

Opinnäytetyö (AMK)

Kauneudenhoitoalan koulutusohjelma

Estenomi

2015

Pauliina Järvenpää

SUUNNITELMA TYÖSSÄOPPIMISBLOGIN KÄYTTÖÖNOTTOON



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Pauliina Järvenpää

SUUNNITELMA TYÖSSÄOPPIMISBLOGIN KÄYTTÖÖNOTTOON

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää ammatillisen toisen asteen opiskelijoiden tarpeita, toiveita ja haluja siirtyä työssäoppimisvihkosta ajanmukaiseen sähköisen viestinnän välineeseen työssäoppimisblogiin. Viestintä- ja mediaosaaminen sekä teknologia ja tietotekniikka ovat ammatillisen toisen asteen oppilaitoksissa opetussuunnitelmassa ammattitaitovaatimuksissa arvioinnin kohteina, johon sähköinen viestinnän väline blogi sopii erityisen hyvin. Kehittämistyössä teoriaosuus palvelumuotoilusta rakentui palveluprosessin osista ja käytetyistä tiedonkeruumenetelmistä. Menetelminä käytettiin haastattelua, blogivideota, kyselyä, havainnointia ja miellekarttaa. Tulokset osoittivat, että lähes jokaisella kohderyhmän jäsenellä oli älypuhelin. Tuloksissa tuli ilmi, ettei blogi ollut kaikille tuttu asia. Moni oli lukenut tai kommentoinut toisten blogeja ja oli valmis kokeilemaan henkilökohtaista työssäoppimisen viestinnän välinettä blogia. Kohderyhmä toivoi yhdessä luotua blogia, tietoa ja ohjeita nettietiketistä. Tulosten analysoinnin avulla kehitettiin suunnitteluvaiheeseen sopivat palvelupolku, joka sisältää palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Myös Service blueprint, palveluprosessikaavio, SWOT ja palvelukonseptointi suunniteltiin. Kehittämistyöni rajoittuu määrittely-, suunnittelu- ja kehittämistyövaiheisiin.

Blogikäyttöohjeille suunniteltiin ja tuotettiin blogi. Osoite: <http://eteneminen.blogspot.fi/>

ASIASANAT:

Palvelumuotoilu, Palvelumuotoiluprosessi, Blogi, Työssäoppiminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Beauty Care Management | Bachelor of Beauty Care Management

2015 | 51

Instructor Arja Keltaniemi

Pauliina Järvenpää

PLAN FOR THE INTRODUCTION OF A WORKPLACE LEARNING BLOG

The present bachelor's thesis explores the transition from paper-based learning notebooks into a modern workplace learning blog among vocational secondary level students. The electronic tool (blog) meets well the professional requirements of communication, media, and information technology skills that are a part of the vocational secondary level curriculum. The theory part of this development work consists of service design, different phases of the service process, and the applied data collection methods. These methods consisted of interviews, video blog, questionnaire, observation, and mind mapping. The findings indicate that almost all members of the target group have a smart phone. However, the results also revealed that not all students are familiar with blogs. Many had read and commented on the others' blogs, and were curious to try out the new electronic communication tool (blog) for workplace learning. The target group preferred a shared blog, and they wanted more information and guidance for netiquette. A service path including service encounters was created through the analysis of results. In addition, service blueprint, service process diagram, SWOT, and service conceptualization were planned. The present development work focuses on the requirements, planning, and development phases.

The blog was created based on the guidelines. The address is: <http://eteneminen.blogspot.fi/>

KEYWORDS:

Service design, Service process, Blog, Learning at work

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 PALVELUPROSESSIN KAUTTA BLOGIIN	8
2.1 Palvelumuotoilu	9
2.2 Palvelumuotoiluprosessin osat	11
2.3 Ammattitaitovaatimukset ja media	12
2.4 Asiakasymmärrys	14
2.4.1 Haastattelu	15
2.4.2 Blogivideo	17
2.4.3 Kysely	17
2.4.4 Havainnointi	19
2.4.5 Miellekartta	20
2.4.6 Yhteenveto menetelmien tuloksista	27
2.5 Suunnittelua palvelupolulle	28
2.5.1 Palvelutuokio ja kontaktipisteet	32
2.5.2 Service blueprint	33
2.5.3 Prosessikaavio	36
2.5.4 SWOT	38
2.5.5 Konseptointi	41
2.5.6 Palvelukonseptoinnin vaiheet	43
2.6 Palvelutuotantovaihe	44
2.7 Arviointivaihe	45
3 POHDINTA	46
LÄHTEET	49

LIITTEET

Liite 1. Miellekartat.

KUVAT

Kuva 1. Palvelumuotoilun prosessi. (Tuulaniemi, J. 2013,130-131).	11
Kuva 2. Blogin luominen.	21
Kuva 3. Ongelmatilanteet.	22
Kuva 4. Käyttäjät.	23
Kuva 5. Vastuu.	24
Kuva 6. Mitä kirjoitan blogiin.	25
Kuva 7. Mitä saa blogiin laittaa.	25
Kuva 8. Missä tarvitsen apua.	26
Kuva 9. Viestintä.	27
Kuva 10. Palvelutuokiot palvelupolulla. (Tuulaniemi, J. 2013,79.)	29
Kuva 11. Palvelukokemus. (Oinonen, S. 2011,38 mukailleen.)	30
Kuva 12. SWOT-analyysi.	39

TAULUKOT

Taulukko 1. Service blueprint.....	34
Taulukko 2. Palveluprosessin toimintakaavio. (Jaakkola, Orava, Varjonen 2009,16.)	37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoite on selvittää blogin käyttöönottoon liittyviä tarpeita, toiveita ja haluja ammatillisen toisen asteen opiskelijoilta ja heidän ohjaavilta ammatin opettajilta. Konkreettisen asiakasymmärryksen kautta opinnäytetyössä suunnitellaan ja kehitetään palvelumuotoilun keinoin työssäoppimisblogin käyttöönottoon sopivat käyttöohjeet. Kehittämistyöni rajoittuu määrittely-, suunnittelu- ja kehittämistyövaiheisiin.

Opinnäytetyössä yhdistetään palvelumuotoilu ja ammatillisen koulutuksen tarpeet työssäoppimisen viestinnän välineen muuttamisessa henkilökohtaisesta työssäoppimisviikosta työssäoppimisblogiin. Laine, Salervo, Sive'n ja Välimäki (2012,106;61) kirjoittavat, että opiskelijoiden tulee jakaa työssäoppimiskokemuksiaan verkossa ja sillä tavoin myös oppia toisilta opiskelijoilta. Kun käytetään blogia, joka on yksi verkko-oppimisympäristön välineistä, kirjoitetut viestit säilyvät ja niihin on helppo palata sekä niiden kautta voidaan seurata oppimista ja sen etenemistä. Tämä kehitystyö palvelee toisen asteen oppilaitoksen kohdejoukkoa eli opiskelijoita ja heidän opettajiaan.

Kehittämissuunnitelman näkökulmasta palveluprosessin vaiheet määrittely, tutkimus ja suunnittelu tulevat opinnäytetyössä tarkemmin esille ja käsitellyiksi. Työ keskittyy esitutkimukseen, asiakasymmärrykseen, strategian suunnitteluun, ideointiin ja konseptointiin sekä prototypointiin.

Asiakasymmärryksen avulla, joka sisältää tässä kehityssuunnitelmassa havainnoin, ryhmäkeskustelun, yksinkertaisen kyselyn kartoitetaan tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet ja toiveet sekä pelot blogin käyttöön liittyen. Suunnittelua eli ideointia testataan varhaisessa vaiheessa, jonka tarkoitus on sitouttaa kohdejoukko palvelun kehittämiseen ja palveluntuottamiseen ja kuluttamiseen sekä luoda arvoa. Yhteiskehittämiseen käytetään nettiohjelmaa MindMeisteria, joka soveltuu miellekarttojen tekemiseen. Koska muutkin palveluun kuuluvat ihmiset on hyvä osallistaa, niin kohdejoukon lisäksi suunnitteluun osallistuvat kaksi ammatin opettajaa, jotka ohjaavat

työssäoppimisjaksoja. Tuulaniemi sanoo (2013,116), että eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen on palvelumuotoilun pääajatus.

Konseptoinnissa, joka on osa suunnittelua, kuvataan palvelun keskeinen idea. Opinnäytetyössä kuvataan palvelun palvelupolku eli blogin käyttöönottoon liittyviä vaiheita, yhteistyöhenkilöitä, huomioitavia asioita, jotka vaikuttavat blogin viestinnän välineeksi päätymiseen. Siihen sisältyy myös kuvaukset tärkeistä palvelutuokioista ja kontaktipisteistä.

Opinnäytetyön tarkoitus on vastata ajankohtaiseen asiakastarpeeseen ja suunnitella palvelun tuottajalle konsepti blogin käyttämiseen työssäoppimisen viestinnän välineenä. Kohderyhmän opiskelijoille ja opettajille kootaan linkkisivut yhteen tiettyyn blogiin, josta ne löytyy helposti, selkeästi ja tehokkaasti. Sähköinen materiaali on kaikkien helposti saatavissa sosiaalisessa mediassa, joka olemuksellaan heijastaa tätä päivää.

2 PALVELUPROSESSIN KAUTTA BLOGIIN

Asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset ovat kasvaneet palveluyhteiskunnassamme. Tarve- ja asiakaslähtöinen ajattelu on noussut suureksi arvoksi. Taloustilanteen lasku asettaa taloudellisia paineita jokaiselle yritykselle ja organisaatiolle keskittää ja säästää. Yritysten ja organisaatioiden on tämän takia pitänyt kehittää toimintaansa ja syventää olemassa olevia asiakassuhteita ja luoda uusia. (Tuulaniemi 2013,95.) Kronqvist (2012,9) sanoo, että palvelu on muuttunut niin, että siltä vaaditaan nykyään yhteisöllisyyttä ja enemmän vuorovaikutusta sekä useampien toimialojen osallistamista. Palvelumuotoilun kasvu on palvelualan tulosta. Tilastokeskuksen (2012) mukaan 73% työpaikoista on Suomessa palvelualoilla.

Tekes (4,2009) palveluliiketoiminnan sanastosivulla määrittelee palvelun olevan toimintaa tai toimintojen yhdistämistä asiakkaan ja palvelun tarjoajan välille vuorovaikutuksen avulla. Palvelun tarkoitus on vastata asiakkaan tarpeisiin, johon tämän kehittämistyön avulla suunnitellaan ja toteutetaan palvelu. Palvelu tulee olemaan blogin käyttöohjeiden luominen.

Lemola (2009,53) toteaa, että palvelualalla uudistaminen lähtee liikkeelle käytännön ongelmista, jotka tarkoittavat että innovaatioprosessi kulkee yhteistä matkaa palveluprosessin kanssa. Konseptointi tulee olemaan keskeisessä asemassa palvelujen kehittämisessä. Tuulaniemi (2013,61) sanoo, että palvelualan kehittyminen on Internetin kehittymisen seurausta, joka on luonut kehityspaineita ja toisaalta lisännyt mahdollisuuksia kehittyä nykyiseen tilanteeseen. Leino (2010,250-251) kirjoittaa että, Internet on luonut ja mahdollistanut informaation jakamisen sosiaalisen median työkalujen kautta. Itse tuotettu sisältö vuorovaikutustarkoituksessa on yhdistynyt sanoihin, kuviin ja videoihin. Suunnitelutyössäni työssäoppimisblogeissa nämä tulevat esille luoden osallistavaa vuorovaikutusta.

2.1 Palvelumuotoilu

Tuulaniemi (2013,58;27) määrittelee palvelumuotoilun jakamalla palvelumuotoilun ajattelu- ja toimintatapaan, joita käytetään palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilun kehitys on tiedostettu 1990-luvun alkupuolelta asti. (Tuulaniemi 2013,61.) Kronqvist (2012,8) jatkaa, että erilaiset digitaaliset viestinnänvälineet ovat yhä enenemässä määrin osa palvelukokemusta, jonka myötä palveluiden ajallinen kokemus tulee suunnittelussa huomioida. Tuulaniemi (2012,27) sanoo, että se on myös tapa lähestyä palveluiden ja liiketoiminnan kehittämistä. Opinnäytetyössäni palvelumuotoilu näyttäytyy palveluprosessin läpikäymisen avulla, joka kirjoitetaan auki vaihe vaiheelta. Palvelukokemukseen tulee liittymään lopulta opiskelijan oma työssäoppimisblogi, jonka käyttöohjeet löytyvät suunnittelemani sähköisestä blogin käyttöohjeista.

Kuluttaakseen palveluja, tarvitaan kuluttaja eli ihminen, joka on läsnä ja toimii palvelun käyttäjänä. Tässä kehityssuunnitelmassa opiskelijaryhmä ammatilliselta toiselta asteelta ovat kuluttajia. Näiden molempien odotuksia, tarpeita, arvoja ja motivaatiotekijöitä tulee tutkia ja ymmärtää. Puhutaankin asiakasymmärryksestä, joka tarkoittaa asiakkaan arvon ymmärtämistä. (Tuulaniemi 2013,71.) Jotta asiakkaalle muodostuu tarjottavasta palvelusta henkilökohtaista arvoa, pitää palvelun sisältö ja toteuttamistapa olla selvitettynä ja mietittynä ennakkoon. Tähän vaikuttavat asiakkaan aineettoman tai aineellisen hyödyn tavoittelu tarjottavan palvelun avulla. (Jaakkola, Orava, Varjonen 2009,15.)

Tuulaniemi (2013,26) kuvailee palvelumuotoilun olevan täydellisen asiakaskokemuksen saavuttamista. Oinonen (2011,41) täydentää palvelumuotoilun määritelmää ihmiskeskeisten palvelujen luomisen välineeksi, joka vastaa samalla tulevaisuuden haasteisiin. Tuulaniemi (2013, 26) sanoo, jotta näin voisi tapahtua, on itse palveluprosessi, tilat, työskentelytavat ja vuorovaikutus suunniteltava perin pohjin sekä mahdolliset häiritsevät tekijät poistettava. Kronqvist (2012,12-13) tarkentaa palvelumuotoilukäsitettä, joka on

toimintaa, jossa palvelu tai tuote tehdään haluttavaksi, mielenkiintoiseksi ja käytettäväksi. Asiakkaan kokeman kokemuksen lisäksi Kronqvist sanoo vuorovaikutuksella olevan suuri merkitys.

Palvelumuotoilussa kuvainnollisesti toimivat rakennuspalikoina palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet. (Miettinen 2009,14-16.) Kontaktipisteiden kautta tapahtuva palvelu on asiakkaan ja organisaation yhteistyötä. (Kronqvist 2012,13.) Keskeinen tavoite palvelumuotoilussa on käyttäjälähtöisyys, joka tarkoittaa että asiakkaan tarpeet ovat tyydytetyt ja palvelu tekee sitä mitä lupaa tekevänsä. (Koivisto 2007,69.) Palvelupolulla tapahtuvat palvelutapahtumat ovat kuvattuna kohdennetusti tähän kehityssuunnitelmaan luvussa 2.5.

Palvelumuotoilua voi käyttää niin voittoa tavoittelemattomaan organisaatioon kuin taloudellista hyötyä tavoitteleville yrityksillekin. Palvelumuotoilun kautta pystytään loogiseen toimintamalliin. Sen avulla pystytään kytkemään organisaation tavoitteet asiakkaan näkökulmaan eli asiakasymmärryksen saavuttamiseen. (Tuulaniemi 2013,95.) Miettinen (2010,15) tarkentaa palvelumuotoilun auttavan palvelujen erilaistamisessa ja niiden nopeammassa kehittämisessä. Palveluprosessit tehostuvat sekä palvelujen käyttö tehostuu, koska asiakkaiden tarpeisiin on kiinnitetty enemmän huomiota ja niitä pyritään ymmärtämään. Iso ongelma on, että tätä ei vielä ole hyödynnetty tarpeeksi ammatillisella toisella asteella.

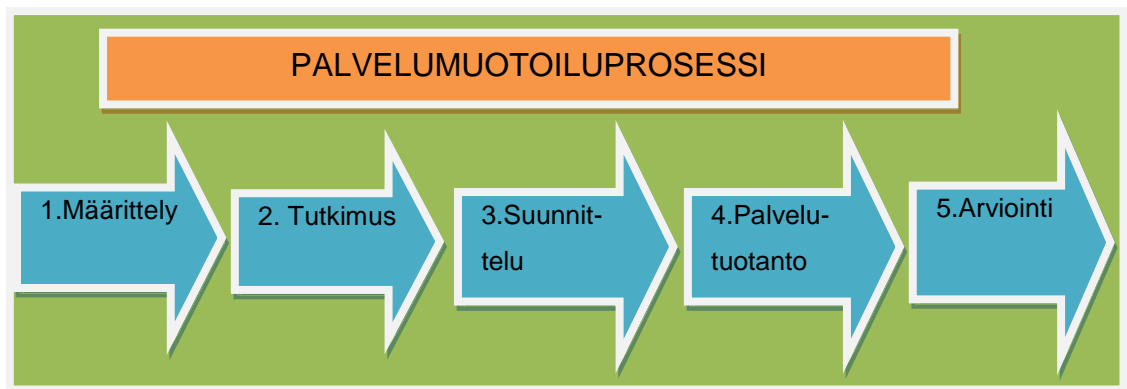
Palvelumuotoilu ja sosiaalinen media ovat ajankohtaisia asioita. Tilastokeskuksen mukaan (2014) nuorista 16-24-vuotiaista 93% on seurannut viimeisen kolmen kuukauden aikana jotakin yhteisöpalvelua. 89% näistä nuorista käyttää Internetiä useita kertoja päivässä. Älypuhelimia koko Suomen väestöstä käyttää jo 60%. Isokangas ja Vassinen (2010,11) tarkentavat, että kuulumme eri sukupolviin peilattaessa internetin käyttöön.

Tilastojen valossa olisikin järkevää siirtyä toisella asteella työssäoppimisvihkoista Internetissä oleviin ajanmukaisiin viestinnän välineisiin, blogeihin. Isokangas ja Vassinen (2010,148) suosittelevat oman blogin

julkaisemista, kun halutaan ilmaista itseä ja omaa tekemisiään. Opinnäytetyö keskittyy kehittämään blogin käyttöönottoon palvelua palvelumuotoilun keinoin.

2.2 Palvelumuotoiluprosessin osat

Aalto yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun Muotoilun laitokselta oleva Jarkko Kurronen (2013,4) jakaa sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun nettilähteessä palvelumuotoiluprosessin löytämiseen, määrittelyyn, ideointiin, mallinnukseen ja käyttöönottoon. Jyväskylän Ammattikorkeakoulun palvelumuotoilun työkalupakki (2012,4) jakaa työkalut neljään vaiheeseen, jotka ovat rajaaminen, oppiminen, ratkaiseminen ja testaaminen käytännössä. Tuulaniemi (2013,150-151) kuvaa palvelumuotoiluprosessin koostuvan määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, palvelutuotannosta ja arvioinnista. Katso Kuva 1.



Kuva 1. Palvelumuotoilun prosessi. (Tuulaniemi, J. 2013,130-131).

Stefan Moritz (2005,123)ideoi hyvin samankaltaisesti palvelumuotoiluprosessin kuuteen limikkäin ja päällekkäin oleviin osiin, mutta silti sykleissä kulkeviin pääkohtiin, jotka ovat SD Understanding, SD Thinking, SD Generating, SD Filtering, SD Explaining ja SD Reallising.

2.3 Ammattitaitovaatimukset ja media

Prosessin aloittaminen ja esitutkinta ovat osa ensimmäistä määrittelyvaihetta. Katso Kuva 1. Prosessi alkaa haasteen eli kehityssuunnitelman määrittelyllä ja tavoitteiden auki kirjoittamisella. (Tuulaniemi 2013,132-134.) Tässä kehityssuunnitelmassa tavoite on lähtenyt liikkeelle omasta mielenkiinnosta kehittää työssäoppimisen viestinnän välineitä vastaamaan niin ammatillisen toisen asteen ammattitaitovaatimuksia kuin sosiaalisen median suomina mahdollisuuksia.

Helander (2009,5) sanoo, että ammatillisen koulutuksen päämäärinä ovat yksilön tasa-arvoisen ammatillinen kehittyminen laadukkaiden ja kehitystä edistävien tekijöiden avulla, joita ovat jatkuva opetus- ja ohjauksen kehittäminen. Koulutusjärjestelmä antaa arvoa elinikäiselle oppimiselle, laaja-alaiselle ammattitaidolle, joustavuudelle ja työllistymiselle, joita pyritään kehittämään sisäisillä ja ulkoisilla verkostoilla ja uusilla kumppanuuksilla eri alojen kanssa. Työssäoppimisblogin käyttö viestinnän välineenä sopii mainiosti kehitettäväksi kohteeksi, kun työssäoppimisblogin käyttöä peilataan ammatillisen koulutuksen asettamiin päämääriin.

Tavoitteen aukikirjoittamisen jälkeen tulee määrittellä kohderyhmä, joka tarkoittaa sekä ensi- että toissijaisten kohderyhmien määrittelyä ja kirjaamista. (Tuulaniemi 2013,132-134.) Tässä kehitystyössä ensisijainen kohderyhmä on toisen asteen ammatillisen oppilaitoksen kaksi opiskelijaryhmää. Tuulaniemi sanoo (2013, 132), että myös olemassa olevat tiedot kohderyhmistä on hyvä sisältää määrittelyyn. Opiskelijoista tiedetään, että he ovat toisen vuoden perustutkinto-opiskelijoita, joilla opintoja on jäljellä vielä yksi vuosi. Kaikki 32 opiskelijaa ovat alle 20-vuotiaita tyttöjä ja poikia. Toissijaiseksi kohderyhmäksi tässä kehitystyössä on määriteltä kohderyhmäopiskelijoiden kaksi ammatin opettajat, jotka toimivat työssäoppimisen valvojina.

Tavoite on selvittää näiden ammatillisen toisen asteen opiskelijoiden tarpeet, toiveet ja halut blogin käyttöönottoon. Tavoite on suunnitella ja kehittää sosiaalisen median eli blogin käyttöönotto viestinnän välineeksi

työssäoppimisvihon tilalle. Mitä asioita pitää selvittää, jotta blogin käyttöönotto onnistuu? Ajatus tästä on lähtenyt liikkeelle ammatillisen koulutuksen tavoitteisiin peilaten, jossa laadukkaalle ja kehittäväälle opetus- ja ohjaustyölle halutaan edistystä. Kun halutaan korostaa visioiden olevat koulutusta uudistavaa, ennakoivaa ja yhteistyöhakuista sekä arvoissa korostetaan asiantuntijuutta, niin silloin blogin käyttöönoton kehittämiseksi on "tilausta". Asiakasymmärryksen selvittämisen kautta halutaan ymmärtää kohderyhmän toimintaa ja sosiaalista merkitystä. Tavoite on, että blogin käyttöönottomateriaali tulee tutkittuun opiskelijoiden tarpeeseen ja toiveisiin vastaamaan. Ja saadaan asiakkaan odotukset ylittämään blogohjeistuksen ja -materiaalin suhteen.

Kehityssuunnitelmassa on myös hyvä pysähtyä miettimään ja selvittämään yrityksen tai organisaation visiota eli tulevaisuussuunnitelmia, arvoja eli toimintaa ohjaavat kaikki periaatteet ja liiketoimintastrategiaa eli suunnitelma tavoitteisiin pääsemiseksi. (Tuulaniemi 2013,132-134.) Yksittäisen ammatillisen oppilaitoksen visiot tulevaisuuteen voivat olla esimerkiksi ennakointi ja uudistuminen koulutuksessa, vastuullinen toimiminen ja kansainvälistyminen organisaatiossa sekä menestyminen että toimiminen vastuullisesti ja yhteistyöhakuisesti. Arvoja voivat olla asiakaslähtöisyys, asiantuntijuus ja vastuullisuus. (Sedun strategia 2013-2016.) Näiden arvojen pohjalta opiskelijalähtöistä osaamista tulee tukea ja kehittää osaavien ja osallistavien opettajien sekä muun henkilökunnan avulla.

Näiden edellä mainittujen visioiden ja arvojen sekä ammatillisen koulutuksen päämäärien pohjalta työssäoppimisen viestinnän välineeksi tulee kehittää opiskelijalle nykyaikainen henkilökohtainen viestinnän väline, blogi. Näitä visioita ja arvoja peilaamalla saa vahvistusta ajatukselle että, on tarvetta kehittää opiskelijoiden ja opettajien tarpeiden kartoitusta blogin luomiseen, ylläpitämiseen, ongelmatilanteiden selvittämiseen ja yhden selkeän paikan, josta etenemisjärjestyksen ja ohjeet löytää helposti.

Liiketoiminnalliset tavoitteet ja budjetti sisältyvät myös määrittelyvaiheeseen. Määrittelyvaiheeseen kuuluu usein lainsäädännöllisesti vaikuttavat asiat. (Tuulaniemi 2013,132-134.) Toisella asteella ammatillisissa oppilaitoksissa

opetussuunnitelmassa ammattitaitovaatimuksissa arvioinnin kohteina ovat viestintä- ja mediaosaaminen sekä teknologia ja tietotekniikka. (Opetushallitus 2010,125.) Määrittelyvaiheessa suositellaan käyttämään hyödyksi kohdejoukon ja organisaation edustajien haastatteluja, keskusteluita ja tutkimuksia edellä mainittujen asioiden selvittämiseen. (Tuulaniemi 2013,132-134.) Kahvipöytäkeskustelut ammatinopettajien kanssa ovat osoittaneet kiinnostusta ja halua lähteä kokeilemaan sosiaalisen median työkalua blogia työssäoppimisen viestintään, kunhan siihen on selkeä ohjeistus. Organisaation edustajat ovat positiivisesti kannustaneet kehittämään asiaa.

2.4 Asiakasymmärrys

Tutkimusvaiheeseen Tuulaniemi (2013,142;174.) selvittää kuuluvaksi asiakasymmärryksen ja strategisen suunnittelun. Katso Kuva 1. Asiakasymmärrystä pidetään kaikkein kriittisempänä vaiheena koko palvelumuotoiluprosessissa, koska sen avulla löydetään kohdejoukolle kaikkein merkityksellisimmät motiivit. (Tuulaniemi 2013,153.) Kohdejoukon tarpeet, odotukset ja tavoitteet on saatava selvitettyä havainnoimalla ja tunnistamisella mahdollisimman tarkasti. Tähän suositellaan käytettäväksi asiakastutkimusta, joka on laadullista tiedon hankintaa. Tämän avulla haetaan vastauksia kysymyksiin; mitä, miksi ja kuinka. Asiakastutkimuksia suositellaan tehtäväksi aivan alkumetreiltä saakka, jotta ymmärrettäisiin kohdejoukon todellisia motiiveja ja niiden vaikutus saataisiin näkymään myös loppukäyttäjien arjessa. (Tuulaniemi 2013,153.)

Asiakasymmärrykseen voidaan käyttää erilaisia tiedonkeruumenetelmiä. Näitä ovat haastattelut, havainnointi, erilaiset kyselyt, kohderyhmän osallistaminen suunnitteluun, valmiit lähteet kohderyhmän taustasta tai/ja itsedokumentointimenetelmät. Näiden tiedonkeruumenetelmien tarkoitus on ymmärtää kohteen toimintaa ja sosiaalisia merkityksiä luonnollisessa ympäristössä. (Tuulaniemi 2013,152.)

Tiedonkeräämismenetelminä tässä kehittämistyössä käytettiin viittä eri kehittämistyön menetelmää, jotka ovat kohdejoukon haastattelu, hissipuhemallinen blogivideo herättelemään aiheeseen, TodaysMeeting ohjelmalla suoritettu kysely opiskelijoille ja opettajille, observointi eli havainnointi ja miellekartan tekeminen MindMeister ohjelmalla. Jokaiselle kohderyhmään kuuluvalle henkilölle käytettiin kaikki samat ja samassa järjestyksessä ennalta suunnitellut tiedonkeräysmenetelmät. Tarkoitus oli saada selville kohdejoukkojen tarpeita, haluja ja toiveita blogin käyttöön liittyvissä asioissa. Kaikkien menetelmien taustalla oli saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin; mitä tietoja ja taitoja tarvitaan blogin käyttöön ottoon ja mitä jo tiedetään blogista, miksi kannattaa blogata ja kuinka blogista saa toimivan. Haastattelun lähtökohdana oli lähestyminen haastatteleamalla kohdejoukkoja eli opiskelijajoukkoja ja heidän työssäoppimisohjaajiaan. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009,95) sanovat että, haastatteleminen on kehittämistyön käytetyimmistä menetelmistä.

2.4.1 Haastattelu

Opiskelijaryhmän haastattelu tapahtui vapaamuotoisesti oppituntien lomassa kysellen. Tämän haastattelun tehtävä oli selventää kohderyhmän opiskelijoiden ja kahden opettajan älypuhelimien määrää, blogitietämystä ja -käyttäjäkokemuksia. Haastatteluaineiston kaikkiin kysymyksiin tuli vastauksia. Kaikki vastaukset opiskelijat ja kaksi opettajaa antoivat viittaamalla, joista tulokset oli helposti laskettavissa.

Haastatteleamalla kysyttiin viisi asiaa:

1. monellako opiskelijalla ja opettajalla on älypuhelin

Sai kyllä vastauksia 31 kappaletta. Vain yhdellä opiskelijalla ei ole älypuhelinia. Molemmilla opettajilla on älypuhelin. Kun älypuhelimien osuus on näin hyvä, on mahdollista ja järkevää kehittää blogin käyttöönottoa kyseiselle kohderyhmälle ja heidän opettajilleen.

2. tiedätkö mikä on blogi

Opiskelijoiden käsiä nousi 28, mutta yhteensä neljä opiskelijaa jätti käden nostamatta. Molemmat opettajat tietävät, mikä blogi on.

3. moniko pitää omaa blogia

Opiskelijoiden keskuudesta nousi yhden opiskelijan käsi. Eli yksi 32:sta opiskelijasta pitää omaa blogia. Opettajista toisella on blogi käytössä, toisella ei.

Pääsääntöisesti blog ei ole käytössä tällä kohderyhmän opiskelijoilla. Opettajista 50 prosenttia eli toinen opettaja oli innostunut oman blogin pitämiseen. Yksikin blogin pitäjä kuitenkin auttaa muita kohderyhmän jäseniä monissa arkipäiväisissä blogiasioissa osaamisellaan ja luo yhteisöllisyyttä.

4. moniko on lukenut ja kommentoinut jonkun blogia

Sai opiskelijoiden käden nousemaa 16 vastaajalla. Molemmat opettajat vastasivat käden nostolla eli ovat lukeneet ja kommentoineet jonkun blogia.

Tilastokeskuksen mukaan 93 prosenttia nuorista on seurannut viimeisten kolmen kuukauden aikana jotakin yhteisöpalvelua. Vastaajista joka toinen on lukenut ja kommentoinut blogia. Ehkäpä osa kohdejoukosta oli seurannut muita yhteisöpalveluja, joka olisi nostanut luvun korkeammaksi kuten tilastokeskus sen määrittelee. Opettajat olivat seuranneet lukemalla ja kommentoimalla 100 prosenttisesti blogeja.

5. moniko ei ole koskaan lukenut blogia

Sai opiskelijoiden käsiä nousemaan 12 vastaajalta. Kumpikaan opettajista ei nostanut kättään vastatakseen kysymykseen. Eli he ovat lukeneet blogia.

2.4.2 Blogivideo

Blogivideon tarkoitus oli orientoida ja informoida kohdejoukko aiheeseen blogi. Sen avulla muistutettiin opiskelijoita ja ohjaavia opettajia sosiaalisen median nopeudesta ja helppoudesta, esiteltiin miksi blogi olisi heille tarpeellinen ja hyödyllinen, miten blogin voi luoda ja positiivisesti kutsua mukaan käyttämään blogia.

Kohdejoukolle esiteltiin MovieMaker- elokuvaohjelmalla tehty hissipuhemalliin perustuva blogivideo. Kohdejoukon tasolle oli suunniteltu pääsemään katuslangin, räpp musiikin ja tehokkaan itse suunnitellun ja -tehdyn videon avulla. Hissipuhemalli käsittää useita vaihetta, jotka ovat kuvailu käyttäjän tarpeesta, ratkaisu, hyöty ja esittelyn lopetus, jotka sisältyivät blogivideoon. (Spinno.)

Videon katselun aikana kohdejoukko oli rauhallisesti ja seurasi ohjelmaa. Blogivideo palveli kohdejoukkoa toivotulla tavalla, eli heille syntyi käsitys blogin käyttömahdollisuuksista. Kommentteja ei videon esittäjälle tullut yhtäkään, mutta yksi opiskelija kommentoi toiselle musiikin olevan "huonoa".

2.4.3 Kysely

Nopea ja tehokas kysely toteutettiin nettiohjelma Today's Meetingin avulla. Nettiohjelma valittiin sen nuorekkuuden, nopeuden ja nettilähtöisyyden takia. Kysely aukesi QR-koodin kautta, joka oli tähän kyseiseen kyselyyn luotu. Tämän tarkoitus oli herättää mielenkiintoa kyselyä kohtaan, koska älykännyköitä sai luvallisesti käyttää koulupäivän aikana tuohon tehtävään. Kohdejoukoille oli oma kysymyssivustonsa ja opettajille oma. Tällä tavalla voitiin erottaa vastaajat ja heidän tarpeensa.

Today's Meeting kysely on laadullinen kysely avoimen kysymyksensä vuoksi. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2009,119.) Tähän vastasivat sekä kohdejoukon opiskelijat että kaksi ammatin opettajaa. Opiskelijoille ja opettajille oli omat linkit, mutta sama kysymys. Näin vastaukset oli helppo erotella. Kysymys oli

yksinkertainen, jolla haettiin kohdejoukolta omia mielipiteitä ja tuntemuksia blogin tulevaa käyttöä kohtaan. Kohdejoukoille annettiin QR-koodi nettilinkkiin, jossa TodaysMeeting ohjelma avasi kyselyn. Kysymys kuului seuraavasti: *"kerro toiveistasi, haluistasi ja peloistasi blogin käytössä."*

Kysymykseen vastaaja saivat vapaasti vastata sanoilla ja/tai lauseilla. Vastaajan ei tarvinnut käyttää välttämättä omaa nimeään, vaan halutessaan oli mahdollisuus käyttää "lempinimeä". Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009,108-109) huomauttavat, että kyselytutkimusta ei kannata tehdä, jos asiasta tiedetään liian vähän. Kyselytutkimus toteutettiin, koska palvelumuotoilun onnistuminen vaatii mielestäni vastauksia kohdejoukon tarpeisiin, haluihin ja pelkoihin, joihin kyselyllä haettiin vapaamuotoisia vastauksia.

Opiskelijoiden vastauksia: *"mitä pitää kirjoittaa, blogi on jees, en halua kirjoittaa, ei oo konetta jolla tehdä, onko pakko, muuten hyvä mutta mitä pitää tehdä, en keksi mitä sinne pitää laittaa, hyvä juttu, jännää, haluan kokeilla mutta vihkokin on hyvä, en osaa tehdä blogia, kuka blogia opettaa, en osaa käyttää, kuka blogia lukee, blogi on ok, mun puhelin ei oo suunniteltu tuommoseen, mitä keittiöltä kirjoittaa kun aina on samaa hommaa, pitää miettiä, tytöt ei oo fiksumpia kuin me"*

Opiskelijoiden vastauksissa ongelmaksi koettiin, ettei tiedä tai keksi mitä blogiin kirjoittaa, joku ei vain halua kirjoittaa, jollakin ei ole konetta tai älypuhelin, joku kokee blogin eräänlaiseksi pakoksi, jollekin blogi kokonaisuudessaan ei ole selkeä. Ongelmaksi muodostuu myös blogin käyttöön ja sen opettamiseen liittyvät kysymykset. Kuka auttaa ja miten?

Parannus- ja kehitysehdotuksina opiskelijoiden kirjaamat ongelmat voi kääntää niin, että niihin luodaan kehitysehdotukset. Palveluna tarvitaan selkeä yhteenveto blogin mahdollisuuksista ja käytettävyydestä. Ohjeet nettietikettiin, sekä materiaali vastuusta, velvollisuuksista ja oikeuksista bloggailuun. Tarve on materiaalille, jossa jäsenetään, mitä ja miten sekä kuinka usein blogiin kirjoitetaan, lisätään kuvia tai videoita, määritellään lukijat. Palvelun käyttötarkoitus on selkeä ohjeistus ja tarvittavat linkit, josta asiat löytyvät.

Palvelu toteutetaan sosiaaliseen mediaan, tässä se on yhteiskäyttöön soveltuva blogi.

Opettajien vastauksia: *"kokeelliseen ruoanvalmistukseen aattelin blogia työselkkareiden tilalle. Blogin käyttöä voisi harkita moneenkin aineeseen työssäoppimisen aikana ja muutenkin."*

Opettajat ovat valmiita kokeilemaan blogia ja sen mahdollisuuksia työssäoppimisblogin lisäksi blogia muihinkin ammatillisiin aineisiin. Leino (2009,329) kirjoittaa, että erilaisia sähköisiä palveluja tulee kokeilla yksi kerrallaan ja valita sitä kautta hyödylliset palvelut. Opettajien tulee miettiä voisiko organisaatio oppia tätä kautta jotakin uutta, että he tutustuvat sähköisiin palveluihin ja käyttävät niitä. Toisaalta pitää miettiä, onko resursseja ja voiko niitä lisätä.

2.4.4 Havainnointi

Observointi eli havainnointi oli yksi viidestä kehittämistyöni menetelmä. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009,103) sanovat havainnoin olevan hyödyllinen, mutta vierastettu menetelmä. Tällä menetelmällä saadaan selville ihmisen käyttäytymistä ja sen ympärillä olevia tapahtumia sekä voidaan vertailla toimiiko ihminen toisin kuin sanoo. Tällä menetelmällä voidaan analysoida yksilön toimintaa ja sosiaalista vuorovaikutusta kohdejoukon kesken. Havainnointia on hyvä käyttää myös silloin, kun kehittämisen kohteena on esine, kuva tai ympäristö. Haastattelu tai kysely sopivat luontevasti havainnoinnin pariin. Tässä työssä havainnoinnin pari oli pienimuotoinen haastattelu viiden kysymyksen avulla. Vastaukset annettiin kättä nostamalla.

Havainnointiin käytettiin kohdejoukon videointia ohjaavien opettajan avustuksella, havainnoijan lisäksi. Tässä havainnoinnin tarkoitus oli peilata kohdejoukon reaktioita esitettyihin kysymyksiin. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009,105) muistuttavat, että tulee valmiiksi miettiä havainnoijan rooli ja näkyvyys. Tässä havainnoijan rooli oli varsin näkyvä ja tiedostettu. Koska opettaja oli kohdejoukolle entuudestaan tuttu ja asiasta informoitiin

kohdejoukkoa, niin videointi sujui yhteistyössä hyvin. Havainnoinnin kohteet tulee miettiä valmiiksi, ja niin tässäkin tapauksessa tehtiin. Kohdejoukon eleitä, ilmeitä, liikehdintää tarkkailtiin havainnoimalla ja jälkeempään videolta tarkastellen. Tavoite havainnoinnissa oli peilata yksilön kommentointia suhteessa eleisiin, liikehdintää ja ilmeisiin ryhmässä.

Havainnoinnin aikana opiskelijat olivat hyvin rauhallisia. Jokainen istui ja kuunteli kysymyksiä ja kädet nousivat hyvin nopeasti, jos opiskelija aikoi vastata. Eleet tai ilmeet eivät poikenneet havainnoinnin aikana. Liikehdintää ei ollut. Kohdejoukko oli valpasta kuuntelemaan esitettyjä kysymyksiä. Havainnoinnissa ei ollut huomattavissa, että kohdejoukon henkilöt toimisivat toisin kuin sanovat. Havainnoinnin kautta kohdejoukon käden nousut ja havainnoinnin reaktiot olivat neutraaleja.

2.4.5 Miellekartta

Tuulaniemi (2013,140) sanoo, että miellekartan avulla on tarkoitus muodostaa kokonaiskuva kiinnostuksen kohteena olevasta asiasta. Sen avulla voi suunnitella yhdessä palvelumuotoilua pohtien, mitkä asiat liittyvät kehityskohteeseen ja millaiset ovat vuorovaikutussuhteet. Miellekarttaa pidetään mielekkäämpänä sen visuaalisen esityksensä vuoksi suhteessa pelkkiin sana- tai tekstikuvauksiin.

Miellekarttaa kohderyhmät rakensivat yhdessä MindMeister ohjelmalla. Tämä miellekartta kuuluu osaksi yhteisöllisiä ideointimenetelmiä sanovat Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009,143). Yhteisöllisessä menetelmässä kuten tässä miellekartan teossa on kysymys luovuudesta ja uusien näkökulmien kehittämisestä yhteisöllisesti yhdessä. Välitöntä heittäytymistä miellekartan luomiseen haettiin nettiohjelman kautta, jolloin jokainen kohdejoukon henkilö pystyi olemaan "nimetön" ja kirjoittamaan sen mitä halusikin. Ohjeistus miellekartan tekemiseen annettiin sanallisesti. Kohdejoukoille kerrottiin, että miellekartassa on valmiita sanoja, jotka liittyvät blogin käyttöön ottoon. Ja niitä

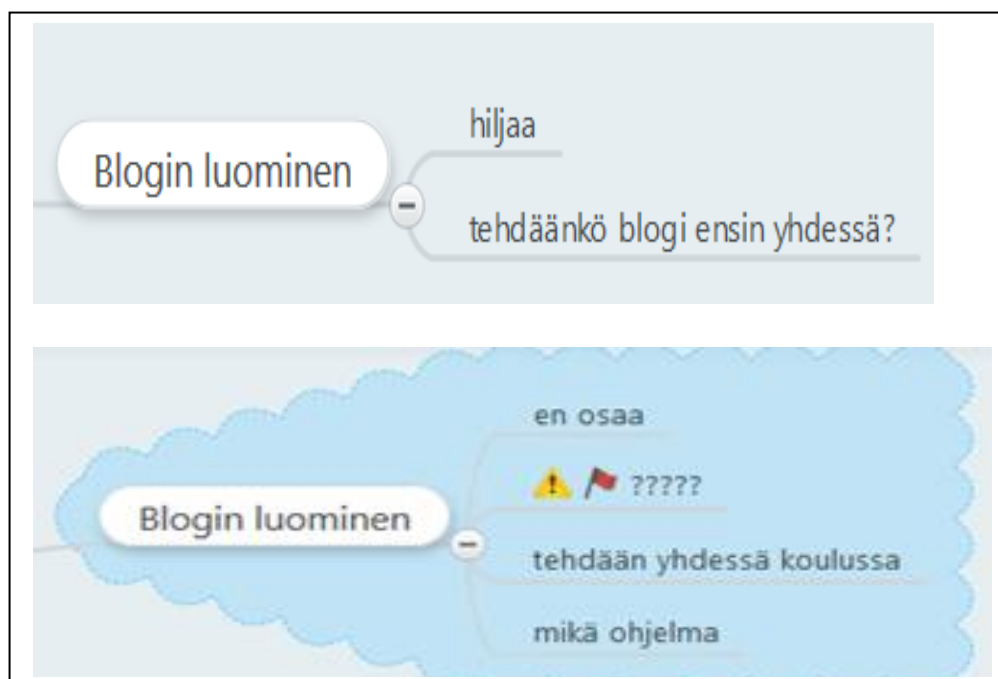
ei saa poistaa. Sen sijaan he voivat lisätä sinne uusia sanoja, jotka kuvaavat pohdituttavia tai heidän mielestään asiaan selkeästi liittyviä asioita.

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009,144) sanovat miellekartan olevan luovaa ongelmanratkaisua, joka on eräänlainen kuusiportainen prosessi. Miellekartasta tulee huomata ongelmat ja parannusehdotukset, tunnistaa näkemykset ja faktat, siinä on tavoitteita ja visiointia, tuotetaan ideoita ja lähestymistapoja, valitaan ratkaisuja ja hyväksytään parhaat sekä lopuksi toteutetaan.

Leino (2010,291) sanoo, että alle 40-vuotiaat saa kiinnostumaan, pysähtymään tai puhumaan sosiaalisen median avulla asioista, joita on muuten vaikea tavoittaa. "Valmiit asiasanat miellekartassa ovat: blogin luominen, ohjeet, ongelmatilanteet, käyttäjät ja vastuu." Katso Liite 1.

Blogin luominen

Blogin luominen kohtaan tuli seuraavia sanoja: "hiljaa, tehdäänkö blogi ensin yhdessä? Toinen ryhmä vastasi sanoin: en osaa, tehdään yhdessä koulussa, mikä ohjelma." Lisäksi tuli varoituskolmiomerkki ja punainen lippu sekä kysymysmerkkejä. Katso Kuva2.



Kuva 2. Blogin luominen.

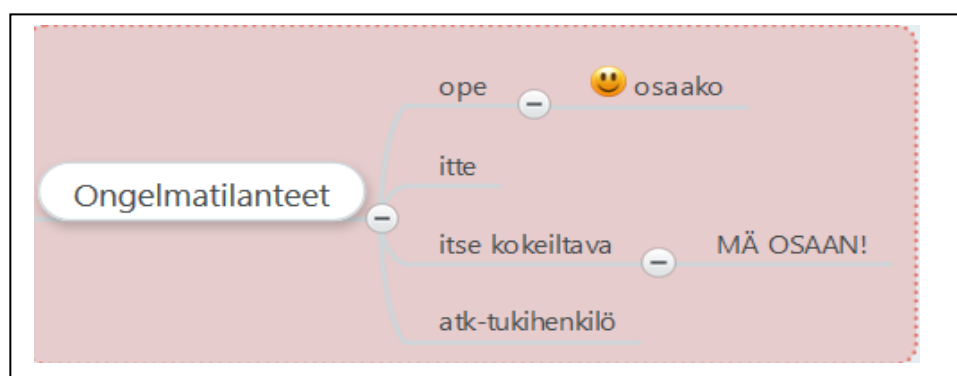
Huolenaiheena kohderyhmällä päällimmäisenä on blogin luominen. Kohderyhmässä joku ehdotti että, olisi hyvä olla yhdessä koululla ja luoda blogi opettajan kanssa. Kananen (2013,150-151) sanoo blogin aloittamisen olevan helppoa, sillä ilmaisia blogialustoja on paljon. Käyttöönotto tapahtuu kirjautumalla valittuun järjestelmään. Ilmaisia blogialustoja ovat muun muassa Googlen Blogger, WordPress, Typepad ja Blogit.fi. Blogin luomisessa ongelma on, ettei kohderyhmän jäsenet kaikki osaa sitä tehdä. Parannusehdotuksena tähän ongelmaan kohderyhmä ehdotti että, blogin luonnin voisi tehdä yhdessä koululla.

Ohjeet

Ohjeet asiasanakohdan molemmat ryhmät olivat onnistuneet poistamaan, joten siihen ei tullut vastauksia. Miksi sana poistettiin? Eikö ohjeita haluta? Eivätkö vastaajat keksineet, mitä ohjeita tarvitsisivat?

Ongelmatilanteet

Ongelmatilanteet-kohtaan tuli seuraavia sanoja: " ope-> osaako, itte, itse kokeilemalla, mä osaan, atk-tukihenkilö." Toinen ryhmä oli tämän asiasanan kadottanut ja siihen ei tällöin tullut vastauksia. Katso Kuva 3.



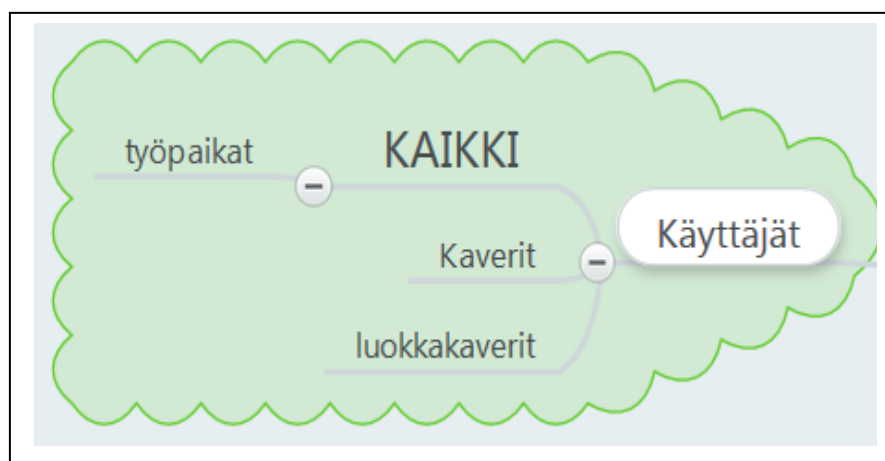
Kuva 3. Ongelmatilanteet.

Ongelmatilanteisiin kohderyhmä haluaa tukea opettajalta ja atk-tukihenkilöltä. Opettajan blogiosaaminen pohditutti yhtä miellekartan tekijää. Osa

kohderyhmäläisistä lähtisi ratkaisemaan ongelmatilanteita itseohjautuvasti ja kokeilemalla.

Käyttäjät

Käyttäjät-kohtaan sanoja tuli seuraavasti: "työpaikat, kaikki, kaverit, luokkakaverit." Toinen ryhmä ei vastannut tähän kohtaan, sillä joku heistä poisti koko kohdan. Katso Kuva 4.



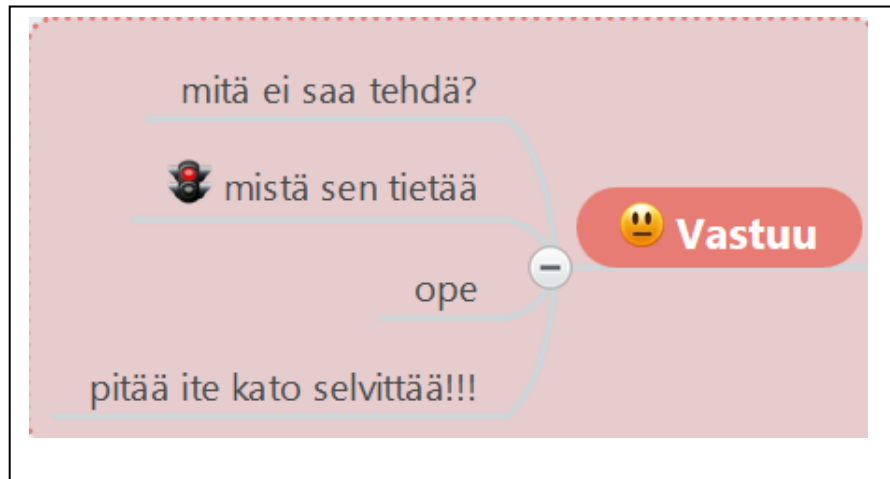
Kuva 4. Käyttäjät.

Kohderyhmä näki laajasti käyttäjät. Käyttäjiä voisivat olla kaikki erään miellekartan tekijän mukaan, mutta yksittäisiä nimettyjä voisivat olla työpaikat, kaverit ja luokkakaverit. Ensisijaisesti blogi on tarkoitus toimia työssäoppijoiden ja ohjaajan työkaluna. Laine ym. (2012,105) muistuttavat, että työssäoppiminen on tavoitteellisuuden ja oppimisen itsearvioinnin lisäksi ohjattua. Ohjaus tapahtuu kolmikantaisesti ohjaavan opettajan, työpaikkaohjaajan ja oppilaan välillä. Kortesus ja Kurvinen (2011,27) kehoittavat miettimään, ketä ovat blogin lukijat ja näin määrittelemään blogin sisällön.

Vastuu

Vastuu-asiasanan kohtaan tuli uusia sanoja seuraavasti: "mitä ei saa tehdä?, mistä sen tietää, ope, pitää ite kato selvittää!!!". Toinen ryhmä oli asiasanan poistanut. Katso Kuva 5.

Vastuu ymmärretään ja tiedetään. Vastuu tarkoittaa blogin kohdalla, mitä ei saa tehdä, opettajalta voi saada tietoa ja itsekin vastuuta voi selvittää. Tärkeää on se, että blogiin tiedetään liittyvän vastuuta. Kananen (2013,153) muistuttaa, että bloggaamiselle on omat käyttäytymisohjeet niin sanottu nettietiketti.

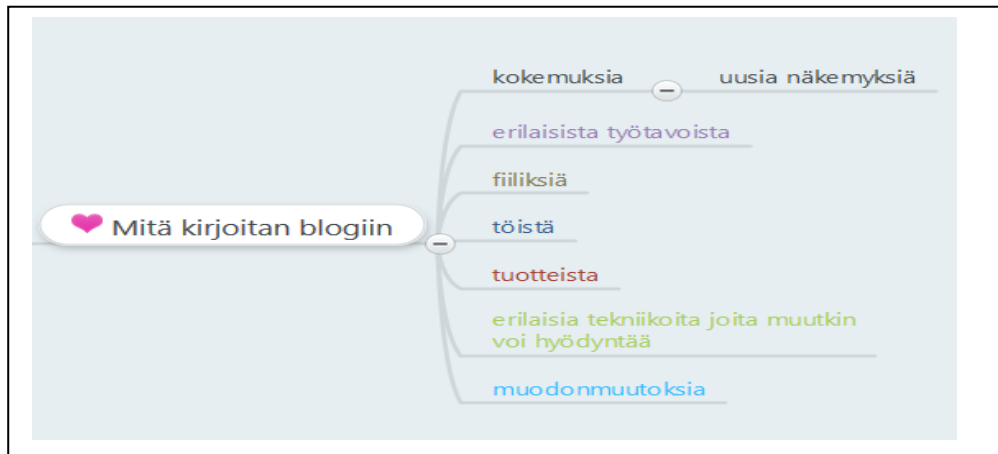


Kuva 5. Vastuu.

Ongelmana voidaan nähdä, etteivät kaikki miellekarttaan vastanneet tiedä blogin käyttöohjeita. Parannusehdotuksina tähän löytyy, että opettaja yhdessä opiskelijoiden kanssa selvittävät blogivastuun.

Neljä uutta asiasanaa

Lisäksi uusi asiasanoja oli kirjoitettu ja niihin oli tullut lisättyjä asiayhteyksiä. Ensimmäinen uusi asiasana/lause on: " Mitä kirjoitan blogiin." Tähän sanoin vastattiin: " kokemuksia, uusia näkemyksiä, erilaisista työtavoista, fiiliksiä, töistä, tuotteista, erilaisia tekniikoita joita muutkin voi hyödyntää, muodonmuutoksia." Katso Kuva 6.



Kuva 6. Mitä kirjoitan blogiin.

Kohderyhmäläiset olivat itse keksineet nopeasti hyviä asioita, joista blogissa voisi kirjoittaa. Laine ym. (2012,55) sanoo, että kirjoittamalla kokemuksista, uusista näkemyksistä, työtavoista ja tekniikoista sekä tehdyistä töistä opiskelija hyötyy itse, koska se auttaa hahmottamaan omaa kehittymistään opiskelussa ja itse työssä. Kirjoittamalla näistä aiheista työssäoppimisblogissa voi työnhaussa osoittaa omaa osaamistaan paremmin. Kaikki edellä mainitut asiat ovat hyviä kehitysehdotuksia blogin ohjeistuksen luomisessa.

Toinen uusi asiasana on: " Mitä saa blogiin laittaa. " Tähän vastattiin sanoin: " kuvia töistä, tapoja tehdä töitä, kokemuksia työssäoppimispaikasta, kuvia töistä jos on lupa, mitä on tehny, itsearviointia, kaikkea asiallista, kaikkea työssäoppimiseen liittyviä juttuja." Katso Kuva 7.

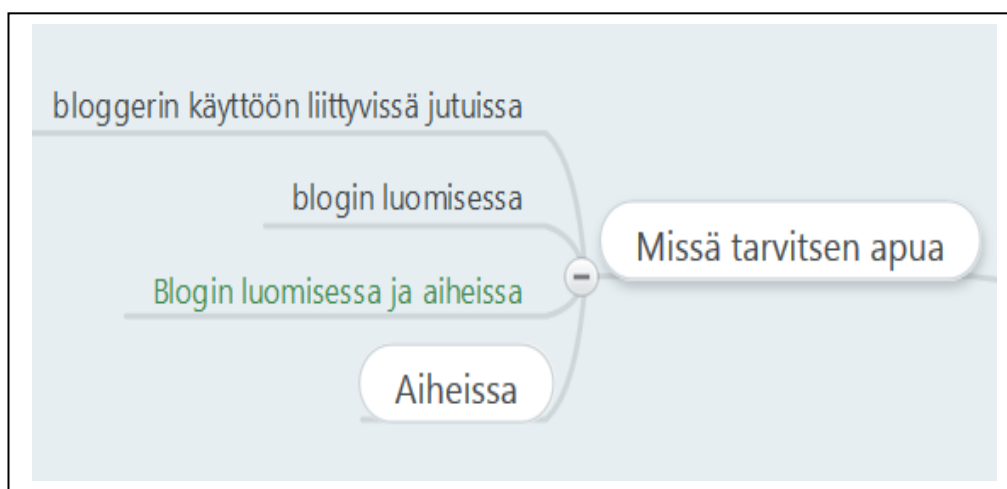


Kuva 7. Mitä saa blogiin laittaa.

Kohderyhmässä nousi esille kuvien lisääminen töistä ja kaiken asiallisen lisääminen. Korteso ja Kurvinen (2011,41) toteavat, että blogista saa mielenkiintoisemman kuvia lisäämällä. Kuvat voivat olla itse otettuja, jolloin kuvaoikeus on kuvaajalla itsellään. Netin kuvapankeista kuvia voi hakea ilmaisilta- ja maksullisilta sivuilta.

Kohderyhmä tunnistaa ongelman, joka liittyy blogissa kuvien julkaisemiseen ja lupa asioihin. Tähän ongelmaan tulee löytää parannusehdotus, joka voisi olla nettietiketti. Kehitysehdotuksia blogin sisältöön löytyy paljon, joita ovat työssäoppimispaikalla tapahtuvat kokemukset, työtavat, työt, itsearviointi ja yleensäkin työssäoppimiseen liittyvät asiat.

Kolmas uusi asiasana/lause on: " Missä tarvitsen apua." Seuraavat sanat linkittyivät tähän: " käyttöön liittyvissä jutuissa, blogin luomisessa, blogin luomisessa ja aiheissa ja blogin luomisessa." Katso Kuva 8.



Kuva 8. Missä tarvitsen apua.

Avun tarve liittyy blogin käyttöönottoon ja luomiseen. Blogissa kirjoitettavia aiheita kaivataan. Näihin ongelmiin tulee keksiä ratkaisuja.

Neljäntenä uutena tuli viestintä- asiasanan kohtaan seuraavia sanoja: " en tiä, päivän tehtävät, videoo, kuvia, en osaa kirjoittaa, olisi kiva kokeilla." Katso Kuva 9.



Kuva 9. Viestintä.

Viestintä-asiasanan kohdalla kohderyhmä oli oivaltanut, että blogi voi olla videoita ja kuvia sekä kirjoitusta, jotka voi yhdistää päivän tehtäviin. Kokeiluhalukkuutta löytyi.

Ongelmana on, ettei osaa käyttää viestinnän mahdollisuuksia, joita ovat kirjoittaminen, kuvat ja videot. Parannusehdotuksena miellekartan tekijöiltä tulee esille, että blogiviestinnässä voi esitellä päivän tehtäviä ja blogiin kirjoittamista sekä kuvien ja videoiden lisäämistä tulee harjoitella ja kokeilla.

2.4.6 Yhteenveto menetelmien tuloksista

Haastattelussa selvisi, että älypuhelimia opiskelijakohdejoukolla on 96,8 prosentilla ja kohdejoukon ammatin opettajilla 100 prosenttisesti. Blogin tietää 88 prosenttia opiskelijakohdejoukosta ja 100 prosenttia ammatin opettajakohdejoukosta. Vaikka vain yksi opiskelija ja yksi opettaja bloggaa, niin kuitenkin 50 prosenttia opiskelijakohdejoukosta on joskus lukenut ja kommentoinut blogia. 37,5 prosenttia vastaajista ei ollut koskaan edes lukenut blogia.

Today's Meeting-kyselyn kautta esiin nousi haasteita, kuka auttaa blogin luomisessa ja käyttöönotossa sekä mitä blogiin voi sisällyttää tai kirjoittaa. Joku koki, että bloggailu olisi negatiivista pakkoa.

Ongelmia olivat miellekartan näkökulmasta blogin luominen ja käyttöönotto sekä mitä blogiin kirjoitetaan. Blogiavun saaminen ja ensisijaiset blogin lukijat mietityttivät. Blogin käyttäytymisohjeiden puuttuminen ja lupa-asiat, jotka liittyvät kuva- ja video-oikeuksiin koettiin ongelmiksi.

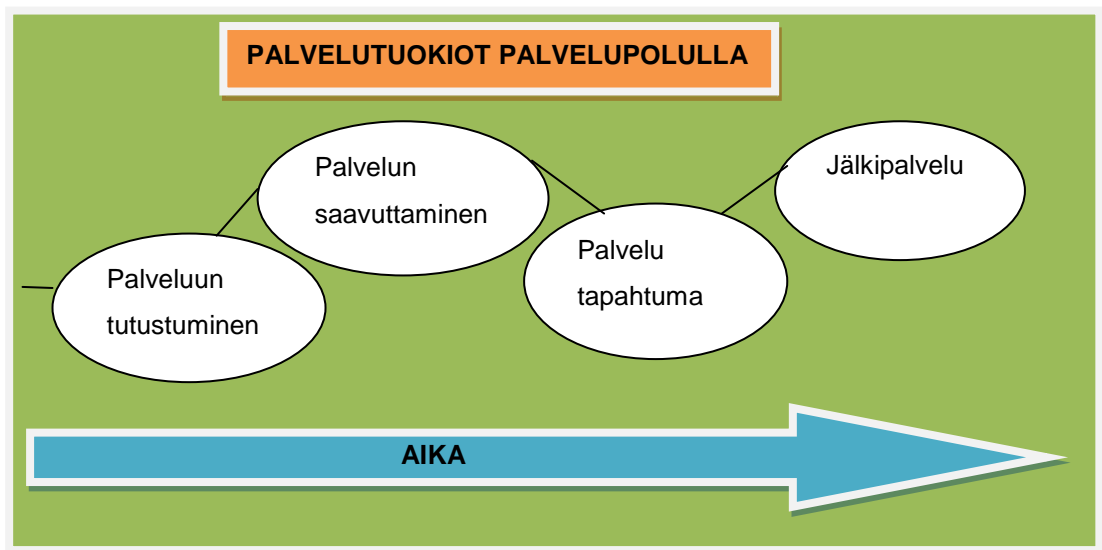
Parannus- ja kehitysehdotuksia ongelmien ratkaisemiseksi tuli miellekartan kautta seuraavanlaisia; luodaan ja otetaan blogi käyttöön koulussa opettajan kanssa, opettaja ja atk-tuki voisivat auttaa ongelmatilanteissa, jotka liittyvät blogiin, opettaja ja opiskelijat yhdessä perehtyvät nettietikettiin sekä lupa-asioihin kuvaamista ja videointia ajatellen. Blogikirjoittamiseen tuli valtavasti kehitysehdotuksia. Näitä olivat; työssäoppimispaikalla tapahtuneet kokemukset, uudet näkemykset, erilaiset työtavat, fiiliksiä, tehdyt työt ja sellaista mitä muutkin voivat hyödyntää. Tuotteista ja erilaisista tekniikoista kertomine. Kirjoittamisen lisäksi nousi kuvien ottaminen tehdyistä töistä ja työtavoista. Lisäksi blogikirjoittamiseen liittyy itsearvointia. Miellekartasta nousseet ongelmat ja parannusehdotukset ovat konkreettisia ja ideat toteuttamiselle käytännönläheisiä.

2.5 Suunnittelua palvelupolulle

Kolmas prosessin vaihe on suunnitteluvaihe, joka sisältää ideointia ja konseptointia. Katso Kuva 1. Ideoinnin tulisi olla kritiikitöntä ja mahdollisimman kaukaa lähestyttyä. Se voi olla supistuvaa tai laajenevaa ideointia. Näitä ideointikierroksia voidaan toteuttaa niin kauan kun toivottu tulos on saavutettu tai aikaresurssi tulee vastaan. Mitä enemmän ideoita syntyy, niin sitä todennäköisempää on, että ongelmanratkaisun kannalta joukosta löytyy ratkaisuja tai niiden osia. Täytyy muistaa, että vain oikeanlainen kysymysten asettelu johtaa toivottuun tulokseen. Suuret kokonaisuudet tulee jakaa pienempiin osakokonaisuuksiin. Eli palvelupolku jaetaan pienempiin osiin, joita

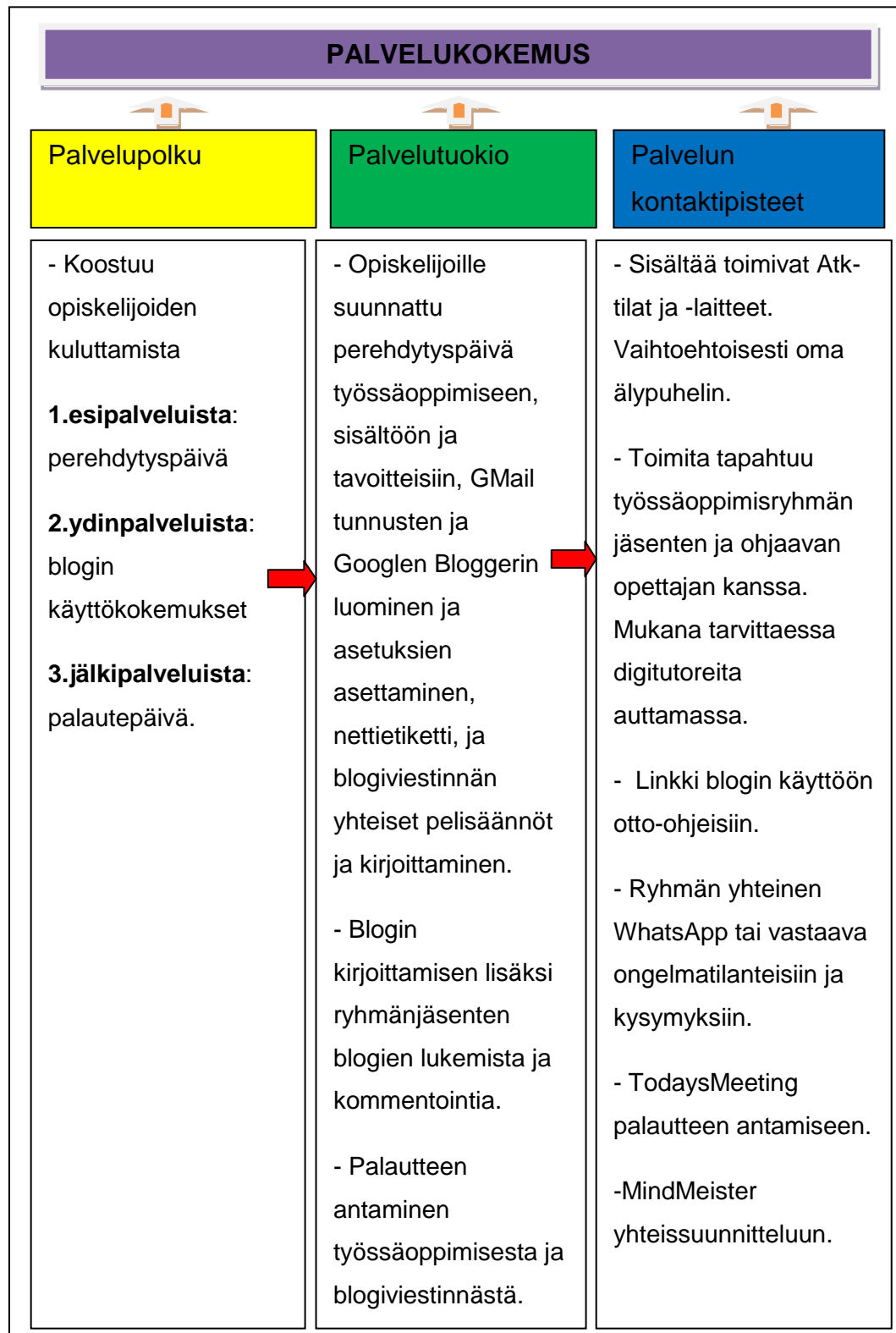
ovat palvelutuokiot ja kontaktipisteet. (Tuulaniemi 2013,182.) Tavoite on tuottaa lisäarvoa palvelun kohdejoukolle, niin että palvelut täyttävät asiakkaan toiveet ja tarpeet sekä ylittävät odotukset palvelun suhteen. (Tuulaniemi 2013,175-176.)

Miettinen (2009,14) sanoo palvelupolun rakentuvan asiakkaalle polusta, joka koostuu yksittäisistä palvelutuokioista. Katso Kuva 10. Palvelun kuluttaminen sijoitetaan aika-akselille, jolloin nähdään miten asiakas kulkee läpi kokemansa ja havaitsemansa tapahtumasarjan eli palvelupolun. (Miettinen 2010,5.) Kronqvist (2012,20) korostaa, että palvelupolku tulee luoda asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Oinonen (2011,38) sanoo, että tapahtumasarjan kokemiseen vaikuttavat sekä suunniteltu palveluprosessi että asiakkaan omat valinnat.



Kuva 10. Palvelutuokiot palvelupolulla. (Tuulaniemi, J. 2013,79.)

Innokyla-nettisivulla Heikkinen (2014) kuvaa muun muassa palvelupolkumallia sopivana suunnitteluvaihtoehtona, kun halutaan nähdä palvelu asiakkaan silmin. Palvelupolkumalli jakautuu pienemmiksi osiksi ja niitä tulee määritellä, jolloin suunnittelu on helpompaa. Palvelupolun Tuulaniemi (2013,78) sanoo kuvaavan koko palvelukokonaisuutta. Katso Kuva 11. Miettinen (2010,5) kuvaa palvelukokonaisuutta sateenvarjona, jonka alla palvelu on. Arvo määrittää, millaisiin vaiheisiin palvelupolku voidaan jakaa. Tuulaniemi (2013,79) jakaa palvelut kolmeen osaan, joita ovat esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun.



Kuva 11. Palvelukokemus. (Oinonen, S. 2011,38 mukailleen.)

Suunnitellut ja vaiheisiin jaetut palvelutuokiot mahdollistavat analysoinnin ja tarkoituksenmukaisen määrittelyn tehtäville toimenpiteille. Esipalveluvaihe sisältää asiakkaan arvon muodostumista. Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon. Ja jälkipalvelu sisältää palvelutapahtuman jälkeisen kontaktin, joka voi olla vaikka palautteenanto palvelusta.

Tämän opinnäytetyön suunnitteluvaihe keskittyy käytännössä tutkimusvaiheen kautta saatuun tuloksiin kohderyhmän toiveista, tarpeista ja odotuksista blogin käyttöön ottoa kohtaan. Palvelupolku alkaa tässä kehittämistyössä perehdytyspäivästä loppuen palautepäivään ja sen perusteella tarvittaviin kehitystapahtumiin. Palvelupolku jakautuu esi-, ydin- ja jälkipalveluun, niin että opiskelija käy kaikki vaiheet läpi eli kuluttaa kokemuksen. Ajanjakso, joka tähän palvelukokemukseen käytetään, riippuu työssäoppimisen opintoviikkomäärästä, kuitenkin niin että perehdytys- ja palautepäivä ovat kokonaisia koulupäiviä. Tässä kehittämistyössä palvelutuokiot on rakennettu asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Palvelutuokioihin vaikuttavat kohderyhmää analysoitaessa esille tulleet tarpeet, toiveet ja odotukset.

Palvelutuokion ensimmäinen vaihe on palveluun tutustuminen, joka tapahtuu ammatillisen toisen asteen koululla perehdytyspäivässä. Ohjaavan opettajan johdolla tutustutaan uuteen työssäoppimisen viestinnän välineeseen ja sen mahdollisuuksiin. Palvelun tutustumisen kontaktipisteet ovat ohjaava opettaja ja työssäoppimisryhmän opiskelijat. Tilan tulee olla atk-luokka, jossa tarvittavat laitteet blogin esittelemiseen.

Palvelun saavuttaminen syntyy perehdytyspäivässä yhdessä luomalla kaikille omat GMail tunnukset ja sen jälkeen Googlen Bloggerin luonnin. Tärkeää on tutustua ja asettaa luodun blogin asetukset sovittun tavan mukaisesti. Perehdytyspäivässä tutustutaan yhdessä blogissa kirjoittamisen, videonnin ja kuvaamisen oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Samalla sovitaan, mitä jokainen ryhmän jäsen kirjoittaa blogiin ja kuinka usein se julkaistaan. Toisten blogien lukemisesta ja kommentoinnista sovitaan myös. GMail ja Googlen Bloggerin luominen ja asetusten tekeminen, sopiminen kirjoittamisesta ja julkaisemisesta sekä nettietiketti ovat palvelutuokioita, joissa työssäoppimisopiskelija ja hänen

ohjaava opettajansa ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa. Palvelun kontaktipisteitä ovat toimivat henkilökohtaiset Atk-laitteet ja -tilat, selkeät ohjeet blogissa toimimiseen, ohjaava opettaja.

Palvelutapahtumassa työssäoppimisviestintä tapahtuu blogiin kirjoittamalla, kuvaamalla tai videoimalla, johon ryhmän jäsenet kommentoivat luettuaan blogeja. Ohjaava opettaja osallistuu myös blogipäivitysten lukemiseen ja kommentoimiseen. Palvelun kontaktipisteitä ovat älypuhelin tai koulun Atk-tilat ja -laitteet, työssäoppimisryhmän jäsenet ja ohjaava opettaja, selkeät ohjeet blogin käyttöön ja nettietikettiin.

Jälkipalveluun kuuluu palautepäivänä kerättävä palaute blogin toimivuudesta ja kehitettävistä asioista. Jälkipalveluun kuuluu myös palautteeseen perustuva blogin kehittäminen. Kontaktipisteinä toimivat työssäoppimisryhmän jäsenet ja ohjaava opettaja, Atk-laite ja -ohjelma, johon palautteen voi antaa.

Asiakkaan, eli opiskelijan valinnat vaikuttavat tämän kokemaan arvoon. Pehdytyspäivästä poissaolo luo opiskelijalle kovia paineita ja arvon menetystä blogikirjoittelussa. Kontaktipisteissä olisi suotavaa käyttää aistiärsyksiä eli ääniä, värejä, tuoksuja, materiaalien ja valojen hyödyntämistä. Tässä kehityssuunnitelmassa voidaan vaikuttaa blogiohjeistukseen luodussa materiaalissa värejä.

2.5.1 Palvelutuokio ja kontaktipisteet

Palvelutuokiot ovat palvelupoluista jakautuneita vaiheita. (Tuulaniemi 2013,79.) Katso Kuva 11. Miettinen (2009,15) tarkoittaa palvelutuokioiden olevan kohtaamisia, jotka tapahtuvat palvelukanavien ja prosessien avulla. Tuulaniemi (2013,79-80) kirjoittaa, että palvelutuokiot muodostuvat monista palvelukontaktipisteistä. Kontaktipisteet sisältävät tiloja, esineitä, ympäristöjä, prosesseja, ihmisiä, joiden kautta asiakas kokee palvelun. Koivisto (2007,66) on samaa mieltä kuin Tuulaniemi siitä, että kontaktipisteet jaetaan neljään luokkaan, joita ovat tilat, esineet, prosessit ja ihmiset.

Tuulaniemi (2013,80) sanoo, että kontaktipisteissä olisi suotavaa pyrkiä käyttämään asiakkaaseen aistiärsykyitä (ambient design). Miettinen (2009,16) tarkoittaa, että palvelu koetaan kontaktipisteissä aistien välityksellä. Tuulaniemi (2013,80) lisää, että tämä tarkoittaa äänien, värien, tuoksujen, materiaalien ja valojen hyödyntämistä kontaktipisteissä.

Myös Service blueprint on hyvä suunnittelun perustaksi ja toteutuksen tueksi, kun suunnitellaan jotakin uutta tai kehitetään olemassa olevaa. Service blueprint menetelmässä kuvataan palvelu prosessikaavion avulla ja siihen liittyviä palvelun osien liittymisiä itse palvelukokonaisuuteen. Lehtinen ja Niinimäki (2005,41) sanovat, että tärkeää on aina määritellä prosessit ja toiminnot, koska niillä on suuri merkitys palveluun. Tekniikat ja toteutustavat voivat kuitenkin vaihdella. Palvelumuotoilun keinoin toteutetaan SWOT-analyysi, blogipalvelumuotoilun konseptointi ja Service blueprinti. Näiden avulla haetaan vastauksia mitä työssäoppimisblogin käyttöohjeet voisivat olla, miksi niiden pitäisi olla tietynlaiset ja kuinka ne tulisivat parhaiten framille.

2.5.2 Service blueprint

Kehittämistyön yksi menetelmä on Service blueprint. Se tarkoittaa palveluprosessin analysointia eli prosessikaaviota. Tämän tarkoitus on kuvata yksityiskohtaisesti palveluprosessin etenemisjärjestystä ja prosessiin osallistujien rooleja. Service blueprintin avulla tarkoitus olisi niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin tai muiden yhteistyökumppaneiden palveluprosessin kokonaisvaltainen ymmärtäminen samalla tavalla. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014,178)

Suunnittelemani Service blueprint sisältää viisi vertikaalista kohtaa, joiden kautta kehityssuunnitelmani kahdeksan horisontaalisesti sijoittuvat vaiheet käydään läpi kohta kohdalta. Katso Taulukko 1. Taulukossa on kuvattuna asiakkaan eli opiskelijalle näkyvä palvelutila ja tämän toiminta. Sen lisäksi kuvattuna on henkilöstön eli ohjaavan opettajan näkyvä toiminta (front office)

sekä näkymätön toiminta (back office) että tukitoiminta liittyen näkymättömään toimintaan.

Taulukko 1. Service blueprint.

	Vaihe 1 →	Vaihe 2 →	Vaihe 3 →	Vaihe 4 →	Vaihe 5 →	Vaihe 6 →	Vaihe 7 →	Vaihe 8
	Perehdytys työssäoppimisen viestintään	GMail tunnuk-sien luonti	Blogge-rin luomi-nen opiskeli-joille	Ohjeistus blogikirjoitta-miseen ja nettietikettiin	Blogin kirjoitta-minen	Blogin lukemi-nen ja kommentointi	Palaute blogin käytöstä työssäoppimisen ajalta	Blogipal-velun kehittämi-nen
Käyttäjälle/opiskelijalle näkyvät fyysiset, sosiaaliset ja virtuaaliset tilat	Atk-tilat ja -laitteet. Ehkä oma älypuhelin lisänä. Työssäoppimisryhmä yhdessä ohjaajan kanssa.	Atk-tilat ja-laitteet. Ehkä oma älypuhe-lin lisänä. Työssäoppimis-ryhmä yhdessä ohjaajan kanssa.	Atk-tilat ja-laitteet. Ehkä oma älypuhe-lin lisänä. Työssäoppimis-ryhmä yhdessä ohjaajan kanssa.	Atk-tilat ja-laitteet. Ehkä oma älypuhelin lisänä. Työssäoppi-misryhmä yhdessä ohjaajan kanssa.	Oma atk-laitte tai älypuheli-n vaihtoeh-to koulun Atk-tilat ja -laitteet tai kirjaston laitteet. Yhteisölli-syys blogin tai muun sosiaali-sen viestintä-välineen kautta.	Oma atk-laitte tai älypuhe-lin. Yhteisölli-syys blogin kautta.	Atk-tilat ja-laitteet. Ehkä oma älypuhelin lisänä. Yhteisölli-syys ryhmän ja ohjaavan opettajan välillä.	Yhteisölli-syys eli sosiaali-nen ja fyysinen tila, jossa toimitaan yhdessä.
Käyttäjän/opiskelijan toimet	Blogikäyttö oppaaseen tutustumi-nen.	Blogi-käyttö-oppaa-seen tutustu-minen-> linkin kautta Gmail palve-luun kirjautu-minen.	Blogi-käyttö-oppaa-seen tutustu-minen-> linkin kautta Google Blogger palve-luun kirjautu-minen.	Blogikäyttö-oppaaseen tutustuminen-> linkin kautta palveluun nettietikettiin, Blogger asetuksiin, tutustuminen.	Blogi-käyttöop-paaseen tutustu-minen-> linkin kautta palveluun tekijänoi-keus, kirjoitetta-viin blogiai-heisiin	Blogikäyt-töoppaa-seen tutustu-minen-> linkin kautta palveluun tekijänoi-keus, kirjoitetta-viin blogiaihei-siin,	Palautteen antaminen suullisesti tai/ja sähköisesti. Sähköinen viestintä vaatii ohjelmaan kirjautumi-sen.	Yhteisölli-syys, yhdessä toimimi-nen.

					ym.	nettietiketki ym.		
Vuorovaikutuksen raja								
Käyttäjälle/opiskelijalle näkyvät henkilöstön toimet (todelliset asiakas-kohtaamiset)	Ohjaavan opettajan perehdytys opiskelijoille työssäoppimisblogin käyttöön ja tarpeeseen	Ohjaavan opettajan ohjaus/apu opiskelijoille luoda GMail tunnuks-kaikille.	Ohjaavan opettajan ohjaus/apu opiskelijoille luoda Google Blogger tunnuks- ja tarvittavat asetukset kaikille.	Ohjaavan opettajan perehdytys opiskelijoille työssäoppimisblogin nettietikettiin ja hyviin käytänteisiin.	Ohjaavan opettajan kirjaamat bloggaus aiheet, jotka opetus-suunnitelmaan peilaavia.	Ohjaava opettaja seuraa, lukee ja kommentoi opiskelijoiden blogeja.	Ohjaava opettaja laatii palautekeskustelun/sähköisen palauteen antomahdollisuuden.	Ohjaava opettaja mukana kehittämässä.
Näkyvyyden raja/Vuorovaikutuksen raja: Asiakas eli opiskelijakohtaamiset ovat fyysisiä perehdytys- ja palautepäivässä. Virtuaalinen kohtaaminen opiskelijoiden ja ohjaavan opettajan välillä tapahtuu bloggausvaiheissa, kommentoinnissa ja avunpyyntöinä.								
Opiskelijoille näkymättömät ohjaavan opettajan toimet	Suunnittelu ja johtamistuki	Johtamistuki, fyysinen tuki	Johtamistuki, fyysinen tuki	Johtamistuki	Fyysinen tuki	Fyysinen tuki	Suunnittelu- ja johtamistuki	Suunnittelu- ja johtamistuki.
Tukiprosessit	Atk-tilojen ja laitteiden saatavuudesta huolehtiminen	Blogikäyttö-ohjeiden luonti ja ajantasaisuus	Blogikäyttö-ohjeiden luonti ja ajantasaisuus	Blogikäyttö-ohjeiden luonti ja ajantasaisuus	Esim. Whats App yhteydenpitoon	Esim. Whats App yhteydenpitoon	Esim. Todays Meeting palautteenantoon	Esim. Mind Meister yhteissuunnitteluun

Service blueprintin kautta voidaan tarkastella kontaktpisteitä, joiden kautta asiakas eli opiskelija luo mielikuvan palvelukokemuksesta. Kontaktpisteet sisältävät tiloja, esineitä, ympäristöjä, prosesseja, ihmisiä, joiden kautta asiakas

kokee palvelun. Näihin tulisi vielä liittää visuaalisia elementtejä, jotta palvelukokemus yltäisi maksimaaliseksi. Kunhan kiinteistä pöytätietokoneista päästään tablettien käyttöön, voidaan opiskelijoille tarjota elämyksellisempiä tiloja ja ympäristöjä. Resurssit huomioiden ihmisten eli ohjaavan opettajan vaihtaminen "blogiguruun" on tässä vaiheessa haastavaa, mutta kiehtovaa. Jos oppilaitoksessa on nettitutoreita tai vastaavia, olisi heidän apu blogin luonti ja asetusten kirjaamisvaiheessa suotavaa.

2.5.3 Prosessikaavio

Prosessikaaviosta eli toimintakaaviosta tulee käydä ilmi havainnollisesti koko palveluprosessi, asiakaskontaktit, henkilöstön ja asiakkaiden roolit sekä asiakkaille näkyvät (front office) ja näkymättömät (back office) kontaktihenkilöiden toimet. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014,178) Tuulaniemi (2013,76) kuvaa palveluprosessia teatterina. Näkyvä osa on kuin teatterin näyttämö, jossa asiakas itsekin toimii ja kontaktipisteet näkyvät. Teatterin kulisseihiin asiakas ei näe, mutta siellä työskentelee palvelutuotanto asiakkaan tarvitsemia toimintoja varten.

Palveluprosessitoimintakaaviossa on kuvattuna kahdeksalla vaiheella blogin käyttöönotto. Katso Taulukko 2. Ensimmäinen vaihe on perehdytys työssäoppimisen viestintään. Toinen vaihe on GMail tunnuksien luonti. Kolmas vaihe on Googlen Bloggerin luominen opiskelijoille. Neljäs vaihe on ohjeistus blogikirjoittamiseen ja nettietiketti. Näiden vaiheiden kesto on yhden koulupäivän mittainen. Viides vaihe on blogin kirjoittamista ja kuudes vaihe blogin lukemista ja kommentointia. Näiden kesto on suhteessa työssäoppimisen keston. Seitsemäs vaihe on palautteen antaminen työssäoppimisen ajalta. Tämä tapahtuu palautepäivässä, mutta palautetta pystyy antamaan työssäoppimisen koko ajanjakson ajan. Kahdeksas vaihe on blogipalvelun kehittäminen, joka tapahtuu saadun blogipalautteen perusteella. Kaikkiin kahdeksaan vaiheeseen osallistuvat niin työssäoppija kuin hänen ohjaava opettajansakin.

Taulukko 2. Palveluprosessin toimintakaavio. (Jaakkola, Orava, Varjonen 2009,16.)

	Vaihe 1. Pehdytys työssäoppimisen viestintään	Vaihe 2. Gmail tunnuksien luonti	Vaihe 3. Bloggerin luominen opiskelijoille	Vaihe 4. Ohjeistus blogikirjoittamiseen ja nettietikettiin	Vaihe 5. Blogin kirjoittaminen	Vaihe 6. Blogin lukeminen ja kommentointi	Vaihe 7. Palaute blogin käytöstä työssäoppimisen ajalta	Vaihe 8. Blogipalvelun kehittäminen
Vaiheen kesto	Yhden päivän aikana tapahtuvaa toimintaa.	Yhden päivän aikana tapahtuvaa toimintaa.	Yhden päivän aikana tapahtuvaa toimintaa.	Yhden päivän aikana tapahtuvaa toimintaa.	Suhteessa työssäoppimisen keston	Suhteessa työssäoppimisen keston	Jatkuvaa työssäoppimisen aikana. Palautepäivässä korostuvaa toimintaa.	Jatkuvaa
Osallistujat	Työssäoppimishajaaja + opiskelijat	Työssäoppimishajaaja + opiskelijat	Työssäoppimishajaaja + opiskelijat	Työssäoppimishajaaja + opiskelijat	Työssäoppimishajaaja + Opiskelijat	Työssäoppimishajaaja + opiskelijat	Työssäoppimishajaaja + Opiskelijat	Työssäoppimishajaaja + opiskelijat
Suorituspaikka	Oppilaitos	Oppilaitos	Oppilaitos	Oppilaitos	Vapaavalintainen	Vapaavalintainen	Oppilaitos	Oppilaitos
Tarvittavat resurssit	ATK-tilat ja toimivat laitteet - Opettajalla tarvittavat tiedot ja taidot työssäoppimisen viestintään perehdyttämiseen - Aikaresurssi	ATK-tilat ja toimivat laitteet - Opettajalla tarvittavat taidot Gmail tunnuksien tekemiseen	ATK-tilat ja toimivat laitteet - Opettajalla tarvittavat taidot omien Blogger-blogin luomiseen ja asetusten laatimiseen	Tarvittavat materiaalit ja lähteet oppimisolustalle - Tarvittavat ATK-laitteet - Aikaresurssi	Työssäoppimishajaaja laati valmiit kysymykset joka viikolle - Atk-laitte, joilla vastata ongelma-kohtiin ja kysymysten lähettäminen oppilaille tai niiden laadinta oppimisolustalle -Aikaresurssi	Aikaresurssi - Atk- laite ja nettiliittymä, jolla seurata ja kommentoida ryhmän jäsenten blogeja	Palautteen anto ja vastaanottoon sähköisen välineen käyttöönotto ja ohjeistaminen - Aikaresurssi	Aikaresurssi
Kriittiset kohdat	- kaikki vaiheet ovat kriittisiä kyseisenä perehdytyspäivänä	- kaikki vaiheet ovat kriittisiä kyseisenä perehdytyspäivänä	- kaikki vaiheet ovat kriittisiä kyseisenä perehdytyspäivänä	- kaikki vaiheet ovat kriittisiä kyseisenä perehdytyspäivänä	- blogin kirjoittamista jättäminen	- blogien lukematta ja kommentoimatta jättäminen	- palautteen jättämättä antaminen	

Suorituspaikkana vaiheissa yksi- neljä sekä vaiheessa seitsemän ja kahdeksan toimii oppilaitos. Eli työssäoppimisen perehdytyksestä nettietikettiin ja blogin luontiin käytetään oppilaitoksen tiloja. Blogin luonnin voi tehdä älypuhelimella, mutta helpompaa se on pöytäkoneella tehtynä. Ja myös palautteen antamiseen tarvitaan oppilaitoksen tiloja joissa atk-välineet kaikille. Jos kiinteistä pöytäkoneista päästään siirtymään tabletteihin, niin tila voi olla lähes mikä vain. Blogin kirjoittaminen, lukeminen sekä vastaaminen voi tapahtua missä tahansa, kunhan opiskelijalla on älypuhelin.

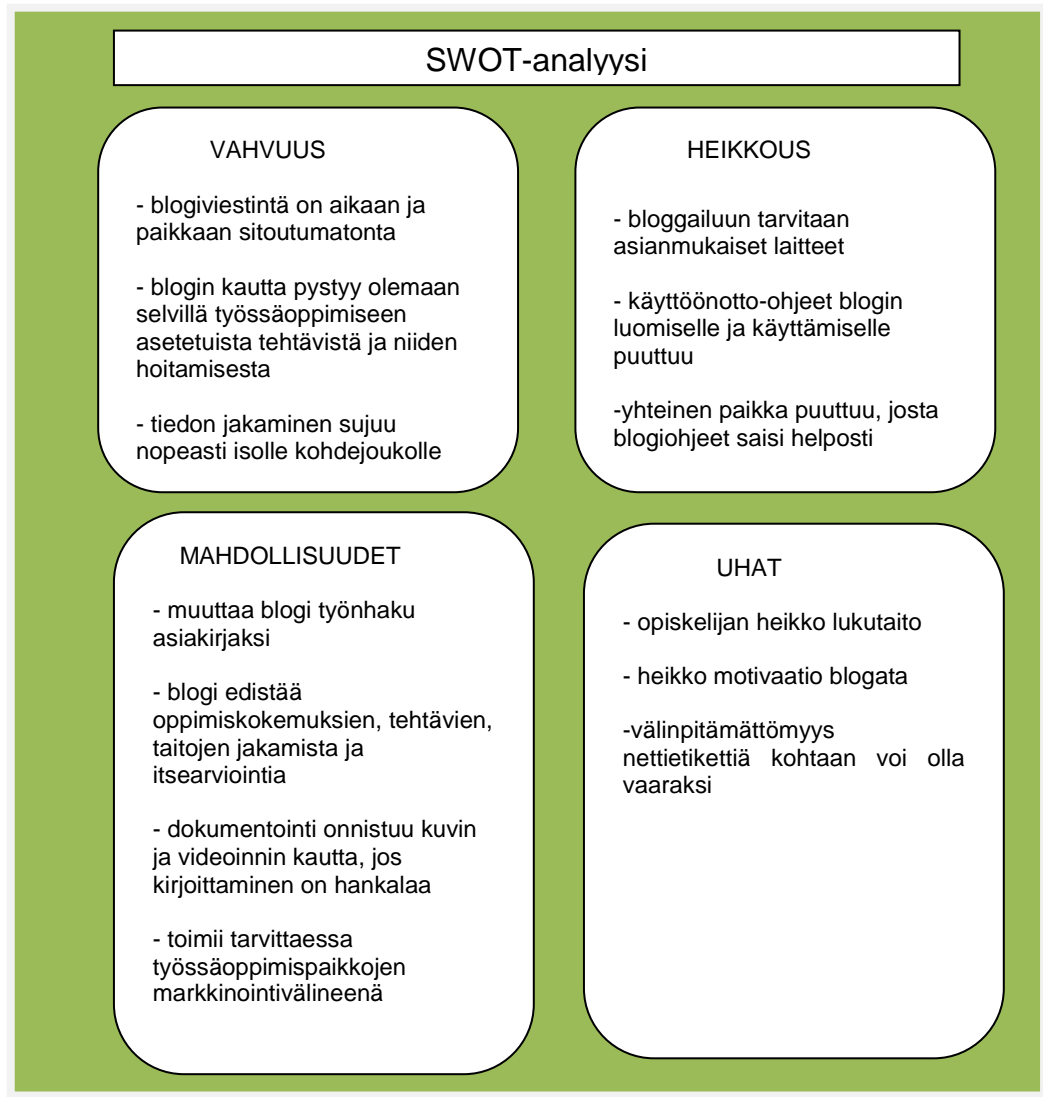
Tarvittavia resursseja ovat Atk-tilat ja toimivat koneet, ohjaavalla opettajalla tulee olla tarvittavat tiedot ja taidot työssäoppimisen viestinnän perehdyttämiseen, GMail tunnusten tekemiseen, Googlen Bloggerin luomiseen ja asetuksiin, materiaalit nettietikettiin ja sähköisen materiaalin julkaisemiseen, oppimisalustalle valmiita aiheita blogikirjoitteluun, ohjaavalla opettajalla tulee olla blogiseurantaan ja kommentointiin tarvittava atk-laite, aikaresurssi.

Kriittisiä kohtia löytyy kaikista kahdeksasta vaiheesta. Perehdytyspäivästä pois jättäytyminen on kriittistä kuin myös työssäoppimisen viestinnän bloggauksen pois jättäminen. Kehitystä blogipalveluun ei saada, jos palautetta ei anneta, joka sekin kriittinen kohta.

2.5.4 SWOT

Näiden lisäksi SWOT- analyysi sopii suunnittelun tueksi. Opetushallitus kuvaa laadunhallinnan tuki sivulla (2015) vahvuudet ja heikkoudet osaksi sisäisiä tekijöitä. Ulkoisia tekijöitä puolestaan ovat mahdollisuudet ja uhat. Innoriskin nettisivuilla (2007) sanotaan että, tulevaisuussuuntautunut SWOT-analyysi eroaa tavallisesta niin, että siinä tarkastelun pääasiallisena kohteena onkin uhat ja mahdollisuudet. Näiden edellä mainittujen asioiden kautta arvioidaan kirjattuja vahvuuksia ja heikkouksia, niin että niitä pitää olla valmis poistamaan tai kehittämään tarpeen niin vaatiessa.

SWOT-analyysiin aukikirjoitettiin analysoinnin ja tulkinnan perusteella. SWOT-analyysi perustuu blogin käyttöönottoon. Asiasanat ovat vahvuus, heikkous, mahdollisuudet ja uhat. Katso Kuva 12.



Kuva 12. SWOT-analyysi.

SWOT-analyysi on laadittu opiskelijoiden näkökulmasta katsottuna. Opetushallitus kuvaa laadunhallinnan tukisivulla (2015) vahvuudet ja heikkoudet osaksi sisäisiä tekijöitä. Ulkoisia tekijöitä puolestaan ovat mahdollisuudet ja uhat. Innoriskin nettisivuilla (2007,13) sanotaan että, tulevaisuussuuntautunut SWOT-analyysi eroaa tavallisesta niin, että siinä tarkastelun pääasiallisena kohteena onkin uhat ja mahdollisuudet. Näiden edellä mainittujen asioiden

kautta arvioidaan kirjattuja vahvuuksia ja heikkouksia, niin että niitä pitää olla valmis poistamaan tai kehittämään tarpeen niin vaatiessa. Näiden lisäksi SWOT- analyysi sopii suunnittelun tueksi.

Uhkana tässä kehityshaasteessa ovat opiskelijan heikko lukutaito, motivaation puuttuminen bloggailuun ja välinpitämättömyys nettietikettiä kohtaan. Katso Kuva 12. Heikkouksissa nämä asiat näkyvät Atk-laitteiden puutteena, blogikäyttöohjeiden puuttumisena sekä kongretisen paikan puuttumisena, mistä blogin luontiohjeet ja käyttöön liittyvät ohjeet löytyvät.

Opiskelijat ovat TodaysMeetingissä kirjoittaneet kommentteja, etteivät osaa kirjoittaa eivätkä halua kirjoittaa blogia. Lukutaidon heikkoutta voidaan kehittää erityisopettajan avulla. Blogiin kirjoittaminen voi vaihtua tarvittaessa pelkkiin kuviin ja puhuttuihin videoihin. Myös valmiit aiheet blogikirjoittamiselle helpottaisi kirjoittamista. Innostaminen ja yhdessä toteuttaminen ja ideoiminen luovat motivaatiota. Perekäytöspäivässä tiimioppiminen voisi tulla kyseeseen. Helposti saatavilla olevat blogin luonti ja muut käyttöön liittyvät ohjeet tulee löytyä yhdestä paikasta. Niitä tulee perekäytöspäivässä käydä läpi, niin että opiskelija voi halutessaan niihin palata.

Blogin käyttöönotossa vahvuutena on sen helppous, koska bloggaus ei ole aikaan tai paikkaan sidottua. Katso Kuva 12. Blogi palvelee työssäoppimisen näkökulmasta opiskelijaa itseään kuin muita ryhmään kuuluvia sekä ohjaavaa opettajaa analysoimaan työssäoppimistehtäviä ja niiden saavuttamista. Blogin vahvuus on nopea viestintä isolle kohdejoukolle.

Blogin käyttöönotto mahdollistaa opiskelijan ammattitaidon ja -tietojen näkymisen erittäin hyvin, kun blogia käytetään työpaikan hakuprosessissa hyväksi. Blogissa kirjoittamisen, kuvien ja videoiden kautta opiskelija viestii ja osoittaa omia oppimiskokemuksia, tehtyjä työtehtäviä, taitoja ja itsearviointia. Markkinointikanavana työssäoppimisblogi toimii ilmaisena kanavana, jota tulee kehittää yhdessä työssäoppimishajaajien kanssa tulevaisuudessa.

2.5.5 Konseptointi

Suunnitteluvaiheeseen kuuluva konseptointi on eräänlainen suuri kuva palvelusta, jossa kuvataan palvelun keskeinen idea eli palvelun tuotantotapaa, päävaiheita ja rakennetta. (Tuulaniemi 2013,191.) Sana konseptointi voidaan avata kolmen kysymyksen avulla. 1. mikä 2. mitä 3. miten. Ensinnäkin konseptoinnissa on kyse ongelmien tunnistamisesta. Ongelman tulee olla konkreettinen, ymmärrettävä ja mitattavissa. Eli etsitään vastausta *mikä työssäoppimisvihkon käytössä on ongelma?* Konseptointi on yksinkertaisesti ongelman ratkaisemista. (Konseptoinnin alkeet, 2012.) Konseptointi, blogikäyttöoppaan luomisesta opiskelijoille ja opettajille rakentuu tässä työssä ratkaisumalliksi palvelulle. Tällä ratkaisulla vastataan kysymykseen, mitä ongelmalle pitäisi tehdä.

Ongelmien tunnistaminen ja tarpeiden selvittely sekä valmiit parannusehdotukset, tulivat opiskelijoilta eri tutkimusmenetelmien käytön ja analysoinnin kautta. Ongelma on, että jonkun pitää kehittää blogin käyttöönottopalvelu ohjeistuksineen eli ihmiskeskeinen palvelu, joka vastaa tulevaisuuden haasteisiin ja nyt esille tulleisiin kehittämiskohteisiin. Ongelmanratkaisemiseksi kohderyhmän tarpeisiin, tavoitteisiin ja haluihin on kiinnitetty huomiota tutkimalla niitä. Suunnittelun lähtökohtana toimii päämäärä kehittää selkeä ja tarkoituksenmukainen blogikäyttöopas palvelemaan niin opiskelijoita kun opettajiakin. Päävaiheet eli keskeiset ideat blogin käyttöohjeiden käyttövaiheista ovat kuvattuna Service blueprintissä vaihe vaiheelta. Tällä vastataan kysymykseen, miten ongelma ratkaistaan.

Virkkunen kirjoittaa (2001, 16), että vaikka konseptointi voikin perustua yhden henkilön ideaan, niin kuitenkin se on kollektiivinen tiedon muoto. Idea kehittämistyölle oli aluksi oma, mutta muuttui eri menetelmiä käytettyäni kohdejoukon eli ammatillisen toisen asteen opiskelijoiden kehittämäksi. Virkkunen sanoo (2001, 16), että konsepti onkin asia/kohde, josta voidaan yhdessä puhua ja kehittää sekä siihen voidaan liittää erilaisia näkökantoja eri alojen edustajien ja eri toimialojen kanssa. Konseptointia voi kuvailla myös

kokonaisuudeksi, johon tarvitaan yksilöitä ja heidän panostustaan, jotta siitä saadaan toimiva kokonaisrakenne. Konseptikokonaisuuden toimiminen edellyttää, että kohdejoukon on sovitettava tekonsa siihen vaaditulla tavalla. Jotta taas konsepti kehittyisi on kohdejoukolle annettava luovuuden vapautta, jotta he voivat vaikuttaa kokonaisuuteen.

Miettinen (2011,2) sanoo, että konsepti sopii välineeksi, kun halutaan organisaation sisällä esitellä uusia palveluideoita. Innorisk väliraportti 2. (2008,4) kirjoittaa, että konseptoinnin tarkoitus on vastata tulevaisuuden markkinoinnin tarpeisiin. Tulevaisuuden vaihtoehtoiseen hahmottamiseen eli skenaarioista mainittakoon muutamia esimerkiksi; opiskelu on aikaan ja paikkaan sitoutumatonta ja opettaja on muuttunut ohjaajaksi ja tutoriksi. Yhteiskunnan vaatimukset ja viimeisimmän teknologisen kehityksen tulisi olla konseptoinnissa aina hyödynnetty.

Helander (2009,5) kirjoittaa ammatillisen koulutuksen päämääristä, joiden tulee olla jatkuvaa opetus- ja ohjaustyönkehittämistä, niin että opiskelija saa yksilöllistä, laadukasta ja kehittävää opetusta. Tähän lisätään toisen asteen ammattioppilaitoksien ammattitaitovaatimuksista arviointikohteita viestintä- ja mediaosaaminen sekä teknologia ja tietotekniikka. (Opetushallitus 2010,125.) Edellä mainittuja asioita peilaamalla Tilastokeskuksen tuloksiin Suomen nuorten internetin aktiivisesta käytöstä useita kertoja päivittäin, huomaa ettei sosiaalisen median mahdollisuuksia ole hyödynnetty kehittämiskohteessa ammatillisessa toisenasteen oppilaitoksessa tarvittavissa määrin.

Kahvipöytäkeskusteluiden kautta käydyissä keskusteluissa on selvinnyt, että ammatinopettajat ovat kiinnostuneita vaihtamaan työssäoppimisvihkon sähköiseen viestinnän välineeseen blogiin, kunhan joku heidät perehdyttää siihen ja kertoo miten ja mistä tarvittavat ohjeet ja ohjelmat löytyvät. Keskustelut opettajien kanssa tukevat toisen asteen arvoja ja visioita sekä ammatillisen koulutuksen päämääriä. Määrittelyvaihe luo opinnäytetyölle tarpeen, joka on blogikehitystyö.

2.5.6 Palvelukonseptoinnin vaiheet

Miettinen (2011,2) esittelee Palvelun konseptointi-nettilähteessään, että palvelukonseptointi on palvelutuokion, palvelupolun tai muiden palvelun tuottamiseen liittyvien tekijöiden kuvaamista. Palvelukonseptissa kysymys on asiakkaan tarpeiden selvittämisestä sekä konseptin kehittämisestä, valinnasta, testauksesta ja viimeistelystä. Miettisen mukaan konsepti ei vielä kokonaisvaltaisesti määrittele palvelua, mutta sen keskeiset asiat ovat siinä esillä tulevia.

Tuulaniemi (2013,192-195) esittelee palvelukonseptin neljä askelmaa, jotka johtavat kohti palveluosaamista. 1. askelma on konseptin suunnittelu, joka sisältää suunnitelman toteutettavasta palvelukokonaisuudesta, sisältäen kohderyhmän tuntemisen aina henkilöstön palvelutilanteissa käyttäytymisohjeistukseen asti. (Tuulaniemi 2013,192-195.) Blogiohjeet on suunniteltu ammatillisen toisen asteen opiskelijoiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Blogin käyttöohjeet etenevät käyttö-/ tarvejärjestyksessä, jolloin palvelukokonaisuuden sisältö tulee esiin näkyvästi. 2. askelma on konseptin näkyminen eli ilmentyminen, jonka avulla asiakas muodostaa itselleen sisältökuvan tarjottavasta palvelusta. Näkyminen tapahtuu viestintämarkkinoinninkeinoin, palvelusisältöinä ja tunnistettavana henkilökunnan käyttäytymisenä eli palveluprosessina. Asiakkaan luomaan arvon määrittämiseen vaikuttaa, jos hän pystyy tuntemaan, näkemään ja kokemaan palvelun. (Tuulaniemi 2013,192-195.) Viestintämarkkinointi blogin käyttöohjeista näkyy ammatillisen oppilaitoksen verkkosivulla, josta se on helposti saatavilla aikaan ja paikkaan sitoutumatta. Palveluosaaminen tulee näkymään ammatinopettajien ohjeistamisella henkilökunnan yhteisissä kokouksissa ja koulutuksissa.

Brändin rakentaminen tulee liittyä konseptointiin ja siinä asetettuihin tavoitteisiin, niin että palvelutaso ja asiakkaan palveluodotukset kohtaavat. Organisaation antama palvelulupaus tulee vastata todellista palvelun tasoa. Tuulaniemi (2013,194) sanoo, että palvelubrändin tason määrittäminen auttaa

oikean palvelutason löytämisessä. Erilaiset tekijät, kuten esimerkiksi fyysiset tuotteet, ympäristön ja palvelun laadun tulee vastata luotua brändiä. Huomioitavaa on, että erilaisilla tekijöillä on erilainen vaikutus onnistumiseen riippuen palvelukonseptista.

3. askelma konseptoinnissa on jalkautus, joka sisältää palvelubrändin ja palvelukokemuksen kiteyttämistä asiakkaalle. Tämä voi tapahtua esimerkiksi tapahtumamarkkinointina, joka voi olla toimintoja ja tekemistä kyseiseen sisältöön. (Tuulaniemi 2013,195.) Organisaation strategiset tavoitteet ovat opiskelijalähtöisen osaamisen kehittäminen ja tukeminen, vuorovaikutteinen ja kehittyvä kumppanuus, ennakoiva resurssien mitoitus ja osaava, osallistava sekä vastuullinen henkilöstö, johon peilataan kehitettävää palvelua eli blogia työssäoppimisen viestinnän välineeksi.

Tärkein onnistumisen kannalta on 4. askelma palveluosaaminen. Henkilökunnalle suunnitellut ja asetetut tavoitteet ja asenne vaikuttavat palveluosaamisen onnistumiseen. Onnistuttuaan se johtaa tarkoituksen mukaisiin asiakaskokemuksiin ja palvelun uusintaan myöhemmässä vaiheessa (Tuulaniemi 2013,192-195.) Nämä neljä palvelukonseptin vaihetta näkyy blogin käyttöohjeissa. Toteutuakseen blogin käyttöönotto vaatii osaamista, tietoa sekä opiskelijoilta että ohjaajalta ja myös resursseja. Esitutkimuksen perusteella ja organisaation strategiaan perustuen on tavoitteiden mukaista kehittää blogipalvelua. Imagollisesti blogipalvelu sopii loistavasti toisen asteen ammatilliseen oppilaitokseen.

2.6 Palvelutuotantovaihe

Palvelumuotoiluprosessissa neljäntenä vaiheena Tuulaniemi (2013,232) sanoo olevan palvelutuotanto. Katso Kuva 1. Tähän kuuluvat sekä pilotointi että palvelujen lanseeraaminen. Pilotointivaiheessa suunnittelijoiden tulee mitata tuloksia. Menetelminä voi käyttää asiakkaiden havainnointia, haastattelua, mysteerishoppausta ja organisaation tai yrityksen sisäistä arviointia. On tärkeää tietää, mikä toimii ja mikä, jotta palvelua voidaan parantaa. Parannuskeinoina

voidaan käyttää henkilökunnan valmentamista, työkalujen ja palveluympäristön kehittämistä. Kun palvelussa on kysymys digitaalisesta tuotteesta, niin siitä voidaan antaa Beta-versio. Tämä tarkoittaa, että valittu joukko asiakkaita testaa digitaalista palvelua ennen muita eli niin sanotusti esilanseeraa ja antaa kehitysehdotuksia palveluun. (Tuulaniemi 2013,232-233.) Huomautettakoon, että palveluita lanseerataan, vaikka ne eivät olisikaan digitaalisia. Kun tiedetään kohderyhmän motivaatiotekijöitä, niin voidaan suunnata paikkoja ja kontaktimuotoja valitulle kohderyhmälle, jotta päästään tarkoituksenmukaisiin tuloksiin palvelun lanseerauksessa. (Tuulaniemi 2013, 240.)Tämän kehittämistyö tarkoitus ei ollut ulottua palvelutuotantovaiheeseen saakka.

2.7 Arviointivaihe

Viides vaihe sisältää arvioinnin eli jatkuvan kehittämisen. (Tuulaniemi 2013,245.) Katso Kuva 1. Palvelu tarvitsee jatkuvaa kehittämistä, sillä kulutustottumuksen muuttuvat kaiken aikaa, samoin kuin markkinatkin. Jotta kehittämistyössä pysytään mukana ja palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita, on seurattava heikkoja ja vahvoja signaaleja. Palvelun saavuttamia tuloksia voidaan tarkastella ja tulkita mittareilla, joissa peilataan organisaation tai yrityksen liiketoimintaa verrattuna asiakasmääriin, uusien asiakkaiden määrään ja myyntiin. Ammatillisessa oppilaitoksessa mittarina voi toimia organisaation oma palautejärjestelmä ja sen lisäksi ohjaava opettaja voi käyttää omia sähköisiä palauteohjelmia, esimerkiksi Today'sMeeting-ohjelmaa.

3 POHDINTA

Kehittämistyössä ensimmäinen tavoitteena oli selvittää opiskelijoiden ja opettajien tarpeet, toiveet ja halut blogin luomiseen ja käyttöönottoon liittyvissä asioissa. Eri menetelmiä hyödyntäen opiskelijoiden toiveet ja tarpeet saatiin selville. Joihinkin blogin käyttöönottohaasteisiin opiskelijat keksivät parannusehdotuksia itse. Toinen tavoite oli suunnitella ja kehittää toisen asteen ammatilliseen oppilaitokseen opiskelijalle työssäoppimisviikon sivuuttava henkilökohtainen työssäoppimisblogi, joka toimisi viestinnän välineenä heidän toiveitaan ja tarpeitaan huomioiden. Kolmas tavoite oli saada selkeä ohjeistus blogin käytöstä eli käyttöohje sähköiseen mediaan opiskelijoille ja heidän opettajilleen, huomioiden ammatillisen oppilaitoksen strategian, visiot ja arvot. Palvelupolkua hyväksikäyttäen luotiin kohderyhmien käyttöön blogi, jossa kaikki tarvittavat ohjeet blogin luontiin ja käyttöönottoon sekä nettietikettiin löytyvät.

Idea opinnäytetyölle oli miestäni ajankohtainen. Blogi voi toimia opiskelijalle oppimispäiväkirjana, jonka avulla opittuja asioita voi selkeyttää ja soveltaa sekä jakaa opittuja kokemuksia. Blogi työssäoppimisen viestinnän välineenä auttaa palauttamaan ja muistamaan opittuja kokemuksia ja itsearvioimaan opittuja asioita. Sosiaalisen median eli blogin avulla muualta hankittuja tietoja on helppo liittää ja jakaa sekä antaa mahdollisuuden kommentoida käsiteltyjä asioita. Blogin avulla opiskelija pystyy paremmin hahmottamaan työtilanteita ja ammatin vaatimuksia. Parasta tässä on, että näitä kaikkia edellä mainittuja asioita jaetaan muiden luokkakavereiden ja ohjaavan opettajan kesken. Opiskelujen loputtua työssäoppimisblogia on hyvä käyttää työnhaussa cv:n tavoin.

Opinnäytetyössä selvitettiin opiskelijoiden tarpeita, haluja ja pelkoja blogia kohtaan, joka oli äärimmäisen tärkeä asia, jotta kehitystyö blogin käyttöohjeille onnistui. Internetin avulla tehty Today's Meeting-kysely ja yhteistoiminnallinen MindMeister-ohjelmalla tehty ajatuskartta toimivat teknisesti hyvin.

Haastattelussa selvisi, että lähes kaikilla kohderyhmän jäsenillä oli älypuhelin, yhtä opiskelijaa lukuun ottamatta. Kohderyhmän keskiarvo älypuhelimien

suhteen oli parempi kuin Tilastokeskuksen keskiarvo ylipäättään koko Suomen kansalaisilla. 12 prosenttia vastaajista ei tiennyt, mikä on blogi ja omaa blogia piti kohderyhmästä vain yksi opiskelija. 50 prosenttia kohderyhmän vastaajista oli joskus lukenut tai kommentoinut blogeja. Blogivideo auttoi opiskelijoita mielestäni ymmärtämään, mistä bloggauksessa on kyse. Ilmassa oli innostusta asiaa kohtaan.

Opiskelijoiden vastaukset Today's Meeting kyselyyn olivat selkeitä kehittämiskohteita. Eli haluttiin yhdessä tapahtuvaa perehdytystä, blogin luontia ja sääntöjen eli nettietiketin kertausta. Toiveena oli myös selkeästi ohjeita ja aiheita, mitä kirjoittaa työssäoppimisblogiin. Yhteisten pelisääntöjen luontia toivottiin blogikommentointiin ja blogien seuraajiin. Blogiongelmiin kaivattiin tukihenkilöä.

Kohderyhmien tekemistä kahdesta miellekartasta nousi esille miten ja kenen kanssa blogin voi luoda, ongelmatilanteissa apua haetaan opettajalta tai atk-tukihenkilöltä. Jotakin pohditutti osaako opettaja auttaa ongelmatilanteessa. Blogin käyttäjiksi kohderyhmä ajatteli kavereita, luokkakavereita, työpaikkoja ja joku valitsisi lukioikseen kaikki ihmiset. Ajatukseni kuitenkin on, että blogi olisi niin sanotusti yksityinen, jolloin sen lukijat olisivat rajattu. Tämä näin alkuvaiheessa ja kun bloggaus alkaa sujua ongelmitta, niin sitten asetuksista vaihto yleiseksi blogiksi, jolloin kaikki ihmiset voivat niitä halutessaan lukea. Blogin kirjoittajilla nähtiin olevan vastuu tuotoksistaan, videoista ja kuvista. Vastuuta ja näin ollen nettietikettiä toivottiin opetettavaksi. Kohdejoukosta nousi kehitysehdotuksia, miten blogia voi työssäoppimisen viestinnän välineenä hyödyntää. Vastauksia tähän tuli seuraavasti; kokemuksia, uusia näkemyksiä, erilaisista työtavoista, fiiliksistä, töistä, tuotteista ja tekniikoista. Miellekartan tulokset olivat hyvin samanlaisia kuin Today's Meetingin vastaukset. Ongelmana itse näen ohjaavien opettajien tietotaidot. Parannusehdotuksena näen blogikoulutukset, joihin ohjaavien opettajien on hyvä hakeutua. Toinen parannusehdotus on, että ryhmällä on yhteinen viestinnän väline esimerkiksi Facebookryhmä tai WhatsApp, jonka kautta kuka tahansa ryhmän jäsen voi

kysellä ja auttaa muita. Ei ongelmien selvittely ole pelkästään ohjaavan opettajan työ.

Opinnäytetyön prosessi eteni suunnitellulla tavalla. Yhteistyö ohjaavien ammatin opettajien kanssa oli helppoa ja sujuvaa. Kirjalähteitä palvelumuotoiluun oli suhteessa vähän suoranaisesti, mutta asiaa sivuavia löytyi kun vain etsi. Lähdekirjallisuutta aiheeseen palvelumuotoilu oli suomenkielellä jonkin verran. Internet-lähteitä löytyi yllättävän paljon, kun lähti tutkimaan. Lähteiden yhdistäminen yhdeksi kokonaisuudeksi oli haastavaa vaikka aihe pysyykin yhtenä ja samana.

Aikaansaannokseni oli sitä, mitä tavoittelinkin eli kirjallinen tuotos kehityssuunnitelman muodossa ja konkreettinen tuotos, blogin käyttöohjeet. Käyttöohjeet tulevat ammatilliseen oppilaitokseen käyttöön. Opinnäytetyön raportointi oli mielestäni sujuvaa asiatekstiä. Teksti etenee johdonmukaisesti pysyen kehitettävässä asiassa. Työn tarkoitus on olla ajankohtainen ja hyödyntävän toisen asteen oppilaitoksen niin opiskelijoiden kuin heidän opettajiensa tarpeita blogiin siirtymiseen.

Omasta mielestäni olen saavuttanut opinnäytetyön yleiset tavoitteet. Olen kehittänyt ja osittanut opinnäytetyölläni osaavani soveltaa ja käyttää ammatillisiin opintoihin ja oppimiini tutkimusmenetelmiin liittyvää tutkimustietoa peilaten. Opinnäytetyöllä haluan osoittaa itsenäistä valmiuttani toimia asiantuntijatyötehtävissä.

Ajanhallintaani ovat vaikuttaneet ennalta arvaamattomat "yllätykset", jotka ovat hieman pidentäneet opinnäytetyön valmistumista kahdella kuukaudella. Huomautettakoon, että opinnäytetyön tekeminen on tapahtunut oman työni ohella. Jatkotoimenpiteet tulevat olemaan palvelumuotoilun käyttöönotto ja kehittäminen ammatillisella toisella asteella. Toivon ja tiedän saavani useita ammatin opettajia mukaan kokeilemaan työssäoppimisblogia. Toimin perehdyttämisessä ja käyttöönotossa opettajien apuna.

Kiitos opinnäytetyön ohjaajalleni Arja Keltanimelle yhteistyön ja ohjauksen sujuvuudesta. Kiitos perheelleni kannustuksesta ja kärsivällisyydestä.

LÄHTEET

- Hakala, J. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Hämeen ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. (Toim.) Helander, J. 2009. Ammatillisen opettajan käsikirja. Hämeenlinna: Viitattu 4.1.2015 <http://ameo.fi/wp-content/uploads/2014/11/AmmatillisenOpettajanKasikirja.pdf>.
- Innokylä 2014. Ideointi ja suunnittelu. Viitattu 4.1.2015 <https://www.innokyla.fi/kehittaminen/etsi-ja-loyda/menetelma/ideointi-ja-suunnittelu>.
- Innokylä 2014. Palvelupolku. Viitattu 4.1.2015 <https://www.innokyla.fi/web/malli111607>.
- Innokylä 2014. Service blueprint. Viitattu 4.1.2015 <https://www.innokyla.fi/web/malli111607>.
- Innokylä 2014. SWOT. Viitattu 4.1.2015 <https://www.innokyla.fi/web/malli111751>.
- INNORISK väliraportti II -VTT. 2008. Innovaatiot liiketoiminnan uudistajana: yrityskokemuksia eri toimialoilta ja eri paikoista yrityksistä toimintamallin kehittämiseksi. Viitattu 29.9.2014 http://virtual.vtt.fi/virtual/proj3/innorisk/INNORISK_valiraportti2.pdf.
- INNORISK. Laadukas SWOT. Työkalu pk-yrityksen innovaatiovetoisen tulevaisuuden menestyksen turvaamiseksi. 2007. Viitattu 4.1.2015 http://virtual.vtt.fi/virtual/proj3/innorisk/LAADUKAS_SWOT.pdf.
- Isokangas, A.; Vassinen, R. 2010. Digitaalinen jalan jälki. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.
- Jaakkola, E.; Orava, M.; Varjonen, V. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. 2009. Helsinki: Tekes. Viitattu 18.1.2015 http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf.
- Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. SDT- Palvelumuotoilun Työkalupakki. Prosessi ja työpohjat. 2010-2012. Viitattu 4.1.2015 <http://sdt.fi/materiaali/ServiceDesignToolkit.pdf#page=4&zoom=auto,-46,265>.
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? -muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu. Viitattu 6.1.2015 http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf.
- Konseptoinnin alkeet. Miten saada idea (asiakkaan) päästä paperille. FWD. Helsinki Oy. Viitattu 22.9.2014 http://www.slideshare.net/kingmuffin/forward-konseptisuunnittelu?qid=1bba3eaa-5118-4eb3-8ddc-b53b99f6d391&v=default&b=&from_search=6.
- Kronqvist, J. 2012. Mitä on palvelumuotoilu? Viitattu 6.1.2015 <http://www.slideshare.net/juhak/mit-on-palvelumuotoilu?related=2>.
- Laine, A.; Salervo, P.; Sive'n, T.; Välimäki, P. 2012. Opi ammattiin. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lehtinen, U.; Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.
- Leino, A. 2010. Dialogin aika. Markkinoinnin & viestinnän digitaaliset mahdollisuudet. Porvoo: WS Bookwell.
- Lemola, T. 2009. Innovaation uudet haasteet ja haastajat. Vantaa: WSOY pro Oy.

- Miettinen, S. 2009. Johdatus palvelumuotoiluun. Luettu 6.1.2015
<http://www.slideshare.net/samietti/johdatus-palvelumuotoiluun?related=3>.
- Miettinen, S. 2011. Palvelun konseptointi. Luettu 22.9.2014
<http://www.slideshare.net/samietti/palvelun-konseptointi>.
- Miettinen, S. 2010. Palvelumuotoilu (service design) välineitä käyttäjälähtöisyyteen ja yhteiskehittelyyn. Luettu 6.1.2015 http://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilu-service-design-vlineit-kyttjilhtisyyteen-ja-yhteiskehittelyyn?src=related_normal&rel=5558125.
- Miettinen, S. 2010. Palvelumuotoilun työkalut. Luettu 6.1.2015
<http://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilun-tykalut>.
- Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. Köln International School of design. Viitattu 26.1.2015 http://stefan-moritz.com/_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf.
- Oinonen, S. 2011. Palvelumuotoilun perusteet. Viitattu 6.1.2015
http://www.slideshare.net/THLfi/tervesos-180511-oinonensami?next_slideshow=1.
- Opetushallitus. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto 2010. Määräys 3/011/2010. Vaasa: 2010. Viitattu 8.12.2014 http://www.oph.fi/download/125114_HotRaCa.pdf.
- Opetushallitus. SWOT-analyysi. Luettu 4.1.2015
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi.
- Ojasalo, K.; Moilanen, T.; Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Ojasalo, K.; Moilanen, T.; Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Osaamisen johtaminen muutoksessa. Ideoita ja kokemuksia toisen sukupolven knowledge managementin kehittelyyn. Virkkunen, J. (toim.) 2001. Helsinki. Viitattu 15.2.2015
<http://www.avoinyliopisto.fi/File/b718589f-552e-434e-bf7e-eb9c01f27f7a/Virkkunen+2002.pdf>.
- Sedun strategia 2013-2016. Viitattu 4.1.2015 <http://www.sedu.fi/Koulutuskeskus-Sedu/Tietoa-Koulutuskeskus-Sedusta/Sedun-strategia>.
- Sivistystoimen palvelupakki palvelumuotoiluun. Kurronen, J. Espoo. Viitattu 13.12.2014
http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf.
- Spinno. Viitattu 10.12.2014. <http://spinno.fi/tietopankki/hissipuhe/>.
- Tilastokeskus. Viitattu 1.12.2014 http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tie_001_fi.html.
- Tilastokeskus. Tilastot. 2012. Viitattu 6.1.2015
http://tilastokeskus.fi/til/tyokay/2010/03/tyokay_2010_03_2012-09-04_tie_001_fi.html.
- Tekes. 2009. Palveluliiketoiminnan sanasto. Vocabulary of Service Business. Viitattu 19.1.2015
http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoim_sanasto.pdf.
- Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Vilka, H.; Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viskari, S. 2009. Tieteellisen kirjoittamisen perusteet. Opas kirjoittamiseen ja seminaarityöhön. 5., uudistettu painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

MaindMeisterillä tehtyjä miellekarttoja blogin käytöstä työssäoppimisen viestintään.

