimeksiantajan tietävän heidän henkilöllisyytensä, koska heitä informoidaan siitä etukäteen suostumusta pyydettyä.

6.2.3 Tutkittavien informointi ja suostumus

Tutkittavien informointiin kuuluvaa aineistoa ollaan uudistamassa uuden kansallisen tietosuojalain mukaiseksi vuoden 2018 aikana. Tällä hetkellä Aineistonhallinnan käsikirjasta löytyvien ohjeiden mukaan informoinnilla on merkittävä osa tutkimuksen eettisyydessä ja luotettavuudessa. Tutkijan tulee informoida tutkittavia ohjeiden mukaisesti. Informointi osoittaa kunnioitusta tutkittavien oikeuksia kohtaan, mutta myös auttaa tutkijaa pitämään mielessä muun muassa aineistonhallintaan ja raportointiin liittyvät ohjeistukset ja periaatteet. Vaikka informointi sinänsä voi olla kirjallisessa tai suullisessa muodossa, tulee se dokumentoida. (Aineistonhallinnan käsikirja 2018.)

Tarpeeksi yksityiskohtainen informointi auttaa tutkittavaa päättämään, antaako suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen, esimerkiksi haastatteluun. Informoinnin sisältöön voi kuulua sekä eettisiä että lainsäädännöllisiä näkökohtia. Informoinnin tasoon vaikuttaa muun muassa tunnisteellisuus, tietojen arkaluonteisuus ja mahdolliset

riskit tutkittavalle. Informoinnin tulee olla tutkittavalle ymmärrettävässä muodossa, jotta hän voi tietää, miten hänen henkilötietojaan ja muita antamia tietoja aiotaan käsitellä. Tietoa tulee antaa tarpeeksi, jotta tutkittavan antamaa suostumusta voidaan pitää pätevänä. Suostumuksen tulee olla vapaaehtoinen ja jollakin tavalla aktiivisesti ilmaistu, ja suostumus tulee aina voida peruuttaa. Suostumuksen antaminen tulee myös dokumentoida. (Aineistohallinnan käsikirja 2018.)

Informoinnin tulee sisältää muun muassa tutkijan yhteystiedot ja tieto siitä, mistä halutessaan saa lisätietoa. Rekisterinpitäjän tiedot on ilmoitettava, jos tutkimuksen aineistossa käsitellään henkilötietoja. Opiskelijakin voi tutkimusta tehdessään olla laissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet pyritään esittämään sopivalla tarkkuudella selittäen samalla, mitä hyötyä tutkimuksella voidaan mahdollisesti saavuttaa. Tutkittavaa informoidaan myös valitusta aineistonkeruumenetelmästä ja siitä, voiko kysymyksiin tutustua etukäteen. Tutkittavalta vaadittava aika, esimerkiksi haastattelun arvioitu kesto, on hyvä kertoa etukäteen. Aineiston keräämisen tapa, kuten äänittäminen tai videointi, tulee myös mainita. Samoin tulee mainita tutkittavan yhteystietojen lähde ja henkilötietojen käsittelyperusteet, kuten tutkittavan antama suostumus. Muitakin käsittelyperusteita on, mutta ne tuskin tulevat kysymykseen opinnäytetöiden kohdalla. (Aineistohallinnan käsikirja 2018.)

Informoinnissa tulee tulla esille, että osallistuminen tutkimukseen on aina vapaaehtoista. Tutkittaville kerrotaan myös henkilötietojen tunnistettavuuden tasosta ja siitä, mitä toimia tehdään aineiston luottamuksellisuuden hyväksi. Tutkittavan yksityisyys usein pyritään säilyttämään raportoinnissa siinä määrin kuin se on käytännössä mahdollista, eli esimerkiksi tutkittavien nimiä ei mainita eikä esitetä sellaisia lainauksia, joista tutkittavan henkilöllisyys selviää. Lisäksi mahdollinen aineiston jatkokäyttö tai arkistointi tulisi mainita informoinnin yhteydessä. (Aineistohallinnan käsikirja 2018.)

Tässä opinnäytetyössä tutkittavia tullaan informoimaan sekä kirjallisesti että suullisesti. Osittain informointi tehdään sähköisesti tutkittaville lähetettävässä sähköpostissa, jossa myös tutkimuksen yleiset teemat ja aihepiiri esitellään heille etukäteen. Suullisesti informointia voidaan tarkentaa haastattelutilanteen aluksi. Henkilötietojen käsittelyperuste on tutkittavan suostumus. Aineistoja ei jatkokäytetä eikä arkistoida,

vaan hävitetään tutkimuksen päätyttyä. Liitteessä 9 esitetään informoinnissa annetut kirjalliset tiedot.

6.2.4 Haastattelun teemojen valinta, kysymysten laadintaperusteet ja suunnitelma haastattelun toteuttamisesta

Haastatteluissa pyritään aluksi vapaampaan aihepiireihin tai teemoihin liittyvään keskusteluun, josta edetään avointen kysymysten ja customer journey canvasin kautta lopuksi tarkastelemaan lomakkeista tehtyjä prototyyppejä. Haastateltavilta kysytään mielipidettä prototyypeistä, esimerkiksi niiden sisällöstä ja ulkonäöstä. Haastatteluissa pyritään välttämään johdattelevia kysymyksiä, koska niiden käyttö tekee tutkimuksesta eettisesti ja objektiivisuuden kannalta epäluotettavan. (Kananen 2015, 150, 151, 152.)

Haastatteluissa käytettävät teemat valitaan siten, että niiden avulla pystytään saamaan ratkaisu tutkimuskysymyksiin. Teemojen valinta pohjautuu siis tutkijan ennakkokäsitykseen tutkittavasta aiheesta. Lisäksi valmiit kysymykset pyritään esittämään avoimena, koska vastausten tuottamasta tekstistä etsitään ymmärrystä tutkimusongelmiin. Parhaiten laadullisiin haastatteluihin sopivat laajentavat kysymykset dikotomisten sijaan sekä kysymykset, jotka eivät johdattele tai tee ennako-oletuksia. Jatkokysymyksillä etsitään perusteluja ja lisätietoa haastateltavan esittämiin vastauksiin. (Kananen 2017, 43, 60, 92, 93, 96, 99.)

Haastattelut tallennetaan, jotta muistiinpanojen tekeminen ei hankaloita tai muutoin ohjaile haastattelutilannetta. Haastateltavia informoidaan tutkimuksen tarkoituksesta ja siitä, miten heidän henkilöllisyyttään käsitellään tutkimuksessa. Haastateltaville lähetetään etukäteen haastattelurunko, jossa on mainittu yleisteemat ja aihepiirit, jotta he voivat pohtia asiaa etukäteen. Tämä yleensä auttaa saamaan paremman hyödyn ja runsaasti tietoa tutkittavasta aiheesta. (Kananen 2015, 152, 156; Mäntyneva ym. 2008, 76; Tuomi & Sarajärvi 2018, 85, 86.) Haastattelulla on kuitenkin tarkoitus löytää nimenomaan osapuolten omia näkemyksiä aiheista, joten tarkempia kysymyksiä eikä palvelun prototyyppiä tulla lähettämään etukäteen, jotta ne eivät ohjailisi vastauksia jo ennen haastattelun alkua.

Haastattelut voidaan tilanteesta riippuen tehdä yksilökohtaisesti, parihaastatteluina tai ryhmille. Kussakin on etuja ja haittoja. Ryhmä esimerkiksi voi antaa kaikille rohkeutta puhua tai yksi jäsen voi dominoida koko haastattelua. Yleisin tapa on yksilöhaastattelut. (Hirsjärvi ym. 2015, 210, 211.) Tässä opinnäytetyössä on päädytty käyttämään yksilöhaastatteluja, jotta jokainen taho uskaltaa sanoa oman näkemyksensä ilman toisten vaikutusta. Ehkä jonkun mielipide osaan prosessista tai lomakkeista poikkeaa kovasti muista ja voisi jäädä ilmaisematta ryhmässä. Tutkija ei tässä tapauksessa esimerkiksi tunne tutkittavien välisiä suhteita tarpeeksi hyvin päätelläkseen millaisia ryhmiä olisi sopiva muodostaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 63.) Palvelumuotoilun ajatukseenhan ryhmät sopisivat erinomaisesti, mutta tässä on otettu huomioon myös haastattelujen tiukka aikataulu ja haastattelijan kokemattomuus ryhmien ohjaamisessa.

Liitteessä 10 esitetään puolistrukturoidut haastattelurungot, joihin on merkitty osittain myös valmiita kysymysaiheita. Rungot noudattelevat tutkimusongelmien aihepiirejä ja ne on jaoteltu osapuolten mukaan, koska eri osapuolille esitetään asiat osittain eri näkökulmista. Haastattelurungoissa on myös pyritty ottamaan huomioon palvelumuotoiluprosessin eri vaiheita. Haastattelurungon teemoja ja pääkohtia tullaan käyttämään aineiston jaottelussa ja analysoinnissa.

Haastattelun toteutusta on yllä jo osittain käsitelty. Tässä mainitaan pääpiirteittäin, miten haastattelut kulkevat käytännössä. Haastateltavilta pyydetään ensiksi suostumusta haastatteluun. Pyyntöön yhteydessä esitellään haastattelun aihe ja tavoitteet, ja informoidaan haastateltavaa alustavasti muun muassa tutkimuksen luottamuksellisuudesta. Tutkimuslupa on hankittu ennen lupaan liittyvän aineiston keräämistä. Ennen sovittua haastattelutilannetta haastateltaville lähetetään haastattelurungot. Haastattelun aluksi kerrataan lyhyesti informointiin ja tutkimuksen tarkoitukseen liittyviä seikkoja. Haastateltavaa voidaan tarvittaessa pyytää toistamaan suostumus haastatteluun tallenteelle dokumentointia varten. (Kananen 2017, 109.) Tässä yhteydessä suostumus on usein saatu kirjallisesti sähköpostina haastattelua sovittaessa.

Haastattelut pyritään toteuttamaan haastattelurunkojen mukaisesti, käyden läpi kaikki valitut teemat. Aiheista tehdään sopivia lisäkysymyksiä tilanteen mukaan. Haastattelujen lopuksi kiitetään haastateltavia ja mahdollisesti pyydetään jatkohaastatteluja.

Analysointiin ryhdytään mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. (Kananen 2017, 109, 110.) Tässä opinnäytetyössä jatko-haastatteluja sähköpostien muodossa tullaan pyytämään vain oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajilta, koska heillä on oletettavasti eniten annettavaa kokonaisprosessiin. Haastattelussa käytetään yksinkertaisia visuaalisia apuvälineitä asiakaspolkujen hahmotteluun ja prototyyppejä käsiteltäessä.

6.3 Analyysimenetelmät

Tutkimusta varten kerätty aineisto analysoidaan aineistoon sopivilla analyysimenetelmillä. Mäntyneva ym. ja Tuomi & Sarajärvi kuvaavat sisällönanalyysiä laadullisen tutkimuksen analyysin perusmenetelmäksi, joka voi edetä vaiheittain. Sisällönanalyysin kohteena on tekstistä löydettävät merkitykset. Analyysitapoja valitessa tärkeää on pohtia tavoitetta, eli millä keinoin tutkimusongelma voidaan ratkaista onnistuneesti. Analysoinnin aluksi tehtävää litterointia on jo käsitelty aiemmin kohdassa 6.2. (Hirsjärvi ym. 2015, 224; Kananen 2015, 83, 129; Mäntyneva ym. 2008, 76; Tuomi & Sarajärvi 2018, 103, 117.)

Kanasen mukaan laadullista aineistoa voidaan käsitellä lukemalla sitä useaan kertaan kokonaiskäsitelmän luomiseksi. Tutkijan tehtävänä on löytää aineistosta merkityksiä ja tuottaa tutkimusongelmiin ratkaisu. Laajan aineiston käsittelyä voidaan helpottaa tiivistämällä eli redusoimalla. Tiivistämällä etsitään aineiston oleellinen asiasisältö ja merkitään se eri tasoittain sopivilla sanoilla eli koodeilla. Tutkimusongelma ohjaa tiivistämistä ja koodaamista sekä termien ja yläkäsitteiden valitsemista. Abstrahoinnilla eli abstraktiotason nostamisella tai pelkistämällä etsitään aineistosta eri henkilöiden eri tavoin ilmaiset, mutta sisällöltään kuitenkin samaa tarkoittavat ilmaisut. Näin esille saatuja aihepiirejä tulkittaessa tulee ottaa huomioon, kenen näkökulmasta aihetta tarkastellaan. (Kananen 2015, 129, 130, 131, 163, 164; Kananen 2017, 132.)

Kananen ei katso koodausta varsinaiseksi analyysiksi, vaan tavaksi tiivistää ja yksinkertaistaa aineisto analysoitavissa olevaan muotoon. Koodattu aineisto luokitellaan ryhmiin tavoitteena löytää ratkaisu tutkimusongelmaan. Luokittelulla ryhmitellään samoja tai yhteisiä piirteitä tai muuten loogisesti toisiinsa kuuluvia seikkoja ylempien

abstraktiotasojen joukoiksi, joiden pohjalta etsitään tulkintaa tai selitystä tutkimusongelmaan. (Kananen 2017, 132, 137, 146, 149.) Tuomi & Sarajärven mukaan taas luokittelu on tapa järjestää aineistoa luokkiin esimerkiksi siten, että voidaan pohtia jonkin asian esiintymismääriä. Teemoittelussa ryhmät jaotellaan aiheiden mukaan etsien näkemyksiä valituista teemoista. Tyypittely taas etsii tyypillisiä piirteitä, joista voidaan tehdä joku yleistys. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105, 107.)

Eri tutkijat käsittelevät analyysimenetelmiä ja nimeävät niitä tai niiden osia eri tavoin. Hirsjärvi & Hurme näkevät esimerkiksi luokittelun tapana jäsentää aineistoa vertailtavissa ja tulkittavissa oleviin osiin. Luokittelussa tehdään päätelmiä eri perusteilla, joita voi ohjata esimerkiksi tutkimusongelma alaongelmineen tai haastattelujen teemat. Luokkia voidaan yhdistellä muun muassa samankaltaisuuksien perusteella, jolloin huomataan myös mahdolliset poikkeukset. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 147, 148, 149.)

Analyysin jälkeen tarvitaan vielä tulkintaa eli johtopäätöksiä analyysin tuloksista. Analyysissä aineistosta etsitään merkityksiä, joita tulkinnan avulla pohditaan ja kootaan lopulta yhteen siten, että tutkimusongelmiin voidaan saada pääkohtien avulla mahdollisimman selkeät vastaukset. (Hirsjärvi ym. 2015, 229, 230.)

Kananen jakaa tutkimusaineiston käsittelyn luokitteluperusteiden osalta teoriapohjaiseen, aineistolähtöiseen ja teoria- ja aineistopohjaiseen lähestymistapaan. Luokittelu voidaan tehdä valitun teorian mukaisesti etsien aineistosta teoriaan kuuluvia piirteitä, joita pyritään analysoimaan teorian käsittein. Aineistolähtöinen tapa taas perustaa jaottelun ja koodauksen pelkästään aineistoon. Kolmas tapa on yhdistelmä näistä. Mäntynevan ym. mukaan teorialähtöinen tulkinta on usein opinnäytetöille tyypillistä. Opinnäytetyön teoriaosassa esiteltyä aiheeseen liittyvää aikaisempaa tietoa voidaan näin käyttää ohjaamaan analyysiä. Lisäksi Kanasen näkemys on, että teorialähtöisyys saattaa olla eduksi tulkintaa tehtäessä. (Kananen 2015, 171, 172, 174, 175; Mäntyneva ym. 2008, 78.)

Mäntyneva ym. esittävät, että opinnäytteissä teorialähtöisyys ei kuitenkaan sulje pois aineistopohjaista analyysiä (Mäntyneva ym. 2008, 78). Tässä opinnäytetyössä pyritään

teorian käsitteiden avulla tunnistamaan aineistosta aiheita, joita etsitään haastatteluai-
neistosta. Toisaalta mikäli haastatteluista nousee esille aihepiirejä, joita teoria ei ole
esitellyt, nekin voidaan nostaa esille analyysiä ja tarkastelua varten.

6.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti ja validiteetti ovat tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen käytettäviä
peruskäsitteitä. Lähtökohtainen oletus on, että tutkimustuloksiin tulee voida luot-
taa. Parhaiten tutkimuksen luotettavuus varmistetaan hyvällä etukäteissuunnittelulla,
jossa huomioidaan erilaiset potentiaaliset virhelähteet. Virheitä voivat aiheuttaa muun
muassa tutkija itse tutkimukseen liittyvillä valinnoillaan tai toiminnallaan tutkimusti-
lanteissa. Toisaalta luotettavuuteen vaikuttavia virheitä voi myös aiheutua esimerkiksi
erilaisista aineistoon, tiedonkeruuseen, havainnointiin ja tulkintaan liittyvistä syistä.
Luotettavuutta tarkasteltaessa mietitään, ovatko tutkimukseen liittyvät ratkaisut oi-
keita ja onko niille olemassa perustelut. (Kananen 2015, 337- 341, 343.)

Reliabiliteetti usein viittaa tutkimustulosten pysymiseen samoina, jos sama tutkimus
tehdään uudelleen. Validiteetti mittaa sitä, tutkitaanko oikeasti sitä, mitä tutkimuk-
sessa pitikin tutkia. Luotettavuuden tarkastelu näillä mittareilla ei kuitenkaan ole täy-
sin yksiselitteistä, koska kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen kohdalla näille
esitetään erilaisia arviointiperusteita. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa usein tarkastel-
laan sisäistä ja ulkoista validiteettia, reliabiliteettia ja objektiivisuutta. Kvalitatiivi-
sessa tutkimuksessa puolestaan huomioidaan monesti muun muassa luotettavuutta,
siirrettävyyttä, riippuvuutta ja vahvistettavuutta. (Kananen 2015, 343, 344; Kananen
2017, 175.)

Kananen mainitsee kuusi kvalitatiivisessa tutkimuksessa usein käytettävää kriteeriä:
luotettavuus/totuudellisuus, siirrettävyys, riippuvuus, vahvistettavuus, saturaatio ja
kriteerivaliditeetti. Luotettavuus/totuudellisuus mittaa sitä, vastaavatko tutkimustulok-
set ja niistä esitetyt tulkinnat todellisuutta. Tätä voidaan arvioida vertaisarvioinnin kei-
noin vain, jos käytetty aineisto, menetelmät ja analyysi on dokumentoitu riittävällä
tarkkuudella. Hirsjärvi ym. käsittelee myös kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta
muun muassa raportoinnin tarkkuuden näkökulmasta. Raportoinnin tarkkuus käsittää

tutkimuksen toteutuksen vaihe vaiheelta. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi haastattelutilanteiden selostusta ja arviointia ja toisaalta analyysiin käytettyjen luokiteluperusteiden ja tulkintojen taustojen valaisemista. (Hirsjärvi ym. 2015, 232, 233; Kananen 2015, 352, 353.)

Kanasen näkemyksen mukaan siirrettävyys ei kvalitatiivisessa tutkimuksessa viittaa yleistämiseen. Kun tutkimuksen kohteena oleva ilmiö on ymmärretty ja kuvattu tarkasti taustoineen ja oletuksineen, eli käytetty niin sanottua tiheää kuvausta, toinen tutkija/siirtäjä voi miettiä, voiko tulokset siirtää hänen tutkimaansa tapaukseen. (Kananen 2015, 353.)

Riippuvuus on varsin samankaltainen kriteeri kuin luotettavuus/totuudellisuus. Siihenkin voidaan käyttää vertaisarvioinnin menetelmiä. Tavoitteena on nähdä, voiko vertaisarvioija päästä samaan tulkintaan ja tulokseen kuin alkuperäisessä tutkimuksessa. Ongelmallista tässä on kuitenkin se, että laadullisessa tulkinnessa ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa tulkintaa. Vahvistettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen kohde lukee tutkijan tulkinnan esimerkiksi antamastaan haastattelusta ja hyväksyy tulkinnan luotettavaksi. Riskinä tässä on se, että haastateltava ei jostain syystä hyväksykään tulkintaa. Vahvistettavuuden menetelmänä voi olla myös triangulaatio, jolla hankitaan tutkijan tulkinnalle useita eri todistelähteitä, jotta tulkinta olisi mahdollisimman pitävästi vahvistettu. Tämäkään menetelmä ei ole täysin aukoton, koska tutkija valitsee itse todistusaineiston. (Kananen 2015, 353, 354, 361.)

Saturaatio eli kylläntyminen merkitsee Kanasen mukaan sitä, että havaintoyksikköjä lisätään, kunnes vastauksissa ei enää tule esiin uutta tietoa. Tutkimusongelman asettelusta ja esimerkiksi muuttujien määrästä riippuen kylläntyminen voi tapahtua hyvin eri vaiheissa. Joissakin tutkimuksissa riittää hyvinkin pieni havaintoyksiköiden määrä, kun toisinaan kestää kauemmin ennen kuin vastaukset toistavat itseään. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara esittävät kuitenkin saturaatioon liittyviä näkökohtia, joista nähdään, ettei käsite ole aivan yksiselitteinen. Ensinnäkin kyky havaita uutta tietoa ei ole kaikilla tutkijoilla sama. Toiseksi tutkittavat kohteet ovat ainutkertaisia, eikä ole mahdollista tietää varmuudella etukäteen, mitä tietoa uudella kohteella mahdollisesti olisi esittää. Näistä huolimatta saturaatiota kuitenkin käytetään usein tarvittavan aineistomäärän arviointiin. (Hirsjärvi ym. 2015, 182; Kananen 2015, 355.)

Kriteerivaliditeetti kvalitatiivisessa tutkimuksessa on samankaltainen perusajatuksestaan kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa siinä mielessä, että siinäkin pyritään käyttämään muiden tutkimustuloksia omien tulosten tukemiseen. Laadullisen tutkimuksen ominaisuuksiin kuitenkin kuuluu se, että tutkitaan ilmiötä, josta ei välttämättä ole aiempaa tutkimusta eikä tarkkaa käsitystä ennen tutkimuksen tekoa. (Kananen 2015, 355.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen luotettavuus ja totuudellisuus pyritään varmistamaan muun muassa huolellisella raportoinnilla, jossa tehdyt valinnat perustellaan ja dokumentoidaan asianmukaisesti. Saturaatioon haastatteluaineiston keräämisessä pyritään siinä määrin, kuin se opinnäytetyön aikataulun ja luonteen huomioiden on mahdollista. Validiteettia tarkasteltaessa mietitään esimerkiksi tutkimuskysymyksiin vastaamista.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Haastattelujen toteutus

Empiiristä osuutta varten suoritettiin 12 haastattelua, jotka jakautuivat siten, että palveluntuottajan henkilökunnan edustajalta saatiin yksi haastattelu, oppilaitoksilta 4 haastattelua, yrityksiltä ja muilta organisaatioilta myös 4 ja opiskelijoilta 3 haastattelua. Haastattelut tehtiin 15.11. ja 7.12.2018 välisenä aikana Satakunnan alueella. Palveluntuottajan edustajaa haastateltiin Satakunnan ammattikorkeakoulun tiloissa. Opiskelijoita ja oppilaitosten edustajia haastateltiin omien oppilaitostensa tiloissa. Yritysten ja organisaation edustajia puolestaan haastateltiin kunkin omissa toimitiloissa. Yhtä haastattelua lukuun ottamatta haastatteluissa oli paikalla haastattelija ja haastateltava. Yhdessä haastattelussa haastateltavia oli yrityksen omasta aloitteesta paikalla kaksi, joten haastateltavia henkilöitä oli lopulta yhteensä 13.

Kaikki haastatellut opiskelijat olivat Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Yksi opiskelijoista edusti oppilaskuntatoiminnan myötä opiskelijoiden etuja laajemminkin.

Kaikki olivat vähintään kolmannen vuoden opiskelijoita. Käytännössä oppilaskunnan edustajaa lukuun ottamatta haastateltaviksi opiskelijoiksi valikoitui kaksi ensimmäistä suostumuksensa antanutta opiskelijaa. Haastatteluissa oli mukana 2 oppilaitosta, joista yksi oli ammattikorkeakoulu (oppilaitos A) ja toinen toisen asteen ammatillinen oppilaitos (oppilaitos B). Yrityksistä yksi oli pienehkö organisaatio, yksi vuokratyöfirma ja yksi suurempi koko maassa monialaisesti toimiva yritys. Muuksi organisaatioksi nimetty taho oli suuremman organisaation osana toimiva osahanke. Analyysi pyrittiin osittain tekemään ryhmittäin, mutta myös yksittäisiin henkilöihin viitaten.

Analyysiä tehtäessä huomattiin, että palveluntuottajan edustajan anonymiteettiin liittyvää ongelmaa ei ollut osattu ottaa huomioon etukäteen. Palveluntuottajan edustajia on vain yksi, joten hänen näkemystään on vaikea käsitellä yksityiskohtaisesti omana osionaan. Kaikille haastateltaville oli etukäteen luvattu kohtuullinen anonymiteetti, joten palveluntuottajan edustaja päätettiin liittää johonkin kolmesta muusta osapuoliryhmästä. Tämä ei ole ihanteellinen ratkaisu, koska palveluntuottajan edut ja tarpeet eivät välttämättä käy yksi yhteen minkään muun osapuolen kanssa. Harkinnan jälkeen palveluntuottaja päätettiin yhdistää oppilaitosten kanssa samaan ryhmään, koska nämä kaksi tahoja nähdään aktiivisimmiksi osallistujiksi koko palvelunkehittämisen prosessia ajatellen. He aloittivat yhdessä kehittämisen prosessin ja tulevat jatkamaan sitä yhdessä tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, joten tälle vaihtoehdolle näytti olevan eniten perusteluja.

Samansuuntainen ongelma havaittiin myös vuokratyöfirman kohdalla, koska niitäkin on tutkimuksessa vain yksi. Vuokratyöfirmojen tilannetta tarkastellaan osittain yhtenä muiden yritysten joukossa, mutta toimeksiantajan alkuperäisen toivomuksen mukaan myös erikseen. Vuokratyöfirman näkökulma on joissakin kohdin niin selvästi erilainen kuin muiden yritysten, että sitä ei voisi käsitellä oikeastaan mitenkään, jos pyrittäisiin täyteen anonymiteettiin. Niiltä osin kuin mahdollista, pyritään anonymiteettiä säilyttämään, mutta joissakin kohdin analyysistä käy väistämättä ilmi, kenen näkökulmasta on kyse. Haastattelutilanteessa vuokratyöfirman edustajan kanssa puhuttiin anonymiteetistä, ja hän kertoi, että hänelle sopii myös, että hän ja yritys esiintyisivät opinnäytetyössä omilla nimillään. Tässä yhteydessä ei tietenkään esitetä yrityksen tai sen edustajan nimeä, kuten ei muidenkaan haastateltavien, mutta tällä perusteella arvioidaan

kuitenkin hyväksyttäväksi, että vuokratyöfirman näkemys esitetään osittain erikseen omassa osiossaan.

Haastattelut pyrittiin aloittamaan lyhyellä informoinnilla tutkimuksen luottamuksellisuudesta, suostumuksesta ja mahdollisuudesta vielä perua suostumus sekä äänitteiden hävittämisestä tutkimuksen jälkeen. Suostumuksen perumismahdollisuutta ei muistettu esittää kaikille haastateltaville. Litterointi aloitettiin heti ensimmäisen haastattelun jälkeen. Litteroitavia tallenteita äänitettiin kaikkiaan noin 18 tuntia, joista analysoitavaa tekstiä kertyi 77 sivua. Lyhin haastattelu kesti tasan tunnin ja pisin noin 2 tuntia 45 minuuttia. Toimeksiantajalle annettiin kaksi alustavaa kirjallista edistymisraporttia haastatteluista havaituista pääkohdista ennen varsinaisen analyysin aloittamista.

Haastatteluissa oli tarkoitus välttää johdattelevia ja dikotomisia kysymyksiä tulosten luotettavuuden varmistamiseksi, mutta käytännössä tämä osoittautui vaikeaksi. Tähän vaikutti varmasti haastattelijan kokemattomuus sekä se, että haastattelujen edetessä erilaisia malleja alkoi ilmestyä niin monta, että vaikutti tarpeelliselta etsiä näkökulmia ja tarkennuksia edellisissä haastatteluissa esiin tulleisiin ehdotuksiin. Varsinkin tällaisissa tilanteissa osa kysymyksistä muotoutui alkuperäisen suunnitelman vastaisesti dikotomisiksi tai tahattoman johdatteleviksi. Yleisinä esimerkkeinä tällaisista voitaisiin mainita kysymykset, joilla pyrittiin saamaan esille haastateltavan mielipide mahdollisesta palveluun liitettävästä profiilista (olisiko hyvä, että palveluun voisi liittää profiilin; entä jos palveluun olisi mahdollista tehdä oma profiili).

Haastattelijan kokemattomuus näkyi myös siinä, että suurin osa yllä mainituista ongelmakohdista huomattiin vasta litterointivaiheessa. Lopuissa haastatteluissa esimerkiksi profiilivaiheesta kysyttiin tarkoituksella sen jälkeen, kun haastateltava oli ensin itse esittänyt oman näkemyksensä, jotta ei johdateltaisi liikaa, mutta saataisiin asiaan liittyvä mielipide esiin. Tällaisiin kohtiin pyritään kiinnittämään huomiota analyysissä kertomalla, oliko ehdotus oma-aloitteinen vai tuliko näkemys esille vasta kysyttäessä. Kohdissa, joissa tästä ei ole puhetta, oletusarvo on, että näkemys on oma-aloitteinen.

7.2 Analyysin kulku

Toimeksiantajalle annetut ennakkoraportit voidaan nähdä alustavana analyysinä, jossa etsittiin usein toistuvia tai muuten merkittäviä näkökohtia lukemalla aineistoa ja merkitsemällä huomionarvoisia kohtia. Varsinaisen analyysin ensimmäisessä vaiheessa kaikki haastattelut luettiin merkiten kolmella eri värikoodilla haastattelurunkojen kolmeen pääkohtaan liittyvät seikat karkeasti jaotellen. Omat värikoodinsa merkittiin työelämäyhteistyölle, palvelun prosesseille ja lomakkeille ja ohjeistukselle. Tässä vaiheessa merkittiin myös huomionarvoisia seikkoja nuolin ja ydinsanoin marginaaleihin.

Seuraavilla lukukerroilla, joilla muun muassa etsittiin tarkempia kuhunkin haastattelurungon pääkohtaan ja alakohtiin liittyviä seikkoja, vaihdettiin värikoodia, jotta analyysin edetessä erotetaan syvemmän tason jaottelut alkutason merkinnöistä. Tässä vaiheessa etsittiin myös mahdollisia osapuoliryhmien sisäisiä yhtäläisyyksiä tai eroavuuksia, jotta voitaisiin nähdä, onko muodostettavissa ryhmälle yhteisiä ehdotuksia. Samalla etsittiin, onko tunnistettavissa ryhmien välisiä eroja, vai onko kyseessä lähinnä yksilöiden näkemuserot. Näin pienestä haastattelumäärästä ei voida tehdä mitään varsinaisia yleistyksiä, mutta oli mielenkiintoista nähdä, olisiko jonkinlaisia yhteyksiä mahdollisesti havaittavissa.

Haastatteluissa käytettiin suunnitelman mukaan customer journey canvaseja asiakaspolkujen hahmottamiseen. Haastatteluissa ja analyysivaiheessa huomattiin kuitenkin, että canvasien heikkoutena oli se, että ne toimisivat paremmin tilanteissa, joissa pystyttäisiin kuvaamaan yksi selkeä asiakasryhmä. Tässä tapauksessahan yritettiin hahmotella useiden toimijoiden polkua yhtäaikaisesti. Haastattelutilanteet olivat liian lyhyitä ja sisälsivät paljon muita aihepiirejä, joten canvaseille ei ehditty antaa tarpeeksi aikaa. Palvelumuotoilussahan usein käytetään erilaisia työpajoja, jollainen tässäkin tapauksessa olisi tarvittu, jotta canvasin käytöstä olisi saatu paras hyöty. Vain muutama haastateltavista varsinaisesti kirjoitti canvasiin mitään. Tästä huolimatta canvasien käyttö antoi keskustelulle suuntaa ja ohjasi ja kokosi haastateltavien ajatuksia auttaen monia heistä pohtimaan palvelua toimintojen jatkumona. Canvaseihin liittyvät pohdinnat tulivat esille haastatteluissa, joten ne on esitetty prosesseja koskevassa osuudessa muun analyysin seassa.

Seuraavassa vaiheessa laadittiin alustavat prosessiehdotukset prosessikaavioina sen mukaan, millaisia havaintoja analyysissä oli löydetty. Prosessikaaviot ja niihin liittyvät kirjalliset selitykset esitetään liitteissä 11, 12 ja 13. Prosessikaaviot lähetettiin suunnitelman mukaan oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajille kommentoitaviksi, jotta opinnäytteeseen saataisiin lisää palvelumuotoiluun kuuluvaa yhteiskehittämistä. Ensimmäiseen kommenttipyyntöön esitettyyn päivämäärään mennessä ei saatu yhtään kommenttia, joten määräaika pidennettiin. Sähköpostina lähetetty kommenttipyyntö esitetään liitteessä 14. Jatkoaikana aiheita kommentoi vain kaksi oppilaitosten edustajaa. Saatujen jatkokehitysehdotusten tarkastelun jälkeen tehtiin kommenttien perusteella myöhemmin esitellyt service blueprintit. Lomakkeisiin ja ohjeistukseen liittyvät suositukset tehtiin pitkälti alkuperäisten haastattelujen perusteella, vaikka niissäkin huomioitiin myös jatkokommentit.

Haastatteluja luettiin läpi useita kertoja ja niistä löydettiin myös olennaisia aihepiirejä varsinaisen haastattelurungon ja tutkimuskysymysten ulkopuolelta. Näitä seikkoja otettiin esille erillisessä aineistolähtöisissä aiheita koskevassa osiossa, vaikka osa niistä oli aiemmin rajattu työn ulkopuolelle. Näin toimittiin, koska haluttiin antaa mahdollisimman paljon tietoa oppilaitoksille ja palveluntuottajalle, jotka käytännössä jatkavat palvelun kehittämistä, jotta haastatteluista ja tästä opinnäytetyöstä olisi heille aidosti hyötyä. He voivat jatkossa tehdä annetun tiedon perusteella informoituja päätöksiä tai jättää mainitut seikat huomiotta, jos arvioivat ne merkityksettömiksi.

Osapuolten ryhmiä käsiteltiin varsinkin prosesseja koskevassa analyysissä erikseen, koska aikomuksena oli nähdä, eroavatko ryhmien näkemykset jotenkin toisistaan. Tämä lähestymistapa aiheutti kuitenkin varsin paljon toistoa, joten ryhmiä ei eroteltu rakenteellisesti täysin omiksi osioikseen muissa kuin prosesseja ja rooleja koskevassa osiossa. Tämä osio jaoteltiin erikseen, koska sen huomattava pituus olisi muuten voinut tehdä lukemisesta sekavaa. Haastatteluissa käsiteltiin prosessiin liittyviä tai sitä sivuavia asioita kolmesta haastattelurunkojen pääaiheryhmästä selvästi eniten, minkä vuoksi analyysiosuudet ovat huomattavan eri pituisia.

Analyysissä haluttiin pitää mielessä teoriaosuudessa (4.3.1) esitetyt palvelumuotoilulle ominaiset lähtökohdat, joista esimerkiksi käyttäjäkeskeisyys (user-centred/hu-

man-centered) näkyi voimakkaasti lähes kaikkien haastateltavien kommenteissa. Teoriaosuudessa muistutettiin, että käyttäjäkeskeisen lähestymistavan yksi ongelmakohta voi olla se, että asiakkaat voivat olla tarpeiltaan ja kokemuksiltaan varsin erilaisia. Tämä huomattiin haastatteluja analysoitaessa ja prosessiehdotuksia tehtäessä selvästi, koska osittain haastateltujen näkemykset olivat täysin päinvastaisia. Joku haastateltavista saattoikin voimakkaasti esittää välttämättömäksi jonkun toiminnon, jota toinen ei taas lainkaan kannattanut. Tällaisesta esimerkkinä mainittakoon myöhemmin alla esitetty opiskelijoiden mahdollisuus tehdä omia ilmoituksia palveluun. Tämä piirre monimutkaisti prosessiehdotusten tekoa, mikä näkyy prosessiehdotuksessa 3 (Liite 13), johon on yritetty sisällyttää huomattavan monta vaihtoehtoista toimintamallia.

Prosesseja ja customer journey canvaseja käsittelevässä osuudessa alla etsittiin muun muassa palvelumuotoiluun kuuluvia palvelun toimintojen jatkumoa (sequencing) ja koko opinnäytetyöllä pyrittiin yhdessä luomiseen (co-creative/collaborative). Palvelun kokonaisu ympäristön huomioinniksi (holistic) voitaisiin nähdä esimerkiksi työelämäyhteistyön käsittely haastatteluissa ja toisaalta pohdinta siitä, millaisia tuntemuksia muun muassa prototyypissä esitelty suunniteltu palveluympäristö sai haastateltavissa aikaan (4.3.1).

Palvelumuotoilulle olennaista toistoa (iteration, 4.3.1) pyrittiin saamaan aikaan esimerkiksi luomalla haastattelujen perusteella uudet lomakkeiden prototyypit. Jollain tasolla toistoksi voidaan katsoa myös myöhemmin alla esitettävät prosessiehdotukset, joiden ei ollut tarkoituskaan jäädä lopullisiksi suosituksiksi, vaan kommentoinnin jälkeen niistä kehitettiin suositusosiossa esitetyt blueprint-versiot, joiden pohjalta toimeksiantaja voi halutessaan jatkaa palvelun kehittämistä.

7.3 Työelämäyhteistyö

Haastateltavien yhteinen näkemys oli, että Slice Wanted -palvelun kaltaista järjestelmää tarvitaan, jotta yritysten ja opiskelijoiden tarpeet saataisiin kohtaamaan entistä keskitetyemmin ja helpommin. Muutamat mainitsivat myös, että kaikille tarkoitettu järjestelmä tekisi kohtaannosta tasapuolisempaa ja varmempaa. Näin ajateltiin muun muassa siksi, että nykyisin voi riippua pitkälti opettajasta, miten ja kenelle hän yritykseltä

saamansa tiedon välittää. Käytännössä kaikkien haastateltavien mielestä kehitettävän palvelun perusidea liittyy suoraan ja olennaisesti työelämäyhteistyöhön. Haastatteluissa periaatteessa sivuttiin lähes kaikkia tämän opinnäytetyön työelämäyhteistyötä käsittelevässä teoriaosuudessa mainittuja aihealueita haastateltavien oma-aloitteisesti esittäminä.

Useissa haastatteluissa puhuttiin nykyisten toimintatapojen ongelmista työpaikkojen, erilaisten harjoitteluiden ja opinnäytetyöaiheiden ilmoittamisessa tai välittämisessä yrityksiltä oppilaitosten kautta opiskelijoille, mutta puhuttiin paljon myös onnistumisista. Ongelmaksi nähtiin nimenomaan kohtaanto, eli se miten työnantajat tai muut toimeksiantajat ja opiskelijat saataisiin löytämään toisensa sopivaan aikaan ja kumpaakin osapuolta hyödyttäviin tehtäviin. Oppilaitokset pohtivat muun muassa, miten heille ilmoitettuja paikkoja koskevaa tietoa voitaisiin esittää nykyistä vaivattomammin ja luotettavammin mahdollisimman laajalti opiskelijoiden saataville. Samalla osassa haastatteluista yrityksistä kuitenkin nähtiin, että suorat yhteydet oppilaitosten opettajiin ovat toimineet enimmäkseen hyvin, joten tästä palvelusta toivottaisiin heille toimivan järjestelmän oheen entistäkin vaivattomampaa tapaa toimia.

Oppilaitosten edustajat kokivat, että työelämäyhteistyö tässä kehitettävän palvelun muodossa on olennainen osa oppilaitosten ydintehtävää. Oppilaitoksissa selvästi ymmärrettiin, että tällainen palvelu yhdistyy niiden lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseen. Eräs haastatteluista kutsui järjestelmän tarkoitusta 'työelämän palvelemiseksi'. Lisäksi haastatteluista kävi ilmi, että opiskelijoiden koulutukseen pakollisina kuuluvia työelämän kanssa yhdessä toteutettavia osuuksia on varsinkin toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa vielä lisätty entisestään, joten tarve paikkojen löytämiselle on ilmeinen sekä ammattikorkeakouluissa että toisen asteen oppilaitoksissa.

Palvelun ilmeisestä tarpeesta ja hyvästä tarkoituksesta huolimatta lähes kaikki haastateltavat pohtivat, miten eri osapuolet saataisiin käyttämään palvelua. Haastatteluista ei noussut esille selkeää vastausta tähän, mutta enemmistö painotti tässä yhteydessä voimakkaasti erityisesti oppilaitosten suorittaman tiedottamisen roolia. Esimerkiksi yksi opiskelija näki, että kaikkien osapuolien sitoutuminen palveluun on oleellista siinä, että se voitaisiin saada toimimaan. Hänen mielestään palvelu ei toimi, mikäli yksikin osapuoli jättää osansa täyttämättä.

Oppilaitoksissa myös ymmärrettiin, että niiden osa opiskelijoiden urapolulla ei pääty heti valmistumishetkellä, vaan palvelun kohdalla ajateltiin selvästi myös hieman pidemmälle ulottuvaa uraohjausta ja vastavalmistuneiden tarpeita. Yksi haastateltavista käytti tässä ilmaisua 'työelämään saattaminen', mikä hänen kokemuksensa mukaan on koettu tärkeäksi ja mihin Slice Wanted -palvelu voisi tuoda oman panoksensa. Lisäksi kaksi muuta oppilaitosten edustajaa viittasi haastatteluissa oppilaitoksensa visioon, joka kiteyttää toiminnan tarkoituksen opiskelijoiden työllistymiseen eli siihen, että organisaatio päivittäisillä toimillaan tukee kaikkien opiskelijoidensa työllistymistä. Haastatteluista kävi ilmi, että Slice Wanted -palvelun kaltainen järjestelmä voisi osaltaan edistää tämän vision toteutumista, mikäli kaikki osapuolet saataisiin käyttämään palvelua.

Eräs opiskelijoista kiteytti näkemyksensä työelämäyhteistyöstä sanomalla, että koulutus ja työelämä 'ovat olemassa toisiaan varten'. Kummatkin tarvitsevat toisiaan alueen kehittämiseen. Opiskelija myötäili näin mielipiteissään varsin pitkälti oppilaitosten ajattelua ja laissakin osoitettuja velvoitteita toimia yhdessä alueen tarpeisiin sopivan työvoiman kouluttamiseksi (5.1). Toisille opiskelijoille työelämäyhteistyö Slice Wanted -palvelun yhteydessä merkitsi lähinnä hyviä verkostoitumismahdollisuuksia, joiden avulla voitaisiin päästä harjoittelujen ja opinnäytteiden kautta mahdollisiin vakituksiin työpaikkoihin.

Osa haastatteluista heijasteli teoriaosuudessa esitettyä ajatusta siitä, että yhteistyön toimivuus on usein pitkälti opettajien aktiivisuuden varassa (5.1). Eräs haastateltavista oppilaitosten edustajista osoitti, että pahimmillaan yrityksen esittämä projekti tai muu toimeksianto voi jäädä täysin vaille toimenpiteitä, mikäli pyyntö menee opettajalle tai muulle taholle, joka ei vie asiaa mitenkään eteenpäin. Parhaimmillaan taas asia voi lähteä välittömästi etenemään kaikkia osapuolia hyödyttävään suuntaan. Hänen mielestään tässä kehitettävä palvelu voisi tuoda lisäarvoa siinä tapauksessa, että ilmoituksia käsittelevillä oppilaitosten henkilöstön jäsenillä olisi aito vastuu välittää tieto asianmukaisille tahoille, joilla taas olisi vastuu käsitellä asiaa eteenpäin. Haastateltava arvioi, että tärkeydestään huolimatta ilman selkeää vastuuta ja täsmällisiä toimintamalleja palvelun toiminta voi taas edellisten palveluiden tavoin pysähtyä jonkun sähköpostiin. Yksi haastatelluista yrityksistä kertoi käyttäneensä joitakin kertoja alueella

toimivan ammattikorkeakoulunkin käyttämään ilmoituspalvelua, mutta ei saanut ilmoituksiinsa yhtään vastausta.

Yksi oppilaitosten edustaja pohti, että Slice Wanted -palvelu olisi hyvä tapa olla edistämässä kohtaantoa ja laittamassa yhteistyötä liikkeelle, vaikkakaan se ei voi haastattavan mukaan korvata kokonaan oppilaitosten henkilökunnan ja yritysten välisen kommunikaation, neuvottelun ja suunnittelun tarvetta. Oppilaitosten roolia, velvollisuuksia ja toimintamahdollisuuksia ja toisaalta yritysten ja organisaatioiden tarpeita ei voida saumattomasti sovittaa yhteen ilman henkilökohtaisia kontakteja, joten työelämäyhteistyötä ei voida jättää 'kasvottoman järjestelmän' varaan.

Yksi opiskelijoista lisäksi arveli, että yritykset, joilla on hyvät henkilökohtaiset yhteydet opettajiin jo vuosien ajalta, luultavasti haluavat jatkaa samaan malliin. Hän myös ajatteli, että henkilökohtaiset kontaktit opettajien ja yritysten välillä ovat rikkaus ja etu, jota ei olisi järkevää edes yrittää vähentää. Lisäksi opiskelija muistutti, että yhteistyössä ei ole kyse vain yritysten tarpeesta kontaktoida oppilaitoksia, vaan oppilaitoksissakin tarvitaan yrityksiä, joiden kanssa esimerkiksi suunnitella ja toteuttaa opintoihin kuuluvia yritysprojekteja.

Haastatteluista nousi esille periaatteessa kaksi vastakkaista ajatusta siitä, mitä Slice Wanted -palvelu voi tehdä työelämäyhteistyölle. Useimmat aihetta pohtineet katsoivat, että se olisi myönteinen yritys yhteistyötä vahvistava palvelu. Näin ajateltiin varsinkin oppilaitosten ja pitkälti myös yritysten taholta. Kuitenkin eräs näkökulma (erityisesti yksi opiskelija ja yksi oppilaitoksen edustaja olivat samoilla linjoilla) oli se, että mikäli yrityksiä vain käsketään käyttämään palvelua tästä eteenpäin ilman hyvää siirtymävaiheen hoitoa, palvelu itseasiassa etäännyttäisi oppilaitoksia yrityksistä. Tämän näkemyksen mukaan yrityksiä kannattaisi auttaa palvelun käytössä aluksi hyvinkin konkreettisesti ilmoituksia täyttämällä ja muilla henkilökohtaisilla kontakteilla mahdollisissa ongelmatilanteissa. Eräs opiskelijoista mainitsi, että jatkuvan ja monipuolisen yhteistyön kannalta pelkkä asioiden mahdollistaminen ei ole hyvää palvelua.

Alla prosesseja koskevassa osuudessa esitetään yhden yrityksen näkemys siitä, että opiskelijoiden tulisi voida tehdä omia ilmoituksia palveluun. Perustelut tähän näke-

mykseen liittyivät osaksi siihen, että se auttaisi löytämään sopivia ehdokkaita ja arvioimaan heidän soveltuvuuttaan ilmoituksen perusteella. Tärkeäksi lisäsyöksi tähän osoittautui kuitenkin yrityksen halu olla mukana tukemassa opiskelijoita ja edesauttamassa heidän opintojensa kulkua. Haastateltava mainitsi muun muassa, että heillä on jatkuvasti harjoittelijoita ja opinnäytetyön tekijät ovat tervetulleita aina. Olisi siis tärkeää, että opiskelijat itse tarjoaisivat aiheita, koska yritykselle ei aina tule mieleen, mitä voisi tutkia. Yritys voisi löytää opiskelijan ilmoituksesta tutkimusidean, johon yrityksellä olisi tarvetta, mutta myös annettavaa. Tämä näkemys osaltaan osoittaa, että yrityksissä halutaan etsiä tapoja täyttää yhteiskuntavastuuta konkreettisilla tavoilla.

Kaksi muutakin haastateltua yritysten edustajaa osoittivat samaa myönteistä asennetta opinnäytteisiin ja erilaisiin harjoitteluihin. Erityisesti yksi yrityksistä jatkuvasti aktiivisesti kysyy oppilaitoksista itselleen uusia koulutettavia. Kuitenkin teoriaosuudessa esitetyn yritysbarometrin (5.3) mukaan suurin osa alueen yrityksistä ei tehnyt korkeakouluyhteistyötä tai vastaavaa ollenkaan, eikä teettänyt lainkaan opinnäytetöitä. Barometri ei huomionnut toisen asteen yhteistyökuvioita. Tässä tehtyihin haastatteluihin valikoitui aktiivisia, aiheesta erityisen kiinnostuneita yrityksiä. Aihealueeseen suhtauduttiin haastatteluissa osittain innostuneesti ja haluttiin olla mukana muokkaamassa uusia kykyjä alalle, eikä vain saamassa itselle hyötyä.

Kvantitatiivinen kysely yllä mainitusta aiheesta olisi mahdollisesti tuottanut lähemmin barometriä mukailevia tuloksia. Laadulliselle tutkimukselle tyypillisesti tästä ei siis voida päätellä, että alueen yritykset yleensä suhtautuisivat aiheeseen näin myönteisesti, eikä tämän tutkimuksen keinoin ole mahdollista tai tarkoituksaan ennakoida, miten laajasti alueen yritykset lopulta käyttäisivät palvelua.

Yksi oppilaitosten edustaja erityisesti pohdiskeli, miten kauan yrityksillä riittää halua ottaa lainsäädännön edellyttämä yhä suurempi rooli erityisesti ammatillisessa koulutuksessa. Hän näki, että tällä hetkellä halukkuutta vielä löytyy ja heillä onkin paljon koulutukseen liittyviä kumppanuuksia alueen yritysten kanssa. Myös yritysten haastatteluista näkyi halu olla tiiviisti mukana täyttämässä yhteiskunnallista roolia, mutta haastatteluissa esitettiin myös joitakin varsinkin työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen liittyviä haasteita. Oppijan omaa aktiivisuutta ja motivaatiota pidettiin erittäin toivottavana ja lisäksi esitettiin vahvoja vetoamuksia sen puolesta, että oppilaitokset voisivat

entistä tiiviimmin olla mukana varmistamassa, että opiskelijat ymmärtävät työelämän vaatimuksia ja esimerkiksi soveltuisivat harjoittelupaikkaan ja opiskelemalleen alalle.

Yritykset myös toivoivat, että oppilaitokset olisivat konkreettisemmin esittämässä yhteiset pelisäännöt siitä, miten työpaikalla voidaan ohjeistaa harjoittelevia opiskelijoita käytännön asioista, kuten poissaoloista, työajoista ja palautteen annosta. Tässä yhteydessä yrityksissä tunnistettiin teoriassakin (5.3) mainittu riski siitä, että yritysten opiskelijoihin satsaama panostus voi mennä hukkaan, mikäli esimerkiksi harjoittelu tai opinnäytetyö ei sujukaan toivotulla tavalla. Tämä on yksi syy, miksi palveluun toivottiin jonkinlaista suosittelujärjestelmää.

Haastatteluissa tuotiin esille, että yrityksille on tietenkin etua edullisista harjoittelijoista, mutta heihin myös panostetaan paljon aikaa ja resursseja. Teoriaosuudessa (5.2) mainittiin ongelmana se, että jotkut voivat etsiä harjoittelijoista itselleen ilmaista työvoimaa. Tätä pohdiskeli myös yksi oppilaitosten edustaja, jonka kokemuksen mukaan jotkut yritykset voivat olettaa, että oppilaitoksilla on velvollisuus toimittaa harjoittelijoita tai tehdä heille joku projekti ilmaiseksi. Myöhemmin lomakkeita koskevassa osiossa keskustellaan palkkausta tai palkattomuutta koskevista näkemyksistä lisää.

Haastatteluissa esitettiin myös se teoriaosuudessa (5.2) mainittu seikka, että sekä opiskelijoiden että joidenkin yrittäjien mielestä opiskelijat löytävät opinnäytetyöaiheet yleisimmin harjoittelupaikoista tai muista työpaikoista itse. Yksi yrittäjistä mainitsi, että mieluiten ottaisivatkin opinnäytetyön tekijäksi tutun opiskelijan, joka jo tietää, miten asiat yrityksessä hoidetaan. Samasta syystä yksi opiskelijoista katsoi, että palvelun opinnäytetyöaiheiden ja gradujen ilmoittamisominaisuus ei ole ensisijaisen tärkeä, vaan pääpaino olisi työ- ja harjoittelupaikkojen ilmoittamisella. Toinen opiskelija kertoi löytäneensä itse opinnäytetyöaiheen ja osa-aikaisen työpaikan oppilaitoksen ilmoituksen kautta saamastaan harjoittelupaikasta. Sama opiskelija kuitenkin tiesi, että suurin osa hänen vuosikurssistaan oli vielä vailla opinnäytetyön aihetta, joten hän katsoi palvelun tarpeelliseksi sekä harjoittelujen että opinnäytteiden osalta. Työpaikkoja hän katsoi löytyvän helposti muistakin palveluista.

Teoriaosuudessa (5.2) mainittiin, että usein opinnäytetöiden kohdalla oma aiheenvälintä lisää opiskelijan motivaatiota. Esitettiin myös, että opiskelijan suorittamalle

työlle on eduksi, jos opiskelija näkee, että hänen työstään on hyötyä yritykselle. Kuten yllä jo mainittiin, samaa ajateltiin erityisesti kahdessa yrityksessä, joissa toivottiin, että opiskelijat tarjoaisivat omia aiheitaan, jotka yhdistettäisiin yrityksen tarpeisiin. Tällöin molemmat osapuolet voisivat hyötyä opinnäytetyön toteuttamisesta parhaalla tavalla.

Teoriaosuudessa (5.1) tuotiin lisäksi esille ammattikorkeakoulujen yhteistyövelvoite alueen muiden oppilaitosten kanssa ja yrityspuoleltakin esitetty toivomus, että tässäkin kehitettävän palvelun tyyllisistä järjestelmistä löytyisi eri koulutustasojen opiskelijat samasta palvelusta. Enimmäkseen haastatteluista nähtiin tai niistä oli pääteltävissä, että pidettiin siitä, että korkea-aste ja toinen aste olisivat saavutettavissa yhdellä palvelulla. Vastakkaisia mielipiteitäkin tosin esitettiin. Yksi oppilaitosten edustaja näki, että yhden oppilaitoksen palvelua olisi helpompi kehittää, moderoida ja hallinnoida. Samaa pohti myös yksi opiskelijoista, joka myös vahvimmin toivoi, että palvelu profiloituisi vain korkea-asteen opiskelijoihin, jotta työnantajat voisivat tietää, mistä löytyy kohdennetusti alueen korkeakoulutetut tekijät.

Yksi oppilaitosten edustajista arvioi, että yhteistyö muiden oppilaitosten kanssa voisi toimia palvelussa myös siinä, mitä tehdään tapauksissa, joissa esimerkiksi tarjottu toimeksianto tai projekti ei sovellu omalle oppilaitokselle. Tällöin palvelu voisi toimia niin, että oppilaitoksesta otetaan yhteyttä toiseen palvelussa mukana olevaan oppilaitokseen, jolle tarjous voisi olla sopivampi. Tällä tavoin osapuolet hyötyisivät siitä, ettei yrityksen ideaa vain hylättäisi, vaan sille löydettäisiin oppilaitosten taholta mahdollisesti vaihtoehtoinen toteuttaja.

Oppilaitoksen rooli palvelussa nähtiin haastatteluissa hieman eri tavoin, mutta kaikki oppilaitosten edustajat näyttivät pitävän sitä erottamattomana osana palvelua. Oppilaitosten rooli koulutukseen liittyvissä toimissa liittyy esimerkiksi teoriassakin mainittuihin sopimukseen harjoitteluista tai opinnäytteistä, joita ei voi tehdä ilman oppilaitosta (5.2). Lisäksi varsinkin yksi oppilaitosten edustaja pohdiskeli sitä, miten oppilaitokset voisivat olla mukana varmistamassa, että tarjotut paikat täyttävät esimerkiksi harjoitteluille asetetut kriteerit ja vastaavat ilmoituksissa luvattuja ehtoja. Tässä hän mietti myös sitä, minkälaisen vaikutelman opiskelijalle antaa se, jos Slice Wanted -palvelu esitetään oppilaitoksen sivuilla. Hän pohdiskeli, ajatteleeko opiskelija tällöin, että palvelussa ilmoitetut paikat ovat oppilaitoksen hyväksymiä.

7.4 Prosessiehdotukset, roolit ja vastuunjako

7.4.1 Oppilaitokset ja palveluntuottaja

Oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajien näkemyksissä yhteistä oli pitkälti se, että prosessia joko edeltäisi markkinointi ja viestintä tai prosessin katsottiin alkavan viestinnästä. Oppilaitosten ja varsinkin palveluntuottajan vastuuksi katsottiin tiedottaa opiskelijoita ja alueen yrityksiä Slice Wanted -palvelusta. Slice.fi voisi informoida monipuolisesti nykyisiä asiakkaitaan uutiskirjeiden, puhelinsoittojen ja muiden sopivien kanavien kautta. Opiskelijoille palveluntuottajan puolelta tietoa voitaisiin viedä erilaisten esitteiden ja somekanavien kautta. Hakukoneoptimoinnin mahdollisuuskin mainittiin.

Oppilaitoksissa oltiin varsin yksimielisiä siitä, että palvelu voidaan tuoda oppilaitosten omille sivustoille ja sitä voidaan markkinoida aktiivisesti oppilaitosten kumppaniyrityksille, muille alueen yrityksille ja yritysyhdistyksille esimerkiksi uutiskirjeiden ja erilaisten tiedotteiden välityksellä. Tosin yhden näkökulman mukaan näitä lähetettäessä tulisi varmistua, mitä oppilaitokset voivat tietosuojan sallimissa rajoissa omille kumppaneilleen lähettää. Ehdotettiin myös, että oppilaitoksen verkkosivuilla voisi olla tietoa yrityksille ja sieltä voisi päästä suoraan kirjautumaan palveluun. Oppilaitokset voivat myös tiedottaa opiskelijoitaan palvelusta esimerkiksi omilla sivustoillaan, somekanavissaan, koulujen info-tauluilla ja opettajien välityksellä. Ensimmäinen askel on siten saada alueen yrittäjät ja opiskelijat tietoisiksi uudesta palvelusta, jotta ilmoittajat ja hakijat voisivat löytää palvelun mahdollisimman yhtäaikaaisesti.

Kirjautuminen nähtiin yleisesti tarpeelliseksi ja useimmiten välttämättömäksi tai pakolliseksi muun muassa tietosuojasyistä (rekisteri), oman ilmoituksen muokkauksen kannalta, mahdollisten trollaajien tai muiden väärinkäytösten vähentämiseksi ja ilmoitusten laadun parantamiseksi. Yhden haastateltavan mielestä ilmoitusten laadulla on merkitystä muun muassa siinä, että opiskelijat helposti lakkaisivat käyttämästä palvelua, jos huomaisivat ilmoituksissa puutteita tai muuta vikaa.

Kirjautumisen kohdalla lisäksi pohdittiin teknistä toteutusta tunnusten luomisen osalta. Tunnukset olisi saatava käyttöön heti, jotta palveluun pääsisi heti kirjautumaan, mikä saattaa olla haaste palveluntuottajalle. Jotkut haastateltavista tunnistivat yleisesti riskiksi sen, että kiireiset yrittäjät eivät jää odottelemaan, vaan jättävät asian sikseen, jos palvelun toteutus ei toimi heti. Yhdeksi osaratkaisuksi ehdotettiin sitä, että Slice.fi -jäsenyritykset voisivat käyttää samoja tunnuksia myös Slice Wanted -palvelussa. Toinen näkökulma on opiskelijoiden kirjautuminen tai pääsy sovellukseen. Ongelmaksi voisi muodostua se, että sovellus lakkaa toimimasta, kun opinnot päättyvät. Mikäli ilmoituksia pääsisi selaamaan vain sovelluksessa, vastavalmistuneet eivät pääsisi niitä näkemään. Ongelman mahdollisesti ratkaisisi se, että ilmoitukset näkyisivät vapaasti palvelun verkkosivuilla.

Oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajien näkemyksille oli pitkälti yhteistä myös se, että yritysten olisi helpointa ja kaikkien kannalta työtä säästävintä pystyä itse laittamaan ilmoituksensa palveluun ja pystyä myös itse niitä tarvittaessa hallinnoimaan ja editoimaan. Tämä olisi lisäksi tietosuojakäytänteiden takia tärkeää. Eräs näkökulma kuitenkin esitettiin pohtimaan sitä, olisiko helpointa seurata ilmoitusten sisältöä, mikäli palveluntuottaja kirjaisi ilmoitukset järjestelmään, koska tämän näkemyksen mukaan ilmoituksia ei haluttaisi päästää suoraan järjestelmään. Tämä poistaisi mahdollista editointia tai moderointia koskevat lisäongelmat, mutta aiheuttaisi palveluntuottajalle huomattavan työtaakan, mikäli ilmoituksia olisi paljon. Ehdotettiin myös, että palveluntuottajalle voisi tulla järjestelmästä ilmoitus aina uuden lomakkeen lisäämisen jälkeen. Tämä auttaisi palveluntuottajaa seuraamaan ilmoitusten sisältöä.

Enemmistö oli sitä mieltä, että ilmoituksia ei editoida, ainakaan ilman ilmoituksen laittajan antamaa lupaa. Eräs haastateltava huomautti, että tietosuojan vuoksi editointia ei ehkä edes voisi suorittaa kukaan muu kuin siihen erikseen yrityksiltä luvan saanut rekisterinpitäjä, joka on siis palveluntuottaja. Sama haastateltava käytti tätä perustelua myös siihen, miksi hänen mielestään oppilaitokset eivät voi laittaa ilmoituksia järjestelmään yritysten puolesta, vaikka joidenkin mielestä tämä voisi olla hyvää asiakaspalvelua. Editoinnin tarvetta ajateltiin vähennettävän tarkalla ja selkeällä ohjeistuksella, jonkinlaisella yhtenäisellä formaatilla tai esimerkiksi lomakkeiden pakollisilla kentillä.

Moderoinnille nähtiin kuitenkin tarvetta, varsinkin palvelun alkuvaiheessa. Moderointia ajateltiin pääasiassa tehtäväksi jonkinlaisen oppilaitosten ja palveluntuottajan yhteisen moderointiringin välityksellä. Rinkiin voisi kuulua edustaja kustakin oppilaitoksesta ja palveluntuottajalta. Moderoinnissa nähtiin keskeiseksi oppilaitosten edustajien rooli, koska oppilaitoksille on tärkeää, että ilmoitetut paikat ovat asiallisia ja opiskelijoille sopivia. Eräässä haastattelussa ilmeni, että oppilaitokset tietävät kokeuksesta yrityksiä, joiden ilmoittamat paikat eivät olekaan vastanneet luvattuja ehtoja. Oppilaitokset haluavat tässä valvoa opiskelijoidensa etuja. Yksi poikkeava näkökulma tähän oli, että moderointi on turhaa ja työlästä. Enemmistö oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajista kuitenkin selvästi piti moderointia editointia parempana vaihtoehtona.

Varsin yksimielisiä oltiin myös seuranta- ja palautetiedon tarpeellisuudesta. Seuranta-tieto katsottiin tarpeelliseksi palvelun kehittämisen kannalta sekä sen arviointiin, miten hyödyllinen palvelu lopulta on oppilaitoksille ja opiskelijoille. Nähtiin myös, että yrityksetkin ovat kiinnostuneita palvelun toimivuudesta ja onnistumistarinoista. Onnistumistarinoilla ja hyvillä hyödyllisyyttä osoittavilla indikaattoreilla voitaisiin markkinoida palvelua edelleen. Tätä tietoa voitaisiin käsitellä opinnäytetyönä vuosittain oppilaitoksille ja yrityksille sopivaan muotoon. Mielenpitoet hieman hajaantuivat sen suhteen, miten seurantatietoa hankittaisiin ja mihin sitä käytettäisiin. Eräs haastateltava ajatteli, että sovelluksessa voisi mennä käyttäjille vuosittain hyvin lyhyt automaattinen kysely, jossa vastaukset voitaisiin antaa valitsemalla valikosta sopivin vaihtoehto, jotta kirjoittamista olisi mahdollisimman vähän. Osan näkökulma oli, että kysely menisi jokaisen ilmoituksen päättyessä automaattisesti sähköpostina käyttäjälle. Osa ei osannut sanoa miten tietoa olisi parasta kerätä, mutta näkivät seurannan kuitenkin tärkeäksi.

Toimeksiantaja pyysi lisäämään tähän yhteyteen haastatteluiden ulkopuolelta erään oppilaitoksen erityisen tärkeäksi kokeman seikan. Oppilaitokselle olisi tärkeää, että palvelusta lähtisi esimerkiksi 1-3 kuukautta ilmoituksen poistumisen jälkeen myös työntekijän (tai muun toimeksiannon tekijän) sähköpostiin kysely. Kyselyssä tiedusteltaisiin lyhyesti palvelun tulosta: johtiko hakeminen työllistymiseen vai ei, ja toisaalta palvelun laatua: vastasiko palvelu tarvetta vai ei. Työnantajilta kysyttäisiin li-

säksi sopivan ajan jälkeen, olivatko he tyytyväisiä palvelun kautta saamaansa työntekijään. Näillä lisäyksillä siis yhden oppilaitoksen taholta painotettiin palautteen hankkimista oleellisena osana palvelua. (Slice.fin edustajan henkilökohtainen tiedonanto 17.1.2019.) Haastatteluistakin kävi ilmi, että palautetta halutaan ja tarvitaan sekä yrityksiltä että opiskelijoilta, jotta nähdään, miten paljon palvelun kautta työllistyy opiskelijoita ja löydetään tekijöitä, sekä millaiseksi osapuolet näkevät palvelun laadun ja vastaavuuden heidän tarpeisiinsa.

Useiden näkemyksen mukaan seurantatieto voisi mennä tiedoksi siitä kiinnostuneille osapuolille ja sitä voitaisiin jotenkin käyttää markkinointiin ja jatkokehittämiseen. Toisaalta erään näkemyksen mukaan palvelua ohjaamaan olisi hyvä perustaa jonkinlainen oppilaitosten, palveluntuottajan ja mahdollisesti oppilaskunnan edustajien yhteinen seuranta- tai ohjausryhmä, joka valvoisi ja ohjaisi palvelun kehittämistä edelleen esimerkiksi kyseisen seurantatiedon perusteella.

Oppilaitosten edustajista vain yksi hahmotteli customer journey canvasiin kirjoittamalla asiakaspolkua. Polku alkoi palvelun hyödylliseksi havaitsemisesta ja päättyi palautteeseen. Hänen canvasissaan palveluun menemisen ja tutustumisen jälkeen valitaan, mitä palvelusta etsitään, kuvataan tarve, otetaan yhteyttä, neuvotellaan ja sovitetaan, suoritetaan sovittu työ tai toimeksianto, raportoidaan ja lopuksi annetaan ja saadaan palautetta. Hahmoteltu polku oli hyvin yksinkertainen ja looginen, mutta ei varsinaisesti ottanut kantaa siihen, mitkä toiminnoista tapahtuisivat Slice Wanted -palvelun sisällä ja miten.

Oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajien näkemykset palveluprosessista olivat yhtä lukuun ottamatta aiemmin mainituista prosessiongelmissä huolimatta jokseenkin yhteneväisiä. Prosessiin kuuluisi lyhimmillään tiedotus (palveluntuottaja/oppilaitokset), tarpeen havaitseminen (yritys/organisaatio), kirjautuminen palveluun, ilmoituksen laittaminen palveluun, mahdollinen moderointi, jonka jälkeen opiskelija joko ottaa yritykseen yhteyttä tai ei ota. Lopuksi tehtäisiin jonkinlaista seurantaa palvelun kautta saaduista paikoista ja työn- tai toimeksiannon suorittajista. Tämä on siis kaikkein yksinkertaisin esitys. Tässä ajatellaan, että ilmoitukset olisivat pääasiassa kertaluonteisia ja poistuisivat etukäteen määrättyinä ajankohtana järjestelmästä.

Eräissä ehdotuksissa yksinkertaisin versio jopa esitti, että oppilaitokset eivät olisi prosessissa tai palvelussa lainkaan mukana, paitsi tiedottamisen muodossa. Suurin osa kuitenkin oli sitä mieltä, että oppilaitosten rooli toki tavallisten rekrytointien osalta on pieni tai olematon, mutta koulutukseen liittyvissä asioissa keskeinen. Kaikki toiminnot, joissa opiskelija ja työnantaja tai muu toimeksiantaja eivät voi keskenään vapaasti päättää toiminnon ehdoista tai sisällöstä tai opintoihin kuuluvista suorituksista, kuuluvat jollakin tapaa oppilaitosten rooliin Slice Wanted -palvelussa. Palvelumuotoiluun kuuluvan AT-ONE -menetelmän (4.3.2) periaatteiden mukaan voidaan siis ajatella, että Slice Wanted -palvelussa tarvitaan oppilaitoksia, jotta sekä yritysten että opiskelijoiden näkökulmasta toivottu lopputulos saataisiin aikaiseksi. Käytännössä siis oppilaitoksilla voidaan nähdä olevan keskeinen rooli asiakastyytyvyyden luomisessa.

Koulutukseen liittyvien toimintojen osalta oppilaitosten rooli palveluprosessissa joidenkin mielestä jatkuisi jollakin tapaa ainakin sopimusten tekoon asti. Harjoittelu- ja opinnäytetyösopimusten teon yhteydessä esitettiin ajatus siitä, että palvelusta voisi mahdollisesti päästä suoraan oppilaitoksen sähköisiin järjestelmiin esimerkiksi sähköisen sopimuksen laatimiseksi. Toisaalta prosessi voisi jatkua jopa harjoitteluista tai muista suorituksista annettuihin arviointeihin saakka. Oppilaitokset varsin yksimielisesti toivoivat oppilaitosten laatiman tai keräämän ohjeistuksen tai linkkien ja yhteystietojensa liittämistä näiden palvelutuotteiden yhteyteen.

Suurin osa näki myös, että opintoihin liittyvät ilmoitukset, kuten harjoittelupaikka-, gradu- ja opinnäytetyöilmoitukset menisivät asiaan kuuluville oppilaitoksille tiedoksi, eivätkä jäisi pelkästään Slice Wanted -palveluun. Ilmoitukset voisivat mennä jollekin valitulle yhteyshenkilötaholle, joka toimittaisi tiedot eteenpäin sopiville muille tahoille. Yhteyshenkilöllä tämän palvelun yhteydessä tarkoitettiin lähes poikkeuksetta jotakin siihen velvoitettua taho, joka ei olisi yksittäinen henkilö, jotta välttyttäisiin lomien, sairastumisten, työtehtävien muutosten ja muiden kiireiden aiheuttamilta ilmoitusten tai lisätietopyyntöjen laiminlyönneiltä. Nähtiin myös, että välttämättä koko ilmoituksen ei tarvitse tulla oppilaitokseen, vaan tieto siitä, että uusi oppilaitoksien rooliin kuuluva ilmoitus on tullut järjestelmään, jolloin vastuutettu taho kävisi katso-massa ilmoituksen palvelusta. Tällöin näiden ilmoitusten osalta myös oppilaitokset

voisivat etsiä ilmoitukseen mahdollisesti sopivia opiskelijoita tai muita ratkaisuja. Lisäksi uusista ilmoituksista voisi tulla opiskelijoiden tietoon joku ponnahdus tai muu ilmoitus sovellukseen.

Samalle yllä mainitulle taholle ohjattaisiin myös muut lisätietokyselyt, jotka liittyisivät oppilaitoksien toimintoihin. Osa näki, että tällaiset tiedustelut menisivät palveluntuottajan kautta asianmukaisille tahoille, toisten mielestä voitaisiin ottaa yhteyttä suoraan oppilaitosten haluamiin tahoihin, kuten yrityspalvelunumeroihin tai viestintään. Oppilaitos itse valitsisi yhteydenottomuodon, joka voisi olla esimerkiksi soitto tai sähköposti. Eräs näkökulma oli, että mikäli lisätietokysymykset jotenkin yleisesti koskevat opiskelijoita, mutta ei tiedetä tarkasti, minkä oppilaitoksen, silloin sovellukseen voitaisiin laittaa kaikille yhteinen uutinen tarvittavine ohjeistuksineen. Lisätietojen kyselyn tarvetta voitaisiin myös pyrkiä ehkäisemään ennalta erilaisilla pakollisilla kentillä ja hyvällä ohjeistuksella. Jatkokehitystä ajatellen voitaisiin seurata, millaisia lisätietoja yleisimmin kysytään ja korjata ohjeistusta sen mukaan, tai laittaa palveluun osio, jossa käsitellään yleisimmin kysytyjä kysymyksiä.

Kuten yllä jo viitattiin, roolijaosta oppilaitosten ja palveluntuottajan välillä ei ollut täyttä yksimielisyyttä. Selvä enemmistö kuitenkin näki, että oppilaitoksilla on oma roolinsa koulutukseen liittyvien palvelun osa-alueiden kohdalla. Oppilaitokset voisivat mahdollisesti tuottaa palveluun tarvittavaa informaatiota siitä, mitä työnantajien tai muiden toimeksiantajien tulee huomioida erilaisten harjoittelujen ja opinnäytetöiden yhteydessä. Ei kuitenkaan tullut esille, miten täsmälleen ottaen tällainen tieto palvelussa esitettäisiin. Ehdotettiin muun muassa eri oppilaitosten laatimia info-paketteja tai linkkejä tarvittavaan tietoon oppilaitosten sivuille. Kuitenkin myös ajateltiin, että yrittäjät ja muut toimeksiantajat tuskin haluavat lukea pitkiä selostuksia, joten nähtiin tarpeelliseksi tarjota mahdollisuus ottaa yhteyttä oppilaitoksiin henkilökohtaisesti joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Kaikkien haastateltujen mielestä tekniset ja palvelun ylläpitoon liittyvät seikat kuuluvat yksiselitteisesti palveluntuottajalle. Palveluntuottaja myös ensisijaisesti huolehtii siitä, että ilmoitukset ovat luvutulla tavalla esillä sovitussa paikassa, eli käytännössä vähintään sovelluksessa ja mahdollisessa verkkoversiossa ja muissa paikoissa sopimuksen mukaan. Oppilaitosten edustajat olivat pitkälti sitä mieltä, että palvelu voi ja

sen tuleekin olla esillä oppilaitosten sivustoilla, mutta lisäksi ilmoituksia voisi ehkä näkyä esimerkiksi oppilaitosten käytävillä sijaitsevilla info-tauluilla. Eräs haastateltavista muistutti, että tietosuoja- tai rekisteriselosteessa pitää mainita, missä kaikkialla ilmoituksia tullaan esittämään.

Ilmoituksen järjestelmään laittamisen jälkeen ilmoittajalle tulisi näkyä ruudulla kiitos ilmoituksen jättämisestä ja ehkä lyhyt ohjeistus siitä, mitä tapahtuu seuraavaksi. Joidenkin mielestä tämä voisi mennä sähköpostina, ikään kuin varmenteena tai palvelutodisteena siitä, että palvelua on onnistuneesti käytetty. Tätä pidettiin joka tapauksessa hyvänä tapana toimia, vaikka täsmällisestä muodosta ei ollutkaan täyttä yksimielisyyttä. Erityisen tärkeää tämä olisi, mikäli ilmoitukset eivät menisi suoraan palveluun, vaan ne hyväksyttäisiin tai editoitaisiin ennen järjestelmään päästämistä. Mikäli näin toimittaisiin, viestissä pitäisi kertoa, kuinka kauan ilmoituksen esillepanoa joutuu odottamaan.

Yllä esitettyä kiitosta palvelun käyttämisestä käsitellään alla muissakin osuuksissa tärkeänä elementtinä. Tästä selvimmin tulee esille palvelumuotoiluun olennaisesti kuuluva palvelun näkyväksi tekeminen (evidencing), mikä käytännössä voi tarkoittaa sitä, että palvelun kehittämisessä tulee huomioida tarve käyttää jonkinlaisia palvelutodisteita, joilla rakennetaan myönteistä tunneyhteyttä palvelun ja asiakkaan välille. Haastatteluista oli havaittavissa teoriaosuudessakin mainittu (4.3.1) ajatus siitä, että palvelua suunniteltaessa tulee huomioida seikat, joilla voidaan saada asiakas käyttämään palvelua jatkossakin ja suosittelemaan sitä muillekin.

Erään oppilaitoksen edustajan taholta esitettiin myös sellainen toivomus, että järjestelmästä voisi jotenkin nähdä, kun ilmoitettu paikka on täytetty. Hänen mielestään oli tärkeää se, että jos tällaista toimintoa ei ole teknisesti mahdollista liittää palveluun, pitäisi ilmoituksen laittajia selvästi ohjeistaa ilmoittamaan kaikille hakijoille, kun paikat on täytetty.

Yllä mainittu yksi muista selvästi poikkeava prosessinäkemyks perustuisi oppilaitoksen edustajan mukaan profiileihin ja palveluun jotenkin liitettäviin yksinkertaisiin ilmoituksiin, joita yritykset itse hallinnoisivat. Oppilaitokset voisivat linkin välityksellä lähettää asiasta tiedusteleville yrityksille valmiin pohjan, johon voisivat profiilinsa luoda

ja ilmoituksensa laittaa. Linkin mukana menisi huolellisesti muotoiltu selostus siitä, että tietosuojan vuoksi toimitaan näin sekä ohjeistus, miten voi toimia, jos tarvitsee lisätietoja esimerkiksi palveluntuottajalta. Viestissä mainittaisiin myös, mitä hyötyä yritykselle olisi palvelun käyttämisestä. Hyödyksi voitaisiin mainita, että palvelussa saa ilmoitukselleen alueen opiskelijoiden keskuudessa laajan näkyvyyden ja palvelussa on entistä enemmän ja laadukkaampia hakijoita tarjolla.

Profiilin yhteydessä yrittäjä voisi helposti valita tarvitsemiaan vaihtoehtoja esimerkiksi pudotusvalikoista. Valikoissa esitettäisiin yksinkertaisesti perustietoja, kuten mitä yritys on tarjoamassa ja miltä alalta. Yritys voisi ladata profiiliin oman logonsa. Profiiliin ei olisi tarkoitus laittaa pitkiä selostuksia strategioista ja organisaatioista, koska opiskelijat harvoin jaksavat lukea niitä. Tärkeää on päästä yrityksen nettisivuille ja esittää yhteystiedot. Samoja alasvetovalikkoja tulisi käyttää hakutoimintojen asettamiseen. Profiilin voisi halutessaan piilottaa, jos yritys ei juuri tuolloin etsi mitään, ja aktivoida tarvittaessa uudelleen.

Profiilissa kysyttäisiin, mistä kautta yritys haluaa hakemuksia saada. Valittavina voisivat olla esimerkiksi sähköposti, soitto yritykseen tai muu kontakti yrityksen toiveen mukaan. Kysyttäessä haastateltavalta, tapahtuisiko hakeminen aina järjestelmän ulkopuolella, hän esitti yhdeksi vaihtoehdoksi järjestelmän sisällä täytettäväksi jonkinlaisen verkkolomakkeen. Erilaisia paikkoja voitaisiin neuvoa tai palvelussa ohjata haettavaksi eri tavoin. Nopeasti täytettäväksi tarkoitettuja keikkatöitä tai erilaisia harjoittelujaksoja voitaisiin neuvoa haettavaksi puhelimitse, muita kirjallisilla hakemuksilla tai lomakkeilla. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi haluamaansa vaihtoehtoa klikkaamalla, jonka jälkeen näkymään aukeasi joko tarvittava lomake tai näkyisi soittoa varten tarvittavat yhteystiedot. Nämä erot prosessissa johtuisivat siis jo aiemmin mainituista eroista eri palvelutuotteisiin liittyvissä tarpeissa.

Prosessiin liittyviä riskejä ei mainittu kovin selkeästi oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajien kohdalla, mutta ajateltiin muun muassa, että mahdollisia ongelmakohtia voitaisiin tunnistaa ja korjata jo alkuvaiheessa testaamalla järjestelmää esimerkiksi jonkinlaisen rajatun pilotoinnin avulla. Toinen seikka oli jo mainittu ongelma eri op-

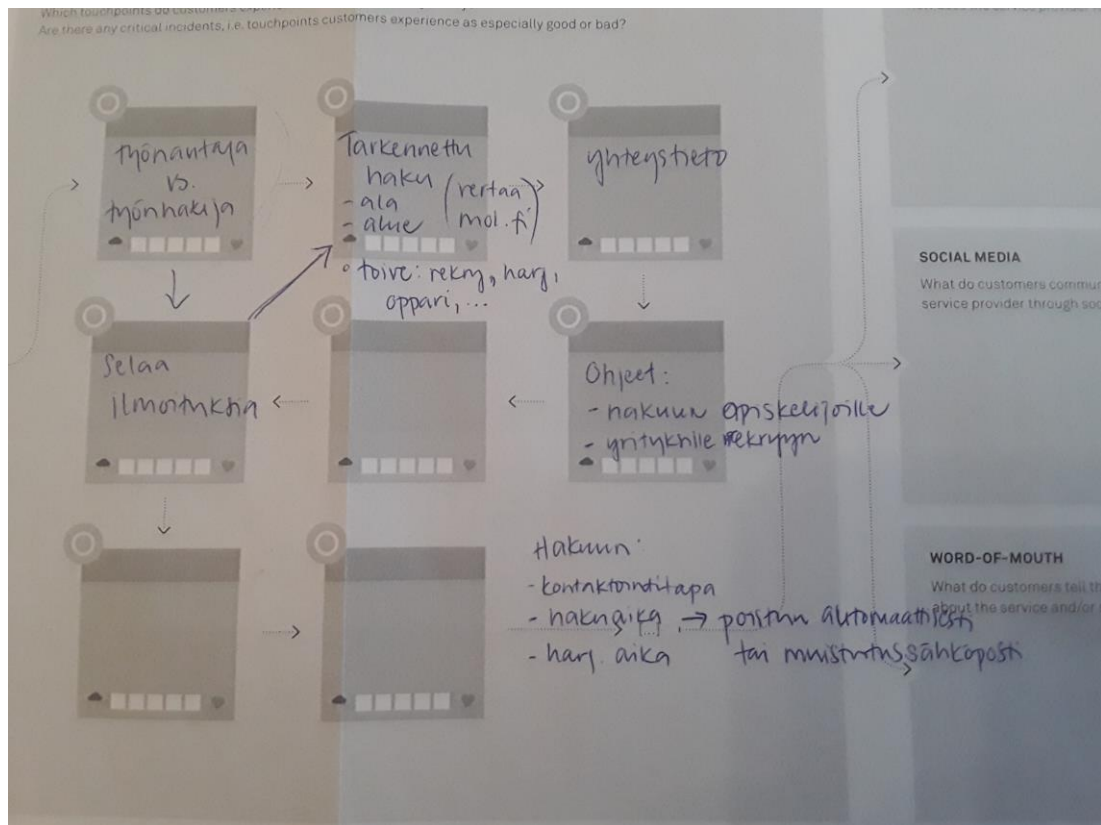
pilaitoksille sopivien tuotteiden yhteensovittamisesta. Erään mielipiteen mukaan yhden oppilaitostyyppin omaa palvelua olisi helpompi kehittää ja hallinnoida, koska silloin tarpeet olisivat yhtenäisemmät.

Joidenkin oppilaitosten edustajien kanssa pohdittiin myös sitä, mitä tehdään, jos esimerkiksi ilmoitettuun opinnäytetyöaiheeseen ei tule opiskelijoilta yhtään vastausta. Useampi esitti, että tällöin voitaisiin ottaa yhteys oppilaitokseen ja yhdessä pohtia, miten aihetta voitaisiin hioa ja kohdentaa paremmin oppilaitoksen opiskelijoille sopivaksi. Tässä yhteydessä eräs pohti, voitaisiinko oppilaitoksista ottaa yhteyttä yritykseen, mikäli yrityksen opinnäytetyöilmoitus on ollut järjestelmässä esimerkiksi yli puoli vuotta. Haastattelusta ei käynyt ilmi, miten tämä toteutettaisiin käytännössä, eli kuka tällaista seuraisi ja miten, tai voisiko siitä esimerkiksi tulla joku automaattinen ilmoitus oppilaitokselle.

7.4.2 Yritykset ja organisaatiot

Tähän osioon sisältyy yllä jo mainituilla perusteilla osa vuokratyöfirman edustajan prosessia ja osapuolten rooleja koskevista näkemyksistä yrityksenä muiden yritysten joukossa. Samoin toimitaan myös muissa analyysiosuoksissa. Loput piirteet esitetään vuokratyöfirmoja erikseen käsittelevässä osuudessa myöhemmin. Tässä käytetään myös mukana olleesta muusta organisaatiosta nimitystä yritys, jotta välttyään senkin kohdalla anonyymiteettiin liittyviltä ongelmilta.

Yksi yrityksistä käytti kaikista haastateltavista eniten customer journey canvasia. Osa hänen canvasistaan esitetään alla kuvassa 1, josta on havaittavissa, että kyseessä ei niinkään ole varsinainen asiakaspolku, vaan kooste hänen tärkeäksi katsomistaan piirteistä. Yhden oppilaitoksen edustajan canvasia käsiteltiin lyhyesti jo yllä ja lisäksi yksi opiskelija kirjoitti canvasiin joitakin lyhyitä ajatuksia. He kaikki kuitenkin esittivät sanallisesti kaiken, mitä canvasiin kirjoittivat, joten canvasien sisältö on haastatte- luissa ja analyysissä mukana samaan tapaan kuin muukin puhuttu aineisto.



Kuva 1. Esimerkki haastateltavan customer journey canvasista.

Yritysten kesken oli hieman erilaisia näkemyksiä siitä, mitä Slice Wanted -palvelussa ilmoitettaisiin. Periaatteessa kaikki ottaisivat mukaan erilaisia harjoitteluja, työpäikällä tapahtuvan oppimisen jaksoja ja opinnäytetöitä tai graduja. Oikeastaan kaikki ottaisivat myös tavalliset työpaikat ja kesätyöpaikat palveluun, vaikkakin muutama pohti, että näille on muitakin kanavia tai omat järjestelmät jo olemassa. Yksi yritys mainitsi lisäksi, että oppisopimuskoulutukseen kuuluvia ilmoituksia tarvittaisiin myös. Eräässä haastattelussa ehdotettiin, että palvelussa voisivat yritysten lisäksi ilmoittaa myös erilaiset järjestöt. Haastattelusta ei käynyt ilmi, miten järjestöt saisivat tietää palvelusta. Tosin haastateltava esitti, että Slice Wanted -palvelua markkinoitaisiin kaikkialla, missä Slice.fi -palveluakin on markkinoitu, eli myös erilaisille yrittäjähdistyksille ja niissä aktiivisesti toimiville henkilöille.

Yhden yrityksen edustaja esitti, että palvelun prosessi lähtee luonnollisesti liikkeelle siitä, mitä yritys tarvitsee tai haluaa omiin tarkoituksiinsa etsiä. Kysyttäessä hän totesi, että yrityksen pitäisi myös pitkälti päästä valitsemaan, miten ja milloin haluaa palvelussa olla esillä. Tällä hän viittasi muun muassa siihen, olisivatko ilmoitukset aina

esillä vai eivät, miten ilmoitettua paikkaa haetaan ja miten yritykseen halutaan otettavan yhteyttä.

Monet yritykset olivat yllä mainituista seikoista vähintään osittain samoilla linjoilla. Osa kuitenkin ajatteli, että esille voitaisiin tuoda myös opiskelijoiden tarpeita, esimerkiksi jonkinlaisen profiilin tai listauksen muodossa, kuten alla käsitellään tarkemmin. Yhdessä yrityksessä oltiin ehdottomasti sitä mieltä, että opiskelijoidenkin tulee päästä tekemään omia ilmoituksia palveluun. Yrityksessä kutsuttiin palvelua 'työn deitti-sivustoksi', jossa pyrittäisiin löytämään yhteensopivuus työntekijän ja työn välille. Kumpikin osapuoli voisi ottaa yhteyttä toisiinsa ilmoitusten perusteella. Palvelu toimisi tämän näkemyksen mukaan paikkana, jossa opiskelija voi markkinoida itseään ja osaamistaan yrityksille persoonallisella tavalla.

Opinnäytetyöilmoituksista puhuttaessa myös toinen yritys oli sitä mieltä, että opiskelijat voisivat mielellään itse ehdottaa aiheita yrityksille palvelun kautta. Tästä molempien mukaan olisi ainakin se etu, että opiskelija olisi motivoitunut itseään kiinnostavasta aiheesta ja yritys voisi saada tutkimuksen aiheesta, jota ei itse tullut ajatelleeksi. Lisäksi tietenkin yritykset, joilla on aihe valmiina, voisivat tarjota niitä opiskelijoille. Yksi yrityksistä taas ajatteli, että opiskelijat nimenomaan eivät laittaisi omia ilmoituksia palveluun, koska yrityksillä ei ole aikaa niitä selailta. Opiskelija voisi etsiä palvelusta sopivan yrityksen ja ottaa sinne muuten yhteyttä, mikäli haluaa tarjota heille itse kehittelemäänsä opinnäytetyöaihetta.

Osa yrityksistä kannatti vahvasti sellaista järjestelmää, jossa ilmoitukset voitaisiin tuoda yrityksen omista järjestelmistä suoraan Slice Wanted -palveluun. Se voisi toimia myös siten, että palveluun voitaisiin liittää omaan järjestelmään ohjaava linkki, jonka yhteydessä luonnollisesti olisi vähintään yrityksen nimi ja tehtävänimike. Yksi haastelluista ehdotti, että linkin liittämismahdollisuus annettaisiin pääasiassa kunnille ja yrityksille, joiden kohdalla on paikkaa hakeakseen pakko rekisteröityä hakijaksi yrityksen tai organisaation omilla sivuilla. Tällöin hakijan ei tarvitsisi syöttää tietoaan sekä Slice Wanted -palveluun että firman järjestelmiin. Toisaalta kaksi suurinta tutkimukseen osallistunutta yritystä tai organisaatiota totesivat suoraan, että eivät - tai ainakaan todennäköisesti eivät - ilmoittaisi omissa järjestelmissään näkyviä työpaikkoja Slice Wanted -palvelussa laisinkaan.

Yksi kolmesta yllä mainittua linkitysmahdollisuutta kannattaneista yrityksistä ehdotti, että avoimia työpaikkoja haettaessa siirryttäisiin linkin kautta yrityksen omiin hakujärjestelmiin, mutta harjoittelujen, työpaikalla tapahtuvien oppimisjaksojen ja opinnäytteiden kohdalla ilmoitus syötettäisiin Slice Wanted -palveluun. Tämä myös siksi, että ainakaan tällä isolla organisaatiolla ei omissa järjestelmissä ole näistä paikoista valmiita ilmoituksia. Tällöin voitaisiin myös antaa ohjeistus siitä, miten kussakin tapauksessa otettaisiin yhteyttä yritykseen. Esimerkkinä hän mainitsi harjoittelut ja opinnäytetyöt, joiden kohdalla hänen edustamassaan yrityksessä neuvottaisiin ottamaan henkilökohtainen kontakti yrityksen nimeämään yhteyshenkilöön. Myös yksi muu yritys kannatti pitkälti henkilökohtaisia yhteydenottoja, mutta kysyttäessä näki parhaaksi, että yritys voisi itse valita yhteydenottomuodon esimerkiksi tekstiviestillä, soittona, sähköpostilla, videolla tai Skypen tai vastaavan kautta.

Kysyttäessä yksi haastatelluista arvioi hyväksi, että molemmilla osapuolilla olisi järjestelmässä omat profiilit, jottei perustietoja tarvitsisi kirjoittaa aina uudelleen. Myös hakemukset ja muu niihin liittyvä tieto pyörisivät kaikki järjestelmän sisällä. Näin hakemukset näkyisivät kootusti palvelussa, eikä jokaisesta hakemuksesta tulisi erikseen uutta sähköpostia. Kysyttäessä toinenkin yritys näki profiilit ja niiden muokkausmahdollisuuden hyväksi muun muassa siksi, että yrityksen logoa ei tarvitsisi joka kerta ladata uudelleen, mikäli se on yrityksen tehtävä, eikä tule palveluntuottajan laittamana. Kyseessä oli kohtuullisen pieni yritys, joten heille ei ollut kynnyskysymys se, pitäisikö muut perustiedot kirjoittaa erikseen joka ilmoitukseen.

Profiilit koettiin usein helpommaksi vaihtoehdoksi pelkkiin yksittäisiin ilmoituksiin verrattuna. Profiilit tai ilmoitukset haluttiin myös pystyä piilottamaan ja aktivoimaan tarvittaessa helposti. Myös yllä mainitussa pienehkössä yrityksessä ajateltiin, että hakemuksia pitäisi voida päästä jotenkin tekemään järjestelmän sisällä. Kysyttynä yritys näki hyväksi, että sekä yritys että opiskelija voisivat halutessaan liittää palveluun videon. Tätä ehdotti oma-aloitteisesti varsinkin yrityksille myös toinen haastateltava yritys.

Yhdessä yrityksessä ehdotettiin, että vastavalmistuneiden tiedoista voitaisiin kerätä palveluun alakohtaisesti listaus, jota työnantajat pääsisivät selaamaan. Yritykset voisivat valita listalta opiskelijoita, joihin haluavat ottaa yhteyttä. Yrityksille voitaisiin myös listata samaan tyyliin opiskelijoita, jotka tarvitsevat harjoittelupaikkaa. Kysyttäessä haastateltava tarkensi, että tässä ei välttämättä tarkoiteta kokonaisia opiskelija-profiileja, vaan listauksia siitä, kuinka monta opiskelijaa miltäkin alalta olisi tarjolla harjoittelijoiksi. Tällaisen yleisen listauksen tekijöiksi hän ehdotti oppilaitoksia. Luonnollisesti myös yritykset ilmoittaisivat, kun tarvitsevat harjoittelijoita. Kysyttäessä myöhemmin opiskelijoiden mahdollisista ilmoituksista ja CV:n laittamisesta palveluun, haastateltava näki, että profiilit voisivat olla hyvä idea.

Hieman samantyylinen ajatus tuli esille yhdessä haastattelussa, jossa ehdotettiin postituslistoja, joiden mukaan lähetettäisiin säännöllisin väliajoin listaus uusista ilmoituksista rekisteröityneille yrityksille ja opiskelijoille ensisijaisesti sähköpostina, mutta mahdollisesti myös Facebook-sivustolle linkkinä. Yrityksille menisi lista uusista opiskelijoiden tekemistä ilmoituksista ja opiskelijoille yrittäjien julkaisemista ilmoituksista. Siinä tapauksessa, että ilmoituksia olisi hyvin paljon, ne voisivat mennä alakohtaisesti ja muutenkin kohdennettuna vastaanottajaa kiinnostavien kriteerien mukaan. Tällöin viesti säilyisi tarpeeksi lyhyenä, varsinkin jos se lähetettäisiin suhteellisen usein, esimerkiksi viikoittain. Yrityksessä ajateltiin, että tämä olisi hyvä, koska ainaakaan heillä ei ehditä selaamaan ilmoituksia verkkosivuilla tai sovelluksessa, mutta sähköpostit heillä on tapana aina lukea.

Yksi yrittäjistä hahmotteli jonkinlaista yritys- ja opiskelijakohtaista arkistojärjestelmää, jossa laitettut ilmoitukset tai järjestelmässä täytetyt hakemukset säilyisivät. Yritys tai opiskelija voisi tarvittaessa kopioida arkistosta aiemman ilmoituksen tai hakemuksen muokattavaksi ja uudelleen käytettäväksi. Kysyttäessä haastateltava ei kutsunut mallia profiiliksi vaan perustietolomakkeeksi, joka säilyisi palvelussa, jottei tietoja tarvitse aina uudelleen täyttää. Yksi oppilaitosten edustaja pohti samantyyppistä arkistomallia, jotta vanhoja hakemuksia voisi selata, kopioida ja käyttää uudelleen.

Yksi yritys esitti, että palvelu toimisi nettisivuilla, joissa heti aluksi olisi selkeästi nähtävissä vaihtoehtoiset linjat sen mukaan, onko kyseessä työnantaja vai työnhakija. Selvästi tulisi olla myös merkittynä kohta, josta voi katsella ilmoituksia ja esittää erilaisia

hakukriteerejä. Palvelun toimimiseen nettipohjaisella alustalla viittasi moni muukin haastateltavista kaikista ryhmistä. Myös toimeksiantaja otti tämän erikseen esille puhelussaan 17.1.2019. Tästä lisää myöhemmin muita aineistolähtöisiä seikkoja tarkasteltaessa.

Kirjautuminen katsottiin yritysten keskuudessa tarpeelliseksi. Ymmärrettiin yleisesti, että nykyään kaikkialle tulee kirjautua. Yhden haastateltavan mukaan kirjautumiseen liittyy se, pääseekö ilmoitukset laittamaan järjestelmään itse vai ei. Mikäli jollekin muulle ilmoitetaan tiedot, jotka tämä sitten syöttää järjestelmään, tarvittaisiin kuitenkin vähintään katselutunnukset, jotta yritys näkee ilmoituksensa palvelussa. Parempana vaihtoehtona hän näki, että yritys voi itse laittaa ilmoituksen ja muokata sitä organisaatiokohtaisilla tunnuksilla. Kuten muidenkin osapuolien kohdalla, yritysten keskuudessa koettiin myös, että kirjautumisella estettäisiin erilaisia väärinkäytöksiä ja muita lieveilmitöitä. Yhden mielipiteen mukaan kirjautumisen tulisi olla mahdollisimman laaja ja sisältää yrityksen nimen, yhteystietojen ja toimialan lisäksi myös kuvauksen yrityksestä. Kirjautumisen yhteydessä yritys voisi myös ladata logonsa palveluun ja hyväksyä tietosuojaan liittyvät seikat.

Kirjautumisen yhteydessä pohdittiin myös sitä, voisiko tunnistautumistapa olla joku mobiilivarmenteisiin, pankkitunnuksiin tai suomi.fi -tyyppiseen toimintoon perustuva järjestelmä käyttäjätunnusten ja salasanojen sijaan. Tätä pohtinut haastateltava kuitenkin kysyttäessä huomasi, että se voisi aiheuttaa ongelmia yrityksille, joissa useamman henkilön pitäisi päästä hallinnoimaan yrityksen ilmoituksia. Tällöin yrityskohtaiset tunnukset luultavasti olisivat ainoa ratkaisu. Toinen samantyylistä pohdintaa tehnyt yritys esitti tavaksi pankkitunnuksia ja lisäksi tunnistautumisen varmentamiseksi mahdollisesti myös yrityksen y-tunnusta. Yksi ehdotus oli, että kirjautuminen tulisi tehdä vasta, jos ilmoittaa tai hakee jotakin, joten ilmoituksia ja info-osuuksia pitäisi päästä katselemaan kirjautumatta. Lisäksi sama yritys katsoi hyväksi, että ilmoitusten yhteystieto-osuudet päästäisiin katsomaan vasta kirjautuneena, jotta palvelun käyttämisestä voisi jäädä jotain tietoa järjestelmään.

Mielipiteet moderointia tai editointia koskien vaihtelivat osittain riippuen näkökulmasta. Yhden yrityksen edustajan mielestä editointia voitaisiin tarvita, koska usein yritysten laittamat ilmoitukset voivat olla todella puutteellisia. Hän ehdotti, että editointia

tai moderointia voitaisiin tehdä jonkinlaisena opintoihin liittyvänä projektina. Kysyttäessä hän arvioi, että siihen tarvittaisiin yrityksen lupa. Yritykselle voitaisiin myös automaattisesti lähettää muokattu ilmoitus hyväksyttäväksi. Mikäli yritys ei hyväksyisi muokattua versiota, julkaistaisiin mahdollisuuksien mukaan alkuperäinen ilmoitus.

Yksi yrityksistä ajatteli, että palveluntuottaja tarkistaisi ilmoitukset ennen niiden julkaisua. Mikäli ilmoitusten kohdalla ilmenisi ongelmia, pitäisi palveluntuottajan olla henkilökohtaisesti yhteydessä yritykseen, joka mieluiten itse korjaisi puutteet. Editoinnin tai stilisoinninkin vaaraksi katsottiin se, että jonkun brändin idea voi olla kirjoittaja joku nimi tai brändin ajatus kieliopillisesti väärin, jotta saavutetaan joku haluttu efekti. Editoija tai stilisoija, joka ei tuntisi brändiä, saattaisi muuttaa sen kieliopillisesti tai kirjoitusasultaan oikeaksi, mutta brändin kannalta vääräksi. Tämän vuoksi mahdolliset korjaukset tulisi aina tiedustella yritykseltä itseltään.

Moderointi tai editointi vaatisi tekijän, joten pohdittiin, mistä siihen tarvittavat resurssit saataisiin. Kaikkien ilmoitusten tarkistaminen katsottiin liian suureksi työtaakaksi, mutta jonkinlaista moderointia tai ylläpitoa kannatettiin. Toisaalta myös nähtiin, että tunnistautumisen vähentää editoinnin tarvetta, koska omalla tai yrityksen nimellä ilmoitetaan. Ainakin kaksi yrittäjien edustajaa näki, että ilmoituksia ei editoitaisi myös siitä syystä, että se tapa, jolla ilmoitus on kirjoitettu, kertoo paljon sen kirjoittajasta. Hakijalle kertoo jotakin yrityksestä se, ettei osata tai viitsitä tehdä ilmoituksia huolellisesti. Ajateltiin, että editointi poistaisi osan kirjoittajan omasta persoonasta. Toinen näistä yrityksistä kannatti samasta syystä myös opiskelijoiden kirjoittamia ilmoituksia, jolloin itse ilmoituksen avulla voisi jo hieman arvioida hakijan kelpoisuutta tehtävään.

Tietosuojaseikoista keskusteltiin yritysten kanssa varsin vähän, kuten alla opiskelijoidenkin kanssa. Tämä aihe oli aivan selvästi tärkein oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajille. Lähinnä yrittäjien kohdalla mainittiin, että tietosuojaselosteet pitää hyväksyä. Kuitenkin yhden yrityksen kohdalla puhuttiin siitä, että esimerkiksi hyväksyntä siihen, että joku muu laittaisi ilmoituksen järjestelmään yrityksen puolesta, voisi olla suullinenkin. Tätä tapaa yksi oppilaitosten edustajista piti huonona, koska sitä voisi olla jälkepäin vaikea varmentaa. Haastateltavan yrityksen mielestä olisi hyvää

palvelua aluksi antaa se vaihtoehto, että esimerkiksi oppilaitos, johon yrittäjä on soittanut, voisi tarjoutua kirjaamaan ilmoituksen järjestelmään. Kysyttäessä yrityksessä kuitenkin ajateltiin, että ei olisi tylyä neuvoa yritystä itse täyttämään ilmoitus.

Palaute teknisistä seikoista tulisi yritysten mielestä mennä palveluntuottajalle. Yksi yrityksistä näki, että muu palaute kulkisi yritysten ja oppilaitosten välillä. Kysyttäessä hän täsmensi, että palvelusta voisi lähettää palautetta oppilaitoksille. Palautteen yhteydessä yksi yritys puhui pitkälti erilaisista tavoista antaa arviointi palvelusta. Ajateltiin, että arvioinnin voisi esittää palvelun Facebook-sivuilla tähtien määrällä, kiitosviestin yhteydessä lähetetyllä lyhyellä kyselyllä tai sähköpostina lähetettyä linkkiä käyttäen nettisivustolla sijaitsevassa tarkemmassa palautelomakkeessa. Lyhyessä kyselyssä, joka voisi myös tulla puhelimeen viestinä, tulisi olla vain muutama valittava ruutu tai numerovalikko, josta valittaisiin, kuinka tyytyväinen on ollut palveluun. Tämä siksi, että yrityksessä nähtiin, että usein palaute- tai arviointikyselyihin ei viitsitä kirjoittaa mitään. Palautetta tulisi kuitenkin jotenkin aktiivisesti kerätä, koska sillä on suuri merkitys palvelun jatkokehityksen kannalta.

Yhden yrityksen edustajan ehdotus palautetavaksi erosi melkoisesti oikeastaan kaikkien muiden ehdotuksista. Siinä ajateltiin käytettäväksi joidenkin verkkopalvelujen tapaan julkista molemminpuolista palautejärjestelmää, jossa kumpikin kirjoittaisi arvostelun toisen osapuolen toiminnoista palvelussa, eli käytännössä siis lähinnä opiskelija ja yritys. Tällä esimerkiksi vältettäisiin erään oppilaitoksen edustajankin mainitsemia ikäviä ongelmatilanteita, joissa yritys jatkuvasti esittää täyttymättä jääneitä lupauksia työn sisällöstä. Kysyttäessä yrityksen edustaja totesi, että tätä pitäisi moderoida, jotta kommentointi olisi asiallista. Selvä jonkinlaiseen henkilövahventeeseen liittyvä tunnistautumisen voisi kuitenkin hillitä asiatonta palautetta.

Lisätietojen kyselyn tulisi yhden yrittäjän mielestä kohdistua palveluun, josta se ohjautuisi eteenpäin. Ajatuksena oli, että lisätietojen kyselyn pitää olla yrityksille helppoa, ettei yrityksen tarvitse miettiä, mistä tietoja voisi kysyä. Samaa mieltä oltiin myös yrityksessä, jonka edustajan mukaan on suunnattoman ärsyttävää, jos verkkopalvelussa ei ole selvästi osoitettu, mihin ongelmatilanteissa voidaan ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon ei kuitenkaan olisi pakko olla puhelinumeroa, vaan siihen riittäisi sähköpostiosoite. Kysyttynä hän arvioi myös, että järjestelmä toimisi hyvin, jos siinä olisi

esillä myös oppilaitosten yhteystiedot. Lisäksi yhden näkemys oli, että palveluntarjoajalla voisi olla palvelussa helpdesk, jonka kautta kyselyt menisivät eteenpäin.

Ilmoituksen laittamisen jälkeen yritykselle olisi hyvä lähteä kiitosviesti. Yhden yrittäjän mielestä se voisi sekä näkyä palvelussa info-ruutuna että mennä yrittäjän sähköpostiin vahvistuksena palvelun onnistuneesta käyttämisestä. Toinenkin näki, että ilmoituksen laittajalle on lähdettävä jonkinlainen sähköposti palvelun jälkeen. Samoilla linjoilla oli kolmas yritys, jossa erityisesti painotettiin kiitoksen ja positiivisten viestien merkitystä tällaisissa palveluissa. Poikkeuksena tästä oli yhden näkemys, jossa katsottiin, että mikäli ilmoituksen pystyy itse laittamaan ja näkemään heti järjestelmässä, erillisille kiitosviesteille ei ole tarvetta. Kiitosviestejä tarvitaan hänen mielestään vain, jos ilmoituksen laittamisen hoitaa joku muu taho ja sen ilmestymistä palveluun joudutaan odottamaan.

Seuranta nähtiin tärkeäksi ja yrityksiä kiinnostavaksi. Yksi yrityksistä haluaisi tietää esimerkiksi ilmoitusten täyttöasteen ja millä todennäköisyydellä palvelun kautta saadaan tekijä, esimerkiksi harjoittelija. Tietoa voitaisiin käyttää palvelun markkinoinnissa. Yritykset puolestaan voisivat sen perusteella päättää, pitääkö ilmoituksia esittää muissakin kanavissa vai riittääkö Slice Wanted tekijän löytämiseksi. Eräs haastateltavista ajatteli, että oppilaitokset voisivat kerätä ja koota seurantatietoa tilastoiksi siitä, kuinka monta harjoittelusopimusta tai opinnäytetyötoimeksiantoa palvelun kautta on saatu. Myöhemmin sama haastateltava esitti, että opiskelijat ja työnantajat kuittaisivat järjestelmään jonkinlaisella rastilla aina kun sopimus on syntynyt. Järjestelmä tuottaisi näiden rastien perusteella automaattisesti tietoa, jonka palveluntuottaja käsitelisi ja levittäisi asianmukaisille tahoille.

Seurannan yhteydessä yksi haastateltavista esitti kiinnostusta myös sitä kohtaan, kuinka paljon yrityksen ilmoituksia on luettu ja klikattu palvelussa. Lisäksi hän koki kiinnostaviksi palvelun yleiset käyttäjämäärät ja kuinka paljon palvelun kautta on saatu yhteydenottoja. Hän ajatteli, että tällaista tietoa seuraisivat oppilaitokset. Kysyttäessä hän arvioi, että mahdolliset automaattiviestit, joilla yrityksiltä kyseltäisiin muun muassa yhteydenottomääriä, pitäisi pitää riittävän lyhyinä ja helppoina täyttää. Yrityksille tulisi lähettää tällaisesta tiedosta koottu raportti.

Kysyttäessä yksi yrittäjistä arvioi, että onnistumiskokemuksia kannattaisi esittää jo palvelun etusivulla, jotta yrittäjät voisivat palveluun tutustuessaan heti nähdä niitä. Uutiskirjeitä tulee hänen mielestään niin paljon, että niiden tehokkuus ei välttämättä ole kovin hyvä. Yhden yrityksen mukaan onnistumisista kannattaisi kertoa sekä yritysten että opiskelijoiden kokemuksia esittävillä videoilla, joita julkaistaisiin ainakin palvelun Facebook-sivuilla. Onnistumiskokemusten yhteydessä samoilla sivuilla voitaisiin esittää seurantatietoa siitä, kuinka moni on saanut tarvitsemansa tekijän tai paikan palvelun kautta. Sovelluksessakin voisi olla erillinen osio kokemuksia varten, johon olisi kerätty muutama kuvalla ja tekstillä varustettu kokemus. Tällaisten kokemusten kerääminen voisi olla esimerkiksi jonkinlainen opiskelijaprojekti. Palvelun Facebook-sivustoista puhuttaessa tämä yritys muistutti, että kaiken tiedon sosiaalisessa mediassa tulee olla päivitettyä. Tiedotus ja markkinointi tulee näissä kanavissa olla visuaalisesti kiinnostavaa ja ajantasaista.

Yritysten haastatteluista eikä oikeastaan muidenkaan ryhmien haastatteluista tullut selkeästi esille, mihin palvelun prosessi päättyisi. Seuranta ja jatkokehittäminen mainittiin oikeastaan kaikissa prosessin loppupäässä ainakin jollakin tasolla, mutta ilmoitusprosessin palvelun sisälle kuuluvista osioista ei tullut selkeää varmuutta. Vuokratyöfirma puhui sopimusten tekemisestä omana palvelunaan, kuten myöhemmin sitä käsittelevässä osiossa kerrotaan. Toinen yritys mainitsi sopimusten teon ohimennen muun asian yhteydessä siten, että sopimuksia tehdessä yrityksen tiedot viimeistään kerättäisiin palveluun, vaikkakin ne olisi parempi ollut kerätä jollakin tavoin jo aiemmin, esimerkiksi kirjautumisen yhteydessä. Aihetta ei huomattu lisäkysymyksin selventää, mutta tämä antaa sen käsityksen, että yrityksen mielestä sopimusten teko jotenkin vielä yhdistyisi Slice Wanted -palvelun toimintoihin. Tällaista vaihtoehtoa esittää alla yksityiskohtaisemmin myös yksi opiskelijoista.

Ilmoituksia näkyisi tietenkin sovelluksessa ja palvelun verkkosivuilla. Yllä jo kerrottiin erään yrityksen postituslistaehdotuksesta. Yhden yrityksen mielestä ilmoituksia voisi näkyä esimerkiksi kaupungilla isoissa valotauluissa, joissa Slice.fi -mainoksiakin näkyy. Yleisesti ajatellen niitä voisi näkyä paikoissa, joissa opiskelijoita liikkuu paljon. Sosiaalisessa mediassa, kuten Facebookissa, Instagramissa ja Twitterissä, voitaisiin esittää joitakin nostoja, ei välttämättä kaikkia ilmoituksia. Tästä haastattelusta ei käynyt ilmi, millä perusteella nostot tehtäisiin. Eräällä toisella yrityksellä oli hyvin

samankaltainen ajatus, jossa esitettiin peruste nostojen tekemiselle. Esitettävät ilmoitukset voitaisiin julkaista sosiaalisessa mediassa sopivaa maksua vastaan, jolloin yritys voisi päättää, haluaako maksaa siitä, että saisi itselleen näin lisänäkyvyyttä. Yksi pohdiskeli myös, voisiko ilmoituksia jotenkin koota TE-palveluiden sivustolle osoittamaan, että Slice Wanted -palvelussa on tällä hetkellä tällaisia paikkoja auki. Hän koki tärkeäksi, että ilmoituksia on sovelluksen ja verkkosivujen lisäksi myös muualla.

Yksi haastatelluista esitti, että ilmoituksia voisi pyöriä oppilaitosten intraneteissa tai muissa järjestelmissä samassa kohdassa, missä harjoitteluja ja opinnäytetöitä käsitellään muutenkin. Lisäksi niitä voisi olla opiskelijoiden käyttämissä sosiaalisen median ryhmissä. Kysyttäessä hän täsmensi, että näissä voisi esiintyä ennemminkin muistutuksia palvelun olemassaolosta, kuin varsinaisia ilmoituksia. Lisäksi kysyttäessä hän ei pitänyt hyvänä ideana esittää ilmoituksia oppilaitosten käytävien info-tauluilla. Opiskelijoiden tulisi itse voida etsiä ilmoituksia, jos ovat niistä kiinnostuneita.

Kysyttäessä yksi yrittäjistä pohti, että mikäli opinnäytteitä koskeviin ilmoituksiin ei tulisi vastauksia tietyn ajan kuluessa, oppilaitokset voisivat etsiä aktiivisesti opiskelijoidensa keskuudesta sopivaa tekijää. Kysyttäessä hän myös tarkensi, että olisi oikein hyvä, mikäli oppilaitokset voisivat tarttua opinnäytetyöaiheisiin heti niiden tultua järjestelmään. Oppilaitos voisi myös yrittää selvittää yritykseltä, voisiko yritys tarjota jotakin muuta aiheita. Lisäksi oppilaitos itse voisi tarjota yritykselle jotakin muuta vaihtoehtoa, johon sopivia tekijöitä olisi löydettävissä. Erään oppilaitoksen edustajan ajatus näitä koskien oli hyvin samankaltainen. Hänen mielestään tällaisiin toimintoihin tarvitaan ehdottomasti henkilökohtaista kontaktia.

Yksi haastatelluista piti oppilaitosten roolia opinnäytteiden, harjoitteluiden, työpäikällä tapahtuvan oppimisen ja oppisopimusten kohdalla keskeisenä. Oppilaitokset olisivat mukana sopimusten teossa, mahdollisissa arvioinneissa ja ohjaajien muodossa riippuen tilanteesta. Haastattelussa ei tullut kuitenkaan ilmi, näkyisivätkö nämä roolit jotenkin itse Slice Wanted -palvelussa. Toisen yrittäjän mielestä taas kehitettävän palvelun tuloksena oppilaitosten rooli opiskelijoiden harjoittelu- ja opinnäytetyöpaikkatarpeiden välittäjänä vähenisi nykyisestä. Tarkoitus olisi, että asiat eivät enää kiertäisi oppilaitosten kautta, vaan suoraan opiskelijoiden ja työnantajien välillä. Oppilaitosten

tehtäväksi jäisi hänen mukaansa varmistaa, että opiskelijat tietävät, miten harjoitteluiden ja oppinnäytteiden kohdalla toimitaan ja miten sopimukset tehdään. Oppilaitosten ei siis hänen mielestään tarvitsisi näkyä palvelussa oikeastaan mitenkään. Erityisesti tämä koskisi tavallista rekrytointia, joissa oppilaitoksilla ei ole hänen mielestään mitään roolia.

Oppilaitosten roolia pohdittaessa tuotiin esille se, että ainakin kaksi yrityksistä toivoi, että oppilaitokset voisivat jotenkin varmistaa opiskelijoidensa ymmärtävän työelämään liittyvät peruselementit. Tosin epäiltiin, voivatko oppilaitokset seuloa tai suosittelaa opiskelijoita. Sellaiselle nähtiin kuitenkin vahvasti tarvetta, koska osa töihin tai erilaisiin harjoittelujaksoihin tulevista ei tunnu tajuavan edes yksinkertaisimpia työelämän vaatimuksia. Yllä 'työn deitti-sivustosta' puhunut yritys toivoi, että oppilaitos voisi edesauttaa työpaikalle sopivan opiskelijan löytämisessä. Toivottiin, että opiskelija voisi laittaa opettajan suosittelijaksi palveluun. Yrityksen edustaja käytti tässä yhteydessä ilmaisuja suosittelu, 'hyvien tyyppien vinkkaus', soveltuminen ja oppilaitoksen hyväksyntä. Hän totesi kuitenkin heti perään, että ei tiedä olisiko sellainen mahdollista tai laillista. Yksi oppilaitoksen edustaja kertoi, että tätä yritykset aina toivovat ja pyytävät etsimään heille sopivan henkilön. Oppilaitosten on kuitenkin hänen mukaansa tarjottava paikkaa kaikille.

Palveluntuottajan roolina olisi markkinoida palvelua yrityksille. Kaksi yrittäjästä painotti markkinoinnin tarvetta ja otti esimerkiksi Slice.fi markkinoinnin, jossa käytiin alueen yrityksissä henkilökohtaisesti. Toinen näistä jopa mainitsi, että ei ehkä olisi mukana Slice.fi jäsenenä ilman henkilökohtaista käyntiä. Kaksi haastateltavista katsoi Slicen rooliksi lähinnä tarjota alustan ilmoitettavan tiedon kokoamiseen ja välittämiseen sovitulla tavalla. Varsinainen vastuu palvelun sisällöistä ja toiminnoista muutoin kuin teknisessä mielessä olisi oppilaitoksilla ja yrityksillä. Toinen näistä kahdesta kuitenkin lisäsi, että palveluntuottajan tehtävä on tarjota helppokäyttöinen, visuaalisesti houkutteleva ja nykyaikainen järjestelmä.

Palvelussa tai prosessissa ei nähty suuria riskejä. Yhdeksi riskiksi kuitenkin määriteltiin se, että yrityksiä ei saataisikaan kiinnostumaan palvelusta. Toisen mielestä riskinä prosessissa voisi olla se, että ei tiedetä selvästi keneen missäkin ongelmatilanteessa pitäisi ottaa yhteyttä. Kolmas mainittu riski liittyi siihen, että ilmoituksia ei pystyisi

kohdentamaan tarpeeksi selvästi, jolloin saattaisi tulla paljon turhia hakemuksia. Tämä tuhlaisi kummankin osapuolen aikaa. Tällä hän ilmeisesti viittasi siihen, että ilmoitus-pohjan ja valikkojen avulla täytyy pystyä esittämään tarve niin selvästi, että ei jää epäselväksi, mitä ilmoituksella etsitään.

7.4.3 Opiskelijat

Haastatellut opiskelijat suhtautuivat ryhmänä ehkä kriittisimmin siihen, tulisivatko opiskelijat oma-aloitteisesti käyttämään tällaista palvelua. He näkivätkin oppilaitosten ja opettajien tehtäväksi tiukan sitoutumisen pitempiaikaiseen ja toistuvaan palvelusta tiedottamiseen opiskelijoille. Yksi opiskelijoista käytti tässä yhteydessä ilmausta, jonka mukaan on välttämätöntä, että heti opintojen alussa opettajat 'käskevät' käyttämään sovellusta. Hän näki ainakin aluksi varsin voimakkaan rohkaisun tarpeelliseksi, koska oli huomannut, että nykyinen systeemi sähköpostineen ja Facebook-sivuineen toimii varsin huonosti, ei anna kunnon kuvaa tarjotusta työstä, eikä houkuttele klikkaamaan annettuja linkkejä lisätiedon saamiseksi.

Kaikki haastatellut opiskelijat olivat sitä mieltä, että opiskelijat eivät käytä palvelua vain, koska se on olemassa. Sen käytöstä tulee muistuttaa säännöllisesti. Oppilaitokset voisivat yleisen tiedottamisen lisäksi esimerkiksi lähettää palvelusta kaikille opiskelijoille sähköpostin tai jopa tekstiviestin. Onnistumiskokemukset saattaisivat myös lisätä todennäköisyyttä käyttää palvelua. Tällaisia kokemuksia voitaisiin esittää sosiaalisessa mediassa esimerkiksi lyhyiden videohaastattelujen muodossa, kuten yrittäjienkin taholta jo mainittiin. Tällaisten tarinoiden kautta ihmiset huomaavat, että palvelu toimii ja tieto lähtee leviämään. Toisaalta todettiin, että jos palvelu huomataan tai mielletään toimimattomaksi ja itselle hyödyttömäksi, se hylätään varsin pian. Samaa pohti osa muiden ryhmien haastatelluista.

Oppilaitoksista ja yrityksistä poiketen opiskelijat eivät oikeastaan pohtineet palveluprosessin mahdollista eroavuutta eri palvelutuotteiden välillä. He eivät esimerkiksi suuremmin miettineet oppilaitosten roolia erikseen työpaikkojen tai harjoittelujen ja opinnäytteiden kohdalla. Kaksi opiskelijoista ei maininnut oma-aloitteisesti, että harjoitteluissa ja opinnäytteissä tarvittaisiin oppilaitokselta jotenkin erilaista panosta,

vaikkakin yleisesti nähtiin, että oppilaitoksia jotenkin tarvitaan palvelussa. Yksi mainitsi vain lyhyesti, että opinnäytteitä koskevien ilmoitusten kohdalla ehkä olisi eniten kysyttävää. Kysymyksiä tarvitsisi hänen mielestään esittää pääasiassa ilmoituksen laitaneelle yritykselle tai tilanteesta riippuen jollekin oppilaitoksen edustajalle. Hänkään ei oma-aloitteisesti nähnyt, että prosesseissa olisi muuten mainittavaa eroa. Poikkeuksena tähän voidaan ehkä ajatella se, että yhden opiskelijan mielestä eri koulutusasteiden tarpeet asettavat erilaisia vaatimuksia prosesseille.

Opiskelijoilla oli selkeästi laajimmat ja pisimmälle menevät visiot siitä, mitä palvelussa voisi olla ja miten se tulisi rakentaa. Työpaikkojen, harjoittelujen ja erilaisten opinnäytetöiden lisäksi yksi näki, että palvelussa voisi olla esillä muun muassa yritysprojekteja, ulkomaisia harjoittelu- tai työpaikkoja, vuokratyöfirmoja tietyin ehdoin, liitto-organisaatioiden koulutuksia ja erilaisten säätiöiden ilmoituksia stipendeistä ja tutkimusapurahoista. Yksi opiskelija pohti, voisiko palvelussa olla esillä myös mainoksia. Kysyttäessä hän myös näki, että varsinkin eri liittojen tiedotus voisi olla hyödyllistä.

Opiskelijoilla, kuten muillakaan ryhmillä, ei ollut yhtenäistä näkemystä palvelun prosessista. Kaksi kolmesta kuitenkin selvästi kannatti oma-aloitteisesti sitä, että sekä yritykset ja muut organisaatiot että opiskelijat laittaisivat palveluun omat profiilinsa. Profiileissa kerrottaisiin vähintään perustiedot. Yritys kertoisi itsestään ja toiminnastaan liittäen profiiliin esimerkiksi jonkinlaisen yleisen työntekijäprofiilin, joka kertoisi millaisia työntekijöitä firmassa on ja millaisia ominaisuuksia ja taitoja toivotaan hakijoilta. Yrityksen profiili voisi sisältää myös tietoja siitä, kuinka paljon opiskelijoita työllistetään vuosittain tai otetaan harjoitteluihin ja miltä aloilta. Opiskelijan hakija-profiilissa voisi puolestaan olla esimerkiksi opiskelijan tiedot, taidot, kokemus, opin-tohistoria ja valokuva potentiaalisten työnantajien tai muiden toimeksiantajien tarkasteltavissa.

Aiheesta kysyttäessä kolmaskin näki molempien osapuolien profiilit hyväksi ajatuksiksi. Hän oli oma-aloitteisesti jo harmitellut sitä, että monissa järjestelmissä joutuu kirjoittamaan samat tiedot moneen kertaan jopa samaa paikkaa haettaessa. Profiilin luominen auttaisi välttämään turhaa toistoa. Opiskelijoiden näkemyksissä tuli myös

esille, että profiilien avulla voitaisiin pitää hakuja auki pysyvämmiin tai opiskelijat voisivat tehdä avoimia hakemuksia, vaikka mitään paikkaa ei olisikaan erikseen ilmoitettu. Joku opiskelijoista pohti kysyttäessä, että profiilissa tai jossakin palvelun sisällä voisi mahdollisesti olla myös opiskelijoiden itse laittamia ilmoituksia esimerkiksi siitä, millaista opinnäytetyöaihetta hän olisi etsimässä ja miltä alalta. Eri opiskelija myöhemmin olettikin, että tästä on kyse lomakkeiden prototyyppejä tarkasteltaessa.

Haastatteluista ei käynyt yksityiskohtaisesti ilmi, miten yritysten laittamat ilmoitukset tulisivat esille yritysprofiilien yhteyteen, mutta oli puhetta vaihtoehtojen valitsemisesta erilaisista valikoista ja tarvittaessa kuvausten kirjoittamisesta vapaisiin kenttiin. Erilaisten valikkojen ja kenttien hyvä suunnittelu nähtiin tärkeäksi hakuominaisuuksien rakentamisen vuoksi. Valikkojen hyvän suunnittelun tärkeyttä pohdittiin myös siinä, millaisia rajoituksia yritysten olisi mahdollista tehdä. Esimerkkinä mainittiin tilanne, jossa yhdeksi valikkokriteeriksi esitettäisiin 18 vuoden ikä. Tässä kohdin pohdittiin, olisiko palvelu silloin nuorimpien, usein toisen asteen opiskelijoiden, osalta hyödytön. Sama ajatus tuli ilmi lomakkeita pohdittaessa.

Yksi opiskelijoista painotti sitä, että suuremmat yritykset eivät missään tapauksessa tule täyttämään kymmenistä tai sadoista avoimista paikoista lomakkeita yksitellen. Olisi sen vuoksi tärkeää, että palveluun voisi jonkun yksinkertaisen toiminnon kautta tuoda työpaikan tiedot heidän järjestelmistään suoraan. Samoinhan ajatteli moni yritysten edustajista.

Yksi opiskelijoista oli vahvasti sitä mieltä, että hakemisen tulisi tapahtua järjestelmän sisällä, jottei palvelusta tulisi pelkkää ilmoitustaulua. Pitkälti samaa mieltä oli myös osa yritysten edustajista. Tällöin hakeminen olisi yhdistetty profiilin yhteyteen siten, että profiili sisältäisi valmiiksi CV:n ja mahdollisia muita tarvittavia dokumentteja sekä mielellään suoran yhteyden oppilaitoksen sähköisiin järjestelmiin esimerkiksi opiskelijatodistuksen ja opintorekisteriotteen liittämiseksi hakemukseen. Täten työnantajille saataisiin varmennettua tietoa opintojen edistymisestä. Opiskelijan tiedot saatettaisiin myös voida siirtää suoraan johonkin hakulomakkeelle ja sovelluksessa opiskelijakorttia varten valmiiksi olevaa valokuvaa voisi käyttää myös tässä yhteydessä.

Yllä mainitun opiskelijan mielestä yrityksillä taas voisi olla mahdollisuus räätälöidä järjestelmässä itselleen sopiva oma hakemus pohja, jonka hakija täyttää. Visioitiin myös, että parhaimmillaan järjestelmä voisi yrityksen valitsemilla ehdoilla ja hakijan täyttämällä valinnoilla automaattisesti jo suorittaa jonkinlaista hakemusten lajittelua sekä sisältää jonkinlaista hakijoiden pisteytystä esimerkiksi opintosuoritusten määrän perusteella.

Versiossa, jossa paikkoja haettaisiin järjestelmän sisällä, hakemukset menisivät johonkin samaan työnantajakohtaiseen paikkaan, josta lähtisi tieto työnantajalle, että hakemuksia on saapunut palveluun. Näin yrityksen ei tarvitsisi sitä erikseen käydä tarkistamassa. Samalla yritys selvästi näkisi, mitkä hakemukset ovat tulleet nimenomaan Slice Wanted -palvelun kautta, mikä voisi kannustaa heitä olemaan mukana palvelussa. Lisäksi hakijalle tulisi tulla sovelluksesta työnantajan räätälöimä automaattinen ilmoitus siitä, milloin hakemukset käsitellään ja miten tieto valinnoista toimitetaan kaikille hakijoille. Työnantaja voisi myös profiilissaan valita, miten ja milloin hän halua itseensä otettavan yhteyttä, jos jotakin tarvitsee kysyä. Työnantajan tai muu toimeksiantajan olisi myös rajattava hakua niin, että ilmoitus poistuu järjestelmästä, kun se ei ole enää voimassa.

Opiskelijoille voisi mennä automaattinen ilmoitus esimerkiksi koulun sähköpostiin, jos heille on tullut järjestelmään joku henkilökohtainen viesti. Järjestelmässä voisi myös jotenkin näkyä aina, kun profiileja on päivitetty, jotta on helppo huomata, onko tullut uutta tietoa. Puhelimeen voisi myös tulla jonkinlainen banneri-ilmoitus aina, kun palveluun tulee joku uusi ilmoitus. Erään yritysten edustajan ehdotuksen mukaan palvelussa kannattaisi ottaa mallia TE-toimiston palvelusta ja asettaa automaattinen työpaikkavahti hakijan valikoista valitsemilla kriteereillä. Aina kun kriteerit täyttävä ilmoitus tulisi järjestelmään, hakija saisi siitä push-viestin puhelimeensa.

Pisimmälle viedyssä profiileihin ja palvelun sisäiseen hakuun perustuvassa versiossa järjestelmään voitaisiin tuoda myös muun muassa mahdolliset työsopimukset tai muut vastaavat dokumentit etukäteen tarkistettaviksi, muuta yrityksen uudelle työntekijälle tarjoamaa tietoa ja esimerkiksi linkki yrityksen turvallisuusperehdytysaineistoon. Nämä tiedot menisivät automaattiviesteinä valituille työntekijöille. Niille, jotka eivät

tulleet valituiksi, menisi sovelluksesta automaattisesti toisenlainen yrityksen räätälöimä viesti. Automaattiviestien lisäksi palvelussa voisi näkyä info-ruutuja yrityksen haluamilla tiedoilla esimerkiksi siitä, missä aikataulussa hakemuksia käsitellään ja mitä hakuprosessissa tapahtuu seuraavaksi. Tällainen ruutu voisi näkyä heti hakemuksen lähettämisen jälkeen ja siinä voitaisiin myös kiittää hakemuksesta ja kerrata, mitä paikkaa on haettu. Halutessaan yritys voisi myös valita vain yhdenlaisen viestin, jossa mainitaan, että kaikille valituille on ilmoitettu henkilökohtaisesti, ja jos et saanut yhteydenottoa, sinua ei ole valittu. Yritys voisi siis hallinnoida itse haluamiaan automaattiviestejä ja info-ruutuja.

Toinen profiileja oma-aloitteisesti ehdottaneista opiskelijoista ei ensisijaisesti ajatellut, että hakeminen tapahtuisi palvelun sisällä ja että CV tai muut dokumentit ladattaisiin alustaan, koska kokee Slice.fi -sovelluksen hitaaksi ja raskaskäyttöiseksi jo nyt. (Tämä haastattelu oli siis tehty ennen tammikuun 2019 päivitystä.) Hän epäili, että sovellus ei pystyisi käsittelemään sellaista tietomäärää. Kysyttäessä hän arvioi, että jonkinlainen selainversio voisi poistaa tämän ongelman. Palveluntuottajan edustajan ajatuksia selainversiosta käsitellään myöhemmin lisää (7.7).

Yllä mainitun opiskelijan ensisijainen näkemys oli, että molempien osapuolien profiilit, tarpeet ja ehdot laitetaan näkyville yhteystiedoilla varustettuna, jolloin kumpi tahansa voi ottaa aloitteen yhteydenottoon profiilissa neuvotulla tavalla. Tällöin siis profiilissa voitaisiin myös valita, miten työtä halutaan haettavan, esimerkiksi sähköpostilla tai linkillä ilmoittajan omissa hakujärjestelmissä. Toisaalta sovelluksessa voisi myös olla jonkinlainen inbox, jossa osapuolet voisivat keskustella keskenään. Hän ei kuitenkaan sulkenut pois järjestelmässä tapahtuvaa hakemista, jos alusta on siihen sopiva ja jos yritykset suostuvat käyttämään omille hakujärjestelmilleen rinnakkaista järjestelmää. Hän kuitenkin näki, että yritykset luultavasti haluavat ohjata haut omiin järjestelmiinsä.

Yhden opiskelijan kohdalla huomattiin litterointivaiheessa, että haastattelusta oli epähuomiossa jäänyt pois kirjautumista, editointia tai moderointia koskevat kysymykset. Muut näkivät kirjautumisen välttämättömäksi tai luonnolliseksi osaksi palvelun käyttöä, koska profiileja ei ole mahdollista luoda tai hallinnoida ilman kirjautumista. Yksi pohti jopa, että tarvittaisiinko järjestelmän sisällä tapahtuvaan paikkojen hakemiseen

vielä toinen tunnistautuminen, jotta kukaan ei voisi käyttää väärin toisen opiskelijan sovellusta. Ilmoituksia pääsisi siis katsomaan ilman tätä toista tunnistautumista. Yksi opiskelijoista ajatteli, että on tärkeää säilyttää Slice.fi -palvelulle tyypillinen matalan kynnyksen opiskelijaystävällinen yksinkertainen tyyli ja välttää turhaa valvontaa. Toisen mielestä ei ollut helppo sanoa tarvitaanko editointia tai moderointia, koska trollaus on tietysti mahdollista, mutta luultavasti kirjautumisen yhteydessä pyydytyt tunnistautumistekijät hillitsisivät tätä tarpeeksi.

Myöskään seuranta ei käsitelty opiskelijoiden taholta kovin kattavasti vaan kahden opiskelijan kohdalla vain todettiin, että seurantatiedon, kuten käyttäjämäärien tai esitettyjen onnistumiskokemusten, perusteella voidaan tehdä päätelmiä palvelun toimivuudesta ja jatkokehittämisen tarpeesta. Yksi opiskelijoista lisäsi, että profiilissa voisi olla kohta, jonka opiskelija itse täyttäisi, jos saa työpaikan tai muun toimeksiannon palvelun kautta. Sama tieto merkattaisiin jotenkin yritystenkin profiiliin ja siitä tiedotettaisiin esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Samaa ehdotti yksi yritysten edustajista, jotta samalla saataisiin automaattisesti kerättyä palvelun toimintaa koskevaa tietoa.

Ilmoituksia näkyisi opiskelijoiden mielestä ensisijaisesti sovelluksessa, koska sieltä niitä on nopea selata, varsinkin jos hakuominaisuudet, suodattimet tai muut hakua kohdentavat ja rajaavat seikat ovat helposti käytettävissä. Ilmoitusten näkyminen oppilaitosten käytävien info-tauluilla ei saanut kysyttäessä paljon kannatusta, koska arveltiin, että niitä ei tulisi ruuduilta katsottua kuin enintään ohimennen tai satunnaisesti. Toisaalta pohdittiin myös, että jos tauluilla ei näytettäisi kaikkia ilmoituksia, millä perusteella näytettävät ilmoitukset valittaisiin. Info-tauluilla voisi ennemminkin olla muistutuksia itse Slice Wanted -palvelusta. Ilmoitukset voisivat lisäksi näkyä palvelun verkkosivuilla, esimerkiksi Facebookissa sekä oppilaitosten sivustoilla.

Yksi opiskelijoista katsoi tärkeäksi, että ilmoituksia pitäisi olla myös asiakasyritysten omilla nettisivustoilla. Hänen ehdotuksensa mukaan yritys voisi tilata Sliceltä omista ilmoituksistaan syötteen, joka sitten näkyisi heidän sivustollaan esimerkiksi jonkinlaisena bannerina, jota klikkaamalla pääsee näkemään palvelussa olevat ilmoitukset. Sama ajatus tuli esille myös toimeksiantajan taholta.

Palaute teknisistä ongelmista tulisi mennä suoraan palveluntuottajalle. Muu palaute olisi hyvä koota palveluntuottajalle, joka tarvittaessa lähettää palautteen eteenpäin sopiville tahoille. Palaute voisi mennä palveluntarjoajalle esimerkiksi jonkinlaisen chatruudun kautta. Lisäksi palveluntuottajan rooliin nähtiin kuuluvaksi palvelun markkinointi ja sopivan käyttöliittymän tai alustan luominen ja ylläpito sekä jatkokehittäminen ja päivittäminen. Palvelun markkinoinnista yksi opiskelijoista mainitsi erikseen, että Slice näkyy melko huonosti tällä hetkellä, joten tämän uuden palvelun kohdalla markkinointia kannattaisi tehostaa.

Prosessin päättymiskohdasta puhuttiin tarkemmin vain yhden opiskelijan kanssa, joka kysyttäessä arveli, että joillekin palveluprosessi päättyy siihen, että he saavat palvelun kautta työpaikan tai muun toimeksiannon. Mikäli henkilö saa pysyvän työpaikan, sovellus on täyttänyt tarkoituksensa. Joidenkin kohdalla prosessi hänen mielestään päättyy siihen, että he eivät saa mitään kontaktia yrityksiltä siihen mennessä, kun sovelluksen käyttö heidän osaltaan päättyy esimerkiksi 3 – 6 kuukautta valmistumisen jälkeen. Yritysten osalta prosessi voi olla jatkuva ainakin siinä mielessä, että he voisivat pitää profiilejaan sovelluksessa pysyvästi.

Oppilaitosten rooliksi palvelussa opiskelijat näkivät palvelusta tiedottamisen lisäksi sen, että oppilaitokset laittaisivat tietoonsa saamiaan ilmoituksia järjestelmään. Eräässä näkökulmassa toivottiin, että paikkoja lakattaisiin ilmoittamasta erillisillä sähköposteilla ja ne keskitettäisiin Slice Wanted -palveluun. Lisäksi yksi toivoi, että oppilaitokset laittaisivat tietoonsa tulleet ulkomaiset työ- ja harjoittelupaikat järjestelmään. Sama opiskelija myös katsoi, että olisi yhteistyötä edistävää toimintaa oppilaitosten taholta laittaa ainakin aluksi ilmoituksia järjestelmään muidenkin yritysten puolesta. Siten yrityksiä myös kannustettaisiin käyttämään palvelua itse. Osa muidenkin ryhmien edustajista esitti samaa toimintamallia.

Opiskelijat ryhmänä mieltivät varsin vähän, jos ollenkaan mahdollisia tietoturvaan liittyviä seikkoja, joten he näkivät oppilaitosten roolin ilmoitusten laittajina lähinnä resurssikysymyksenä ja hyvänä palveluna sekä yrityksille että opiskelijoille. Yksi opiskelijoista kuitenkin oma-aloitteisesti mainitsi lyhyesti, että tietosuojaseikat tulee ottaa huomioon.

Yksi opiskelijoista oli sitä mieltä, että oppilaitosten, lähinnä opettajien, rooliin voisi toisaalta myös kuulua opinnäytetyöaiheista kertovien ilmoitusten seuraaminen palvelussa ja sopivista aiheista tiedottaminen omilla oppitunneillaan. Saman opiskelijan mielestä oppilaitokset voisivat olla mukana palvelussa myös suosittelemalla sopivaa opiskelijaa työnantajille tai toimeksiantajille. Samantyylinen ajatus esitettiin jo yllä muiden ryhmien kohdalla. Opiskelija näki, että tästä olisi hyötyä yrityksille, joissa saataisiin näin sopiva työntekijä, harjoittelija tai opinnäytteen tekijä ja oppilaitoksille, jotka saisivat näin yhä enemmän oppilaitaan työllistymään. Toisen mielestä tällaiset suosittelut toimivat ennemminkin henkilökohtaisten kontaktien kautta, vaikkakin LinkedIn -systeemin tyylinen suosittelujärjestelmä voisi olla hyvä. Erikseen kysyttynä kolmannen mielestä suosittelu järjestelmän sisällä olisi tuskin mahdollista tai luvallistakaan. Lisäksi hän huomautti, että kaikki eivät ole työntekijöinä samanlaisia kuin opiskelijoina, joten tällainen opettajan esittämä suosittelu voisi olla harhaanjohtavaa.

Prosessiin tai palveluun liittyvistä riskeistä kysyttäessä ongelmaksi nähtiin pääasiassa jo mainittu vaara, että palvelulle ei saada tarpeeksi käyttäjiä. Toisena riskinä kaksi opiskelijoista mainitsi sen, että palvelusta rakennetaan entisten kopio, eikä mietitä tarpeeksi, missä tämän palvelun tuoma lisäarvo voisi olla. Yksi opiskelijoista lisäksi pelkäsi, että keskeneräisen, huonosti suunnitellun tai puutteellisen palvelun tuominen markkinoille pilaa sekä palvelun että palveluntuottajan maineen, eikä sitä välttämättä korjata päivityksillä. Jatkokehitysmahdollisuuksia aina tarvitaan, mutta niillä ei kannata opiskelijan mukaan selittää huonosti toimivaa palvelua.

Palvelumuotoilun prosessissa palvelua kokonaisvaltaisesti (holistic, 4.3.1) tarkasteltaessa tuotiin esille yllä mainittu palveluntuottajan maineeseen liittyvä seikka. Palvelua kehitettäessä tulisi huomioida, millaista mainetta palvelu ja palvelun toiminnoista vastaavat tahot luovat sen tuottajalle. AT-ONE -menetelmässä (4.3.2) viitattiin samaan ajatukseen siitä, että palvelun tulisi täyttää asiakastarpeet johdonmukaisilla toiminnoilla, jottei palvelusta välittyisi negatiivista kuvaa. Mahdolliset palvelun heikkoudet tässä tapauksessa heijastuisivat negatiivisesti sekä palveluntuottajaan että hankkeessa mukana oleviin oppilaitoksiin.

7.4.4 Prosessiehdotukset, niiden kommentointi ja service blueprinting

Haastatteluista kävi selvästi esille, ettei tässä palvelussa ole täysin yksiselitteistä yhtä asiakasta, jonka palvelupolkua voitaisiin kehittää. Näkökulmasta riippuen asiakas voi olla oppilaitos, yritys tai opiskelija tai kaikki näistä. Oppilaitos voi esimerkiksi nähdä olevansa asiakas, joka hankkii palvelua palveluntuottajalta tai palveluntuottajan kumppani, joka on omilla toimillaan mukana mahdollistamassa palvelun sujuvaa toimintaa. Haastatteluissa haluttiin palvelumuotoilulle tyypillisesti osallistaa eri osapuolet asiakkaan tarpeiden ja tuntemusten esille tuontiin antaen haastateltavien katsoa aihetta pääasiassa omasta näkökulmastaan. Haastateltavat saivat halutessaan pohtia aihetta myösmistä tahansa muusta hyväksi katsomastaan näkökulmasta. Oppilaitosten edustajat esimerkiksi pohtivat paljon opiskelijoiden etua oman roolinsa lisäksi.

Toisaalta kehitettävässä palvelussa ei myöskään ole yhtä palvelutuotetta, jolle voitaisiin esittää yksi prosessi. Palveluun liittyy monien tahojen tarpeet ja edut, eivätkä edes esimerkiksi oppilaitosten tarpeet ole palvelun suhteen yhteneväiset. Kävi ilmi, että oppilaitosten sisälläkin tarpeet voivat vaihdella, esimerkiksi harjoitteluille voi olla eri vaatimuksia alasta riippuen. Lisäksi myös työpaikkojen ilmoittaminen nähtiin usein selkeästi eri palvelutuotteeksi kuin esimerkiksi harjoittelujen tai opinnäytetöiden ilmoittaminen, koska niissä oppilaitoksille ajateltiin täysin eri rooli. Nämä ja yllä mainitut syyt osaltaan selittävät, miksi osoittautui hyvin vaikeaksi tai oikeastaan mahdottomaksi kuvata tai ehdottaa yhtä ainoaa prosessia.

Yhden prosessin esittämisen vaikeutta kuvaa myös se, ettei haastateltavien kesken ollut täyttä yksimielisyyttä siitä, mitä palvelutuotteita Slice Wanted -palveluun otettaisiin mukaan. Yllä jo mainittiin, että rekrytoinnin ja harjoittelujen tai opinnäytetöiden ilmoittamisen prosessit katsottiin eri prosessin vaativiksi tuotteiksi. Osa oppilaitosten edustajista pohti lisäksi, voitaisiinko palvelussa ilmoittaa esimerkiksi myös erilaisia projektitoimeksiantoja, opinnollistamiseen liittyviä projekteja tai erilaisia keikkatöitä. Toisaalta pohdittiin muun muassa, pystyisivätkö opiskelijat vastaamaan esimerkiksi projekteja koskeviin ilmoituksiin laisinkaan ja toisaalta, miten palvelun puitteissa olisi mahdollista informoida palvelun käyttäjiä kaikista erilaisista eri tuotteisiin liittyvistä ehdoista ja vaatimuksista.

Lisäulottuvuuden yllä mainittuun ongelmaan toi ero korkea-asteen ja ammatillisen asteen koulutuksen ja opiskelijoiden tarpeissa. Esimerkiksi joissakin haastatteluissa pohdittiin, että toisen asteen oppilaitosten työpaikalla tapahtuvan oppimisen tarpeet eivät välttämättä tule täytetyksi ammattikorkeakoulun harjoittelujen tai varsinkaan tavallisten työpaikkojen ilmoittamista silmällä pitäen suunnitellulla lomakkeella. Haastatteluista ei kuitenkaan tullut täsmällisesti esiin, mitä eroa lomakkeilla tulisi olla. Haasteena on siis se, että yhden palvelun pitäisi yrittää vastata niin moniin erilaisiin tarpeisiin.

Haastatteluista esitettyjen näkemysten perusteella vaikutti vahvimmin nousevan esille kolme pääasiallista prosessiehdotusta. Mikään ehdotus ei siis saanut yksimielistä kannatusta ja toisaalta useissa erilaisissa ehdotuksissa oli monia yhteisiä piirteitä. Haastattelujen pohjalta voitaisiin esittää helposti useampia kuin tähän valitut kolme prosessia, mutta käytännön syistä tässä pyrittiin yhdistämään usein esitettyjä tai muuten mielenkiintoisia ehdotuksia kolmen periaatteellisesti eri tavoin toimivan mallin ympärille. Mallien yksittäisiä toimintoja voitaisiin yhdistellä myös eri tavoin, kuten on esitetty prosessikaavioiden selityksissä liitteissä 11, 12 ja 13. Prosessiehdotukset ovat olennainen osa työtä, vaikka ne onkin esitetty liitteissä niiden huomattavan pituuden vuoksi. Mikään haastateltujen ryhmä ei yksiselitteisesti kannattanut mitään tiettyä mallia, mutta joitakin suuntauksia oli havaittavissa ryhmien mukaan.

Karkeasti ryhmitellen oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajat eniten esittivät liitteessä 11 kuvatun prosessin 1 kaltaista ilmoitustaulumallia. Toisaalta eräältä oppilaitoksen edustajalta kysyttiin mielipidettä mallista, jossa olisi profiilit ja muitakin toimintoja palvelun sisällä. Hänen mukaansa oppilaitokselle voisi sopia kumpi tahansa, joko yksinkertainen ilmoitustaulumainen lomakepohjainen tyyli tai monipuolisempi profiileihin perustuva malli. Näin siksi, että sillä ei olisi suurta merkitystä oppilaitoksen roolin palveluprosessissa, vaan ennemminkin yritysten ja opiskelijoiden toiminoille.

Opiskelijoista yksi oli selvimmin prosessin 3 kaltaisen kokonaisvaltaisen profiilimallin kannalla (Liite 13) ja kaksi muutakin opiskelijaa kannattivat enemmän jonkinlaista profiili- kuin ilmoitustaulumallia. Yrityksissä esitettiin vaihtelevina yhdistelminä oikeastaan kaikkia kolmea mallia, mutta muutama esitti prosessin 3 mukaisen ajatuksen

siitä, että opiskelijatkin laatisivat palvelussa profiilin ja omia ilmoituksiaan. Kuten yllä mainittiin, ei voida kuitenkaan sanoa, että ryhmillä olisi ollut selkeästi tiettyjä yhteisiä ehdotuksia.

Valitut pääprosessit kuvattiin prosessikaavioina, joiden tarkoitus on esittää visuaalisessa muodossa kolme haastattelujen perusteella mahdollista prosessia kommentoiviksi oppilaitosten edustajille ja palveluntuottajalle, kuten yllä analyysin kulussa jo mainittiin. Prosessien päätyypit valittiin aineistossa usein esitettyjen toimintamallien perusteella ja niille annetuilla nimillä pyrittiin kuvaamaan kunkin mallin perusidea.

Prosessi 1 on ilmoitustaulun tyyppisesti toimiva palvelu yritysten, yhdistysten tai muiden vastaavien ilmoitusten esittämiseen (Liite 11). Palveluntuottaja ja oppilaitokset tiedottaisivat palvelusta yrityksille ja opiskelijoille. Tässä mallissa kaikki palaute ja lisätietojen kyselyt menisivät palveluntuottajan kautta asianmukaisille tahoille. Ajatuksena olisi, että yritys tai luvan saanut oppilaitoksen edustaja täyttää ilmoituslomakkeen, jonka palveluntuottaja esittää sovitussa paikoissa. Ilmoituksia moderoisi oppilaitosten ja palveluntuottajan yhteinen moderointirinki. Opiskelija hakisi ilmoituksessa esitetyllä tavalla työpaikkaa ja koulutukseen liittyvissä toiminnoissa ottaisi yhteyttä oppilaitokseensa. Järjestelmässä lähetettäisiin kiitosviestejä, kyselyitä ja muita tiedotteita tarpeen mukaan. Palvelun toimintaa seurattaisiin ja kehitettäisiin edelleen palveluntuottajan, oppilaitosten ja mahdollisesti opiskelijoiden muodostaman ohjausryhmän toimesta.

Prosessi 2 (Liite 12) esittää yksinkertaisen profiilimallin, jossa vain yritykset tekisivät palveluun oman profiilin. Profiilin tarkoitus olisi pitkälti se, että yrityksen ei tarvitsisi täyttää perustietojaan uudelleen jokaisen ilmoituksen yhteydessä. Profiili olisi yrityksen itse hallinnoitavissa ja päivitettävissä ja sen lisäksi palveluun lisättäisiin vaihtuvat ilmoitukset. Itse työn tai muun toimeksiannon hakeminen tapahtuisi prosessissa 2 palvelun ulkopuolella yrityksen valitsemalla tavalla. Muilta osin prosessiin kuuluisi osittain samoja toimintoja kuin prosessiin 1. Prosessissa 2 oppilaitokset voisivat laatia tiedotteita opiskelijoilleen. Muu kuin teknisiä toimintoja koskeva palaute ja lisätietokyselyt menisivät suoraan oppilaitoksille.

Prosessi 3 sisältää eniten erilaisia toimintoja (Liite 13). Prosessissa 3 sekä yritykset että opiskelijat voisivat tehdä palveluun omat profiilinsa ja ilmoitettuja paikkoja olisi mahdollista hakea usealla yrityksen valitsemalla tavalla. Haku, muu kommunikaatio, erilaiset tiedotteet, sopimukset ja muut vastaavat olisi mahdollista halutessaan saada toimimaan kokonaan palvelun sisällä. Palvelussa myös opiskelija voisi ilmoittaa tai esittää avoimia hakemuksia tai videoita. Yritysten mahdolliset videot voitaisiin esittää muissakin kanavissa, kuten YouTubeissa. Prosessissa 3 huomioitaisiin erityisesti myös vastavalmistuneet.

Kaikissa prosesseissa yrittäjän olisi käytännöllisintä pystyä luomaan tunnukset itse. Useat toiminnot, kuten kirjautuminen, hakukriteerien asettaminen, moderointi, seuranta ja jatkokehitys kuuluvat kaikkiin kolmeen prosessiin, vaikka niitä ei kaaviossa näkyisikään. Prosessi 3 sisältää useita piirteitä, joiden osalta se eroaa kahdesta muusta prosessista. Nämä piirteet otettiin kaavioon mukaan, koska kolmen lähes samanlaisen prosessikaavion esittäminen ei olisi luonut yhteiskehittämistä varten mitään pohdittavia vaihtoehtoja eikä kehittämisideoita. Tätä silmällä pitäen kolmannessa kaaviossa haluttiin antaa näkyvyyttä myös selkeästi erilaisille näkemyksille.

Prosessikaavioista pyydettyjen kommenttien tarkoitus oli toimia pohjana prosessin jatkokehittämiselle, jotta opinnäytetyössä lopulta esitetty ehdotus pohjautuisi tämän työn puitteissa mahdollisimman pitkälti palvelumuotoilulle tyypilliseen yhteiskehittämiseen, eikä pelkästään opinnäytetyön tekijän omiin havaintoihin. Oppilaitosten edustajia ja palveluntuottajaa pyydettiin kommentoimaan prosessiehdotuksia haluamallaan tavalla, mutta erityisesti yritettiin etsiä mielipiteitä siitä, mitä kolmesta perusmallista toivottaisiin kehitettävän edelleen (Liite 14).

Yksi oppilaitoksen edustaja (oppilaitos A) kommentoi prosessiehdotuksia (sähköpostissa 4.2.2019) lyhyesti muistuttaen, että hän ei tiedä, ovatko jotkin prosessikaavioissa ehdotetut toiminnot todellisuudessa mahdollisia vai eivät. Kommentti oli hyvin ymmärrettävä ja pätevä. Tässä opinnäytetyössä ei myöskään osata ottaa kantaa siihen, voidaanko ehdotuksia toteuttaa esimerkiksi resurssien, teknisten ominaisuuksien tai muiden näkökohtien osalta, koska tässä käytetyillä menetelmillä ei saatu vastauksia tällaisiin kysymyksiin. Kuten tämä oppilaitoksen edustaja, ei tutkijakaan tiedä, voiko

esimerkiksi oppilaitos edes vastavalmistuneiden luvalla toimittaa näiden tietoja palveluun, kuten prosessissa 3 yhtenä toimintovaihtoehtona esitetään. Prosesseissa on esitetty harkittaviksi haastatteluissa ilmenneitä toimintoja pohtimatta laajemmin niiden toteuttamiskelpoisuutta. Tähän on kuitenkin tehty yksi poikkeus. Prosesseissa ei esitetä useiden ehdottamaa suosittelujärjestelmää, koska opinnäytetyön tekijä arvioi joidenkin haastateltavien kommenttien pohjalta, että sellainen tuskin olisi käytännössä mahdollinen.

Yllä mainittu oppilaitosten edustaja näki vaikeaksi arvioida, mikä kuvatuista prosesseista olisi muita parempi. Hänen mielipiteensä kuitenkin oli, että prosessissa 2 esitetty roolijako näyttäisi selkeältä. Tämä tulkittiin niin, että prosessia 2 kannattaisi hänen mielestään kehittää edelleen, koska tätä oli toivottu mietittäväksi kommentteja esitetäessä (Liite 14). Tällöin siis ainakin yrittäjille avattaisiin mahdollisuus luoda oma profiili.

Toinen oppilaitosten edustaja (oppilaitos A) kommentoi prosessiehdotuksia selvästi laajemmin (sähköpostissa 5.2.2019) tuoden esiin myös alkuperäisessä haastattelussa esitetyistä poikkeavia tai niitä tarkentavia näkökohtia. Osa näistä näkökohdista oli periaatteellisia palvelun tarkoitukseen liittyviä seikkoja ja osa lisäehdotuksia joihinkin prosessiin liitettäviin toimintoihin. Näitä kommentteja käsitellään tässä osiossa, vaikka ne eivät liittyisikään suoraan prosesseihin, jotta niitä ei sekoitettaisi alkuperäisissä haastatteluissa esitettyihin näkemyksiin. Tämän oppilaitoksen edustajan laajempi kommentointi saattoi johtua siitä, että hän on haastatelluista aktiivisimmin mukana palvelun kehittämisessä. Tästä syystä myös hänen saatavilleen on opinnäytetyön edetessä etukäteen annettu samat analyysiosiot kuin toimeksiantajalle ja hänen mielipiteilleen on annettu suosituksia ajatellen paljon painoa.

Periaatteelliseksi palvelun tarkoitukseen liittyviksi kommentteiksi katsotaan tässä oppilaitoksen edustajan näkemys siitä, että Slice Wanted -palvelun ei odoteta korvaavan vaan täydentävän muita tähän tarkoitukseen jo käytössä olevia kanavia. Palvelun ei odoteta myöskään ratkaisevan kaikkia opiskelijoiden ja vastavalmistuneiden rekrytointiin liittyviä ongelmakohtia. Lisäksi kyseessä ei oppilaitoksen edustajan mukaan ole yritys poistaa suoria kontakteja yritysten, opettajien ja opiskelijoiden välillä. Näi-

den kommenttien tulkittiin viittaavan siihen, että palvelusta ei ole tarpeen yrittää kehittää prosessin 3 kaltaista versiota, jossa suurin osa kaikista yhteyksistä ja toiminnoista on pyritty sisällyttämään palveluun sähköisinä.

Lisäehdotuksina mahdollisiin prosessin osiin sama oppilaitoksen edustaja esitti, että moderoinnissa voitaisiin pyytää käyttäjiä ilmoittamaan asiattomista ilmoituksista. Tämän lisäksi moderointi voisi perustua oppilaitosten vastuuhenkilöiden suorittamiin pistotarkistuksiin ja kiellettyihin sanoihin. Oppilaitoksen edustaja kannatti palvelun kehittämiseen haastatteluiden perusteella ehdotettua ohjausryhmää, mutta esitti toiveen siitä, että ryhmässä ei olisi liikaa jäseniä ja sen potentiaaliset jäsenet olisivat aidosti halukkaita osallistumaan palvelun kehittämiseen.

Edelleen saman oppilaitoksen edustajan näkemyksen mukaan palvelua kannattaisi toteuttaa vaiheittain, aloittaen pilotoinnin sisältävästä vaiheesta 1. Edustajan esittämä vaiheittainen toteutus noudattelee osittain opinnäytetyössä ehdotettujen erillisten prosessien pääperiaatteita, mutta lisää joitakin toimintoja ja jättää toisia pois. Suurimpana periaatteellisena erona opinnäytetyön tekijän esittämiin ehdotuksiin verrattuna on se, että alkuperäisissä prosessiehdotuksissa ei niinkään ajateltu siirryttävän yhdestä prosessista toiseen vaan valittavan yksi perusmuoto, jota kehitetään edelleen. Oppilaitoksen edustajan ehdotuksessa voitaisiin vaiheittain siirtyä prosessiehdotuksesta toiseen, mikäli seurannan kautta huomattaisiin, että niin olisi järkevää toimia. Prosessista 3 jätettäisiin kuitenkin pois kaikki palvelun sisällä tapahtuvaksi ajateltu paikkojen hakeamiseen liittyvä ja sitä seuraava toiminta.

Oppilaitoksen edustajan mukaan vaiheeseen 1, eli pilottiin, kuuluisi tällöin yksinkertaisesti työ- ja harjoittelupaikkojen ilmoittaminen yritysten tai muiden paikkojen tarjoajien toimesta. Opiskelijat hakisivat paikkoja ilmoittajien toivomalla tavalla palvelun ulkopuolella. Oppilaitoksen edustaja toi tässä esille aiemmin mainitsemattoman ehdotuksen, jossa palveluun voitaisiin lisätä tykkäystoiminto hyvin laadittuja ilmoituksia varten. Toisessa vaiheessa jalostettaisiin palvelua ensimmäisen vaiheen seurannan perusteella ja lisättäisiin yrityksille mahdollisuus tehdä palveluun oma profiili. Kolmannessa vaiheessa jatkettaisiin jalostusta ja lisättäisiin opiskelijoille mahdollisuus tehdä oma profiili ja linkittää siihen LinkedIn tai muu vastaava. Täten opiskelijoille luotaisiin mahdollisuus profiilien välityksellä etsiä sopivia työnantajia. Uutena

ajatuksena tähän vaiheeseen tuli esille se, että tietyn ajan jälkeen käyttämättömät profiilit poistettaisiin palvelusta.

Luonnollisesti tarvittavat kyselyt ja muu seurantatiedon hankinta ja jatkokehitys kuuluisivat palveluun kaikissa vaiheissa. Oppilaitoksen edustaja mainitsi vielä, että palvelusta hankittua palautetta voitaisiin mahdollisesti käyttää myös palvelun kehittämisen lisäksi laajemminkin esimerkiksi koulutuksen kehittämiseen. Tällöin kuitenkin koulutuksen kehittämiseen liittyviä tahoja tarvittaisiin mukaan pohtimaan, millaista tietoa Slice Wanted -palvelusta yritettäisiin kerätä.

Prosessiehdotuksissa käytettiin prosessikaavioita service blueprinttien sijaan muun muassa siksi, että niitä tehdessä ei vielä tarvinnut ottaa tarkemmin kantaa siihen, mikä osapuoli katsotaan prosessin pääasialliseksi asiakkaaksi, koska haastattelujenkin perusteella kävi ilmi, ettei se ole tässä yhteydessä täysin yksiselitteistä. Toinen ongelma-kohta oli se, miten käsitellään service blueprinteille olennaista jaottelua asiakkaalle näkyviin ja näkymättömiin toimintoihin, kun kyseessä on sähköinen palvelu. Teoriasahan annettiin mahdollisuus joko lisätä blueprinttiin digitaalisille toiminnoille oma linja tai katsoa toimintoa internetissä tai mobiilisti tehtävien toimintojen näkökulmasta (4.4.).

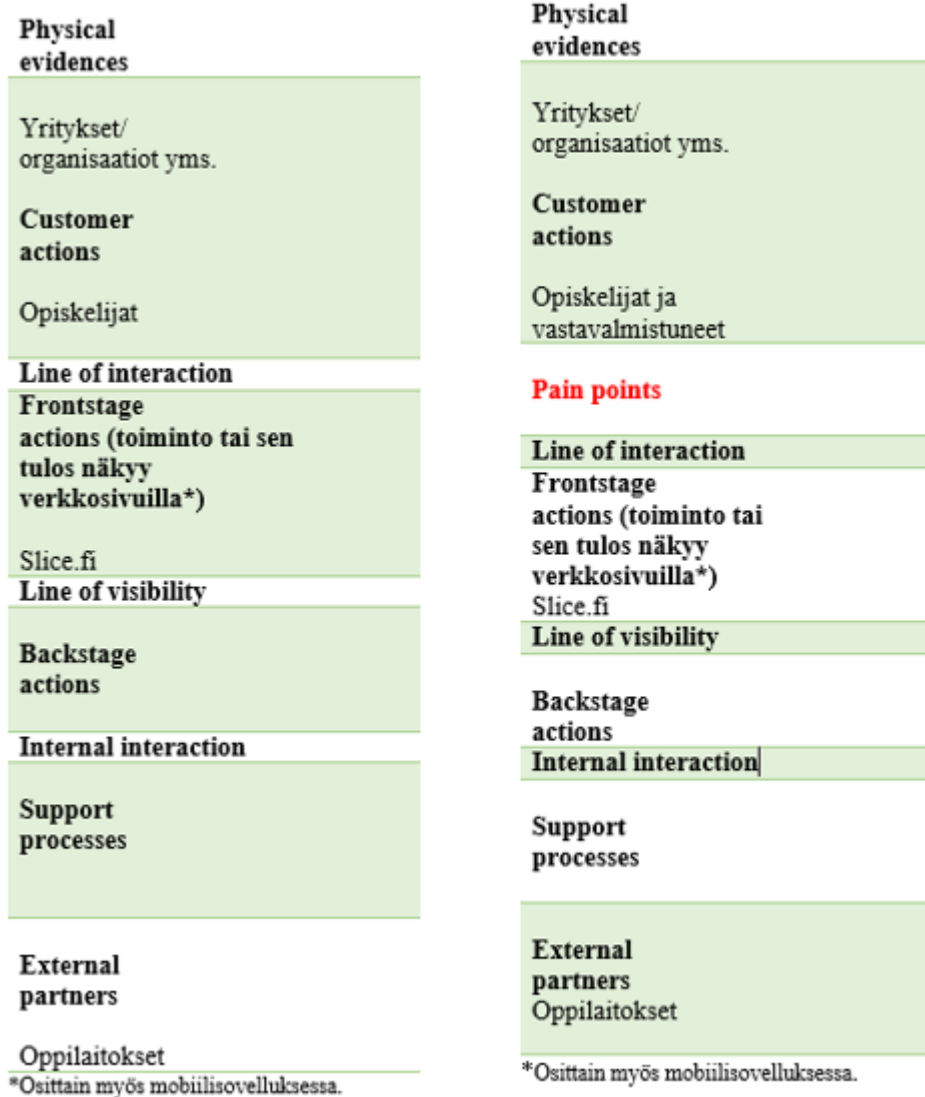
Asiakkuuteen liittyvä ongelma päätettiin ratkaista siten, että service blueprinteissä kuvattiin omat vierekkäiset asiakaslinjat yrityksille ja opiskelijoille. Tähän päädyttiin muun muassa siksi, että tämä vaikutti parhaiten heijastavan sitä, että molempia asiakasryhmiä tarvitaan oleellisina palveluun osallistujina. Koko palvelun perusidea luhistuisi, mikäli jompikumpi asiakasryhmä puuttuisi. Oppilaitokset taas päätettiin tässä yhteydessä esittää kumppaniroolissa omalla linjallaan, koska heidän ajateltiin tuottavan palveluun tarvittavaa materiaalia ja osallistuvan palvelun markkinointiin palveluntuottajan kanssa yhteistyössä. Heillä myös nähtiin olevan varsinaisia asiakkaita tarvittaessa tukeva ja ohjaava rooli esimerkiksi erilaisiin tiedusteluihin vastattaessa.

Palveluntuottajan toiminnot pyrittiin kuvaamaan service blueprinteille tyypillisesti erotellen kohdat näkyviin ja näkymättömiin toimintoihin. Tämä osoittautui käytännössä varsin vaikeaksi, koska sähköisen palvelun voitaisiin ajatella olevan kokonaan asiakkaalle näkymätön, eikä suoranaista kohtaamista asiakkaan ja asiakaspalvelijan

välillä tapahdu. Tässä päädyttiin kuitenkin ottamaan näkökulmaksi se, että Slice Wanted -palvelun verkkosivulla (tai mobiilisovelluksessa) näkyvät aktiiviset toiminnot tai niiden tulokset luokiteltiin lähinnä frontstage-toiminnoiksi, muiden väylien kautta liikkuvat toiminnot pääasiassa backstage-toiminnoiksi ja toimintojen tekniset tai periaatteelliset mahdollistamiset support-toiminnoiksi. Tämä lähestymistapa ei suinkaan osoittautunut ongelmattomaksi, koska toimintojen luokittelu tällä tavoin ei ollut yksiselitteistä.

Toimintasuosituksissa luvussa 9 esitettyjen service blueprinttien näkökulmaksi valittiin pääasiassa palvelun verkkoversion toiminnot, koska useat haastateltavista arvioivat, että monet toiminnot olisi parasta suorittaa verkkoversiossa mobiilisovelluksen rajoitusten vuoksi. Samaa näkemystä kannatti aiemmin mainitussa puhelussa esittämissään kommentteissa myös toimeksiantaja. Osa toiminnoista tulisi tietenkin toimimaan myös mobiiliversiossa, mutta niitä ei ole eritelty tässä, koska tämä opinnäytetyö ei sinänsä pysty ottamaan kantaa siihen, mitkä toiminnot missäkin versiossa olisivat teknisesti tarkoituksenmukaisimpia.

Physical evidences -linjalla pyrittiin kohdentamaan palvelun edetessä käytettyjä pääasiallisia resursseja tai palvelutodisteita kuhunkin toimintoon. Sähköisen palvelun tapauksessa nämä ovat luonnollisesti valtaosin sähköisiä, kuten verkkosivuja, sähköposteja ja muita viestejä. Teoriaosuudessa (4.4) mainittiin lyhyesti, että nämä asiakkaille jotenkin ilmenevät palvelutodisteet ovat yhtymäkohta palvelun ja asiakkaan välillä, joten niihin kannattaa kiinnittää huomiota. Tässä suunnitteilla olevassa palvelussa näillä on huomattavan suuri rooli, koska muuta asiakaspalvelukontaktia ei oikeastaan ole, joten esimerkiksi kaikki palvelun nimissä annetut vastaukset erilaisiin kyselyihin ja mahdolliset standardimalliset tai muut viestit yrityksille kannattaa suunnitella sanamuotoa myöten myönteisiksi ja palvelun mainetta vaaliviksi. Tämä näkökohta huomioitiin myös joissakin haastatteluissa. Pain points -linja lisättiin yhteen service blueprinttiin (kuvio 9) osoittamaan, missä kohdin palvelussa voisi esiintyä ongelmia. Eri linjoja on kuvattu alla kuviossa 5. Itse service blueprintit esitetään luvussa 9, koska niillä havainnollistetaan opinnäytetyössä kehitetyt toimintasuositusmallit palvelun kehittämiseen.



Kuvio 5. Service blueprintsissä käytetyt linjat. Vasemmalla perusmalli, oikealla lisätty ongelma-kohtia käsittelevä pain points -linja.

Service blueprintsissä käytetyillä erilaisilla nuolilla on yritetty kuvata teoriaosassa (4.4) kerrottua periaatetta yksisuuntaisten ja kaksisuuntaisten nuolien erosta. Tässä yksisuuntaiset nuolet viittaavat toimintoon, jossa arvon voidaan pääasiassa tulkita liikkuvaan yhteen, nuolen osoittamaan suuntaan. Esimerkkinä mainittakoon palveluntuottajan lähettämä kiitosviesti ilmoituksen täyttäneelle yritykselle. Kaksisuuntaisilla nuolilla taas on pyritty kuvaamaan tilanteita, joissa molempien osapuolten aktiivisempaa osallistumista tarvitaan arvon siirtymiseen. Tästä esimerkkinä voitaisiin mainita lisätietojen pyyntö ja niihin vastaaminen, koska pelkkä lisätietopyyntö ilman vastausta ei tavoittaisi toiminnon tarkoitusta.

Kaikkien toimintojen kohdalle ei kuvattu nuolia, koska tulkittiin, että niissä ei siirry arvoa muutoin kuin toiminnon mahdollistamisen tasolla. Tässä ero tehtiin lähinnä toimintoon aktiivisen osallistumisen tai sen puutteen perusteella, jolloin pelkkää teknistä toteuttamista ei siis koettu nuolella osoitettavaksi yhteydeksi tai yhteistoiminnaksi asiakkaan ja palveluntuottajan tai kumppanin välillä. Kehitetyt service blueprintit eivät selvästikään ole näiltä osin aukottomia, kuten eivät eri linjoille jaottelunkaan osalta, mutta niiden laatimisessa on kuitenkin pyritty yllä kuvatun kaltaiseen loogiseen perusteluun.

7.5 Lomakkeiden sisältö, prototyyppien tarkastelu, ohjeistukset ja hakuominaisuudet

Lomakkeisiin suhtauduttiin haastateltavien keskuudessa varsin eri tavoin. Osaksi tämä näytti riippuvan siitä, millaista prosessimallia haastateltava oli esittänyt. Kriittisimmin lomakkeiden prototyyppeihin suhtautuikin pisimmälle mennyttä profiilimallia ehdottanut opiskelija, koska lomakeprototyyppien idea selvästi perustui yksittäisten ilmoitusten täyttämiseen, eikä pysyvään profiiliin. Prototyyppinä esitetyt ilmoitusten tekoa varten tarkoitettut lomakkeet eivät hänen mielestään oikeastaan ratkaisseet mitään tällaisiin palveluihin yleensä liittyviä ongelmia. Toisaalta hänen mielestään kuitenkin hakemusten tekoon voisi järjestelmässä olla mahdollisuus räätälöidä yrityskohtaisia lomakkeita tai hakemuspohjia. Osa muistakin haastateltavista pohti, voisiko järjestelmässä olla myös ilmoitetun paikan hakemiseen tarkoitettuja verkkolomakepohjia, jotka menisivät yrityksille jollakin valitulla tavalla. Jotkut myös pohtivat, voisiko järjestelmässä esittää avoimia hakemuksia.

Yksi opiskelija ymmärsi lomakkeiden prototyyppjä tarkasteltaessa, että nimenomaan opiskelijat täyttäisivät opinnäytteitä koskevia lomakkeita ja toimeksiantajat lukisivat, mitä ideoita opiskelijat tarjoavat. Tämä kävi ilmi sivulauseesta, joka huomattiin vasta litterointivaiheessa, joten käsitystä ei voitu enää korjata tai tarkentaa. Yksi yrityksistä oli oma-aloitteisesti ehdottomasti opiskelijoiden itse täyttämien ilmoitusten kannalla. Heillä toivottiin ilmoitusten voivan heijastaa opiskelijoiden omaa persoonallisuutta, joten klikattavien vaihtoehtojen lisäksi lomakepohjassa tulisi olla vapaata kenttää tätä

varten. Tähän tarkoitukseen olisi hyvä pystyä myös liittämään opiskelijan oma esitelyvideo lomakkeeseen. Tämä siis, mikäli palvelussa ei ole erillisiä profiileja. Yritys myös toivoi, että yritystenkin täyttämässä lomakepohjissa voisi olla pakollisten perustietokenttien lisäksi vapaaehtoisia valikkoja, joiden avulla ilmoituksesta voisi halutesaan tehdä yksityiskohtaisemman ja kohdennetumman. Haastattelusta ei käynyt tarkemmin ilmi, mitä valikot sisältäisivät.

Yllä mainittuja muita lomakemalleja tai pohjia ei ole otettu huomioon tässä opinnäytetyössä tarkasteltavissa prototyypeissä, vaan ne on ajateltu yksinomaan yritysten tekemiä ilmoituksia varten. Eri tarkoituksiin käytettävien erilaisten lomakkeiden tai pohjien tarve tuli kuitenkin esiin haastatteluissa niin monta kertaa, että niitä tarpeen käsitellä hieman tässä yhteydessä. Haastatteluissa tuli ainakin jollakin tasolla esille se, että yritysten, yhdistysten tai organisaatioiden ilmoituksia varten olevia lomakepohjia tarvitaan enemmän kuin prototyypissä esitetyt kaksi, koska eri tuotteita varten ajateltiin tarvittavan erilaisia kenttiä ja valikkoja. Mainittiin esimerkiksi, että työtä ja harjoitteleja varten pitäisi olla omat pohjat. Lisäksi esitettiin mahdollisuus ilmoittaa stipendejä ja erilaisia tutkimusapurahoja, joita varten mahdollisesti tarvittaisiin oma lomake. Opiskelijoiden tekemille ilmoituksille, mikäli niitä palvelussa voisi olla, tarvittaisiin taas omat lomakkeet. Monet muutkin haastatteluissa ehdotetut tuotteet, kuten opinnollistaminen, työkokeilut ja oppisopimukset, saattaisivat myös vaatia erilaiset pohjat.

Jotkut opiskelijoista ja eräs oppilaitoksen edustaja lisäksi katsoivat, että osa lomakkeiden sisällöstä kuuluisi selvästi pysyvään profiiliin liitettäviin tietoihin ja loput lomakkeesta hiottuna ja erilaisilla valikoilla varustettuna voisi toimia vaihtuvien ilmoitusten laitossa. Yksinkertaista ilmoitustaulumaista lomakemallia kannattaneetkin toivoivat vähintään joitakin muutoksia prototyyppeihin. Toisaalta kuitenkin monien mielestä prototyypit vaikuttivat selkeiltä ja helppokäyttöisiltä ja sisälsivät pitkälti tarvittavat ja oleelliset perustiedot. Muutama toivoi lomakkeisiin lisättäväksi kohtaa, johon voi liittää linkin yrityksen omiin hakujärjestelmiin tai muuhun valmiiseen hakemukseen.

Yhden yrityksen näkemyksen mukaan kussakin ilmoituksessa tulisi ilmoittaa vain yhden tyyppistä asiaa, kuten työpaikkaa tai opinnäytettä, ei molempia samassa. Näin erikseen ilmoitettuna olisi selkeämpi nähdä, mistä on kysymys. Toinen yritys oli täs-

mälleen vastakkaista mieltä haluten mahdollisuuden ilmoittaa useita erityylisiä paikkoja samalla ilmoituksella. Lomakkeiden prototyyppejä tarkasteltaessa myös yksi opiskelijoista ehdotti, että olisi hyvä voida valita useampi vaihtoehto samalla kertaa, koska joku voi tarjota paikkaa sekä harjoittelijalle että työntekijälle tai opinnäytetyöntekijälle yhtä aikaa.

Lähes kaikkien mielestä lomakkeiden prototyyppien kentät vaativat muokkausta pääasiassa siten, että niissä tulisi esiintyä selkeästi yksi aihe kutakin kenttää kohti. Tässä yhteydessä usein mainittiin se, että mikäli yhdessä kentässä kysytään useita eri asioita, niistä aina jää jotakin tärkeää kirjoittamatta. Toinen esille tullut seikka oli se, että mahdollisia hakuominaisuuksia ajatellen useita eri aiheita sisältävät kentät ovat ongelmallisia. Usein myös mainittiin, että aina kun mahdollista, kenttien tulisi olla erilaisia klikattavia valikkoja tai monivalintoja. Kirjoittamista tulisi monien haastateltavien mielestä olla mahdollisimman vähän.

Muutamaa kenttää koskien mainittiin toisaalta erikseen, että kentän olisi oltava avoin, jotta siihen voidaan riittävän joustavasti esittää erilaisia seikkoja. Avoimeksi kentäksi ehdotettiin esimerkiksi tehtävänimikettä, koska nimikkeitä on olemassa liian paljon valikkoa ajatellen. Kestoa ja toivottua toteutusaikaa ehdotettiin sekä valikoiksi että avoimiksi kentiksi. Avointa kenttää näihin ajatellut yrittäjä kertoi kokemuksesta, että varsinkin erilaisten harjoittelujen kohdalla ajoitusta täytyy olla valmis tarjoamaan hyvinkin joustavasti. Lisäksi yksi oppilaitosten edustaja mainitsi, että eri aloilla harjoittelut voivat olla eri pituisia, joten kattavaa valikkoa olisi vaikea laatia.

Pakollisilla kentillä ehkäistäisiin erään opiskelijan ja muutamien muidenkin haastateltavien mainitsemaa ongelmaa siitä, että ilmoitukset vastaavanlaisissa palveluissa ovat usein varsin puutteellisia ja lyhyitä. Välttämättömien tietojen pakollisuus koskisi esimerkiksi tärkeiksi nähtyjä yhteystietoja. Tämän suhteen kävi kuitenkin esille, että pakollisiksi yhteystiedoiksi ei useiden mielestä saisi laittaa sekä yrityksen puhelinnumeroa että sähköpostia, vaan yritys saisi mieluiten valita valikosta, miten haluaa itseensä otettavan yhteyttä. Yhteydenottomuotoja voisi olla lisäksi myös puhelun ja sähköpostin ohella muita, esimerkiksi palvelussa oleva inbox tai muu yrityksen haluama tapa. Valikon lisäksi kohdassa voisi olla vapaa kenttä, johon voi tarkentaa esimerkiksi minä viikoppäivinä ja mihin aikaan soittoja otetaan vastaan.

Lähes kaikki haastateltavat puhuivat jollakin tasolla pakollisista kentistä ja niiden eduista. Useat toivoivat, että lomakkeissa ei pääsisi lainkaan eteenpäin täyttämättä pakollisia kohtia. Yksi opiskelijoista kuitenkin toivoi tähän joustavuutta, jotta ilmoituksen voisi viedä loppuun asti, vaikka kaikkia kohtia ei osaisikaan täyttää juuri sillä hetkellä. Opiskelijan näkemyksestä oli pääteltävissä, että osittain täytetty ilmoitus pohja pitäisi ainakin saada tallennettua järjestelmään, jotta sitä ei tarvitsisi puuttuvan tiedon hankkimisen jälkeen aloittaa alusta. Haastattelusta ei käynyt ilmi, näkyisikö kesken-eräinen ilmoitus julkisesti.

Lomakkeen prototyyppien ensimmäisen näkymän valinta hakemuksen suuntauksesta sai lähes kaikki vähintään kysyttäessä mainitsemaan, että kaksi vaihtoehtoa ei riitä, vaan pitää voida valita myös molemmat tai kaikki. Useat pohtivat myös, pitäisikö ensimmäinen vaihtoehto muuttaa esimerkiksi muotoon 'yliopisto ja ammattikorkeakoulu', koska monen mielestä 'korkeakoulut' voi olla vaihtoehtona harhaanjohtava. Toiseksi vaihtoehdoksi ehdotettiin muun muassa 'ammattillinen koulutus tai lukio'. Eräs oppilaitosten edustaja lisäksi ehdotti, että palvelussa mukana olevat oppilaitokset voitaisiin luetella tässä nimeltä. Tässä kohdassa esitettiin ohjeistettavaksi, että jos ei tiedä, kenelle ilmoitus on suunnattu, kannattaa ottaa yhteyttä oppilaitoksiin, eikä arvata. Toisaalta pari muuta haastateltavaa ehdotti, että palvelussa voisi ilmoittaa myös epämääräisempiä aiheita, joten niille voisi olla oma kohta. Oma kohtansa tähän valikkoon tarvittaisiin erään haastateltavan mukaan myös vastavalmistuneille. Lisäksi otsikko 'hakemuksen suuntaus' toivottiin vaihdettavan muotoon 'Valitse koulutusaste, jolle hakemus suunnataan'.

Prototyypin valittavien vaihtoehtojen, työpaikka, harjoittelu, opinnäytetyö tai gradu, lisäksi toivottiin muun muassa erikseen valittaviksi kesätyöt, työpaikalla tapahtuva oppiminen, oppisopimukset, opinnollistaminen, työkokeilut ja erilaiset projektit. Projektit mahdollisesti ilmoitettaisiin erillisellä pohjalla oppilaitoksille suunnattuina. Joku pohti, tarvitseeko graduja mainita erikseen. Tätä ajateltiin esimerkiksi kysyttäväksi UCPorilta. Lisäksi mietittiin, pitäisikö asiaa selventää mainitsemalla, että graduaihe on tarkoitettu yliopistoon ja opinnäytetyö ammattikorkeakouluun. Pari yritysten edustajaa pohti, pitäisikö erikseen mainita myös YAMK kehitystyöt.

Työ- ja harjoittelupaikkoja koskevaan lomakkeeseen toivottiin erilaisia valikkoja siitä, onko kyseessä esimerkiksi vakituinen vai määräaikainen työ, kokopäivä- vai osa-aikatyö tai ilta- ja viikonlopputyö tai sijaisuus, jotta hakija voi helposti etsiä vain haluamiinsa vaihtoehtoja. Erään yrityksen mielestä tällaiset tarkennukset työpaikkojen suhteen voisivat olla valinnaisia. Useimmat halusivat yhdeksi hakukriteeriksi opiskeltavan alan, mutta tässä huomattiin se ongelma, että eri aloja saatetaan yleisesti kutsua hyvinkin erilaisilla termeillä. Alojen valitseminen valikosta, jossa olisi esitetty joku virallinen luokitus, nähtiin hyväksi tavaksi yhtenäistää tätä koskeva kenttä hakuominaisuuksia varten. Eräs opiskelija tosin epäili, että aloja olisi tällaisessa luokituksessa niin paljon, että valikko olisi epäkäytännöllinen. Eräs yritysten edustajista taas toivoi, että alan lisäksi voitaisiin ilmoittaa myös opiskeltava linja.

Lomakkeeseen toivottiin muutaman haastateltavan taholta myös kenttää, jossa kuvailtaisiin, millaista henkilöä haetaan. Eräs yritysten edustaja lisäksi mainitsi, että lomakkeessa olisi tarpeellista olla omat kentät sille, mitä hakijalta edellytetään ja toisaalta sille, mitä yrityksellä on annettavana tai tarjottavana työn tai toimeksiannon suorittajalle. Hän toivoi myös, että ilmoituksesta voitaisiin saada mahdollisimman kohdennettu, jotta vältyttäisiin turhilta hakemuksilta. Kuten aiemmin jo mainittiin, osa haastateltavista oli sitä mieltä, että ilmoituksesta tulisi käydä ilmi, vaaditaanko hakijalta 18 vuoden vähimmäisikä tai ajokortti. Näihin tulisi hakukriteerien takia pakolliset rastitettavat vaihtoehdot, jotta nuorimmat eivät turhaan hakisi paikkoja, joita heillä ei ole edes teoreettista mahdollisuutta saada. Eräs opiskelijoista näki tässä sen vaaran, että palveluun ei tule nuorimmille tarjolle tarpeeksi paikkoja.

Palkkaa tai palkattomuutta koskeva kenttä herätti paljon keskustelua ja toi esiin hyvin eriäviä mielipiteitä haastateltavien kesken. Ehdotettiin muun muassa, että kentän otsikoksi laitettaisiin yksinkertaisesti 'palkkaus'. Eräs yritysten edustaja halusi jättää palkkausta koskevan kohdan kokonaan pois, jottei se aseta esimerkiksi palkatonta harjoittelua tarjoavaa yritystä epäsuotuisaan asemaan. Hän jopa arvioi, että palkatonta harjoittelua tarjoava yritys voisi jättää paikan kokonaan ilmoittamatta, mikäli palkkausta kysytään lomakkeessa. Yksi opiskelijoista ajatteli, että palkkausta koskeva kentän voisi halutessaan jättää tyhjäksi.

Pari oppilaitosten edustajaa näki, että palkkaus on tärkeää mainita, koska se voi olla opiskelijoille tärkeä tieto. Lisäksi eräs mielti, että palkattomia paikkoja tarjoava ilmoitus putoaisi monien haussa loppupäähän. Opiskelijoista yksi oli jyrkästi sitä mieltä, että opiskelijoiden ei yleensääkään pitäisi edes suostua hakemaan palkattomia paikkoja. Myös kaksi muuta haastateltua opiskelijaa pohtivat, että palkkaus on oleellinen tieto ja palkallisia paikkoja haettaisiin tietysti todennäköisemmin. Useimpien mielestä palkkauksen tai palkattomuuden tulee siis olla yksi ilmoitusten hakuominaisuuksista. Kolmanneksi kohdaksi valikkoon tulisi lisätä palkkio, koska varsinkin opinnäytetöistä saatetaan palkan sijaan maksaa palkkio. Valikon lisäksi kohtaan pitäisi lisätä avoin kenttä, johon voi halutessaan kertoa palkkauksesta tai palkkiosta tarkemmin, esimerkiksi käytettävä TES tai tarkempia rahasummia. Toisaalta yksi yritysten edustajista erikseen mainitsi, että pelkkä TES ei kerro opiskelijalle tarpeeksi, joten olisi ystävällistä ohjeistaa yrityksiä kertomaan palkkauksesta oikeilla summilla.

Prototyypilomakkeen sijaintia koskevaan kenttään ehdotettiin otsikon stilisointia muotoon 'Työpaikan sijainti (paikkakunta, maa ellei Suomi; etätyömahdollisuus)'. Osa haastateltavista ajatteli, että sijainnin olisi hyvä olla myös hakuominaisuus, jolla opiskelija voi rajata etsimiään ilmoituksia paikkakuntakohtaisesti. Joku ehdotti myös, että työpaikan etäisyys voitaisiin esittää kilometriasteikolla siten, että voitaisiin hakea paikkoja esimerkiksi jonkin tietyn kilometrimäärän sisällä. Sijaintia koskevaan kohtaan esitettiin myös valikkoa esimerkiksi kuntien nimien tai postinumeroiden perusteella. Luonnollisesti kohdassa tulisi olla myös vapaa kenttä, johon olisi mahdollista kertoa etätyömahdollisuuksista tai työn suoritusmaasta, jollei se ole Suomi.

Eräs oppilaitoksen edustaja pyysi lisäämään lomakkeeseen kentän, jossa yritys kuvaa miten ja mihin mennessä paikkaa haetaan. Tähän voisi esimerkiksi esittää linkin yrityksen omaan hakulomakkeeseen. Yrityksen kuvaus -nimisen kentän hän muuttaisi muotoon 'Tietoa yrityksestä'. Yrityksen kuvausta koskevaan kenttään ehdotettiin maksimimerkkimäärää, jotta yritykset eivät kopioisi kenttään koko toimintakertomustaan tai strategiaansa. Tähän yhteyteen olisi hyvä lisätä ainakin yhden haastateltavan esittämä mahdollisuus linkittää yrityksen nettisivut lomakkeeseen. Toisaalta, kuten aiemmin jo mainittiin, useiden mielestä tällaiset tiedot kuuluisivat profiiliin, ettei niitä

tarvitse aina uudelleen kirjoittaa. Joidenkin mielestä kuvaukseen olisi hyvä voida liittää yritystä esittelevä video. Tämä yrityksen esittelyvideon liittämismahdollisuus on toimeksiantajalle tärkeä seikka, joten sitä käsitellään enemmän myöhemmin.

Useimmat näkivät tärkeäksi ilmoittaa, milloin haku päättyy. Joku mietti, tarvittaisiinko ilmoituksessa myös haun alkamispäivä. Erään mielestä taas tarvittaisiin ilmoituksen julkaisupäivä. Joku oppilaitosten edustaja pohti, voidaanko olettaa, että ilmoituksen julkaisupäivä on haun alkamispäivä, joten tämä ehkä vaatisi lyhyen ohjeistuksen. Useat kommentoivat opinnäytetöiden ja graduaiheiden ilmoittamislomakkeen kohdalla kuitenkin, että samassa lomakkeessa ei tarvita haun voimassaoloaika (pakollinen päättymisaika) ja milloin haku päättyy -kenttää.

Useiden mielestä opinnäytetöiden ja graduaiheiden ilmoittamislomakkeeseen ajateltiin sopivaksi enemmän avoimia kenttiä kuin työpaikkojen ilmoittamiseen, koska ymmärrettiin, että kattavien valikkojen muodostaminen voisi olla hyvin hankalaa. Yksi opiskelijoista halusi kuitenkin lisätä tähän lomakkeeseen aihealuetta koskevan valikon hakuominaisuuksien takia. Valikko voisi hänen mukaansa sisältää yleisiä aihealueita, kuten logistiikka ja laskutus. Eräs oppilaitoksen edustaja halusi hieman muuttaa lomakkeen kenttien järjestystä ja otsikointia. Hän halusi aloittaa lomakkeen kentällä, jossa kerrotaan, minkä alan opiskelijoille työn aihe ensisijaisesti suunnataan. Lomake jatkuisi aiheen kuvauksella ja toivotulla toteutusajalla. Seuraavaksi esitettäisiin, mihin asti ilmoitus on voimassa. Yrityksen kuvauksen tilalle laitettaisiin 'Tietoa yrityksestä/yhteisöstä'. Yhteyshenkilön tiedoissa hän esittäisi sähköpostin ennen puhelinnumeroa. Lopuksi hän vaihtaisi haun päättymisen ilmoituksen julkaisupäivämääräksi.

Myös toinen oppilaitosten edustaja pohti kenttien järjestystä, miettien että ilmoituksen tulisi olla viestinnällinen kärjellään seisova kolmio, jossa tärkeimmät asiat esitetään ensin. Tällöin hänen mielestään ensiksi tulisi yrityksen nimi, koska se on 'mainetekijä'. Seuraavaksi pitäisi ilmetä, ketä haetaan, miltä alalta, mitä tehtävä sisältää, milloin se suoritetaan, palkkaus ja yhteystiedot. Yhteystietojen kohdalla hän painotti, että hakijoita tulisi erikseen ohjeistaa aina sisällyttämään hakemuksiinsa omat yhteystietonsa, koska joskus yritykset saavat hakemuksia opiskelijoilta ilman mitään yhteystietoja. Yrityksen kuvaus voisi olla lähellä ilmoituksen loppuosaa.

Prototyyppien yksinkertaisesta ulkonäöstä palvelussa pidettiin yleisesti. Joku piti erityisesti siitä, että kaikki kentät näkyivät saman kokoisina lomakkeessa. Muutama kommentoi myönteisesti sovelluksessa käytettävää väriä ja Slice.fi -palvelun kanssa yhtenäistä tapaa esittää ilmoituksia. Toisaalta todettiin myös, että Slice Wanted ei erotu tarpeeksi muusta pohjasta sovelluksen päävalikossa (Liite 6). Ratkaisuksi esitettiin, että Slice Wanted -palvelulla voisi esimerkiksi olla oma logo ja oma väri tai se voitaisiin ainakin esittää samalla vaaleansinisellä kuin prototyyppissä suurin osa muista palkeista. Yhden yrityksen mielestä mahdollinen oma logo pitäisi vielä esittää selvyuden vuoksi eri kohdassa, esimerkiksi ruudun yläreunassa erikseen, ei Slice.fi -toimintojen seassa. Eräs oppilaitoksen edustaja toivoi, että valikkoa voisi muokata itselle sopivaan järjestykseen, jolloin Slice Wanted -palkin voisi esimerkiksi halutessaan siirtää. Toinen oppilaitoksen edustaja ajatteli, että kohtaan 'tiedotteet' voisi tulla myös oppilaitosten itse hallinnoimia tiedotteita omille opiskelijoille.

Yhden opiskelijan mielestä ilmoitusten esitystavassa prototyypin listaussivulla (Liite 7) oli huomattava ongelma siinä, että ilmoitusta esitettäessä nähdään vain yrityksen nimi ja millaista paikkaa tarjotaan (työ, harjoittelu tai opinnäytetyö yms.). Tällöin jokaista ilmoitusta on erikseen klikattava nähdäkseen, mitä ilmoitus tarkemmin koskee. Toinen opiskelijakin oli samoilla linjoilla pohtiessaan, miten pelkkä yrityksen logo ja ilmoituksen tyyppi auttaisi päättämään, mitä ilmoitusta opiskelijan kannattaisi klikata. Toisaalta muutama painotti, että monet opiskelijat varmasti haluaisivat hakea paikkoja nimenomaan yrityksen nimellä, koska yrityksellä voi olla tulevien uramahdollisuuksien kannalta suuri merkitys. Tällöin myös juuri yrityksen nimi nähtiin tärkeäksi hakuominaisuudeksi. Muutoin useimmat pitivät kovasti listaussivun graafisesta esitystavasta ja tyylistä.

Yhden yrityksen edustajan oma-aloitteinen ehdotus esitti tavallisten lomakkeiden sijaan mallia, jossa edetään näkymä tai sivu kerrallaan. Yksi sivu sisältää yhden kokonaisuuden, jonka täytettyään ilmoituksen täyttäjä klikkaa tarvittavaa painiketta saadakseen esiin seuraavan näkymän. Jo alussa osoitettaisiin, kuinka monta näkymää ilmoituksen täyttämiseksi tarvitsee täyttää. Tällöin luonnollisesti ohjeistuskin kulkisi sivu kerrallaan ilmoituksen täyttämisen edetessä.

Työpaikkailmoitusten listausta miettiessään eräs opiskelija pohti, olisiko parempi, että työpaikat esitetään järjestelmässä vaan yhtenä listana vai suoraan jonkinlaisina alakohdaisina ryhminä. Ryhmittely voitaisiin mahdollisesti tehdä alan sijasta esimerkiksi myös korkeakoulutetuille tai toisen asteen opiskelijoille tarkoitettuina ryhminä. Monet muut myös esittivät, että halutessaan ilmoitukset olisi saatava ryhmiteltyä alan lisäksi sen mukaan, mistä tuotteesta on kyse eli käytännössä tällaisia erikseen esitettyjä ryhmiä voisivat olla muun muassa työpaikat, kesätyöt, harjoittelut, työpaikalla tapahtuva oppiminen, oppisopimukset, opinnäytetyöt ja gradut. Tähän tyyliinhän prototyypesäkin ilmoitukset on ryhmitelty, vaikkakin vain neljään pääryhmään.

Ohjeistuksen kohdalla mielipiteet vaihtelivat melko suuresti. Osa haastateltavista ajatteli, että palvelu vaikuttaa niin yksinkertaiselta, varsinkin jos se on lomakkeisiin ja valikkoihin perustuva, että ohjeistusta ei paljon tarvita. Toisessa ääripäässä varsinkin yksi yrityksistä arvioi, että palvelussa voitaisiin käsitellä hyvinkin laajasti työelämän vaatimuksia ja toimintatapoja ja hakemiseen ja rekrytointiin liittyviä perusohjeistuksia. Palvelu voisi sisältää oppilaitoskohtaisia info-paketteja siitä, miten kunkin oppilaitoksen kohdalla erilaisissa harjoitteluissa toimitaan. Lisäksi voitaisiin neuvoa yrityksiä rekrytoinnissa ja harjoittelujen käytänteissä. Ohjeistus voisi sisältää myös linkkejä malleihin siitä, miten CV kirjoitetaan ja miten työhaastattelussa käyttäydytään. Palvelussa voitaisiin esittää näistä jonkinlainen checklist sekä yrittäjille että opiskelijoille prosessin helpottamiseksi. Yrityksessä ymmärrettiin, että voisi olla vaikea tehdä kaikille aloille sopivaa yleisohjeistusta näistä aiheista, eikä osattu sanoa, kenen vastuulla tällaisen ohjeistuksen tekeminen olisi. Kysyttäessä nähtiin hyväksi ajatukseksi tehdä tällainen ohjeistus opinnäytetyönä.

Osa oppilaitosten edustajista ajatteli, että ohjeistusta tarvitaan erityisesti eri oppilaitosten koulutukseen kuuluvien erilaisten harjoitteluiden, opinnäytteiden ja työpaikalla tapahtuvan oppimisen yms. reunaehtojen esittämiseen. Tärkeäksi nähtiin muistuttaa, että yritykset ja opiskelijat eivät sopisi keskenään mistään opintopisteitä kerryttävistä toiminnoista ennen yhteydenottoa oppilaitokseen, esimerkiksi vastuulliseen opettajaan. Lisäksi voitaisiin esittää tietoa siitä, mitä osaamista ja millaisia koulutusohjelmia eri oppilaitoksissa on tarjolla. Tämän kaltaista ohjeistusta oppilaitokset voisivat kerätä ja päivittää joko palveluun tai linkittää omille nettisivuilleen, mutta joka tapauksessa tällaisen informaation tulisi olla helposti saatavilla. Ainakin yksi kuitenkin epäili, että

yrittäjät eivät viitsisi lukea pitkiä ohjeistuksia, vaan tähän tarkoitukseen olisi oltava myös mahdollisuus ottaa henkilökohtainen yhteys oppilaitoksiin.

Eräs oppilaitosten edustaja ehdotti, että oppilaitoksilla olisi valmiina lähetettäväksi vakiovastaukset ja linkki tarvittavaan tietoon, mikäli yritysten kyselyt koskisivat aiheita, joiden selittämiseen oppilaitoksen edustajalta menisi kohtuuttomasti aikaa. Saman mallin mukaan toisen oppilaitoksen edustaja katsoi, että mikäli yritykset tiedustelevat työlle tai muulle toimeksiannolle tekijää suoraan oppilaitokselta, oppilaitoksella voisi olla valmiina ystävällinen ja harkittu vakiovastaus ja linkki Slice Wanted -palveluun, jotka lähetettäisiin yritykseen. Vakiovastauksessa voitaisiin selittää, miksi on siirrytty käyttämään Slice Wanted -palvelua ja esittää, mitä hyötyä palvelun käytöstä olisi yritykselle.

Varsinkin eräs oppilaitoksen edustaja muistutti, että kaikki tietosuojaa ja rekisteriä koskevat tiedot, ohjeistukset ja suostumuspyynnöt on tärkeää esittää kattavasti ja yksityiskohtaisesti. Hänen arvionsa mukaan tietosuojakysymykset estäisivät oppilaitoksia laittamasta ilmoituksia palveluun yritysten puolesta, joten yrityksille lähetettävässä viestissä voitaisiin esittää tietosuoja ja rekisteri osasyiksi, joiden takia yrityksiä kannustetaan laittamaan ilmoitus itse. Tässäkin viestissä tulisi kiinnittää huomiota viestin sanamuotoon ja sävyyn, kuten yllä mainittiin.

Usein ajateltiin, että yritykset tarvitsevat palvelussa enemmän ohjeistusta kuin opiskelijat. Oppilaitosten tulisi ohjeistaa omia opiskelijoitaan jo palvelun ulkopuolella kaikista opintoihin liittyvistä toimintatavoista. Opiskelijoille voisi riittää ohje ottaa yhteyttä omaan tutoriin tai muuhun opettajaan oppilaitoksen tavan mukaan. Ohjeistus voisi myös sisältää tarvittavaa tietoa palveluun mahdollisesti ladattavista logoista, kuvista, videoista tai dokumenteista, esimerkiksi missä muodossa ladattavat elementit lisätään. Ohjeessa voitaisiin myös esittää, miten ilmoitus näkyy, mikäli yrityksellä ei ole olemassa tai ladattavissa sopivaa logoa. Ohjeistus voisi luonnollisesti sisältää neuvoja perustoiminnoista, kuten mistä palvelussa on kyse, miten ilmoituksia etsitään, miten paikkoja haetaan ja mitä tietoja lomakkeita täytettäessä kysytään.

Ohjeistuksessa tulisi yhden opiskelijan mukaan neuvoa kohta kohdalta myös, miten profiili luodaan, mikäli palvelussa otetaan käyttöön profiileihin perustuva malli. Profiileissa voisi olla mahdollisuus esittää vain perustiedot, mutta halutessaan opiskelija voisi luetella erityisosaamisensa LinkedIn-profiilien tyyliin. Profiilissa neuvottaisiin esittämään myös työkokemus, mikäli sen yhteyteen ei pystyisi lataamaan omaa CV:tä.

Palveluun voitaisiin myös laittaa useimmin kysytyihin kysymyksiin vastaava osio. Aluksi tämä voisi perustua arvioon siitä, mitä luultavasti kysyttäisiin usein. Myöhemmin tätä osiota voitaisiin muokata palautteen, muun seurannan ja oppilaitosten edustajien saamien kokemusten mukaan. Ongelma tämän osion, niin kuin usean muunkin toiminnon kohdalla on se, että eri oppilaitosten ja saman oppilaitoksen eri alojenkin kohdalla vastaukset esimerkiksi harjoittelun pituutta tai muita vaatimuksia koskien voivat vaihdella paljonkin. Tästä johtuen voi olla vaikea päättää, miten esitetään tarpeeksi yleisluonteisia vastauksia, joista kuitenkin olisi aidosti hyötyä.

Suurin osa ohjeistukseen liittyvistä mielipiteistä oli mahdollisimman lyhyen ja ytimekkään ohjeistuksen kannalla. Toivottiin usein, että ohjeet olisivat selkeät ja yksinkertaiset. Lisäksi osa toivoi, että ohjeistus etenisi vaiheittain palvelun ja lomakkeiden eri kohtien mukaan siten, että seuraavat vaiheet eivät tule palvelun käyttäjälle yllätyksenä. Ohjeistus selittäisi tarpeeksi etukäteen, jotta tiedettäisiin mitä on odotettavissa, esimerkiksi liittykö johonkin toimintoon odotusaika. Esitettiin muun muassa myös, että kiitosviestin yhteyteen voitaisiin laittaa ohjeistus siitä, mitä tapahtuu seuraavaksi. Hie-man samaan tyyliin yhden opiskelijan mielestä ohjeistuksen esittämiseen tulisi käyttää pelimaailmasta tuttuja tapoja esittää ohjeet pelin edetessä tiiviisti askel kerrallaan tasolta tasolle hypäten. Toisaalta ajateltiin myös, että muut yleisemmät ohjeistukset tulisi esittää erillisinä osioina yrityksille ja opiskelijoille. Eräs taas totesi erikseen, että ohjeistuksia ei tulisi esittää erillisillä välilehdillä. Lomakkeen täytössä ilmenevien ongelmien kohdalla neuvottaisiin ottamaan yhteyttä palveluntuottajaan.

Lomakkeen tai muun formaatin tai pohjan katsottiin tuovan yhtenäisyyttä ja selkeyttä ilmoituksen tekoon ja ohjeistukseen. Monen mielestä lomake ohjaisi hyvin suunnitelluilla kentillään ja valikoillaan ilmoitukselta edellytettäviä seikkoja. Kenttiin kirjoitettavat ohjaavat avainsanat auttaisivat täyttämään lomaketta parhaiten silloin, kun lomake ei sisältäisi paljon vapaakenttiä. Tarvittaessa toki vapaakenttiäkin voitaisiin

käyttää, mutta suurin osa olisi selkeästi ohjeistettuja kenttiä tai erilaisia valikkoja. Joidenkin mielestä erilaisia valikkoja tai rastiuksia tulisi käyttää aina kun mahdollista muun muassa hakuominaisuuksien luomisen takia. Eräs myös mainitsi, että valikoista pitäisi suoraan nähdä kaikki vaihtoehdot ja olla mahdollista tarvittaessa rastittaa useampia vaihtoehtoja.

Kuten aiemmin jo mainittiin, yksi oppilaitosten edustajista erikseen korosti, että mikäli palvelussa ei ole toimintoa, joka automaattisesti kertoo, milloin haetut paikat on täytetty, ohjeistukseen tulee sisällyttää neuvo, että kaikkien ilmoittajien toivotaan ilmoittavan kaikille hakijoille hakemusten käsittelyn aikataulusta ja tehdyistä valinnoista. Tällöin valitsematta jääneet hakijat ovat nopeammin vapaita hyväksymään mahdollisen muun saamansa paikan.

Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että vuokratyöfirmoille tulisi olla oma lomake, oma ohjeistus tai kokonaan oma osio palvelussa. Pari näistä ei osannut tarkemmin kuvailla, miten vuokratyöfirmojen ilmoitusten pitäisi näkyä palvelussa, mutta niiden tulisi kuitenkin selvästi erottua muista ilmoituksista. Muutama myös ehdotti, että yrityksille yhteisessä lomakkeessa voisi olla vuokratyöfirmoille oma rastitettava kohta, jotta opiskelijat varmasti ymmärtäisivät, mistä on kysymys. Osan mielestä taas vuokratyöfirmat voisivat käyttää kokonaan samoja ohjeita ja lomakkeita, koska heidän mielestään asia käy kyllä tavallisestakin ilmoituksesta jotenkin selville. Suuri osa oli kuitenkin jonkinlaisen merkinnän kannalla. Lisäksi yksi opiskelijoista erityisesti painotti, että vuokratyöfirmoja tulisi ohjeistaa merkitsemään ilmoitukseen myös se yritys, johon tekijää etsitään, ei vain omaa nimeään.

Yhden yrittäjän mielestä perushakuominaisuudet riittävät, niitä ei saa laittaa liikaa. Esimerkiksi toimialan ja sen perusteella, onko kyseessä harjoittelu, työpaikka vai opinnäyte, on kuitenkin hyvä pystyä hakemaan ilmoituksia. Kysyttäessä hän arvioi, että haku voisi toimia valikoilla tai hakusanoilla. Toisen yrittäjän mielestä hakuominaisuuksia pitää ehdottomasti olla heti etusivun jälkeen, jotta voi halutessaan katsoa kaikkia yhdessä listauksessa tai rajata hakuja.

Yksi opiskelijoista visioi palveluun varsin pitkälle meneviä data-analytiikkaa tai tekoälyä vaativia hakutoimintoja ja hakemusten lajittelutoimintoja, mutta ei välttämättä

ajatellutkaan niitä saatavaksi palvelun ensimmäiseen versioon, vaan mahdolliseen jatkokehitykseen. Olisi myös hyvä selvittää, miten tarvittavia hakuja voitaisiin tehdä esimerkiksi hashtagien, erilaisten haku- tai asiasanojen tai muiden tapojen kautta toimiviksi. Ehdotettiin myös, että haut voisivat toimia Googlen hakukonemaisesti yleisiä hakusanoja käyttämällä. Mikäli haku perustuisi yleisiin hakusanoihin, siihen tulisi tehdä sopivaa optimointia tai mahdollisesti sisällyttää esiasetettu listaus käytettävissä olevista hakusanoista. Näitä teknisiä seikkoja aihetta pohtinut opiskelija ehdotti alan opiskelijoilta kysyttäväksi.

Pohdittaessa miten ilmoitusten joukosta olisi käytännöllisintä etsiä opiskelijaa itseään kiinnostavia paikkoja, eräs opiskelijoista otti esimerkiksi netissä käyttämänsä vaate-myyntisovellukset, joissa on käytettävissä erilaisia suodattimia. Suodattimia asettamalla saataisiin rajattua hakuja tehokkaasti haluttuja ominaisuuksia käyttämällä. Suodattimet voitaisiin asettaa muun muassa sijainnin, etäisyyden, opiskeltavan alan, osaaikaisuuden tai kokoaikaisuuden, palkallisuuden tai palkattomuuden tai sen perusteella, haetaanko työpaikkaa, opinnäytteen toimeksiantoa vai harjoittelua. Periaatteessa mahdollisimman moni tekijä, jonka mukaan opiskelija voisi hakea työtä tai muuta paikkaa esitteleviä ilmoituksia kannattaisi asettaa jotenkin suodatettavaksi.

Toisen opiskelijan mielestä opiskelijan valitsemilla hakukriteereillä sopivat paikat voisivat näkyä sovelluksen listauksissa ensimmäisenä. Suodattimia ehdottanut opiskelija näki samoin ja ajatteli, että mahdollisuus saada näkyvyyttä listausten alkupäässä rohkaisisi yrityksiä täyttämään kattavasti työhön tai muuhun tehtävään liittyviä tietoja ilmoitukseen. Useiden mielestä pitäisi myös päästä rajaamaan hakuja siten, että pelkät valitut ominaisuudet täyttävät ilmoitukset tulisivat näkyville.

Käytännössä yllä mainittu suodatinsysteemi toimisi kaksisuuntaisesti ja yhdenmukaisesti sovelluksen käyttöä. Aluksi yritys täyttäisi tiedot sopivista valikoista ja hakuja tehdessään opiskelija valitsisi haluamansa kohdat samat vaihtoehdot sisältävistä valikoista. Tämä kohdentaisi hyvin tehokkaasti hakuja. Samaa pohtivat periaatteessa useat muutkin haastateltavat. Hakujen tekemistä pohdittaessa yksi opiskelija mietti, että opiskelijat voivat lisäksi haluta selailta ilmoituksia yleisestikin, ilman erillisiä hakuja, koska voivat haluta tietää mitä sattuisi olemaan tarjolla, eli hakuja tehdessä olisi hyvä

voida valita myös rajaamatta kaikki ilmoitukset. Toisaalta hakuominaisuuksien kohdalla epäiltiin myös, tulisiko järjestelmään koskaan niin paljon ilmoituksia, että monipuolisia hakuominaisuuksia oikeasti tarvittaisiin.

7.6 Vuokratyöfirmat

Opinnäytetyötä varten haastatellun vuokratyöfirman edustaja kertoi, että Slice Wanted -palvelu kiinnostaa yritystä, koska opiskelijat ovat olleet heille perinteisesti tärkeä kohderyhmä. Yrityksessä olikin mietitty, miten opiskelijoita voitaisiin tavoittaa tehokkaammin esimerkiksi opintojen ohessa tehtävien avoimien työpaikkojen kohdalla. Yritys itse oli myös kuullut ja omalta kohdaltaan todennut, että esimerkiksi harjoittelijoita ei ole välttämättä helppo löytää. Toisaalta myös yrityksen edustajan käsityksen mukaan opiskelijoiden on ollut vaikea löytää harjoittelupaikkoja. Hän näkikin Slice Wanted -palvelun siksi hyväksi tavaksi auttaa yrittäjiä ja opiskelijoita löytämään toisensa.

Vuokratyöfirman edustaja esitti, että mieluiten yhdellä tai enintään hyvin rajatulla määrällä vuokratyöfirmoja voisi olla kumppanuussuhde palveluntuottajan kanssa siten, että vuokratyöfirma tarjoaisi palvelun sisällä vaihtoehdoisen toimintamallin niille yrityksille, jotka haluavat tehdä rekrytoinnista vaivatonta. Yritys voisi laittaa järjestelmään ilmoituksen ja valita vuokratyöfirman kautta toimivan vaihtoehdon. Yritys voisi myös ottaa yhteyttä suoraan vuokratyöfirmaan, joka hoitaisi kaiken tarvittavan siitä eteenpäin. Vuokratyöfirma voisi tehdä työhön liittyvät sopimukset ja etsiä yrityksen tarjoamiin vuoroihin sopivat työntekijät esimerkiksi palveluun hakijoiksi ilmoittautuneista opiskelijoista muodostamastaan opiskelijapoolista. Tällöin vuokratyöfirma hoitaisi normaalin toimintamallinsa mukaan heille kuuluvat toiminnot, joista työnantaja maksaisi sovitun ja palvelussa esillä olevan hinnaston mukaan vasta, kun opiskelija on tehnyt yritykselle työtä. Yritykset voisivat itse päättää, haluavatko vuokratyöfirman hoitavan näitä toimintoja vai eivät.

Tämän esitetyn mallin ohella tietenkin yritykset, jotka eivät halua vuokratyöfirmaa välikätenä käyttää, voisivat tehdä omia ilmoituksiaan tavalliseen tapaan. Mikäli yllä

esitellyn mallin kaltainen kumppanuus ei olisi mahdollista ja palvelussa voisi olla vapaasti mukana mikä tahansa vuokratyöfirma omine ilmoituksineen, haastateltava näki, että palvelu ei silloin eroaisi paljonkaan TE-toimiston palvelusta ja muista sen kaltaisista palveluista. Näin olisi varsinkin, mikäli palvelu olisi avoin kaikille hakijoille. Siinä tapauksessa, että ilmoituksia pääsisivät näkemään ainoastaan opiskelijat ja enintään vastavalmistuneet, palvelulla olisi se lisäarvo, että se tavoittaisi kohdennetusti juuri opiskelijoita.

Ilmoitusmäärien kohtuullisen suuruuden vuoksi vuokratyöfirmalle olisi käytännöllistä, jos ilmoitukset voisi tuoda tai linkittää palveluun suoraan sen omasta järjestelmästä. Yrityksen edustaja myös toivoi, että vuokratyöfirmat voisivat olla mukana esittämässä ilmoituksiaan yrityksenä yritysten joukossa ilman erillistä osiota tai lomaketta. Tämän vastakohtana aiemmin jo esitettiin joidenkin muiden haastateltavien näkemys siitä, että vähintään jonkinlainen merkintä, ehkä jopa erillinen lomake olisi vuokratyöfirmojen kohdalla tarpeen opiskelijoiden etujen vuoksi. Haastateltu vuokratyöfirman edustaja esitti selvästi yllä mainitun ensisijaisen toiveensa, mutta oli hyvin joustava todetessaan oma-aloitteisesti, että he yrityksenä haluavat olla mukana Slice Wanted -palvelussa riippumatta siitä, millainen palvelusta lopulta rakennetaan.

Useimpien muiden haastateltujen mielestä vuokratyöfirmojen palveluun osallistumiseen ei ole mitään periaatteellista estettä. Joku oppilaitoksen edustaja mainitsi, että niiden kautta saatavat työt voivat tarjota hyvän työkokemuksen ja tarvittavaa joustavuutta opiskelijalle. Kuitenkin yksi haastateltavista selvästi vastusti vuokratyöfirmojen kytkemistä palveluun, koska epäili, että ne voisivat luoda negatiivista kuvaa palvelusta. Monien muiden haastateltavien kohdalla vaihtelevassa määrin pohdittiin, ymmärtävätkö kaikki nuoret, millaisista paikoista vuokratyöfirmojen kohdalla on kyse. Useimpien mielestä sopivalla ohjeistuksella ja yllä jo mainitulla jonkinlaisella selvällä lomakkeeseen liitettävällä merkinnällä voitaisiin kuitenkin viestiä opiskelijoille, mistä on kyse.

Yhden opiskelijan mielestä oppilaitokset voisivat tehdä jonkun yhtenäisen linjauksen vuokratyöfirmoja koskien. Haastattelusta ei käynyt selvästi ilmi, tarkoittiko hän linjausta vuokratyöfirmojen mahdollisuudesta olla ollenkaan palvelussa vai siitä, miten ne voisivat palvelussa olla esillä. Toisaalta eräs oppilaitoksen edustaja näki, että asia

ei nimenomaan periaatteessa kuulu oppilaitoksille, varsinkaan liiketoiminnallisesta näkökulmasta, vaan on palveluntuottajan päätettävissä. Oppilaitoksille on ennemminkin tärkeää, että vuokratyöfirmojen kautta tarjottujen työtehtävien sisältö ja annettu ohjaus ovat asianmukaisia.

Muutama haastateltavista totesi, että vuokratyöfirmojen osuus tällaisissa palveluissa tulee luultavasti kasvamaan, muun muassa koska yhä useammat yritykset eivät ehdi suorittamaan rekrytointiprosesseja kokonaan itse, joten niille on hyvä antaa mahdollisuus olla mukana. Yksi oppilaitoksen edustaja katsoi, että on tärkeää seurata, miten suuri osa palvelun ilmoituksista lopulta on vuokratyöfirmojen kautta tulevia ilmoituksia. Tämän seuraamista varten niille olisi käytännöllistä olla oma lomake. Hänen mukaansa oppilaitoksen nykyisessä ilmoituskanavassakin näitä ilmoituksia on suuri osa.

Pari oppilaitoksen ja palveluntuottajan edustajaa ajatteli, että vuokratyöfirmoilla on nimenomaan usein tarjolla hyvin opiskelijoille soveltuvia opintojen ohella tehtäviä töitä. Yksi opiskelijoista kuitenkin esitti, että palveluun laitettaville työpaikoille pitäisi asettaa vaatimukseksi opiskelijoille soveltuvuuden lisäksi opiskelijoiden etu. Palvelussa tarjottavien töiden tulisi hänen mukaansa edistää ja tukea opintoja siten, että opiskelijat voisivat valmistua aikataulussa. Lisäksi tämä opiskelija toivoi, että palveluun ei päästetä 'automaattispämmiä', millä hän tarkoitti suurta määrää vuokratyöfirmojen muuallakin esittämiä ilmoituksia, joiden joukossa pahimmillaan vielä useat eri vuokratyöfirmat tarjoaisivat lopulta samaa paikkaa. Näistä syistä hän esitti, että vuokratyöfirmojen ilmoituksille asetettaisiin selvät ehdot. Kyseinen opiskelija toisaalta ehdotti, että mikäli palvelussa on muitakin kuin opiskelijan uraa edistäviä töitä ja harjoitteluja, tulisi palvelun sisältää jonkinlaista suunnitteluapua opintojen ja niiden ohella tehtävien töiden yhdistämiseen.

Yksi opiskelijoista kertoi kokemuksestaan, että vuokratyöfirmojen ilmoituksista usein puuttuu olennaista tietoa. Lisäksi hänen mukaansa niiden ilmoitukset yleensä alkavat oman firman esittelyllä, jolloin vasta myöhemmin selviää, että kyseessä onkin vuokratyöfirman kautta etsittävä paikka. Hän totesi, että ei ole harvinaista, että varsinainen työnantaja jää ilmoituksessa kokonaan hämäräksi. Toinen opiskelija myös arvioi, että vuokratyöfirmojen kohdalla voi esiintyä hämmennystä siitä, millaisen sopimuksen oi-

keasti on saamassa. Kokemattomimpia opiskelijoita ajatellen vuokratyöfirmojen ilmoitusten kohdalla pitäisi hänen mukaansa olla joku yllä jo esitetty merkintä, vaikkakin ne muuten voisivat olla muiden ilmoitusten ja yritysten joukossa.

Yksi opiskelijoista pohdiskeli, millaisen kilpailutilanteen vuokratyöfirmojen osallistuminen palveluun mahdollisesti loisi, koska muut yritykset voisivat tavallaan kilpailla samoista työntekijöistä. Toisaalta hän näki, että jos muut yritykset eivät halua palvelua käyttää, se avaisi vuokratyöfirmoille suuremmat mahdollisuudet toimia palvelussa. Itse hän mieluiten menisi suoraan yrityksen kirjoille, mutta pystyi kuvittelemaan, että joku kokemattomampi opiskelija voisi haluta ja tarvitakin vuokratyöfirmaa avuksi työn saamisessa. Hän kannatti profiilimallia ja ajatteli, että vuokratyöfirma voisi tuoda tällaisen opiskelijan profiilille enemmän näkyvyyttä.

7.7 Muita aineistolähtöisiä seikkoja

Yllä käsiteltyjen tutkimuskysymyksiin perustuvien aihealueiden lisäksi aineistosta nousi esille useita muita harkitsemisen arvoisia seikkoja. Niitä käsitellään tässä erikseen, vaikkakin joihinkin on jo viitattu aiemmissa osioissa. Osa näistä aiheista nimenomaan rajattiin alussa tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, joten tämän osion ei ole tarkoitus olla niiltä osin kovin yksityiskohtainen, vaan esittää haastatteluista löytyneitä tärkeitä seikkoja toimeksiantajalle ja muille palvelun kehittämistä tämän opinnäytetyön jälkeen jatkaville tahoille tiedoksi. Tässä osiossa käsitellään myös muutamaa seikkaa, jotka toimeksiantaja erikseen pyysi lisäämään opinnäytetyöhön tärkeinä huomioitavina seikkoina.

Toimeksiantaja halusi selventää, että palvelun alustasta voidaan tehdä erilaisia versioita, kuten verkkoversio, mobiilisovellus ja upotukset kumppaneiden kanaviin. Toimeksiantaja käytti esimerkkinä upotuksesta Satakunnan ammattikorkeakoulun oppilaskunnan Sammakon Facebook-sivuilla näytetyt Slice.fi -opiskelijaedut. Samaan tapaan Slice Wanted -palvelun ilmoituksia tai muuta tietoa voitaisiin upottaa muiden kumppanien, kuten oppilaitosten tai Satakunnan Yrittäjien, tai muiden halukkaiden sivuille. Suurin osa palvelun varsinaisista toiminnoista tehtäisiin verkkoversiossa. So-

vellus olisi kiteytetty versio, jossa olisi lähinnä pelkät perustoiminnot. Näin toimittaisiin käytännön syistä, koska sovelluksen käyttäjäystävällisyys ja toimivuus kärsisivät siitä, että sinne yritettäisiin laittaa liikaa ominaisuuksia. Sovellukseen voisi tulla lähinnä otsikko, kuva ja kuvaus. (Slice.fin edustajan henkilökohtainen tiedonanto 17.1.2019.)

Tämä käy hyvin yksiin sen kanssa, mitä jotkut haastateltavista oma-aloitteisesti pohtivat. Esimerkiksi kaksi opiskelijaa mainitsivat, että palvelusta olisi oltava käytettävissä verkkoversio varsinkin, jos siihen olisi tarkoitus pystyä lataamaan dokumentteja tai videoita. Kolmaskin epäili, että pelkkä mobiiliversio tuskin riittää. Yhden opiskelijan pohdintaa sovelluksen toimimattomuudesta tällaisen palvelun pyörittämisessä käsiteltiin jo aiemmin. Samaa pohti yksi yritys, jonka mukaan useat sovellukset, joita ei ole tehty suurella budjetilla, ovat hankalia käyttää. Yritys ehdotti, että hakuja voitaisiin tehdä mobiilisovelluksessa lähinnä opiskelijoiden toimesta, mutta yritysten olisi helppompaa hallinnoida ilmoituksiaan ja esimerkiksi ladata logonsa selainversiossa. Selainversio käytännössä mainittiin ainakin ohimennen lähes kaikissa haastatteluissa, joten sellaisen tarpeellisuus näyttää olevan hyvin osapuolten tiedossa.

Toisena tärkeänä seikkana toimeksiantaja ehdotti, että ei ehkä palvelun ensimmäiseen versioon, mutta mahdolliseen jatkokehitykseen voitaisiin lisätä ominaisuus, jossa työnantajaesittelyt tai yritysprofiilit olisi mahdollista kategorisoida. Palvelussa voisi olla kategorioita kolmella eri tasolla, jotka olisivat perustaso, toisena vuokratyöfirmat ja henkilöstöpalvelut ja kolmantena kumppanifirmat. Kumppanifirmoja voisi mahdollisesti olla yhdestä viiteen, riippuen siitä, miten tulevat yhteistyökuviot kulkisivat. Eri kategorioihin kuuluvien yritysten esittelyt näkyisivät palvelussa eri tavoin, pääyhteistyökumppanit tietenkin näkyvimmin esiin nostettuina. (Slice.fin edustajan henkilökohtainen tiedonanto 17.1.2019.)

Samassa puhelussa toimeksiantaja vielä esitti, että työnantajaesittelyt voitaisiin tehdä videoina, joka voitaisiin laittaa Slice Wanted -palvelun nettisivuille. Myös joissakin haastatteluissa ehdotettiin videoita lisättäväksi ilmoituksiin tai profiileihin. Jotkut haastateltavista ajattelivat myös, että opiskelijatkin voisivat tehdä omia videoita. Toimeksiantajan mukaan yritysten videoesittelyt voitaisiin myös ladata yrityksen nimellä YouTube -palveluun, jolloin ne voisivat näkyä, kun yritystä haetaan Googlen kautta.

Tämä antaisi yrityksille hyvää myönteistä näkyvyyttä myös muiden kuin Satakunnan alueen opiskelijoiden keskuudessa. Toimeksiantaja esitti myös, että videoita voitaisiin tehdä opiskelijatyönä, jos joku oppilaitos kiinnostuisi tästä. (Slice.fin edustajan henkilökohtainen tiedonanto 17.1.2019.) Yksi yrityksistähän myös ehdotti, että onnistumiskokemuksista kertovia videoita voitaisiin tehdä opiskelijoiden toimesta. Näitä videoita yrittäjä tosin ajatteli lähinnä palvelun Facebook-sivuilla esitettäväksi.

Lähes kaikissa haastatteluissa mainittiin toiveena, että palvelusta tulisi kehittää mahdollisimman helppokäyttöinen, yksinkertainen ja käyttäjäystävällinen. Pari haastateltavaa mainitsi, että opiskelijat oppivat käyttämään monimutkaisempaakin järjestelmää, mutta yrityksille järjestelmän täytyy olla helppo ja nopeakäyttöinen. Tärkeäksi koettiin myös se, että ei rakenneta valmiiksi vanhanaikaista systeemiä, eikä palvelusta tehdä liian työllistävää mallia. Jotkut myös vahvasti painottivat, että ei kannata tehdä entisten kaltaista palvelua uudelleen, vaan kehitettävällä palvelulla täytyy olla selkeää lisäarvoa. Tässä yhteydessä eräs opiskelijoista kehottikin miettimään, mitä joillekin aiemmille tähän tarkoitukseen tehdyille palveluille on käynyt. Hän muistutti, että saman toimimattoman konseptin siirtäminen uuteen paikkaan ei välttämättä ratkaise palvelun ongelmia, vaan koko palvelun perusajatus olisi mietittävä uudelleen.

Yhden oppilaitosten edustajan kanssa puhuttiin lyhyesti siitä, miksi monet tämän tyyppiset palvelut ovat latistuneet ja jääneet pois käytöstä. Hänen näkökantansa mukaan se johtuu siitä, ettei palveluilla tai portaaleilla ole ollut selkeää toimijaa, jonka vastuu olisi ollut jatkuvasti pitää yllä ja muistuttaa palvelusta ja hoitaa asiakassuhteita aktiivisesti. Hän ajatteli, että tässä palvelussa sitä roolia hoitaisi palveluntuottaja, jonka ansiosta palvelu ei jäisi unohduksiin alkuinnostuksen jälkeen. Pari muutakin oppilaitosten edustajaa viittasi palvelun vaatimaan sitoutumiseen ja selkeään vastuunasettamiseen palvelun jatkuvan toimivuuden edellytyksenä.

Kaksi oppilaitosten edustajaa mainitsi oma-aloitteisesti, että on tärkeää, ettei palvelussa anneta katteettomia lupauksia. Tällä he viittasivat siihen, ettei tule antaa sellaista kuvaa, että oppilaitokset voisivat jotenkin taata esimerkiksi sopivan opinnäytetyön tekijän löytymisen. Tekijää ei välttämättä löydy, eikä varsinkaan kovin nopeassa aikataulussa. Oppilaitokset eivät välttämättä myöskään voi taata, että tiedusteluihin vastat-

taisiin kesäisin ja muina lomakausina ongelmitta. Palveluun pitäisi jotenkin siis sisällyttää ajatus siitä, että oppilaitosten aikataulu voi olla joissakin asioissa huomattavasti yrityksen toivomaa hitaampi, eivätkä oppilaitokset välttämättä pysty toteuttamaan mitä tahansa toivottua projektia.

Monipuolisimman profiilimallin esittänyt opiskelija oli aktiivisimmin huolissaan palvelun rahoitukseen liittyvistä seikoista. Palveluun laitettavat resurssit ja niiden määrätymisperusteet tulisi hänen mielestään selvittää ennen kuin palvelu otetaan käyttöön. Osa muistakin haastateltavista pohti oma-aloitteisesti rahoitukseen liittyviä seikoja. Eräs oppilaitoksen edustaja ajatteli, että palvelu ei voi olla kokonaan maksuton oppilaitoksille, mikäli se on maksuton yrityksille. Hän ja muutama muu pohtivat, että mahdollisesti yritykset taas eivät suostuisi maksamaan tällaisesta palvelusta. Yksi yritys toisaalta kehotti pohtimaan tarkasti muita ansaitsemismahdollisuuksia, joita peruspalvelun lisäksi voitaisiin liittää sovellukseen. Haastattelut eivät tuottaneet ratkaisua rahoitukseen liittyviin ongelma-kohtiin.

Yksi opiskelijoista pohdiskeli, että palveluun todennäköisesti ei saataisi ilmoituksia tarpeeksi monilta aloilta, koska useilla on jo omat toimivat järjestelmänsä. Hän mainitsi esimerkiksi, että OKL ja hoiva-ala ovat tahoja, joilla on jo omat systeemit. Lisäksi yksi yrityksistä kertoi, että joku alueen toisen asteen oppilaitos on juuri kehittänyt uuden järjestelmän ravintola-alan harjoitteluille ja työpaikoille. Hänen mukaansa on olemassa muutenkin selvä trendi, että työpaikkoja välitetään alakohtaisesti omissa kanavissaan. Tässä saattaa piillä useiden haastateltavien mainitsema vaara siitä, että sovelluksessa olisi ilmoituksia liian harvoille aloille. Opiskelijoille voisi helposti muodostua pelätty käsitys siitä, että palvelussa ei ole heidän alalleen mitään. Tähän liittyy myös yhden oppilaitoksen edustajan mainitsema muutosvistarinta. Ihmisillä on taipumus käyttää tuttuja tapoja toimia, varsinkin jos he ovat itse olleet mukana luomassa noita toimintamalleja. Ratkaisematta jää, miten Slice Wanted -palvelu voisi voittaa nämä haasteet, koska haastattelut eivät tuoneet näihin vastauksia.

Muutosvistarintaan liittyen tuotiin esille myös sellainen seikka, että yritykset, joilla jo on hyvin toimiva yhteys oppilaitoksiin tuttujen opettajien kautta, haluavat todennäköisesti edelleen käyttää totuttua tapaa toimia. Tätä näkemystä tuki yhden yrityksen edus-

tajan mielipide siitä, että todennäköisesti he jatkaisivat edelleen oppilaitosten kontaktointia, koska eivät usko, että Slice Wanted -palvelu ainakaan aluksi toimisi paremmin kuin suorat yhteydenotot. Myös toinen yritys mainitsi, että heillä on toimivat yhteydet oppilaitoksiin, joten he ehkä eivät varsinaisesti tarvitsisi palvelua siihen, mutta oletivat, että jotkut pienet yritykset voisivata tarvita.

Osassa haastatteluista mietittiin myös, pitäisikö palveluun päästä tekemään profiilin tai laittamaan ilmoituksia myös sellaisten yritysten, jotka eivät ole Slice.fi jäsenyrityksiä. Lähes poikkeuksetta ne, jotka asiasta jotakin mainitsivat, kannattivat sitä, että palveluun pitää päästä muidenkin. Erään oppilaitoksen edustajan mukaan opiskelija-alennusten myöntämistä ja Slice Wanted -palvelun käyttöä ei voi sitoa toisiinsa, koska monilla alueen yrityksillä ei ole mitään tuotetta, mistä antaa opiskelijoille alennusta. Hän käytti kuvaavana esimerkkinä yritystä, joka käsittelee nikkeliä. Ei olisi mahdollista tarjota opiskelijoille 'pussillista nikkeliä' tarjoushintaan, mutta erilaisia työ- tai harjoittelumahdollisuuksia voisi olla runsaastikin tarjolla.

Eräs opiskelijoista oli vahvasti sitä mieltä, että palvelua kehitettäessä on tehtävä valintoja aina opiskelijan etua ajatellen, koska Slice.fi on opiskelijaetupalvelu. Palvelun alkuperäinen idea on ollut opiskelijoiden palveleminen ja etujen ajaminen, eikä se saisi Slice Wantedin kohdallakaan muuttua. Opiskelija ymmärsi, että oppilaitoksilla ja yrityksillä voi olla poikkeavia etuja tai tarpeita palvelun suhteen, mutta ristiriitatilanteissa tulisi valita siis aina opiskelijoita eniten hyödyttävä vaihtoehto. Samaa perusajatusta myötäillen tämä opiskelija myös pohti palvelun ydintarkoitusta eli sitä, onko palvelussa ensisijaisesti se näkökulma, mitä opiskelija etsii ja tarvitsee vai se, että yritys ilmoittaa, mitä tarvitsee. Hänen näkökulmansa on, että yrityksillähän on jo olemassa useita muita palveluja omien tarpeidensa ilmoittamiseen, joten jos keskitytään vain siihen, tarvitseeko uutta palvelua lainkaan kehittää.

Palvelun nimi jakoi mielipiteitä melko voimakkaasti. Yksi opiskelijoista näki, että Slice Wanted on mielenkiintoinen markkinointinimi, mutta palvelun lopulliseksi nimeksi ei tarpeeksi asiallinen. Nimen tulisi olla esimerkiksi 'Työ- ja harjoittelupaikat Satakunnassa'. Kaksi muuta opiskelijaa ja yksi oppilaitoksen edustaja pohtivat, osaako nimestä helposti päätellä, mistä asiassa on kyse. Wanted-sanan katsottiin osittain olevan aihetta selittävä, mutta Slice siinä edessä voi olla hämmentävä. Yhden opiskelijan

mielestä mahdollisesta hämmennyksestä huolimatta Slice Wanted -nimeä voitaisiin käyttää, mutta toinen kysyttäessä valitsisi jonkun toimintoa paremmin kuvaavan nimen. Oppilaitoksen edustaja ehdotti nimeä 'Wanted – työ ja harjoittelupaikat'. Toisen oppilaitosten edustajan mielestä taas Slice Wanted -nimi on hyvä ja kertoo heti, mistä on kysymys. Osa yrittäjistä piti nimeä hyvin onnistuneena ja mieleen jäävänä. Eräs heistä nimenomaan mainitsi, että nimeksi ei sovi mikään 'Slice työ- ja opiskelijailmoituspalvelu'. Kaikkien kanssa nimestä ei keskusteltu, eikä haastatteluista tullut ilmi selvää enemmistöä suuntaan eikä toiseen.

Eräs opiskelijoista ajatteli, että LinkedIn on hyvä esimerkki toimivasta profiilien käytöstä ja oman osaamisen esilletuonnista, joten hän ehdotti sitä benchmarkattavaksi Slice Wanted -palvelua kehitettäessä. Yksi ehdotti myös, että LinkedIn voitaisiin tuoda yhtenä lisäominaisuutena profiiliin siten, että opiskelija itse voisi valita, haluaako antaa potentiaaliselle työnantajalle luvan käydä lukemassa LinkedIn profiilinsa. Luvan antaneiden opiskelijoiden kohdalla linkki voitaisiin laittaa suoraan profiiliin, jotta varmistetaan oikean LinkedIn-profiilin löytyminen helposti. Myös osassa muista haastatteluista viitattiin LinkedIn-palveluun samaan tyyliin. Eräs oppilaitosten edustaja kehotti myös benchmarkkaamaan muiden oppilaitosten vastaavia palveluja. Toimivaksi vertailukohteeksi hän nimesi TAMKin palvelun. Tässä opinnäytetyössä valitettavasti ei ollut aikataulun ja muiden käytännön syiden vuoksi mahdollista tehdä tällaisia vertailuja.

Yksi opiskelijoista esitti, että palveluun pitäisi pystyä ilmoittamaan matalalla kynnyksellä myös jossain määrin keskeneräisiä tai suunnitteluvaiheessa olevia projekteja tai hahmotelmia siitä, millaisia tarpeita yrityksellä on lähiaikoina tulossa. Tällöin opiskelijat voisivat tarjota omaa osaamistaan yrityksille, mikä voisi omalta osaltaan viedä yrityksen projektia eteenpäin. Tästä poiketen suurin osa oppilaitosten edustajista painotti, että yritysten tulisi määritellä ja kuvata tarpeensa varsin tarkasti ja selkeästi kategorioiden. Yksi oppilaitosten edustaja kuitenkin oli samoilla linjoilla opiskelijan kanssa siinä, että hänen kokemuksensa mukaan yritykset eivät aina tiedä, mitä tarvitaan tai kenelle tehtävä voisi soveltua. Hänenkin mielestään palvelussa voisi olla jonkinlainen vapaamuotoisempi mahdollisuus kertoa epämääräisemmistä tarpeista.

Toisaalta yllä mainittu oppilaitosten edustaja myös näki, että tällainen 'kasvoton järjestelmä' tulee aina tarvitsemaan jonkun henkilökohtaisen kontaktin tai välittäjän yritysten ja oppilaitosten välillä, jotta yhteistyö aidosti sujuu. Hän tuskin siten edes ajatteli näitä epämääräisempiä tehtäviä tehtäväksi pelkän ilmoituksen perusteella.

Haastatteluissa pohdittiin myös sitä, tulisiko palvelu olla rajattu pelkästään opiskelijoille vai myös vastavalmistuneille. Yksi opiskelijoista oli sitä mieltä, että vastavalmistuneiden pitää päästä palveluun jotenkin. Hänen mukaansa yritykset varmasti olisivat kiinnostuneita nimenomaan vastavalmistuneiden rekrytoinnista. Tämä voitaisiin ehkä toteuttaa siten, että opintojen päättyessä sovelluksesta poistuisivat opiskelijaedut ja kirjautumistapa muuttuisi jotenkin, mutta sovelluksen Slice Wanted -palvelu säilyisi. Tämä olisi hyvää alumnipalvelua myös. Toinen opiskelijoista mietti, mihin vastavalmistuneen raja vedettäisiin, mutta näki idean muuten hyväksi. Yksi näkökulma toisaalta oli, että jos ilmoituksia voi halutessaan nähdä kuka tahansa avoimessa verkkopalvelussa, ei tarvita erillisiä järjestelyjä vastavalmistuneille. Tässä avainasemassa olisi se, tuleeko palveluun opiskelijoille omia profiileja ja se, haetaanko paikkoja järjestelmän sisällä vai ei.

Eräs näkökulma vastavalmistuneiden asemaan palvelussa oli yhden yrityksen näkemys siitä, että varsinaiset työpaikat, joita vastavalmistuneetkin varmasti hakisivat, ovat jo tarjolla muualla. Siltä osin palvelu olisi rinnakkainen yrityksen omille järjestelmille ja siten mahdollisesti sitä katsottaisiin vasta, jos omien järjestelmien kautta ei ole löydetty mitään. Hän ei siis vastustanut vastavalmistuneiden osallistumista palveluun, mutta ei nähnyt sitä välttämättömäksi. Ainakin yksi oppilaitosten edustaja näki vastavalmistuneiden osallistumisen palveluun tärkeänä tapana tukea nuorten urakehitystä heti opintojen jälkeen. Yhden oppilaitosten tai palveluntuottajan edustajan näkemys taas oli voimakkaasti sen puolella, että aivan kaikilla pitäisi olla mahdollisuus hakea paikkoja.

Eräs oppilaitoksen edustaja ehdotti, että palveluun voitaisiin sisällyttää mahdollisuus esittää opiskelijoille erilaisia tiedotteita, joita oppilaitokset itse hallinnoisivat omilla oppilaitoskohtaisilla tunnuksillaan. Tiedotteita laitettaessa valittaisiin valikosta, minkä oppilaitoksen opiskelijoille tiedote on tarkoitettu. Tällainen melko kattavasti opiskeli-

jat tavoittava tiedotuskanava olisi hänen mielestään oppilaitokselle erittäinkin hyödyllinen. Haastattelusta ei käynyt ilmi, voisivatko tiedotteet koskea mitä tahansa oppilaitoksen valitsemaa aihetta.

Edellä mainittu haastateltava mietti myös, voisiko oppilaitoksilla olla palvelussa jonkinlainen päivittäjänäkymä, jossa kukin päivittäisi omaa oppilaitostaan koskevat ohjeistukset ja informaatiot. Samalla alustalla palveluntuottaja voisi informoida oppilaitoksia palveluun liittyvistä toiminnoista, esimerkiksi tulevista kyselyistä tai muusta seurannasta. Oppilaitosten ja palveluntuottajan kesken voitaisiin lisäksi kommunikoida jonkinlaisella organisaatioketjulla, johon kaikki osapuolet voisivat laittaa kaikille näkyviä viestejä.

Yhden haastateltavan kanssa pohdittiin, tarvittaisiinko Slice Wanted -palvelua myös englanninkielisenä, koska korkea-asteen oppilaitoksissa on runsaasti myös opiskelijoita, jotka eivät puhu suomea. Tässä ajateltiin, että järjestelmä voisi toimia kaksikielisenä, mutta yritysten ei edellytettäisi tuottavan sinne materiaalia englanniksi, jollei tarjottavassa työtehtävässä tai yrityksessä yleensä ole työkielenä myös englanti. Järjestelmän käännoistyö ehdotettiin tehtäväksi jonkinlaisena opiskelijaprojektina tai opinnollistamisena esimerkiksi SAMKissa tarjottavien englannin opintojen yhteydessä.

Yllä ja aiemmissa osioissa jo käsiteltiin käyttöliittymän tai alustan valintaan liittyviä piirteitä. Tähän haluttiin vielä ottaa erikseen yhden opiskelijan muista poikkeava ehdotus siitä, että mikäli palvelusta päätetään tehdä lähinnä yksinkertainen ilmoitustaulumainen versio, johon ei liitetä mitään profiileja tai muitakaan lisäominaisuuksia, palvelun voisi laittaa opiskelijaintraan. Opiskelijaintralle saataisiin näin uusi käyttötarjoitus ja lisää käyttäjiä. Lisäksi hän ehdotti, että oppilaitos ja Slice voisivat testata järjestelmän toimivuutta pienimuotoisesti vain omilla harjoittelupaikoillaan ja opinäytetyöilmoituksillaan. Tämän jälkeen koottaisiin kokemukset palvelun toimivuudesta ja päätettäisiin jatkotoimista.

Kysyttäessä eräs yrityksen edustaja ajatteli, että palvelusta voisi tehdä ensin yleisesti esitettävän testiversion, koska nykyisin on totuttu siihen, että kaikenlaisia asioita pilo-

toidaan. Testiversio pitäisi kuitenkin selvästi osoittaa pilotiksi, jotta siltä ei odoteta-
kaan täysin toiminnassa olevan version ominaisuuksia ja toimivuutta. Testiversiosta
voitaisiin pyytää käyttäjiltä kehitysehdotuksia. Pari oppilaitosten edustajaa painotti
myös testiversioiden tarvetta palvelun kehittämisessä, jotta ongelmakohtia saataisiin
hiottua pois ennen palvelun varsinaista julkaisua. Oppilaitokset olivat kuitenkin raja-
tumman pilotoinnin kannalla. Haastatteluista ei kuitenkaan selvinnyt, miten rajattu pi-
lotointi järjestettäisiin ja ketä siinä olisi mukana.

Aiemmissa osioissa on jo mainittu, että joidenkin näkemysten mukaan tietoturvaseikat
luovat selkeitä rajoitteita siihen, miten palvelussa voidaan toimia. Varsinkin yksi op-
pilaitosten edustaja oli niin selkeästi sitä mieltä, että palvelussa on oltava tarkat tietoturva- ja rekisteriselosteet, että asia halutaan mainita tässä vielä uudelleen. Hänen mie-
lestään tietoturvaseikkojen huomiointi ja vastuu kuuluu palveluntuottajalle, joka täl-
laisessa palvelussa olisi rekisterinpitäjä. Tämän vuoksi hän myös näki, että ilmoituksia
voisi luvan saatuaan laittaa järjestelmään yritysten puolesta vain palveluntuottaja, jot-
tei vastuukysymyksissä tulisi sekaannusta. Rekisteri syntyy hänen mukaansa heti, kun
yritys täyttää järjestelmään nimensä, joten tietoturvaan liittyvät aktiiviset hyväksymis-
toimenpiteet pitää tehdä heti ensimmäisen kirjautumisen yhteydessä. Hän ehdotti, että
palveluun voitaisiin ottaa mallia oppilaitosten tavasta esittää tarkat selostukset tietoturva-asioista.

8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössä onnistuttiin kohtuullisen hyvin vastaamaan tutkimuskysymyksiin, jo-
ten työn validiteetti voidaan arvioida tältä osin hyväksi. Ensimmäiseen pääongelmaan
etsittiin ratkaisua haastattelujen perusteella tehtyjen prosessiehdotusten välityksellä
päätyen toimintasuosituksissa esitettyihin service blueprintteihin, joissa kuvataan
mahdollinen Slice Wanted -palveluprosessin vaiheittaisen kehityskaaren alkuosa. Ala-
ongelmien kohdalla palvelun osapuolet löydettiin työelämäyhteistyön piiristä ja haas-
tatteluissa pyrittiin etsimään eri osapuolten toivomuksia palvelun sisällön ja toiminto-
jen suhteen. Näitä näkökulmia käsiteltiin laajasti analyysin yhteydessä. Oppilaitosten

ja palveluntuottajan välistä roolijakoa etsittiin myöskin haastatteluissa ja rooleja havainnollistettiin pitkälti prosessiehdotusten ja service blueprinttien avulla.

Työelämäyhteistyön piiristä löydettiin selkeä tarve kehitettävälle palvelulle ja perustelut oppilaitosten roolille palvelussa. Osapuolten kohtaaminen haluttiin tehdä helpommaksi ja muun muassa vähemmän yksittäisistä opettajista riippuvaiseksi. Kaikkien osapuolten sitoutuminen palvelun käyttöön nähtiin olennaiseksi, jotta palvelulla olisi mahdollisuudet toimia onnistuneesti pidemmällä aikavälillä. Oppilaitosten vastuuta oman roolinsa täyttämässä painotettiin, koska ilman niiden jatkuvaa panosta esimerkiksi palvelun tunnetuksi tekemisessä alueen yritysten ja omien opiskelijoidensa keskuudessa palveluun pelättiin tulevan liian vähän käyttäjiä.

Slice Wanted -palvelun kaltaisen järjestelmän kehittäminen nähtiin enimmäkseen tärkeäksi tavaksi tiivistää yritysten, oppilaitosten ja opiskelijoiden välistä yhteistyötä Satakunnan alueella. Joku haastateltavista pelkäsi, että palvelu voisi vähentää kommunikaatiota yritysten ja oppilaitosten välillä, mutta suurimman osan mielestä palvelu olisi myönteinen lisä yhteistyön kenttään.

Opinnäytetyön yhtenä tutkimuskohteena oli vuokratyöfirmojen osallistuminen palveluun. Vuokratyöfirmojen mahdollisiin rooleihin löydettiin osittain eriäviä mielipiteitä, mutta enemmistön näkemyksen pohjalta vuokratyöfirmoille ei kuitenkaan tarvittu erillistä prosessia. Todettiin muun muassa, että vuokratyöfirmojen osuus erilaisten opiskelijoille sopivien työpaikkojen ilmoittamisessa on ollut aikaisemminkin suuri ja tulee luultavasti kasvamaan, joten niiden osallistuminen palveluun nähtiin enimmäkseen hyväksi. Haastateltu vuokratyöfirma toisaalta toivoi itselleen aktiivista oman toimialansa toimintamallien mukaista roolia palveluntuottajan kumppanina. Tämän ehdotuksen arvioiminen jää toimeksiantajan tehtäväksi, mutta muiden haastattelujen perusteella vuokratyöfirmat esiintyisivät palvelussa opiskelijoille tunnistettavasti merkittävänä, mutta muutoin pitkälti tavallisten yritysten tapaan.

Toinen pääongelma koski palvelun lomakkeita ja ohjeistusta. Tässä yhteydessä käytettiin apuna toimeksiantajan laatimia lomakkeiden prototyyppejä, joista kehitettiin haastattelujen perusteella uudet lomakeprototyypit, jotka esitellään toimintasuosituk-

sisä (luku 9). Palvelulomakkeiden sisältöön ei löydetty selkeitä ryhmien välisiä eroavuuksia, vaan erot olivat enimmäkseen yksilöiden näkökulmiin liittyviä. Lomakkeista toivottiin selkeitä, yksinkertaisia ja kattavia, jotta niiden käyttö olisi mahdollisimman helppoa. Alkuperäisten lomakkeiden graafisesta asusta pidettiin, joten sitä päädyttiin suositteluun myös jatkossa.

Haastatteluista saatiin esille useita periaatteellisia toivomuksia ohjeistuksen lyhydestä ja selkeydestä. Toisaalta kuitenkin muutama haastateltavista toivoi varsin kattavia ohjeistuksia, jotka pitkälti liittyisivät työelämään ja esimerkiksi harjoittelujen toteutuksiin, eivät niinkään itse palvelun toimintoihin. Näitä laajamittaisia ohjeistuksia toivottiin sekä yrittäjille toimintaohjeiksi että opiskelijoille tiedoksi muun muassa siitä, miten työelämässä toimitaan ja miten töitä haetaan. Käytännössä näitä varten voitaisiin liittää linkkejä esimerkiksi oppilaitosten omille nettisivuille. Usein kysytyjä kysymyksiä varten voitaisiin valmistaa muun muassa oppilaitoskohtaisia vakiovastauksia.

Varsinaiseen palvelun toimintaan liittyvän ohjeistuksen osalta kuitenkin parhaaksi nähtiin lyhyt ja yksinkertainen lomakkeiden kenttiä tai mahdollisten profiilien pohjia seuraava tieto siitä, mitä ilmoituksen tai profiilin tulisi sisältää. Toisaalta myös esimerkiksi info-ruudut voisivat ohjata toimintoja lyhyesti palvelun edessä. Tietosuojaseikkojen laajamuotoinen selitys nähtiin myös muutamien taholta tarpeelliseksi.

Lomakkeiden osalta vuokratyöfirmojen kohdalla päädyttiin kompromissiin, jossa niille ei laadita omaa lomaketta, mutta kuten jo mainittiin, muiden yritysten kanssa yhteisessä lomakkeessa tulisi olla jonkinlainen merkintä, joka selvästi osoittaisi, milloin kyseessä on vuokratyöfirma tai muu vastaava henkilöstöalan yritys. Ohjeistukseen toivottiin lähinnä sitä, että vuokratyöfirmojen ilmoituksista kävisi ilmi, mikä yritys varsinaisesti työtä tarjoaa ja millaisesta sopimuksesta on kyse. Toisena toivottiin ohjeistusta muun muassa siihen, että ilmoitetut työtehtävät olisivat sisällöltään asianmukaisia. Ohjeistuksen ei useimpien mielestä katsottu suuresti eroavan muista ohjeista, koska vuokratyöfirmojen kohdalla myös prosessi ja lomakkeet ovat samat.

Customer journey canvasien anti opinnäytetyölle oli lähinnä se, että ne jossain määrin auttoivat haastateltavia hahmottelemaan yksittäisiä toimintoja, mutta yhteenkään canvasiin ei tullut sellaista kokonaista prosessia tai asiakaspolkua, jonka perusteella suoraan olisi voitu esittää ehdotus palvelun kuluksi. Hyöty customer journey canvaseista oli siis opinnäytetyön tulosten kannalta ennalta arvioitua huomattavasti vaatimattomampi, mutta ei kuitenkaan merkityksetön. Vaatimattomat tulokset canvasien kohdalla johtuivat pitkälti siitä, ettei haastattelija osannut ohjata niiden käyttöä tarpeeksi haastattelujen aikana ja niitä käytettiin sen jälkeen, kun haastateltava oli jo esittänyt omat näkemyksensä muutoin. Tällöin canvaseihin ei jäänyt useinkaan mitään lisättävää.

Tutkimuksen toteutuksen ei voida muutenkaan katsoa onnistuneen kaikilta osin. Pähiten epäonnistuttiin aikataulun suunnittelussa ja työmäärän arvioinnissa. Näiden vuoksi opinnäytetyö myöhästyi aikataulustaan, mikä oli erityisen valitettavaa, koska palvelu haluttiin saada käyttöön mahdollisimman pian. Opinnäytetyössä yritettiin käsitellä asioita turhankin perusteellisesti, mikä entisestään venytti sekä aikataulua että opinnäytetyölle huomattavasti liian pitkäksi paisunutta tekstiä. Työn edetessä huomattiin myös, että palvelun kehittämisen yksityiskohtaisempia sisältöjä olisi kannattanut sisällyttää teoriaosuuteen, jotta analyysivaiheesta olisi tullut konkreettisemmin teoriaan sidottu. Tämä olisi osaltaan parantanut työn reliabiliteettiä, koska tulosten objektiivisuus olisi voitu selvemmin varmistaa. Lisäksi tekstin looginen jatkumo osittain kärsi aihepiirien jaottelun vuoksi esimerkiksi prosessiehdotuksia käsiteltäessä.

Service blueprinttien valinta yhdeksi tärkeäksi elementiksi palvelun kehittämiseen palvelumuotoilun keinoin oli luonteva ratkaisu, mutta jälkikäteen arvioiden sen soveltuminen kokonaan sähköisen palvelun kuvaamiseen olisi tullut varmistaa ennen valintaa. Osasyynä työn viivästyymiseen oli se, että service blueprinttejä laadittaessa yritettiin etsiä selkeämpää teoreettista pohjaa niiden käytölle sähköisten palvelujen yhteydessä. Etsintä ei tuottanut tulosta, joten päätöksiä blueprinttien linjoista ja toimintojen luokituksista tehtiin varsin yleisluonteisilla teoreettisilla perusteilla. Myös tältä osin olisi ollut toivottavaa, että työn objektiivisuus olisi voitu selvemmin osoittaa.

Tässä tutkimuksessa ei voida myöskään katsoa päästäneen varsinaiseen saturaatioon haastattelujen osalla. Haastatteluista huomattiin, että periaatteessa kaikissa tuli esille

jotakin aiemmin mainitsematonta, joten ei ole mahdollista ajatella, että muilta yrityksiltä, opiskelijoilta tai oppilaitoksilta ei enää olisi saatu uusia näkökulmia. Itse asiassa on oletettavaa, että jotain uutta olisi tullut esille, jos olisi ollut aikaa ja resursseja haastatella useampia tahoja. Jotkut pääpiirteet kuitenkin alkoivat toistua selkeästi, joten osittaista saturaatiota pystyttiin havaitsemaan. Tämä hieman heikentää työn reliabiliteettiä. Työssä pyrittiin kuitenkin kiinnittämään tarkkaa huomiota valintojen perusteluihin, dokumentointiin ja lähteiden luotettavuuteen ja ajantasaisuuteen, joten näiltä osin reliabiliteetti lienee vähintään kohtuullinen.

Eettiset näkökohdat pyrittiin huomioimaan tarkasti. Teoriaosuudessa ja lähdeluettelossa pyrittiin merkitsemään kaikki lähteet asianmukaisesti. Haastateltavien informointiin ja haastattelujen luottamuksellisuuteen pyrittiin myös kiinnittämään erityistä huomiota. Analyysiosuudessa päädyttiin anonymisoimaan haastateltavien mielipiteet hyvin pitkälti sellaisiksi, että edes toimeksiantaja, joka tutkimuksen luonteen vuoksi tiesi suuren osan haastateltavista etukäteen, ei pystyisi erottamaan yksittäisiä mielipiteitä toisistaan. Poikkeuksena tästä oli vuokratyöfirma, jonka näkemyksistä osa on toimeksiantajan kannalta tunnistettavissa.

Jatkotutkimusaiheeksi voisi sopia tutkimus Slice Wanted -palvelun käyttäjäkokemuksista tai tunnettuudesta esimerkiksi vuoden kuluttua palvelun lanseerauksesta. Käyttäjäkokemuksia tutkittaessa voitaisiin etsiä toimintaehdotuksia palvelun jatkokehittämiseksi ja tunnettuustutkimuksessa mahdollisesti voitaisiin pohtia ehdotuksia tunnettuuden lisäämiseksi. Slice.fi -sovelluksella on vahvat yritysytteudet ja tunnettuutta, jonka kautta Slice Wanted -palvelukin voi tulla yrityksille tunnetuksi. Lisätutkimusaihe voisi olla, miten yritysten lisäksi alueen kunnat ja yhdistykset ja muut mahdolliset organisaatiot voisivat tulla tuntemaan uuden palvelun. Opinnäytetyö voisi sisältää esimerkiksi markkinointisuunnitelman, joka huomioisi erityisesti nämä muut osapuolet.

Jatkotutkimus voisi myös kuljettaa eteenpäin tässä aloitettua palvelumuotoilua, koska tässä prosessi jäi kesken. Opinnäytetyön aikataulun vuoksi tässä ei ollut mahdollista tehdä palvelumuotoiluun olennaisesti kuuluvaa seuranta- ja arviointia ja jatkuvaa kehittämistä. Mikäli Slice Wanted -palvelusta päätetään tehdä ensin pilottiversio, sen toimivuudesta ja kehittämisestä voitaisiin myös laatia opinnäytetyö. Toisaalta työelämäyhteistyön aihepiiristä löytyy useita jatkotutkimusaiheita. Esimerkiksi voitaisiin

tutkia, mitä yrittäjät toivoisivat oppilaitoksilta, jotta toimeksiannot sujuisivat molempia osapuolia tyydyttävästi ja yrittäjät tilaisivat enemmän opinnäytetöitä. Lisäksi haastatteluista nousi joitakin opinnäytetyönaihe-ehdotuksia. Näistä mainittakoon esimerkiksi palvelusta hankitun palautteen ja seurantatiedon käsittely eri osapuolten tarpeisiin sopiviksi kokonaisuuksiksi.

Kokonaisuutena opinnäytetyön laatiminen oli puutteistaan huolimatta tärkeä oppimiskokemus, koska osittain juuri työssä koetut ongelmakohdat ja havaitut vajavuudet osoittivat selkeimmin, mitä olisi voitu tehdä toisin ja millaisiin seikkoihin kannattaisi kiinnittää huomiota suurempia kokonaisuuksia suunniteltaessa. Opinnäytetyön tekijälle tämä prosessi opetti paljon sekä itse aiheesta, eli palvelujen kehittämisestä, että myös aikatauluttamisesta, omien työskentelytapojen tehostamisen tarpeesta ja tiiviimmän ilmaisun opettelun tarpeesta. Hyöty toimeksiantajalle jäi toivottua vaatimattomammaksi.

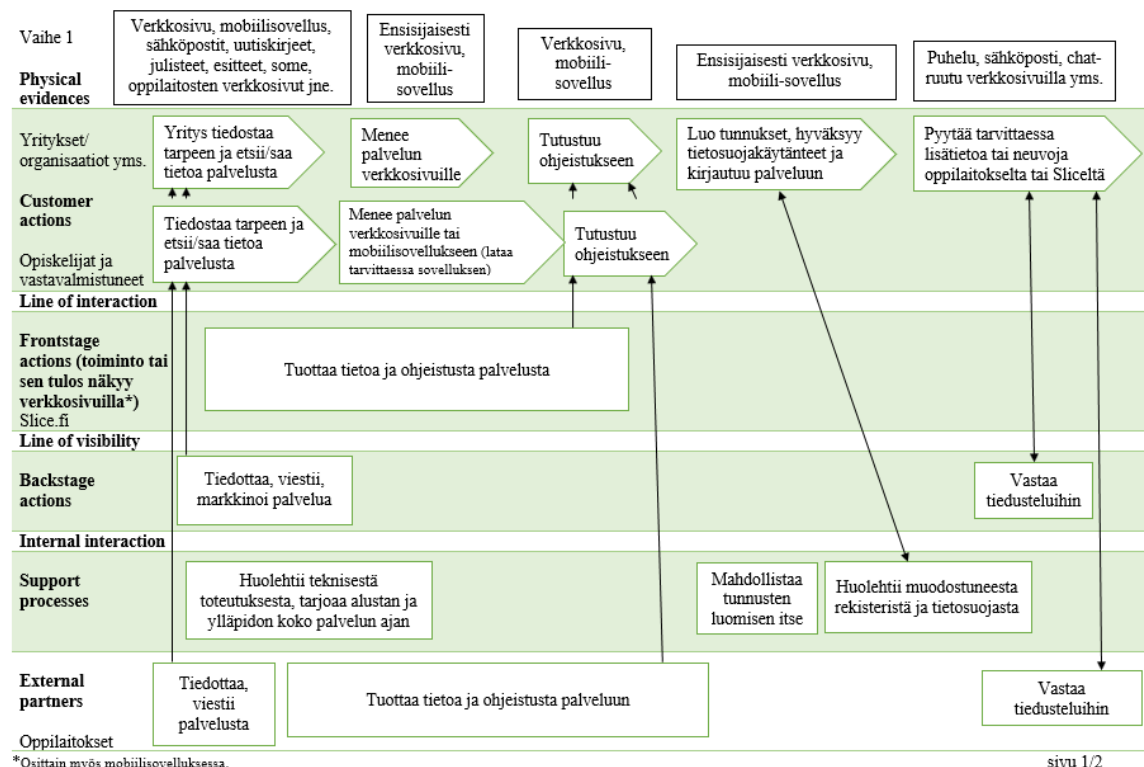
9 TOIMINTASUOSITUKSET

Slice Wanted -palvelun kehittämisen aikataulun vuoksi analyysin tulokset ja toimintasuositukset esitettiin toimeksiantajalle jo ennen opinnäytetyön valmistumista. Näin toimittiin varsinkin lomakkeiden sisällön suhteen ja palveluprosessin osalta, jotta toimeksiantajalla ja muilla palvelun kehittämistä jatkavilla osapuolilla olisi mahdollisuus jatkaa omaa työtään palvelun toteutuksen parissa.

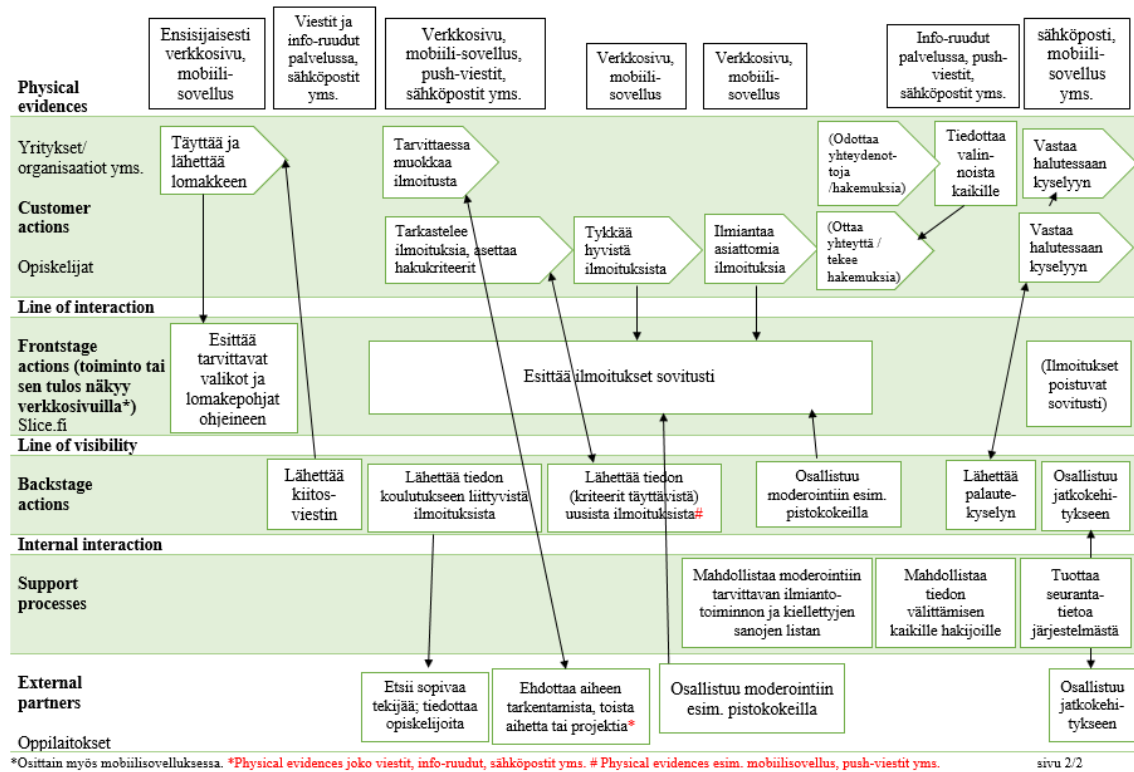
Haastatteluaineistojen analyysin ja prosessiehdotuksiin saatujen kommenttien perusteella laadittiin mahdollinen suositus Slice Wanted -palvelun toiminnoista service blueprinttien muodossa. Palvelumuotoilun prosessia ajatellen service blueprinttien käyttö liittyi toteuttamisvaiheeseen, jossa niitä käyttämällä pyrittiin tuottamaan malli palvelun toteuttamisen tueksi. Toteutusmallia laadittaessa annettiin paljon painoa ajatukselle siitä, että palvelua kannattaisi kehittää vaiheittain, jotta palvelu saataisiin toimintaan kohtuullisessa aikataulussa ja edellisten vaiheiden kokemusten perusteella voitaisiin vaihe vaiheelta päättää, miten palvelua olisi järkevää kehittää edelleen. Tämä

liittyisi palvelumuotoilun arviontiin ja toistoon, vaikkakin ne suoritettaisiin tämän opinnäytetyön päätyttyä. Osassa haastatteluistahan viitattiin myös siihen, että kaikkia toimintoja ei välttämättä tarvitse olla palvelun ensimmäisessä versiossa, vaan palvelua voidaan kehittää ja päivittää asteittain.

Vaiheen 1, eli pilottivaiheen, service blueprint, joka esitetään alla kuvioissa 6a ja b, muistuttaa suuresti prosessikaaviota 1, mutta sitä yksinkertaistettiin selvyyden vuoksi. Lisäksi eri vaiheita kuvattaessa otettiin huomioon saadut kommentit ja lisättiin tai vaihdettiin niiden mukaisesti joitakin toimintoja, kuten moderointi ilmiantoihin perustuen tai ilmoituksista tykkääminen. Kuvioiden yksinkertaistukset liittyivät myös ajatukseen siitä, ettei palvelun tarvitsisi olla ratkaisu kaikkiin ongelmiin, joten joitakin harvemmin toivottuja toimintoja jätettiin pois, esimerkiksi viestien lähettäminen oppilaitosten omille opiskelijoille. Lisäksi periaatteessa kaikki hakemiseen liittyvä jätettiin pois, koska saaduissa jatkokommenteissa suositettiin hakemista varsinaisen palvelun ulkopuolella.

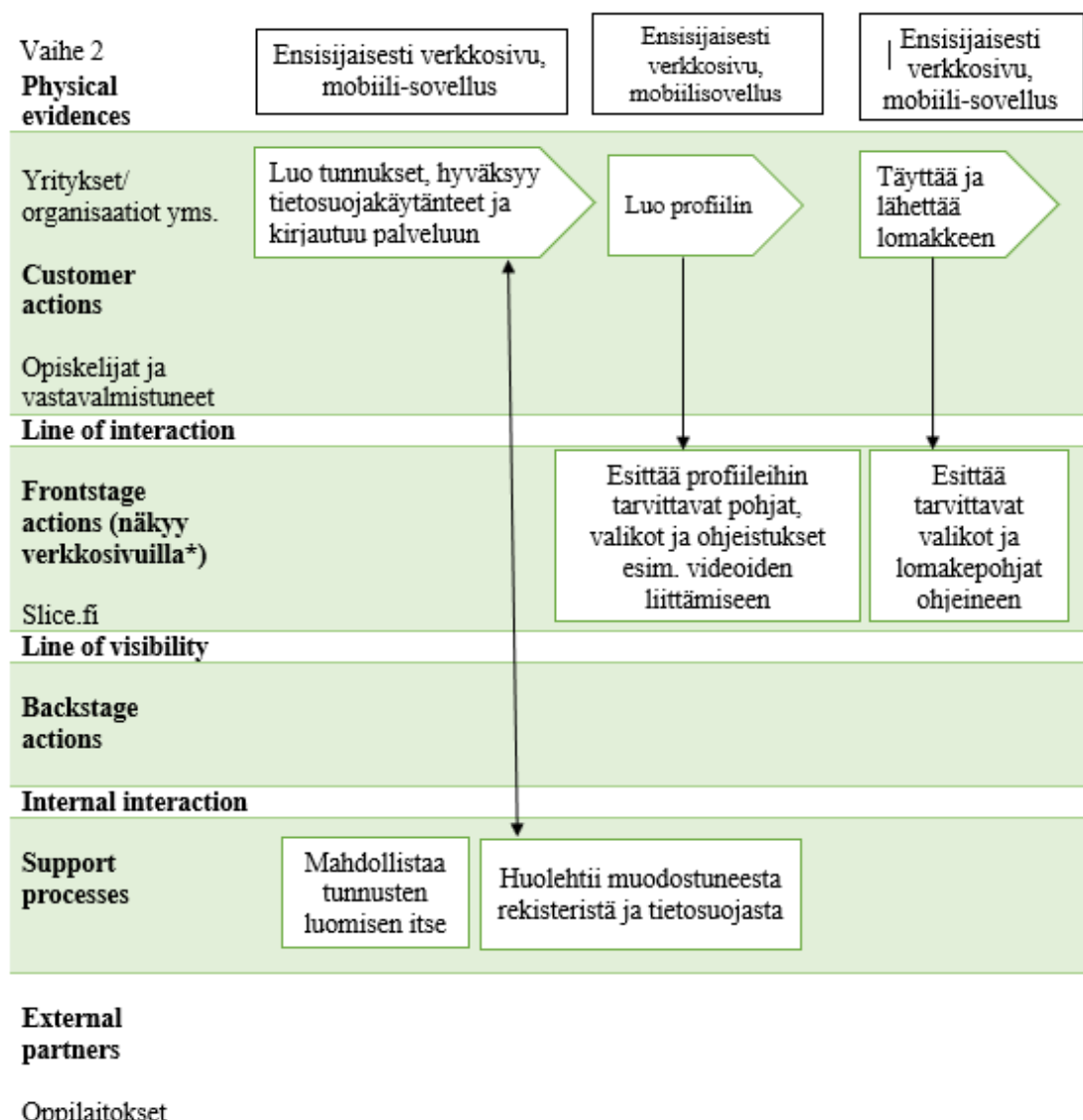


Kuvio 6a. Service blueprint Slice Wanted -palvelun kehittämiseen, vaihe 1, alkuosa.



Kuvio 6b. Service blueprint Slice Wanted -palvelun toteuttamiseen, vaihe 1, jatko-osa.

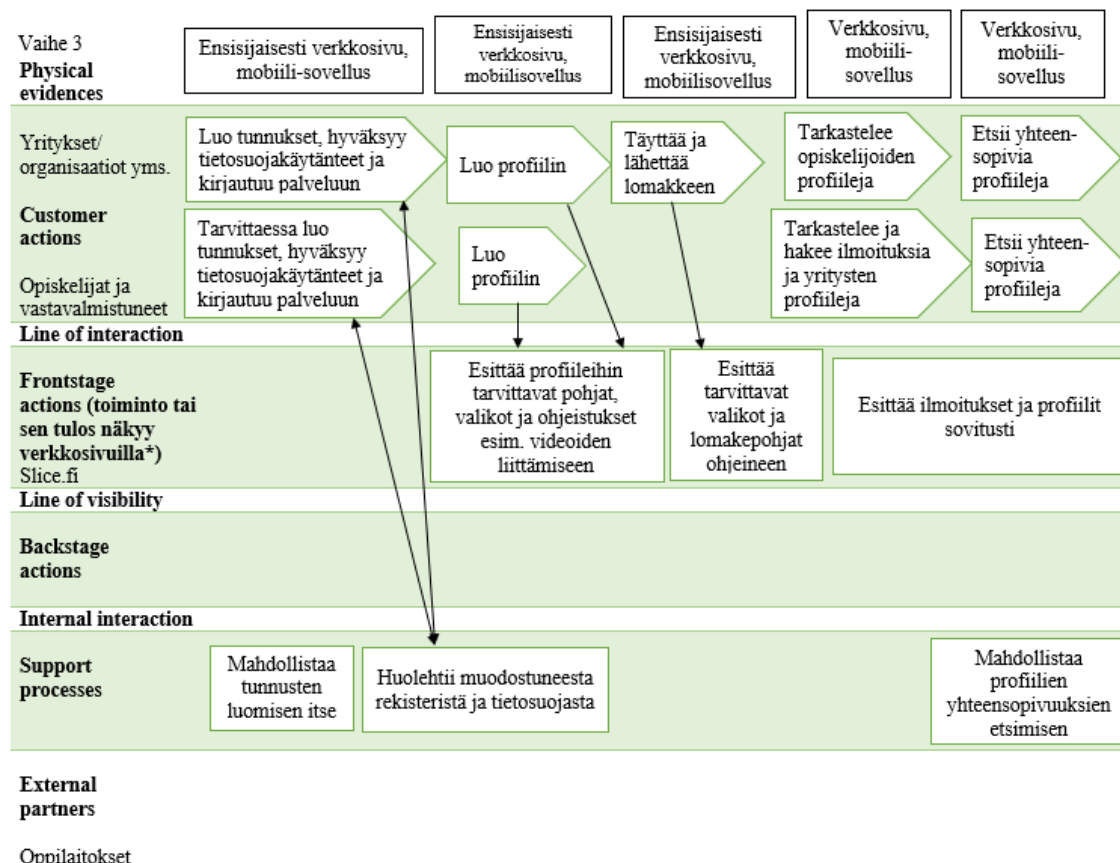
Vaiheeseen 2 käytännössä vain lisättiin yrityksille mahdollisuus luoda profiili. Vaiheen 2 service blueprint esitetään kuviossa 7 vain osittain, koska siinä näkyvän lisäyksen ulkopuoliset toiminnot säilyivät samoina kuin vaiheessa 1. Siinä vaiheessa, kun profiilit otettaisiin käyttöön, ilmoituslomakkeet muokattaisiin luonnollisesti siten, että profiileihin kuuluvat tiedot siirrettäisiin profiilipohjiin, jottei samoja tietoja pyydetäisi kahteen kertaan.



*Osittain myös mobiilisovelluksessa.

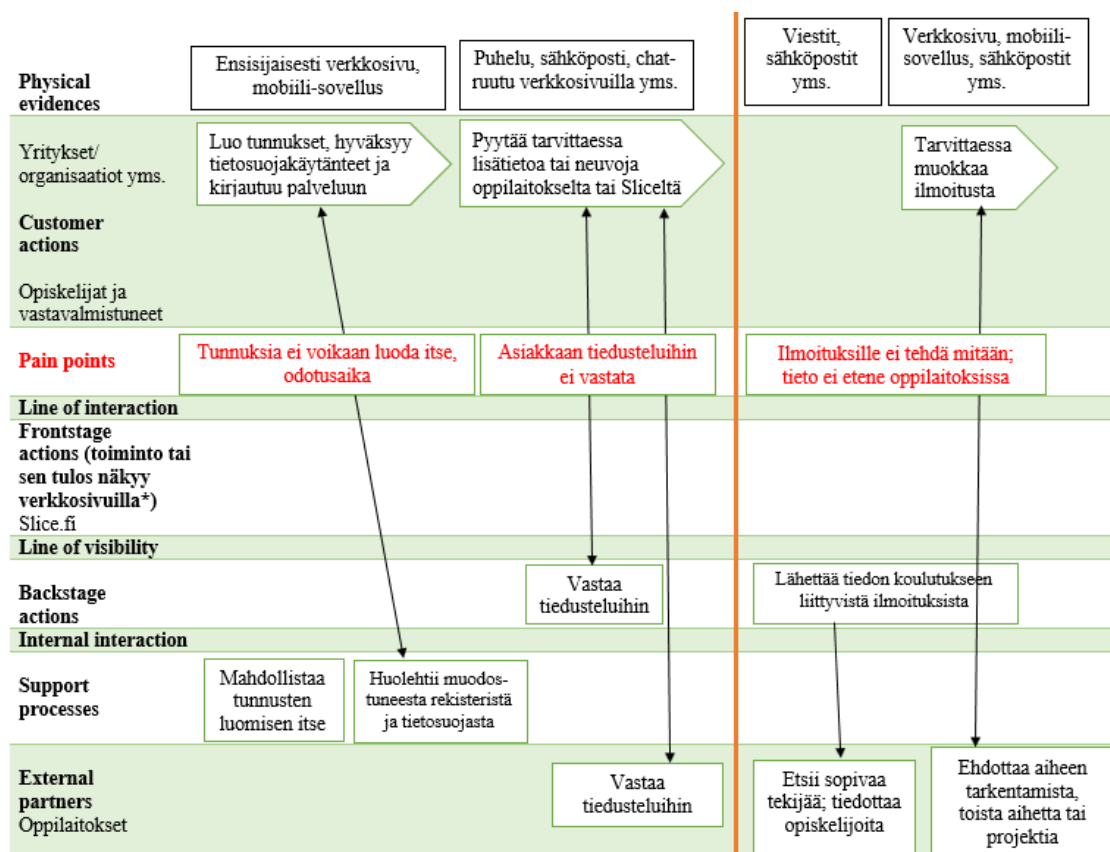
Kuvio 7. Osittainen service blueprint Slice Wanted -palvelun toteuttamiseen, vaihe 2.

Kuvion 7 tapaan vaiheen 3 service blueprint esitetään kuviossa 8 vain osittain, koska siinä näkyvän lisäyksen ulkopuoliset toiminnot säilyvät samoina. Vaiheeseen 3 lisättiin opiskelijoille mahdollisuus luoda profiili ja sen perusteella etsiä yhteensopivia yritysten profiileihin. Varsinainen hakeminen tapahtuisi edelleen palvelun ulkopuolella. Jatkokommenteissa ei mainittu, että yritykset voisivat puolestaan etsiä yhteensopivia opiskelijaprofiileja, mutta tämä toiminto oli haastattelujen perusteella toivottu joidenkin yritysten ja opiskelijoiden puolelta, joten sekin esiintyy vaiheen 3 service blueprintissä kuviossa 8.



Kuvio 8. Osittainen service blueprint Slice Wanted -palvelun kehittämiseen, vaihe 3.

Alla esitettyssä kuviossa 9 havainnollistetaan joitakin mahdollisia kohtia, joissa palvelu voisi pettää asiakkaan odotukset. Kuviossa on esitetty vain ongelmakohtat (pain points), koska muut edeltävät ja seuraavat toiminnot noudattelevat jo yllä esitettyjä kuvioita. Oranssi pystyviiva kuvaa sitä, että prosessin jatkumosta puuttuu osia. Ensimmäinen ongelmakohta liittyy teknisen toteutuksen mahdolliseen ongelmaan siitä, että palveluntuottajan henkilökunta loisi tunnukset, jolloin palvelun käyttöä aloittava taho joutuisi mahdollisesti odottamaan tunnuksia esimerkiksi vuorokauden tai pidempään. Toisena mainittiin se, että asiakkaiden tiedusteluihin olisi reagoitava jotenkin, jottei pääse syntymään tilannetta, jossa kukaan ei vastaa kyselyihin. Kolmantena kuvattiin joidenkin oppilaitosten edustajien huomaama nykytilanne, jossa ilmoituksia pysähtyy yksittäisten opettajien sähköposteihin, eikä ilmoittajan asia etene oppilaitoksen taholta mihinkään. Mikä tahansa näistä voisi antaa palvelusta negatiivisen kuvan. Onkin suositeltavaa haastatteluissa esille tuotuun tapaan tehdä näihin toimintoihin selvä vastuunjako, jotta ne eivät jäisi epähuomiossa hoitamatta tai jottei niiden hoitaminen tarpeettomasti viivästyisi.



*Osittain myös mobiilisovelluksessa.

Kuvio 9. Osittainen service blueprint mahdollisista asiakkaan ongelmakohdista (pain points).

Suosituksia laadittaessa päädyttiin yllä esiteltyyn vaiheittaiseen ratkaisuun, vaikka tämän opinnäytetyön aineisto ei sisältänyt tietoa, jonka perusteella pystyttäisiin laatimaan jatkokehityskommenteissa toivottua tarkempaa aikataulua ja varsinaista yksityiskohtaisempaa suunnitelmaa palvelun kehittämisen vaiheittaisesta toteuttamisesta. Myöskään toimeksiantajalta ei saatu tähän tarvittavaa täsmällistä tietoa, joten suositukseksi tältä osin voidaan esittää enintään, että toimeksiantaja keräisi päätösvaltaisen ryhmän aiheesta kiinnostuneita oppilaitosten edustajia mahdollisimman pian aloittamaan vaihetta 1, jotta palvelun pilottiversio saataisiin käyttöön. Pilottiversio voisi haastatteluissa ilmenneiden mielipiteiden mukaan olla selvästi pilotiksi merkitty ja mahdollisesti myös vain rajatulle käyttäjäryhmälle suunnattu. Käyttäjiltä tulisi koota tietoa pilotin toiminnasta, jotta sitä voitaisiin jalostaa seuraavaa vaihetta varten. Mahdollisesti pilottia varten kerätty päätösvaltainen ryhmä voisi muodostaa haastatteluissa mainitun ohjausryhmän ytimen palvelun jatkoa ajatellen.

Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti uusien lomakkeiden kehittämisessä pyrittiin saamaan aikaan toistoa ja suunnittelua yhteisen ideoinnin ja prototypoinnin keinoin. Täten haastattelujen lomakkeita koskevien ehdotusten ja alkuperäisten prototyyppien tarkastelun perusteella laadittiin suosituksiksi tai prototyyppien uusiksi versioiksi 5 lomaketta. Myös varsinaisia lomakkeita edeltäviä ja niiden jälkeen tulevia näkymiä täydennettiin hieman. Lomakkeita hahmoteltaessa otettiin huomioon aiemmin yllä mainittu palvelun vaiheittainen kehittäminen ja se, että ainakaan alkuvaiheessa palvelun sisällä ei tulisi olemaan mahdollisuutta tehdä joissakin haastatteluissa ehdotettuja työhakemuksia, avoimia hakemuksia tai muitakaan opiskelijoiden täyttämiä ilmoituksia, eikä myöskään yritysten tarpeisiin räätälöityjä lomakkeita. Täten siis kaikki muut haastatteluissa esille tulleet lomaketyypit on jätetty suosituksista pois, ja tässä esitetään vain yritysten, yhteisöjen tai muiden organisaatioiden ilmoituksiin tarkoitetut lomakeprototyypit.

Uusien prototyyppien laadinnassa pyrittiin huomioimaan useiden haastateltujen toive siitä, että ensimmäisessä näkymässä esitettyjä koulutusasteita olisi mahdollista valita enemmän kuin alkuperäisen prototyypin kaksi ja ilmoitettavia toimintoja tai tuotteita olisi enemmän alkuperäisten neljän vaihtoehdon lisäksi. Alkuperäinen prototyyppi näiden osalta esitettiin liitteessä 3. Uusi hakemuksen suuntaukseen tarvittava valikko esitetään alla kuviossa 10. Siinä tapauksessa, että palvelussa ei olisikaan mukana yhtään yliopistoa tai lukioita, nämä vaihtoehdot voitaisiin poistaa valikosta. Valikosta voitaisiin valita useampia vaihtoehtoja tarpeen mukaan.

Valitse koulutusaste, jolle hakemus suunnataan*

Ammattikorkeakoulut ja yliopistot	<input type="checkbox"/>
Ammatillinen koulutus ja lukiot	<input type="checkbox"/>
Vastavalmistuneet	<input type="checkbox"/>
Kaikki	<input type="checkbox"/>

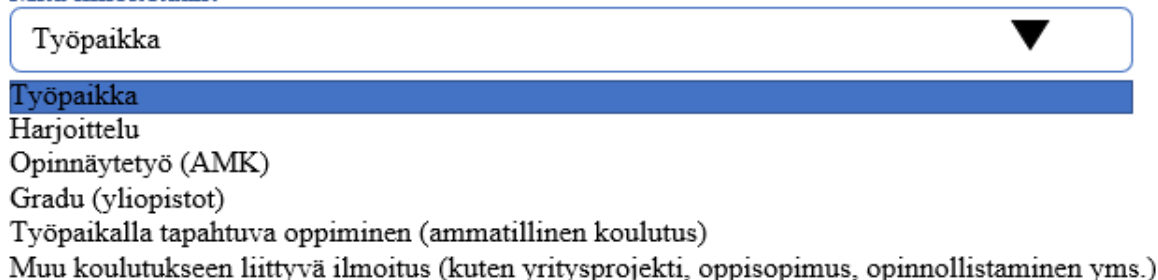
Kuvio 10. Uusi prototyyppi, näkymä 1, hakemuksen suuntaus.

Yllä olevaan näkymään voitaisiin harkita liitettävän ominaisuus, jossa seuraava valikko voisi olla erilainen tehdyn valinnan perusteella, eli jos yllä valittaisiin esimerkiksi kohta Ammatillinen koulutus tai lukio, alla näkyvän Mitä ilmoitetaan -valikon vaihtoehdot olisivat työpaikka, työpaikalla tapahtuva oppiminen ja muu koulutukseen

liittyvä ilmoitus. Lisäesimerkkeinä mainittakoon tilanteet, joissa olisi valittu kohta Vastavalmistuneet, jolloin vaihtoehdoksi seuraavaan valikkoon jäisi pelkkä työpaikka, ja kohdan Ammattikorkeakoulut ja yliopistot valinta taas johtaisi siihen, että seuraavasta valikosta löytyisi kaikki muut vaihtoehdot, paitsi työpaikalla tapahtuva oppiminen. Tämä ohjaisi ja yksinkertaistaisi sitä, millaiset toiminnot olisi ajateltu mahdollisiksi millekin koulutusasteelle, jottei palveluun tulisi epähuomiossa ilmoituksia, joissa esitetään esimerkiksi gradua vastavalmistuneelle. Tämä toiminto voitaisiin myös jättää pois, mikäli arvioidaan, että väärin suunnattujen ilmoitusten vaara on varsin pieni.

Uuden prototyypin ilmoitustyyppiä koskevassa valikossa, joka on esitetty alla kuviossa 11, yritettiin huomioida alkuperäisten tuotteiden lisäksi yleisimmin haastatteluissa esitetyt tuotetyypit. Tuotetyyppeihin lisättiin myös joidenkin ehdottomia määreitä siitä, mille koulutusasteelle ilmoitettava tuotetyyppi on ensisijaisesti ajateltu.

Mitä ilmoitetaan?*



The image shows a web interface element. At the top, there is a blue header with the text 'Mitä ilmoitetaan?*' in white. Below this is a white dropdown menu with a blue border and a black downward-pointing triangle on the right side. The text 'Työpaikka' is displayed inside the dropdown. Below the dropdown, a list of options is shown in a blue background with white text. The options are: 'Työpaikka', 'Harjoittelu', 'Opinnäytetyö (AMK)', 'Gradu (yliopistot)', 'Työpaikalla tapahtuva oppiminen (ammattillinen koulutus)', and 'Muu koulutukseen liittyvä ilmoitus (kuten yritysprojekti, oppisopimus, opinnollistaminen yms.)'. The 'Työpaikka' option is highlighted with a darker blue background.

Kuvio 11. Uusi prototyyppi, näkymä 2, ilmoitustyyppi.

Uuden prototyypin kolmas näkymä, joka on esitetty alla kuviossa 12 on kokonaan uusi ehdotus, jota ei esiintynyt alkuperäisessä prototyypissä. Ajatuksena tässä valikossa on se, että jos edellisestä valikosta on valittu kohta Työpaikka, seuraavaksi avautuisi valikko, josta voisi valita useita vaihtoehtoja, joiden perusteella ilmoituksia voisi myös hakea järjestelmästä. Valikon vaihtoehdot eivät ole tarkalleen ottaen saman asian eri vaihtoehtoja, joten haluttaessa nämä voitaisiin myös esittää lyhyempinä erillisinä valikkoina. Valikkoa ei ole merkitty sinisellä tähdellä pakolliseksi, koska haastatteluista ilmeni, että kaikkien mielestä tällaisia tietoja ei tarvitsisi kysyä erikseen tai tiedot voisivat olla valinnaisia.

Työpaikka	
toistaiseksi voimassa oleva työ	<input type="checkbox"/>
määräaikainen	<input type="checkbox"/>
sijaisuus	<input type="checkbox"/>
kesätyö	<input type="checkbox"/>
kokoaikainen	<input type="checkbox"/>
osa-aikatyö	<input type="checkbox"/>
ilta- ja/tai viikonlopputyö	<input type="checkbox"/>
muu, mikä? _____	<input type="checkbox"/>

Kuvio 12. Uusi prototyyppi, näkymä 3, työpaikkailmoituksen lisämääreitä.

Tässä opinnäytetyössä suosituksiksi kehitetyt uudet prototyypit on ajateltu tehtäviksi väriltään ja muulta graafiselta ulkonäöltään alkuperäisten prototyyppien mukaisiksi, koska suurin osa piti niiden graafisesta toteutuksesta ja väreistä. Suositeltavaa olisi kuitenkin jotenkin huomioida se, että Slice Wanted erottuisi muusta Slice.fi ympäristöstä. Haastatteluissa ehdotettiin muun muassa omaa väriä ja logoa, mutta toisaalta nimenomaan Slice.fi -sovelluksen väristä pidettiin paljon. Aineistosta ei ilmennyt muita seikkoja, joiden perusteella voitaisiin esittää graafiseen toteutukseen liittyviä tarkempia suosituksia.

Uusia prototyyppisiä laadittaessa yritettiin pohtia, mitä eri toiminnoille mahdollisesti tarpeettomia kenttiä voitaisiin jättää pois osasta lomakkeita. Toisaalta myöskin arvioitiin, että osa pakollisiksi ajatelluista kentistä voisi olla valinnaisia joissakin lomakkeissa. Esimerkkinä mainittakoon palkkaus, jonka soveltumista yleislomakkeella mahdollisesti ilmoitettaviin aiheisiin ei voida arvioida etukäteen. Suurin osa kentistä merkittiin sinisellä tähdellä pakollisiksi, koska haastateltavista useimmat oma-aloitteisesti toivoivat paljon pakollisia kenttiä, ettei ilmoituksista jäisi puuttumaan oleellisia tietoja. Lomakeprototyyppisiin lisättiin kenttiä alkuperäisiin prototyyppisiin verrattuna, koska eri tiedoille pyydettiin haastatteluissa omia kenttiä ja ilmoituksista toivottiin mahdollisimman selkeästi kohdennettuja.

Eri lomakkeiden tarvetta arvioitaessa pohdittiin sitä, ettei käytännön syistä luultavasti tule olemaan mahdollista tehdä palveluun kaikille haastateltavien ehdottamille toiminnoille omia lomakkeita. Ratkaisuksi tähän päätettiin esittää peruslomakkeet yleisimpiin muutamaan toimintoon ja yksi yleislomake kaikkiin muihin tarkoituksiin. Näin

päädyttiin yllä jo mainittuihin viiteen lomakkeeseen. Lomakkeita laadittaessa kuitenkin huomattiin, että niistä tuli hyvin pitkälti samanlaisia, joten osa lomakkeista saataisi sisältöä ajatellen olla turhia. Niiden erillistä esittämistä kuitenkin perustellaan sisällön pienten eroavuuksien lisäksi tässä sillä myöhemminkin mainitulla seikalla, että erillisten lomakkeiden käytöstä saataisiin mahdollisesti helpoiten jatkoa ajatellen tarvittavaa seurantatietoa.

Lomakkeisiin toivottiin myös usein mahdollisimman paljon erilaisia valikkoja, mutta tämä osoittautui käytännössä hankalaksi toteuttaa, koska useista kentistä olisi hankalaa tehdä kattavia valikkoja. Esimerkiksi valikoksi pyydettiin harjoittelun kestoa esittäen vaihtoehtoiksi 3 tai 6 kuukautta. Tämä soveltuisi hyvin muun muassa tradenomiopiskelijoille, mutta ei välttämättä sopisi muihin koulutusohjelmiin. Lisäksi harjoittelupaikkaa ilmoittava yritys ei välttämättä tietäisi etukäteen, mikä pituus millekin koulutusohjelmalle kuuluu, vaikka vaihtoehtoja osattaisiinkin esittää useampia. Valikkoihin voitaisiin ja kannattaisikin toki laittaa vaihtoehto 'muu, mikä?', mutta silloin olisi pohdittava, mitä palvelun hakuominaisuuksille tapahtuisi, jos tämä vaihtoehto olisi valittu huomattavan usein. Vaikutti siksi siltä, että osa valikoiksi toivotuista kentistä oli käytännön syistä helpompi esittää alkuperäisen prototyypin tapaan kenttinä, joihin kirjoitetaan otsikossa ohjeistettu tieto.

Alla kuviossa 13 on esitetty työpaikkojen ilmoittamiseen suunnitellun lomakkeen prototyyppi. Lomakkeeseen pyrittiin sisällyttämään haastattelujen perusteella toivottuja yksityiskohtia, kuten muun muassa se, liittyykö työhön ikä- tai ajokorttivaatimuksia. Palkkauksen kohdalla päätettiin esittää vain avoin kenttä, koska ajateltiin, että normaalisti työstä maksetaan jonkinlaista palkkaa, joten vaihtoehtoinen kohta 'palkaton' katsottiin tässä lomakkeessa tarpeettomaksi. Useissa haastatteluissa myös ehdotettiin, että yritys voisi itse päättää, miten siihen otetaan yhteyttä. Tätä käsittelevästä kentästä pyrittiin suunnittelemaan sellainen, että yrityksen on pakko valita vähintään yksi vaihtoehto, mutta useamman vaihtoehdon valitseminenkin on mahdollista.

Suuri osa haastateltavista toivoi ilmoituksiin jonkinlaista osoitusta siitä, onko kyseessä vuokratyöfirma, joten tällainen kohta lisättiin yritystä koskevan esittelyn jälkeen. Tämä kohta päätettiin esittää yritysesittelyn yhteydessä, eikä esimerkiksi heti lomakkeen alussa, jotta tieto ei korostuisi liikaa valmiissa ilmoituksessa. Tällä pyrittiin

Tietoa yrityksestä/yhteisöstä/työnantajasta (maksimimerkkimäärä)* (Voitte halutessanne lisätä linkin yrityksen nettisivuille)

Ilmoituksen jättäjä on vuokratyöfirma tai muu vastaava yritys* kyllä ei

Voitte halutessanne liittää yritystänne esittelevän videon tähän.

(Ohje: mikäli liitätte tähän videon, se esitetään myös YouTubessa ja muussa sosiaalisessa mediassa)

Yhteys henkilön nimi*

Miten yhteys henkilöön otetaan yhteyttä?* (voitte valita useita vaihtoehtoja)

Puhelimitse numeroon _____

Milloin yhteydenottoja toivotaan _____

Sähköpostilla osoitteeseen _____

Muu, mikä? _____

Lisätietoja

Ilmoituksen julkaisupäivä*

Kuvio 13. Uusi prototyyppi, lomake 1, työpaikkojen ilmoittaminen.

Harjoittelujen ilmoittamiseen tarkoitettun lomakkeen 2 prototyyppi esitetään alla kuviossa 14. Lomakkeeseen 2, kuten loppuihinkin lomakkeisiin, pätee suurin osa jo yllä esitetyistä periaatteista. Tässä lomakkeessa kuitenkin esitetään yksi mahdollisuus koulutusalan valitsemiseksi valikosta. Toinen huomattava ero edellä esitettyyn lomakkeeseen 1 verrattuna on palkkaus, johon on esitetty lyhyt valikko ja valinnainen lisätietokenttä. Näin toimittiin, koska harjoitteluiden kohdalla käytännöt voivat vaihdella. Haastatteluissa myös toivottiin, että palkallisuus tai palkattomuus voisi olla yksi hakukriteereistä ja palkkausta tai palkkion muodostumista voitaisiin myös sanallisesti tarkentaa tai selittää lisäkentässä. Lopuksi vielä lisättiin pieni muistutus oppilaitosten roolista, joka nähdään kaikissa koulutukseen liittyvissä lomakkeissa.

Harjoittelujen ilmoituslomake

Minkä alan opiskelijoille harjoittelu ensisijaisesti suunnataan?*

Humanistinen ala
 Kasvatusala
 Kauppa ja hallinto
 Maa- ja metsätalous
 palvelualat
 Sosiaali-ala
 Taiteet ja kulttuuri
 Tekniikka
 Terveys ja hyvinvointi
 Tietojenkäsittely ja tietö- ja viestintätekniikka
 Muu, mikä? _____



Tehtävänimike*

Tehtävien kuvaus*

Harjoittelun kesto*

Harjoittelun toivottu toteutusaika*

Millaista henkilöä haetaan?*

Harjoittelun palkkaus*

Palkallinen



Palkallinen

Palkaton

Palkkio

Muu, mikä? _____

Lisätietoja palkasta tai palkkiosta

Harjoittelupaikan sijainti* (paikkakunta, maa ellei Suomi; etätyömahdollisuus)

Miten harjoittelupaikkaa haetaan?*

Mihin mennessä harjoittelupaikkaa haetaan?*

Tietoa yrityksestä, yhteisöstä tai muusta organisaatiosta* (maksimimerkkimäärä)

Voitte halutessanne liittää yritystänne esittelevän videon tähän.

(Ohje: mikäli liitätte tähän videon, se esitetään myös YouTubessa ja muussa sosiaalisessa mediassa)

Yhteyshenkilön nimi*

Miten yhteyshenkilöön otetaan yhteyttä?* (voitte valita useita vaihtoehtoja)

Puhelimitse numeroon _____	<input type="checkbox"/>
Milloin yhteydenottoja toivotaan _____	
Sähköpostilla osoitteeseen _____	<input type="checkbox"/>
Muu, mikä? _____	<input type="checkbox"/>

Lisätietoja

Ilmoituksen julkaisupäivä*

Huomioitathan, että koulutukseen liittyvien toimintojen yhteydessä on aina noudatettava oppilaitosten ohjeita. Varmistatthän, että oppilaitokseen on oltu yhteydessä ennen sopimuksen tekoa.

Kuvio 14. Uusi prototyyppi, lomake 2, harjoittelujen ilmoittaminen.

Lomakeprototyyppiä kehitettäessä haluttiin huomioida se, että ammatillisen koulutuksen tarpeisiin oleellinen työpaikalla tapahtuva oppiminen saisi oman lomakkeen, jotta se voisi hakuominaisuuksissa ja varsinkin ilmoituksia esittäessä selvästi erottua muun muassa ammattikorkeakouluja varten ajatelluista harjoittelupaikoista. Ehdotettu lomake ei oikeastaan poikkea harjoittelupaikkalomakkeesta, koska haastatteluista ei ilmennyt, mitä nimenomaista eroa näillä lomakkeilla tulisi olla, vaikka omaa lomaketta pyydettiin. Erillisellä otsikoinnilla valikossa (kuvio 11) ja omalla lomakkeella saataisiin kuitenkin myös helpommin jo aiemmin mainittua seurantatietoa eri lomakkeiden käyttöasteesta jatkoa ajatellen. Seurannassa käyttämättä jääneiksi osoittautuneet lomakkeet voitaisiin jatkossa poistaa ja niiden tilalle mahdollisesti lisätä yleislomakkeen kohdalla useimmin käytetyksi toiminnoksi osoittautunut vaihtoehto.

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen ilmoittamiseen suunniteltu lomake esitetään alla kuviossa 15. Tähän lomakkeeseen ei sisällytetty laisinkaan palkkaukseen liittyvää kenttää, koska oletettiin, että palkkaus ei ole oleellinen kysymys toisen asteen koulutukseen liittyvissä työssäoppimisjaksoissa. Mikäli tämä oletamus on virheellinen, tarvittava kenttä voidaan lisätä. Lomakkeeseen ei osattu haastattelujen perusteella lisätä muita mahdollisesti tarpeellisia kenttiä, joten lomakkeen 3 kohdalla olisi suositeltavaa varmistaa prototyypin soveltuvuus käyttötarkoitukseen asiaankuuluvalla toisen asteen ammatillisen koulutuksen oppilaitokselta. Lomakkeen loppuosaa ei ole esitetty kuviossa, koska se on täsmälleen yllä esitetyn kuvion 14 kaltainen.

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen ilmoituslomake

Minkä alan opiskelijoille ilmoitettu paikka ensisijaisesti suunnataan?*

(viralliseen luokitukseen perustuva valikko)

Tehtävänimike*

Tehtävien kuvaus*

Millaista henkilöä haetaan?*

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen kesto*

Toivottu toteutusaika*

Työpaikan sijainti*

Miten ilmoitettua paikkaa haetaan?*

Mihin mennessä paikkaa haetaan?*

Tietoa yrityksestä/yhteisöstä* (maksimimerkkimäärä)

Kuvio 15. Uusi prototyyppi, lomake 3, työpaikalla tapahtuva oppiminen.

Opinnäytetöiden ja graduaiheiden ilmoittamiseen hahmoteltiin alkuperäisen prototyypin tapaan vain yksi lomake. Lomakkeeseen lisättiin palkkausta tai palkkiota koskeva kenttä, koska varsinkin yhden opiskelijan haastattelussa esitettiin, että se on tärkeä seikka opinnäyteaiheen valinnassa. Kenttä jätettiin kuitenkin valinnaiseksi, koska varsin usein opinnäytetyöt tai gradut ovat palkattomia tai palkkiottomia. Muilta osin alla kuviossa 16 esitetty lomake 4 noudattelee läheisesti yllä esitettyjen lomakkeiden peruskaavaa ja sen loppuosaa ei ole esitetty, koska se on täsmälleen kuvion 14 mukainen.

Opinnäytetöiden ja graduaiheiden ilmoituslomake

Minkä alan opiskelijoille työn aihe ensisijaisesti suunnataan?*

(viralliseen luokitukseen perustuva valikko)

Aiheen kuvaus*

Millaista toimeksiannon suorittajaa haetaan?

Toivottu toteutusaika*

Palkkaus tai palkkio

Miten toimeksiantoa haetaan?*

Mihin asti ilmoitus on voimassa?*

Tietoa yrityksestä/yhteisöstä* (maksimimerkkimäärä)

Voitte halutessanne liittää yritystänne esittelevän videon tähän.

(Ohje: mikäli liitätte tähän videon, se esitetään myös YouTubessa ja muussa sosiaalisessa mediassa)

Kuvio 16. Uusi prototyyppi, lomake 4, opinnäytetöiden ja graduaiheiden ilmoittaminen.

Haastatteluista ei käynyt ilmi, mitä kenttiä esimerkiksi useiden mainitsemien yritysprojektien ilmoittamiseen tarvittaisiin, joten sille ei osattu laatia omaa erillistä lomaketta, vaan se sisällytettiin alla kuviossa 17 nähtävään yleislomakkeeseen. Yleislomakkeen käyttöä voitaisiin seurata pilotoinnin aikana tarkkaan, jotta sen kenttiä voitaisiin muokata paremmin tarkoitukseen sopiviksi. Toisaalta yleislomake voitaisiin myös pilotoinnin jälkeen kokonaan poistaa, mikäli se todettaisiin tarpeettomaksi.

Muu koulutukseen liittyvä yleislomake

Mitä ilmoitus koskee?* (yritysprojekti, oppisopimus, opinnollistaminen, stipendi yms.)

Minkä alan opiskelijoille ilmoitettu toiminto ensisijaisesti suunnataan?*

(viralliseen luokitukseen perustuva valikko)

Aiheen, projektin tai tehtävän yms. kuvaus*

Toivottu toteutusaika*

Palkkaus tai palkkio

Miten ilmoitettua tehtävää/paikkaa/projektia yms. haetaan?*

Mihin asti ilmoitus on voimassa?*

Tietoa yrityksestä/yhteisöstä* (maksimimerkkimäärä)

Voitte halutessanne liittää yritystänne esittelevän videon tähän.

(Ohje: mikäli liitätte tähän videon, se esitetään myös YouTubessa ja muussa sosiaalisessa mediassa)

Yhteyshenkilön nimi*

Kuka ensisijaisesti ottaa yhteyttä yhteyshenkilöön?

Opiskelija Oppilaitos, mikä? _____

Miten yhteyshenkilöön otetaan yhteyttä?* (voitte valita useita vaihtoehtoja)

Puhelimitse numeroon _____

Milloin yhteydenottoja toivotaan _____

Sähköpostilla osoitteeseen _____ Muu, mikä? _____

Lisätietoja

Ilmoituksen julkaisupäivä*

Huomioitethan, että koulutukseen liittyvien toimintojen yhteydessä on aina noudatettava oppilaitosten ohjeita. Varmistatthän, että oppilaitokseen on oltu yhteydessä ennen sopimuksen tekoa.

Kuvio 17. Uusi prototyyppi, lomake 5, muiden koulutukseen liittyvien toimintojen ilmoittaminen.

Yllä esitetyssä kuvioissa 15 ja 16 ei ole esitetty lomakkeiden 3 ja 4 loppuosaa, koska se on ajateltu täsmälleen samanlaiseksi kuin lomakkeen 2 loppuosa yhteyshenkilön

tiedoista eteenpäin. Yleislomakkeen loppuosassa ajateltiin kuitenkin tarvittavan lisäkohta sen esittämiseen, keneltä yritykset toivovat yhteydenottoa, opiskelijoilta vai oppilaitoksilta. Näin ajateltiin siksi, että lomakkeella voitaisiin ilmoittaa mahdollisesti myös toimintoja, joihin tarvittaisiin oppilaitosta jo ennen opiskelijoiden panosta. Tämä on esitetty yllä kuviossa 17. Kaikkiin esitettyihin lomakkeisiin tulisi luonnollisesti lisätä loppuun lähetä-toiminto ja muokkausmahdollisuutta varten tarvittavat toiminnot.

Alkuperäisen prototyypin näkymään sovelluksen päävalikossa (Liite 6) suositellaan joidenkin haastateltavien esittämää Slice Wanted -palkin parempaa erottumista taustasta. Toisaalta Slice Wanted voisi tässä näkymässä esiintyä myös mahdollisella omalla logollaan erottumisen varmistamiseksi.

Alkuperäisen prototyypin viimeisen näkymän (Liite 7) kohdalla osa haastatelluista näki ongelmalliseksi sen, että ilmoitusten esitystavassa ei nähdä muuta kuin yrityksen logo, tehtävänimike ja ilmoitetun asian tyyppi, jolloin ilmoituksen varsinaisesta sisällöstä ei saada paljonkaan tietoa ennen sen klikkaamista. Suurin osa haastatelluista kuitenkin piti ilmoitusten esitystavasta, joten sitä ei liene tarpeen muuttaa kokonaan. Jonkinlaisten tunnisteiden lisääminen saattaisi edistää palvelun käyttäjävälisyyttä tältä osin. Alla kuviossa 18 esitetään tässä opinnäytetyössä suositeltu parannusehdotus, joka perustuisi yllä esitettyjen uusien prototyyppien valikoihin. Tämän mallin toimimiseksi koulutusala tai toimiala koskevat valikot olisi sisällytettävä kaikkiin lomakkeisiin. Valikoista klikatut koulutusala ja koulutusaste, jolle ilmoitus on suunnattu, voisivat näkyä yrityksen logon alla kuvion esittämällä tavalla. Koulutusala ja koulutusaste voitaisiin haluttaessa esittää myös eri järjestyksessä.



Kuvio 18. Havainnollistus ilmoitusten listaussivun parannusehdotuksista.

Yllä esitetystä mallista tarvittavia koulutus- tai toimialavalikkoja voitaisiin muokata oppilaitosten edustajien toimesta kaikkien osapuolten tarpeisiin parhaiten toimiviksi. Harjoittelupaikkojen ilmoituslomakkeen uudessa prototyypissä (kuvio 14) esitetty jaottelu eri koulutusaloihin on otettu Opintopolku -palvelun verkkosivuilta. Verkkosivuilta ilmeni myös, että ammatillisen koulutuksen jaottelu on lähes sama, mutta pieniä eroavuuksia oli havaittavissa. (Opintopolun www-sivut 2019.) Oppilaitosten edustajat voisivat yhdistää jaotteluista hyväksi katsomansa listan molemmille koulutusasteille ja tarvittaessa myös yliopistoille sopivaksi.

Ohjeistuksesta toivottiin yleisesti mahdollisimman lyhyttä. Lomakkeiden yhteydessä ajateltiin, että oma kenttä jokaiselle tarvittavalle tiedolle lyhyellä otsikoinnilla ohjeistaa yksinkertaisen lomakkeen täyttöä tarpeeksi. Lomakkeisiin lisättiin oppilaitosten edustajien esittämä muistutus siitä, että koulutukseen liittyviä toimintoja, eli mitään mistä opiskelijan odotetaan kartuttavan opintosuorituksia, ei voida sopia ilman asianmukaista yhteyttä oppilaitosten edustajaan. Aiemmin mainitut oppilaitosten päätösvaltaiset edustajat saattavat haluta muokata ohjeiden sanamuotoa paremmin omiin tarkoituksiinsa sopiviksi.

Prosessiehdotusten ja lomakeprototyyppien lisäksi toimintasuosituksina haluttiin esittää seuraavat haastatteluista usein esille nousseet tai muuten tärkeiksi arvioidut seikat. Palvelun mobiiliversiosta tehtäisiin tarkoituksella suppeampi käyttömukavuuden varmistamiseksi, jolloin selainversiossa voisi olla huomattavastikin enemmän toimintoja. Mobiiliversiossakin tulisi olla jonkinlaisia hakuominaisuuksia, mutta selainversio sisältäisi tarkempia hakumahdollisuuksia, ehkä erilaisiin suodattimiin perustuen. Näin voitaisiin hakea kohdennetusti ilmoitusten joukosta muun muassa tiettyä koulutusalaa, ilmoitustyyppiä tai paikkakuntaa. Palvelu olisi avoin kaikille yrityksille ja muille yhteisöille tai organisaatioille. Selainversion näkisivät kaikki hakijat, vaikka mobiilisovellusta ei olisikaan käytössä, jolloin muun muassa vastavalmistuneille saataisiin helposti mahdollisuus käyttää palvelua.

Palveluntuottaja ja oppilaitokset kehittäisivät yhteisen viestintästrategian, jotta uudesta palvelusta voitaisiin viestiä tehokkaasti ja palvelun mainetta vaalien. Toimijat tuottaisivat myös yhteiset vakiovastausmallit, joita tarvittaessa täydennettäisiin kuhun-

kin tilanteeseen sopiviksi. Oppilaitokset tuottaisivat muutenkin tarvittavaa tietoa palveluun ja valitsivat ja vastuuttaisivat tahot, joille kysymykset ohjataan. Oppilaitoksissa myös määriteltäisiin ne tahot, jotka ottaisivat organisointivastuun esimerkiksi opin- näytetyöntekijöiden etsimisestä.

Palvelun ulkonäkö voisi olla pääpiirteittäin Slice.fi -sovelluksen ja alkuperäisten lomakemallien mukainen, kuitenkin siten, että Slice Wanted erottuisi jotenkin omaksi kokonaisuudekseen. Mahdollisesti kannattaisi suunnitella palvelulle oma logo. Yritys tai muu käyttäjä loisi itse tunnukset ja kirjautuisi palveluun. Tarvittavat rekisteri- ja tietosuojaselosteet esitettäisiin kirjautumisen yhteydessä ja ne olisi hyväksyttävä, jotta voi käyttää palvelua. Yritys täyttäisi ensisijaisesti itse lomakkeet ja myöhemmin profiilit. Lomakkeisiin sisällytettäisiin mahdollisuus laittaa linkkejä yritysten omiin hakujärjestelmiin ja nettisivuille sekä liittää videoita.

Moderointi suoritettaisiin oppilaitosten ja palveluntuottajan yhteisen moderointiringin kautta. Moderointi voisi myös toimia esimerkiksi pistokokeina ja palveluun liitetyn asiattomien ilmoitusten ilmiantotoiminnon perusteella. Ilmoituksia ei olisi tarkoitus editoida etukäteen. Ilmoituksen laittamisen jälkeen palvelu lähettäisi automaattisesti kiitosviestin ilmoittajan sähköpostiin, lyhyt kiitos voisi näkyä myös ruudulla. Valmiita ilmoituksia voitaisiin päästä näkemään mobiilisovelluksen ja selainversion lisäksi esimerkiksi oppilaitosten ja ilmoittaneiden yritysten omilta sivuilta. Ilmoitusten tulisi mieluiten poistua automaattisesti haun päätyttyä. Myöhemmin profiilivaiheeseen siirtymisen jälkeen myös pitkään käyttämättömät profiilit voitaisiin poistaa.

Ensimmäisen vaiheen pilotoinnista kerättäisiin palautetta ja seurantatietoa, jonka pohjalta edettäisiin palvelun kehittämisen seuraaviin vaiheisiin. Tietoa kerättäisiin sekä käyttäjäkyselyillä että suoraan järjestelmästä. Palveluun lisättäisiin linkit oppilaitosten sivuille, jotta käyttäjät saisivat halutessaan lisätietoa muun muassa harjoitteluista tai oppinäytteistä. Palvelussa mahdollistettaisiin myös yhteydenotto oppilaitoksiin esimerkiksi puhelimitse palvelunumeroihin tai oppilaitosten haluamiin sähköposteihin. Lisäksi olisi hyvä huomioida, että lomakkeet ja perusohjeet tarvitaan mahdollisesti myös englanniksi.

Siinä vaiheessa, kun tämä opinnäytetyö suosituksineen oli lähes valmis, toimeksiantaja esitti löytäneensä vaihtoehtoisen ratkaisumallin Slice Wanted -palvelun toteutukseen. Toimeksiantajan pyynnöstä tässä esitetään lyhyesti, mistä ratkaisumallissa on kyse.

Käytännössä palveluntuottajalla oli kaksi vaihtoehtoista tapaa toteuttaa Slice Wanted -palvelun alusta, joko toteuttaa alusta itse tai hankkia sen toteutus valmiina toiselta toimijalta. Koko opinnäytetyön tätä edeltävä osa on perustunut sille olettamukselle, että toimeksiantaja, eli palveluntuottaja, toteuttaa alustan itse. Palvelua koskevien erilaisten neuvottelujen edetessä toimeksiantaja oli kuitenkin päätenyt harkitsemaan alustan hankkimista toiselta toimijalta, jolla on jo pitkälti samanlainen palvelu toiminnassa suuressa osassa Suomea. Toimeksiantajan pyynnöstä opinnäytetyön tekijä otti yhteyttä toiseen toimijaan, jotta voitaisiin selvittää, missä määrin heidän valmis tuotensa voisi vastata opinnäytetyön aineistosta esille nousseita tarpeita ja toiveita.

Toiselta toimijalta saadut aineistot osoittivat, että heidän tarjoamansa alusta vastaa suurimmaksi osaksi erittäinkin hyvin haastatteluista löydettyjä toivomuksia. Toimeksiantajalle esitettiin lista kohdista, joiden osalta toisen toimijan palvelu oletettavasti toimisi hyvin. Lista sisälsi muun muassa seuraavat toiminnot tai toimintaperiaatteet: palvelussa mahdollistettaisiin profiilit sekä yrityksille että opiskelijoille, tunnukset ja profiilit luotaisiin itse, profiileja ja ilmoituksia voisi muokata itse ja profiileissa ja ilmoitusperijissa voisi klikkailla erilaisia valikoita, jotta kaikkea ei tarvitse itse kirjoittaa. Lisäksi ilmoitettujen paikkojen hakeminen tapahtuisi helposti järjestelmässä. Ilmoitusten kopiointi ja arkistointi olisi mahdollista. Järjestelmä ilmoittaisi saapuneiden hakemusten määrän, mahdollistaisi hakuprosessin etenemisen seuraamisen ja viestisi hakuprosessin päätyttyä kaikille, onko tullut valituksi vai ei. Yritykset ja opiskelijat voisivat lisätä palveluun omat esittelyvideot. Oppilaitoksille tuotettaisiin tarvittavaa tietoa järjestelmän toimimisesta, vaikkakin osa analytiikasta olisi mahdollisesti maksullista. Palvelu toimii myös englanniksi ja sitä voivat käyttää myös alumnit.

Toisen toimittajan tarjoama ratkaisu muistuttaa suurelta osin tämän opinnäytetyön prosessiehdotusta 3, jossa toiminnot perustuisivat molempien osapuolien profiileille ja hakemiselle palvelun sisällä. Tältä osin tämä erilainen ratkaisumalli tuli epähuomiossa vahvistaneeksi opinnäytetyön reliabiliteettia ja ulkoista validiteettia, koska huomattiin,

että toiset palvelun kehittäjät ovat päätyneet omissa ratkaisuisaan osittain hyvinkin lähelle tässä työssä löydettyjä mahdollisia ratkaisumalleja.

Toisen toimittajan alustassa vaikuttaa siis olevan huomattavan paljon hyviä puolia. Tämän opinnäytetyön osalta katsaus tähän ratkaisuun on varsin pinnallinen tarjottujen ominaisuuksien vertailu. Toinen toimittaja on kaupallinen yritys, jonka ratkaisuja ja markkinointimateriaaleja ei ole mahdollista ottaa tämän opinnäytetyön aineistoiksi, joten varsinaista tutkimusta tai suositusta sen osalta ei tässä yritetäkään tehdä. Voitanee kuitenkin sanoa, että ulkopuolisen toimittama alusta olisi ilmeisesti teknisesti huomattavasti nopeammin toteutettavissa ja suoraan niillä perusominaisuuksilla varustettu, joihin tämän opinnäytetyön vaiheittaisella toteutusmallilla mahdollisesti päästäisiin vasta eri vaiheiden kehittämistyön tuloksena.

Oppilaitosten rooli ulkopuolisessa toteutusmallissa näyttäisi olevan selvästi pienempi kuin tässä opinnäytetyössä kehitetyssä mallissa hahmoteltiin. Oppilaitosten ohjaava, ohjeistava ja valvova rooli vähintään pienenesi, osittain jopa poistuisi kokonaan. Toisen toimijan palvelussa ei myöskään näyttäisi olevan toimintoa sille, että oppilaitokset etsisivät esimerkiksi opinnäytetöille sopivia tekijöitä. Tämä vähentäisi oppilaitosten työtaakkaa, mutta siirtäisi vastuuta muun muassa harjoittelujen ja opinnäytetöiden sopivuudesta opiskelijoille. Lisäksi haastatteluissa asetettiin jonkinlaista arvoa sille, että Slice Wanted- palvelun kohdalla kyseessä olisi ei-kaupallinen, paikallinen ja 'opiskelijoiden näköinen' yhteistyö. Nämä piirteet eivät täysin toteutuisi ulkopuolisten tuotamalla ratkaisulla.

Lisäksi eräs mahdollinen ero ratkaisujen välillä on se, että tässä kehitetyn version tarkoitus oli alun perin olla sekä yrityksille että oppilaitoksille kokonaan maksuton. Toisen toimijan toimittama kokonaisuus olisi perustoiminnoiltaan maksuton, mutta sisältäisi ilmeisesti joitakin valinnaisia maksullisia lisätoimintoja sekä yrityksille että oppilaitoksille. Jää toimeksiantajan ja oppilaitosten edustajien ratkaistavaksi, mihin vaihtoehtoon päädytään, mutta tätä kirjoitettaessa helmikuussa 2019 näyttää vahvasti siltä, että neuvottelut toisen toimijan, toimeksiantajan ja oppilaitosten välillä edistyvät ja toisen toimijan tarjoama alusta tullaan luultavasti ottamaan käyttöön lähiaikoina.

LÄHTEET

Aineistonhallinnan käsikirja. Viitattu 10.10.2018. <http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>

Ammattikorkeakoululaki. 2014. L 14.11.2014/932.

Clatworthy, S. 2011. AT-ONE: Becoming AT-ONE with your customers. Teoksessa M. Stickdorn & J. Schneider. 2011. This is service design thinking: basics – tools – cases. Hoboken N.J.: Wiley & Sons, Inc., 136-143.

Curedale, R. 2016. Service blueprints: The tool for service innovation: Comprehensive step-by-step guide. Topanga, CA: Design Community College Inc.

Grönroos, C. 2015. Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic. 4th Edition. Chichester, UK: John Wiley and Sons Ltd.

Hakala, J.T. 2004. Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus.

Hakala, J.T. 2017. Tulevan maisterin graduopas. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Helsinki: Tammi.

Jallinoja, N. 2012. Yritysyhteistyö tradenomikoulutuksessa. Teoksessa H. Kotila & K. Mäki (toim.) Ammattikorkeakoulupedagogiikka 2. Helsinki: Edita, 243-258.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234.

Kimbell, L. 2011. Marketing: Connecting with people, creating value. Teoksessa M. Stickdorn & J. Schneider 2011. This is service design thinking: basics – tools – cases. Hoboken N.J.: Wiley & Sons, Inc., 46-51.

Metsä, K. 2009. Ammattikorkeakoulutuksen työelämälähtöisyyden kehittäminen. Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 188/2009. Helsinki: Edita. Viitattu 12.10.2018.

<https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/07/02154010/ammattikorkeakoulutuksen-tyoelamalahtoisyyden-kehittamin-188-2009.pdf>

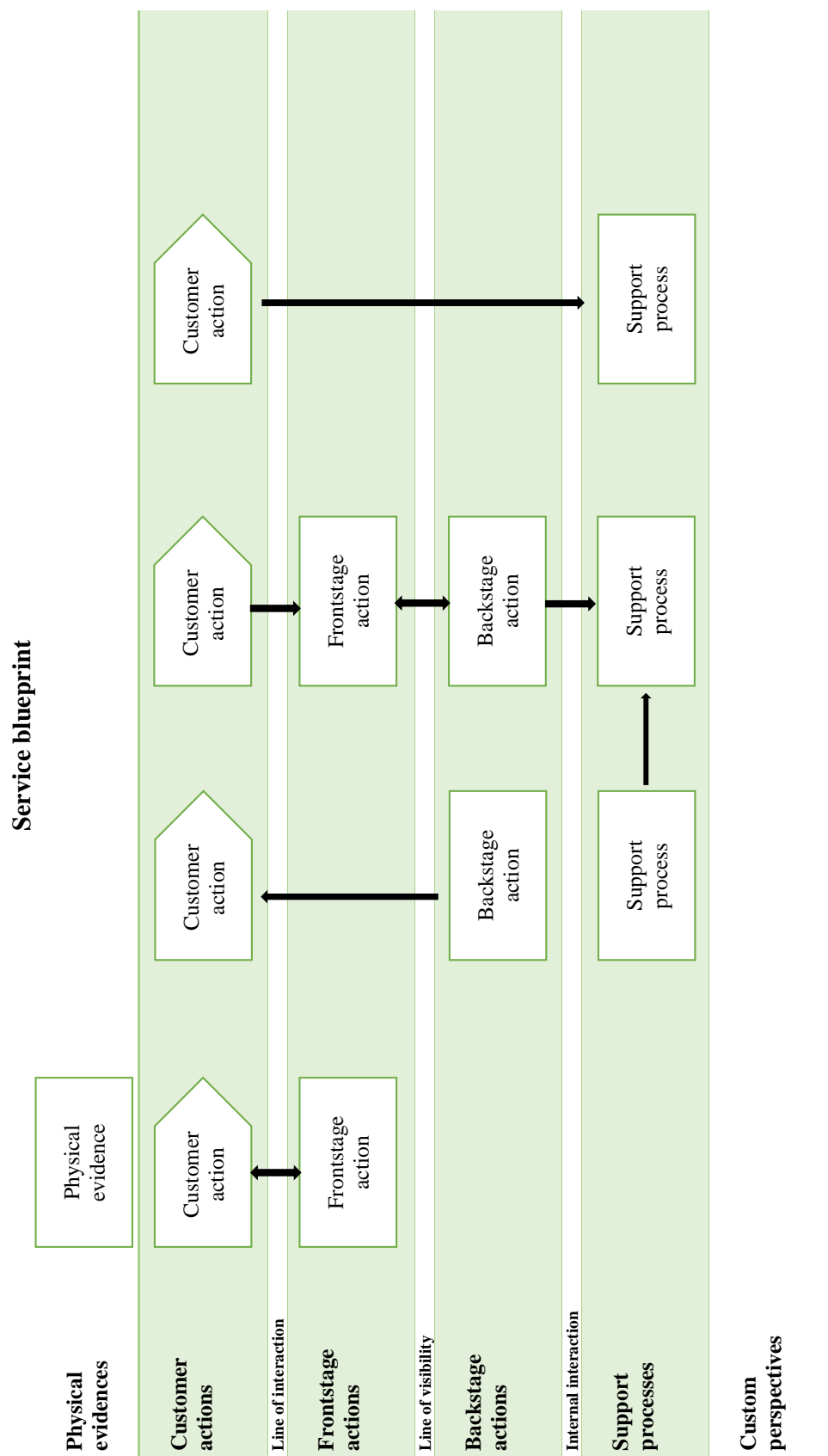
Mäenpää, K. 2013. Innobrokerit: Uutta potkua korkeakoulu- ja yritysyhteistyöhön. Teoksessa I. Väänänen, V. Harmaakorpi & A. Raappana (toim.) Teorioita ja käytäntöjä korkeakoulujen aluekehitystoiminnasta. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu, sarja C, Artikkelikokoelmat, raportit ja muut ajankohtaiset julkaisut, osa 127. 209-218.

- Mäntyneva, M., Heinonen, J. & Wrangle, K. 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Ojasalo, J. & Ojasalo, K. 2010. B-to-B- palvelujen markkinointi. Helsinki: WSOYpro.
- Opintopolun www-sivut. 2019. Viitattu 10.2.2019. <https://opintopolku.fi/wp/fi/>
- Patosalmi, M. 2015. Jos halua saada, on pakko antaa. Teoksessa M. Keinänen (toim.) Innovaatiohöttö hemmettiin. Tarinoita mielenmalleista ja kulttuurinmuutoksesta. 2. painos. Jyväskylä: Business Arena Oy, 56-58.
- Pitkänen, N. 2015. Yliopiston ja työelämän kohtaamispaikoilla. Teoksessa M. Keinänen (toim.) Innovaatiohöttö hemmettiin. Tarinoita mielenmalleista ja kulttuurinmuutoksesta. 2. painos. Jyväskylä: Business Arena Oy, 60-63.
- Peisa, S. 2010. Oppimista työelämän kanssa: käsityksiä ja käytäntöjä. Helsinki: Haaga-Helia.
- Pk -yritysbarometri. 1/2018. Alueraportti, Satakunta 15.2.2018. Viitattu 13.10.2018. https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/aluekalvot_satakunta_kevat2018.pdf
- Sammakko kasi 41/2018. Viitattu 8.10.2018. <http://sammakko-uutis-kirje.samk.fi/a/s/15164772-1dd06548316cfd8fe6b72ad6cd297cd2/209067>
- Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut. 2018. Viitattu 4.11.2018. <https://www.samk.fi/>
- Slice.fin edustaja. 2018. Puhelinkeskustelu 10.9.2018.
- Slice.fin edustaja. 2019. Puhelinkeskustelu 17.1.2019.
- Slice.fi www-sivut. 2018. Viitattu 6.10.2018. <http://www.slice.fi>
- Slicesatakunnan www-sivut. 2018. Viitattu 8.10.2018. http://www.slice.fi/slice-fi-feed-etusivun_feed
- Stickdorn, M. 2011. It is an iterative process. Teoksessa M. Stickdorn & J. Schneider 2011. This is service design thinking: basics – tools – cases. Hoboken N.J.: Wiley & Sons, Inc., 122-135.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. Applying service design thinking in the real world. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is service design thinking: basics – tools – cases. Hoboken N.J.: Wiley & Sons, Inc.
- TEKES. 2007. Seizing the White Space: Innovative Service Concepts in the United States. Technology review 205/2007. Helsinki: Tekes. Viitattu 6.11.2018. https://www.kip.zcu.cz/kursy/imi/ERASMUS/096-b-tekes-Innovative_service.pdf

- This is Service Design Thinking www-sivut. 2018. Viitattu 6.11.2018. <http://thisis-servicedesignthinking.com/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Työssäoppimisen opas – kehittyvä työelämäyhteistyö. 2007. Opetushallitus.
- Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista. 2014. A18.12.2014/1129.
- Valtioneuvoston asetus yliopistojen tutkinnoista. 2004. A19.8.2004/794.
- Van Dijk, G., Raijmakers, B. & Kelly, L. 2011. Teoksessa M. Stickdorn & J. Schneider 2011. This is service design thinking: basics – tools – cases. Hoboken N.J.: Wiley & Sons, Inc, 148-213.
- Vihervaara, T. 2015. Yritysyhteistyö opetuksessa: käytännön käsikirja yliopistoille ja yrityksille. Helsinki: Aalto-yliopisto.
- WinNovan www-sivut. 2018. Viitattu 4.11.2018. <https://www.winnova.fi/>
- Wirtz, J. & Lovelock, C. 2018. Essentials of Service Marketing. 3rd Edition. Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Yliopistolaki. 2009. L 24.7.2009/558.



Esimerkki Service blueprint, muotoiltu Stickdorn ym. (2018) mukaan



Ilmoituksen hakutyyppin valinta

The image shows a dark-themed web form with two dropdown menus. The first dropdown is titled "Hakemuksen suuntaus" and has "Korkeakoulut ja yliopistot" selected. The second dropdown is titled "Onko kyseessä työpaikka, harjoittelupaikka, opinnäytetyö tai gradu?" and has "Työpaikka" selected. A dropdown menu is open below the second dropdown, showing the following options: "Työpaikka", "Harjoittelupaikka", "Opinnäytetyö", and "Gradu".

Hakemuksen suuntaus

Korkeakoulut ja yliopistot

Onko kyseessä työpaikka, harjoittelupaikka, opinnäytetyö tai gradu?

Työpaikka

Työpaikka
Harjoittelupaikka
Opinnäytetyö
Gradu

Työ- ja harjoittelupaikka -ilmoituslomakkeen täyttö

OPISKELUJÄEDUT ONLINE

SLICE .FI

TYÖ- JA HARJOITTELUPAIKKOJEN ILMOITUSLOMAKE

Tehtävänimike, kuvaus ja kesto / toteutusajankäyttö

Onko paikka palkallinen vai palkaton?

Sijainti / toteutuspaikka (paikallinen, muu Suomi vai etänä)

Yrityksen kuvaus

Yhteys henkilön nimi

Yhteys henkilön puhelinnumero

Yhteys henkilön sähköposti

Milloin haku päättyy?

LÄHETÄ LOMAKE

Tehtävänimike, kuvaus ja kesto/toteutusajanka

Onko paikka palkallinen vai palkaton

Sijainti/toteutuspaikka (Paikallinen, muu Suomi vai etänä)

Yrityksen kuvaus

Yhteys henkilön nimi

Yhteys henkilön puhelinnumero

Yhteys henkilön sähköposti

Milloin haku päättyy?

Lähetä lomake

Opinnäytetyö ja gradu -ilmoituslomakkeen täyttö

OPISKELIJAKUT ONLINE

SLICE .FI

OPINNÄYTETÖIDEN JA GRADUAIHEIDEN ILMOITUSLOMAKE

Aiheen vapaamuotoinen kuvaus ja toteutusaika

Minkä alan opiskelijoille aihe on ensisijaisesti suunnattu?

Haun voimassaoloaika (pakollinen päättymisaika, max vuosi)

Yrityksen kuvaus

Yhteys henkilön nimi

Yhteys henkilön puhelinnumero

Yhteys henkilön sähköposti

Milloin haku päättyy?

LÄHETÄ LOMAKE

Aiheen vapaamuotoinen kuvaus ja toivottu toteutusaika

Minkä alan opiskelijoille aihe on ensisijaisesti suunnattu?

Haun voimassaoloaika (pakollinen päättymisaika, max vuosi)

Yrityksen kuvaus

Yhteys henkilön nimi

Yhteys henkilön puhelinnumero

Yhteys henkilön sähköposti

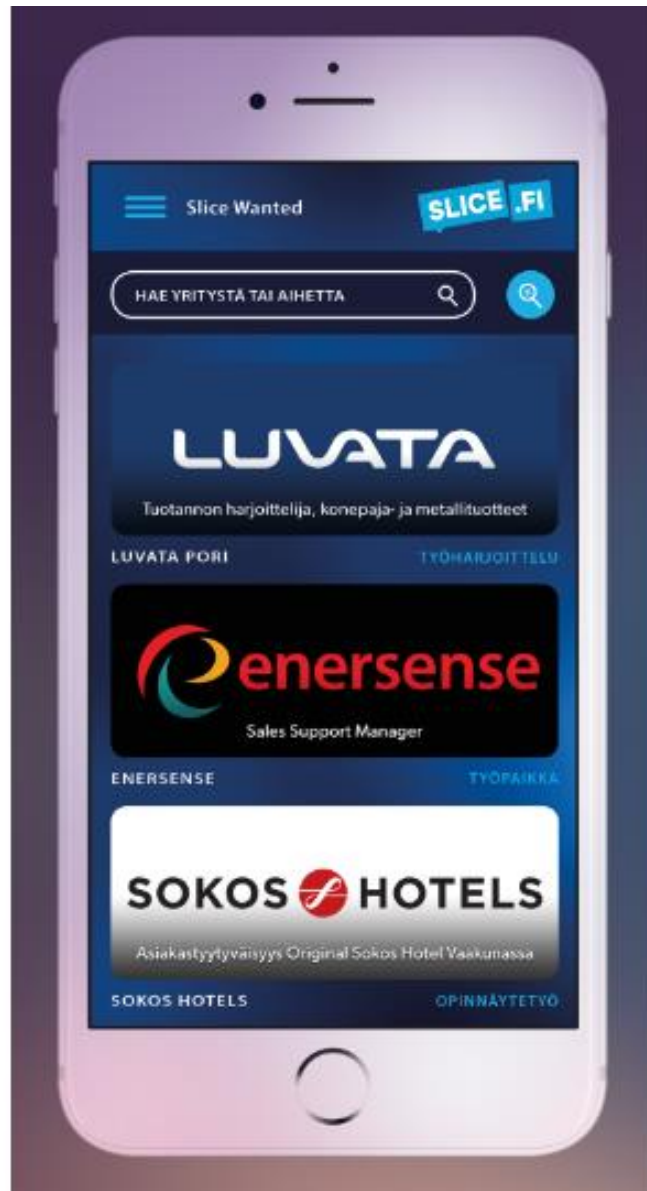
Milloin haku päättyy?

Lähetä lomake


Näkymä Slice.fi -sovelluksen päävalikossa



Ilmoitusten listaussivu sovelluksessa



Tutkimuslupa


SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU OP21A
SATAKUNTA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SAMK / Tutkimuslupa-anomus

Liitä anomukseen ohjaajan hyväksymä tutkimussuunnitelma. Älä aloita opinnäytetyön aineiston keruuta ennen kuin olet saanut tutkimusluvan.

Opinnäytetyön tekijä(t): *ANU AALTO*

Tekijän/tekijöiden sähköpostiosoite: *anu.aalto@student.samk.fi*

Työn nimi: *Slice Wanted -palvelun kehittäminen*

Tutkimuksen ja aineistonkeruun suunniteltu ajankohta: *marraskuu 2018 - tammikuu 2019*

Tekijän koulutusohjelma: *kansainvälinen kauppa*

Oppilaitos, jos muu kuin SAMK:

Kerätäänkö tutkimuksessa henkilötietoja ja kootaanko niistä henkilötietorekisteri*? kyllä ei

* Henkilötietojen keräämisellä ja tietojen rekisteröinnillä tarkoitetaan yksilöintitietojen (kuten nimi, henkilötunnus, syntymäaika) ja tutkimustietojen kokoamista rekisteriin. (Lisätietoja www.tietosuoja.fi). Tutkimuksen päätyttyä tutkimusrekisteri joko hävitetään tai arkistoidaan ilman tunnistustietoja.

Ohjaaja(t): *Tapio Pitkanaho*

Puolto ohjaajalta: (rasti ruutuun)

Ohjaajan allekirjoitus
Tapio Pitkanaho

Päiväys: *7.11.2018*

Luvan hakijan allekirjoitus
Anu Aalto

Tutkimusluvan myöntäminen

Päiväys: 12.11.2018 Pori

Luvan myöntäneen allekirjoitus: Erja Kuurila
Laatupäällikkö Erja Kuurila

Päätös tiedotetaan luvan hakijalle, ohjaajalle ja toimintayksikölle, johon tutkimus kohdistuu.

Sisältövastaava: Laatupäällikkö

Tarkistettu viimeksi: 20.8.2018

Muutettu viimeksi: 20.8.2018

Informointi sähköpostitse

Olen kansainvälisen kaupan opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötäni Slice Wanted -palvelun kehittämiseksi. Slice Wanted -palvelu liittyy rekrytointi- ja toimeksiantoilmoituksiin ja se tulee toimimaan Slice.fi -sovelluksen yhteydessä. Palvelussa yritykset ja erilaiset organisaatiot voivat ilmoittaa opiskelijoille sekä työ- ja harjoittelupaikoista että gradujen ja muiden opinnäytetöiden toimeksiantoista. Palvelua kehitetään yhteistyössä Satakunnan alueen oppilaitosten kanssa. Hanke ei ole kaupallinen, vaan palvelun tarkoitus on olla hyödyksi niin yrityksille, oppilaitoksille kuin opiskelijoillekin.

Tutkimuksessa pyritään saamaan selville palvelun eri osapuolten, kuten oppilaitosten, yrittäjien tai muiden organisaatioiden ja opiskelijoiden näkökulmat kehitteillä olevaan palveluun, palvelulomakkeisiin ja palveluprosessin kulkuun.

Haastattelun on tarkoitus olla yhdistelmä vapaammasta aihepiiriin liittyvästä keskustelusta ja tarkemmista palvelulomakkeisiin ja palveluprosessin kulkuun liittyvistä kysymyksistä. Yleiset teemat kerrotaan haastateltaville etukäteen. Haastattelun kesto on hieman vaikea arvioida etukäteen, mutta aikaa olisi hyvä varata vähintään noin tunti.

Opinnäytetyötä varten haastatellaan useita edustajia kaikista yllä mainituista ryhmistä, eikä kenenkään haastateltavan nimeä tai organisaatiota tulla esittämään raportissa. Palvelun tilaamisessa mukana olevat oppilaitokset luetellaan taustatieto-osuudessa, mutta haastattelujen ja raportoinnin yhteydessä ei mainita, mitä oppilaitosta haastateltavat edustavat. Analyysissä mainitaan, minkä tahon eli oppilaitoksen, opiskelijoiden vai eri organisaatioiden tai yritysten näkökulma on kulloinkin kyseessä yksilöimättä niitä muuten mitenkään.

Slice.fin edustaja tämän opinnäytetyön toimeksiantajana ehdotti teidän yritystänne/organisaatiotanne/oppilaitostanne yhdeksi haastateltavista, koska teillä on jo yhteys Slice.fi sovellukseen ja teillä voisi olla tulevaan Slice Wanted -palveluun liittyviä näkökulmia. Tiedustelin tässä alustavasti, olisitteko halukas osallistumaan haastatteluun?

Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Haastattelun tarkoitus äänittää, jotta muistiinpanojen teko ei häiritse tai hidasta haastattelutilannetta tarpeettomasti. Äänitteet tulevat vain opinnäytetyön laatijan käyttöön ja ne hävitetään tutkimuksen päätyttyä. Mikäli olisitte alustavasti halukkaita suostumaan haastatteluun, ilmoittatthän siitä minulle mahdollisimman pian? Haastattelun tarkoitus suorittaa marraskuun aikana.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Tapio Pirkanaho, SAMK.

Lisätietoa tutkimuksesta saa minulta sähköpostilla anu.aalto@student.samk.fi.

Slice Wanted -palvelun kehittämisen haastattelurungot (haastattelijalle)

Oppilaitokset (opettajat ja viestintä)

Palvelun tausta/ympäristö/palvelun luonne/liityntä oppilaitosten toimintaan (perehtyminen)

1. Mistä palvelussa on kyse/Millaisesta palvelusta kyse
2. Miksi palvelua tarvitaan
3. Työelämäyhteistyön merkitys palvelun tarpeessa
 - opinnäytetyöt, harjoittelu, rekrytointi
 - mikä on oppilaitoksen rooli tässä palvelussa; yhteistyö muiden oppilaitosten kanssa
 - miten palvelun luonne vaikuttaa siihen sidottaviin resursseihin
 - mitä oppilaitokset ovat valmiita panostamaan palveluun käytännössä (tähän palataan prosessin yksityiskohtia mietittäessä)

Palveluprosessi (perehtyminen ja luominen)

1. Mitä palveluun voisi kuulua, miksi
2. Osapuolet, toiminnot, vastuut; vuokratyöfirmojen asema
 - roolijako oppilaitokset/palveluntuottaja
 - millaisia vaiheita: editointi/hyväksyntä/palautus yrityksen muotoiltavaksi, palautteen käsittely, lisätietojen kysely, yhteystiedot/päivitys
 - seuranta ja jatkokehitys
3. Asiakkaan palvelupolku (asiakkaana yritykset/organisaatiot), customer journey canvas hahmotellaan
 - lisää yksityiskohtia: ennen, aikana ja jälkeen palvelun; millaisia elementtejä voisi kuulua
 - tarpeen havaitseminen, linkki palveluun; palvelutodisteet, automaattivastaukset, asiakkaan itse suorittama/asiakaspalvelun osallistuminen
 - mitä neuvotaan tekemään, jos ei tule yhtään vastausta: uusi ilmoitus? yhteys opettajiin? tapahtuuko mitään? (lähinnä opinnäytteiden toimeksiantojen kohdalla)
 - missä Slice Wanted näkyisi, missä ilmoituksia ja miten käytännössä voitaisiin esittää (siis työpaikkoja, harjoitteluja ja opinnäytetöiden toimeksiantoilmoituksia peräkkäin sekaisin vai omina ryhminään eriteltyinä); linkit oppilaitosten sivustoille? sosiaalinen media?
 - ongelmakohtat; mitä voi mennä pieleen, miten 'korjataan', kenen toimesta

Palvelun lomakkeet ja ohjeistus (luominen)

1. lomakkeiden sisältö, mitä/miksi
2. ohjeistus, mitä/miksi; vuokratyöfirmojen ohjeistus, jos eroaa muista, miksi/miten
3. prototyypin käsittely (**arviointi/pohdinta**)
 - tarpeetonta, puuttuu, järjestys, sanamuoto, ulkonäkö

Yritykset ja organisaatiot

Palvelun tausta/ympäristö; liityntä yrityksen tai organisaation toimintaan

1. Palvelun luonne ja tarve
2. Työelämäyhteistyön merkitys palvelun tarpeessa
 - opinnäytetyöt, harjoittelu, rekrytointi
 - yhteistyö; mitä oppilaitoksilta toivotaan palvelun luonteen vuoksi

Palveluprosessi

1. Mitä palveluun voisi kuulua, miksi
2. Osapuolet, toiminnot, vastuut; vuokratyöfirmojen asema (**vuokratyöfirman/firmojen haastattelussa tarkempi kartoitus palveluun osallistumisen ehdoista, miten prosessi voisi kulkea**)
 - mitä odotuksia/toiveita oppilaitoksilta ja palveluntuottajalta
 - millaisia vaiheita: editointi/hyväksyntä/palautus yrityksen muotoiltavaksi; palautteen käsittely, lisätietojen kysely, yhteystiedot/päivitys
 - seuranta ja jatkokehitys
3. Asiakkaan palvelupolku, customer journey canvas hahmotellaan yhdessä
 - mitä tapahtuu ennen, aikana ja jälkeen palvelun, yksityiskohtia tarpeen havaitsemisesta alkaen
 - palvelutodisteet, automaattivastaukset, asiakkaan itse suorittama/asiakas-palvelun osallistuminen
 - jos ei yhtään vastausta ilmoituksiin, mitä toivotaan jatkossa? (lähinnä opinnäytteiden toimeksiantojen kohdalla)
 - missä haluaisi nähdä Slice Wanted -palvelun, missä ja miten ryhmiteltyinä ilmoituksia haluttaisiin nähdä; linkit oppilaitosten sivustoille? sosiaalinen media?
 - **(Porin kaupungin edustaja: onko mitään ruutua, jossa kaupunki voisi ilmoituksia esittää)**
 - mahdolliset ongelmakohdat, mitä voi mennä pieleen, miten/kuka käsittelee

Palvelun lomakkeet ja ohjeistus

1. lomakkeiden sisältö, mitä/miksi
2. ohjeistus, mitä/miksi; vuokratyöfirmojen ohjeistus
3. prototyypin käsittely
 - tarpeetonta, puuttuu, järjestys, sanamuoto, ulkonäkö

Opiskelijat

Palvelun tausta/ympäristö

1. Palvelun tarve ja luonne
2. Työelämäyhteistyön merkitys palvelun tarpeessa
 - opinnäytetyöt, harjoittelu, rekrytointi
 - yhteistyön tarve

Palveluprosessi

1. Mitä palveluun voisi kuulua, miksi
2. mitä odotuksia/toiveita roolijakoon oppilaitokset/palveluntuottaja/yritykset/vuokratyöfirmat

- lisätietojen kysely, yhteystiedot; mistä haluaisi näitä kysyä
- Asiakkaan palvelupolku, customer journey canvas hahmotellaan opiskelijan näkökulmasta
 - lisää yksityiskohtia: ennen, aikana ja jälkeen palvelun
 - palvelutodisteet, mitä opiskelija tekee itse/asiakaspalvelun osallistuminen
 - missä haluaisi nähdä Slice Wanted -palvelun, missä ja miten ryhmiteltyinä ilmoituksia; linkit oppilaitosten sivustoille? sosiaalinen media?
- mitä voi mennä pieleen, miten toivoisi 'korjattavan', kenen toimesta

Palvelun lomakkeet ja ohjeistus

- lomakkeiden sisältö, mitä/miksi; mitä tietoa opiskelija tarvitsee, jotta voisi päättellä kannattaako ilmoitukseen vastata vai ei
- ohjeistus, mitä/miksi
- prototyypin käsittely
 - tarpeetonta, puuttuu, järjestys, sanamuoto, ulkonäkö

Palveluntuottaja

Palvelun tausta/ympäristö (perehtyminen)

- Palvelun luonne
- Miksi palvelua tarvitaan juuri palveluntuottajan ympäristössä
- Työelämäyhteistyön merkitys palvelun tarpeessa
 - opinnäytetyöt, harjoittelu, rekrytointi
 - yhteistyö alueen kuntien ja kaupunkien kanssa

Palveluprosessi (perehtyminen ja luominen)

- Mitä palveluun voisi kuulua, miksi
- Osapuolet, toiminnot, vastuut; vuokratyöfirmojen asema palveluntuottajan näkökulmasta
 - roolijako oppilaitokset/palveluntuottaja
 - millaisia vaiheita/toimintoja: editointi/hyväksyntä/palautus yrityksen muotoiltavaksi, palautteen käsittely, lisätietojen kysely, yhteystiedot/päivitys
 - seuranta ja jatkokehitys
- Asiakkaan palvelupolku, customer journey canvas hahmotellaan
 - lisää yksityiskohtia: ennen, aikana ja jälkeen palvelun
 - palvelutodisteet, automaattivastaukset, asiakkaan itse suorittama/asiakaspalvelun osallistuminen
 - mahdolliset ongelmakohtat: mitä voi mennä pieleen, miten 'korjataan'; kenen toimesta

Palvelun ohjeistus (luominen)

- ohjeistus, mitä/miksi; vuokratyöfirmojen ohjeistus
(Prototyyppi on palveluntuottajan tekemä, joten sen käsittely tässä ei ole oleellista.)

Slice Wanted -palvelun kehittämisen haastattelurungot (haastateltaville)

Oppilaitokset (opettajat ja viestintä)

Palvelun tausta/ympäristö, liityntä oppilaitoksen toimintaan

1. Palvelun luonne ja tarve
2. Työelämäyhteistyön merkitys palvelun tarpeessa
 - opinnäytetyöt, harjoittelu, rekrytointi
 - yhteistyö

Palveluprosessi

1. Mitä palveluun voisi kuulua, miksi
2. Osapuolet, toiminnot, vastuut; vuokratyöfirmojen asema
 - roolijako oppilaitokset/palveluntuottaja
 - millaisia vaiheita/toimintoja prosessiin tulisi sisältyä
3. Asiakkaan palvelupolku, customer journey canvas hahmotellaan yhdessä
 - mitä tapahtuu ennen, aikana ja jälkeen palvelun
 - missä Slice Wanted näkyisi, missä ilmoituksia esitettäisiin
 - palvelun mahdolliset ongelmakohdat ja niiden käsittely

Palvelun lomakkeet ja ohjeistus

1. lomakkeiden sisältö, mitä/miksi
2. ohjeistus, mitä/miksi; vuokratyöfirmojen ohjeistus
3. prototyypin käsittely

Yritykset ja organisaatiot

Palvelun tausta/ympäristö

1. Palvelun luonne ja tarve yritysten ja organisaatioiden näkökulmasta
2. Työelämäyhteistyön merkitys palvelun tarpeessa
 - opinnäytetyöt, harjoittelu, rekrytointi
 - yhteistyö

Palveluprosessi

1. Mitä palveluun voisi kuulua, miksi
2. Osapuolet, toiminnot, vastuut; vuokratyöfirmojen asema
 - mitä odotuksia/toiveita roolijakoon oppilaitosten ja palveluntuottajan välillä
 - millaisia vaiheita/toimintoja prosessiin tulisi sisältyä
3. Asiakkaan palvelupolku, customer journey canvas hahmotellaan yhdessä
 - mitä tapahtuu ennen, aikana ja jälkeen palvelun
 - missä haluaisi nähdä Slice Wanted -palvelun, missä ilmoituksia voisi esittää
 - mahdolliset ongelmakohdat, miten toivoisitte käsiteltävän/kenen toimesta

Palvelun lomakkeet ja ohjeistus

1. lomakkeiden sisältö, mitä/miksi
2. ohjeistus, mitä/miksi; vuokratyöfirmojen ohjeistus
3. prototyypin käsittely

Opiskelijat

Palvelun tausta/ympäristö

1. Palvelun tarve ja luonne

2. Työelämäyhteistyön merkitys palvelun tarpeessa
 - opinnäytetyöt, harjoittelu, rekrytointi
 - yhteistyön tarve

Palveluprosessi

1. Mitä palveluun voisi kuulua, miksi
2. mitä odotuksia/toiveita roolijakoon oppilaitokset/palveluntuottaja/yritykset/vuokratyöfirmat
3. lisätietojen kysely, yhteystiedot
4. Asiakkaan palvelupolku, customer journey canvas hahmotellaan opiskelijan näkökulmasta
 - mitä tapahtuu ennen, aikana ja jälkeen palvelun
 - missä haluaisit nähdä Slice Wanted -palvelun, missä ilmoituksia voisi olla
5. mahdolliset ongelmakohtat; mitä voi mennä pieleen, miten toivoisit 'korjattavan', kenen toimesta

Palvelun lomakkeet ja ohjeistus

1. lomakkeiden sisältö, mitä/miksi; mitä tietoa opiskelija tarvitsee, jotta voisi päättellä kannattaako ilmoitukseen vastata vai ei
2. ohjeistus, mitä/miksi
3. prototyypin käsittely

Palveluntuottaja

Palvelun tausta/ympäristö

1. Millaisesta palvelusta kyse
2. Miksi palvelua tarvitaan juuri palveluntuottajan ympäristössä
3. Työelämäyhteistyön merkitys palvelun tarpeessa
 - opinnäytetyöt, harjoittelu, rekrytointi
 - millainen yhteistyö alueen kuntien ja kaupunkien kanssa

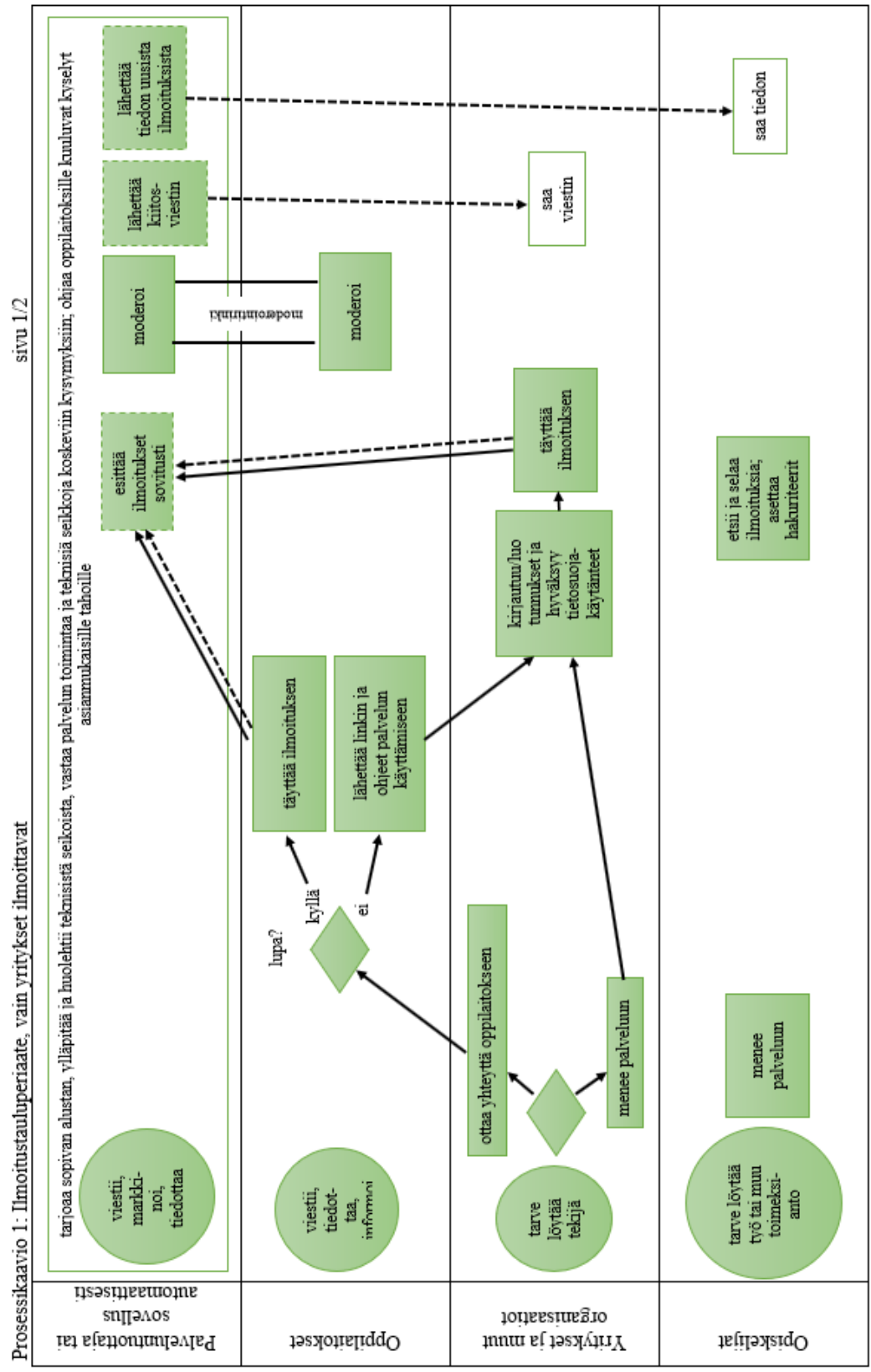
Palveluprosessi

1. Mitä palveluun voisi kuulua, miksi
2. Osapuolet, toiminnot, vastuut; vuokratyöfirmojen asema
 - roolijako oppilaitokset/palveluntuottaja
 - millaisia vaiheita/toimintoja prosessiin tulisi sisältyä
3. Asiakkaan palvelupolku, customer journey canvas hahmotellaan
 - mitä tapahtuu ennen, aikana ja jälkeen palvelun
 - mikä osa asiakkaan itse suorittama/asiakaspalvelun osallistuminen
 - mitä voi mennä pieleen, miten 'korjataan', kenen toimesta

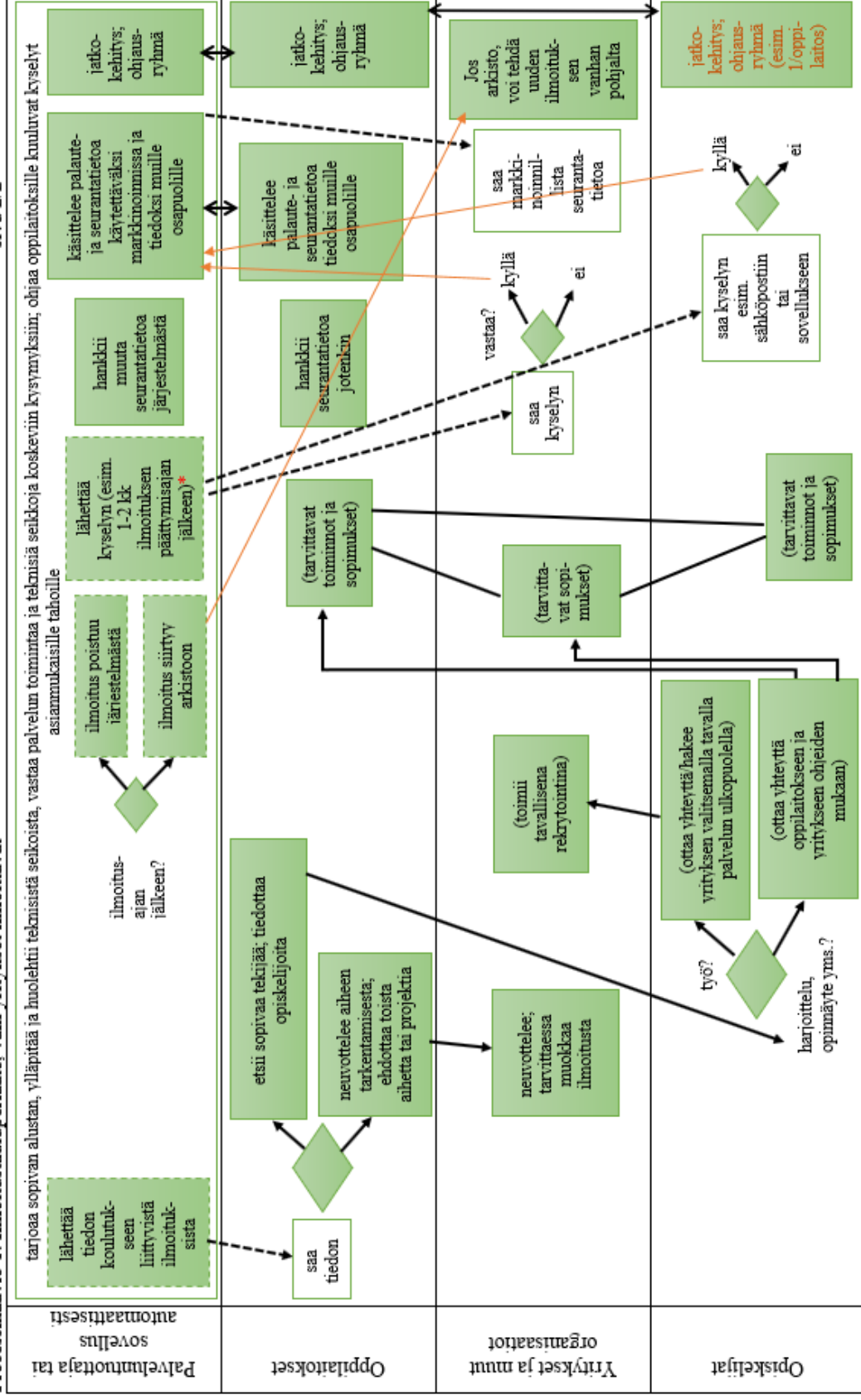
Palvelun ohjeistus

1. ohjeistus, mitä/miksi; vuokratyöfirmojen ohjeistus

Prosessikaavio 1

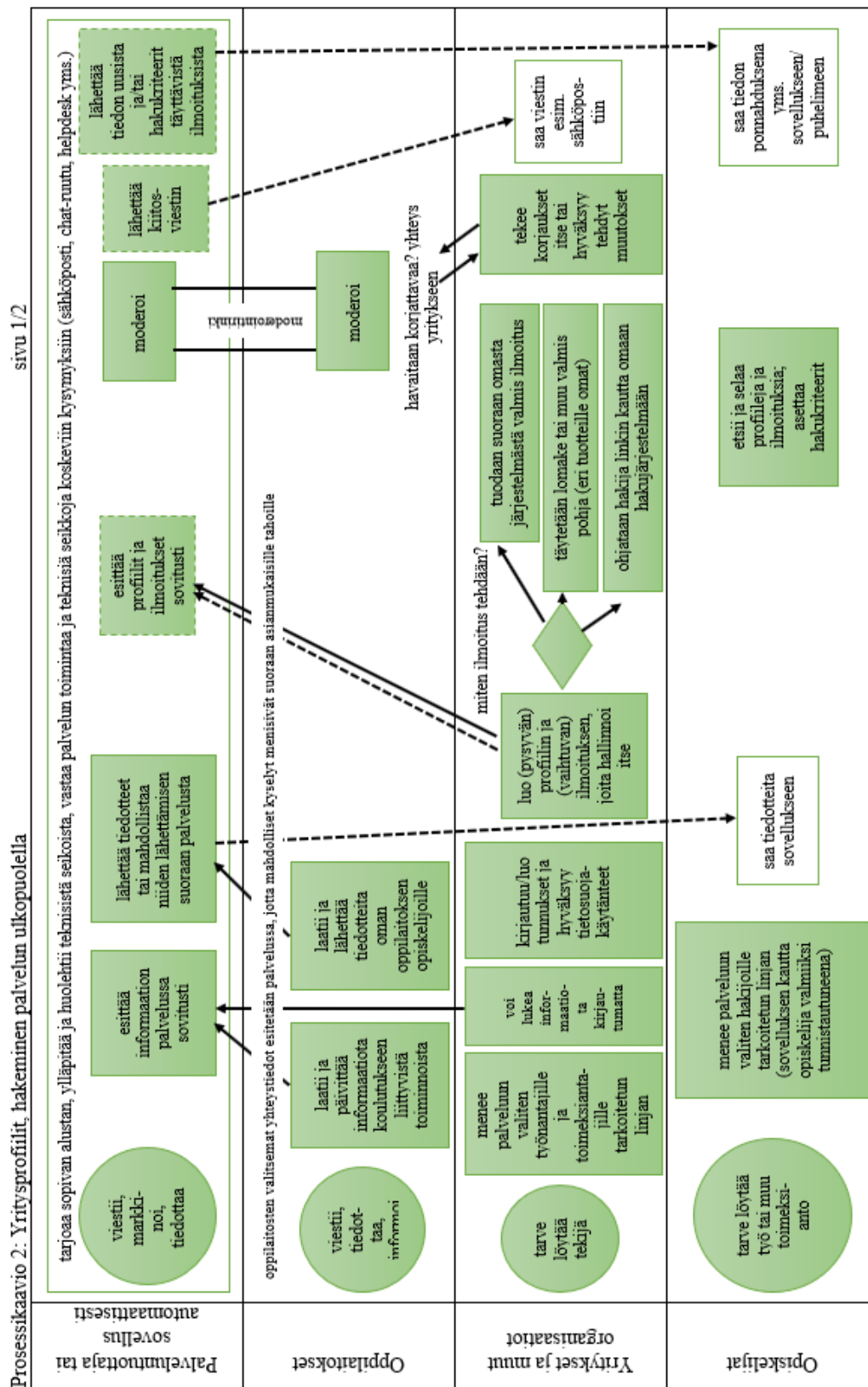


Prosessikaavio 1: Ilmoitustaluperiaate, vain yritykset ilmoittavat

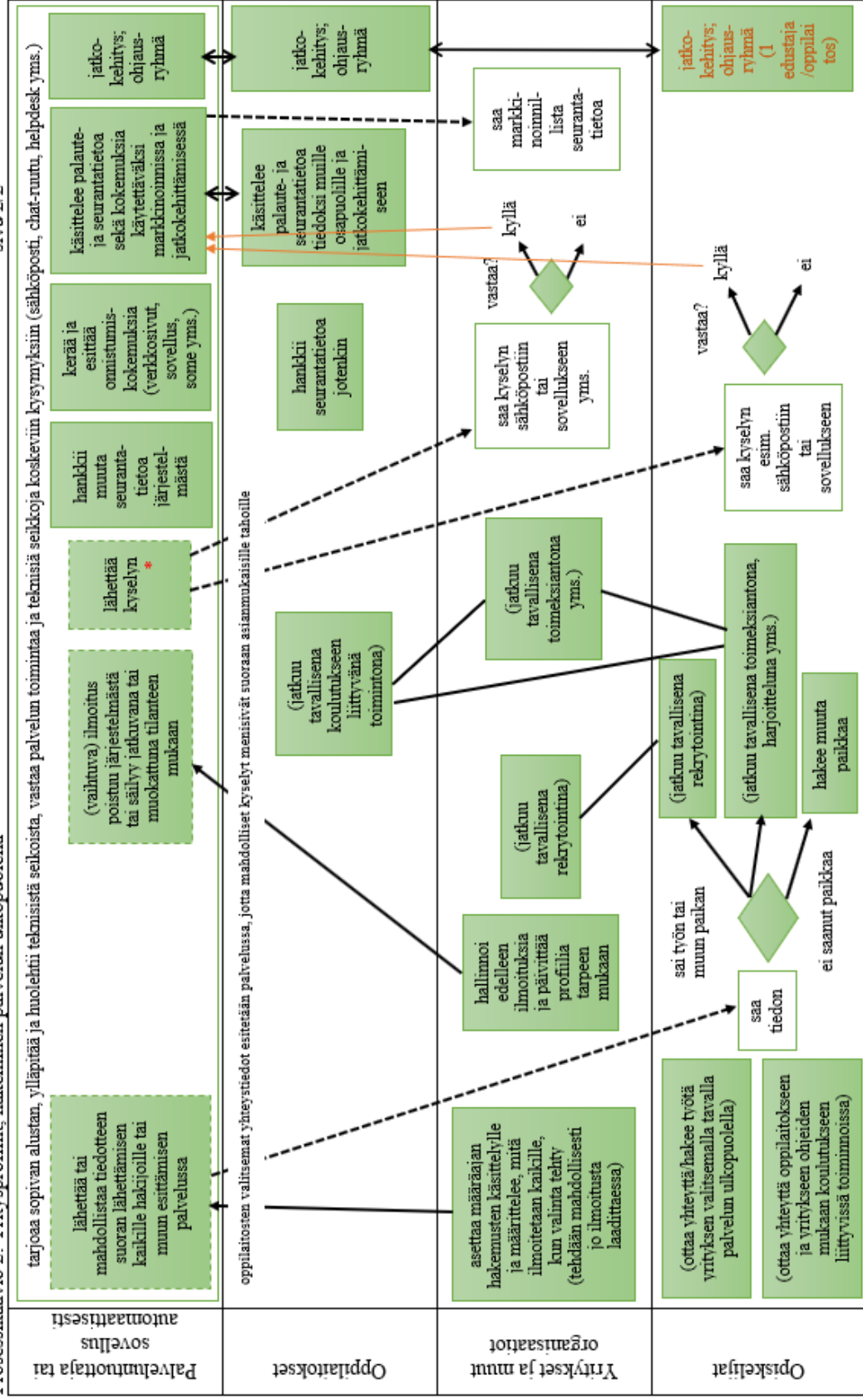


- Mustia nuolia on käytetty toiminnan tai tapahtumien kulun suunnan osoittamiseksi. Kun tapahtumien kulkujärjestys on muutenkin selvää, nuolia ei yleensä ole käytetty. Katkoviivalla olevat nuolet osoittavat ensisijaisesti automaattisiksi tarkoitettuja toimintoja. Ilmoitusten esittämisen kohdalla vierekkäin laitetut mustat ja katkoviivalla olevat nuolet kuvaavat sitä, että haastattelussa pohdittiin, menevätkö ilmoitukset automaattisesti palveluun vai pitääkö palveluntuottajan ne sinne erikseen laittaa. Kaksisuuntaiset nuolet prosessin loppupäässä osoittavat, että osassa haastatteluista kaikki nuolin yhdistetyt osapuolet nähtiin mahdollisiksi toiminnon aktiivisiksi osapuoliksi, vaikkakin osa haastateltavista ehdotti vain yhtä toimijaa. Katkoviivalla varustetut ruudut on lähinnä ajateltu automaattisiksi toiminnoiksi, mikäli se on esimerkiksi teknisesti mahdollista.
- Palveluntuottajan kohdalla on esitetty jatkuvaa toimintaa osoittavia toimia erillisellä linjan yläreunassa kulkevalla tekstillä. Jatkuvaksi toiminnoksi voitaisiin toisaalta katsoa myös kaikki tiedotus sekä palveluntuottajan että oppilaitosten taholta, mutta tässä ne on laitettu prosessin alkuun erillisinä aloituskohtina, koska haastattelussa usein painotettiin tiedotuksen merkitystä palvelun toiminnan kannalta.
- Kukaan haastateltavista ei esittänyt täsmälleen tällaista prosessia, eikä myöskään täsmälleen prosessia 2 tai 3. Ehdotukset edustavat YHDISTELMIÄ eri haastatteluista. Joitakin harvemmin mainittuja toimintoja ei ole esitetty lainkaan kaavioissa, mutta opinnäytetyön analyysissä mainitaan lähes kaikki esille tulleet seikat.
- Se, että JOITAKIN TOIMINTOJA ON ESITETTY VAIN OSASSA KAAVIOISTA, EI TARKOITA, ETTÄ NIITÄ EI OLISI HAASTATTELUISSA EHDOTETTU MYÖS TOISTEN PROSESSIEN KOHDALLA. Kaikkia loogisesti toisiinsa yhteensopivia toimintoja ei esitetty jokaisessa ehdotuksessa, jotta kaavioista ei tulisi valtavan pitkiä ja monimutkaisia. On siis täysin mahdollista ja suotavaakin YHDISTÄÄ NÄISTÄ EHDOTUKSISTA USEITA ERI YHDISTELMIÄ lisäehdotusten tekemiseksi. Esimerkkinä tästä on prosessissa 1 mainittu osuus yrityksen yhteydenotosta oppilaitokseen palveluun suoraan menemisen vaihtoehtona. Yritys voi toimia näin joka tapauksessa kaikkien prosessien aluksi, vaikka prosessi jatkuisikin muulla kuin kaaviossa 1 esitetyllä ilmoitustauluperiaatteella. Tätä osuutta ei kuitenkaan esitetä kaavioissa 2 ja 3 tilan säästämiseksi.
- Sulkuihin laitettu toiminto ajateltiin osassa haastatteluista jo varsinaisen palveluprosessin päättymisen jälkeiseksi toiminnaksi.
- Seuranta- ja palautetietoa ehdotettiin myös esimerkiksi opiskelijoiden käsiteltäväksi ja esitettäväksi sekä sovelluksessa että sosiaalisessa mediassa. Tilan säästämiseksi ei kuitenkaan yritetty esittää jokaista yksityiskohtaa.
- * TÄRKEÄÄ olisi, että palvelusta lähtisi esimerkiksi 1-2 kuukautta ilmoituksen päättymisen jälkeen myös työntekijän (tai muun toimeksiannon tekijän) sähköpostiin kysely, jossa tiedustellaan lyhyesti tulosta: johtiko hakeminen työllistymiseen vai ei, ja toisaalta palvelun laatua: vastasiko palvelu tarvetta vai ei.
- Oranssit nuolet arkistosta yrittäjien prosessin viimeiseen ruutuun ja palautekyselyistä palautteen käsittelyyn on esitetty eri värillä selvyiden vuoksi, koska nuolet ylittävät useita ruutuja. Oranssi teksti opiskelijoiden toimintojen viimeisessä ruudussa osoittaa, että tämä osa prosessista koskee äärimmäisen harvoja opiskelijoita.

Prosessikaavio 2

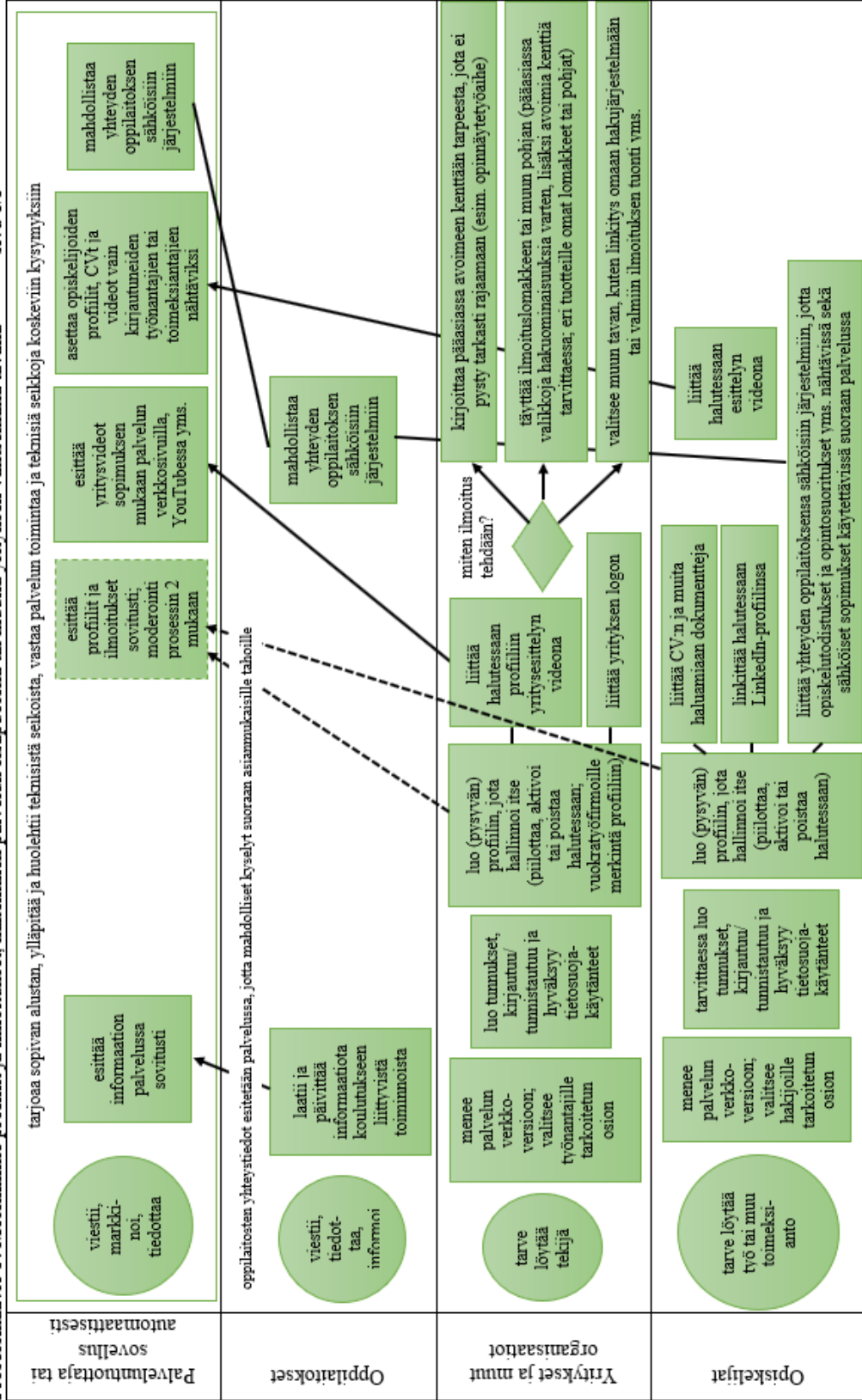


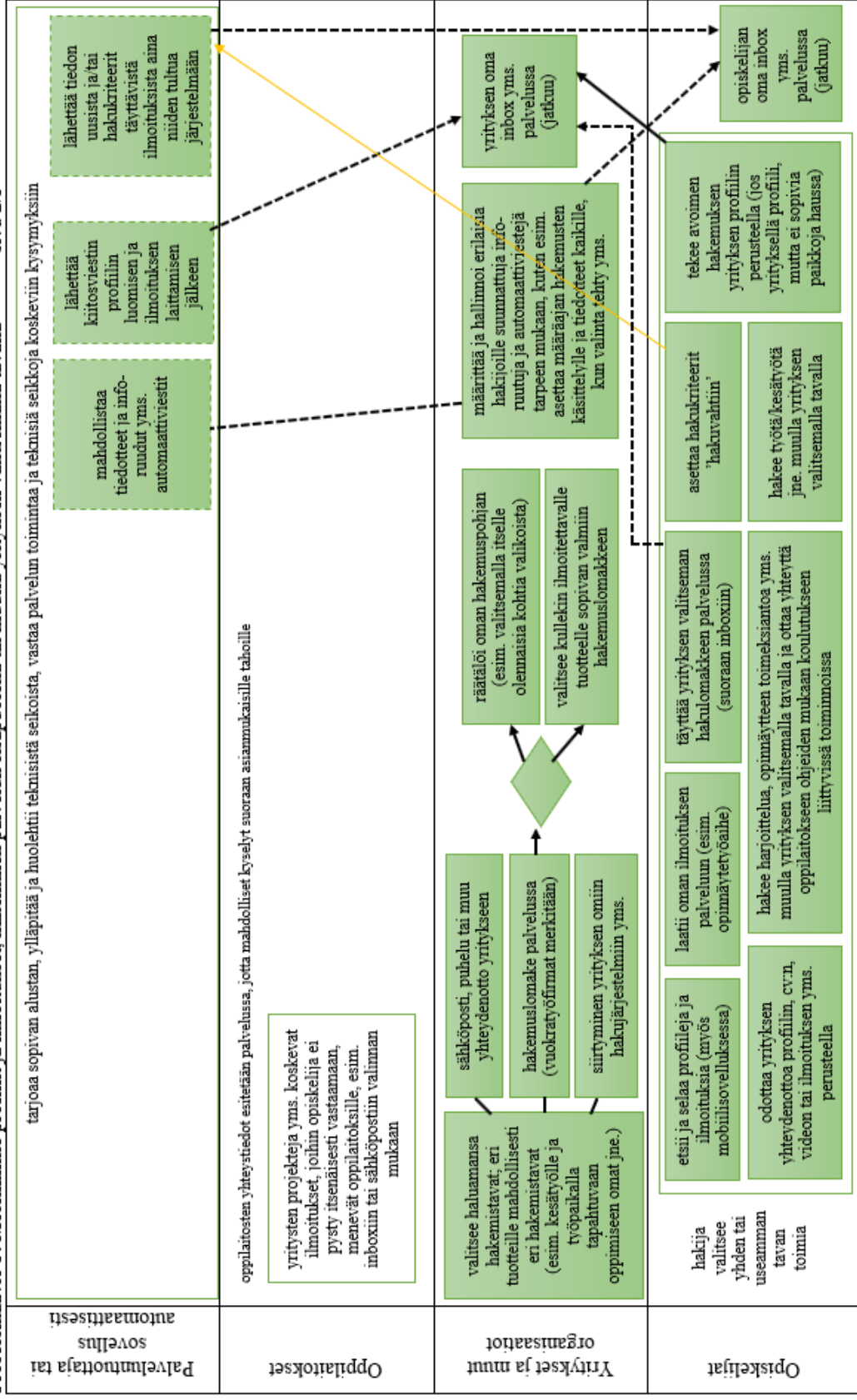
Prosessikaavio 2: Yritysprofiilit, hakeminen palvelun ulkopuolella

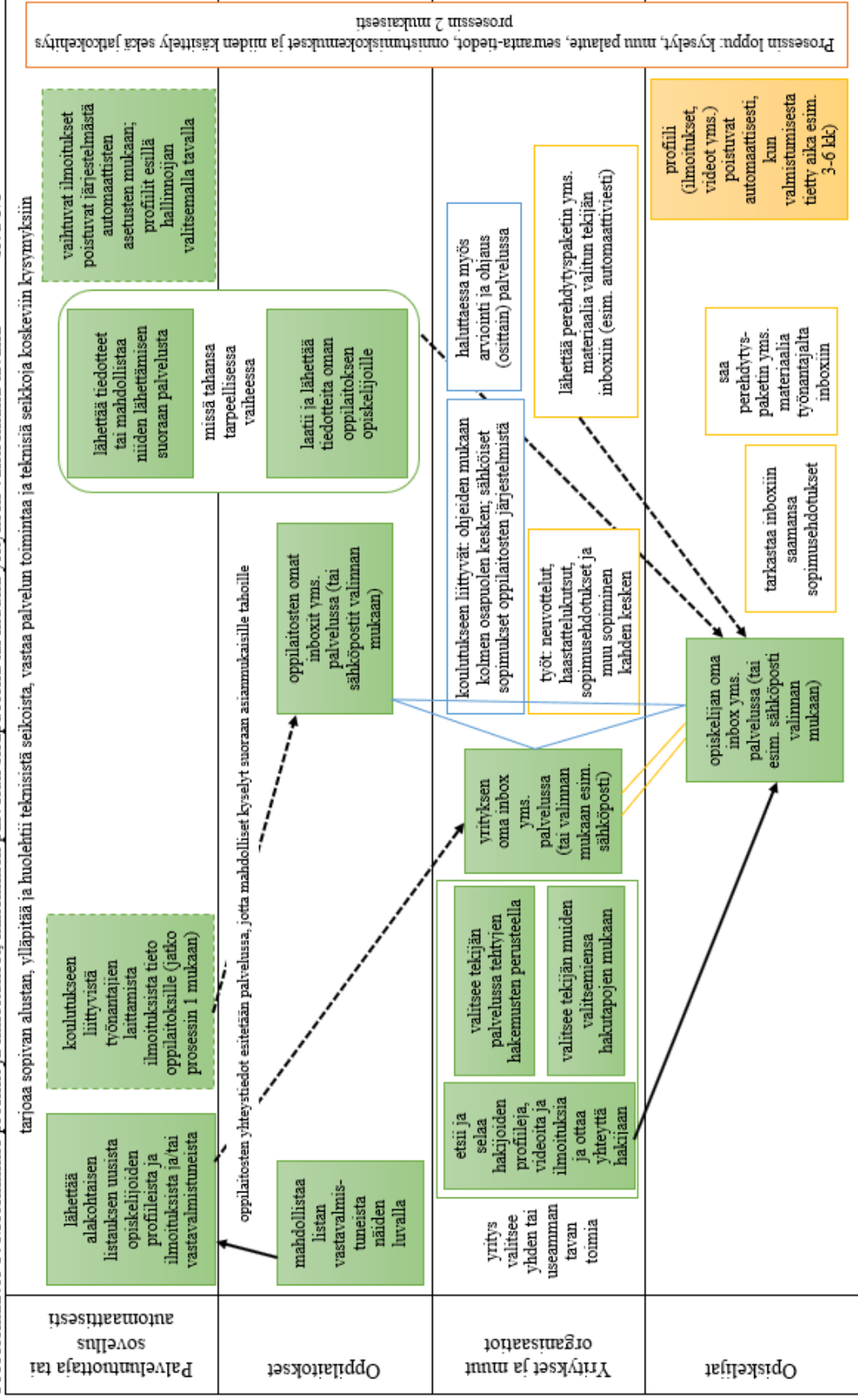


- Teksti on pääosin sama kuin prosessissa 1, mutta sisältää myös prosessiin 2 liittyviä lisätietoja.
- Mustia nuolia on käytetty toiminnan tai tapahtumien kulun suunnan osoittamiseksi. Kun tapahtumien kulkujärjestys on muutenkin selvää, nuolia ei yleensä ole käytetty. Katkoviivalla olevat nuolet osoittavat ensisijaisesti automaattisiksi tarkoitettuja toimintoja. Ilmoitusten esittämisen kohdalla vierekkäin laitettujen mustien ja katkoviivalla olevien nuolien avulla kuvaavasti, että haastattelussa pohdittiin, menevätkö ilmoitukset automaattisesti palveluun vai pitääkö palveluntuottajan ne sinne erikseen laittaa. Kaksisuuntaiset nuolet prosessin loppupäässä osoittavat, että osassa haastatteluista kaikki nuolin yhdistetyt osapuolet nähtiin mahdollisiksi toiminnon aktiivisiksi osapuoliksi, vaikkakin osa haastateltavista ehdotti vain yhtä toimijaa. Katkoviivalla varustetut ruudut on lähinnä ajateltu automaattisiksi toiminnoiksi, mikäli se on esimerkiksi teknisesti mahdollista.
- Palveluntuottajan kohdalla on esitetty jatkuvaa toimintaa osoittavia toimia erillisellä linjan yläreunassa kulkevalla tekstillä. Prosessissa 2 oppilaitosten kohdalla on kuvattu samoin jatkuvaa mahdollisuutta kysyä lisätietoja suoraan oppilaitoksilta. Jatkuvaksi toiminnoksi voitaisiin toisaalta katsoa myös kaikki tiedotus sekä palveluntuottajan että oppilaitosten taholta, mutta tässä ne on laitettu prosessin alkuun erillisinä aloituskohtina, koska haastatteluissa usein painotettiin tiedotuksen merkitystä palvelun toiminnan kannalta.
- Kukaan haastateltavista ei esittänyt täsmälleen mitään kolmesta prosessista. Ehdotukset edustavat yhdistelmiä eri haastatteluista. Joitakin harvemmin mainittuja toimintoja ei ole esitetty lainkaan kaavioissa, mutta opinnäytetyön analyysissä mainitaan lähes kaikki esille tulleet seikat.
- Sulkuihin laitettujen toimintojen ajateltiin osassa haastatteluista jo varsinaisen palveluprosessin päättymisen jälkeiseksi toiminnaksi.
- Seurantatietoa ehdotettiin myös esimerkiksi opiskelijoiden käsiteltäväksi ja esitettäväksi sekä sovelluksessa että sosiaalisessa mediassa. Tilan säästämiseksi ei kuitenkaan yritetty esittää jokaista yksityiskohtaa.
- Oranssi teksti opiskelijoiden prosessin lopussa viittaa siihen, että prosessi jatkuu näin vain hyvin harvalle, ehkä vain yhdelle opiskelijalle oppilaitosta kohden.
- ***TÄRKEÄÄ olisi, että palvelusta lähtisi esimerkiksi 1-2 kuukautta ilmoituksen päättymisen jälkeen myös työntekijän (tai muun toimeksiannon tekijän) sähköpostiin kysely, jossa tiedustellaan lyhyesti tulosta: johtiko hakeminen työllistymiseen vai ei, ja toisaalta palvelun laatua: vastasiko palvelu tarvetta vai ei. Erikseen siis vielä toimeksiantajien kautta yhden oppilaitoksen taholta painotettiin palautteen hankkimista oleellisena osana palvelua. Haastatteluistakin käy ilmi, että palautetta halutaan ja tarvitaan sekä yrityksiltä että opiskelijoilta, jotta nähdään, miten paljon palvelun kautta työllistyy opiskelijoita ja miten paljon löydetään tekijöitä, sekä millaiseksi osapuolet näkevät palvelun laadun ja vastaavuuden heidän tarpeisiinsa.**
- Oranssit nuolet kyselyistä palautteen käsittelyyn on esitetty eri värillä selvyden vuoksi, koska nuolet ylittävät useita ruutuja.

Prosessikaavio 3. Molemmille profiilit ja ilmoitukset, hakeminen palvelun sisäpuolella tai muulla yrityksen valitsemalla tavalla sivu 1/3







- Teksti on osittain sama kuin prosessissa 1, mutta sisältää myös prosessiin 2 ja 3 liittyviä lisätietoja.
- Periaatteessa kaikkien toimintojen, jotka teknisesti voidaan saada automaattisiksi, tulisi toimia automaattisesti. Katkoviivalla varustetut ruudut on lähinnä ajateltu automaattisiksi toiminnoiksi, mutta moni muukin toiminto voidaan mahdollisesti tehdä automaattiseksi. Tämä opinnäytetyö ei ota enempää kantaa siihen, koska tutkija ei ymmärrä teknisen toteutuksen vaatimuksia, eikä niitä haastatteluissakaan käsitelty muuten kuin ohimennen.
- Mustia nuolia on käytetty toiminnan tai tapahtumien kulun suunnan osoittamiseksi. Kun tapahtumien kulkujärjestys on muutenkin selvää, nuolia ei yleensä ole käytetty. Katkoviivalla olevat nuolet osoittavat ensisijaisesti automaattisiksi tarkoitettuja toimintoja.
- palveluntuottajan kohdalla on esitetty jatkuvaa toimintaa osoittavia toimia erillisellä linjan yläreunassa kulkevalla tekstillä. Prosessissa 2 ja 3 oppilaitosten kohdalla on kuvattu samoin jatkuvaa mahdollisuutta kysyä lisätietoja suoraan oppilaitoksilta. Jatkuvaksi toiminnoksi voitaisiin toisaalta katsoa myös kaikki tiedotus sekä palveluntuottajan että oppilaitosten taholta, mutta tässä ne on laitettu prosessin alkuun erillisinä aloituskohtina, koska haastatteluissa usein painotettiin tiedotuksen merkitystä palvelun toiminnan kannalta.
- Kukaan haastateltavista ei esittänyt täsmälleen mitään kolmesta prosessista. Ehdotukset edustavat YHDISTELMIÄ eri haastatteluista. Joitakin harvemmin mainittuja toimintoja ei ole esitetty lainkaan kaavioissa, mutta opinnäytetyön analyysissä mainitaan lähes kaikki esille tulleet seikat. Esimerkiksi muutamien esittämää suosittelevaa järjestelmää ei esitetä missään kaavioista, koska tutkijan näkemyksen mukaan oppilaitokset tuskin voisivat julkisesti esittää arvioita opiskelijoiden sopivuudesta. Suosittelevaa on kuitenkin käsitelty opinnäytetyön tekstissä, mikäli toimintoa halutaan harkita.
- Se, että joitakin toimintoja on esitetty vain osassa kaavioista, ei tarkoita, että niitä ei olisi haastatteluissa ehdotettu myös toisten prosessien kohdalla. Kaikkia loogisesti toisiinsa yhteensopivia toimintoja ei esitetty jokaisessa ehdotuksessa, jotta kaavioista ei tulisi valtavan pitkiä ja monimutkaisia. On siis täysin mahdollista ja suotavaakin yhdistää näistä ehdotuksista useita eri yhdistelmiä lisäehdotusten tekemiseksi. Esimerkkinä tästä on prosessissa 1 mainittu osuus yrityksen yhteydenotosta oppilaitokseen palveluun suoraan menemisen vaihtoehtona. Yritys voi toimia näin joka tapauksessa kaikkien prosessien aluksi, vaikka prosessi jatkuisikin muulla kuin kaaviossa 1 esitetyllä ilmoitustauluperiaatteella. Tätä osuutta ei kuitenkaan esitetä kaavioissa 2 ja 3 tilan säästämiseksi. Tilan säästämiseksi prosessissa 3 ei esitetä lainkaan palautteeseen, seurantaan, onnistumiskokemusten keräämiseen ja esittämiseen ja jatkokehitykseen liittyviä kohtia. Ne voidaan tehdä esimerkiksi prosessin 2 osoittamalla tavalla. **Eli kyselyt, muu palaute, seuranta ja jatkokehitys kuuluvat olennaisina osina myös prosessiin 3!** Myös moderointi kuuluu prosessiin 3, mutta se voidaan katsoa tehtäväksi prosessin 2 mukaisesti.
- **Prosessit eivät ole aukottomia ja osa toiminnoista voisi tapahtua useassa kohdassa prosessia** (varsinkin tiedotteet ja automaattiviestit). Kaavioiden on tarkoitus antaa suuntaa siitä, millaisia toimintoja haastatteluissa ehdotettiin.
- Kaavion 3 lopussa sinisellä ja keltaisella merkityt ruudut ja viivat on esitetty eri väreillä selvyuden vuoksi.

Kommenttipyyntö oppilaitosten ja palveluntuottajan edustajille

Hei

Viime marras-joulukuussa pyysin lupaa lähettää Slice Wanted -palvelua koskevaan opinnäytetyöni kuuluvia prosesseihin liittyviä ehdotuksia teille kommentoitaviksi. Haastattelujen litteroinnissa ja analysoinnissa olikin paljon enemmän työtä kuin osasin arvioida, joten olen vasta nyt siinä vaiheessa, että pystyn lähettämään teille kolme prosessiehdotusta tarkasteltaviksi. Lupasin, että hyvin lyhyetkin kommentit kelpaavat, eli kommentti voi olla vaikka se, että 'lähtisin kehittämään eteenpäin prosessia nro x'.

Jos aikataulunne sallii kommentoida hieman tarkemmin, olisin kiitollinen mistä tahansa huomioista, mitä haluaisitte esittää, esimerkiksi 'kehittäisin prosessia x, mutta lisäisin/jättäisin pois toimintoa y koskevan vaiheen', mutta kaikki muutkin kommentit ovat tervetulleita. Alle esitän muutaman kysymyksen niitä varten, joilla ehkä olisi aikaa kommentoida hieman laajemmin.

- Mikä kolmesta prosessista vaikuttaisi tarkoitukseen sopivimmalta ja kehityskelpoisimmalta? Miksi?
- Mikä prosesseista vaikuttaisi eniten mahdolliselta toteuttaa oppilaitoksen näkökulmasta? Miksi? Jos eri kuin ensimmäisessä kohdassa, miksi?
- Mitkä toiminnot katsoisit välttämättömiksi? Miksi?
- Mitkä toiminnot katsoisit turhiksi? Miksi?

Kommentteja pyytäisin mieluiten mahdollisimman pian, mutta viimeistään viikolla 5 (pe 1.2. mennessä).

Kiitos vielä haastattelusta ja etukäteen jo kaikista kommenteista, mitä voisitte antaa. Näitä kommentteja koskee sama anonymiteettilupaus kuin haastatteluja.

(Huomaathan, että kunkin prosessikaavion jälkeen seuraavalla sivulla on esitetty siihen liittyviä huomioita ja kuvioiden tai värien selityksiä.)

Ystävällisin terveisin

Anu Aalto

anu.aalto@student.samk.fi