



Kohti yksilöllisempää opintopolkua - opintojen henkilökohtaistaminen Case: Laurea Lohja

Granström, Sini

2013 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Kerava

Kohti yksilöllisempää opintopolkua - opintojen henkilö-
kohtaistaminen

Case: Laurea Lohja

Granström Sini
Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen
Käyttäjäkeskeinen suunnittelu
Opinnäytetyö, YAMK
Huhtikuu, 2013

Granström, Sini

**Kohti yksilöllisempää opintopolkua -
opintojen henkilökohtaistaminen Case: Laurea Lohja**

Vuosi

2013

Sivumäärä

97

Tämän ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mikä on Laurea Lohjan opiskelijoiden ja henkilökunnan näkemys siitä, mitä on opintojen henkilökohtaistaminen, millaisia työvälineitä kampuksella on käytössä ja kuinka niitä käytetään/tulisi käyttää. Tavoitteena oli palvelumuotoilun menetelmin edelleen kehittää Laurea Lohjan kampuksen liiketalouden ja hoitotyön opiskelijoiden palvelupolkua vastaamaan tehokkaammin sekä kampuksen, että sen opiskelijoiden tarpeisiin. Tavoitteena oli, että palvelupolun avulla kampuksen opiskelijoiden ja sen henkilökunnan on helpompi suunnitella opintojen suoritusta entistä joustavammin ja tehokkaammin. Palvelupolkuna on käsitelty opiskeluaikaa Lohjan Laureassa.

Palvelupolkua suunniteltiin ja kehitettiin tässä opinnäytetyössä vain sen ydinpalvelun osalta eli siitä, kun opiskelija aloittaa opintonsa, aina hänen valmistumiseensa asti. Tavoitteena oli kuvata opiskelijoiden ja henkilökunnan näkemys palvelupolusta ja siihen liittyvistä palvelutuokioista ja kontaktipisteistä.

Teoreettinen viitekehys rakennettiin käyttäjälähtöisen suunnittelusta, palvelumuotoilusta sekä oppimisteorioista. Teoreettisen viitekehyksen lähdemateriaaleina käytettiin alan tietokirjallisuutta, artikkeleita sekä sähköisiä dokumentteja. Opinnäytetyön päälähteinä käytettiin Sandersin & Stappersin, Mattelmäen sekä Couragen & Baxterin käyttäjälähtöistä suunnittelua koskevia teoksia, Stickdornin & Sneiderin, Miettisen & Koiviston sekä Tuulaniemen ja Moritzin palvelumuotoilun teoksia. Oppimisteorioita on käsitelty Tynjälän teosten myötä.

Lähestymistapana oli toimintatutkimus ja tutkimusote kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelmien valinta tehtiin tukemaan tutkimukselle esitettyjä tavoitteita. Tutkimusmenetelminä käytettiin yhteissuunnittelua, fokusryhmähaastattelua, teemahaastattelua, persoonia ja palvelupolkua.

Työlle asetetut tavoitteet saavutettiin odotusten mukaisesti. Opiskelijoiden palvelupolku kuvattiin sekä kirjallisesti, että graafisesti esitettynä. Palvelupolku kuvaa, kuinka opiskelijoiden opintopolun tulisi heidän eli käyttäjien, sekä kampuksen henkilökunnan mielestä edetä opintojen alusta aina valmistumiseen saakka. Palvelupolku kuvaa palvelutuokiot, sekä palvelun kontaktipisteet ja näin ollen polku toimii hyvänä ohjeena sekä kampuksen henkilökunnalle, että opiskelijoille opintoja suunniteltaessa.

Opinnäytetyön jatkotutkimusaiheeksi esitetään vain opiskelijoille suunnattua tutkimusta, jossa kartoitetaan opintopolun rakentumista entistä voimakkaammin opiskelijoiden näkökulmasta.

Asiasanat: käyttäjäkeskeinen suunnittelu, palvelumuotoilu, palvelupolku, opintopolkua

Laurea University of Applied Sciences

Laurea Kerava

Master's Degree in Entrepreneurship and Business, User-Centred Design

Abstract

Granström, Sini

**Towards more individualised study path -
study personalization Case: Laurea Lohja**

Year	2013	Pages	97
------	------	-------	----

The purpose of this Master's thesis was study what is the vision of the student and personnel of Laurea Lohja campus about studies personalization, what kind of tools there is in use and how these tools are used and should be used. The aim was to further the development of customer journey with service design methods in Lohja campus administration and nursing students to respond more efficiently to the needs of campus and its student's needs. The aim was that in the future, it would be easier for students and personnel to plan studies more flexibly and efficiently. The concept of a customer journey refers to the study time in Laurea Lohja.

In this thesis customers journey was designed and developed only concerning its core service from beginning until graduation. The aim was to describe student and personnel points of views about customer journey, service moments and service touch points.

The theoretical frame of the thesis is based on user-centered design, service design and learning theories. The main sources are user-centered design books by Sanders & Stappers, Mattelmäki and Courage and Baxter, service design books by Stickdorn & Sneider, Miettinen & Koivisto, Tuulaniemi and Moritz. Learning theories are based on books by Tynjälä.

The study is carried out as an action research project. The research method was qualitative. Research methods were chosen to support of aims of this thesis. Research methods were co-design, focus groups interview, personas and customer journey.

The target set of this thesis was achieved according to expectations. Customer journey was described both literally and graphically. The customer journey describe's how student's study path should proceed from student and personnel point of view from beginning till graduation. Customer journey presents service moments and service touch points and therefore the journey operate as instruction for the personnel and students of campus when their studies are planned.

As a follow up research proposal it was suggested that the study path would be planned only by students. Then it would be designed from student's point of view more.

Keywords User-centered design, Service design, Customer journey, Study Path

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Opinnäytetyön tausta	7
1.2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite.....	8
1.3	Tutkimusnäkökulma	8
1.4	Tutkimuskysymykset	10
1.5	Rakenne	10
2	Laurea-ammattikorkeakoulu	11
2.1	Esittely.....	11
2.2	Opetus ja opinnot.....	11
2.3	Lohjan kampus	12
3	Käyttäjäkeskeinen suunnittelu	12
3.1	Käyttäjäkeskeisen suunnittelun määritelmä	12
3.2	Käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmät	13
4	Palvelumuotoilu	15
4.1	Palvelumuotoilun määritelmä	15
4.2	Asiakaskokemus	18
4.3	Palvelupolku	21
4.4	Palvelutuokio	21
4.5	Kontaktipisteet.....	22
4.6	Palvelumuotoilun prosessi.....	23
4.6.1	Understanding - ymmärrä.....	23
4.6.2	Thinking - Pohdi	23
4.6.3	Generating - kehitä	24
4.6.4	Filtering - seulo.....	24
4.6.5	Explaining - selitä	24
4.6.6	Realising - toteuta.....	24
4.7	Palvelumuotoilun hyödyt	25
5	Oppimiskäsitykset	26
5.1	Behavioristinen oppimiskäsitys	26
5.2	Kognitiivinen oppimiskäsitys	27
5.3	Konstruktiivinen oppimiskäsitys	27
5.4	Pragmatistinen tietoteoria	28
5.5	Motivaation merkitys oppimisessa	29
6	Tutkimusmenetelmät.....	29
6.1	Laadullinen tutkimus.....	30
6.2	Tutkimuksen kohdejoukko	32
6.3	Tutkimuksessa käytetyt menetelmät.....	33

6.3.1	Fokusryhmähaastattelu	33
6.3.2	Teemahaastattelu.....	36
6.3.3	Yhteissuunnittelu - co-design	37
6.3.4	Persoonat	39
6.3.5	Palvelupolku.....	40
6.4	Tutkimusaineiston analysointimenetelmät	41
6.4.1	Affinity diagram	41
6.4.2	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	42
6.5	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	43
7	Kohti yksilöllisempää opintopolkua - tutkimuksen toteutus.....	44
7.1	Tutkimuksen aikataulu.....	44
7.2	Fokusryhmät ja teemahaastattelut.....	45
7.2.1	Haastattelujen osallistujat	46
7.2.2	Haastattelujen analysointi.....	47
7.2.3	Tulokset	48
7.3	Työpajan toteutus	63
7.3.1	Palvelupolkujen analysointi	71
7.4	Opiskelijan palvelupolku - yhteissuunnittelun tulos.....	81
8	Johtopäätökset	84
8.1	Hankkeen arviointi.....	85
8.2	Oma arviointi	86
8.3	Jatkotutkimusaiheet	87
	Lähteet	89
	Kuvat	93
	Kuviot	94
	Taulukot	95
	Liitteet.....	96

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta

Laurea-ammattikorkeakoulun Lohjan kampus on kaksialainen kampus, josta valmistuu sekä liiketalouden koulutusohjelmasta tradenomeja, että hoitotyön koulutusohjelmasta sairaanhoitajia. Opiskelijoita kampuksella on yhteensä noin viisisataa. Opiskelijoina on nuorisoasteen opiskelijoita, aikuisopiskelijoita, monimuoto-opiskelijoita sekä Yrityslabran projektioiskelijoita.

Riitta Kaliman (2011, 17 - 19) väitöskirjan mukaan vuosina 2001-2007 ammattikorkeakouluopintonsa keskeytti yhteensä noin 67 000 opiskelijaa. Kaikissa ammattikorkeakouluissa keskeyttämisprosentti oli 9,8 prosenttia. Ammattikorkeakoulussa valmistuminen edellytetään tapahtuvan noin 4-5 vuoden kuluttua opintojen aloittamisesta, vain alle puolet valmistui seitsemässä vuodessa tai nopeammin. Tutkimuksen mukaan opintojen viivästyminen aiheutui osin siitä, että opintojärjestelmä edellytti läsnäoloa, vaikkei se opiskelijan oppimisen kannalta olisi ollut välttämätöntä. Suurin osa opiskelijoista rahoittaa opinnot käymällä ansiotyössä opintojen ohella ja tätä ei heidän mielestään tueta riittävästi.

Korkeakoulujen rakenteellinen kehittäminen on käynnissä. Tavoitteena on vahvistaa toiminnan laatua, kansainväistä kilpailukykyä sekä vaikuttavuutta. Tällä tavoitellaan, että korkeakouluja on tulevaisuudessa entistä vähemmän ja niiden profiilit ovat nykyistä selkeämpiä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013a). Ammattikorkeakoulu-uudistuksen tavoitteena on kansainvälisesti arvostettu, vastuullinen ja itsenäinen

- osaajien kouluttaja
- alueellisen kilpailukyyn rakentaja
- työelämän uudistaja
- innovaatioiden kehittäjä

(Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013b.)

Tämä opinnäytetyö on ylempään ammattikorkeakoulututkintoon kuuluva työelämää kehittävä kehittämishanke. Opinnäytetyön aiheena on ”Opintojen henkilökohtaistaminen - kohti yksilöllisempää opintopolkua, Case: Laurea Lohja”.

1.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyöni on tutkimus- ja kehittämishanke, jonka tarkoituksena on tuottaa käyttäjäre- keisen suunnittelun ja palvelumuotoilun menetelmin Lohjan Laurean kampukselle kuvaus opiskelijan opintopolusta. Tarkoituksena on perehtyä siihen, mitä on opiskelijoiden ja henki- lökunnan näkemys opintojen henkilökohtaistamisesta ja millaisia työvälineitä ja keinoja hen- kilökohtaistamisen tehostamiseen on tällä hetkellä olemassa ja voisi tulevaisuudessa olla käy- tössä. Opinnäytetyössä ei tulla vertaamaan opiskelijoiden opintopolkua muihin opintopolkui- hin tai niille asetettuihin tavoitteisiin.

Tutkimuksen tavoitteena on palvelumuotoilun menetelmin edelleen kehittää Laurea Lohjan kampuksen liiketalouden ja hoitotyön opiskelijoiden palvelupolkua vastaamaan entistä tehok- kaammin sekä kampuksen että sen opiskelijoiden tarpeisiin. Tavoitteena on, että palvelupo- lun avulla kampuksen opiskelijoiden ja sen henkilökunnan on helpompi suunnitella opintojen suoritusta entistä joustavammin ja tehokkaammin. Palvelupolkua suunnitellaan ja kehitetään tässä opinnäytetyössä vain sen ydinpalvelun osalta eli siitä lähtien kun opiskelija aloittaa am- mattikorkeakouluopinnot Lohjan kampuksella aina tutkinnon valmistumiseen asti.

Tavoitteena on kuvata opiskelijoiden ja henkilökunnan näkemys opintopolusta ja siihen liitty- vistä palvelutuokioista ja kontaktipisteistä. Työn toteutusta varten haastattelen sekä henkilö- kuntaa, että kampuksen opiskelijoita. Lisäksi järjestetään yhteinen työpaja palvelupolun yh- teissuunnittelua varten.

Tutkimus on rajattu koskemaan vain ydinpalvelua ja sen ulkopuolelle rajataan lisäksi opin- noissaan mahdollista erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden erityistuen tarpeet opintojen suorituksen aikana. Tutkimuksessa keskitytään tyypillisen opiskelijan opintopolun tutkimiseen ja suunnitteluun. Ydinpalvelulla tarkoitetaan opiskelijan opintoja alkaen siitä, kun hän aloit- taa opinnot aina valmistumiseen asti.

1.3 Tutkimusnäkökulma

Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja työelämää kehittävä tutkimushanke. Lähestymis- tapa on toimintatutkimus.

Toimintatutkimuksen lähtökohtina pidetään John Deweyn ja hänen seuraajiensa kirjoituksia 1920- ja 1930-luvuilla. Kansasen ja Uusikylän (2004, 114 - 115) mukaan kasvatustieteen laa- dullista tutkimusta käsittelevissä teoksissa käytetään Kemmisin määritelmää, jonka mukaan tapaustutkimus voi olla tyypiltään toimintatutkimus. Tällä tarkoitetaan käytännössä toimivien

ihmisten omien käytäntöjensä tutkimista. Tutkijat ja toimijat pyrkivät toimintatutkimuksen avulla ymmärtämään ja parantamaan käytänteitä paremmin.

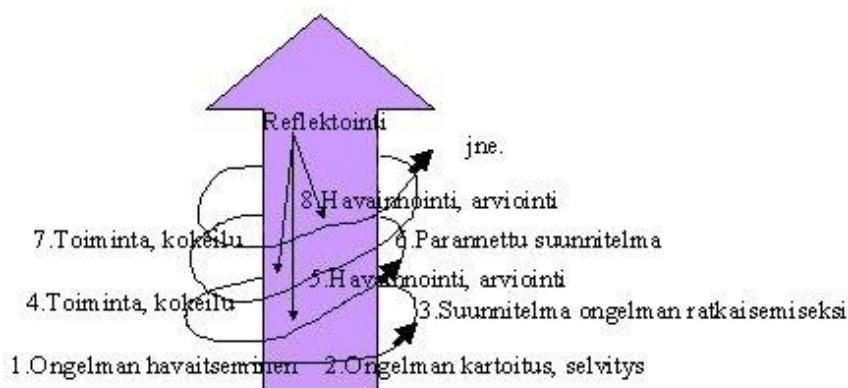
”Toimintatutkimus on prosessi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmaksi ” (Anttila, P. 2006, 440). Tällöin toiminnan kehittäminen ymmärretään jatkuvaksi prosessiksi, joka jatkuu, vaikka toimintaa saataisiin kehitettyä. Toimintatutkimus on lähestymistapa, joka ei ole kiinnostunut siitä, miten asiat ovat vaan siitä, miten niiden tulisi olla.

Toimintatutkimuksella kehitetään uusia taitoja tai uutta lähestymistapaa tietyn ongelman tai asian ratkaisussa. Asialla tai ongelmalla on suora yhteys käytännön toimintaan. Tutkimusaineistoa voidaan kerätä monella eri tavalla, esimerkiksi haastattelulla, havainnoimalla tai kyselyllä. (Anttila, P. 2006, 440.)

Metsämuuronen (2000, 28) määrittelee toimintatutkimuksen seuraavasti: ”Määritelmänsä mukaan toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua (*situational*), yleensä yhteistyötä vaativaa (*collaborative*), osallistuvaa (*participatory*) ja itseään tarkkailevaa (*self-evaluative*).”

Toimintatutkimus on ongelmasuuntautunutta ja tähtää tulevaisuuteen sisältäen muutoksen. Se lisää ihmisten osallistumista muutoksen kehittämiseen ja suunnitteluun. Toimintatutkimus koostuu syklisestä prosessista:

- Ongelman tai tarpeen havaitseminen, tunnistaminen ja määrittely
 - Ongelman kartoittaminen, selvitys, mistä on kysymys, päämäärän valinta
 - Tutkimus-/toimintasuunnitelman tekeminen ongelman ratkaisemiseksi
 - Toimiminen suunnitelman mukaisesti, kokeillaan ja tehdään
 - Toiminnan ja kokeilun seuraaminen ja arvioiminen suunnitelman mukaisesti, havaintojen tekeminen
 - Arvioinnin perusteella uuden tutkimus-/toimintasuunnitelma tekeminen
 - Toimiminen uuden suunnitelman mukaisesti, kokeillaan ja tehdään
 - Arvioiminen, seuraaminen
 - Jatketaan kunnes ollaan tyytyväisiä
- (Opinnäytetyöpakki 2013a.)



Kuvio 1: Toimintatutkimuksen luonne. (Opinnäytetyöpankki 2013).

1.4 Tutkimuskysymykset

Tavoitteena on saada tutkimuksen avulla vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitä on opintojen henkilökohtaistaminen?
- Mitä työvälineitä kampuksella on käytössä?
- Miten niitä käytetään / voitaisiin käyttää?

1.5 Rakenne

Opinnäytetyöraportti jakaantuu kahteen pääkokonaisuuteen: teoreettiseen viitekehykseen ja kehittämishankkeeseen. Opinnäytetyöraportin rakenteen pohjana olen käyttänyt Laurean opinnäytetyön ohjetta. Teoreettinen viitekehys on koottu käyttäen lähdemateriaalina alan kirjallisuutta, tieteellisiä artikkeleita ja sähköisiä dokumentteja.

Opinnäytetyöraportti koostuu kahdeksasta pääluvusta. Luvussa 1 esitellään opinnäytetyön taustaa, tarkoitusta, tavoitteita, tutkimusnäkökulma, tutkimuskysymykset sekä työn rakenne. Luvussa 2 esitellään lyhyesti kohdeyritys.

Työn teoreettinen viitekehys esitellään luvuissa 3-5 sisältäen käyttäjäkeskeisen suunnittelun, palvelumuotoilun sekä oppimiskäsitysten teorioita niiltä osin kuin ne ovat kytköksissä tämän opinnäytetyön tutkimusosaan. Luvussa 5 esitellään oppimiskäsitysten teorioita, keskittyen konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen ja pragmatistiseen tietoteoriaan sen vuoksi, että ne toimivat pohjana Laurean Learning by Developing -oppimismenetelmälle.

Luvussa 6 esitellään tutkimusmenetelmät. Luvussa 7 kerrotaan tutkimuksen aikataulu ja tutkimuksen toteutus kokonaisuudessaan. Luvussa 8 on opinnäytetyön johtopäätökset ja jatko-tutkimusehdotukset.

2 Laurea-ammattikorkeakoulu

2.1 Esittely

Laurea-ammattikorkeakoulu on Uudellamaalla toimiva uutta osaamista tuottavapalveluinno-vaatioiden ammattikorkeakoulu. Laurean toiminnassa työelämäläheisyys on keskeisessä asemassa ja sen toimintamalli nivoo yhteen koulutuksen, aluekehityksen ja tutkimus ja kehitys eli t&k -toiminnan. Laureassa opiskelee yhteensä noin 7500 opiskelijaa ja henkilökunnan määrä on noin 550. Laurean 17 koulutusohjelmasta 7 on englanninkielisiä ja kulutusta tarjotaan 7 eri toimipisteessä (Laurea 2013a). Alla kuva Laurean toimipisteiden sijoittumisesta Uudella- maalla.



Kuva 1: Laurean toimipisteet. (Laurea 2013b).

2.2 Opetus ja opinnot

Laurea tarjoaa opiskelijoilleen sekä ammattikorkeakoulututkintoon (AMK) johtavia koulutusohjelmia, että ylempään ammattikorkeakoulututkintoon (YAMK) johtavia koulutusohjelmia. Näiden lisäksi Laureassa on mahdollisuus suorittaa erikoistumisopintoja sekä avoimen ammattikorkeakoulun tarjoamia yksittäisiä opintoja. AMK-tutkintoja tarjotaan sekä päiväopintoina, että esimerkiksi työn ohessa suoritettavina monimuoto-opintoina (Laurea 2013c).

Tiivis yhteistyö elinkeinoelämän kanssa varmistaa, että jokainen opiskelija osallistuu opintonsa aikana yhteistyöprojekteihin yritysten, yhteisöjen tai muiden eri organisaatioiden kanssa. Perusopintojen lisäksi tarjolla on runsaasti valinnaisia opintoja, joita opiskelija voi vapaasti valita mistä koulutusohjelmasta tahansa. Näin opiskelijalla on mahdollisuus rakentaa juuri sellainen opintopolku itselleen kuin hän haluaa. (Laurea 2013d.)

Kansainvälisyys on vahvasti läsnä Laureassa. Opiskelijoilla on mahdollisuus suorittaa opintoja englanninkielisillä opintojaksoilla, hakeutua opintojen aikana ulkomaille vaihtoon tai suorittaa opintopisteitä kansainvälisissä hankkeissa. Laurean noin 200 vaihto-opiskelijaa tuovat myös mahdollisuuden kansainväliselle ilmapiirille ammattikorkeakoulussa. (Laurea 2013d.)

Laurealainen oppimismalli Learning by Developing (LbD) tarkoittaa kehittämispohjaista oppimista. LbD on uusi tapa oppia, jossa oppiminen kohdistuu työelämän aitoon kehittämiseen, ihmisten kohtaamiseen ja uuden tiedon tuottamiseen. LbD:n mukaan opiskelija on opettajan nuorempi kollega ja työelämän asiantuntija. (Laurea 2013d.)

2.3 Lohjan kampus

Laurea Lohja on kaksialainen kampus Länsi-Uudellamaalla. Kampukselta valmistuu tradenomeja (AMK ja YAMK) sekä sairaanhoitajia. Näiden lisäksi kampuksella tarjotaan oppisopimustyyppistä koulutusta sekä täydennyskoulutusta työelämän tarpeisiin. (Laurea 2013e.)

Laurea Lohjan yhteistyö alueella toimivien yritysten ja yhteisöjen kanssa on aktiivista ja kampuksella suuri osa opinnoista suoritetaan erilaisissa hankkeissa ja projekteissa yhteistyössä alueen toimijoiden tai kampuksella toimivien oppimisympäristöjen kanssa. (Laurea 2013e.)

3 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Tässä luvussa käsitellään mitä on käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja sen menetelmiä.

3.1 Käyttäjäkeskeisen suunnittelun määritelmä

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu alkoi 1970-luvulla ja yleistyi laajemmin 1990-luvulla. Se osoitautui hyödylliseksi työvälineeksi kuluttajatuotteiden suunnittelussa ja valmistuksessa. Enää emme suunnittele vain tuotteita käyttäjille, vaan suunnittelemme tulevaisuuden kokemuksia ihmisille. (Sanders, E. B. - N. & Stappers, P.J. 2008, 6.)

Sandersin mukaan käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa keskitytään suunnittelemaan palveluja/tuotteita sekä etsitään keinoja joiden avulla voidaan varmistaa, että palvelu/tuote kohtaa käyttäjien asettamat toiveet ja tarpeet. (Sanders, E. B.-N. 2013a.)

Suunnittelija luo suunnitteluprosessin alussa vuorovaikutuksen käyttäjien kanssa. Vuorovaikutusta pidetään yllä koko suunnitteluprosessin ajan. Käyttäjä ei ole varsinaisesti osa suunnittelutiimiä vaan vuorovaikutuksen avulla halutaan varmistaa suunnittelijan ymmärrys käyttäjien

tarpeista (Sanders, E.B.-N. 2013a). Käyttäjien kokemukseen voidaan tutustua kuuntelemalla, mitä ihmiset sanovat, katsomalla mitä he tekevät ja antamalla mahdollisuus heidän kertoa mitä he ajattelevat ja mistä he unelmoivat. (Mattelmäki, T. 2006, 31-32.)

User-centered design (UCD) on tuotesuunnittelun lähestymistapa, joka keskittyy tuotteen loppukäyttäjiin. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun ajatuksena on, että tuotteen tulee sopia käyttäjälle eikä käyttäjän sopia tuotteelle. Tähän päästää keräämällä tietoa käyttäjien vaatimuksista. Käyttäjät tulee ottaa mukaan suunnitteluprosessiin alusta alkaen. Käyttäjätestillä ja prototyypeillä voidaan saada käyttäjiltä tietoa tuotteen toimivuudesta ennen kuin tuote viedään markkinoille. Näin voidaan tehdä tarvittavat muutokset ja korjata havaitut virheet. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on iteratiivinen prosessi, jossa suunnitteluprosessin iterointia jatketaan kunnes ollaan tyytyväisiä. (Courage, C. & Baxter, K. 2005, 3-5.)

On tärkeää ymmärtää ketkä ovat asiakkaita, mitkä ovat asiakkaiden tarpeet ja dokumentoida tieto. Asiakasymmärryksen pohjalta rakennetaan käyttäjäprofiili, joka on yksityiskohtainen kuvaus käyttäjästä. Käyttäjäprofiili auttaa yritystä ymmärtämään kenelle tuote/palvelu on tarkoitettu. Käyttäjäprofiilien pohjalta voidaan tehdä persoona, joka auttaa suunnittelijoita suunnitteluprosessin aikana. (Courage, C. & Baxter, K. 2005, 41-42.)

Ulwickin (2005, 10-11) mukaan yritysten tulee suunnittelussa ottaa huomioon ensisijaisesti tuotteen/palvelun loppukäyttäjät. Loppukäyttäjät tarjoavat aidosti tarvittavan palautteen olemassa olevan tuotteen tai täysin uuden tuotteen suunnittelussa.

Suunnittelutyössä tärkeitä ovat luovuus ja intuitio. Joustavuus, rutiininomaisten ratkaisumallien välttäminen ja henkilökohtaisen tulkinnan vaatimus ovat Mattelmäen (2006, 17) mukaan luovuudelle tyypillisiä ominaisuuksia. Tämä tarkoittaa sitä, että suunnittelija hyväksyy, ettei se tieto, joka hänellä on hallussaan, ole täydellistä eikä riittävää. Hänen täytyy tulkita sitä ja lisätä siihen uutta, näin päästää haluttuun lopputulokseen. Luovuus on kyky nähdä ja yhdistää tutut asiat uudella tavalla. ”Luovassa prosessissa etsitään tyypillisesti jotakin, mitä ei tiedetä, ennen kuin se löytyy”. (Mattelmäki, T. 2006, 17.)

Suunnittelutyöstä suuri osa ei liity olemassa olevien ongelmien ratkaisemiseen vaan uusien ideoiden ja mahdollisuuksien löytymiseen. (Mattelmäki, T. 2006, 19.)

3.2 Käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmät

Käyttäjäkeskeiset menetelmät on kehitetty, jotta helppokäyttöisyyttä, tehokkuutta ja käyttäjätyytyväisyyttä saataisiin tuotua tuotteisiin ja palveluihin. Käyttäjäkeskeiset menetelmät

antavat suunnittelijoille varmuuden, että suunnittelu on menossa oikeaan suuntaan. (Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009, 27.)

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmiä on useita. Suurin epäily käyttäjätiedon keräämisestä on, että se vie liian paljon aikaa. Tämä ei yleisesti ottaen pidä paikkaansa. Tarjolla on useita eri menetelmiä ja valinta tehdään riippuen tavoitteista, aikataulusta ja budjetista. (Courage, C. & Baxter, K. 2005, 21.)

On useita menetelmiä, joiden avulla käyttäjäkeskeistä suunnittelua voidaan lähestyä. Mattelmäki (2006, 32) kertoo Sandersin ja Danvaten neuvovan seuraavaa: Käyttäjän kokemukseen voidaan tutustua kolmella eri tavalla: täytyy kuunnella mitä ihmiset sanovat, katsoa mitä ihmiset tekevät sekä antaa mahdollisuus ilmaista tuntemuksensa ja unelmansa. Ihmisiä kuunnellaan erilaisilla haastatteluilla, katsotaan havainnoimalla ja he ilmaisevat itseään erilaisten luovien työtapojen avulla. Mattelmäen mukaan Hannington on jakanut tutkimusmenetelmät seuraavasti: Ihmiskeskeiset tutkimusmenetelmät voidaan jakaa tavoitteiden ja tuloksien mukaan kolmeen eri kategoriaan: perinteisiin, sovellettuihin ja innovatiivisiin menetelmiin.

Perinteisiä menetelmiä kuten markkinatutkimukset, ryhmäkeskustelut, kyselyt ja haastattelut käytetään, kun haetaan tietoa suurista ihmismääristä ja tuloksena syntyy yleensä lukuja, tilastoja ja erilaisia taulukoita. **Sovellettuihin menetelmiin** kuuluu havainnoinnin ja etnografian menetelmät sekä ääneen ajattelu ja heuristinen arviointi. **Innovatiivisia menetelmiä** ovat luovat ja osallistavat työtavat. Näitä ovat esimerkiksi suunnittelun työpajat, kollaasit tai vaikkapa kameratutkimukset. (Mattelmäki, T. 2006, 32-35.)

Luotaimen avulla kerätään tietoa siitä, miten ihmiset käyttävät palvelua tai siitä missä tilanteessa he palvelua voisivat käyttää. Luotainta käytettäessä tutkimusaika on viikosta kahteen kuukauteen. Menetelmää käytettäessä käyttäjä pitää päiväkirjaa kertoen miten he käyttävät palvelua ja mitä he kokevat palvelun käytön aikana (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 107). Menetelmän vahvuus on, että hän toimii normaalilla tavallaan arjessa kirjoittaen asiat muistiin luotaimeen. Tutkija ei tarkkaile käyttäjää vaan käyttäjä toimii itsenäisesti.

Pelkästään kuuntelemalla ihmisiä saadaan tietoa, jonka he haluavat tai osaavat kertoa. Observoimalla ihmisiä saamme tietoa siitä, mitä ihmiset tekevät. (Sanders, E.B.-N. 2013a.)

4 Palvelumuotoilu

4.1 Palvelumuotoilun määritelmä

Tässä teoriaosiossa perehdytään palvelumuotoiluun. Palvelumuotoilu perustuu käyttäjäkeskeiseen lähestymistapaan, jossa palvelun käyttäjä laitetaan suunnitteluprosessin keskiöön (Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 142). Palvelumuotoilu on näin ollen käyttäjäkeskeisen suunnittelun lailla ohjannut tutkimuksen suunnittelua ja tutkimuksen toteutuksessa käytettyjen menetelmien valintaa.

”If you would ask ten people what service design is, you would end up with eleven different answers - at least” (Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010, 29).

”No design, no matter how beautiful and ingenious, is any good if it does not fulfil a user need” (Moritz, S. 2005, 34).

Suunnittelijoiden rooli on muuttunut, samoin kuin menetelmät, joita suunnittelijat käyttävät suunnittelutyössään (Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010, 56). Palvelumuotoilu on osallistava prosessi, jossa suunnittelijat, käyttäjät, asiakkaat ja muut yhteistyökumppanit työskentelevät tiiviissä yhteistyössä koko suunnitteluprosessin ajan. (Kuosa, T. & Westerlund, L. 2012, 24.)

Palvelumuotoilussa hyödynnetään menetelmiä, joita on käytetty muotoilussa jo pitkään. Menetelmien avulla kerätään ja hyödynnetään käyttäjätietoa. Perinteinen palvelujen kehittäminen ei anna sellaista tietoa, jolla varsinaista käyttäjäkokemusta voitaisiin arvioida. Palvelumuotoilusta puhuttaessa puhutaan asiakkaista, asiakasymmärryksestä, käyttäjistä sekä käyttäjätiedosta. (Miettinen, S. 2011, 13.)

Mikko Koiviston (2007, 66, 68) mukaan palvelumuotoilun avulla suunnitellaan asiakkaan palvelukokemus. Kokemuksen rakennuspalikoina ovat palvelupolku, palvelutuokiot sekä palvelun kontaktipisteet. Ihmisten kokemuksiin sisältyy heille henkilökohtaisia merkityksiä, arvoja ja odotuksia. Näiden asioiden vuoksi asiakkaan palvelukokemusta ei voida täysin suunnitella etukäteen, vaan suunnittelun avulla pyritään luomaan oikeanlainen ympäristö ja työkalut palvelun tapahtumille ja näin kokemusta voidaan ohjata tavoiteltuun suuntaan.

Asiakas, joka ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai sen laatuun, vaihtaa nopeasti palveluntarjoajaa saadakseen miellyttävämmän palvelukokemuksen. Asiakkaan mielipide palvelun laadusta muodostuu useista pienistä yksityiskohdista palvelun kuluttamisen aikana. Näitä palveluntarjoajan ja asiakkaan välisiä kohtaamisia kutsutaan nimellä ”moments of truth”. Näissä

hetkissä on joko mahdollisuus tarjota erinomaista palvelua asiakkaalle tai jopa menettää asiakas kokonaan. (Mager, B. 2004, 24 - 26.)

Palvelumuotoilussa korostuu se, kuinka asiakas kokee ja käyttää palvelua eri yhteydessä. Palvelumuotoilu perustuu käyttäjäkeskeiseen lähestymistapaan, jossa palvelun käyttäjä laitetaan suunnitteluprosessin keskiöön. Kun palvelua tarkastellaan sen käyttäjän näkökulmasta, tulee usein tarve strukturoida palvelu uudelleen. Tätä konseptia kutsutaan palvelutuokioksi, kontaktipisteiksi ja palvelupoluksi. (Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 142.)

Palvelumuotoilun avulla varmistetaan, että palvelu on asiakkaan mielestä käytännöllinen, käyttökelpoinen ja haluttava sekä palveluntuottajan kannalta tehokas, tuottava ja ainutlaatuinen (Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 34). Palvelumuotoilu tarkastelee palvelua kuten fyysistä tuotetta, joka pitää systemaattisesti kehittää ja suunnitella. Aivan kuten fyysisen tuotteen myös palvelun osalta asiakkaan saama hyöty tulee määritellä tarkasti. (Mager, B. 2004, 60.)

Mager on listannut kymmenen toteamusta palvelumuotoilusta, jotka muodostavat ymmärrettävän kehiksen palvelumuotoilukentästä:

1. Look at your service as a product
2. Focus on the customer benefit
3. Dive into the customer's world
4. See the big picture
5. Design an experience
6. Create perceivable evidence
7. Go for standing ovation
8. Define flexible standards
9. Be enthusiastic

(Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 35 - 37.)

Palvelumuotoilu eli Service Design on toimintaa, joka yhdistää käyttäjien tarpeet ja odotukset palvelusta sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Se on suunnittelua, jonka keskiössä on asiakas (Kortesuo, K. 2012, 109). Palvelumuotoilussa palveluun vaikuttavista tekijöistä muodostetaan kokonaiskuva, joka pidetään mielessä koko suunnitteluprosessin ajan (Tuulaniemi, J. 2011 24-28.)

Palvelumuotoilu ei ole lyhyt projekti vaan jatkuva prosessi, joka paljastaa palvelun mahdollisuudet, tuottaa ideoita ja ratkaisee palvelussa ilmeneviä ongelmia. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda konsepteja ja löytää parhaat ideat ja ratkaisut. (Moritz, S. 2005, 40.)

Palvelujen tarkoituksena on tuottaa arvoa sekä asiakkaalle, että palveluntarjoajalle. Palveluntarjoajalla ja käyttäjällä saattaa olla erilainen näkemys, jolloin palvelumuotoilua voidaan käyttää lisäämään molemmille muodostuvaa arvoa. Usein kyse on siitä, että palveluntarjoajalla ei ole tarpeeksi selvää kuvaa siitä, mitä asiakkaat oikeasti haluavat (Enginegroup 2013a). Palvelumuotoiluprosessissa asiakkaat luovat arvoa yhdessä yrityksen kanssa (Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 11).

Palvelut koetaan tietyllä aikajanalla. Palvelumuotoilussa tärkeää on tunnistaa ja jaotella palvelu pienempiin osiin. Sekä palveluntarjoajan, että käyttäjän näkökulmasta jaotellaan, mitä tapahtuu ennen, palvelun aikana ja palvelun jälkeen. (Enginegroup 2013a.)

Palvelujen suunnittelussa ideointivaiheessa innostus ja ideoiden määrä on tärkeintä. Tässä vaiheessa on erityisen tärkeää olla arvioimatta vielä työn tuloksia. Palvelupolon jäsentämiseksi tulee jakaa pienempiin osakokonaisuuksiin. Näitä osia kutsutaan palvelun kontaktipisteiksi ja palvelutuokioiksi. (Manninen, K. & Ugas, O. 2012, 34.)

Palvelumuotoilun avulla parannetaan palvelupolkuja vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden toiveita sekä palveluntarjoajan voimavaroja (Manninen, K. & Ugas, O. 2012, 6). Palvelumuotoilu tulisi tehdä yhdessä muun kehitystyön kanssa eikä erillisenä kehitystyönä. Palvelumuotoilu on kytköksissä brändin johtamiseen ja näin ollen kaikki markkinointimateriaali ja yrityksen muu julkinen materiaali tulisi olla synkronoitu yrityksen palvelumuotoiluprosessiin (Kuosa, T. & Westerlund, L. 2012, 22-23). Palvelumuotoilua voisi Koiviston (2007, 68) mukaan verrata brändäämiseen, sillä palvelumuotoilun ajatuksena on luoda kokonaisvaltaisia ja yhteisiä brändikokemuksia. Palvelumuotoilussa vahvistetaan brändiä markkinoilla luomalla asiakkaalle positiivinen brändikokemus. Palvelu brändätään myös palvelun prosessien osalta.

Palvelumuotoiluprosessissa erilaisilla menetelmillä on suuri rooli. Palvelumuotoilussa tärkeää on menetelmien avulla saada ymmärrys myös asiakkaiden tiedostamattomista ja piilevistä tarpeista (Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 62-63). Tiedostamattomat ja piilevät tarpeet ovat sellaisia, joista ihmiset eivät osaa kertoa tai joita he eivät itsekkään tiedosta. Myös havainnoimalla, kuinka ihmiset toimivat voimme ymmärtää mitä he ajattelevat ja tuntevat (Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 125). Palvelumuotoilu tuo käyttäjäkeskeiset suunnittelumenetelmät palvelujen suunnitteluun ja innovointiin. Palvelumuotoilijan tulee olla empaattinen, huomata asioita, joita muut eivät huomaa ja käyttää tätä hyväkseen innovoinnissa. Suunnittelijat luovat uudenlaisia ratkaisuja palveluihin, jotka dramaattisesti parantavat olemassa olevia. Palvelumuotoiluprosessi sisältää generatiivisia, formatiivisia ja prediktiivisiä menetelmiä. (Miettinen, S., & Koivisto, M. 2009, 62-63.)

4.2 Asiakaskokemus

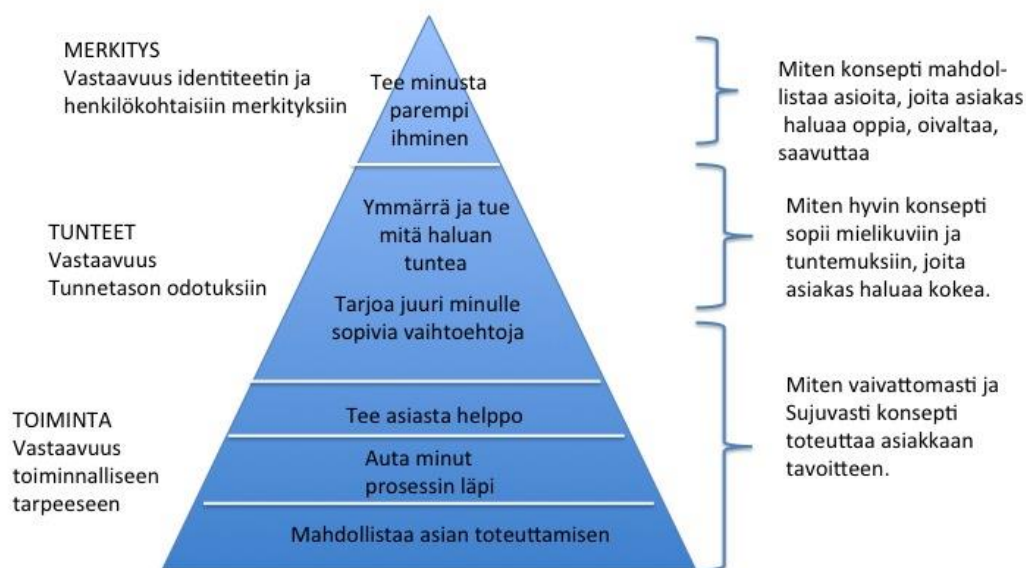
Palveluissa asiakkaan kokemus palvelusta on keskeistä. Se, miten asiakas kokee palvelun kattaa koko tarjooman: mainonnan ja kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laadun sekä käytön helppouden ja luotettavuuden. Yritys voi suunnitella ja tarjota asiakkailleen erinomaisia asiakaskokemuksia vain, jos se ymmärtää, miten ja milloin ihmiset kohtaavat tarjooman. (Tuulaniemi, J. 2011, 74.)

Tässä opinnäytetyössä käsitellään asiakkaana Laurea Lohjan opiskelijoita.

Asiakaskokemus eli Customer experience termi määritellään Löytänen ja Korteson (2011, 11) mukaan seuraavasti ”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa”. Asiakaskokemus on siis ihmisten tekemien tulkintojen summa yksittäisistä asioista, joihin vaikuttavat vahvasti tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat. Tämän vuoksi ei ole täysin mahdollista vaikuttaa asiakaskokemuksen muodostumiseen, mutta yritykset voivat kuitenkin valita, millaisiksi he pyrkivät kokemuksen rakentamaan.

Kohtaamisia tapahtuu kosketuspisteissä, joita voidaan havainnollistaa rakentamalla palvelupolkuja. Palveluntuottajan kannattaa huomioida myös sellaiset kosketuspisteet, joita ei vielä välttämättä ole, mutta jotka pitäisi olla olemassa. Kannattaa arvioida, puuttuuko kenties sellainen kohtaaminen, joka loisi asiakkaalle arvoa. (Löytänä & Korteso 2011, 113 - 115.)

Tuulaniemi (2006, 74) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen eri tasoon, jotka ovat toiminta, tunne ja merkitykset. Toiminnan tason tulee täytyä, jotta palvelu voi ylipäänsä olla markkinoilla. Se pitää sisällään prosessien sujuvuuden, palvelun hahmoteltavuuden, saavutettavuuden ja käytettävyyden sekä tehokkuuden. Tunnetaso tarkoittaa kokemuksen miellyttävyyttä, helppoutta, kiinnostavuutta ja tunnelmaa. Merkitystaso on kaikkein ylin asiakaskokemuksen taso pitäen sisällään muun muassa unelmia, tarinoita ja lupauksia.



Kuvio 2: Arvon muodostumisen pyramidi (Tuulaniemi, J. 2011, 75).

Asiakaskokemus on sitä vahvempi, mitä vahvempia tunteita, kohtaamisia ja mielikuvia asiakkaalle syntyy. Tähän tarvitaan elämyksiä eli positiivista kokemusta johon liittyy tunne. Tämä tarkoittaa iloa, onnea, oivallusta ja ilahtumista. (Löytänä & Korteso 2011, 45.)

Asiakkaan kokemus muodostuu useista eri tekijöistä. Palveluita kehitettäessä on tärkeää hahmottaa ketkä osallistuvat palvelukokemuksen muodostumiseen. Tämän lisäksi tulee hahmottaa missä palvelu tapahtuu ja millaisia toimijoita, laitteita, tiloja ym. siihen tarvitaan. Asiakaskokemus kattaa näkö- ja kuuloaistimusten lisäksi myös maku- ja hajuaistit. (Manninen, K. & Ugas, O. 2012, 26.)

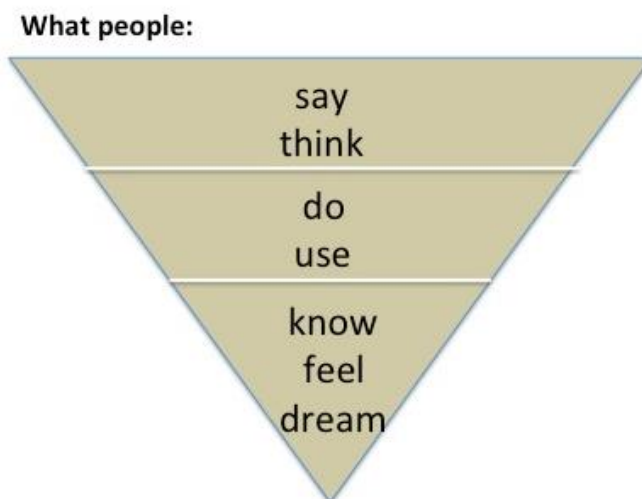
Palvelumuotoilussa muotoilun menetelmiä hyödynnetään asiakkaalle luotavan kokemuksen kehittämisessä, jossa painottuu erityisesti asiakkaan käyttökokemuksen ymmärtäminen. Menetelmien avulla halutaan luoda kokemuksia jotka ylittävät asiakkaan odotukset. (Löytänä & Korteso 2011, 118.)

Mattelmäki (2006, 25-27) on jäsentänyt käyttäjäkokemuksen viiteen osa-alueeseen: ihmisen maailmaan, toiminnan maailmaan, tuotteiden maailmaan, tuotemerkitysten maailmaan ja fyysiseen maailmaan.

Sandersin mukaan asiakkaan kokemusta ei voida suunnitella, mutta on olemassa monia erilaisia tapoja joiden avulla voidaan oppia mitkä asiat vaikuttavat heidän kokemuksen syntyyn:

1. Voimme kuulla, mitä ihmiset sanovat.
2. Voimme tehdä johtopäätöksiä siitä, mitä ihmiset ilmaisevat ja voimme päätellä, mitä he ajattelevat.
3. Voimme havaita, mitä ihmiset tekevät.
4. Voimme havaita, mitä ihmiset käyttävät.
5. Voimme saada selville, mitä ihmiset tietävät.
6. Voimme ymmärtää, mitä ihmiset tuntevat ja ajattelevat.
7. Voimme arvostaa ihmisten unelmia.

(Sanders, E.B.-N. 2013a.)



Kuvio 3: Ihmisten kokemuksen pyramidi (Sanders, E.B.-N. 2013a).

Tunne eli emotio on koettu elämys. Tunnereaktio syntyy, kun ihminen kuulee, muistaa tai kokee jotain, jonka hän olettaa edistävän tai haittaavan hänen omia pyrkimyksiään. Tunteet syntyvät tavoitteista, tarpeista, suunnitelmista ja odotuksista. (Sinkkonen, I., Kuoppala, H. & Parkkinen J. 2006, 250-251.)

”Tunteet syntyvät kun:

- Tapahtumien seuraukset ovat joko erittäin toivottavia tai epätoivottavia
- Tekojen hyväksyttävyyys on joko kiitettävää tai moitittavaa
- Tunteiden kohteen vetovoimaisuus on joko positiivista tai negatiivista”

(Sinkkonen, ym. 2006, 251.)

Perustunteet ovat sisäisiä eikä niinkään opittuja tunteita. Näitä ovat iso, suru, viha, yllätys, pelko ja info. Perustunteet ovat samat kaikilla ihmisillä ja ne nousevat pintaan kaikilla samantyyppisissä tilanteissa (Sinkkonen ym. 2006, 253 - 254). Tunteiden eroja voidaan kategorisoida valensin ja viriämisen vaihteluilla. Positiiviset tunteet helpottavat asioiden oppimista ja niillä on todettu olevan myönteisiä vaikutuksia tehokkuuteen, ongelmanratkaisuun ja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Aloitteellisuus ja joustavuus lisääntyvät positiivisten tunteiden myötä.

Ilo lievittää vastoin käymisiä, vähentää stressiä ja negatiivisia tunteita, kun taas negatiiviset tunteet tuottavat mielessämme epäjärjestystä emmekä näin ollen pysty keskittymään uusiin asioihin.

4.3 Palvelupolku

Palvelun kuluttaminen tarkoittaa tietyllä aika-akselilla sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolku (*engl. Customer Journey*) kuvaa sen, millä tavoin asiakas kulkee ja miten hän kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku rakentuu kaikista niistä osista, joiden kanssa asiakkaat joutuvat kosketukseen palvelun käytön aikana. Palvelupolku jaetaan eripituisiin osiin, joita ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Palvelupolku voidaan jakaa osiin myös toisella tavalla, asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Tällöin palvelupolku jaetaan esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. (Tuulaniemi, J. 2011 78-79.)

Palvelumuotoilussa palvelupolku huomioi, että palveluntarjoajan asettaman tuotantoprosessin ohella palvelun kuluttamista ohjaavat myös asiakkaan omat tarpeet, valinnat sekä käyttäytymismalli (Miettinen, S. 2011, 509). Vaikka palveluntarjoaja on suunnitellut palvelulle tietyn palveluprosessin, asiakkaat kulkevat prosessin läpi muodostaen kukin oman yksilöllisen reitinsä. Näin tapahtuu siksi, että palveluntarjoaja voi tarjota asiakkaalle useita erilaisia tapoja ja kanavia. (Koivisto, M. 2007, 76.)

Palvelupolkua voidaan käyttää joko suunnitteluvaiheessa tai vasta sitten kun palvelun yksityiskohdat on määritetty (Meroni, A. & Sangiorgi, D. 2011, 241). Kontaktipisteiden korostaminen ja niiden rooli asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksessa tekee polusta konkreettisemmän ja selkeämmän.

4.4 Palvelutuokio

Palvelu rakentuu joukosta osapalveluja, jotka kokonaisuutena muodostavat asiakkaalle palvelun kokonaisuuden. Palvelutuokioiksi (*engl. Service Moments*) kutsutaan palvelupolun vaiheita. Palvelutuokio koostuu lukuisista eri kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on kontaktissa

palveluun. Palvelutuokiot voidaan muotoilla halutunlaiseksi sekä asiakkaiden tarpeita että toiveita vastaaviksi kontaktipisteiden avulla (Koivisto, M. 2007, 67.) Tällaisia kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelun kontaktipisteissä palveluntarjoaja voi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaaseen erilaisilla aistiärsykkeillä. (Tuulaniemi, J. 2011 79-80.)

Usein on myös tilanne, että palveluntarjoaja ei pysty itse tarjoamaan kaikkia niitä palveluja, joita asiakas palvelupolun aikana tarvitsee. On tärkeää tunnistaa puuttuvat palvelut ja etsiä sopiva kumppani palveluntuottajaksi palveluihin, joita ei itse voida tuottaa. (Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 145.)

4.5 Kontaktipisteet

Koiviston (2007, 66) mukaan muotoilu on perinteisesti keskittynyt fyysisen tuotteen ja sen käyttäjän väliseen suhteeseen. Palvelumuotoilussa sen sijaan huomio suuntautuu kontaktipisteisiin (*engl. Service Touchpoints*). Kontaktipisteiden kautta asiakas kokee ja aistii palvelun. Kontaktipisteisiin kuuluvat ihmiset, jotka tuottavat ja kuluttavat palvelua. Palvelumuotoilu-prosessissa määritellään palvelun tuottavien ihmisten roolit ja toimintamallit. Kontaktipisteiden avulla yritys pyrkii ohjaamaan asiakkaita suunnittelemalla asiakkaan palvelupolun. Palvelut toteutuvat joko fyysisissä tai virtuaalisissa tiloissa. Siihen miten palvelu onnistuu, on ympäristöllä suuri vaikutus. Usein palvelun tuottamiseen ja kuluttamiseen liittyy fyysisiä tavaroita. Toimintatavat tarkoittavat palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja, jotka voidaan tarvittaessa vakiodia. Toimivien ja tarkoituksenmukaisten tilojen suunnittelu tulee tulevaisuudessa kasvamaan osana palvelumuotoilua. (Tuulaniemi, J. 2011, 81 - 82.)

Palvelumuotoilussa kaikki kontaktipisteet tulee suunnitella huolella ja järjestelmällisesti johdonmukaisen ja yhtenäisen palvelukokemuksen luomiseksi (Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 16). Kontaktipisteitä ovat muun muassa tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. Tilat voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia paikkoja, joissa palvelun asiakkaalle näkyvä tuotanto tapahtuu. Erityisesti tulisi kiinnittää huomiota tiloihin, jotka ovat ihmisen aistein havaittavissa kuten esimerkiksi tuoksut, valaistus ja äänet. Esineiden tarkoituksena on saada asiakkaan ja palveluntarjoajan välille vuorovaikutusta. Prosesseja voidaan kehittää useinkin ja ne määrittävät palvelun tuotantotavan. Ihmiset tarvitaan tuottamaan palvelua. Ihmiset voidaan jaotella palvelumuotoilussa kahteen eri ryhmään: asiakkaisiin ja asiakaspalveluhenkilökuntaan. (Koivisto, M. 2007, 66.)

4.6 Palvelumuotoilun prosessi

Stickdornin ja Schneiderin (2010, 124 - 127) mukaan palvelumuotoiluprosessi on iteratiivinen prosessi, jossa on mahdollista palata suunnitteluprosessissa taaksepäin tai aloittaa jopa alusta. Tärkeää on ymmärtää ja ottaa oppia aiemmasta iteraatiovaiheesta.

Moritz (2005, 15) määrittelee palvelumuotoiluprosessin monimutkaiseksi, iteratiiviseksi ja monitieteelliseksi prosessiksi. Asiakkaat ovat erilaisia ja heillä kaikilla on erilaiset toiveet, tarpeet ja odotukset palvelulle eikä niitä voi yleistää. Palveluprosessissa suuri rooli on asiakkaan käyttäytymisellä, mikä osaltaan tekee vaikeaksi arvioida mitä asiakas haluaa. Palvelumuotoilun avulla yritys voi luoda uudenlaisen yhteyden asiakkaisiinsa ja näin saada kilpailuetua yhä kovenevassa kilpailutilanteessa. Viime vuosina käyttäjän rooli suunnitteluprosessissa on suuresti muuttunut. Käyttäjiä on osallistettu suunnitteluun jo suunnitteluprosessin alusta lähtien (Moritz, S. 2005, 27, 37.)

Palvelumuotoiluprosessista on esitetty useita erilaisia palveluprosessimalleja. Moritz (2005, 154-156) esittelee kuusivaiheisen prosessimallin. Magerin (Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009, 13) malli taas on nelivaiheinen. Tuulaniemen (2011, 127-128) mukaan palvelumuotoiluprosessi koostuu seuraavista osista: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palveluntuotanto ja arviointi. Käyn tässä opinnäytetyössä läpi Moritzin kuusivaiheisen mallin.

4.6.1 Understanding - ymmärrä

Ensimmäisessä vaiheessa tutkitaan asiakkaan piileviä ja tiedostamattomia tarpeita. Lisäksi selvitetään projektin viitekehys, raja- ja resurssit ja tutkitaan mahdollisuudet. Asiakkaiden toiveet, tarpeet ja arvot pyritään saamaan erilaisten menetelmien avulla selville. Lisäksi tarvitaan tietoa palveluntarjoajan resursseista, pitkän- ja lyhyen aikavälin tavoitteista sekä resursseista. Usein ihmiset ovat kykenemättömiä kertomaan todellisia tarpeitaan, joten perinteiset tutkimusmenetelmät eivät sovellu käytettäväksi vaan Moritz (2005, 124-127) mainitsee useita eri menetelmiä joita voidaan käyttää. Näitä ovat muun muassa benchmarking, etnografia, erilaiset haastattelumenetelmät sekä ääneen ajattelu.

4.6.2 Thinking - Pohdi

Pohdi-vaiheessa laaditaan strateginen kehys projektille ja määritellään projektin yksityiskohdat. Analysoidun tiedon avulla suunnitellaan projektin strategiset näkökulmat, visio sekä projektin suunta ja laajuus. Tässä vaiheessa pohditaan myös mahdolliset projektin ongelmakohdat. (Moritz, s. 2005, 128-130.)

Moritz (2005, 131) mainitsee monia eri menetelmiä käytettäväksi, joita ovat muun muassa affinity diagram, mindmap, Lego Serious play ja kontaktipisteet.

4.6.3 Generating - kehitä

Kehitä-vaiheessa luodaan innovatiivisia ideoita, suunnitellaan konseptivaihtoehtoja ja tuodaan ideat ja ratkaisut näkyväksi. Palvelukokemus kuvataan perusteellisesti pitäen sisällään kontaktipisteet. Suunnittelu tehdään analysoidun informaation perusteella ja siinä otetaan huomioon näkemykset ja strategia (Moritz, s. 2005, 132-135). Menetelmiä kehitä vaiheessa ovat muun muassa skenaariot, body-storming.

4.6.4 Filtering - seulo

Aiemmassa vaiheessa tuotetut ideat yhdistetään jatkokehitystä varten. Vaiheeseen yritetään sitouttaa palvelun mahdollisia käyttäjiä. Valittuja konsepteja voidaan arvioida muun muassa SWOT-analyysin, ryhmähaastattelun tai luotujen persoonien avulla. (Moritz, s. 2005, 136-139.)

4.6.5 Explaining - selitä

Tässä vaiheessa ideat ja konseptit sekä prosessit ja mahdolliset skenaariot visualisoidaan ja tuodaan esille näkökulmia sekä tulevaisuuden mahdollisuuksia. Tavoitteena on jakaa ymmärrystä ja tietoa siitä miten palvelua voitaisiin tulevaisuudessa käyttää. Visualisointiin voidaan käyttää apuna muun muassa animaatiota tai karttoja. Tämä vaatii syvää ymmärrystä löydöksistä ja on tarpeellinen vaihe ymmärryksen syventämiselle ja jakamiselle. (Moritz, S. 2005, 140 - 143.)

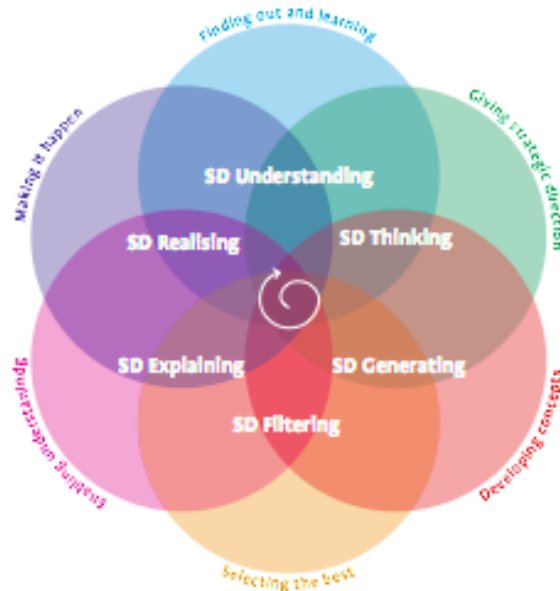
Moritz (2005, 143) mainitsee menetelmiksi muun muassa persoonat, skenaariot, prototyypit, mock-upit sekä metaforat.

4.6.6 Realising - toteuta

Viimeinen vaihe eli toteutuksen vaihe tuo palvelun markkinoille. Tässä vaiheessa palvelun suunnitelma ja viimeistely ovat valmiina ja se sisältää kaiken tarvittavan. Tiedetään mikä konsepti ja sen tarkoitus on ja miten sen eri osat liittyvät toisiinsa. (Moritz, S. 2005, 145 - 147.)

Menetelmiä ovat muun muassa blueprint, mind map ja prototypointi. (Moritz, s: 2005, 147.)

Moritzin kuvio 4 osoittaa palvelumuotoilun olevan kompleksinen, iteratiivinen ja jatkuva prosessi.



Kuvio 4: Service Design categories. (Moritz, S. 2005, 149).

4.7 Palvelumuotoilun hyödyt

Palvelumuotoilun avulla voidaan lisätä sekä asiakkaan, että palveluntuottajan saamaa hyötyä. Samalla, kun asiakas haluaa maksimoida palvelun käytöstä saamansa hyödyn, haluaa yritys kasvattaa menestystään esimerkiksi olemalla tehokkaampi, saamalla paremmat suositukset asiakkailta tai rakentamalla vahvempaa brändiä. Moritz (2005, 50) on listannut seuraavat hyödyt, jotka saavutetaan palvelumuotoilun avulla. Nämä listatut hyödyt ovat yrityksen näkökulmasta saavutettavia hyötyjä.

1. True understanding of market needs.
2. Higher value with the resources available.
3. Changes organisational culture.
4. New perspective of future development.
5. Higher effectiveness.
6. Better efficiency.
7. Connects quality service experiences as basis of success.
8. Differentiation against competition.
9. Brand affinity.

(Moritz, S. 2005, 50.)

5 Oppimiskäsitykset

Tässä osiossa käsitellään lyhyesti erilaisia oppimisteorioita. Laureassa oppimista tarkastellaan useasta eri näkökulmasta, joten oppimisteorioiden esittely on opinnäytetyössäni oleellista. Tästä syystä myös henkilökohtaistamisen yhteydessä on hyvä avata oppimisteorioiden käsitettä.

Laurea on palkittu kehittämispohjaisesta oppimisesta (LbD) ja siitä on tullut Laurean tavaramerkki, josta Laurea tunnetaan myös kansainvälisellä korkeakoulukentällä. 2000-luvun alkupuolella alettiin kehitellä erilaisia oppimisympäristöjä, joita Laureassa on tällä hetkellä jo yli kaksikymmentä. LbD:ssä opiskelijakeskeisyys on vahvaa ja opettajat ja opiskelijat nähdään tasavertaisina kollegoina. Laureassa opetustyötä ohjaa osaamisperustainen opetussuunnitelma, jossa osaaminen tunnustetaan kokonaisvaltaisena. LbD:n lähtökohtana on pragmatistinen oppimiskäsitys, jonka vuoksi tässä kappaleessa käydään lyhyesti läpi erilaisia oppimiskäsityksiä sekä miten ne eroavat toisistaan. (Raij, K. & Niinistö-Sivuranta, S. 2011, 3.)

Jokaisella meistä on jonkinlainen oma käsitys oppimisesta, joka tiedostamattomanakin ohjaa omaa oppimistamme. Yleisesti ottaen oppiminen ymmärretään tiedon lisääntymisenä. Oppiminen on jatkuva prosessi ja oppimekin asioita jatkuvasti, myös sellaisia asioita joita joudumme opettelemaan myöhemmin uudestaan (Tynjälä, P. 1999, 9 - 11, 23, 28). Oppimiskäsitysten taustalla vaikuttaa kysymykset ”mitä tieto on?” ja ”miten ihminen oppii?” Tietoteoriat eivät ole oppimisteorioita, mutta ne ovat filosofisia näkemyksiä ja ne voidaan tunnistaa oppimiskäsitysten taustalla.

Oppimisen tutkimuksen piirissä on Ilosen (2000, 14) mukaan kehittynyt toisistaan poikkeavia tutkimussuuntia, joista behavioristisen ja kongnitiivisen lähestymistavan voidaan sanoa olevan kaksi pääsuuntaa. Nämä kaksi lähestymistapaa eroavat toisistaan tutkimuskohteiden, lähtökohtien, tavoitteiden ja menetelmien suhteen. Behavioristinen suuntaus keskittyy tutkimaan ihmisen näkyvää käyttäytymistä, kun taas kongnitiivisen suuntauksen tutkimuskohteena ovat oppimis- ja ajatteluprosessin ominaisuudet sekä kognitiiviset toiminnot kuten tiedon havainnointi, hankinta, järjestely ja käyttö.

5.1 Behavioristinen oppimiskäsitys

Behavioristinen suuntaus oppimisen tutkimuksessa vallitsi aina 1950- ja 1960-lukujen vaihteeseen asti. Behavioristinen suuntaus tarkasteli oppimista vain ulkoisen käyttäytymisen perusteella eikä hyväksynyt ihmistensisäisten mentaalisten prosessien tutkimista. Oppimisen tutkimuksessa etsittiin erilaisten taustatekijöiden ja oppimistulosten välisiä riippuvuussuhteita. Etsittiin älykkyyden, persoonallisuustekijöiden, menetelmien ja taustan vaikutuksia oppimis-

tuloksiin. Niitä tarkasteltiin määrällisesti mitaten muun muassa tenttituloksina. (Tynjälä, P. 1999, 21.)

Behavioristisen oppimiskäsityksen mukaan ihminen saa tietoa kokemusten ja aistihavaintojensa kautta. Behavioristisen oppimiskäsityksen varhaiset edustajat olivat Edvard L. Thorndike, Ivan Pavlov, John B. Watson ja B.F. Skinner. Behaviorismissa oppiminen nähdään ärsyke-reaktiokytkentöjen muodostumisena jota voidaan vahvistamalla säädellä. Ajateltiin, että reaktio vakiintuu pysyväksi käyttäytymiseksi vain jos siihen yhdistetään ympäristöstä tuleva ärsyke. Vasta tällöin oppiminen tapahtuu. Palkinnon avulla voidaan vahvistaa reaktio ja rangaistuksen avulla heikentää reaktiota (Tynjälä, P. 1999, 29 - 31). Behavioristiseen oppimiskäsitykseen kuuluu myös ajatus siitä, että suuremmat ja monimutkaisemmat kokonaisuudet tulee pilkkoa pienempiin osiin ja edetä alkeellisimmasta kohti monimutkaisempia toimintoja.

5.2 Kognitiivinen oppimiskäsitys

Kognitiiviset oppimisteoriat keskittyvät tutkimaan yksilön sisäisten tajunnallisten tapahtumien aluetta, jota behavioristisen oppimiskäsityksen mukaan ei tieteellisesti voida tutkia. Kognitiivisessa oppimisteoriassa keskitytään kuvaamaan ja selittämään merkityksellisen materiaalin oppimista, muistamista sekä mieleen palauttamista. Ihmistä pidetään aktiivisena oman toiminnan ohjaajana, joka asettaa itselleen tavoitteita ja valitsee niiden tavoittamiseksi parhaat toimintatavat. Yksilön toimintaa ohjaavat hänen aiemmat tiedot ja kokemukset asioista. Oppimisessa hyödynnetään aiemmin opittuja asioita. Kognitiivinen oppiminen eli oivaltava oppiminen perustuu ymmärtämiseen. Oppijaa motivoi jonkin asian tai toiminnan mielekkyys. (Ikonen, O. 2000, 15- 16.)

5.3 Konstruktiivinen oppimiskäsitys

Konstruktivismista esiintyy erilaisia suuntauksia ja tulkintoja oppimisen tutkimuksessa. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen taustalla on konstruktivistinen ja pragmatistinen epistemologia. Konstruktivismin mukaan tieto on aina yksilön tai yhteisön itsensä rakentamaa. Oppimiskäsityksen mukaan oppiminen on oppijan itsensä aktiivista toimintaa eikä passiivista tiedon vastaanottamista. Oppija tekee ja tulkitsee itse havaintoja ja uutta tietoa pohjaten ne aikaisempaan tietoonsa ja kokemukseensa asiasta (Tynjälä, P. 1999, 37 - 38). Päähuomio on oppijoissa ja opettajan rooli on avustava. (Haasio, A. & Piukkula, J. 2001, 27.)

Konstruktiivisessa oppimiskäsityksessä erottamattomana osana oppimista painottuu myös emotionio. Opetusratkaisuja tehtäessä oppijan tunne-elämän alue tulee ottaa huomioon siten, että motivaatio, tuntemukset ja mielikuvat sitoutuvat osaksi opittavaa tietoa. Näiden asioiden kautta oppija virittäytyy oppimistilanteisiin. Myönteinen tunnetila on oppimisen kannalta

tärkeä, sillä asioiden tärkeys ja miellyttävyys edesauttaa niiden oppimista (Patrikainen, R. 1999, 57). Konstruktivistisen käsityksen mukaan opiskelija tarvitsee kiinnostavan, motivoivan ja virikkeitä antavan oppimisympäristön. (Kauppila, R.A., 2007, 37.)

Konstruktivismin haaroja ovat muun muassa radikaali konstruktivismi, sosiokulttuuriset lähestymistavat, symbolinen interaktionismi ja sosiaalinen konstruktionismi ja ne tarkastelevat oppimista eri näkökulmista (Tynjälä, P. 1999, 38). Radikaalin konstruktivismin mukaan tiedon todellisuus testataan käytännössä. Näin ollen se edustaa pragmatistista totuusteoriaa.

Konstruktivismin suuntauksilla on seurauksia siitä miten opetus tulisi järjestää. Tynjälän (1999, 60 - 67) mukaan seurauksia ovat:

1. oppijan aktiivisuuden ja opettajan roolin muuttuminen
2. oppijan aikaisemmat tiedot uuden oppimisen perustana
3. metakognitiivisten taitojen kehittäminen
4. ymmärtäminen on tärkeämpää kuin ulkoa osaaminen
5. erilaisten tulkintojen huomioon ottaminen
6. faktapainotteisuudesta ongelmakeskeisyyteen
7. oppimisen tilannesidonnaisuuden huomioon ottaminen
8. monipuolisten representaatioiden kehittäminen
9. sosiaalisen vuorovaikutuksen painottaminen
10. uusien arviointimenetelmien kehittäminen
11. tiedon suhteellisuuden ja tuottamistapojen esiin tuominen
12. opetussuunnitelmien kehittäminen.

5.4 Pragmatistinen tietoteoria

”Pragmatistisen tietoteoreettisen näkemyksen mukaan todellisuus on jatkuvasti toiminnassa oleva prosessi, jossa ihminen nähdään aktiivisena olentona ja jonka oma toiminta on keskeistä hänen tiedonmuodostuksessa. John Deweyn mukaan ihminen hankkii tietoa toiminnan ja tekemisen kautta. Tästä käytetään termiä Learning by doing. Tämä tarkoittaa, että totuutena voidaan pitää vain sitä tietoa, joka osoittautuu käytännön kautta toimivaksi. Tätä kutsutaan pragmatistiseksi totuusteoriaksi. ” (Kalli, P. & Malinen, A. 2005, 33 - 36).

Pragmatismin näkökulmasta oppiminen on käsitteiden ja ideoiden rakentumista toiminnan kautta, oppiminen tapahtuu tutkimalla, tekemällä ja toimimalla. Pragmatistisen ajattelun pedagogisista sovelluksista tunnetuin on projektioppiminen. Projektiopiskelun isänä pidetään William H. Kilpatrickia, jonka mukaan projektiopiskelu määritellään kahden tuntomerkin mu-

kaan: lähtökohtana on jokin ongelma johon etsitään ratkaisua ja tavoitteena on tuottaa konkreettinen toimintamalli, jolla ratkaistaan lähtökohtaongelma. Projektioppimista voidaan soveltaa työelämäyhteistyönä niin, että opiskelijat saavat aitoja työelämän toimeksiantoja tehtäväkseen (Kalli, P. & Malinen, A. 2005, 33 - 36). Projektiopinnoissa tavoitteena on olemassa olevien käytäntöjen omaksuminen sekä uusien ratkaisujen tuottaminen.

5.5 Motivaation merkitys oppimisessa

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen myötä motivaatiotutkimus on yleistynyt. Behavioristisessa oppimiskäsityksessä palkkion saaminen oletetaan kytkeytyvän motivaatioon. Mikäli oppijan reaktiota seuraa palkkio motivaatio nousee, kun taas jos reaktiota seuraa rangaistus motivaatio laskee. Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan oppijan omaa sisäistä kiinnostusta ja ulkoinen motivaatio liitetään ulkoiseen palkkioon. Motivaatioon liittyvää tutkimusta tehtiin paljon 1970-luvulla. Tällöin todettiin, että mikäli toiminta on sisäisesti motivoitunutta, eivät palkkiot lisänneet kiinnostusta. (Tynjälä, P. 1999, 98 - 100.)

Sosiokognitiivisten näkemysten mukaan motivaatioon liittyvät käsitykset voidaan jakaa kahteen pääryhmään: oppijan arvostuksiin ja tehtävän valintaan liittyviin käsityksiin sekä uskomuksiin kuinka hän pystyy suoriutumaan tehtävästä. Suoritusmotivaatioteorian mukaan keskeisiä käsitteitä ovat onnistumisen toive ja epäonnistumisen pelko. Oppija ponnistelee toiveensa mukaisesti silloin, kun onnistumisen toive hänellä on suurempi kuin epäonnistumisen pelko. Toisaalta toiminta on negatiivisesti sävyttynyttä, mikäli epäonnistumisen pelko valtaa oppijan (Tynjälä, P. 1999, 100 - 101). Onnistumisen todennäköisyyden arviointi liittyy yksilön aikaisempiin kokemuksiin vastaavista tilanteista. Tämä liittyy suoritusmotivaatioon. Oppija saattaa valita vain helppoja tehtäviä välttääkseen epäonnistumisen tunteen. Konstruktivismisessa mielekkäiden oppimistehtävien ja aktivoivien oppimisympäristöjen on ajateltu lisäävän automaattisesti oppijan oppimisorientaatiota ja motivaatiota.

6 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmiä tarvitaan tutkimusaineiston keräämiseksi ja analysoimiseksi. Se millaista tietoa tutkimus tuottaa vaikuttaa tutkimusmenetelmien valintaan. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutkija hakee sellaisia aineistokeruutapoja ja analyysikeinoja jotka sopivat yhteen tutkimuksen teoreettisten lähtökohtien kanssa. Valinta tutkimusmenetelmistä ja analysointimenetelmistä tehdään vasta sitten kun tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat on tiedossa. Tutkimusmenetelmät jaetaan laadullisiin eli kvalitatiivisiin ja määrällisiin eli kvantitatiivisiin

menetelmiin. (Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011, 45 - 46.)

Tutkimusmenetelmää/menetelmiä valitessa tärkeää on, että menetelmät sopivat toisiinsa ja että tutkimuksen kokonaisuus on looginen ja näin ollen tutkimuskysymykseen vastaaminen on mahdollista (Ronkainen ym. 2011, 47, 82.)

Tämä tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus.

6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisella tutkimuksella tavoitellaan jonkin tietyn ilmiön ymmärtämistä, selittämistä, tulkintaa tai soveltamista (Anttila, P., Tenkama, P. & Kataikko, M.-S. 2006. 275). Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus määritellään usein määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen vastakohtaksi. Vaikka laadullinen tutkimus ei perustu mittaamiseen eikä tuloksia saateta numeeriseen muotoon, on laadullisella ja määrällisellä tutkimuksella silti paljon yhteisiä piirteitä. Yhteistä on muun muassa se, että havaintojen tulee olla toistettavia ja saadut tulokset tulee perustella. (Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005, 30.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole kertoa, kuinka moni vastaajista on jotain mieltä, vaan miksi ihmiset ovat sitä mieltä mitä ovat ja miten mielipide on syntynyt. Mitkä ovat vaikuttaneet mielipiteen syntymiseen ja miten mielipiteet vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen. Laadullisen tutkimuksen tuloksia voidaan yleistää, vaikka ne eivät olekaan tilastollisesti yleistettävissä. (Solatie, J. 2001, 98 - 99.)

Laadullisen tutkimuksen menetelmät voidaan jakaa neljään pääluokkaan, jotka ovat: haastattelu- ja havainnointimenetelmät, dokumentit sekä narratiivisiin, diskurssi- ja keskustelumenetelmiin. Menetelmän valintaa ohjaavat tutkijan tiedot, kokemus ja resurssit. Huonosti valittu tutkimusmenetelmä on tutkimuksen uskottavuutta uhkaava tekijä, jonka vuoksi tutkimusmenetelmän perustelu on tärkeää. (Koskinen ym. 2005, 30.)

Laadullisessa tutkimuksessa keskeiset tutkimusmenetelmät ovat havainnoiminen, tekstianalyysi, haastattelu ja litterointi. (Metsämuuronen, J. 2000, 14.)

Mistä tietää, että kerätty tutkimusaineisto on riittävä? Ronkainen ym. (2011, 117) esittävät kaksi toteamusta aineiston riittävydestä: ”aineiston määrä on riittävä silloin, kun tutkija voi

vastata tutkimuskysymyksiinsä” ja ”aineiston keruun (ja analyysin) voi lopettaa silloin, kun uusi aineisto ei tuo enää mitään uutta vaan teemat toistuvat”.

Ennen aineiston analysointia on tutkimusaineisto saatava sellaiseen muotoon, että analysointi on mahdollista. Tutkijan muistiinpanot sekä haastatteluaineisto voidaan litteroida kirjoittamalla ne puhtaaksi. Voidaan tehdä myös niin sanottuja valikoituja litterointeja, jolloin litteroidaan vain ne osat, jotka ovat tutkimuksen raportoinnissa oleellisia (Metsämuuronen, J. 2000, 51). Kvalitatiivinen analyysi alkaa aineiston lukemisella, jolloin litteroitu aineisto luetaan useamman kerran. Tärkeää on aineiston hahmottuminen lukijalle. Tutkijan tavoitteen on ymmärtää todellinen sisältö ja saada hyvä yleiskuva analysoitavasta aineistosta (Anttila ym. 2006, 276, 278). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analysointi aloitetaan osittain samanaikaisesti jo aineistokeruun kanssa.

Laadullinen tutkimus on joustava. Jos jokin analyysimenetelmä ei tuota tulosta, voi tutkija käyttää muuta analysointimenetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija voi samasta aineistosta tehdä eri tulkintoja. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija voi analysoida aineistoa monesta eri näkökulmasta. (Kananen, J. 2012, 116.)

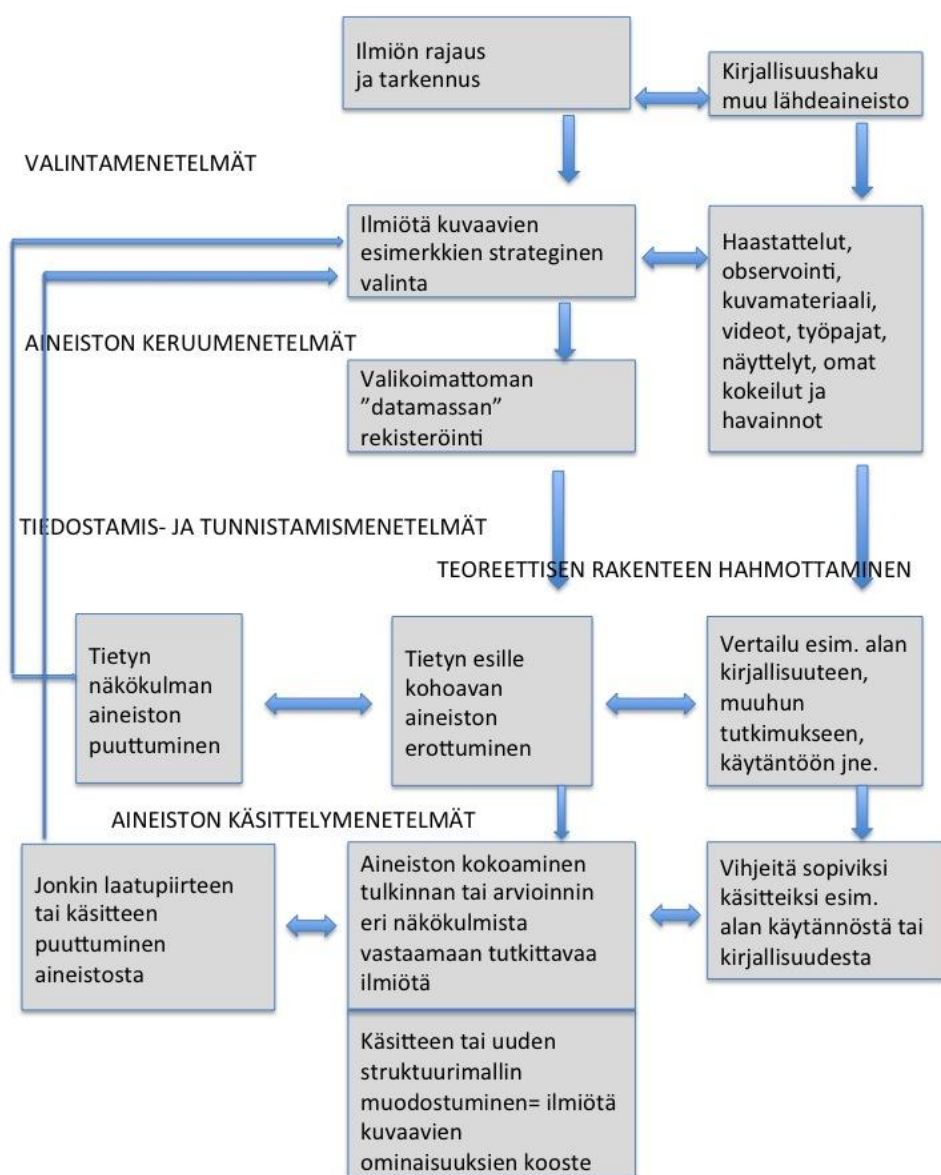
Aineiston erilaisia litterointimahdollisuuksia on paljon. Litteroinnin tarkkuus riippuu millaista tarkkuutta analyysi vaatii. Puhutun sisällön litterointi riittää jos analyysi toimii vain sisältöjä luokittelemalla ja teemoittelemalla eikä analyysissa haeta merkityksiä ja tunnisteta puheen eri ulottuvuuksia. (Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011, 119.)

Alasuutarin (2011, 39-41) mukaan laadullinen analyysi voidaan jakaa kahteen vaiheeseen, havaintojen pelkistämiseen ja arvoituksen ratkaisemiseen. Havaintojen pelkistäminen tarkoittaa sitä, että aineistoa tarkastellaan vain tietystä teoreettismetodologisesta näkökulmasta. Vaikka aineistoa voidaan tarkastella monestakin eri näkökulmasta, huomiota kiinnitetään vain siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Näin saadaan analysoitava tekstimassa pelkistettyä hallittavammaksi määräksi raakahavaintoja.

Toisen vaiheen tarkoituksena on karsia havaintomäärää entisestään yhdistämisellä. Yhdistämisen avulla yhdistetään raakahavaintoja yhdeksi havainnoksi tai harvemmaksi havaintojen joukoksi. Yhdistäminen tehdään etsimällä havainnoista yhteinen piirre tai nimittäjä, joka pätee poikkeuksetta koko aineistoon. (Alasuutari, P. 2011, 40.)

Tutkimuksen raportointi on osa tutkimustyötä. Raportoinnin tehtävänä on kuvata tutkimuksen vaiheet sekä selventää minkälaisista lähtökohdista, millä periaatteilla ja menetelmillä tutkimus syntyi (Varto, J. 1992, 111). Tutkimuksen kulku, tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja

tulkinnan perusteet esitetään siten, että lukija pystyy seuraamaan ratkaisuja joita tutkija on tehnyt. Kuvio 5 esittää kvalitatiivisen tutkimuksen kulun.



Kuvio 5: Laadullisen tutkimuksen kulku. (Anttila ym. 2006, 283).

6.2 Tutkimuksen kohdejoukko

Laadullisessa tutkimuksessa ei yleensä voida etukäteen määritellä haastateltavien määrää. Haastateltavia valitaan usein sen verran, että voidaan todeta vastausten alkavan toistaa itseään. Haastateltavat valitaan niistä henkilöistä, joita tutkimuksen ilmiö koskettaa. Koska otanta, otos ja populaatio ovat kvantitatiivisen tutkimuksen käsitteitä, ei niitä voida käyttää laa-

dullisen tutkimuksen yhteydessä. Sen sijaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää termejä, harkinnanvarainen otanta tai teoreettinen otanta. (Kananen, J. 2012, 100 - 101.)

Tutkimuksen kohdejoukkona ovat Laurea-ammattikorkeakoulun Lohjan kampuksen työntekijät sekä liiketalouden ja hoitotyön opiskelijat. Henkilökunnan haastatteluun kutsutut henkilöt valittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Haastateltavien valinnassa painotettiin henkilöiden sopivuutta ja yleistettävyyttä tutkimuksen otokseen. Opiskelijoille lähetettiin kutsu sähköpostitse. Kutsu lähetettiin kaikille kampuksen liiketalouden ja hoitotyön opiskelijoille. Kutsussa pyydettiin halukkaita osallistujia ilmoittautumaan etukäteen sähköpostitse.

6.3 Tutkimuksessa käytetyt menetelmät

Tässä tutkimuksessa käytetään lähestymistapana toimintatutkimusta. Tutkimuksen empiirinen osuus koostuu haastatteluista ja työpajatyöskentelystä. Tiedonkeruu ja ideointityökaluina käytetään fokusryhmähaastattelua, teemahaastattelua ja työpajatyöskentelyä. Työpajatyöskentely perustuu fokusryhmä- ja teemahaastattelujen tuloksiin ja niiden edelleen työstämiseen. Työpajatyöskentelyn tavoitteena on uusien ideoiden synnyttäminen.

Fokusryhmähaastattelu on tarkoitus pitää kampuksen henkilökunnalle ja opiskelijoille. Haastatteluun osallistuu sekä liiketalouden-, että sosiaali- ja terveystieteiden henkilökuntaa ja opiskelijoita.

Työpaja pidetään yhdessä opiskelijoiden ja opettajien kanssa ns. yhteissuunnittelupajana. Työpajassa pyritään ideoimaan eteenpäin haastattelujen aikana esiin nousseita teemoja rakentaen kuvitteellisten persoonien avulla opiskelijan ihanteellinen opintopolku.

6.3.1 Fokusryhmähaastattelu

Fokusryhmä on ryhmähaastattelun muoto, jossa osallistujat keskustelevalt keskenään ja haastattelija on keskustelun ohjaajan eli moderaattorin roolissa. Fokusryhmässä haastattelijan lisäksi on yleensä mukana toinen henkilö, jonka tehtävänä on tehdä havainnot ja muistiinpanoja haastattelusta. Havainnoinnin ja muistiinpanojen lisäksi voidaan käyttää tallentamista joko videoimalla haastattelutilaisuus tai nauhoittamalla ääni nauhurilla. (Hyysalo, S. 2006. 125.)

Fokusryhmän tyypillinen koko on viidestä kymmeneen osallistujaa, mutta se voidaan järjestää myös vain neljälle tai jopa kymmenelle osallistujalle. Ryhmän koko tulee olla suhteellisen pieni, sillä näin voidaan varmistaa, että jokainen osallistuja saa puheenvuoron ja ryhmän vetäjä saa kaikkien mielipiteet ja tunteet tietoonsa (Krueger, R. & Casey, M. 2009, 6). Pienempi ryhmäkoko on paras vaihtoehto silloin, kun aihe edellyttää kultakin osallistujalta erityisen

syvällisiä mielipiteitä. Pienemmällä ryhmäkoolla päästään myös parempiin tuloksiin esimerkiksi erilaisissa ideointiryhmissä. Viisi henkilöä on kuitenkin alaraja eli mikäli haastatteluun saapuu alle viisi osallistujaa, tulee haastattelutilanne uusia myöhemmässä vaiheessa (Solatie, J. 2001, 23 - 24). Haastattelutilanne kestää tunnista kahteen tuntia ja näin ollen antaa tutkijalle nopeasti käsityksen käsiteltävästä aiheesta. (Courage, C. & Baxter, K. 2005, 515.)

Fokusryhmätutkimus sisältää tavallisesti kolmesta kuuteen ryhmäkeskustelua, tosin joissakin tapauksissa ryhmähaastattelutilaisuuksia voi olla tätäkin enemmän. Vähintään tilaisuuksia tulee kuitenkin olla kaksi. Perussääntö on, että laadullisessa tutkimuksessa tutkimusta jatketaan kunnes uutta tietoa ei enää saada. Vasta sitten voidaan varmistua siitä, että kaikki oleellinen osa saatu selville, kun vastaukset alkavat toistumaan. Tähän tilanteeseen ei päästä yhdellä ja harvoin edes kahdella ryhmähaastattelulla. Tämän vuoksi ryhmiä tulee järjestää useampi. (Solatie, J. 2001, 10.)

Fokusryhmähaastattelu toimii hyvin, mikäli osallistujat tuntevat olonsa mukavaksi koko haastattelun ajan. Koska fokusryhmähaastattelun aikana halutaan saada tietää, mitä haastateltavat oikeasti ajattelevat ja tuntevat, tulee haastattelutilanne tehdä mahdollisimman rennoksi ja miellyttäväksi (DesignCouncil 2013a). Mikäli tilanne tai ilmapiiri tuntuu osallistujista epämiellyttävältä tai tuomitsevalta on vaarana, etteivät he uskalla sanoa rehellisesti mielipidettään. (Krueger, R. & Casey, M. 2009, 4-5.)



Kuvio 6: Fokusryhmätutkimuksen vaiheet. (Solatie, J. 2001, 18).

Fokusryhmän tulee koostua osallistujista, joilla on samanlainen tieto tai kiinnostus tutkittavaa aihetta kohtaan esimerkiksi kokemuksen tai mielipiteiden kautta. Tärkeintä on varmistaa, että mukaan kutsuttavat voivat antaa tiedon jota tutkija tarvitsee (Krueger, R. & Casey, M. 2009, 7). Jotta tietoa saadaan tarpeellinen määrä ja tutkija voi vertailla saamiaan tietoja, tulee fokusryhmähaastatteluita Couragen ja Baxterin mielestä järjestää ainakin kolme. Fokusryhmähaastattelussa osallistujat saavat vaikutteita muilta osallistujilta. Tutkijan tehtävä on olla haastattelun moderaattori, kuuntelija, havainnoija ja analysoija. (Courage, C. & Baxter, K. 2005, 515.)

Keskustelu seuraa moderaattorin antamia teemoja (Hyysalo, S. 2006, 125). Tutkijan tulee asettaa haastattelun kysymykset niin, että ne ovat osallistujille loogisia ja helposti ymmärrettävissä. Moderaattori käyttää myös avoimia kysymyksiä. Kysymysten tulee myös jaksottua järkevästi niin, että haastattelun alussa kysymykset ovat enemmän yleisellä tasolla ja tulevat enemmän spesifiksi haastattelun loppua kohden. Haastattelun alussa kysymysten tulee saada ihmiset keskustelemaan ja ajattelemaan aihetta tarkemmin. (Krueger, R. & Casey, M. 2009, 7-8.)

Fokusryhmähaastattelu on nelivaiheinen pitäen sisällään esittelyn, lämmittelyn, varsinaisen haastattelun ja yhteenvedon (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 99). Nämä neljä vaihetta pitävät sisällään:

Esittely: Osallistujat esittelevät itsensä muille osallistujille, jotta haastateltavat tuntisivat olonsa mukavaksi ja mahdollisimman rennoksi haastattelutilaisuuden ajan. Moderaattori kertoo osallistujille mistä haastattelutilaisuudessa on kysymys ja miten haastattelutilanne etenee alusta loppuun saakka. Moderaattori kiittää osallistujia etukäteen osallistumisesta ja kertoo heille, että he voivat lopettaa osallistumisensa milloin tahansa haastattelun aikana. Mikäli tarpeellista, osallistujat allekirjoittavat vaitiolositoumuksen. (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 99.)

Lämmittely: Jutellaan haastattelutilanteen ulkopuolisista asioista. Tässä vaiheessa ei vielä edetä haastattelukysymyksiin asti. (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 99.)

Varsinainen haastattelu: Haastatteluun osallistuneille kerrotaan haastattelun aihe. Kysymykset käydään läpi ja niitä pidetään niin kauan osallistujien nähtävillä kunnes kysymys on käsitelty kokonaan. Moderaattori pitää keskustelua yllä ja pitää huolen, että jokainen ryhmän jäsen osallistuu keskusteluun. Mikäli keskustelu käydään vain tasolla ”mitä? , moderaattori esittää kysymyksen ”miksi?” ja ”miten?” (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 99.)

Yhteenvedo, heränneet kysymykset ja kiitos vielä kerran: Haastattelutilanteen loppuksi tehdään lyhyt yhteenvedo niistä asioista, joita käsiteltiin haastattelun aikana. Kiitetään osallistu-

jia vielä kerran osallistumisesta ja painotetaan kuinka tärkeää heidän osallistuminen tilaisuuteen on. Tutkimuksen eteneminen ja se mitä tiedoilla tehdään tulee kertoa osallistuneille. (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 99.)

Solatie (2001, 15) mukaan fokusryhmien toimivuutta selittäviä teorioita on yhteensä neljä: ryhmäteoria (deindividuation theory), sosiaalisen kanssakäymisen helpottumisen teoria (social facilitation theory), vastuun jakamisen teoria (diffusion of responsibility) ja sosiaalisen vaikutuksen teoria (social impact theory). Ryhmäteorian mukaan muiden osallistujien läsnäolo ja pienempi henkilökohtainen vastuu aiheuttaa osallistujissa vähemmän estottoman ja pidättäytyvän käyttäytymisen. Sosiaalisen kanssakäymisen helpottumisen teorian mukaan muut osallistujat saavat ihmiset aktiivisemmiksi ja puheliaammiksi. Vastuun jakamisen teorian mukaan vastuu osallistujan mielipiteistä kuuluu koko ryhmälle. Näin osallistujat uskaltavat kertoa mielipiteensä vapaasti. Sosiaalisen vaikutuksen teoria yhdistää kaikki kolme aiempaa teoriaa ja toteaa, että muiden läsnäolo, mielipiteet ja toiminta vaikuttavat yksilöön.

Tulosten analysointi on fokusryhmien tärkein vaihe, jolloin tutkijan tulee löytää tärkeät mielipiteet ja vastaukset, sekä osata erottaa ne vähemmän tärkeistä. Tutkija luokittelee mielipiteet ja etsii niistä yhtäläisyyksiä ja eroja. Uusi tieto suhteutetaan olemassa olevaan tietoon. Huolelliset muistiinpanot sekä ryhmähaastattelun aikana, että nauhoja purkaessa, auttavat tutkijaa analysointivaiheessa (Solatie, J. 2001, 51 - 53). Suorat lainaukset haastateltavilta eli avoimet kommentit ovat kvalitatiivisen tutkimusraportin helmiä. Ne elävöittävät tutkimusraporttia ja tuovat lukijan lähemmäksi tutkimuksen kohderyhmää. Avoimet kommentit lisäävät tutkimuksen validiteettia, mutta niiden tarkoituksena ei suinkaan ole todistaa asiaa oikeaksi vaan kuvata asia lukijalle.

6.3.2 Teemahaastattelu

”Teemahaastattelulla haetaan ymmärrystä”

(Kananen, J. 2012, 99).

Teemahaastattelu on niin sanottu puolistrukturoitu haastattelu, jossa haastattelija esittää kysymykset ja haastateltava voi vastata kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastattelumenetelmä on erittäin tehokas, sillä haastattelija voi ohjata haastattelua ilman, että kontrolloi sitä täysin (Koskinen ym. 2005, 105-106). Teemahaastattelu sopii menetelmäksi erityisesti silloin, kun haastattelun kohteena ovat intiimit tai arat aiheet sekä silloin, kun halutaan selvittää asioita jotka ovat heikosti tiedostettuja, arvostuksia, ihanteita ja perusteluja jollekin asialle. (Metsämuuronen, J. 2000, 42.)

Teemahaastattelussa haastattelija on tarkoin miettinyt etukäteen haastattelussa esiin nostettavat teemat. Käsittelyjärjestyksellä ei yleensä ole merkitystä vaan keskustelu saa määrätä, missä järjestyksessä teemat käsitellään haastattelun aikana. Joskus tutkimusongelma kuitenkin saattaa vaatia teemojen tarkan käsittelyjärjestyksen. Teemahaastattelu on haastattelijan ja haastateltavan välistä keskustelua, jonka tarkoitus on etukäteen päätetty. Teemahaastattelussa etuna on se, että aineisto rakentuu haastateltavan kokemuksista käsin (Stat2013a). Sekä haastattelija, että haastateltava voivat haastattelun aikana tehdä tarkentavia jatkokysymyksiä. Kysymyksiä ei voi järjestää teorian mukaan vaan niiden tehtävänä on tuottaa informaatio joka voidaan tulkita teorian avulla. (Koskinen, ym. 2005, 108-109.)

Vaikka haastattelutilanne onkin keskusteleva on haastattelin päätehtävä kuitenkin esittää kysymyksiä ja kuunnella haastateltavan vastauksia. Haastattelurunko ohjaa haastattelua ja varmistaa näin ollen, että kaikki tarvittavat kysymykset tulee esitettyä. Teemahaastattelun kysymykset ovat muodoltaan avoimia eli haastateltava vastaa niihin omin sanoin. Haastattelutilanne kestää yleensä noin 1-2 tuntia, jolloin kysymysten määrä tulee tarkoin miettiä. (Koskinen, ym. 2005, 108-109.)

Teemahaastattelun teemoilla pyritään ymmärtämään ilmiö jota tutkitaan. Teemalla tarkoitetaan keskusteltavaa aihealuetta. Keskustelun tuotoksena tutkija saa sanoja, tekstiä ja lauseita joita kirjataan ylös. Paras tapa teemahaastattelujen taltiointiin on kuitenkin nauhuri. Tämä vapauttaa haastattelijan keskittymään vain haastattelutilanteeseen. Aineisto voidaan litteroida rauhassa haastattelutilanteen jälkeen. Litterointiin ole erilaisia tasoja, kuten esimerkiksi sanatarkka litterointi, yleiskielinen litterointi ja propositiotason litterointi. Tutkija päättää mikä litteroinnin tasoista on tutkimuksen kannalta välttämätöntä. (Kananen, J. 2012, 99 - 110.)

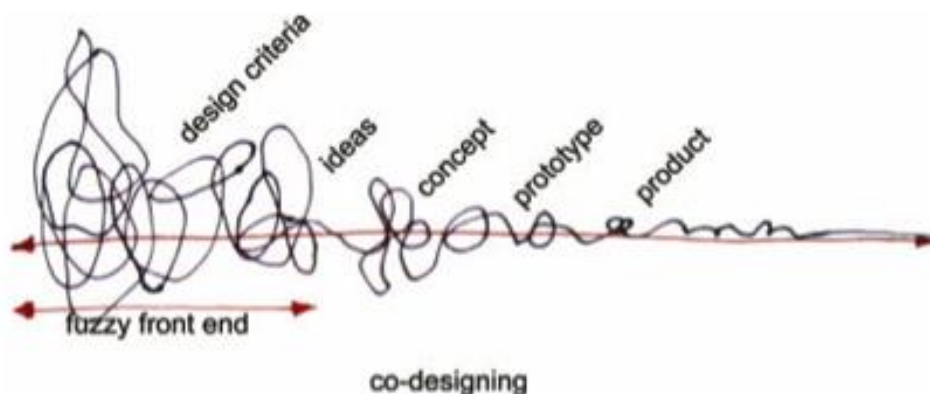
6.3.3 Yhteissuunnittelu - co-design

Kirsikka Vaajakallion ja Tuuli Mattelmäen (2011, 77) mukaan yhteissuunnittelulle, co-designilla, on monta erilaista määritelmää ja tulkintaa. Kun yhteissuunnittelua käytetään palveluita ideoidessa, termillä tarkoitetaan toimintaa, jossa suunnitteluprosessissa on mukana sekä nykyisiä että tulevia asiakkaita mutta myös asiantuntijoita.

Kehitystyö vaatii todellista vuorovaikutusta, jossa ihmiset kuuntelevat toistensa näkökulmia koko prosessin ajan. Se vaatii oikeanlaista asennetta ja rehellisyyttä sekä halua kehittää ja rakentaa eteenpäin toisten esittämiä ideoita. (Buur, J. & Larsen, H. 2010, 121.)

Yhteissuunnittelua käytetään palvelun suunnitteluvaiheessa ja sen tavoitteena on varmistaa palvelujen käyttäjälähtöisyys, että vastaanottaja muuttuu aktiiviseksi toimijaksi ja että palvelut vastaavat käyttäjien tarpeisiin (Miettinen, S. 2013a). Alla oleva kuvio kuvaa suunnitte-

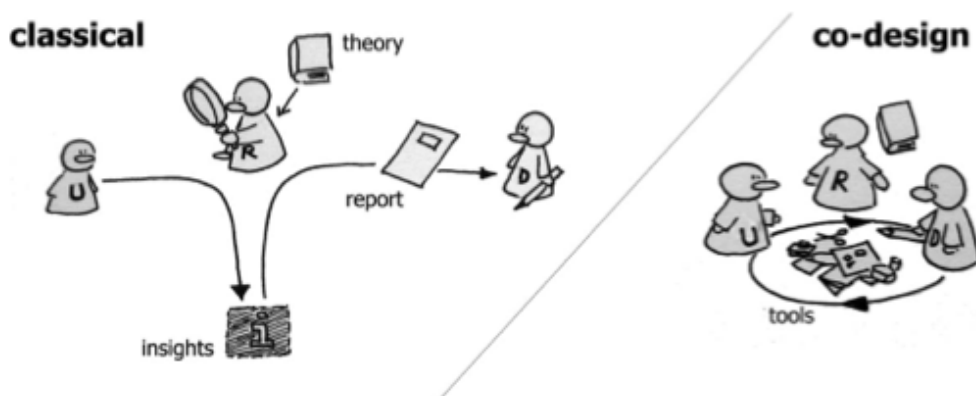
luprosessia. Esisuunnittelulla on suuri ja korostunut osuus prosessissa. Esisuunnittelua kutsutaan usein nimellä ”fuzzy front end” eli suunnittelun sumea alkupää sen monitulkintaisuuden ja kaaosmaisuuuden vuoksi. Sumean alkupään jälkeen seuraa perinteinen suunnitteluprosessi, jossa ideat jalostetaan konsepteiksi, prototyypeiksi ja lopuksi kerätään palautetta käyttäjiltä. (Sanders, E.B.-N. & Stappers, P.J. 2008, 6 - 7.)



Kuvio 7: Yhteissuunnitteluprosessi. (Sanders, E.B.-N. & Stappers, J.P. 2008, 6).

Yhteissuunnittelun tavoitteena on tiedon ja ratkaisujen tuottaminen erilaisten luovien tekniikoiden avulla. Keskeistä on suunnittelu yhteistyö, jossa ohjaajan ja innoittajan rooli on palvelun loppukäyttäjällä. Suunnittelijoiden tulisi tarjota tapoja ja työkaluja, joiden avulla ihmiset voivat kommunikoida, jakaa näkökulmia ja visioida omia ideoitaan. Käyttäjä voi osallistua yhteissuunnittelun keinoin palvelun eri suunnittelun vaiheessa joko osallistumalla vain osittain tai koko prosessin ajan rakentamalla palvelua yhdessä suunnittelijoiden kanssa. (Service-designtools 2013a.)

Siirtyminen käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta yhteissuunnitteluun on vaikuttanut osallistujien rooleihin suunnitteluprosessissa. Perinteisessä käyttäjäkeskeisessä suunnitteluprosessissa käyttäjä on enemmän passiivinen tutkimuksen kohde, jolloin käyttäjää havainnoimalla ja haastatteleamalla tutkija saa enemmän tietoa teorian tiedon lisäksi käyttäjien tarpeista ja toiveista. Tämän jälkeen suunnitteluprosessia jatketaan saamien tietojen perusteella. Yhteissuunnittelun taustalla on ajatus siitä, että rooleja vaihdetaan: käyttäjä on asiantuntijan roolissa antaen oman kokemuksen ja tiedon ideoiden ja konseptien suunnittelussa. Suunnittelija/tutkija tukee käyttäjää tarjoamalla hänelle tarvittavat työvälineet ideointia ja itsensä ilmaisua varten. (Sanders, E.B.-N. & Stappers, P.J. 2008, 12.)



Kuva 2: Perinteinen suunnittelu ja yhteissuunnittelu. (Sanders, E.B.-N. & Stappers, J.P. 2008, 11).

Perinteisessä suunnitteluprosessissa tutkija osallistuu suunnitteluun, kun taas yhteissuunnittelussa tutkija ottaa fasilitaattorin roolin. Fasilitaattorin tehtävänä on ohjata, neuvoa ja rohkaista ihmisiä suunnitteluprosessin aikana (Sanders, E.B.-N. & Stappers, P.J. 2008, 13 - 14). Yhteissuunnittelu vaatii ymmärryksen siitä, että kaikki ihmiset ovat luovia ja voivat osallistua suunnitteluun.

6.3.4 Persoonat

Persoonat ja siihen liittyvä tarina ovat työvälineitä, joiden avulla voidaan määritellä ja verrata erilaisia toimintatapoja ja ratkaisuja erilaisten käyttäjäryhmien todellisuuteen. Hyvä persoona antaa käsityksen edustamastaan käyttäjäryhmästä ja auttaa suunnittelua. Se sitouttaa suunnittelijat ja auttaa ymmärtämään käyttäjän käyttökokemuksia. (Sinkkonen, I. & Nuutinen, E. 2009, 124-125.)

Persoonat ovat kuvitteellisia profiilikuvauksia palvelun käyttäjästä. Vaikka persoonat itsessään ovat kuvitteellisia ja vievät fokuksen pois demograafisista tekijöistä, ovat sen motivoivat ja toiveet todellisia (Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. 176). Persoonat ovat kuvaus tyyppillisestä tuotteen/palvelun käyttäjästä. Persoonien käytöllä on useita hyötyjä. Persoonien avulla suunnittelijat voivat tuntea yhteenkuuluvuutta käyttäjien kanssa. Persoonia tulisi luoda useampia. Näin saadaan suunniteltua tuote/palvelu, joka palvelee mahdollisimman monia yrityksen asiakkaita. Persoonaa luotaessa tulee ottaa huomioon, että persoona on kuvitteellinen käyttäjä, joka kuitenkin kuvaa todellisen käyttäjän ominaisuuksia. (Courage, C. & Baxter, K. 2005, 47-51.)

Persoonan voi rakentaa joko intuition tai varta vasten kerätyn aineiston pohjalta. Persoonia luotaessa on hyvä käyttää apuna kuvaa, sillä se inhimillistää persoonan tehokkaasti. (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 133.)

Persoonia voidaan käyttää apuna käyttäjäryhmiä määriteltäessä. Persoonan profiilitiedoissa löytyy käyttäjäryhmän tärkeimmät ominaisuudet. Persoonana on kuvaus tyypillisestä käyttäjästä, jota ei kuitenkaan välttämättä löydy todellisuudesta. (Hypermedialaboratorio 2011a.)

Persoonana on tarinan muodossa kirjoitettu 1-2 sivun mittainen kuvaus käyttäjästä. Kyseessä on kuvaus siitä, kuinka käyttäjä käyttää palvelua, millaisissa tilanteissa ja miksi. Kuvauksessa kerrotaan myös laajemmin käyttäjän toiveista, peloista, toimintatavoista ja asenteista. (Hypermedialaboratorio 2011a.)

Persoonien käyttö tukee kokonaisnäkemyksen muodostumista eri käyttäjäryhmistä. Ne auttavat konkretisoimaan käyttäjäryhmien ominaispiirteitä ja tavoitteita. Ilman persoonien käyttöä saattaa käydä niin, että käyttäjäryhmät määritellään liian yleisellä tasolla. Tällöin ne eivät auta konkretisoimaan käyttäjävaatimuksia. (Hypermedialaboratorio 2011a.)

Persoonia luotaessa pohjatietona käytetään todellista tietoa käyttäjästä. Silloin voidaan hyödyntää palveluntarjoajan tuntemusta asiakkaista tai pohjalle tehtyä tutkimusta siitä millaisia asiakkaat ovat. Tämän lisäksi voidaan hyödyntää kuvaa antamaan enemmän identiteettiä luotavalle persoonalle. Persoonana auttaa suunnittelutyöhön osallistuvia henkilöitä pitämään käyttäjän mielessä koko suunnitteluprosessin ajan. (Garret, J. 2011, 50.)

Persoonille kannattaa olla valokuva. Tämän on todettu ehkäisevän persoonien muodostumista sellaisiksi, joille voidaan tehdä kaikenlaisia ominaisuuksia unohtaen persoonien alkuperäisen tarkoituksen. (Hyysalo, S. 2006, 51.)

6.3.5 Palvelupolku

Asiakkaan kokema palvelu muodostuu useista palvelutuokioista ja palvelun kontaktipisteistä. Nämä toisiaan seuraavat palvelutuokiot muodostavat palvelupolun, joka kuvaa miten asiakas kulkee ja kokee palvelun. Palvelupolku on siis kokonaiskuvaus asiakkaan kokemasta palvelusta (Tuulanniemi, J. 2011, 78-79). Palvelupolku kuvaa laajasti käsityksen niistä asioista jotka vaikuttavat käyttäjäkokemukseen käyttäjän näkökulmasta (Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010, 159). Palvelupolku voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen: esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Ydinpalvelu on se vaihe palveluprosessissa, jossa asiakas kokee palvelun varsinaisen arvon. (Tuulanniemi, J. 2011, 78-79.)

Koiviston (2007, 67) mukaan ”on huomioitava, että vaikka palveluun on suunniteltu tietty palvelun tuotantoprosessi, asiakkaat kulkevat tämän prosessin läpi muodostaen oman yksilöllisen reittinsä, koska asioita voi tehdä usealla eri tavalla ja koska palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle useita vaihtoehtoisia tapoja ja kanavia kuluttaa tietty palveluprosessin vaihe.”

6.4 Tutkimusaineiston analysointimenetelmät

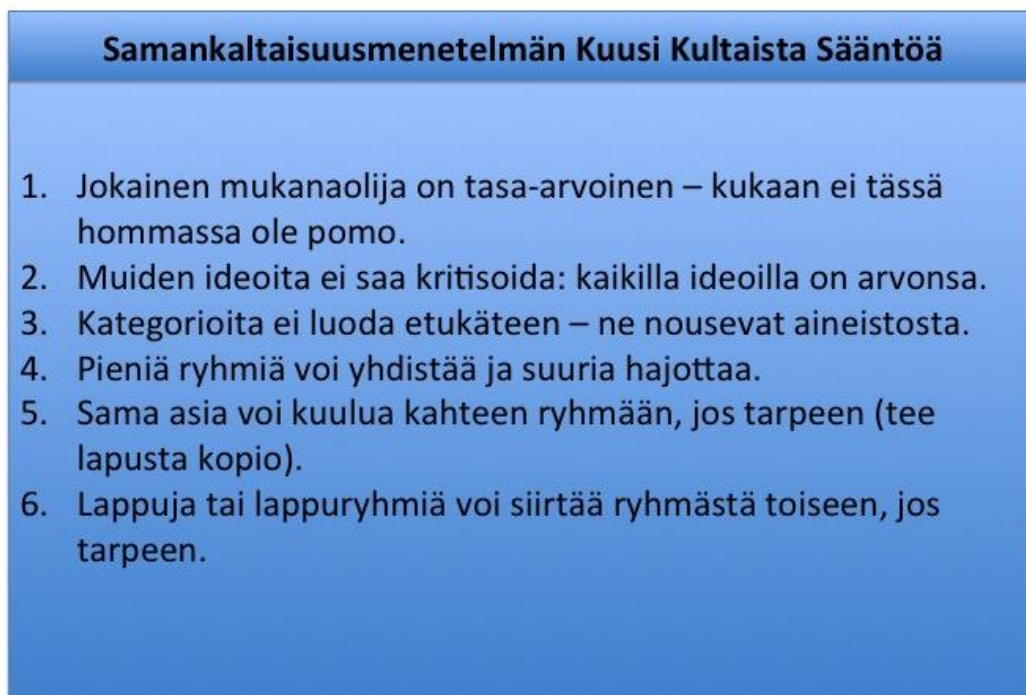
6.4.1 Affinity diagram

Affinity diagram eli samankaltaisuusanalyysi on käytetyin menetelmä silloin, kun analysoidaan käyttäjätutkimusmenetelmien aineistoja kuten haastatteluja ja muita laadullisia aineistoja. Samankaltaisuusanalyysissä käydään läpi jokainen esiin tullut asia ja yhdistetään ne muihin samaan asiaan liittyviin asioihin. Tarkoituksena on saada yleiskuva asioista. Myös pienet yksityiskohdat ja poikkeamat kirjataan ylös. (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 18.)

Samankaltaisuusanalyysi on yleinen analysointimenetelmä analysoitaessa laadullista aineistoa. Menetelmää käytetään usein haastatteluaineiston analysoinnissa ja silloin, kun ryhmässä käytetään menetelmänä persoonia. Menetelmän avulla voidaan laajasta aineistosta luokitella samankaltaisuuksia. Aineisto luokitellaan ja tunnistetaan muodostaa suurempia teemoja. (Courage, C. 2005, 617 & 715.)

Erityisesti erilaisissa haastatteluissa, fokusryhmissä ja havainnoinneissa samankaltaisuusanalyysi on hyödyllinen menetelmä. Analysoinnissa kaikki aineistossa esiin tulevat asiat kirjoitetaan muistilapuille ja laput ryhmitellään. Ryhmittelyyn ei ole yhtä ja ainoaa oikeata tapaa, vaan ryhmittely tehdään oman näkemyksen perusteella. Prosessin tarkoituksena on nähdä teemoja, jotka nousevat tutkimusaineistosta (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 99, 118-119). Ryhmittelyä helpottaa, jos haastattelutilanteissa kaikilta osallistuneilta on kysytty samat kysymykset. Tutkimuksen voi katsoa olevan valmis, sitten kun asiat alkavat toistua.

Kuviossa 8 Sinkkonen (2009, 121.) Samankaltaisuusanalyysin Kuusi Kulusta Sääntöä:



Kuvio 8: Samankaltaisuusmenetelmän kuusi kultaista sääntöä. (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 121).

6.4.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysin kohteena voivat olla tekstimuodossa olevat tutkimusaineistot. Tällaisia ovat muun muassa teemahaastattelut, kertomukset, puheet ja keskustelut. Tarkoituksena on paljastaa ydin ja tehdä sisällöstä kuvaus. Sisällönanalyysi voi pitää sisällään myös sisällön erittelyä. Tällöin tutkija voi muun muassa laskea käsitteiden esiintymistiheyttä ja niiden välisiä keskinäisiä kytköksiä. Sisällönanalyysi perustuu luokitteluun, joka on yksi tapa ottaa kerätty tutkimusaineisto haltuun. Luokittelu voi olla joko aineistolähtöistä tai teorialähtöistä. (Kananen, J. 2012, 116 - 117.)

Sisällön analyysissä korostetaan aineiston sisällöllisiä ja sen laadullisia merkityksiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston luokittelukategoriat kehittyvät ja muuttuvat prosessin aikana ja mahdollisen aineiston lisäkeruun myötä. Tutkija voi todeta analyysin päättyvän vasta siten, kun uudesta aineistosta ei löydetä enää uusia näkökulmia. (Seitamaa-Hakkarainen, P. 2013a.)

6.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä. Silti saattaa kuitenkin käydä niin, että tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tästä syystä tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007, 226.)

Reliabiliteetti kertoo tutkimustulosten toistettavuudesta uusilla tutkimuksilla. Reliabilitetin ollessa suuri, voidaan sama tutkimus toistaa saaden täsmälleen samat tulokset kuin aiemmalla kerralla (Solatie, J. 2001, 97). Reliabiliteetti voidaan todeta usealla eri tavalla. Esimerkiksi kahden arvioijan päätyessä samaan lopputulokseen tai saman henkilön tulkitessa eri tutkimuskerroilla samoin lopputuloksin voidaan tutkimuksen todeta olevan reliaabeli. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Validiteetilla puolestaan mitataan missä määrin tulokset vastaavat todellisuutta. Validi tutkimus on sellainen, jossa on mitattu oikeaa asiaa oikealla tavalla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tämä tarkoittaa sitä, että tutkimusraportin lukijan on mahdollista seurata tutkijan tekemää päättelyä (Solatie, J. 2001, 97). Laadullisessa tutkimuksessa henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset ovat ydinasioita, jolloin validius merkitsee kuvauksen ja selitysten ja tulkin-tojen yhteensopivuutta. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.)

Tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta lisää laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Kerrotaan avoimesti olosuhteista ja paikoista joissa aineisto kerättiin, käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät sekä virhetulkinnat haastattelussa. Raporttia voidaan rikastuttaa kirjoittamalla suoria otteita haastatteluista. (Hirsjärvi ym. 2007, 227 - 228.)

Laadullista tutkimusta kutsutaan myös aineistolähtöiseksi tutkimukseksi, sillä se nojaa ensisijaisesti aineistoonsa. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät eivät niinkään ole laadullisen tutkimuksen luotettavuusarvioinnissa, vaan ennemminkin tutkimuksen kokonaiskuva ja tutkimuksen tuloksena syntynyt uusi mahdollinen teoria tai malli. (Anttila, P. 2006, 184 - 185.)

Tässä työssä opinnäytetyöhön kuuluvan tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin lisäämään siten, että tiedonkeruumenetelmät valittiin huolella ja usealla haastattelutilaisuudella pyrittiin varmistamaan, että aineistoa saadaan kerättyä tarvittava määrä. Tiedonkeruumenetelminä toimivat fokusryhmähaastattelut sekä teemahaastattelut. Fasilitaattori ohjasi haastatteluja ja varmisti, että haastattelutilanne pysyi ennalta annetuissa teemoissa ja että jokainen haastatteluun osallistunut osallistui keskusteluun.

Sekä fokusryhmähaastattelut, että teemahaastattelut nauhoitettiin nauhurilla, jotta haastatteluihin voitiin palata tuloksia tulkittaessa. Haastatteluun osallistuneille henkilöille kerrottiin haastattelutilanteen olevan luottamuksellinen, eikä tuloksista voida päätellä yksittäisen haastateltavan vastauksia ja kommentteja.

7 Kohti yksilöllisempää opintopolkua - tutkimuksen toteutus

Tutkimusmenetelmä luvussa esitettyjen menetelmien avulla selvitettiin opiskelijoiden ja henkilökunnan mielestä kriittiset kohdat opiskelijan palvelupolussa. Fokusryhmähaastattelujen ja teemahaastattelujen analysoinnissa nousi aineistosta esille kaksi muita huomattavasti suurempaa teemaa, jotka koettiin ongelmallisiksi. Nämä teemat olivat opintojen ohjaus ja erilaiset toteutustavat. Nämä kaksi suurinta teemaa huomioon ottaen järjestettiin yhteissuunnittelu työpaja, jossa rakennettiin uusi, opiskelija paremmin huomioon ottava opintopolku.

7.1 Tutkimuksen aikataulu

Opinnäytetyön aiheen päätin heti opintojeni alussa ja tutkimuksen suunnittelun aloitin kesällä 2012. Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin syyskuussa 2012 ja tuolloin kirjoitin alustavan rungon teoreettiselle viitekehykselle.

Henkilökunnan ja opiskelijoiden fokusryhmähaastattelut ja kaksi teemahaastattelua toteutettiin lokakuun-marraskuun välisenä aikana. Esittelin työni suunnitelmaa opinnäytetyöseminaarissa, jolloin sain sekä ohjaajilta että opiskelukollegoiltani palautetta työni etenemisestä. Haastattelujen analysointi tehtiin marraskuun lopussa ja työpaja järjestettiin Laurean tiloissa 12.12.2012.

Teorian viimeistely ja tulosten analysointi ja raportointi tehtiin tammikuun-maaliskuun välisenä aikana ja valmiin opinnäytetyön palautin ohjaajalle huhtikuussa 2013. Taulukossa 1 on esitetty tutkimuksen aikataulu.

2012			
Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu
Tutkimus-suunnitelma	Fokusryhmä-haastattelu	Fokusryhmä-haastattelut	Haastattelujen purku
Teoriakirjojen ja artikkelien luku	Haastattelun purku	Teoriaosuuden työstäminen	Työpajan suunnittelu
		Teema-haastattelut	Työpaja

2013			
Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu
Aineiston analysointi	Kirjallisen Raportin työstäminen	Aineiston analysointi	Raportin viimeistely
Kirjallisen Raportin työstäminen		Kirjallisen Raportin työstäminen	Julkaisu-seminaari
			Työn jättö Lopulliseen arviointiin

Taulukko 1: Opinnäytetyön aikataulu.

7.2 Fokusryhmät ja teemahaastattelut

Tässä luvussa on kuvattu tutkimuksen fokusryhmähaastattelujen ja teemahaastattelujen toteutus ja eteneminen.

Tutkimuksen haastattelumenetelmiksi valittiin fokusryhmähaastattelu sekä teemahaastattelu. Haastattelut järjestettiin syksyn 2012 aikana. Ensimmäisenä järjestettiin henkilökunnan fokusryhmähaastattelu ja vasta tämän jälkeen järjestettiin kaksi ryhmähaastattelutilaisuutta opiskelijoille. Ensimmäiseen osallistuivat kampuksella perinteistä nuorten opetussuunnitelmaa opiskelevat opiskelijat ja toiseen Yrityslabrassa projektimuotoisesti opiskelevat opiskelijat. Nämä kaksi fokusryhmää muodostuivat liiketalouden opiskelijoista.

Alun perin tarkoituksena oli järjestää erillinen fokusryhmähaastattelu myös hoitotyön opiskelijoille, mutta aikataulullisista haasteista johtuen, päädyin tekemään heille saman haastattelun yksilöhaastatteluna. Ilman yksilöhaastatteluja olisi hoitotyön opiskelijoiden osallistuminen tutkimukseen jäänyt kokonaan pois. Koska heidän osallistumisensa on tutkimukselle tärkeää, päädyn toteuttamaan haastattelun niin, että myös he voisivat osallistua.

Sekä fokusryhmähaastattelutilanteiden alussa, että teemahaastattelujen alkaessa kerroin osallistujille lyhyesti tutkimuksen taustan ja etenemisen. Pyysin osallistujilta lupaa valokuvaukseen sekä tallennukseen haastattelumateriaalin analysointia varten. Lisäksi heille kerrottiin, että ei ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia ja että osallistujat voivat poistua kesken haastattelun mikäli näin haluavat. Kaikki haastattelutilaisuudet järjestettiin toimeksiantajan tiloissa.

Jokaiseen haastatteluun varattiin aikaa puolitoista tuntia ja haastattelu eteni sen suunnitelman mukaisesti, jonka olin laatinut haastattelutilaisuuksia varten. Kaikkiin haastatteluihin varattu aika riitti niin, että kaikki teemat saatiin käsitellyiksi.

7.2.1 Haastattelujen osallistujat

Henkilökunnan fokusryhmähaastatteluun kutsuttiin yhteensä kahdeksan (8) kampuksella opetustyötä tekevää lehtoria. Kutsu lähetettiin sähköpostitse neljälle (4) liiketalouden lehtorille ja neljälle (4) hoitotyön lehtorille. Haastateltavat valittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Haastateltavien valinnassa painotettiin sopivuutta ja yleistettävyyttä tutkimuksen otokseen.

Kaikki kutsutut henkilöt suostuivat osallistumaan fokusryhmään. Viimehetken esteiden vuoksi lopullinen ryhmän koko oli viisi (5) henkilöä, joista kolme (3) oli hoitotyön- ja kaksi (2) liiketalouden lehtoria. Haastattelu toteutettiin Lohjan kampuksen tiloissa keskiviikkona 3.10.2012 klo 9-10.30.

Opiskelijoiden fokusryhmähaastatteluun lähetettiin kutsu sähköpostitse sekä liiketalouden-, että hoitotyön opiskelijoille. Kutsu lähetettiin kahteen kertaan, mutta tällä tavoin ei saatu yhtään ilmoittautunutta opiskelijaa. Opiskelijoiden rekrytointiin pyydettiin lehtoreiden apua ja ensimmäinen opiskelijoiden fokusryhmähaastattelu toteutettiin opintojakson puitteissa 27.11.2012. klo 12.30-13.30. Haastatteluun osallistui yhteensä kahdeksan (8) liiketalouden toisen lukuvuoden opiskelijaa.

Tämän lisäksi tutkimusaineiston kartuttamiseksi haluttiin järjestää myös toinen opiskelijoiden ryhmähaastattelu, johon kutsuttiin projektimuotoisesti opiskelevia liiketalouden opiskelijoita. Toinen opiskelijoiden fokusryhmähaastattelu toteutettiin Yrityslabrassa 29.11.2012 klo 9-11.30. Haastatteluun osallistui neljä (4) Yrityslabran opiskelijaa, heistä kaksi (2) oli jo opinnoissaan pidemmälle edennyttä opiskelijaa ja kaksi (2) vasta syksyllä Yrityslabrassa opintonsa aloittanutta opiskelijaa.

Koska tutkimukseen haluttiin myös hoitotyön opiskelijat mukaan, laitoin heille vielä erillisen kutsun haastatteluun. Kaksi hoitotyön opiskelijaa suostui haastateltavaksi, mutta aikataulujen

vuoksi ryhmähaastattelu oli mahdotonta toteuttaa, joten heille päädyttiin järjestämään erilliset yksilöhaastattelut kampuksen tiloissa. Myös vähäisen osallistujamäärän vuoksi ryhmähaastattelu olisi ollut mahdotonta toteuttaa. Yksilöhaastatteluihin osallistui kaksi (2) hoitotyön opiskelijaa ja haastattelut järjestettiin 28.11. ja 29.11.2012.

Kaikille haastatteluihin osallistuneille annettiin seuraavanlaiset teemat keskustelun ja vastusten pohjaksi:

- Mitä on opintojen henkilökohtaistaminen?
- Mitä kaikkea henkilökohtaistaminen pitää sisällään?
- Millaisia työvälineitä kampuksella on käytössä?
- Miten työvälineitä käytetään / voitaisiin käyttää?
- Miten henkilökohtaistaminen toteutuu tällä hetkellä?
- Millaista osaamista opintojen henkilökohtaistaminen vaatii henkilökunnalta?

7.2.2 Haastattelujen analysointi

Haastattelujen analysointimenetelmäksi valittiin samankaltaisuusanalyysi eli affinity diagram. Kaikki haastattelutilaisuudet äänitettiin nauhoittamalla keskustelut sanelulaitteella. Lisäksi kirjoitettiin muistiinpanoja haastattelujen aikana. Haastattelutilaisuuden jälkeen nauhoitteet kuunneltiin useaan otteeseen ja aineistosta poimittiin keskeiset asiat ensin yhdeksi listaksi ja tämän jälkeen erillisille muistilapuille.

Aineistoa analysoitiin haastatteluryhmittäin niin, että jokaisesta ryhmähaastattelusta tehtiin oma aineiston luokittelu. Hoitotyön opiskelijoille tehdyt kaksi teemahaastattelua käsiteltiin yhtenä aineistona aivan kuin he olisivat olleet oma ryhmänsä.

Kaikista haastatteluaineistoista nousi useita eri teemoja, joita lajiteltiin useaan eri otteeseen. Näin saatiin näkemys siitä, millaisia asioita ja teemoja kustakin ryhmästä nousi esille. Kun kukin ryhmä oli analysoitu omana aineistonaan, yhdistettiin aineisto yhdeksi kokonaisuudeksi. Koska jokaisella haastatteluryhmällä oli oman värisensä post-it laput, oli ryhmien välisiä eroavaisuuksia helppoa analysoida.

7.2.3 Tulokset

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa käyttäjäkeskeisen suunnittelun ja palvelumuotoilun menetelmin Lohjan Laurean kampukselle kuvaus opiskelijan opintopolusta. Tarkoituksena on perehtyä siihen, mitä on opiskelijoiden ja henkilökunnan mielestä opintojen henkilökohtaistaminen ja millaisia työvälineitä ja keinoja henkilökohtaistamisen tehostamiseen on tällä hetkellä olemassa ja voisi tulevaisuudessa olla käytössä.

Haastattelujen tarkoituksena oli saada vastaukset kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli:

- **Mitä on opintojen henkilökohtaistaminen?**
- **Mitä työvälineitä kampuksella on käytössä?**
- **Miten niitä käytetään / voitaisiin käyttää?**

Lisäksi haluttiin tietoa siitä, miten työvälineitä käytetään tällä hetkellä.

Sekä henkilökunnan, että opiskelijoiden haastattelujen analysoinnin tuloksena aineistosta nousi esille seuraavat teemat:

- Ohjaus
- Erilaiset toteutustavat
- Osaaminen
- Resurssit

Teemat	Hyvää	Kehitettävää
Ohjaus	Tutorointi, AHOT, muut asiantuntijat (opintopsykologi, erityisopettaja)	HOPS-keskustelut/ sisältö, määrä/ resurssointi, opiskelijoiden parempi tunteminen, muiden asiantuntijoiden hyödyntäminen
Erilaiset toteutustavat	Kampus, monimuoto, Yrityslabra, verkko-opetus, avoin AMK	Opintojen sijoittuminen/ yhteensopivuus, tiedotus, tarjonnan suunnittelu
Osaaminen	Ops, arviointikriteerit, laatu	Varmistaminen
Resurssit	Tutoropettajat, muut asiantuntijat (opintopsykologi, erityisopettaja)	Opo, muiden asiantuntijoiden hyödyntäminen, ryhmätutorointi, resurssien määrä

Taulukko 2: Teemat ja niiden sisällöt.

Henkilökunnan fokusryhmähaastattelu:

Henkilökunnalle annettiin haastattelun alussa tyhjä paperi, johon heitä pyydettiin kirjoittamaan omin sanoin mitä on heidän mielestään opintojen henkilökohtaistaminen. Tehtävän avulla haluttiin jokaisen ensin yksin pohtivan aihetta ja mielipiteitään henkilökohtaistamisesta sekä siitä, mitä se heidän mielestään tarkoittaa.

Aihe herätti mielenkiintoisen keskustelun haastateltavien kesken ja jakoi osallistujien mielipiteitä niin puolesta kuin vastaan. Yhtä mieltä haastateltavat olivat siitä, että opintojen henkilökohtaistaminen on tullut entistä voimakkaammin ammattikorkeakouluihin muun muassa AHOTin eli aiemmin hankitun osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen myötä ja herättää tällä hetkellä yhä laajempaa keskustelua koulutus kentässä.

Keskustelussa nousi esiin se, ettei henkilökohtaistaminen ole yksinkertainen asia ja seuraavat osallistujien kommentit kuvaavat aiheeseen virittäytymistä keskustelun alussa:

”...miten me määrittelemme sen, mitä henkilökohtaistaminen on?”

”...kyllä meidän täytyy tää itsellemme kirkastaa mitä tää on.”

Haastateltavien mielestä henkilökohtaistaminen on opiskelijan henkilökohtaisen tilanteen ja mahdollisuuksien huomioimista muun muassa AHOToinnin eli aiemmin hankitun osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen keinoin. Tämän lisäksi henkilökohtaistaminen on opiskelijoiden omien kiinnostusten ja henkilökohtaisten tavoitteiden mukaista opintojen suunnittelua ja tämän huomioimista henkilökohtaisen opintosuunnitelman eli HOPSin suunnittelussa ja rakentamisessa. Haastateltavien mielestä henkilökohtaistamisen avulla opiskelijoilla on halutessaan mahdollisuus joko nopeuttaa tai hidastaa opintojensa etenemistä oman elämäntilanteessa mukaisesti.

”...yksilölliset opintopolut ja lähinnä sen opiskelijan kiinnostuksen mukaan ja tilanteen mukaan ja tota... mahdollisuuksien mukaan ja tää mahdollistais myös sen, että opiskelija vois halutessaan nopeuttaa opintoja tai hidastaa niitä.”

”henkilökohtaistaminen mahdollistaa yksilöllisiä suoritustapoja ja vaihtoehtoisia suorituksia.”

Henkilökohtaistaminen ei haastateltavien mukaan ole yksiselitteinen eikä helppo asia. Koettiin, että se tarkoittaa monia eri asioita ja voi parhaimmillaan onnistua, mutta pahimmillaan myös epäonnistua. Henkilökohtaistamista pidettiin pääsääntöisesti hyvänä asiana, mutta pohdittiin myös sen mahdollisia negatiivisia puolia. Ohjaus, tutorointi sekä erilaiset suoritustavat koettiin henkilökohtaistamisen työvälineiksi. Näiden käyttöä ohjaa kuitenkin haastateltavien mielestä resurssit sekä opiskelijoiden laajenevat toiveet omien opintojen henkilökohtaistamisesta. Eräs haastateltava oli sitä, mieltä että opiskelijan tulisi itse osata määritellä ne syyt, miksi juuri hänen kohdallaan henkilökohtaistamista tulisi tehdä.

”...me ei voida lähteä siitä, että me tehdään kaikille joku henkilökohtaistaminen.”

”...voisi ajatella, että on kaksi vaihtoehtoista tapaa suorittaa, mutta ei enempää...”

Myös oppijan mahdolliset oppimisrajoitteet tulivat keskustelussa hyvin esille. Osallistujien näkemyksen mukaan erilaiset oppimista rajoittavat tekijät voivat vaatia henkilökohtaistamisen korostumista, jotta opiskelijan on mahdollisuus edetä opinnoissaan. Henkilökohtaistaminen voi olla mahdollisesti yksilöllisiä suoritustapoja tai vaihtoehtoisia suorituksia esimerkiksi etäopiskelun tai itsenäisen opiskelun avulla. Tasavertaista oikeutta oppimiseen korostettiin.

"...mulle tuli tässä mieleen ja halusin nostaa esille, että on jonkinlainen rajoite...rajoite ikään kuin joka estää hänen oppimisensa normaalilla tavalla. Siinä tulee sellanen yksilöllinen suoritustapa."

"...saattaa olla jokin pieni osa-alue joka on opiskelijalle vaikea ja hän tarvitsee tukea."

"...esimerkiksi lukihäiriö, olen huomannut että opiskelijan on helpompi tehdä tentti suullisena."

"...jokaisella on oikeus oppia."

AHOToinnin (aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen) koettiin HOPSin (henkilökohtaisen opintosuunnitelman) ohella tehokkaiksi henkilökohtaistamiseen liittyviksi työvälineiksi. Näitä käytetään kampuksella tällä hetkellä opintojen henkilökohtaistamisen työvälineinä. Tämän lisäksi haastatteluun osallistuneiden mielestä myös muiden asiantuntijoiden, kuten esimerkiksi erityisopettajan ja koulupsykologin palveluja tulisi hyödyntää entistä enemmän opintojen ohjauksessa.

Ryhmän mielestä henkilökohtaistaminen vaatii sekä henkilökunnalta, että opiskelijalta panoksia onnistuakseen. Opiskelijoiden tulee olla itseohjautuvia sekä suunnitelmallisia ja kiinnostuneita omien opintojensa suunnittelusta ja opintojen etenemisestä.

"...tähän vaatii opiskelijalta itseltään aika paljon, just tämmöistä suunnitelmallisuutta ja kiinnostuneisuutta ja semmosta päättäväisyyttä."

Henkilökunnalta todettiin vaadittavan enemmän, kuin mihin tämänhetkiset resurssit antavat mahdollisuuden. Haastateltavat kaipasivat kampukselle opinto-ohjaajaa.

"...kaikilla meillä on tuutorosaaminen, mutta se ei ole ollenkaan se kaikki mitä opiskelija henkilökohtaistamisella tarvitsee. Mä oisin tosi onnellinen, et meillä olisi opo täällä käytettävissä."

Henkilökohtaistamista pohdittiin ryhmäkeskustelun aikana myös osaamisen varmistamisen ja yhteiskunnallisten ulottuvuuksien kannalta. Haastateltavat keskustelivat siitä, miten ja millaisia seurauksia henkilökohtaistamisella voi parhaimmillaan ja myös toisaalta pahimmillaan olla. Henkilökohtaistamisen tulisi olla oikeudenmukaista ja toteutua kaikilla opiskelijoilla tasa-

vertaisesti niin yksikön sisällä kuin Laurean yksiköiden välillä. Pohdittiin, miten tämä voitaisiin varmistaa ja millaisia keinoja laadun varmistamisen lisäämiseksi tulisi olla käytössä.

”...pitää olla rajattua, määrättyä, säädettyä. Samanlainen joka paikassa.”

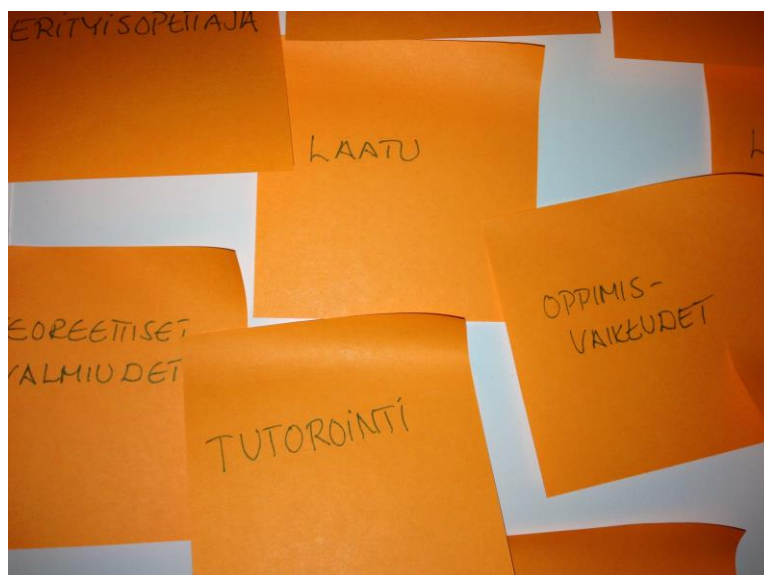
”...meidän pitää kirkastaa jollakin tavalla tää - meidän täytyy kirkastaa tää asia. Luoda ne rajoitteet ja esteet elikkä reunaehdot mitä tää on. On tää hyvä asia.”

”...opettajille selkeä malli, tulee opettajille mallintaa, jotta meillä on selvä formaatti miten edetään.”

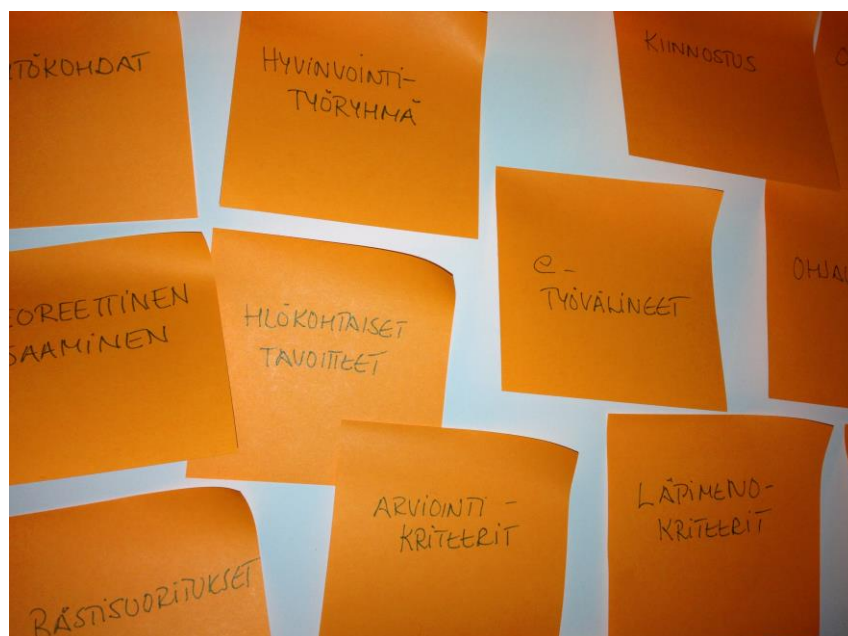
Yhtä mieltä ryhmäkeskustelussa oltiin siitä, että tutkintovaatimuksista ja osaamisesta ei missään nimessä pidä joustaa, vaan kontrollin tulee olla koko ajan opettajalla vaikka vastuu oppimisesta onkin opiskelijalla itsellään.

”...meillä on erilaisia oppijoita, mutta toisaalta meillä on ops olemassa.”

”...kysymys on, voiko kaikkea oppia erilaisilla tavoilla?”



Kuva 3: Samankaltaisuusanalyysi tuotos, henkilökunta.



Kuva 4: Samankaltaisuusanalyysi tuotos, henkilökunta.

Kampuksen opiskelijat

Kampuksen opiskelijoiden fokusryhmähaastatteluun osallistui kahdeksan liiketalouden toisen lukuvuoden opiskelijaa.

Heidän mielestään opintojen henkilökohtaistaminen pitää sisällään opintojen suunnittelua ja ohjausta opiskelijan henkilökohtaiset tavoitteet ja mielenkiinnon kohteet huomioon ottaen. Se, että opiskelija voi itse vaikuttaa opintojensa etenemiseen ja opintokokonaisuuden muodostumiseen, koettiin tekevän opinnoista henkilökohtaistetun.

”...mul tulee mieleen, että katotaan silleen et istutaan alas ja katotaan et mikä mull on parasta. Et onks mulle parasta se, että mä istun koulun penkillä se viis päivää viikosta vai onks se että mä teen sitä etänä ja sit katotaan vähän eri mahdollisuuksia toteutumiseen.”

”...kait siihen varmaan liittyy kaikki erikoistumiseen liittyvät, mikä sua kiinnostaa siinä vaiheessa alana ja sit vois sitä kohti suunnitella opiskelua et pääsis sinne tavoitteeseen.”

Opiskelijoiden mielestä opintojen ohjauksella ja tuutor-opettajan roolilla on merkitystä opintoja suunniteltaessa. Opiskelijoiden mielestä ohjausta on saatavilla, mutta he kokivat, että

saadakseen tarpeellisen määrän ohjausta, sitä täytyy erikseen pyytää. Kaikki haastatteluun osallistuneet opiskelijat olivat käyneet ainakin kerran tuutor-keskustelun oman tuutor-opettajan kanssa, mutta kokivat keskustelun olleen enemmänkin tarkistus opintojen etenemisestä, kuin niinkään opintojen suunnittelua opiskelijan henkilökohtaiset tavoitteet huomioon ottaen.

”...olisi hyvä jos saisi tarpeen mukaan ohjausta, et aina kun sitä tarvitsis ni sitä saisi sitte.”

”mä oon vuoden opiskellut ja mul on ollut yks tutorkeskustelu ja se oli tiäks sellanen tee näin ja näin. Ei se ollut sellanen, et me oltais oikeesti katottu mitä mun kannattaa tehdä.”

”...ensimmäinen tutorkeskustelu on pakollinen, mut sen jälkeen ei oo kukaan kyl ehdottanutkaan.”

”...sekin on lähinnä sellasta, et katotaan onks sul opintopisteet tullu. Mun keskustelu ei kyl mitenkään ollu tulevaisuuteen suuntautunutta vaan et saaks sä Kelalta opintotukea, onks sul tarpeeks opintopisteitä.”

Yksi opiskelijoista nosti esiin kuitenkin sen asian, että vastuu opinnoista on opiskelijalla itsellään. Eli ohjaukseen voi vaikuttaa myös omalla panostuksella ja olemalla itse kiinnostunut omista opinnoistaan. Tämä vaatii opiskelijalta aloitteellisuutta ja panostusta.

”Tutorkeskustelujen sisältö riippuu paljon siitä, miten ite lähtee etenemään siinä keskustelussa. Et siihen voi kyl ite vaikuttaa siihen keskustelun sisältöön, mut se on vaan ite tehtävä se alote siinä keskustelussa.”

Eroja ohjauksen määrässä ja laadussa koettiin olevan eri toteutusvaihtoehtojen välillä. Kaksi haastatteluun osallistuneista opiskelijoista olivat osittain siirtyneet suorittamaan opintojaan Yrityslabraan ja he kokivat kohdallaan ohjauksen tehokkaammaksi.

”...meil on tuolla Yrityslabrassa, siellä me käydään HOPS-keskusteluja ja mietitään mikä sopii kellekin paremmin ja siellä patistetaan et valitkaa niitä projekteja jotka itteä kiinnostaa.”

Opiskelijoiden mielestä henkilökohtaistamista voitaisiin entisestään tehostaa lisäämällä nykyistä enemmän erilaisia opintojen toteutustapoja. He totesivat, että on hyvä olla olemassa erilaisia toteutustapoja, joista jokainen voi valita itselleen sopivan. Se mikä sopii toiselle opiskelijalle, ei välttämättä sovellu kaikille.

”...Yrityslabra ainakin osalle hyvä vaihtoehto, kun siellä ei harrasteta tenttejä ollenkaan. Ne joille ei sovi tenttipänttääminen ni saa sen jollain muulla lailla suoritettua. Ja siel ei oo sitä aikataulua. Yhtenä päivänä koulussa ja ite saa suunnitella muut.”

”...ei verkko-opetus kyl korvaa täysin lähiopetusta, kun mietit et missä tahansa kämpässä asut ni tota käyt kirjastossa tai kotona tee tehtäviä ni ei se täysin korvaa sitä et on ihmisiä lähellä. Täytyy olla vähän molempia.”

”...vastaavasti täällä luennoilla opetetaan sellaista mitä ei muuten opi.”

”...pakkopullalla on puolensa”

”...mut jos se on valinnaista otatko sen verkkokurssin jos haluaa. Sithän se on henkilökohtaistamista, jos voi valita otatko verkkokurssin vai tuutko tänne.”

”...kyllähän sitä voi henkilökohtaistaa niin paljo ku huvittaa, kyllähän näitä opistoja riittää Vihdistä Lahteen.”

Vaikka toteutusvaihtoehtoja on paljon tarjolla, oli ne opiskelijoiden mielestä ainakin osittain mahdolluttomia hyödyntää omia opintoja suunnitellessa.

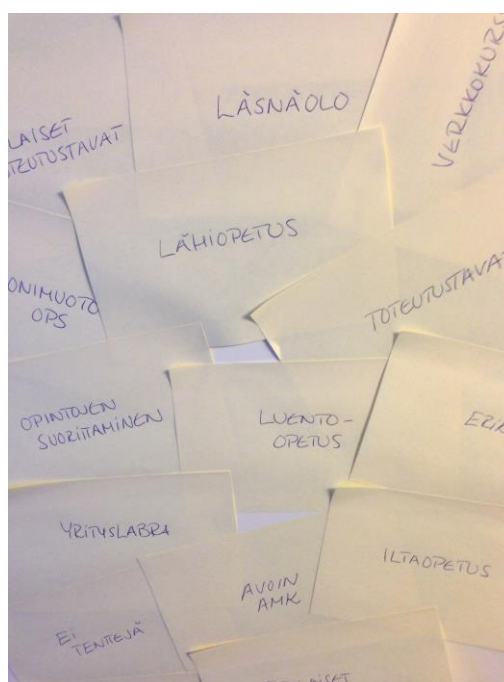
”...ne verkkokurssit on vissiin sinne vapaasti valittaviin tai siis ainakin kun mä hain verkkokurssia niin mä en saanut sitä pakollisiin opintoihin...käytiin läpi kaikki verkkokurssit ja sieltä löytyi yksi jonka mä sain sole opsiin pakollisiin ja sit mä kävin sen.”

”...valinnaisten kautta vähän saa vaikuttaa siihen opintojensa sisältöön.”

”...meil on ollut kolme erikoiskurssia. Erityisosaaminen ja...mut muuten opinnot on samat kaikilla.”



Kuva 2: Samankaltaisuusanalyysi tuotos, kampuksen opiskelijat.



Kuva 6: Samankaltaisuusanalyysin tuotos, kampuksen opiskelijat.

Yrityslabran opiskelijat

Yrityslabran opiskelijoille järjestettyyn fokusryhmähaastatteluun osallistui neljä liiketalouden opiskelijaa. Kaksi opiskelijoista oli edennyt projektiopinnoissaan jo pidemmälle ja kaksi opiskelijoista oli vasta siirtynyt Yrityslabran opiskelijoiksi. He olivat ennen opintojaan suorittaneet opintojaan monimuoto-opintoina.

Kuten kampusopiskelijoilla, myös Yrityslabran opiskelijoilla henkilökohtaistaminen miellettiin voimakkaasti opintojen ohjauksen ja erilaisten toteutustapojen mahdollistamiseen ja opiskelijoiden omien mielenkiinnon kohteiden ja elämäntilanteiden huomioimiseen opintoja suunniteltaessa. Erilaisilla toteutusvaihtoehdoilla ja riittävällä ohjauksella on opiskelijoiden mielestä vaikutusta opiskelijan mahdollisuuksiin vaikuttaa oman osaamisen suuntaamiseen omien mielenkiinnon kohteiden mukaisesti.

”...ei tuu kaikista semmoisia yleistradenomeja, vaan että ne perus asiat on kaikilla hanskassa, mut sitte että joku on erikoistunut vaikka kirjanpitoon ja toinen markkinointiin.”

”...ite saa vähän valita, et mitä opiskelee.”

Ryhmäkeskustelun aikana oli selkeitä kannanottoja siihen, että ohjaus ja opiskelijoiden tunteminen ovat merkittävässä asemassa opintojen henkilökohtaistamisessa. Opiskelijoiden mukaan opettajat eivät aina tiedä tutoroitavien nimiä eikä näin ollen myöskään heidän taustaan, toiveitaan tai tavoitteitaan. Opiskelijat pitivät hyvänä asiana itsenäisen opintojen aika-
tauluttamisen ja oman viikoittaisen työsuunnitelman laatimisen, mutta toisaalta kokivat tarvitsevänsä ja haluavansa ohjausta opintojen suunnitteluun opettajilta.

”...saa opettajilta ja näiltä tutoreilta neuvoa kun tarvii ja ne ehkä vähän niinku kattoo perään.”

”...toisaalta ammattikorkea on ihana, kun ei ole sitä holhoamista, että kukaan ei kato sun perään...mut toisaalta se on sellanen juttu, mitä ite välillä huomaa et kaipaa.”

”...kiinteä tutor-opettaja per ryhmä ja ryhmäkoot ei saa olla liian isoja niin, et se opettaja edes muistais ryhmäläisten nimet.”

”...opo juttu täältä puuttuu kokonaan!”

”...pakko olla tuntemus opiskelijoista, että voidaan edes puhua henkilökohtaisesti.”

Erilaiset opintojen toteutusmuodot herättivät ryhmässä keskustelua. Suurin osa opiskelijoista käy töissä opintojen ohella ja he kokivat opintojen ja työssäkäynnin yhteensovittamisen ajoittain hankalaksi, mutta kylläkin mahdolliseksi.

”... olisi sellainen toteutus, että voi käydä töissä siinä ohella ja erikoistua haluamaasi aiheeseen.”

...”niitä välineitä vois olla enemmän, niin ku vaik täällä Yrityslabrassa vois olla jotain niinku et voit Internetissä opiskella.”

Opiskelijoiden mielestä vaihtoehtoja on runsaasti tarjolla, mutta informointi ja ohjaus tarjolla olevista vaihtoehdoista voisi olla tehokkaampaa, jotta opiskelijat osaisivat hyödyntää niitä opinnoissaan.

”...olen kuullut avoimesta yliopistosta, mutta miten se käytännössä toimii? ...en mä tiedä miten mä haen sieltä kursseja, miten ne toteutukset on ja miten mä sit saan ne opintopisteet...”

Vaikka opiskelijat kokivat vapaamman aikatauluttamisen ja oman työviikon vapaamman suunnittelun mielekkääksi, herätti lähiopetuksen määrä keskustelua ryhmän kesken. Erilaisista toteutusmuodoista Yrityslabran ja monimuoto-opetus saivat eniten huomiota keskustelun aikana. Yrityslabran toimintamalli, jossa ryhmäläiset siis tällä hetkellä opiskelevat, todettiin juuri heidän tavoitteisiinsa sopivaksi opiskelumuodoksi.

”...aikataulullisesti labra on sen monimuodon ja tavallisen välimaastossa.”

”...kaikki on paikalla kerran viikossa, mut sit ite päätät milloin muuten tuut.”

Monimuoto-opetus kiinnosti ryhmäläisiä heidän kokemustensa perusteella sekä niiden ryhmäläisten keskuudessa, joilla ei ollut monimuoto-opetuksesta kokemusta. Monimuoto-opetuksen järjestämistä pidettiin hyvänä vaihtoehtona, vaikka he eivät itse kokeneet sen olleen heille sopiva opiskelumuoto. He näkivät, että lähiopetustunteja oli ehdottomasti liian vähän ja kontakti oppilaitoksen ja opiskelijan välillä jäi heidän mielestään liian vähäiseksi.

”...monimuodon suurin ongelma on siinä, kun niitä lähipäiviä on niin vähän, et 20 tunnin asiat käydään läpi 2-3 tunnissa.”

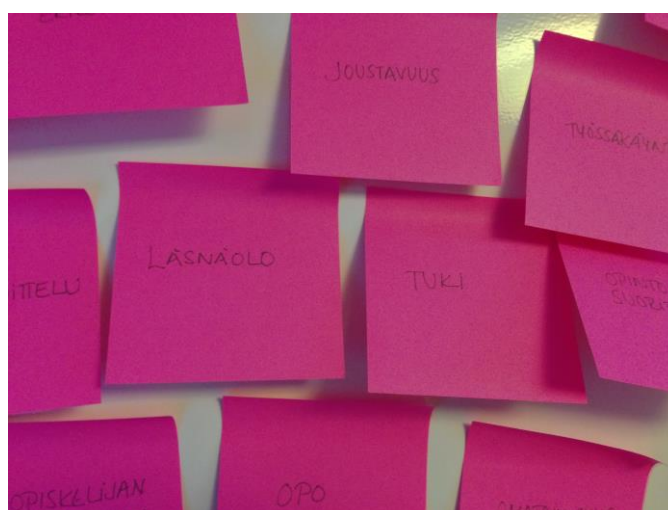
”...kirjanpito piti ottaa kahdessa kolmessa tunnissa haltuun koko alue...no eihän se hyvin menny.”

”...miten jotain kirjanpitoa voit oppia sähköpostilla...kyselet vähän juttuja...ei voi!”

”...tunteja oli järjettömän vähän.”

Tuutoroinnin ja ohjauksen lisäksi AHOT miellettiin henkilökohtaistamisen työvälineeksi, joskin opiskelijat kokivat sen toimivuuden ja hyödyn jäävän liian vähäiseksi. Hyväksiluvun todettiin olevan opiskelijan omasta aktiivisuudesta kiinni ja jos ei tiedä sen olevan mahdollista, saattaa hyväksiluku jäädä kokonaan tekemättä. Heidän mielestään tutoreiden tulisi korostaa AHO-Toinnin mahdollisuutta opiskelijoille, jolloin kaikki aiemmat osaamiset tulisi heti opintojen alussa huomioitua. Hyväksiluettavien opintojen sijoittuminen vapaasti valittaviin koettiin heidän mielestään henkilökohtaistamista estäväksi tekijäksi. Kun opiskelijoiden vapaasti valittavien opintojen määrä on vain 15 opintopistettä, vie hyväksiluettavien opintojen nykyinen sijoittuminen valinnan ja suuntautumisen vaihtoehtoa opiskelijoiden mielestä pois.

”...kun mä tulín tänne Lohjalle, ni mä sit hyväksiluín opintoja ja sitte ne tota ku mä hyväksiluín ne opinnot, ni sitten eihän mul ollut enää mitään vapaasti valittavia kautta tälläsii. Ni mul ei ollut muuta mahdollisuutta, ku opiskella mitä mulle tarjotaan.”



Kuva 7: Samankaltaisuusanalyysin tuotos, Yrityslabran opiskelijat.



Kuva 8: Samankaltaisuusanalyysin tuotos, Yrityslabran opiskelijat.

Hoitotyön opiskelijat

Sairaanhoitajaopiskelijoiden haastattelu järjestettiin aikatauluhaasteiden ja vähäisen osallistujamäärän vuoksi yksilohaastatteluna. Haastattelutilaisuuksia järjestettiin kaksi ja aineistoa analysoitiin yhtenä aineistona.

Sairaanhoitajaopiskelijoiden mielestä henkilökohtaistaminen pitää sisällään muun muassa AHOToinnin ja tuutoroinnin. Lisäksi heidän mielestään tehokkaalla opintotarjonnan suunnittelulla voidaan helpottaa opintojen henkilökohtaistamista. AHOTointi koettiin ehdottoman hyödylliseksi, mutta samalla monimutkaiseksi prosessiksi, jossa kuitenkin tutor-opettajan tuki on ollut heidän mielestään tarpeellinen.

”...olis voitu vielä paremmin personoida opintoja ja ottaa paremmin huomioon aikaisemman osaamisen ja kaiken muun vastaavan.”

”...tutor-opettajan kanssa katsottiin mitä mä voin hyväksilukea ja mitä mun kannattaa valita.”

Opintotarjonnan suunnittelun koettiin toimineen heidän osaltaan hyvin ja opintojen valinta eri ryhmien tarjonnasta oli onnistunut kiitettävästi. Haastateltavat kokivat voineensa itse vaikuttaa opintojensa etenemiseen omassa henkilökohtaisessa tahdissaan. Opiskelijan oma-aloitteisuus, aktiivisuus ja suunnitelmallisuus olivat heidän mielestään avainasemassa opintojen suunnittelussa.

Esille nousi myös tilanteita, joissa asian selvittäminen on vienyt opiskelijan mielestä kohtuuttomasti häneltä aikaa ja hänen mielestään keskittymällä väärään asiaan on olemassa jopa vaara opiskelijan opintojen keskeytymisestä. Opiskelija toteaaakin:

”organisaation rakenne... selvittämiseen menee enemmän aikaa kuin tiedon oppimiseen...”

Muita haastateltavien kommentteja olivat:

”...opiskelijan itse tulee venyä ja katsoa mikä on tärkeintä.”

”...haastavaa tää on jos tän haluaa tehdä näin nopeasti.”

”...vaihtoehtoiset toteutustavat ovat onnistuneet.”

Opintojen henkilökohtaistaminen vaatii haastateltavien mielestä hyvää opiskelijoiden tuntemista. Näin heidän mielestään osataan arvioida opiskelijan tuen tarve ja määrä. Toisaalta haastateltavat nostivat esiin suuret opiskelijamäärät ja opettajien rajalliset resurssit ohjaamiseen.

”... ei täällä voida ottaa huomioon sellaisia henkilökohtaisia ominaisuuksia...siis että sä olet jonkinlainen ihminen. Opiskelijamäärät on niin isot.”

”... henkilökohtaistaminen... vaikeuttaa, koska erikoisjärjestelyihin ei ole resursseja.”

Tämän hetkinen tutoroinnin määrä ei opiskelijoiden mielestä ole riittävä vaan heidän mielestään tarvittaisiin entistä enemmän mahdollisuuksia keskustella omista opinnoista tutor-opettajan kanssa.

”... useampi kuin yksi keskustelu ohjattavan kanssa vuodessa, yksi ei riitä mihinkään.”

”...opittais vähän tuntemaan sitä opiskelijaa.”

Erilaiset tavat suorittaa opintoja nousi haastatteluissa esille. Opintojen sisältöjen näkyväksi tekemistä ja ajantasaisuutta pidettiin tärkeänä ja opiskelijan valintoja helpottavina tekijöinä. Myös verkko-opintojen mahdollisuus ja toisten toimipisteiden opintotarjonta olivat opiskeli-

joiden mielestä tärkeitä ja opintoja mahdollisesti nopeuttavia tekijöitä. Vaikka opintoja on tarjolla myös muissa Laurean toimipisteissä, koettiin niiden saatavuus ja yhteensopivuus omien opintojen kanssa haasteeksi. Näin ollen niiden hyödyntäminen oli opiskelijoiden mielestä haasteellista.

”...eri yksiköiden opinnoista vaikea saada tietoa. Vaikea löytää kuka haluaa vastata.”

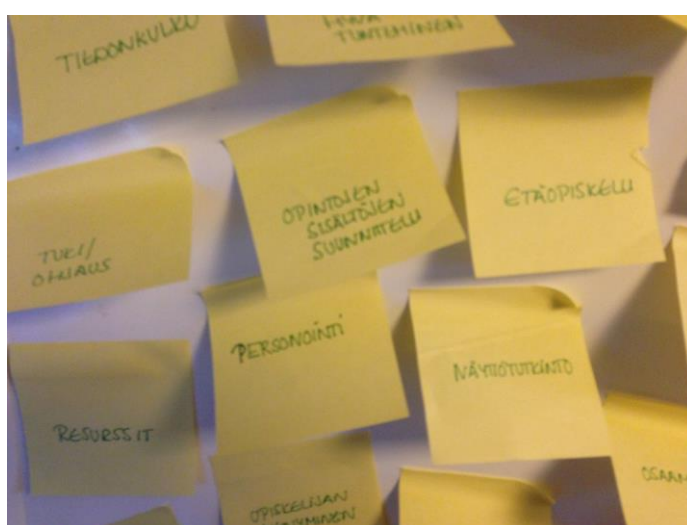
”...kurssien vastaavuudet huonon mahdollisuutta valintoihin.”

Opintojen henkilökohtaistaminen nosti esiin myös osaamisen varmistamisen. Opiskelijoiden mielestä henkilökohtaistaminen ei saa vaarantaa osaamisen syntymistä. Toisaalta koettiin riskinä myös tasapuolisuuden toteutuminen.

”...henkilökohtaistaminen ei ole toteutunut kaikille samalla tavalla.”

Lopuksi sairaanhoitajaopiskelijan kommentti:

”...minkä ilotta oppii sen surutta unohtaa.”



Kuva 9: Samankaltaisuusanalyysin tuotos, sairaanhoitaja opiskelijat

Yhteenvedona voidaan todeta, että haastatteluun osallistuneiden henkilökunnan ja opiskelijoiden näkemys on, että opintojen henkilökohtaistaminen on opiskelijan henkilökohtaisen tilanteen ja mahdollisuuksien sekä tavoitteiden ja mielenkiinnon kohteiden huomioimista opintoja suunniteltaessa. HOPS ja AHOT, ohjaus, tutorointi sekä erilaiset toteutustavat olivat haastattelujen perusteella niitä henkilökohtaistamisen työvälineitä, joita kampuksella on tällä hetkellä käytössä. Tutor-opettajien lisäksi opiskelijoilla on mahdollisuus saada opintojensa suunnitteluun ohjausta erityisopettajalta ja opintopsykologilta. Näiden asiantuntijoiden ja heidän osaamisen hyödyntäminen koettiin kuitenkin olevan vähäistä.

Henkilökunnan ja opiskelijoiden näkemys tutoroinnista ja sen nykyisestä hyödynnettävyydestä henkilökohtaistamisen välineenä erosivat siinä, että henkilökunnan mielestä tutorointia on tällä hetkellä saatavissa, mutta opiskelijat eivät aina välttämättä hyödynnä mahdollisuutta keskustella tutor-opettajan kanssa opinnoistaan ja niiden etenemisestä. Opiskelijoiden mielestä ohjausta saisi olla reilusti nykyistä enemmän, mutta huomio haastatteluissa kiinnittyi tätäkin enemmän ohjauksen sisältöön ja hyödyllisyyteen opiskelijoiden näkökulmasta. Opiskelijoiden mielestä tutoroinnin tulisi olla opintojen etenemisen seuranta, mutta myös suunnittelua, joka tällä hetkellä jäi heidän kokemustensa mukaan ajoittain hyvinkin vähäiseksi.

Tällä hetkellä tuto-opettajien opiskelijaryhmät ovat suuret ja resurssointi tuo haasteita opiskelijoiden parempaan tuntemiseen. Opinto-ohjaajan ja muiden asiantuntijoiden palvelut ovat opiskelijoiden saatavilla, mutta haastattelun perusteella opiskelijat tarvitsevat enemmän ohjausta myös löytääkseen palvelut hyödynnettäväkseen.

7.3 Työpajan toteutus

Työpaja järjestettiin Laurea Lohjan tiloissa 12.12.2012 klo 9-11 välillä. Työpajatyöskentelyyn oli kutsuttu kaikki kampuksen työntekijät sekä kampuksen opiskelijoita. Työntekijöille työpajatyöskentely oli osa kampuksen kehittämispäivän toimintaa. Kampuksen tiloissa on useita työpajatyöskentelyyn soveltuvia tiloja, jolloin ryhmillä oli mahdollisuus hakea itselleen sopiva rauhallinen vapaana olevan työtila työskentelyä varten. Työpaja suunniteltiin ja aikataulutettiin etukäteen ja työskentelyn menetelmävalinnat tehtiin tukemaan tutkimuksen tavoitteita.

Työpajaan osallistui yhteensä kuusitoista (16) kampuksen työntekijää sekä kaksi (2) liiketalouden tradenomiopiskelijaa. Myös sairaanhoitajaopiskelijoita oli kutsuttu mukaan työpajaan, mutta he olivat estyneitä osallistumaan työskentelyyn.

Työpajaan varattiin aikaa yhteensä kaksi tuntia ja työ eteni ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti (liite 1). Vaikka työpajaan käytettiin ennalta suunniteltu aika, voidaan todeta,

ettei aika ollut riittävä vaan sekä ohjeistukselle, että itse työskentelylle olisi tarvittu reilusti enemmän aikaa.

Työpajan osallistujille esiteltiin aluksi tutkimuksen taustaa ja tarkoitusta sekä aikataulua. Lisäksi esiteltiin lyhyesti työpajassa käytettävät menetelmät sekä työpajatyöskentelyn tavoitte. Työpajatyöskentelyn alussa korostettiin, ettei ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia/vaihtoehtoja, vaan tavoitteena on mukavan ja rennon työskentelyilmapiirin luominen ja osallistujien ideoiden saaminen mukaan suunnittelutyöhön. Korostin myös, että sekä minulle että työpajaan osallistuneelle opiskelijakollegalleni voi työpajan aikana esittää kysymyksiä sekä kommentteja. Lisäksi kerroin, etten osallistu työskentelyyn vaan oma roolini on työpajan aikana ohjaava ja havainnoiva.

Työpaja oli jaettu neljään eri vaiheeseen:

1. Tutkimuksen esittely ja tehtävänanto
2. Persoonien luonti
3. Palvelupolun suunnittelu
4. Palvelupolun esittely

Aikataulullisista haasteista johtuen, olin tulostanut valmiiksi valokuvia persoonien luontia varten. Lisäksi olin piirtänyt valmiit pohjat palvelupoluille, joihin osallistujien oli helppo kirjoittaa palvelutuokiot sekä liimata erillisillä post-it lapuilla palvelun kontaktipisteet. Valmis pohja oli vain työtä helpottava/nopeuttava suuntaa antava pohja, johon työpajatyöskentelyyn osallistuvilla oli mahdollisuus itse lisätä tai vähentää palvelutuokioiden määrää.

Työpajan ensimmäisenä tehtävänä osallistujia pyydettiin rakentamaan heille valmiiksi tulostamalleni valokuvalle persoona, joka vastaisi mahdollisimman hyvin palvelun todellista keskimääräistä käyttäjää eli tässä tapauksessa kampuksen opiskelijaa. Kuten Garrett (2011, 50) toteaa, voidaan palveluntarjoajan asiakkaiden tuntemusta hyödyntää persoonia suunniteltaessa.

Olin jakanut osallistujat ilmoittautumislistan mukaisesti kahden hengen ryhmiin. Viime hetken poissaolojen vuoksi, osa ryhmäajoista jouduttiin tekemään uudelleen työpajan alussa. Ryhmät jaettiin niin, että jokaisessa ryhmässä oli kaksi osallistujaa. Poikkeuksena oli kaksi ryhmää, joissa kummassakin osallistujia oli kolme. Vähäisen opiskelijaosallistujamäärän vuoksi vain kahteen ryhmään saatiin opiskelija/henkilökunta pari.

Osallistujia pyydettiin kirjoittamaan yhden A4 -kokoinen kuvaus palvelun tyypillisestä käyttäjästä. Kuvaus pyydettiin kirjoittamaan tarinan muotoon ottaen huomioon demograafisten tietojen lisäksi kuvaus käyttäjän ominaisuuksista. Persoonana on kuvaus siitä, kuinka käyttäjä käyttää palvelua, millaisissa tilanteissa ja miksi. Kerrotaan laajemmin käyttäjän toiveista, peloista, toimintatavoista ja asenteista (hlab 2013b). Persoonan tehtävänä oli toimia innoittajana työpajatyöskentelyssä. Persoonien käyttö tukee kokonaisnäkemysten muodostumista käyttäjäryhmistä (hlab 2013c) ja se auttaa suunnittelutyöhön osallistuvia pitämään käyttäjän mielessä koko suunnitteluprosessin ajan (Garret, J. 2011, 50). Persoonien avulla haluttiin saada suunnittelun tueksi syvällisempää tietoa erilaisista käyttäjistä ja heidän toiveistaan ja tarpeistaan palvelun suhteen.

Couragen ja Baxterin (2005, 47 - 51) mukaan persoonia tulisi luoda useampia sillä näin saadaan suunniteltua palvelu, joka palvelee mahdollisimman monia yrityksen asiakkaita. Ryhmiä tuotoksena luotiin kaksi sairaanhoitaja opiskelija persoonaa ja kuusi liiketalouden opiskelija ja persoonaa. Seuraavassa lueteltuna kuvaukset persoonista sellaisena kuin työpajaan osallistuneet ne työpajassa kirjoittivat.

Persoonat 1

Mika Al-Remies, 21 v. on syntynyt Somerolla ja on 2.asteen rakennusmiestutkinnon suorittanut Salossa. Nyt hän opiskelee sairaanhoitajaksi Lohjan Laureassa. Mika asuu Salossa. Hän työskentelee iltaisin ja viikonloppuisin Salon Prismassa. Mikan avovaimolla (25 v.) on kaksostytöt edellisestä suhteesta. Biologinen isä on muuttanut maasta. Mika harrastaa jalkapalloa ja laskeutusta.

Mika haluaa sairaanhoitajaksi, koska hänen äitinsä on sairaanhoitaja ja tekee paljon vapaaehtoistyötä lasten parissa. Mika on kasvatettu ottamaan muut ihmiset huomioon.

Mikaa ei ole kiusattu koulussa. Hänellä on paljon kavereita. Nyt Mikaa hiukan huolestuttavat pienet kaksostytöt ja taloudellinen selvityminen opiskelujen kuluessa. Mikan vanhemmilla ei ole mahdollisuutta auttaa, koska äiti on muuttanut Porvooseen ja isä on aina asunut Lontoossa. Muuta sukua ei kummallakaan, ei Mikalla eikä avovaimolla, ole lähistöllä.

Mika unelmoi suurperheestä, omakotitalosta ja koirasta.

Persoona 2

Maisa 25 v. Syntynyt Heinolassa ja muuttanut perheensä kanssa esikouluikäisenä Lahteen. Vanhemmat yksityisyrittäjiä. Maisalla on 2 sisarusta, jotka ovat yli 10 vuotta häntä vanhempia. Maisa tapaa usein perhettään. Aikuisiällä Maisa on muuttanut pääkaupunkiseudulle.

Koulutausta: urheilupainotteinen yläaste, liikunnan ohjaajan perustutkinto, lasten ja nuorten hoitotyöhön suuntautunut lähihoitaja.

Aktiivinen, monessa mukana, harrastaa kilpauintia piirimestaruustasolla, vetää vapaa-aikanaan lasten ja nuorten uinnin valmennusryhmää ja on Pelastakaa-lapset ry:n jallituksen jäsen.

Ollut töissä lähikaupassa, Lidlissä ja Seppälässä Lahdessa. Lähihoitajakoulun aikana rahoitti opiskelujaan pääkaupunkiseudun mäkärissä. Nyt töissä päiväkodissa esikouluryhmässä.

Parisuhteessa, ei lapsia.

Hakenut opiskelemaan sairaanhoitajaksi ja tullut valituksi monimuotokoulutukseen Laurea Lohjalle.

Maisalla on opintojen alussa korkea opiskelumotivaatio. Into hiipuu pian hieman, koska tietotekniikka tuntuu vaikealta, eivätkä perusopinnot kiinnosta. Työn, opintojen ja harrastusten yhteensovittaminen tuntuu vaikealta.

Tukitoimien (ATK-paja, tuutorointi, kannustaminen, ajankäytön suunnittelu ja AHOT) tuottavat tulosta ja opiskelu alkaa taas sujua. Käytännön harjoittelut lisäävät motivaatiota.

Opinnäytetyönsä Maisa tekee lasten ja nuorten hoitotyöhön liittyvään hankkeeseen ja oppii paljon myös tietoteknisiä taitoja.

Maisa valmistuu 2,5 -vuodessa sairaanhoitajaksi, työpaikka on valmiina. Jatkosuunnitelmat Maisalla on tehdä käytännöntyötä 3 -vuotta ja hakea sitten YAMK:n. Maisa haluaa ”isona” perhekodin johtajaksi.

Persoona 3

Nimetön. Liiketalouden opiskelija. Ahkera ja tunnollinen. Perfektionisti ja menestyy hyvin koulussa. Tulee Laureaan suoraan lukiosta. Harrastaa yleisurheilua ja käy näytelmäkerhossa. Asuu vanhempien luona Lohjan naapurikunnassa.

Persoona 4

Jesse Hasselbacken 21 vuotta, käynyt armeijan, muttei mennyt AUKiin. Asuu Matinkylässä. Vanhemmat eronneet, pikkusisko 15 v., joka asuu äidin kanssa, Jesse asuu isän kanssa. Jesse harrastelee salibandya, ei pelaa enää aktiivisesti, koska meni polvi. Käynyt isän kanssa Söldenissä laskettelemassa, mutta viime aikoina tämä jäänyt vähemmälle. Urheilu on kuitenkin mukavaa. Jesse ei ole lukumiehiä.

Käynyt vuoden lukiota, muttei kielet ollut oikein ”Jessen juttu”, joten meni Omniaan kaupikseen, josta valmistui merkonomiksi.

Jesse on kovin aamu-uninen ja kulkee kimppakyydissä kolmen muun sällin kanssa Espoosta. Haki Lohjalle, koska tänne oli helpoin päästä. Mieltii - kuten kolme muutakin kaveriaan - siirtoa Leppävaaraan, koska matka on niin hankala ja Espoo houkuttelee muutenkin. (Ennen Lohjalle tuloaan Jessellä ei ollut muuta käsitystä, kuin että ”landella” on.)

Jesse käyt töissä 35 tuntia viikossa rahoittaakseen opintonsa. Jesse käy töissä Soneran matkapuhelimia myymässä ”shop-inshop” myymälässä isossa Omenassa ja viikonloppuisin Hesellä ja tarvittaessa Jelppaa äitiään, jolla on sisustusliike Helsingin keskustassa. Jesse käy kuskaamassa tavaroita ja siivoamassa butiikissa.

Jessellä 3 kuukautta vanha suhde tyttöystävään Caritaan, joka opiskelee Metropoliasa insinööriksi. Carita on kolmannen vuoden opiskelija. Jesse ja Carita ovat ostaneet juuri oman kaksion Matinkylästä puoliksi. Asunto on rahoitettu kokonaan lainarahalla, takaajana Caritan äiti ja Jessen isä. (Jessen isä on uudessa suhteessa Håkanin kanssa - tässä syy omaan asuntoon muuttamiseen.) Jesse on ideologisista syistä kasvissyöjä ja hän on lapsuudestaan saakka sairastanut pahaa diagnosoitua migreeniä, joka erityisesti stressitilanteissa ilmenee. Lisäksi luki-ossa epäiltiin lievää luki-häiriötä, mutta kunnalla ei ollut varoja testata, joten se siitä.

Jesse on kiinnostunut matkojen järjestämisestä ja erilaisista miesten asusteista, kuten Luis Vuittonin ja muista merkkituotteista, pikkuisen urheilusta... ruotsin kieltä hän inhoaa ja lukemista myös.

Persoona 5

Liko-opiskelija, lukion käynyt välivuotia x-määrä.

Ollut töissä asiakaspalvelutehtävissä joitakin aikoja. Innostunut, vähän kaikki kiinnostaa, opiskelu, harrastukset, heterogeeninen ystäväpiiri (osa opiskelee, osa töissä), keskittymiskyky ei aina paras mahdollinen.

Tällä hetkellä? Innostunut opiskelupaikasta, mutta aikoo jatkaa työntekeä ainakin osittain opiskelun lomassa. Muuttamassa pois kotoa. Tällä hetkellä sinkku.

Miksi tradenomiksi? Perhe painosti, kyllästynyt rutiinitöihin, oma suunta ei selvillä → tradenomiopinnot antaa mahdollisuuksia moneen ja asiakaspalvelutehtävät edelleen kiinnostavat.

Mitä odottaa opinnoilta? Mielenkiintoisia vaihtelevia opintokokonaisuuksia, jossa on mahdollisuus tutustua / nähdä liike-elämän monipuolisuus. Kansainvälisyys kiinnostaa, vaihto + työharjoittelu ulkomailla on must.

Persoona 6

Anne. 18-vuotias ja valmistunut juuri lukiosta. Kirjoitti 6 laudaturia. Opiskellut itsenäisesti avoimessa korkeakoulussa ja työväenopistossa kaikkea mahdollista. Tehnyt aina tosi paljon kesätöitä. Opiskelee nyt liiketaloutta. On aina pärjännyt koulussa ja on innokas lukemaan. Hyvin motivoitunut. Viettää lähes kaiken vapaa-aikansa kirjastossa, ei sosiaalista elämää.

Harrastaa taitoluistelua. Tietää, että liikunta parantaa opiskelumenestystä. Elämän tavoite on menestyä opinnoissa ja elämässä. Ryhmätöissä ongelmia sillä on niin itsenäinen. On kaiken tietäjä ja se ärsyttää muita opiskelijoita. Ottaa paljon paineita koulunkäynnistä sillä se on elämän sisältö. Jos tulee joku aine, jota ei ole treenannut ollenkaan ja ei pärjää - katastrofi iskee.

Haluaa tavoittaa kaikessa huipputason ja jos ei tavoita niin aiheuttaa ahdistusta. Suunnittelee salaa jättimäistä talousrikosta, josta ei voi jäädä kiinni. Ulkokuori ja toiminta hämää, suojelee epäilyksiltä.

Valmistuttuaan aikoo tehdä megaluokan rikoksia. Käy koulun puhtoisesti, hyvän suojakuoren takaa. Vaikuttaa tulevalta miljonääriltä. Motiivina on, laaja sivistyspohja. Tietää, että työnteolla ei rikastu, vaatii kieroilua. Suunnitelmat ovat koulun jälkeen, opinnot on vain yksi työkalu, jolla sen voi saavuttaa.

Persoona 7

Nuori äiti, Mimmi, 21 v. Tulee kouluun - ei suoraan edellisistä opinnoista - vaan oltuaan pari vuotta öissä. Hän on käynyt merkonomikoulutuksen ja sen jälkeen ollut kaupan kassalla töissä. Nyt hän aloittaa liiketalouden opinnot.

Mimmi on saanut lapsen nuorena ja asuu pojan kanssa yksin. Luonteeltaan hän on arka, mutta tunnollinen. Hänellä on muutama läheinen ystävä, mutta uusia kavereita ei ole helppo saada. Lapsuusiän kaverit ovat kuitenkin kaukana.

Hän asuu Lohjan lähiseudulla. Koulun valinnassa keskeisenä on sijainti, koska pienen lapsen äiti ei voi lähteä ajelemaan.

Tehtyään töitä kaupan kassalla hän on huomannut, ettei merkonomikoulutus riitä. Eteenpäin pääsemiseksi ja paremman palkan saamiseksi pitäisi saada lisää koulutusta.

Hänelle tärkeää on yhteisöllisyys ja perhe. Arvostaa sosiaalisia suhteita - rahan merkitys ei ole ainakaan vielä korostunut. Hän haluaa päästä eteenpäin, saada uusia ovia auki. Myös perheen toimeentulo on alkanut kiinnostaa.

Hän on kotoisin Länsi-Uudeltamaalta ja hänelle on tärkeää pitää yhteyttä sukulaisiin.

Persoona 8

Jaska 22 v. Ylioppilas. Kotoisin Orimattilasta ja muuttanut Lohjalle noin 200 kilometrin päältä. Asuu yksin opiskelija-asuntolassa. Harrastuksia jonkin verran, mutta ei säännöllistä.

Maalaistalon poika. Perheessä kaksi poikaa, joista Jaska on nuorempi. Äiti ja isä ovat maanviljelijöitä.

Keskitason opiskelija. Hyvä kielitaito, ei lukiongelmia.

Sisäänpäin kääntyvä. Itsekseen pohtiva analysoija ja ”filosofinen”. Ei juhlija tyyppi. Motivoitunut vain omiin mielenkiinnon kohteisiin.

Alussa motivoitunut opiskeluun. Opiskelun edetessä; myöhästymisiä, poissaoloja, puuttuvia suorituksia lisääntyvissä määrin. Tällä hetkellä vain oletetusta opintopistemäärästä vain 10% suoritettu. Vierailee koululla, muttei osallistu luennoille. Rästitentit edelleen tekemättä, osittain uusittuja, mutta hylättyjä. Opintojaksoista puuttuu osia & tehtäviä. Ei ilmoittaudu opintojaksoille ja ei pidä ryhmätyöskentelystä. Kokee tuutoroinnin ahdistavana ja antaa aggressiivista palautetta. Itsessään ei omasta mielestä mitään ongelmia vaan jossain muussa. Ei työharjoittelussa ja ei mitään työkokemusta.

Aikataulullisesti osallistujat käyttivät persoonien luomiseen enemmän aikaa, kuin mitä työpapaja suunniteltaessa oli ajateltu. Tämä kuitenkin kannatti, sillä huolellisella persoonien suunnittelulla saatiin kattava kuvaus palvelun erilaisista käyttäjistä.

Työpajan seuraavassa vaiheessa osallistujien tehtävänä oli suunnitella henkilökohtainen opintopolku suunnitellulle persoonalle. Opintopolku eli käyttäjän palvelupolku tuli suunnitella vain ydinpalvelun osalta eli siitä, kun opiskelija aloittaa opintonsa aina hänen valmistumiseensa saakka. Palvelupolun suunnittelussa osallistujien tuli ottaa erityisesti huomioon haastatte luissa esiin nousseet kaksi teemaa, jotka olivat opintojen ohjaus ja erilaiset toteutustavat. Osallistujien tehtävänä oli kirjata palvelupolkuun palvelutuokiot sekä palvelun kontaktipisteet.

Työpajan aikana tuotoksena saatiin kahdeksan erilaista palvelupolkua. Kahden ryhmän aika loppui työpajassa kesken ja heidän palvelupolku jäi vaillinaiseksi. Toinen ryhmä toimitti puuttuvan osan sähköpostitse analysointia varten ja toisen ryhmän palvelupolku jäi kesken eräiseksi.

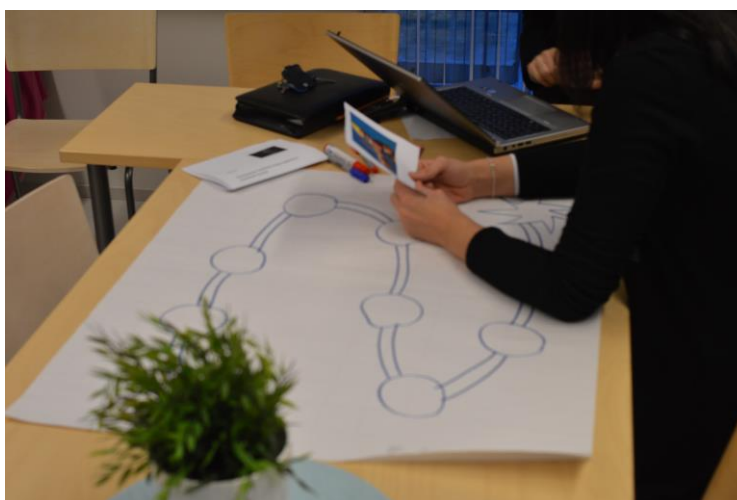
Työpajan neljännessä ja viimeisessä vaiheessa neljä työparia esitteli valmiin tuotoksensa muille osallistujille. Nämä neljä valittiin siksi, ettei aikataulullisesti ollut mahdollista kaikkien ryhmien esityksille.

7.3.1 Palvelupolkujen analysointi

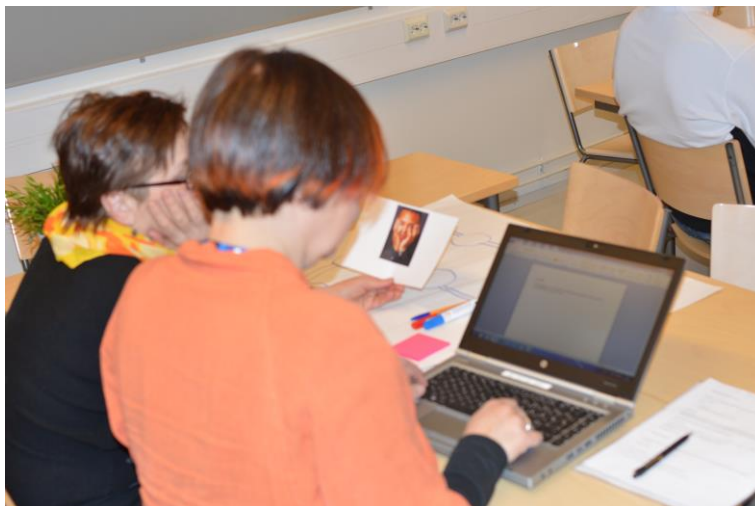
Yhteissuunnittelutyöpajan palvelupolut analysoitiin sisällön analyysi menetelmällä. Ensin analysoitiin jokainen palvelupolku ja siinä olevat palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Tämän jälkeen palvelupolut yhdistettiin yhdeksi palvelupoluksi etsien aineistoista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, näin rakennettiin yksi ryhmien yhteinen näkemys opiskelijan ihanteellisesta opintopolusta. Haastatteluista esiin nousseista teemoista kaksi suurinta teemaa eli opintojen ohjaus ja erilaiset toteutustavat valittiin työpajassa edelleen työstettäväksi.

Ryhmien tehtävänä oli ”rakentaa opiskelijan opintopolku huomioiden erityisesti opintojen ohjaus ja erilaiset opintojen toteutustavat.”

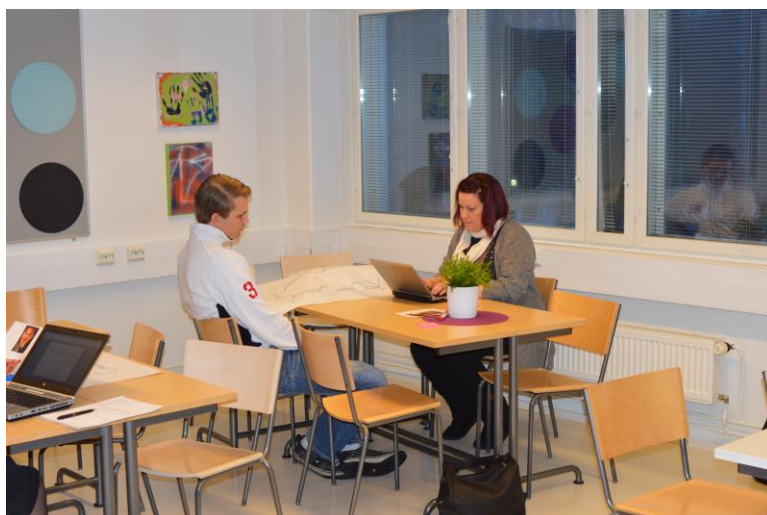
Persoonia luotiin kahdeksan erilaista. Alun hieman varautuneen ilmapiirin jälkeen kaikki työpärit innostuivat persoonien luomisesta ja niiden luomiseen käytettiinkin suunniteltua enemmän aikaa. Lähes kaikki persoonat olivat annetun ohjeistuksen mukaisia yhtä lukuun ottamatta. Erilaisia valokuvia persoonista oli 7 erilaista ja näin ollen kaksi ryhmää sai persoonan luontia varten saman kuvan.



Kuva 10: Persoonien suunnittelua työpajassa.



Kuva 11: Persoonien suunnittelua työpajassa.



Kuva 12: Persoonien suunnittelua työpajassa.

Seuraavassa esitellään persoonien opintopolut.

Persoon 1 / Mika Al-Remies

Mikan opintopolku alkaa hänen aloittaessaan sairaanhoitajan opinnot. Opinnot alkavat opiskelijoiden orientaatioviikolla. Orientaatioviikolla Mikalle esitellään kampuksen henkilökunta ja tukipalvelut. Tutor-opettaja ja tutor-opiskelijat neuvovat Mikaa ja muita opiskelijoita ja tämän viikon aikana talon henki välittyy Mikalle.

Pian opintojen aloittamisen jälkeen Mikalla on tutortapaaminen. Tapaamisessa Mikä käy tutor-opettajan kanssa HOPS-keskustelun ja saa tietoa tarjolla olevista vaihto-opiskelumahdollisuuksista.

Mikan tutustuu myös kirjastopalveluihin. Kirjastohenkilökunta neuvoo Mikaa käyttämään e-aineistoja sekä virtuaalikirjastoa. Lisäksi Mika osallistuu tiedonhaun opetukseen ja kohtaa kirjastossa asioidessaan lukuisia asiakaspalvelutilanteita.

Teoriaopintoja suorittaessaan Mikalle tehdään AHOT-suunnitelma ja suunnitellaan yksilöllisiä suoritustapoja. Mika suorittaakin opintojaan joustavasti erilaisissa hankkeissa ja ottaa myös virtuaaliopintoja.

Mika suorittaa työharjoittelun harjoittelun ulkomailla. Ennen harjoitteluun lähtöä Mika käy vielä HOPS-keskustelun tutor-opettajan kanssa.

Harjoittelun jälkeen Mika pitää välivuoden, jonka aikana hän käy armeijan.

Suoritettuaan armeijan Mika palaa opintojen pariin. Mika on yhteydessä opintotoimistoon ja käy HOPS-keskustelun tutorinsa kanssa opintojen mahdollisesta korvaavuudesta.

Mika aloittaa opinnäytetyön tehden sen hankkeeseen ja saa opinnäytetyöohjausta. Mika on yhteydessä kirjastoon tiedonhakua varten ja saa yksilöllistä ohjausta kirjaston henkilökunnalta.

Mikan suorittaa kaikki opinnot ja hän valmistuu Laureasta sairaanhoitajaksi.



Kuva 13: Persoonan 1 opintopolku.

Opiskelija lähtee kansainväliseen vaihtoon, jonne on hyvin paikkoja valittavana. Lähtöä edesauttoi myös se, informaatio vaihtomahdollisuuksista oli tullut opiskelijalle ajoissa. Vaihto-opintojen jälkeen opiskelija valitsee opintoja FUAS- ja virtuaaliopintojen tarjonnasta. Tarjonnan tulee opiskelijan mielestä olla monipuolinen ja helposti löydettävissä.

Opiskelija aloittaa työt opintojen ohella ja joustavien toteutustapojen ansiosta hän pystyy suorittamaan samalla opintojaan. Opiskelija aloittaa opinnäytetyön, johon opiskelijaa saa ohjausta koululta. Opinnäytetyön jälkeen opiskelijalla roikkuu vielä matematiikan suoritus, johon joustavien ratkaisujen myötä löytyy hänelle sopiva toteutusmuoto. Opiskelija valmistuu tradenomiksi.



Kuva 15: Persoonan 3 opintopolku.

Persoon 4 / Jesse

Jesse aloittaa tradenomiopinnot tultuaan valituksi kouluun varapaikalta. Heti opintojen alussa Jesse kysyy merkonomiopinnoista hyväksilukuja, sillä hän haluaisi suorittaa vain valinnaiset ja syventävät opintojaksot. Jesse ei tunne ketään eikä ole ilmoittautunut millegään kursseille. Ruotsin kielitestikin meni Jesseltä ohitse.

Jesse sopii tutortapaamisen, jossa Jesse saa apua opintovalinnoissa.



Kuva 17: ”Jessen” palvelupolun suunnittelua työpajassa.

Persoon 5 / Nimetön

Opiskelija aloittaa tradenomiopinnot Laureassa.

Ensimmäisellä viikolla hänellä on alkuinfo orientaatio, jossa opinnot selkeytyvät opiskelijalle. Hän saa lisäksi tietoa Laurean LbD:sta sekä kampuksen oppimisympäristöistä.

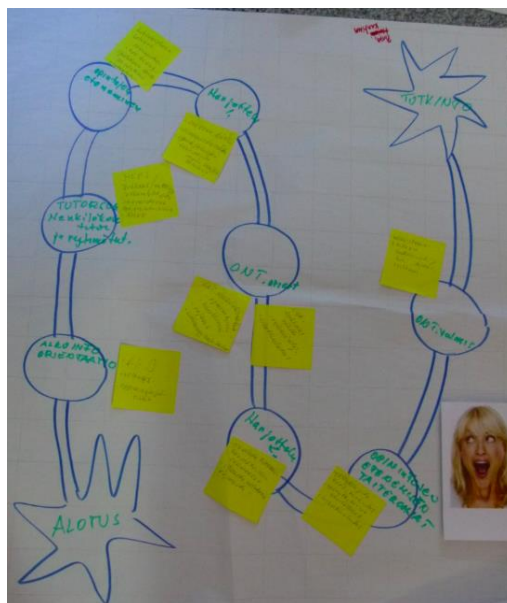
Opiskelija saa henkilökohtaisen tutor-opettajan sekä lisäksi ryhmätutorin. Tutoroinnin avulla kartoitetaan opiskelijan aikaisemmin hankittu osaaminen, tehdään henkilökohtainen opinto-suunnitelma ja suunnitellaan opintojen eteneminen.

Opinnot etenevät ja opiskelijalle muodostuu kokonaiskuva opinnoista pitäen sisällään erilaiset toteutustavat ja osaamistavoitteet.

Tämän jälkeen opiskelija aloittaa ensimmäisen työharjoittelun. Opiskelija suorittaa harjoittelun omalla työpaikallaan.

Työharjoittelun jälkeen opiskelija ilmoittautuu opinnäytetyö orientaatioon. Hänellä on valittavanaan monia eri vaihtoehtoja tehdä opinnäytetyö esimerkiksi omaan työhön, hankkeeseen tai liittää se jopa harjoitteluun.

Opiskelija aloittaa toisen työharjoittelun. Tämän jälkeen opiskelija tapaa tutor-opettajan HOPS-keskustelussa, jossa tarkistetaan yksilölliset toteutustavat loppuopintoihin sekä tarkempi aikataulu. Opiskelija saa opinnäytetyön valmiiksi ja valmistuu tradenomiksi.



Kuva 18: Persoonan 5 opintopolku.

Persoonaa 6 / Anne

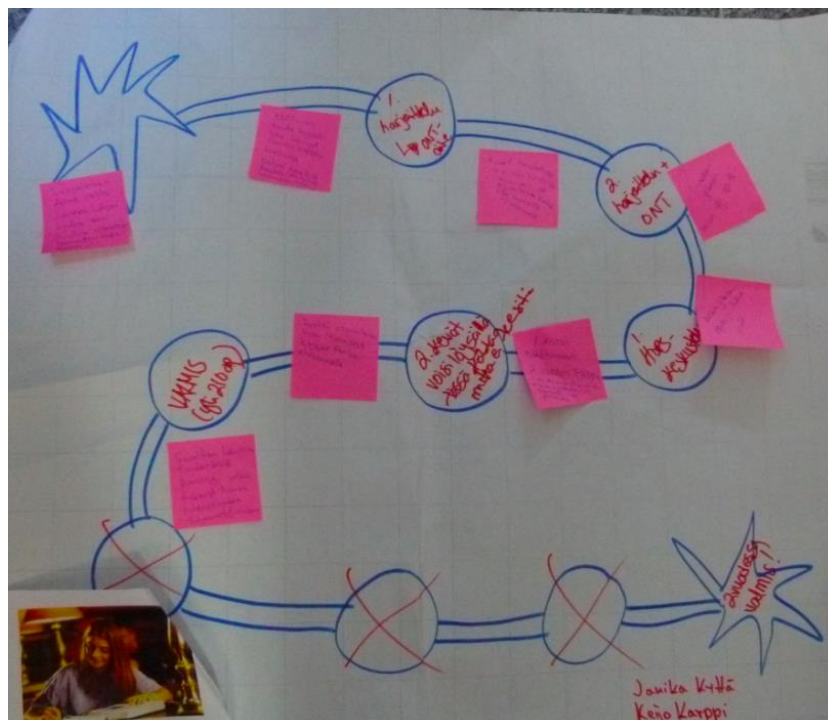
Anne on hyvin omatoiminen opiskelija ja tämän vuoksi häntä ei kampuksella juuri näy. Anne pitää yhteyttä kouluun hyvin vähän ja suorittaa opintoja itsenäisesti kirjojen parissa. Hän suorittaa opintonsa monimuoto toteutuksessa ja käy vain pakollisilla luennoilla.

Annen aloitettua tradenomiopinnot ja hakee hyväksilukuja aiemmista opinnoista, joita hänellä on paljon hänen suoritettuaan avoimessa yliopistossa. Tämän lisäksi Annella on paljon erilaisia työkokemusta lukuisista kesätyöpaikoista.

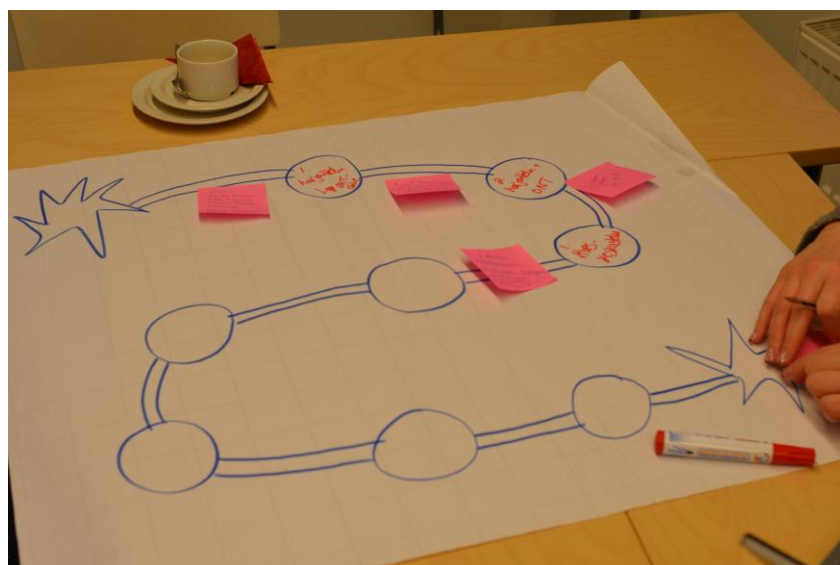
Anne menee varsin varhaisessa vaiheessa ensimmäiseen työharjoitteluun, josta hän saa myös tulevan opinnäytetyönsä aiheen.

Nopeasti ensimmäisen harjoittelun jälkeen Anne aloittaa toisen työharjoittelun ja tämän näin hänellä on ensimmäisen vuoden opintojen jälkeen kasassa jo yli 100 opintopistettä.

Kesän jälkeen Annella on HOPS-keskustelu tutoropettajan kanssa, jossa huomioidaan hänen kesän aikana itsenäisesti suorittamat opinnot. Anne hankkii osaamista itsenäisesti ja suorittuaan lukuisia ylimääräisiä kursseja hän valmistuu kahdessa vuodessa tradenomiksi.



Kuva 19: Persoonan 6 opintopolku.



Kuva 20: "Annen" palvelupolun suunnittelu työpajassa.

Persoon 7 / Mimmi

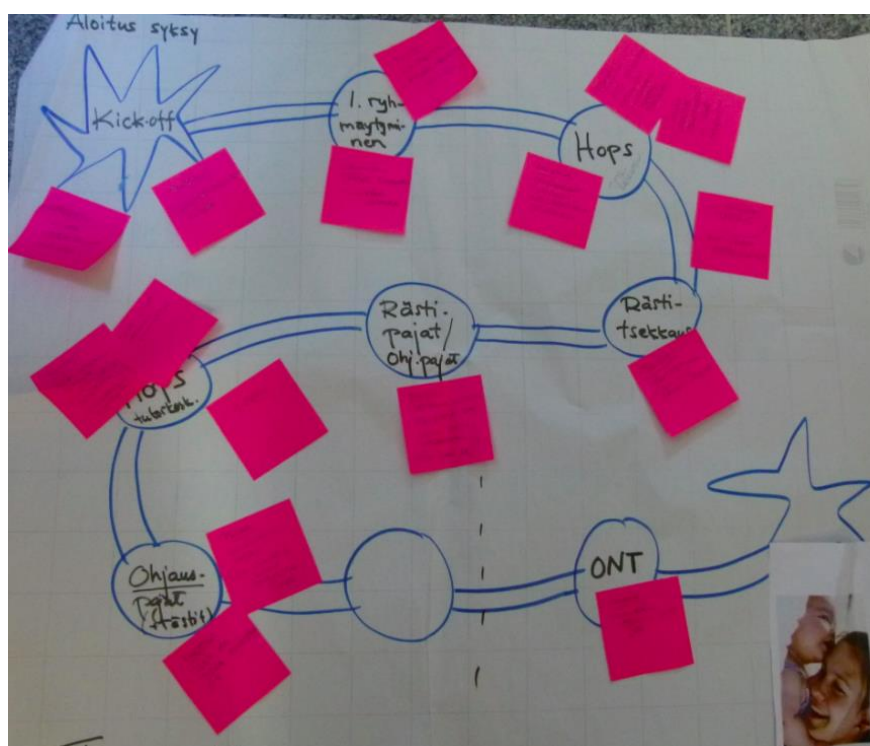
Mimmin opinnot Laureassa alkavat Kick-off -tilaisuudella, jonka tarkoituksena on tuoda Mimmiille tunne, että opiskelu on kivaa ja että opiskelija on tervetullut opiskelemaan Laureaan. Kick-off tilaisuudesta alkaa ryhmäytyminen. Ensimmäisen ryhmäytymisen tarkoituksena on opiskelijan ryhmään pääseminen ja ryhmähengen luominen. HOPS-keskustelussa Mimmiille

suunnitellaan aito henkilökohtainen tarjonta ja hänet ohjataan oikeaan toteutukseen. Opiskelijatutoreilla on avainrooli opastamisessa.

Rästitsekkauksen tarkoituksena on varmistaa, ettei Mimmi ole jäänyt opinnoissaan jälkeen. Rästipajat esimerkiksi kerran viikossa jolloin tuetaan kielissä, matematiikassa ja muissa aiheissa, joissa opiskelijoilla usein vaikeuksia.

Ensimmäisen ja toisen vuoden välissä Mimmille järjestetään HOPS-/tutorointikeskustelu, jossa tarkistetaan Mimmin tilanne ja suunnitellaan yhdessä miten mahdolliset rästit suoritetaan. Valmistaudutaan myös opintojen valmistumiseen ja suunnitellaan valittavia opintojaksoja.

Seuraava palvelutuokio on ohjaus, jossa opiskelijalle tulee tunne että ohjausta on tarjolla mahdollisia ongelmia ajatellen. Haasteena Mimmille on opinnäytetyö. Hän aloittaa työn, mutta työ jää kesken eikä Mimmi valmistu.



Kuva 21: Persoonan 7 opintopolku.

Persoon 8 / Jaska

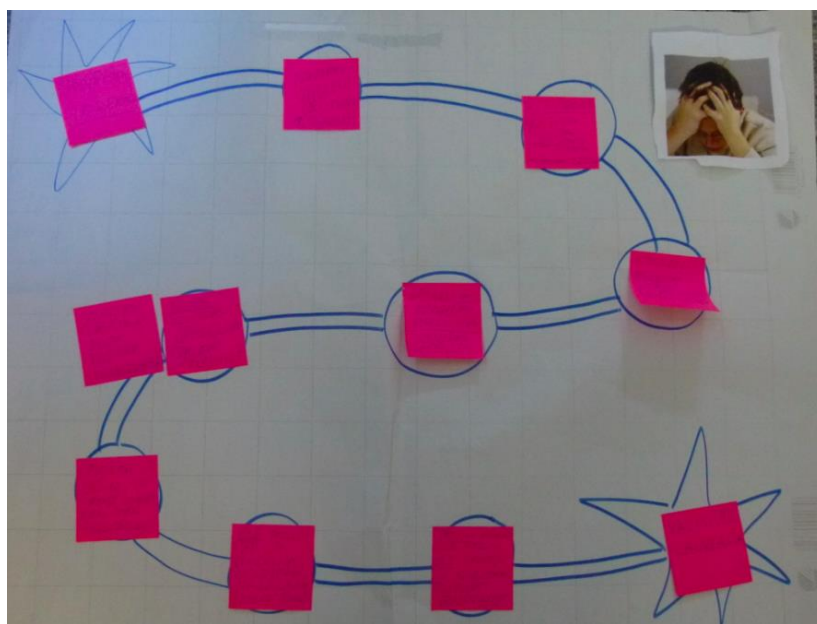
Jaskan aloittaa tradenomiopinnot Laureassa ja tapaa tutor-opettajan, kun normaali opiskelu ei suju. Tapaaminen ei kuitenkaan paranna tilannetta ja kun opintopisteitä ei kerry tapaa

Jaska tutor-opettajan uudestaan. Opinnot takkuu edelleen ja kolmas tutortapaaminen sovi-
taan Jaskan ja opettajan kanssa. Jaska kuitenkin suhtautuu negatiivisesti tutorointiin ja Jaska
lopettaa opiskelut.

Vuoden kuluttua Jaskaa palaa takaisin opintojen pariin ja suorittaa rästissä olevia opintoja.
Hänelle räätälöidään erikoisjärjestelyjen avulla erilaisia toteutustapoja rästitehtävien suori-
tamiseen.

Jaska saa rästisuoritukset tehtyä ja opintoja eteenpäin ja aloittaa opinnäytetyön. Opinnäyte-
työ kuitenkin takkuilee ja opiskelija keskeyttää toistamiseen opinnot.

Jaska palaa vielä kerran opintojen pariin. Suorittaa kaikki puuttuvat opinnot sekä opinnäyte-
työn ja valmistuu Laureasta tradenomiksi.



Kuva 22: Persoonan 8 opintopolku.

7.4 Opiskelijan palvelupolku - yhteissuunnittelun tulos

Tässä luvussa esitellään ryhmien tuotoksista analysoitu ja rakennettu opiskelijan opintopolku. Opintopolku on rakennettu analysoimalla kaikkia kahdeksaa työpajassa suunniteltua opinto-
polkua. Opintopolku on esitetty tässä opinnäytetyössä sekä sanallisesti että graafisesti esitet-
tynä. Graafisesta esityksestä näkee selkeästi palvelutuokiot sekä niihin liittyvät kontaktipis-
teet.

Työpajatyöskentelyn tavoitteena oli saada vastaus viimeiseen tutkimuskysymykseen eli

- Miten työvälineitä niitä käytetään / voitaisiin käyttää?



Kuva 23: Opiskelijan opintopolku.

Opiskelija aloittaa opiskelunsa Laureassa ja tämä on hänen ensimmäinen palvelutuokionsa. Ensimmäisen viikon aikana hänellä on opintoihin orientaatio, joka on hänen toinen palvelutuokio. Orientaation aikana hänelle tulevat tutuksi kampuksen tilat, opintojen eteneminen sekä kampuksen henkilökunta. Hän tapaa tutor-opettajan sekä tutor-opiskelijat, jotka ohjaavat hänen opintojaan ja auttavat myös käytännön asioissa. Orientaation aikana opiskelija tapaa myös opintotoimiston ja kirjaston henkilökunnan.

Pian opintojen aloittamisen jälkeen opiskelijalla on ensimmäinen tapaaminen tutor-opettajan kanssa, kolmas palvelutuokio. Tutor-tapaamisessa seurataan kuinka opinnot ovat lähteneet käyntiin sekä suunnitellaan opiskelijan tulevia opintoja opiskelijan henkilökohtaiset toiveet ja elämäntilanne huomioiden. Opiskelijalle suunnitellaan HOPS sekä tehdään mahdollinen AHOT. Tutor-opettaja kertoo opiskelijalle erilaisista mahdollisuuksista suorittaa opintoja muun muassa projekteissa, hankkeissa ja virtuaaliopinnoissa. Lisäksi hän saa tietoa mahdollisuudesta vaihto-opiskeluun ulkomailla.

Teoriaopintoihin opiskelija tarvitsee alan tietokirjallisuutta ja hän vierailee kirjastossa, joka on neljäs palvelutuokio. Hän tapaa kirjastossa informaatikon sekä kirjastosihteerin ja saa henkilökohtaista ohjausta tiedonhankinnassa. Hän tutustuu kirjojen lisäksi e-kirjoihin sekä virtuaalikirjastoon.

Opiskelijan opinnot etenevät ja viides palvelutuokio on rästäpaja, jossa opiskelijalla on mahdollisuus suorittaa ensimmäisenä lukuvuotena mahdollisesti rästiin jääneitä opintoja. Hän tapaa useita eri opintojaksojen opettajia ja suorittaa erilaisilla toteutustavoilla rästisuoritukset ennen lukuvuoden päättymistä.

Opiskelijalla on ensimmäisen lukuvuoden opinnot suoritettuna ja hänellä alkaa ensimmäisen vaiheen työharjoittelu, joka on kuudes palvelutuokio. Opiskelijalla on mahdollisuus suorittaa työharjoittelu omassa työssään tai hakea työharjoittelupaikka alueen yrityksistä. Myös ulkomaan vaihto on mahdollinen. Työharjoittelun hän voi halutessaan suorittaa joustavasti myös ulkomailla ja saada samalla arvokasta kokemusta kansainvälisestä toimintaympäristöstä.

Työharjoittelun tai mahdollisen vaihto-opiskelun jälkeen opiskelijalla alkaa Laureassa jo toinen lukuvuosi. Pian opintoihin paluun jälkeen opiskelija tapaa tutor-opettajan ja tämä on hänen seitsemäs palvelutuokio. Tutor-opettajan kanssa opiskelija kartoittaa toisen vuoden opintoja ja niiden mahdollisia opiskelijan elämäntilanteeseen ja tavoitteisiin parhaiten sopivia toteutusmuotoja. Luennot, opinnot eri projekteissa ja hankkeissa sekä virtuaaliopinnot ja FUAS-opinnot tulevat opiskelijalle viimeistään tässä vaiheessa tutuksi ja hänellä on mahdollisuus rakentaa syksyn opinnot oman mielenkiinnon ja tavoitteiden mukaisesti.

Ennen lukuvuoden loppua opiskelijalla on jälleen tarvittaessa mahdollisuus suorittaa rästiin jääneitä suorituksia ennen kevään opintoja. Tämä on hänen opintopolullaan mahdollinen kahdeksas palvelutuokio.

Kevään opinnot alkavat ja yhdeksäs palvelutuokio on keväällä vuorossa oleva kolmas tutor-tapaaminen tutor-opettajan kanssa. Tapaamisessa kartoitetaan opintojen eteneminen ja suunnitellaan toisen työharjoittelun suorittamista sekä tulevia kolmannen lukuvuoden opintoja. Opiskelija suorittaa opintoja suunnitelman mukaisesti ja samalla aloittaa opinnäytetyön.

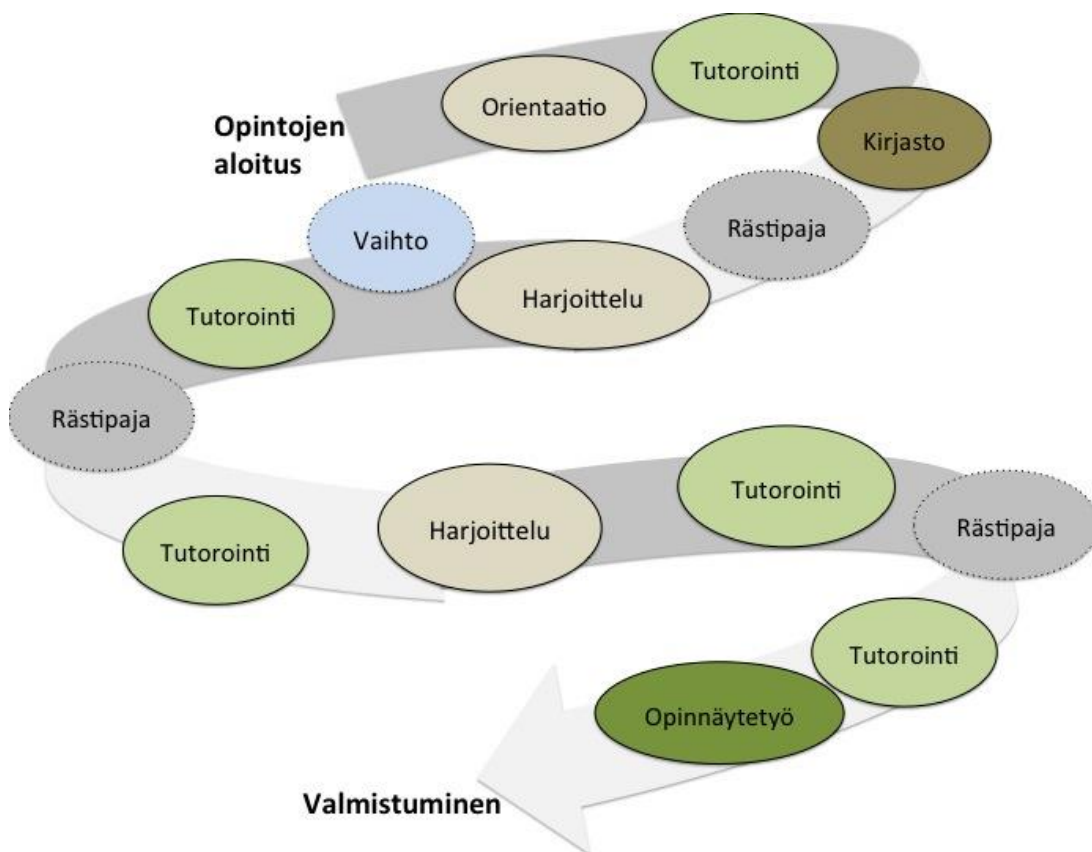
Kymmenes palvelutuokio on toisen vaiheen työharjoittelu, jonka opiskelija aloittaa hyväksyttyään työharjoittelupaikan ensin tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kesän harjoittelun jälkeen opiskelijalla alkaa viimeinen lukuvuosi ja hän tapaa pian opintojen alettua tutor-opettajan (yhdestoista palvelutuokio), jolloin suunnitellaan yhdessä viimeisen lukuvuoden opinnot ja kartoitetaan mahdolliset rästiin jääneet suoritukset.

Opiskelijan opinnot etenevät ja hänellä on mahdollisuus rästäpajassa (kahdestoista palvelutuokio) suorittaa rästiin jääneitä opintoja ja saada apua tarvittaessa haastetta aiheuttaviin opintokokonaisuuksiin.

Tutor-opettajan tapaaminen (kolmastoista palvelutuokio) ennen opinnäytetyön valmistumista kartoittaa, että kaikki opintasuoritukset on tehty ja opinnäytetyö etenee suunnitelman mukaan.

Neljästoista palvelutuokio on opinnäytetyö, jossa opinnäytetyön ohjaajan ohjauksessa opiskelija saa opinnot valmiiksi ja valmistuu Lohjan Laureasta (viidestoista palvelutuokio).



Kuvio 9: Opiskelijan opintopolku, Laurea Lohja.

8 Johtopäätökset

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyölle alussa määrittelemäni tavoitteet sekä arvioinnin siitä, kuinka hyvin työn alussa asetettuihin tavoitteisiin päästiin. Tämän lisäksi luku sisältää oman oppimisen arvioinnin.

8.1 Hankkeen arviointi

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa käyttäjäkeskeisen suunnittelun ja palvelumuotoilun menetelmin Lohjan Laurea kampukselle kuvaus opiskelijan opintopolusta. Tarkoituksena oli perehtyä siihen, mitä on opiskelijoiden ja henkilökunnan mielestä opintojen henkilökohtaistaminen ja millaisia työvälineitä kampuksella on tällä hetkellä käytössä ja miten niitä käytetään. Lisäksi haluttiin saada uusia ideoita siitä, miten niitä voitaisiin tulevaisuudessa käyttää entistä tehokkaammin.

Tutkimuksen tavoitteena oli palvelumuotoilun menetelmin edelleen kehittää Laurea Lohjan kampuksen liiketalouden ja hoitotyön opiskelijoiden palvelupolkua vastaamaan entistä tehokkaammin sekä kampuksen että sen opiskelijoiden tarpeisiin. Tavoitteena oli lisäksi kuvata opiskelijoiden ja henkilökunnan näkemys opintopolusta ja siihen liittyvistä palvelutuokioista ja kontaktipisteistä.

Koska opiskelijoita on erilaisia ja heidän elämäntilanteet ja tavoitteet poikkeavat toisistaan, on tärkeää, että opiskelijan palvelupolku vastaa hänen omia mahdollisuuksiaan ja tavoitteitaan suorittaa opintoja. Opintojen keskeytymisen ja mahdollisen viivästymisen vuoksi on tärkeää, että tarjolla on erilaisia joustavia toteutustapoja ja monia erilaisia polkuja, joita opiskelija voi valita omat mahdollisuudet ja tavoitteet huomioiden. Opiskelijoiden mukaan ottamisella opintopolun suunnitteluun haluttiin varmistaa käyttäjäkeskeinen näkemys palvelujen suunnittelussa.

Työ toteutettiin ensin kuvailemalla teoreettisessa osiossa käyttäjäkeskeisen suunnittelun käsitettä sekä menetelmiä. Tässä kappaleessa tulee hyvin esille, kuinka tärkeää on ottaa palvelun käyttäjä ja palvelun tuottamiseen osallistuvat henkilöt mukaan suunnitteluprosessiin. Tässä opinnäytetyössä suunnitteluun otettiin mukaan sekä kampuksen henkilökunta, että palvelun käyttäjät eli opiskelijat heti suunnitteluprosessin alusta lähtien. Menetelmiksi valittiin fokusryhmähaastattelu sekä teemahaastattelu, joiden avulla saatiin selville, mitä opintojen henkilökohtaistaminen henkilökunnan ja opiskelijoiden mielestä tarkoittaa ja millaisia välineitä siihen on olemassa sekä kuinka niitä haastateltavien mielestä tällä hetkellä käytetään.

Teoreettisen viitekehyksen toinen osa käsitteli palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun käsitettä, asiakaskokemusta sekä palvelupolkua sen palvelutuokioineen ja kontaktipisteineen. Myös palvelumuotoilun prosessi esiteltiin tässä kappaleessa. Yhteissuunnittelutyöpajassa rakennettiin opiskelijoiden ja henkilökunnan toimesta kahdeksan erilaista persoonaa ja suunnitelluille persoonille opintopolku. Opintopolut pitivät sisällään palvelupolun aikana tapahtuvat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Näiden materiaalien pohjalta saatiin muodostettua yhteinen näkemys opiskelijan ihanteellisesta palvelupolusta ottaen huomioon haastatteluissa esiin nousseet kaksi suurinta teemaa eli opintojen ohjaus ja erilaiset toteutustavat. On hyvä huo-

mioda, että tässä työpajassa suunnitellut opintopolut on rakennettu erityisesti nämä teemat huomioon ottaen.

Teoreettisen viitekehyksen viimeisessä osiossa esitellyt oppimisteoriat olivat oleellinen osa opinnäytetyötä sillä Laurean LbD-malli perustuu pragmatistiseen oppimiskäsitykseen ja on oleellinen osa opiskelijoiden opintojen suorittamista Laureassa. Tämä osaltaan näyttäytyy opintopolkujen suunnittelussa.

8.2 Oma arviointi

Työlleni asettamat tavoitteet tulivat työssä saavutettua odotusten mukaisesti. Opiskelijan palvelupolku on kuvattu sekä sanallisesti että graafisesti esitettynä. Palvelupolku kuvaa paremmin liiketalouden opiskelijan polkua lähinnä harjoittelujen määrän osalta, joita hoitotyön opiskelijoilla on tässä opinnäytetyössä kuvattua huomattavasti enemmän. Tämä johtuu siitä, ettei yhteissuunnittelupajaan osallistunut yhtään hoitotyön opiskelijaa. Myös kahdeksasta työpajassa suunnitellusta polusta vain kaksi oli suunniteltu hoitotyön opiskelijan persoonan poluksi.

Opinnäytetyöstä tuli kuvaus opiskelijan opintopolusta käyttäjien näkökulmasta ja toivonkin sen olevan jatkossa apuna opiskelijoiden opintojen suunnitteluvaiheessa, sekä kampuksen toiminnan kehittämisessä. Pidin tärkeänä, että työstä on erityisesti apua Laurea Lohjan kampukselle sekä sen opiskelijoille. Työn avulla saatiin arvokkaita käyttäjäkommentteja sekä ideoita palvelun edelleen kehittämiseksi.

Työpajaan varattu aika oli liian vähäinen ja tämä vaikutti oleellisesti työpajan tuotoksiin. Vaikka osalle ryhmistä aika oli riittävä, oli myös ryhmiä joiden työskentely jäi hieman kesken-eräiseksi haastavan aikataulun vuoksi. Myös uusien ja monille vieraiden palvelumuotoilun menetelmien haltuunotto oli osallistujille haasteellista ja tämän vuoksi kaikkien osalta palvelutuokioiden määrittäminen ja kontaktipisteiden tunnistaminen oli haastavaa tällaisella aikataululla. Ohjeistukseen ja menetelmien opastamiseen olisi tarvittu työskentelyn alussa enemmän aikaa.

Ammattikorkeakoulujen rakenteellinen muutos on käynnissä ja tämä pakottaa ammattikorkeakoulut uudistumaan ja tehostamaan toimintaansa. Ammattikorkeakoulujen ja opiskelijoiden tavoitteet synnyttävät tarpeita entistä tehokkaampaan opintojen henkilökohtaistamiseen. Erilaiset opintopolut tarjoavat opiskelijoille mahdollisuuden sujuvampaan opintojen etenemiseen ja edesauttavat opintojen suorittamista tavoitellussa ajassa.

Ohjauksella oli työn tulosten perusteella oleellinen rooli opintojen henkilökohtaistamisessa ja henkilökohtaisen opintopolun rakentamisessa. Henkilökunnan mielestä ohjauksessa tulisi entistä tehokkaammin hyödyntää myös muiden ohjauksen ammattilaisten kuin opettajien ammattitaitoa opintojen ohjauksessa. Esimerkiksi Laurean erityisopettajan ja opintopsykologin ammattitaitoa tulisi hyödyntää nykyistä enemmän. Sekä opiskelijat että henkilökunta toivoivat opinto-ohjaajaa vahvistamaan ohjausresursseja.

Erilaisten toteutusmuotojen katsottiin laajentavan opiskelijoiden mahdollisuuksia erikoistua opinnoissaan omien tavoitteiden ja mielenkiinnon mukaisesti. Näiden ansiosta opiskelijoilla on myös mahdollisuus rakentaa oma opintopolku ottaen huomioon henkilökohtaiset elämäntilanteet sekä omat resurssit ja tavoitteet. Ne tuovat joustavuutta ja valinnanvaraa myös oman kampuksen ulkopuolelta.

Pelkästään Laureassa on yhteensä noin kaksikymmentä erilaista oppimisympäristöä, joita opiskelijat voivat hyödyntää opintoja suorittaessaan. Koska tutkimus rajattiin koskemaan Lohjan kampusta, vaikutti tämä osaltaan siihen, että erilaiset oppimisympäristöt ja toteutustavat sekä niiden tuomat mahdollisuudet opintojen henkilökohtaistamisessa osattiin huomioida tämän tutkimuksen aikana suppeammin kuin tutkimuksen tavoitteena oli.

Tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin se, kuinka suunniteltu opintopolku nivoutuu nykyiseen prosessiin ja millaisia vaikutuksia sillä on resurssoinnin kannalta. Näit asioita ei myöskään pyydetty huomioimaan suunnitteluvaiheessa. Voidaan kuitenkin todeta, että ohjauksen määrä ja opiskelijoiden erilaiset toiveet ohjauksen sisällöstä ja erilaisista toteutustavoista vaativat tällaisenaan toteutettuna resurssoinnin ja nykyisen prosessin uudelleen suunnittelua.

Opinnäytetyötä tehdessäni olen oppinut paljon käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta sekä palvelumuotoilusta. Olen oppinut paljon sekä ottanut haltuun tässä tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät ja osaan tulevaisuudessa hyödyntää menetelmiä muissa yhteyksissä.

Haluan tässä vaiheessa erityisesti kiittää Susanna Niinistö-Sivuranta ja kampuksen opiskelijoita ja henkilökuntaa, jotka osallistuivat opinnäytetyöni tutkimukseen.

8.3 Jatkotutkimusaiheet

Koska yhteissuunnittelutyöpajaan osallistui vain kaksi opiskelijaa, jäi opiskelijoiden osuus työpajatyöskentelyssä vähäiseksi. Tämän vuoksi esitän opinnäytetyön jatkotutkimusaiheeksi vain opiskelijoille suunnattua tutkimusta, jossa kartoitetaan opintopolun rakentumista entistä voimakkaammin opiskelijoiden näkökulmasta. Työpaja voitaisiin järjestää vain opiskelijoille,

jolloin saataisiin entistä voimakkaammin selville millaisia toiveita heillä palvelun käyttäjinä olisi palvelupolun suhteen.

Toisena jatkotutkimusehdotuksena haluan esittää tutkimusta, jossa rakennettaisiin opintopolku myös muut teemat huomioon ottaen. Näin saataisiin opintopolku kattamaan muuta mahdolliset palvelutuokiot ja kontaktipisteet opiskelijan opintopolulla.

Lähteet

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0 Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Anttila, P., Tenkama, P. & Kataikko, M.-S. 2006. Tutkiva toiminta ja Ilmaisu, Teos, Tekeminen. Hamina: AKATIIMI Oy.
- Courage, C. & Baxter, K. 2005. Understanding Your Users. A practical guide to user requirements. Methods, Tools, & Techniques. Morgan Kaufmann Publishers.
- Garrett, J. 2011. The elements of user experience. New York: New Riders.
- Haasio, A. & Piukkula, J. (toim.) 2001. Oppiminen verkossa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ikonen, O. 2000. Oppimisvalmiudet. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kalima, R. 2011. Opintojen pitkittyminen ja keskeyttäminen ammattikorkeakoulussa. Helsinki: Suomalaiset oikeusjulkaisut SOJ Oy.
- Kalli, P. & Malinen, A. (toim.) 2005. Konstruktivismi ja realismi. Vantaa: Dark Oy.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja.
- Kansanen, P. & Uusikylä, K. (toim.) 2004. Opetuksen tutkimuksen monet menetelmät. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kauppila, R.A. 2007. Ihmisen tapa oppia. Juva: WS Bookwell Oy
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu.
- Kortesuo, K. 2012. Lyö rumpua. Kuopio: Infor Oy.
- Koskinen, I, Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Krueger, R.A. & Casey, Mary Anne 2009. 4th edition fokus groups. A paractical Guide for Applied Research. Thousand Oaks, Calif.:Sage Publications.
- Kuniavsky, M. 2003. Observing the user experience - A practical guide to user research. Morgan Kaufmann Publishers.
- Kuosa, T. & Westerlund, L. (toim.) 2012. Service Design. On the Evolution of Design Expertise. Lahti: Dynamic Futures.
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

- Mager, B. 2004. Service Design. Köln: Service design network.
- Manninen, K. & Ugas, O. 2012. Kasvunvara - Työkaluja parempaan palveluun. Helsinki: Libris Oy
- Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.
- Meroni, A. & Sangiorgi D. 2011. Design Services. England: Gower Publishing Limited.
- Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp Ky.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.
- Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Designing with Innovative Methods. Keuruu: Otava book printing Ltd.
- Moritz, S. 2005. Service Design - Practical access to an evolving field. Köln: Köln International School of Design.
- Patrikainen, R. 1999. Opettajuuden laatu. Jyväskylä:PS-Kustannus.
- Ronkainen, A., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Solatie, J. 2001. Fokusryhmät - Kvalitatiiviset ryhmäkeskustelut strategisen markkinointitutkimuksen apuna. Helsinki:Makeprint.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This is service design thinking. Basics - Tools - Cases
- Tuulanniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Tynjälä, P. 1999. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Ulwick, A.W. 2005. What customers want:using outcome-driven innovation to create breakthrough products and services. New York: McGraw-Hill.
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Raij, K. & Niinistö-Sivuranta, S. 2011. Kehittämispohjaista oppimista LbD-opas. Laurea-ammattikorkeakoulu, 2011.

Sähköiset lähteet

Buur, J. & Larsen, H. 2010. The quality of conversations in participatory innovation. Denmark: SPIRE Research Centre, Mads Clausen Institute

http://www.laics.net/LLD_Everest/Publications/BlackBoard/Module%203%20x2D%202011/20110608091000/CurrentVersion/Buur%20and%20Larsen%20Quality%20of%20Conversations.pdf

Hlab 2011a. Tervakari, A.-M. 2011. Hypermedian opetus. Viitattu 28.2.2013.

<http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpsist-oppimateriaali/5-dokumentointia/5-5-persoonat>

Enginegroup 2013a. Service_design. Viitattu 5.3.2013.

www.enginegroup.co.uk/service_design/five_fundamentals/

Designcouncil 2013a. About-design. Viitattu 5.3.2013.

<http://www.designcouncil.org.uk/about-design/How-designers-work/Design-methods/Focus-groups/>

Laurea 2013a. Tietoa Laureasta. Viitattu 14.3.2013

<http://www.laurea.fi/fi/tietoa-laureasta/Sivut/default.aspx>

Laurea 2013b. Kampukset. Viitattu 14.3.2013.

<http://www.laurea.fi/fi/kampukset/Sivut/default.aspx>

Laurea 2013c. Opiskelu. Viitattu 14.3.2013.

<http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/koulutus/Sivut/default.aspx>

Laurea 2013d. Opiskelu. Viitattu 14.3.2013.

<http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/opetus-ja-opinnot/Sivut/default.aspx>

Laurea 2013e. Opiskelu. Viitattu 14.3.2013.

<http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/opetus-ja-opinnot/Sivut/default.aspx>

Laurea 2013f. Opiskelu. Viitattu 14.3.2013.

<http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/opetus-ja-opinnot/Sivut/default.aspx>

Laurea 2013g. Lohja. Viitattu 14.3.2013.

<http://www.laurea.fi/fi/lohja/tk/Sivut/default.aspx>

Laurea 2013h. Lohja. Viitattu 14.3.2013.

<http://www.laurea.fi/fi/lohja/tk/Sivut/default.aspx>

Miettinen, S. 2013a. Co-design. Viitattu 22.3.2013.

<http://www.servicedesignthinking.com/search/label/co-design>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013a. Koulutus. Viitattu 18.3.2013

http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/Hankkeet/rakenteellinen_kehittaminen/

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013b. Koulutus. Viitattu 18.3.2013.

http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/ammattikorkeakoulu_uudistus/?lang=fi

Sanders, E.B.-N., 2013a. Viitattu 26.3.2013

http://www.maketools.com/articles-papers/FromUsercenteredtoParticipatory_Sanders_%2002.pdf

Sanders, E.B.-N. & Stappers, P.J. 2008. Co-cration and new landscapes of design.

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15710880701875068>

Seitamaa-Hakkarainen, P. 2013a. Kvalitatiivinen sisällön analyysi. Viitattu 3.4.2013.

http://www.academia.edu/589363/Kvalitatiivinen_sisallon_analyysi

Servicedesigntools 2013a. Taxonomy. Viitattu 22.3.2013.

<http://www.servicedesigntools.org/taxonomy/term/1>

Kuvat

Kuva 1 Laurean toimipisteet. (Laurea 2013b.)	11
Kuva 2 Perinteinen suunnittelu ja yhteissuunnittelu (Sanders, E.B.-N- & Stappers, J.P. 2008, 11)	39
Kuva 3 Samankaltaisuusanalyysi tuotos, henkilökunta	52
Kuva 4 Samankaltaisuusanalyysi tuotos, henkilökunta	53
Kuva 5 Samankaltaisuusanalyysi tuotos, kampuksen opiskelijat	56
Kuva 6 Samankaltaisuusanalyysi tuotos, kampuksen opiskelijat	56
Kuva 7 Samankaltaisuusanalyysin tuotos, Yrityslabran opiskelijat	59
Kuva 8 Samankaltaisuusanalyysin tuotos, Yrityslabran opiskelijat	60
Kuva 9 Samankaltaisuusanalyysin tuotos, sairaanhoitaja opiskelijat	62
Kuva 10 Persoonien suunnittelua työpajassa.....	71
Kuva 11 Persoonien suunnittelua työpajassa.....	72
Kuva 12 Persoonien suunnittelua työpajassa.....	72
Kuva 13 Persoonan 1 opintopolku.	73
Kuva 14 Persoonan 2 opintopolku.	74
Kuva 15 Persoonan 3 opintopolku.	75
Kuva 16 Persoonan 4 opintopolku	76
Kuva 17 ”Jessen” palvelupolun suunnittelua työpajassa	77
Kuva 18 Persoonan 5 opintopolku.	78
Kuva 19 Persoonan 6 opintopolku	79
Kuva 20 ”Annen ” palvelupolun suunnittelu työpajassa.	79
Kuva 21 Persoonan 7 opintopolku	80
Kuva 22 Persoonan 8 opintopolku	81
Kuva 23 Opiskelijan opintopolku	82

Kuviot

Kuvio 1 Toimintatutkimuksen luonne (Opinnäytetyöpakki 2013b.)**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 2 Arvon muodostumisen pyramidi (Tuulaniemi, J. 2011, 75).....	19
Kuvio 3 Ihmisten kokemuksen pyramidi (Sanders, E.B.-N., 2013d)	20
Kuvio 4 Service Design categories (Moritz, S. 2005, 149)	25
Kuvio 5 Laadullisen tutkimuksen kulku (Anttila, P. 2006, 283)	32
Kuvio 6 Fokusryhmätutkimuksen vaiheet (Solatie, J. 2001, 18)	34
Kuvio 7 Yhteissuunnittelun prosessi (Sanders, E.B.-N. & Stappers, J.P. 2008, 6)	38
Kuvio 8 Samankaltaisuusmenetelmän kuusi kultaista sääntöä (Sinkkonen, I. & Nuutila, E. 2009, 121)	42
Kuvio 9 Opiskelijan opintopolku, Laurea Lohja	84

Taulukot

Taulukko 1 Opinnäytetyön kulku	45
Taulukko 2 Teemat ja niiden sisällöt	49

Liitteet

Liite 1 Työpajan aikataulu	97
----------------------------------	----

Aikataulu

- ▣ 9.15 – 9.35 persoonan luonti
- ▣ 9.35 – 9.55 palvelupolun suunnittelu
- ▣ 9.55 – 10.15 esitykset
- ▣ 10.15 – 10.30 yhteenveto