

**OPINNÄYTETYÖ**

**YAMK**

**KAISA MANSIKKA**

**2012**

**SOSIAALISEN MEDIAN SOVELLUSTEN HYÖDYNTÄMI-  
NEN TYÖSSÄOPPIMISEN OHJAAMISESSA**



**Rovaniemen**  
**ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

MATKAILU- JA RAVITSEMISALA

Matkailun koulutusohjelma, ylempi AMK

Opinnäytetyö

SOSIAALISEN MEDIAN SOVELLUSTEN HYÖDYNTÄMINEN TYÖSSÄOP-  
PIMISEN OHJAAMISESSA

Kaisa Mansikka  
2012

Toimeksiantaja Itä-Lapin ammattiopisto, Palveluala

Ohjaaja Eija Turunen

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2012 \_\_\_\_\_  
Työ on luettavissa Theseus-tietokannassa

---

<b>Tekijä</b>	Kaisa Mansikka	<b>Vuosi</b>	2012
<b>Toimeksiantaja</b>	Itä-Lapin ammattiopisto, Palveluala		
<b>Työn nimi</b>	Sosiaalisen median hyödyntäminen työssäoppimisen ohjaamisessa		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	65+2		

---

Työelämä vaatii osaavia työssäoppijoita, joiden on oltava nopeita omaksumaan uusia asioita ja vaativia työtehtäviä. Toimeksiantajan, Itä-Lapin ammattiopiston, tavoitteena oli kehittää työssäoppimisen ohjaukseen käytänteitä työelämästä lähtöisemmiksi ja kokeilla sosiaalisen median sovelluksia ohjauksen ja organisaationviestinnän parantamiseksi.

Olen tässä raportissa kuvannut 12 matkailualan perustutkinto-opiskelijaryhmän, Map10. v. 2010–2012 sosiaalisen median kokeiluja pääasiassa työssäoppimisen ohjauksen kontekstista. Tutkimusote työssä on laadullinen ja lähestymistapa netnografinen. Aineisto kehittämistutkimukselle saatiin blogissa julkaistulla kyselyllä sosiaalisen median vaikutuksesta oppimiseen ja opiskelijoiden oppimispäiväkirja-blogeista ja työssäoppimisen ohjaajien ja työelämäedustajien kommentteista sekä suullisista palautteista työssäoppimisen ohjaus- ja arviointikäynnillä.

Työssäoppimisen blogi luotiin iteratiivisen palveluprosessin avulla ajatuksena luoda helppokäyttöinen, vuorovaikutteinen foorumi, jossa kaikkien asianosaisten tarpeet ja myös rajoitteet esimerkiksi tieto- ja viestintäteknikan hallinnassa olisi jo ennalta huomioitu. Toimeksiantajan käyttöön tuotiin useita organisaatioviestintää ja työssäoppimisen ohjausta ja vuorovaikutusta parantavia sovelluksia. Verkko-opetuksen ja sosiaalisen median sovellusten hyödyntäminen tuovat parhaimmillaan ohjaukseen laatua ja lisäresursseja työssäoppimisen ohjaukseen eivätkä koskaan saa korvata kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista.

**Avainsanat:** työssäoppiminen, sosiaalinen media, organisaatioviestintä

<b>Author</b>	Kaisa Mansikka	Year	2012
<b>Commissioned by</b>	Eastern Lapland Vocational College, Service Sector		
<b>Subject of thesis</b>	Social Media use in learning- on – a job guiding		
<b>Number of pages</b>	65+2		

---

World of work requires skilled apprentices, which have to be fast grow into the new things and demanding jobs. The goal of the principal of work, Eastern Lapland Vocational College was develop job control on a learning- on-a-job period and try out social media applications to job control exploiting and improve organizational communication.

Based on a virtual ethnographic study I have been described on this report 12 tourism Industry students, Map 10. years 2010-2012 experiences to social media applications in a learning- on- job periods. Research material were published articles on the blogs, students learning diary and comments of a the job-instructors and feedbacks.

The blog of learning- on-a-job-period was created by iterative service design process. The idea to create an user-friendly, interactive forum, which anticipating users' needs and constraints of information and communication technologies in use. The principal on work was created for a number of organizational communication and job control, and improve the interaction between applications. E-learning and social media applications within the bring the best quality control and additional resources for guidance and do not ever be replaced to-face meeting point to.

**Key word:** learning-on-a-job, social media, organizational communication

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	1
2 TYÖSSÄOPPIMINEN AMMATTIOPISTOSSA .....	3
2.1 TYÖSSÄOPPIMISEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY .....	3
2.2 ITÄ-LAPIN AMMATTIOPISTON TOIMINTA .....	5
2.3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN MÄÄRITTELY JA TYÖN METODOLOGISET VALINNAT .....	8
3 SOSIAALINEN MEDIA.....	13
3.1 SOSIAALINEN MEDIA, BLOGI, OPETTAMINEN JA OPPIMINEN.....	13
3.2 SOSIAALINEN MEDIA OPETUKSESSA JA TOP OHJAAMISESSA.....	19
3.3 SOSIAALISEN MEDIAN SOVELLUKSET TYÖELÄMÄYHTEISTYÖSSÄ MATKAILUALAN OPETUKSESSA .....	20
4 ORGANISAATIOVIESTINTÄ .....	23
4.1 TYÖELÄMÄ- JA ORGANISAATIOVIESTINTÄ .....	23
4.2 VIESTINNÄN KEHITTÄMISEN TOIMENPITEET .....	25
4.3 SOSIAALISEN MEDIAN RATKAISUT ORGANISAATIOVIESTINNÄSSÄ.....	30
5 PALVELUMUOTOILU TYÖSSÄOPPIMISEN KEHITTÄMISESSÄ.....	34
5.1 PALVELUMUOTOILU.....	34
5.2 PALVELUMUOTOILUN KÄYTTÄMINEN OHJAUKSEN KEHITTÄMISESSÄ.....	38
5.3 UUSIEN SOVELLUKSIEN KEHITTÄMINEN OPETUKSEN JA OHJAUKSEN KÄYTTÖÖN.....	41
6 KOKEMUKSIA TOP-OHJAUKSESTA .....	43
6.1 TYÖSSÄOPPIMISEN OHJAAJAT .....	43
6.2 MAP 10 OPISKELIJAT .....	46
6.3 TOP-BLOGI .....	55
7. JOHTOPÄÄTÖKSET .....	58
LÄHTEET .....	61
LIITTEET .....	66

## KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

### Kuviot:

Kuvio 1. Itä-Lapin ammattiopiston organisaatiokaavio	7
Kuvio 2. Kehittämistyön rakenne	9
Kuvio 3. Ammatillisen opettajan asiantuntijuus	14
Kuvio 4. Kokemuksellisen oppimisen malli (Kolb)	16
Kuvio 5. Informaatio, tieto ja osaaminen	18
Kuvio 6. Sosiaalisen median onnistumisen polut	31
Kuvio 7. Palvelumuotoilun piirteet	35
Kuvio 8. Service Design	37
Kuvio 9. Iteratiivinen palveluprosessi	38
Kuvio 10. Palvelumuotoilun hyödyntämiskohteet	39
Kuvio 11. Somevierihoitola tilasto. (kuvakaappaus 8.6.2012)	40
Kuva 12. Top-blogin etusivu (kuvakaappaus 14.10.2012)	56

### Taulukot:

Taulukko 1. Työelämäyhteistyön menestystekijät. TAT.2006	27
Taulukko 2. Miten sosiaalista median käyttäminen vaikutti työssäoppimiseesi?	47
Taulukko 3. Millä tavoin työssäoppimisjaksojen aikaista viestintää oppilaitoksen ja työelämän välillä voitaisiin parantaa?	51
Taulukko 4. Miten sosiaalista median ratkaisuja käyttämällä voitaisiin lisätä työelämäyhteistyötä?	53

## 1 JOHDANTO

Sosiaalinen media on yksi tämän hetken näkyvimpiä ilmiöitä yhteiskunnassamme. Sanapari sosiaalinen media ei taivu yksiselitteisesti määriteltäväksi. Erkkola (2008, 87) sanoo, että kyseessä on ensisijaisesti abstrakti ilmiö, ei konkreettinen asia. Työpaikoille se on tullut työntekijöiden tuomana, ja on ollut suuren muutoksen aiheuttaja työelämässä. Sosiaalista mediaa on tutkittu verrattain vähän. Vaikka sen nähdään tuovan paljon hyötyä, nähtävissä on myös huomattavia kulttuurimuutoksia mm. organisaatioviestinnässä ja markkinoinnissa. Edellytyksinä sosiaaliselle medialle voidaan pitää yhteisöä, sisältöä ja teknologioita. (Erkkola 2008, 81.) Yhteisö luo sisältöä, joka on sille itselleen merkityksellistä. Sosiaalinen tarkoittaa vain ja ainoastaan sitä, että sisältö on tuotettu joukkovoimalla yhdessä. (Korpi 2010, 6.)

Opinnäytetyö sai alkunsa kiinnostuksesta kehittää omaa työtä työssäoppimisen ohjaamisessa ja työelämäyhteistyössä. Toimeksiantajana kehittämistyössäni on työorganisaationi Itä-Lapin ammattiopisto. Toimeksiantajan tavoitteena oli kehittää työssäoppimisen ohjauskäytänteitä työelämälähtöisemmiksi ja kokeilla sosiaalisen median sovelluksia ohjauksen ja organisaatioviestinnän parantamiseksi. Olen toiminut ammatillisena opettajana matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla nyt kymmenisen vuotta ja nähnyt ammatin alan kehittymisen yhä hektisemmäksi kulkiessani työssäoppimisjaksoja ohjaamassa, arvioimassa ja erilaisissa kehittämistehtävissä. Tällä hetkellä toimin ammattiopistossa matkailualan opettajana ja olen mukana TravEd- Pyhä koulutuksen kehittämishankkeessa, joka yhdessä Lapin yliopiston mediapedagogiikkakeskuksen tutkimushankkeen kanssa kehittää uudenlaista, työelämälähtöistä, hajautettua matkailualan koulutusmallia ja kokeilee mobiiliteknologian sovelluksia.

Työelämä vaatii osaavia työssäoppijoita, joiden on oltava nopeita omaksumaan uusia asioita ja vaativia työtehtäviä. Aikaa työssäoppimisen ohjaami-

seen ja työssäoppijan perehdyttämiseen ei aina tunnu tarpeeksi riittävän. Työssäoppimisjaksot sijoittuvat matkailualalla huippusesonkeihin, joten kaikilla toimijoilla on kiireisin aika vuodesta. Haasteellista on myös saada matkailualan toimijat tekemään yhteistyötä oppilaitoksen kanssa myös hiljaisina aikoina esimerkiksi työelämälähtöisten projektien ja oppimistehtävien muodossa. Työssäoppimisjaksojen laatuun ja ohjauksen kehittämiseen on myös kiinnitettävä entistä enemmän huomiota työssäoppimisen lisääntyessä ammatillisissa oppilaitoksissa tulevaisuudessa. Osa työssäoppijoista kokee saavansa liian vähän perehdytystä työhön ja myös hyväksikäytön tuntemuksia työskennellessään pitkiä päiviä ilmaisena työvoimana.

Työssäoppimisen problematiikkaan kuuluu olennaisina asioina työssäoppimisjaksojen aikaisten tehtävien tekeminen, valmistautuminen ammattiosaamisen näyttöihin tai tutkintotilaisuuksiin sekä oppimispäiväkirjan kirjoittaminen. Oppimispäiväkirjassa opiskelija reflektoi oppimiaan asioita ja kehittymistään työelämätoimijana. Työssäoppimisen ohjaajan tehtävänä on ohjauksen lisäksi, on antaa opiskelijaa tukevaa palautetta edistymisestä.

Kehittämistyön lopputuotoksena tuotiin toimeksiantajan käyttöön työssäoppimisen blogi (TOP-blogi), johon koottiin kaikki työssäoppimisessa tarvittava lomakkeisto, aineisto, ohjeet ja työoppimisen ohjaajille perehdytystä oppimisen arviointiin sekä annettiin suosituksia työssäoppimisen ohjauskäytäntöjä ja organisaatioviestintää parantavista sosiaalisen median sovelluksista.



## 2 TYÖSSÄOPPIMINEN AMMATTIOPISTOSSA

### 2.1 Työssäoppimisen käsitteiden määrittely

Työssäoppiminen on aina ollut tärkeä osa ammatillista koulutusta ja opiskelijan ammattiin oppimista sekä ammatti-identiteetin kehittymistä. Se on korostunut vuoden 1999 lainsäädäntökokonaisuuden myötä, joka on tarkoittanut työpaikoilla tapahtuvan oppimisen kietomista osaksi ammatillisia tutkintoja ja toisaalta työssä opitun tunnustamista (Pohjonen 2005, 15). Sekaannusta työelämässä ja työssäoppimispaikoilla aiheuttavat erilaiset tavat olla harjoittelussa, työelämäjaksolla, työelämään tutustumisjaksolla ja työssäoppimassa sekä työssä oppimassa erikseen kirjoitettuna. **Työssäoppiminen** on ammatilliseen koulutukseen liittyvää työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävää koulutusta. Se on tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua (TAT 2009). Ammattiopiston opetuksessa opiskelijalle pyritään antamaan riittävät ammatilliset pätevyudet, jotta hän voi siirtyä työelämään opiskelemaan alan ammattilaisena ja hän kykenee työskentelemään työryhmässä sen jäsenenä. Jotta tähän päästään, ovat opiskelijat totutettava opiskeluaikana työelämän vaatimuksiin ja toimintatapoihin. (Työmarkkinajärjestöjen suositus ammattiosaamisen näytöistä 2005.)

Työelämäjakso ja työssä oppiminen ovat ammatillisessa aikuiskoulutuksessa käytettäviä termejä, jotka tarkoittavat työssäoppimista mutta eri opiskelijaryhmillä. **Työelämäjakso** on olennainen osa aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen sisältöä, jossa maahanmuuttaja tutustuu Suomalaiseen työelämään valitsemallaan ammattialalla tehden ko. alan työtehtäviä yrityksessä. **Työssä oppimisesta** puhutaan termistöissä tutkintotavoitteisessa ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Yhteisenä terminä tutkimuksessa käytetään työssäoppimista. Oppijan kannalta työssäoppiminen tukee ammatillisten taitojen oppimista ja työelämäyhteyksien syntyä. Samalla opitaan työelämässä tarvittavia keskeisiä taitoja, kuten kykyä itsenäiseen ja nopeaan päätöksentekoon, aktiivista otetta työhön ja oppimista jatkuvasti muuttuvassa ympäristössä (Opetushallitus 2002,19.)

Ammatillisten perustutkintojen laajuus on 120 ov. ja siitä työssäoppimisen osuus on vähintään 20 opintoviikkoa (Opetushallitus 2002, 5). Tutkinnot voidaan suorittaa ammatillisena peruskoulutuksena tai näyttötutkintona (Opetushallitus 2006,19).

**Näyttöjärjestelmä** on kehitysversio vanhasta ammattikuntalaitoksen oppipoika-kisälli- mestari -oppimisperinteestä. Sen tarkoituksena on opettaa työn ohessa ja työtehtävien mukaisissa olosuhteissa opiskelijaa tulevan ammatinsa vaatimuksiin. Sitä vastaa nykyinen ammattiopiston ammattiosaamisen näyttö- ja työssäoppimismenettely opiskelun aikana.

**Näyttötutkintoa** voidaan verrata aikaisempaan kisälli-mestari-tutkintoon ja näytetyöhön, jonka kukin oppipoika joutui tekemään ennen nimitystään käsi-työläiseksi. Virtainlahti (2009, 120–121) kuvaa mestari-oppipoikamenetelmää hyvin omaleimaiseksi tavaksi jakaa tietoa. Hänen mukaansa menetelmä sopii äärimmäisen hyvin, kun halutaan oppia tai opettaa nopeasti tietoa, mikä on hyvin vaikeasti kuvattavissa kirjoittamalla tai kuvailemalla. Virtainlahti jatkaa vielä, että ongelmaksi tässä yleensä tulee se, että mestari ei osaa tai edes kykene erottelamaan *mitä* hän oppipojalle opettaa. Oppipoika oppii niin ne käden taidot, jotka veisi vuosia oppia itsenäisesti, mutta myös kaikki niin sanotut väärät tavat. Eli hän omaksuu myös kaikki ne virheet mitä mestari omassa työssään harjoittaa (Virtainlahti 2009, 120–121).

Nykyisin näyttötutkinnolla tarkoitetaan aikuisopiskelijan ammatti- tai erikois-ammattitutkinnon suorittamista. (Näyttötutkinnot 2009). Näyttö on todellisen ammattitaidon osoittamistapa. Aikuiskoulutuksessa näyttö on ammattipätevyyden osa, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi ja arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Näistä käytetään nimitystä näyttötutkinto. (Aikuiskoulutusopas 2008, 556.) Aikuiskoulutuksessa näytöistä käytetään nykyisin nimitystä tutkintotilaisuus.

Työssäoppimisen laadukas toteuttaminen edellyttää tiivistä yhteistyötä koulutuksen järjestäjien ja työpaikkojen välillä (Opetushallitus 2002, 3). Koulutuksen järjestäjällä on merkittävä osuus työssäoppimisen kehittämisessä. Sen tehtävänä on varmistaa laatua, syventää työelämäosaamista ja yhteistyötä

työpaikkojen kanssa. (Opetushallitus 2002, 62.) Opettajalla on viime kädessä vastuu kokonaisuudesta. Opettajan tehtävänä on suunnitella ja toteuttaa työssäoppimisjaksot yhteistyössä työpaikkaohjaajan ja opiskelijan kanssa sekä huolehtia riittävästä tiedottamisesta osapuolten välillä (Opetushallitus 2002, 12.). Opetussuunnitelma on keskeinen työssäoppimista ohjaava asiakirja.

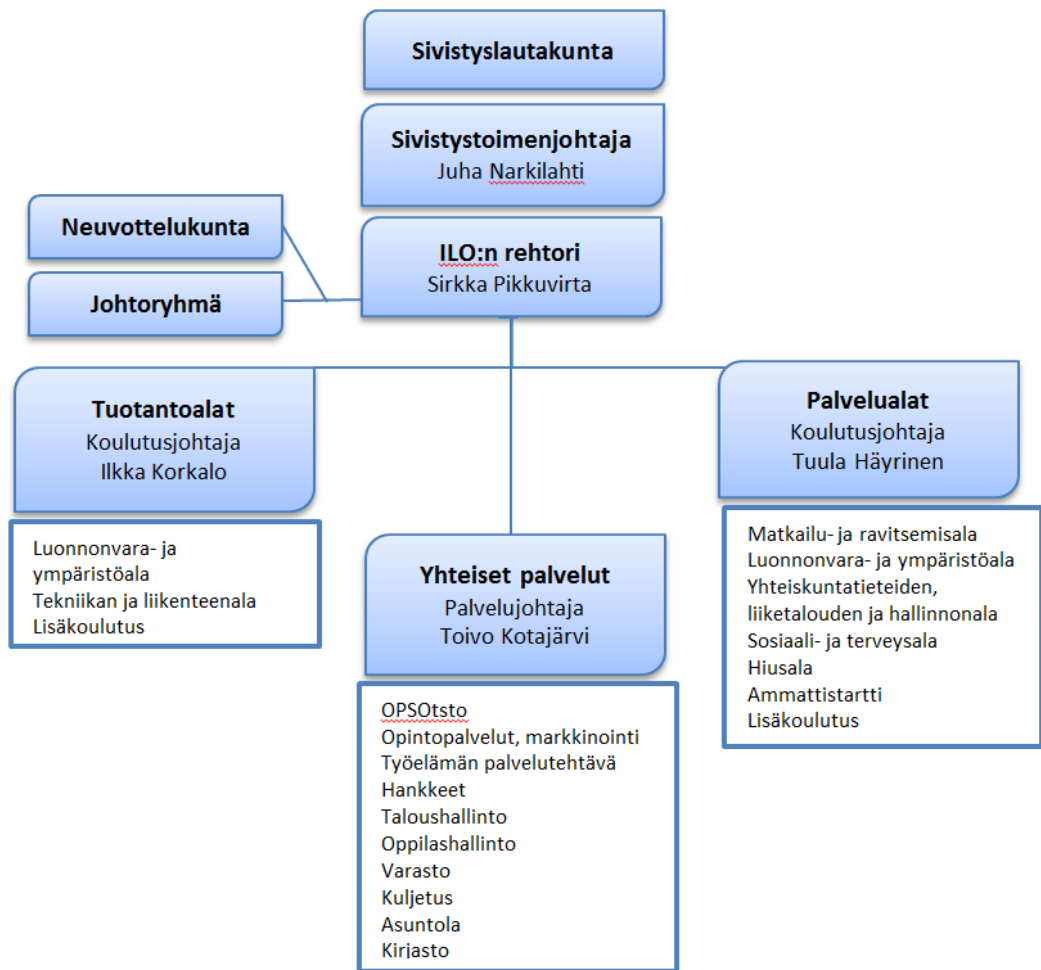
Työnantaja nimeää työpaikalla vastuullisen **työssäoppimisen ohjaajan**, jonka tehtävänä on perehdyttää työssäoppija työpaikan käytäntöihin sekä tavoitteellisesti ohjata työssäoppijan kehittymistä hänen ammatillisella polullaan. (Elinkeinoelämän keskusliitto). Työssäoppimisen ohjaajien perustehtäviin ennen työssäoppimisjaksojen alkua on perehtyä opetussuunnitelmaan ja miettiä opetussuunnitelman merkitystä ohjaustyössä ja oppimiseen arvioinnissa. Koulutuksen järjestäjillä on velvollisuus järjestää työssäoppimisen ohjaajille koulutusta ja ohjausta työhön.

## 2.2 Itä-Lapin ammattiopiston toiminta

Itä-Lapin ammattiopisto (ILO) on Kemijärven kaupungin ammatillisen koulutuksen tulosalue. Tuotanto- ja palvelualojen koulutusyksiköt järjestävät ammatillista perustutkinto-koulutusta nuorille ja aikuisille sekä ammatti- ja erikoisammattitutkintoihin johtavaa lisäkoulutusta sekä ammatillista täydennyskoulutusta aikuisille. Yhteisten palvelujen yksikössä on oppisopimustoimisto, mikä järjestää vastaavia koulutuksia oppisopimustoimintana. Itä-Lapin ammattiopistolla on opiskelijoita n. 500 ja henkilöstöä on n. 60. Missiona oppilaitoksella on: Ilo on elinkeinoelämän muutoksia ennakoiva asiantuntijaorganisaatio ja ammatillisen kehittymisen suunnan näyttäjä. Avoimuus, verkostoituminen ja elinikäinen kasvu ovat meille tärkeitä, kuten myös paikallinen luonnonläheinen kulttuuri ja uusimmat tekniikat hyödyntävä oppimisympäristö. Elämäntehtävä (mission) muodostuu kolmen tekijän, toiminta-ajatus, visio ja arvot yhteisvaikutuksesta. Toiminta-ajatus on kaiken toiminnan perusta, joka vastaa kysymykseen miksi me olemme olemassa? Arvot ovat ne toiminnan peruseriaatteet, joiden mukaan yrityksessä tinkimättömästi eletään kai-

kissa olosuhteissa. Visio on yrityksen tulevaisuuden tahtotila. (Kamensky 2008,58.)

Koulutusaloja Itä-Lapin ammattiopistossa on yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala, luonnonvara ja ympäristöala, matkailu-, ja ravitsemisala, sosiaali-, terveysala ja hiusala sekä tekniikan ja liikenteen ammattialat. Oppilaitos järjestää myös ammattiin valmentavaa koulutusta, ammattistarttikoulutusta sekä lisä- ja täydennyskoulutusta sekä henkilöstökoulutusta. Itä-lapin ammattiopistolla on myös erilaisia hankkeita, joilla kehitetään aluetaloutta, työelämäyhteistyötä ja eri ammattialojen koulutusta. Hankkeita ovat mm. Palveleva ILO, pienyrityksistä kasvuvoimaa Itä-Lappiin, Miehitämättömien lentävien alusten koulutus-, tutkimus- ja kehittämishanke, ESR-hanke, UAS-toimintaympäristön rakentaminen, EAKR-hanke, Luonnontuotteita Itä-Lapista ryhmäkoulutushanke, ESR-hanke, Yrittäjyyskoulun laajennushanke, ESR-hanke, LÄPSY - ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostaminen, Opetushallitus ja Työpaikkaopiskelun ja ammattiosaamisen näyttöjen kehittäminen, Opetushallitus. Osa luetelluista hankkeista on jo päättynyt.



Kuvio 1. Itä-Lapin ammattiopiston organisaatiokaavio.

Matkailualan yksikkö sijaitsee Pyhätunturilla Metsähallituksen luonto- ja kulttuurikeskus Naavassa. Pilottiryhmässä aloitti v. 2010 14 opiskelijaa Vantaalta Ivaloon. Koulutus on kaksivuotinen ja siitä valmistuu matkailupalvelujen tuottajaksi. Opiskelijoiksi hakeutuvilla tuli olla suoritettuna aiempi ammatillinen tutkinto tai lukio. Opetusmenetelminä koulutuksessa käytetään lähi-, etä- ja verkko-opetusta. Itä-Lapin ammattiopiston matkailualan koulutus on osa TravEd- Pyhä koulutuksen kehittämishanketta, jossa luodaan hajautettu koulutusmalli alalle ja kokeillaan mobiiliteknologian sovelluksia ja sosiaalisen median ratkaisuja opetuksessa ja ohjauksessa. Lapin Yliopistolla on samanniminen tutkimushanke, joka teki opetuskokeiluja ja opetti uusimpia mobiiliteknologian sovelluksia opiskelijoille tutkimustyön lisäksi. Lapin Yliopisto hankki opiskelijoiden käyttöön älypuhelimet, joiden toimintoja testattiin mm. oppimis-

päiväkirjan kirjoittamisessa tiedon siirtämisessä puhelimesta blogiin. Mobiiliteknologian sovelluksia hyödynnettiin myös Tampereen teknisen yliopiston tutkijan Pauliina Tuomen MoVie-opetuskokeilulla, jossa Itä-Lapin ammattiotiston matkailuala ja Kainuun Ammattiotiston media-ala tuottivat yhdessä videoita Pyhäältä ja Kuusamosta ja Rukalta älypuhelimien avulla ja arvioivat toistensa töitä vertaisarvioinnin avulla. Videoissa esiteltiin Pyhän, Rukan ja Kuusamon matkailun käyntikohteita tarinallisesti.

Työssäoppimisjaksoja on koulutuksen aikana 36 ov. Tämä tarkoittaa koko koulutuksen kannalta sitä, että opiskelijat ovat kolmanneksen opiskeluaikastaan työssäoppimassa. Työssäoppimisen kehittämis- ja uudistamistoimet ovat tärkeitä ja ajankohtaisia ammatillisille oppilaitoksille. Työssäoppiminen tapahtuu matkailualan yrityksissä sesonkien aikana. Yhteistyökumppaneina hankkeella ovat Lapin Yliopisto, mediakasvatuksen ja kasvatustieteen tiedekunnat ja Itä-Lapin alueen yrittäjiä ja kuntia. Itä-Lapin alueen kunnissa on tehty mittavia satsauksia matkailun kehittämiseksi ja myös koulutetun työvoiman tarve matkailualalle on jo näkyvissä. Hankkeen toimintamallit ja menetelmät ovat uusia ja innovatiivisia ja yrittävät osaltaan kasvattaa Itä-Lapin nuorten ja aikuisten kiinnostusta matkailualaa kohtaan ja saada heitä hakeutumaan tulevaisuudessa matkailualalle opiskelemaan ja työhön.

### 2.3 Kehittämistehtävän määrittely ja työn metodologiset valinnat

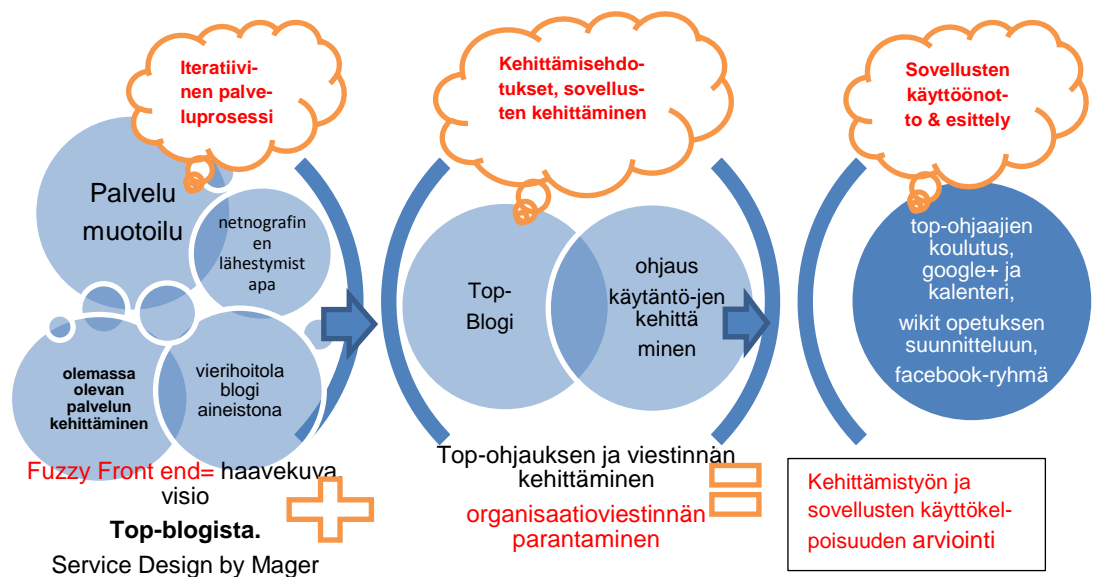
Kehittämistyön tavoitteena oli löytää toimeksiantajalle uusia, innovatiivisia toimintatapoja ja työkaluja työssäoppimisen ohjaamisen kehittämiseksi sosiaalisen median sovelluksista palvelumuotoilun avulla. Työssäoppimisen kehittämisestä puhuttaessa nousee ohjauksen ja ohjaustaitojen kehittämisen lisäksi keskiöön organisaatioviestintä ja kuinka viestintää oppilaitoksissa ja työpaikoilla voitaisiin kehittää ja parantaa. Organisaation sisäisen ja ulkoisen viestinnän parantaminen ja kehittämistoimenpiteet on nostettu myös yhdeksi painopistealueeksi Kemijärven kaupungin työntekijöille tehdyn työhyvinvointikartoituksen mukaan. Tuon työssäni esille sosiaalisen median sovelluksia, joiden on todettu parantavan viestintää ja sen läpinäkyvyyttä.

Kehittämistehtävän tuloksen avulla pyrin löytämään ratkaisuehdotuksia seuraaviin ongelmiin:

Miten sosiaalisen median ratkaisut voivat tukea työssäoppimista ja sen ohjausta?

Millä tavoin eri osapuolien välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen toimivuutta voidaan kehittää työssäoppimisjaksoilla?

Visualisoin kaaviolla työn rakennetta kuviossa 2. Kaavio etenee aikajärjestyksessä alun ideointivaiheen lopputuotoksen sovellusten käyttöönottoon ja esittelyyn toimeksiantajalle.



Kuvio 2. Kehittämistyön rakenne (Mansikka 2012).

Halusin tehdä selkeän rakenteen työlleni ja siksi tein karkean vaiheistuksen siihen. Vaiheistukseen käytin Jenkinsin metodiin sisältyvää rakennemallia, joka on yksinkertainen tutkimustyön vaiheistamiseen käytetty malli. Jenkinsin malli antaa myös lukijalle selkeän rungon opinnäytetyön sisällöstä ja valituista metodeista sekä työvälineistä. Jenkinsin metodissa työ jaetaan kahdeksaan vaiheeseen: idea, kirjallisuuskartoitus, tutkimusaihe,

tutkimusstrategia, koesuunnittelu, tietojen keruu, tietojen analysointi ja tulosten julkaistaminen. (Järvinen—Järvinen 2004, 3–8.)

Ideointivaiheessa perehdyin erilaisiin tapoihin ohjata työssäoppimista sosiaalista mediaa hyödyntämällä. Kirjallisuutta ja tutkimuksia aiheesta on viime vuosien aikana ilmestynyt, mutta runsaudenpulaa aihealueesta ei ole vielä. Käytin tuoreimpia perusteoksia sosiaalisesta mediasta, palvelumuotoilusta ja organisaatioviestinnästä sekä ammattikirjallisuutta ja erityisesti ajankohtaisia verkkoaineistoja ja - tutkimuksia.

Muun muassa Hanna Toijala on tehnyt Hämeen ammattikorkeakoulussa 2012 opinnäytetyön sosiaalisen median hyödyntämisestä työssäoppimisen yhteydenpidossa. Toijala tutki ja ohjasi opettajia sosiaalisen median sovellusten hyödyntämisestä opetuksessa. Omaan työhöni Toijalan tutkimuksesta sain ideoita hyviksi todetuista sovelluksista ja tietoa, miten kokeiluihin osallistuneet opettajat ovat sosiaalisen median sovellukset työssään kokeneet.

Liityin mukaan myös sometu-verkostoon ja löysin sieltä Tampereen yliopiston Informaatitieteiden yksikön Joanna Kalalahden toimittaman raportin Tarinoita blogien käytöstä. Raportissa oli hyödyllisiä vinkkejä työhöni, kuinka käytetään blogeja opetuksessa ja hyviä käytänteitä eri ammattialojen asiantuntijoilta. Raportti lisäsi ja vahvisti myös omaa näkemystäni käyttää erilaisia opetusmenetelmiä verkossa.

Tutkimusote työssä on laadullinen ja lähestymistapa netnografinen. Tutkimusmenetelmiin liittyen perehdyin etnografiaan ja netnografiaan sekä työssäoppimisen taustalla olevaan kokemuksellisen oppimisen teoriaan. Etnografia tutkimusmenetelmänä oli minulle uusi tuttavuus, mutta huomasin pian opinnäytetyöprosessin alettua sen olevan paras ja käyttökelpoisin mahdollinen lähestymistapa asiaan, koska toimin jo koko ajan ”tutkittavassa kohteessa”.

Netnografinen metodi on johdettu etnografisesta metodista ja tarkoittaa käytännössä sitä, että tutkija menee tutkittavaan kohteeseen, esim. organisaatioon, pitemmäksi aikaa ja koettaa perehtyä kohteen toimintaan syvällisesti:



pyrkimyksenä on tulla tutkittavassa yhteisössä ”syntyperäiseksi” (Järvinen — Järvinen 2004, 96). Netnografia voidaan määritellä kirjalliseksi kenttätutkimukseen perustuvaksi kuvaukseksi online-ympäristössä esiintyvistä kuluttajakulttuureista ja -yhteisöistä. Netnografia tutkii erityisesti tietokonevälitteistä vuorovaikutusta ja viestintää, jossa ihmisjoukot kasvavassa määrin käyttävät hyväkseen Internetin medioimia elektronisia verkostoja ja rakentavat niiden avulla yhteisöjä. Näitä sosiaalisia ryhmiä on kutsuttu ns. virtuaaliyhteisöiksi (virtual community), joskin niiden jäsenet ovat ”oikeita” henkilöitä (mm. Rheingold, 1993). Netnografian avulla voidaan tuottaa havaintoja paitsi puhtaista virtuaaliyhteisöistä tai kulttuureista (cyberculture) myös perinteisemmistä off-line-yhteisöistä, kuten harrastusten ympärille muodostuneista yhteisöistä (Kozinets1998).

Netnografiaa perusteellisesti ja samalla käytännönläheisesti käsittelevä Robert V.Kozinetsin *Netnography: Doing Ethnographic Research Online* on erinomainen opas, joka keskittyy verkkoyhteisöjen ja -kulttuurien tutkimukseen. Kozinets (2010, 15) kiteyttää lähtökohtaisesti sen, että ”virtuaalimaailmasta” puhuminen ei ole todenmukaista. Ei ole olemassa erillistä virtuaalimaailmaa, koska ihmisten ja yhteisön kanssa kommunikointi on aina todellista, todellisten ihmisten kommunikointia.

Työssäni oleellista oli myös löytää hyviä käytänteitä ja vertailla muiden oppilaitosten ja työyhteisöjen sosiaalisen median sovellusten käyttötapoja sekä soveltaa niitä omaan työhöni. Benchmarking -menetelmän lähtökohtana on toisilta oppiminen ja tämän tiedon hyödyntäminen omassa toiminnassa. Se voidaan toteuttaa esimerkiksi vieraillemalla toisessa yrityksessä tai havainnoimalla kokonaan toisella alalla olevan yrityksen toimintaa ja yrittää löytää toimivia käytäntöjä oman toiminnan tueksi. (Fitzsimmons — Fitzsimmons 2006, 142–143.) Tärkeää on kuitenkin huomata, että kuten Niva — Tuominen (2005, 28) korostavat benchmarking ei ole tuotteen tai palvelumallin kopiointia, vaan soveltamista omiin malleihin ja oman toiminnankehittämistä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan ottaa huomioon myös vaihtoehto, että ongelma saattaa vaihtua tutkimuksen edetessä ja näin ongelman asette-

lu on yleisemmällä tasolla kuin kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa, jossa ongelma on määritelty tarkemmin. (Hirsjärvi – Remes – Saja-vaara 2007, 122.) Kehittämistyöni alkuperäinen suunnitelma oli tuottaa työssäoppimisen ohjaajien koulutuspäivien materiaalia ja toteuttaa työssäoppimisen ohjaajien toiminnallinen koulutuspäivä. Suunnitelma muuttui matkan varrella ja toteutui toimeksiantajan kanssa keskustelun tuloksena WordPressin Top-blogina. Työssäoppimisen ohjaajilta tuli myöhemmin myös idea järjestää työssäoppimisen ohjaajien koulutus verkkokoulutuksena, jota opinnäytetyöprosessin aikana suunnittelin ja valmistelin opetusmateriaalia.

Kehittämistyön ideointivaiheessa lähdin liikkeelle Magerin Service Designista. Palvelumuotoiluprosessissa on tärkeää käyttäjäkeskeisyys eli lähtökohtana on ymmärtää palvelujen käyttäjiä, heidän käyttäytymistä, motivaatiotekijöitä, tarpeita ja arvoja. Alkuvaiheen ideointiin ja hiljaisen tiedon näkyväksi tekemiseen Magerin neljän vaiheen palveluprosessi sopi mainiosti. Tulevaisuuden palvelumuotoiluprosessia ja edelleen kehittämistä varten havaitsin iteratiivisen palvelumuotoilun olevan käytännössä soveltuvin. Palvelumuotoilusta ja niiden avulla kehitetyistä sovelluksista kerrotaan enemmän luvussa 4.

Kehittämistyöni empiirinen tiedonhankinta perustui aineiston keruuseen pilot-tiryhmän blogeista, vierihoitolasta ja käyttäjien antamasta palautteista. Julkaisin blogissa teemahaastattelumuotoisen kyselyn, johon tutkittavat vastasivat vapaamuotoisesti. Teemahaastattelun idea on Eskolan ja Vastamäen (2007, 25–28) mielestä yksinkertainen: kysytään henkilöltä sitä, mitä hän tietystä asiasta ajattelee. Kyseessä on tutkijan aloitteesta ja tutkijan ehdoilla tapahtuva keskustelu, jossa tutkija on vuorovaikutuksessa tutkittavansa kanssa. Teemahaastattelussa pyritään saamaan selville tutkimuksen aihepiiriin kuuluvat kiinnostavat asiat. Haastateltava saa mahdollisuuden tuoda esiin mielipiteensä ja kertoa omista kokemuksistaan. Aihepiirit (teema-alueet) ovat ennalta määrättyjä ja tutkijan on varmistettava niiden läpikäyminen, mutta järjestys ja laajuus voivat vaihdella. (Eskola – Vastamäki, 2007, 28-29.) Tiedon keruun toteutusta ja tuloksia analysoidaan luvussa 5.

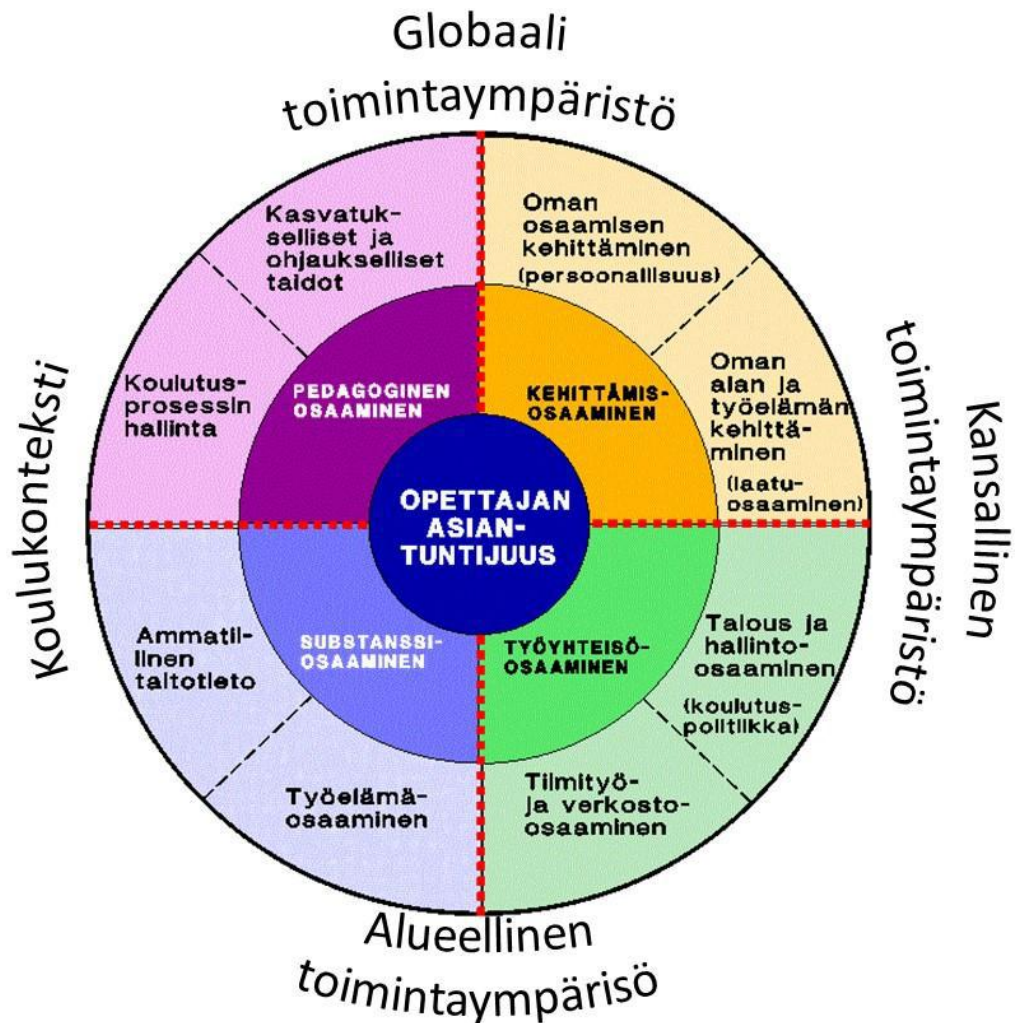
## 3 SOSIAALINEN MEDIA

### 3.1 Sosiaalinen media, blogi, opettaminen ja oppiminen

Opinnäytetyössäni käsitteellä **sosiaalinen media** tarkoitetaan verkossa toimivia internet-sovelluksia, joihin sisältö tuotetaan, ylläpidetään ja välitetään eteenpäin käyttäjien toimesta. Käsite on laaja, sillä se sisältää kaikki sovellukset Facebookin kokoisista muutaman käyttäjän yhteisöihin. Sosiaalinen media on termi, jota käytetään kuvaamaan palveluita, jotka vastaanottavat valtaosan sisällöstään käyttäjiltä tai joka kokoaa sisältönsä muista lähteistä. Sivut rakentuvat sosiaalisten verkostojen ja osallistujien luovuuden varaan yhdessä tai useammassa yhteisössä. (Lietsala – Sirkkunen 2008, 12.) Rinnakkaisia käsitteitä ovat web 2.0, sosiaalinen verkko tai vertaismedia. Sosiaalisen median toimintamallin voi tiivistää siten, että yleisö tuottaa yhteisöllisesti ja vuorovaikutuksellisesti sisältöä verkkoon, ja palveluntuottajan roolina on lähinnä ylläpitää toimiva järjestelmää ja infrastruktuuria (Matikainen 2009,5).

**Blog** (alkujaan weblog) on verkkosivu, johon yksi tai useampi kirjoittaja kirjoittaa niin, että uudet tekstit ovat helposti löydettävissä. Se kuvaa käsittelemäänsä asiaa usein kirjoittajan henkilökohtaisesta näkökulmasta. Kirjoituksia voi usein kommentoida, ja sisältönä voi olla myös kuvia, videokuvaa tai ääntä. Synonyymeja ovat loki, verkkopäiväkirja ja nettipäiväkirja. (Sanastokeskus 2010.)

Ammatillisen **opettajan asiantuntijuus ja opettajuus** jakautuu Hämeenlinnan ammatillisen opettajakorkeakoulun dosentin Seppo Helakorven (2009) mukaan kehittämisosaamiseen, työyhteisöosaamiseen, substanssiosaamiseen ja pedagogiseen osaamiseen. Jotta opettaja pystyisi kouluttamaan tulevaisuuden ammattilaisia, on hänen hallittava asiantuntijuuden eri osa-alueet laaja-alaisesti. Asiantuntijuus kehittyy vuosien laaja-alaisen kehittämisen ja kehittymisen myötä.



Kuvio 3. Ammatillisen opettajan asiantuntijuus. (Helakorpi 2009.)

Kehittämisoaamisella tarkoitetaan oman osaamisen, organisaation osaamisen, oman alan sekä yhteiskunnan ja työelämän kehittämistä. Työyhteisöosaaminen pitää sisällään työyhteisössä toimimisen avaimet, tiimityön, verkostoitumisen sekä talous- ja hallinto-osaamisen. Substanssiosaaminen sisältää sekä työelämäosaamisen että ammatillisen osaamisen. Oppilaitoksissa näiden rinnalle nousee myös pedagoginen osaaminen eli koulutusprosessin hallinta ja kasvatukselliset taidot. (Helakorpi 2009.) Pedagogisia taitoja tarvitaan myös työelämäyhteistyössä sekä vuorovaikutuksessa. Niitä tarvitaan uuden henkilökunnan perehdyttämisessä ja kouluttamisessa, työelämään tutustu-

misjaksolaisten, työssäoppijoiden ja työharjoittelijoiden ohjaamisessa, työn-ohjauksessa tai otettaessa käyttöön uusia toimintatapoja tai työvälineitä.

**Työssä oppimisen** pedagogiikan voi jakaa kolmeen itsenäiseen samanaikaisesti toimivaan tasoon, jotka mahdollistavat vahvan ammattitaidon synty-  
misen:

#### 1) Osallistuminen työtehtäviin

- osallistuminen jokapäiväisiin työtoimintoihin
- tehtävien jaksottelu helpoista ja usein toistuvista harvinaisempiin ja vaikeampiin
- mahdollisuus osallistumiseen, havainnointiin ja kuuntelemiseen.

#### 2) Ohjaus työssä

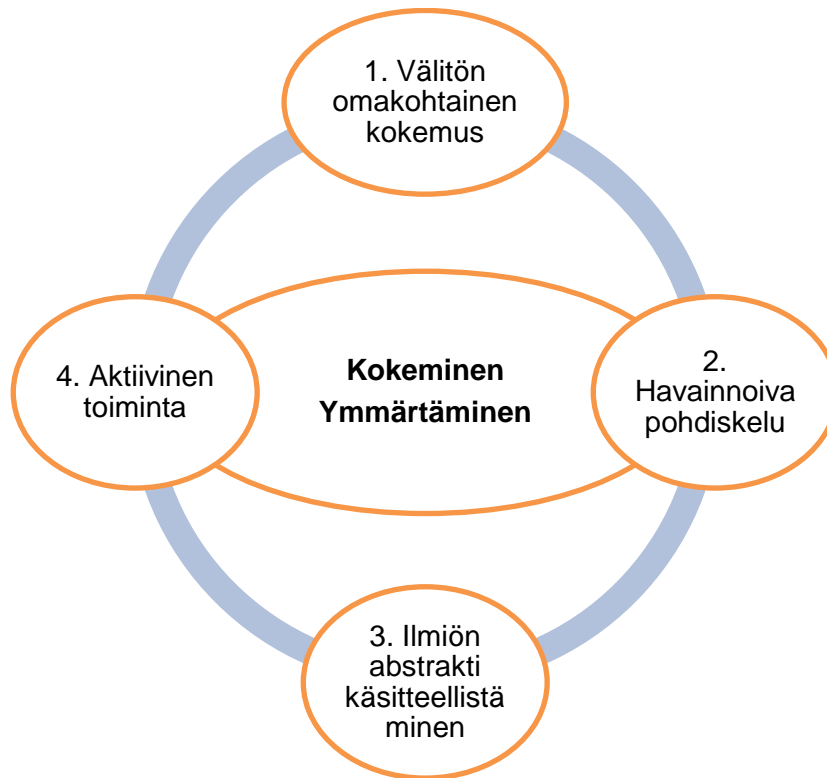
- kokeneiden työntekijöiden lähiohjaus
- ohjaus ja motivointi itseoppimiseen
- keinojen käyttö ymmärtämisen edistämiseen.

#### 3) Ohjaus opitun siirtämisessä

- kyseleminen, ongelmanratkaisun ja erilaisten toimintamallien hyödyn-  
täminen osaamisen laajentamiseksi uusissa tilanteissa.

(Virolainen 2006, 34.)

Kokemuksellisen **oppimisen malli** soveltuu aikuiskasvatukseen ja aikuiskou-  
lutuksen kenttään, koska aikuiset pystyvät lasta helpommin kiinnittämään  
huomiota ja analysoimaan kriittisesti oppimaansa. Keskeisiä kokemuksellisen  
oppimisen kehittäjistä viime vuosisadan loppupuolella olivat amerikkalaiset  
David Kolb ja David Hunt, jotka yhdessä kehittivät mallin, joka itse asiassa  
pohjautuu paljon John Deweyn käsitykseen kokemuksesta ja oppimisesta.  
Malli tunnetaan yleisesti ”Kolbin kehänä”.(Ojanen 2006,104.)



Kuvio 4. Kokemuksellisen oppimisen malli (Kolb). (Ojanen 2006, 104).

Kolbin mukaan oppiminen voidaan jakaa neljään vaiheeseen: kokemukseen-reflektointiin - käsitteellistämiseen - käytännön testaukseen. Keskeistä Kolbin kehässä on huomata se, että oppimistapahtuma voi alkaa mistä tahansa neljästä vaiheesta ja että ilman reflektiota ei oppimista tapahdu. Reflektoinnilla tarkoitetaan kokemuksen tutkimista. Tutkiessaan kokemusta ihminen ottaa askeleen taakse ja eteen kysymällä:

- Mikä on ongelma?
- Mikä on minun tavoitteeni?
- Mitä tein, mitä tapahtui?

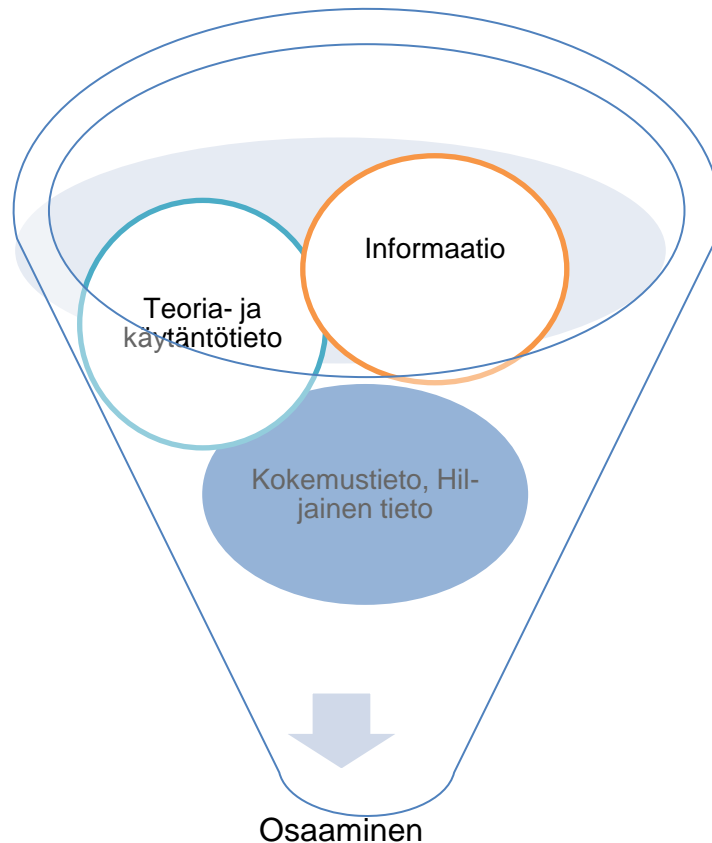
Reflektion avulla rakennetaan siltaa ja kokemusta uudelleen (Ojanen 2006, 106 - 108). Kehittämistyöhöni oleellisesti liittyvä ja opiskelijan tärkeimpiä tehtäviä työssäoppimisjaksoilla on reflektoida omaa oppimistaan oppimispäiväkirjassa blogissa. Reflektio on myös käytännön ja teoreettisen

tiedon yhteensovittamista työtehtävissä. Kokemuksellisen oppimisen perusparadigmat:

1. Oppiminen rakentuu aina yksilön aikaisempaan tietoon eli hänen kokemushistoriaansa, josta kokemuksille löytyvät merkitykset.
2. Oppiminen on tehokkainta ja johtaa mitä todennäköisimmin käyttäytymisen muutokseen, jos liikkeelle lähdetään problemaattisena koetun kokemuksen avoimesta kohtaamisesta ja sen tutkimisesta. (Ojanen 2006,105.)

Ihmisen hankkimalla tietämyksellä on aina kokemuksellinen luonne, mihin liittyy myös hiljaisen tiedon kasvava osuus jatkuvan oppimisen ja kehittymisen myötä. Osaaminen voidaan esittää informaation hyödyntämisestä alkavana tiedon yhdistelyn ja käytön ketjuna. (Järvinen – Koivisto –Poikela 2000,72.)

Yksilöille tärkeä teoria ja käytännön tieto yhdistyvät kokemustiedoksi mihin työssä harjaantumisen kautta yhdistyy lisääntyvä hiljainen tieto eli tacit knowledge. Integroinnin ja yhdistämisen lopputuloksena on osaaminen, jota ei kyetä saavuttamaan vain koulutuksen avulla vaan vasta pitkällisen ammatin harjoittamisen kautta. (Järvinen ym. 2000,72.)



Kuvio 5. Informaatio, tieto ja osaaminen. (Nonaka –Takeuchi 1995,73).

Kuviossa 5 Nonakan ja Takeuchin spiraalimalli kuvaa tiedon luomista ja sen virtaamista läpi organisaation. Aluksi tieto on yksilön hiljaista tietoa. Sitten tieto ulkoistuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Ulkoista tietoa yhdistellään ryhmässä. Tämän jälkeen tieto muuttuu kaikkien sisäistämäksi hiljaiseksi tiedoksi. Näin tieto kehittyy jatkuvassa vuorovaikutuksessa. (Nonaka – Takeuchi 1995,73.) Kokemustieto ja hiljainen tieto voivat olla tiedostamattomiakin ennen kuin niitä reflektoidaan ja käsitteellistetään ymmärrettävään muotoon eli arkiajatteluun ja sitä kautta työtehtäviin.

Tällä hetkellä käytössä olevassa oppimispäiväkirja ohjeistuksen pohjana olen käyttänyt Kolbin kokemuksellisen oppimisen mallia, joka tuo reflektion avulla näkyväksi myös opiskelijan hiljaisen tiedon. Usein kuulee opiskelijoilta kommentteja kuinka työssäoppimisjakson aikana on vasta tajunnut miten teoria ja käytäntö yhdistyvät erilaisissa työtehtävissä ja ongelmanratkaisussa työssäoppimisjaksolla. Opiskelijat kommentoivat mm. seuraavasti: ”tajusin vasta



työssäoppimisjaksolla kuinka koko syksyn ajan jauhetut asiat erilaisista asiakaspalvelutilanteista ja olivat todella hyvää perehdyttämistä erilaisiin tilanteisiin ja antoivat luottamusta ongelmien ratkaisussa.”

### **3.2 Sosiaalinen media opetuksessa ja työssäoppimisen ohjaamisessa**

Sosiaalisen median hyödyntämiseen opetuksessa on ryhdytty kiinnittämään aiempaa enemmän huomiota. Kansallinen tieto- ja viestintätekniikan suunnitelma (2010) toteaa tieto- ja viestintätekniikan avulla opetuksesta saatavan positiivista, motivoivaa, kannustavaa ja ymmärrystä tukevaa. Sosiaalisen median sovellusten käytön lisäämistä opetuksessa tukee myös tosiasia, että kaikista suomalaisista sosiaalisen median yhteisöihin on rekisteröitynyt jo 42 % (Tilastokeskus 2010). Sosiaalisen median käyttötavat ja aktiivisuus vaihtelee ikäryhmittäin nuorten useiden rinnakkaisten verkostojen ja yhteisöjen käytöstä, vanhempien ihmisten uutisten lukemiseen ja tiedon hakemiseen. Matikainen (2011, 26) toteaa tärkeimmiksi sosiaalisen median sovellusten käytön motiiveiksi halun vuorovaikutukseen, jakaa ja keskustella.

Opiskelijat haluavat oppia koko ajan uusia taitoja ja tietoja. Tämä tiedonjano heijastuu tulevaisuuteen työelämään siirryttäessä. Opiskelija joka on ollut läsnä lähiopetuksessa, mutta myös käyttänyt blogeja opiskelussa, on oppimisen moniosaaja. Opiskelijalla on sosiaaliset taidot kasvokkain tapahtuvassa kanssakäymisessä sekä sosiaaliset taidot verkossa tapahtuvassa kanssakäymisessä. (Rissanen 2010,14.)

Mitä sosiaalisen median sovelluksia sitten pitäisi käyttää opiskelussa? Avainasia on, että sosiaalinen media ei ole oppimisen kohde vaan opiskelussa käytettävä väline. Tärkeää on suunnitella ja perustella, mitä sosiaalisen median välineitä käytetään missäkin tilanteessa ja miten. Sosiaalinen media ei ole itseisarvo opetuksessa. Se on tehty välineeksi edistämään olennaisia asioita oppimisessa. Tämä on suurehko haaste opettajille, kun he suunnittelevat sosiaalisen median sovelluksia käytettävän opetuksessa. (Kalliala –Toikkanen 2009, 12.) Koska tietoa on tänä päivänä saatavilla rajattomasti, on oppimissisällöissä huomattu muutos. Ennen ymmärrystä syventävät aineistot olivat opiskelun kohteina, nyt ne ovat oppimisen apuvälineinä, lähde-

aineistoina ja käsikirjoina. Tulevaisuudessa siirrytään tietoa toistavasta oppimisesta kohti tietämisen taitojen opettelua. (Hintikka – Rongas 2010, 13.)

Työssäoppimista on perinteisesti ohjattu puhelimitse ja sähköpostilla. Yhteydenpidossa voi olla kyse sovitusta opiskelijan ohjaamisesta, oppimisen arvioinnista tai spontaanista viestittelystä ja kuulumisten vaihdosta. Toimeksiantajalla on käytössään myös verkko-oppimisalusta Optima, jota ei kuitenkaan ole käytetty aktiivisesti työssäoppimisen ohjaamiseen. Sen sijaan työssäoppimisen ohjaajien kouluttamiseen tarkoitettu materiaali on optima verkkoalustalla. Optiman käyttö edellyttää myös käyttäjätunnusten luomista myös työssäoppimisen ohjaajille, verkko-alustan käytön opettelua sekä ohjausta, joten työssäoppimisen ohjaajien nopeaan, reaaliaikaiseen viestittelykäyttöön se ei sovellu.

Viestintä voi olla synkronista, jolloin osallistujat ovat samaan aikaan viestimen ääressä. Puhelin on esimerkki perinteisestä synkronisesta viestimestä. Sosiaalisessa mediassa viestitään synkronisesti pikaviestimissä, joissa kirjoitetaan chatissa tai puhutaan internet eli voip-puhelussa (engl. Voiceover-IP). Asynkronisessa viestinnässä osapuolten ei tarvitse olla samaan aikaan tavoitettavissa vaan viestit voi lukea myöhemmin. Esimerkkinä perinteisistä asynkronisista viestimistä sähköposti ja tekstiviestit, sosiaalisen median palveluita erilaiset keskustelufoorumit, mutta myös blogit ja wikit. (Kalliala – Toikkanen 2012, 52-53.)

### **3.3 Sosiaalisen median sovellukset työelämäyhteistyössä matkailualan opetuksessa**

Itä-Lapin ammattiopiston matkailualan opetuksessa on käytössä useita erilaisia sosiaalisen median sovelluksia eri tarkoituksia varten jo aiemmin mainittujen blogien lisäksi. Sovellusten kokeilemiseen, käytön opetteluun ja opiskelijoille opettamiseen oman työn ohella minua on ohjannut kiinnostus asiaan ja oman työn kehittämiseen. Haluan opetukseni olevan ajantasaista ja opiskelijoideni saavan uusinta mahdollista tietoa, jota hyödyntää ja myös jakaa omissa opinnoissaan ja verkostoissaan. Matkailualalla tieto on jatkuvasti

muuttuvaa, joten tiedon päivittämistä riittää. Tutkiessaan opettajien valmiuksia sosiaalisen median käyttöön opetuksessa Pohjanvirta–Pullinen–Wickman–Viitala (2009, 63) toteavat opettajien kaipaavan selkeää ammatillista hyötyä ja konkreettisia esimerkkejä sosiaalisen median käytöstä. He muistuttavat vielä ettei sosiaalisen median hyödyntäminen saa heikentää opetuksen laatua eikä korvata ensiarvoisen tärkeää kasvokkain kohtaamista ja lähiopetusta. Myös työssäoppimispaikat kaipaavat säännöllistä kontaktia ja tapaamisia face to face.

Työelämäyhteistyön kehittämistä ja viestinnän läpinäkyvyyttä sekä oikea-aikaisuutta tukemaan perustettiin tänä syksynä uusien opiskelijoiden aloitettua opiskelunsa suljettu facebook-ryhmä Mapa 12, johon kaikki opiskelijat yhtä lukuun ottamatta liittyivät mukaan. Koska opiskelijaa ei voi pakottaa luomaan facebook-tiliä sosiaalisen median palveluun on opettajan järjestettävä hänelle vaihtoehtoinen totetutustapa (Kalliala–Toikkanen 2012, 64). Ratkaisin asian antamalla kyseiselle opiskelijalle mahdollisuuden keskusteluun blogissa. Lisätyötä aiheuttaa tosin kaikkien viestien ja kommenttien siirtäminen eri sovellusten välillä.

Facebook-ryhmässä opettaja ohjaa keskusteluja teemoilla, jakaa linkkejä opiskeluun, antaa opiskelutehtäviä ja matkailuun liittyvää uutta ja ajankohtaista tietoa ja linkkejä. Opiskelijat ovat osallistuneet ryhmään innokkaasti keskustellen ja kommentoiden sekä hyödyllisiä linkkejä jakaen. Tiedonsiirto ja informaatiokanavana Mapa 12-ryhmä on ehdottomasti nopein tapa saada tietoa välitettyä. Työelämäyhteistyön kehittämisen ja viestinnän tehostamista varten kutsutaan työssäoppimisen ohjaajat mukaan Facebook-ryhmään työssäoppimisjakson alkaessa marraskuun lopussa.

Matkailualan opettajille on myös oma Facebook-ryhmä, jossa on mukana tällä hetkellä 57 innokasta matkailualan opettajaa ympäri Suomen. Matkailualan opettajien ryhmässä jaetaan ajankohtaista, kiinnostavaa tietoa ja linkkejä. Ryhmässä kysellään kuulumisia, suunnitellaan tapahtumia, vaihdetaan kokemuksia, kommentoidaan toisten tutkimuksia, kehittämistehtäviä ym. ILO:n matkailuala aloitti myös oppilaitosyhteistyön Itä-Suomen ammatti- ja aikuisopiston kanssa perustamalla yhteisen Facebook-ryhmän ja Py-

hävönlinna blogi-sivuston tarkoituksena tehdä yhteisiä tehtäviä, suunnitella yhteisiä projekteja ja tapahtumia, vaihtaa työssäoppimapaikkatietoja ja yleensäkin verkostoitua ja tutustua uusiin ihmisiin. Omaan opettajan työhön tunnen saavani kaipaamaani tukea ja oppimista vertaisiltani tunnen saavani matkailualan opettajien Facebook-ryhmästä. Hankkeiden tavoitteena olevan matkailukoulutuksen hajautetun mallin luominen vaatii myös hyvän yhteistyökumppanin ja yhteiset intressit yhteistyön tekemiseen.

Toinen työelämäyhteistyötä kehittävä ja lähentävä sosiaalisen median sovellus, jonka otin käyttöön jo kaksi vuotta sitten ensimmäisen opiskelijaryhmän kanssa on Google+ ja Googlen kalenteritoiminto, joka toimii opiskelijoilla reaaliaikaisesti päivittyvänä lukujärjestyksenä. Kalenterin voisi tietysti sovelluksissa viedä myös työssäoppimapaikoille ja yhteistyöyrityksille. Näin esimerkiksi ohjaus- ja arviointiaikojen ja päivien suunnittelu helpottuisi kun näkisi yhdellä kertaa kaikkien asianosaisten; opiskelijan, työssäoppimisen ohjaajan ja opettajan kalenterit ja voisi varata ajan suoraan. Kalenteritoiminnosta voi asetuksista saada muistutuksen myös puhelimeen, mikä tekee tiedon vastaanottamisesta todella nopeaa.

## 4 ORGANISAATIOVIESTINTÄ

### 4.1 Työelämä- ja organisaatioviestintä

Työprosessin oppiminen kestää kauan ja tulevaisuudessa työprosessit ovat entistä vaativampia. Koska työelämässä on kasvava huoli ammattitaitoisten työntekijöiden riittävydestä, niin odotukset kohdistuvat entistä enemmän ammatillisiin oppilaitoksiin. Siksi työssäoppimisen kehittämiseen on panostettava yhteistyössä työelämän ja oppilaitosten kesken. (Jokinen — Lähteenmäki, — Nokelainen 2009, 244- 245.) Työelämä- ja organisaatioviestintää tarkastelin kehittämistyössäni kahdesta näkökulmasta; **oppilaitoksen viestinnän** ja **työssäoppimispaikan tai yhteistyöyritysten** välillä tapahtuvaa kommunikointia ja viestintää liittyen työssäoppimisen ja työelämäyhteistyön kehittämisen kenttään. Kolmas näkökulma on opiskelijan, joka hyötyy ja saa lisäarvoa oppimiselleen, mikäli viestintä ja kommunikaatio on toimivaa ja oikea-aikaista.

Matkailualalla työ on sesonkiluonteisuudesta johtuen hyvin kiireistä ja hektistä. Viestinnän nopeus sekä ajantasaisuus voivat olla yritykselle hyvä kilpailuvaltti ja olemassaolon mittari. Ennakoidaan, että tuotannon ja toiminnan siirtäminen Suomesta pois vaikuttaa asiakasmääriin koska liike-elämä käyttää majoitus- ja ravitsemispalveluita entistä vähemmän. Tämä pakottaa etsimään korvaavia markkinoita. Ne löytyvät turismista ja kasvavista hyvinvointipalveluiden käytöstä. Kulutuskäyttäytyminen kansainvälistyy mutta samaan aikaan halutaan korostaa paikallisuutta. Turvallisuusnäkökohtien lisäksi tuotteiden alkuperään liittyvät seikat korostuvat hankinnassa. Trendit tulevat ja menevät entistä nopeammin. (Elinkeinoelämän keskusliitto EK 2006b, 35.)

Työelämä odottaa oppilaitoksilta sitä, että ne huomioisivat työelämän muutokset. Muutosta voidaan tyypitellä monin eri tavoin, ne voivat johtua monista eri tekijöistä, ja ne voivat ilmetä eri tavoin. Tulevaisuudessa työllisyyteen vaikuttaa se, miten hyvin pystytään luomaan uutta osaamista, kehittämään ja tuotteistamaan uusia palveluja, tuotteita ja liiketoimintamalleja sekä viesti-

mään ja markkinoimaan niitä sidosryhmille ja asiakkaille. Yrittäjyydelläkin on suuri vaikutus työllisyyteen. (Elinkeinoelämän keskusliitto EK 2010, 8-9.)

Sosiaalisen median mukanaan tuomaa muutosta työelämässä voidaan kuvata vanhan, jäykän organisaatorakenteen muuttumisena verkostomaisemmaksi organisaatorakenteeksi, johon alkusysäyksen ovat antaneet uudet työntekemisen mallit (etätyö, verkostot, projektit) ja modernin kommunikatioteknologian merkitys (Stenvall – Virtanen 2006, 19).

Otala ja Pöysti (2008, 19-21) luotteloivat sosiaalisen median käytön syitä teoksessaan Wikimaniaa yrityksiin – Yritys 2.0 tuottamaan. Yhtenä syynä ovat tietotyön tuottavuuden tehokkuusvaatimukset. Toinen konkreettinen syy miksi yritykset ovat ottaneet käyttöön sosiaalisen median, ovat esimerkiksi energian hinta ja matkustamisen kustannukset. Sosiaalinen media ja erilaiset online-palvelut tarjoavat käytännössä ilmaisia tapoja pitää kokouksia, kommunikoida tai jakaa tietoa. Kolmas merkittävä syy on henkilöstön tavoitettavuus. Sosiaalinen media tarjoaa yhdellä kertaa monipuolisen ja mediasisällöltään rikkaan keinon tavoittaa henkilöstö ja antaa yrityksen johdolle helpommin lähestyttävä muoto. Samalla avoimuuden periaatteen mukaan johto saa paremmin palautetta henkilöstöltään. (Otala – Pöysti 2008, 19–21.) Neljäs merkittävä hyöty on sumean tiedon muuttuminen näkyväksi tiedoksi samalla koko organisaation käyttöön.

Sumeaa tietoa ovat kaikki ideat ja niistä seuranneet keskustelut, jotka eivät missään vaiheessa nouse kuitenkaan keskustelussa mukana olleiden ulkopuolelle. Sumeaa tietoa ovat kaikki mitä organisaatio ei pysty dokumentoimaan, joko resurssin tai järjestelmien puutteiden vuoksi, on sumeaa tietoa. Sumean tiedon ja hiljaisen tiedon raja on häilyvä, mutta suurin ero on siinä, että hiljaisen tiedon dokumentoiminen on hankalaa. (Pöysti, 2011.) Sosiaalinen media tarjoaa tähän ongelmaan ratkaisun. Kaikki keskustelut, jotka käydään sosiaalisessa mediassa, ovat valmiiksi tallennettuja ja dokumentoituja. Lisäksi useimmat tarjoavat hyviä tapoja hakea vanhoja keskusteluja esimerkiksi arkistoista ja sivuhistoriasta. Omassa työssäni sumean ja hiljaisen tiedon hyödyntäminen näkyy työssäoppimisen blogin suunnittelun alkuvaiheessa, jolloin minulla oli ymmärrys ja visio minkälainen blogin näin alkuvaiheessa

tulisi olla sisällöltään, mutta työkalut tiedon nostamiseksi tietoisuuteen ja konkreettiseksi puuttuivat. Palvelumuotoilun avulla sain tehtyä myös sumean tiedon dokumentoitavaan muotoon.

## **4.2 Viestinnän kehittämisen toimenpiteet**

Työelämän rooli kumppanina ja vaikuttajana ammatinopettamisessa tulee olemaan jatkossa erittäin suuressa roolissa. Opiskelu muuttuu moninaisemmaksi, jolloin työ ja opiskelu kulkevat käsi kädessä. Erilaiset sähköiset viestimet ja niiden kautta erilaiset virtuaaliset oppimisympäristöt ovat merkittävässä roolissa oppimisessa. (Rautiainen 2008, 76.) Joustavuus ja oppijan omat valinnat opintojen toteuttamisessa korostuvat. Aikuiskoulutuksen osuus lisääntyy, työelämä tarvitsee osaajia ja näin ollen positiivinen suhtautuminen kouluttautumisen ja osaamisen arvostamiseen lisääntyy.

Matkailualan ammattilainen arvostaa oman ammattialansa erikoisosaamista sekä oman ammattitaitonsa jatkuvaa ylläpitämistä ja kehittämistä. Työelämälähtöiset opinnäytetyöt, ammattiopiston ja yritysten yhteiset projektit ja asiantuntijavierailut oppilaitoksessa ovat hyviä yhteistyömuotoja, joilla voidaan varmistaa koulutuksen työelämälähtöisyys. Työelämälähtöisestä opinnäytetyöstä hyötyvät sekä yritys että opiskelija. (TAT 2006. )

Työssäoppimis- ja näyttöjärjestelmillä kynnystä työelämään siirtymiseksi voidaan merkittävästi madaltaa, joten järjestelmän jatkokehittämiseen syvästi paneutuvat oppilaitokset tulevat olemaan eturivissä tuossa tilanteessa. (Heikkinen ym. 2006, 30.) Opiskelijat näyttävät osaamistaan ammattiosaamisen näytöissä nuorten koulutuksen kyseessä ollessa tai tutkintotilaisuuksissa aikuisten koulutuksessa keskimäärin 5-6 kertaa opintojensa aikana. Kaikista ammatillisista aineista annetaan näyttö. Näytöt annetaan työssäoppimisjaksoilla ja arvioidaan kolmikantaisesti, eli opiskelija tekee itsearvioinnin, työelämäarvioija arvioi osaamista ja ammatillista kasvua sekä työssäoppimisjaksoa kokonaisuutena. Opettaja arvioi, keskustelee ja kirjaa ylös arvioinnit sekä dokumentoi oppilaitokselle suoritettut ammattiosaamisen näytöt.

Työelämäyhteistyön kannalta kriittinen tekijä on työssäoppimispaikkojen laatu ja ohjaajien ammattitaito. Ohjaajien koulutuksen kehittämiseen ja jatkuvaan päivittämiseen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota. Jotta työpaikoilla tapahtuva oppiminen olisi laadukasta, työantajan ja työpaikkaohjaajan tulisi tietää, mitkä ovat opiskelijan oppimistavoitteet työssäoppimisessa ja millaista osaamista häneltä voidaan edellyttää (Ammatillinen koulutus ja työelämä 2012). TAT 2006 linjaa työelämäyhteistyön menestystekijät viidellä tasolla, ottaen kantaa myös yhteiskunnallisiin vaikutuksiin mitä menestyksekkästä työelämäyhteistyöstä meidän kaikkien hyväksi koituu.

Tulevaisuuden osaajat ovat joko ratkaisujen toteuttamiseen (tekijät), osaamisen soveltamiseen asiakkaan tarpeiden mukaisesti (soveltajat) tai kehittämiseen ja uuden luomiseen (näkiäjät) painottuneita työssään. Laaja-alainen työtehtävien hallinta mahdollistuu osaamistason nousun myötä, jonka seurauksena eri ammattiryhmien rajat hämärtyvät. Osaamisen jakamisen, yhdessä kehittämisen ja jalostamisen myötä uuden luominen onnistuu. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006 a, 3, 25.)



Taulukko 1. Työelämäyhteistyön menestystekijät. TAT.2006. 26-27).

Odotus

Opiskelija	Opettaja	Koulutuksen järjestäjä	Yritys	Yhteiskunta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• aito oppimisympäristö</li> <li>• hyvät valmiudet työelämään</li> <li>• ammattiin kasvu ja sosiaalistuminen:</li> <li>• tietojen, taitojen ja asenteen kehittyminen</li> <li>• työn mielekkyyden lisääntyminen</li> <li>• ammattitaitoa</li> <li>• kehittävät työ- ja oppimistehtävät</li> <li>• laadukkaat työpaikat</li> <li>• opettajan ja työssäoppimisen ohjaajan tuki</li> <li>• työelämälähtöinen koulutus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiivis ja monimuotoinen yhteistyö työpaikkojen kanssa</li> <li>• uuden roolin omaksuminen</li> <li>• työelämäverkostojen luonti ja ylläpitäminen</li> <li>• oman osaamisen kehittämisen resurssointi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opettajien osaamisen ajantasaisuus</li> <li>• koulutuksen kustannustehokkuus</li> <li>• monipuolinen yhteistyö alueen elinkeinoelämän kanssa</li> <li>• yritysten osallistuminen</li> <li>• ops:n, työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen kehittämiseen</li> <li>• kehittämistyön organisointi</li> <li>• ammatillisen oppilaitoksen ja koulutuksen maine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kesätyöntekijöiden</li> <li>• rekrytointi</li> <li>• hyvä yhteistyö oppilaitoksen kanssa</li> <li>• uusi tieto ja kehitysideoita</li> <li>• kevyt byrokratia</li> <li>• joustavat käytännöt esim. mahdollisuus vaikuttaa tojakkoon</li> <li>• opiskelijan asenne ja perustaidot kunnossa</li> <li>• yritysjohdon sitoutuminen oppilaitosyhteistyöhön.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ammattitaitoisien osaajien varmistaminen tulevaisuudessa</li> <li>• ammattiosaamisen</li> <li>• näytöt osaksi ammatillisia perustutkintoja</li> <li>• ammatillisen koulutuksen kehittyminen</li> <li>• oppilaitosten ja työelämän yhteistyön lisääminen</li> <li>• oppilaitosten ja työelämän tiivis yhteistyö</li> <li>• työssäoppiminen min. 6 kk.</li> <li>• näytöt osaksi tutkintoja</li> <li>• koulutettujen työpaikkaohjaajien määrä</li> </ul>

Asiakasvaatimus

**MITEN VAATIMUKSIIN VASTATAAN = työelämäyhteistyön kriittiset menestystekijät**

Opiskelija	Opettaja	Koulutuksen järjestäjä	Yritys	Yhteiskunta
oppimistilanteiden suunnittelu yhteistyössä (oppilaitos – työpaikka)	opettajan hyvät yhteistyötaidot	oppilaitoksen työelämästrategia ja käytäntöjen kehittäminen	tiedotus ja selkeät pelisäännöt yhteistyölle	työpaikkaohjaaja koulutus opettajien koulutus
koulutettu työpaikkaohjaaja	opettajien yritystuntemus ja työelämäjaksot	johdon tuki ja resurssien kohdentaminen	hyvä vuorovaikutus oppilaitoksen kanssa	resurssien ja edellytysten luominen
valmennus ja perehdytys	sitoutuminen jatkuvaan	palautejärjestelmä	yritysten osallistuminen	työssäoppimisen ja näyttöjen toteutuk-

to-jaksolle, palaute opiskelijan sitoutuminen oppimistavoitteisiin	itsensä kehittämiseen	koulutuksen laatu	työssäoppimisen ja ammattiosaami- sen näyttöjen kehittämiseen	sen seuranta ja laadun arviointi
---	--------------------------	-------------------	--	-------------------------------------

### TAVOITE JA MITTARI

Opiskelija	Opettaja	Koulutuksen järjestäjä	Yritys	Yhteiskunta
osaamisen vastaan- minen työelämän kanssa =ammattiosaamisen näytöt	opettajan työelä- mäverkoston laatu	työelämäyhteis- työn määrä ja laatu	yhteistyöproses- sin toimivuus oppilaitoksen kanssa	työpaikkaohjaaja koulutus  koulutettujen työpaikkaohjaajien määrä ja koulutuk- sen vaikuttavuus
laatuvaatimukset TOP- paikoille	innovaatiot työ- elämäyhteis- työn kehittämiseksi	opettajien työ- elämäjaksojen määrä ja tuotetut innovaa- tiot	uusien rekrytoi- tujen määrä oppilaitoksessa	työssäoppimis- paikkojen määrä,  työssäoppimisen laatu
laatuvaatimukset työssäoppimisen ja näyttöjen ohjauksel- le = ohjauksen määrä ja laatu	kouluttautuminen ja osaamisen kehittyminen	asiakastyytyväi- syys työelämäyhteis- työstä ja koulutuksen laadusta	asiakastyytyväi- syys	osaamisen vas- taavuus työelämän tarpei- den kanssa
opiskelijan ammatillinen kasvu ja asiakastyytyväi- syys		opiskelijoiden työllistyminen		opiskelijoiden työllistyminen

Verkosto-osaaminen on vuoteen 2020 mennessä noussut keskeiseksi menestystekijäksi. Jotta verkostojen luominen onnistuu, edellyttää se avarakatseisuutta, ennakko-luulottomuutta, luovuutta ja muutosvalmiutta. Uuteen verkostoituneeseen toimintaympäristöön siirtyminen vaatii osaamista, laaja-alaisuutta ja kokonaisuuksien hallintaa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006 b, 12.)

Työelämäyhteistyötä syventävä ja toimintaa jäsentävä sekä järjestelmä on kummiyritystoiminta. Itä-Lapin ammattiopistolla on hyvät valmiudet saada rekrytoitua yrityksiä mukaan syvennettyyn kummiyritystoimintaan. Matkailualalla on jo hyvät yhteistyösuhteet useaan yritykseen Pyhällä. Olemme toteuttaneet yhdessä erilaisia yhteisiä projekteja ja tapahtumia kahden vuoden ajan. Ongelmaksi muodostuu sesongin ulkopuolisen ajan hyödyntäminen

yhteistyössä, jota tällä hetkellä osa hyödyntää vain muutama yritys. Juuri suunnitteluun ja toiminnan ideointiin oppilaitoksella olisi paljon annettavaa yhteistyössä. Opiskelijoilla on paljon ideoita ja he osaavat katsoa yritysten toimintaa ulkopuolisen silmin helikopteriperspektiivistä.

Kummiyritystoiminnan ajatuksena on, että opiskelijat saavat jo opintojen alkuvaiheessa laaja-alaisen kuvan nykypäivän työtehtävistä. Kummiyritystoiminnan yhteydessä käytetään käsitettä **työelämäläheisyys**, sillä se kuvaa kumppanuudelle olennaista molemminpuolista vuorovaikutusta ja sitoutumista. (Toljonen – Kunnari 2011, 97–99.)

Yhteistyön pohjaksi yritys ja oppilaitos tekisivät keskinäisen kehittämissopimuksen, jossa määritettäisiin molempien osapuolten tarpeet ja mahdollisuudet. Koska oppilaitos on julkisrahoitteinen elin, pitäisi annetun palvelun olla kaikkien yrittäjien saatavilla. Oppilaitos voisi kuitenkin rajata kulloinkin itselleen mahdollisen määrän yrityksiä, joiden kanssa **syvennettyä yhteistyötä** tehtäisiin. Jos yritysmaailma ja alueen oppilaitokset pääsevät paikallisesti rehelliseen vuorovaikutukseen, saavutetaan tilanne, jossa molemmat osapuolet voittavat ja ennen kaikkea yksittäinen opiskelija saa paremmat valmiudet toimia ammattilaisena osaltaan kehittämässä yhteiskuntaamme. Yhteistyön aloittaminen järjestelmällisenä toimintana on kehittymisen pullonkaula, jonka ratkaisemiseen voi oppilaitos vaikuttaa merkittävästi. Uuden aloittaminen on stressaava koetus koko organisaatiolle. Jos kuitenkin rohkeutta löytyy, voidaan saavuttaa seuraavia tuloksia:

- Ammattiopiston opiskelijoille avautuu tasapuolisemmin opiskelua tukevia työharjoittelupaikkoja, joissa työpaikkaohjaajat on perehdytetty ohjaamaan juuri kyseisen tasoista opiskelijaa.
- Opettajille avautuu parempi näkymä yrityselämän nykyhetkeen ja niihin haasteisiin missä yritykset toimivat, kun yhteistyö yritysten kanssa syvenee.
- Yrityksen henkilökunnan osaaminen paranee ja henkilökunnalle avautuu selkeä itsensä kehittämisen reitti.
- Yhteistyö pakottaa oppilaitoksen eri jaokset tiiviimpään yhteistyöhön, koska yritysmaailman sopimukset kattavat useampia opintohaaroja.

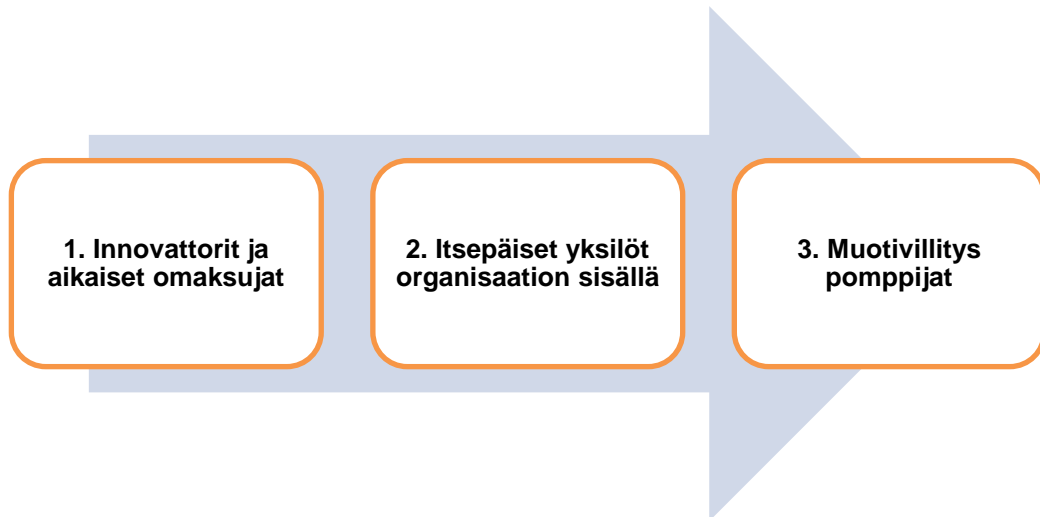
Yhteistyö avaa oppilaitoksen henkilökunnalle ja opiskelijoille haastavampia projekteja mahdollisesti rinnan eri opintohaarojen kanssa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006b.)

#### **4.3 Sosiaalisen median ratkaisut organisaatioviestinnässä**

Sosiaalinen media tarjoaa yrityksille monia erilaisia sovelluksia ja työkaluja viestintään niin sisäiseen kuin ulkoiseenkin. Sosiaalisen median ydin on yhdeltä muutamalle tai yhdeltä monelle tapahtuvan viestinnän käytännössä. Sosiaalisen median palvelut voidaan jakaa seuraaviin tyyppisiin eli genreihin: sisällön luonti ja julkaisu, (blogit, v-blogit), sisällön jakaminen (Flickr, YouTube, del.icious.us, Digg.com) sosiaaliset verkostopalvelut (LinkedIn, Facebook), yhteisöllinen tuottaminen( wikipedia, OhmyNews), virtuaalimaailmat( SecondLife, HabboHotel, Wow) ja addones( RockYou, Slide) (Lietsala—Sirkkunen 2008, 23-25.)

Tulevaisuudessa asiantuntijat, niin myös ammatilliset opettajat toimivat entistä enemmän verkostoissa. Muodostettua verkostoa ja sen myötä syntyneitä yhteistyötä voidaan kuvata prosessina, jossa yksilöt, ryhmät ja organisaatiot muodostavat yhdessä yhteistyösuhteen toisten kanssa ja saavat näin molemminpuolisen hyödyn. Tutkijat ovat useissa yhteyksissä viitanneet tulevaisuuden kuvaan, jossa perinteiset organisaatiot menettävät merkitystään ja tilalle syntyvät asiantuntijoiden muodostamat verkostot. (Helakorpi 2006 b, 2.)

Miksi lähteä mukaan sosiaalisen mediaan? Jarrahi, Mergel ja Mugar (2012, 155–157) esittävät, että organisaatioilla on olemassa kolmen tyyppistä polkua onnistua sosiaalisen median käytössä.



Kuvio 6. Sosiaalisen median onnistumisen polut. (Jarrahi—Mergel—Mugari,155-157. 2012).

Jarrahin, Mergelin ja Mugarin mukaan organisaatiot voivat olla innovatiivisia ja innokkaita omaksujia, jolloin kaiken uuden omaksuminen on nopeaa ja vaivatonta. Tämän tyyppiset organisaatiot ovat todennäköisesti lähteneet jo mukaan sosiaaliseen mediaan. Organisaatiossa voi olla myös niin sanottuja itsepäisiä tapauksia, jotka tekevät niin kuin parhaaksi näkevät ja väkisin hyödyntävät eri mahdollisuuksia omilla tavoillaan. Kun tällaiset onnistuneet ratkaisut räätälöidään eräänlaisiksi **hyviksi käytännöiksi** ja levitetään kaikkien tietoisuuteen, on uudella toimintatavalla jo valmiiksi hyvät referenssit. Kolmas polku on olla myöhässä aina kaikesta ja mennä mukaan uusiin tuuliin, kun suosio on ylimmillään. Näitä organisaatioita Jarrahi, Mergel ja Mugar kutsuvat muotivillitys pomppijoiksi. Omassa organisaatiossani sosiaalisen median poluista voisin todeta ilon olevan itsepäisten yksilöiden varassa, mutta kehitystä tapahtuu koko ajan ja itsepäisiä yksilöitä tulee lisää. Omassa kehittämistyössäni hyödynnän näitä hyviksi todettuja käytäntöjä ja teen räätälöintiä.

Selkälä (2011, 46) on todennut omassa tutkimuksessaan, että monissa yrityksissä on ajauduttu harhateille, kun sosiaalisen median kokonaisuutta ei yrityksessä ymmärretä. On esimerkkejä yrityksistä, joissa on otettu käyttöön blogeja palautekanavina tai keskustelufoorumeja innostamisviestinnässä. Hänen mukaansa on tärkeää ymmärtää koko sosiaalista mediaa, ei pelkäs-

tään tiettyjä sovelluksia ja niitäkin huonosti. Täytyy valita oikea sovellus oikeaan tarkoitukseen.

Organisaatioviestinnän kehittämiseen sosiaalisen median sovellukset sopivat hyvin. Organisaatioissa keskustellaan perinteisen sähköpostiviestinnän tai esimerkiksi intranetin käytöstä suhteessa sosiaalisen median ratkaisuihin esimerkiksi wikiin. Wikit ovat web-sivuja joita useat ihmiset voivat muokata. Wikin yhden henkilön tekemät muutokset tallentuvat automaattisesti versioiksi edellisen version päälle, mutta vanha versio voidaan aina tarvittaessa palauttaa. Wikiä yleensä päivittää yksi henkilö tai yhteisö. (Ojala – Pöysti 2008, 29). Wikeistä tunnetuin esimerkki Internetissä on Wikipedia, mutta se eroaa muutamalla ratkaisevalla tavalla yrityskäytössä olevasta wikistä. Yrityksen sisäisessä wikissä tilat, tietosuoja, integrointi, käyttötarkoitus ja osallistumistaso poikkeavat netissä olevasta yleisestä wikistä. (Mader 2009) Sähköpostiin verrattuna usean ihmisen kommentoima asiakirja jää usein melko sekavaksi kommenttikierroksien jälkeen.

Itä-Lapin ammattiopistossa wiki-työskentely sopisi hyvin strategiatyöhön ja opetussuunnitelman kehittämistyöhön sekä suunnitteluun tiimeittäin tai koko organisaation tasolla. Wiki työskentelyn voisi aloittaa lisäämällä opetussuunnitelmat wikiin ja näin osallistaa henkilökuntaa osallistumaan yhdessä oman työn kehittämiseen. Yhteistoiminnallisella tavalla toimia edistetään paitsi työhyvinvointia ja parannetaan myös organisaatioviestintää. Yhteistoiminnallisen kokoustaminen ja online-kokoukset ovat sosiaalisen median sovelluksia käyttäen helppoja toteuttaa. Miksi tuhjata aikaa kokouksissa istumiseen kun esimerkiksi ideointia ja asioiden valmistelua voidaan tehdä valmiiksi ennen kokousta tai korvata perinteinen kokous etäverkkoyhteyksillä esim. Adobe Connectilla.

Heikkouksiakin sosiaalisen median sovelluksissa on, Wikien yksi suuri ongelma yrityskäytössä on niiden täysi avoimuus, joka ilmenee muun muassa käyttöoikeuksien rajoitusten vaikeutena. Epävarmuutta wikien käyttöön tuo tietojen päivittäminen ja oikea-aikaisuus, jos monia yrityksen tietoja ylläpidetään wikissä, ei voida olla varma, että tieto on juuri sillä hetkellä oikeaa, kun sitä tarkistetaan.

Blogeja voidaan käyttää tiedotuskanavina yritysten intraneteissa ja esimerkiksi pääjohtajan blogia pidetään merkittävänä tekijänä yrityksen sisäisessä kommunikaatiossa. Schade – Caya – Nielsenin Intranet Design Annual 2010 raportti, jossa arvioidaan 10 parasta intranetiä, kuvailee yritysten joilla on ollut pääjohtajan blogi sisäverkossaan olleet vahvoilla useita vuosia. Pääjohtajan blogi toimii näissä yrityksissä suorana kommunikaatiokanavana yrityksen työntekijöiden ja pääjohtajan välillä. Blogit sopivat myös kommunikaatiokanavana toimimisen lisäksi kokoustyöskentelyyn ja asioiden valmisteluun kokousta varten mainiosti kuin myös tiimien työskentelyyn.

## 5 PALVELUMUOTOILU TYÖSSÄOPPIMISEN KEHITTÄMISESSÄ

### 5.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu työssäoppimisen blogin suunnitteluun valikoitui työmuodoksi ylemmän ammattikorkeakouluopiskelujen aikana. Palvelumuotoilu toi mielenkiintoisen tuotemuotoilusta ja konkreettisista tuotteista, työvälineistä, teknologiasta, joiden käyttömukavuutta, ergonomiaa, käyttötapoja ym. mietitään muotoilun keinoin. Aivan kuten käyttäjäkeskeisessä tuotemuotoilussa kysytään kenelle, mitä ja miksi, voidaan keskeisiksi kysymyksiksi palvelujen suunnittelussa nostaa, **kenelle** palvelu suunnitellaan (asiakas), **mitä** asiakas tarvitsee ja saa palvelusta (tarve – arvo), **missä** palvelu tarjotaan (konteksti), **ketkä** palvelun tuottavat (toimijaverkosto), **miksi** yritys toimii näin, toisin sanoen mitä yritys tavoittelee (yrityksen tavoitteet, esim. hintalaatu-suhteen parantaminen) ja **miten** palvelu tuotetaan (tuotantoprosessi). (Tuulaniemi 2011,150.) Kehittämistehtävässäni palvelu työssäoppimisen blogi suunniteltiin toimeksiantajalle, asiakkaan asemassa olevalle organisaatiolleni. Käyttäjää miettiessä tulee laajentaa ajattelu koskemaan myös työssäoppimisen ohjaajia ja opiskelijoita, koska he tulevat käyttämään palvelua myös opettajien lisäksi. Kysymykseen mitä asiakas tarvitsee ja mitä arvoa hän palvelusta saa? Tulevaisuus näyttää sen, tällä hetkellä näyttäisi siltä, että palvelu helpottaa tiedon saatavuutta, viestinnän läpinäkyvyyttä ja ajantasaisuutta.

Työssäoppimisen blogi tarjotaan WordPressin blogialustalla WordPress on moderni henkilökohtainen julkaisualusta. Sen painopisteinä on esteettisyys, web-standardit ja käytettävyys. (WordPress.) WordPressin julkaisualusta voi olla yleinen sivusto, joka on avoin kaikille tai suljettu niin kuin käyttöön otettu TOP-blogi, johon kutsutaan mukaan osallistujia. Palvelu tuotetaan yhdessä sidosryhmien kanssa. Tutkijoista Marc Stickhorn on perehtynyt palvelumuotoilu ajatteluun ja korostaa mm. asiakasnäkökulmaa palveluiden muotoilussa ja kaikkien sidosryhmien mukaan ottamista jo suunnitteluvaiheessa. Stickhorn (2010a 34–45) vastaa kysymykseen, mitä on palvelumuotoilu, antamalla viisi piirrettä, jotka kuvaavat palvelumuotoilua:





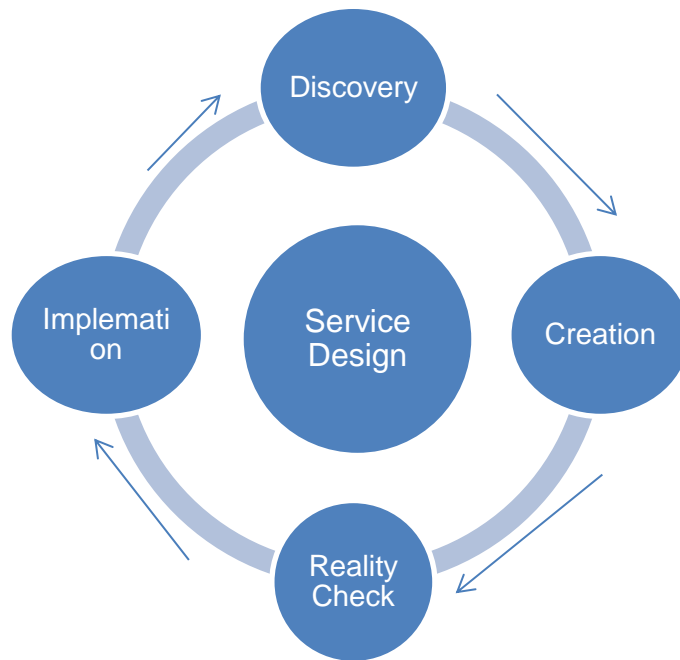
Kuvio7. Palvelumuotoilun piirteet. (Stickdorn 2010a, 34-35).

Palvelumuotoilun tutkimuksessa yhdessä tekemisestä ja yhdessä suunnittelusta käytetään termejä co-creation, palvelujen yhdessä luomisesta, yhteiskehittelystä ja co-designia yhdessä suunnittelusta (Miettinen 2009,50). Yhteiskehittely mahdollistuu sosiaalisen median työkalujen ansiosta. Viidennes suomalaisista yrityksistä hyödyntää sosiaalista mediaa tuotekehityksessä ja innovoinnissa. Innovaatiotoiminnassa sosiaalista mediaa on hyödynnetty toistaiseksi ennen kaikkea crowdsourcingin ja ideoiden generoinnin välineenä. Tyypillisesti luovan palveluprosessin alussa voi olla määrittelemätön suunnitteluongelma, joka tunnetaan käsitteenä fuzzy front end (Rhea 2003).

Kysymykseen mitä lisäarvoa yritykselle voi tuoda yhteiskehittelyyn osallistuminen ja palvelujen suunnittelu ja kehittäminen yhdessä yhteistyöyritysten ja

verkostojen kanssa? Kysymykseen on useita vastauksia eri näkökulmista katsottaessa. Imagon kasvu; Itä-lapin ammattiopiston nouseminen yhdeksi edelläkävijä organisaatioista työelämäyhteistyön ja tieto- ja viestintätekniikan kehittäjänä herättää mielenkiintoa organisaatiota kohtaan laaja-alaisesti. Verkostomaisen toimintatavan rantautuminen työyhteisöön. Helakorpi 2001 toteaa, että verkostoitunut yhteistyö lepää henkilöidenvälisen suhteiden päällä. Ihmiset toimivat ja innovoivat, eivät organisaatiot!

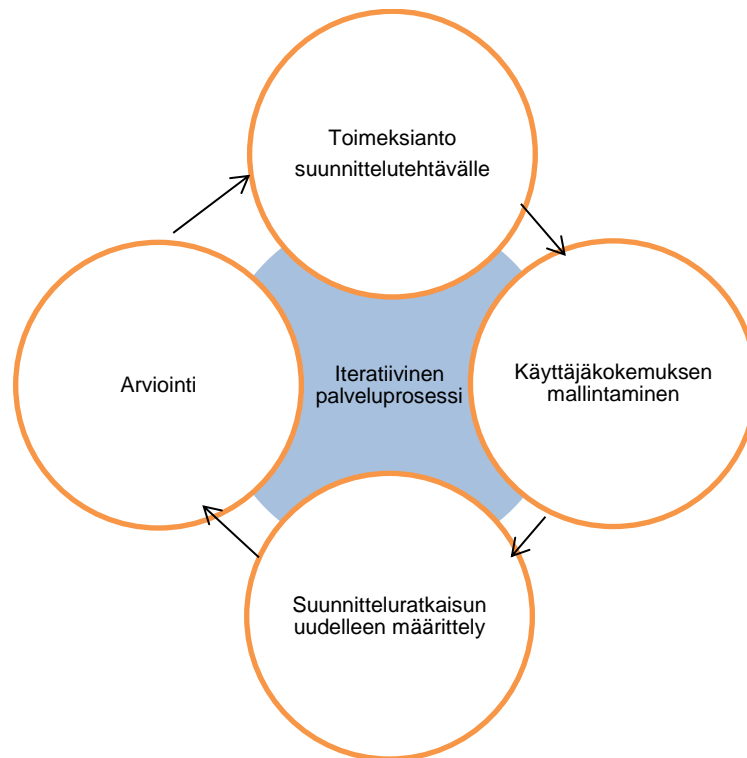
Suunnittelussa tarkastelin ja testasin Magerin neljän vaiheen palveluprosessin käyttöä kehittämistehtävän ja ongelman ratkaisussa. Service Design -prosessi on Magerin mukaan nelivaiheinen: Discovery, Creation, Reality check ja Implementation. Discovery -vaiheessa käytetään erilaisia tutkimusmenetelmiä, joiden avulla selvitetään palvelun nykytilaa, esimerkiksi testiasiakkaat ja heidän havaintonsa tai tehdään kyselyitä. Creation -vaiheessa kehitetään ideoita ja prototyyppejä. Reality Check -vaiheessa tarkistukset voivat liittyä esimerkiksi lakisäännöksiin, yrityksen strategiaan tai budjettiin. Implementation -vaihe ei ole prosessin loppu, vaan kehitystä ja tutkimusta tulee tapahtua jatkuvasti. (Mager 2007.) Magerin ajattelu tutkimuksen ja kehityksen jatkumosta kiehtoi minua ja se sopi alkuvaiheen ja ideointivaiheen palvelumuotoilun prosessiin hyvin.



Kuvio 8. Service Design. (Mager, 2007).

Palvelumuotoilun menetelmiin perehtyessäni huomasin iteratiivisen palveluprosessin muotoilutyökalun kuvaavan paremmin jatkumoa blogin kehittämisen prosessissa ja mahdollistaa keskeneräisyydenkin palvelumuotoilun prosessissa. Miettinen (2007, 88) määrittelee iteratiivisen suunnittelun prosessiksi, joka perustuu suunnitteluratkaisujen kokeilemiseen, kehittämiseen ja keskeneräisen työn analysoimiseen ja jalostamiseen sykliseen prosessiin. Kehittämistyön vaiheiden aikana visioinkin Itä-Lapin ammattiopistolla olevan tulevaisuudessa monia teemoiltaan erinäköisiä ja sisältöisiä vuorovaikutteisia blogeja käytössä helpottamassa työssäoppimisen ohjauskäytäntöjä ja viestintää työssäoppimispaikkojen ja opiskelijoiden välillä. Nyt suunnittelemani versio on se ensimmäinen, josta lähdetään innovoimaan ja kehittämään uutta sekä osallistamaan sidosryhmiämme mukaan yhteiskehittelemään ohjaustyötä sidosryhmiemme kanssa.

Tuulaniemi (2011,243) toteaa, että muuttuva ympäristö, muuttuvat markkinat, ihmisten muuttuva kulutuskäyttäytyminen tekevät palvelun kehittämistä jatkuvaa. Jotta palvelu vastaa tulevaisuudessakin asiakkaiden tarpeisiin, on kaikkia muuttuvia tekijöitä seurattava jatkuvasti.



Kuvio 9. Iteratiivinen palveluprosessi. (Miettinen 2007).

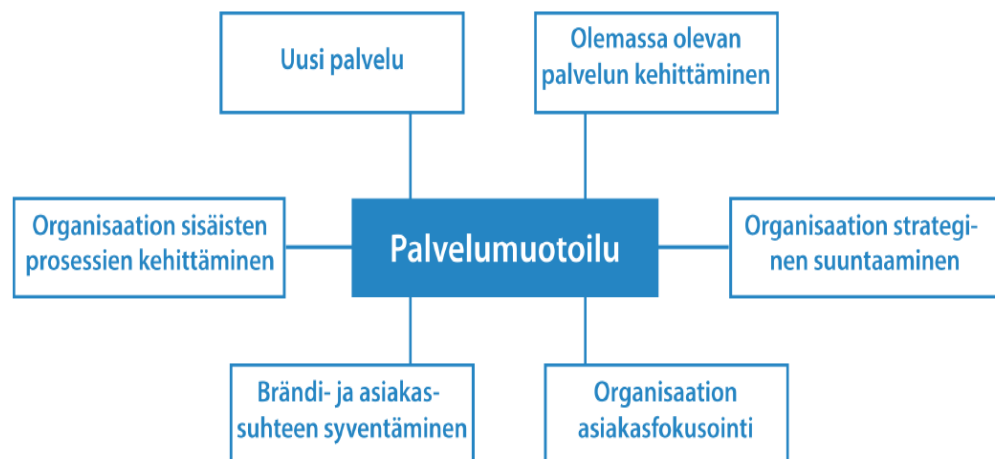
Kehittelemäni palvelutuotteen käyttäjäkokemukset voidaan mallintaa ja jatkaa näin suunnitteluratkaisujen uudelleenmäärittelyyn sekä arvioida tuotoksia. Palvelukokemuksen mallintaminen tarjoaa nopean ja kilpailukykyisen tavan toteuttaa uusia asiakaslähtöisiä palvelutuotteita (Buchenau ja Fulton Suri 2000, Miettinen, 2007). Palvelumuotoilua käytettiin apuna uusien käyttötapojen innovoinnissa jo olemassa olevalle teknologialle.

## 5.2 Palvelumuotoilun käyttäminen ohjauksen kehittämisessä

Palvelumuotoilun työkalut tuovat edellä suositeltujen lisäksi rajattomasti hyödynnettäviä mahdollisuuksia ohjauksen kehittämisessä vain mielikuvitus on rajana. Visualisoinnit ja prototyypit tekevät mahdolliseksi, että kehitteillä olevasta palvelusta pystytään keskustelemaan ja sitä pystytään arvioimaan etukäteen. (Tuulaniemi 2011, 63.) Ideoiden visualisointi muuntaa abstraktit ajatukset konkreettiseen, helposti ymmärrettävään muotoon. Visualisointi var-

mistaa, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla tai että ylipäänsä keskustellaan samasta asiasta. (Koivisto 2007, 21.)

Kuvio 10. esittää, mihin palvelumuotoilua voidaan hyödyntää uusien palveluiden suunnittelun ja olemassa olevien kehittämisen lisäksi (Tuulaniemi 2011, 95–100, 141). Jokaisella yrityksellä on määriteltynä arvot, missio ja visio sekä strategia vision saavuttamiseksi. Palvelumuotoilu voi auttaa yritystä suuntaamaan toimintaansa määritellyn strategian mukaiseksi. Se voi auttaa yritystä lisäämään asiakasymmärrystä ja kehittämään toimintaansa enemmän asiakaslähtöiseksi. Onnistunut palvelu tuottaa hyviä palvelukokemuksia ja tyytyväisiä asiakkaita, mikä voi johtaa asiakassuhteen syvenemiseen ja brändiuskollisuuteen. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää myös yrityksen sisäisiä prosesseja.

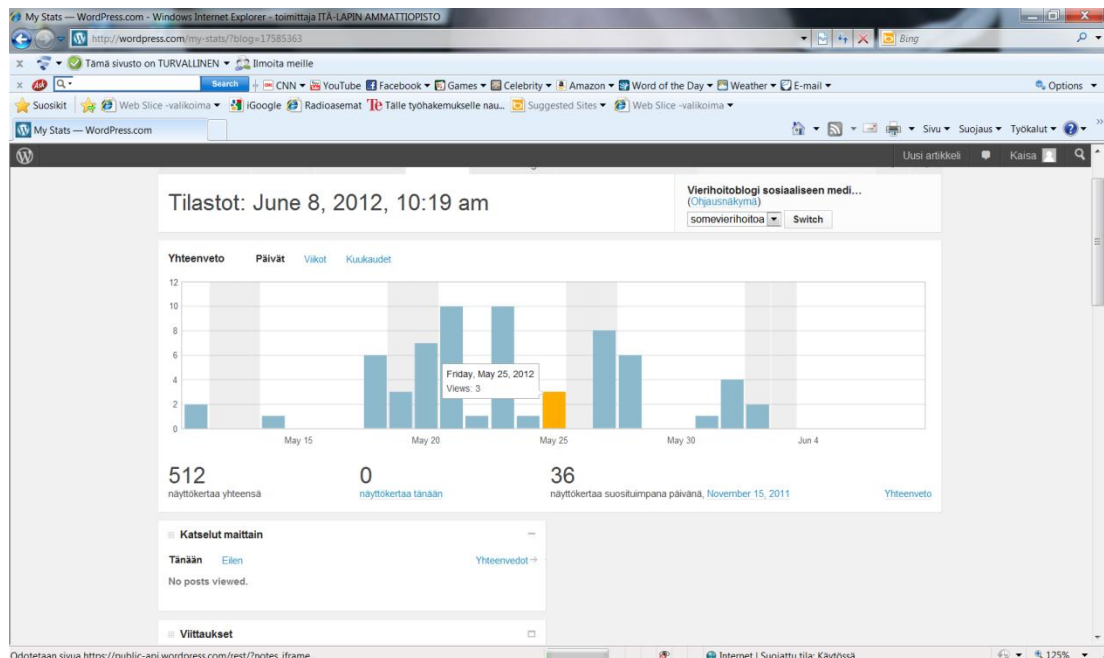


Kuvio10. Palvelumuotoilun hyödyntämiskohteet (Tuulaniemi 2011, 141).

Kehittämistyössäni korostui olemassa olevan palvelun kehittäminen, koska ajatus opinnäytetyön aiheeksi lähti juuri ajatuksesta kehitellä työssäoppimisen blogi hyödyntämällä somevierihoitoa- blogin omia ja opiskelijoiden käyttökokemuksia wordpressin blogeista kahden vuoden ajalta. Blogit liittyivät yliopiston tutkijoiden opetuskokeiluun ja tutkimukseen ja ne suunniteltiin alun perin sosiaalisen median tekniseksi ohjeistus – sivustoksi, josta opiskelija-

ryhmä, ohjaajat ja opettajakin sai ohjeita alkuvaiheessa blogien käytössä ja infoa sekä linkkejä ja materiaalia sosiaalisesta mediasta. Jo alkuvaiheessa huomasin somevierihoitolan tehokkaaksi ja vuorovaikutteiseksi yleiseksi tiedotuskanavaksi opiskeluun liittyvien asioiden ja työssäoppimisen ohjusaikojen varaamoksi korvaamaan perinteistä puhelimessa, tekstiviesteillä tai sähköpostitse asioimista ja ohjaamista. Opiskelijat kävivät jatkuvasti katsomassa ohjeistuksia ja päivityksiä nimenomaan somevierihoitola-sivustolta, joten sain siitäkin tukea ajatukselle viedä tiedottaminen blogialustalle korvaamaan täysiä tai roskapostiviestejä pullollaan olevia sähköpostilaatikoita.

Somevierihoitolan tilastosta (kuva alla) nähdään blogia katsotun 512 kertaa 8.6.2012. Kesäkuun alussa edellinen ryhmä valmistui, joten otin kävijätilaston sen jälkeen. Tilastosta nousi tarkastelun kohteeksi myös suosituin päivä 15.11.2011, jolloin blogia on luettiin / sivustoa katsottiin päivän aikana 36 kertaa. Seuraavaksi sitten tulisi herätä mielenkiinto suosituimpana päivänä julkaistuun materiaaliin? Kaikki artikkelit, materiaalit, linkit voidaan ottaa esille ja lukea arkistosta, joten sekään ei ole kovin vaikeaa.



Kuvio 11. Somevierihoitola tilastosta. (WordPress 8.6.2012).

Työssäoppimisen ohjaajia ohjeistin ja opastin työssäoppimisen ohjauskäynneillä mukaan useamman kerran, mutta paria innokasta vapaa-ajallakin blogia käyttävää ohjaajaa lukuun ottamatta en saanut muita kommentoimaan opiskelijoiden blogeja tai kommentoimaan somevierihoitolaa. Tavoitteena oli, että myös työssäoppimisen ohjaajat olisivat olleet aktiivisesti mukana kommentoimassa opiskelijoiden työssäoppimisjaksojen aikaisia blogeja. Somevierihoitolan ohjeistuksen oli tarkoitus perehdyttää blogin käyttöön ja opastaa myös työssäoppimisen ohjaajia blogin kirjoittamiseen.

Ohjaus- ja arviointikäynneillä sain työssäoppimisen ohjaajilta suullista palautetta opiskelijoiden blogien käytöstä opetuksessa ja oppimispäiväkirjoja oli luettu yhdessä sekä reflektoitu myös yhdessä oppimista. Kaikki suulliset palautteet olivat hyvin myönteisiä ja kannustavia.

Aiemmasta suunnitelmasta poiketen kutsuin muutamia arvioijia kommentoimaan ja kertomaan toiveita ja mielipiteitä työssäoppimisen blogin sisällöstä ja miten julkaisujen, artikkeleiden ja kommenttien pitäisi näkyä. TOP-blogin olin ajatellut olevan enemmänkin työssäoppimisen ohjaajien käyttöön tuleva reaaliaikainen tietokanava työssäoppimiseen ja ammattiosaamisen näyttöihin liittyvistä asioista, jossa voisi vaihtaa kokemuksia ja mielipiteitä muiden työssäoppimisen ohjaajien, työelämäedustajien ja opiskelijoiden kanssa.

Opiskelijat antoivat positiivista palautetta infokanavasta ja kertoivat omien sähköpostien olevan yleensä tukossa, joten blogi täytti tehtävänsä reaaliaikaisena tiedotuskanavana ja oli käytössä koko pilottiryhmän opiskelun ajan.

### **5.3 Uusien sovelluksien kehittäminen opetuksen ja ohjauksen käyttöön**

Sosiaalisen median sovellusten opetuksen ja ohjauksen käyttöön ei tarkoita kaikista vanhasta luopumista, vaan vähittäin ilmaantuvia uusia käytänteitä. (Alexander 2006). Haaga-Helian ammatillisessa opettajakorkeakoulussa on ollut jo kolme verkkopainotteista opettajaopiskelijaryhmää, joissa on kokeiltu uusia sosiaalisen median sovelluksia opetuksessa ja ohjauksessa. Toteutuksissa on käytetty laajasti erilaisia sosiaalisen median sovelluksia esimerkiksi

blogia, wikiä, jaettavia kalentereita, sivustoja ja tiedostoja, RSS-syötteitä ja nettipuheluita. (Ihanainen—Kalli—Kiviniemi 2012, 25.) Verkkopainotteisten toteuksien ohjaajat lähtivät liikkeelle ajatuksesta, että toteuksien tulee tuottaa ainakin yhtä hyvää ellei jopa parempaa oppimista kuin perinteisessä koulutusmuodossa. Tavoite oli kytkettävissä mielekkään oppimisen kriteereihin. (Jonassen 1995; Ruokamo —Pohjolainen 1999; Nevgi—Tirri 2001, 2003): aktiivisuus, konstruktivisuus, yhteistoiminnallisuus, intentionaalisuus (päämäärätietoisuus oppimisessa), keskustelumutoisuus ja vuorovaikutteisuus, kontekstuaalisuus, reflektiivisyys ja siirrettävyys. Lähtökohtana verkkopainotteisessa toteutuksessa on lähtökohtana opiskelijan aktiivisuus oppimisprosessissaan. Konstruktivisuutta eli opiskelijan aktiivisuutta tietorakenteiden rakentajana tukee esimerkiksi wikien hyödyntäminen oppimistehtävien tiedon rakentelussa. Opiskelijat toimivat yhdessä tiedonrakentelu- ja oppimisympäristöissä jakaen ja kehittäen omaa osaamistaan ja tavoitteinaan myös uuden tiedon konstruointi yhteisöllisen työskentelyn tuloksena. Yhteisöllisen työskentelyn ja konstruoidun oppimisen esimerkkinä voisi olla facebook-ryhmän työskentely yhteisen tehtävän parissa tai työelämäarvioijien koulutuksen reflektointi yhteisellä keskustelufoorumilla.

Sosiaalisen median kokeiluun otettavat työvälineet tulisi määritellä etukäteen, jotta myös opetuksen ja ohjauksen toteuttaminen olisi selkeää ja toimivaa. Myös oppilaitoksen verkkoympäristön optiman tai moodlen käyttäminen **porttina** sosiaalisen median ympäristöihin koettiin tutkijoiden mielestä hyväksi ratkaisuksi vaikka integroitu malli ei tuekaan sosiaalisen median luonteeseen. Hajautettu malli, jossa opiskelija voi valita hänelle soveltuvat välineet mieltymystensä mukaisesti, tukee ajatusta oppimisen aktiivisuudesta, yhteisöllisyydestä ja vuorovaikutteisuudesta. (Syvänen—Muukkonen—Sihvonen 2009.)



## 6 KOKEMUKSIA TOP-OHJAUksesta


### 6.1 Työssäoppimisen ohjaajat

Julkaisin vierihoitola blogissa viimeisen työssäoppimisjakson jälkeen artikkelin, jossa kyselin opiskelijoilta ja työssäoppimisen ohjaajilta kommentteja sosiaalisen median hyödyntämisestä opiskelussa. Kysyin myös kehittämisehdotuksia kuinka työelämäviestintää ja työssäoppimisjaksojen aikaista kommunikointia voitaisiin kehittää. Tutkimusstrategiassa nimesin julkaistun artikkelin teemahaastatteluksi. Kysely on puolistrukturoitu tutkimuskysymyksiin nojautuva teemahaastattelu (Taulukko1. Työssäoppimisesta).

Kysely lähetettiin sähköpostilla kaikille työssäoppimisen ohjaajille ja muille yhteistyöyrityksille 19.4.2012 (liite 1) tavoitteena saada vastauksia sosiaalisen median sovellusten hyödyntämisestä opetuksessa, kartoittaa kokemuksia työelämäyhteistyöstä ja saada aikaan dialogista keskustelua blogeissa ja kasvotusten ohjaus- ja arviointitapaamisissa. Aarnio ja Enqvist määrittelivät dialogin ihmisten tasavertaiseen osallistumiseen perustuvaksi yhdessä ajattelemiseksi ja perehtymiseksi johonkin asiaan tai toimintaan (Aarnio— Enqvist— Helenius 2002, 40).

Jotkut työssäoppimisen ohjaajat lukivat ja kommentoivat sekä neuvoivat opiskelijoita aktiivisesti myös blogin avulla. Työssäoppimisjaksojen aikana saatiin aikaan ohjausta kehittävää dialogia. Dialogia, aitoa vuorovaikutusta ja ohjausta ja viestintää kuvailee pilottiryhmän opiskelijan, S:n, ohjaajan, J:n sekä opettajan viestiketjuja ja oppimisen reflektointia ensimmäisen työssäoppimisjakson ajalta:

*1.a. Opiskelijan S:n oppimispäiväkirjan päivitys: ”Menin Pyhätunturi Hotelille klo 9 aamulla. Aluksi seurasin viikkopalaveria, minkä jälkeen lähdin tutustumiskierrokselle hotellihuoneisiin ja muihin tiloihin. Tämän jälkeen jakelin hotellihuoneisiin suksivaraston avaimia, laitoin päivitettyjä papereita infokansioihin ja laitoin jouluuuseen vettä, mikä olikin operaatio kun ei ollut kastelukannua. Loppu päivän seurasin työntekijöiden työskentelyä- varsinkin yhden. Hän näytti minulle joitakin varausjuttuja. Lähdin pois kello 16.30.”*

1.b.Työssäoppimisen ohjaajan kommentti:  J said:


"Moi,  
tärkeintä onkin ensin oppia missä mikäkin paikka sijaitsee, jotta pystyy asiakkaalle tiskiltä antamaan tarkat ohjeet. Yleisimpiä kysymyksiä respassa ovat missä kuntosali/sauna/suksivarasto/HolySuites huoneistot."

2.a. S :” Menin tänään Hotellille klo 10.00. Aloitin tänäänkin laittamalla kuuseen vettä. Sain heti tehtäväksi infokansioiden päivittämisen, johon kuului uusien papereiden laittaminen kansioihin ja niiden vieminen vapaina oleviin huoneisiin.

Hotelli oli ajatellut tehdä tee- ja kahvipisteen ylimpään kerrokseen. Näin ollen asiakkailla, joiden huonevarusteluun ei kuulu vedenkeitin, voivat lainata sitä ja keittää sumpit ja saikat huoneissaan. Vein vedenkeitinpisteelle vedenkeitimet, teet, kahvit ja hain keittiöstä kuppeja ja lusikoita. Lopuksi tein pöydälle lapun (**”Hyvä asiakas, palautattehan lainaamanne vedenkeitimen takaisin paikalleen”**), jota voi käydä ihalemassa englannin kielisine käännoksineen. Tein myös pari varausta. En vielä ole vastanut puhelimeen, mutta mua vähän varoiteltiin, että joutusin sellaseen koetukseen huomena...

Loppu päivästä tein aamiaislipukkeita ja kirjasin ylös, kuinka monta Iltta- Sanomaa oli tullut ja jäänyt. Ja seurailin tietenkin toisten työtä. Ehdin vieläpä laittaa kirjekuoreen vahvistuskirjeen ja ehdot (tein kaiken alusta loppuun..) Lopuksi laskin kassaa. Lähdin pois klo 17.30, joten on huikeaa, että jaksoin tehdä tästäki päivästä näin pitkän version....”

### 1 thought on “Sumpit ja saikat”

2.b.  J. said: ”Kuten puhetta meillä on ollutkin, puhelimessa asiakaspalvelun hoitaminen on yksi hankalimpia juttuja. Jo puhelun alussa kannattaa asiakkaalle selkeästi ilmaista ”Harjoittelija Sonja”. näin ollen mikäli tulee vastaan hankalia kysymyksiä, asiakas ymmärtää helpommin puhelun siirtämisen toiselle henkilölle. Lisäksi puhelun aikana on keskustelua pyrittävä pitämään yllä eli samalla kun hakee mm. löytyykö vapaata kapasiteettia, voi kysyä jo millaista huonetta (perhehuone/kahden hengen huone) asiakas hakee ja kertoa myös huoneistoista. ”Small talk” taidot tulevat aina koetukselle 😊

Posted by [S](#) in [Uncategorized](#)

3.a. ”Joo. Eliikkä tiedän, etten oo kirjottanu blogiin yli viikkoon, mutta ei oo ollu hirveesti mtn kerrottavaakaan. Sanotaan, ettei matkailualan työntekijällä ole montaa samanlaista päivää, mutta rakenteltaan päivät on ollu aika samanlaisia. Aamu/Iltapäivä on

*alkannu pikku hommilla kuten aamiaislipukkeiden tekemisellä tai englannin kielisten varoituslappusten viemisellä huoneistoihin.*

pe10.12 klo15-22  
 la 11.12 klo 14-21 (järjestelin J:n kanssa Kokoustiloja. Katottiin pöytämalleja ja tarjoilujen asettelua. Soitin ensimmäisen kerran elämässäni hätänumeroon – kokemusta – rikkaampi siis)  
 su 12.12 klo 9-16 voine (<- en tiedä mitä tarkoittaa 28.12.2010)

ma-ti.13.-14.12.Vapaata

ke	15.12	klo	11-19
to	16.12	klo	11-19
pe	17.12	klo	15-22

la 18.12 klo 15-20.30

*Pari viimesintä päivää on ollut erittäin hiljaisia. Onhan siinä pari asiakasta käynyt kyselemässä erilaisia asioita, mutta muuten ei ole ollut tekemistä. Tänään olisi pitänyt tulla brittejä Pyhälle, mutta lumimyrskyn takia heidän tulo sa estyi. Ainoastaan yksi brittiperhe aikoi tulla, mutta eivät olleet vielä saapuneet ennen 20.30, jolloin lähdimme pois (olisimme voineet lähteä aikaseminkin, mutta jäimme odottelemaan heitä).*

*Nyt on kyllä pakko ilmoittaa, että uskallan vastata puhelimeen ja yritän tietysti vastata parhaani mukaan, mutta jos en tiedä niin annan puhelimen toiselle. Lisäksi olen oppinut Linxin, mutta en ole tehnyt varauksia, koska en halua sössiä mtn.*

*Ai nii. En pysty laittamaan TOP- suunnitelmaa blogiin, koska Office Word ei anna mun muokata (Product Key- tunnus jne.), mutta jos mä käyn kokoustiloissa laittamassa sen tänne(elikkä kone on kokoustiloissa).”*

## **2 thoughts on “10.- 18.12 päivät tiivistettynä”**

3b.  J. said:

*”Muistatko mitä tarkoitetaan kokoustiloissa erilaisilla pöytämuodoilla? Luentomuoto, luokkamuoto, neuvottelumuoto, teatterimuoto...”*

*Englanninkielisten varoituskylttien toimitus liittyi Canterburyn joulumatkaajien tuloon. Varoitettava on mm. liukkaasta pihasta, portaista. Ohjeistettava joululahjaajaosta, pukin tulosta, illallisista jne.*

*Puhelimeen vastaaminen sujuu koko ajan paremmin...muistaa vain ilmoittaa olevansa harjoittelija, eikö vain?”*

 S. said:

3.c. *”Muistan kyllä. 😊Puhelimeen vastaaminen sujuu jo hyvin. Pitää vaan varoa, ettei ala kuulostamaan mekaaniselta, kun on oppinut koko rimpsun (“Best Western Hotelli Pyhätunturi, työharjoittelija Sonja puhelimesta hyvää päivää”). Vastaaminen on syöpyntynyt niin hyvin aivoihin, että vaikea jättää “työharjoittelija”- sanaa välistä. Aika hassua. 😊”*

Ohjaajan ja opettajan kommentteja työssäoppimisen yhteenvedosta:

*J. : ”HIENOA S. 😊! Tekstihän on tosi hyvä ja sitä oli kiva lukea. Bloggaamisessa hankalinta on aloittaminen mutta kun vauhtiin pääsee, niin se vie mukanaan (kokemuksesta teidän). Näistä on hyvä lähteä jatkamaan seuraavaan jaksoon, eikö vain?*

*Kokonaisuutena TOP-jaksosta voi kyllä sanoa, että homma parani koko ajan mitä pidemmälle päästiin. Tuo ”Pyhän infona” toimiminen tuo välillä vähän liikaakin ylimääräistä toimintoa tähän respaan mutta hienosti opit.*

*Ensi jaksolla jatketaan tuosta mihin jäätiin. Hiihtolomilla tulee varmasti tuota Linxin käyttöä enemmänkin, kun väkeä suhaa edestakaisin. Ja meillähän on täällä ketjun laatutarkastus tässä välissä, joten voidaan käydä siitä saatava raportti sitten läpi.”*



*S.said: Kiitos palautteesta!*

*Hyvä, hyvä. Kuulostaa hyvältä 😊 Tuo raportti varsinkin. Totta. Hankalaa aloittaa, mutta nyt kun ”opetteli” tekemään laajemman selostuksen, on helpompi kirjoitella.*



*kaisamansikka said: HEI! Hieno ja refleктоiva yhteenvedo opituista. Olet saanut irti yhteenvedoon olennaisimman ja tärkeimmän omista kokemuksista hotellin asiakaspalvelusta. Lähi-tunneilla käsiteltiin näitä teidän kokemuksia. Mukava päästä nyt lopulta tätä sinunkin blogia lukemaan ja kommentoimaan. Tämä ohjaus tähän asti on mennyt käynneillä, puhelimella, tekstiviesteillä ja sähköpostilla siis aivan kuin samoin kuin ennen top-jakson ohjaus ennen BLOGI- aikaa, mikä on todella helpottanut ohjauskäytäntöjä kunhan tämän oppii ensin.”*

## 6.2 Map 10 opiskelijat

Opiskelijat saivat kyselynsä blogiartikkelina. (liite 2) Kysely lähetettiin 12 opiskelijalle. Kirjalliset vastaukset sain kymmeneltä opiskelijalta. Nimesin vastaamisjärjestyksessä vastaajat N1, N2, N3 jne. En erotellut vastaajia sukupuolen mukaan enkä iän mukaan, koska kaikki vastaajat edustivat ikäluokkaa 18–20 ja tässä ikäluokassa ikä ei vaikuta oppimisen kokemukseen. Sosiaalisen median sovellusten käyttökokemuksissa ja totumuksissa sen sijaan on ikäluokkien välillä eroja. Nuorista lähes jokainen kuuluu jo useampaan sosiaalisen median yhteisöön (Noppari – Uusitalo 2011, 142–143). Nuorilla

on Nopparin ja Uusitalon (2011, 143) mukaan useita rinnakkaisia verkostoja ja sosiaalisen median yhteisöjä, joita käytetään erilaisiin käyttötarpeisiin.

Työssäoppimisen ohjaajilta ja työelämän edustajilta sain erittäin hyviä ideoita ohjaus- ja arviointikeskusteluissa kuinka kehittää työelämäviestintää ja työssäoppimisen aikaista yhteydenpitoa. Kirjallisesti työssäoppimisen ohjaajat eivät vastanneet tähän kyselyyn ollenkaan pyynnöistä huolimatta. Eniten tietoa ja vinkkejä työssäoppimisen blogin sisällöstä sain kuitenkin opiskelijoilta, jotka olivat käyttäneet blogia jo pitempään. Opiskelijat kirjoittivat blogiinsa palautteet ja kehittämissuhteita kuinka sosiaalisen median ratkaisuja käyttämällä voitaisiin työelämäyhteistyötä kehittää ja opiskelua tukea.

Luokittelin vastaukset taulukkoihin periaatteella samat vastaukset ja samankaltaiset vastaukset yhdessä ruudukossa.

Taulukko 2. Miten somen käyttäminen vaikutti työssäoppimiseesi?

Opiskelijoiden vastaukset luokiteltuina, samat vastaukset ja samankaltaiset vastaukset yhdessä ruudukossa

Vastauksista nousseita teemoja/kokemuksia/ilmiöitä	Kehittämissuhteita	Suositukset
Blogin kirjoittaminen koettiin toimivaksi tavaksi pitää opettaja ja työssäoppimisen ohjaaja ajan tasalla oppimisen kehittymisestä ja kuulumisista (1 vastaaja)	kts. edellä.  Blogien avulla koko ryhmän toimintaa voi seurata muutamalla klikkauksella yhdestä paikasta.	-Laatu ohjaustyössä: yhteydenpidon ja läpinäkyvyyden lisääminen, oppimisen ja tavoitteiden varmistaminen. -Dialogisuuden lisäämisen mahdollisuudet. -Opettajan ja ohjaajan työajan tehokkaampi käyttäminen esim. f to f-ohjaukseen ja toiminnan kehittämistyöhön.
Blogit koettiin myönteiseksi tavaksi reflektoida oppimistaan ( 2 vastaajaa)  ”muistella myöhemmin menneitä aikoja”(1 vast.).	Opettajan tulisi reagoida ja kommentoida blogeja vielä nopeammin.  Reaktioajan määrittäminen top-ohjaukseen, tosin opiskelijoilla on tiedossa opettajan reaaliaikainen	Työpäivän aikana opettaja vastaa aina viesteihin, kommentteihin ja lukee artikkelit blogeista.  Matkapäivien aikana blogien kommentointi on jäänyt illalle tai seuraavaan aamuun kun ei ole nettiyhteyttä päivisin

	aikataulu kalenterissa.  Opettajalle myös älypuhelin käyttöön top-jaksojen ajaksi.	käytettävissä.
Vierihoitola-blogi todettiin hyväksi infokanavaksi ( 2 vast.)  Info-blogi koetaan hyväksi viestinnän välineeksi ( kts. edellä)	Opettaja voisi teemoittaa esim. viikoittain erilaisiin keskusteluihin  ohjaavien kysymysten avulla	Vuorovaikutuksen ja reflektion lisääminen.  vertaisoppiminen työssäoppimispaikoilla ja toisilta.

Opiskelijoiden vastaukset luokiteltuina, samat vastaukset ja samankaltaiset vastaukset yhdessä ruudukossa.

#### 1. Miten somen käyttö vaikutti työssäoppimiseeni?

**N1.** *”En henkilökohtaisesti huomannut sosiaalisen median käytöllä mitään ihmeellisen suurta vaikutusta työssäoppimiseeni. Toki saatoinkin ehkä käyttää sitä hieman normaalia enemmän sen aikana ja blogissa varsinkin tuli pohdittua päivän tekemisiä mitä ei todellakaan normaalisti rankan työpäivän jälkeen tulisi tehtyä.”*

**N2.** *” En osaa sanoa”, oppi kirjoittamaan ja miettimään kehittymistään paremmin”*

**N3.** *”Käytin työssäoppimisjaksoilla sosiaalista mediaa säännöllisesti, joskin aika harvakseltaan. Top-jaksojen aikana oli hyvä käydä katsomassa neuvoa vierihoitola-blogista, jos jokin oman blogin päivittämisessä tai työssäoppimisen suorittamisessa askarrutti. Jos top-jaksolla halusi keskustella muiden oppilaiden kanssa tai kysellä heidän kuulumisiaan tai muita kouluun liittyviä asioita, onnistui se helposti meidän oman Facebook-yhteisön kautta. Sieltä myös sai hyvin nopeasti vastuksen itseä askarruttaviin kysymyksiin.”*

**N4.** *”Olin niin kiireinen jokaisen työssäoppimisen aikana etten juurikaan ehtinyt blogia päivittelemään.”*

**N5.** *”Ei ehkä työssäoppimiseen, mutta jälkikäteen kun lukee blogia niin näkee työssäoppimisen eri tavalla.”*

**N6.** *”Sosiaalisella medialla ei ollut juurikaan merkitystä työssäoppimissani. Se tuli lähinnä siinä kohtaa peliin kun teimme markkinointiviestinnän tehtävänä Pyhän Funparkille omat facebook sivut mitä olemme päivitelleet. Se kuitenkin vaatisi jonkin verran kehittämistä ja sen takia sen päivittelemisen on nyt kevätpuolella lähes tyssännyt. Pyhä voisi ottaa Rukalta mallia ja päivitellä facebookkiin huomattavasti*

useammin tulevista tapahtumista. Ongelmana tietenkin on se että Rukan virallinen facebook sivu on "rukapyhä" facebook sivu, ja siellä päivitellään myös Pyhän tapahtumia. Pyhä vain jää aina tuossa taistossa kakkoseksi ja päivitykset liittyvät lähes aina Rukaan. Ehkä siinä olisi ideaa että tehtäisiin molemmille keskuksille omat facebook sivut, vaikka ollaankin samaa firmaa."

**N7.** "Varsinainen somen käyttö työssäoppimisjaksoilla ei vaikuttanut minuun muuten kun stressaavasti. Millään en olisi jaksanu kirjottaa pitkän päivän jälkeen vielä blogia päivän tapahtumista. Ajatus kuitenkin painoi, että jotain oli kirjoitettava. Jälkeenpäin kirjoituksia on varmasti ihan kiva lueskella (sitten kun häpeä omiin teksteihin on kadonnut), mutta en koe, että tässä vaiheessa koulutusta siitä on hyötyä. Luulen myös, että näitä kirjoituksia ei tule ehkä luettua enää koskaan, tai sitten säästän blogin ja luen ne 10 vuoden päästä, jolloin oppimismielessä siitä ei ole hyötyä. Tietenkin se on varmasti siinä vaiheessa elämää hauska lukea omia hölmöyksiä ja ajatuksia sen ajan työpaikoista ja näkemyksistä."

**N8.** "Tässä koulutuksessa en kokenut tarvitsevani opastusta ja kontaktia opettajaan työssäoppimisjakson aikana. Blogin kirjottamisessa näin sen hyvänä, että opettaja oli koko aika tietoinen, missä mennään työpaikoilla. Onko työpaikka riittävä ja muutenkin soveltuva koulutuksen kannalta. Välillä tulee koettua, että pursuaa korvista koko somea ja verkkomaailmaa. Useasti tulikin tehtyä niin, että piti täysin koneettoman päivän. Some on hyvä asia, mutta täytyykö sitä hokea jatkuvasti noin paljon.."

**N9.** "Aluksi etenkin blogin kirjoittaminen top-jaksoilla tuntui mielenkiintoiselta tavalta käydä läpi opittua ja auttoikin jollain tapaa miettimään omia heikkouksia/vahvuuksia. Tosin kirjoittaminen ei ole juuri minulle se helpoin tapa käydä läpi omia ajatuksia ja tästä syystä juuri blogin kirjoittaminen jäikin silloin kun ei mitään todella uutta ja erilaista käynyt. Tietenkin kirjoittaminen ja ajatusten kertominen blogissa olisi mahdollisesti auttanut juuri tähän "ongelmaan" ja huomaisinkin jokaista kirjoitustani tehdessä, että se sujuu jo paremmin kuin viimekerralla. Kirjoittaessa omia kokemuksia ja opittuja asioita epävarmuus ja omien ajatusten tuominen esille kirjallisesti helpottui."

Muita sosiaalisenmedian välineitä ei minun ainakaan tullut käytettyä, koska en koe niitä niin luotettaviksi kuten esim. puhelinta tai sähköpostia. Esim. facebookissa kysyessäni jotain muilta opiskelukavereilta en saanut läheskään niin äkkiä vastausta tai neuvoa kuin vaikka puhelimella."

**N10.** "En käyttänyt somea kovinkaan paljoa hyväkseni tässä jaksossa. Tietysti aina kun somea käyttää saa ajankohtaista tietoa ja voi esim. keskustella asiakkaan kanssa ajankohtaisista asioista. Minusta tämä blogi-juttu on aika fiksu, mutta joskus se yksinkertaisesti unohtuu! Kii-reessä ei muista päivittää ollenkaan tapahtumia. Se, että joku kom-

*mentoisi kirjoituksia aktiivisesti, kannustaisi kirjoittamaan useammin. Mutta kyllä minä otan opettajaan muutenkin yhteyttä puhelimen kautta aina työssäoppimisten aikana, ja silloin ollaan käyty läpi aina sen hetkinen tilanne. Uskon että minun asioista opettaja on ainakin ihan hyvin aina kartalla”*



Taulukko 3. Millä tavoin työssäoppimisjaksojen aikaista viestintää oppilaitoksen ja työelämän välillä voitaisiin parantaa

Vastauksista nousseita teemoja/kokemuksia/ilmiöitä	Kehittämisehdotuksia	Suosituksset
selvät pelisäännöt mitä viestintäkanavia ohjaukseen käytetään (1 vastaaja)	opettaja voisi käyttää useampia viestintäkanavia.	työssäoppimisen ohjaamisen tunneilla pakollinen läsnäolo, koska tietoa annetaan useasta paikasta.
yhteinen facebook-ryhmä ohjausta varten ( 2 vastaajaa)  uskallus kirjoittaa kun muut näkevät ( 1 vastaaja)	yhteisen fb-ryhmän perustaminen ja ohjaajien kutsuminen mukaan, top-blogi. yksityisviestin käyttäminen, jos ei halua muiden näkevän	Facebookista opiskelijat näkevät tilapäiviyksessä milloin opettaja on paikalla ja voivat kysyä heti yksityisviestillä tai kommentoinnissa mikä askarruttaa.
vierihoitola blogiin viikoittain teemoitettua sisältöä(1 vastaaja)	opintojaksoittain teemoitettuja keskusteluja.	resurssien puitteissa opettaja voi tuottaa lisää sisältöä blogiin, nyt Top-blogissa on kattava työssäoppimisessä käytettävä materiaali, lomakkeet ym.
twitter- sovellusten käyttöönotto ohjaukseen( 1 vastaaja)	twitterin käyttö ollut vähäistä, vaikka kaikilla oli twitter käytössä.	Twitterin ohjaus- ja opetuskäytön tutkiminen, hyvien käytäntöiden tutkiminen
ihan hyvin on mennyt, ei tarvitse enempää ohjausta ( 5 vastaajaa)  ei ole ideoita, blogi ja sähköposti koetaan hyväksi (1 vastaaja)	ohjausresurssia voidaan tehostaa ja ottaa käyttöön f to f tapaamisiin, kun blogi otetaan käyttöön.	Ohjausresurssin riittävyys  1t/opiskelija/ viikko.

*N1. ”Viestintää oppilaitoksen ja työelämän välillä voisi parantaa huomattavasti tai ainakin tehdä selvät pelisäännöt mitä viestintämuotoa käytetään yhteydenpidossa. Välillä tuntui olevan vaikeuksia saada mitään vastauksia. Lopulta kuitenkin se aina tuli. Työnantajaa voisi informoida paremmin koulunkäytännöistä ennen työssäoppimisen alkua, jotta ei tule väärinymmärryksiä.”*

N2. *Liikaa ei saa olla tiedon välitys paikkoja. Jos sovitaan että käytetään vain blogia tai spostia, niin silloin kans käytettäisiin niitä. Tuntuu että kun joka "tuutista" tulee jotain, että menee ihan sekaisin."*

N3. *"Mielestäni työssäoppimisjaksojen aikaista viestintää voitaisiin parantaa muunmuassa julkaisemalla vierihoitola-blogiin esimerkiksi viikoittain sisältöä, tehtäviä tai pohdittavaa top-jaksoon ja sen teemaan liittyen. Olisi myös kätevää jos koulun ja oppilaiden välille saataisiin jonkinlainen samallinen sosiaalisen median sovellus, kuin meidän oma Facebook ryhmä. Tätä kautta oppilaiden ja opettajien keskinäinen kommentointi nopeutuisi ja kummallakaan ryhmällä ei varsinaisesti tarvitsisi opetella uuden alustan tai järjestelmän käyttöä. Helsingin sanomien artikkelissa Helsingin yliopiston kasvatustieteen professori Hannele Niemi kommentoi, että sosiaalinen media on oppilaiden arkipäivää ja elämän sanelema välttämättömyys. Mielestäni tämä kannattaisi pitää mielessä, kun suunnitellaan oppilaille sosiaalisen median sovelluksia oppimiseen."*

*Muitakin mahdollisuuksia olisi parantaa oppilaiden ja koulun välistä viestintää. Oppilaille voisi esimerkiksi opettaa twitterin käyttöä ja asentaa matkapuhelimiin twitter-sovellukset. Näin oppilaitos voisi kätevästi ja nopeasti "twiitata" tärkeitä muistutuksia, asioita ja päivämääriä oppilaille. Google-plus sovelluksen avulla voitaisiin helposti pitää yhteyttä oppilaiden ja opettajien kesken. Google+ palvelulla olisi myös helppo jakaa kuvia, linkkejä ym. oman sidosryhmän kanssa."*

N4. *"Oppilaitoksista varmaan voitaisiin kysellä enemmän opiskelijoiden kuumisia."*

N5. *"ei ole oikein ideoita, blogi ja sähköposti olivat ihan hyviä tapoja viestiä"*

N6. *"Mielestäni oppilaitoksen ja työelämän välillä ei työharjoittelujaksojen aikana tarvitsisi parantaa, koska en löydä oikein asioita mitä voisiin sitä kautta hoitaa työssäoppimisen aikana."*

N7. *"En oikein tiedä" ihan hyvin nytkin on mennyt ja tieto kulkenut!*

N8. *"Ihan hyvin on mennyt ja muutama infopaikka riittää."*

N9. *"Top-jaksojen aikana olisi ollut hyvä, jos sähköpostiviesteihin ym. yhteydenottoihin olisi vastattu nopeasti tai ainakin jollain tapaa huomioitu saatu viesti. Tähän olisi mielestäni auttanut ohjausta joka ei rajoitu virka-aikaan vaan on koko ajan saatavilla. Itsellä ainakin koulujutut jäivät aina työpäivän jälkeen tehtäviksi eli iltoihin ja silloin juuri tehtäviä tehdessä olisi ollut tarpeen ohjauksen saatavuus."*

N10. *"Ehkä se yhteinen facebook-ryhmä työssäoppimiseen liittyen voisi olla ihan hyvä, siellä voisi tehdä helposti kysymyksiä jne. Mutta ehkä kaikki ei uskaltaisi sinne kirjoittaa kun muut näkee? Facebook on siitä kätevä kun suurin osa sitä kuitenkin aika aktiivisesti käyttää."*

Taulukko. 4. Miten sosiaalista median ratkaisuja käyttämällä voitaisiin lisätä työelämäyhteistyötä?

Vastauksista nousseita teemoja/kokemuksia/ilmiöitä	Kehittämisehdotuksia	Suosituksset
Facebookia käyttämällä pystyy luomaan kontakteja, top-paikka fb-ryhmä ( 3 vastaaja)  ei uskalla kirjoittaa mielipidettä, pelkää työpaikan puolesta( 1vastaaja)	Facebook ryhmä tulee joka vastausryhmässä esille.  FB- formaaliin ja informaaliin oppimiseen.	Facebook koettiin hyväksi keinoksi parantaa viestintää ja työelämäyhteistyötä.
google+ hyödyntäminen yhteistyön luomisessa ( 1 vastaaja)	google+ ja kalenteritoiminto ovat jo käytössä.	käytön tehostaminen ja ohjaajien mukaan kutsuminen
jotain tiedottamista? (1 vast  ei tiedä mitä työelämäyhteistyöllä tarkoitetaan (1  Blogit ovat hyvä juttu (1vast.  yleiset keskustelufoorumit( 1vast)	Ohjaustoimintojen tehostaminen	kts. edellä.

*N1. ”Varmastikin esimerkiksi facebookia käyttämällä pystyisi luomaan kontakteja.”*

*N2. ”En itse ainakaan näe, että haluaisin työpaikkaohjaajani näkevän täällä julkaistuja tietoja. Jos sattuu olemaan huono päivä, voi tekstinikin olla sen mukaista. Se taas pitkässä juoksussa voisi vaikuttaa työilmapiiriin.”*

*N3. ”Ihan ensinnä tiedonkulun täytyisi nopeutua koulun ja oppilaiden välillä. Tulisi kehittää jokin toimiva sosiaalisen median keino pitää yhteyttä ryhmän välillä työssäoppimisten aikana. Toiseksi sosiaalista mediaa hyödyntämällä voitaisiin antaa oppilaille tehtäviä, materiaaleja ja kiinnostavia julkaisuita omaan työssäoppimipaikkaan ja alaan liittyen. Näiden pohjalta jokainen voisi sitten paremmin tutustua kyseiseen alaan ja työhön. Myös yksi hyvä sosiaalisen median sovellus voisi olla, vaikkapa google+ sovelluksen kautta tapahtuva keskustelu ja kokemusten vaihto kahden samankaltaisessa”*

*N4. ” Jotain tiedottamista sillä voisi harrastaa edellyttäen että kaikki yhteisön jäsenet käyttäisivät sosiaalista mediaa innokkaasti.”*

*N5. ”En oikein tiedä”*

*N6. Mielestäni oppilaitoksen ja työelämän välillä ei työharjoittelujaksojen aikana tarvitsisi parantaa, koska en löydä oikein asioita mitä voisiin sitä kautta hoitaa työssäoppimisen aikana.*

*N7. ”Sosiaalista mediaa voitaisiin hyödyntää työelämään jos meidän kannalta mieltii esimerkiksi facebookiin tekemällä ryhmä missä on paikkakunnan yritykset ja he voisivat sinne ilmoittaa kiinnostuksen työntekijöitä/harjoittelijoita kohtaan.”*

*N8. ”Ehkä se yhteinen facebook-ryhmä työssäoppimiseen liittyen voisi olla ihan hyvä tässäkin kohtaa. ”*

*N9. ”En oikein ymmärrä mitä työelämäyhteistyöllä tarkoitetaan, joten siihen en osaa ottaa kantaa, mutta mahdollisesti juuri erilaiset ryhmien väliset keskustelu alueet (joko yksityiset tai julkiset) voisivat auttaa yritysten välisessä toiminnassa.”*

*N10. ”Minusta tämä blogi-juttu on aika fiksu parantamaan viestintää ja yhteyttä työelämään.”*

Vastauksista nousi erittäin hyviä ja kokeilemisen arvoisia kehittämissuhteita. Esimerkiksi suljetun Facebook-ryhmän perustaminen työssäoppimisen yhteydenpidon välineeksi tuli esiin useimmissa vastauksissa ja myös työelämäedustajien kanssa keskustellessa. TravEdPyhä facebook-ryhmä, joka suurella volyymilla 256 tykkääjää, on ollut käytössä nyt jo kolmatta vuotta. Vaikka tykkääjiä on paljon ja ajankohtaista asiaa jaetaan yhteisössä koko ajan, ei TravEd-ryhmä ole koskaan mielletty samalla tavoin informatiiviseksi ja vuorovaikutteiseksi kanavaksi kuin suljettua ryhmää, johon kutsutaan ihmisiä mukaan.

Twitterin opetuskäyttöä voisi myös lisätä ja sovelluksia opetukseen sekä käytänteitä tutkia. Oman viestin tai kommentin julkinen näkyminen muulle ryhmälle tai työssäoppimisen ohjaajille mietityttää useita vastaajia. Aktiivisilta työssäoppimisen ohjaajilta sain vinkin järjestää työssäoppimisen ohjaamisen koulutusta verkossa. Olenkin kehittämistyöni aikana tehnyt aktiivisesti työtä ohjaajien koulutuksen järjestämiseksi ja myös ladannut materiaalia blogiin sitä varten.

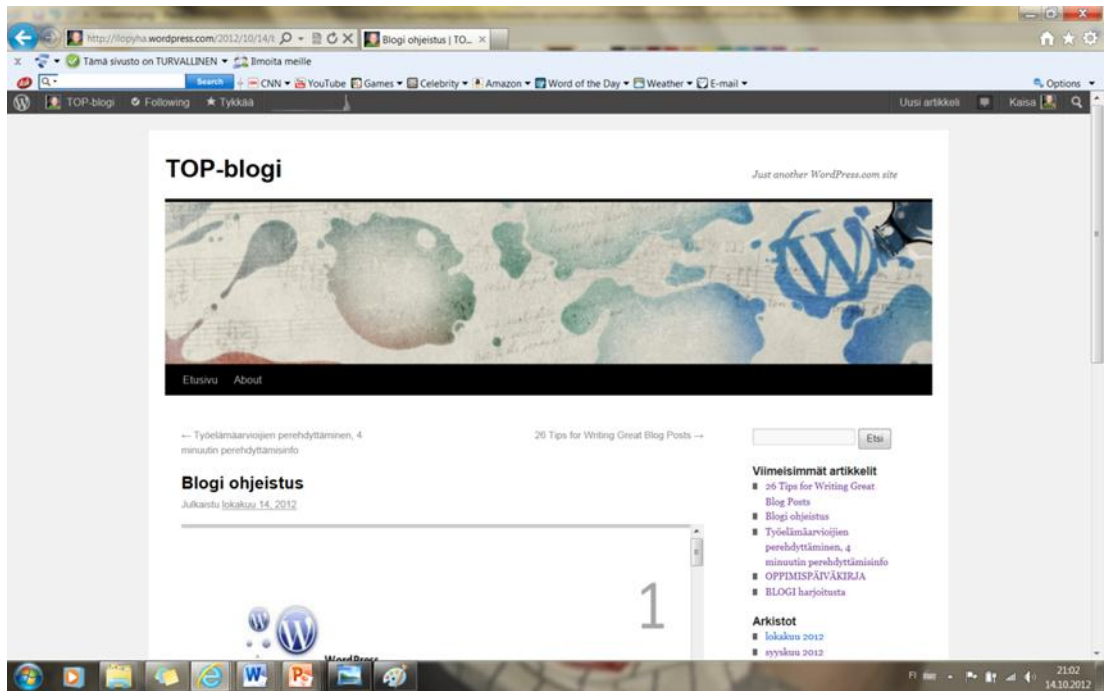
Työssäoppimisen ohjaamisen laatuun ja ohjauksen resursseihin kiinnitettiin myös ansaittua huomiota. Työssäoppimisen ohjaamisen resurssoidaan opettajan työaika opiskelijan ensimmäisellä työssäoppimisjaksolla 1, 25 tuntia / opiskelija / viikko ja seuraavilla työssäoppimisjaksoilla 1 tunti/ opiskelija/ viikko. Aikaa työssäoppimisen ohjaamisen ja työssäoppimisen ohjaajan kouluttamiseen ja perehdyttämiseen ei paljoa ole. Käytännössä opettaja perehdyttää ohjaajat ohjauksen käytännöllään työpaikoilla. Tein slideshare- diaesityksen 4 minuutin perehdytys oppimisen arviointiin juuri kiireisiä työssäoppimisen ohjaajia varten ajatuksella neljä minuuttia luulisi löytyvän aikaa lukemiseen.

Työssäoppimista tapahtuu usein myös työsuhteessa, jolloin opettajalla ei ole resurssia ohjaukseen. Opiskelija on työsuhteessa ja työnantajan velvollisuutena on perehdyttää, ohjata ja johtaa työntekijän työtä.

### 6.3 TOP-blogi

TOP-blogin palvelumuotoilu alkoi vauhdikkaasti. Tutkin erilaisia teemoja ja valitsin aluksi tämän. (kuviot 11.) Aiemmasta suunnitelmastani poiketen kutsuin muutamia arvioijia kommentoimaan ja antamaan mielipiteitä mitä työssäoppimisen blogissa pitäisi olla ja miten julkaisujen, artikkeleiden ja kommenttien pitäisi näkyä. TOP-blogin ajattelin olevan enemmänkin työssäoppimisen ohjaajien käyttöön tuleva reaaliaikainen tietokanava työssäoppimiseen ja ammattiosaamisen näyttöihin liittyvistä asioista, jossa voisi vaihtaa kokemuksia mielipiteitä muiden ohjaajien ja opiskelijoiden kanssa.

Alustavasti mietin myös työssäoppimisen ohjaajien koulutuksen järjestämistä blogissa; materiaalin voisi liittää luettavaksi ja tehtävät sekä keskustelut voisi käydä blogissa. Tein ehdotuksia blogin ulkoasusta, sisällöstä, käyttötavoista ym. ja kysyin mielipiteitä raadilta. Tiedon hakeminen aiheesta oli suhteellisen helppoa kun tiesi mitä ja mistä haki. Aihepiiri on jatkuvasti muuttuva, uusia palveluja tulee tarjolle jatkuvasti ja ulkoasu ja toiminnot voivat muuttua todella nopeasti.



Kuvio 11. Top-blogin etusivu 14.10.2012.

Kehittämistyönä suunniteltu Top-blogi on suljettu, eli työssäoppimisen ohjaajien, opiskelijoiden ja oppilaitoksen käytössä. Käyttäjää kutsutaan blogeihin mukaan eri rooleihin. Blogisovellusten käyttöoikeudet määritellään roolien avulla. Rooleja ovat mm. ylläpitäjä, toimittaja, kirjoittaja, avustaja ja tilaaja. Blogisovelluksella on myös pääkäyttäjä joka voi poistaa minkä tahansa blogin tai käyttäjätunnuksen. Pääkäyttäjä hallinnoi kaikkien blogien yhteisiä asetuksia. Ylläpitäjä on blogin omistaja, joka on luonut blogin kirjautumissivuilla. Toimittaja voi julkaista merkintöjä sekä hallita muiden käyttäjien merkintöjä kyseisessä blogissa. Kirjoittaja voi julkaista, muokata ja poistaa omia merkintöjään. Avustajalla on pelkät kirjoitusoikeudet blogissa. Avustaja kirjoittaa omia merkintöjä ja muokata niitä. Avustaja ei voi julkaista merkintöjä itse vaan, blogin ylläpitäjä tai kirjoittaja päättää avustajien merkintöjen julkaisuisista. Tilaaja voi lukea kommentteja ja kommentoida itse. Tilaaja voi myös vastaanottaa uutiskirjeitä. (Wordpress Roles— Capabilities.)

Opiskelijoilla on kaikilla omat erilaiset bloginsa, jossa he ovat kirjoittajia tai avustajia. He voivat myös kommentoida Top-blogia ja lähettää viestejä. Blogien ulkoasut ja valitut teemat vaihtelevat suuresti, jotkut ovat käyttäneet

suunnitteluun paljon aikaa ja ovat käyttäneet omia kuvia, linkkejä ja tuottamiin videoita blogissaan. Blogin käyttäminen mahdollistaa myös äänen, kuvan ja vaikkapa videon käyttämisen oppimisen reflektoinnissa perinteisen päiväkirjatyyppisen kirjallisen tuotoksen asemasta. Tarkoituksena on antaa opiskelijoille jotka eivät koe kirjoittamista vahvuutenansa mahdollisuus suulliseen ja kuvalliseen viestintään.

Kriteereinä blogille selkeän ulkoasun lisäksi olivat helppokäyttöisyys, helpot kategoriat ja toiminnot erilaisille artikkeleille ym. julkaisuille. Blogin toiminnallisuuteen liittyy vanhojen merkintöjen arkistointi ja esimerkiksi tiedon hakua helpottava hakukenttä. Käyttäjä etsii osaa, jossa tekstiruutu, painike ja painikkeessa sana Etsi. Krug 2006, 67 suosittelee etsi termin käyttämistä, sillä se on huomattavasti selkeämpi termi kuin pikahaku tai asiasanahaku.

Kategoriat ovat blogissa otsikkotasoja, joilla parannetaan blogin käytettävyyttä ja selkeyttä. Käyttäjä voi luoda yleissilmäyksen kategorioihin, jonka jälkeen hän voi valita oman polkunsä lähteä hakemaan tarvitsemaansa tietoa.

#### **Top- blogin kategoriat:**

- ammattiosaamisen näyttöjen lomakkeet ja ohjeita näytöistä
- blogiohjeistus
- nettietiketti, someketti
- oppimispäiväkirja
- top-blogin suunnittelua, palvelunmuotoilun opintojaksolla
- top-lomakkeet, arviointi ym.
- työelämäarvioijien perehdyttäminen ( Top-blogi).

Kategorioiden alussa on lyhyesti selitetty esimerkiksi linkkien sisältö, lomakkeiden tarkoitus työssäoppimisessa ja arvioinnissa. Työssäoppimisen blogi tulee tosi käyttöön uusien opiskelijoiden lähtiessä työssäoppimisjaksolle. Top- blogia voi täydentää ja päivittää käyttötarkoituksen muuttuessa.

## 7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätökset tekemästani kehittämistyöstä perustuvat tutkimuksen tuloksiin ja vastaavat asettamiini tutkimusongelmiin. Tutkimusongelmana oli pyrkiä löytämään ratkaisuja työssäoppimisen ohjauksen kehittämiseen ja organisatiiviestinnän parantamiseen niin oppilaitoksen kuin työelämäedustajien kanssa tehtävän yhteistyön parantamiseksi erilaisia sosiaalisen median sovelluksia hyödyntämällä. Kehittämistutkimuksen lähestymistapa oli netnografinen. Netnografia tutkii erityisesti tietokonevälitteistä vuorovaikutusta ja viestintää, jossa ihmisjoukot kasvavassa määrin tuottavat yhdessä sisältöä verkkoympäristössä. Netnografista lähestymistapaa tuki minun tapauksessani myös kahden vuoden päätoiminen työskentely tutkittavien parissa.

Olen tässä raportissa kuvannut 12 matkailualan perustutkinto-opiskelijaryhmän, Map10. v. 2010- 2012 sosiaalisen median kokeiluja pääasiassa työssäoppimisen ohjauksen kontekstista. Aineisto kehittämistutkimukselle saatiin blogissa julkaistulla kyselyllä sosiaalisen median vaikutuksesta oppimiseen ja opiskelijoiden oppimispäiväkirja- blogeista ja työssäoppimisen ohjaajien ja työelämäedustajien kommentteista sekä suullisista palautteista työssäoppimisen ohjaus ja arviointikäynneillä. Kyselyyn vastasi omalla artikkelillaan 10 opiskelijaa. Käytetyt sovellukset olivat kaikkien käytössä olevia ilmaisia sivustoja, joihin oli matala kynnys tulla mukaan ja joiden helppokäyttöisyyteen uskottiin. Kehittämistyön tuloksen hyödynnettävyyttä toimeksiantajalle voidaan arvioida kolmesta näkökulmasta, jotka ovat opiskelijan, työelämäedustajan ja opettajan. Raportissa kuvataan myös dialogista työssäoppimisen ohjausta blogissa kolmen dialogin verran.

Pilottiryhmällä oli useita sosiaalisen median sovelluksia oppimisen käytössä. Wordpressin blogit; jokaisella omat bloginsa ja somevierihoitola, Google+ sivusto, yhteinen kalenteritoiminto ja julkinen Facebook-ryhmä TravEd Pyhä olivat käytössä noin kahden vuoden ajan. Blogeissa reflektointia oppimista oppimispäiväkirjassa ja vierihoidolasta sai neuvoja, vinkkejä sosiaalisen me-



dian hyödyntämiseen ja tiedotettiin ajankohtaisista asioista mm. oppimistehtävien ohjeistukset, lukujärjestysmuutokset ym.

Ennako-oletuksena oli työssäoppimisen ohjauksessa olevan kehitettäviä ja asioita mm. ohjauksen resurssointi ja työssäoppimisen ohjauksen laatu sekä työelämäneustajien ja työssäoppimisen ohjaajien osallistaminen työssäoppimisen järjestelyiden, ohjauksen ja arvioinnin kehittämiseen yhdessä.

Yllätyksenä tuli aineistosta ilmi, että vain puolet opiskelijoista kaipasi lisää resurssia, ohjausta, opettajan läsnäoloa tai muuta yhteenottoa työssäoppimisjaksojen aikana. Tähän tulokseen saattoi tosin vaikuttaa, se että osa vastaajista oli tuolloin työsuhteessa työssäoppimassa ja siinä tapauksessa opettajalle ohjausresurssia ei ole.

Kehittämistyön tuotoksena luotiin palvelumuotoilun työvälineiden avulla työssäoppimisen blogi, johon koottiin kaikki työssäoppimisessa ja näytöissä tarvittavat asiakirjapohjat, ohjeistukset työssäoppimis- ja näyttösuunnitelmiin, blogin kirjoitusohjeita, oppimispäiväkirjaohjeistus ja työelämäarvioijia varten infomateriaalia mm. 4 minuutin perehdytys slideshare-sovelluksen avulla, jonka voi lähettää sähköpostilla ennen ohjauksikäyntiä ennakkoinformaatioksi.

Top-blogin sisältöä ideoitiin yhdessä opiskelijoiden ja ohjaajien kanssa. Top-blogi luotiin iteratiivisen palveluprosessin avulla ajatuksena luoda helppokäyttöinen, vuorovaikutteinen foorumi, jossa kaikkien asianosaisten tarpeet ja myös rajoitteet esimerkiksi tieto- ja viestintätekniiikan hallinnassa olisi jo ennalta huomioitu. Organisaatioviestintää ja työssäoppimisen ohjausta ja vuorovaikutusta parantavia sovelluksia tuotiin toimeksiantajan käyttöön useita. Sovelluksia voi soveltaa työssäoppimisen ohjaukseen ja myös oman työyhteisön viestinnän ja vuorovaikutuksen parantamiseen. Opiskelijat saivat opiskelujen aikana hyvät toimintamallit avoimesta verkostoituneesta yhteistyöstä matkaevääksi työelämään siirtyessä.

Itä-lapin ammattiopistossa muutama opettaja käyttää sosiaalisen median sovelluksia opetuksessa, mutta työssäoppimisen ohjauksessa sitä ei vielä hyödynnetä. Oppimispäiväkirja kokeiluja on tehty viime talvena matkailualan kokeuksien innoittamina hiusalalla, jossa käytettiin myös wordpressin blogia.

Selkälän (2011, 46) mukaan sovelluksia tulisi käyttää valitsemalla joukko erityyppisiä sovelluksia tukemaan toisiaan. Myös tulee muistaa, että verkko-opetus ja ohjaus eivät koskaan saa korvata kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista ja työssäoppimisen ohjausta sekä arviointia, vaan tuoda laatua ja lisäresurssia työssäoppimisen ohjaukseen ja työelämäyhteistyöhön. Sosiaalisen median sovellusten haltuunotto ja kokeilu tulisi aloittaa pienin palasin, jottei Somesta tulisi liian iso mörkö organisaatiossa.

## 8. LÄHTEET

- Aarnio, H.— Enqvist, J— Helenius, M (toim.) 2002. Verkkopedagogiikan kehittäminen ammatillisessa koulutuksessa ja työssäoppimisessa. DIANA-toimintamalli. Opetushallitus.
- Aikuiskoulutusopas 2008. Helsinki: Opetushallitus.
- Ammatillinen koulutus ja työelämä 2012. Erikoisjulkaisu ammatillisesta koulutuksesta työelämälle ja oppilaitoksille
- Buchenau, M. — Fulton Suri, J. 2000. Experience prototyping. In Proceedings of the DIS 2000 seminar. Communications of the ACM, 2000. Osoitteessa [extools.stanford.edu/papers/SuriExperiencePrototyping.pdf](http://extools.stanford.edu/papers/SuriExperiencePrototyping.pdf). Downloaded 20.8.2007.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2006. Palvelut 2020 — Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti. Osoitteessa [http://www.ek.fi/ek\\_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset\\_ja\\_julkaisut/ek\\_julkaisuarkisto/2006/18\\_10\\_2006\\_Palvelut2020\\_loppuraportti.pdf](http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf)
- ETLA. Elinkeinoelämän tutkimuslaitos 2009. Tulevaisuusluotain.
- Erkkola, J. 2008. Sosiaalisen median käsitteestä. Taideteollinen korkeakoulu. Lopputyö. Osoitteessa [http://erkkola.net/sosmed\\_kasite\\_erkkola.pdf](http://erkkola.net/sosmed_kasite_erkkola.pdf).
- Eskola, J. — Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Toim. J. Aaltola ja R. Valli. 2. korj. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eteläpelto, A. — Onnismaa, J. 2006. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Artikkelit Aikuiskasvatuksen erikoislehdessä.
- Fitzsimmons, J. — Fitzsimmons, M. 2006. Service Management, Operations, strategy, information technology. 5. painos. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Ihanainen, P. — Kalli, P. — Kiviniemi, K. (toim.) 2011. Sosiaalinen media ja verkostoituminen. 2 korjattu painos. Saarijärven Offset.Oy.
- Goodwin, K. 2009. Designing for the digital.
- Hakkarainen K,— Lonka, K. — Lipponen, L. 1999. Tutkiva oppiminen. Älykkään toiminnan rajat ja niiden ylittäminen. WSOY. Porvoo.
- Heikkinen, E. — Rikkinen, A. (toim.) — Gunnar, M. — Vuolle-Salonen M. — Pasanen, H. 2006. Ohjaus näyttötutkintoprosessissa. AiHe-projektin tuloksia 2006. Helsinki: Opetushallitus.

- Helakorpi, S. 2001. Ammatillisen opettajakoulutuksen suuntauksia. Osoitteessa: [openetti.aokk.hamk.fi/sisu/.../opettajan\\_koulutus.pdf](http://openetti.aokk.hamk.fi/sisu/.../opettajan_koulutus.pdf). Tulostettu 15.10.2012.
- Helakorpi, S. 2006. Ammatillinen kouluttaja— tiimiytynyt ja verkostoitunut rajanylittäjä. 02.11.09] <http://share.hamk.fi/aokk/~shelakorpi/verkosto-opettaja.pdf>
- Hintikka, K — Rongas, A. 2010. E-oppimisen uusia liiketoimintamalleja. EL-MA-esiselvitys 2010. Suomen eOppimiskeskus ry.
- Hirsjärvi, S., Remes, P.— Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hollins, G. — Hollins, B. 1991. Total Design: Managing the design process in the service sector. A Pearson Education Print on Demand
- Jarrahi, M. — Mergel, I. — Mugar, G. 2012. Forming and Norming Social Media Adoption in the Corporate Sector. Toronto: iConference.
- Jokinen, J. — Lähteenmäki, L. — Nokelainen, P. 2009. Työssäoppimisen lumo. Ammatillisen sekä ammatillisen korkea-asteen koulutuksen ja työelämän yhteistyön hyvät käytänteet. HAMKin julkaisuja 2/2009. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Jonassen, D. 1995. Supporting Communities of learners with technology. a visio for integrating technology with learning in schools. Educational Technology 35 (4), 60-63.
- Järvinen, P. — Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opin-pajan kirja.
- Järvinen, A.— Koivisto , T., Poikela, E. 2000. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. WS Bookwell Oy. Juva
- Kalalahti, J. (toim.) 2010. Tarinoita blogien käytöstä. Tampereen Yliopisto. Osoitteessa: <http://tampub.uta.fi/tulos.php?tiedot=820>.
- Kalliala, E — Toikkanen, T. 2009. Sosiaalinen media opetuksessa. Finn Lectura. Helsinki.
- Kalliala, E — Toikkanen, T. 2012. Sosiaalinen media opetuksessa. Finn Lectura. Helsinki.
- Kansallinen tieto- ja viestintäteknikan opetuskäytön suunnitelma. 2010. Osoitteessa [http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/313/TVT\\_opetuskayton\\_suunnitelma\\_011201\(2\).pdf](http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/313/TVT_opetuskayton_suunnitelma_011201(2).pdf).
- Kamensky, M. 2008. Strateginen johtaminen. Menestyksen timantti. Talentum Media Oy. Hämeenlinna 2008.

- Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa *Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. (Toim.) Satu Miettinen. Helsinki: Teknologiateollisuus. S. 42–59.
- Korpi, T. 2010. Älä keskeytä mua! Markkinointi sosiaalisessa mediassa. Tampere: Werkkommerz.
- Kozinets, R. V. (1998), On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture. *Advances in Consumer Research*, Vol. 25, 366–371.
- Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Lietsala, K. – Toikkanen, E. 2008. Social media : introduction to the tools and processes of participatory economy. <http://tampub.uta.fi/tup/978-951-44-7320-3.pdf>. Luettu 20.10.2012.
- Mader, S. 2009. Five Key Differences between Wikipedia & Enterprise Wikis. Verkkokolumni. <http://www.ikiw.org/2009/03/29/5-differences-between-wikipedia-enterprise-wikis/> (Luettu 3.11.2012)
- Mager, B. 2007. Designing the Service Experience. Service Innovation & Design Seminaari 30.11.2007. Espoo. Laurea. Osoitteessa: [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16461/Palonen\\_Katja.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16461/Palonen_Katja.pdf?sequence=1)
- Miettinen, S. (toim.) 2010. Hymy. Hyvinvointia edistävät käyttöliittymät - ja palvelualustat matkailussa ja vapaa-ajassa Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion Muotoiluakatemia. Osoitteessa: [http://www.designkuopio.fi/pdf/HYMY\\_loppuraportti\\_2010.pdf](http://www.designkuopio.fi/pdf/HYMY_loppuraportti_2010.pdf)
- Nevgi, A. – Tirri, K. 2003. Hyvää verkko-opetusta etsimässä. Oppimista edistävät ja estävät tekijät verkkoympäristöissä – opiskelijoiden kokemukset- opettajien arviot. Suomen kasvatustieteellinen seura. Kasvatustieteiden tutkimuksia. Research in Educational Sciences. 15.
- Nonaka, I. – Takeuchi, H. 1995. The Knowledge- Creating Company. Oxford University Press
- Noppari, E. – Uusitalo, N. 2011. Kavereita verkossa ja sen ulkopuolella. Näkökulmia nuorten verkkoyhteisöllisyyteen. Teoksessa Kangaspunta S. (toim.) Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Juvenes Print.
- Ojanen, S. 2006. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä. Helsingin Yliopistopaino. Helsinki
- Opetushallitus, 2002. Työssäoppimisen opas koulutuksen järjestäjille. Viitattu 8.10.2012. [http://oph.fi/download/49230\\_tyossaoppimisen\\_opas\\_koulutuksen\\_jarjestajille.pdf](http://oph.fi/download/49230_tyossaoppimisen_opas_koulutuksen_jarjestajille.pdf).

- Opetushallitus, 2006. Eläköön opetussuunnitelma II. Saarijärvi:Saarijärven Offset Oy.
- Opetushallitus, 2008. Opiskelijan arvioinnin hyviä käytäntöjä.Osoitteessa [http://www.oph.fi/download/46585\\_opiskelijan\\_arvioinnin\\_hyvia\\_kaytantoja.pdf](http://www.oph.fi/download/46585_opiskelijan_arvioinnin_hyvia_kaytantoja.pdf).
- Otala, L. – Pöysti, K. 2008. Wikimaniaa yrityksiin – Yritys 2.0 tuottamaan. Porvoo: WSOY.
- PAOK. Pirkanmaan toisen asteen yhteisöllinen kehittämisverkosto. Osoitteessa <http://paok.wikispaces.com/Someketti>
- Pohjanvirta, H., Sundström— Pullinen, M.— Wickman— Viitala, T. Sosiaalisen median käyttö opetuksessa - kokemuksia opettajien ja opiskelijoiden valmiuksista. Kehittämishankeraportti. Tampereen ammattikorkeakoulu. Osoitteessa: <http://publication.theseus.fi/handle/10024/8033>.
- Pohjonen, P. 2005. Työssäoppiminen. Otavan Kirjapaino Oy:Keuruu.
- Pöysti, K. 2011. Sosiaalisen median mahdollisuudet. Esitelmä Sosiaalinen media teollisuudessa – seminaarissa Messukeskuksessa Helsingissä 22.10.2011.
- Toijonen—Kunnari, S. 2011. (toim.) Toiminnallinen kehittäjäkumppanuus. MAMKin liiketalouden koulutus Etelä-Savon innovaatioympäristössäMikkelin ammattikorkeakoulu A: Tutkimuksia ja raportteja - Research Reports 63
- Tynkkynen, A. – Raatikainen, L. 2008. Tuote, asiakas ja markkinat. Helsinki: Edita.
- Rheingold, H. 1993, The Virtual Community: Home-steading on the Electronic Frontier. Reading, MA: Addison Wesley.
- Rissanen, H. 2010. Sosiaalinen media, blogit opetuksessa ja opiskelussa. Hämeen ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyohjelma. Opinnäytetyö.
- Ruokamo, H. –Pohjolainen, S. ( toim.) 1999. Etäopetus multimedieverkoissa. Tekes. Digitaalisen median raportti. 1/99.
- Sanastokeskus TSK Oy, Termitalkoot – projekti.  
[http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen\\_median\\_sanasto](http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto)
- Schade, A.— Caya, P. – Jacob, N. 2010. Intranet Design Annual 2010: The Year's 10 Best Intranets. PDF - Fremont: Nielsen Norman Group.

- Selkälä, S. 2011. Sosiaalisen median odotuksia ja käyttötarpeita osana asi-  
antuntijaorganisaation viestintää. Pro Gradu -työ. Helsingin yli-  
opisto: Sosiaalitieteiden laitos.
- Somevierihoitola. WordPress Blogi. Osoitteessa:  
<http://somevierihoitoa.wordpress.com/2011/12/15/infoa-ja-ohjeistusta-top-jaksosta-blogeista-ja-ohjausajoista/> )
- Stenvall – Virtanen 2006. Viestintäkoulutuksen nousukäyrä : monta tietä  
unelma-ammattiin ja suuriin pettymyksiin /
- Stickdorn, M. 2010. 5 Principles of service design thinking: A dynamic lan-  
guage for a dynamic approach. Teoksessa Schneider, J. &  
Stickdorn, M. (Toim.). This is service design thinking: basics -  
tools - cases. Amsterdam: BIS Publishers. S. 34–45.
- Syvänen, A. –Muukkonen, J., –Sihvonen, M. 2009. Are the Open Issues of  
Social Softwarebased Personal Environment Practices Being  
Addressed? Everyday Life in Ubiquitous Era. New York. ACM  
142-148.
- TAT. Taloudellinen tiedotustoimisto. 2006. Ammatillisesta neuvottelukunnas-  
ta työelämäyhteistyön laaturyhmäksi. Opas koulutuksen kehittä-  
jille.
- Tieto- ja viestintäteknikka opetuksessa / ICT in Education. n.d. Facebook-  
ryhmä. Osoitteessa  
<https://www.facebook.com/groups/237930856866>.
- TOP-blogi. WordPressin blogi osoitteessa:  
<http://ilopyha.wordpress.com/feed/>
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Työmarkkinajärjestöjen suositus ammattiosaamisen näytöistä. 2005. Osoit-  
teessa: <http://www.sttk.fi/Page/eb0ab5eb-e600-40e4-9961-60ae456b1597.aspx>.
- Työssäoppiminen ja ammattiosaamisen näytöt 2007. Helsinki: Opetushalli-  
tus.
- Virolainen, M. 2006. Osaamista rakentamassa: ammattikorkeakoulut harjoit-  
telujen ja työelämäyhteistyön kehittäjinä. Jyväskylä. Koulutuksen  
tutkimuslaitos (Jyväskylän yliopistopaino).

## 9. LIITTEET

### LIITE 1. Alkuperäinen viesti-----

Lähetäjä: Mansikka Kaisa Kemijärvi

Lähetetty: to 19.4.2012 11:23

Vastaanottaja: sanna.salminen@hotellipyhatunturi.fi; hiihtokoulu@ounasvaara.fi; las-si.karvinen@yllassaaga.fi; niko@samperi.fi; info@snowgames.fi; matti.honkanen@pyha.fi; info@pyhasafaris.com; kaisa.korkeasalo@salla.fi; eila.pesonen@metsa.fi; sinikka.haikonen@pyhasafaris.com; olli.melamies@snowgames.fi; tuomo.vanhatapio@santasport.fi; timo.lauttajarvi@pyha.fi; seppo.saarinen@pyha.fi; tanja.parkkinen@pyha.fi; ravintola@tsokka.fi; merja.kotavuopio@saariselka.fi; raimo.kuru@safartica.com; info@lapinhuuma.com

Aihe: Työssäoppimisen kehittäminen sosiaalisen median ratkaisuja käyttäen / palaute ILO:lle.

### HYVÄT TYÖSSÄOPPIMISEN OHJAAJAT!

Matkailualan opiskelijat ovat tällä hetkellä suorittamassa viimeistä työssäoppimisjaksoaan yrityksissänne tai Teillä on ollut organisaatiostamme opiskelijoita työssäoppimassa kahden viimeisen vuoden aikana.

On tullut aika kiittää tässä vaiheessa yhteistyöstämme, joka on ollut antoisaa ja jonka toivon jatkuvan uuden aikuisryhmän aloittaessa opintonsa elokuussa vähintään yhtä hedelmällisenä. Työssäoppimisjaksoja tulee uusillakin olemaan kahden vuoden aikana n.30 viikkoa, sijoittuen sesongeille niinkuin nytkin.

Osallistumme mielellämme myös kanssanne taas tapahtumien suunnitteluun, organisointiin ja toimimme apuvoimina. Erilaiset työelämälähtöiset projektit ovat myös mieluisia opiskelijoille, joten niidenkin parissa yhteistyökuviot jatkunevat varmasti.

Teen ylemmän ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelmassa opinnäytetyötä liittyen sosiaalisen median ratkaisujen hyödyntämiseen työssäoppimisen käytännössä ja oppilaitoksen ja työelämäyhteistyön kehittämiseen liittyen.

Työn tarkoituksena on kartoittaa ja kokeilla uusia toimintatapoja työssäoppimisen käytäntöihin.

Opiskelijoilla on ollut käytössään blogit, joihin he ovat kirjoittaneet oppimispäiväkirjojaan ja tehneet tehtäviä top-jaksojen aikana. Te olette voineet opiskelijan suostumuksella kommentoida oppimista blogialustalle.

Pyydänkin teitä ystävällisesti vastaamaan kolmeen kysymykseen liittyen opinnäytetyöhöni. Kysymyksiin vastataan vapaamuotoisesti ja lähetetään allekirjoitaneelle takaisin viimeistään 27.4. mennessä sähköpostiin tai top-blogiin.

Kaikki mielipiteet ja kommentit luetaan ja hyödynnetään käytännön työssä ensi syksyä ja uutta opiskelijaryhmää silmällä pitäen.

Kysymykset:

1. Miten sosiaalisen median ratkaisut kehittävät työssäoppimista Itä-Lapin ammattiopistossa ja voivat tukea työssäoppimisen ohjaajia työssään?
2. Millä tavoin viestinnän toimivuutta voitaisiin parantaa työssäoppimisjaksoilla?
3. Miten sosiaalisen median ratkaisuja käyttämällä voitaisiin lisätä työelämäyhteistyötä?



4. Vapaa kenttä: esim. palautteet koulutuksesta ja yhteistyöstä ILON matkailualan kanssa ym.

Ystävällisin terveisin:

Kaisa Mansikka

Itä-Lapin Ammattiopisto

Matkailun lehtori / TravEd- hanke

gsm.0401538193

kaisa.mansikka@kemijarvi.fi

LIITE 2.

Kommentit työssäoppimisesta

Julkaistu [19.4.2012](#) by [kaisamansikka](#)

HEI KAIKKI!

Nyt erilaisten top-yhteenvetojen asemasta annan Teille tehtäväksi miettiä, kommentoida ja reflektoida työssäoppimistanne kokonaisuutena ja nimenomaan sosiaalisen median ratkaisujen kautta ja viestinnän kehittämistä top-jaksoilla.

Etsi myös 1. artikkeli sosiaalisen median hyödyntämisestä opetuksessa ja referoi sitä artikkelissasi.

Kysymykset:

1. Miten somen käyttäminen vaikutti työssäoppimiseesi?
2. Millä tavoin työssäoppimisjaksojen aikaista viestintää oppilaitoksen ja työelämän välillä voitaisiin parantaa?
3. Miten sosiaalista median ratkaisuja käyttämällä voitaisiin lisätä työelämäyhteistyötä?

Vastaa vapaamuotoisesti kysymyksiin ja tee artikkeli blogiisi. Yhteenvetoja käsitellään lähijaksoilla. Terveisin Kaisa.

