

OPISKELIJAN VERKKOKAMPUS

Yhteisöllistä verkkopalvelukokonaisuutta muotoilemassa

TEKIJÄ: Sanni Kaasinen

Koulutusala Kulttuuriala	
Koulutusohjelma Muotoilun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Sanni Kaasinen	
Työn nimi Opiskelijan verkkokampus: yhteisöllistä verkkopalvelukokonaisuutta muotoilemassa	
Päiväys 31.5.13	Sivumäärä/Liitteet 55/71
Ohjaaja(t) Hannu Oksanen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Petteri Alanko, Viestintäpäällikkö, Savonia-ammattikorkeakoulu	
Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytetyössä keskityttiin ammattikorkeakoulun verkkoviestintäpalveluiden käyttäjälähtöiseen kehitystyöhön. Tapauskohteena oli Savonia-ammattikorkeakoulun sisäinen viestintä, jonka ongelma- ja puutekohtia kartoitettiin opiskelijoiden kokemusten ja näkemysten kautta. Kehityskohteena oli verkkoviestintäpalveluiden kokonaisuuden selkeyttäminen ja palveluiden käytön motivoivuus opiskelijakäyttäjän kannalta. Palveluiden käytön motivoivuuden kannalta keskeisinä kysymyksinä työssä tarkasteltiin osallistumisen mahdollisuuden ja vuorovaikutteisuuden merkitystä, sekä sisällön tarjoamista käyttäjien erilaiset tarpeet paremmin huomioiden.</p> <p>Työn teoriaosuudessa haettiin ymmärrystä viestinnän kulttuurisesta merkityksestä, viestintäkulttuurin demokratisoitumisesta sekä näiden merkityksestä yhteisöllisyydelle. Lisäksi tutustuttiin koulutusorganisaatioiden sisäiseen viestintään sekä yleisellä tasolla, että benchmarkien kautta. Pääasiassa työssä kuitenkin tavoiteltiin reflektointia ja vuorovaikutteista tutkimus- ja työskentelyotetta.</p> <p>Skenaariotyöskentelyn kohteena oli opiskelijan intranetin käyttöliittymä sisällöllisellä ja ideologisella tasolla. Skenaariotyövaihe käsitti hankitun tiedon soveltamista ideointiin, ajatusten visualisointia keskustelujen ja ideoiden punnitsemisen tueksi, sekä ideoiden jatkokehittelyä vuorovaikutteisten menetelmien avulla hankitun palautteen pohjalta. Visualisointeja on käytetty prosessissa työkaluina ja apuvälineinä.</p> <p>Opinnäytetyön soveltavan osuuden lopputuotteena tuotettu luonnos opiskelijan intranetin käyttöliittymästä on skenaariotasoinen, ja vaatisi sellaisenaan toteutusta ajattelun perusteellista kehitystyötä ja merkittävää taloudellista panostusta. Skenaariossa on kuitenkin elementtejä ja ajatuksia, joita voidaan lähteä soveltamaan nykyisen opiskelijaintranetin kehitystyössä. Skenaariokuvaus antaa suuntaviivoja tulevaisuuden ratkaisuihin keskusteluun ja päätöksentekoon.</p>	
Avainsanat yhteisöviestintä, verkkopalvelut, viestintäkulttuuri, käyttäjälähtöisyys, käyttöliittymät, opinnäytetyöyhteisö, cool13	

Field of Study Culture			
Degree Programme Degree Programme in Design			
Author(s) Sanni Kaasinen			
Title of Thesis Campus on-line: designing the general view of the internal web services for students			
Date	31.5.13	Pages/Appendices	55/71
Supervisor(s) Hannu Oksanen			
Client Organisation /Partners Petteri Alanko, Communications Manager, Savonia University of Applied Sciences			
<p>Abstract</p> <p>This thesis is about taking a user-centered approach to the development of the general view of the internal communication and web services for students. The target of the case study was the internal communication services at Savonia University of Applied Sciences. The case was approached through the experiences and opinions of the students. As one of the main problems of the current internal web services was stated them being a disconnected and complicated ensemble, therefore it was important to concentrate on the big picture.</p> <p>The main question was how to offer the internal web services in a way that makes them motivational and more appealing for the students to use. One important question considering motivation was to improve the interaction and participation possibilities on intranet. It was also considered important that the services should offer the content by paying more attention to different users with their different needs.</p> <p>The main focus of the research was on searching and creating solutions and ideas in collaboration with the students. The results were applied to the scenario work. The scenario consists of visual rendition of the user interface of the student intranet. The scenario is a demonstration of the content and the ideology, rather than the final visual layout or technical structure of the interface. The visualizations were used as tools during the process. Even the final scenario visualizations are more about giving concreteness and helping the discussions and decision making when developing the actual intranet, than showing the exact way to go. Even though the results of this thesis work are on a scenario level and making it all real might be complicated and expensive, there are some elements and principles that could be adapted to the development work of the current student intranet.</p>			
<p>Keywords</p> <p>internal communication, communal web services, user-centered design, thesis community, cool13</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
1.1	Opinnäytetyön toimintaympäristö	5
2	TYÖN SUUNNITTELU JA TAVOITTEET	7
2.1	Työn tausta	7
2.2	Aiheen ja tavoitteiden määrittely	7
2.2.1	Omat kehitystavoitteet ja prosessin suunnittelu.....	9
3	OPPILAITOKSEN SISÄISTÄ VIESTINTÄKULTTUURIA HAHMOTTAMASSA.....	10
3.1	Kommunikaatio ja viestinnän funktiot.....	10
3.2	Viestintäkulttuurin demokratisoituminen ja yhteisöllisyys.....	11
3.2.1	Yhteisöllisyys, avoimuus ja innovaatiot	13
3.3	Sisäinen viestintä koulutusorganisaatiossa	14
3.3.1	Savonian opiskelijan verkkopalvelut	15
3.3.2	Benchmarking: viestintäpalvelun motivoivuus	17
3.4	Inhimilliset tekijät viestintäteknologian käytössä	20
4	VUOROVAIKUTTEISTA TIEDONHANKINTAA JA SUUNNITTELUA	22
4.1	Käyttäjymmärrystä hankkimassa.....	22
4.2	Vuorovaikutusta ja palautetta hankkimassa	25
4.2.1	Vertaispalaute ja yhdessä ideointi	26
4.2.2	Webropol- kysely	28
5	SKENAARIOTYÖSKENTELY	30
5.1	Ensimmäisen vaiheen skenaariot	31
5.2	Skenaarioiden kommentointia ja yhdessä ideointia	36
5.3	Toisen vaiheen skenaarion tuottaminen	38
5.4	Toisen vaiheen skenaarion esittely.....	42
6	LOPPUPOHDINTA	54
6.1	Oman työskentelyn arviointi	55

LÄHTEET

KUVALUETTELO

LIITTEET

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee ammattikorkeakoulun sisäisen verkkoviestinnän käyttäjälähtöistä kehitystyötä. Kehityskohteenä on ollut verkkoviestintäpalveluiden kokonaiskuvan selkeyttäminen ja palveluiden käytön motivoivuus opiskelijakäyttäjän kannalta. Tähän kehitystehtävään tarttumisen vaikuttimena oli aiheen parissa syksyllä 2012 Savonia- ammattikorkeakoulun Kehittämisen- ja palvelukeskukselle suorittamani työharjoittelu, sekä sen aikana muodostunut kiinnostus tuoda tähän kehitystyöhön opiskelijoiden näkökulmaa.

Työharjoitteluni aikana aloitin yhteistyössä ryhmäkaverini Aino Alatalon kanssa tiedonhankinnan käymällä keskusteluja ja tekemällä haastatteluja Savonia- ammattikorkeakoulun opiskelijoiden keskuudessa. Tietyt oppilaitoksen sisäisen verkkoviestinnän puutteet ja haastekohdat nousivat näissä keskusteluissa yhä uudestaan esiin. Nykyinen verkkopalvelukokonaisuus koettiin monin paikoin hajanaiseksi ja sekavaksi. Informaationkulun ongelmaksi puolestaan mainittiin muun muassa se, että opiskelijan kannalta oleellinen ja kiinnostava tieto hukkuu muuhun tiedotemassaan ja jää siten helposti huomaamatta. Näitä haastekohtia käsittelemme opinnäytetyöni tarkemmin **luvussa 4**.

Ammattikorkeakoulumme verkkopalvelut ovat luonnollisesti jatkuvan kehitystyön kohteenä, ja tätä kehitystyötä tekee joukko viestinnän ja tietotekniikan ammattilaisia. Teollisen muotoilun opiskelijana halusin paitsi olla tuomassa kehitystyöhön käyttäjälähtöisempää näkökulmaa, myös lähestyä aihetta omasta ammatillisesta lähtökohdastani: muotoilijana. Lähdin liikkeelle työharjoittelun aikana muodostamani ihmetyksen siivittämänä: kuinka vähän opiskelijoiden tekemisillä ja näkemyksillä onkaan näkyvyyttä oppilaitoksen verkkopalveluissa! Ja kuitenkin mielestäni juuri opiskelijat ovat se ydin, jonka ympärille ammattikorkeakoulu muodostuu.

Teollisen muotoilun jatkuvassa muutoksessa oleva ammatinkuva on viime vuosina levittäytynyt yhä uusille tonteille, ja oman ymmärrykseni mukaan muotoilua tarvitaan kaikkialla, missä ihminen toimii ja vaikuttaa. Niinpä näin tämän viestintäpalveluiden kehittämisen kiinnostavana mahdollisuutena syventää omaa ymmärrystäni palveluiden suunnittelusta ja käyttäjälähtöisestä muotoilusta.

Tavoitteena opinnäytetyöprosessissani oli paitsi oma ammatillinen kehitykseni, myös oppilaitoksen sisäisen viestinnän kehitystyö yhteistyössä toisten opiskelijoiden kanssa. Tässä työssä olen pyrkinyt löytämään sekä kehityskohteen luonteen, että oman oppimiseni kannalta sopivia toimintatapoja tiedonhankintaan, ja tavoitellut reflektioivaa ja vuorovaikutteista työskentelytapaa. Vuorovaikutteista tiedonhankintaa käsittelemme **luvussa 4**, ja sen soveltamista työhöni **luvussa 5**.

1.1 Opinnäytetyön toimintaympäristö

Jaottelin opinnäytetyöni toimintaympäristön neljään oleellisimpaan osa-alueeseen, sekä niitä tukeviin työni kannalta pienempiin, työskentelyyni limittyviin osatekijöihin. **(kuva 1 sivu 6)** Työssäni suurin painoarvo on Savonian opiskelijalla, viestinnän kulttuurisuuteen tutustumisella, omalla ammatillisella kehitykselläni sekä käyttäjäliittymäskenaario-työskentelyllä.

Viestintää tarkastelen kulttuurisena ilmiönä, ja tutustun aiheeseen muun muassa verkkojen vallankumouksen edesauttaman viestintäkulttuurin muutoksen kautta (Kangaspunta 2011). Lisäksi sivuan sellaisia viestinnän kehityssuuntia, joita ei voi mielestäni olla huomioimatta ammattikorkeakoulun verkkoviestinnän kehitystyössä.

Opinnäytetyöni toimintaympäristö



Kuva 1. Opinnäytteen toimintaympäristö. (Sanni Kaasinen 2013)

Työssäni tutustun Savonia-ammattikorkeakoulun sisäiseen verkkoviestintäkulttuuriin pääasiassa opiskelijoiden kokemusten ja toiveiden kautta. Savonian verkkopalveluita luonnollisestikin kehitetään jatkuvasti muun muassa verkko-opetuksen ja viestinnän suunnittelijoiden toimesta, joten näihin asiantuntijoihin päätin olla tarvittaessa työn edetessä yhteydessä. Koska kyseessä on opinnäytetyöni, halusin etenkin työskentelyni alkuvaiheessa pitää tietyn vapauden aiheen määrittämisen kanssa. Tämän vuoksi työn toimeksiantaja, Savonia-ammattikorkeakoulun viestin-

täpäällikkö Petteri Alanko, tuli mukaan kuvioon vasta hieman myöhemmin, asiantuntijakommentoinnin muodossa.

Erityisen tärkeä yhteistyötaho on työn alusta asti ollut COOL –opinnäytetyöyhteisö (Collaborative Learning - Thesis Community). Yhteisö koostuu meistä kuluvaan kevään 2013 aikana opinnäytteitään tekevistä Savonia- ammattikorkeakoulun teollisen muotoilun opiskelijoista. Nimensä mukaisesti tiimimme pyrki toimimaan avoimen yhteistyön hengessä, eikä vähiten siksi, että tiimin jäsenten opinnäytetöiden aiheissa on hyvinkin lähelle toisiaan rajautuvia aihepiirejä.

Työni sovellusosuus käsittää Savonian opiskelijan verkkoviestintäpalvelun käyttöliittymäskenaarion. Skenaario ei kuitenkaan keskity käyttöliittymän visuaalisen ilmeen tai teknisen käytettävyyden tarkasteluun, vaan idean visuaalisen välittämisen kautta keskustelun ja päätöstentöön mahdollistamiseen.

2 TYÖN SUUNNITTELU JA TAVOITTEET

Tässä luvussa kuvataan tämän opinnäytetyön lähtökohtatilanne, aiheen määrittely, tavoitteiden asettelu sekä menetelmien ja työskentelyprosessin suunnittelu.

2.1 Työn tausta

Syksyllä 2012 tein työharjoittelua Savonia-ammattikorkeakoulun Kehittämis- ja palvelukeskukselle yhdessä ryhmäkaverini Aino Alatalon kanssa. Työ lähti liikkeelle ammattikorkeakoulumme kampusviestinnän ja kampukselle lähitulevaisuudessa sijoitettavan viestintäteknologian pohdinnasta, mutta pääsimme miettimään kampuksen viestintää ja sen kehityskohteita melko avoimella toimeksiannolla. Aloimme mekin teknologiapainotteisuuden sijaan pohtia laite-, aika- ja tilakohtaisesti tarkoituksenmukaisesti tarjoutuvaa kampuksen kokonaisvaltaista viestintäsystemiä. Erityiseksi kiinnostuksen kohteeksi työn edetessä nousi kuitenkin opiskelijoiden tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen. Harjoittelun aikana aloin itse kiinnostua yhä enemmän ja enemmän käyttäjälähtöisestä suunnittelusta ja palvelumuotoilusta, ja tämä ammattikorkeakoulun sisäisen viestinnän aihepiiri tuntui tarjoavan kiinnostavan ja luontevan mahdollisuuden käyttäjälähtöisyyden tarkasteluun myös opinnäytetyön muodossa.

Savonia-ammattikorkeakoulun kannalta viestinnän kehittäminen on tärkeää myös siksi, että Savonia on valinnut toimintaansa ohjaavaksi strategiaksi OIS-ajattelun. OIS- eli Open Innovation Space-ajattelussa korostuu oppimisen monialaisuus, opiskelijakeskeisyys, toiminnallisuus, työelämäläheisyys ja yhteisöllisyys. OIS-ajattelua jalkautettiin erityisesti Savoniassa vuoden 2012 loppuun kestäneen OIS-hankkeen aikana. (Gröhn-Rissanen 2011.)

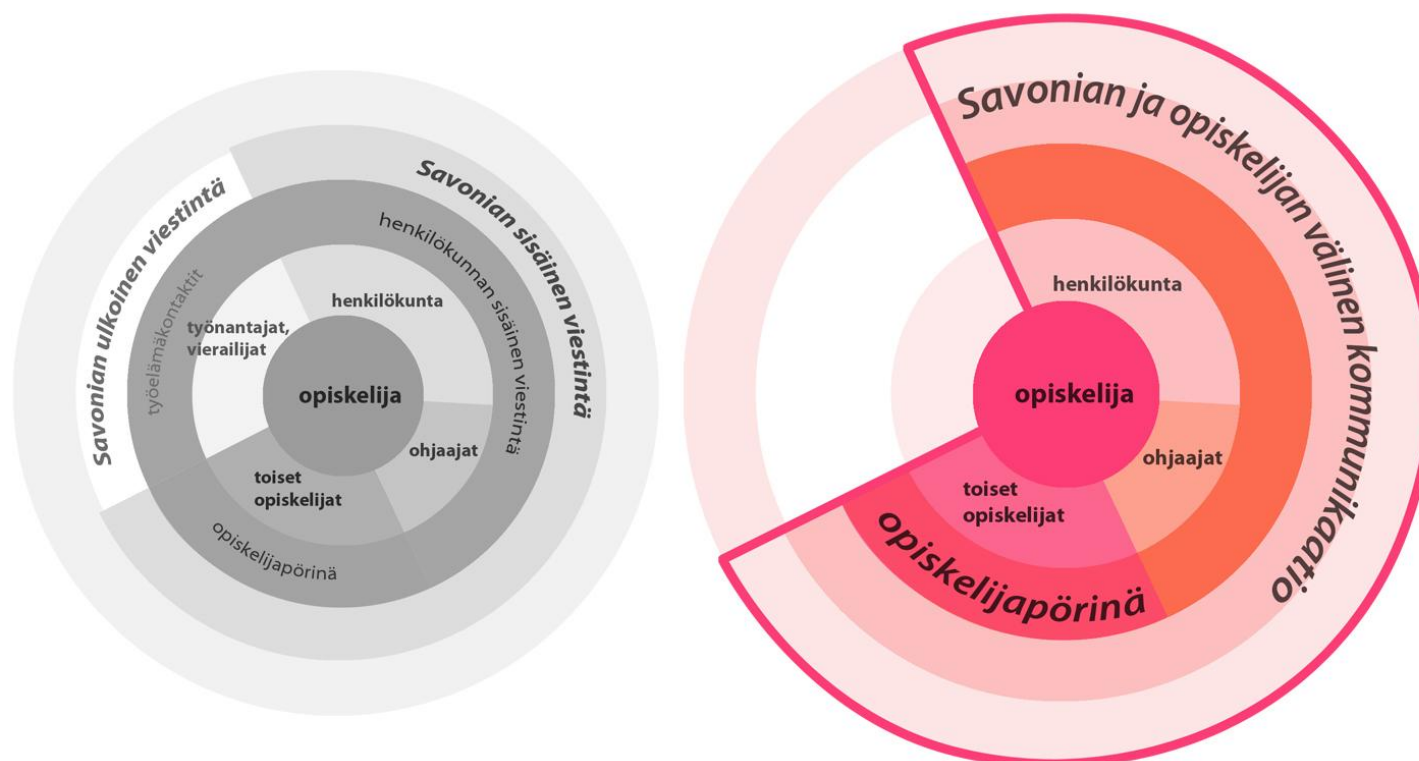
"OIS -hanke (1.5.2010 -31.12.2012) kehitti Savonia-amk:n ja Itä-Suomen yliopiston yhteistä OIS-toimintamallia, jossa osana opetustoimintaa tutkimus- ja kehittämistoiminnan avulla tuotetaan kysyntälähtöisiä palveluita ja tuotteita yhteistyössä alueen työ- ja elinkeinoelämän kanssa." (OIS10-blogi.)

OIS -henkinen toiminta asettaa luonnollisesti uusia vaatimuksia myös verkossa tapahtuvalle yhteistyölle ja sisäiselle viestinnälle

2.2 Aiheen ja tavoitteiden määrittely

Opinnäytteeni aiheen tarkempi määrittäminen oli haastava tehtävä, jonka ääreen palasin yhä uudestaan zoomaamaan näkökulmaa milloin lähemmäksi milloin kauemmaksi, hiomaan ja pelkistämään. Aihepiiri olisi tarjonnut lukuisia erilaisia haastekohtia, joihin tarttua, mutta minulla oli alusta asti pyrkimyksenä pitää työni rajaus mahdollisimman selkeänä. Koen, että ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista Savonia-ammattikorkeakoulun viestinnän parissa suorittamani työharjoittelu oli monella tavalla hyödyllinen tämän työn kannalta. Harjoittelun aikana pääsin paitsi tutustumaan aihepiiriin mutkikkuuteen, laajuuteen ja siihen kohdistuviin monenlaisiin odotuksiin, myös kypsyttämään omaa näkemystäni aiheesta.

Opinnäytetyössäni tarkastelen käyttäjälähtöisyyttä ammattikorkeakoulun sisäisen verkkoviestinnän kehittämisessä. Koska jo pelkkä ammattikorkeakoulun sisäinen viestintä on hyvin monisyinen ilmiö, päätin rajata työni kohderyhmäksi opiskelijat **(kuva 2 sivu 8)**. Valintaan vaikutti luonnollisesti se, että opiskelijat ovat käyttäjiä se ryhmä, joka on lähimpänä omaa kokemusmaailmaani. Lisäksi oma näkemyseni on, että opiskelijoita tulisi kuunnella enemmän kehitettäessä palveluita, joiden keskeisimpiin käyttäjiin he kuuluvat. Käytännössä käyttäjälähtöisyys tarkoittaa työssäni opiskelijalle tarjoutuvan verkkoviestintäkokonaisuuden käyttöliittymän suunnittelua yhteistyössä opiskelijoiden kanssa.



Kuva 2. Käsittelykohteen rajaaminen Savonian ja opiskelijan väliseen kommunikaatioon. (Sanni Kaasinen 2013)

Työn tavoitteena ei kuitenkaan ole tarjota suoraviivaisia ratkaisuja viestinnän haasteisiin, vaan pikemminkin koota opiskelijoiden toiveita ja mielipiteitä ja hahmotella ratkaisuehdotuksia yhdessä heidän kanssaan. Työn skenaario-osuuden (**luku 5**) tarkoitus on pääasiassa visualisoida näitä toiveita ja mahdollisia ratkaisuhahmotelmia kehitystyön ja keskustelujen tueksi.

Koska ammattikorkeakoulumme nykyiset verkkopalvelut koetaan sekavaksi ja epäkiinnostavaksi kokonaisuudeksi (**luku 4**) halusin tarkastella viestintäkokonaisuuden orientointi- ja tunnelmatasoa (**tarkemmin luku 3. 3.2**) Näillä tasoilla tapahtuva viestintä luo onnistuessaan käyttäjälle nopeasti kuvan palvelun sisällöstä, auttaa hahmottamaan kokonaisuutta, ja motivoi palvelun käyttöön. (Miettinen 2012.) Pahimmillaan hyödyllinen ja sisällöllisesti toimivakin palvelu voi jäädä vähälle käytölle siksi, että se koetaan mutkikkaaksi tai vaikeaksi käyttää (Saariluoma ym. 2010). Viestintäkokonaisuuden selkeyttämistä tarkastelen muun muassa tiedon personoidumman tarjoamisen kautta.

Kokonaisuuden selkeyttämisen lisäksi oleellinen kiinnostuksen kohde työskentelyssäni oli tutkia viestinnän vuorovaikutteisuuden lisäämistä, ja opiskelijoiden näemyksiä sen tarpeellisuudesta. Minua kiinnosti muun muassa haluaisivatko opiskelijat osallistua sisäiseen viestintään aktiivisemmin ja ovatko he kiinnostuneita toistensa tekemisistä.

2.2.1 Omat kehitystavoitteet ja prosessin suunnittelu

Koska käyttöliittymien ja palveluiden suunnittelu on jotain sellaista, josta minulla ei ollut työn alkaessa paljoa aiempaa kokemusta, olin innoissani tarttumassa uusiin haasteisiin: minulla oli mahdollisuus vielä opintojeni loppuvaiheessa oppia jotain itselleni kohtalaisen uutta. Ja uutta voi oppia vain hakeutumalla alueille, joita ei tunne. Olin erityisen kiinnostunut kehittämään vuorovaikutteisemmassa tavassa tehdä suunnittelutyötä. Muotoilijan on tärkeää tehdä yhteistyötä paitsi moniammatillisesti, myös asiakkaidensa kanssa; kuinka voisi suunnitella mitään toimivaa ymmärtämättä lopullisen käyttäjän tarpeita? Mutta osittain vuorovaikutteisuus kiehtoi minua siksi, että olen luontaisesti melko introvertti, ja halusin haastaa itseni.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi yhtenä tavoitteenani oli kehittää edelleen visualisointitaitojani. Tämän työn visualisoinnit on tehty pääasiassa vektorigrafiikkaan perustuvalla Adobe Illustrator-piirustusohjelmalla, jonka käytössä halusin harjaantua.

Opinnäytetyöprosessini (**kuva 3**) orientointuvaiheen voi katsoa alkaneen jo syksyn 2012 työharjoittelun aikana, vaikka varsinainen työprosessi alkoi vasta tammikuun 2013 lopulla aiheen tarkemman määrittämisen myötä. Työn suunnittelu- ja toteutusvaiheen halusin pitää iteratiivisena ja joustavana, erilaisten työtapojen ja vaiheiden punoutuessa toistensa lomaan sen mukaan, kun työn etenemisen kannalta tuntuisi tarpeelliselta. En halunnut etukäteen määrittää liian tiukasti, millaisia työtapoja tai metodeja prosessissani käytän, sillä koin, että sellainen olisi saattanut olla työskentelyssäni enemmän rajoittavaa kuin hyödyllistä. Halusin tiedonhankinnan, dokumentoinnin, soveltamisen ja testaamisen lomittuvan toisiinsa myös siksi, että en unohtuisi liikaa yksittäisen työtavan tai -vaiheen pariin, vaan kaikki osa-alueet etenisivät jouhevasti suurin piirtein rinnakkain. Tiedonhankinnassa halusin tietyn perusymmärryksen aiheesta saavutettuani toteuttaa resurssien ja tarkoituksen mukaan mahdollisimman vuorovaikutteista toimintatapaa. Testaamalla ajatuksiani ja ideoitani työn eri vaiheissa esimerkiksi keskustelemalla niistä muiden opiskelijoiden kanssa, halusin tarkentaa työn etenemisen suuntaa ja tarkoituksenmukaisuutta. Työn dokumentoinnin halusin aloittaa jo varhaisessa vaiheessa työpäiväkirjan muodossa, jättäen varsinaisen raportin kirjoittamisen hieman myöhemmään vaiheeseen. Raportin aloittamista lykkäsin osittain siksi, etten innostuisi liikaa painottamaan raportointiosuutta soveltavan osuuden kustannuksella.



Kuva 3. Opinnäytetyön prosessikaavio. (Sanni Kaasinen 2013)

3 OPPILAITOKSEN SISÄISTÄ VIESTINTÄ- KULTTUURIA HAHMOTTAMASSA

Tässä opinnäytteessä käsittelyn kohteena on oppilaitoksen sisäinen verkkoviestintä, oppilaiden käyttöön tarkoitettujen intranetin palvelut sekä ylipäänsä viestintäkulttuuri. Sisäinen viestintä on osa organisaatioviestintää. Toisin kuin yhteisön julkisuuskuvaan vaikuttamaan pyrkivä ulkoinen viestintä, sisäinen viestintä on yhteisöllistä ja yhteisön jäseniä yhdistävää. (Kangaspunta 2011, 23.) Viestinnän yhteisöllisyyden toteutuminen Savonia-ammattikorkeakoulussa ja etenkin sen verkko-palveluissa on ollut tämän työn kannalta oleellinen kysymys. Tässä luvussa käydään ensiksi läpi viestinnän määrittelyä ja merkitystä ylipäänsä. Sen jälkeen tarkastellaan sisäisen viestinnän merkitystä yhteisöllisyydelle, viestinnän demokratisoitumista sekä oppilaitoksen sisäistä viestintää. Lopuksi tutustutaan lyhyesti viestintäteknologian käyttöön vaikuttaviin inhimillisiin tekijöihin.

3.1 Kommunikaatio ja viestinnän funktiot

Kommunikaatiolla eli viestinnällä on keskeinen merkitys ihmisten yhteisöllisyyden ja organisoidun toiminnan mahdollistamisen kannalta. Toimiva kommunikaatio edellyttää paitsi yhteisen kommunikaatio- tai koodijärjestelmän - kuten puhutun kielen- hallintaa, myös kommunikaatiokanavan olemassaoloa. Viestintäkanavan kautta viestit siirtyvät lähettäjältä vastaanottajalle. (Saariluoma ym. 2010, 69.)

Käsitteenä kommunikaatio juontaa latinan kielen sanasta *communicare*, eli tehdä yhteiseksi. Viestintä ja kommunikaatio liittyvätkin rituaalisena ilmiönä tarkasteltuna yhdessä jakamiseen, osallistumiseen, yhteenliittymiseen, kumppanuuteen ja yhteisyyteen. Kommuunio, eli yhteisyys, juontaa samasta sanajuuresta kommunikaation kanssa. Rituaalisesti ymmärrettynä viestissä ei ole keskeistä tiedon ja informaation

levittäminen tilassa, vaan yhteiskunnan ylläpito ajallisessa jatkumossa. Joukko- viestintä voidaan jakaa karkeasti käsittämään toisaalta tiedon teknisenä siirtoprosessina ja toisaalta sosiaalis-kulttuurisen yhteisyyden tuottamisena ja ylläpitämisenä. (Kangaspunta 2011, 21-22.)

Roman Jakobsonin viestinnän funktiomalli (**kuva 4**) määrittelee viestinnän osatekijöidensä kautta. Kaikessa kielellisessä viestinnässä viestillä on aina lähettäjä, joka haluaa sanomansa tavoittavan vastaanottajan. Sanoma eli *viesti* vaatii *kontekstin* eli asiayhteyden, johon se verbaalisilla keinoilla viittaa. Viestin välittyminen edellyttää lähettäjältä ja vastaanottajalta ainakin osittaista yhteisen *koodin* (kuten puhutun kielen) hallintaa, sekä fyysisen tai psyykkisen yhteyden, *kontaktin* eli *kanavan* olemassaoloa. (Kovala 2005.)



Kuva 4. Viestintätapahtuma ja viestinnän funktiot Roman Jakobsonin mallin mukaan. (Sanni Kaasinen 2013)

Jakobsonin funktiomallissa jokaista kielellisen kommunikaation osatekijää vastaa kielellinen funktio. Nämä funktiot vaikuttavat rinnakkain, ja niiden painotus vaihtelee viestin luonteen mukaan. Referentiaalinen funktio kattaa viestin konkreettisen sisällön ja asiayhteyden johon viesti viittaa. Referentiaalinen funktio välittää todell-

lisuuteen viittaavia informaatiopaketteja, ja viestinnän kannalta sen hyödyllisyys on kiistaton. Viestintä on kuitenkin pelkkää informaation siirtoa paljon moniulotteisempi ilmiö, joka kutoutuu monin tavoin ihmisen sosiaaliseen ja kulttuuriseen tapaan olla olemassa. Ihmisten välisessä viestinnässä on tärkeää viestin lähettäjän tunteita ja asenteita heijastavat emoottiset ulottuvuudet. Monesti lähettäjä pyrkii viestillään vaikuttamaan jollain tavalla vastaanottajaan; tätä pyrkimystä kutsutaan viestinnän konatiiviseksi funktioksi. (Mäyrä 2005.)

Viestinnässä on kuitenkin jatkuvasti myös itsetarkoituksellisia piirteitä; viesti puetaan muotoon joka tuottaa lähettäjälleen estettistä tai älyllistä mielihyvää (poetinen funktio). Kiinnostava viestinnän ulottuvuus on faattinen viestintä, joka voi olla informaatioarvoltaan hyvinkin vähäpätöistä, mutta sen merkitys sosiaalisen yhteyden rakentajana on hyvin keskeinen. Faattista viestintää on kuvattu ”rapsutuspuheeksi”; se pitää viestintäkanavan elävänä. (Mäyrä 2005.)



Kuva 5. Viestinnällä on monia muotoja ja tarkoituksia. (Sanni Kaasinen 2013)

Lingvisti M.A.K. Hallidayn mukaan kommunikaatiota ja kieltä käytetään maailman hahmottamiseen (ideationaalinen funktio), maailmaan osallistumiseen (interpersonaalinen funktio) ja tekstien rakentamiseen (tekstuaalinen funktio). Näistä kolmesta interpersonaalinen funktio kytkeytyy vuorovaikutussuhteiden ylläpitoon sekä mielipiteiden, asenteiden, arvojen ja tunteiden ilmaisemiseen. Tämä funktio käsittää siis kaiken sellaisen kielenkäytön, joka mahdollistaa itsemme ilmaisemisen ja sitä kautta osallistumisen meitä ympäröivän maailman toimintaan. Hallidayn funktiot pureutuvat kielen lisäksi syvemmälle kulttuurisuuteen kattaen myös kieleen vaikuttavia kognitiivisia ja sosiaalisia prosesseja. (Kovala 2005.)

3.2 Viestintäkulttuurin demokratisoituminen ja yhteisöllisyys

Tutkija ja journalistiikan lehtori Seppo Kangaspunta kirjoittaa toimittamassaan Yksilöllinen yhteisöllisyys-kirjassa (2011) yhteisöllisyyden muutoksesta, ja muun muassa viestintäkulttuurin kehityksen vaikutuksesta yhteisöllisyydelle. Kangaspunnan mukaan 1990-luvun ”verkkojen vallankumous” loi virtuaalisen yhteisöllisyyden, joka on muovautunut 2000-luvulla sosiaalisten medioiden kehityksen myötä virtuaalisiksi verkoiksi ja verkostoiksi, jotka ovat nousseet merkittäväksi yhteisö- ja yksilötason toimintaympäristöiksi. Kangaspunta viittaa Douglas Schuleriin, joka kirjoitti jo vuonna 1996 yhteisyyden ja teknologian tiiviistyvästä suhteesta: kommunikaatio on nykyisen elämänmuotomme ydinkysymyksiä, ”yhteisöt ovat inhimillisen yhteiskunnan sydän, sielu, hermosto ja veri”. (Kangaspunta 2011, 9, 26-30.)

Perinteisesti julkinen viestintä voidaan jakaa joukko-, kohde-, keskinäis- ja organisaatioviestintään. Käytännössä monet nykyiset viestintämuodot ovat näiden limitingiä. Monien nykyisten verkossa tapahtuvien toimintamuotojen taustalta löytyy käsite yhteisömedia (Community Media), jossa yhdistyy joukko-, kohde- ja keskinäisviestintä. Yhteisömedia mahdollistaa osaltaan demokratian toteutumisen yhteisössä. Yhteisömediassa on helppo osallistua ja saada julkisuutta. Perinteiselle

medialle viestin vastaanottaja, yleisö, on usein ulkoa määriteltyä kohderyhmää. Siinä missä perinteinen media viestii yhdeltä monelle, uusi media toimii ”monelta monelle”-periaatteella. Internetin sosiaalisen median kehitys nosti keskinäisviestinnän mahdollisuudet ja merkityksen aivan uusiin sfääreihin. (Kangaspunta 2011, 23, 26-30.)

Sosiaalisen median käsitteellä on useita rinnakkaisia nimityksiä; näillä kaikilla viitataan ilmiöön, jossa internetin sisällöntuotanto on hajautunut yhä enemmän käyttäjille. Sosiaalinen media koostuu sisällöstä, yhteisöistä ja Web 2.0-tekniologioista. Sosiaalisen median sovellukset perustuvat joko kokonaan tai osittain käyttäjien tuottamaan sisältöön, tai käyttäjien toiminnalla on niissä vähintäänkin merkittävä rooli sovelluksen arvon lisääjänä. (Kangas, Toivonen & Bäck 2007.) Web 2.0 – nimitystä käytetään osittain limittäin sosiaalisen median käsitteen kanssa. Web 2.0 -käsitteellä viitataan muun muassa erilaisiin yhteisöllisiin ja käyttäjien luomiin sisältöihin (esim. blogit), kollektiiviseen älyyn, kollektiiviseen tuotantoon ja kehitykseen sekä sisältöjen maksuttomaan jakamiseen. Yleisesti käyttäjien tuottamasta sisällöstä voidaan käyttää lyhennettä UGC, user-generated content. (Matikainen 2009; Hintikka 2007.)

Sosiaalisen median yhteisöpalvelut tarjoavat käyttäjälleen paitsi tätä henkilökohtaisesti kiinnostavaa sisältöä, myös sosiaalisen viitekehityksen, johon kuuluu yhdessä toisten käyttäjien kanssa. Koska monet näistä palveluista tarjoavat käyttäjälle kehittyneen mahdollisuuden oman itsen profilointiin ja kiinnostavien kontaktien luontiin, niitä voidaan kutsua myös sosiaalisiksi verkostopalveluiksi (social networking). Yhtenä oleellisena erona varhaisiin virtuaaliyhteisöihin ja portal- palveluihin onkin mahdollisuus kohdata ”oikeita ihmisiä”. Web 2.0:n yhteisöpalvelut voidaan jakaa sosiaalista verkostoitumista painottaviin (kuten Facebook) sekä sisällön jakoon ja tiedontuotantoon keskittyviin palveluihin, joissa yhteisöllisyys tulee palvelun käytön sivutuotteena (kuten Youtube). (Hintikka 2007, 28-29.)

Viestintäteknologian välityksellä tapahtuva kommunikaatio on paitsi jatkuvassa muutoksessa jo itsessään, myös muovaamassa käsitystämme yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä. Virtuaalisen yhteisöllisyyden ja fyysisen maailman yhteisöjen rajapinta häviää verkkojen ujuttautuessa yhä tiiviimmäksi osaksi elämäntapaamme. (Kangaspunta 2011.)

Erilaisten verkkoyhteisöjen ja viestintäkanavien tarjonta on valtava. Verkkoviestinnässä käyttäjien mukaan saamisessa on yhä enemmän kilpailua siitä, kuka pystyy tarjoamaan yhteisön, johon ihmiset haluavat kuulua. Ihmiset eivät enää tyydy passiiviseen informaation vastaanottamiseen, vaan haluavat yhä enemmän mahdollisuuksia osallistua ja ilmaista itseään. Kun katsotaan listoja viimeisimpien vuosien suosituimmista Internet- sivustoista, listan kärkipää muodostuu yhä enenevässä määrin erilaisista sosiaalisen verkoston sovelluksista, kuten esimerkiksi Facebook ja Youtube. (Katso esimerkiksi: 15 suosituinta web- sivustoa, huhtikuu 2013: <http://www.ebizmba.com/articles/most-popular-websites>). (Himanen 2007, 31.)

Mutta kuinka Savoniassa toteutuu opiskelijoiden demokraattinen osallistuminen yhteisiin keskusteluihin? Tätä kysymystä voisi pohtia myös siitä näkökulmasta, mikä merkitys yhteisössä kuulluksi tulemisella on niin yksilön kuin yhteisön kannalta? Mikä motivoisi opiskelijaa paitsi osallistumaan yhteisön sisäiseen kehittämiseen, myös ymmärtämään roolinsa paitsi tulevaisuuden tekijänä myös yhteisön arvon rakentajana? Ja toisaalta kääntäen: ymmärtääkö yhteisö opiskelijoissa piilevän potentiaalin merkityksen?

3.2.1 Yhteisöllisyys, avoimuus ja innovaatiot

Mikä merkitys avoimella ja keskustelevalle yhteisöllisyydellä on innovaatioiden synnyssä? Ja mikä merkitys ruohonjuuritason innovoinnilla on yhteisön hyvinvoinnille ja kehittymiselle?

Maarit Mäkinen kirjoittaa artikkelissaan ”Paikallisuuden uudet merkitykset yhteisöjen innovaatioverkostoissa” (2011) ruohonjuuritason innovoinnista: ”Innovaatiot syntyvät käyttäjien keskuudessa tarvelähtöisesti, kun uusi käyttöön liittyvä idea keksitään, sitä jaetaan ja edelleen kehitellään. Paikallisyhteisöt ovat parhaita asiantuntijoita ymmärtämään ruohonjuuritason tarpeita, ja niiden keskinäinen verkostoituminen avaa uusia mahdollisuuksia koota yhteisöllistä tietämystä vastaamaan näitä tarpeita.” Artikkelissa avointen innovaatioverkostojen merkitystä käsitellään pääasiassa ekologisten asumismuotojen sekä kehitysmaiden kontekstin kautta, mutta Mäkinen painottaa niiden sovellettavuutta hyvin monenlaiselle sosiaaliselle ja yhteiskunnalliselle kehitystyölle. Toistaiseksi avoimet innovaatioverkostot ovat vielä melko heikosti ja yksipuolisesti hyödynnetty voimavara, jonka hyötyä on tarkasteltu lähinnä liiketoiminnallisesta näkökulmasta. Ihmisten näkeminen osallistuvina *kuluttajina* on kuitenkin vain yksi näkökulma innovaatioverkostojen potentiaalia tarkastellessa; yhteisöjen hyvinvoinnin ja kehittymisen kannalta ihmiset tarvitsevat väyliä osallistumiseen myös *kansalaisina* ja *yhteisöjen jäseninä*. (Mäkinen 2011, 230.)

Avoimen, yhteisen innovaatioprosessin idean taustalta löytyy internetinkin kehittämiseen vaikuttanut avointen verkostojen ideologia sekä avoimen lähdekoodin malli, jotka mahdollistivat käyttäjien osallistumisen sovellusten muokkaamiseen ja jatkokehittelyyn. Myöhemmin mallia on sovellettu monenlaisiin sosiaalisiin konteksteihin, ja teknologian rooli on muuttunut innovaatiotoiminnan ajurista yhä enemmän innovaatioiden mahdollistajaksi. Ideat kehittyvät käyttökelpoisiksi innovaati-

oiksi, kun niitä jaetaan ja jalostetaan yhdessä. Kun yhdistetään ihmisten omista tarpeista lähtevä ajattelu ja ideointi sekä järjestelmien avoimuus, on kyseessä demokraattiseksi innovoinniksi kutsuttu ilmiö. Verkkomedia helposti käytettävien julkaisualustoineen tarjoaa loistavan mahdollisuuden ajatusten jakamiseen ja yhteiseen innovointiin. Tällaisesta toiminnasta on saatu hyviä kokemuksia esimerkiksi syrjäisten seutujen yhteisöjen voimistamisessa. (Mäkinen 2011.)

Mäkisen artikkelin mukaan tämän hetken suosituimmat sosiaalisen median palvelut eivät silti kuitenkaan vielä toistaiseksi ole osoittautuneet merkittäviksi yhteisöjen innovointi- ja kehittämisväyliksi, vaan pääasiassa itseilmaisun, huomion hakemisen ja sosiaalisen kanssakäymisen areenoiksi. Toisaalta yhä monipuolisemmin sovellettavia palveluita yhteisöjen julkaisu- ja innovointialustoiksi syntyy jatkuvasti. (Mäkinen 2011.)

Clay Shirky nimittää ihmisten verkko-osallistumista älylliseksi ylijäämäksi (cognitive surplus), jota voidaan pitää globaalisti verkottuneena valtavana resurssina. Shirky mukaan älyllinen ylijäämä muodostuu informaatioteknologian äärellä yhä lisääntyvää vapaa-aikaansa viettävästä valtavasta, jatkuvasti laajenevasta ihmismäärästä ja siihen sisältyvästä kognitiivisesta potentiaalista. Tässä ilmiössä yhdistyvät ihmisten inhimillinen tarve luoda ja jakaa, sekä kehittyvän informaatioteknologian tällaiselle toiminnalle suomat mahdollisuudet. Kognitiivisen ylijäämän ilmentymät voidaan jakaa kahteen ryhmään: yhteisöllistä arvoa (communal value) sekä kansallista arvoa (civic value) tuottaviin ilmiöihin. Yhteisöllistä arvoa ilmentävää sisältöä voidaan tuottaa ihan jo pelkästään siksi, että se on hauskaa. Mutta tukemalla ja arvostamalla kansallista arvoa kantavien, vapaiden yksilöiden muodostamien joukkojen tuottamia sisältöjä voidaan muuttaa maailmaa. (Shirky 2010.)

Uusien luovien ratkaisujen ja yhteisöä kehittävien innovaatioiden syntyminen edellyttää tällaista toimintaa mahdollistavien rakenteiden olemassa oloa, luovuuden

kulttuuria sekä yhteisöissä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Filosofin Pekka Himasen Suomalainen unelma –innovaatoraportin (2007) mukaan ratkaisevat maailmanluokan innovaatiot syntyvät juuri lokaaleissa, riittävän spesialisoituneissa innovaatiokeskitymissä, jotka ovat globaalisti yhteydessä toisiinsa. (Himanen 2007.) Tästä syystä pienilläkin kulttuurisilla keskittymillä, kuten Suomella – tai Savonia-ammattikorkeakoululla – on mahdollisuus sijoittua tulevaisuuden tekijöiden joukkoon, kun vain tahtotilaa löytyy ja resurssit suunnataan määrätietoisesti. Shirky siteerasi TED –talk –puheessaan amerikkalaista yrittäjää ja innovaattoria Dean Kamenia: "Free cultures get what they celebrate" ("Vapaat kulttuurit saavat sitä, mitä ne julistavat") (Shirky 2010).

3.3 Sisäinen viestintä koulutusorganisaatiossa

Kuten muidenkin suurten organisaatioiden, myös oppilaitosten sisäisessä viestinnässä käytetään yhä enenevässä määrin organisaation omaa intranetiä. Intranetillä tarkoitetaan verkkosivustoa, joka on tarkoitettu yhteisön sisäisen viestinnän ja työskentelyn apuvälineeksi ja toimintaympäristöksi. Sari Lehmuskallion mukaan intranetin etuja on tiedonvälityksen nopeus ja kustannustehokkuus, joka mahdollistaa organisaation jäsenten tasavertaisemman kohtelun tiedotuksessa. "Intranet tukee organisaation sisäistä, monisuuntaista viestintää ja mahdollistaa organisaation rajat ylittävän yhteistyön ja työn ohjaamisen tarjoamalla virtuaalisia työtiloja tiimien käyttöön", kirjoittaa Lehmuskallio Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikön Kielijelppi-verkkopalvelussa. Hän listaa intranetin päätehtäviksi paitsi tiedon jakamisen ja arkistoinnin muun muassa vuorovaikutuksen lisäämisen, yhteisön jäsenten tarvitsemien palvelujen ja työvälineiden tarjoamisen, yhteisöidentiteetin rakentamisen, vahvistamisen sekä yhteenkuuluvuuden lisäämisen. Näiden lisäksi olisi tärkeää ymmärtää intranetin strateginen arvo, niin ettei tarjota sisältöä pelkästään sen uutisarvon vuoksi, vaan mietitään kuinka sisällön avulla ohjataan organisaatiota strategisten tavoitteiden saavutta-

mista silmällä pitäen. "Intranetin keskeisenä tavoitteena tulisi olla strategian toteutumisen ja tavoitteiden saavuttamisen tukeminen, ei vain niiden esittelemineen. Tavoitteellisuuden ja suunnitelmallisuuden tulisi korostua intranetsisältöjen tuottamisessa", Lehmuskallio korostaa. Vaikka intranetien toimintamahdollisuuksista vuonna 2005 väitellyt Lehmuskallio keskittyikin työssään suurten monikansallisten yritysten intranetien tarkasteluun, koen hänen väitteensä intranetin tavoitteista soveltuvan hyvin myös oppilaitoksen sisäisen viestinnän kehittämiseen. (Lehmuskallio.)

Ammattikorkeakoulun, kuten muidenkin suurempien organisaatioiden, sisäisessä viestinnässä yhtenä oleellisena haasteena on kuinka tieto saavuttaa ne henkilöt, joita se koskee, ja saa vastaanottajan reagoimaan viestiin. Kuinka olisi mahdollista varmistaa, että vastaanottaja kokisi viestin itselleen tarkoitetuksi ja tarpeelliseksi, sen sijaan, että viesti siirtyy välittömästi tarpeettomana roskakoriin? (Playle 2012.) Kun viestiliikennettä on paljon, ja vastaanottaja kokee suuren osan viesteistä itsensä kannalta turhiksi, yleinen kiinnostus viestintäkanavan tarjoamaan informaatioon laskee (**katso esimerkiksi liitteet 1 ja 2: opiskelijoiden kommentteja Savonian Reppu -intranetistä**).

Savonia-ammattikorkeakoulun verkkoviestintäpalvelut painivat osaltaan tämän saman haasteen kanssa: kuinka saada käyttäjät seuraamaan aktiivisesti palveluiden kautta välittyvää viestintää? Kuinka viestit tavoittavat vastaanottajansa, ja saavat nämä reagoimaan? Mitä väyliä reagoimiseen tarjotaan, tehdäänkö se byrokrattiseksi vai halutaanko olla avoimessa vuoropuhelussa? Opiskelijoiden intranet-sivusto Reppu on kampuksen koneilla internet-selaimen aloitussivuna, mutta keskusteluissa on tullut ilmi, että moni opiskelija ohittaa sivun vilkaisemattakaan sisältöä. Opiskelijoiden mahdollisuutta lähettää sähköpostia suurille ryhmille, esimerkiksi koko ammattikorkeakoulun opiskelijakunnalle on rajoitettu henkilökunnan edustajien suodatuksen kautta kulkeväksi. Tällä on pyritty vähentämään turhaa ja häi-

ritseväksikin koettua massaviestittelyä. Mutta tulisiko opiskelijajoukkojen väliselle viestittelylle tarjota jokin toinen toteutumiskanava?

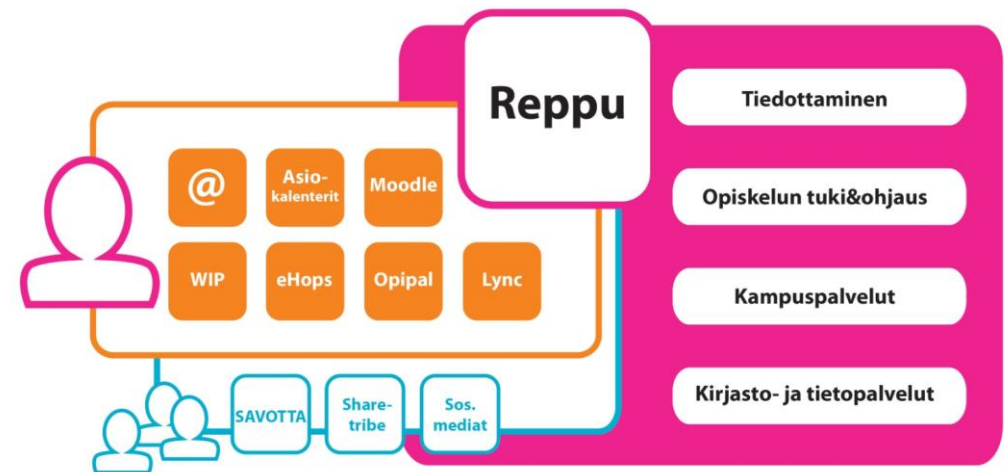
Guardian –lehden verkkoartikkeliin *"Making the case for internal communication in higher education"* haastateltu Tracy Playle muistuttaa kuitenkin, että kommunikaatiossa on aina kyse ihmisistä: heidän motiiveistaan ja asenteistaan. Jos organisaation toimintaa ei määritä avoimuus ja yhteistyö, ei toimivakaan kommunikaatiokanava pysty muuttamaan tällaista kulttuuria. Organisaation kommunikaation suunnittelun tulisikin lähteä liikkeelle ihmisistä ja heidän toimintatavoistaan, ei niinkään komeista kommunikaatiokanavista käsin. (Playle 2012.) Tässä opinnäytetyössä onkin pyritty lähestymään koulutusorganisaation viestintää opiskelijakäyttäjän kokemusmaailmasta käsin.

Tracy Playlen mukaan koulutusorganisaatioiden viestinnässä keskitytään liikaa ulkoiseen viestintään ja julkisuuskuvaan, eikä sisäisen viestinnän merkitystä myös organisaation imagon kannalta osata nähdä samalla tavalla tärkeäksi. Playle huomauttaa, että nykypäivän organisaatioiden tulee olla sitä, mitä ne sanovat olevansa. Toimiva ja käyttäjiensä tarpeisiin vastaava sisäinen viestintä osana lupauksensa lunastavan koulutusorganisaation toimintaa paistaa julkisuuskuvan läpi; opinahjoonsa tyytyväiset opiskelijat jakavat kokemuksiaan käyttämiensä muiden viestintäkanavien kautta omille organisaation ulkopuolisille kontakteilleen. (Playle 2012.)

3.3.1 Savonian opiskelijan verkkopalvelut

Savonian-ammattikorkeakoulun opiskelijalleen tarjoamat verkkopalvelut koostuvat tällä hetkellä useasta erillisestä palvelusta. Ajankohtaisista asioista, kampusten tapahtumista ja palveluista tiedottaminen tapahtuu pääasiassa sähköpostin ja opiskelijoiden intranetin eli Repun kautta. Reppu toimii paitsi ajankohtaisen myös pysyvemmän, opiskelua tukevan tiedon koontipaikkana. Lisäksi Reppu tarjoaa

linkkien kautta pääsyn muihin opiskelijan verkkopalveluihin: sähköpostiin, verkko-opiskeluympäristö Moodleen, Asio- tilanvarauspalveluun (josta löytyvät lukujärjestykset ja kalenterit), henkilökohtaisen opintosuunnitelman laatimiseen tarkoitettuun eHops- palveluun, WIP- opintorekisteripalveluun sekä Opipal- kurssipalauttejärjestelmään. Jokaiseen palveluun pääsy vaatii käyttäjältä erillisen kirjautumisen, myös Repun linkkien kautta navigoidessa.



Kuva 6. Savonian opiskelijan intranet ja tärkeimmät verkkopalvelut tällä hetkellä. (Sanni Kaasinen 2013)

Reppu-intranet avattiin opiskelijoiden käyttöön vuoden 2012 alussa, ja palvelu on jatkuvan kehitystyön kohteena. Ennen intranetiä opiskeluun liittyviä tietoja ja aineistoja oli kootusti tarjolla Moodle- työympäristöön luodulla erillisellä kurssilla. Repun tavoitteena on pyrkiä kokoamaan opiskelijan tarvitsemat tiedot ja palvelut yhteen paikkaan, ja siten selkeyttää opiskelijalle tarjottavaa verkkopalvelukokonaisuutta. Kuten olen oheisessa visualisoinnissa (**kuva 6**) pyrkinyt kuvaamaan, Reppu on mielestäni tällä hetkellä keskittynyt pääasiassa tiedottamiskanavana ja opiskeluun liittyvänä tietopankkina toimimiseen. Tällä hetkellä Repussa tapahtuva viestintä on lähes täysin yksisuuntaista; viestit kulkevat organisaatiolta opiskelijalle, mutta eivät toiseen suuntaan. Monet opiskelijoista, joita olen opinnäyteprosessini

aikana jututtanut, ovat kuvanneet Reppua epäkiinnostavaksi (**liite 1**). Tässä opinäytteessä olen halunnutkin pohtia muun muassa sitä, mikä yhteys näillä kahdella asialla on. Motivaisiko osallistumisen mahdollisuus palvelun aktiivisempaan käyttöön?

Jos nykyisen opiskelijoiden verkkopalvelukokonaisuuden osa-alueita tarkastellaan niissä tapahtuvan vuorovaikutteisuuden mukaan, niin aktiivisimmaksi kommunikointiväyläksi nousee luonnollisestikin sähköpostipalvelu. Sähköpostia käytetään muun viestinnän ja tiedottamisen lisäksi myös ryhmätyöskentelyn kommunikointikanavana, vaikka vastaajat pitivätkin sitä siihen tarkoitukseen kömpelönä. Keskusteluja ja vuorovaikutusta tapahtuu myös Moodle- verkko-opiskeluympäristössä erilaisten kurssien yhteydessä, mutta lähinnä vain silloin, kun siihen on tullut kurssin opettajan suunnalta erikseen vaatimusta. Vapaaehtoiseen keskusteluun ja ryhmätyöskentelyyn Moodlen keskustelupalstat koettiin liian kankeiksi. Moodlen pikaviestintymahdollisuutta ei kukaan haastatelluista käyttänyt. Microsoft Lync-pikaviestipalvelua käytettiin jonkin verran, lähinnä rentoon löpöttelyyn, mutta osalle haastatelluista se oli täysin vieras. WIP- ja eHops-palveluissa tapahtuva vuorovaikutus on vähäistä ja sisältö hitaammin muuttuvaa; opiskelija voi tehdä niissä valintojaan, joista mahdollisesti keskustellaan palvelun ulkopuolella ohjaajan kanssa. Opipal-kurssipalauttejärjestelmässä opiskelijat pääsevät arvioimaan suorittamiensa kurssien toteutusta. Mielestäni tämän palautekanavan viestinnällisenä ongelmana on sama yksisuuntaisuus kuin Repunkin kanssa, mutta tässä tapauksessa viesti kulkee päinvastaiseen suuntaan. Opipaliin opiskelija voi jättää palautteensa saamatta siihen vastausta. Moni haastatelluista sanoi jättävänsä palautteen antamatta; miksi vaivautua, kun ei tiedä onko viestillä edes vastaanottajaa, saati vaikutusta. (**Liitteet 1-2.**)

The screenshot shows the Savonia Reppu website. At the top, there is a search bar and navigation links in English and Finnish. The main navigation menu includes 'Opiskelu', 'Opiskelijan ohjaus', 'Opiskeluhyvinvointi', 'Kansainvälisyys', 'Koulutusalat', and 'Oikopolkuja'. The central banner promotes the ISAT summer school for 2013, starting on March 18, 2013. Below the banner, there are several news items under the heading 'Ajankohtaista', including updates on virtual services, a project for E-bikes, the ISAT summer school, a student exchange to Africa, a survey for the 2012 students, a health service, and Moodle updates. On the right side, there is a 'Työkalut' section with a calendar for March 2013 and a list of events such as 'Maailman vesipäivä', 'Kehttyvät vanhuspalvelut -seminaari', and 'Savonian kirjaston uutuuksuettelot'.

Kuva 7. Savonian Reppu keväällä 2013. (Kuvakaappaus Savonia-amk:n opiskelijaintranet Repun etusivulta)

Haastattelujen mukaan opiskelijat kokevat Savonian verkkopalvelukokonaisuuden sekavaksi, eikä kaikille ole selvää, mistä palvelusta mitään tietoa tai asiaa voisi lähteä etsimään. Jatkuvat, erilliset kirjautumiset palvelusta toiseen siirryttäessä tuntuvat hankalilta ja turhilta. Opiskelijoiden toiveena on, että kaikki palvelut olisivat selkeästi yhdessä paikassa, ja että kokonaisuus olisi muutenkin yhtenäisempi. Aktiivisemmassa käytössä olevat palvelut voisivat nykyisten pienten linkkien sijaan olla näkyvämmiin esillä. Kuten jo aiemmin mainittiin, opiskelijoiden intranet Reppu on Savonian kampusten tietokoneilla internet-selaimen aloitussivuna opiskelijan

kirjautuessa koneelle. Moni haastatelluista kertoi kuitenkin ohittavansa sivun nopeasti, koska sivun sisältöä ei koeta tarpeeksi kiinnostavaksi. Opiskelijat siirtyvät Repusta saman tien aktiivisemmassa käytössä oleviin Savonian verkkopalveluihin, kuten sähköpostiin, Moodleen ja Asio- tilanvarauspalveluun, ja harva palaa takaisin Reppuun tiedotteita lukemaan. Entä jos kaikki nämä palvelut olisivat samaa sivustoa? Toisiko aktiivisempi sivustolla liikkuminen mukanaan vuorovaikutteisempaa viestintää, kaikkia osapuolia hyödyttävää dialogia? **(Liite 1.)**

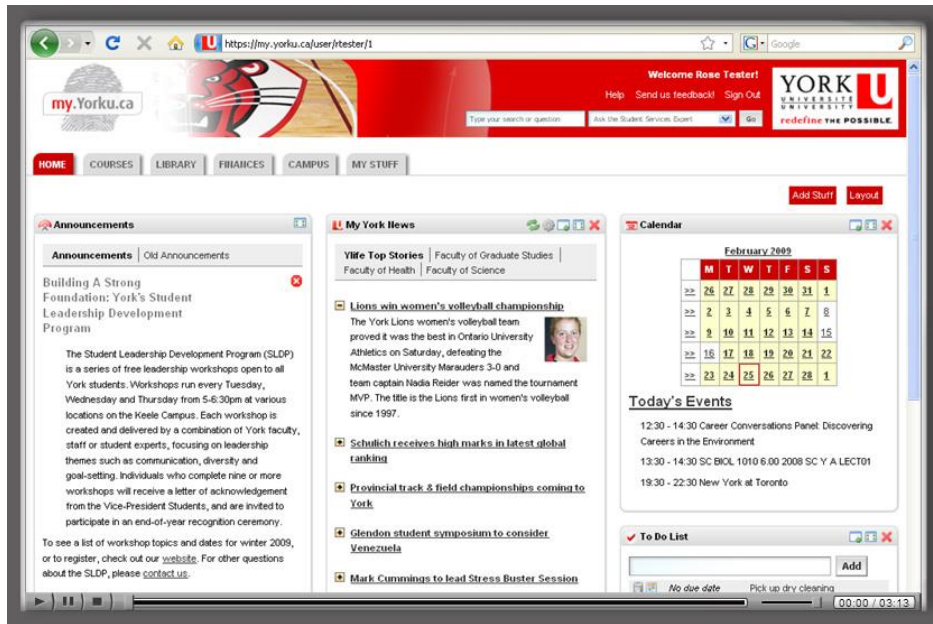
Savonian sisäistä viestintää opiskelijoiden kokemusten kautta käsitellään lisää luvussa 4.2.

3.3.2 Benchmarking: viestintäpalvelun motivoivuus

Koska viestinnässä on kyse paljon muustakin kuin informaation siirrosta, myös verkkoviestintäpalvelu on nähtävä muunakin kuin vain informaationsiirron kanavana. Palvelussa tapahtuu viestintää neljällä tasolla. Ensin tulevat orientointi- ja tunnelmatasot, vasta sen jälkeen varsinainen informaatiotaso, ja lopuksi syventymistaso. Verkkopalvelussa orientointitason tehtävä on auttaa käyttäjää hahmottamaan sisällön teema ja kokonaisuus; erottaa visuaalisesti ja/tai auditiivisesti sisältöön kuuluva informaatio palvelun ulkopuolelle jäävästä. Tunnelmatasolla syntyvä emotionaalinen viesti onnistuessaan motivoi käyttäjän sivuston yksityiskohtien pariin. Informaatiotasolla viestinnän tulee ymmärrettävyyden ja sisäistettävyyden kannalta olla sisällöltään jaoteltua ja rytmitettyä, jotta viesti luo vastaanottajaansa vuorovaikutussuhteen. Syventymistasolla viestinnän abstraktius lisääntyy esimerkiksi kuvallisuuden tai henkilökohtaisen vuorovaikutuksen kautta. (Miettinen 2012.) Orientointi- ja tunnelmatasoilla tapahtuvan viestintä jää monien organisaatioiden sisäiseen käyttöön tarkoitettujen kanavien toteutuksessa vähälle huomiolle. Sisältö on toki sivustolla tärkeintä, mutta tarpeellinen informaatio voi jäädä saavuttamat-

ta, jos tunnelmatasolla syntyvät toistuvat negatiiviset tuntemukset saavat käyttäjän välttämään viestintäkanavan käyttöä.

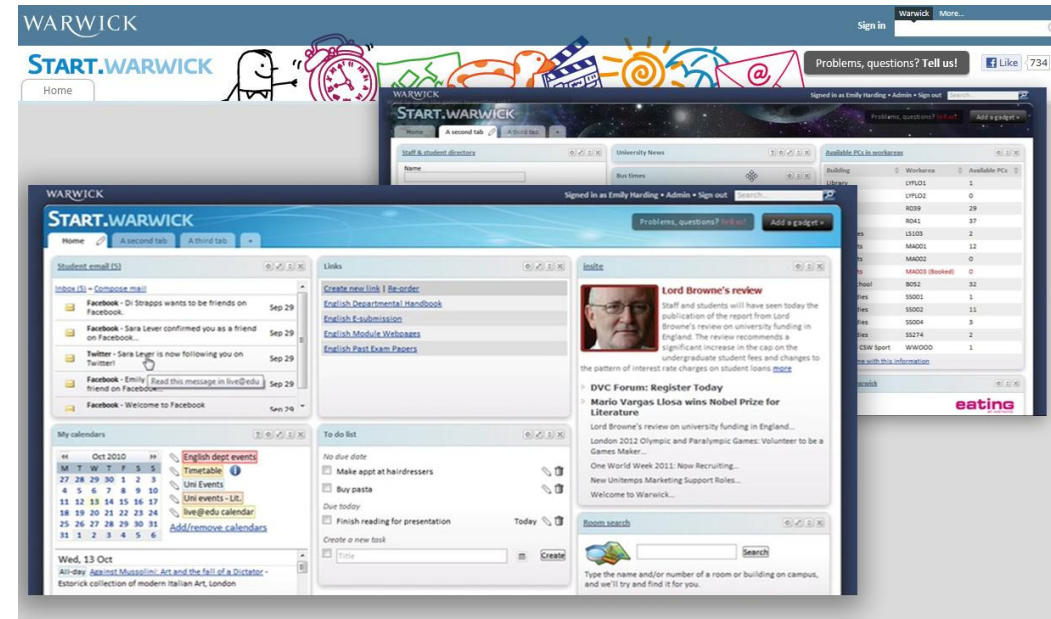
Useiden haastattelemieni opiskelijoiden kokiessa Savonian verkkopalvelut sekavaksi kokonaisuudeksi, joka ei tunnu tarjoavan käyttäjäänsä henkilökohtaisesti kiinnostavaa sisältöä, halusin selvittää millaisia ratkaisuja muista koulutusorganisaatioista löytyy. Kuinka käyttäjien erilaisuus ja henkilökohtaiset kiinnostuksenkohteet huomioidaan; kuinka käyttäjää motivoidaan palvelun aktiiviseen käyttöön? Seuraavissa benchmark-esimerkeissä opiskelijoiden intranetin viestinnässä hyödynnetään kohdennettua, suodatettua tiedottamista, pelillistämistä sekä annetaan käyttäjälle mahdollisuus personoida henkilökohtainen palvelun käyttöliittymänsä sisältö erilaisen widgettejen avulla. Widgetillä tarkoitetaan graafisen käyttöliittymän komponenttia, sisältöikkunaa, joka on tarkoitettu toimimaan verkkosivun sisällä; widgetit on koodattu käyttäjälleen helpoiksi ottaa käyttöön ja poistaa käytöstä (SuomiSanakirja). Widgetit mahdollistavat useamman sovelluksen näkymisen saman sivun sisässä yhtä aikaa.



Kuva 8. Personoitavan myYorku- opiskelijaportalin esittelyvideo. (Kuvakaappaus)

Yorkin yliopiston opiskelijoilla on käytössään personoitavissa oleva myYorku- portal (**kuva 8**). Visuaalisesti palvelu on hyvin perinteisen tekstipainotteinen, mutta sekä sivun asettelua (layout), että sisältöä pystyy itse muokkaamaan. Kiinnostavaa portalin aloitussivulla on mm. "My York News" -uutispalsta, jonka sisältö määrittänyt opintoalan ja opinto-ohjelman mukaan. Pääsivulla näkyy opiskelijan kalenteri, sekä hänen sen hetkisten kurssiensa ohjelma -kuluvaan päivän tapahtumat näkyvät suoraan kalenterin alla. Personoitavan kotisivun lisäksi löytyy myös "my stuff"- välilehti, jolta voi löytää vapaamuotoisempaa sisältöä. Sivusto ylipäänsä koostuu aiheen mukaan jaotelluista "portleteista" eli sisältöikkunoista eli widgeteistä, joita pystyy siirtämään paitsi sivulla eri kohtaan, myös sivulta toiselle, tai poistamaan ja lisäämään halutessaan. (York University 2013.)

Yorkin yliopiston opiskelijaportalin kanssa hyvin samantyylinen personoitava sivusto löytyy myös muun muassa Warwickin yliopistolta (**kuva 9**).



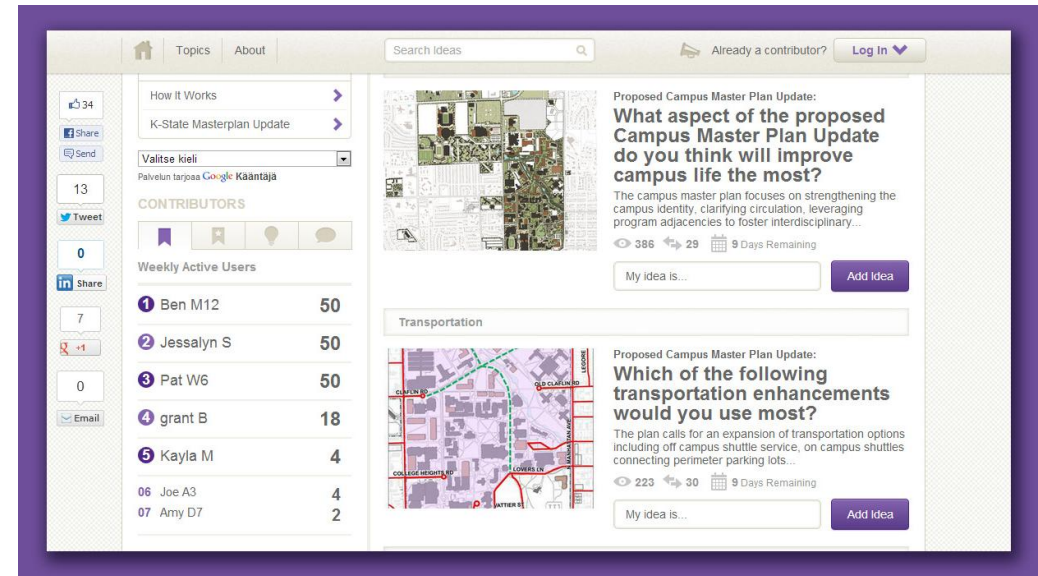
Kuva 9. Warwickin yliopiston Start.Warwick- opiskelijaportalin kustomoitavaa ilmettä. (Kuvakaappauksesta muokannut: Sanni Kaasinen 2013)

Start.Warwick- portalissa käyttäjä voi määrittellä sivustonsa sisältöä poistamalla, lisäämällä, siirtämällä, pienentämällä ja suurentamalla widget- ruutuja. Widgettien siirtäminen onnistuu helposti kursorilla "raahaamalla", myös välilehdeltä toiselle. Sivustolle käyttäjä voi koota sekä opiskelu- että henkilökohtaisen elämänsä verkko-työkaluja; saatavilla on sekä yliopiston sisäisiä että ulkoisia sovelluskomponentteja. Sisältöä voi halutessaan kategorisoida eri välilehdille, niin että tärkeimmät sisällöt löytyvät aloitussivulta ja esimerkiksi henkilökohtaisemmat tai vapaa-ajan rientoihin painottuvat asiat toiselta välilehdeltä. Portalin kautta onnistuu muun muassa niin sähköpostin lukeminen kuin henkilökohtaisen Facebook-tilin päivittäminenkin. Sivuston ilmettä voi halutessaan muokata valitsemalla visuaalisen teeman sekä määrittelemällä widgettien asettelun. Yksi sivuston kiinnostavista sovelluksista näyttää, mistä työtiloista kampukselta löytyy sillä hetkellä vapaana olevia tietokoneita - epäilemättä aikaa ja vaivaa säästävä palvelu millä tahansa suurehkoilla kampuksella. (The University of Warwick 2013.)



Kuva 10. Melbournen yliopiston uusi opiskelijaportal. (Kuvakaappauksesta muokannut: Sanni Kaasinen 2013)

Melbournen yliopiston verkkopalveluiden opiskelijaportal (**kuva 10**) on mielestäni onnistunut esimerkki kustomoitavasta opiskelijalle tarjottavasta intranetin käyttöliittymästä. Sivuston yleisilme on selkeä, ja ikoneja käytetään paitsi hillittyinä visuaalisina elementteinä, myös helpottamassa sivun luettavuutta. Sähköpostiin ja henkilökohtaiseen kalenteriin on palvelusta suora pääsy. Uusia viestejä ja huomautuksia indikoivat merkinnät ilmestyvät ikonin oheen, joten käyttäjä näkee suoraan, milloin viestejä on tarpeellista käydä lukemassa. Tiedottaminen tapahtuu kohdenetusti käyttäjän kampuksen ja opintojen vaiheen mukaan. Käyttäjä voi muokata sivun näkymää sen mukaan, mikä on hänelle tärkeää, sekä mitä ja missä järjestyksessä hän haluaa sivustolla nähdä. Kaikki palvelut kampuskartoista, opiskelijan kirjastolainojen tilasta ja henkilökohtaisesta opintojen etenemisen seuraamisesta lähtien löytyvät yhdeltä ja samalta sivustolta. Sivustolle on tulossa myös "Learning Space"-osuus, joka tarjoaa opiskelijalle hyödyllisiä verkkotyökaluja opiskelujen tueksi. (The University of Melbourne 2013.)



Kuva 11. Kansas State University 2012 Campus Master Plan- aloitesivustolla hyödynnetään pelillistämistä. (Kuvakaappauksesta muokannut: Sanni Kaasinen 2013)

Kansas State Universityn K-state Masterplan-portalissa (**kuva 11**) opiskelijat voivat tehdä kampukseen ja sen palveluihin liittyviä aloitteita, sekä kannattaa ja kommentoida toisten tekemiä ehdotuksia, ja päästä sitä kautta vaikuttamaan yliopistonsa tarjoamien palveluiden kehittämiseen. Osallistumisen kautta sivuston käyttäjä saa paitsi vaikutusmahdollisuuden, myös pisteitä keräämällä näkyvyyttä itselleen; ahkerimmat osallistujat, kommentoijat ja arvostetuimmat ideanikkarit löytävät itsensä etusivun ranking-listalta. Leikkimielinen kilpailu sijoituksesta listan kärkipaikoilla, ja aktiivisuuspisteiden kerääminen sinne pääsyn ehtona, on hyvin tyypillinen esimerkki pelillistämisen keinojen käytöstä käyttäjien motivoinnissa ja palkitsemisessa. Palautteen saaminen sekä toisten huomion ja statuksen saavuttaminen antaa käyttäjälle positiivista palautetta, joka on omiaan lisäämään kiinnostusta osallistumiseen. (The Kansas State University 2012 Campus Master Plan Portal.)

Pelillistämässä on kyse pelimaailmasta tuttujen elementtien ja periaatteiden soveltamisesta mitä arkisimpiin asioihin ja ongelmien ratkaisuun. Tavoitteena on hauskuuden, palkitsevuuden ja sosiaalisen ulottuvuuden avulla herättää ja pitää yllä käyttäjien mielenkiintoa ja motivaatiota palvelun tai tuotteen käyttöön. Pelillistämisen asiantuntijan Gabe Zichermannin mukaan videopeleissä ihmisiä koukuttaa suorituksista saatava suora palaute, haasteiden voittamisen palkitseva tunne, hauskuus sekä toisten pelaajien kanssa toimiminen. Näitä elementtejä soveltamalla mistä tahansa voidaan tehdä hauskaa ja käyttäjiä motivoivaa. (Zichermann 2011.)

3.4 Inhimilliset tekijät viestintäteknologian käytössä

Koska opinnäytteessäni käsittelen teknologian välityksellä tapahtuvaa viestintää, halusin syventää ymmärrystäni ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksesta. Tutustuin aiheeseen Teknologiateollisuus ry:n kustantaman *Ihminen ja teknologia: hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu* -kirjan (2010) kautta. Perusymmärrystä verkkopalveluiden suunnittelusta hain lukemalla Steve Krugin teoksen *Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun* (2006).

Kuten muidenkin tuotteiden tai palveluiden kohdalla, myös viestintäteknologian käyttöön vaikuttaa aina käyttäjän subjektiivinen näkemys. Tähän subjektiivisyyteen liittyy tunteellinen ja aistillinen näkökulma. Se, miltä käyttäjästä tuntuu, on yhtä tärkeää kuin mitä hän tekee; tunteet linkittyvät suoraan ihmisen tarpeisiin ja motiiveihin. Jokainen käyttäjä lähestyy tuotetta tai palvelua oman kokemusmaailmansa kautta. Jos käyttäjä kokee esimerkiksi palvelun monimutkaisena, hämmentävänä, vaikeakäyttöisenä tai omia toiminnallisia vajavuuksiaan korostavana, hän tuskin tulee kokemaan sitä omakseen, vaikka palvelun sisältö ja muu toiminnallisuus olisi muuten moitteetonta. Näin hyväkin palvelu voi jäädä vähälle käytölle. Positiivisessa käyttäjäkokemuksessa puolestaan oleellista on pystyvyyden tunne, joka syntyy, kun käyttäjä tuntee hallitsevansa tuotteen tai palvelun käytön, sekä

kokee sen tarjoavan hyötyä ja lisäarvoa omaan arkeensa. (Saariluoma ym. 2010, 42-44.)

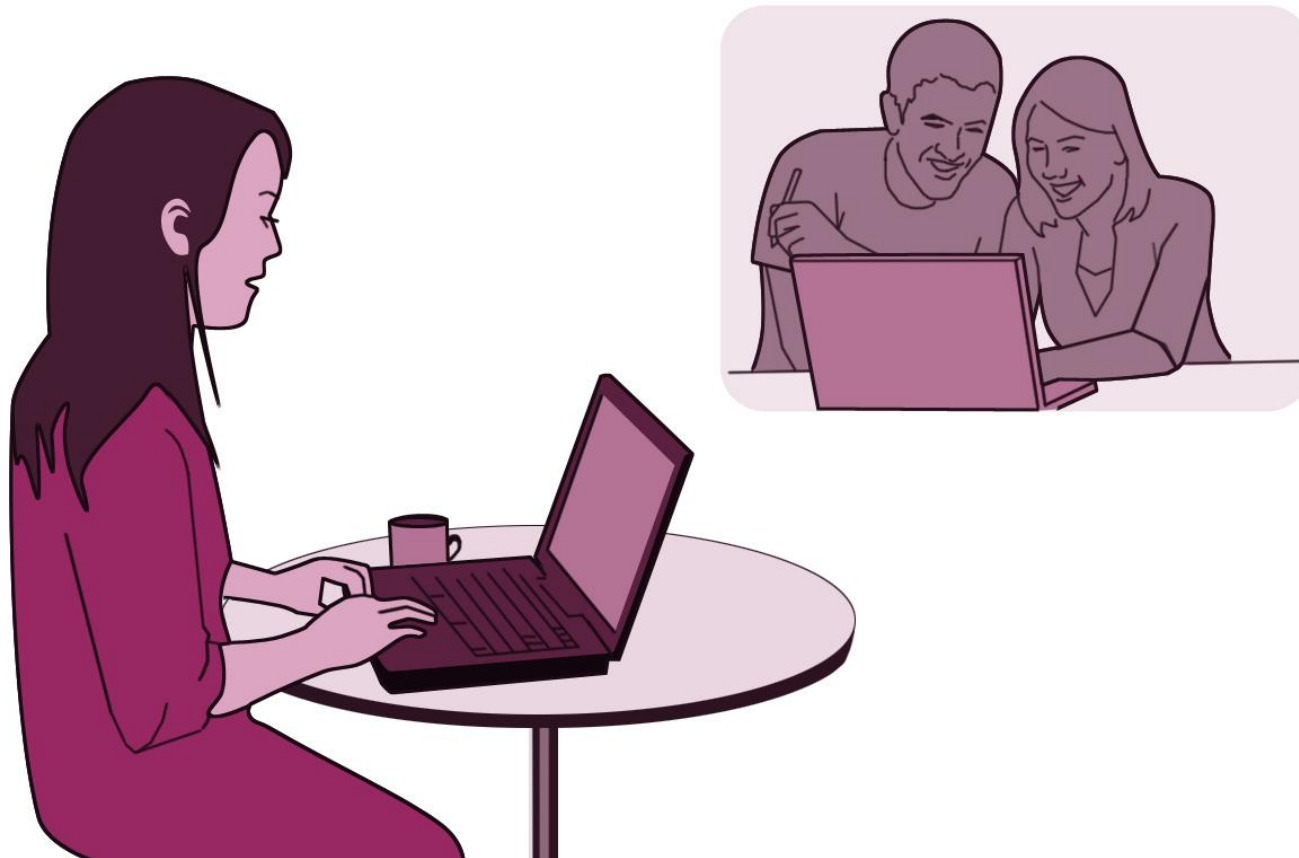


Kuva 12A. Käyttäjän suhdetta viestintäteknologiaan värittää aina subjektiivinen kokemus. (Sanni Kaasinen 2013)

Tunteet ja tarpeet ovat ne inhimillisen toiminnan tasot, joilla ihminen ratkaisee mistä hän pitää sekä millaisia tuotteita, palveluita tai teknologioita sovelluksia hän haluaa käyttää. Tässä tapauksessa on kyse inhimillisistä, psykologisista tarpeista, eikä niinkään "käyttäjätarpeista". Käyttäjätarpeilla tarkoitetaan kyseisen tuotteen, palvelun tai teknologian käyttöön liittyviä toimintapäämääriä, käyttötapoja ja toiminnan organisoimista. Ihmisen ja teknologian välisessä vuorovaikutuksessa negatiiviset tunteet ovat merkittävä haaste suunnittelijoille. Huono käytettävyyden on yleinen käyttäjämotivaatiota laskeva haastekohta. (Saariluoma ym. 2010, 67-68.)

Myös asenteet ja arvot ovat hyvin merkityksellisiä ihmisen tavalle tiedostaa todellisuuttaan, vastaanottaa informaatiota tai tehdä päätöksiä. Asenteet ovat tunnepitoisia, hitaasti muokkautuvia uskomusjärjestelmiä, jotka aktivoituvat automaattisesti, ja ohjaavat toimintaamme. Asenteet ohjaavat ihmisen informaationpoimintaa siten, että niiden vastaista informaatiota torjutaan, ja myönteistä kerätään. Suun-

nittelun näkökulmasta ihmisten asenteet ovat kiinnostava ja hyödyllinen tutkimuskohde, sillä kohtalaisen hitaasti muuttuvina, ihmisen toimintaa valottavina tekijöinä ne mahdollistavat kuluttajien käyttäytymismuotojen ennustamisen. Asenteiden muutoksiin reagoiminen ja toisaalta muutosten edesauttaminen on vuorovaikutussuunnitelun kannalta merkittävää. (Saariluoma ym. 2010, 72.)



Kuva 12B: Positiivinen käyttökokemus syntyy, kun käyttäjä tuntee hallitsevansa palvelun käytön, ja kokee sen arkensa kannalta hyödylliseksi. (Sanni Kaasinen 2013)

4 VUOROVAIKUTTEISTA TIEDONHANKINTAA JA SUUNNITTELUA

Halusin pitää tiedonhankintani painopisteen käytännönläheisenä ja vuorovaikutteisena, koska pidän sitä työni luonteen kannalta välttämättömänä. Iso ja haastava osa opinnäytetyöprosessiani on ollut koettaa löytää sopivia keinoja opiskelijoiden, eli suunnittelun kohteena olevan palvelun käyttäjien, osallistamiseen. Kuinka löytäne oleelliset kysymykset, joihin tarvitsen heiltä vastauksia? Millaista tietoa tarvitsen työn eri vaiheissa, ja millaisilla keinoilla sitä on tarkoituksenmukaista hakea? Keskustelut, haastattelut, kyselyt ja pienimuotoiset workshopit tarjosivat minulle tärkeää ymmärrystä, johon pohjata suunnittelutyötäni.

Ymmärtääkseni paremmin vuorovaikutteisen toiminnan ja palvelumuotoilun periaatteiden hyödyntämisen merkitystä suunnittelutyössä, ja löytääkseni tarttumapintaa käyttäjälähtöisyyteen, lueskelin työprosessini aikana useaan otteeseen Satu Miettisen toimittamaa kirjaa *Palvelumuotoilu –uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. (2011) Vaikka prosessin alkaessa en halunnut määritellä tutkimusmenetelmiäni liian tiukoin raamein, oli toimintatavoissani prosessin myöhemmissä vaiheissa tunnistettavissa määriteltävissä olevia piirteitä. Tiedonhankinnassani on tunnistettavissa muotoiluetaografisen lähestymistavan soveltaminen; otteessa korostuu muotoilijan suunnittelu oppimisprosessina, jossa luovan ideoinnin perustana on vuorovaikutuksellinen oppiminen. Etnografisessa otteessa on kyse käyttäjätiedon hankkimisesta eläytyen käyttäjän rooliin ja vuorovaikutuksessa toisten käyttäjien kanssa. Tutkija tuo tutkimuskohteeseen omat olettamuksensa todellisuuden ja loppukäyttäjän haastettavaksi. (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 61-72.)

4.1 Käyttäjäymmärrystä hankkimassa

Kuten jo aiemmin tässä raportissa on mainittu, tätä opinnäytetyöprosessia edeltäneessä Savonia-ammattikorkeakoululle tekemässäni työharjoittelussa pääsin yhdessä opiskelijakollegani Aino Alatalon kanssa osallistumaan oppilaitoksemme sisäisen viestinnän kehitystyöhön. Työn alkukipinä oli edessä olevan kampusuudistuksen mukanaan tuoma tarve pohtia kampukselle sijoitettavaa viestintäteknologiaa. Kuinka tiedottaminen tulevilla suurkampuksella tapahtuu? Millaisia teknisiä viestintäratkaisuja tiloihin tulisi sijoittaa? Kuinka mobiiliteknologian laitteet huomioidaan? Keskityimme tarkastelemaan kampuksen viestintäteknologiaan kohdistuvia kehitystarpeita pääasiassa opiskelijanäkökulmasta. Sivusimme pääpiirteittäin tila-, tilanne- ja laitekohtaisesti tarjoutuvaa viestintää, mutta työskentelymme painopiste siirtyi pian viestinnän tarkoituksenmukaisuuden toteutumisen tarkasteluun ammattikorkeakoulumme opiskelijaviestinnässä.

Lähdimme pohjustamaan työskentelyämme tutustumalla Savonian sisäisen verkkoviestinnän nykytilaan ja opiskelijoiden kokemuksiin siitä. Kävimme keskusteluja eri aloilta tulevien opiskelijoiden kanssa samalla kun pyysimme heitä käyttämään ja kommentoimaan nykyisiä verkkoviestintäpalveluita. Kyselimme opiskelijoilta muun muassa palvelujen käytettävyydestä, tarpeellisten tietojen löydettävyydestä, palvelujen kiinnostavuudesta ja käytön motivoivuudesta. Nykytilanteen kommentoinnin lisäksi pyysimme heitä kertomaan toiveitaan ja ehdotuksiaan siitä, kuinka verkkopalveluita voisi kehittää. Otimme haastattelut videolle, niin että jäykän ristikuulustelun ja muistiinpanojen kirjoittamisen sijaan pystyimme keskittymään rentoon jutusteluun haastateltavan kanssa. **(Litteet 1-2.)**



Kuva 13. Opiskelijakommentteja Savonian verkkopalveluista. (Sanni Kaasinen 2013)

Videoitujen haastattelujen (**poimintoja haastatteluista kuvassa 13**) lisäksi jalkauduimme kolmelle eri kampukselle toteuttamaan pienimuotoisen kyselyn ja samalla juttelemaan opiskelijoiden kanssa. Kysely mahdollisti suuremman opiskelijamassan tunnelmien haistelun. Kyselyyn tuli yhteensä 81 vastausta, ja vastaajat tulivat pääasiassa tekniikan-, liiketalouden-, ja terveystieteiden sekä muotoilun ja viestinnän koulutusohjelmista. Kyselimme opiskelijoilta muun muassa kuinka kiinnostavana he kokevat Savonian nykyiset verkkopalvelut, millainen sisältö heitä kiinnostaisi, mitä mieltä he olisivat opiskelijoiden tuottamasta sisällöstä, sekä kuinka tärkeänä he kokevat ryhmätyöskentelyn ja verkostoitumisen toisten opiskelijoiden kanssa. Halusimme kyselyn avulla ymmärtää paremmin paitsi opiskelijoiden verkkopalveluiden käyttöön liittyviä odotuksia myös ylipäänsä heidän toimintaansa vaikuttavia asenteita ja motivaatiotekijöitä. (**Liite 3.**)

Tärkeimmäksi opiskelijaa motivoivaksi yksittäiseksi tekijäksi nousi kyselyn mukaan tunne työn merkityksellisyydestä; lähes 80 % vastanneista piti työelämälähtöisyyttä/työn merkityksellisyyttä erittäin tärkeänä motivaatiotekijänä opiskelussaan. Myös valinnanvapaus sekä hauskuus ja toisten opiskelijoiden seura motivoivat opiskelijaa erittäin paljon (n. 73 % vastanneista). Monialainen ryhmätyöskentely motivoi jonkin verran jopa 63 % ja paljon 25 % vastanneista. Tämä oli yksi kyselyn positiivisista yllätyksistä, koska monialaisista projekteista on kuultu aika äänekkäitä vastustavia mielipiteitä. Monialaisessa yhteistyössä olisi erityisen tärkeää, ettei se ole ulkoapäin pakotettua, vaan osallistujat kokevat oman osallistumisen merkitykselliseksi (**katso kommentit liitteessä 4**).

Kyselyn vastausten mukaan Savonian opiskelijat kokevat yhdessä tekemisen oppimisen kannalta hyödylliseksi. Oman alan opiskelijoiden kanssa verkostoituminen oli erittäin tärkeää 67 %:lle kyselyyn vastanneista opiskelijoista. Tehtäviin liittyvät keskustelut toisten opiskelijoiden kanssa olivat erittäin tärkeitä 56 %:lle vastanneista, ja merkityksettömiä vain viidelle prosentille. Verkostoituminen eri alojen opiskelijoiden kanssa oli erittäin tärkeää 48 %:lle, ja melko tärkeää 43 %:lle. Tämä alojen välisen verkostoitumisen arvostaminen voidaan nähdä positiivisena viestinä siitä, että opiskelijat ymmärtävät opintoalojen rajat ylittävien suhteiden merkityksen, eikä alojen väliselle mahdolliselle yhteistyöllekään siten pitäisi olla asenteellisia raja-aitoja. Sisäisen verkkoviestinnän kehittämisen kannalta kiinnostavaa onkin, kuinka monialaista yhteistyötä ja etätyöskentelyä voitaisiin tukea. Halusin nostaa monialaisen yhteistyön ja verkostoitumisen sekä ylipäänsä ryhmätyöskentelyn tässä yhteydessä esille siksi, että nykyisissä oppilaitoksemme verkkopalveluissa ne ovat huomioitu mielestäni kehnosti. Moodle on kömpelö ympäristö ryhmätyön tekemiseen, eikä sen keskusteluympäristöjäkään juuri käytetä tähän tarkoitukseen (**katso liitteet 1 ja 2**).

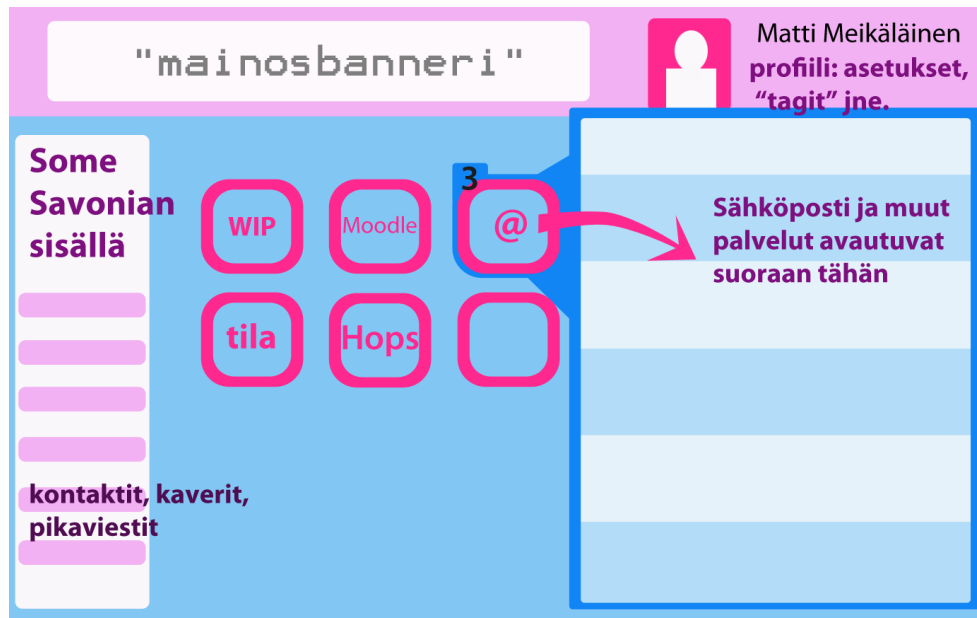
Kyselyllä haluttiin selvittää myös kuinka kiinnostavana vastaajat kokisivat opiskelijoiden tuottaman sisällön Savonian verkkoviestintäpalveluissa, sekä olisivatko vastaajat itse kiinnostuneita sisällöntuottoon. Kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että opiskelijoiden tuottama sisältö olisi todella mielenkiintoista, 60 % piti ajatusta melko kiinnostavana ja vain 7 prosenttia tylsänä. 25% vastaajista kertoi, että olisi todella mielenkiintoista päästä itse osallistumaan sisällöntuottoon, ja 54% olisi melko kiinnostuneita osallistumaan. Loput 21% eivät olleet yhtään kiinnostuneita tuottamaan itse sisältöä. Jo kyselyä laadittaessa meillä oli sellainen tuntuma, että Savonian verkkopalvelut voisivat olla opiskelijoiden mielestä kiinnostavampia, jos niissä kuuluisi enemmän opiskelijoiden ääni. Oletuksena oli, että sillä tavalla opiskelijat voisivat kokea ne enemmän omikseen. Iloisena yllätyksenä tuli se, että niinkin suuri osa vastanneista piti ajatusta omasta osallistumisestaan mahdollisena. Osallistumisen ja vuorovaikutteisuuden parempi huomioiminen Savonia-ammattikorkeakoulun verkkopalveluissa onkin ollut yksi keskeisimmistä kysymyksistä, johon olen tässä opinnäytetyössäni paneutunut.



Kuva 14. Workshopin kysymyskortteja. (Sanni Kaasinen ja Aino Alatalo 2013)

Työharjoittelun loppuksi järjestimme workshopin (**kuva 14**), jonne oli avoin kutsu kaikille Savonian opiskelijoille. Tavoitteena oli koota eri alojen opiskelijoita yhteen ideoimaan ammattikorkeakoulumme opiskelijaviestinnän parempaa tulevaisuutta. Toive monialaisuudesta ei kuitenkaan tämän workshopin kohdalla toteutunut, vaan kaikki paikalle saapuneet opiskelijat opiskelevat eri vuosikursseilla muotoilun koulutusohjelmassa. Opiskelijoiden lisäksi mukaan oli kutsuttu Savonian viestinnästä ja verkko-opetuksesta vastaavia henkilöitä: tavoitteena oli tarjota opiskelijoille ja asiantuntijoille mahdollisuus päästä keskustelemaan ja kehittämään asioita yhdessä. Workshopissa pohdimme ja ideoimme muun muassa sitä, kuinka verkkoviestintäpalvelut voisivat mahdollisimman hyvin tukea opiskelua ja miten viestinnän avulla voisi rakentaa Savonian yhteistä kulttuuria. Kuten workshopin monialaisuuden puutteestakin voi päätellä, savonialaisilla ei tunnu nykyisellään löytyvän paljoo kiinnostusta yhteisiin asioihin vaikuttamiseen, ja niin opiskelijoita kuin opettajakin on vaikea saada ymmärtämään monialaisen toiminnan merkitys.

Workshopissa tuotettiin keskustelun ohella myös nopea luonnos yhtenäisen verkkopalvelukokonaisuuden käyttöliittymästä (**kuva 15 sivu 25**). Workshopin osallistujat olivat yksimielisiä siitä, että kaikki palvelut tulisi saada yhden kirjautumisen taakse. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että palvelukokonaisuuden sisältö on yhdellä silmäyksellä hahmotettavissa. Tällä tavalla voidaan myös visuaalisesti kertoa, että kyseessä on yhtenäinen palvelukokonaisuus, jonka osat täydentävät toisiaan. Uusia viestejä ja päivityksiä indikoisi kunkin palvelun kuvakkeen oheen ilmaantuva numero tai symboli (vertaa esimerkiksi Facebook -yhteisöpalvelu tai Windows Phone). Palveluiden nykytilanteen yhden ikävimmäksi koetun piirteen, eli erillisten palveluiden välillä pallottelun, ratkaisuksi tässä ideassa tarjotaan suoraan sivun oheen avautuvat palvelut.



Kuva 15: Workshopissa tuotettu käyttöliittymäluonnos. (Luonnoksesta digitaaliseen muotoon piirsi: Sanni Kaasinen. Alkuperäinen luonnos: opiskelijat Mari Salmela, Aleksi Kortelainen ja Sanni Kaasinen sekä Savonia-amk:n verkko-opetuksen suunnittelija Seppo Räsänen.)

Workshopissa opiskelijaviestinnän tärkeimmiksi kehityskohteiksi nostettiin viestinnän tarkoituksenmukaisuus, tavoitettavuus, joustavuus ja nopeus, sekä verkkopalvelukokonaisuuden käyttöliittymän toimiminen monella eri käyttöalustalla; mobiililaitteiden käyttö lisääntyy jatkuvasti, ja siihen tulisi reagoida nopeasti. Myös etäkäyttöä ja etäopiskelua tulisi kehittää nykyisestään huomattavasti.

Minulle työharjoittelu keskusteluineen ja workshopeineen toi lisävarmuutta siitä, että oppilaitoksen sisäinen verkkoviestintä on tärkeä kehityskohde, ja että opiskelijoilta löytyy paljon hyviä kehitysideoita, joita olisi tärkeää kuunnella. Vain tekemällä yhteistyötä käyttäjien kanssa on mahdollista ymmärtää, kuinka he kehityksen kohteena olevat palvelut kokevat. Ja se kuinka palvelut koetaan, vaikuttaa oleelli-

sesti siihen, kuinka niitä käytetään (**katso luku 3.4** tai Saariluoma ym. 2010, 42-44). Työharjoittelun aikana tehty taustatyö antoi opinnäytetyölleni sekä perustan että suuntaviivat.

4.2 Vuorovaikutusta ja palautetta hankkimassa

Opinnäytetyöni aiheen tarkentuessa osoittautui tarpeelliseksi syventää ymmärrystä Savonian verkkopalveluita käyttävien opiskelijoiden toiveista. Vuorovaikutteisen tiedonkeruun keskeisenä haasteena oli, kuinka löytää oikeat menetelmät kussakin työvaiheessa tarvitsemani tiedon keruuseen. Lisäksi tuntui tärkeältä pyrkiä löytämään työtapoja, jotka tuntuisivat omilta ja luontevilta. Tarkoituksenmukainen ja tehokas keino käyttäjien osallistamiseen olisi epäilemättä ollut monialaisen workshopin järjestäminen. Työharjoittelun aikana toteutettu workshop kuitenkin osoitti, kuinka hankalaa opiskelijoita on motivoida osallistumaan tapahtumaan, jolla ei ole tarjota välitöntä hyötyä tai hupia suoraan osallistujalle. Tässäkin asiassa tuntuu, että opiskelijoiden on vaikea nähdä, että myös heidän ajatuksillaan ja ideoillaan on merkitystä paremman ja toimivamman ammattikorkeakoulun kehittämisessä.

Työni kannalta mahdollisen workshopin toteuttaminen täytyisi siis järjestää niin, että osallistumisen kynnys olisi laskettu mahdollisimman matalalle. Yksi mahdollisuus olisi ollut jalkautua kampuksille juttelemaan opiskelijoiden kanssa, toisaalta olisin voinut jättää kampuksille visuaalista materiaalia ajatusten herättelijäksi ja kommentoitavaksi. Kävin menetelmiä ideoidessani läpi lukuisia vaihtoehtoja, joista suurin osa karsiutui pois siksi, että niiden avulla saatava tieto olisi epäilysteni mukaan jäänyt tarpeisiini nähden melko pinnalliseksi. Työharjoittelun aikana toteuttamamme kampuksille jalkautumisen perusteella tiesin, että opiskelijoita on haastavaa pysäyttää käytävillä ja aulaissa paria minuuttia perusteellisempiin keskusteluihin. Halusin päästä syvällisemmin ymmärtämään käyttäjää, jolle viestintäpalve-

lua suunnitellaan. Halusin saada käyttäjät kertomaan ideoitaan, ja antamaan palautetta tekemistäni ehdotuksista.

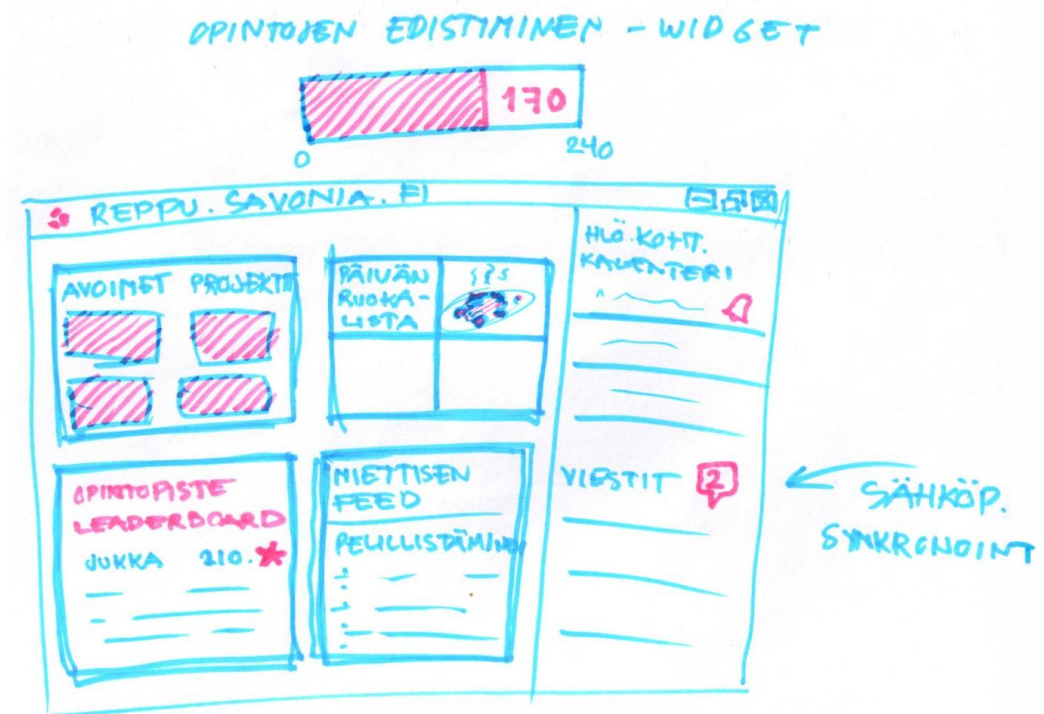
Vuorovaikutteisen tiedonhankinnan keinoiksi valikoitui vertaispalaute ja yhdessä ideointi COOL-opinnäytetyöyhteisössä sekä liiketalouden opiskelijoille pidetty pienimuotoinen, mutta perusteellinen workshop. (Koska workshop oli oleellinen osa skenaariotyöskentelyäni, siitä kerrotaan **luvussa 5.2**, ensimmäisen vaiheen skenaarioiden esittelyn jälkeen.) Workshopien lisäksi laadin opiskelijoille verkkokyselyn, jolla pyysin laajempaa palautetta ehdotuksiini Savonian verkkopalveluiden tulevaisuuden kehityssuunnista.

4.2.1 Vertaispalaute ja yhdessä ideointi

Itselleni merkitykselliseksi tämän opinnäytteen tekemisessä osoittautui yhteistyö COOL-opinnäytetyöyhteisön (Collaborative Learning - Thesis Community) kanssa. Yhteisö koostuu kevään 2013 aikana opinnäytetöitään tekevistä Savonia-ammattikorkeakoulun teollisen muotoilun opiskelijoista. Yhteisö muodostettiin vuoden 2013 alussa, kun huomattiin, että vuosikurssillamme oli käynnistymässä samansuuntaisten aiheiden parissa liikkuvia opinnäytetöitä. Uskoimme, että jakamalla ajatuksiamme avoimesti paitsi autamme toisiamme eteenpäin töidemme kanssa, myös saamme jokainen omastamme irti paljon enemmän kuin yksin pohtimalla. Kevään mittaan yhteisö kokoontui lähes viikottain erilaisten keskustelujen ja workshoppien muodossa, ja lisäksi aineistoja ja ajatuksia jaettiin Google+ -palveluun perustetun yhteisön kautta. Näin pysyimme paremmin kartalla toistemme tekemisistä, ja saimme vertaisryhmältä arvokasta palautetta työn eri vaiheissa.

Pidin COOL-opinnäytetyöyhteisön tapaamisissa kaksi erillistä workshopia. Tapaamisissa pidetyt ideointi- ja palautesessiot tarjosivat minulle helposti järjestyvän tavan koota idearikkasta porukkaa työn alla olevan aiheen pariin. Koska yhteisömmä

jäsenet ovat minun laillani Savonian opiskelijoita, olemme myös osa suunnitteilla olevan verkkopalvelukokonaisuuden kohderyhmää. Muotoilun opiskelijoina emme tosin edusta sitä ihan keskeisintä käyttäjäryhmää, vaan liikumme suunnittelijan ja käyttäjän roolien rajamaastossa; siksikin työn kannalta oli tärkeää saada mukaan myös muilta aloilta tulevia opiskelijoita. Porukalla ideoinnissa oli kuitenkin paljon etuja, sillä mukana oli henkilöitä (RabitHabit-ryhmä: Laura Ahonen, Teemu Itkonen, Tuomas Pyhtilä, Jukka Aittakumpu ja Jussi Kallioranta), jotka ovat perehtyneet opiskeluun liittyvien verkkopalveluiden kehittämiseen aiemmissa projekteissaan. Neljän opiskeluvuoden varrelta selkeitä näkemyksiä ja kehitysehdotuksia on toki muodostunut käytännössä jokaisella COOL-yhteisön jäsenellä. Tapaamisten tuloksena olikin paitsi irrottelevia ideoita ja tärkeitä mielipiteitä, myös hyvin asian-
tuntevaa palautetta.



Kuva 16: COOL-yhteisön workshopissa piirretty nopea luonnos tulevaisuuden Repusta. (Jussi Kallioranta 2013)

Ensimmäisessä workshopissa halusin selvittää, millainen mielikuva yhteisön jäsenillä on kiinnostavasta ja motivoivasta tulevaisuuden "Savonian Repusta". Toivoin porukalta myös ideoita siihen, kuinka verkkopalvelun vuorovaikutteisuutta ja henkilökohtaisempaa ja selkeämpää tarjoumaa voisi toteuttaa **(liite 5)**. Tärkeänä motivaatiotekijänä pidettiin, että sivu huomioisi käyttäjiensä erilaisuuden ja erilaiset kiinnostuksen kohteet, esimerkiksi reagoimalla sen perusteella, mikä käyttäjää on aiemmin palvelussa kiinnostanut. Esiin nousi toive mahdollisuudesta sivun personointiin itse, esimerkiksi erilaisten widgeteiden avulla. Näin käyttäjä voi itse määritellä sivullaan näkymään asioita, joista hän on kiinnostunut. Esimerkiksi oikeassa luonnoksessa **(kuva 16 sivu 26)** käyttäjä on valinnut omaan käyttöliittymäänsä näkymään päivän ruokalistan. Lisäksi hän on tilannut ohjaajansa "feedin" eli uutissyötteen, josta löytyy yleensä aina käyttäjää kiinnostavia linkkejä, artikkeleita ja hyödyllisiä aineistoja opiskelun tueksi.

Kuten luonnoksestakin on nähtävissä, myös COOL-yhteisössä on pinnalla pelillistämisen trendi. Pohdimme viestintäpalvelun motivoivuutta pelillisten elementtien soveltamisen avulla: voisiko leikkimielinen kilpailuhenkisyys tai palautteen ja huomion kerääminen motivoida palvelun aktiivisemmaksi käyttäjäksi? Entä jos käyttäjät voisivat kommentoida ja "tykätä" uutisia, tiedotteita ja muuta sisältöä niin, että eniten huomiota saaneet sisällöt saisivat laajempaa näkyvyyttä, tai niiden tuottajat esimerkiksi pisteitä tai statusta palvelun sisällä? Ylipäänsä porukassa pidettiin tärkeänä, että opiskelijoilla olisi enemmän matalan kynnyksen osallistumisen mahdollisuuksia. Opiskelijoiden omalle osaamiselle sekä sen jakamiselle tulisi antaa paremmat mahdollisuudet, ja monialaista projektityöskentelyä ja verkostoitumista helpottaa.

Viestintäkokonaisuuden selkeyttämiseen ehdotettiin paitsi kaikkien palveluiden siirtämistä selkeästi vain yhden kirjautumisen taakse, myös sivuston visuaalisuuden lisäämistä. Kuvat, symbolit ja värit paitsi tekisivät näkymän kiinnostavammak-

si, myös nopeuttaisivat sivun hahmottamista. Niiden avulla muun muassa uusi ja käyttäjää kiinnostava sisältö olisi helpompi huomata. Palvelun osien joustavampaa käyttöä edistäisi suoraan sivustolle avautuva sähköpostitili, sekä käyttäjän oma kalenteri, jonka olisi hyvä olla synkronoitavissa käyttäjän muiden henkilökohtaisten kalentereiden kanssa. Kalentereissa tulisi olla mahdollisuus nykyistä sujuvampaan opiskelijatiimien väliseen tapaamisten sopimiseen.

Ensimmäisen vaiheen skenaariot uudesta verkkopalvelukokonaisuudesta **(luku 5.1)** luonnostelin yhdistämällä omia näkemyksiäni paitsi COOL-yhteisössä pitämäni workshopin, myös työharjoittelun aikana pidetyn workshopin ja tiedonhankinnan tuloksia. Halusin edetä työskentelyssä nimenomaan niin, että en aloita luonnostelemalla omiani, vaan pohjaan hieman laajempaan näkemykseen. Toisessa COOL-yhteisölle pitämässäni workshopissa **(luku 5.3)** palautteen ja yhteisen ideoinnin kohteena olivat toisen vaiheen skenaario-ideani.

Ensimmäisten skenaarioluonnosten varsinaisena tarkoituksena oli ideoiden esittämisen ohella toimia apuna skenaarioiden jatkokehittämiseen tarvittavan käyttäjäpalautteen saamisessa. Varsinaiseksi käyttäjien osallistamisen tavaksi valitsin workshopin järjestämisen toiselta opintoalalta tulevalle opiskelijaryhmälle. Halusin tilanteesta sekä itselleni että osallistujille rennon tapahtuman, jossa voimme tasa-vertaisina keskustella ja ideoida skenaarioluonnosten pohjalta; tästä syystä tuntui luontevalta kokoontua yhden pöydän ääreen sopivalla porukalla. Suunnitelmani mukaan workshopissa juteltiin Savonian verkkoviestinnän nykytilasta, keskusteltiin skenaarioluonnosten pohjalta ja ideoitiin mahdollisia tulevaisuuden ratkaisuja. Ideoinnin avuksi olin tuonut "palapeli-mockupiksi" **(kuva 24 sivu 36)** nimeämäni visuaalista materiaalia ensimmäisen vaiheen skenaarioiden osa-alueista. Irrallisista skenaarion kappaleista osallistujat saivat koota mieleisensä palvelukokonaisuuden; mitä he haluaisivat nähdä omalla etusivullaan Savonian opiskelijan in-

tranetissä? Tarkemmin workshopin sisällöstä ja tuloksista kerron ensimmäisen vaiheen skenaarioiden esittelyn jälkeen, luvussa **5.2**.



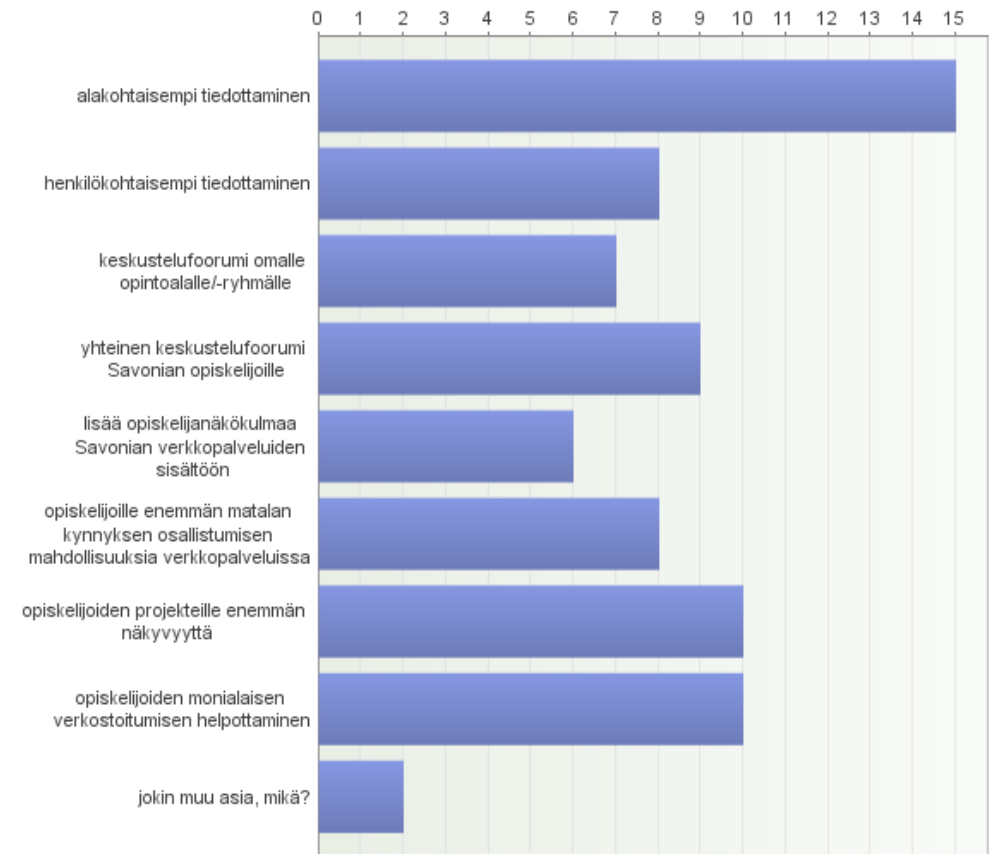
Kuva 17. Kyselyn kuvitusta (Sanni Kaasinen 2012)

4.2.2 Webropol- kysely

Workshopien välityksellä oli mahdollista tavoittaa vain pieni joukko Savonian opiskelijoista. Minulla oli kuitenkin oppilaitoksen viestinnän kehittämiseen liittyviä kysymyksiä ja ajatuksia, joihin kaipasin lisää opiskelijoiden palautetta. Päädyin laatimaan väitteistä koostuvan kyselyn (**liite 6**), johon pyysin opiskelijoita vastaamaan sillä perusteella, kuinka paljon he ovat samaa tai eri mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Toimeksiantajani, Savonia-ammattikorkeakoulun viestintäpäällikön, Petteri Alangon kanssa päädyimme laittamaan kyselyn esittelyn ja linkin opiskelijoiden nykyiseen intranettiin Reppuun; näin kysely saatiin siihen palveluun, jonka kehittämisestä siinä oli kyse. Vastauksia tuli vaatimaton otanta (26 vastaajaa), joten tuloksessa voi olla vääristymää. Tässä kappaleessa käydään läpi otantaryhmän näkemykset.

Kysyin opiskelijoilta millaisia asioita he haluaisivat nähdä palveluun kirjautuessaan ensimmäisenä. Opiskelijat olivat kyllä kiinnostuneita tietämään mitä kaikkea kampeksella tapahtuu, mutta suurin osa vastanneista haluaisi myös tietää välittömästi

mitä alaa intranetin tiedotukset koskevat (50% täysin samaa, 35% melko samaa mieltä). Opintoalakohtaisempi tiedottaminen nousi muutenkin tärkeimmäksi asiaksi kysyttäessä, mikä viestintäpalveluiden kehitystyössä olisi tärkeintä huomioida; 58% kyselyyn vastanneista piti sitä tärkeänä kehityskohtana. Henkilökohtaisempi tiedottaminen olisi tärkeää vain 30% vastanneista; he eivät olleet kiinnostuneita muista kuin itseä koskevista tiedoista. Tärkeimmistä kehityskohteista henkilökohtaisempi tiedottaminen sijoittui jaetulle viidennelle sijalle. Toiseksi tärkein asia, mitä vastaajat haluaisivat nähdä palvelussa ensimmäisenä, oli oman sähköpostitilin tila ja henkilökohtainen kalenteri.



Kuva 18. Mitkä olisivat tärkeimpiä kehityskohteita Savonian sisäisessä verkkoviestinnässä? (Sanni Kaasinen 2013)

Tapahtumista tiedottamisesta kysyttäessä 77% vastanneista olisi vähintäänkin melko kiinnostuneita tietämään enemmän toisten opiskelijoiden tekemisistä. 73% olisi kiinnostunut näkemään lisää kuva- ja videomateriaalia tapahtumista, ja 65% vastanneista kiinnostaisi tietää kuinka suosittu jokin tuleva tapahtuma on (vertaa esimerkiksi Facebookiin, jossa voi nähdä ketä kavereita tapahtumaan on osallistumassa). Puolet vastanneista saattaisi olla melko kiinnostuneita lukemaan opiskelijoiden kommentteja tapahtumista, ja 35% voisi haluta itselleenkin mahdollisuuden ilmoittaa tapahtumista ja kutsua toisia opiskelijoita mukaan osallistumaan niihin.

Kyselyssä selvitettiin myös kaipaisivatko opiskelijat (nykyistä Moodlea) joustavampaa verkko-opiskeluympäristöä ja keskustelumahdollisuutta tiedon ja ajatusten jakamiseen oman opintoalansa opiskelijoiden kanssa. 77% vastanneista toivoisi tällaista verkkoympäristöä käyttöönsä (46% vastanneista täysin samaa mieltä, 31% melko samaa mieltä). Hyödyllisten aineistojen jakaminen ja esimerkiksi blogit, joissa opiskelijat voisivat opettaa toisiaan, koettiin kiinnostaviksi. Omalle opintoryhmälle tai opintoalalle yhteistä keskustelufoorumia pidettiin myös melko tarpeellisena; 31% toivoisi sellaista paljon ja 46% melko paljon. Tällaisella keskustelupalstalla haluttaisiin keskustella pääasiassa opiskeluun liittyvistä asioista, mutta myös vapaa-aikaan liittyvät keskustelut kiinnostaisivat jonkin verran.

Halusin saada vastaajilta mielipiteitä myös keskustelun avoimuudesta ja osallistumisen mahdollisuuksista Savonian verkossa. 46% vastaajista oli kyselyn väitteen kanssa täysin samaa mieltä siitä, että opiskelijoilla tulisi olla väylä Savoniaan liittyvien aloitteiden tekoon ja ideoiden jakamiseen. Kun mukaan lasketaan vielä ne, jotka olivat melko samaa mieltä, saadaan toiveen taakse lähes 62% vastanneista. Aloitekanavaa tärkeämpää vastanneiden mielestä olisi kuitenkin saada opiskelijoille matalan kynnyksen osallistumisen mahdollisuuksia verkkopalveluihin: 77% piti tätä vähintäänkin melko tärkeänä (35% täysin samaa mieltä, 42% melko samaa mieltä). 27% vastanneista toivoisi todellakin opiskelijoiden näkemyksille enemmän

näkyvyyttä Savonian verkkopalveluissa, ja heidän lisäksi 42% on melko samaa mieltä opiskelijanäkökulman tärkeydestä.

Ammatillinen verkostoituminen eri alojen opiskelijoiden välillä Savonian tarjoaman verkkopalvelun avulla kiinnostaisi 27% kyselyyn vastanneista todella paljon. Sama 27%:n joukko vastanneista olisi todella kiinnostunut etsimään projekteihinsa yhteistyökumppaneita toisten alojen opiskelijoista, tutustumaan toisten opiskelijoihin profiileiden kautta näiden osaamis- ja vahvuusalueisiin, sekä kertomaan itsestään ja osaamisalueistaan muille savonialaisille. Loput vastanneista suhtautuivat Savonian sisäiseen verkostoitumiseen varovaisemmin. Muista vastaajista melko kiinnostuneita verkostojen luontiin voisi olla 42% ja yhteistyökumppaneiden hakemiseen toiset 27%. Toisten opiskelijoiden osaamisprofiileihin tutustuminen voisi olla melko kiinnostavaa kolmasosan mielestä, ja melkein yhtä moni saattaisi olla melko kiinnostunut kertomaan itsestään toisille savonialaisille. Vastaajien joukosta erottuisi ryhmä, joka näkee opiskelunsa kannalta selvää hyötyä monialaisessa yhteistyössä ja verkostoitumisessa. Kyselyn perusteella suurin osa vastanneista opiskelijoista suhtautui monialaiseen verkostoitumiseen joko neutraalisti tai varovaisen positiivisesti: kielteisesti asiaan suhtautuneet olivat selkeästi vähemmistöä.

5 SKENAARIOTYÖSKENTELY

Skenaariotyövaihe käsitti hankitun tiedon soveltamista ideointiin, ajatusten visualisointia keskustelujen ja ideoiden punnitsemisen tueksi, sekä ideoiden jatkokehittelyä vuorovaikutteisten menetelmien avulla hankitun palautteen pohjalta. Skenaariot koostuvat ensimmäisen ja toisen vaiheen skenaariovisualisoinneista, joiden toteuttamisen väliin sijoittuu parin workshopin muodossa toteutettua ideoiden punnitsemista. Visualisointeja on käytetty prosessissa työkaluina ja apuvälineinä.



Kuva 19. Visualisointi Savonian opiskelijan verkkopalvelukokonaisuudesta. (Sanni Kaasinen 2013)

Skenaariotyöskentelyn kohteena oli opiskelijan intranetin käyttöliittymä sisällöllisellä ja ideologisella tasolla.

Ymmärtääkseni paremmin Savonian opiskelijalleen tarjoamaa verkkopalvelukokonaisuutta, ja sen osien välisiä suhteita, sekä jatkokehittääkseni kokonaiskuvaa, tein osana skenaariotyöskentelyni alkuvaihetta aiheesta visualisointia. Oheinen visualisointi on ikään kuin hybridi opiskelijaviestinnän nykytilasta ja visualisointivaiheessa kuvittelemastani, hypoteettisesta tulevaisuudesta. **(Kuva 19.)**

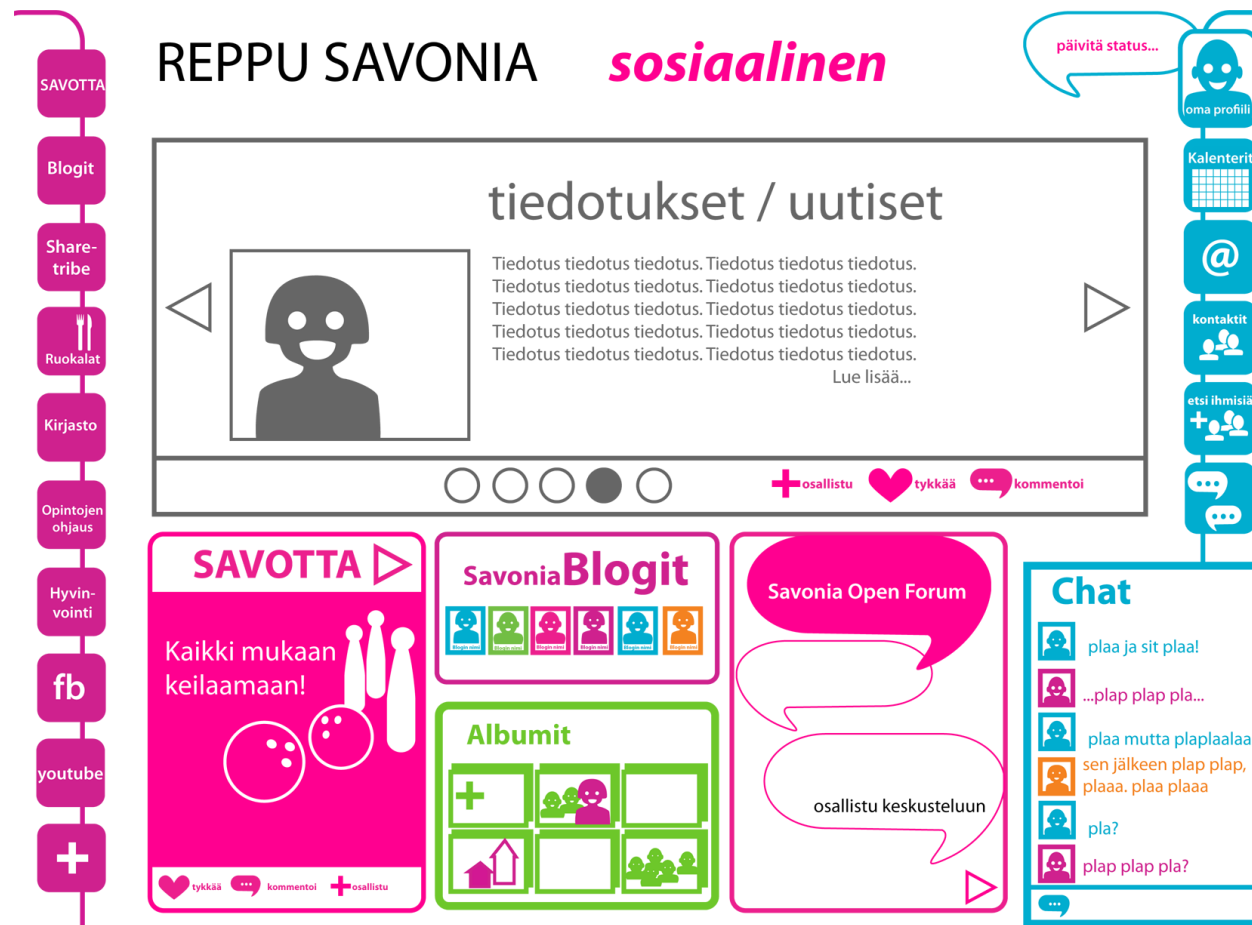
Visualisoinnin värivalinnoilla pyrin kuvaamaan osa-alueiden välisiä yhtäläisyyksiä ja eroja viestinnän laadun ja luonteen suhteen. Turkoosilla värillä kuvaan opiskelijan henkilökohtaista tietojen hallintaa ja viestintää, kuten esimerkiksi opintojen suunnittelua ja seuraamista, sekä sähköposti- ja pikaviestiliikennettä. Oranssi väri määrittää opiskelijan ja opiskeluyhteisön välistä avointa ja vuorovaikutteista, opintojen kannalta tarkoitushakuista toimintaa, jossa tapahtuu hyvin aktiivista ajatustenvaihtoa. Pinkillä värillä puolestaan koodasin ne Savonian sisäiseen tiedonkulkuun liittyvät, opintoja ja kampuksen yleistä toimintaa tukevat palvelut, joiden saralla tiedonkulku ei ole yhtä voimakkaasti vuorovaikutteista, vaan enemmän ”tiedotusluontoista”. Kahdella värillä kuvatut osiot ovat näiden välimaastoon sijoituvia palvelukokonaisuuden osia. Edellä mainituista esimerkkinä pinkillä ja oranssilla säilytetyt palvelut, kuten vaikkapa opiskelijakunta Savottan verkkopalvelu, joissa tapahtuva vuorovaikutus on ennemminkin vapaa-aikaan liittyvää, ja yhteisöllisyyttä sekä sosiaalisen viihtymisen tarvetta ruokkivaa.

Kuten visualisoinnistakin näkyy, tämä jako on hyvin karkea, eikä se todellisuudessa ole läheskään yhtä yksinkertainen. Osapalveluilla on monenlaisia kontaktipintoja niin Savonian sisäiseen, kuin myös sitä ympäröivään todellisuuteen. Savonian sisäisestä maailmastakin rajasin visualisointiin mukaan vain opiskelijoiden näkökulman, jättäen ulkopuolelle niin opetukseen, kampuksen palveluiden tarjoamiseen kuin myös niiden kehittämiseen perehtyneen henkilökunta-arsenaalin. Kyseessä on siis valtava informaatio- ja kommunikointipalveluiden kokonaisuus, jota tarkastelen vain yhden pääkäyttäjryhmän kannalta.

5.1 Ensimmäisen vaiheen skenaariot

Ensimmäisiä käyttöliittymäskenaario- visualisointeja lähdin tekemään viestintäkokonaisuuden hahmottelun aikana syntyneiden visioiden sekä COOL-opinnäytetyöyhteisön kanssa yhteistyössä ideoitujen luonnosten pohjalta. Tein neljä erilaista, kevyesti liioittelevaa mockupia eli visuaalista mallia havainnollistaakseni ideoitani ja helpottaakseni niistä käytävää keskustelua. Visualisointejen ei ollut tarkoitus kuvata käyttöliittymien lopullista visuaalista ilmettä, joten päädyin käyttämään kirkkaita ja selkeitä Savonian brändivärejä. Jotta mockupit olisivat testauksen kannalta helpommin opiskelijoiden ymmärrettävissä, päädyin kutsumaan niiden kuvaamaa verkkoviestintäympäristöä nykyisen opiskelijoiden intranetin tapaan Repuksi. Koska kyseessä on suunnittelun ensimmäisen vaiheen skenaariot, ne esitellään tässä luvussa vain pääpiirteissään. Ne ideat ja osa-alueet, jotka päätyivät lopullisiin -toisen vaiheen- skenaarioihin, esitellään tarkemmin **luvussa 5.3**.

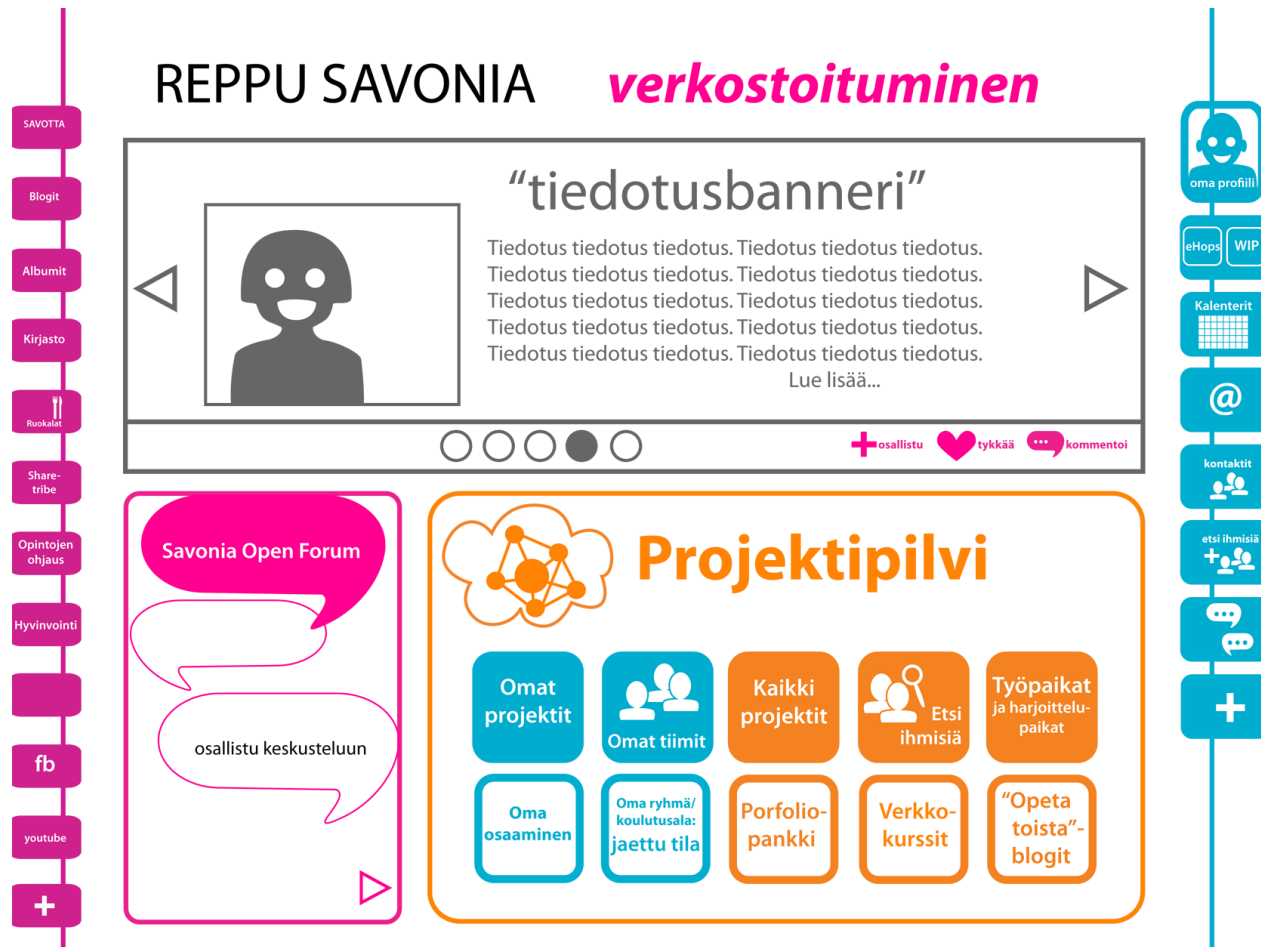
Ensimmäisen vaiheen skenaarioista kahdessa korostuu sosiaalisuus: toisessa yhteisöllinen ja rento "hengailu" (**kuva 20 sivu 32**), toisessa hyötylähtoisemmin verkostoituminen (**kuva 21 sivu 33**). Verkostoitumis-versiossa on hyvin keskeisenä esillä "Projektipilvi", jolla tarkoitan yhteistä projektityöympäristöä, jossa tehdään yhteistyötä, etsitään yhteistyökumppaneita toisista opiskelijoista ja työelämästä, esitellään omaa osaamista, opiskellaan ja jaetaan tietoja. Kaksi muuta mockupia korostaa personoitavuutta ja tiedon suodattamista. Toisessa informaatio suodattuu esimerkiksi alakohtaisesti (**kuva 22 sivu 34**), mahdollisesti myös opintojen vaiheen mukaan. Toinen on hyvin pitkälle personoitavissa oleva henkilökohtainen "oma Reppu" (**kuva 23 sivu 35**).



Kuva 20: 1. vaiheen skenaariot: Sosiaalinen yhteisöllisyys. (Sanni Kaasinen 2013)

"Sosiaalinen" versio käyttöliittymäskenaariosta (**kuva 20**) edustaa ääripäätä, jossa opiskelijoiden intranet-palvelu on keskittynyt pääasiassa yhteisöllisyyteen ja viihtymiseen. Tässä skenaariossa Reppu on muuttunut sosiaalisen median yhteisöpalveluksi, jossa merkittävä osa sisällöstä on opiskelijakäyttäjien tuottamaa. Opiskelijat pääsevät lukemaan ja kirjoittamaan blogeja, julkaisemaan ja kommentoimaan valokuvia Savonian tapahtumista, sekä osallistumaan erilaisiin julkisiin keskusteluihin. Facebookin ja muiden sosiaalisen median yhteisöjen tapaan opiskelijalla on

sivustolla oma profiilinsa, jonka kautta hän jakaa tietoja itsestään, verkostoituu ja hallinnoi kontaktiverkkojaan. Palvelusta löytyy toki myös asiapitoisempaa, opiskeluun liittyvää tietoa: sivun vasemman reunan kuvakkeiden kautta päästään palvelun eri osiin, ja sivun yläosan uutispalkkiin tulevat tärkeimmät opiskelijaa koskevat ilmoitukset. Tämäkään tiedottaminen ei ole täysin yksisuuntaista, vaan opiskelijat pääsevät kommentoimaan, tykkäämään ja esittämään kysymyksiä tiedotteisiin liittyen.



Kuva 21. 1. vaiheen skenaariot: Verkostoituva yhteisöllisyys. (Sanni Kaasinen 2013)

Verkostoituvaa yhteisöllisyyttä korostavassa skenaariossa (**kuva 21**) sosiaalisuus ja yhteisöllisyys ovat vahvasti läsnä, mutta edellistä skenaariota hyötylähtöisemmin. Tässä skenaariossa tiedottamisen ja avointen keskustelujen lisäksi erityisen tärkeää on yhdessä työskentely ja ammatillisesti hyödyllisten verkostojen luominen oppilaitoksen sisällä. Projektipilveksi nimeämässäni verkko-opiskelu- ja projektityöympäristössä tapahtuu opiskelun ja ryhmätyöskentelyn lisäksi projekteista tie-

dottaminen, yhteistyökumppaneiden haku, sekä oman osaamisen ja erilaisten projektien esittely. Projektipilvessä opiskelijat pääsevät hakeutumaan projekteihin aidon kiinnostuksensa mukaan, ja eri alojen opiskelijat löytävät toisistaan tiimeihinsä täydentävää osaamista. Tällä areenalla myös työelämän edustajilla on oiva mahdollisuus hakea yhteistyökumppaneita opiskelijoista, sekä ilmoittaa avoimista työharjoittelu- ja työpaikoista.

REPPU SAVONIA *suodatettu /alakohtainen*

Maija Virtanen
Fysioterapia, 2.vuosi

asetukset

Kampuksella tapahtuu
ajankohtaista, kaikki tiedotteet jne.

Opiskelu Savoniassa

Tertta tiedottaa | Tertalla tapahtuu

TIEDOTUS
Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus.
Lue lisää...

UUTINEN
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Lue lisää...

UUTINEN
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Tiedotus tiedotus tiedotus. Tiedotus tiedotus tiedotus.
Lue lisää...

Fysioterapian 2. vuosikurssi Ryhmäkalendareri
Huhtikuu 2013/ viikko 15

	ma 8.4.	ti 9.4.	ke 10.4.	to 11.4.	pe 12.4.

Kutsu
kaikille terveysalan opiskelijoille

Tervetuloa osallistumaan Terveysseminaaripäivään!

Perjantaina 12.4. klo 8-15
Auditorio Amanda

+ osallistu tapahtumaan

Fysioterapian kakkosten foorumi

osallistu keskusteluun

oma profiili

eHops WIP

@

kontaktit

+

Kuva 22. 1. vaiheen skenaariot: Alakohtainen informaation suodatus. (Sanni Kaasinen 2013)

Alakohtaisesti informaatiota suodattavassa skenaariossa (**kuva 22**) tieto tarjotaan kullekin opiskelijalle opintoryhmä- ja opintoalakohtaisesti. Kunkin opiskelijan opintotilanteen huomioiva viestintä tekee tiedottamisesta opiskelijan kannalta selkeämpää: hän saa nopeammin ja varmemmin luettavakseen tiedotteet ja uutiset, jotka oletusarvoisesti saattaisivat kiinnostaa häntä. Kiinnostavat viestit eivät pääse hukkumaan sellaisen tiedon sekaan, joka ei kosketa opiskelijaa millään tapaa. Tälle sivulle aukeaa suoraan myös opiskelijan ryhmä- tai kurssikalenteri. Muiden henkilökohtaisempien tietojen ja viestien hallinta tapahtuu sivun oikean reunan kuvakkeiden välityksellä. Sivulla tapahtuva mainonta ja tapahtumiin kutsuminen toteutu-

vat opiskelijan opintoala huomioiden. Toisten opiskelijoiden kanssa käyttäjä pääsee keskustelemaan joko opintoalan tai opintoryhmän omalla keskustelupalstalla. Vertaiskeskustelujen lisäksi keskustelunurkka tarjoaa väylän oman osaamisen jakamiseen ja toisilta oppimiseen sekä kiinnostavien, opiskelua tukevien aineistojen jakamiseen. Ensimmäisenä aukeavan alakohtaisen tiedotussivun lisäksi koko oppilaitosta koskevaa tiedottamista ja uutisia pääsee lukemaan toiselta välilehdeltä. Opiskelu Savoniassa- välilehti vastaa sisällöltään nykyisen Repun välilehdiltä löytyvää, pysyvämpiluontoista opiskelua tukevaa tietoa.

REPPU SAVONIA

henkilökohtainen/personoitavissa

Kuva 23. 1. vaiheen skenaariot: Henkilökohtainen informaation suodatus (Sanni Kaasinen 2013)

Henkilökohtaisesti suodattava "Oma Reppu" (kuva 23) edustaa näiden skenaarioiden joukossa kaikista henkilökohtaisinta, käyttäjän personoitavissa olevaa viestintätarjoumaa. Käyttäjä voi itse määrittää, mistä aihepiiristä hän haluaa vastaanottaa uutisia, ja mitä hänen henkilökohtaisessa käyttöliittymässään näkyy. Sivulle ilmaantuvat muistutukset, mainokset ja kutsut ovat juuri hänelle osoitettuja. Kes-

keisessä osassa sivulla on käyttäjän henkilökohtainen kalenteri, johon voi merkitä kurssien ja tapaamisten lisäksi harrastukset ja muut vapaa-ajan riennöt. Ryhmätöitä tehdessä ryhmän tapaamisaikataulut ja niiden muutokset päivittyvät kaikkien ryhmän jäsenten kalentereihin. Aikatauluun tulleet muutokset näkyvät korostettuna niin, että ne tulevat varmasti huomatuksi.

5.2 Skenaarioiden kommentointia ja yhdessä ideointia

Ensimmäisen vaiheen skenaarioiden valmistuttua siirryin ideoiden testausvaiheeseen tarkentaakseni etenemisen suuntaviivoja opiskelijapalautteen pohjalta. Palautteen lisäksi halusin olla visualisointien avulla herättelemässä vastapuolta sekä kehittämään ideoita eteenpäin, että keksimään kokonaan uusia ajatuksia. Skenaarioiden kommentointivaihe oli kaksiosainen. Ensimmäisessä vaiheessa keskustelin ja ideoin opiskelijoiden kanssa ensimmäisten skenaarioiden pohjalta. Palautteen pohjalta syntymään lähtenyt uusi skenaario pääsi heti alkuvaiheessaan punnittavaksi kommentoinnin toisella kierroksella, kun pyysin COOL- opinnäytetyöyhteisön jäseniä kommentoimaan ja jatkoideoimaan skenaariota kanssani **(luku 5.3)**.



Kuva 24. Workshop ensimmäisen vaiheen skenaarioiden pohjalta. (Sanni Kaasinen 2013)

Ensimmäisessä ideoiden testaus –workshopissa **(kuva 24)** halusin syventyä keskusteluun, yhteisideointiin ja omien ideoideni punnitsemiseen toiselta opintoalalta tulevien opiskelijoiden kanssa. Workshopin osallistujat olivat ensimmäisen vuosi-

kurssin liiketalouden opiskelijoita, joten heidän näkemyksissään Savonian verkkopalveluista näkyi myös aloittelevan käyttäjän tuore näkökulma. Kävimme samalla läpi Savonian verkkopalveluiden nykytilaa, ja peilasimme skenaarioissa esitettyjä ideoita tähän hetkeen.

Nykyistä Savonian opiskelijoiden intranetiä Reppua kaikki osallistujat olivat käyttäneet jonkin verran. Osa heistä kertoi käyttävänsä Repun pikalinkkejä (esimerkiksi sähköpostiin), mutta pääasiassa Reppua käytettiin vain, jos sieltä tarvitsi kaivaa jotain opiskeluihin liittyvää tietoa. Repusta he kokivat hankalaksi löytää opintoja koskevien tietojen ja ohjeiden joukosta juuri ne omaa alaa ja itseä koskevat tiedot. Esimerkiksi vaihto-opiskelusta piti etsiä tietoa sekä ”Kansainvälisyys”-, että ”Koulutusalat”- otsikoiden alta, ja heidän oli hankala löytää, mihin he oikeasti voivat itse lähteä vaihtoon. Heidän mielestään nykyisen Repun ulkonäkö on virallisen tylsä, ja pienellä kirjoitetut ilmoitukset ja tapahtumat jäävät helposti huomaamatta. Repun etusivulle he toivoisivat enemmän kuvia. Workshopin osallistujat olisivat kiinnostuneita näkemään Savonian intranetissä enemmän opiskelijoiden tuottamaa materiaalia. He saattaisivat lueskella opiskelijoiden blogeja, ja erityisesti opiskelijavaihtoon lähteneiden blogit kiinnostaisivat heitä. Vaihtoon lähtöä suunnitteleva opiskelija voisi varmasti saada niiden kautta paljon hyödyllistä tietoa vaihtokohteista, sekä mahdollisuuden saada vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Blogeissa voisi olla mahdollisesti jotain alakohtaisia kategorioita, eikä kaikkien blogien välttämättä tarvitsisi näkyä kaikille. Myös keskustelupalstat saattaisivat kiinnostaa heitä, riippuen keskusteluiden aiheista. Aiheiden olisi hyvä olla selkeästi kategorisoituja.

Moodlea nämä opiskelijat ovat käyttäneet melkein joka kursillaan. He kokivat Moodlen melko helpoksi käyttää aineistojen, tehtävänantojen ja palautusten osalta. Keskustelualueita he käyttivät vain, jos kurssin opettaja niin vaati. He suhtautuivat melko skeptisesti ajatukseen, että opintoihin liittyviä verkkokeskusteluja

käytäisiin enemmän, mutta toisaalta he kokivat ryhmä- ja etätyöskentelyn nykyisellään haastavaksi. Ryhmätyöskentelyssä opiskelijat kokivat hankalaksi aikataulujen yhteensovittamisen, tapaamisista sopimisen sekä tiedostojen ja tuotetun aineiston käsittelyn. Tiedostoja on hankala saada tallennettua järkevästi niin, että kaikilla ryhmän jäsenillä olisi pääsy tuoreimpaan versioon. Nykyisellään he tallensivat tiedostoja joko omille muistikuilleen tai koulun verkkolevyille. Verkkolevyjen käytössä oli ikävää niiden hankala tavoitettavuus kotikoneilta. Heidän mielestään etäyhteyden muodostaminen tuntuisi vaikealta ja hankalalta, vaikka siihen olikin tarjottu ohjetta. Osallistujien mielestään GoogleDriven tyylisisten, jo olemassa olevien, Moodlea joustavampien verkkotyöympäristöjen käyttöön pitäisi saada opastusta koululta. He eivät olleet itse käyttäneet tällaisia palveluita, mutta olisivat kiinnostuneita kokeilemaan. Heitä tosin huolestuttaisi tietoturvan toteutuminen Savonian ulkopuolisen verkkopalvelun käytössä; siinä mielessä Savonian tarjoama projektityöympäristö tuntuisi luotettavimmalta.

Kaikki workshopiin osallistuneet käyttävät Facebook- palvelua, ja opintojen alussa opiskelijatuutori oli neuvonut heitä perustamaan Facebookiin oman keskusteluryhmän omalle opintoryhmälleen. He olivat käyttäneet Facebookia myös ryhmätyöskentelyssä: keskusteluissa ja tiedostojen jaossa, vaikka heiltä oli varoiteltu mahdollisista tietoturvaongelmista. Facebookin hyviä puolia oli erityisesti se, että ”kaikki” viettävät siellä aikaansa ja ovat parhaiten tavoitettavissa sieltä. Tietoturvan lisäksi haastavaa on, jos joku porukasta ei kuulukaan ko. palvelun käyttäjiin, ja jää sen takia keskustelujen ulkopuolelle. Opiskelijoiden järjestämistä tapahtumista tieto tuli heidän mielestään parhaiten juurikin Facebookin teemasivujen kautta: sähköpostin ja Repun kautta tapahtumista kertominen on heidän mielestään epäkiinnostavasti toteutettu. He ovat myös kiinnostuneita näkemään ketkä kavereista tai tutuista aikovat osallistua tapahtumiin: tapahtumat, joihin tulee omia tuttuja, koettiin kiinnostavammiksi. Kun kysyin mielipidettä Savonian intranetin muuttamisesta sosiaalisen median suuntaan (**kuva 20 sivu 32**), (- esimerkiksi jos opiskeli-

jat esiintyisivät omilla profiileillaan ja loisivat omia verkostojaan Savonian sisässä -) he eivät olleet varmoja siitä, kuinka heillä riittäisi kiinnostus tai rohkeus sellaiseen toimintaan, tai kokisivatko he sen tarpeelliseksi. Opiskelijat pohtivat myös muun muassa sitä, että he haluavat pitää kouluelämän ja vapaa-ajan kuitenkin hieman erillään toisistaan; jos kuuluu jo Fb: hen, ja lähes kaikki muutkin kuuluvat sinne, onko tarvetta samanlaiseen toimintaan Savonian sisässä? Intranetin ”sosiaalisuuden” kehittämisessä tärkeää olisikin ymmärtää, mikä sosiaalisen toiminnan rooli ja luonne palvelisi tarkoitustaan suuressa ja hajanaisessa opiskelijayhteisössä.

Nykyiset Asio –kalenterit koettiin hankaliksi ja monimutkaisiksi, ja isona puutteena oli niiden huono selattavuus mobiililaitteilla. Haastatellut toivoivatkin puhelinsovellusta Savonian kalentereista, erityisesti opiskelijan omasta ryhmäkalenterista. Opiskelijat pohdiskelivat myös mahdollisuutta henkilökohtaisten tapahtumien sekä esimerkiksi tehtävien palautuspäivien kirjaamisesta omaan kalenteriin. Heidän mielestään kalenterin olisi tarpeellista olla joko esillä tai ainakin vähempien klikkausten päässä. Olisi hyvä, jos kalentereita pystyisi helposti vertaamaan esimerkiksi tallettamaan oman ja oman ryhmän kalenterit vaihtoehtoisille välilehdille. Myös sähköpostiin pääsy palvelusta ilman erillisiä kirjautumisia ja useita välivaiheita tuntui heistä hyvältä ajatukselta.

Viestintätarjouman kokonaisuutta pohtiessamme osallistujat totesivat, että *mitä henkilökohtaisemmin palvelu tarjoutuu, sitä enemmän sitä tulee käytettyä*. Opiskelijat olivat kiinnostuneita mahdollisuudesta määrittää, mitä omalla aloitussivulla näkyy. Toisaalta erityisesti alakohtaisesti tarjoutuva palvelu (**kuva 22 sivu 34**) tuntui näistä ensimmäisen vuoden opiskelijoista hyvältä ajatukselta. Alakohtaisuudella saisi vähän suodatettua tietomassaa, ja tarvittavien tietojen etsiminen voisi olla helpompaa. Ylipäänsä ilmoituksia ja tietoja olisi heistä hyvä kategorisoida jotenkin. Heillä oli muun muassa idea ilmoitusten ja tapahtumien värikoodaamisesta opintoalan mukaan; näin opiskelijoiden olisi mahdollista erottaa itseä koskevat

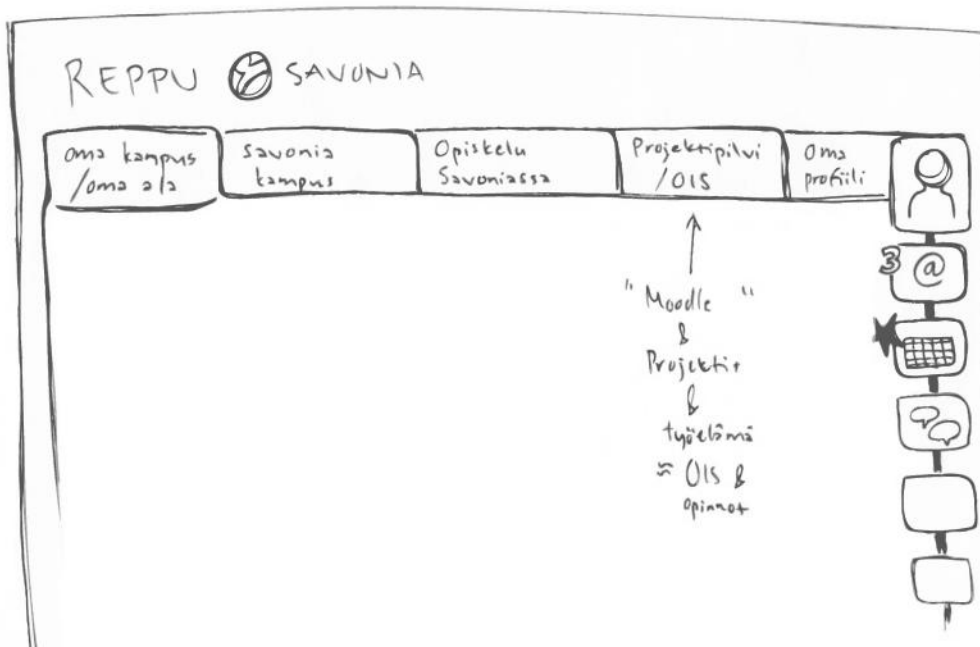
tiedotukset muiden joukosta. Värikoodauksen lisänä tai vaihtoehtona he ehdottivat symbolien käyttöä. Symbolien avulla voisi esimerkiksi kertoa minkä tyyllisestä tapahtumasta on kyse.

Heistä olisi mukavaa, jos sivua voisi muokata omien kiinnostustensa mukaan, esimerkiksi asettaa näkymään suuremmalla ne asiat, joita käyttää ja seuraa aktiivisesti, ja piilottaa asiat, joista ei ole kiinnostunut (vertaa mobiililaitteiden sovellukset). Tiettyjen asioiden ja tiedotusten tulee tietysti näkyä aina ja kaikille, mutta paljon on myös sellaista, mikä on toiselle tärkeää ja toiselle turhaa. Toista kiinnostaa enemmän vapaa-ajan riennot, toista taas vain asiallinen opiskelu. Haastateltuja henkilökohtaisesti kiinnostavia asioita, joita heidän oli ollut hankala löytää, tai joille he toivoisivat parempaa näkyvyyttä Savonian verkkopalveluissa, olivat muun muassa Sharetribe- verkkokirpputori, opiskelijakunta Savotan liikuntatapahtumat sekä työ- ja harjoittelupaikkailmoitukset. Myös kirjaston palveluita toivottiin helpommin tavoitettaviksi. Palvelun "vapaasti valittavien" sisällön osien tarjoaminen esimerkiksi widgetien ja erilaisten pikatyökalujen muodossa antaisi käyttäjälle mahdollisuuden muokata viestintätarjoumaa itseään kiinnostavaan, henkilökohtaisempaan suuntaan.

Pohdimme myös mahdollisuutta erilaisten, tietoa eri tavalla suodattavien välilehti- en käyttöön. Esimerkiksi jako "omaan etusivuun/ oman alan etusivuun" ja Savonian julkiseen sivuun, josta halutessaan löytää kaikki tapahtumat, tiedotteet ja muut yleiset uutiset, voisi selkeyttää sisällön hahmottamista. Olimme yhtä mieltä siitä, että halutessaan opiskelijan tulisi päästä lukemaan koko kampusta koskevia tiedotteita ja tapahtumia, niin kuin nykyiselläänkin.

5.3 Toisen vaiheen skenaarion tuottaminen

Kun lähdin yhdistelemään ensimmäisen vaiheen neljän luonnoksen tarpeelliseksi koettujen ominaisuuksien pohjalta uutta skenaarioluonnosta, oli selvää, että palvelukokonaisuudesta tulee suuri ja monitahoinen. Ensimmäisen skenaariotyövaiheen tietoa suodattavien käyttöliittymä-luonnosten sisältöä jaottelevat välilehdet tuntuvat tarjoavan järkevän ratkaisun palvelun rakenteen ja sisällön tarjoamisen selkeyden kannalta. Tarjouman selkeyden kannalta olikin tärkeää määrittää tarpeelliset välilehdet ja niiden pääasiallinen sisältö. Edellisten versioiden kolme välilehteä - "Oma Reppu", "Kampuksella tapahtuu" ja "Opiskelu Savoniassa"- saivat ensin rinnalleen omalle välilehdelleen nostetun "Projektipiilven". Verkko-opiskelu, projektityöskentely ja kaikki niihin liittyvä viestintä on mielestäni äärimmäisen keskeinen osa ammattikorkeakoulun toimintaa, joten niillä tulee olla näkyvä paikka verkkopalvelukokonaisuudessa. Verkko- ja etäopiskelun kehittäminen, etenkin ryhmätyöskentelyn kannalta, on myös tiedonhankintaprosessiini osallistuneiden opiskelijoiden vastausten mukaan tärkeä haastekohta. Koska merkittävä osa Webropol-kyselyyni (**liite 6 ja luku 4.2.2**) vastanneista opiskelijoista piti tiedottamisen opintoalakohtaisempaa toteutusta tärkeänä, jaoin tapahtumista ja muista ajankoh- taisista asioista tiedottamisen kahdelle erilliselle välilehdelle. "Oma kampus" - välilehdellä tapahtuu spesifimpi, kampuksen fyysisen sijainnin ja opiskelijan oman opintoalan mukaan suunnattu tiedottaminen. "Savonia kampus" -välilehdeltä puolestaan löytyy yleisempi, kaikkia Savonian opiskelijoita koskeva sisältö. "Oma kampus" -välilehti tarjoaa opiskelijalle suoraan oletusarvoisesti häntä koskevan sisällön, sekä antaa kampus- ja opintoalakohtaiselle sisällölle enemmän tilaa, kuin yhdelle yhteiselle tiedotussivulle olisi mahdollista tunkea. Näin sivulla jää enemmän tilaa myös sisällön visuaalisemmalle ja käyttäjää houkuttavalle esitystavalle.



Kuva 25. Toisen vaiheen käyttöliittymäskenaarion luonnos. (Sanni Kaasinen 2013)

Toisen vaiheen skenaarion välilehdiksi (**kuva 25**) määrittyi siis 1) Oma kampus, 2) Savonia kampus, 3) Opiskelu Savoniassa (tämän välilehden sisältö vastaa hyvin pitkälti nykyisen Repun välilehtien sisältöä hitaammin vaihtuvien, opiskelua koskevien tietojen koontipaikkana), 4) Projektipilvi sekä 5) Oma profiili. Sivuston oikeaan reunaan luonnostelin rivin pikatyökaluja, jotka näkyvät palvelun jokaisella välilehdellä, ja ovat siten nopeasti tavoitettavissa kaikkialla palvelussa.

Toisen vaiheen skenaarion ollessa tässä vaiheessa, että minulla oli näkemys välilehtien jaottelusta ja sisällön pääpiirteistä, kokosin muutaman COOL-yhteisön jäsenen kommentoimaan näkemyksiäni sekä jakamaan omia ajatuksiaan työskentelyni suunnan tarkistamiseksi. Pienimuotoisen workshopini osallistujat pitivät ehdotukseni perusrakennetta selkeänä ja perusteltuna. Osallistujat pitivät hyvänä ajatuksena tiettyjen tärkeimpien pikatyökalujen näkymistä sivun laidassa. Olin sijoit-

tanut työkalut sivun oikeaan laitaan, ja eräs osallistuja huomauttikin, että yleensä tällaiset työkalut ovat nykyisellään sijoitettuna sivun vasempaan laitaan. Koska verkkosivustojen uloskirjautuminen tapahtuu yleensä sivun oikeasta yläkulmasta, mielestäni tuntuisi luontevalta pitää myös muut käyttäjää ja hänen palvelun käyttötiliään koskevat tiedot ja henkilökohtaiset pikatyökalut siinä lähellä. Työkalupakki on toki mahdollista sijoittaa myös vasempaan laitaan, mutta koska itse koin oikean laidan luontevammaksi tämän sivuston kokonaisuuden kannalta, annoin työkalujen jäädä skenaarioluonnoksissani poikkeukselliselle paikalleen. Henkilökohtaisten pikatyökalujen, joiksi olin ehdottanut esimerkiksi sähköposti-, kalenteri- ja pikaviestipalvelut, lisäksi tärkeänä pidettiin, että opiskelijalla olisi mahdollisuus itse määrittää hänelle tärkeiden työkalujen näkyminen. Uutta viestiä tai muuten päivittyntä sisältöä indikoivan symbolin näkyminen kutakin palvelua kuvaavan työkalun kohdalla sai kannatusta myös tässä keskustelussa. Symbolit säästävät vaivaa auttamalla käyttäjää näkemään yhdellä vilkaisulla, onko palveluun tullut uutta sisältöä.

Pikatyökalujen valinnan lisäksi osallistujien mielestä käyttäjällä olisi hyvä olla mahdollisuus muutenkin määrittää, millaista sisältöä hän haluaa palvelussa nähdä. Olin suunnittelutyössäni ollut hieman epävarma siitä, kuinka "sosiaalisen median - tyylinen" tai perinteisen asiapitoinen sivuston tulisi olla, koska käyttäjillä tuntui olevan hyvin erilaisia kiinnostuksen kohteita ja toiveita palveluiden sisällöstä. Olin tehnyt nopean luonnoksen "kampuksen yhteisestä tilasta" (**kuva 26 sivu 40**), joka kokoaisi yhteen paikkaan intranetin sellaisen sisällön, jonka tuottoon käyttäjät voivat itse osallistua. Alkuperäinen ajatukseni oli sijoittaa se "Savonia kampus"-välilehdelle. Mietinnässä oli, tulisiko sosiaalisen sisällön olla yksi yhtenäinen kokonaisuus, vai koko intranetin kattava vuorovaikutteisen toiminnan tapa. COOL-kollegani ehdottivat, että intranetissä voisi itse määrittää, millaista "workspace" haluaa käyttää. Näin esimerkiksi ne käyttäjät, jotka ovat erityisen kiinnostuneita vapaa-ajan tapahtumiin liittyvistä uutisista, tai vaikka opiskelijoiden tuottamasta sisällöstä, voisivat joko valita sosiaalisen näkymän, tai "tilata" sivulleen näkymään

erilaisia sosiaalisen median elementtejä. Sisällön määrittäminen ja muokkaaminen valitsemalla itselle näkyvät elementit omien kiinnostuksenkohteiden mukaan alkoi tuntua yhä paremmalta ratkaisulta käyttäjää kiinnostavan sisällön tarjoamisessa. Myös sosiaalisten sisältöjen tarjoaminen yhden suuren "sosiaalisen palvelukontin" sijaan erillisinä elementteinä, joista käyttäjä voi valita mieleisensä, tuntui paremmin käyttäjän huomioivalta ajatukselta.

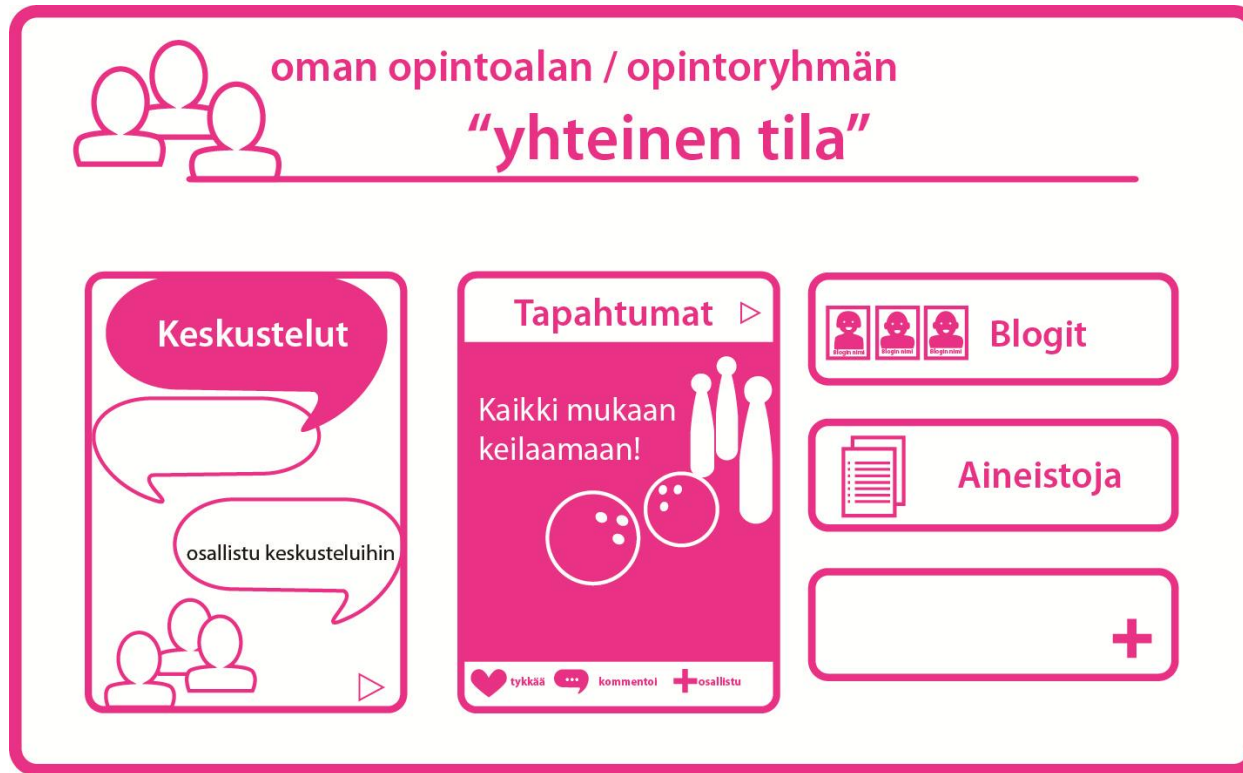


Kuva 26. Idea yhteisen sosiaalisen toiminnan tilasta Savonian verkossa. (Sanni Kaasinen 2013)

Olin ideoinut palveluun yhteistä keskustelualuetta koko Savonian opiskelijakunnalle (kuvassa nimellä Savonia Open Forum), mutta halusin kuulla toisten opiskelijoiden mielipiteitä sen mahdollisesta käyttötarkoituksesta. Keskustelussa nousi esiin yksi mahdollinen käyttötarkoitus; keskustelualue voisi toimia aloitteiden ja toiveiden esittämisytlänä, "toivomuskaivona". Siellä voisi esittää toiveita esimerkiksi siitä, millaisia lyhytkursseja haluaisi Savoniassa toteutettavan (paljon kiinnostusta keräävien aihepiirien pohjalta voisi sitten henkilökunta arvioida kurssien toteuttamisen mahdollisuutta) tai millaisia vierasluentoisijoita olisi huikeaa päästä kuule-

maan. Tällaisena toteutetun keskustelun alueen olisi siis hyvä olla myös henkilökunnan luettavissa ja kommentoitavissa, tai vähintäänkin sillä tulisi olla joku kontaktipinta henkilökunnan jäseniin. Toisaalta nousi esiin ajatus, että jos keskustelualue on kokonaan henkilökunnan luettavissa, opiskelijoiden osallistumisen kynnys saattaa nousta liian korkealle. Toiminnan onnistumisen kannalta olisi tärkeää, että opiskelijoilla olisi mahdollisimman matala kynnys osallistua.

Uuden skenaarion työstön alkuvaiheessa olin erityisen kiinnostunut pitämään "Oma kampus"-välilehden tarjoumassa mukana joko pääaine- tai opintoryhmäkohtaisen "yhteisen tilan" (**kuva 27**), jossa ryhmä voi keskustella, ilmoittaa yhteisistä vapaa-ajan tapahtumistaan sekä jakaa osaamistaan. Nykyisellään tällainen toiminta tapahtuu haastattelujeni mukaan esimerkiksi Facebook- ympäristössä. "Yhteisen tilan" ajatuksena on toimia paitsi sosiaalista yhteenkuulumista vahvistavana, yhteisöllä ylläpitävän *faattisen* viestinnän eli "rapsutuspuheen" (Mäyrä 2005.) väylänä, myös sen käyttäjien ammatti-identiteettiä vahvistavana, hyödylliseksi koettujen vinkkien, aineistojen ja tietojen jakamispaikkana. COOL-kollegani kokivat ryhmän "yhteisen tilan" hyväksi ajatuksiksi, olemmehan kuluneiden opintovuosien aikana toteuttaneet sen perusajatusta koulun verkon ulkopuolisten palveluiden kautta. Nyt tehdessämme opinnäytetyötä meillä on ollut oma tiimi Google+ -yhteisössä, jonka kautta olemme voineet jakaa ja saada palautetta joustavasti myös kesken eräisistä töistämme. Olemme voineet hyödyntää toistemme osaamista ja ideointivalmiutta, jakaa löytämiämme aineistoja, joiden uskomme sopivan toisten opinnäytteiden aiheisiin, sekä kannustaa toisiamme eteenpäin opinnäytetyön tekemisen haastekohdissa.



Kuva 27. Opiskelijan oman opintoalan "yhteinen tila" keskusteluille ja osaamisen jakamiselle. (Sanni Kaasinen 2013)

Erilaisista palveluun ideoimistani keskustelualueista sain osallistujilta sellaista palautetta, että tulisi olla varovainen, ettei palveluun tule liian monia erillisiä mutta liian samanlaisia keskustelualueita, ettei kokonaisuus mene sekavaksi. Selkeyden vuoksi näkisinkin, että erilaisten keskusteluympäristöjen varsinainen sijaintipaikka olisi "Projektipilvessä", mutta sen osia voi halutessaan tilata näkymään myös kampus-välilehdillä. Esimerkiksi omaa kampusta koskevat keskustelut voisi tilata "Oma kampus" -välilehdelle. Koko Savoniaa koskevan keskustelukanavan nimesin "Palautekanava Savoniaksi", koska niin julkisella tasolla käytävät keskustelut ovat mielestäni luonteeltaan lähempänä kansalaisvaikuttamista, kuin jutustelua. "Palautekanavan" mahdollinen sisältö voisi olla paitsi erilaisten ideoiden ja aloitteiden esittelyä ja kommentointia, myös koko oppilaskunnalle osoitettuja kyselyitä. Nämä kyselyt

voisivat olla niin organisaatiotasolta tulevia Savonian kehittämiseen liittyviä, kuin myös opiskelijoiden julkaisemia, projekteihinsa ja opinnäytetöihinsä tarvitsemien tietojen keruuseen tarkoitettuja kyselyitä.

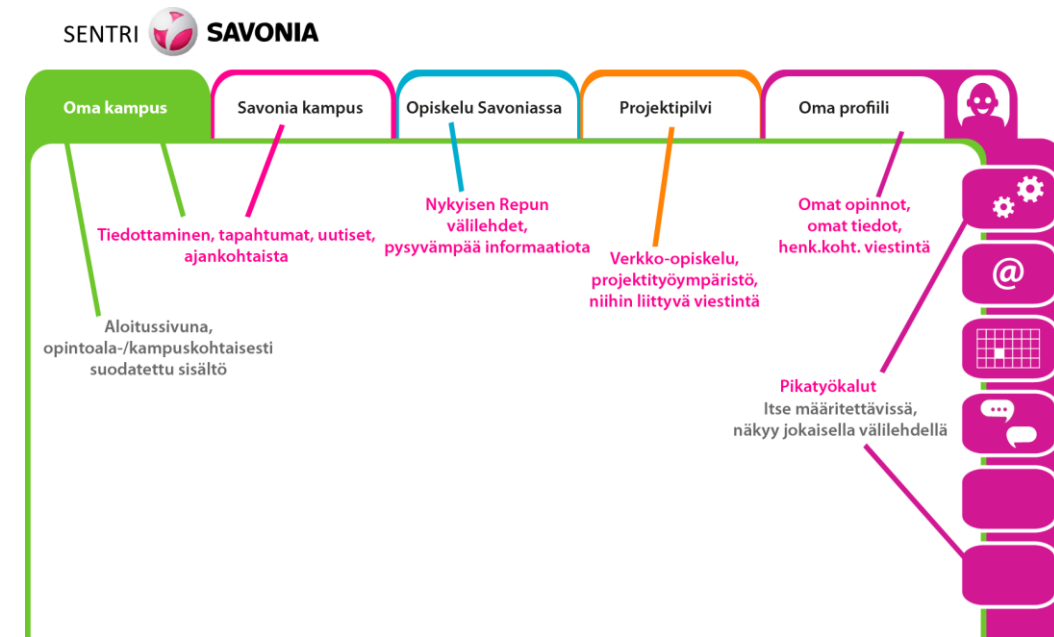
Saamani palautteen ja yhteisen keskustelun selkeyttämien näkemysteni pohjalta täydensin, muokkasin ja koostin toisen vaiheen skenaarion sisältöä.

5.4 Toisen vaiheen skenaarion esittely

Tässä luvussa esitellään skenaariotyöni toisen vaiheen käyttöliittymäskenaario Savonian opiskelijan intranet-verkkopalvelukokonaisuudesta. Skenaarion visualisointien tarkoitus on kuvata idea palvelukokonaisuuden rakenteesta hyvin pääpiirteissään; teknologiseen toteutukseen en muotoilijana ota tässä juurikaan kantaa. Kuten **kuvasta 28** näkyy, pitäisin käyttöliittymässä navigoinnin kannalta tärkeänä, että sisällön hierarkkisesti samanarvoiset osat on jaettu loogisesti omille välilehdilleen, ja että aktiivinen välilehti erottuu selkeästi muista. Välilehtien selkeän käytön puolesta puhuu myös verkkosuunnittelun asiantuntija Steve Krug (2006). Tekemieni luonnosten ei ole tarkoitus kuvata palvelun lopullista visuaalista ilmettä, vaan pyrkiä välittämään näkemyksiäni palvelun sisällöstä ja luonteesta. Koska viimeistellyn ilmeen miettiminen olisi mielestäni ollut liian aikaista, pyrin pitämään visualisoinneissa kevyesti naiivin ja keskeneräisen otteen; esimerkiksi näissä visualisoinneissa käytetyt liioitellut värikoodaukset olisivat liian rajuja varsinaisen verkkosivuston ilmeeseen.

Skenaariotyön edetessä nykyisen intranetin, Savonia Repun, työnimekseen adoptoinut intranet-skenaarioni kaipasi itselleen uutta nimeä. Palvelun sisältö ja toimintaidea oli muodostunut merkittävästi erilaiseksi nykyiseen Reppuun verrattuna. Lisäksi "reppu" ei mielestäni sanana kuvannut tarpeeksi hyvin sitä suurta palvelukokonaisuutta, jonka tämä skenaario käsittää. Työn hyvin alkuvaiheessa olin kuvannut suunniteltavan verkkopalvelun luonnetta eteisen tyyllisenä tilana, jonka kautta palvelukokonaisuuteen kuljetaan; kampuksen verkkoon astutaan verkkoeteisen kautta. Ajatus eteisestä kummittelikin mukana pitkään, ja vääntelin siitä erilaisia nimityksiä ja sanamuotoja, vaikka suunnittelutyöni alkoikin kurotella palvelun sisääntulotilaa laajemmalle. Nimen tuli olla lyhyt, kuvaava ja sopia yhteen Savonian muiden verkkopalveluiden nimien kanssa. Koska "Savonia Aula" -nimitys oli jo varattu (Savoniaan opiskelijaksi hakeutuville koulun esittelysivuksi), ja "eteinen"

on sanana kömpelö, päädyin vääntämään englannin kielen eteistä tarkoittavan "entry"-sanana suomalaisittain lausuttavaan "entri"-muotoon. Lopulta "Entri", eli mielikuva kampuksen verkkopalveluiden eteistilasta, muokkautui ajatukseen "Sentristä": palveluiden keskuksesta (vertaa englannin kielen centre/ center). Opiskelijaintranetin nimenä "Sentri" sopii mielestäni loistavasti samaan sarjaan Savonian henkilökunnan nykyisen intranetin "Santran" kanssa.



Kuva 28. Toisen vaiheen skenaarion käyttöliittymän välilehdet. (Sanni Kaasinen 2013)

Seuraavilla sivuilla esitellään Sentrin välilehtien sisältö visualisointien ja niitä avaavien selitysten kautta.

Palvelun välilehdistä ehdotukseni mukaan ensimmäisenä aukeaa "Oma kampus " **(kuva 29 sivu 44)**, joka sisältää opiskelijaa oletusarvoisesti koskevaa sisältöä. Tämä välilehti on käyttäjälle palvelun kotisivu. Tämän välilehden yhtenä oleellisena tarkoituksena on ehkäistä opiskelijaa koskevien tärkeiden ilmoitusten hukkuminen sellaisten tiedotteiden sekaan, jotka eivät käyttäjää koske saati kiinnosta. Samalla todennäköisyys tiedotteiden liittymisestä vastaanottajaa henkilökohtaisesti kiinnostaviin ja koskeviin aihepiireihin kasvaa. Tämä voisi lisätä tiedotteiden seuraamisen mielekkyyttä. Moni jututtamistani opiskelijoista mainitsi jättävänsä nykyisen Repun ilmoitukset kokonaan lukematta, koska heidän ennako-oletuksenaan on ollut, etteivät tiedotteet koske heitä. Tämän tietoa suodattavan välilehden tarjonnassa on kaksi vaihtoehtoista jaottelutapaa: alakohtainen jaottelu Savonian kuuden nykyisen koulutusalan mukaan (Kulttuuriala, Luonnonvara-ala, Matkailu- ja ravitsemisala, Sosiaali- ja terveysala, Tekniikan ala sekä Liiketalouden ala) tai kampus-

kohtainen jaottelu kampusten fyysisen sijainnin mukaan, kuten nykyisessä Repussa (kampukset: Liiketalous Kuopio, Liiketalous Varkaus, Luonnonvara-ala sekä Sosiaali- ja terveysala Iisalmi, Matkailu- ja ravitsemisala, Muotoilu ja viestintä, Musiikki ja tanssi, Tekniikka Kuopio, Tekniikka Varkaus sekä Terveysala Kuopio). Koulutusalan mukaan tapahtuvan jaottelun etuna on, että saman alan opiskelijoita saattaa oletusarvoisesti kiinnostaa samansuuntaiset sisällöt, esimerkiksi omien opintojen aihepiiriin liittyvät tapahtumat. Koska Savonia-ammattikorkeakoulu on jakautunut fyysisesti usealle kampukselle, sekä kolmen eri kaupungin alueelle, opiskelijan arjen kannalta on todennäköisesti merkityksellistä oman kampuksen tapahtumien, palveluiden ja tiedotteiden helppo tavoitettavuus. Koska samojen opintoalojen opiskelijoita löytyy eri kampuksilta, ja toisaalta samalla kampuksella voidaan opiskella hyvinkin erilaisilla koulutusaloilla, tarjoaman olisi mielestäni hyvä sisältää elementtejä kummastakin jaottelutavasta.

Oma kampus
Savonia kampus
Opiskelu Savoniassa
Projektipilvi
Oma profiili


Kuopion Muotoiluakatemia



Suunnitteletko vaihto-opintoja?

Tervetuloa vaihtari-infoon! Opinto-ohjaaja sekä vaihdossa olleet opiskelijat kertovat ulkomaan opinnoista ja vastaavat kysymyksiisi Kafetemiassa tiistaina klo 13 alkaen... [Lue lisää](#)

ma
ti
ke
to
pe

Opintotoimisto

9-14.30

Kirjasto

9-20

Vapaat tietokoneet: 5/20

Ruokala

8-15.30

Lounas 11-14

Pinaattilettuja	2,40
Lihapullia ja muusia	2,60
Wienin leikettä	4,50

Artikkelit: KuMu



Savonian opiskelijalle menestystä

Tekstiilimuotoilun opiskelija Salla Savolainen sijoittui tyylikkäästi toiselle sijalle vuoden suurimmassa kotimaisessa tekstiilitaidekilpailussa.

Tutustu Sallan voitokkaaseen kilpailutyöhön ja lue lisää työn vaiheista: mikä oli onnistumisen resepti?

Keskustelut: KuMu



Kaikki mukaan keilaamaan!

Onko toiveita kevätmyyjäisten ajankohdasta? Varataan...

Opiskelijakunta järjestää:



Kaikki mukaan keilaamaan!


tykkää


kommentoi


osallistu

Opiskelijakunta Mutka

Artikkelit: KuMu

Blogit 

Keskustelut: KuMu 






Kuva 29. Sentri -intranetin ensimmäisenä aukeavalla välilehdellä tapahtuu kampuskohtainen tiedottaminen. (Sanni Kaasinen 2013)

Näiden jaottelutapojen lisäksi "Oma kampus" -välilehden tarjouma voisi toki olla vielä spesifimpi: opiskelijan oman pääaineen, opintojen vaiheen tai kiinnostuksenkohteiden mukaan määntyvä. Tällainen jaottelu saattaisi kuitenkin karsia sisältöä liiankin rankalla kädellä, ja jättää näyttämättä sisältöjä, joilla olisi voinut olla käyttäjälle merkitystä. Tästä syystä näkisin että kampuksen sekä yleisemmällä tasolla koulutusalan (esimerkiksi Sosiaali- ja terveysala) mukaan tapahtuva suodatus olisi riittävä. Sen lisäksi opiskelijalla on mahdollisuus määrittää sivulla näkyväksi itseään kiinnostavia sisältöjä. Pysyvänä elementtinä sivulla on tiedotebanneri, joka esittelee tärkeimmät tiedotteet ja ajankohtaiset uutiset antamalla nopean kuvan ajankohtaisista asioista. Kiinnostavaa uutista pääsee lukemaan avaamalla bannerin. Bannerin kautta pääsee paitsi lukemaan koko tiedote- ja tapahtuma-arkistoa, myös tutkimaan tapahtumakalenteria tai saman viikon tapahtumia valitsemalla bannerin sivussa olevista pikalinkeistä haluamansa vaihtoehdon.

Sivun yläosaan - eli alueelle, joka saa sivua silmäiltäessä eniten käyttäjän huomiota osakseen - olen sijoittanut mielestäni tärkeimmät elementit, eli tiedotebannerin sekä kampuksen palveluiden pikatyökalut. Oman opiskelukampuksen opintotoimiston, kirjaston ja ruokalan palveluiden olisi mielestäni hyvä olla nykyistä helpommin tavoitettavissa verkkopalvelussa, koska niiden palvelut ovat monelle opiskelijalle oleellinen osa opiskelupäivän sujumista. Lisäisin palveluiden päiväkohtaiset aukioloajat näkymään suoraan pikalinkkipainikkeessa, niin että käyttäjälle selviää yhdellä vilkaisulla kyseisen päivän tilanne. Muuttuneet aukioloajat ja poikkeustilanteet voitaisiin niin ikään ilmoittaa palvelun pikatyökalun ohessa tekstin lisäksi niitä indikoivilla, erottuvilla symboleilla, eikä siten esimerkiksi erillistä sähköpostihuomautusta tarvitsisi lähettää koko kampuksen väelle. Käyttäjä voisi kiinnostuksen mukaan määrittää palveluiden toimintaan liittyviä sisältöjä ja päivityksiä näkymään pikakatseluna työkalujen ohessa. Tässä visualisoinnissa käyttäjä on kiinnostunut näkemään sivullaan automaattisesti ruokalan lounaslistan sekä kirjaston sillä

hetkellä vapaana olevien tietokoneiden määrän; nämä pienet lisäominaisuudet auttavat häntä opiskelupäivän suunnittelussa ja sujuvassa etenemisessä.

Sivun alaosa on varattu käyttäjää kiinnostaville vapaavalintaisille sisällöille. Palvelu tarjoaa käyttäjälle oletusarvoisesti joitakin sisältöelementtejä, joiden se arvelee kiinnostavan käyttäjää. Oheisessa visualisoinnissa käyttäjä on määrittänyt omalle "Oma kampus"-sivulleen näkymään kampuksensa tapahtumiin ja ihmisiin liittyvät pidemmät verkkoartikkelit (kuvassa violetilla korostettu "Artikkelit:Kumu), oman kampuksensa opiskelijoiden yhteisen keskustelupalstan pikakatselun ("Keskustelut: Kumu") sekä opiskelijakunta Mutkan ilmoitukset. Tätä käyttäjää ei kiinnosta niinkään paljon palvelun ehdottamat, oman kampuksen opiskelijoiden pitämät blogit. Oletettujen sisältöjen lisäksi käyttäjä voi halutessaan tilata sivulle näkymään elementtejä ja tarpeellisiksi kokemiaan pikatyökaluja myös muualta palvelun sisältä. "Oma kampus"-välilehden tehtävä on paitsi tarjota käyttäjälleen nopeasti oleelliset tiedotteet ja palvelut, myös toivottaa käyttäjä tervetulleeksi opiskelijan verkkokampukselle eli opiskelijan intranettiin. Kun ensimmäisenä avautuvan sivun sisältöön pääsee itse vaikuttamaan, se tuntuu paitsi kiinnostavammalta, myös henkilökohtaisemmalta. Ja niin kuin luvussa 5.2 esiteltiin workshopiin osallistuneet opiskelijat totesivat: "Mitä henkilökohtaisemmin palvelu tarjoutuu, sitä enemmän sitä tulee käytettyä".

Seuraavan, "Savonia kampus" -nimisen, välilehden (**kuva 30 sivu 46**) tarkoitus on toimia kaikkien Savonian kampusten opiskelijoita koskevien tiedotusten, uutisten ja yhteisten tapahtumien tiedottamispaikkana. Nämä ilmoitukset ovat siis niitä, joita nykyiselläänkin tarjotaan Repun etusivulla. Näen tämän sivun aikalailla verkkolehden tyylisenä julkaisukanavana. Tärkeimmät tiedotteet ja yhteisten tapahtumien kutsut pyörivät sivun yläosan bannerissa, joka toimii samalla periaatteella kuin edellä esitellyn "Oma kampus"-sivun vastaavanlainen.



Oma kampus **Savonia kampus** Opiskelu Savoniassa Projektipilvi Oma profiili

Savonia kampus

Kesäopintoihin ilmoittautuminen

Kiinnostaako kesäopinnot? Avoin ammattikorkeakoulu tarjoaa monenlaisia kursseja kesäksi 2013. Tutustu opintotarjontaan... [Lue lisää](#)

ma
ti
ke
to
pe

Kampusnavigointi

SAVOTTA -opiskelijakunta

Sharetribe

Blogit

Palautekanava Savonia

1 uusi kysely
3 uutta vastausta kysymykseen...

Savonia Facebook

Savonia-amkiin haki ennätysmäärä uusia opiskelijoita. Pääsykokeet pidetään kesäkuun...

tykkää kommentoi osallistu

Artikkelit: Savonia

Rehtori Korhosen kesätervehdys

Haluan kiittää koko Savonian väkeä tästä onnistuneesta lukuvuodesta. Toivotan kaikille opiskelijoille aurinkoista kesälomaa! Erityisesti haluan vielä onnitella tänä keväänä valmistuvia opiskelijoita ja toivottaa onnea ja menestystä.

[Lue koko artikkeli](#)

Savonialainen maailmanvalloitusmatka

Savonian liiketalouden ja tekniikan alan opiskelijat järjestivät yhteisen opintomatkan Saksaan huhtikuun alussa. Millaisia kokemuksia reissusta tarttui mukaan? Haastattelimme...

[Lue koko artikkeli](#)

Savotan tapahtumat

Kaikki mukaan keilaamaan!

Kuva 30. Kaikkia Savonia-amk:n opiskelijoita koskeva tiedotus ja yhteiset palvelut löytyvät omalta välilehdeltään. (Sanni Kaasinen 2013)

Bannerin alta löytyvät tuoreimmat koko opiskelijakunnalle suunnatut artikkelit. Jututtamieni opiskelijoiden mukaan nykyisen intranetin sommittelussa banneri on liian hallitseva, nostaa yhden tiedotteen räikeästi muiden yläpuolelle, kun taas muut aiheet ovat tällä hetkellä hyvin vaatimattomasti ja tylsästi esillä. Toisin kuin nykyisessä intranetissä, Sentrissä sivua ja sisältöä elävöittäviä valokuvia, kuvia ja videonpätkiä on myös artikkeleiden ja muun sisällön yhteydessä, eikä pelkästään bannerissa. Kuvamateriaalin tarkoitus on paitsi tuoda sivulle visuaalista kiinnostavuutta ja herättää lukijan uteliaisuus, myös tuoda käsiteltävät aiheet lähemmäs käyttäjää; tarinoiden takana on eläviä ihmisiä ja tosielämän tapahtumia. Esimerkiksi oheisessa visualisoinnissa rehtori on omilla kasvoillaan läsnä kesätervehdyksensä ohessa, ja opintomatkaista kertovaan artikkeliin haastatellut opiskelijat ovat myös päässeet ikuistetuksi valokuvaan. Intranetissä valokuvien ei tarvitse olla mainosmaisia kiiltokuvia, vaan mielestäni niiden tärkeä tehtävä olisi tuoda sisältöön aitoa läsnäolon tunnetta. Jos siinä sivussa oppilaitoksen henkilökunnan jäsenet ja toiset opiskelijat alkavat tuntua tutummilta, niin sehän on yhteisöllisyyden tunteen rakentumisen kannalta vain plussaa!

Mielestäni tällä Savonian opiskelijoille suunnatulla yhteisellä välilehdellä tulisi näkyä myös opiskelijoiden tuottamaa sisältöä. Väitän - osittain haastatteluihinkin nojaten - että sisältö, johon opiskelijalla itsellään on mahdollisuus vaikuttaa, myös herättää kiinnostuksen helpommin kuin organisaatiosta ylhäältä alas tapahtuva yksisuuntainen viestintä. Esimerkiksi artikkeli-palstalla voisi opiskelijoille suunnattujen, henkilökunnan jäsenten kirjoittamien juttujen joukossa julkaista opiskelijoiden luomaa sisältöä. Artikkeleiden julkaisun varsinainen painopiste voisikin olla opiskelijalähtöisessä materiaalissa. Tällä välilehdellä voitaisiin tuoda esille myös Savonian näkyminen oppilaitoksen ulkopuolisissa medioissa, kuten sosiaalisessa mediassa. Savonian Facebook- ja Youtube- sivujen yhteisöliitännäiset voisivat löytyä sivun ala-

osasta, jolloin käyttäjä voisi halutessaan selata katsomaan niitä, mutta ne eivät veisi liikaa huomiota sivun yläosan oleellisemmalta tiedotussisällöltä. Savonia kampus- välilehdeltä löytyviä vapaavalintaisia sisältöjä ja pikatyökaluja ovat esimerkiksi edellisessä luvussa esitelty "Palautekanava Savonia", "SAVOTTA-opiskelijakunnan" tuottama sisältö, opiskelijoiden verkkokirpputori "Sharetribe", sekä pääsy kaikille opiskelijoille luettavissa oleviin opiskelijoiden pitämiin blogeihin. Näiden lisäksi nostin pikatyökaluihin "Kampusnavigointi"- työkalun. Tämän palvelun idea on tarjota tilakarttoja kampusten rakennuksissa suunnistamisen avuksi; tarkoitus on auttaa niin aloittelevaa opiskelijaa, kuin vieraalla kampuksella liikkuvaa kokeneempaakin savonialaista. "Kampusnavigointi" voisi mielestäni toimia loistavasti myös mobiilisovelluksena.

Oma kampus
Savonia kampus
Opiskelu Savoniassa
Projektipilvi
Oma profiili 

Opiskelu Savoniassa

Ajankohtaista sinulle

Opiskeletko kesälomalla?

Ajattelitko opiskella täysipäiväisesti myös kesällä? Tutustu kesäopintoihin ja opintotuen myöntämisen ehtoihin.

Lue lisää... 

○ ○ ○ ● ○



? FAQ 

Terveystenhoitaja 8-10 

Opinto-ohjaaja *vara aika* 

Opintotoimisto 9-14.30 

Opiskelijana Savoniassa
Opiskelijan ohjaus
Opiskeluhyvinvointi
Kansainvälisyys

Opiskelu ja oppiminen Savoniassa

- Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma
- Osaamisen hyväksilukeminen (AHOT)
- Opintojen arviointi
- Opiskeluoikeusasiat
- Opiskelijan IT-palvelut
- Opiskelija vaikuttajana
- Opiskelijan oikeusturva
- Savonian kampukset

Opiskelu ja oppiminen Savoniassa

Lukuvuoden 2012-2013 aikataulu

[Opetussuunnitelma \(Teoll.muotoilija 2009\)](#)

Opintorekisterin käyttö

Verkko-opiskelu

Muu opintotarjonta

Opintojen vaiheet:

- Harjoittelu
- Opinnäytteen tekeminen
- Valmistuminen
- Alumni





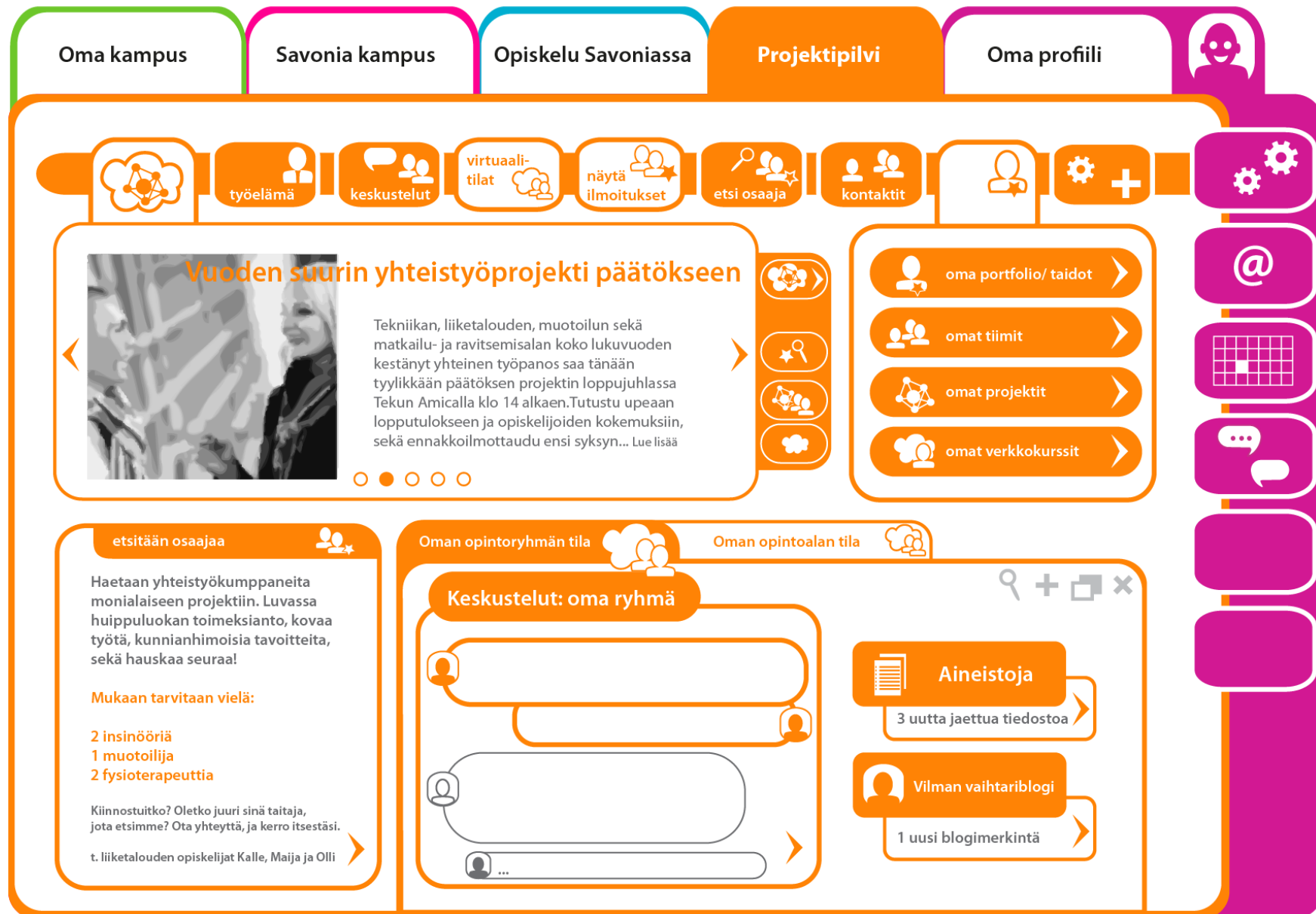



Kuva 31. Opiskelu Savoniassa-välilehdeltä löytyy hitaammin muuttuvaa, yleistä tietoa opinnoista. (Sanni Kaasinen 2013)

Välilehdistä keskimäinen, "Opiskelu Savoniassa" -välilehti (**kuva 31 sivu 48**) vastaa hyvin pitkälle nykyisen Repun välilehdiltä löytyvää sisältöä. Tältä sivulta löytyy hitaammin vaihtuvaa informaatiota opiskelusta, kuten yleisiä ohjeistuksia, opiskelijan ohjaukseen ja opiskeluhyvinvointiin liittyviä asioita, sekä kansainvälisyyteen eli vaihto-opiskeluun liittyviä tietoja. Tosin tämänkin osa-alueen olisi hyvä olla alakohtaisesti tarjottu, niiltä osiltaan kun se on tarpeellista, ettei opiskelija joudu turhaan kahlamaan koko tietomassaa läpi löytääkseen itseään ja opintoalaansa koskevia tietoja. Esimerkkinä käyttäjän henkilökohtaisen tilanteen paremmasta huomioinnista on sivun yläosan "Ajankohtaista sinulle" -banneri, jonka sisältöön vaikuttaa lukuvuoden vaiheen lisäksi opiskelijan opintoala ja opintojen vaihe. Tämä banneri ei mainosta ensimmäistä opintovuottaan opiskelevalle opinnäytetyön tekoon liittyviä asioita, tai juuri valmistumassa olevalle opintoihin liittyviä perusasioita. Bannerin tehtävänä on oletusarvoisesti kiinnostavien sisältöjen esiin nostamisen kautta johdattaa käyttäjä välilehden sisällön tarjoamaan kokonaisuuteen; orientoida käyttöön ja toivottaa tervetulleeksi. Syvemmällä välilehden sisällössä palvelu voisi tarjota esimerkiksi korostettuna niitä aihealueita, jotka ovat käyttäjän opintojen vaiheen mukaan ajankohtaisia (esimerkiksi kuvassa violetilla korostetut yksityiskohdat). Koska tämä välilehti tarjoaa käyttäjälle hyvin perusteellista tietoa ja ohjeistusta opinnoista, ei sisällöstä voida jättää enakkoon karsimalla pois asioita, jotka eivät ole esimerkiksi hänen opintojensa vaiheiden mukaan ajankohtaisia, vaan kaikki tieto tulee olla käyttäjän tavoitettavissa hänen niin halutessaan. Tiettyjä asioita korostamalla palvelu voi kuitenkin auttaa käyttäjäänsä sisällössä navigoimisessa. Nykyisen Reppu-intranetin välilehdistä jätin tästä skenaariosta pois "Koulutusalat"- välilehden, koska sen sisältö voidaan mielestäni tarjota sekä "Oma kampus"- välilehdellä (tiedotusluontoinen sisältö), että tarjoamalla tämän "Opiske-

lu Savoniassa"-välilehden sisältö opiskelijan opintoala huomioiden (opintoihin liittyvät erityisohjeistukset). Halutessaan opiskelijalla tulisi olla pääsy tutkimaan toisten koulutusalojen sisältöä, kuten esimerkiksi opetussuunnitelmia, mutta päällimmäisenä olisi selkeyden vuoksi hyvä tarjota sitä, mikä opiskelijaa todennäköisimmin kiinnostaa: hänen omia opintojaan koskettavia tietoja.

Myös "Opiskelu Savoniassa"- välilehdeltä löytyy muutamia pikatyökaluja, jotka säästävät käyttäjää ylimääräiseltä etsimiseltä. Visualisoinnissa ylimpänä löytyvä pikatyökalun avulla käyttäjä voi esittää opintoihin liittyviä kysymyksiä, ja käydä lukemassa yleisimmin esitettyjä kysymyksiä sekä niiden vastauksia. Näin saman kysymyksen ääressä painivien opiskelijoiden ei tarvitse välttämättä jokaisen erikseen vaivata esimerkiksi opinto-ohjaajaansa, vaan vastaus voi löytyä valmiiksi palvelusta. Kysymys-palvelu voisi mahdollisesti auttaa myös tämän välilehden sisällön tarjoamisen kehittämisessä, esimerkiksi käyttäjiä useimmin kiinnostavien sisältöjen parempaan löydettävyyteen palvelussa. Muiksi mahdollisiksi pikatyökaluiksi nostin terveydenhoitajan, opinto-ohjaajan ja opintotoimiston palveluiden pikalinkit. Näiden pikalinkkien takaa löytyisi opiskelijan kampuksen ja opintoalan mukaan määrittyvät yhteyshenkilöt. Myös näiden pikatyökalujen kohdalla suoraan päivittyvä tieto tavoiteltavien yhteyshenkilöiden sen hetkisestä läsnä- tai poissaolosta säästäisi palvelun käyttäjältä turhaa vaivaa. Kyseessä ei tarvitse olla palvelua kuormittava, muutaman minuutin välein päivittyvä tilannekatsaus, vaan ennemminkin päiväkohtainen yleistilanne, kuten avoimen vastaanottoajan ajoitus tai tieto lomasta ja sen kestosta.



The image shows a user interface for 'Projektipilvi' with a navigation bar at the top containing: Oma kampus, Savonia kampus, Opiskelu Savoniassa, **Projektipilvi**, and Oma profiili. A user profile icon is visible on the right.

Below the navigation bar is a horizontal menu with icons and labels: työelämä, keskustelut, virtuaali-tilat, näytä ilmoitukset, etsi osaaja, kontaktit, and a settings icon with a plus sign.

The main content area features a featured article titled "Vuoden suurin yhteistyöprojekti päätökseen" with a photo of a woman. The text describes a project in technical, service, and design fields. To the right of the article is a vertical list of user-specific items: oma portfolio/ taidot, omat tiimit, omat projektit, and omat verkkokurssit.

Below the article are two panels: "etsitään osaajaa" (looking for experts) and "Oman opintoryhmän tila" (my study group status). The "etsitään osaajaa" panel lists requirements for a project partner and includes a call to action. The "Oman opintoryhmän tila" panel shows a "Keskustelut: oma ryhmä" (Discussions: my group) section with a chat interface and a list of "Aineistoja" (materials) including "3 uutta jaettua tiedostoa" and "Vilman vaihtariblogi" with "1 uusi blogimerkintä".

A vertical sidebar on the right contains several icons: a gear, an @ symbol, a grid, a speech bubble, and a plus sign.

Kuva 32. Projektipilvi. (Sanni Kaasinen 2013)

Neljäntenä välilehtenä Sentristä löytyy "Projektipilvi": verkko-opiskelun, ryhmä- ja projektityöskentelyn sekä niihin liittyvän viestinnän areena (**kuva 32 sivu 50**). Opinnot ja niiden suorittaminen on keskeisin osa opiskelijan opintoja ja arkipäivää, joten niiden tapahtumaympäristön tuominen intranet-kokonaisuuden sisään tuo viestintäkokonaisuuteen liikennettä, eloa ja vuorovaikutusta. Toisin kuin tilanne tällä hetkellä Savonian opiskelijaintran kohdalla on, Sentrin tapainen intranet ei olisi läpikulkutila, vaan tila, jossa ollaan, viihdytään, tehdään töitä ja opitaan. "Projektipilvi" on idea nykyisen Moodle -verkko-opintoympäristön dynaamisesta ja joustavasta seuraajasta. Projektipilvessä paitsi työskennellään, myös muun muassa esitellään menneitä, tulevia ja käynnissä olevia projekteja, haetaan yhteistyökumppaneita ja löydetään kiinnostavia työelämämahdollisuuksia. Siellä tapahtuu paitsi perinteinen kurssimuotoinen opiskelu: aineistojen jako ja tehtävien palautus, myös nimensä mukaisesti projekti- ja ryhmätyöskentely. Tiedostojen tallennus tapahtuu pilvipalvelimelle, joten ne ovat käyttäjän tavoitettavissa kaikkialta, missä hänellä on käytettävissään verkkoyhteys.

Projektipilven yksi oleellinen tarkoitus on helpottaa ja tuoda joustoa etä- ja ryhmätyöskentelyyn, jota ammattikorkeakouluopiskelijan opintoihin kuuluu runsaasti. Nykyisellään niiden toteuttamiseen ei ole vielä osattu koulun puolesta tarjota tarpeeksi joustavaa virtuaalista työympäristöä. Moodle on ennemminkin tehtävänäntojen ja aineistojen jaon sekä valmiiden tehtävien palautuksen, kuin varsinaisen työskentelyn tila. Opiskelijoiden välinen tiedostojen ja keskeneräisten ryhmätöiden jako ja talletus tapahtuu nykyisellään oppilaitoksen tarjoamista vaihtoehdoista joko sähköpostin tai verkkolevyjen kautta. Verkkolevyt ovat kampuksella työskennellessä ihan toimiva talletuspaikka, mutta kotoa niiden tavoittaminen vaatii etäyhteyden kanssa kikkailua. Internet tarjoaa nykyään jo lukuisia mahdollisuuksia ryhmätyöskentelyyn verkon välityksellä, esimerkiksi GoogleDriven kautta, mutta näiden käyttö opintoissa on haastatteliemi Savonian opiskelijoiden mukaan vielä satunnais-

ta. Osittain tämä johtuu siitä, ettei palveluista välttämättä edes tiedetä, tai muuten vain ollaan varovaisia käyttämään koulun ulkopuolisia palveluita opintoissa.

"Projektipilven" visualisoinnissa näkyy sen käyttäjälleen tarjoama aloitussivu, jonka tarjouma on käyttäjän määriteltävissä. Sivun yläreunasta löytyvät palvelun työkalut, joita käyttäjä voi lisätä ja poistaa tarpeidensa ja kiinnostustensa mukaan. Työkalujen valintaan vaikuttaa esimerkiksi kuinka kurssi- tai projektipitoisia käyttäjän opinnot ovat. Myös "Projektipilven" aloitussivulta löytyy ensimmäisenä esittelybanneri, joka näyttää kiinnostavia ja ajankohtaisia poimintoja palvelun sisällöstä. Varsinaisen "Projektipilven" sisältöön pääsee joko bannerin sivusta löytyvien painikkeiden kautta tai avaamalla bannerin. Painikkeiden kautta voi siirtyä joko koko työympäristökokonaisuuteen, tai valita suoraan selattavakseen esimerkiksi avoimia projekteja tai alkamassa olevia verkkokursseja. Käyttäjän kannalta on tietysti oleellista tavoittaa nopeasti henkilökohtainen sisältönsä myös "Projektipilvessä". Näiden sisältöjen pikatyökalut löytyvät yhden painikkeen takaa, mutta halutessaan käyttäjä voi kiinnittää työkalut myös erillisinä sivun yläreunan työkalurivistöön. Henkilökohtaisista tiedoista löytyvät käyttäjän omat tiimit, projektit ja verkkokurssit, sekä oma portfolio ja taitojen kuvaus, josta hän voi määrittää muiden "Projektipilven" käyttäjien nähtäväksi haluamiaan asioita.

Tässä visualisoinnissa käyttäjä on määrittänyt työympäristön aloitussivullaan näkymään "etsitään osajaa"-ilmoitukset, joissa opiskelijat hakevat tiimeihinsä yhteistyökumppaneita esimerkiksi toisilta opintoaloilta. Näiden lisäksi tätä käyttäjää kiinnostaa nähdä aloitussivulla oman opintoryhmänsä virtuaalinen yhteinen tila. Hänen opintoryhmässään yhteinen tila on aktiivisessa käytössä; sen kautta käydään opintoihin liittyviä keskusteluja, neuvotaan toinen toisiaan, jaetaan kiinnostavia aineistoja ja ilmoitetaan yhteisistä tapahtumista. Yksi hänen ryhmätovereistaan on parhaillaan vaihto-opiskelijana, joten hän kirjoittelee kuulumisiaan rajatusti vain omalle opintoryhmälle näkyvän bloginsa kautta. Oman opintoryhmän yhteisen pörinän

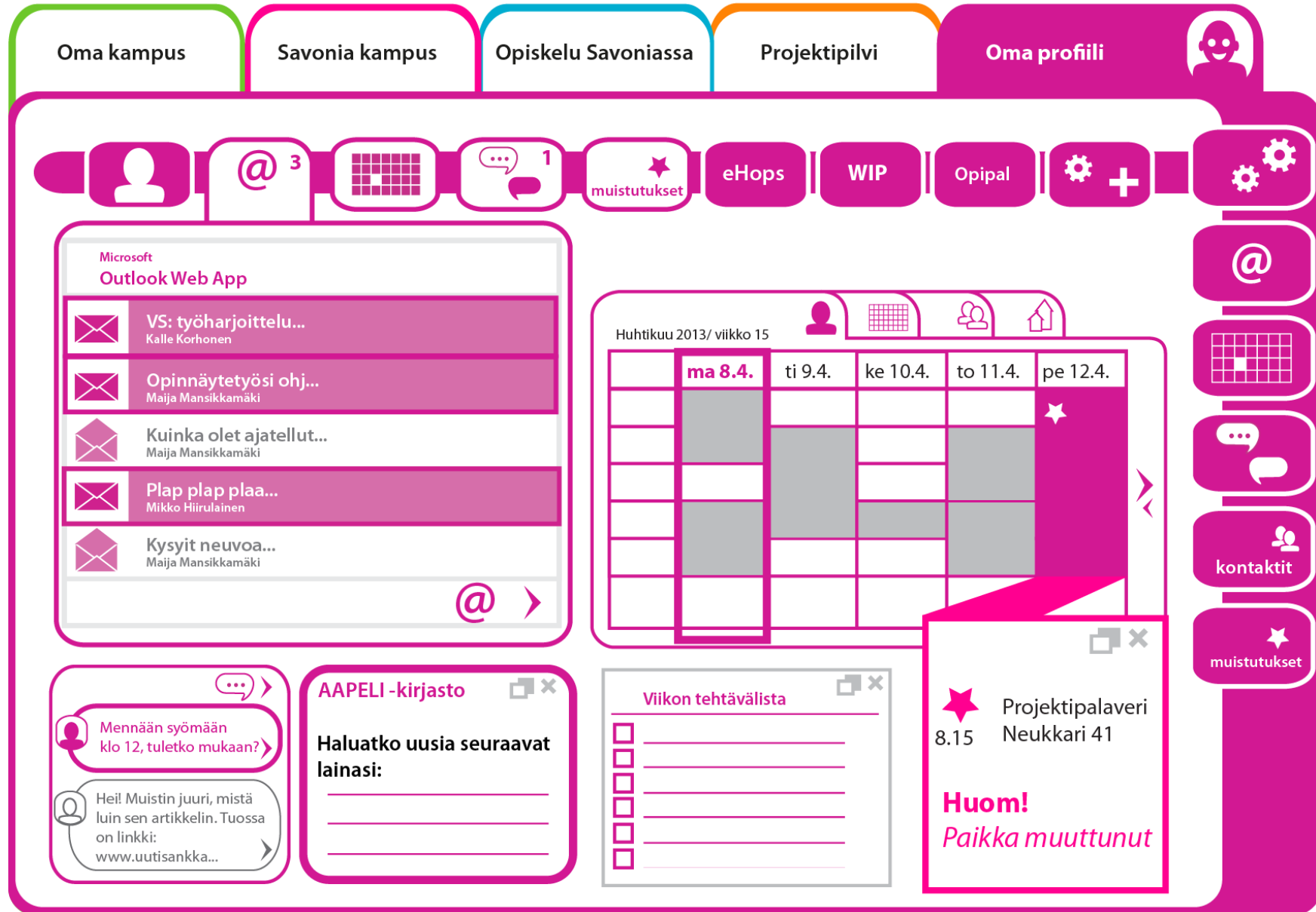
lisäksi tämä käyttäjä on kiinnostunut seuraamaan oman opintoalansa yhteistä tilaa, jossa vinkkejä ja linkkejä jaetaan ahkerasti. Saman alan opiskelijoiden keskinäisessä yhteisessä viestittelyssä pidemmälle opinnoissaan edenneet voivat jakaa no-viiseille hippusia omasta osaamisestaan.

Koska "Projektipilvi" sisältöineen on hyvin monitahoinen ja haastava suunnittelu-kohde, ei sitä tämän opinnäytetyön puitteissa ole ollut mahdollista tai edes järkevää kehittää raakaa luonnosta pidemmälle. Halusin kuitenkin esittää sen perusidean tässä yhteydessä, koska mielestäni sen tyylinen verkkotyöskentely-ympäristö olisi oleellinen osa oppilaitoksen yhtenäistä verkkopalvelukokonaisuutta. Ja vaikka oppilaitoksen omaa verkkotyöympäristöä ei lähdetäisikään sellaisenaan kehittämään, näkisin siinä ajatuksia ja elementtejä, joita voitaisiin soveltaa projektityöskentelyyn liittyvässä viestinnässä. Esimerkiksi opiskelijoiden projekteille tulisi antaa enemmän näkyvyyttä oppilaitoksen verkossa (**katso myös luku 4.2.2 tai liite 6**), ja opiskelijoille antaa enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa, millaisiin projekteihin he haluavat osallistua.

"Oma profiili" -välilehdellä (**kuva 33 sivu 53**) hallitaan omia henkilökohtaisia ja opintoihin liittyviä tietoja, sekä määritellään sivuston asetuksia. Tämän osuuden palveluista aina, myös muiden välilehtien ollessa auki, käyttäjä näkee sivuston reunassa pikatyökaluina niiden Savonian sisäisten verkkopalveluiden tilan, jotka hän on itse määritellyt siinä näkymään. Tällaisia palveluita voivat olla muun muassa sähköposti, oma kalenteri ja pikaviestipalvelu. Näin esimerkiksi uuden sähköpostiviestin saapuessa sähköpostiin vievän työkalupainikkeen ohen tulee uutta lukematonta viestiä indikoiva symboli, ja käyttäjä tietää käydä lukemassa tämän uuden viestin. Koska sivun reunan pikatyökalut viittaavat "Oma profiili"-sivun sisältöön, siihen valitut työkalut ovat tälle henkilökohtaiselle sivulle tultaessa kahteen

otteeseen esillä: sivun reunan lisäksi laajemmassa työkalutarjonnassa sivun yläreunassa. Tässä luonnoksessa käyttäjä voi oman mieltymyksensä mukaan valita, kummasta työkalurivistä hänen on luontevampaa pikatyökaluja käyttää. Mielestäni on tärkeää, että sivun reunan pikatyökalut pysyvät samoina välilehdeltä toiselle siirryttäessä

Kuten "Projektipilvi"-välilehdellä, myös "Oma profiili"-lehdeltä sivun yläreunasta löytyy rivi tarpeellisia työkaluja. Työkalurivi luo myös visuaalisena elementtinä kuvan tilasta, joka on käyttäjän muokattavissa ja hallittavissa. "Oman profiilin" voi ajatella henkilökohtaisen viestinnän ja opintojen hallinnan työpöytänä. Työkalupalkkiin kiinnittämiensä työkalujen välityksellä käyttäjällä on pääsy esimerkiksi WIP-opintorekisterijärjestelmään, henkilökohtaiseen opetussuunnitelmaansa (eHops), Opipal -kurssipalautejärjestelmään sekä omien tietojensa määrittämiseen. Omista tiedoista käyttäjä voi hallinnoida muun muassa sitä, millaisia asioita hänestä näkyy muille palvelun käyttäjille, esimerkiksi henkilöhaun kautta. Työkalupalkista käyttäjä voi valita ne elementit, joiden hän haluaa aukeavan tälle välilehdelle suoraan. Näin vaikkapa ahkerimmassa käytössä olevat palvelut aukeavat ilman erillisiä valintoja suoraan nähtäville. Tässä visualisoinnissa käyttäjän näkymässä ovat automaattisesti avattuna hänen henkilökohtainen kalenterinsa, sekä sähköpostin ja henkilökohtaisen pikaviestimen esikatselut. Koska käyttäjä on määrittänyt, että sivusto saa avata muistutukset ja huomautukset suoraan sivulle, kalenterin tapahtumiin tullut muutos on nostettu huomioruutuun suoraan tapahtuman ajankohdan ohen. Tämän lisäksi oppilaitoksen kirjasto on lähettänyt käyttäjälle ennakoon huomautuksen erääntymässä olevien lainojen uusinnasta.



Oma profiili

Navigation tabs: Oma kampus, Savonia kampus, Opiskelu Savoniassa, Projektipilvi, **Oma profiili**

Top toolbar: Profile, @ 3, Calendar, Messages 1, muistutukset, eHops, WIP, Opipal, Settings +

Microsoft Outlook Web App

- VS: työharjoittelu... Kalle Korhonen
- Opinnäytetyösi ohj... Maija Mansikkamäki
- Kuinka olet ajatellut... Maija Mansikkamäki
- Plap plap plaa... Mikko Hiirilainen
- Kysyt neuvoa... Maija Mansikkamäki

Huhtikuu 2013/ viikko 15

ma 8.4.	ti 9.4.	ke 10.4.	to 11.4.	pe 12.4.
				★

Viikon tehtävälista

-
-
-
-
-
-
-

Huom!
Projektipalaveri
8.15 Neukkari 41
Paikka muuttunut

Vertical sidebar: @, Calendar, Messages, kontaktit, muistutukset

Kuva 33. Oma profiili-välilehti. (Sanni Kaasinen 2013)

6 LOPPUPOHDINTA

Opinnäytteeni lopputuotteena tehty opiskelijan intranetin käyttöliittymäskenaario ei ole suoraviivainen ratkaisu sisäisen viestinnän haastekohtiin. Toimintakulttuurin ja asenteiden tulisi muuttua yhtä matkaa viestintäteknologian kehittämisen kanssa; teknologialla on välineellinen asema toiminnan mahdollistamisessa ja helpottamisessa. Työprosessini sanallisen ja visuaalisen tuotoksen näen koontina osastani tässä haastavassa ja monipolvisessa kehitystyössä. Tuotetut skenaariot ovat työkaluja, joiden avulla kehityssuuntaa ja siihen liittyviä tarpeita, odotuksia ja toiveita voidaan arvioida. Visualisointien tärkein rooli on ideoiden konkretisoimisessa, ei täydellisen tavoitetilan kuvaamisessa.

Käyttöliittymäskenaariolle asettamani tavoite orientoivasta ja käyttöön motivoivasta verkkoviestintäympäristöstä onnistui mielestäni ihan hyvin. Käytön motivointi toteutuu skenaarion kuvaamassa verkkoympäristössä pääasiassa sisällön personoidun tarjouman kautta. Palvelussa paitsi tapahtuu sisällön suodatettua tarjoamista käyttäjän opintoalan ja fyysisen opiskelukampanuksen mukaan, myös annetaan käyttäjälle mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaista sisältöä hän haluaa vastaanottaa. Vaikutusmahdollisuus tekee palvelusta henkilökohtaisemman ja sen sisällöstä oletusarvoisesti käyttäjää kiinnostavamman. Osansa käytön motivointiin tuo sosiaalinen konteksti; palvelussa on mahdollista olla tekemisessä toisten käyttäjien kanssa. Skenaario tarjoaa useita esimerkkejä mahdollisista vuorovaikutuksen kanavista, joista itse pidän erityisen hyödyllisenä ajatusta opiskelijan oman opintoryhmän yhteisestä virtuaalisesta tilasta. Yhtenä oleellisena lähtökohtana skenaariotyölleni oli pyrkimys verkkopalvelukokonaisuuden yhtenäistämiseen ja selkeyttämiseen. Tämä tavoite täyttyi mielestäni skenaariossa hyvin, vaikka ideassa oiotaankin monta mutkaa suoriksi, ja käytännön toteuttaminen voi olla hyvin haastavaa.

"Projektipilvi"-työympäristö jää näistä osa-alueista eniten skenaarion tasolle, ja toimeksiantajanikin mukaan sellaisen toteuttaminen vaatisi valtavan panostuksen. "Projektipilvi"-idean toivon kuitenkin herättelevän uusia ajatuksia ja kehittämissuuntia projekteihin liittyvän viestinnän kehittämiseen.

Muotoilijana olen voinut kääntää kehityskohdetta koskevan teknologisen ymmärrykseni syvällisyyden puutteet osittain myös voitokseni; olen voinut kehittää ajatuksia ja ideoita vapaina jarruttavista ja turhistakin käytännön rasitteista. Työn lopputuloksen kannalta olisi varmasti ollut merkityksellistä hyödyntää enemmän toimeksiantajatahona asiantuntijuutta, sekä hankkia opiskelija-yhteistyökumppani tietotekniikan koulutusohjelmasta. Koska työ tuntui kuitenkin jo lähtökohtaisesti laajalta ja moniulotteiselta, jouduin tekemään rajausta myös yhteistyötahojen hyödyntämisen suhteen. Halusin panostaa työssäni siihen sidosryhmään, joka tuntui mielestäni sekä nykyisessä kehitystyössä onohdetulta, että työni kannalta tärkeimmältä: tavallisiin ammattikorkeakouluopiskelijoihin, heidän tarpeisiin ja kokemuksiinsa.

Näen työpanokseni merkittävimpänä antina käyttäjälähtöisen otteen soveltamisen ja käyttäjälähtöisyyden korostamisen viestintäpalveluiden kehitystyössä. Olen toiminut ruohonjuuritasolla, ja saanut olla kuuntelemassa, tulkitsemassa ja soveltamassa kehityskohteena olevan viestintäpalvelukokonaisuuden opiskelijakäyttäjien näkemyksiä. Vaikka vuorovaikutteisen toimintani skaala olisi voinut olla laajempi ja merkittävämpi, haluan uskoa, että tässäkin tapauksessa pienistä puroista syntyy lopulta suuri virta, ja avoimempi keskustelu- ja kehittämiskulttuuri jalkautuu vähitellen myös Savonia-ammattikorkeakouluun.

Toivon, että työstä on aidosti hyötyä oppilaitoksen sisäisen viestinnän kehitystyössä. Vaikka työssä liikutaan skenaariomaisella tasolla, toivon, että taloudellisten resurssien rajallisuuteen tai teknologisiin ongelmiin takertumisen sijaan työstä

osattaisiin löytää ulottuvuuksia, elementtejä ja ideoita, joiden soveltamista tähän hetkeen ja lähitulevaisuuteen lähdetään yhdessä kehittämään. Mielestäni nyt tärkeää olisi kokonaisuuden eheyttäminen ja viestintäkanavien roolien selkeyttäminen; millaista viestiä ja millaisille vastaanottajille lähetetään. Opiskelijoiden väliin vuorovaikutukseen tulisi rohkaista, ja antaa välineitä myös verkossa. Kiinnostava ja käyttäjää motivoiva verkkopalvelu ei voi mielestäni olla sellainen, jossa käyttäjä ajatellaan vain viestin vastaanottajana; sosiaalisen median sovellusten voittokulku osoittaa sen, että aika on auttamatta ajanut yksisuuntaisen viestinnän ohi. Käyttäjän motivoimisen tärkeyttä ei voida ohittaa koulutusorganisaatiossa; mistä tiedämme millaiset huikeat ajatukset, yhteistyöverkkojen ja jopa innovaatioiden idut odottavat tilaisuuttaan ja paikkaa, jossa ne löytävät kaikupohjansa? Opiskelijan ja organisaation välisen kommunikaation etäistä ja muodollista pönötystä tulisi purkaa. Olisi tärkeää osoittaa opiskelijoille, että heidän mielipiteillään, ehdotuksillaan ja palautteellaan on todella väliä; pelkkä palautteen kerääminen ei riitä, vaan siihen tulee reagoida ja vastata. Koska organisaatiossa muutokset tapahtuvat hitaasti, voi opiskelijan olla vaikea nähdä sitä: syntyy tunne, että ideaa ei ole huomioitu. Kuinka iduillaan oleva muutos tuotaisiin näkyville, yhteiseen keskusteluun? Yksi mahdollinen kehittämiskohde tämän opinnäytteen tuotosten pohjalta olisi sellaisen yhteisen keskustelu- ja palauteympäristön kehittäminen, jossa opiskelijat nähdään arvokkaana yhteisöä kehittävänä voimavarana, ja jossa osallistumisesta tehdään palkitsevaa.

6.1 Oman työskentelyn arviointi

Tähän työhön tarttuessani tiedostin kohtaavani monia haasteita, koska aiempi kokemukseni käyttäjälähtöisestä suunnittelusta ja ylipäänsä palvelumuotoilusta oli vähäistä. Samoin käyttöliittymien suunnittelu oli alue, jossa en ole ollut kaikista omimmalla maaperälläni. Tunnistin työn tarjoavan runsaasti oppimisen ja kehittämisen mahdollisuuksia, ja vaikka haastavuus mietityttikin, se oli toisaalta yksi mer-

kittävä syy aiheen valintaan. Itselleni tämän opinnäytetyön tekeminen näyttäytyy myös yhdenlaisena kasvukertomuksena, mikä todistaa, että prosessin aikana on tapahtunut paljon oppimista ja kehittymistä. Otin haltuun itselleni uusia vuorovaikutteisen suunnittelun toimintatapoja, joista on minulle varmasti hyötyä tulevaisuudessa. Lähtötilanteen huomioiden asiantuntijuus niin viestinnän kuin käyttöliittymäsuunnittelunkin suhteen kehittyi huomattavasti.

Vaikka hetkittäin itsekriittisyys ja omien resurssien rajoilla törmäily turhauttikin, uskon että olen työlläni onnistunut tuomaan uusia näkökulmia viestintäpalveluiden kehitystyöhön siltä häilyvärajaiselta, jatkuvasti nahkojaan luovalta työkentältä, jolla muotoilijat toimivat. Oman ammatillisen kehityksen kannalta olen joutunut ja saanut tämän työn kohdalla huomata, että syvällisen, faktapitoisen asiantuntijuuden kehittämisen sijaan omaa vahvuusaluettani muotoilijana taitaa olla kyky asiantunteilijuuteen (Anssi Tuulenmäkeä lainaten). Jos ymmärtää liikaa, saattaa lakata ihmettelemästä: kun lakkaa ihmettelemästä, ei voi oppia eikä synnyttää uutta. Muotoilijan tulee olla herkkä uudelle ja avoin muutokselle.

Olen tyytyväinen visualisointien tekemisessä tapahtuneeseen kehitykseen: tekemiseen tuli nopeutta ja varmuutta, ja Adobe Illustrator -ohjelma, jonka käyttäjänä olin tämän työn alkaessa vasta noviisi, on alkanut tuntua omalta ja mieluisalta työkalulta. Illustrator sopi mielestäni todella hyvin käyttöliittymäskenaarioiden visualisoimiseen, koska niiden toteuttamisessa runsaasti käyttämäni samanlaisina toistuvien moduuleiden kopioiminen ja muokkaaminen oli ohjelmalla nopeaa ja helppoa. Pääsin irti enimmistä visualisointeihin liittyvistä turhamaisista estetiikan vaatimuksestani, ja sain luotua vahvempaa suhdetta omien visualisointieni näkemiseen työkaluina: nopeina ja selkeyttävinä viestinviejinä osana muotoilijan työprosessia. Aina kuvan ei tarvitse olla esteettisesti ylevä elämys, vaan visuaalisena työkaluna käytettynä viestin välittäminen ja ajatusten herättäjänä toimiminen ovat arvokkaita tehtäviä kuvalle.



Opinnäytetyön tekijä haluaa kiittää kaikkia COOL-opinnäytetyöyhteisön jäseniä yhteistyöstä. Yhteisössä tapahtuneella vuorovaikutteisella oppimisella, avoimella yhteistyöllä, yhdessä ideoinnilla, arvokkaalla vertaispalautteella ja hyvällä meinillä oli tekijälle ja tälle opinnäytteelle korvaamattoman suuri merkitys.

Oheisen logon hyperlinkin kautta pääsee tutustumaan muiden COOL- opinnäytetyöyhteisön jäsenten tekemiin opinnäytetöihin.

LÄHTEET

Gröhn-Rissanen, Marja-Liisa (2011). OIS-hankkeen projektipäällikkö. *Open Innovation Space (OIS)-hanke kehittämässä Savonia-ammattikorkeakoulun pedagogiikkaa* [Videoesitys]. Vaikuttavat oppimisympäristöt terveystalalla - konferenssi 30.-31.5. 2011 Helsinki. Saatavilla: <https://connect.savonia.fi/p95995857/>

Himanan, Pekka 2007. *Suomalainen unelma. Innovaatoraportti*. Teknologiaateollisuuden 100-vuotissäätiö. Helsinki: Artprint. [Viitattu 22.4.2013]. PDF saatavilla: http://www.teknologiainfo.net/content/kirjat/pdf-tiedostot/Liiketoiminnan_kehittaminen/suomalainen_unelma.pdf

Hintikka, Kari (2007): *Web 2.0 – johdatus uusiin liiketoimintamahdollisuuksiin*. [PDF]. Helsinki: Tiede. Saatavilla: <http://www.ework.fi/documents/69108/72725/Johdatus+web+2.0.pdf>

Hämäläinen, Kai; Viikka, Hanna ja Miettinen, Satu (2011). Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Miettinen, Satu (toim.) 2011. *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Teknologiaateollisuus ry ja Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion Muotoiluakatemia. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Kangas, Petteri, Toivonen, Santtu, Bäck, Asta (toim.) 2007. *Googlen mainokset ja muita sosiaalisen median liiketoimintamalleja*. [PDF]. Espoo: VTT tiedotteita 2369. Saatavilla: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2007/T2369.pdf>

Kangaspunta, Seppo (toim.) 2011. *Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen*. Tampere: Tampere University Press.

Kovala, Urpo 2005. *Kommunikaation anatomia*. Tarkkoja siirtoja. [Verkkajulkaisu]. Nykykulttuurin tutkimuskeskus. [Viitattu 18.4.2013]. Saatavilla: <http://www.arthis.jyu.fi/julkaisut/tarkkojasiirtoja/kovala.html>

Krug, Steve 2006. *Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun*. Toinen laitos. Jyväskylä: Readme.fi.

Lehmuskallio, Sari. Intranet [Verkkoartikkeli]. *Kielijelppi-verkkopalvelu*. Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikkö. [Viitattu 3.5.2013]. Saatavilla: <http://www.kielijelppi.fi/verkkoviestinta/intranet>

Matikainen, Janne 2009. *Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla*. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 3/ 2009. Helsinki: Viestinnän tutkimuslaitos CRC, Helsingin yliopisto. [Viitattu 26.4.2013]. PDF Saatavilla: http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/sosiaalisen_ja_perinteisen_median_rajalla_raportti.pdf

Miettinen, Juha 2012. Lehtori. Kuopion Muotoiluakatemia, Savonia-ammattikorkeakoulu. *Viestinnän neljä tasoa*. [Luentomateriaali]. Alun perin Seppo Korkeila.

Miettinen, Satu (toim.) 2011. *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Teknologiaateollisuus ry ja Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion Muotoiluakatemia. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Mäkinen, Maarit 2010. Paikallisuuden uudet merkitykset yhteisöjen innovaatioverkostoissa. Teoksessa Seppo Kangaspunta (toim.) 2011. *Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen*. Tampere: Tampere University Press.

Mäyrä, Frans 2004. *Pelien ja elämysten tietoyhteiskunta? Tietoyhteiskuntakäsitteen arkipäivästä*. [PDF]. [Tekijän luonnosversio; lopullinen artikkeli julkaistu teoksessa Kasvio, Inkinen, Liikala, toim. Tietoyhteiskunta: myytit ja todellisuus. Tampere: TUP, 2005.]

OIS10. OIS-hankkeen blogi [blogi]. Savonia-amk ja Itä-Suomen Yliopisto. [Viitattu 4.5.2013]. Saatavilla: <http://ois10.blogit.fi/mita-on-ois/>

Playle, Tracy 2012. Education communications specialist, Pickle Jar Communications Ltd. *Making the case for internal communications in higher education*. [Verkkoartikkeli]. Artikkelin kirjoittaja: Eliza Anyangwe. 17.7.2012. The Guardian. [Viitattu 11.2. ja 18.4.2013]. Saatavilla: <http://www.guardian.co.uk/higher-education-network/blog/2012/jul/17/internal-communications-in-higher-education>

Saariluoma, Pertti 2010. Saariluoma ym. *Ihminen ja teknologia: hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu*. Teknologiateollisuus ry. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Shirky, Clay 2010. *How cognitive surplus will change the world*. TED -talk-puhe. [Video]. Saatavilla: http://www.ted.com/talks/clay_shirky_how_cognitive_surplus_will_change_the_world.html

Suomi Sanakirja.fi. Sivistyssanakirja. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.5.2013]. Saatavilla: <http://suomisanakirja.fi/widget>

The eBusiness Knowledgebase eBizMBA 2013. *Top 15 Most Popular Websites* (English Language), huhtikuu 2013. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 22.4.2013]. Saatavilla: <http://www.ebizmba.com/articles/most-popular-websites>

The Kansas State University 2012 Campus Master Plan Portal. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.2.2013]. Saatavilla: <http://www.k-state-masterplan2012.com>

The University of Melbourne. My.unimelb.edu.au -opiskelijaportal. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.4.2013]. Saatavilla: my.unimelb.edu.au

The University of Warwick. Start.Warwick- opiskelijaportal. [Verkkosivu]. [Viitattu 12.2.2013]. Saatavilla: <https://start.warwick.ac.uk/>

Zichermann, Gabe 2011. How games make kids smarter. TED -talk-puhe. [Video]. [Viitattu 13.5.2013]. Saatavilla: http://www.ted.com/talks/gabe_zichermann_how_games_make_kids_smarter.html

York University. My.yorku.ca -opiskelijaportal. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.4.2013]. Sivuston esittelyvideo saatavissa: <http://www.yorku.ca/stportal/help/>

Muut aineistot:

Savonia-ammattikorkeakoulun verkkopalvelut:

Opiskelijoiden intranet Reppu: reppu.savonia.fi (vaatii kirjautumisen)

Savonia-amk:n viralliset kotisivut: <http://portal.savonia.fi/amk/>

Savonia-amk:n hakijoille suunnattu esittelysivu: <http://aula.savonia.fi/>

Savonia-amk:n Moodle-verkko-opiskeluympäristö: <https://moodle.savonia.fi/login/index.php> (vaatii kirjautumisen)

WIP-opintorekisteri: wip.savonia.fi (vaatii kirjautumisen)

Asio-tilanvarausjärjestelmä: <http://tila.savonia.fi/login/>

Salmela, Mari 2012. *Kuinka vOISimme? Savonian OIS-hankkeen ydinkysymyksen visualisointi*. Savonia-ammattikorkeakoulu. Kuopion Muotoiluakatemia. Muotoilun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/52909/Mari_Salmela.pdf?sequence=1

Rabit Habit -ryhmän SkillTree-konsepti. Laura Ahonen, Jukka Aittakumpu, Teemu Itkonen, Jussi Kallioranta ja Tuomas Pyhtilä 2012. Tutustu tyyppeihin: <http://rabbithabitsavonia.wix.com/innovation>

KUVALUETTELO

- Kuva 1:** Opinnäytteen toimintaympäristö. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 2:** Käsittelykohteen rajaus Savonian ja opiskelijan väliseen kommunikaatioon. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 3:** Opinnäytetyön prosessikaavio. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 4:** Viestintätapahtuma ja viestinnän funktiot Roman Jakobsonin mallin mukaan. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 5:** Viestinnällä on monia muotoja ja tarkoituksia. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 6:** Savonian opiskelijan intranet ja tärkeimmät verkkopalvelut tällä hetkellä. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 7:** Savonian Reppu keväällä 2013. (Kuvakaappaus Savonia-amk:n opiskelijaintranet Repun etusivulta)
- Kuva 8:** Personoitavan myYorku- opiskelijaportalin esittelyvideo. (Ruutukaappaus. York University. My.yorku.ca- opiskelijaportal. Esittelyvideo: <http://www.yorku.ca/stportal/help/>)
- Kuva 9:** Warwicken yliopiston Start.Warwick- opiskelijaportalin kustomoitavaa ilmettä. (Kuvakaappauksesta muokannut: Sanni Kaasinen 2013. The University of Warwick. Alkuperäinen materiaali saatavilla: <https://start.warwick.ac.uk/>)
- Kuva 10:** Melbournen yliopiston uusi opiskelijaportal. (Kuvakaappauksesta muokannut: Sanni Kaasinen 2013. Alkuperäinen materiaali saatavilla: my.unimelb.edu.au)
- Kuva 11:** Kansas State University 2012 Campus Master Plan- aloitesivustolla hyödynnetään pelillistämistä. (Kuvakaappauksesta muokannut: Sanni Kaasinen 2013. The Kansas State University 2012 Campus Master Plan Portal. Aluperäinen materiaali saatavilla: <http://www.k-state-masterplan2012.com>)
- Kuva 12A:** Käyttäjän suhdetta viestintäteknologiaan värittää aina subjektiivinen kokemus (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 12B:** Positiivinen käyttökokemus syntyy, kun käyttäjä tuntee hallitsevansa palvelun käytön, ja kokee sen arkensa kannalta hyödylliseksi. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 13:** Opiskelijakommentteja Savonian verkkopalveluista. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 14:** Workshopin kysymyskortteja. (Sanni Kaasinen ja Aino Alatalo 2013)
- Kuva 15:** Workshopissa tuotettu käyttöliittymäluonnos. (Luonnoksesta digitaaliseen muotoon piirsi: Sanni Kaasinen. Alkuperäinen luonnos: opiskelijat Mari Salmela, Alekski Kortelai-

- nen ja Sanni Kaasinen sekä Savonia-amk:n verkko-opetuksen suunnittelija Seppo Räsänen 2013)
- Kuva 16:** COOL-yhteisön workshopissa piirretty nopea luonnos tulevaisuuden Repusta. (Jussi Kallioranta 2013)
- Kuva 17:** Kyselyn kuvitusta. (Sanni Kaasinen 2012)
- Kuva 18:** Mitkä olisivat tärkeimpiä kehityskohteita Savonian sisäisessä verkkoviestinnässä? (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 19:** Visualisointi Savonian opiskelijan verkkopalvelukokonaisuudesta. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 20:** 1. vaiheen skenaariot: Sosiaalinen yhteisöllisyys. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 21:** 1. vaiheen skenaariot: Verkostoituvu yhteisöllisyys. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 22:** 1. vaiheen skenaariot: Alakohtainen informaation suodatus. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 23:** 1. vaiheen skenaariot: Henkilökohtainen informaation suodatus. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 24:** Workshop ensimmäisen vaiheen skenaarioiden pohjalta. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 25:** Toisen vaiheen käyttöliittymäskenaarion luonnos. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 26:** Idea yhteisen sosiaalisen toiminnan tilasta Savonian verkossa. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 27:** Opiskelijan oman opintoalan "yhteinen tila" keskusteluille ja osaamisen jakamiselle. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 28:** Toisen vaiheen skenaarion käyttöliittymän välilehdet. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 29:** Sentri -intranetin ensimmäisenä aukeavalla välilehdellä tapahtuu kampuskohtainen tiedottaminen. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 30:** Kaikkia Savonia-amk:n opiskelijoita koskeva tiedotus ja yhteiset palvelut löytyvät omalta välilehdeltään. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 31:** Opiskelu Savoniassa-välilehdeltä löytyy hitaammin muuttuvaa, yleistä tietoa opinnoista. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 32:** Projektipilvi. (Sanni Kaasinen 2013)
- Kuva 33:** Oma profiili-välilehti. (Sanni Kaasinen 2013)

LIITTEET

LIITE 1: Opiskelijakommentteja Savonian verkkoviestinnästä (7. -8.11.2012)

LIITE 2: Savonian IT-palvelut: Käyttäjähaastattelu (29.11.12)

LIITE 3: Kampuskysely opiskelijoiden suhteesta Savonia-amk:n verkkopalveluihin sekä opiskeluun liittyvistä motivaatiotekijöistä (joulukuu 2012)

LIITE 4: Yhteenveto "Savonian viestintä opiskelijan näkökulmasta" -workshopista (21.1.2013)

LIITE 5: "Virtuaaliteinen" -tiimiworkshop (COOL-opinnäytetyöyhteisö 25.2.13)

LIITE 6: Kysely Savonian opiskelijan verkkoviestintäpalveluista

LIITE 1:

OPISKELIJAKOMMENTTEJA SAVONIAN VERKKOVIESTINNÄSTÄ

-- videoituja käyttötilanteita ja vapaamuotoisia käyttäjähaastatteluja (7. - 8.11.2012, työharjoittelun aikana)

Savonian viestintäpalveluista yleisesti:

"Eniten käytän koulun sähköpostia", "Eniten käytän sähköpostia"

"Liian hajanainen palvelu"

"Minulle ei ole selvää mistä palvelusta mikäkin tieto löytyy"

"Jatkuvaa kirjautumista eri palveluihin" -> "Yksi kirjautuminen ja avoinna olisivat kaikki palvelut"

"Mieluummin kysyn neuvoa suoraan opettajalta kuin nettipalvelujen kautta"

"Opettajatkaan eivät osaa neuvoa mistä voi tulostaa tai sähköisesti täyttää dokumentteja"

"Yksinkertaistaminen ja selkeys"

"Yhteistyöprojekteista voisi tiedottaa avoimemmin"

"Pikaviestintää voisi kehittää"

"Kuvat voisivat tukea sivun käyttämistä esim. sarjakuvia käyttöliittymän käytöstä"

"Videopalaverit", "Videopuhelu mahdollisuus"

"Videopalaverimahdollisuus voisi helpottaa ryhmätyöskentelyä"

"Opiskelijat voisivat itse tuottaa sisältöä, esim. kategorisoidut "opeta toista"-foorumit"

"Tila-palvelua käytän, kun tarvitsee tietää onko opettaja tuntia pitämässä vai olisiko hän tavattavissa"

"Tila-palvelua käytän vain jakson alussa, kun käyn kirjaamassa kurssit kalenteriini"

"Menen viestintäpalveluihin Repun linkkien kautta" (1.vuoden opiskelija)

"WIP-palvelussa poistettu kursseista opettajien nimet"

"Moodlea käytän pääasiassa lappujen ja lippujen tulostukseen sekä ohjeiden etsimiseen"

"En tiennyt mihin arvosanat tulevat" (1.vuoden opiskelija)

Moodlesta:

"Moodlea käytän pääasiassa lappujen ja lippujen tulostukseen sekä ohjeiden etsimiseen"

"Miksi kursseille on salasana? Mikä tieto on niin salaista? Vaikeuttaa Moodlen käyttöä huomattavasti"

"Olisi hyvä jos Moodleen voisi itse tehdä työryhmän"

"Moodleen voi itse lisätä tiedostoja, muttei poistaa"

"Monialaisessa projektissa käytimme aluksi Moodlea viestinnässä, mutta se ei oikein toiminnut, joten käytimme lopulta vain sähköpostia"

Repusta:

"Repun käyttö vähäistä"

"Repun koen tietopankkina"

"Reppu ei (minulla) aktiivisesti käytössä", "En käytä Reppua aktiivisesti"

"Varmasti ihan toimiva, kunhan opin käyttämään"

"En tiedä mistä aloittaisin Repun selaamisen, kun linkkejä ja informaatiota liikaa"

"En lue Repun tiedotteita, kun tuntuu ettei ne kosketa minua"

"Kun valitsee Repussa itselle oikean kampuksen niin sisältö ei muutu juurikaan"

"Kuvat voisivat tukea sivun käyttämistä esim. sarjakuvia käyttöliittymän käytöstä"

"Pikalinkeissä olevat palvelut voisi olla helpommin näkyvillä"

LIITE 2:

SAVONIAN IT-PALVELUT: KÄYTTÄJÄHAASTATTELU

(29.11.12,toteutettu työharjoittelun aikana)

Haastateltavina oli kaksi opinnäytetyötään tekevää sairaanhoitajaopiskelijaa Savonia-amk:n Sairaalakadun kampukselta.

1) Mitä Savonian IT-palveluita käytätte yleensä? Mitä palveluita opintoalallanne suositaan? Mitä itse käytätte mielellänne/mitä välttelette? Miksi?

"Sähköpostia päivittäin/ kerran viikossa. Moodlea käytetään paljon: sieltä haetaan kaikki aineistot, ja sinne myös palautetaan kaikki tehtävät. Jonkun verran (opettajan käskemänä) käydään opintoihin liittyviä keskusteluja Moodlen keskustelu-osiossa, mutta ei vapaaehtoisesti. En koskaan viestittele Moodlen viestipalvelun kautta."

2) Mitä työkaluja (Moodle jne. tai koulun ulkopuoliset palvelut) käytätte ryhmätyöskentelyssä? Kuinka etätyö ryhmän kanssa on sujunut? Olisitteko tarvinnut jotain toisenlaista virtuaaliympäristöä projektin etätyöhön?

"Ryhmätöitä tehdään paljon, mutta aihe jaetaan mieluiten osiin, ja jokainen tekee oman osuutensa yksin, ja lopussa kokoamme kaiken yhteen. Joskus tuntuu, että ryhmätyöskentely ei ole kovin tarkoituksenmukaista. Jotkut luokallamme ovat käyttäneet Google Docs:ia, mutta en ole itse kokeillut, kun ei ole tuntunut tarpeelliselta. Se voisi varmaan olla ihan toimiva työtapana, jos olisi opintojen alusta asti oppinut käyttämään sitä."

3) Oletteko tehneet moniammatillisia projekteja osana opintojanne? Kuinka viestintä ja työskentely on sujunut niissä?

"Olimme mukana yhdessä projektissa, jossa oli opiskelijoita Tertalta eri pääaineista ja lisäksi Restalta sekä liiketalouden opintoalalta. Työskentelimme pääasiassa kasvokkain, mutta jonkin verran lähetimme sähköposteja. Oli haastavaa saada kaikkien aikatauluja sopimaan yhteen, koska ryhmä oli niin iso. Siinä projektissa olisi kyllä ollut hyötyä jostakin Moodlen tapaisesta mutta joustavammasta verkkotyöympäristöstä, sellaisesta, jossa voisi käydä reaaliaikaisia keskusteluja (chattailla)."

4) Kuinka käytätte Reppua? Miten Reppu on tukenut opintojasi?

"Nyt opinnäytetyötä tehdessä Repusta tulee etsittyä tietoa siihen liittyen. Joistakin omaan alaamme liittyvien tapahtumien aikatauluista ilmoitetaan Repussa. Repussa hankalaa on, kun asiat löytyvät vasta monien klikkausten takaa. Jotkin tiedot voisivat aueta suoraan sivulle, ilman että tarvitsee mennä vielä linkin kautta. Välillä on hankala tietää, mitä tietoa lähteä etsimään Repusta ja mitä Moodlesta. Repun etusivun tiedotteita ja kalenteria en katso koskaan, koska niissä ei ole mitään, mikä kiinnostaisi minua."

Muita keskustelun edetessä esiin nousseita ajatuksia:

"Moodlea tulisi varmasti käytettyä enemmän, jossa siellä voisi chattailla sekä tehdä ryhmätöitä sujuvammin. Microsoft Lync on aivan vieras, ja vähän pelottavakin, koska emme ole oikein ymmärtäneet, mikä se on (siitä ei ollut kerrottu). Tila- palveluun tulee kirjauduttua todella harvoin, kirjaan lukujärjestykset kalenteriin monta viikkoa etukäteen, ja sitten vain toivon, ettei aikatauluihin tule muutoksia. Tila-palvelussa on hankalan tuntuista se, että täytyy mennä erilliselle sivustolle ja vielä kirjautua sinne. Jos lukujärjestykset olisivat helpommin käsillä, niin varmasti tulisi käytettyä niitä enemmän."

LIITE 3:

Kampuskysely opiskelijoiden suhteesta Savonia-amk:n verkkopalveluihin sekä opiskeluun liittyvistä motivaatiotekijöistä

Toteutimme työharjoittelun aikana joulukuun 2012 puolivälissä kyselyn, jonka tavoitteena oli selvittää **Savonian opiskelijoiden opiskeluun liittyviä motivaatiotekijöitä sekä suhdetta Savonian verkkoviestintäpalveluihin**. Kysely tehtiin, koska halusimme tavoittaa suuremman määrän käyttäjiä, kuin henkilökohtaisilla videohaastatteluilla olisi ollut mahdollista. Kysely toteutettiin kolmella eri Savonian kampuksella, ja vastaajat tulivat pääasiassa tekniikan-, liiketalouden-, terveysalan- sekä muotoilun ja viestinnän koulutusohjelmista. Saimme yhteensä **81 vastausta**.

Mikä tekee oppimisesta motivoivaa? (kysymys 1)

Lähes 80 % vastanneista piti **työelämälähtöisyyttä/työn merkityksellisyyttä** erittäin tärkeänä motivaatiotekijänä. **Valinnanvapaus/kiinnostavien kurssien poimiminen** sekä **hauskuus/toisten opiskelijoiden seura** motivoivat erittäin paljon n. 73 % vastanneista. Näistä motivaatiotekijöistä yhtäkään ei vastauksissa arvotettu vähämerkitykselliseksi.

Hyvän arvosanan saaminen motivoi erittäin paljon 38 % vastanneista, 48 % jonkin verran ja 14 % ei yhtään (toim.huom. lähes kaikki ei yhtään - vastaukset tulivat Muotoiluakatemiasta). **Monialainen ryhmätyöskentely** motivoi jonkin verran jopa 63 % ja paljon 25 % vastanneista; mikä oli ihan positiivinen yllätys, koska monialaisista projekteista on kuultu aika äänekkäitä vastustavia mielipiteitä.

Kilpailuhenkisyttä kysyttäessä noin puolet vastanneista määritteli itsensä jonkin verran kilpailuhenkiseksi, ja 30 % todella kilpailuhenkiseksi.

Opitko mieluummin yksin vai yhdessä? (kysymys 2)

Tehtäviin liittyvät keskustelut toisten opiskelijoiden kanssa olivat erittäin tärkeitä 56 %:lle vastanneista, ja merkityksettömiä vain 5 %:lle vastanneista. **Saman alan opiskelijoiden kanssa verkostoituminen** oli erittäin tärkeää 67 %:lle vastanneista, ja merkityksetöntä vain 5 %:lle. Kyselyn vastausten mukaan Savonian opiskelijat kokevat siis yhdessä tekemisen oppimisen kannalta hyödylliseksi. **Verkostoituminen eri alojen opiskelijoiden kanssa** oli erittäin tärkeää 48 %:lle, ja melko tärkeää 43 %:lle. Tämä alojen välisen verkostoitumisen arvostaminen voidaan nähdä positiivisena viestinä siitä, että opiskelijat ymmärtävät opintoalojen rajat ylittävien suhteiden merkityksen, eikä alojen väliselle mahdolliselle yhteistyöllekään siten pitäisi olla asenteellisia raja-aitoja.

Kuinka tärkeää on saada palautetta tehdystä työstä? (kysymys 3)

65 %:lle vastanneista oli erittäin tärkeää **saada opettajilta ohjausta työn eri vaiheissa**, ja lopuillekin se oli melko tärkeää. 56 % vastanneista koki, **ettei opettajilla ollut arviointia varten riittävän kattavaa kuvaa opiskelijan työpanoksesta**, ja 46 % oli sitä mieltä, että **loppuarviointi ei ole riittävä palaute heidän kurssisuorituksestaan**. Hieman

yli puolet vastaajista (55%) oli sitä mieltä, että **Savonia ei tarjoa riittävästi työkaluja opintojen/osaamisen edistymisen seurantaan**. Mielipiteet palautteenantokanavien toimivuudesta jakautuivat siis melko tasaisesti tyytyväisten ja tyytymättömien kesken.

Kuinka luonnehtisit itseäsi käyttäjänä verkossa? (kysymys 4)

Tällä kysymyksellä halusimme vastausvaihtoehtojen avulla selvittää millaisiksi verkkopalvelujen käyttäjiksi vastaajamme määrittelevät itsensä Savonian verkkopalveluiden ulkopuolella, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Tämän kysymyksen kohdalla vastauksissa oli eniten epämääräisyyttä, koska osa vastaajista oli valinnut useita vaihtoehtoja, vaikka vastausten vertailun järkevyyden kannalta tässä kohdassa olisi pitänyt voida valita vain yksi vaihtoehto. Ohjeistuksemme vastaajille oli siis puutteellinen. Toisaalta osa vastaajista oli valinnut hyvinkin ristiriitaisia, toisensa kumoavia luonnehdintoja.

Vastaajista 42% määritteli itsensä **sivustaseuraaajiksi**, kun taas 32% oli mielestään **aktiivisia osallistujia**. 25% vastaajista määritteli itsensä **uteliiaaksi, mutta varovaiseksi**. 27% haastatelluista opiskelijoista tunnustautui **luovaksi itsensä ilmaisijaksi**, mutta vain 9% (eli seitsemän henkilöä) **keskustelun avaajaksi**. Tämä kysymys oli kyselyn selkeimmän vastaajan persoonallisuuden piirteitä määrittelevä kohta, ja tavoitteena olikin saada hieman selvyyttä siihen, minkälaisia ihmistyyppisiä Savonian opiskelijoista löytyy.

Kuinka kiinnostavina koet Savonian verkkoviestintäpalvelut? (kysymys 5)

Tällä kysymyksellä halusimme selvittää opiskelijoiden suhdetta Savonian verkkoviestintäpalveluihin; lähinnä sitä, kuinka kiinnostavaksi niiden käyttö koetaan. Selkeästi kiinnostavimmaksi näistä palveluista nousi **sähköposti**, jonka määritteli todella kiinnostavaksi 51 % vastaajista ja - 4 vastaajaa lukuun ottamatta – loput heistä melko mielenkiintoiseksi. Vähiten kiinnostavana palveluna koettiin **Opipal- kurssipalauttejärjestelmä**, jonka 81% arvioi ei yhtään kiinnostavaksi. Moni jätti Opipal – kohtaan myös vastaamatta, koska ei kuulemma tiennyt, mikä se edes on. Opipal koettiin erityisesti hankalasti löydettäväksi palveluksi, joka on helpompi jättää käyttämättä.

35% vastaajista piti **Reppua** melko kiinnostavana, ja 5 vastaajaa todella kiinnostavana, kun taas 59% totesi sen epäkiinnostavaksi. Reppu oli osalle vastaajista vielä vieras, eivätkä kaikki oikein hahmottaneet sen ja Moodlen suhdetta toisiinsa.

Moodlen koki erittäin kiinnostavaksi 17% vastaajistamme, 44% piti Moodlea melko kiinnostavana ja loput noin 38% tylsänä palveluna. Kyselyvastausten lomassa käydyissä keskusteluissa tuli jonkin verran ilmi myös alakohtaista eroavaisuutta Moodleen suhtautumisessa. Esimerkiksi terveysalalla Moodle on todella aktiivisessa käytössä, ja se koetaan ihan toimivaksi, kun taas toisaalta etenkin Muotoiluakatemiassa sitä pidetään kömpelönä ja liian rajoittuneena työkaluna.

Asio- tilapalvelut ja **Wip-** opintojen seurantaohjelma jakoivat mielipiteet niin tasaisesti, ettei niistä tämän kyselyn perusteella voi sanoa oikein mitään, paitsi että **Wip** oli 75% mielestä vähintäänkin melko kiinnostava palvelu.

Kuinka paljon sinua kiinnostaisivat seuraavat asiat Savonian verkkopalveluissa (kysymykset 6 ja 7)

Projektin edetessä olemme pohtineet paljon tapoja, joilla Savonian verkkoviestinnästä saisi kiinnostavampaa ja vuorovaikutteisempaa. Olemme tutkineet viestinnän tämän hetken trendejä ja kehityssuuntia, kuten pelillistämistä ja sosiaalisen median maailmanvalloitusta. Koska meille oli muodostunut omat vahvat näkemyksemme siitä, millainen sisältö meitä voisi Savoniankin tarjoamana verkossa kiinnostaa, halusimme selvittää, kuinka muut opiskelijat näihin asioihin suhtautuisivat.

24% vastaajista piti ajatusta **opiskelijoiden blogeista** todella kiinnostavana ja 39% melko kiinnostava asiaina. 47% ei innostunut lainkaan ideasta Savonian **keskustelufoorumeista**, 15% oli todella kiinnostuneita ja loput melko kiinnostuneita. 69% tyrmäsi ajatuksen Savonian **chatista** epäkiinnostavana, mutta loput suhtautuivat siihen pääasiassa melko kiinnostuneesti. Savonian Lync ei ollut vielä saanut suurta kannatusta vastaajien puheitten mukaan.

26% opiskelijoista olisi todella kiinnostuneita selailemaan Savonian **kuvagallerioita** ja lisäksi 46% suhtautui niihin melko kiinnostuneesti. 58% vastaajista kertoi, että **artikkelien** lukeminen olisi melko kiinnostavaa, ja hieman vajaa 14% olisi niistä todella kiinnostuneita. 26% olisi todella kiinnostuneita **opiskelijoiden verkkonäyttelyistä**, ja 38% melko kiinnostuneita niistä.

Näiden kysymysten kohdalla mietimme Savonian viestintää paitsi vuorovaikutteisen oppimisen, myös yhteisen kulttuurin luomisen kannalta. Opiskelijat eivät olleet tekemistämme ehdotuksista aivan niin kiinnostuneita, kuin olisimme odottaneet. Toisaalta monet ymmärsivät esimerkiksi ajatuksen opiskelijoiden blogeista tiiviisti vain opintosisältöjen kommentointiin rajatuksi, eivätkä nähneet sitä väylänä tuoda esille opiskelijan omaa erityisosaamista, kiinnostuksen kohteita ja opintoja tukevia harrastuksia.

Kysyimme myös kuinka kiinnostavaa olisi **opiskelijoiden tuottama sisältö** Savonian verkkoviestintäpalveluissa, sekä **olisivatko vastaajat itse kiinnostuneita sisällöntuottoon**. Kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että opiskelijoiden tuottama sisältö olisi todella mielenkiintoista, 60 % piti ajatusta melko kiinnostavana ja vain 7 prosenttia tylsänä. 25% vastaajista kertoi, että olisi todella mielenkiintoista päästä itse osallistumaan sisällöntuottoon, ja 54% olisi melko kiinnostuneita aiheesta. Loput 21% eivät olleet yhtään kiinnostuneita tuottamaan itse sisältöä. Jo kyselyä laatiessamme meillä oli sellainen tuntuma, että Savonian verkkopalvelut voisivat olla opiskelijoiden mielestä kiinnostavampia, jos niissä kuuluisi enemmän opiskelijoiden ääni. Oletuksena oli, että sillä tavalla opiskelijat voisivat kokea ne enemmän omikseen. Iloisena yllätyksenä tuli se, kuinka suuri osa vastanneista piti ajatusta omasta osallistumisesta niin kiinnostavana.

Kaipaisitko ryhmätyöskentelyyn uusia työkaluja, jotka helpottaisivat tiimityöskentelyä etänä? (kysymys 8)

55% vastaajista kertoi tekevänsä ryhmätyöt mieluummin kasvotusten, mutta myös etätyöskentelyä helpottavat ehdotukset saivat kannatusta. 48% vastaajista piti virtuaalista työympäristöä tarpeellisena ajatuksena, ja lähes yhtä tärkeäksi koettiin myös paikasta riippumat-

toman etätyöskentelyn mahdollisuus, sekä se, että ohjaajat pystyisivät seuraamaan työskentelyä etänä.

63% vastaajista toivoisi ylipäänsä opintoihinsa lisää mahdollisuuksia suorittaa tehtäviä etänä verkon välityksellä.

LIITE 4:

YHTEENVETO "SAVONIAN VIESTINTÄ OPISKELIJAN NÄKÖKULMASTA" - WORKSHOPISTA 21. 1. 2013

Osana Savonia -ammattikorkeakoululle tekemäämme työharjoittelua toteutin yhdessä Aino Alatalon kanssa workshopin, joka pidettiin 21. tammikuuta 2013. Tavoitteenamme oli saada paikalle monenlaisia eri aloilta tulevia, opinnoissaan eri vaiheissa olevia opiskelijoita miettimään ja ideoimaan yhdessä Savonian verkkoviestintäpalveluiden tulevaisuutta. Workshop järjestettiin, koska harjoittelun aikana tehdyissä haastatteluisissa ja opiskelijoiden kanssa käydyissä keskusteluissa nousi esille Savonian viestinnästä sellaisia haasteita, joita tuntui tarpeelliselta miettiä porukalla.

Workshopissa pohdimme muun muassa nykyisten Savonian viestintäpalveluiden sekavaa kokonaisuutta, ja sen vaikutusta yleistunnelmaan, joka viestinnästä sitä kautta syntyy. Toesimme, että viestinnän **orientointi- ja tunnelmatasoa** tulisi lähteä korjaamaan, sen sijaan että kehitystyötä tehtäisiin vain varsinaisella informaatiotasolla.

Lisäksi käsitelimme kahteen ryhmään jakautuneena viestintäpalveluiden haasteita ja tulevaisuuden mahdollisuuksia seuraavien kysymysten avulla:

1) Miten viestinnän avulla voisi rakentaa Savonian yhteistä kulttuuria?

Esiin nousi kysymys: Onko Savoniassa edes yhteistä kulttuuria? Eri opintoaloilla voi olla omansa, mutta alojen välille ei monestikaan tunnu syntyvän vuorovaikutusta. Ihmisten **tulisi tietää paremmin mitä toiset tekevät**, ja siihen taas tarvittaisiin avoimuutta sekä erilaisia väyliä tekemisten esittelyyn. Viestintäpalveluille tämä voisi tarkoittaa jonkinlaista foorumia/tilaa /virtuaalityöympäristöä, jossa opiskelijoiden tekemät ja menossa olevat projektit voivat olla esillä. Sen avulla opiskelijat paitsi voisivat nähdä, mitä kiinnostavaa eri aloilla tapahtuu, myös saada väylän samoista asioista kiinnostuneiden ihmisten kohtaamiseen ja tiimien muodostamiseen. Hienojen saavutusten esittely voisi rohkaista osallistumaan yhteisiin projekteihin ja luoda tervettä ylpeyttä savonialaisuudesta. Olisiko projekteista helpompi kiinnostua, jos projektiryhmän vetäjä (esim. opiskelija) tai työryhmä esittäytyisi oman nimen lisäksi omalla naamallaan, tekisikö se projekteista ja ihmisistä helpommin lähestyttäviä?

Tämän lisäksi mietimme fyysisten tilojen vaikutusta yhteisöllisyyteen. Yhteiset esittelypäivät tuntuisi hyvältä ajatukselta etenkin siinä vaiheessa, kun siirrymme yhteiselle kampukselle. Nousi myös toiveita siitä, että Savonian tiloissa voisi toimia ja oleskella myös työajan jälkeen, vaikkapa erilaisten kerhojenkin muodossa. Näin voisi tapahtua rentoja ja omaehtoisia kohtaamisia, jotka paitsi tutustuttavat ihmiset toisiinsa myös auttavat luomaan hyödyllisiä verkostoja ihan tulevaa työelämääkin ajatellen.

2) Millaista kommunikaatioväylää tarvittaisiin OIS -henkiseen toimintakulttuuriin?

Monialaisten ryhmien yhteistyötä voisi helpottaa se, että olisi **yhteinen paikka/työympäristö**, johon projektissa syntyvät materiaalit ja käyty keskustelut voisi koota. Tällaisessa ympäristössä voisi myös esitellä omia projektejaan (myös keskeneräisiä) sekä hakea tiimiinsä jäseniä, näin samoista asioista kiinnostuneet innokkaat tekijät voisivat löytää toisensa. Ulkoapäin sanellut työryhmät todettiin osallistujien motivaation kannalta riskiksi, ja olisikin tärkeää, että **porukat voisivat itse muodostua sellaisten tehtävien ympärille, joihin tekijöillä on aitoa kiinnostusta**. Olisi lisäksi hienoa, jos projektin luonteen niin salliessa mukaan voisi hypätä myös matkan varrelta, ja että projekteihin voisi hakeutua myös sellaiset, joille sitä ei ensisijaisesti alunperin oltu suunnattu (esim. tekniikan opiskelijoille saatetaan nykyisellään tarjota projekteja, joihin ei huomata pyytää liiketalouden opiskelijoita mukaan, vaikka sillä voisi tuoda projektiin laajempaa näkemystä).

Yleisemmällä tasolla todettiin, että projektiin osallistuvilla pitäisi saada tunne, että jokaisen työpanos on tärkeä. Koska ihmiset ovat erilaisia, ja meillä on erilaisia tapoja kommunikoida ja työskennellä, olisi hyvä, että projektia voisi työstää ja dokumentoida eri tavoin, esim. toinen keskustelee mieluiten kasvotusten, kun taas toinen tarvitsee miettimisaikaa ja kirjoittaa mieluummin, ja kolmas tahtoo päästä heti pajalle sorvin ääreen.

Tämänkin kysymyksen pohjalta keskustelu kääntyi osaltaan fyysisiin tiloihin: nk. vierastiloihin, joihin ihmiset voisivat kokoontua opintoalasta riippumatta, tai vaikkapa varata projekti-työtilan. Yhteistä pörinää on haastavaa pitää yllä, jos kaikki mönkivät pakollisten luentojen päätyttyä suoraan omiin luoliinsa.

3) Miten Savonian verkkoviestinnästä saisi vuorovaikutteisempaa?

Vuorovaikutteisuuden kohdalla etenkin toisessa ryhmässä nostettiin tärkeäksi se, että **oikea viesti tavoittaa oikean vastaanottajan ja oikealla kanavalla**. Tämän pohjalta kyseenalaistimme tämän hetkistä sähköpostin käyttöä; nykyisellään sähköpostin kautta kulkee paljon sellaista, mikä ei kosketa vastaanottajaa, mutta mikä vaatii silti hänen huomionsa, ainakin pieneksi hetkeksi. Tämä voi aiheuttaa häiriötä työntekoon keskittymisessä ja sitä kautta vastaanottajassa jopa ärtymystä.

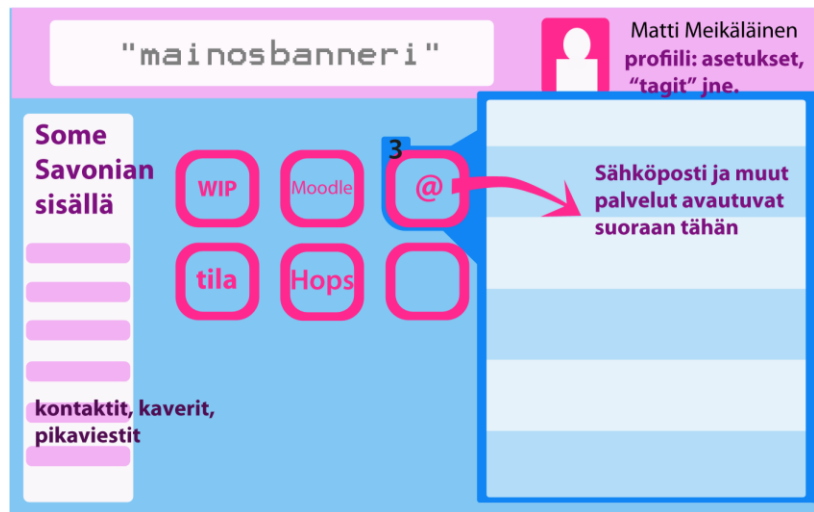
Kävimme pohdintaa muun muassa siitä, kuinka itselle näkyvää tietotulvaa voisi rajata ja määrittellä **kiinnostuksen ja tarpeellisuuden** mukaan. Esimerkiksi eri aihealueille voisi olla omat fooruminsa/kanavansa, ilmoitusten/mainosten aihepiiri voisi osaltaan määrittää sitä, kenelle se näkyy, itseä kiinnostavat aiheet voisi "tägätä" tai kiinnostavan aihepiiriin uutisia tilata RSS -syötteen avulla.

Tämän lisäksi **sosiaalisuuden vaikutuksen** viestin kiinnostavuuteen voisi huomioida, esimerkiksi siten, että verkkopalveluissa julkaistavia ilmoituksia tms. sisältöjä voisi kommentoida, tai niistä voisi "tykätä". Tällä tavalla vaikkapa sisältö, joka saa paljon tykkääjiä voisi esim. saada laajempaa näkyvyyttä. Sen lisäksi ihmiset tarttuvat helpommin uutisiin, jotka tulevat kaverin suositusten kautta: silloin on olemassa suurempi oletus, että viesti voi kiinnostaa minua, jos se kiinnosti kerta kaverianikin. Samalla pohdimme **"matalan kynnyksen osallistumisen"** lisäämistä, kuten helppoja ja nopeita palautekyselyitä (mm. opinnäyte-työntekijät voisivat hyödyntää) verkkoviestintäympäristöön. Jos osallistuminen tehdään helpoksi, tai palautteeseeni reagoidaan, lisäksi se motivaatitani osallistua enemmänkin?

4) Kuinka Savonian verkkoviestintäpalvelut voisivat tukea opiskelua mahdollisimman hyvin?

Tämän kysymyksen pohjalta keskeiseksi tekijäksi nousi **viestintäkokonaisuuden selkeyttäminen**, ja omassa ryhmässäni pohdittiin kysymystä myös workshopin alustuksessa esille nousseiden **viestinnän orientaatio- ja tunnelmatasojen** puutteen kautta, ja lähdimme liikkeelle piirtämällä luonnoksen opiskelijalle avautuvan käyttöliittymän (esim. Repun etusivu) sisällöstä. Ryhmät olivat yksimielisiä siitä, että kaikki opiskelijaa koskevat verkkoviestintäpalvelut tulisi saada yhden kirjautumisen taakse, ja meidän luonnoksessamme nämä kaikki palvelut ovat myös visuaalisesti hahmotettavana kokonaisuutena käyttöliittymän aloitussivulla.

(Kuva alla: yhteisen luonnoksen pohjalta Sanni Kaasinen)



Lisäksi kysymyksen kohdalla käytiin pohdintaa WIP:n ja Moodlen tämänhetkisistä käytettävyysongelmista: kurssien löytyminen Moodlesta on hankalaa, ja kurssiavaimet tuntuvat vaivalloisilta ja turhauttavilta opiskelijan näkökulmasta. WIP:stä on hankala löytää kurssien arvosanoja nyt, kun arvosanan antaneen opettajan nimeä ei enää näy kurssin kohdalla, ja kurssin virallista nimeä voi olla hankala muistaa. Moodlesta todettiin olevan hyviäkin ominaisuuksia, mutta joustavuutta ja vuorovaikutteisuutta kaivattaisiin kipeästi lisää. Toisaalta Moodlesta on myös ominaisuuksia, joita ei osata käyttää, mahdollisesti siksi, ettei niistä tiedetä. Entä kuinka paljon käyttöliittymän kömpelö visuaalisuus vaikuttaa käytön kiinnostavuuteen?

Erityisen tärkeää olisi myös parantaa **etäkäyttömahdollisuutta**, sillä tällä hetkellä etäkäyttö on olematonta.

5) Millaista olisi "unelmien Savonian" viestintä?

Tämä kysymys koettiin paitsi hankalaksi, osittain myös edellisten kysymysten yhdistelmäksi. Ehkä tämä kysymys olisi sopinut paremmin esitettäväksi suurelle joukolle opiskelijoita, joita ei siis paikalle saatu. Ehkä tämä kysymys on tarpeellista esittää jossain toisessa yhteydessä uudestaan.

Lyhyesti vastaamalla tärkeiksi ominaisuuksiksi nostettiin viestinnän tarkoituksenmukaisuus, käyttöliittymän toimiminen monella alustalla (mobiililaitteiden käyttö lisääntyy jatkuvasti!), tavoitettavuus, joustavuus ja nopeus.

LIITE 5:

VIRTUAALIETEINEN” –TIIMIWORKSHOP 25.2.13 (COOL- OPINNÄYTETYÖYHTEISÖ)

Miten voisi ilmetä: Sosiaalisuus

- Kalenterit: yhdistetty ryhmiin, taskien jako ryhmille (myös ohjaajalle näky)
- Tykkäys ja jako!
 - Ihmiset innostuvat helpommin asioista, joista muutkin ovat kiinnostuneita
 - ”aavetykkäykset” tapahtumiin
 - Huomion saaminen: osallistumalla statusta, hyväksyntää?
- Sosiaalisuudeltaan yms. Erilaisten ihmisten huomiointi: sivu muokkautuu käyttäjän preferenssien mukaan (esim. kiinnostaako yhteiset bileet)
- Ranking, leaderboard (pelillistäminen)
- Eri ”pelaajatyypeille” erilainen sisältö
- Kommentointi (asioiden, tapahtumien:suora keskusteluyhteys)
- Live chat: nopeat vastaukset kysymyksiin, reaaliaikainen keskustelu
- Live videoita kampukselta, esim. ruokalasta: onko jonoa, reaaliaikaiset tapahtumat, saa käyttäjät sekä käymään sivulla, että osallistumaan asioihin livenä?
 - Kampus on elävä ja asioita tapahtuu koko ajan, kuinka tämä ”elävyys” näkyisi verkossa?
- Avoimet työ- ja harjoittelupaikat, projektit
- Portfoliot, osaamisen esittely, projekteihin haku
- Kuvamateriaalin tärkeys! Ei tarte olla ”kiiltokuvakuvia”
- Tiedon jakaminen, aineistot (kaikkien saatavilla, kaikkien jaettavissa)
- Opiskelijat opettajina: vinkkinurkka, esim. blogipohjainen

Miten voisi ilmetä: Henkilökohtaisuus

Eli kuinka ”sisäänheittotilaa” voisi selkeyttää ja personoida, että käyttö tuntuisi tarkoituksenmukaiselta, motivoivalta ja sitoutuneelta:

- Kirjautuminen heti alussa (keskellä isolla), samalla kirjaututaan KAIKKIIN viestintäpalveluihin
- Värit, värikoodit, symbolit, omat teemat (omannäköisyys)
- Profiilin mukaan omanlainen sivu
 - Määrittyy ominaisuuksiesi/ käytön mukaan?
- Mobiilius!
 - Kännykällä kuitataan läsnäolo tunnilla
- Oma lukujärjestys heti käsillä, synkronoitavuus Google ym. Kalentereiden kanssa
- Sähköposti aukeaa samalle sivulle, näkyy ilman klikkausta onko uusia viestejä (FB- tyyliin)
- Kuvat, visuaalisuus nopeuttaa sivun hahmottamista
- Widgetit: personoitavuus

Widgettejä personointiin:

- Kafetemia livestream
 - Ruokalistat
- Oleelliset tiedot
- Tutoriaalit –some (kuinka muokkaat sivua)
- Kooltaan skaalautuvat widgetit: mikä tärkeää sinulle
- Projektit/ avoimet projektit
- Some- widgetit
- ”Päivän kysymys”: nopea matalan kynnyksen kyselymahdollisuus
- Viestit, feedit
- Avoimet työpaikat
- Vapaat harjoittelupaikat/ oppariaiheet
- Terveystoiminta/ psykologi
- Leaderboardit
- Opiskelijablogit
- Opintojen edistyminen
- Jakamisnappula kaikkialle!

LIITE 6: KYSELY SAVONIAN OPISKELIJAN VERKKOVIESTINTÄPALVELUIS- TA

Kysely toteutettiin Webropol-verkkokyselynä 9.4. -2.5.2013. Vastaajien määrä: 26 Savonia-amk:n opiskelijaa.

(5= täysin samaa mieltä, 4= melko samaa mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 2= melko eri mieltä tai 1= täysin eri mieltä.)

1. Mitä tietoja ja asioita haluaisit nähdä palveluun kirjautuessasi ensimmäisenä?

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo
haluan tietää, mitä kaikkea kampuksella tapahtuu	11	8	5	1	0	25	4,16
haluan nähdä suoraan, mitä opintoalaa tiedotus koskee	13	9	3	0	0	25	4,4
haluan tietää vain mitä omalla opintoalallani tapahtuu	6	5	8	4	2	25	3,36
haluan nähdä vain minua koskevat tiedotukset ja tapahtumat	8	5	5	3	5	26	3,31
haluan nähdä sähköpostini tilan ja henkilökohtaisen kalenterini	17	2	2	1	2	24	4,29
jotain muuta, mitä?	0	0	0	0	0	0	
Yhteensä	55	29	23	9	9	125	3,9

2. Tapahtumista tiedottaminen:

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo
haluan tietää enemmän, mitä toiset opiskelijat tekevät	9	11	3	2	1	26	3,96
haluan tietää kuinka suosittu jokin tuleva tapahtuma on	5	12	6	1	2	26	3,65
haluan nähdä valokuvia ja videoita tapahtumista	6	13	4	2	1	26	3,81
haluan lukea tapahtumista opiskelijoiden kertomina	4	9	6	4	3	26	3,27
haluan itsekin mahdollisuuden ilmoittaa tapahtumista ja kutsua ihmisiä mukaan	3	6	9	4	3	25	3,08
Yhteensä	27	51	28	13	10	129	3,55

3. Keskustelut oman alan opiskelijoiden kanssa:

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo
toivoisin keskustelufoorumia omalle opintoryhmälleni /-alalleni	8	12	3	2	1	26	3,92
- haluaisin keskustella opiskeluun liittyvistä asioista muiden kanssa	10	6	7	1	2	26	3,81
- haluaisin keskustella vapaa-aikaan liittyvistä asioista	5	6	12	1	2	26	3,42
toivoisin verkkoympäristöä, jossa tietoa ja osaamista olisi helpompi jakaa oman alan opiskelijoiden kesken	12	8	5	0	1	26	4,15
- toivoisin väylää kiinnostavien aineistojen jakamiseen oman alan opiskelijoiden kesken	11	9	4	1	1	26	4,08
- "opiskelija opettaa opiskelijaa" – blogit (tms.) kiinnostaisivat minua	10	9	5	0	2	26	3,96
Yhteensä	56	50	36	5	9	156	3,89

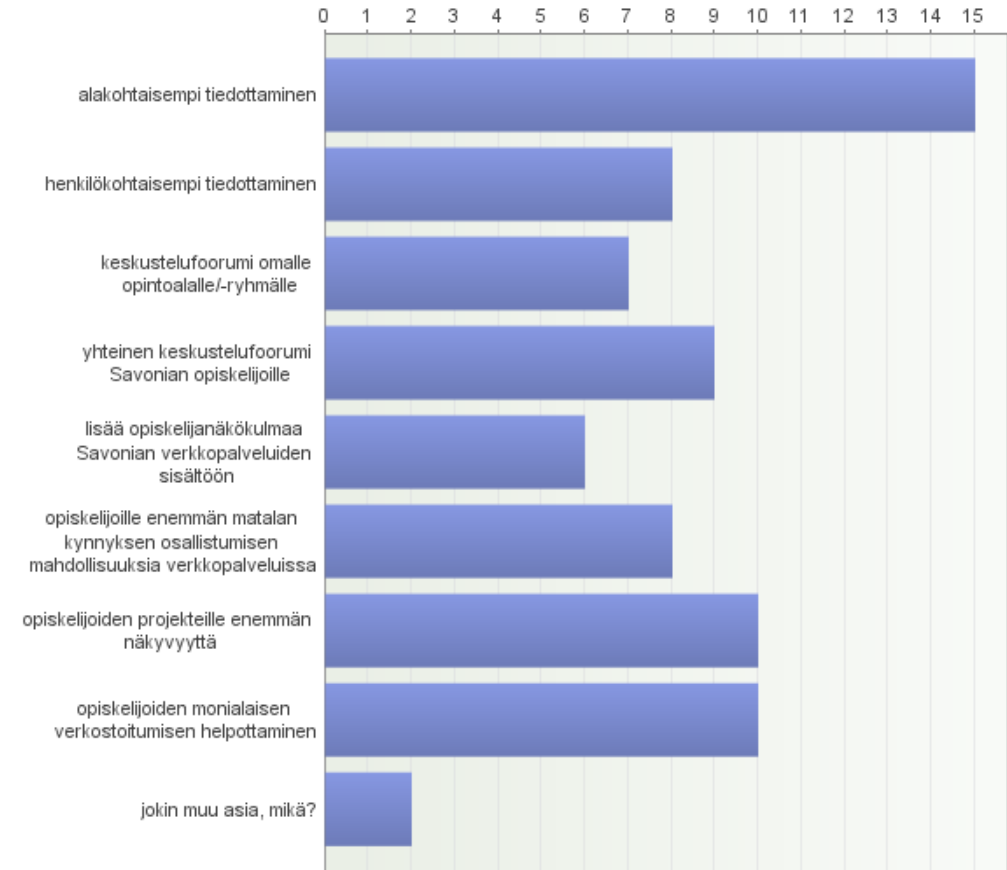
4. Keskustelun avoimuus ja osallistuminen:

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo
haluaisin opiskelijoille väylän Savoniaan liittyvien aloitteiden tekoon ja ideoista kertomiseen	12	4	5	3	2	26	3,81
haluaisin opiskelijoiden näkemyksille enemmän näkyvyyttä Savonian verkkopalveluissa	7	11	4	2	2	26	3,73
haluaisin Savonian verkkopalveluihin enemmän osallistumisen mahdollisuuksia (esim. nopeita kyselyitä, matalan kynnyksen kommentointia tms.)	9	11	3	2	1	26	3,96
haluaisin avoimen keskusteluyhteyden eri alojen opiskelijoiden välille verkossa	5	12	4	2	3	26	3,54
uskon, että osallistuisin yhteisiin keskusteluihin	5	10	3	5	3	26	3,35
Yhteensä	38	48	19	14	11	130	3,68

5. Ammatillinen verkostoituminen Savonian sisällä:

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo
haluaisin luoda omia ammatillisesti hyödyllisiä verkostoja Savonian verkkopalvelun avulla	7	11	3	3	2	26	3,69
haluaisin etsiä projekteihini yhteistyökumppaneita eri opintoaloilta	7	7	8	3	1	26	3,62
haluaisin tutustua Savonian opiskelijoiden profiileihin verkossa (mitä he osaavat, mikä heitä kiinnostaa jne.)	7	8	6	2	3	26	3,54
haluaisin kertoa itsestäni muille savonialaisille (mitä osaan, mikä minua kiinnostaa, millaisiin projekteihin olen kiinnostunut osallistumaan, missä tahdon kehittyä jne.)	6	7	6	2	5	26	3,27
Yhteensä	27	33	23	10	11	104	3,53

6. Mikä/mitkä edellisissä kysymyksissä mainituista asioista olisi mielestäsi tärkeintä huomioida viestintäpalveluiden kehitystyössä?



Avoimet vastaukset: jokin muu asia, mikä?

- kaikki palvelut saman sivuston yhteyteen

7. Missä muissa asioissa toivoisit kehitystä opiskelijoiden verkkopalveluissa?

Vastaajien määrä: 4

- Repussa on valtavasti hyvää informaatiota niin tapahtumista kuin opiskeluun liittyvistä asioista. Miten saisimme Repun kaikille yhteiseksi viestintävälineeksi? Nyt Reppu tuntuu saavan liian vähän huomiota eikä se ole jalkautunut opiskelijoiden käyttöön.
- kaikki palvelut saman sivuston yhteyteen (maili, moodle, reppu jne.)
- Helppoutta ja yhteneväisyyttä eri sivujen (sähköposti, moodle...) välille. Reppua ei tule käytettyä, koska siellä ei ole mitään itselleen tärkeää tai jos onkin, sitä ei huomaa.

Verkkopalvelun (esim Reppu) ei ole loogisesti sijoitettu polkujen päähän. Tiedon etsimiseen menee liikaa aikaa ja on vaikea hahmottaa, minkälaisen klikkausjonon takaa löytyy itselle tarpeellinen tieto.