

Sara Ojaniemi

# MUOTOILUN KORKEAKOULUTUKSEN JA TYÖELÄMÄN ASIANTUNTIJUUDEN YHTEISTYÖ

Haasteet ja uudet mahdollisuudet

Opinnäytetyö

Muotoilija AMK

Palvelumuotoilu

2020



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä/Tekijät</b> Sara Ojaniemi	<b>Tutkinto</b> Muotoilija (AMK)	<b>Aika</b> Marraskuu 2020
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Muotoilun korkeakoulutuksen ja työelämän asiantuntijuuden yhteistyö - Haasteet ja uudet mahdollisuudet		52 sivua 10 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b> Anu Vainio, Finnish Design Academy-hanke		
<b>Ohjaaja</b> Sabine Suorsa		
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämä opinnäytetyö keskittyi korkeakoulutasoisen muotoilukoulutuksen ja työelämän asiantuntijuuden yhteistyöhön. Pääpaino tässä toiminnallisessa kehittämistutkimuksessa oli nykyisten haasteiden kartoittamisessa koulutuksen järjestelyiden näkökulmasta ja hankitun tiedon pohjalta palvelukonseptin kehittämisessä palvelumuotoilun keinoin. Työ oli osa Finnish Design Academy -hanketta, joka on seitsemän ammattikorkeakoulun ja kahden yliopiston yhteistyöhön pohjautuva, suomalaista muotoilun koulutusta kehittävä hanke.</p> <p>Työn tavoite oli kaksiosainen. Ensimmäisessä osassa paneuduttiin olemassa oleviin, koulutuksen järjestämiseen liittyviin haasteisiin ja niissä ilmeneviin yhteistyön kehityskohteisiin. Toinen osa käsitteli palvelumuotoilun keinoin luotua selkeää konseptia ensimmäisessä osassa esiin tulleiden asioiden ratkaisemiseksi. Työssä käytetyt tutkimusmenetelmät olivat pääosin laadullisia menetelmiä kattavan asiakas- ja käyttäjäymmärryksen muodostamiseksi.</p> <p>Tutkimus aloitettiin havainnoimalla ja vertailuanalyysillä. Tämän vaiheen tuloksena oli haastatteluista ja myöhemmistä vaiheista tarvittavan tiedon hahmottaminen. Suurin ja tärkein osa tutkimustiedosta saatiin haastatteluiden kautta. Tätä tietoa täydennettiin tutkimusvaiheen lopussa vielä yhteiskehittämisen työpajalla konseptin ideoimiseksi.</p> <p>Tässä työssä kuvataan asiantuntijaresurssien hyödyntämisen haasteet korkeakoulutuksen parissa. Huomio kiinnittyi verkostoihin ja erityisesti ammatillisten verkostojen haavoittuvuuteen. Työn tuloksena oleva palvelualustan konsepti helpottaa näiden käytännön ongelmien parissa työskentelevien elämää.</p>		
<b>Asiasanat</b> asiantuntijuus, muotoilukoulutus, työelämäyhteistyö, palvelumuotoilu, palvelualusta		

<b>Author (authors)</b> Sara Ojaniemi	<b>Degree</b> Bachelor of Culture and Arts	<b>Time</b> November 2020
<b>Thesis title</b> Collaboration between high level design education and professional expertise - Challenges and new possibilities		52 pages 10 pages of appendices
<b>Commissioned by</b> Anu Vainio, Finnish Design Academy project		
<b>Supervisor</b> Sabine Suorsa		
<b>Abstract</b>  <p>This thesis concentrated on collaboration between university-level design education and working life expertise. The focus of this developmental action study was to develop a concept to tackle current challenges in organizing education by using service design methods. The work was carried out in co-operation with the Finnish Design Academy, a collaboration project aiming to develop design education to meet the needs of continuously changing working life.</p> <p>The aim of this study consisted of two parts. The first goal was to form an understanding of the current challenges in organizing education and areas of development in this collaboration. The second, developmental part of the study was to create a reliable concept to tackle these challenges, using methods of service design. Research for this thesis was carried out with qualitative methods, an approach suitable to build a firm customer understanding.</p> <p>The first step was observation to form an idea of information needed later on. The second and main part of the information was collected through a comprehensive series of interviews. These interviews gave a necessary basis of information to the last part of the research – a workshop with representatives from both perspectives of the equation, to ideate the future concept.</p> <p>This study showed challenges in the expert recruitment process, especially in professional networking over personal networks. The result of this study was a concept proposal to facilitate the challenges in the higher education scene.</p>		
<b>Keywords</b> collaboration with working life, expertise, design education, service design, service platform		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	8
2	OPINNÄYTETYÖN YLEINEN KUVAUS .....	10
2.1	Finnish Design Academy .....	11
2.2	Opinnäytetyön tutkimusasetelma.....	12
2.2.1	Käsitekartta ja viitekehys .....	13
2.2.2	Opinnäytetyön rajaus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	16
2.2.3	Aikataulu ja riskitekijät.....	17
3	KEHITTÄMISTÄ PALVELUMUOTOILUN TUPLATIMANTTIAJATTELUN AVULLA...	17
3.1	Tutkimusprosessi.....	18
3.1.1	Strukturoimaton havainnointi .....	18
3.1.2	Benchmarking .....	19
3.1.3	Teemahaastattelut .....	22
3.1.4	Yhteiskehittäminen .....	23
3.1.5	Verkkokysely.....	25
3.2	Tutkimustulosten analysointi.....	25
3.3	Kiteytys tarkentuneeseen ongelmaan.....	27
4	MIKSI MUOTOILUN KOULUTUS TARVITSEE TYÖELÄMÄYHTEISTYÖTÄ? .....	29
4.1	Minkälainen on tulevaisuuden muotoilijan työnkuva? .....	32
4.2	Korkeakoulutuksen ja työelämän sujuvampi yhteistyö.....	35
5	PALVELUKONSEPTI .....	37
5.1	Mitä käyttökelpoiseen konseptiin tarvitaan? .....	39
5.2	Palvelukonseptin käyttäjäryhmät .....	40
5.3	Konseptin liiketoimintamalli.....	40
5.4	SWOT-analyysi.....	41
5.5	Käytettävyys, käyttäjättestaus ja saavutettavuus.....	42
5.6	Prototyyppi.....	43
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	44
6.1	Tutkimuskysymyksiin vastaaminen.....	45

6.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	46
6.3	Ehdotukset jatkokehitykselle.....	47
7	POHDINTA.....	48
	LÄHTEET.....	49
	KUVALUETTELO.....	52
Liite 1	Teemahaastatteluiden aiheet	
Liite 2	Benchmarking	
Liite 3	Kyselyn vastausten kiteytys (Silvennoinen 2020)	
Liite 4	Tulevaisuuden palvelupolku	
Liite 5	Prototyypin rautalankamalli	
Liite 6	Prototyypin flowchart	
Liite 7	Palvelukonseptin kehittämistyökalun soveltaminen	
Liite 8	Konseptin liiketoimintamalli	
Liite 9	Oppimisen alustaekosysteemi (Viitanen ym. 2018)	

<b>Arvo</b>	Arvolla tarkoitetaan palvelun sidosryhmilleen tarjoamaa hyödyllisyyttä. Arvoa ei voida absoluuttisesti määritellä minkään tietyn aseteikon mukaan, vaan se on aina riippuvainen asiakkaan omasta kokemuksesta. Kun asiakas kykenee palvelun tai tavaran avulla saavuttamaan tavoitteensa, kokee hän saavansa arvoa. (Tuulaniemi 2011, 31.)
<b>Arvolupaus</b>	Arvolupaus tiivistää, mitä yritys tarjoaa asiakkailleen. Siinä määritellään asiakkaalle tarjottava tuote tai palvelu, kenelle kyseinen palvelu on tarkoitettu ja miten asiakas siitä hyötyy. Lisäksi siinä kerrotaan tuotteen tai palvelun erottautumistekijät, miksi tuote on ainutlaatuinen ja miten se eroaa kilpailevista tuotteista (Tuulaniemi 2011, 33).
<b>Asiantuntija</b>	Asiantuntijaksi voidaan kutsua henkilöä, joka on saavuttanut alallaan erityisen laajan osaamisen ja tietämyksen tietystä aiheesta. Asiantuntijaksi voi kehittyä joko kouluttautumalla tai kokemuksen kautta tai molempia. (Heikkinen 2015.)
<b>Asiakasymmärrys</b>	Asiakasymmärrys on tutkittua tietoa kohderyhmän odotuksista, toiveista, tarpeista ja tavoitteista, jota tarvitaan asiakkaalle merkityksellisen palvelun tai tuotteen kehittämisessä. (Tuulaniemi 2011, 142.)
<b>Digitaalinen alusta</b>	Digitaalisilla alustoilla tarkoitetaan tietoteknisiä järjestelmiä, joilla eri toimijat – asiakkaat, käyttäjät, palveluita tarjoavat ja muut sidosryhmät yli organisaatorajojen – toimivat yhdessä lisäarvon luomiseksi yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaan. Niiden luoma arvo syntyy tiedosta, tiedon välittämisestä ja jalostamisesta teknologian, automaation ja tekoälyn keinoin. (Alustatalous 2020.)
<b>Käytettävyys</b>	Käytettävyydellä tarkoitetaan laadullista määrettä, jossa kuvataan palvelun tai laitteen helppokäyttöisyyttä. Käytettävyyden arvioimisella analysoidaan palvelun tai laadun käyttötilanteita. Käytettävyysasiantuntija Nielsenin (2012) mukaan käytettävyys koostuu <i>opittavuudesta</i> (kuinka nopeasti käyttäjä oppii laitteen tai palvelun käytön), <i>tehokkuudesta</i> (kuinka tehokkaasti käyttäjä pääsee tavoitteeseensa), <i>muistettavuudesta</i> (kuinka hyvin käyttäjä muistaa käytön tauon jälkeen), <i>virheettömyydestä</i> (kuinka paljon virheitä käyttäjä tekee ja miten virheet ovat korjattavissa) ja <i>tyytyväisyydestä</i> (käytön miellyttävyys). (Nielsen 2012.)
<b>Palvelukonsepti</b>	Konsepti kuvailee palvelun kokonaisuuden ja siinä esitetään sen keskeinen idea. Palvelukonseptia voidaan ajatella suuren mittakaavan

karttana, joka näyttää ääriviivat, mutta ei vielä tarkkoja yksityiskohtia. (Tuulaniemi 2011, 191.)

- Palvelumuotoilu** Palvelumuotoilu on palveluiden suunnittelua ja kehittämistä muotoilu- lähtöisillä menetelmillä, jossa palvelun käyttäjät ovat suunnittelun keskipiste. (Koivisto 2011)
- Palvelu** Palvelulla tarkoitetaan toimintaa, joka ratkaisee asiakkaan ongelman tai haasteen ja etenee prosessimaisesti ihmisten välisen vuorovaikutuksen keinoin. Palvelu on myös aineetonta ja koettavaa, eikä sitä omisteta. (Tuulaniemi 2011, 59.)
- Verkosto** Verkostolla tämän opinnäytetyön kontekstissa tarkoitetaan **ammattilista verkostoa**. Verkostoja on monenlaisia; ammatillisten lisäksi esimerkiksi sosiaalisia tai harrasteverkostoja. Samassa verkostossa olevilla ihmisillä on pääsääntöisesti samoja kiinnostuksen kohteita tai muita yhdistäviä tekijöitä. Ammatillisilla verkostoilla pyritään ylläpitämään osaamista, ammatillista kehitystä tai tiedon välitystä. Parhaimmillaan laaja ammatillinen verkosto auttaa osallisiaan saavuttamaan itselleen tärkeitä päämääriä. Ammatillinen verkosto on olennainen osa tämän päivän työllistymistä ja uralla etenemistä. Suuri osa työtehtävistä hankitaan nykyään verkostojen kautta, työpaikkailmoitusten ulkopuolella. Verkostot syntyvät yleensä vuosien varrella ja niiden rakentaminen ja ylläpito vaativat pitkäjänteistä toimintaa. (KSAO s.a.)
- Yhteiskehittäminen** Yhteiskehittäminen on tiedon tuottamista ja uuden ymmärryksen luomista yhteistyön keinoin tiedon käyttäjien kanssa. Yhteiskehittämisellä voidaan saavuttaa merkittäviä oivalluksia ja se antaa mahdollisuuksia niin tiedon jakamiseen kuin oppimiseen sekä luottamuksen kasvuun. (Avoin tiede 2018.)

## 1 JOHDANTO

Muotoiluosaaminen on arvostettua valuuttaa muuttuvassa maailmassa. Yhteiskunnan yhä kiihtyvän muutosvauhdin myötä yritykset ovat heränneet siihen, että pelkkä loistava idea ei riitä menestykseen, vaan tuotteen tai palvelun merkityksen ja sitä myötä menestyksen määrittää viime kädessä sen tuottama arvo käyttäjälleen.

Maailmaa tämän opinnäytetyön kirjoittamishetkellä riivaama koronapandemia on saanut yhteiskunnan ymmärtämään palveluiden ja toiminnan kehittämisen tärkeyden, ja tämä on näkynyt valtavina harppauksina esimerkiksi erilaisten sovellusten käytettävyyden parantumisessa. Aalto-yliopiston professori Anna Valtonen kiteyttää muotoilun ja luovan ajattelun tärkeyden yhteiskunnallemme Ateneumin artikkelisarjassa julkaistussa haastattelussa (Peltonen, 2020) seuraavasti: *Pandemia lisäsi epävarmuutta ja muutoksen nopeutta, ja nyt ihmiset tarvitsevat välineitä muutokseen.*

Suomalainen muotoilun korkeakoulutus on arvostettua, tunnettua ja korkealaatuista kautta maan, osana maamme toimivaa koulutusjärjestelmää. Korkeasteen koulutusorganisaatioista valmistuu päteviä, perusteellisesti koulutettuja osaajia yhteiskunnan rattaiden pyörittämiseen. Suomesta on lähtenyt maailmalle tunnettua muotoilua jo vuosikymmeniä, esimerkkinä mainittakoon muun muassa Fiskars, Nokia, Alvar Aalto tai Iittala. Uudempana menestystarinana voidaan pitää esimerkiksi muotoilutoimisto Hellonin voittoa kansainvälisessä Service Design Awards 2019 -kilpailussa (Alkula 2019) jo neljättä kertaa peräkkäin.

Nykyisellä muutos- ja kehitysvauhdilla ammatillinen osaaminen ja asiantuntijuus vaativat jatkuvaa oppimista, tietojen päivittämistä ja ajan tasalla pysymistä. Tämä koskee kaikkea, niin käytössä olevia työkaluja, metodeja, tutkustietoa, käytänteitä kuin trendejäkin. Peruseriaatteet monessa aiheessa pysyvät muuttumattomina, mutta tämän perustiedon lisäksi tarvittava ajantasainen tieto muuttuu, jalostuu ja kehittyy koko ajan. Työelämän tarpeisiin vastataksaan muotoilun korkeakoulutus tarvitsee työelämää; yhteistyötä ja vuoropuhelua.



Tällä opinnäytetyöllä kartoitan muotoilun koulutusjärjestelyiden haasteita, syitä niiden takana ja kehitän ratkaisuehdotuksen nykytilan kohentamiseksi palvelukonseptin muodossa. Moni suomalainen muotoilun koulutusta järjestävä korkeakoulu painii samankaltaisten haasteiden parissa: mistä löytää kouluttaja tietyille opintojaksoille tai kuinka tunnistaa ulkopuolisen asiantuntijan pätevyys toimia kouluttajana?

Haaste tarvittavien asiantuntijoiden löytymisessä korkeakouluopetuksen käyttöön on tullut esille suomalaisen muotoilun koulutusta kehittävän, Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittaman Finnish Design Academyn -hankkeen (2018 - 2020) yhteisissä tapaamisissa ja keskusteluissa. Koulutuksen järjestelyhaasteiden hahmottaminen palvelee koko muotoilun koulutusta ja rakentaa vahvempaa siltaa käytännönläheisen ammatillisen korkeakoulutuksen ja työelämän asiantuntijuuden välillä.

Yhteiskunnan toimintatapojen kehittyminen jatkuvasti digitaalisempaan suuntaan palvelukulttuurin ehdoilla toimii tässä työssä muutosajurina ja suuntana kehitykselle. Erilaiset palvelualustat ja asiakaslähtöinen suunnittelu ovat löytäneet tiensä liike-elämästä myös julkisiin palveluihin. Käytettävyys ja jatkuva kehitys eivät enää ole suuria voittoja tekevien isojen yritysten rahalla saatuja etuoikeuksia ja erottavia tekijöitä, vaan samaa odotetaan jatkossa kaikenlaiselta vuorovaikutusta edellyttävältä toiminnalta.

Aihe on myös henkilökohtaisesti tärkeä ja mielenkiintoinen. Yhteistyön kehittäminen on aiheena universaali ja työn tuloksena oleva konseptia on sovitettavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin. Tässä työssä tutkittavaan yhteistyöhön kuuluvat vahvasti myös muotoiluosaamisen näkyväksi tekeminen, kehitystarpeiden sanoittaminen sekä jatkuva kehitys - kaikki tärkeitä aiheita tulevaisuuden urallani muotoilijana.

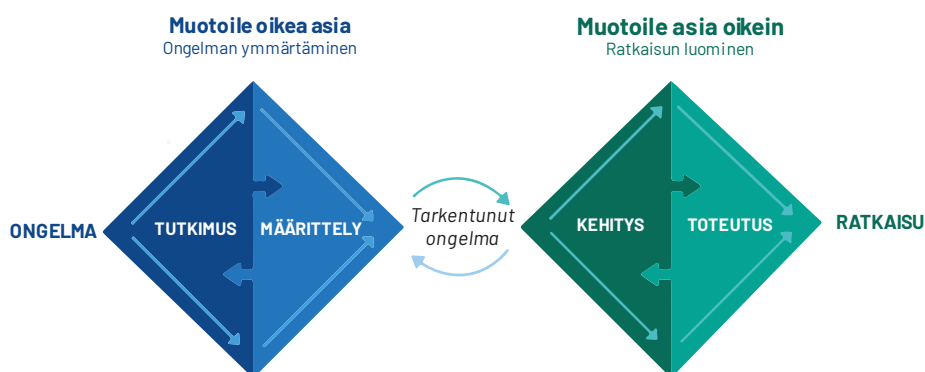
## 2 OPINNÄYTETYÖN YLEINEN KUVAUS

Työ on painotukseltaan produktiivinen kehittämistutkimus palvelumuotoilun viitekehyksessä. Työn päätavoitteena oleva toiminnan kehittäminen ja ratkaisuehdotuksen muotoilu palvelukonseptin muodossa vaatii ennen kaikkea vahvaa asiakas- ja käyttäjäymmärrystä, jotta lopputulos palvelisi sen käyttäjiä mahdollisimman konkreettisella tasolla. Muita tavoitteita ovat koulutukselle lisäarvoa tuottavien ratkaisujen kartoittaminen sekä yleisemmällä tasolla muotoilukoulutuksen tavoitteiden ymmärtäminen.

Tavoitteita edistetään yhdessä Finnish Design Academy -hankkeen, jäljempänä myös FDA, (2018 - 2020) kanssa, jonka asiakkaita ovat muotoilun koulutusta tarjoavat asiantuntijat, opiskelijat sekä hankkeeseen osallistuvien ammattikorkeakoulujen luovien alojen tutkimus- ja kehitystoiminta. Muita osallistuvia tahoja ovat muu hankkeessa mukana oleva henkilökunta.

Työn tuloksena oleva palvelukonsepti-idea tuo parhaimmillaan asiantuntijoiden osaamisen ja opetushalukkuuden paremmin näkyville samanaikaisesti koulutusorganisaatioiden tarpeiden kanssa. Työn lopputulos palvelee koko Finnish Design Academy -hankkeen päätavoitetta muotoilukoulutuksen kehittämisen näkökulmasta.

Työn rakenne noudattaa vaiheittain etenevää, laajenevan ja tiivistyvän ymmärryksen prosessia ongelman havaitsemisesta tiedon kartuttamiseen.

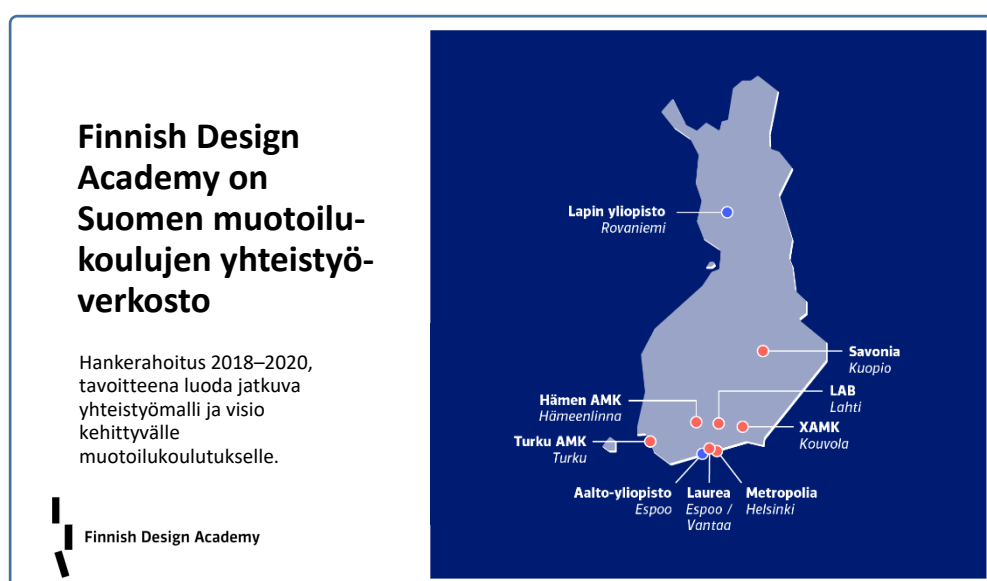


Kuva 1. Muotoiluprosessin vaiheet. (Boemin alkuperäistä mukailien Ojaniemi 2020.)

Ongelman tarkempi määrittely toimii pohjana uuden ideointiin ja ongelman ratkaisuksi kehitetyn konsepti-idean esittelemiseen. Projektin hyödyntää muotoilun klassista, iteratiivista tuplatimanttijattelua (kuva 1, Boemi 2020.).

## 2.1 Finnish Design Academy

Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamalla, vuoden 2020 lopussa päättyvällä hankkeella on päätavoitteena *kehittää muotoilukoulutusta vastaamaan entistä paremmin työelämän muuttuviin osaamistarpeisiin*. Hankkeessa ovat mukana seitsemän muotoilun korkeakoulutusta tarjoavaa ammattikorkeakoulua ja kaksi yliopistoa; Aalto-yliopisto, HAMK, LAB, Lapin yliopisto, Laurea, Metropolia, Savonia, Turku AMK ja Xamk. Finnish Design Academy tukee osaltaan kärkihankkeena myös Opetus- ja kulttuuriministeriön koulutuksen ja tutkimuksen Vision 2030 -toimeenpanoa. (Finnish Design Academy 2020.)



Kuva 2. Finnish Design Academy -hankkeen päätavoite ja osallistujat. (FDA ReUnion 2020 materiaali, Emmi Putkonen)

Finnish Design Academy-hankkeessa on mukana muotoilukoulutuksen asiantuntijuutta ympäri Suomen ja näin on saatu kattava ja monipuolinen näkemys siitä, miten koulutusta voi ja tulisi kehittää maanlaajuisesti. Paikkakunta- ja opilaitoskohtaisia eroja ja erikoistumista on päästy hyödyntämään koko hanketta palvelevasti profiloitumalla kunkin osallisena olevan organisaation vahvuusalueilla.

Hankkeen tavoitteita on edistetty lukuisista eri näkökulmista esimerkiksi Studia Generalia -asiantuntijaluentosarjalla, yhteisillä opintojaksoprojekteilla, usealla muotoilua tutkivalla opinnäytetyöllä ja erilaisilla yhteiskehittämisen merkeissä järjestetyillä tapaamisilla. (Finnish Design Academy 2020.)

Esimerkkinä hankkeen toteutuksista voidaan mainita Xamkin FDA-projektihenkilöstön järjestämä Kymenlaakson metsäteollisuuden 150 – vuotisjuhlavuotta 2022 ideoiva Paluu Tulevaisuuteen Design Hackathon (kuva 3). Tapahtuma toteutettiin osallistaen opiskelijoiden lisäksi kymenlaaksolaisia yrityksiä, yhteiskunnallisia toimijoita ja vaikuttajia.



Kuva 3. Kotkassa järjestetyn Paluu Tulevaisuuteen Design Hackathonin ilmoitusmateriaalia. (Suortti 2020.)

Opiskelijat saivat tapahtumaan osallistumisesta opintopisteitä sekä karttuneen kokemuksen lisäksi mahdollisuuden laajentaa omaa ammatillista verkostoaan. Osallisina olleet toimeksiantajat pääsivät tutustumaan opiskelijoiden lisäksi myös monelle uusien ideointitapojen ja -metodien käyttöön. Tämän kaltainen yhteistoiminta ja siitä saadut tulokset ovat erinomainen esimerkki siitä, mitä muotoilun keinoin voidaan saada aikaiseksi.

## 2.2 Opinnäytetyön tutkimusasetelma

Tutkimusasetelma ja -tavoitteet pohjautuvat vahvan käyttäjäymmärryksen rakentamiseen. Onnistuneen työn edellytys on selvittää, miten käyttäjät toimivat, mitä he toivoisivat, mitä he tarvitsevat ja miten yhteinen tavoite näkyy tulevaisuuden työnkuvassa sekä organisaatioiden että työelämän asiantuntijoiden näkökulmista.

Syvällisen käyttäjäymmärryksen kartuttamiseen soveltuvat parhaiten laadulliset tutkimusmenetelmät erilaisin toteutustavoin. Tässä työssä tämä toteutuu

haastatteluiden, havainnoinnin ja yhteiskehittämisen metodein yhdessä Finnish Design Academyn ja siihen kuuluvien muotoilun koulutusta järjestävien korkeakoulujen kanssa.

Keväällä 2020 järjestetty Palvelumuotoilun projekti -opintojakso toimi lähtölaukauksena ajatuksen työstämiselle. Ryhmätyönä (Pamela Ekholm, Heli Kilpeläinen, Susanna Lindeman, Sara Ojaniemi ja Kati Silvennoinen) toteutettu palvelukonseptin ensimmäinen versio *Culture Expert Forum* toimi aihiona idean jatkokehitykselle. Culture Expert Forumin idea ja tietopohja vahvistuivat kevään opintojakson jälkeen useasta erilaisesta näkökulmasta muun muassa liiketoimintamuotoilun, lean-ajattelun ja web-suunnittelun myötävaikutuksella.

### **2.2.1 Käsitekartta ja viitekehys**

Tutkimuksen teoreettinen ja suunnittelullinen ote nojaa palvelumuotoilun lähestymistapaan toiminnan kehittämisessä. Prosessissa hankitaan ensin riittävä ymmärrys ongelmasta, tässä tapauksessa laadullisen tutkimuksen keinoin, kiteytetään kehitettävänä oleva ongelma ja tarkennetaan kehityksen kohteet. Toinen vaihe käsittää hankitun tiedon pohjalta ideoinnin ja ratkaisun kehittämisen.

Yksi muotoiluprosessin keskeisistä ominaisuuksista on iteraatio eli toisto. Tämä tarkoittaa sitä, että prosessia toistetaan niin kauan, että lopputulokseen voidaan olla tyytyväisiä ja timantti on hioutunut.

Iteraation kautta tämän työn tutkimusaineistoon, asiakasymmärrykseen, toimintamalleihin ja lopulta palvelukonseptin malliin tuli useita kerroksia lisää informaatiota, ajatuksia ja ideoita ensimmäisen aihion jälkeen.

Käsitekartassa (kuva 4, sivulla 14) hahmotellaan keskeiset tutkimukseen liittyvät käsitteet, joista työn tavoitteena oleva palvelukonsepti koostuu ja jotka osaltaan ovat vaikuttamassa työn lopputulokseen.



Kuva 4. Tutkimuksen käsitekartassa kuvataan konseptikokonaisuuden osatekijöitä ja niiden vaikutusta toisiinsa. (Ojaniemi 2020.)

Käsitekarttaan on koottu kokonaisuuteen vaikuttavat osatekijät. Kartan keskiössä on työn tavoite – toimiva palvelu. Palvelukonseptin toimivuus edellyttää vuorovaikutusta ja käsitekartassa kuvattujen asioiden huomioonottamista kaikilla tasoilla.

Työn viitekehys (kuva 5, sivulla 15) kuvaa näkökulmaa, josta tätä tutkimusta on tehty. Vaikka aiheen ytimessä ovatkin verkostot ja yhteistyö, on tutkimusta tehdessä ollut tarpeellista ottaa huomioon myös toisenlaisia, sekä muotoilijan ammattiin liittyviä että itse toimintaan liittyviä aiheita.



Kuva 5. Koulutuksen ja työelämän yhteistyön kehittämisessä huomioitavia seikkoja työn viitekehyksessä. (Ojaniemi 2020.)

Muotoilijan ammatillinen osaaminen on tärkeä osa kokonaisuutta ja koulutuksen kehittäminen sekä opetusmenetelmien erilaiset valinnat määräytyvät ammattikorkeakouluopetuksessa pitkälti työelämän tarpeiden mukaan. On selvittävää, minkälaista osaamista muotoilijan tutkinnon suorittaneelta odotetaan ja kuinka tämän ammatillinen taito ja -tieto saavutetaan.

Asiantuntijuuden saavuttaminen jossain aihepiirissä vaatii huolellista perehtymistä aiheeseen, sekä laajaa ymmärrystä aihetta sivuavista ilmiöistä. Miten määritellään asiantuntija ja minkälaisia asiantuntijoita korkeakoulutasoinen opetus tarvitsee?

Koulutusorganisaatioiden käyttämät ammatilliset verkostot ovat kehittämisen ja tarkastelun aiheena, jo olemassa olevien rekrytointikanavien lisäksi. Olenaista on käytännöllisten ja hyvien, olemassa olevien toimintamallien jalostaminen seuraavalle tasolle ja toimimattomien toimintatapojen tilalle uusien ideointien. Uusia toimintamalleja suunniteltaessa käytettävyys ja digitaalisuus nousevat ensiarvoisen tärkeiksi ominaisuuksiksi, jotta palvelukonseptilla olisi realistiset mahdollisuudet menestyä digitaalisen informaation aikakaudella.

### 2.2.2 Opinnäytetyön rajaus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Työn rajausta pohiessa alkuperäinen ajatus oli keskittyä pelkästään organisaationäkökulmaan ongelman määrittelemisessä. Tämän ajatuksen perusteluna oli tiedon ja ymmärryksen riittävän syvyyden saavuttaminen yhdestä kokonaiskuvan osasta. Yhden osa-alueen kattava hahmottaminen auttaisi siirtymään eteenpäin ja muista osa-alueista jatkossa tarvittava tieto jäsenyisi paremmin.

Alkuperäisen suunnitelman mukaisesti aloitetun tiedonkeruuprosessin alkumetreillä oli kuitenkin saman tien todettava, että kokonainen asiakasymmärrys ja tietopohja jäävät hyvin puutteellisiksi ilman asiantuntijanäkökulmaa. Näin ollen tiedonkeruusuunnitelmaan sisällytettiin myös asiantuntijanäkökulmasta katsotun tiedon kerääminen.

Työn tavoite oli kaksiosainen. Ensimmäisen vaiheen tavoitteena oli muodostaa kokonaiskuva muotoilun koulutuksen haasteista, toisen vaiheen tavoitteen asettuessa palvelukonseptin kehittämiseen näiden haasteiden ratkaisemiseksi.

Yläkysymykseni määriteltiin seuraavasti:

*Miten koulutusorganisaatioiden ja työelämän asiantuntijoiden yhteistyö kehittää nykyistä sujuvammaksi ja tehokkaammaksi?*

Tarkentaviksi alakysymyksiksi päädyttiin kahteen:

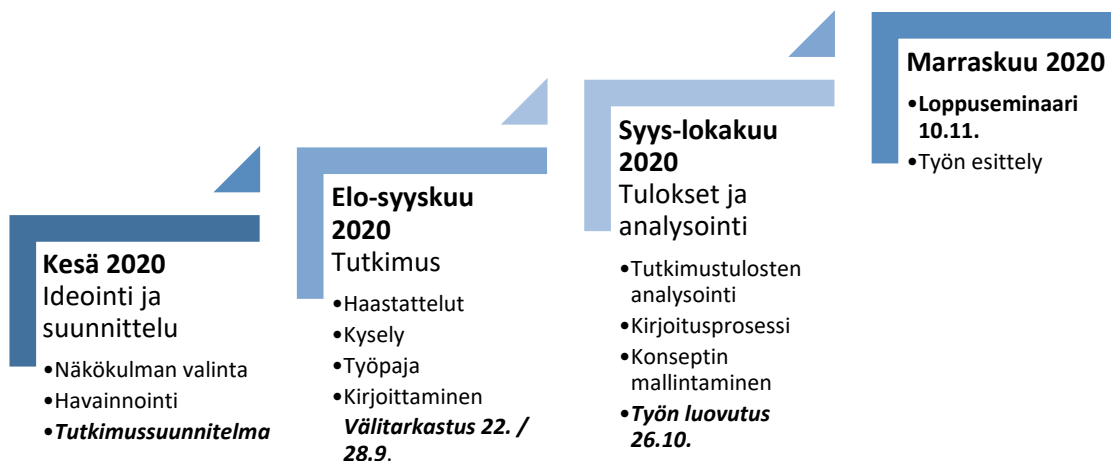
- *Miksi ulkopuolisia asiantuntijoita tarvitaan korkeakoulutuksessa?*
- *Minkälainen on uusi toimintamalli, joka vahvistaa yhteistyötä?*

Näiden kysymysten avulla pyrittiin muodostamaan selkeä ja kokonainen kuva siitä, miksi korkeakoulutuksen ja työelämän hyvä ja sujuva yhteistyö on tavoiteltavaa, minkälaisin keinoin sitä voisi kehittää ja mistä näkökulmasta näitä kysymyksiä on tässä työssä lähestytty. Alakysymysten avulla haluttiin päästä lähemmäs yhteistyön perusteita ja potentiaalisten uusien toimintamallien toimivuutta ja käytettävyyttä edellyttäviä seikkoja.



### 2.2.3 Aikataulu ja riskitekijät

Työn tekeminen pääsi vauhtiin elokuussa 2020, kun suurin osa tähän tutkimukseen haastatelluista ihmisistä oli palannut kesälomiltaan. Aineiston teoriapohjaa ja taustatutkimusta oli toki tehty jo alkuvuodesta lähtien, mutta varsinainen tutkimus aloitettiin haastateltavien arkiaikataulujen mukaan. Aikataulun rakenne on kuvattu alla olevassa kuvassa 6.

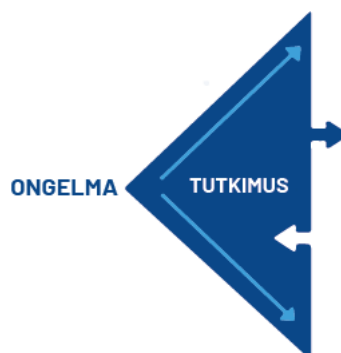


Kuva 6. Opinnäytetyön aikataulu vaiheittain (Ojaniemi 2020)

Aikataulun määrittely sisälsi tarkan suunnitelman vaiheittain etenevästä prosessista. Tutkimussuunnitelma sisälsi myös työn toteutukseen sisältyvien riskien arvioinnin, joista suurimmaksi nousivat aikataululliset riskit.

## 3 KEHITTÄMISTÄ PALVELUMUOTOILUN TUPLATIMANTTIAJATTELUN AVULLA

Työn kolmas luku kuvaa ja perustelee tässä työssä käytetyt tiedon hankinnan menetelmät sekä niiden toteutuksen. Työ etenee aiemmin kuvatun (kuva 1, sivu 10) tuplatimanttimallin mukaisessa järjestyksessä. Ensimmäisessä vaiheessa (kuva 7, sivulla 18) tietoa hankittiin jäljempänä kuvatuilla menetelmillä muotoilun koulutusta järjestäviltä korkeakouluilta ja koulutukseen osallistuneilta ulkopuolisilta asiantuntijoilta.



Kuva 7. Tuplatimanttimallin ensimmäinen neljännes laajentaa tietopohjaa alkuperäisestä tutkimusongelmasta (Boemin alkuperäistä mukailleen Ojaniemi 2020)

Vaihe oli aiheen moniulotteisuuden takia laaja, ja useita erilaisia menetelmiä tarvittiin riittävän ymmärryksen saavuttamiseen. Palvelumuotoilun prosessin lopputulos on palvelua (Tuulaniemi 2011, 64) erona muotoiluprosessin lopputulokseen, jonka Tuulaniemi määrittelee muotoiluksi. Palvelumuotoiluprosessin ytimessä on asiakaslähtöinen palvelun kehittäminen. (Tuulaniemi 2011, 66.)

### 3.1 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessin tarkoituksena oli kerätä mahdollisimman monipuolinen käsitys siitä, mistä koulutuksen ja asiantuntijuuden kohtaanto-ongelmassa on kyse. Tutkimusmetodeiksi valittiin erilaisia, pääasiassa laadullisen tutkimuksen menetelmiä, jotka sopivat ilmiön ymmärtämiseen. Tarvittavan aineiston määrä ei vielä tässä vaiheessa ollut selvillä laadullisen tutkimuksen luonteeseen kuuluen. Aineiston riittävyyden voi havaita siinä vaiheessa, kun kerätty aineisto saturoitui, eli lisätutkimus ei tuonut enää uutta tietoa. (Kananen 2015, 128.)

#### 3.1.1 Strukturoimaton havainnointi

Havainnointia tutkimusmenetelmänä voidaan pitää tiedonkeruumenetelmänä hyödyllisenä, kun halutaan saada suoraa tietoa yksilöiden tai organisaatioiden toiminnasta tai käyttäytymisestä. (Hirsjärvi ym. 2009, 212-214.). Strukturoimaton havainnointi sopii myös tietopohjan laajentamiseen, kun tutkittavasta aiheesta halutaan kerätä mahdollisimman paljon erilaista tietoa ja monipuolisia näkemyksiä. Tällaisen tiedonkeruun hyödyn edellytyksenä on jonkinasteinen etukäteen muodostettu teoria tai ymmärrys asiasta ja siitä, mistä ilmiössä on kyse, jotta aineistosta osataan rekisteröidä tutkittavat asiat. Aineiston analysointia varten tarvitaan avainsanojen tai -teemojen määrittely, joiden kautta voidaan edetä tutkimuksen seuraavaan vaiheeseen ja aineiston luokitteluun.

(Anttila 2014.) Tässä tutkimuksessa avainsanoiksi määriteltiin asiantuntijuus, korkeakoulutus, koulutusjärjestelyt, digitaaliset palvelualustat, käytettävyys, verkostot, muotoilun asiantuntijuus sekä muotoilun vaikutukset yhteiskunnassa.

### 3.1.2 Benchmarking

Vertailuanalyysiksi tai -arvioinniksi suomennettu metodi kartoittaa olemassa olevia vastaavia tai samaa ideaa käyttäviä toteutuksia ja palveluita sekä niiden ominaisuuksia; heikkouksia ja vahvuuksia. Tuulaniemen (2011, 138) mukaan benchmarkingin ydintavoitteena on muilta oppiminen havainnoinnin, vertailun, arvioinnin ja muiden vastaavan toteutuksen tehneiden toiminnan tutkimisen kautta.

Vertailuanalyysin kautta tässä työssä huomioidaan myös kaksi aiemmin samaan aihepiiriin tehtyä tutkimusta. Digitaalisen palvelualustan konseptin kehittämistä on tutkittu aiemmin muun muassa Sofia Forsbergin ja Johanna Säynäjäkankaan työssä *"Konseptointi uuden palvelun kehittämisessä: Kehittämiskohteena digitaalisen alustan palvelukonsepti palvelumuotoilun viitekehyyksessä"*. (2018). Forsberg ja Säynäjäkangas lähestyvät digitaalisen alustan kehittämistä kolmesta eri viitekehyyksestä: palvelumuotoilun, liiketoimintamuotoilun ja tuotteistamisen näkökulmista. Forsbergin ja Säynäjäkankaan työssään kehittämää työkalua (kuva 16, liite 5) käytettiin tässä työssä konseptin kehittämisessä.

Maria Rasalahti puolestaan on tutkinut palvelumuotoilulla saavutettavan arvon luomisen roolia lasten diabetes-verkkosivujen kehittämistyössä *"Palvelumuotoilulla arvoa lapsen diabetes-verkkosivuille ja perhemateriaalikonaisuuteen"* (2017). Rasalahti lähestyy tutkimusaihetta asiakaskokemuksen suunnittelun ja arvonluonnin kautta; aiheita, jotka ovat olennaisia myös tämän työn viitekehyyksessä.

Erilaisia palvelualustoja ja verkossa olevan tiedon kanavia on nykyään jo runsaasti, erilaisia tarkoituksia varten ja eri kohderyhmille suunnattuna. Valtakunnallisissa työnvälityspalveluissa ja henkilöstövuokrausyritysten sovelluksissa välitetään tietoa olemassa olevista työpaikoista ja useimpiin voi myös jättää

niin sanotun avoimen hakemuksen työntekijän roolissa. Iso osa olemassa olevista palveluista on hyvin laaja-alaisia, isoja käyttäjämassoja ja liiketoiminnallista voittoa tavoittelevia toteutuksia. Tämä näkyy runsautena tiedon, ilmoitusten ja kaupallisen sisällön määrässä. Tämän kaltaisissa palveluissa olennaisinta on tehokkaat haku- ja suodatustoiminnot, jotta tarvittava tieto löytyy.

Isojen, ”kaikille kaikkea” -tyyppisten palveluratkaisujen haasteena on yksittäisen tiedon hukkuminen massaan. Samalla kun yritetään palvella kaikkia, voidaan helposti sivuuttaa johonkin tiettyyn erikoisalaan liittyviä olennaisia elementtejä. Tästä voi mainita esimerkkinä palvelumuotoilijan nimikkeellä ilmoitettut työpaikat, joita tammikuussa 2020 ei Oikotie-palvelusta löytynyt Kymenlaakson alueelta ensimmäistäkään. Kuitenkin muotoiluosaaminen ja sen tarve myös palvelumuotoilun osalta on nousemassa koko ajan vahvemmin myös tähän osaan Suomea. Palvelumuotoilijan roolissa toimivia henkilöitä tarvitaan ja haetaan yrityksiin, mutta työnvälityspalveluiden lomakepohjiin täytettävät ilmoitukset eivät välttämättä edes tunnista palvelumuotoilijan nimikettä.

Toinen havainto isommille käyttäjämäärille suunnatuista palveluista, kuten erilaisista puhujaforumeista on se, että siellä esiteltyjen puhujien sopivuus tai soveltuvuus omaan projektiin tai tarkoitukseen on hyvin vaikea hahmottaa tai todentaa. Koulutusorganisaation näkökulmasta tämän kaltainen tieto rekrytoitavan henkilön osaamisesta ja pätevydestä ei voi rakentua sen varaan, että henkilö on tottunut puhumaan isojen ihmisjoukkojen edessä.

Kolmantena havaintona monesta palvelusta nousi esille tiedon ajantasaisuuden puute, esillä oleva tiedon määrä, saatavuuden läpinäkyvyys ja yhteydenoton helppous tai hankaluus. Useammassa hieman kapeammalle sektorille suunnatussa palvelussa asiantuntijoita oli esitelty hyvin suppeasti tai jopa puutteellisesti, eikä tiedon ajantasaisuudesta ollut mitään merkintöjä. Moni erikoistuneempi sivusto tai tietopankki näyttäytyi näin ollen lähinnä nimi- tai ansioluetteloiden listana.

Havainnointikierron tuotti myös positiivisia yllätyksiä, joista esimerkkinä voidaan mainita suomalainen pelialan yhteisö Neogames.



### 3.1.3 Teemahaastattelut

Haastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä tavoista kerätä tietoa ja soveltuu hyvin käyttäjäjymmärrystä edellyttävän aiheen tutkimiseen siinä saatavan syvällisen tiedon vuoksi. Teemahaastattelun aikana tutkija ja haastateltava keskustelevat tutkimusaiheesta laaja-alaisesti, riippuen käytettävästä haastattelutyyppistä. (Kananen 2015, 148.) Teemahaastattelun suurimpia etuja on sen joustavuus aineiston keruussa. Haastattelija voi keskustelun edetessä esittää syventäviä lisäkysymyksiä, joita kysymysaineistoa laadittaessa ei välttämättä ole tullut mieleen ja esittää avoimia- ja lisäkysymyksiä haastattelun aikana. (Kananen 2015, 148 - 150.) Teemahaastattelulla voidaan saada selvitettyä sellaisia-kin tutkimusongelmaan liittyviä asioita, joita haastattelija ei välttämättä ole edes ajatellut. Haastattelutilanteessa aiheiden järjestystä voidaan muuttaa ja säädellä joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla. (Hirsjärvi ym. 2009, 204 - 205).

Haastattelutilanteissa oli tärkeää huolehtia siitä, että keskustelu eteni joustavasti haastateltavien omien kokemusten ehdoilla ja tutkittavat saivat vapaasti tuoda esiin itselleen tärkeitä ja ajankohtaisia asioita haastatteluteemoihin liittyen. Vapaamuotoisemmalla keskustelulla ja ennen kaikkea kuuntelemalla ke-  
rättiin huomattavasti ennakoitua laaja-alaisempi ja monipuolisempi tietopohja. Teemahaastattelun runko pysyi koko ajan samana aineiston vertailtavuuden vuoksi (liite 1).

Haastatteluihin osallistui videoyhteyden välityksellä yhteensä 14 henkilöä, joista puolet asiantuntija- ja puolet organisaationäkökulmasta, haastatteluiden kestäessä pääsääntöisesti noin tunnin. Tutkimukseen vaikuttavien riskien kartoittaessa yksi isoimmista riskitekijöistä oli nimenomaan haastatteluaiakataulut ja niistä sopiminen, mutta toteutustapa videon välityksellä hieman kevensi tätä riskiä. Haastattelutilanteissa videoyhteys osoittautui tärkeäksi elementiksi tilanteessa, jossa kasvokkain tapaamiset eivät olleet mahdollisia. Videonäkymä antoi mahdollisuuden nähdä haastateltavan ilmeet ja eleet erilaisiin äänenpainotuksiin ja sanontatapoihin liitettynä paremmin kuin pelkän puhelinoiton välityksellä.

Valtaosa haastatteluista tallennettiin haastateltavan luvalla ja tallenteita käytettiin myöhemmin täydentämään kaikista haastatteluista tehtyjä muistiinpanoja tiedon analysointia varten. Yksityiskohtaiset muistiinpanot toimivat ensin tärkeänä apuna toisissa haastatteluissa, sekä myöhemmin aineiston analysoinnissa. Haastatteluista kirjattua aineistoa ja haastateltavia on työssä käsitelty anonyymeina henkilöinä, ainoastaan näkökulma asiantuntijan tai organisaation edustajan roolista on ollut merkityksellinen erottava tekijä. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska haastateltavien henkilöllisyys ei ollut tutkimisen kohteena oleva asia, vaan pääasiassa koulutusjärjestelyt sekä niihin liittyvät seikat. Haastattelukierroksen päättyessä voitiin todeta haastateltavien määrän olleen riittävä aineiston saturoituessa riittävälle tasolle. (Anttila 2014.)

### 3.1.4 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan palvelumuotoilulle tunnusomaista uuden tiedon luontia ja uusien ratkaisujen luomista yhdessä käyttäjien, asiakkaiden ja muotoilijoiden kanssa. Tuulaniemi (2011, 116) toteaaakin ytimekkäästi *yhteiskehittämisen olevan palvelumuotoilua ja palvelumuotoilun olevan yhteiskehittämistä*. Käyttäjäkeskeinen ajatustapa ja lähtökohta suunnittelussa ovat palvelumuotoilun ydinajattelua, ja tämä toteutuu tehokkaasti osallistamalla käyttäjät jo suunnitteluvaiheessa. Näin luodut ratkaisut ovat käyttäjiensä jo valmiiksi pohtimia ja niiden hyväksyminen käyttöön sujuu mutkattomasti. (Miettinen 2011.) Käyttäjien ja asiakkaiden osallistaminen idean kehitysprosessiin edistää myös palvelun arvon luomista asiakkaille. Sillä, että prosessissa on mukana muotoilijan lisäksi myös muita ihmisiä, ei tarkoiteta sitä, että kaikki osallistuvat ihmiset tekisivät aiheeseen liittyviä päätöksiä. Muotoilijan tehtävä on valita prosessin tavoitteisiin sopivat, esille tulleet näkemykset ja ideat. Osallistamisen isoin hyöty on siinä, että käyttäjien ja asiakkaiden näkökulmat ja mielipiteet tulevat jo varhaisessa vaiheessa esille. (Tuulaniemi 2011, 117.) Alla kuvatussa sanapilvessä (kuva 9) esitellään potentiaalisten käyttäjien määrittelemiä toivottuja ja tärkeitä ominaisuuksia.





hyvät ja huonot ominaisuudet. Metodina ajatusten herättelyyn oli kolmivaiheinen ”Me-We-Us”-menetelmä (suomennettuna yksin-kaksin-kaikki), jonka tavoitteena on kaikkien osallistujien mielipiteen esille saaminen (kuva 10). Saatut tulokset vahvistivat jo olemassa olevaa käsitystä siitä, että hyväkään idea ei toimi odotetusti, jos sen käytettävyys ja selkeät peruselementit on sivuutettu toteutusvaiheessa.

Toisessa työpajassa käytetyt ideointimenetelmät hahmottuivat tarkemmin vasta osallistujien varmistuessa. Tapaaminen toteutettiin verkossa Microsoft Teamsin ja yhteistyöalusta Miron (Miro 2020) avulla. Työpajan osallistujat edustivat koulutusaiheen molempia näkökulmia; organisaatioita ja sivutoimista asiantuntijuutta koulutusorganisaatiossa. Jaettujen ajatusten ja ideoiden lisäksi kallisarvoiseksi osoittautui myös sopiva ajankäyttö niin, että ideointitehtävien väliin jäi tilaa vapaalle keskustelulle.

### **3.1.5 Verkkokysely**

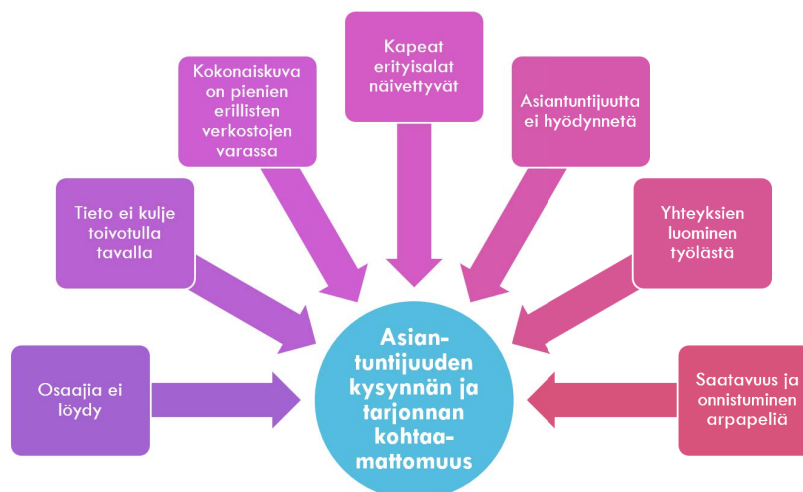
Verkkokysely on nopea ja paljon potentiaalisia vastaajia tavoittava, pääasiassa määrällisen tiedon hankintamenetelmä. Kysymysten asettelussa täytyy huomioida se, että kumpikaan osapuoli, tutkija tai vastaaja, ei pääse esittämään tarkentavia lisäkysymyksiä. Tällaiseen menetelmään sisältyy aina virheen tai väärinymmärryksen mahdollisuus. Lisäksi tulee huomioida vastaajien kyselyyn käyttämä aika, rehellisyys vastaamisessa sekä ennakkokäsitykset aiheesta. Sähköpostitse lähetetyn verkkokyselyn riskejä ovat myös roskapostin sekaan joutuminen sekä alhaiset vastausprosentit. (Kananen 2015, 215.)

Tämän tutkimuksen yhteydessä kysely toimi kuitenkin yhtenä työkaluna määrällisten näkemysten keräämisessä siitä, minkälaista tietoa palvelussa pitäisi olla, jotta se koettaisiin toimivaksi. Kyselyn tulokset ovat kiteytettynä liitteessä 3.

## **3.2 Tutkimustulosten analysointi**

Analysoinnin tavoitteena oli tutkimuksen perusteella kyseenalaistaa alussa havaittu ongelma ja joko vahvistaa tai oikaista käsitystä siitä, sekä määritellä se tarkemmin. Tavoitteena oli luonnollisesti myös tietopohjan laajentaminen niin, että alussa havaituille ongelmille ja haasteille löytyisi oikeat juurisyyt. Alkupu-

räisestä ongelmanasettelusta (kuva 11) on havaittavissa vahvasti organisaatioon painottuva näkökulma, jota tutkimuksen edetessä laajennettiin myös ulkopuolisen asiantuntijan tai sivutoimisen tuntiopettajan näkökulmaan. Laajempi näkökulma ei missään vaiheessa kumonnut alkuperäistä ongelmaa, vaan pikemminkin toi siihen lisää ulottuvuuksia.



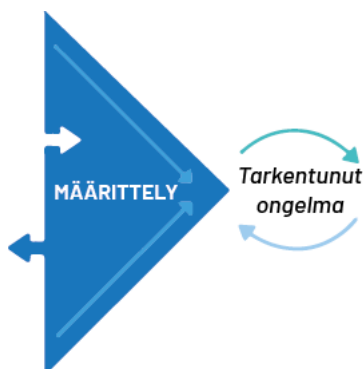
Kuva 11. Havaittu ongelma tutkimuksen alkaessa (Ojaniemi 2020)

Organisaationäkökulmaan painottuva alkuperäinen tutkimusongelma kiteytyy pääsääntöisesti yhden isomman teeman – tiedon kulun – alle. Tutkimusvaiheessa saatua tietoa analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä tarkastellen esille nousseita yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia, sekä tiivistäen niistä selkeämpiä teemoja. Menetelmänä sisällönanalyysillä voidaan tuottaa uusia näkemyksiä, tietoa tai toisinaan jopa nostaa esiin piileviä faktoja. (Anttila 2014.)

Toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluvasti tavoitteena ei ole kerätä tietoa minkään tietyn teorian mukaisesti tai sovittaa tutkimusaineistoa mihinkään ennalta määrättyyn muottiin, vaan pikemminkin ymmärtää, mistä ilmiössä on kyse ja löytää uusia näkökulmia alkuperäiseen tutkimusongelmaan muotoilun korkeakoulutuksen järjestelyiden haasteista. Anttila (2000, 321) toteaa toimintatutkimuksen tarkoituksena olevan uuden kehittäminen, taitojen tai lähestymistapojen löytäminen. Tutkimuskysymykset muotoutuivat ja tarkentuivat työn edetessä, ohjaten tiedonkeruuta.

### 3.3 Kiteytys tarkentuneeseen ongelmaan

Toisen, määrittelyvaiheen (kuva 12) tuloksena syntynyt tarkemmin määritelty ongelma toimi ponnahtuslautana uuden kehittämisen ja työn tavoitteena olleen palvelukonseptin ideointivaiheelle.



Kuva 12. Tuplatimanttimallin mukaan etenevän prosessin toinen vaihe kiteytyy tarkentuneeseen ongelmaan. (Boemin alkuperäistä mukailen Ojaniemi 2020)

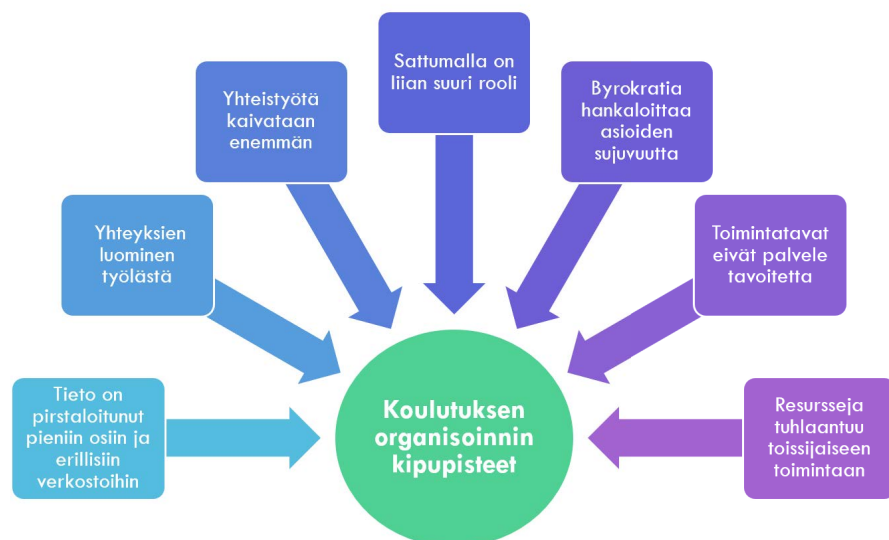
Tutkimusaineistosta nousi analyysin jälkeen esille kolme pääteemaa – tiedon kulku, byrokratia ja resurssit. Tutkimuksen lähtökohtana toiminut havainto tiedon kulun mutkikkuudesta ja puutteista sai monipuolista vahvistusta tutkimuksen edetessä; oikeanlaisen tiedon löytäminen, oikea-aikaisen tiedon löytäminen ja saaminen sekä tiedon pirstaleisuus jarruttavat sujuvaa yhteistyötä merkittävällä tasolla.

Riittävä ja oikea-aikainen tiedonsaanti vaikuttaa kaikkiin koulutusjärjestelyiden osapuoliin prosessin jokaisessa vaiheessa. Sellaisessa realistisessa tilanteessa, jossa koulutusorganisaatio on tiedostanut tarpeen ulkopuolisen asiantuntijan panoksesta opetukseen, on ensimmäinen askel kartoittaa asiantuntijoiden saatavuus. Prosessin ensimmäinen kipupiste tulee vastaan jo tässä vaiheessa, kun tietoa saatavilla olevista, opetushalukkaista ja/tai -kykyisistä asiantuntijoista ei ole kattavasti saatavilla yhdessä paikassa. Valtaosa yhteydenotoista tehdään omien, henkilökohtaisten verkostojen kautta ja sattumalla tai jopa tuurilla on iso rooli onnistuneissa yhteydenotoissa. Tutkimuksen yhteydessä heräsi kysymys siitä, kuinka paljon tärkeää tietoa koulutuksen järjestelyistä häviää vastuussa olevien henkilöiden eläköityessä tai siirtyessä toisiin tehtäviin.

Toinen hieman yllättäen esille nousseista pääteemoista oli ulkopuolisen asiantuntijan sopimukseen, aikatauluihin, järjestelmiin ja erilaisiin tunnuksiin liittyvä byrokratia. Aikaa, vaivaa ja sitä kautta resursseja vievät byrokratian ongelmat aiheuttivat päänvaivaa ja jopa turhautumista. Tämä havainto oli yllättävä sen takia, että se vaikuttaa kuuluvan jo menneeseen aikaan. Nykyajan digitalisoidussa informaatioyhteiskunnassa olisi voinut kuvitella, että tietoa on saatavilla, se on ajan tasalla ja toistuville prosesseille olisi luotu vakiintuneet toimintamallit ilman turhia väliportaita tai jäykkiä toiminnan sujuvuutta suoranaisesti estäviä prosesseja.

Kolmantena teemana kahden edellisen kautta ja näiden rinnalle nousi resurssit ja niiden riittävyys. Haastateltavista suuri osa koki, että kahden edellisen teeman seurauksena omat työaikaresurssit kuluivat koulutuksen sisällön kannalta toissijaisiin asioihin, kuten ylimääräiseen viestintään, selvittelyyn tai neuvomiseen liittyviin yksityiskohtiin. Tämä havainto ei itsessään ollut kovinkaan yllättävä, koska se oli yleisellä tasolla tiedossa jo tutkimuksen alkumetreillä. Sen sijaan yllättävää oli resurssien tuhlaantumisen syvyys ja laajuus. Sen sijaan, että koulutukseen rekrytoitaville asiantuntijoille olisi laadittu esimerkiksi selkeä perehdytysopas organisaation järjestelmiin ja opintojakson tai luentosarjan vetämiseen kuuluviin tehtäviin, kuluu sekä organisaation sisäisen että ulkopuolisen henkilöstön resursseja ylimääräiseen viestintään ja selvittelyyn.

Edellä mainituista pääteemoista kiteytyi tarkemmin määritelty ongelma, joka on kuvattuna kuvassa 13.



Kuva 13. Tarkentunut ongelma koulutusjärjestelyiden haasteista. (Ojaniemi 2020.)

Tutkimuksen ja tiedonkeruun myötä hahmottuneet pääteemat pitävät sisällään myös pienempiä osa-alueita erilaisista tuntemuksista opetukseen tai työyhteisöön liittyen. Yksi kriittisimmistä, asiantuntijahaastatteluissa esille tullut, selkeästi paneutumista ja kehitystä kaipaavista kohteista on pitkäkestoinen ulkopuolisuuden tunne työyhteisön kontekstissa. Ulkopuolisuuden tunne työyhteisössä vaikuttaa muun muassa työmotivaatioon, epävarmuuden kautta itsetuntoon, luovuuteen ja uskoon omista kyvyistä. Se on siis kokemus, jota ei voi jättää huomiotta tulevaisuutta ja koulutuksen jatkumoa suunnitellessa.

Toinen kriittistä tarkastelua vaativa kokemus on turhautuminen. Turhautumisen tunteita kokivat haastateltavat sekä asiantuntijan että organisaation näkökulmista, isoimpana tekijänä tuskastuminen odottamiseen, itsestä riippumattomiin vaikeuksiin joko prosessin edistämisessä tai opintojakson toteuttamisessa.

#### **4 MIKSI MUOTOILUN KOULUTUS TARVITSEE TYÖELÄMÄYHTEISTYÖTÄ?**

Tämä luku avaa näkemyksiä siitä, mitä asiantuntijuus ylipäätään on, minkälaisia muotoilijoita tulevaisuudessa tarvitaan ja minkälaista työtä ammattitaitoisien, korkeakoulutetun muotoilijan odotetaan tekevän. Luku toimii myös taustana sille, miksi tällaista tarvitaan ja miten tämän tutkimuksen aiemmassa vaiheessa kerätyn tiedon kanssa voidaan kehittää uutta niin, että se palvelee käyttäjiään mahdollisimman hyvin. Prosessin kolmas vaihe (kuva 14) keskittyi uuden kehittämiseen. Tämä toteutui erilaisin yhteiskehittämisen menetelmin aiheen sidosryhmien kanssa. Yhteiskehittämisen työpajoissa keskityttiin keräämään ajatuksia siitä, minkälaiset ratkaisut voisivat parhaiten vastata nykyisiin haasteisiin.



Kuva 14. Tuplatimantin kolmas neljännes laajentaa ajattelua ideoinnilla muotoilun menetelmin (Boemin alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020)

Oletus siitä, että koulutettavat korkea-asteen tutkinnon suorittuaan olisivat valmiita astumaan suoraan työelämän vauhdikkaisiin rattaisiin, ilman käsitystä tai kokemusta urapolun vaatimuksista ja odotuksista on sama, kuin olettaisi ihmisen osaavan ajaa polkupyörällä ilman minkäänlaista harjoittelua. Työelämän tarpeet tulevaisuuden työntekijöiltä ovat tänä päivänä aiempaa laajempia ja monipuolisempia vaikkapa sadan vuoden takaiseen verrattuna. Nykypäivän työuria leimaavat monialaisuus, vaihtelevuus sekä jatkuvan oppimisen ja kehittymisen edellytys.

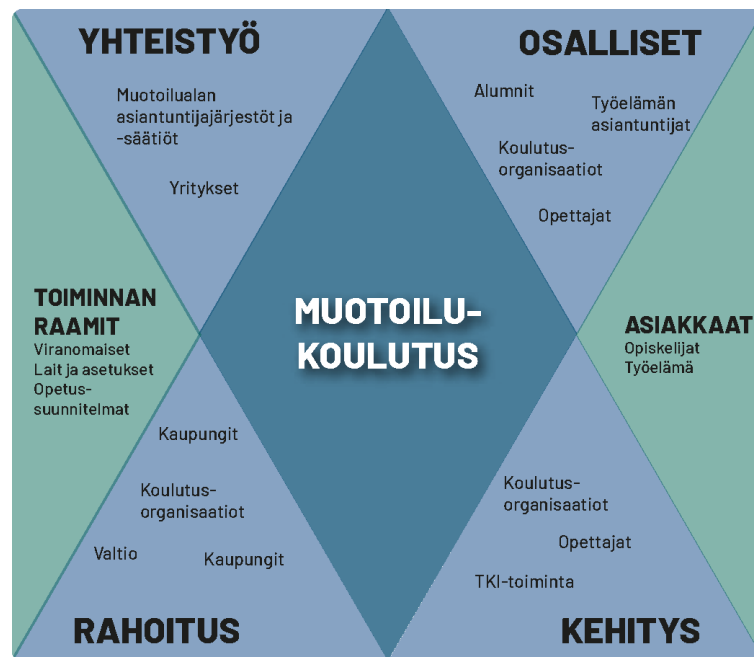
Oppilaitokset ja koulutusorganisaatiot ovat jo vuosien ajan tehneet merkittävää yhteistyötä työelämän kanssa. Vuonna 2018 päättynyt, HAMKin toteuttama *Ammatillisen opettajankoulutuksen uudistaminen* -hanke OPEKE on tarkastellut yhteistyön merkitystä ja erilaisia toteutustapoja (Sironen & Raudasoja, 2019). Yhteistyötä tarkastellaan neljässä eri pääluokassa (kuva 15 sivulla 31) , joista yhteistyö koulutuksen kehittämässä ja ennakoinnissa, sekä yhteistyö opetukseen liittyvissä tehtävissä ovat tämän työn kannalta merkävimmässä rooleissa.



Kuva 15. Korkeakoulujen ja yritysten työelämäyhteistyö:  
Työelämäyhteistyön neljä pääluokkaa (Raudasoja, 2018, s. 69)

Vaikka hanke keskittyikin pääasiassa yrityselämän ja jatkuvan kehittymisen teemaan, ovat sen johtopäätökset yhteistyöstä painoarvoltaan merkittäviä ja sellaisenaan sovitettavissa myös koulutuksen kehittämiseen. Muotoilun korkeakoulutus ei eroa työelämän odotuksilta ja vaatimuksilta muista aloista. Voisi jopa sanoa, että palvelukulttuurin vahvistuessa (Nuutinen, Lappalainen, Valjakka & Airola, 2013) luovuus ja muotoilun taidot ovat aiempaa suuremmassa nosteessa tulevaisuuden työntekijöitä rekrytoitaessa.

Muotoilukentän monipuolisuus on osa sen rikkautta. Muotoilun menetelmiä ja ajattelua voi kohdistaa tuotteisiin, palveluihin, erilaisiin prosesseihin tai esimerkiksi viestintään. Muotoilun voidaan sanoa tuovan yrityksille kilpailuetua erottautumalla markkinoilla, joissa viimeisin teknologia saavuttaa isoimmat toimijat pääsääntöisesti samaan aikaan. (Lindström, Nyberg & Ylä-Anttila 2006.) Palveluliiketoiminta on jatkuvasti kasvava osa yritysten liiketoimintastrategioita ja yksi merkittävimmistä keinoista vahvistaa kilpailukykyä kiristyvässä liike-elämässä. Tämä perustuu palveluiden tuotteita vaikeammalle kopioimiselle ja monistettavuudelle – palvelun käyttäjilleen luomaa arvoa voidaan pitää erittäin merkityksellisenä. (Nuutinen ym. 2013.)



Kuva 16. Suomalaisen muotoilukoulutuksen sidosryhmät (Ojaniemi 2020.)

Muotoilukoulutuksen sidosryhmäkartassa kuvataan koulutusyhteistyötä suomalaisesta näkökulmasta (kuva 16). Vaihtoehtoisia yhteistyömalleja voi löytyä esimerkiksi yksityisistä oppilaitoksista sekä niiden rahoitusmetodeista.

Tämän työn tuloksena olevan konseptin toiminnan vaikutukset yhteistyölle kaikkien sidosryhmien kesken tulevat osaltaan vahvistamaan edellä mainittua (Sironen ym. 2019) yhteistyön jatkumoa palvelumuotoilun keinoin rakennetulla ratkaisulla ja asiakasymmärryksellä.

#### 4.1 Minkälainen on tulevaisuuden muotoilijan työnkuva?

Muotoilualan ammattilaisten yhteisön Ornamon toimintakertomuksessa (2019) kuvataan muotoilualan liikevaihdon olevan loivassa nousussa. Tilanne on sittemmin vuoden takaisesta muuttunut, samalla kuin erikokoiset yritykset toimialasta riippumatta taistelevat olemassaolostaan viruspandemian seurauksena. Taloudelliset vaikeudet ja työttömyyden kasvu eivät kosketa yksin mitään tiettyä alaa, vaan tilanne on tämän työn kirjoitushetkellä maailmanlaajuisesti pääosin samanlainen.

Muotoilulla on kuitenkin vahva ja jopa kasvava jalansija tulevaisuuden työelämässä. Muotoilun menetelmiä ja ajattelutapaa integroidaan yhä enemmän luonnollisiksi osiksi liiketoimintaa, mikä näkyy muotoilijoiden työllistymisenä

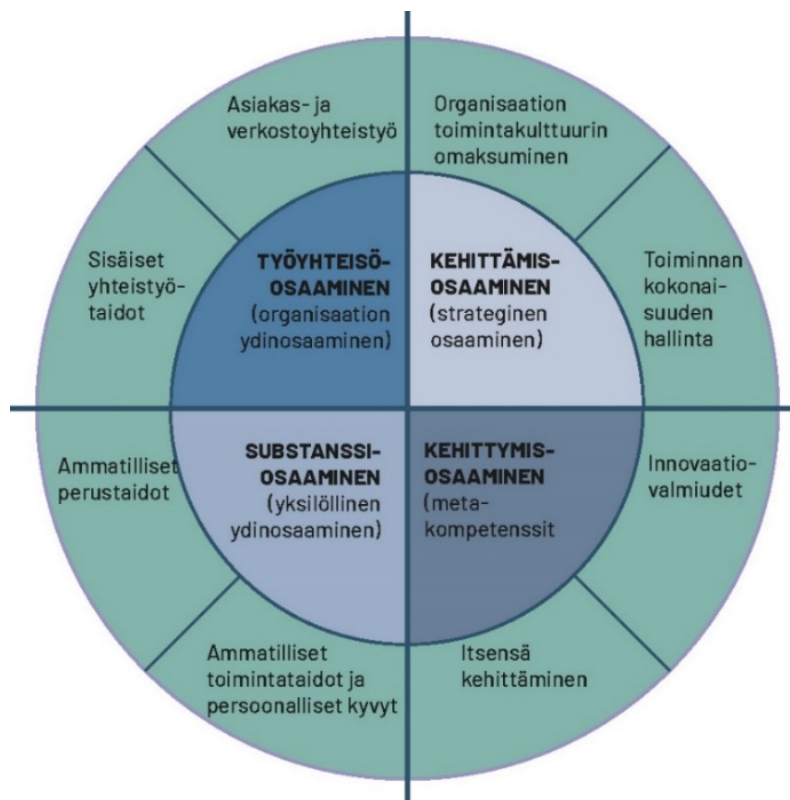


mitä erilaisimpiin yrityksiin ja tehtäviin. Kestävä kehitys ja vastuullisuus yritysten toiminnassa, tuotteissa ja palveluissa ovat teemoja, joiden parissa muotoilulla on iso rooli tulevaisuudessa.

Muotoilijan työnkuva tulee kuitenkin tulevaisuudessakin olemaan pirstaleinen, koostuen erilaisista ja eripituisista työsuhteista (Ornamo 2020.) Toisille tämän kaltainen työura sopii ja on mielekäs, kun taas osalle jatkuva epävarmuus aiheuttaa stressiä ja paineita toimeentulosta. Ornamon (2014) muotoilukoulutuksen murrosta käsittelevässä julkaisussa tutkittiin opetustehtävissä olevia muotoilijoita. Huomattava seikka oli, että yli 70% vastaajista toimi muotoilijan tai taiteilijan tehtävissä opetustyönsä ohella. Tästä voi päätellä, että opetustehtävät houkuttelevat, mutta muotoilija kaipaa myös omia, ammatillista osaamista vaativia ja ylläpitäviä tehtäviä opetustyön rinnalle.

Väitöskirjassaan *Praktinen diffuusio: Muotoilu asiantuntijuuden alueena ammatillisen identiteetin näkökulmasta* Petra Falin (2011) tutki asiantuntijuuden muodostumista ja määreitä muotoilun alalla. Tämän työn kannalta mielenkiintoista tutkimuksessa on etenkin näkökulma muotoilun korkeakoulutuksen kannalta. Falin (2011, 179) painottaa, että asiantuntijuuteen kasvaminen ja kehittyminen tulisi ottaa huomioon jo ennen koulutuksen alkua sekä itse opintojen rakenteessa. Falinin mukaan muotoilun asiantuntijatehtävissä toimivalta edellytetään kielellisten ja vuorovaikutustaitojen lisäksi oppimis- ja sopeutumiskykyä sekä taitoa hankkia, käsitellä ja arvioida erilaista tietoa. Edellä mainittujen taitojen lisäksi muotoilun asiantuntijalta edellytetään muotoilun sisällöllistä erityisosaamista. Tästä voidaan vetää johtopäätös, että pelkkä ammatillinen muotoiluosaaminen tai pelkkä tietotyössä pätevytyminen eivät yksinään riitä asiantuntijuuteen kasvamiseen muotoilun saralla.

Asiantuntijuuden saavuttaminen jossain tietyssä aihepiirissä vaatii tulevaisuuden työelämässä yhä laajempaa tietoa ja taitoa, niin yksilö- kuin työyhteisön tasolla. Helakorpi (2009) on jaotellut asiantuntijuuden eri osa-alueet työyhteisö-, kehittämis-, substanssi- ja kehittymisosaamiseen (kuva 17, sivulla 33). Muotoilukoulutus tarvitsee osaajia ja asiantuntijoita näiden eri osa-alueiden jokaiselta kulmalta.



Kuva 17. Asiantuntijuuden osa-alueet (Helakorpi, 2009, s. 7, alkuperäistä mukailien Ojaniemi 2020)

Ammatillisen korkeakoulutuksen opetustehtävissä merkittävintä asiantunte-  
musta tarvitaan haastatteluaineiston perusteella etenkin substanssiosaamisen  
alueelta, vaikka yksi kyselyaineiston kommentteista olikin *"Paras muotoilija on  
harvoin paras opettaja"*. Työelämä tarvitsee jatkuvasti kehittyviä osaajia posi-  
tiivisen muutossuunnan säilyttämiseen ja edistämiseen. Tässä tehtävässä luo-  
villa aloilla on aivan olennainen rooli toimia yhtenä suunnannäyttäjistä koulu-  
tuksen uusien ratkaisujen ja toimintamallien kehityksessä.

Emeritusprofessori, tutkija, kirjailija, ihmislähtöisen käytettävyyssuunnittelun  
asiantuntija Donald Norman käsittelee tulevaisuuden muotoilukoulutusta artik-  
kelissa *"Changing Design Education for the 21st Century"* (Meyer & Norman  
2020). Hän kiinnittää huomiota muun muassa siihen, kuinka vähän muotoili-  
joita on suurten yritysten johtoportaisissa. Tämä ei johdu muotoilijoiden kyvyttö-  
myydestä johtotehtäviin, vaan pikemminkin koko alan hajanaisuudesta suun-  
tauksien, näkemysten ja metodien osalta. Norman peräänkuuluttaa kurinalai-  
sia, profiloituneita koulutusratkaisuja perinteisten muotoilun ydinaiheiden li-

säksi. Yksi tärkeistä huomioista on muun muassa se, että muotoilijoilla on valtavasti annettavaa maailmalle, jos he vain saavat tarvittavat työkalut sen toteuttamiseen.

## 4.2 Korkeakoulutuksen ja työelämän sujuvampi yhteistyö

Sujuvampi yhteistyö kehittyvän työelämän ja tulevaisuutta ennakoimaan pyrkivän koulutuksen kesken on yhteinen päämäärä, jonka hyötyjä ei voi liikaa korostaa. Se, että tällä hetkellä jarruttavia tekijöitä löytyy nimenomaan tiedonkullussa, valtavaa vauhtia kehittyvässä yhteiskunnassa, informaatioaikakaudella, on itse asiassa mahdollisuus. Mahdollisuus sen takia, että keinot haasteiden ratkaisemiseen ovat jo olemassa, eikä niitä tarvitse keksiä uudestaan. Vertaisanalysoituissa verkostopalveluissa on jokaisessa hyviä ominaisuuksia, jotka sopivasti jalostettuna muotoilukoulutuksen tarkoituksiin palvelevat mainiosti.

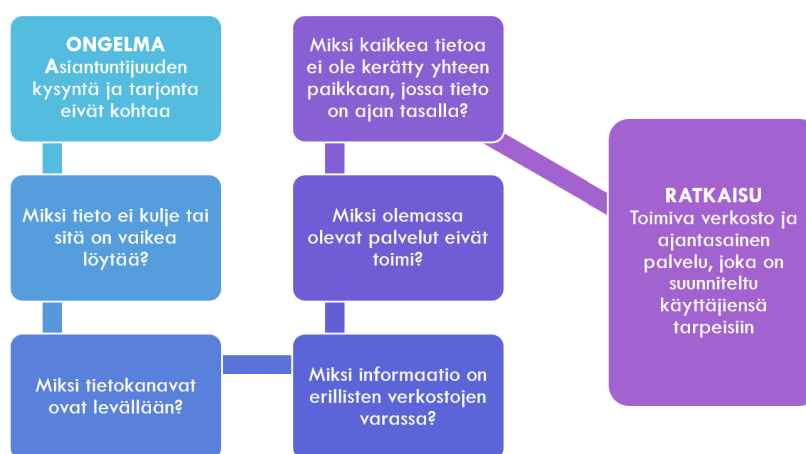
Tärkeää on myös hahmottaa, mitkä ovat yhteistyötä mahdollistavia tekijöitä erilaisten palveluiden tai verkostojen lisäksi, ja mikä saa korkeakoulumaailman ulkopuolella toimivat muotoilun asiantuntijat ylipäätään kiinnostumaan opetustyöstä ja ennen kaikkea jatkamaan siinä. Haastatteluaineisto toi tähän useita eri vastauksia, jotka kiteytyivät oikeastaan yhden teeman alle – iloon ja hyvään mieleen tiedon jakamisesta.

Kaikki haastatelluista asiantuntijoista kuvailivat tuntemuksiaan opettamisesta innostuksen kautta ja *”rakkaudesta lajiin”*. Nämä tunteet välittyivät hyvin erilaisista tilanteista, jossa opettaja pääsi jakamaan omaa osaamistaan siitä kiinnostuneille. Lähes kaikki opetustehtävissä toimineet kertoivat alun perin käytännössä *”ajautuneensa”* opetustehtäviin sattuman kautta. Näistä inspiroivista tunteista huolimatta kaikki eivät halua uusia opetustehtäviä – miksi? Vastauksia siihen, miksi jatko ei kiinnostanut, löytyi lähinnä turhautumisen ja ulkopuolisuuden tunteista.

Usea haastatelluista totesi opetukseen kuulumattoman selvittelytyön ja byrokratian olleen niin aikaa vievää ja työlästä, että se himmensi toimeksiannon positiivisia vaikutuksia. Turhautumisen tunnetta lisäsi vielä se, että ylimääräinen työ ei ollut palkallista työtä, vaan sinällään työtehtäviin liittyvää selvitystyötä piti tehdä omalla ajalla. Ulkopuolisuuden tunne puolestaan vaikutti sii-

hen, että sivutoimisena tuntiopettajana toiminut asiantuntija ei tuntenut päässeensä osalliseksi työyhteisöä. Joukkoon ja yhteisöön kuulumisen tarve on osa ihmisen sosiaalisia perustarpeita ja sen täytyminen ja toteutuminen vaikuttavat vahvasti yleiseen hyvinvointiin. (Nyyti ry 2020.)

Alla olevassa kuvassa 18 on pelkistettynä ajatuskulku ratkaisun löytämiseen käytetyn ”Viisi kertaa miksi” -metodin avulla. Tässä tutkimuksessa hankitun asiakas- ja käyttäjäymmärryksen pohjalta löytyi runsaasti avainominaisuuksia sujuvamman palvelualustan konseptin toteutukseen.



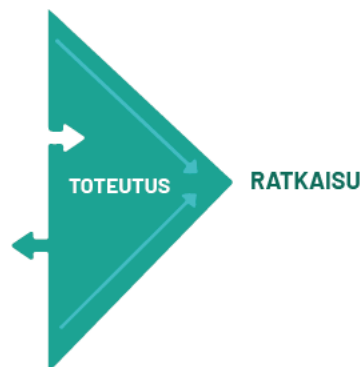
Kuva 18. Viisi kertaa miksi -metodin avulla päästiin lähemmäs ratkaisua (Ojaniemi 2020)

Vaikka konseptin ajatus sinällään on ilmeinen ja itsestään selvä, piilee sen arvo asiakkailleen siinä, että sisältö ja toteutus on suunniteltu nimenomaan potentiaalisia käyttäjiä kuunnellen. Business Finlandin julkaisussa ”Digitaalisen alustatalouden tiekartasto” on analysoitu digitaalisia alustoja ja niiden muutosajureita laajasti ja oppimisen alustaekosysteemin analyysi (liite 9, Viitanen ym. 2018, 117) kuvaa konseptin kehitystyön kannalta tärkeitä huomioitava seikkoja jatkokehityksen kannalta.

Palvelukonseptin elinkaarta ajatellen on syytä ottaa huomioon konseptin skaalautuvuus koulutustarpeiden yleisessä kontekstissa. Keskeisiä muutosajureita on määritelty neljä: *digiyhteiskunnan tarpeet, elinikäinen oppiminen, opetusreformit ja vapaavalintaisuus*. (Viitanen ym. 2018.)

## 5 PALVELUKONSEPTI

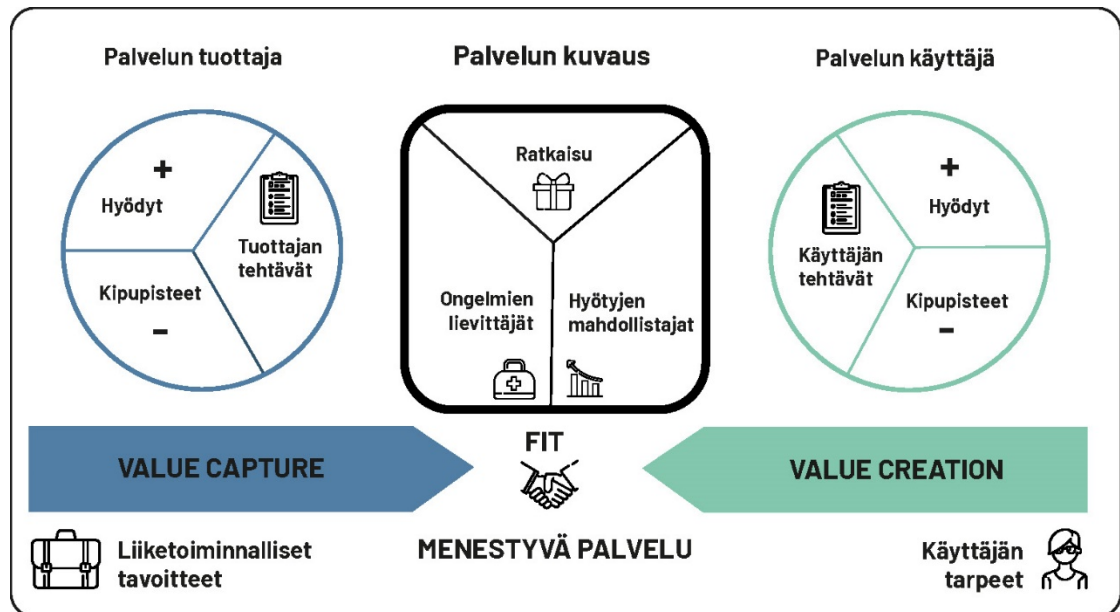
Tässä luvussa esitellään konsepti-idean sisältö sen eri näkökulmista. Palvelukonsepti esitetään tässä työssä karkean rautalankamallin tasolla, jota voidaan hyödyntää myöhemmässä vaiheessa. Muotoiluprosessin neljäs vaihe (kuva 19) kiteyttää ehdotuksen konseptin tasolla uuden toimintamallin luomiseksi korkeakoulujen käyttöön.



Kuva 19. Tuplatimanttimallin viimeinen neljännes kiteyttää ideat ratkaisuksi alkuperäiseen ongelmaan (Boemin alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020)

Palvelukonseptilla tarkoitetaan kehitteillä olevan palvelun raameja ja isompaa yleiskuvaa, jossa pienempiin yksityiskohtiin ei vielä oteta kantaa. (Tuulaniemi 2011, 191.) Yhteistyön edistämiseen ja tiedonkulun selkiyttämiseen tarkoitettua konseptin kehittämiseen ja hahmottamiseen soveltui erinomaisesti Fosbergin ja Säynäjäkankaan (2018, 113) kehittämä työkalu, jossa määritetään selkeästi palvelun rakenne sekä käyttäjälle tärkeän arvonmuodostuksen että liiketoiminnan kannalta.

Linjassa olevat liiketoiminnalliset tavoitteet yhdessä käyttäjilleen arvokkaan palvelukonseptin kanssa ovat edellytyksenä menestyksekkään ja elinkaareltaan pitkän palvelumallin luomisessa. Vaikka kyseessä onkin valtakunnallisen, julkisen koulutuksen järjestämiseen liittyvä palvelukonsepti, vaatii sen ylläpitäminen resursseja ja rahoitusta. Taloudellinen osa ratkaisusta on huomattavasti helpompi järjestää toimivalla suunnittelulla.



Kuva 20. Sofia Forsbergin ja Johanna Säynäjäkankaan kehittämä konseptointityökalu (2018) (alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020)

Palvelukonseptin tiivis ja selkeä kuvaus edellä mainitun olevan konseptointityökalun (kuva 20) avulla toimii käyttökelpoisena pohjana kehitystyön seuraavissa vaiheissa, joissa paneudutaan tarkemmin varsinaisen toteuttamisen yksityiskohtiin. Tämä oli selkeästi havaittavissa ideoiden selkiytymisen ja jäsentymisen kautta tämän työn konseptiin sovellettuna (liite 6).

Konseptin peruselementtejä ja toimintamallia hahmoteltaessa on syytä paneutua myös siihen, mistä hyvät käyttöliittymät koostuvat ja mitkä ovat niitä elementtejä, joita ei missään tapauksessa voi sivuuttaa. Minkälaiset ominaisuudet saavat potentiaaliset käyttäjät kiinnostumaan, innostumaan ja ottamaan palvelun käyttöönsä? Jotta palvelu ylipäätään houkuttelisi tutustumaan ja sitä myöten käyttämään sen toimintoja, on arvolupauksen ja toteutuksen oltava käyttäjilleen houkutteleva ja haluttava. (Stickdorn & Schneider 2011, 81). Siinä vaiheessa, kun käyttäjät on saatu tutustumaan palveluun, tulee aiemmin määritelly arvolupaus myös lunastaa palvelun hyödyllisyyden ja käytettävyyden kautta (Stickdorn ym. 2011, 82.)

Toimivalle konseptille löytyi haastatteluaineiston ja työpajojen perusteella selkeät toiveet ja raamit potentiaalisille, tuleville käyttäjille tärkeimmistä ominaisuuksista, jotka on kuvaan 21 sivulla 39.



Kuva 21. Palvelukonseptin tärkeimmät ominaisuudet ja suunnitteluajurit tutkimusaineiston pohjalta (Ojaniemi 2020)

Potentiaalisten käyttäjien viesti tärkeistä ja jopa ehdottomista suunnitteluajureista tuli esille työpajojen yhteydessä. Nämä ovat edellä kuvattujen arvoa lupavien ominaisuuksien mahdollistajia. Palvelun tulee tuottaa käyttäjilleen niin paljon arvoa, että he haluavat jatkaa sen käyttämistä ja kertoa siitä eteenpäin.

### 5.1 Mitä käyttökelpoiseen konseptiin tarvitaan?

Palvelukonseptin ydinajatus esitetään usein palvelupolun kautta, jossa on kuvattuna palvelun käyttäjien kontaktipisteet tai palvelutuokiot (Tuulaniemi 2011, 191) Tässä työssä kehitetty palvelukonsepti esitellään tulevaisuuden palvelupolun kautta (liite 5), jossa on nähtävissä ajatus siitä, minkälainen toimintamalli on suunnitteilla ja miten se ratkaisee tai helpottaa käyttäjiensä haasteita. Palvelun tulee toimia ajan tasalla olevana tietokantana ja alustana, joka helpottaa ja sujuvoittaa korkeakoulutasoisen ammattitaidon löytämistä ja kohdentamista kysynnän mukaan, toisin sanoen palvelun tulee olla merkityksellinen käyttäjilleen. Palvelun menestyksen edellytyksenä on vähintään käyttäjien tässä tutkimuksessa esille tulleiden päähaasteiden helpottaminen ja ratkaiseminen. Käyttäjän eteneminen palvelussa on hahmoteltu mallin tasolla liitteessä 6.

Isoimpaan, tiedon kulkuun perustuvaan ongelmaan palvelu vastaa käyttäjiensä avulla. Tiedot ja tietokanta ovat juuri niin ajantasaisia ja oikeellisia, kuin

mihin sen käyttäjät sitoutuvat. Sujuva vuorovaikutus käyttäjien kanssa on toiminnallisuuden näkökulmasta keskeisessä roolissa.

Byrokratian rattaisiin turhautumisen ongelmaan palvelu vastaa sitouttamalla sen käyttäjäorganisaatiot noudattamaan etukäteen sovittuja, tehokkaita ja suoraviivaisia toimintamalleja ja sopimuksia, jotka ovat etukäteen palveluun kirjautuneiden käyttäjien saatavilla. Palvelu tarjoaa yksityiskohtaiset, käyttäjäorganisaatioidensa laatimat perehdytysoppaat ja visuaaliset kuvaukset toiminnan askelista rekrytoitavien asiantuntijoiden käyttöön.

Resurssiongelmaan palvelu vastaa yllä kuvatuin keinoin, kohentamalla käyttäjien kykyä etsiä, löytää, rekrytoida, sitouttaa ja perehdyttää korkeakoulutuksessa tarvittavat asiantuntijat ja koulutusorganisaatiot innostavaan, jatkuvaan ja vakaaseen yhteistyöhön.

## **5.2 Palvelukonseptin käyttäjäryhmät**

Kehitystyön tässä vaiheessa muotoilun korkeakoulutuksen ja työelämän asiantuntijoiden välistä yhteistyötä sujuvoittava palvelukonsepti on kohdennettu muotoilun korkeakoulutusorganisaatiolle, sekä näiden tarvitsemille työelämän asiantuntijoille.

Pääasiallisia käyttäjäryhmiä on siis kaksi, mutta näiden ylätasoin käyttäjäryhmämäärittelyiden sisälle mahtuu monia erilaisia, organisaatioista ja niiden toimintamalleista riippuvaisia profiilin käyttäjiä. Kolmas mahdollinen käyttäjäryhmä on ulkopuoliset kaupallisen yhteistyön toimijat tai rahoittajat. Tämän käyttäjäryhmän mukana oleminen ja rooli tarkentuu palvelumallin rahoitussuunnitteluvaiheessa.

## **5.3 Konseptin liiketoimintamalli**

Liiketoiminnalliset edellytykset ja suunnitelma palvelulle on tarkemmin kuvattuna liitteessä 8 esitetyllä liiketoimintamallilla. Konseptin kannalta keskeisiä ratkaistavia asioita ennen seuraavaa kehityskierrosta ovat ratkaisut palvelun omistajuudesta, ylläpidosta ja rahoituksesta.



Jatkokehittäväksi mahdollisesti edetessään konsepti vaatii yksityiskohtaisen ja realistisen budjetin laatimisen viimeistään siinä vaiheessa, kun lopullinen toteutustapa on testattu ja hyväksytty. Sovellus- ja palvelukehitysprojekteja varten laadittavat budjetit ovat pienimmilläänkin kuusinumeroisista lukuja, ja niiden rahoitussuunnitelma tulee toteuttaa huolellisesti niin, että konseptin palveluus ja arvolutaus käyttäjilleen toteutuu mahdollisimman tehokkaasti ja palvelun elinkaari muodostuu riittävän pitkäksi.

#### 5.4 SWOT-analyysi

Palvelukonseptin suunnittelussa käytettiin myös liike-elämästä tuttua arviointimenetelmää (kuva 22), jossa hahmotellaan suunnitelman vahvuudet (strengths), heikkoudet (weaknesses), uhat (threats) ja mahdollisuudet (possibilities). (Opintokeskus Sivis s.a.)



Kuva 22. Konsepti-idean SWOT-analyysi (Ojaniemi 2020)

Analyysin avulla saatiin arvioutua konsepti-idean hyödynnettävyyttä, sekä siinä piileviä uhkia tai heikkouksia. Yllä olevan kuvan 22 analyysin tärkein kohta on heikkoudet: "palvelun arvo ja merkitys on riippuvainen käyttäjistään". Tämä kiteyttää konsepti-idean suurimman kysymysmerkin ja kulmakiven: kuinka saada käyttäjät innostumaan ja aktiivisesti käyttämään palvelua niin, että sen ydinajatus toteutuu? Vastaus tähän piilee toteutuksen onnistumisessa, brändin muodostamisessa ja palvelun markkinoinnissa. Käytännön ratkaisut esimerkiksi siitä, miten palvelu muistuttaa käyttäjiään tietojen ajan tasalla pitämisestä, tulee selvittää käyttäjätutkimuksen kautta.

## 5.5 Käytettävyys, käyttäjättestaus ja saavutettavuus

Onnistuneen käyttöliittymäsuunnittelun rooli palvelukonseptin toteuttamisessa ja sen arvon tuottamisessa käyttäjilleen on merkittävä. Krug (2014, 9) on määritellyt käytettävyyden selkeästi seitsemän ominaisuuden avulla (kuva 23), ja ne toimivat yhtenä osana konseptin suunnitteluajureista (*design drivers*) tässä palvelukonseptissa.

### Hyödyllinen

- Alusta palvelee käyttäjiensä niin, että siitä on konkreettisesti hyötyä ja apua tunnistettuun ongelmaan ja haasteisiin. Palvelu tuottaa arvoa käyttäjilleen tekemällä sen, mihin se on suunniteltu ja ylittäen odotukset.

### Helposti opittava

- Sivusto on tehty niin selkeäksi, että sitä ei tarvitse erikseen opetella käyttämään, vaan se ohjaa käyttäjiensä. Palvelu toimii myös riittävällä tasolla ennakoitavasti.

### Muistettava

- Käyttäjä muistaa jo ensimmäisen käyttökerran jälkeen mistä mikäkin asia löytyy.

### Vaikuttava

- Vähentää merkittävästi koulutuksen kohtaanto-ongelmaa lieventämällä sattumanvaraisuuden merkitystä henkilökohtaisissa ammatillisissa verkostoissa. .

### Tehokas

- Asiantuntijuuden löytämiseen kulutettu aika ja energia vähenevät merkittävästi ja asiantuntijoiden työnkuva tasapainottuu. Palvelu tuottaa käyttäjilleen arvoa selkeyttämällä työtehtäviä.

### Kiinnostava

- Käyttäjien määrän kasvaessa palvelusta tulee "must have" ja se ruokkii itse itseään kasvamalla.

Kuva 23. Käytettävyyden määritelmät palvelukonseptiin sovellettuna, Krugin (2014, 9) ajatusta mukaillen (Ojaniemi 2020)

Yllä mainittujen käytettävyyden määreiden lisäksi käytettävyyden lait, esimerkiksi "*Jakob's Law*" on syytä pitää mielessä. Jaakobin lain mukaan käyttäjät viettävät enemmän aikaa muilla sivuilla tai muissa palveluissa kuin kyseisessä. (Nielsen s.a.) Tämä on tulkittavissa niin, että palvelun tulee noudattaa yleisiä, totuttuja toimintaperiaatteita, jotta käyttäjän ei erikseen tarvitse miettiä ja opetella palvelun toimintaa. Edellä mainittujen suuntaviivojen lisäksi suunnittelua ohjaavat esimerkiksi ISO 9241-11 ja ISO 13407 -standardit (Jokela, Iivari, Matero & Karukka 2003), käytettävyyden määrittelyn ja sen suunnitteluun ohjenuorina.

Käyttäjättestaus on olennainen osa onnistunutta suunnittelua, oli sitten kyse tuotteesta tai palvelusta. Testauksella tehdään havaintoja siitä, miten hyvin suunnittelija on työssään onnistunut ja minkälaisia muutoksia tai parannuksia

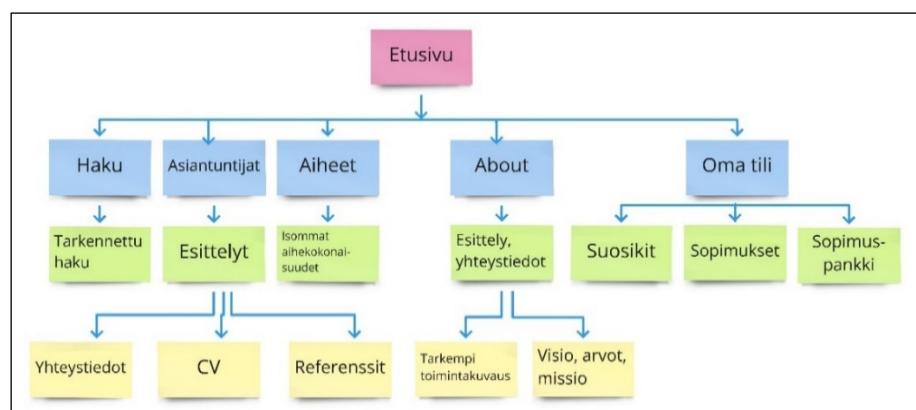
toteutukseen tarvitaan. (Moran 2019.) Tällaisia testauskierroksia tehdään useampia eri testaajien avulla, jotta saadaan mahdollisimman kattava kuva siitä, miten ihmiset suunnitellun palvelun ymmärtävät. Käyttäjätestauksen kolme päätavoitetta ovat (Moran 2019)

- Suunnitteluvirheiden löytäminen
- Parannus- tai kehitysmahdollisuudet
- Havainnot kohderyhmän tavasta toimia palvelun käyttötilanteessa

Käyttäjätestausta ja sen tarpeellisuutta voidaan ajatella myös niin, että se tuo esille ihmisten erilaiset tavat toimia. Taitavinkaan suunnittelija ei kykene ottamaan huomioon jokaisen potentiaalisen käyttäjän taitoja tai tapoja etsiä tietoa, ymmärtää ja hahmottaa erilaisia kokonaisuuksia.

## 5.6 Prototyyppi

Konseptitason prototyyppiin hahmoteltiin palvelun rakenne karkealla perustalla. Tarkempien yksityiskohtien suunnittelu on seuraavaan vaiheeseen kuuluva askel kehityksessä sen jälkeen, kun isoimmat suuntaviivat on käyttäjätestauksen kautta validoitu. Alla olevassa kuvassa 24 on hahmoteltu palvelun informaatioarkkitehtuuri, eli tapa, miten palvelun tieto on jäsenneilty ja organisoitu, suunniteltiin selkeyttä silmällä pitäen niin, että sen toteutuksessa huomiointiin yleiset, vakiintuneet palvelualustojen rakenteet Jaakobin laki (Nielsen s.a.) huomioiden.



Kuva 24. Palvelualustan informaatioarkkitehtuurin ensimmäinen vaihe (Ojaniemi 2020)

Konseptitasolla olleen suunnittelun haluttiin huomioivan käytettävyyks mahdollisimman laaja-alaisesti. Tämän tutkimuksen haastatteluaineiston perusteella tultiin siihen johtopäätökseen, että pelkistetty, selkeä, mahdollisimman vähän

mitään ”ylimääräistä” sisältöä tarjoava palvelu on se, mitä tällaiselta työelämään liittyvältä alustalta toivotaan. Palvelun tulee lunastaa lupauksensa tiedonkulun helpottajana, ei muuta.

*”Joka tuutista tulee kaikenlaista infokirjettä, artikkelia ja muuta säälää, sitä ei tarvitse enää yhtään lisää. Tietoa tulee liikaa, eikä kaikkeen jaksa perehtyä”* (Kommentti asiantuntijahaastattelusta)

Haastatteluiden perustella hankittu asiakasymmärrys toimi siis myös yhtenä tärkeimmistä suunnitteluajureista sisällön suunnittelussa. Palvelualustan prototyypin etusivu on hahmoteltu periaatteellisen rautalankamallin tasolla liitteessä 5 ja käyttäjän eteneminen palvelussa flowchartin eli vuokaavion avulla liitteessä 6.

## **6 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Tämä luku keskittyy tutkimuksen johtopäätöksiin, luotettavuuden arviointiin sekä jatkokehitysehdotusten esittelyyn ennen viimeisen luvun pohdintaa.

Tässä kehittämispainotteisessa toimintatutkimuksessa tarkastelun kohteena olleeseen muotoilun korkeakoulutuksen ja työelämän yhteistyön rakenteisiin perehdyttiin useasta eri näkökulmasta; koulutusorganisaatioiden, sivutoimisten tuntiopettajien, asiantuntijuuden määrittelyn sekä tulevaisuuden muotoilijan työnkuvan näkökulmasta. Tutkimus antoi laaja-alaista tietoa siitä, miten ja miksi yhteistyötä voisi edelleen kehittää ja jalostaa.

Suomalainen muotoilun korkeakoulutus elää jatkuvassa muutostilassa vauhdikkaasti kehittyvän työelämän ja yhteiskunnan osaamisvaatimusten rinnalla. Yhteistyötä koulutuksen ja työelämän kesken on tehty ansiokkaasti jo pitkään, ja tämä toimii hedelmällisenä kasvualustana entistä sujuvammille toimintatavoille.

Asiakasymmärryksen perustana toimineet haastattelut loivat selkeän kuvan siitä, että sujuvamman yhteistyön työkalulle ja ennen kaikkea selkeämmille toimintamalleille on vahva tarve, johon tämän työn tuloksena oleva palvelukonsepti vastaa.

## 6.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Yläkysymyksenä olleeseen *Miten koulutusorganisaatioiden ja työelämän asiantuntijoiden yhteistyö kehitetään nykyistä sujuvammaksi ja tehokkaammaksi?* ja sen tarkentaviin alakysymyksiin

- *Miksi ulkopuolisia asiantuntijoita tarvitaan korkeakoulutuksessa?*
- *Minkälainen on uusi toimintamalli, joka vahvistaa yhteistyötä?*

saatiin selkeitä vastauksia, jotka suurimmiksi teemoiksi kiteytettynä olivat tiedon kulun tehostaminen, byrokratian selkiyttäminen sekä resurssien kohdentaminen.

Vastauksena ensimmäiseen alakysymykseen käsitys ulkopuolisten asiantuntijoiden tarpeesta muotoilun koulutuksessa sai vahvistusta tutkimusaineiston perusteella. Hieman organisaatiosta riippuen muotoilun koulutusohjelmat käyttävät ulkopuolista työelämän asiantuntijuutta keskimääräistä enemmän tutkintoon johtavissa koulutusohjelmissa. Työelämän ajantasainen substanssiosaaminen on olennaista nopeasti kehittyvän teknologian (esimerkiksi biotuotemuotoilu, palvelumuotoilu, sisustusarkkitehtuuri, pelisuunnittelu) vauhdissa pysymisen kannalta. Tiivis yhteistyö hyödyttää myös työelämää niin, että tulevaisuuden osaamistarpeet pääsevät paremmin esille ja työnantajat saavat rekrytoida entistä taitavampia muotoilijoita.

Ymmärrys ja into muotoilun menetelmien hyödyistä, osana kehittyvän ja menestyvän yrityksen toimintaa, avaavat tulevaisuuden muotoilijoille erilaisia mahdollisuuksia luoda työuraa. Jatkossa muotoilijat eivät työllisty pelkästään suunnittelutoimistoissa tai itsenäisinä yrittäjinä, vaan osana mitä tahansa tulevaisuuteen katsovaa, menestyvää yritystä. Tulevaisuuden työelämä tarvitsee laajan, monipuolisen osaamisen hankkineita muotoilijoita, jotka ovat kiinnostuneita ja uteliaita oppimaan jatkuvasti lisää ja syventämään ammattitaitoaan.

Vastaukseksi toiseen alakysymykseen toimintamallista ja pääteemoiksi kiteytyneiden haasteiden ratkaisusta kehitettiin tässä tutkimuksessa ehdotus palvelukonseptista, joka konkretisoitui digitaalisena palvelualustana organisaatioiden ja ulkopuolisten asiantuntijoiden välillä. Palvelualustan pääasiallinen tehtävä on välittää tietoa molemmiin puolin, sekä avoinna olevista opetusmahdollisuuksista että opetustehtävistä kiinnostuneista muotoilun asiantuntijoista.

Sopimusteknisiin byrokratian haasteisiin palvelualusta vastaa konseptiin sisällytetyillä organisaatiokohtaisilla toimintamalleilla siitä, miten ulkopuolisen asiantuntijan sopimustekniset asiat etenevät ja missä aikataulussa. Näiden toimintamallien sisältämä informaatio vähentää aikaa vievää selvittelytyötä rekrytointiprosessin molemmilta osapuolilta. Organisaatiota suositellaan myös laatimaan selkeät, visuaaliset perehdytysoppaat talon ulkopuolelta tuleville asiantuntijoille käytössä olevista järjestelmistä ja toimintatavoista.

Resursseihin painottuneen kolmanteen päähaasteeseen palvelukonsepti tuo helpotusta tiedon kulkua parantamalla ja mahdollisuuksien mukaan palvelualustan suorittamalla rutiinitehtävillä esimerkiksi perehdytysmateriaalin lähettämisen muodossa. Työn pääasiallinen tutkimuskysymys siitä, miten nykyistä yhteistyötä voidaan kehittää sujuvammaksi sai vastauksen nykytilanteen selvityksen sekä palvelukonseptiehdotuksen myötä.

## **6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi**

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat laadullisten tutkimusmenetelmien keinoin kerätyn aineiston keruun todenmukaisuus, tutkijan kyky tulkita tehtyjä havaintoja sekä tutkijan oma näkökulma ja suhtautuminen tutkittavaan asiaan. (Kananen 2015, 352 - 353.) Luotettavuuden arvioinnin tärkeänä kriteerinä laadullisessa tutkimuksessa pidetään tutkimustulosten vastaavuutta tutkittavan ilmiön suhteen (Kananen 2015, 352 - 353; Vilkkä 2005, 158 - 160.) Tutkimuksessa käytetyt valinnat ja aineistonkeruumenetelmät on pystyttävä selkeästi perustelemaan. (Vilkkä 2005, 158 -160.) Tämän tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa on hyvä tarkastella aineistonkeruuta, käytettyä kirjallisuutta sekä tulkinnan vastaavuutta todelliseen tilanteeseen.

Lähdeaineisto on koostettu monipuoliseksi, ammatti- ja menetelmäkirjallisuuden pohjautuvaksi kokonaisuudeksi. Ammattiaineisto perustuu asiantuntijoiden kirjoittamiin julkaisuihin. Teemahaastatteluihin käsitellyt aiheet lähestyivät tutkimusaihetta monipuolisesti ja selkeästi ja haastatteluaineisto saturoitui haastatteluiden myötä. Aineistoa, sen keruuta ja koostumusta voidaan pitää luotettavana ja tutkimuksesta tehtyjä tulkintoja johdonmukaisina.

Tutkimuksen tulosta on vertailtu vastaaviin aiempiin tutkimuksiin konseptin kehittämistä ja näin saatu vahvistus tässä tutkimuksessa tehdyille tulkinnoille ja johtopäätöksille. Tässä tutkimuksessa kerättyä tietoa ja sen perusteella kehitettyä palvelukonseptia voidaan hyödyntää idean jatkokehityksessä mahdollisesti tarvittavan lisätutkimuksen pohjana.

### **6.3 Ehdotukset jatkokehitykselle**

Palvelualustan konsepti on otettu innostuneesti vastaan Finnish Design Academy -hankkeen keskuudessa. Idean jatkokehityksen suuntaan vaikuttavat sovellustekniset päätökset. Ratkaisut siitä, kuka palvelua hallinnoi, rahoittaa ja ylläpitää, vaikuttavat vahvasti palvelukonseptin eteenpäin viemiseen sekä sen elinkaareen.

Ylläpidolliset ratkaisut vaikuttavat vahvasti myös siihen, missä palvelu konkreettisesti sijaitsee. Onko se oma, erillinen alustansa, vai onko se liitännäisenä jossain olemassa olevassa kanavassa? Haastatteluaineiston perusteella tämä on vahvasti mielipiteitä jakava kysymys, joka vaatii lisäselvitystä.

Palvelun omistajuuteen ja ylläpitoon vaikuttavat myös tietosuojalait ja -asetukset. Käyttäjien on voitava luottaa siihen, että heidän antamaa tietoa käsitellään voimassa olevien lakien ja asetusten mukaisesti ja että he voivat itse vaikuttaa omiin esillä oleviin, palvelun muiden käyttäjien saatavilla oleviin tietoihin. Se, toteutuuko tämä tietosuojan ja datan omistajuuteen liittyvä kysymys aukottomasti palvelun ollessa liitännäisenä jossain olemassa olevassa globaalissa palvelussa, on tarkoin harkittava yksityiskohta kehityksen seuraavissa vaiheissa.

Palvelukonseptin seuraavien kehitysvaiheiden tärkeimpiä elementtejä ovat käyttäjättestaus, testipalautteen ja analyysin perusteella tehdyt päätökset konseptin sisällön kokonaisuudesta ja käyttöliittymästä sekä sovellustekniset ratkaisut.

## 7 POHDINTA

Palvelukonseptin kehittäminen on laaja kokonaisuus, jonka hahmottamiseen, jäsentelemiseen ja tarvittavan tiedon hankkimiseen on helppo uppoutua. Prosessi tämän opinnäytetyön tekemisessä on ollut työläs, mutta antoisa ja monen ideointi- ja kehittämistyöpajan tai -keskustelun tapaan mukaansa tempaava. Huomioon otettavia näkökulmia on lukuisia ja niistä on tämän työn yhteydessä käsitelty vasta murto-osa.

Olen tutkimusprosessin aikana löytänyt lukemattoman määrän kiinnostavia artikkeleita, lähdekirjallisuutta ja menetelmäteoksia, joiden pariin tulen palaamaan vielä moneen kertaan. Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut siis myös valtaisa oppimisen kokemus ja jos mahdollista, herättänyt entistä suuremman kiinnostuksen palveluiden kehittämistä ja muotoilua kohtaan.

Isoimpana haasteena oli ennakoarvioinnin mukaisesti aikataulut ja omat resurssit, mutta motivaatio työn tekemiseen kantoi onneksi näiden yli. Seuraavassa tutkimustyössä osaan kiinnittää näihinkin entistä tarkemmin huomiota.

Suurin anti tämän työn tekemisessä oli haastattelut ja niiden kautta ajatusten saaminen. Oli myös sangen inspiroivaa huomata, kuinka positiivisesti haastateltavat ja työpajojen osallistujat suhtautuivat tämän työn tekemiseen ja antoivat aikaansa haastatteluille. Näiden reaktioiden perusteella voidaan todeta, että ideoitu konsepti tulee tarpeeseen ja työn lopputulos Finnish Design Academy -hankkeen näkökulmasta on onnistunut.

Työ ylläpitää muotoilukoulutuksen laadun kehitysjatkuu ja tuo yhteiskuntaan erinomaisesti koulutettuja muotoilijoita myös tulevaisuudessa. Yhteiskunta tarvitsee jatkossa muotoiluosaamista enemmän kuin koskaan aiemmin.



## LÄHTEET

- Alkula, M. 2019. Suomalainen Hellon palkittiin kansainvälisessä palvelumuotoilukilpailussa jo neljättä kertaa. *Markkinointi & Mainonta*. Verkkolehti. Päivitetty 16.10.2019. Saatavissa: [https://www.marmai.fi/uutiset/suomalainen-hellon-palkittiin-kansainvalisessa-palvelumuotoilukilpailussa-jo-neljatta-ker-  
taa/e5557bf4-2bba-4449-8a58-1ac74f4b93fe](https://www.marmai.fi/uutiset/suomalainen-hellon-palkittiin-kansainvalisessa-palvelumuotoilukilpailussa-jo-neljatta-ker-<br/>taa/e5557bf4-2bba-4449-8a58-1ac74f4b93fe) [Viitattu 27.9.2020].
- Alustatalous. 2020. Digitaalisen Alustatalouden Käsitelmä. WWW-artikkeli. Saatavissa: <https://www.alustatalous.fi/alustatalous.html> [Viitattu 20.10.2020]
- Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/> [Viitattu 25.8.2020].
- Avoin tiede. 2018. Yhteiskehittäminen. WWW-artikkeli. Saatavissa: <https://avointiede.fi/fi/ajankohtaista/yhteiskehittaminen> [Viitattu 2.9.2020].
- Boemi, R. 2020. UX Process - Double diamond approach. WWW-julkaisu. Saatavissa: <https://dribbble.com/shots/14137511-UX-Process-Double-diamond-approach> [Viitattu 5.10.2020].
- Falin, P. 2011. Praktinen diffuusio: Muotoilu asiantuntijuuden alueena ammatillisen identiteetin näkökulmasta. Lapin yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20115241129> [viitattu 20.9.2020].
- Finnish Design Academy. 2020. WWW-sivusto. Saatavissa: <http://www.finnishdesignacademy.fi/> [Viitattu 24.9.2020].
- Helakorpi, S. 2009. Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. Osaaja.net. Pdf-tiedosto. Saatavissa: [https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja\\_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf](https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf) [Viitattu 15.9.2020]
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Jokela, T., Iivari N., Matero J., & Karukka, M. 2003. The standard of user-centered design and the standard definition of usability: analyzing ISO 13407 against ISO 9241-11. In Proceedings of the Latin American conference on Human-computer interaction (CLIHIC '03). Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 53–60. WWW-artikkeli. Saatavissa: <https://doi.org/10.1145/944519.944525> [Viitattu 25.10.2020].
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Koivisto, M. 2016. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 43 - 59.

Krug, S. 2014. Don't make me think, revisited: A common sense approach to web usability. 3. painos. Berkeley: New Riders.

Lindström, M., Nyberg, M. & Ylä-Anttila, P. 2006. Ei vain muodon vuoksi: Muotoilu on kilpailuetu. Helsinki: Taloustieto.

Meyer, M., & Norman, D. (2020). Changing design education for the 21st century. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*, 6 (March), 13-39. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.sheji.2019.12.002> [Viitattu 15.9.2020].

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – Yhteissuunnitteluja, empatiaa ja osallistamista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologian info, Teknova Oy, 21 - 41.

Miro. 2020. The online collaborative whiteboard platform to bring teams together, anytime, anywhere. Verkkoalusta. Saatavissa: <https://miro.com/index/> [Viitattu 23.10.2020]

Neogames. 2020. TÖIHIN PELIALALLE? WWW-sivusto. Saatavissa: <https://neogames.fi/fi/palvelut/toihin-pelialalle/> [Viitattu 20.10.2020].

Nielsen, J. s.a. Jakob's Law of Internet User Experience. Video. Saatavissa: <https://www.nngroup.com/videos/jakobs-law-internet-user-experience/> [Viitattu 24.10.2020].

Nuutinen, M., Lappalainen, I., Valjakka, T. & Airola, M. 2013. Arvioimalla oivalukseen: Opas matkalle palvelukulttuuriin. VTT Technical Research Centre of Finland. Pdf-dokumentti. Saatavissa: [http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/PKK\\_opas.pdf](http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/PKK_opas.pdf) [Viitattu 17.9.2020].

Nyyti ry. 2020. Tietoa teemasta: Ystävyys ja yhteisöllisyys. WWW-artikkeli. Saatavissa: <https://www.nyyti.fi/mielenterveyspaiva/tietoa-teemasta2020/> [Viitattu 24.10.2020].

Opintokeskus Sivis. s.a. SWOT-analyysi. WWW-artikkeli. Saatavissa: <https://www.ok-sivis.fi/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia/arvioinnin-tiedonkeruun-menetelmia/swot-analyysi.html> [Viitattu 19.9.2020].

Ornamo. 2014. Muotoilukoulutus murroksessa - Selvitys muotoilualan opettajien ja tutkijoiden työnkuvasta. Pdf-dokumentti. Saatavissa: [https://www.ornamo.fi/app/uploads/2015/12/Ornamo\\_muotoilukoulutus\\_murroksessa\\_web.pdf](https://www.ornamo.fi/app/uploads/2015/12/Ornamo_muotoilukoulutus_murroksessa_web.pdf) [Viitattu 16.9.2020].

Ornamo. 2019. Toimintakertomus 2019. Pdf-dokumentti. Saatavissa: [https://www.ornamo.fi/app/uploads/2020/04/ORNAMO\\_toke\\_korj.2019.pdf](https://www.ornamo.fi/app/uploads/2020/04/ORNAMO_toke_korj.2019.pdf) [Viitattu 16.9.2020].

Peltonen, L. 2020. Anna Valtonen: ”Design on jokapäiväistä iloa”. Ateneum, Kuukauden vieras -artikkeli. Saatavissa: <https://ateneum.fi/kuukauden-vieras/anna-valtonen-design-on-jokapaivaista-iloa/#> [Viitattu 21.9.2020].

Raudasoja, A. 2018. Ammatillisen koulutuksen työelämäyhteistyössä tapahtuu. Teoksessa Kukkonen, H. & Raudasoja, A., (toim.). Osaaminen esiin. Ammatillisen koulutuksen reformi ja osaamisperusteisuus. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Tutkimuksia 23. Pdf-tiedosto. Saatavissa: <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/A/23-Osaaminen-esiin.pdf> [Viitattu 19.10.2020].

Rönqvist, K. 2020. Kuuminta osaamista 2020. TEK-verkkolehti. Saatavissa: <https://lehti.tek.fi/tyoelama/kuuminta-osaamista-2020> [Viitattu 19.10.2020].

Sironen, J., Raudasoja, A. 2019. Ammattikorkeakoulujen työelämäyhteistyön kehittäminen työelämän näkökulmasta. HAMK Unlimited Journal 10.12.2019. WWW-artikkeli. Saatavissa: <https://unlimited.hamk.fi/amatillinen-osaaminen-ja-opetus/ammattikorkeakoulujen-tyoelamayhteistyon-kehittaminen> [Viitattu 22.10.2020].

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is Service Design Thinking – Basics – Tools - Cases. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum.

Viitanen, J., Paajanen, R., Loikkanen, V. & Koivistoinen, A. 2018. Digitaalisen alustatalouden tiekartasto. Valtioneuvoston kanslia, Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki: Innovaatorahoituskeskus Business Finland.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Muotoiluprosessin vaiheet. (Boemin alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020.)	10
Kuva 2. Finnish Design Academy -hankkeen päätavoite ja osallistajat. (FDA ReUnion 2020 materiaali, Emmi Putkonen)	11
Kuva 3. Kotkassa järjestetyn Paluu Tulevaisuuteen Design Hackathonin ilmoitusmateriaalia. (Suortti 2020.)	12
Kuva 4. Tutkimuksen käsittekartassa kuvataan konseptikokonaisuuden osatekijöitä ja niiden vaikutusta toisiinsa. (Ojaniemi 2020.)	14
Kuva 5. Koulutuksen ja työelämän yhteistyön kehittämisessä huomioitavia seikkoja työn viitekehyksessä. (Ojaniemi 2020.)	15
Kuva 6. Opinnäytetyön aikataulu vaiheittain (Ojaniemi 2020)	17
Kuva 7. Tuplatimanttimallin ensimmäinen neljännes laajentaa tietopohjaa alkuperäisestä tutkimusongelmasta (Boemin alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020)	18
Kuva 8. Kuvakaappaus Neogames-yhteisön sivuilta löytyvästä informaatiografiikasta (Neogames 2020)	21
Kuva 9. Työpajan antia toivotuista ominaisuuksista (Ojaniemi 2020)	24
Kuva 10. Post-it lapuille kerätyt ajatukset ja ideat ovat palvelumuotoilijan	24
Kuva 11. Havaittu ongelma tutkimuksen alkaessa (Ojaniemi 2020)	26
Kuva 12. Tuplatimanttimallin mukaan etenevän prosessin toinen vaihe kiteytyy tarkentuneeseen ongelmaan. (Boemin alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020)	27
Kuva 13. Tarkentunut ongelma koulutusjärjestelyiden haasteista. (Ojaniemi 2020.)	28
Kuva 14. Tuplatimantin kolmas neljännes laajentaa ajattelua ideoinnilla muotoilun menetelmin (Boemin alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020)	30
Kuva 15. Korkeakoulujen ja yritysten työelämäyhteistyö:	31
Kuva 16. Suomalaisen muotoilukoulutuksen sidosryhmät (Ojaniemi 2020.)	32
Kuva 17. Asiantuntijuuden osa-alueet (Helakorpi, 2009, s. 7, alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020)	34
Kuva 18. Viisi kertaa miksi -metodin avulla päästiin lähemmäs ratkaisua (Ojaniemi 2020)...	36
Kuva 19. Tuplatimanttimallin viimeinen neljännes kiteyttää ideat ratkaisuksi alkuperäiseen ongelmaan (Boemin alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020)	37
Kuva 20. Sofia Forsbergin ja Johanna Säynäjäkankaan kehittämä konseptointityökalu (2018) (alkuperäistä mukaillen Ojaniemi 2020)	38
Kuva 21. Palvelukonseptin tärkeimmät ominaisuudet ja suunnitteluajurit tutkimusaineiston pohjalta (Ojaniemi 2020)	39
Kuva 22. Konsepti-idean SWOT-analyysi (Ojaniemi 2020)	41
Kuva 23. Käytettävyyden määritelmät palvelukonseptiin sovellettuna, Krugin (2014, 9) ajatusta mukaillen (Ojaniemi 2020)	42
Kuva 24. Palvelualustan informaatioarkkitehtuurin ensimmäinen vaihe (Ojaniemi 2020)	43

**Teemahaastattelun aiheet - organisaationäkökulma**

Rooli koulutuksen järjestämisessä  
Eri opettajien määrä oman organisaation koulutuksissa  
Ulkopuolisten opettajien tarve  
Erityiset hankaluuksia tuottavat opintojaksot  
Omat keinot löytää tarvittava opetusresurssi  
Tiedon ylläpito  
Tiedon kulku  
Käytetty työaika / resurssit, Tehtävät  
Vaatimukset opettajalle  
Tilanteen pysyvyys/vaihtelu  
Jälkipuinti  
Hankaluudet  
Mitkä seikat helpottaisivat koulutuksen järjestelyitä?  
Mikä olennaisinta?  
Vapaa sana

**Teemahaastattelun aiheet - asiantuntija**

Oma osaamisala  
Opetuskokemus  
Syy hakeutua opettamisen pariin  
Fiilikset opettamisesta  
Haasteet opettamisessa  
Sovittaminen muuhun työelämään  
Omat kanavat  
Sopimusasiat  
Tekijänoikeudet  
Mitkä seikat helpottaisivat yhteistyötä?  
Vapaa sana

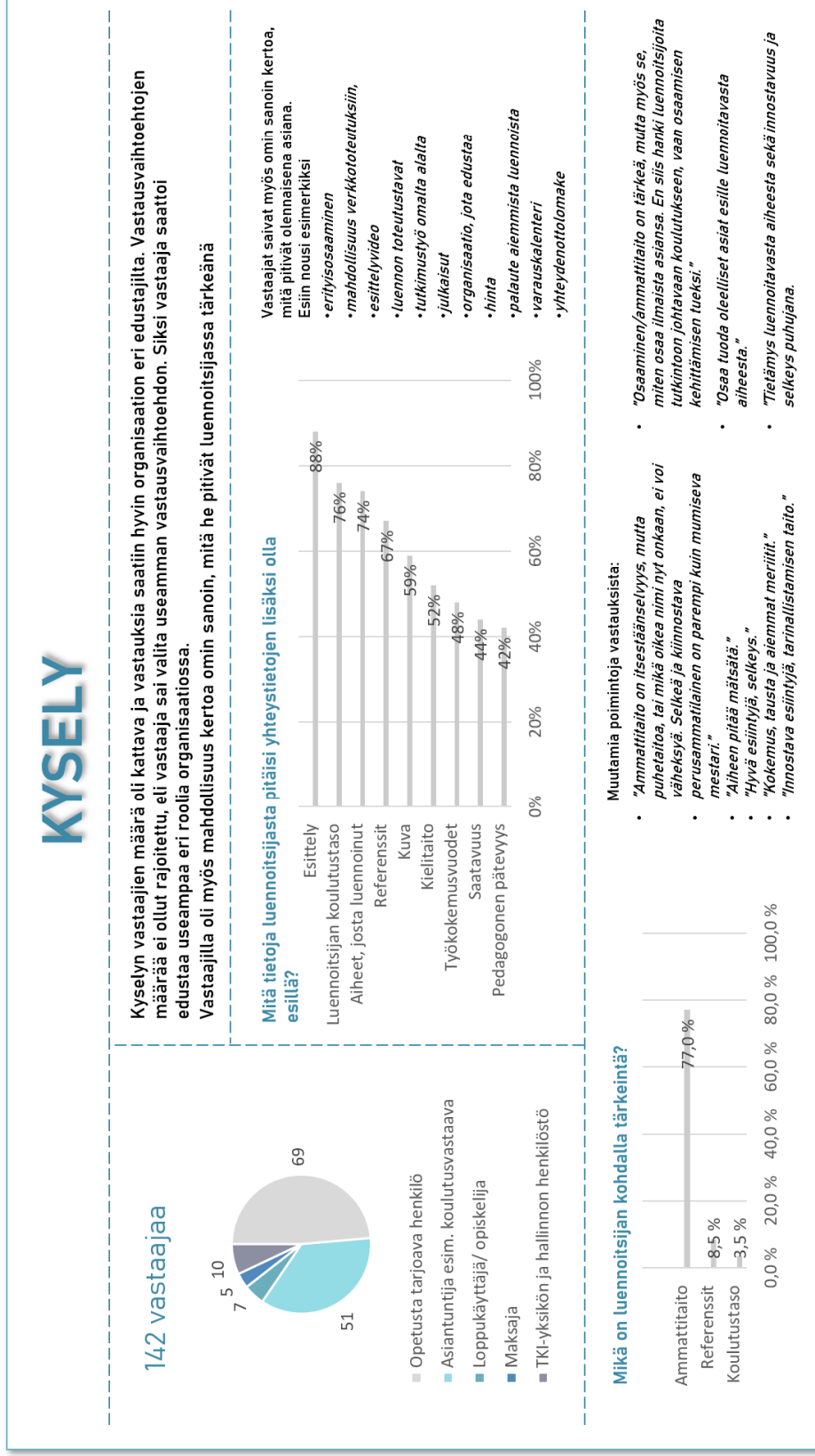
**BENCHMARKING**

- AcademicWork
- Adecco
- aTalent
- Barona
- Biisoni
- Bolt
- Brella.io
- Eezy
- Eilakaisla
- Executivespeakers.com
- FinnishDesigners
- Kuntarekry
- LinkedIn
- LUT Alumnit
- Manpower
- Monster
- Neogames
- Oikotie
- Osaajafoorumi
- Osaajapankki
- Premierespeakers.com
- Professoriliitto
- Puhujatori
- Rakentajan ABC Osaajapankki
- Speakers's Forum
- StudentWork
- Taikusydän
- TE-palvelut
- Työnhakuveturi.fi
- Työmarkkinatori
- Uratehdas
- Valtiolle.fi
- Werks.fi

Erilaisia työpaikkojen tai osaajien välitykseen suunniteltuja sivustoja ja palveluita tarkasteltiin seuraavien kriteereiden mukaan yhteensä 33. Helsinki Design Schoolin sivustoon perehdyttiin myös opetuksessa toimivien asiantuntijoiden osalta.

- Palvelun käytettävyys
- Selkeys
- Hakutoiminnot
- Yhteydenoton helppous
- Oman tiedon hallinta

## Ensimmäisen verkkokyselyn tulokset kiteytettynä



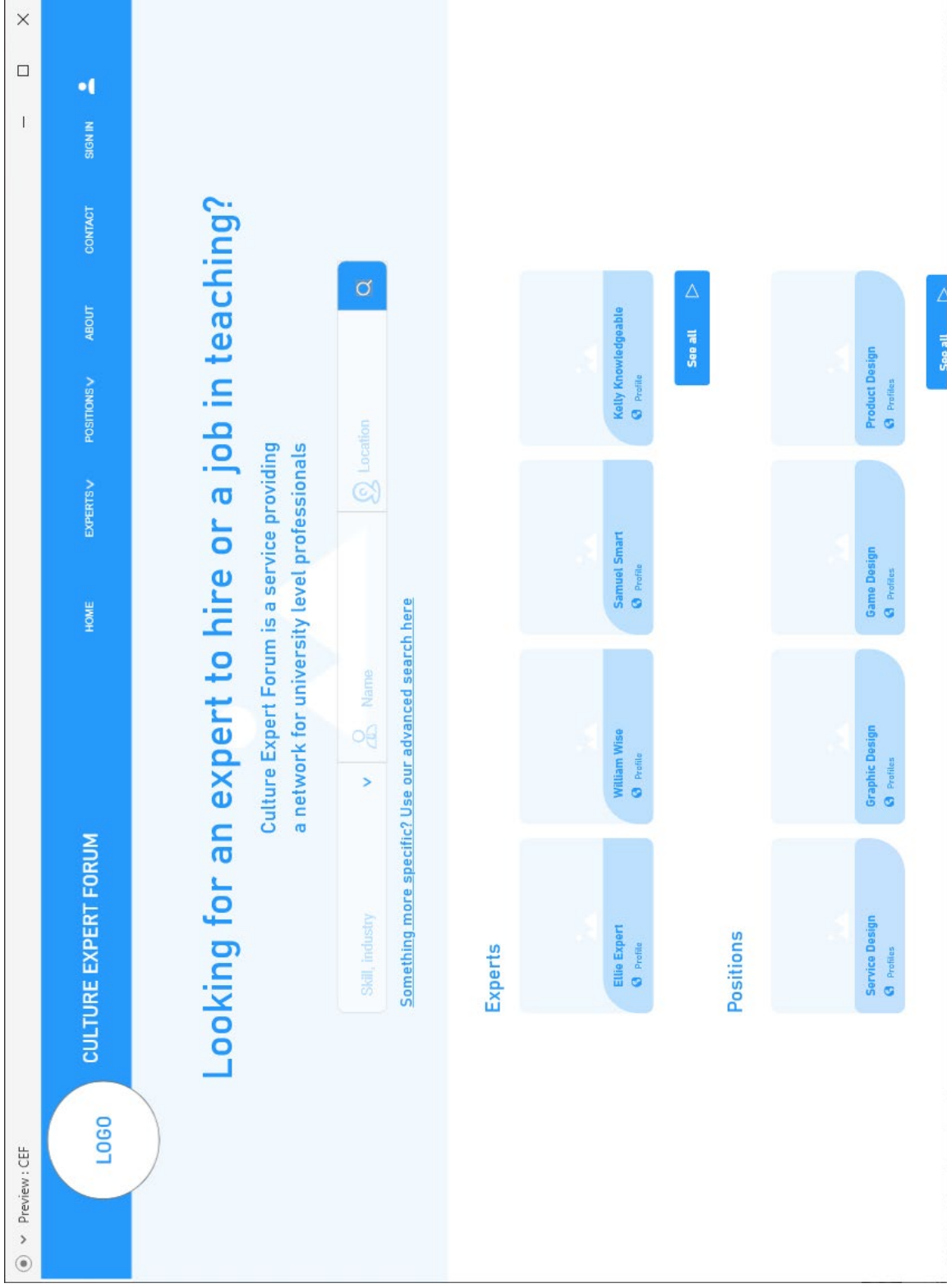
## Kyselyn vastausten kiteytys ja visualisointi Kati Silvennoinen 2020

## Tulevaisuuden palvelupolku organisaation näkökulmasta

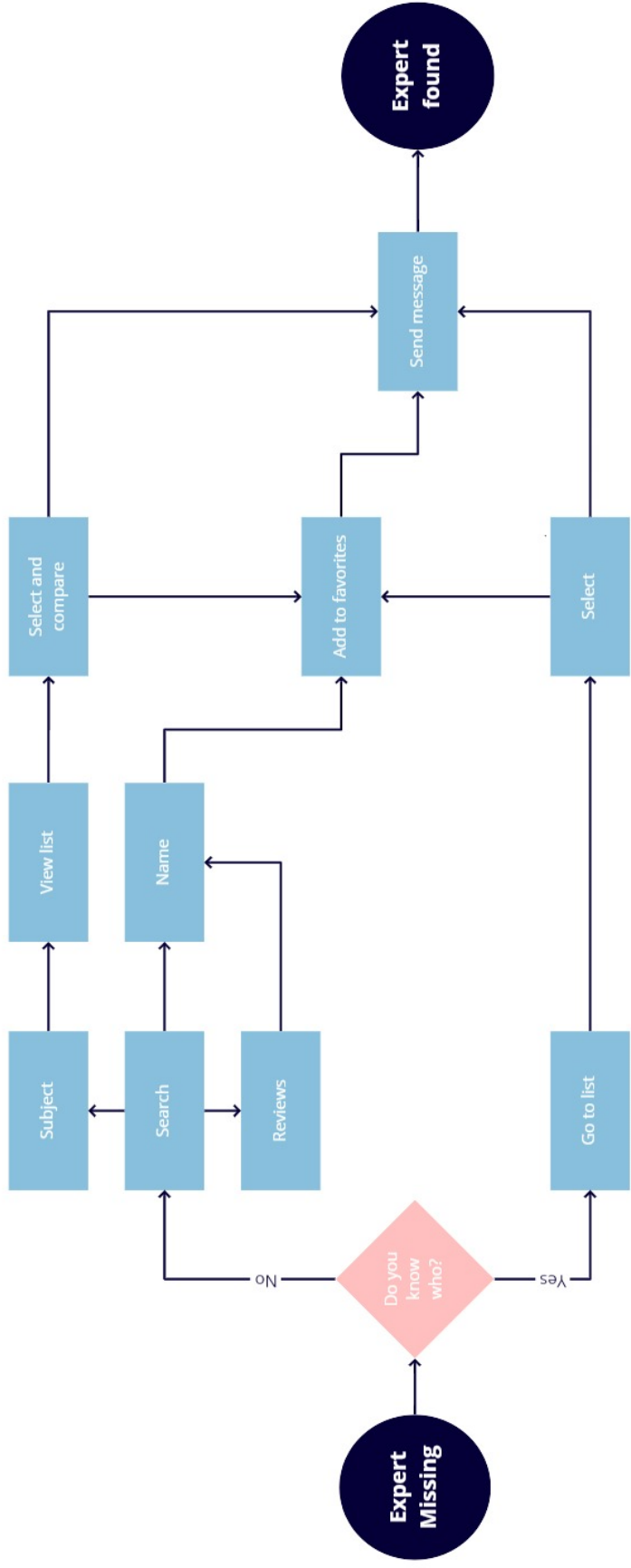




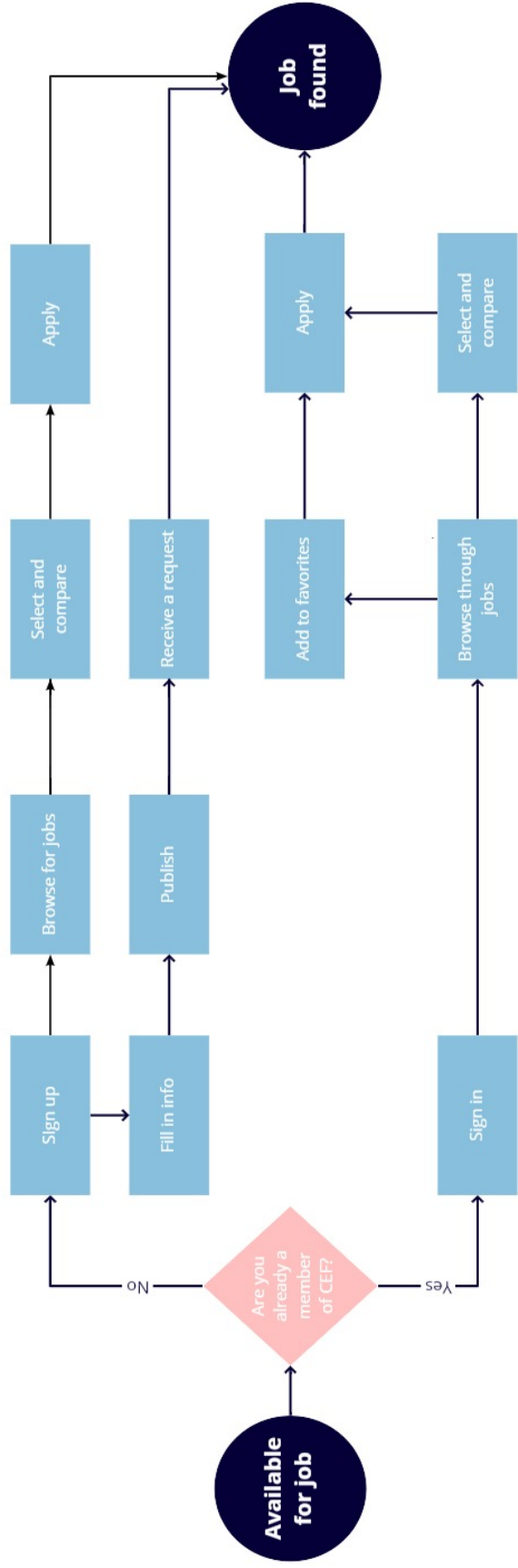
## Prototyypin laskeutumissivun rautalankamalli



### Prototyypin flowchart organisaatiokäyttäjän näkökulmasta

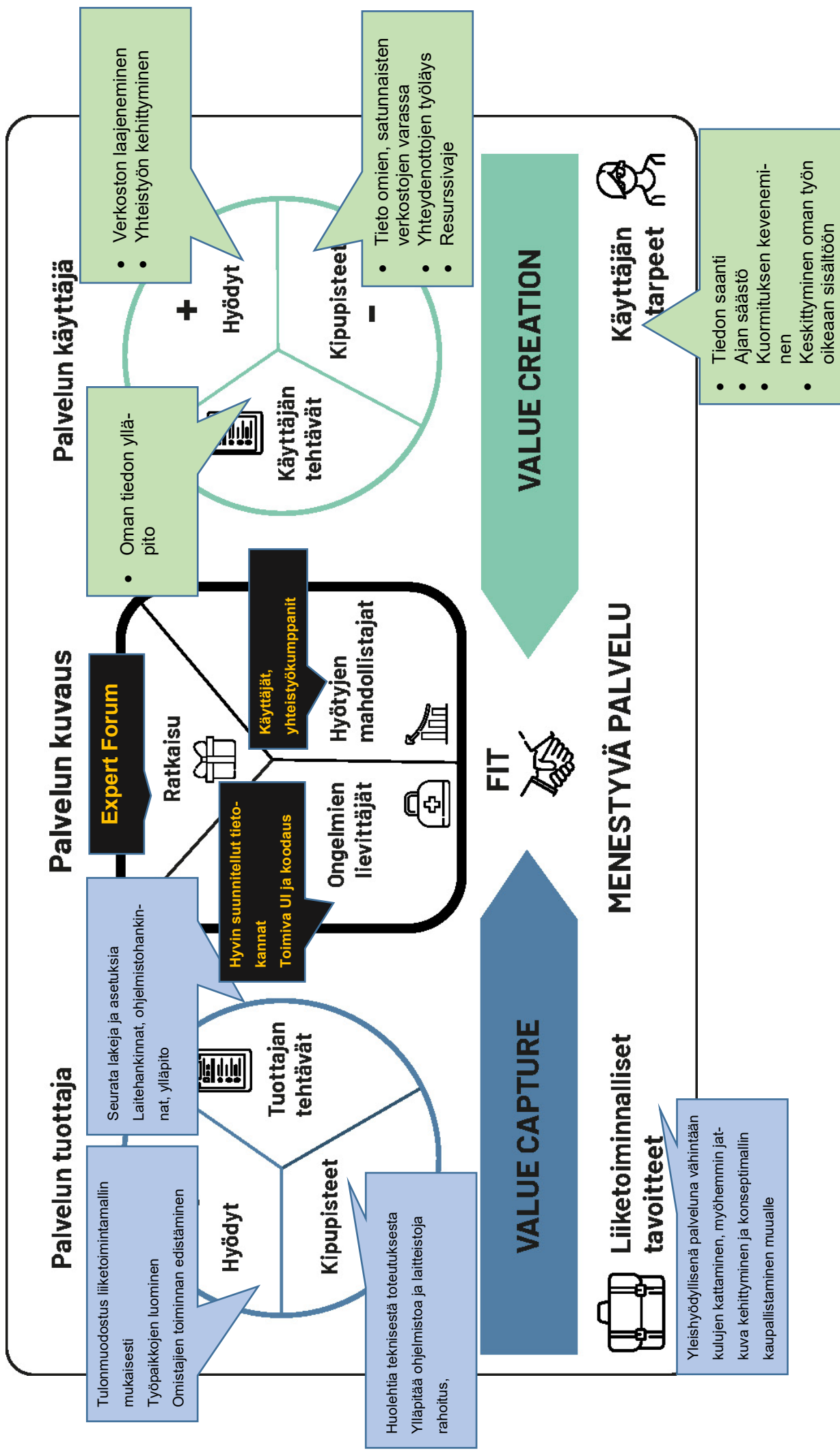


### Prototyypin flowchart asiantuntijan näkökulmasta



# LIIKETOIMINTAMALLI

Yhteistyökumppanit	Avaintoiminnot	Arvolupaus	Asiakassuhteet	Asiakassegmentit
<p>Opetusviranomaiset</p> <p>Ohjelmiston koodaajat</p> <p>Sivuston ylläpitäjä</p> <p>Rahoittajat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kattavan asiantuntijadatan kerääminen yhteen paikkaan, tiedon ylläpito ja päivittäminen</li> <li>Osaamisen tarpeen esille tuominen asiantuntijoille niin, että kysyntä ja tarjonta löytävät toisensa</li> <li>Selkeiden toimintamallien stabilointi osaksi korkeakoulutusjärjestelmää</li> </ul>	<p><b>Alusta toimii ajan tasalla olevana tietokantana ja alustana, joka helpottaa ja sujuvoittaa korkeakoulutusoisen ammattitaidon löytämistä ja kohdentamista opetustarkoituksiin.</b></p>	<p>Itsepalvelu</p> <p>Avustettu palvelu</p> <p>Yhteistyö</p>	<p>Asiantuntijat</p> <p>Koulutusorganisaatiot</p> <p>Yritykset</p> <p>Loppukäyttäjät</p>
<b>Tiedon lähteet</b>				
<p>Koulutusohjelmat</p> <p>Koulutusjärjestelmät</p> <p>Asiantuntijoiden ja organisaatioiden ilmoittamat tiedot</p>			<p><b>Kanavat</b></p> <p>Oma alusta</p> <p>Finnish Design Academy</p> <p>Yhteistyökumppaneiden kanavat</p>	
<b>Kulurakenne</b>		<b>Tulonmuodostus</b>		
<p>Koodaajien palkkiot</p> <p>Verkkoalustan kulut</p> <p>Markkinointikulut</p>	<p>Ylläpitäjien palkkiot</p> <p>Palvelintila</p>	<p>Julkinen rahoitus</p> <p>Välityspalkkiot, Sopimuspalkkiot</p> <p>Mainostulot</p>		



## ASIAKASARVON LUOMINEN / KYSYNTÄ

- Asiakkaat / palvelunkäyttäjät**
- Tarjonnan kasvu
  - Omaehtoinen opiskelu
  - Oppimisdata
  - Jatkuva osaamisen kehittäminen
  - Vertailutieto
  - Etä- ja rinnakkaisopiskelu
  - Sertifiointi
  - Palvelutieto (tarjonta ja käyttö)

- Opettajat, kouluttajat ja asiantuntijat**
- Opiskelijaprofiilit
  - Tiedon saatavuus
  - Oppimisprofiilit
  - Erikoistumistarpeet
  - Vertailudata
  - Skaalaaminen
  - Oppimisympäristöt
  - Avoimet arvostelut

- Oppilaitokset / palveluntarjoajat**
- Online koulutukset ja opiskelu
  - Koulutusnäätäily
  - Mitattavuus/vertailudata
  - Tehostaminen
  - Oppimisen optimointi
  - Pelillistäminen
  - Julkinen vs. yksityinen tarjonta
  - Online sertifiointi

- Sisältöjen/palveluiden tekijät ja välittäjät**
- Uusimisen nopeuttaminen
  - Oppimislustaratkaisut
  - Sisältöjen digitalisointi
  - Jakelun kehittäminen
  - AR/VR/MR sisällöt
  - Oikeuksien hallinta
  - Uudet digitaaliset sisällöt
  - Dataintegroattori/palvelut

- Julkisen sektorin toimijat**
- Laadunseuranta
  - Osaamistarpeiden määrittely
  - Rahoittaminen
  - Perustason turvaaminen
  - Ennakointi
  - Koulutustaso ja kattavuus
  - Mittarit ja vertailu
  - Koulutustarjonnan tieto

## Oppimisen ALUSTAEKOSYSTEEMI



## TUOTANNONTEKIJÄT

- Data-aineistot, -virrat ja -varannot**
- Datakeskukset, pilvet ja palvelinfarmit
  - Open source, Creative Commons
  - Etäratkaisut
  - Avoimet rajapinnat
  - Botit ja agentit
  - Palveluarkkitehtuurit
  - Tekoäly
  - Protokollat (verkot)
  - AR/VR
  - Blockchain
  - Analytiikka
  - Visualisointityökalut

- Data-aineistot, -virrat ja -varannot**
- Avoin tieto ja data
  - Oppikäyttäytyminen
  - Asiakaastiedot
  - Arvosanakehitys
  - Kouluttajatiedot
  - Valmistumis-%
  - Vertailutiedot
  - Oppimismenopaus
  - Oppimisprofiilit
  - Arkiotot
  - Oppijaprofiili
  - Kehitys ja trendit
  - Opiskeluulustat
  - Käyttödada
  - Opiskelijarekisterit
  - Jälkiseuranta
  - Oppimateriaalikirjastot
  - Viittausdata

- Reaaliaikaisen ja digivaratulojen yhdistelmät**
- Koulut, yliopistot
  - Ohjelmistot
  - Oppimisympäristöt
  - Opetusmateriaalit
  - Opettajat, kouluttajat
  - Mittaukset, kyselyt
  - Sertifiointi
  - Akkreditoinnit
  - Arvioinnit
  - Pedagogiikan osaaminen
  - Päätelaitteet
  - Oppimis- ja jakeluulustat

## KESKEISET MUUTOSAJURIT

- Digiyhteiskunnan tarpeet
- Elinikäinen oppiminen
- Opetusreformit
- Vapaa-vallintaisuus

Oppimisen alustaekosysteemi julkaisussa Digitaalisen alustatalouden tietkartasto (Viitanen ym. 2018)