

JobTrainee-työharjoittelusovelluksen kehittäminen yritysten näkökulmasta

Petteri Koponen



Tekijä(t) Petteri Koponen	
Koulutusohjelma Liiketalous	
Raportin/Opinnäytetyön nimi JobTrainee-työharjoittelusovelluksen kehittäminen yritysten näkökulmasta.	Sivu- ja liitesivumäärä 19 + 5
<p>Tämä opinnäytetyö on osana uutta JobTrainee- työharjoittelusovelluksen kehittämisprosessia. Työ sisältää asiantuntijahaastatteluja, joiden avulla on tarkoitus kehittää uutta työharjoittelusovellusta saadaksemme yrityksille työharjoitteluista mieluisampia.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käydään läpi ammattikorkeakoulujen työharjoitteluja, palvelumuotoilua ja asiantuntijahaastatteluita. Tähän osuuteen on käytetty kirjallisuus- ja internetlähteitä sekä sovelluksen kehittämiseen laadittua projektisuunnitelmaa.</p> <p>Haastattelut toteutettiin etäyhteyden avulla ja niihin oli valmiiksi laadittu kysymysrunko, joista osa lähetettiin haastateltaville etukäteen kattavampien vastauksien saamiseksi. Haastatteluja toteutui yhteensä neljä kappaletta, mikä oli alhaisempi määrä, mitä oli alun perin suunniteltu. Näissä käsiteltiin yritysten kokemuksia työharjoitteluihin liittyen ja pyrittiin tarjoamaan ratkaisuja mahdollisiin ongelmakohtiin.</p> <p>Haastattelujen pohjalta selvisi, että yrityksillä ei ole suurempia ongelmia työharjoittelussa ilmennyt, mutta pieniä yksityiskohtia löydettiin, joihin kaivataan ja pyritään oppilaitoksen osalta tarjoamaan ratkaisuja. Yritysten suhtautuminen uuteen työharjoittelusovellukseen oli pääosin myönteinen ja sillä nähtiin olevan potentiaalia tiettyihin asioihin liittyen.</p> <p>Työ sisältää myös produktin, joka koostuu ajatuksista sovelluksen kehittämisen suhteen, pohjautuen tekemiini haastatteluihin.</p>	
Asiasanat Työharjoittelusovellus, työharjoittelu, JobTrainee	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	1
1.2	Rajaus	2
1.3	Raportin rakenne	2
2	Työharjoittelu ammattikorkeakoulussa	3
3	Palvelumuotoilu	4
3.1	Palvelupolku	7
3.2	Palvelumuotoiluprosessi	8
4	Tiedonkeruuhaastattelu	12
4.1	Tutkimusongelma	12
4.2	Tutkimusmenetelmän valinta	13
4.3	Tiedonkeruumenetelmä	13
4.4	Haastattelujen tulokset	15
4.5	Produkti	15
5	Pohdinta	16
5.1	Haastatteluiden luotettavuus	16
5.2	Haastattelujen yhteenveto	16
5.3	Produktin arviointi	17
	Lähteet	18
	Liitteet	20
	Liite 1. Saate	20
	Liite 2. Haastattelukysymykset	21
	Liite 3. Produkti	22

1 Johdanto

Opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona Haaga-Helia ammattikorkeakoululle. Työ on osa uutta kehitettävää JobTrainee-työharjoittelusovellusta, jonka on tarkoitus tehostaa ja helpottaa työharjoittelijoiden rekrytointia ja itse työharjoitteluita. Työ on pääosin toiminnallinen, mutta siihen sisältyy myös tutkimuksellinen osuus, jotta sovelluksen kehittämistä varten saataisiin mahdollisimman laajalti eri näkökulmia.

Työharjoitteluprosessi on tällä hetkellä monimutkainen etenkin työharjoittelukoordinaattoreille- ja ohjaajille. Vuoropuhelu yritysten kanssa ei ole sillä tasolla, millä se voisi olla ja työelämän vaatimukset ammattitaidon suhteen eivät välity oppilaitokselle niin, että sitä voitaisiin hyödyntää. Tätä varten Haaga-Helia on kehittämässä uutta järjestelmää, joka voisi avata suuremman väylän muun muassa kommunikoinnille ja raportoinnille. JobTrainee-sovellusta kehitetään lähtökohtaisesti edellä mainittujen henkilöiden käyttöön, mutta tässä työssä selvitetään myös, voisiko sovellus palvella myös opiskelijoita rekrytoivia yrityksiä. Opinnäytetyössä ei siis oteta lainkaan kantaa muiden kuin yritysten näkökulmaan. Työn tutkimuksellisessa osuudessa haastattelen yritysten edustajia ja pyrin saamaan heidän näkemyksen siitä, millä tavalla sovellus voisi olla heille tarpeellinen. Suunniteltu haastattelujen määrä oli 6-12 kappaletta, mutta haastattelujen saaminen osoittautui hieman haasteelliseksi, joten päädyin tekemään tulkintoja neljän haastattelun perusteella.

Teoriaosuudessa käyn läpi hieman yleisesti ammattikorkeakoulun työharjoittelua, josta siirryn palvelumuotoiluun. Käsittelen vielä aiheena asiantuntijahaastatteluja ja mitä niihin yleensä sisältyy. Tulen tuomaan esille kehitysehdotuksia viitaten haastatteluissa ilmenneihin asioihin ja teoriaosuuteen.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

JobTrainee-sovelluksen kehittämistä varten tavoitteena on kartoittaa, mitkä ovat merkittävimmät hyödyt yrityksille työharjoittelusovellusta ajatellen. Tarkoitus on kehittää JobTrainee-sovellukseen ominaisuuksia ja toimintoja, joilla saataisiin sekä työharjoittelijoiden rekrytoinneista että itse työharjoittelusta yrityksille mieluisampia. Saadakseni sovelluksen kehittäjille yritysten näkemystä asiaan pidän asiantuntijahaastatteluita yritysten edustajien kanssa, joissa pyritään kartoituskysymyksillä, jatkokysymyksillä ja avoimella keskustelulla saamaan selville yritysten tarpeita sovelluksen suhteen. Sovelluksen kehittämistä varten selvitetään, mitkä ovat merkittävimmät hyödyt yrityksille työharjoittelusovellusta ajatellen.

1.2 Rajaus

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan yrityksiä, jotka säännöllisesti rekrytoivat Haaga-Helian opiskelijoita työharjoitteluun eri koulutusaloilta. Projektissa, johon työ liittyy, kehitetään työharjoittelusovellus, jonka on tarkoitus palvella ensisijaisesti opiskelijoita, työharjoittelukoordinaattoreita ja työharjoitteluohjaajia. Kyseisessä työssä kuitenkin keskitytään yritysten näkökulmaan ja siihen, miten sovellus voisi palvella myös heitä parhaalla mahdollisella tavalla. Tässä projektissa ei lähdetä kehittämään ura- tai rekrytointipalveluihin liittyviä toiminnallisuuksia, eikä myöskään itse työharjoitteluprosessia.

1.3 Raportin rakenne

Ensimmäisessä luvussa käsitellään koko raportin sisältöä ja mitä sillä tavoitellaan. Toisessa, kolmannessa ja neljännessä luvussa käydään läpi teoriaosuutta, joissa käsitellään työharjoittelua ammattikorkeakoulussa, palvelumuotoilua ja asiantuntijahaastatteluja. Viidennessä luvussa käsittelen tutkimusosuutta, sen asetelmaa, rajausta sekä tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmää. Viimeiseksi tulee vielä tutkimuksen tulokset ja työhön käytetyt lähteet.

2 Työharjoittelu ammattikorkeakoulussa

Työharjoittelu on opiskelijalle erinomainen mahdollisuus ottaa ensi askeleet oman alan työelämään ja etsiä omia kiinnostuksen kohteita. Parhaimmassa tapauksessa se voi avata oven tulevalle vakitukselle työpaikalle. Vaikka työharjoittelujaksot eivät ole pitkiä, voi niillä kuitenkin olla merkittävä vaikutus tulevaisuuden työnhakua ajatellen. Yleensä oppilaitokselta voi saada apua työharjoittelupaikan etsimiseen, mutta suurempi vastuu paikan löytämisestä on kuitenkin itse opiskelijalla. Mikäli opiskelija panostaa itse työnhakuun, saa hän paremmin käsitystä työmarkkinoista. Pääsääntöisesti ammattikorkeakoulututkintoon sisältyy aina 30 opintopisteen edestä työharjoittelua, mikä on ajallisesti noin puoli vuotta. Työharjoittelun tarkoitus on kehittää ja valmistaa opiskelijaa oman alan työtehtäviin, joten työharjoittelun tulisi mukailla koulutusohjelman tavoitteita. (Studentum 2020.)

Kaikissa työharjoittelussa opiskelijan on tarkoitus oppia työelämätaitoja yleisellä tasolla ja ammatillisia erityisvalmiuksia. Harjoittelu on aina tavoitteellista ja opiskelijan tekemä itsearvio on yksi merkittävä osa sitä. Työharjoittelu voidaan nähdä onnistuneeksi, mikäli opiskelija on kykenevä arvioimaan ammattitaitonsa vahvuuksia ja kehittämiskohtia (Haaga-Helia 2012.)

Harjoittelun aikana opiskelija pääsee syventymään oman alansa työtehtäviin oikeassa ympäristössä ja oikein valittu harjoittelupaikka voi olla merkittävä tekijä opiskelijan tulevaisuuden kannalta. Usein onnistuneen työharjoittelun päätyttyä, voi opiskelijalle tarjoutua mahdollisuus vakituiseen työpaikkaan kyseisessä yrityksessä. Harjoittelussa opiskelijan on mahdollista päästä hyödyntämään koulussa opittua teoretietoa ja oppimaan, miten sitä voidaan soveltaa työelämään. (Lab 2022.)

Ammattikorkeakoulun tulee tarjota korkeakouluopetusta, joka perustuu muun muassa työelämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin. Ammattikorkeakoulun tehtävänä on myös tukea opiskelijan ammatillista kasvua, jonka pohjalta opiskelijan on mahdollista työllistyä ammatillisiin asiantuntijatehtäviin. (Ammattikorkeakoululaki 2014.)

3 Palvelumuotoilu

Palvelun kehittämisen alaa on viime aikoina yhä enemmän alkanut hallita palvelumuotoilu. Palvelumuotoilussa pyritään kehittämään palveluita erityyppisillä luovilla keinoilla niin, että käyttäjätkin osallistuvat kehitykseen. Palveluideoiden kuvaamiseen käytetään usein visuaalisia keinoja, kuten videoita tai piirroksia, joiden avulla palveluiden kehittäjien on helpompi ymmärtää, mistä palvelussa on kyse. (Miettinen 2011, 21.)

Palvelumuotoilussa on tapana jakaa suuri asiakokonaisuus pienempiin osa-alueisiin ja lopuksi koota ne yhdeksi laajaksi kokonaisratkaisuksi. Palvelumuotoilu on samaan aikaan sekä ajattelu että toimintatapa, jolla eri osaamisalojen henkilöt pystyvät ymmärtämään toisiaan palveluja kehitettäessä. Palvelumuotoiluun kuuluvilla työkaluilla palvelun kehittäjä pystyy tuomaan omaa osaamistaan esille ja rakentamaan omaan työympäristöönsä sopivimpia työkaluja. (Tuulaniemi 2011, 58.)

Palvelumuotoilu on ratkaisun etsimistä asiakkaan tarpeisiin prosessien ja niihin sisältyvien toimenpiteiden avulla. Palvelupaketti kuvaa sitä, millä yksittäisillä osa-alueilla asiakkaan tarpeet saadaan tyydytettyä ja se rakentuu ydinpalvelun ympärille, joka puolestaan on ratkaisu asiakkaan keskeiseen tarpeeseen. Ydinpalvelun käytön helpottamiseksi se usein vaatii ympärilleen sitä tukevia liitännäispalveluita, mutta liitännäispalvelut vastaavat vain asiakkaan toissijaisiin tarpeisiin ja lisäävät ydinpalvelun kuluttamisen mielekkyyttä. Palvelupaketin tuotantoprosessiin sisältyy kolme osatekijää, jotka koostuvat palvelun saavutettavuudesta, vuorovaikutuksesta palveluorganisaation kanssa ja asiakkaan osallistumisesta. (Koivisto 2011, 43-45.)

Palvelumuotoilussa on kyse esimerkiksi palveluiden tai tuotteiden kehittämisestä ja suunnittelusta luovia keinoja käyttäen. Palvelun käyttöpolkua on tarkoitus päästä tarkastelemaan mahdollisimman tarkasti juuri käyttäjän näkökulmasta. Palvelumuotoilijan on siis eläydyttävä asiakkaan rooliin ja havaittava palvelun käytön ongelmakohdat, jotta siitä saataisiin käyttäjälle mahdollisimman mieluisa. (Lab 2021.)

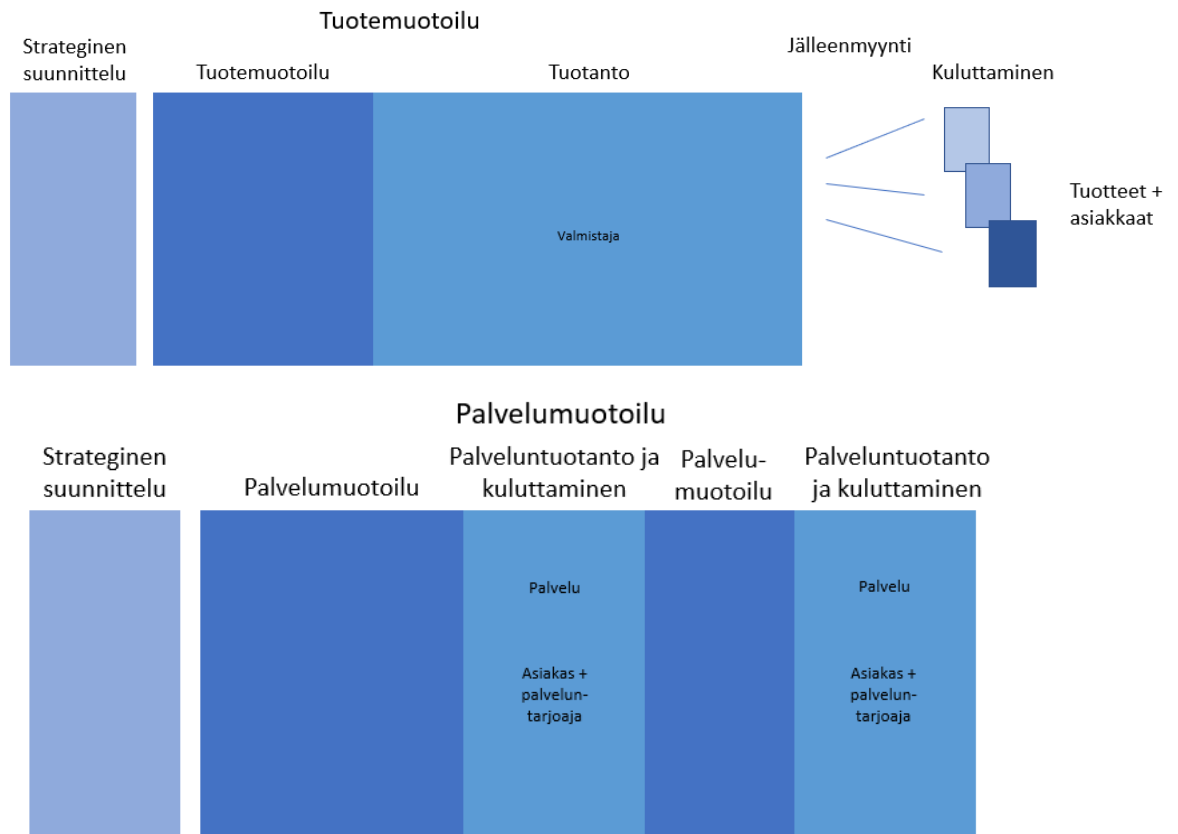
Palvelupaketti määrittää, mitä yksittäisiä osapalveluita palvelutuotteessa täytyy olla asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi		
Ydinpalvelu vastaa asiakkaan keskeisiin ostotarpeisiin	Liitännäispalvelut voidaan jakaa avustaviin palveluihin ja tukipalveluihin	
	Avustavat palvelut ovat usein välttämättömiä, jotta asiakkaiden ydinpalvelun käyttö helpottuu	Tukipalvelut tekevät palvelun käyttämisen miellyttävämmäksi, lisäävät palvelun arvoa ja erottavat sen kilpailijoista

Kuva 1. Palvelupaketti (Koivisto 2011)

Niin kauan kuin palveluita on ollut, on niitä luonnollisesti jouduttu myös suunnittelemaan ja kehittämään. 1990-luvun alussa palvelualojen kasvu on saanut aikaan tämän muotoisen palvelumuotoilun, jonka me tänä päivänä tunnemme. Teknologian kehittyminen on edellyttänyt aivan uudenlaisia palveluita ja sitä myötä niiden kehittämiseen käytettävien työkalujen on pitänyt kehittyä. Alun perin palvelumuotoilun on tiedettävästi lanseerannut professori Michael Erlhoff vuonna 1991, mutta vahvimmin palvelumuotoilun alkuun on vaikuttanut professori Birgit Mager. Molemmat edellä mainitut ovat toimineet KIDS:issä (Köln International School of Design) ja Mager on ollut ensimmäinen Euroopan palvelumuotoilun professori. (Tuulaniemi 2011, 61-62.)

Palvelumuotoilu on eräänlainen suunnittelutapa, jonka keskeisin päämäärä on kehittää esimerkiksi palveluita, tuotteita tai prosesseja, jotka tekevät niiden käyttökokemuksen mahdollisimman helpoksi ja miellyttäväksi. Asiakasyrityksille tämä usein tarkoittaa myös isoilta osin oman toiminnan tehostamista. Usein näitä suunniteltaessa on otettava huomioon laajalti visuaalisia tekijöitä, mutta loppujen lopuksi ne ovat vai yksi osa palvelumuotoilua. Käytettävyys on ennen kaikkea se, mikä palvelumuotoilussa on otettava huomioon. Palvelumuotoilun pohjana toimii käyttäjän tarpeiden ymmärtäminen, eli koko prosessin aikana on käytettävä paljon resursseja siihen, että saadaan käsitys loppukäyttäjän näkemyksestä hyvään palveluun. Itse palvelun käyttäjä siis usein osallistuu palvelumuotoilu-prosessiin. (Lamia 2018.)

Palvelumuotoilussa käytetään suurilta osin tuotemuotoilijan työstä peräisin olevaa kehittämisprosessia, jossa yhdistyy luovat ja analyyttiset lähestymistavat sekä eri keinot asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Vaikka muotoilussa ja palvelumuotoilussa onkin paljon samaa prosessia hyödyntäviä toimintatapoja, ei niistä luonnollisestikaan synny samaa lopputulosta. Muotoilusta syntyy designia ja palvelumuotoilusta palvelu.



Kuva 2. Tuote- ja palvelumuotoilun vertailu (Tuulaniemi 2011, 65)

Kun lähdetään muuttamaan ajatusmallia tuotemuotoilusta palvelumuotoiluun, on ensinnäkin tärkeää ymmärtää palvelun, sen käyttäjän ja hänen tarpeidensa olevan kehityksen keskiössä, eli tuotteelle ei olla vain kehittämässä oheispalvelua. Palveluntuotanto koostuu yleensä useista fyysisistä ja virtuaalisista ympäristöistä, järjestelmistä ja ihmisten välisistä vuorovaikutuksista. (Tuulaniemi 2011, 66.)

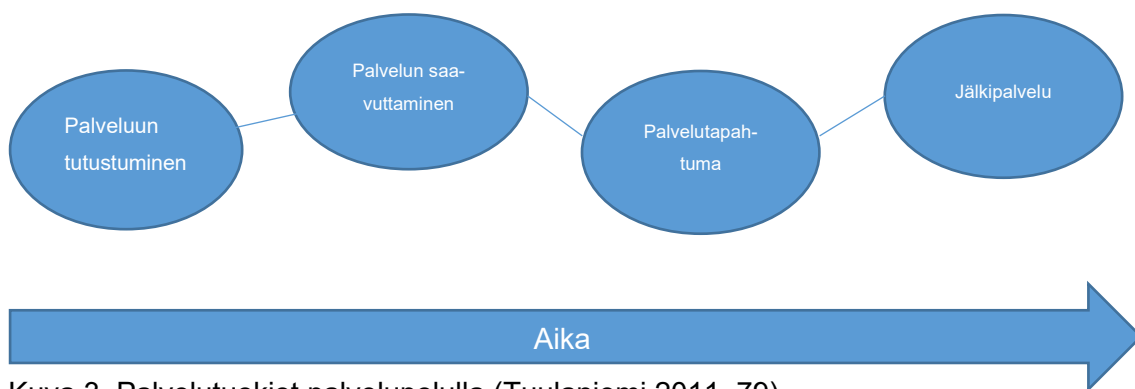
Kehitettäessä asiakkaalle ratkaisuja, on keskeisimmässä roolissa asiakasymmärrys, eli kuinka suunnittelija kykenee näkemään asiakkaan tarpeet ja motiivit hänen toimintaansa. Tehokkuus tuotantoprosessissa ei ole tässä tapauksessa avain menestykseen markkinoilla. Usein eri palveluiden on tarkoitus tukea toisiaan sekä niitä tuotetaan ja kulutetaan muiden palveluiden kanssa. Palveluja suunniteltaessa on siis pystyttävä ymmärtämään laajempi kokonaisuus, johon palvelut liittyvät. (Tuulaniemi 2011, 67.)

Palvelujen suunnittelu on aina asiakaslähtöistä, joten sen keskipisteenä ovat palvelun käyttäjät. Näin ollen ymmärrys siitä, miten asiakkaat kokevat palvelun nousee ensisijaisen tärkeäksi ja sitä varten tarvitaan uudenlaisia keinoja jäsenellä palveluita. (Koivisto 2011, 49.)

3.1 Palvelupolku

Palvelun käyttäjälle sen kuluttaminen tarkoittaa aikajanalla olevan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolulla kuvataan sitä, mitä reittiä asiakas palvelua käyttäessään kulkee. Palvelupolku on jaettu erilaisiin osiin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi ja palvelun kontaktipisteiksi. Palvelumuotoilu on kuin minkä tahansa muotoilun ongelmanratkaisu. Suunnittelun kohteena oleva haaste on jaettu osahaasteisiin, joihin on helpompi tarttua lähteä ratkaisemaan osa kerrallaan (Tuulaniemi 2011, 78.)

Palvelupolku sekä sen sisältämät palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet auttavat näkemään palvelu käyttäjän näkökulmasta. Toki olemassa olevasta palvelusta voidaan lähteä kartoittamaan palvelupolkua ja palvelutuokioita, mutta ne ovat erittäin toimiva työkalu myös suunniteltaessa täysin uudenlaista palvelukonseptia. (Innokylä 2020.)



Kuva 3. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011, 79)

Analysoinnin ja suunnittelun helpottamiseksi palvelupoluksi kutsuttu palvelukokonaisuus kuvataan vaiheittain. Suunnittelu aloitetaan siitä, että valitaan suunnittelun kohteena oleva palvelupolun osa ja suunnittelun kohteeksi otettavan osan tulee kattaa riittävä määrä kyseistä palvelupolkua. Palvelupolun vaiheita voidaan myös katsoa siitä näkökulmasta, millainen arvo palvelun käyttäjälle siitä syntyy. Näistä ydinpalveluvaihe sisältää sen tilanteen, jonka kokee arvokkaimmaksi. Tätä ennen palvelun arvo täytyy muodostaa esipalveluvaiheella, eli palvelun käyttäjä on voinut esimerkiksi ottaa palveluna toimivan sovelluksen käyttöönsä. Lopuksi jälkipalvelulla varmistetaan palvelun käyttäjän tyytyväisyys siihen. (Tuulaniemi 2011, 78-79.)

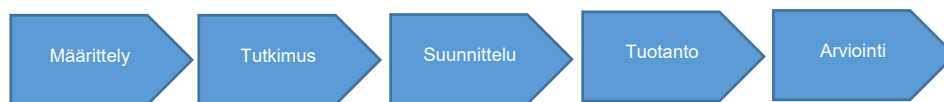
Palvelun käyttäjään pyritään jatkuvasti palvelun aikana vaikuttamaan erilaisilla aistiärsykeillä ja näitä kutsutaan kontaktipisteiksi, joista palvelupolut puolestaan koostuvat. Kontaktipisteitä voi yhtä palvelutuokiota kohden olla määrällisesti paljon, riippuen hieman siitä, kuinka palvelu toteutetaan. Käyttäjä näkee yleensä palvelun yhtenäisenä ja mikäli palvelupolussa on jokin heikko kohta, voi se käyttäjän kokemukseen heijastua kokonaisena heikkona palveluna. (Tuulaniemi 2011, 80-81.)

Palvelu on mahdollista toteuttaa fyysisessä, virtuaalisessa tai digitaalisessa ympäristössä. Fyysisissä ympäristöissä täytyy tuki keskittyä fyysisiin ärsykeisiin, tunnelmaan ja mieli-alaan. Digitaalisissa palveluissa taas käyttöliittymä merkitsee pitkälti palvelun onnistumista. (Tuulaniemi 2011, 82.)

3.2 Palvelumuotoiluprosessi

Prosessina palvelumuotoilu on ongelmanratkaisua luovilla keinoilla. Näin ollen, vaikka menetelmät palvelumuotoiluprosessissa ovatkin luovia, etenee prosessi kuitenkin loogisesti toistuvien tapahtumien mukaan tiettyjä periaatteita noudattaen. Kun prosessi on selkeästi määriteltä, voidaan sen avulla säästää palvelun kehittämiseen kohdistuvia resursseja, kun tapahtumaketjua ei tarvitse joka kerta suunnitella uudelleen.

Lähtökohtaisesti ajateltuna palvelumuotoilu on siis johdonmukainen ja tiettyjen vaiheiden täyttämä prosessi. Kuitenkin uutta palvelua kehitettäessä on mahdotonta saada toteutettua palvelumuotoilun prosessia aina tietyn muotin mukaisesti, sillä yleensä aina kehitettävät palvelut eroavat jollain lailla toisistaan. Seuraavaksi esiteltävän prosessin kuvaamisella pyritään siis hahmottamaan yleistä palvelumuotoilun toimintarunkoa, jolla saa käsityksen palvelun kehittämisen kokonaiskuvasta (Tuulaniemi 2011, 126.)



Kuva 4. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127)

Määrittely

Tässä vaiheessa kuvataan ongelma, johon ollaan etsimässä ratkaisua ja tilaajan näkökulmasta suunnittelulle asetetut tavoitteet. Pyritään tuomaan esille selkeä käsitys yrityksestä, joka on luomassa kyseistä palvelua ja yrityksen omista tavoitteista. (Tuulaniemi 2011, 127.) Määrittelyvaiheen tarkoitus on sisäistää palvelun nykytilanne, jotta voidaan pureutua

tarkemmin relevantteihin yksityiskohtiin tutkimusvaiheessa. Määrittelyssä rajataan tutkimushaaste ja tutkimukseen valikoituva kohderyhmä. Nykytilanteen selvittämisen lisäksi voi tässä vaiheessa usein olla hyödyllistä tehdä kilpailija-analyysi, jotta saadaan mahdollisimman kattava kokonaiskuva. (PalvelumuotoiluPalo 2018.)

Kehitysprosessin tavoitteet määrittelevät palvelun tuottava organisaatio itse. Tavoitteet tuodaan esille briiffissä, jossa kerrotaan, millaista hyötyä käyttäjä ja palvelua kehittävä organisaatio tulee kyseisestä palvelusta saamaan. Yleensä briiffistä käy ilmi muun muassa palvelun suunniteltu kohderyhmä, mihin tarpeeseen pyritään vastaamaan, mitkä ovat palvelun tuottajan liiketoiminnalliset tai muut tavoitteet. (Tuulaniemi 2011, 132.)

Tutkimus

Tässä vaiheessa prosessia lähdetään kasvattamaan asiakasymmärrystä tutkimalla kohderyhmien tarpeita ja toiveita tulevan palvelun suhteen. Tarkoitus löytää kyseisille kohderyhmille ja suunnitteilla olevalle palvelulle sopiva tutkimusmenetelmä, jolla päästään syventymään kohderyhmien näkökulmiin. (Palvelumuotoilupalo 2018.)

Menetelminä käytetään lähinnä haastatteluita, keskusteluita tai asiakastutkimuksia, joiden avulla saadaan ymmärrys kehittämisen kohteena olevasta palvelusta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeesta. (Tuulaniemi 2011, 127.) Tämä on yksi palvelumuotoilun kriittisimmistä vaiheista, sillä suunnittelun kohteena olevat palvelut toteutetaan näiden tutkimusten perusteella. Tutkimusvaiheessa tulee mahdollisimman tarkasti kartoittaa palvelun käyttäjien tarpeet, jotta palvelun olisi mahdollista menestyä.

Palvelumuotoilun asiakastutkimuksilla pyritään tarkoituksenmukaisesti hankkimaan selkeää tietoa, joka pystytään suoraan viemään palvelun suunnitteluun ja ideointiin. Suunnitteluhaaste toimii suunnannäyttäjänä siinä, miten tutkimusmenetelmä valikoituu ja yleensä laadullisella tutkimuksella saadut tulokset käytännön kokemuksista ovat hyödyllisimpiä palvelun käyttäjän tarpeiden ja toiveiden kartoittamiseen. (Tuulaniemi 2011, 142-143.)

Suunnittelu

Suunnitteluvaiheessa lähdetään ratkaisemaan kehittämisen kohteena olevan palvelun ongelmia. Alussa ideoita pyritään saamaan mahdollisimman paljon ja ideointiin käytetään useita eri työkaluja. Lähestymistapa ongelmaa kohtaan tulee olla hyvin avarakatseinen ja sitä tulee lähtökohtaisesti katsoa kaukaa, jotta kaikki mahdolliset näkökulmat tulevat huomioiduksi. (Tuulaniemi 2011, 180.)

Ideointi siis alkaa sillä, että kootaan kaikki mahdolliset ajatukset ongelman ratkaisemiseksi, jonka jälkeen ideoita lähdetään seulomaan ja niitä voidaan myös yhdistää. Ideointia toteutetaan niin kauan eri työkaluja käyttäen, kunnes projektiryhmä näkee niitä olevan riittävästi tai kenties projektiin käytettävät resurssit loppuvat. (Tuulaniemi 2011, 181.) Ratkaisuja tulee muotoilussa olla useita, sillä laadullista työtä tehdessä on aina mahdollista tehdä joku asia hieman paremmin ja tämän vuoksi ideointi vie paljon aikaa. Ratkaisujen etsimiselle on kuitenkin hyvä asettaa jonkinlaiset tavoitteet resurssien ja lopputuloksen suhteen, jottei ideointi vaihe jatku loputtomiin. Projektin lähestyvä deadline on hyvä tekijä muistuttamaan muotoilijoita siitä, että konkreettisia ratkaisuja pitää olla tiettyyn aikaan mennessä. (Tuulaniemi 2011, 188.)

Tarkoituksena on asiakastarpeet ja organisaation tavoitteet huomioiden kehittää ratkaisuja tutkimusvaiheessa löydettyihin ongelmiin. Jalostetaan kasautuneista ideoista toteutuskelpoisia palvelukonsepteja, joita voidaan lähteä testaamaan. (Palvelumuotoilupalo 2018.) Palvelukonsepti on kokonaiskuva ideoinnista ratkaisuihin ajautuneilla lopputuloksilla. Tässä kuvataan palvelupolulla, siihen sisältyvillä palvelutuokioilla ja kontaktipisteillä palvelun tuottamisesta sekä siitä, miten se vastaa asiakastarpeeseen. Palvelukonseptista on mahdollista erottaa yksityiskohtia ja näin palveluun voidaan jo tässä vaiheessa saada kehitysehdotuksia. (Tuulaniemi 2011, 189.) Palvelukonseptilla voidaan tuoda esiin palveluun ja sen tuottamiseen sisältyviä rakenteita, sekä vaiheita vaikka itse palvelua ei ole vielä konkreettisesti olemassa. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuskanen 2011, 107.)

Suunnitteluvaiheeseen sisältyy vielä palvelun testaamista prototyypeillä. Prototyypointi kannattaa yleensä toteuttaa hieman kevyemmin keinoin. Prototyyppejä ei siis tule viimeistellä ja viedä ihan loppuun saakka, sillä mitä valmiimpi prototyyppi on, sitä vaikeampi sitä on lähteä enää muokkaamaan kehityskohtien noustessa esiin. (Tulos 2018.) Prototyypoinnilla haetaan lisää ymmärrystä kehitettävästä palvelusta tarkoituksena toteuttaa se niin, ettei siihen kulu paljoa ajallisia tai rahallisia resursseja. Tavoitteena etsiä palvelukokonaisuudesta niitä vahvuuksia ja heikkouksia sekä ennalta ehkäistä palvelun epäonnistumista markkinoilla. (Tuulaniemi 2011, 194.)

Palvelutuotanto

Itse palvelun tuottamisessa kiteytyy kaikki se tutkimuksissa saatu asiakasymmärrys, ratkaisuja tuoneet ideat, palvelukonseptit sekä kaikki muut kriittiset tekijät. Tämä tekee tietysti palvelun tuotannosta erittäin merkittävän vaiheen koko prosessissa, sillä kaikki mat-

kan varrella kerätyt komponentit tulee saada vietyä ehjinä tuotantovaiheeseen. Koko palvelumuotoiluprosessi tulisi olla sitä tuottavan organisaation sisällä mahdollisimman läpinäkyvä, jotta siihen osallistuneet henkilöt tietävät mistä on lähdetty liikkeelle ja minkä tietojen ympärille lopputulos on rakentunut. (Tuulaniemi 2011, 228.)

Kun palvelun prototyyppi on valmis, se voidaan viedä käyttäjien testattavaksi markkinoille. Pilotoinnilla saadaan lisää tietoa asiakkaiden tarpeista ja näin ollen palvelua voidaan vielä kehittää oikeaan suuntaan. Palvelua siis testataan asiakkaiden kanssa aidossa palveluympäristössä. (Palvelumuotoilupalo 2018.)

Pilotointivaiheessa olisi merkittävää saada selkeitä tuloksia siitä, mikä palvelussa toimii ja mikä ei. Näin ollen palvelun suunnitteluryhmä voi havaita suurimmat ongelmakohdat ja muuttaa sen mukaan muun muassa henkilökunnan valmennuksia, työkaluja tai palveluympäristöä. Yleensä digitaalisia palveluita tuotaessa markkinoille, niille tehdään ikään kuin esilanseeraus, julkaisemalla beta-versio. Tämän avulla palvelusta kiinnostuneiden asiakkaiden on mahdollista päästä kokeilemaan ja kommentoimaan sitä ennen kuin tuote tuodaan varsinaisesti markkinoille. beta-versio on siis myös hyvä keino tuoda palvelu käyttäjien tietoisuuteen ennen varsinaista lanseerausta. (Tuulaniemi 2011, 230-231.)

Palvelun varsinaisessa lanseerauksessa tulee aina ottaa huomioon, millaisissa ympäristöissä käyttäjät ovat tavoitettavissa, jotta lanseeraus osataan viedä oikeaan paikkaan. Asiakasyymmärrystähän on hankittu koko prosessin ajan ja tätä tietoa kannattaa hyödyntää, jotta potentiaaliset asiakkaat saadaan kontaktoitua lanseerauksessa. (Tuulaniemi 2011, 238.)

Arviointi

Palvelun arvioinnissa käydään läpi asiakkaan ja palveluntuottajan välistä vuorovaikutusta, jonka mittarina voi toimia esimerkiksi brändin tunnettuus tai yleisimpänä asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyys ja brändin tunnettuus ovat todella tärkeitä tekijöitä, sillä pelkästään teknisesti laadukas palvelu ei riitä takaamaan hyvää vuorovaikutusta. Erityisesti Web-palveluita voidaan yleensä mitata todella tarkkaan, sillä jokainen liike verkkosivulla pystytään teknisesti mittaamaan. (Tuulaniemi 2011, 239.)

Sen lisäksi, että palvelu toimii ja tyydyttää asiakkaan tarpeet, tulee myös koko käyttökokeuksen olla mieleinen. Kokonainen käyttökokemus merkitsee siis arvioinnissa eniten. (Vaahtojärvi 2011, 137.)

Palvelumuotoilun aikaan saamien tulosten mittaaminen on kuitenkin melko vaikeaa ja yksi yleisimmistä mittaustyökaluista on ROI (return on investment). Kyseinen mittari siis kertoo, kuinka paljon kehittämiseen on sijoitettu, millä aikataululla ja kuinka paljon sillä on saavutettavissa tuottoa. (Tuulaniemi 2011, 240.)

Kun palvelu on tuotu markkinoille asiakkaiden käyttöön, tulee sitä kehittää edelleen jatkuvasti. On seurattava markkinoita ja asiakkaiden kulutustottumuksia, jotta niihin voitaisiin tarpeen mukaan reagoida ja saada näin palvelu vastaamaan heidän tarpeitaan vieläkin paremmin. (Tuulaniemi 2011, 243.)

Lanseerattaessa palvelu markkinoille alkaa siitä vasta todellisuudessa paljastua, mitä mieltä muun muassa käyttäjät ja sidosryhmät ovat sen toimivuudesta. Näin ollen palvelua tulee kehittää jatkuvasti sen mukaan, millaisia käyttökokemuksia siitä ilmenee, eikä palvelu yleensä tule koskaan täysin valmiiksi. (Vaahtojärvi 2011, 141.)

4 Tiedonkeruuhaastattelu

4.1 Tutkimusongelma

Tutkimusta tehdessä on kyse aina siitä, että kohteeksi valikoituu joku realistinen ilmiö, jota voidaan lähestyä useista eri näkökulmista. Esimerkiksi yritys on konkreettinen käsite ihmisen aikaansaamasta yhteenliittymästä. Yritystä on puolestaan mahdollista tarkastella muun muassa juridisesta, taloudellisesta tai johtamisen näkökulmasta ja kaikissa näissä lähestymistavoissa ilmiön kohde voi kuitenkin olla sama. Eri näkökulmissa syvennyttään omaan tutkittavaan aiheeseen. Näkökulmia voi kuitenkin niin sanotusti yhdistää, eli taloutta voidaan tutkia myös juridisesta näkökulmasta. Opinnäytetyötä tehdessä on siis syytä rajata tutkimuksen näkökulma oppiainejaon perusteella. (Kananen 2010, 16-17.)

Tutkimuksen kohteena oleva ilmiö sisältää aina jonkin ongelman, johon tutkimuksella haetaan ratkaisua. Aluksi määritetään tutkimusongelma, jonka pohjalta luodaan kysymys, johon vastaamalla löydetään ratkaisu ongelmaan. Tutkimusongelma, tutkimustulokset ja tutkimusvastaukset muodostavat siis esimerkiksi opinnäytetyössä tehtävän tutkimuksen rungon.

Tutkimusongelma: Työharjoittelusovelluksen merkittävimmät hyödyt yrityksille

Pääongelma: Millainen työharjoittelusovellus tukisi työharjoitteluiden sujuvuutta yritysten näkökulmasta?

Alakysymykset

1. Millainen yritysten rekrytointiprosessi on tällä hetkellä?
2. Mitkä asiat he kokevat haastaviksi rekrytoinneissa ja työharjoitteluissa?
3. Mitkä ovat työharjoittelusovelluksen merkittävimmät toiminnot/ominaisuudet yrityksille?

4.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Kvalitatiivinen tutkimus kulkee yleisen tutkimuksen prosessikaavion mukaisesti. Tutkimusongelman määrittämisestä siirrytään tutkimuskysymyksiin, joihin selvitetään vastaukset tutkimusaineistolla. Samanlainen prosessi sisältyy myös kvantitatiiviseen tutkimukseen, mutta työkalut ja menetelmät ovat erilaisia tiedonkeruun, analyysin ja tulkintavaiheissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kyse on laadullisesta ja kvantitatiivisessa määrällisestä tutkimuksesta. (Kananen 2010 36-37.) Tähän opinnäytetyöhön sisältyvä tutkimusote on kvalitatiivinen.

Mitä vähemmän lähtökohtaisesti tutkittavasta ilmiöstä tiedetään, sitä todennäköisemmin kyseeseen tulee kvalitatiivinen tutkimus. Mikäli kyseessä on esimerkiksi uusi ilmiö, josta ei ole lainkaan tietoa, on kvalitatiivinen tutkimus ainoa oikea vaihtoehto tutkimusmenetelmäksi. Ilmiöstä pyritään tutkimuksen avulla saamaan selkeä kokonaiskuva tai -käsitys, jonka jälkeen siitä voidaan laatia teoria ja testata sen paikkansapitävyyttä. (Kananen 2010 41.)

4.3 Tiedonkeruumenetelmä

Laadullisessa tutkimuksessa useimmiten hyödynnetään tiedonkeruumenetelmänä joko havainnointia, teemahaastattelua tai erilaisia dokumentteja. Tiedonkeruumenetelmä toki valikoituu aina tutkittavan ilmiön, sen ominaisuuksien ja halutun tiedon tarkkuuden mukaan (Kananen 2010, 48.)

Tässä opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui asiantuntijahaastattelut. Suunnittelimme haastatteluiden runkona toimivan kyselylomakkeen yhdessä projektin vastuuhenkilöiden kanssa. Haastattelu sisälsi yhteensä kahdeksan kysymystä, joista 5 lähetettiin haastateltaville etukäteen, jotta he voisivat tutustua niihin kattavampien vastauksien saamiseksi. Etukäteen lähetetyillä kysymyksillä pyrittiin saamaan käsitys yritysten tämänhetkistä rekrytointiprosesseista ja niiden ongelmakohdista koskien työharjoittelijoita. Haastattelut oli kuitenkin tarkoitus toteuttaa puoli strukturoidusti, eli myös avoimelle keskustelulle jätettiin tilaa, sillä jokainen etukäteen mietitty kysymys ei välttämättä koskettanut kaikkia haastateltavia.

Asiantuntijuudesta ei oikein ole olemassa yhtä ja tiettyä määritelmää ja näin ollen se ei ole terminä kovin yksiselitteinen. Asiantuntijoita voi olla esimerkiksi tiede-, ammatti- tai instituutioperusteisia. Näissä tapauksissa kyseisillä henkilöillä on tietyistä aihealueista sellaista tietoa ja joissain tapauksissa osaamista, joita ei esimerkiksi yrityksen sisällä toisella henkilöllä välttämättä ole. Asiantuntijuudessa ei ole kyse ihmisen kyvyistä tai pysyvistä ominaisuuksista, vaan enemmänkin siitä mitä he tekevät. Maailman kehittyessä vastaan tulee jatkuvasti ilmiöitä ja ongelmia, joiden hallinta sekä ratkaiseminen vaatii useista näkökulmista peräisin olevaa tietämystä. (Alastalo, Åkerman, Vaitinen 2017.)

Asiantuntijahaastatteluja suunnitellessa haastattelun tekijän pitää ensimmäisenä miettiä, miten määrittellään tutkimusaihetta ajatellen olennainen asiantuntijuus ja tunnistaa aiheen kannalta tärkeät asiantuntijatahot. Asiantuntijoina voidaan pitää henkilöitä, joilla on sellaista tietoa tutkimusaiheesta, jota ei ole juuri kenelläkään toisella henkilöllä. Mikäli asiantuntijahaastattelu käsittelee arkisia käytäntöjä tai rutiineja, voi itse haastattelun ja analysoinnin lisäksi olla tarpeen tehdä hieman havainnointia asioista. Erityyppisten asiantuntijahaastatteluiden menetelmissä tyypillistä on se, että useamman haastattelu- tai kyselykierroksen aikana haastateltavat kommentoivat ja kehittävät toistensa argumentteja, mutta eivät kuitenkaan anonyymiteetin vuoksi voi ottaa kantaa siihen, millaisen persoonan tai asiantuntemuksen argumentin esittäjä omaa. Asiantuntijahaastatteluissa voidaan hyödyntää monenlaisia haastattelutyppejä sen mukaan, mitä aiheita niissä käsitellään ja millaiset tutkimuskysymykset ja -asetelma siihen sisältyy. Useimmiten asiantuntijahaastattelut toteutetaan teemahaastatteluna, eli puolistrukturoidun haastattelun muunnelmana. Asiantuntijoita haastateltaessa perimmäisenä tavoitteena on saada selville esimerkiksi tiettyjen asioiden tila heiltä oletettavasti saatavien tietojen perusteella. (Alastalo, Åkerman, Vaitinen 2017.)

4.4 Haastattelujen tulokset

Tämä luku sisältää haastatteluissa ilmenneitä tuloksia ja mielipiteitä työharjoitteluihin, Job-Trainee- sovelluksen ja sen ominaisuuksiin liittyen. Haastattelut esitellään erillisessä liitteessä ja käyn siinä kysymykset läpi yksi kerrallaan, joihin aina liitän kunkin asiantuntijan mietteitä kyseisestä asiasta. Haastattelin yhteensä neljää asiantuntijaa, jotka olivat Haaga-Helian eri partnership-yritysten edustajia. Kuten jo johdannossa mainitsin, oli minulla alun perin tarkoitus saada 6-12 asiantuntijaa haastateltavaksi. Toisaalta jokainen näistä neljästä haastatelluista asiantuntijasta on eri toimialan yrityksistä, joten minulle tarjoutui mahdollisuus kuitenkin saada laajalti erilaisia näkökulmia esille. Osalla haastateltavista oli myös melko erilaiset toimenkuvat heidän yrityksissään ja näin ollen tarpeet ja näkemykset sovelluksesta poikkesivat jonkin verran. Keskustelin finanssiryhmän, rekrytointiyrityksen, televiestintäpalveluyrityksen ja asianajotoimiston edustajien kanssa. Haastattelut sovittiin sähköpostitse ja jokainen kesti noin tunnin, kaikki haastattelut toteutettiin etäyhteydellä.

4.5 Produkti

Produktissa tuon esille toimintoja, joita sovellukseen tulisi haastattelujen perusteella tulla. Keskityn ainoastaan asioihin, jotka nousivat yritysten edustajien kanssa esille, enkä ota kantaa sovelluksen tekniseen toteutukseen. Produkti löytyy raportilta liitteenä.

5 Pohdinta

Käsittelen tässä luvussa alkuun sitä, onko työssä keskitytty sovelluksen kehittämisen kannalta oikeisiin osa-alueisiin. Käydään hieman läpi asiantuntijahaastatteluiden etukäteen suunniteltua runkoa ja tuon esiin omat näkemykseni siitä, miten hyvin ne oli suunniteltu juuri tätä työtä varten. Tässä otetaan siis kantaa haastatteluiden sisällön luotettavuuteen.

Tämän jälkeen siirryn itse asiantuntijahaastatteluiden tuloksiin. Eli käyn läpi, millaisia vastauksia ja millaista keskustelua saimme asiantuntijoiden kanssa käytyä JobTrainee-sovellukseen liittyen. Nähtiinkö sovelluksessa yritysten keskuudessa kenties potentiaalia.

Ja pohdinta luvun lopussa käsittelen opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimistani sen varrella.

5.1 Haastatteluiden luotettavuus

Haastatteluiden suunnittelu tapahtui yhdessä oppilaitoksemme JobTraineen kehittämisestä vastuussa olevien henkilöiden kanssa. Sain heiltä hyvät ohjeet siihen, millaista haastattelua lähdetään tekemään. Heillä oli omat näkemyksensä siitä, mihin osa-alueisiin haastatteluissa kannattaisi keskittyä. Sovelluksesta ei ollut tässä vaiheessa vielä ollut minäänlaista pilottiversiota kehitetty, joten lähdimme liikkeelle hyvin perusasioista työharjoitteluihin liittyen. Alkuun kysymykset liittyivät yritysten rekrytointiprosesseihin, joista edettiin aikalailla mielipiteisiin ja kokemuksiin viittaaviin asioihin. Mielestäni kysymykset valmiiksi mietityt kysymykset olivat merkittäviä juuri tässä vaiheessa sovelluksen kehittämistä. Toisaalta mukana oli esimerkiksi yritys, joka ei rekrytoi lainkaan työharjoittelijoita itselleen, vaan ikään kuin välittää heitä eteenpäin, joten heidän kohdallaan osa kysymyksistä ei ollut kovin relevantteja.

5.2 Haastattelujen yhteenveto

Tekemäni asiantuntijahaastattelut olivat osana sovelluksen kehittämisprosessia. Haastatteluissa pyrin alkuun saamaan ymmärryksen siitä, miten kunkin yrityksen kohdalla työharjoittelijoiden rekrytointi tällä hetkellä tapahtuu. Tämän jälkeen pyrittiin kartoittamaan mahdollisia ongelmakohtia näissä prosesseissa ja itse työharjoitteluissa, josta edettiin mahdollisiin työharjoittelusovelluksen ominaisuuksiin.

Tulosten perusteella yrityksissä on itse rekryointiprosessit saatu hiottua melko hyväksi, eikä niissä heti tunnistettu suuria ongelmakohtia. Hieman nousi esille yritysten näkyvyyden parantaminen opiskelijoiden keskuudessa ja se, voitaisiinko oppilaitoksen kanssa tehdä tämän suhteen enemmän yhteistyötä.

Kokonaisuudessaan itse työharjoitteluiden aikana ei ole ilmennyt suurempia ongelmia, joihin olisi koettu tarvitsevan oppilaitoksen puolelta parannettavaa. Monet haastateltavat kokivat, että he ovat onnistuneet pääosin löytämään hyviä harjoittelijoita Haaga-Helian kautta Parin asiantuntijan kanssa tuli ilmi se, että kommunikointia voisi kyllä parantaa. Esimerkiksi aina ei ole ollut kovin selkeään se, keneen pitäisi olla oppilaitoksen puolella yhteydessä, mikäli harjoittelun aikana tulisi siihen tarve.

Yleisesti ottaen kommunikointi koettiin tärkeäksi ja yritykset vaihtaisivat mielellään tietoa mm tarvittavasta, sekä tarjolla olevasta osaamisesta suuntaan ja toiseen. Tämä oli positiivista kuulla, sillä juuri kommunikointi olisi yksi suuri osa-alue sovelluksissa yritysten kannalta. Toisaalta osa yrityksistä koki, ettei välttämättä sovellusta tulisi hyödyntämään, mutta omasta näkökulmasta kyseisten asiantuntijoiden toimenkuva oli hieman muista poikkeava. Lopussa olevaan avoimeen kysymykseen ei suurimmalta osalta herännyt erityistoiveita sovelluksen suhteen ja tässä vaiheessa eräs asiantuntija kyseenalaisti hieman työharjoittelusovellusta.

Kokonaisuudessaan haastattelun tulokset ovat mielestäni hyödyllisiä ja niistä saadaan hyviä suuntaviivoja JobTraineen kehittämistä varten. Haastatelluilla asiantuntijoilla ei ollut suurempia kipukohtia työharjoitteluita kohtaan, mutta suurin osa suhtautui avoimesti sovelluksen tuomiin mahdollisuuksiin.

5.3 Produktin arviointi

Produkti on kooste haastattelujen pohjalta ilmenneistä osa-alueista joita voitaisiin sovelluksella tehostaa. Produkti itsessään ei ole kovin laaja vähäisten haastattelujen vuoksi, mutta mielestäni siihen kuitenkin saatiin tiivistettyä tärkeimmät hyödyt, joita sovellus voisi käyttäjilleen tarjota. Suurempi haastattelujen määrä olisi toki tuonut produktiin enemmän näkökulmia, mutta uskon monilla yrityksillä olevan samat haasteet työharjoitteluihin liittyen.

Miettinen, S., Kalliomäki, A., Ruuskanen, J. 2011. Yhteissuunnittelu ja palvelun ideointi. Teoksessa Ruuska J. (toim.). Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Tenova Oy. Helsinki. 107.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki.

Palvelumuotoilupalo 2018. Kokeilut, testaukset ja pilotoinnit. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/kokeilut>. Luettu. 15.5.2021.

Palvelumuotoilupalo 2018. Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>. Luettu 14.5.2021.

Studentum 2020. Työharjoittelu. Luettavissa: <https://www.studentum.fi/tietoa-tyoelamasta/tyoharjoittelu-8814>. Luettu: 25.4.2021.

Tulos 2018. Palvelumuotoilun perusteet. Luettavissa: <https://www.tulos.fi/blogi/palvelumuotoilun-perusteet>. Luettu 24.7.2021

Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Ruuska J. (toim.). Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Tenova Oy. Helsinki. 137-141.

Liitteet

Liite 1. Saate

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu on kehittämässä uudenlaista työharjoittelun ohjaus- ja hallintasovellusta, johon liittyen teen opinnäytetyötäni. Työharjoittelusovelluksen on lähtökohtaisesti tarkoitus yksinkertaistaa sekä opiskelijoiden, työharjoittelukoordinaattorin että työharjoitteluohjaajan työtä. Näiden lisäksi yksi merkittävä tavoite järjestelmälle on työharjoittelijoita rekrytoivien yritysten ja korkeakoulun välisen vuoropuhelun parantaminen.

Osana opinnäytetyötäni, olen kartoittamassa yritysten tarpeita uuden järjestelmän suhteen. Mikäli osallistutte haastatteluun, saa korkeakoulumme arvokasta tietoa ohjelmistokehitykseen. Haastattelun avulla saamme selville ne osa-alueet, jotka työharjoitteluissa koette ongelmallisiksi ja mitä ominaisuuksia/toimintoja näkisitte järjestelmässä tarpeelliseksi. Näin ollen saadaan kehitettyä järjestelmää niin, että koko työharjoitteluprosessi muuttuisi myös teidän näkökulmastanne mielekkäämmäksi.

Haastattelussa on kuusi ongelmakohtia kartoittavaa kysymystä, jotka voitaisiin lähettää teille etukäteen. Itse haastattelutilanteessa on tarkoitus käydä kysymykset läpi ja esittää teille niiden pohjalta kehitysehdotuksia. Haastattelutilanne kestää noin 30-40 min ja se voidaan tehdä joko etä- tai lähihaastatteluna. Kysymyksiin on mahdollista antaa vastaukset myös kirjallisesti ja tavoitteena on toteuttaa haastattelut lähiviikkoina.

Mikäli olisitte halukas osallistumaan haastatteluun, voimme sopia yhdessä ajankohdan ja hoitaa haastattelun teille mieluisimmalla tavalla. Etähaastattelun tapauksessa lähetämme sähköpostitse kutsun Teams- kokoukseen.

Liite 2. Haastattelukysymykset

1. Miten teillä tällä hetkellä tapahtuu työharjoittelijoiden rekrytointi?
2. Oletteko kokeneet rekrytoinnissa olevan vaiheita, joissa prosessi hidastuu/vaikeutuu ja joihin kaivataan sujuvuutta?
3. Onko harjoitteluajalta tullut vastaan haasteita tai selkeitä kehittämiskohtia, jotka kaipaisivat helpottavia ratkaisuja?
4. Koetteko yrityksenne hyötyvän työharjoittelusta niin paljon, kuin on mahdollista vai voisiko jotain tehdä toisin?
5. Onko opiskelijoiden työharjoittelu teille ensisijaisesti rekrytointikanava vai onko suurempi arvo työharjoittelijoiden suorassa työpanoksessa?
6. Olisiko yrityksenne valmis kertomaan millaista osaamista teillä tarvitaan? Järjestelmään voitaisiin luoda kysely, johon vastattaisiin muutaman kerran vuodessa ja tulokset voisivat tulla kaikkien vastaajien nähtäville.

Jatkokysymykset:

7. Haluaisiko yrityksenne saada järjestelmän kautta tietoa oppilaitoksen/opiskelijoiden tarjoamasta osaamisesta?
8. Voisiko järjestelmässämme olla esimerkiksi linkki JobTeaseriin, jota kautta pääsitte luomaan uuden hakuilmoituksen edellisen pohjalta seuraavia harjoittelijoita varten?
9. Minkä seuraavista vaihtoehdoista koette hyödyllisimmäksi?

- a. Teillä olisi rajattu pääsy järjestelmään, jonne voisitte esimerkiksi kommentoida opiskelijan suoriutumista harjoittelussa tai käydä muuta vuoropuhelua harjoitteluohjaajan kanssa.
- b. Teillä ei ole varsinaista pääsyä järjestelmään, mutta sitä kautta voitaisiin lähettää teille kommentointipyyntö opiskelijaan liittyen. Kommentin saisitte sähköpostilla ja vastauksenne tallentuisi järjestelmään
- c. Teillä ei ole lainkaan pääsyä järjestelmään, vaan kommentointi ja muut vuoropuhelu työharjoitteluohjaajan/oppilaitoksen kanssa hoidetaan toista kautta.

10. Onko teillä osaltanne esittää avoimia toiveita tai ehdotuksia järjestelmän kehittämisen suhteen?

Liite 3. Produkti

1 Job Trainee-sovelluksen kehitysehdotukset

Nämä kehitysehdotukset ovat tehty pääsääntöisesti yritysten edustajille tekemiäni haastattelujen perusteella, viittaan myös raportin puolella olevaan teoriatietoon. Raportissa mainitsin jo, että haastattelin neljän yrityksen edustajia ja haastattelut toteutettiin puolistrukturoidusti.

Tarkoitus löytää kyseisille kohderyhmille ja suunnitteilla olevalle palvelulle sopiva tutkimusmenetelmä, jolla päästään syventymään kohderyhmien näkökulmiin. (Palvelumuotoilupalo 2018.)

Menetelminä käytetään lähinnä haastatteluita, keskusteluita tai asiakastutkimuksia, joiden avulla saadaan ymmärrys kehittämisen kohteena olevasta palvelusta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeesta. (Tuulaniemi 2011, 127.)

2 Rekrytointi

Kokonaisuudessaan yrityksillä on rekrytointiprosessit kunnossa, eikä niihin kovin paljoa kaivata parannuksia. Tästäkin näkökulmasta kuitenkin lähdettiin yrityksiä lähestymään JobTraineen kehittämisen kannalta. Tieto siitä, milloin yritysten kannattaa lähteä työharjoittelijoita rekrytoimaan, koettiin jossain määrin merkittäväksi. Sovelluksen avulla yritys

voisi esimerkiksi pyytää oppilaitosta ilmoittamaan, kun ajankohta rekrytoinnille olisi kaikista kannattavin. Tästä voitaisiin halukkaiden yritysten kohdalla tehdä myös automaatio, jolloin tieto lähtisi automaattisesti kaikille, keiden kanssa on näin sovittu. Tieto voisi tulla suoraan sovellukseen tai lähteä sen kautta myös kunkin yrityksen edustajan sähköpostiin. Kiinnostaisi tietää, milloin potentiaaliset harjoittelijat ovat herkimmillään hakemaan työharjoittelupaikkoja. (Asiantuntija # 4.)

Rekrytoinnissa sovelluksen kautta luotava työharjoittelupaikan ilmoitus edellisen pohjalta olisi merkittävä ominaisuus. Eli mikäli työpaikkailmoitus tallentuisi JobTeaserin lisäksi JobTrainee-sovellukseen, voitaisiin ilmoitus ikään kuin uusina. Tämä auttaisi huomattavasti tehostamaan rekrytointeja, mutta toki se vaatii rajapinnan näiden kahden järjestelmän välille. JobTeaser on helppokäyttöinen, mutta tulevan sovelluksen kautta luotava uusi työpaikkailmoitus edellisen pohjalta voisi olla kätevä ominaisuus. Mitä vähemmän toimia yritykseltä vaatii, sitä toimivampaa ja turvallisempaa se on oppilaitokselle. (Asiantuntija # 1.)

Työharjoittelupaikan hyväksymistä oppilaitoksen puolelta JobTeaserissa voisi nopeuttaa. (Asiantuntija # 4.)

Kiinnostaisi jonkin väylän kautta saada tietoa siitä, millä perusteella opiskelija valitsee organisaation mihin hakee työharjoitteluun. (Asiantuntija # 3.)

3 Viestintä

Sovelluksen tärkeimpänä ominaisuutena on kommunikointimahdollisuudet. Eli viestintäkanava, jonka kautta yrittäjät voivat olla yhteydessä oppilaitokseen rekrytoinnin sekä työharjoittelun aikana ja tästä kanavasta pitäisi löytyä yhteystiedot oppilaitoksen puolelta.

Kommunikointiin ja osittain myös rekrytointiin liittyen JobTraineen kautta yrittäjien pitäisi päästä kertomaan siitä millaisia osaajia missäkin yrityksissä etsitään. Sovellukseen voisi tulla mahdollisuus valita toimiala ja tämän kautta antaa lisätietoja tarvittavasta osaamisesta tai siitä mihin kyseistä harjoittelijaa oltaisiin kouluttamassa. Halutessaan, yrittäjän tulisi pystyä kertomaan tarvittavasta osaamisesta myös ilman, että tarvitsee valita toimialaa. Tätä varten yleinen kenttä, josta se menee oppilaitoksen tietoon. Siinä olisi todella paljon potentiaalia, mikäli pääsisi jonkun väylän kautta kertomaan konkreettisesti, millaisia eri osaajia omassa organisaatiossa tarvitaan ja haetaan. (Asiantuntija # 1.)

Myös toiminto, jolla yrittäjät löytäisivät helposti tiedon, millaista osaamista oppilaitoksella on tarjota, olisi sovellukseen merkittävä.

Tarkoituksena on asiakastarpeet ja organisaation tavoitteet huomioiden kehittää ratkaisuja tutkimusvaiheessa löydettyihin ongelmiin (Tuulaniemi 2011, 189.)

4 Muut ominaisuudet

Sovellukseen pitäisi saada eri tasoisia käyttöoikeuksia, sillä kaikki yrittäjät eivät koe niitä niin tarpeellisena, kuin toiset. Sovelluksen näkymä ja sisältö määräytyisi siis käyttäjätun-
nusten mukaan, jotta halutessaan käyttäjälle olisi näkyvissä mahdollisimman vähän yli-
määräisiä toimintoja.

Palvelumuotoilun pohjana toimii käyttäjän tarpeiden ymmärtäminen. (Lamia 2018)
JobTrainee-sovellukseen voitaisiin tuoda yleinen opas, johon kerätään yrittäjille hyödyllisiä
tietoja työharjoitteluun liittyen. Millaisia työharjoittelujaksoja ammattikorkeakoulussa on ja
mitä ne mahdollisesti yritykselle tarjoavat. Ikään kuin tietopaketti, joka motivoisi yrittäjiä
rekrytoimaan työharjoittelijoita.

Palvelu on mahdollista toteuttaa fyysisessä, virtuaalisessa tai digitaalisessa ympäristössä.
Fyysisissä ympäristöissä täytyy tuki keskittyä fyysisiin ärsykeisiin, tunnelmaan ja mieli-
alaan. Digitaalisissa palveluissa taas käyttöliittymä merkitsee pitkälti palvelun onnistu-
mista. (Tuulaniemi 2011, 82.)

Työharjoitteluiden raportointiin tulisi löytyä JobTraineen kautta toiminnallisuudet. Sen tulisi
toimia niin, että opiskelija liittää oman raporttinsa työharjoittelusta järjestelmään ja puoles-
taan harjoittelijan esimies täyttää tarvittavat raportoinnit ja arviot samaan järjestelmään.

5 Yhteenveto

Yritysten edustajien haastattelujen perusteella kommunikointi ja selkeä tiedonvälitys sekä
tiedot työharjoittelujen ohjaajista ovat merkittävimpiä ominaisuuksia sovelluksessa. Nämä
toiminnot pitäisi olla yrittäjille mahdollisimman yksinkertaisia, jotta heidän ei tarvitsisi
nähdä vaivaa sovelluksen käyttöön ja työharjoittelijoiden rekrytointi olisi heille motivoivaa.
JobTraineen ja JobTeaserin välille tulisi saada rajapinta, jotta tieto kulkee tarvittaessa
saumattomasti, eikä sen tulisi vaatia manuaalista työtä. Mahdollisuuksien mukaan raja-
pinta pitäisi myös luoda yritysten omien toiminnanohjausjärjestelmien välille, tämä on toki
tapauskohtaista.

Tärkeää olisi saada rajapinta JobTraineen ja yritysten omien toiminnanohjausjärjestelmien
välille. (Asiantuntija # 2.)

JobTrainee-sovelluksesta on kehitetty jo pilottiversio ja sitä tullaan kehittämään eteenpäin sen mukaan, mitä kehityskohtia käytössä ilmenee. Sovellusta tulee testata yrittäjien käytössä ja heidän kokemusten mukaan joko lisätä tai poistaa toimintoja, näitä pitäisi voida tehdä myös personoidusti.

Suunnitteluvaiheeseen sisältyy vielä palvelun testaamista prototyypeillä. Prototypointi kannattaa yleensä toteuttaa hieman kevyemmin keinoin. Prototyyppiä ei siis tule viimeistellä ja viedä ihan loppuun saakka, sillä mitä valmiimpi prototyyppi on, sitä vaikeampi sitä on lähteä enää muokkaamaan kehityskohtien noustessa esiin. (Tulos 2018.)