

# Urasuunnittelulla korkeakoulutetut työmarkkinoille





**Urasuunnittelulla korkeakoulutetut työmarkkinoille**



Niina Alapuranen • Helena Kangastie • Piia Kilpimaa • Päivi Saari

# Urasuunnittelulla korkeakoulutetut työmarkkinoille

Sarja B. Raportit ja selvitykset 3/2016

© Lapin ammattikorkeakoulu ja tekijät

ISBN 978-952-316-116-0 (pdf)

ISSN 2342-2491 (verkkojulkaisu)

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja  
Sarja B. Raportit ja selvitykset 3/2016

Kirjoittajat: Niina Alapuranen, Helena Kangastie,  
Piia Kilpimaa & Päivi Saari  
Taitto: Lapin AMK, viestintäyksikkö

Lapin ammattikorkeakoulu  
Jokiväylä 11 C  
96300 Rovaniemi

Puh. 020 798 6000  
[www.lapinamk.fi/julkaisut](http://www.lapinamk.fi/julkaisut)

Lapin korkeakoulukonserni



Lapin korkeakoulukonserni LUC  
on yliopiston ja ammattikorkeakoulun strateginen yhteenliittymä.  
Konserniin kuuluvat Lapin yliopisto  
ja Lapin ammattikorkeakoulu.  
[www.luc.fi](http://www.luc.fi)

# Sisällys

SAATTEEKSI . . . . .	7
1. TAUSTAA . . . . .	11
2. HANKKEEN TOTEUTUS . . . . .	15
3. MODULARISOITAVISSA OLEVAT OPINNOT . . . . .	19
3.1 ESISELVITYSHANKKEESSA TAVOITTEENA YHTEINEN OPINTOTARJOTIN.	19
3.2 OPINTOTARJOTTIMEN SUUNNITTELU . . . . .	19
3.3 OPINTOTARJOTTIMEN OSAAMISPOLUT JA OPINNOT . . . . .	21
3.4 OPINTOIHIIN ILMOITTAUTUMINEN, OPINTOJEN SUORITTAMINEN JA OPINTOJEN OHJAUS . . . . .	22
4. PALVELUMALLITYÖPAJAT . . . . .	25
4.1 TAUSTAA . . . . .	25
4.2 PALVELUMUOTOILUSTA . . . . .	25
4.3 PALVELUMALLITYÖPAJA I . . . . .	26
4.3.1 Palvelumallityöpajan I kulku ja käytetyt menetelmät . . . . .	26
4.3.2 Palvelumallityöpajan I tulokset . . . . .	27
4.3.3 Kokemukset palvelumallityöpajan I työskentelystä . . . . .	32
4.4 PALVELUMALLITYÖPAJA II . . . . .	33
4.4.1 Palvelumallityöpajan II kulku ja käytetyt menetelmät . . . . .	33
4.4.2 Palvelumallityöpajan II tulokset . . . . .	34
4.4.3 Kokemukset palvelumallityöpajan II työskentelystä . . . . .	37
4.5 YHTEENVETONA PALVELUMALLITYÖPAJOISTA . . . . .	38
5. KORKEAKOULUTETTUIJEN URAOHJAUKSEN PALVELUMALLI -RAITO	41
6. YHTEENVETO . . . . .	47
7. LÄHTEET . . . . .	51
KIRJOITTAJIEN ESITTELY . . . . .	55
LIITTEET . . . . .	57





# Saatteeksi

Korkeakoulutettujen työttömyys on ollut kasvussa myös Lapissa, joten tukitoimenpiteitten ja uraohjauksen tarve lisääntyy lappilaisten korkeakoulututkinnon suorittaneittenkin keskuudessa. Lapin yliopiston ja Lapin ammattikorkeakoulun yhdessä toteuttamassa esiselvityshankkeessa *Urasuunnittelulla avoimille työmarkkinoille* tarkoituksena oli suunnitella toimenpiteitä ja välineitä kohderyhmän, korkeakoulutetut pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömät, työllistymisen helpottamiseksi. Hanke toteutettiin 1.4–30.10.2015, ja sen rahoittajana oli Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus.

Hankkeen toimenpiteinä toteutettiin kaksi palvelumallityöpajaa sekä suunniteltiin kohderyhmälle valittuihin osaamispolkuihin (Johtaminen ja esimiestyö, Liiketoiminta ja yrittäjyys sekä Työelämä, IT- ja viestintätaidot) pohjautuva opintotarjotin. Palvelumuotoilun keinoin toteutetuissa palvelumallityöpajoissa ideoitiin urasuunnittelupalveluja kohderyhmälle. Työpajoissa vaihdettiin näkökulmaa niin, että kokemusasiakkaina oli ensin korkeakoulutetut työttömät ja sitten työnantajat. Opintotarjotin koottiin olemassa olevista Lapin korkeakoulujen ja ammatillisen 2. asteen koulutuksen tarjonnasta. Niiden suorittaminen olisi mahdollista avoimina opintoina ja, mikäli mahdollista, etänä.

Projektiryhmässä toimivat ja tämän julkaisun raportoivat Lapin yliopiston korkeakoulun koulutus- ja kehittämispalveluista hankkeen projektipäällikkö, suunnittelija Piia Kilpimaa ja koulutuspäällikkö Niina Alapuranen sekä Lapin ammattikorkeakoulusta opetuksen kehittämisen koordinaattori Helena Kangastie ja lehtori Päivi Saari. Palvelumallityöpajojen kuvaus perustuu Johanna Niemelän ja Päivi Saaren julkaisemattomaan raporttiin ”Urasuunnittelulla avoimille työmarkkinoille – Palvelumallityöpajojen I ja II raportointi 29.9.2015.” Saari oli palvelumallityöpajassa mukana projektihenkilöstön edustajana ja Niemelä opiskelijana ja kohderyhmän edustajana.

Hankkeen asiantuntijaryhmään kuuluivat rahoittajan lisäksi avoimen korkeakoulun edustajat Merija Timonen, Niina Riihiniemi ja Jonna Löf sekä työelämän edustajana Akavan Lapin puheenjohtaja Jaana Koskela. Työpajoihin osallistui korkeakoulutettuja työttömiä, työnantajaedustajia sekä asiantuntijoina TE-palveluitten virkailijoita,

Lapin ammattiopistosta koordinaattori Marjaana Vähäkuopus ja Lapin ammattikorkeakoulusta International Business -koulutuksen opiskelija Satu-Johanna Niemelä.

Hankkeen kehittämiskohteiksi nousivat mm. koko korkeakoulukoulutuksen ajan jatkuva urasuunnittelu, sähköisten palvelujen (mm. CV-netin) kehittäminen, tiiviimpi verkostoituminen ja yhteistyö työvoimahallinnon ja muiden viranomaisten, työnantajien ja koulutuksen tarjoajien välillä sekä vertaistuen kehittäminen työllistymisen tukena. Esiselvityshankkeesta saatiin runsaasti eväitä haettavaa jatkohanketta *Raito – Osuvaa uraohjausta korkeakouluetuille* varten.

Lämmin kiitos kaikille esiselvityshankkeeseen osallistuneille!





# 1. Taustaa

Työ- ja elinkeinoministeriön lyhyen aikavälin työmarkkinaselvityksen mukaan pitkäaikaistyöttömien määrä jatkaa kasvuaan myös korkeakoulutettujen keskuudessa, näin myös Lapissa. Valonpilkahduksiakin löytyy: korkeakoulutettujen työttömien määrä kasvaa edelleen, mutta ei yhtä nopeasti kuin aiemmin. Korkeasti koulutettujen tilanne on kuitenkin suhteellisesti heikentynyt nopeasti. Heikossa taloudellisessa tilanteessa työttömyys laajenee myös ryhmiin, jotka hyvässä tilanteessa työllistyvät suhteellisesti muita paremmin, kuten ns. parhaassa työiässä oleviin ja korkeakoulutettuihin. (Alatalo, Hämäläinen & Maunu, 2015).

Osaamisella ja luovuudella hyvinvointia -tulevaisuuskatsauksessa (Opetus- ja kulttuuri-ministeriö) korostetaan korkeakoulutettujen osaamisen parempaa hyödyntämistä yrityksissä ja yhteiskunnan kehittämisessä. Korkeakoulutettujen pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien työllistymisellä saataisiin suuri määrä osaamista alueen käyttöön. Samaisessa tulevaisuuskatsauksessa vaaditaan myös nopeaa reagointia työelämän muuttuviin osaamis-tarpeisiin, mikä onnistuu usein esimerkiksi täydennyskoulutuksen avulla. Lisäämällä viranomaisten ja hallinnon eri organisaatioiden välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä varmistettaisiin asiakkaita hyvin palvelevat toimintamallit, joiden avulla tulevaisuuden haasteisiin voitaisiin vastata joustavammin.

Myös Lapin maakuntastrategiassa (Lappi-sopimus) painotetaan heikossa työmarkkina-asemassa olevien pääsyä työmarkkinoille. Lapin maakuntastrategiassa on tavoitteena myös töiden ja tekijöiden kohtaaminen (ohjaaminen työllistävillä aloilla ja alueilla), heikoimmassa asemassa olevien edellytysten parantaminen sekä osaamisen kehittämisen välineiden käyttö työllistymisen tukemisessa. Näitä tavoitteita voidaan edistää kehittämällä kohdennettuja ja räätälöityjä työvoimapalveluita, jotka toteutetaan yhteistyössä eri viranomaisten kanssa asiakkaan osaamis- ja kehittymistarpeet huomioiden. Urasuunnittelun kautta avoimille työmarkkinoille -esiselvityshanke toteutettiin yhteistyössä Lapin yliopiston ja Lapin ammattikorkeakoulun välillä ajalla 1.4.–31.10.2015. Hankkeen tavoitteena oli selvittää, millaisin välinein ja toimenpitein voidaan lähteä kehittämään korkeakoulutettujen pitkäaikais- tai toistuvaistyöttömien osaamista niin, että heidän mahdollisuutensa työllistyä avoimille työmarkkinoille paranevat.

Hankkeessa kerättiin yhteen Lapin korkeakoulujen sekä toisen asteen ammatillisten oppilaitosten modularisoitavissa olevat opintokokonaisuudet, joiden kautta korkeakoulutettujen pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien osaamista voidaan kehittää vastaamaan paremmin työelämän tarpeita. Hankkeessa rakennettiin suunnitelma korkeakoulutettujen tehokkaasta uraohjaus- ja työelämävalmennusmallista niin että asiakkaat ja viranomaiset olivat mukana suunnittelussa. Malli pilotoidaan myöhemmin laajemmassa koulutus- ja kehittämishankkeessa, joka keskittyy pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien osaamisen tunnistamiseen ja kehittämiseen sekä heidän työelämävalmiuksiensa parantamiseen.

Hankkeen tulokset on koottu tähän julkaisuun. Lisäksi hankkeen tuloksena valmistui rahoitushakemus RAITO – Osuvaa urasuunnittelua korkeakoulutetuille -hanke, joka on jätetty viranomaiskäsitteilyyn rahoittajalle 30.10.2015.

Tässä hankkeessa uraohjaus nähdään osana laajempaa ammatillisen osaamisen vahvistamista. Uraohjauksella tarkoitetaan yleensä ohjausta opinto- ja urasuunnittelun päätöksenteossa, jossa kartoitetaan välineitä mm. itsetuntemuksen lisäämiseen, vaihtoehtoisten opiskelu- ja työmahdollisuuksien arviointiin sekä tavoitteiden asettamiseen.







## 2. Hankkeen toteutus

Hankkeen toimenpiteinä

1. Selvitettiin Lapin korkeakoulujen sekä toisen asteen ammatillisten oppilaitosten modularisoitavissa olevat opintokokonaisuudet, joiden kautta korkeakoulutettujen pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien osaamista voidaan kehittää vastaamaan paremmin työelämän tarpeita sekä
1. Rakennettiin yhdessä viranomaisten ja kokemusasiakkaiden kanssa suunnitelma korkeakoulutettujen tehokkaasta uraohjaus- ja työelämävalmennusmallista, joka pilotoidaan myöhemmin laajemmalla, pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien osaamisen tunnistamiseen ja kehittämiseen sekä työelämävalmiuksien parantamiseen tähtäävässä koulutus- ja kehittämissuunnitelmassa.

Hankkeen tavoitteena oli lisäksi rakentaa lokakuun 2015 hakuun laajempi, tässä hankkeessa ideoituja työvoimapolitiittisia toimenpiteitä sisältävä hanke.

Hankkeen ensimmäisenä toimenpidenä toimenpidenä oli modularisoitavissa olevien opintojen selvittäminen sekä Lapin yliopiston ja Lapin ammattikorkeakoulun että toisen asteen oppilaitosten (Lapin ammattiopisto, Lappia) perusopintotarjonnasta. Modularisoitavissa olevien opintojen selvittäminen tapahtui käytännössä käymällä kaikkien oppiaineiden opetussuunnitelmat läpi etsimällä sieltä työelämää palvelevia opintokokonaisuuksia. Opintokokonaisuuksien selvittämisessä painotettiin monimuoto- tai verkko-opetuksena toteutettavia kokonaisuuksia, koska ne ovat saavutettavissa myös kampuskaupunkien ulkopuolella asuville. Modularisoitavissa olevien opintojen kartoittamisessa hyödynnettiin hankkeen asiantuntijaryhmän asiantuntemusta.

Hankkeen toisena toimenpiteinä järjestettiin kaksi palvelumallityöpajaa, joiden tavoitteena oli kohderyhmän (korkeakoulutettujen pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien) sekä heitä työllistävien lappilaisten työnantajatahojen kanssa suunnitella kohderyhmälle osuvia uraohjaus- ja työllistämispalveluita. Ensimmäinen työpaja järjestettiin kesäkuussa 2015 ja toinen elokuussa 2015. Työpajojen tuotokset on eritelty tarkemmin myöhemmin tässä raportissa.

Työpajojen annin sekä hankkeessa tehdyn muun selvitystyön perusteella rakennettiin RAITO-palvelumalli korkeakoulutetuille pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömille. RAITO-palvelumallista laadittiin hankehakemus, jossa mallia on tarkoitus kokeilla.

Hankkeen toteuttamisesta vastasivat Lapin yliopistolta suunnittelija/projektipäällikkö Piia Kilpimaa ja koulutus­päällikkö Niina Alapuranen. Lapin ammattikorkeakoulusta toteuttamisesta vastasivat lehtori Päivi Saari sekä koordinaattori Helena Kangastie. Hankkeen tukena toimi asiantuntijaryhmä. Siihen kuuluivat rahoittajan edustajan ja hankehenkilöstön lisäksi avoimen yliopiston ja avoimen ammattikorkeakoulun edustus (Merija Timonen ja Jonna Löf / Niina Riihiniemi) sekä työnantajan/työelämän edustajana Akava Lapin puheenjohtaja Jaana Koskela. Asiantuntijaryhmä kokoontui hankkeen aikana kolme kertaa. Asiantuntijaryhmä kommentoi esiselvitysraporttia hankkeen loppupuolella.





# 3. Modularisoitavissa olevat opinnot

## 3.1 ESISELVITYSHANKKEESSA TAVOITTEENA YHTEINEN OPINTOTARJOTIN

Esiselvityshankkeen tavoitteena oli kehittää pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien korkeakoulutettujen urasuunnittelu- ja ohjauspalveluita niin, että työllistyminen avoimille työmarkkinoille mahdollistuu. Lappi-sopimuksen 2014–2017 mukaan lappilaisten korkeakoulujen ja koko koulutussektorin on tiivistettävä yhteistyötä.

Tähän tarkoitukseen rakennettiin opintotarjotin korkea-asteen ja ammatillisen toisen asteen modularisoitavissa olevista opinnoista. Modularisoitavien koulutuskokonaisuuksien kautta osaamisen täydentäminen on nopeampaa ja tehokkaampaa, kun lähtökohtana ei ole osaamisen kehittäminen kokonaan uudella tutkinnolla. Opintotarjottimen sisällöksi saatiin ideoita asiantuntijaryhmän kokouksissa ja työpajoissa, joita hankkeessa järjestettiin. Opintotarjottimen kuvaus oli pääasiallisesti Lapin ammattikorkeakoulun vastuulla.

Uutuus- ja lisäarvoa esiselvityshankkeeseen sekä sen jälkeen rakennettavaan laajempaan kehittämishankkeeseen toisi kahden korkea-asteen oppilaitoksen sekä toisen asteen ammatillisten oppilaitosten yhteistyö, jonka avulla pyrittäisiin rakentamaan asiakkaille uudentyyppisiä jatko- ja täydennyskoulutuspolkuja. Tarkoitus on, että jatkossa osaamista voi täydentää korkea-asteen tai ammatillisen toisen asteen sekä mahdollisesti vapaan sivistystyön opinnoilla tarpeesta riippuen esimerkiksi avointen opintojen muodossa.

## 3.2 OPINTOTARJOTTIMEN SUUNNITTELU

Tulevaisuuden ammattilaiselta tarvitaan ammatillisen osaamisen rinnalla kehittämiseen, tutkimukseen ja verkostomaiseen työskentelyyn liittyvää osaamista. Työtä tehdään yhä enemmän projekteissa, mikä tarkoittaa yrittäjämäistä yhteistyötä erilaisissa vaihtuvissa ryhmissä, joissa korostuu viestintä-, vuorovaikutus ja ongelmanratkaisutaidot.

Elinikäinen oppiminen korostuu muuttuvassa yhteiskunnassa. Yritykset tarvitsevat verkostoihinsa mm. liiketoiminta-, design- ja teknologiaosaamista. (Oivallus 2011). Ruokonen 2012 toteaa, että yksilösuoriutumisen ei enää riitä, vaan että työelämä tarvitsee verkostoitumiskykyisiä, vuorovaikutustaitoisia työntekijöitä. Lisäksi työnkuvat pirstaloituvat, työuran aikana voi olla useita ammatti-identiteettejä, osa-aikaisuuksia tai työttömyysjaksojakin. Epävarmuuden sietämistä ja uudelleen kouluttautumista tarvitaan, työelämän ja vapaa-ajan rajat hämärtyvät, työtä tehdään projekteissa ja virtuaalisesti. Itsensä johtamisen taidot ja vastuun ottaminen korostuvat. (Tältä näyttää tulevaisuuden työelämä 2014). Teknologiateollisuus korostaa erityisesti Suomen digitalisoitumiskehitykseen tarvittavaa IT-osaamista ja tietoturvaan liittyvää osaamista, markkinointi- ja viestintäosaamista, verkostoitumista ja innovatiivisuutta (ks. Visio Utiskirje 2/2015 ja Visio Utiskirje 6/2015).

Korkeakoulujen työelämäpalautteet osoittavat, että valmistuvilta opiskelijoilta edellytetään erityisesti yleisiä työelämäkompetensseja. Lapin korkeakoulujen työnantajakyselyn Lapin korkeakoulusta valmistuneet työelämässä (Forest 2011) mukaan Lapin korkeakouluopiskelijoita edellytetään erityisesti ongelmanratkaisukykyä, ryhmätyö- ja neuvottelutaitoja, analyttisen ajattelun ja jatkuvan oppimisen taitoja.

Opintotarjottimen osaamispolkua ja opintoja alettiin haarukoida esiselvityshankkeen projektiryhmän ideoimana jo hankkeen alussa. Sisältöjä ja opintotarjottimen rakennetta tarkistettiin ja pohdittiin useaan kertaan asiantuntijaryhmän kokouksessa ja hankkeen projektityöntekijöiden tapaamisissa. Tiedossa olivat työelämän osaamistarpeet, jotka toimivat ideoinnin pohjana. Tarkoitus oli kerätä opintoja, jotka kattaisivat johtamiseen ja esimiestyöhön liittyvää osaamista, liiketoimintaosaamista ja yrittäjyyttä. Lisäksi tarjottimelta tulisi löytyä vuorovaikutus-, kieli- ja kansainvälisyystaitoja sekä IT-osaamista – unohtamatta opiskelu-, ongelmanratkaisu-, tiedonhaku ja urasuunnittelutaitoja. Urasuunnittelutaidot kattavat mm. sellaisia taitoja kuin oman osaamisen tunnistaminen, työnhakutaidot ja tiedonhankinta. Lisäksi opintotarjottimella voitaisiin tarjota ajankohtaisia opintoja kohderyhmille, kuten Kaivososaamisen kokonaisuutta, alan erityisosaamista tavoitteleville.

Tarjottimen sisältö valmistui elokuussa 2015. Opintotarjottimen sisältöä on tarkoitus päivittää, kokeilla ja testata RAITO-Osuva urasuunnittelua korkeakoulutetuille-hankkeessa, joka on kirjoitettu tämän esiselvityshankkeen tulosten pohjalta. Opintotarjottinta kehitetään kokeilun pohjalta edelleen, jotta hankkeen lopussa on kokemusten pohjalta koottu työelämätarpeita vastaava ”Työelämäpolku”, jonka suorittamisesta voitaisiin myöntää työelämädiplomi. Vastaavanlainen on käytössä Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (ks. Suomen ensimmäinen korkeakouludiplomikoulutus alkaa JAMKissa 2014 ja Korkeakouludiplomi houkuttelee työelämässä olevia korkeakoulutukseen 2015). ”Työelämäpolku”-kokonaisuutta voitaisiin mahdollisesti tarjota myös korkeakoulujen tutkinto-opiskelijoille.

### 3.3 OPINTOTARJOTTIMEN OSAAMISPOLUT JA OPINNOT

Esiselvityshankkeen projektiryhmä yhdessä asiantuntijaryhmän kanssa kokosi opintoja osaamispoluille: 1. Johtamisen ja esimiestyön osaamispolku, 2. Liiketoiminnan ja yrittäjyyden osaamispolku sekä 3. Työelämä-, IT- ja viestintätaitojen osaamispolku (Kuvio 1). Polkujen väliset ristiinvalintoja olisi mahdollista tehdä ja myös yksittäisiä opintoja voisi opiskella. Asiakas voisi koota itselleen sopivat opinnot opintotarjottimelta. Osaamispolut ovat suuntaa-antavia ja usean oppilaitoksen kurssitarjontaa teemoittelevia. Opintotarjottimen opinnot on koottu vastaamaan työelämän tarpeita aiempien tutkintojen ja selvitysten pohjalta. Siihen on koottu Lapin korkeakoulujen ja toisen asteen oppilaitosten opintotarjonnasta opintoja, jotka 1) palvelevat mahdollisimman laajaa joukkoa, 2) joiden suorittaminen on mahdollista avoimina opintoina ja 3) jotka tuottavat työelämässä vaadittavia taitoja. Jos asiakas haluaa suorittaa osaamistaan täydentäviä opintoja laajemman kokonaisuuden, hän voi suorittaa 15–25 opintopisteen laajuiset LUC-diplomiopinnot. Niistä saa erillisen diplomin, jossa avataan opintojen sisältöjä ja osaamista tarkemmin.



**Kuvio 1.** Opintotarjottimen osaamispolut esimerkkiopintoihin

Oppilaitosten opintotarjonnasta valittujen opintojen kriteereinä olivat osaamispolulle sopivat sisällöt, laajuus ja toteutus. Valitut opintokokonaisuudet olivat laajuudeltaan 2–10 opintopistettä. Erityisesti haettiin opintoja, jotka toteutetaan virtuaalisesti ja olisivat siten paikasta riippumattomia. Näin koko Lapin alueelta olisi mahdollista osallistua opintoihin. Lapin ammattiopiston aikuiskoulutuksen kalenterista löytyi sopivia ammatillisen koulutuksen lisä- ja täydennyskoulutuksia (ks. Liite 3), esim. erilaisia korttikoulutuksia ja tietotekniikan opintoja. Kartoituksessa löydettiin lisäksi laajempia opintokokonaisuuksia tai oppilaitosten yhteisiä opintoja (esim. kaivostekniikan alalta).

Opintotarjottimelle on tarkoitus sisällyttää korkeakoulujen perusopintotarjonnan lisäksi muitakin kokonaisuuksia, ja näitä vaihtoehtoja tutkitaan ja kokeillaan vielä jatkohankkeessa. Opinto-ohjelmat ja toteutettavat opinnot vaihtelevat vuosittain, mikä vaikeutti opintotarjottimen kokoamista, eikä opintotarjottimen ole tarkoitus olla stabiili, vaan elää koulutusohjelmien ja opiskelijoiden tarpeiden mukaisesti. Luodut osaamispolut mahdollistavat erilaisten kokonaisuuksien lisäämisen tarjottimelle. Opintotarjottimelle nykyisestä opintotarjonnasta kootut opinnot löytyvät liitteestä 3.

### 3.4 OPINTOIHIN ILMOITTAUTUMINEN, OPINTOJEN SUORITTAMINEN JA OPINTOJEN OHJAUS

Opintotarjotin tulisi sijoittaa paikkaan, joka olisi opiskelijoiden/kohderyhmän löydettävissä, helposti päivitettävissä ja jonka kautta muu hanketiedottaminen olisi mahdollista. Opintotarjonta on mahdollista koota esimerkiksi Lapin Maakuntakorkeakoulun portaaliin. Portaali on Lapin korkeakoulutuksen kattava tietokanta koulutushaku-moduuleineen. Portaalilla on yksi ylläpitäjä, mutta verkkotunnuksia ja päivitysoikeuksia on jaettu korkeakoulujen vastuuhenkilöille. Portaalissa voi olla muidenkin kuin korkeakoulujen tarjontaa, sillä portaaliin on mahdollista lisätä yhteistyökumppaneita näkymään koulutuksien alla. Lapin korkeakoulujen henkilöstöstä tulisi jatkohankkeessa nimetä vastuullinen tiedon syöttäjä.

Opintotarjottimen opintoihin ilmoittautuminen tapahtuisi jatkohankkeessa avoimen korkeakoulun kautta (Ohje hakuun löytyy korkeakoulujen sivuilta hakusanalla *avoin*).

RAITO – Osuvaa urasuunnittelua korkeakoulutetuille -jatkohankkeeseen osallistuvilta on tarkoitus kartoittaa aiempi osaaminen ja osaamistarpeet ja laatia osaamisen kehityssuunnitelma. Suunnitelman pohjalta hankkeen asiakkaita ohjataan avoimeen korkeakouluun täydentämään osaamistaan opintotarjottimen tarjonnasta. Avoimen korkeakoulun tehtävänä on ohjata opiskelijoita opintojen suorittamisessa ja opinto-suunnitelman rakentamisessa. Avoin korkeakoulu auttaa opiskelijaa henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laatimisessa opintotarjottimen tarjonnasta, opastaa ilmoittautumisessa sekä verkko-opintojen ja oppimisympäristöjen käytänteissä.







# 4. Palvelumallityöpajat

## 4.1 TAUSTAA

Urasuunnittelun kautta avoimille työmarkkinoille -esiselvityshankkeessa järjestettiin kaksi palvelumallityöpajaa, joiden tavoitteena oli – kohderyhmä suunnitteluun osallistaen – kehittää korkeakoulutetuille työttömille uusia urasuunnittelupalveluita. Palvelumallityöpajojen toteuttaminen oli Lapin yliopiston vastuulla. Ensimmäinen työpaja järjestettiin 10.6.2015 Lapin yliopistolla ja siihen osallistui 15 henkilöä. Ryhmä koostui hankkeen projektihenkilöiden lisäksi ohjauksen ja työvoimahallinnon asiantuntijoista sekä korkeakoulutetuista työttömistä, jotka olivat työpajassa kokemusasiallisina. Toinen palvelumallityöpaja, johon osallistui 10 henkilöä, järjestettiin 31.8.2015. Sen kokemusasialliseksi kutsuttiin työnantajat. Heidän kaikkien näkemyksiä on yhdistetty tuloksissa.

Työpajoissa sovellettiin palvelumuotoilussa käytettyjä menetelmiä, joiden avulla on mahdollista löytää uusia toimintamalleja ja ideoita, tässä tapauksessa työttömien palveluiden kehittämiseksi ja työn ja työntekijän kohtaamiseksi. Palvelumuotoilu on tutkimus- ja osaamisala, joka tarkoittaa palvelujen suunnittelua ja innovointia muotoilun menetelmin. Palvelun käyttäjä on suunnittelun keskiössä. Palvelutyöpajat antavat mahdollisuuden suunnitella palvelut palvelun käyttäjän näkökulmasta ja käyttäjän tarpeita kuunnellen.

## 4.2 PALVELUMUOTOILUSTA

Palvelumuotoilu tarkoittaa lyhyesti yhteisesti jaettua ajattelu- ja toimintatapaa, jolla viitataan palvelujen kehittämisen prosessiin ja menetelmävalikoimaan. Palvelumuotoilun juuret ovat muotoilussa ja sen synty ajoittuu 1990-luvun alkupuolelle. Muotoilusta siihen ovat juurtuneet mm. sellaista menetelmä- ja prosessiosaamista kuin toimintaympäristön ja asiakasymmärryksen lisääminen, prototyyppiointi (aineettoman konkretisointi) ja visualisointi. (Tuulaniemi 2011, 58; 61–63.)

Palvelumuotoilussa ajattelua laajennetaan tuotekeskeisyydestä kokemusten, prosessien ja järjestelmien suunnitteluun (Koivisto 2017, 64). Palvelumuotoilun tavoitteena on asiakaskokemuksen parantaminen ja asiakastyytyväisyyden kasvattaminen. Palvelumuotoilu mahdollistaa uusien käyttäjälähtöisten näkökulmien hyödyntämisen palveluiden rakentamisessa, ideoimisessa ja suunnittelussa. (ks. esim. Mietinen 2011 ja Palvelumuotoilu Palo).

Palvelumuotoilun prosessi (Tuulaniemi 2011, 126–128) noudattaa luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Prosessi koostuu seuraavista osioista: **1. Määrittely** (Ongelman ja tavoitteiden määrittely ja ymmärryksen luominen palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista), **2. Tutkimus** (yhteisen ymmärryksen rakentaminen kehittämisen kohteista, käyttäjätarpeista, toimintaympäristöstä ja resursseista esim. haastatteluin ja asiakastutkimuksin), **3. Suunnittelu** (Vaihtoehtoisten ratkaisujen ideointi ja konseptointi ja niiden testaus asiakkaiden kanssa sekä mittareiden luominen), **4. Palvelutuotanto** (Palvelukonseptin vieminen asiakkaitten testattavaksi ja kehitettäväksisekä palvelun tuottaminen) ja **5. Arviointi** (Prosessin ja palvelun tuottamisen arviointimarkkinoilla ja palvelun hienosäätö kokemusten perusteella).

## 4.3 PALVELUMALLITYÖPAJA I

### 4.3.1 Palvelumallityöpajan I kulku ja käytetyt menetelmät

Lapin yliopistolla 10.6.2015 pidetty työpaja (ohjelma liitteessä 1) alkoi hankkeen projektipäällikkö Piia Kilpimaan alustuksella. Hän kertoi hankkeen taustatiedot, tavoitteet ja toimintasuunnitelmat. Hankkeen esittelyn jälkeen oli vuorossa palvelumuotoilun menetelmiin tutustuminen oululaisen palvelumuotoiluun erikoistuneen Palvelumuotoilu Palo Oy:n toimitusjohtaja Piia Innasen johdolla.

Työskentely aloitettiin tutustumisharjoituksella käyttäen **Cocktail-menetelmää**. Cocktail-menetelmä on ryhmän lämmitykseen ja yhteishengen luomiseen tarkoitettu harjoitus. Siinä tutustutaan toisiin ryhmän jäseniin kuten cocktailkutsuilla mm.ennalta annettujen kysymysten avulla. Työpajassa ryhmän jäsenille annettiin kysymys, jonka jälkeen kierreltiin ryhmässä ja tutustuttiin toisiin annettujen kysymysten avulla. Harjoitus auttoi luomaan vapaan, keskusteleavan ilmapiirin.

Lämmittelyharjoituksen jälkeen oli vuorossa Piia Innasen opastamana **Viisi kertaa miksi -harjoitus**. Tätä alun perin Sakichi Toyodan kehittämää 5 *Why's* -tekniikkaa käytetään selvittäessä, miksi jokin asia on niin kuin se on. Viidennen ”miksi”-kysymyksen jälkeen ollaan lähellä ongelman ydintä. (Leto A. 2012.) Työpajassa käytettiin *Viisi kertaa miksi* -tekniikkaa kokemusasiakkaiden ja asiantuntijoiden muodostamissa ryhmissä. Asiantuntijan tehtävänä oli kysyä viisi kertaa ”miksi” kokemusasiakkaalta saamiinsa vastauksiin.

Esimerkki tilanteesta:

Asiantuntija (A): ”Miksi olet tällä hetkellä työttömänä?”

Kokemusasiakas (K): ”Koska en ole saanut töitä.”

A: ”Miksi et ole saanut töitä?”

K: ”En tiedä, olen lähettänyt työhakemuksia, mutta en ole päässyt töihin. En tiedä mitä voisin tehdä toisin.”

A: ”Miksi et tiedä? Oletko kysynyt apua (esim. TE-toimistolta)?”

K: ”Olen kysynyt ja he aikovat ottaa yhteyttä. Siitä on nyt vuosi aikaa eikä yhteydenottoa ole kuulunut.”

A: ”Miksi yhteydenottoa ei ole kuulunut? Kenen kanssa olet sopinut yhteydenotosta?”

K: ”En tiedä henkilön nimeä. Olen jutellut useiden asiakaspalvelijoiden kanssa puhelimessa. Tämä viimeinen, jonka kanssa juttelin, lupasi soittaa.”

Ylläolevassa jo neljännen ”miksi”-kysymyksen jälkeen tiedetään, missä esimerkkitalanteen ongelma-kohta on ja miten asiaa pitäisi lähteä selvittämään.

*Viisi kertaa miksi* -harjoituksesta nousseiden asioiden aihealueita lähdettiin tarkastelemaan tarkemmin 4–5 henkilön ryhmissä. Sen jälkeen ryhmän valitsemat aiheet vietiin fläppitaululle ja niistä kerrottiin suullisesti.

Seuraavaksi vuorossa oli harjoitus nimeltään **Ristiinpölytys**, jolla ideoitiin korkeakoulutetun työttömän palveluja. Harjoituksen ideana on kehittää muiden ideoita eteenpäin, mikä saattaa johtaa yllättäviin lopputuloksiin. Ryhmän jäsenet kirjoittavat yhden ideansa paperille. Tämän jälkeen paperit ojennetaan kunkin oikealla puolella istuvalle. Seuraava henkilö lisää jotain edelliseen ja antaa paperin taas oikeanpuoleiselle vierustoverilleen. Tätä jatketaan, kunnes ideat ovat kulkeneet täyden ringin. (Harjoituksesta esim.: Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun). Lopuksi kukin ryhmä nosti yhden aihealueen, jonka pohjalta olisi mahdollisuus tuottaa työttömän palvelupolkua.

Palvelumuotoilutyöpaja onnistui odotusten mukaan ja palvelumuotoilumenetelmien avulla nousi monta tärkeää aihealuetta, joihin tulisi kiinnittää huomiota korkeakoulutetun työttömän palveluiden parantamiseksi.

### 4.3.2 Palvelumallityöpajan I tulokset

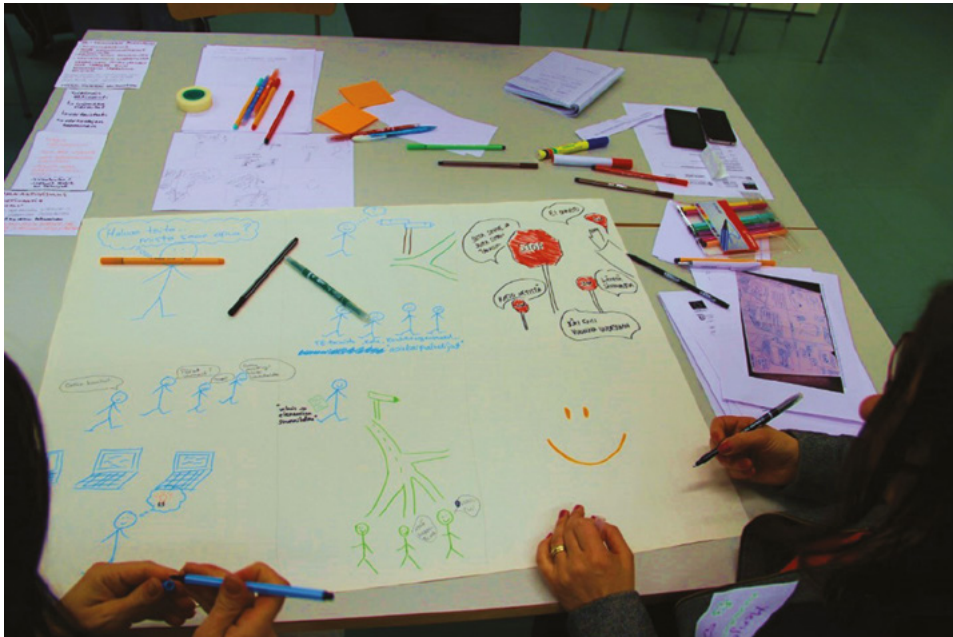
Seuraavassa on esitetty hankkeen menetelmillä nousseita ideoita, jotka ovat teemoitettu kuuden kohdan alle. Näistä nousseista ideoista osaa työstettiin palvelumuotoilun menetelmin hankesuunnittelun näkökulmasta pidemmälle, osa ideoista vietiin suoraan jatkokäsittelyyn.

## 1) Verkostoituminen

Toimivat verkostot korostuvat onnistuneessa työhaussa. Jo opiskeluaikana, esim. harjoittelun aikana, on tärkeä luoda verkostoja. Työpajan asiantuntijajäsenet kertoivat, että useat korkeakoulutetut työllistyvät hyvin työharjoittelun tai siitä saatujen suositusten avulla.

Palvelumallityöpajassa tuotiin esiin seuraavia vaihtoehtoja työnhakijoitten verkostoitumiselle:

- Foorumeita verkostoitumiseen
- Henkilökohtaisia kohtaamisia
- Hyvien käytäntöjen jakamista
- Verkostoitumistilaisuuksia (mm. messut ja rekrytointitapahtumat)
- Työkokeiluja
- Yhteistyötä TNO-palveluita tekevien kesken
- Yrittäjätrefejä työnhakuvalmennusten yhteydessä
- Työhön valmentajia tai työnetsijäpalvelun aktiivisempaa käyttöä.



**Kuva 1.** Kuvakirjoitus -harjoitus korkeakoulutetun työttömän palveluista (kuva: Johanna Niemelä)

## 2) Osaamisen tunnistaminen

Hyväkään koulutus ei takaa työllistymistä, jos omaa osaamista ei osaa tunnistaa ja tuotteistaa. Osaamisen tunnistaminen tulisi aloittaa jo opiskeluaikana opettajien ja ohjaajien tuella. Usko omaan tekemiseen ja osaamiseen voivat nuorelle työnhakijalle olla epävarmalla pohjalla, koska hän ei ole vielä päässyt kartuttamaan ammattiosaamistaan

ja sitä kautta luottamusta omaan tekemiseen. Siksi olisi tärkeää tukea nuoren yksilöllisiä vahvuuksia ja kehittää osaamisen tuotteistamista jo opiskeluaikana. (Osaamisen tunnistamisesta esim.: Saranpää ja TUNNE5-työryhmä 2009.)

Osaamisen tunnistaminen ja tuotteistaminen nousivat esille palvelumallityöpajassa. Alla on lista sekä olemassa olevista palvelumuodoista että palvelumallityöpajassa ideoiduista palvelumuodoista kohderyhmän tarpeisiin:

- Valmennusta oman osaamisen tunnistamiseen ja auki kirjoittamiseen
- Urasuunnittelu osaksi opiskelua
- Tiiviimpää yhteistyötä korkeakoulujen ja TE-toimiston välillä
- TE-toimiston vierailut kouluilla
- Henkilökohtaista ohjausta eri elämäntilanteissa
- Ohjauksen välineitten kehittämistä
- Uraohjauksen koulutusta opettajille
- Harjoittelun ohjaukseen lisäresursseja
- Työelämälähtöinen opetussuunnitelma osaamistavoitteineen
- Osaamisen tunnistamisen jatkuvuus opintojen ja työuran ajan.

### **3)Yrittäjyys työllistymisväylänä**

Yrittäjäksi voi Suomessa alkaa henkilö, jolla on hyvä liikeidea, motivaatiota ja halua yrittäjäksi. Yrittäjyyttä tuetaan monin eri tavoin taloudellisesti (esim. Starttiraha) ja asiantuntijapalveluin. Yrityksen perustaminen ei ole ainoa väylä, vaan yrittäjäksi voi ryhtyä vaikkapa valmiilla liiketoimintamallilla tai liittyä mukaan osuustoimintaan. Yrittäjänä voi toimia opiskelun tai muun toimen ohella. (ks. esim. Yritys-Suomi.)

Ensimmäisessä palvelumallityöpajassa nousi esiin myös yrittäjyys ja yrittäjyyteen kannustaminen. Alla asiantuntijoiden ja kokemusasiakkaiden työpajassa nousseita yrittäjyyteen liittyviä ideoita ja toiveita:

- Tietoa eri yritysmuodoista
- Yrityskokeilut
- Yrittäjyydestä yksi uramahdollisuus
- Yrittäjyysvalmennuksien järjestäminen
- Yrittäjyystarinoiden hyödyntäminen yrittäjäksi innostamisessa.

### **4)Työnhakuvalmennuksen tehostaminen**

Työpajan keskusteluissa nousi esille, että TE-toimistot järjestävät työnhakuvalmennuksia, joissa työnhakua opitaan tavoitteellisesti ja itsenäisesti. Työnhakuvalmennukset oli koettu hyödyllisiksi mutta osittain liian lyhytkestoisiksi. Työnhakuvalmennuksissa opiskellaan oman osaamisen arviointia ja tehokkaan CV:n tekoa. Valmennuksissa myös keskitytään etsimään yksilöllisesti toimivien työnhakukanavaa ja tutustumaan yritysten rekrytointiprosesseihin. Tällä hetkellä työnhakuvalmennukset kestävät yleensä 1–10 päivää.

Palvelutyöpajassa esitettiin seuraavia työhakuvalmennukseen liittyviä ideoita ja parannusehdotuksia:

- CV-netin kehittäminen: markkinointi tehokkaammaksi, viestipalvelu-mahdollisuus, linkki LinkedIn-palveluun, mahdollisuus varata uraohjaisaika/”puhuva pää”
- Henkilökohtaista ohjausta työnhakuun
- Valmistumissuunnitelma (vastuun siirto seuraavalle taholle esim. korkeakoulusta TE-toimistoon)
- Työnhakuklubi työttömille
- Korkeakoulutettujen oma webinaari; tallennettuja työnhakuluentoja/-ohjauksia
- Verkkopalvelu työnantajien kohtaamiseen ja työhaastatteluihin
- Pidempia työhakuvalmennuksia
- Työelämäyhteistyö, esim. työpaikka- ja yritysvierailut
- Henkilökohtainen palvelu (ei liian monta asiakasta/ohjaaja)
- Asiakaskohtaista räätälöintiä (esim. kestoltaan ja sisällöltään erilaista työnhaun ohjausta ja valmennusta)
- SOME-työnhakukoulutukset
- Avoin ympäristö SOMEn käyttöön työnantajille ja työnhakijoille
- CV:n päivittäminen sekä tukea ja kannustusta CV:n päivitykseen.



**Kuva 2.** Valittujen kehittämiskohteiden vieminen fläppitaululle (Kuva: Johanna Niemelä)



## 5) Urasuunnittelun merkitys

Ura käsitteenä on moniulotteinen, koska sitä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Sanalla voidaan viitata esim. työelämässä tehtävään uraan, ammatilliseen kehittymiseen tai liikkuvuuteen organisaation sisällä tai organisaatioiden välillä. (Kattelus 2002, 21.) Urasuunnittelussa on kyse yksilöä ja toimintaympäristöä koskevan tiedon käsittelystä, mutta laajemminkin oman elämän suunnittelusta. Elämän suunnitteluun liittyy mm. oman mielenkiinnon kohteiden tarkastelua, tiedonhankintaa ja tiedon prosessointia. (ks. esim. Pilli-Sihvola 2000; Kattelus 2002.) Urasuunnittelu auttaa konkretisoimaan tavoitteita sekä edistää suunnitelmien systemaattista toteutumista. Vaikka suunnitelmat eivät aina toteutuisi, niin urasuunnittelu auttaa tekemään tulevista työstä, työurasta ja työvoiman käytöstä entistä mielekkäämpää. (Kiviranta 2010, 126.) Työpajan tulosten mukaan urasuunnittelua tulisi sisällyttää kaikkiin opiskeluvaiheisiin, läpi elämän jatkuva urasuunnittelu. Urasuunnittelussa korostuu oman osaamisen tunnistaminen ja osaamisen vahvistaminen, tavoitteellinen toiminta sen kehittämiseen.

## 6) Asiakaspalvelun kehittäminen

”Vaikka asiakkaiden läsnäolo on palvelun tuotannossa keskeisessä roolissa, asiakkaat ovat vain harvoin suunnittelussa läsnä.” (Kinnunen 2003, 30). Palveluita kehitetään pääsääntöisesti organisaatiolähtöisesti. Tämä johtaa usein siihen, ettei asiakkaiden todellisia tarpeita ja toiveita oteta tarpeeksi huomioon palveluiden suunnittelussa. (emt.) Urasuunnittelun kautta avoimille työmarkkinoille -esiselvityshankkeen ensimmäisessä palvelumallityöpajassa asiakkaiden ja asiantuntijoiden kokemuksia ja ideoita hyödynnettiin laadittaessa parannusehdotuksia korkeakoulutetun urasuunnittelu ja työnhakupalveluihin sekä opintojen aikana että valmistumisen jälkeen. Koska kokemusasiallinen oli työvoimahallinnon asiakkaita, oli luonnollista, että näiden palveluiden käyttöön nousi ideoita. Se, että palveluita pystyttiin pohtimaan ja ideoimaan yhdessä, oli rikasta sekä kokemusasiallille että asiantuntijoille. Työtön asiakas saattaa tarvita monenlaista tukea, esimerkiksi motivointia ja aktivoitua. Tähän toivottiinkin tehostusta. Kävi ilmi, että jossain tapauksissa asiantuntijat eivät olleet täysin perillä kokemusasiallisen kokemista ongelmista ja haasteista, vaikkakin osaltaan myös asiantuntijat tiedostivat palveluiden ongelmakohdat.

Alla työpajatyöskentelyn asiakaspalvelun kehittämiseen liittyviä tuloksia:

- Henkilökohtainen asiakaspalvelu, yhteydenottopyyntö
- Sähköinen asiakaspalvelu (verkko- ja videopalveluiden hyödyntäminen)
- Motivointi ja aktivointi
- Vertaistuki
- Työpaikkavierailut/yritysvierailut
- Viestintätaidot.

### 4.3.3 Kokemukset palvelumallityöpajan I työskentelystä

**Johanna:** *Palvelumuotoilu oli minulle uusi menetelmä palveluiden kehittämisessä ja ideoinnissa. Osa työpajassa käytetyistä metodeista olivat puolestaan tutumpia. “Viisi kertaa miksi” -menetelmä oli minulle hyvinkin tuttu eri projektien kautta. Minuun teki vaikutuksen se, että palvelumuotoilu tarkastelee asioita sekä asiantuntijan että kokemusasiakkaan näkökulmasta. Olin itse työpajassa kokemusasiakkaana. Koin hyvin helpottavana, että pääsin kertomaan omia kokemuksiani ja että niitä kuunneltiin avoimesti ja otettiin vastaan rakentavasti. Työpajassa ei ollut kuulua kokemusasiakkaan (korkeakoulutetun työttömän) ja asiantuntijan välillä, vaan molempien mielipiteet olivat yhtä arvokkaita*

*Työpajassa korostettiin työharjoittelun ja työssä oppimisen merkitystä. Työharjoittelun koen erityisen tärkeäksi, koska siinä saa mahdollisuuden näyttää kuinka motivoitunut ja aktiivinen on työelämässä. Työharjoittelupaikka on auttanut minua eteenpäin mm. tarjoamalla verkostoja ja lisätöitä erilaisissa projekteissa.*

*Työpajassa kehittämisen kohteeksi nousseet asiat eivät sinänsä tulleet minulle yllätyksenä. Työttömät toivovat pitempiä työkokeiluja ja työsuhteita ja perusturvaa elämään. Kunnioittavaa ja luotettavaa asiakaspalvelua ja tunnetta että et ole yksin, tietoa asioista ja selkeää ohjeistusta työnhakuprosesseihin.*

**Päivi:** *Palvelumallin soveltaminen hankkeen työpajojen ja jatkojalostuksen palvelukseen vaikutti uudelta ja raikkaalta idealta. Saattamalla kokemusasiakkaat ja asiantuntijat yhteen saatiin uusia näkökulmia. Työpajoissa käytetyt menetelmät inspiroivat. Menetelmä, jossa rakennettiin uutta aiempien ideoitten pohjalta, oli toimiva. Esitystapoina kuvakirjoitus tai draama saivat osallistujat eläytymään ja heittäytymään tilanteisiin asiakkaan kokemana.*

**Johanna ja Päivi:** *Palvelumuotoilu on mielestämme erinomainen keino parantaa olemassa olevia työttömien palveluita tai kehittää uusia. Palveluista saadaan muokattua asiakkaan tarpeen mukaisia, koska palveluita käyttävät asiakkaat saavat olla mukana kertomassa, mitkä asiat vaativat parannusta ja millaista parannusta. Työpajassa esiin nousseilla ideoilla, kuten urasuunnittelun integroimisella opiskeluun, voitaisiin varmasti edistää korkeakoulutettujen urasuunnitelmia ja työllistymistä.*

## 4.4 PALVELUMALLITYÖPAJA II

### 4.4.1 Palvelumallityöpajan II kulku ja käytetyt menetelmät

Työpaja II (ohjelma liitteessä 2) järjestettiin Lapin yliopistolla 31.8.2015. Työpaja II:n kokemusasiantuntijoina olivat työnantajat. Työnantajien edustajia olivat työpajassa Henriikka Välihalo (Taitoa Oy), Leea Alakunnas (Staffpoint) ja Heidi Alariesto (Sijaishaltija Oy). He edustivat monipuolisesti eri työnantajasektoreita ja kokeneina rekrytoijina heillä oli kokemusasiantuntijoiksi paljon annettavaa. Työpaja alkoi hankkeen projektipäällikkö Piia Kilpimaan alustuksella hankkeen taustoista ja tavoitteista. Hankkeen esittelyn jälkeen vuorossa oli osallistujien esittelykierron palvelumuotoiluun erikoistuneen Palvelumuotoilu Palo Oy:n toimitusjohtaja Piia Innasen johdolla.

Esittelykierron ja päivän fiilikset kertominen alkoi tehtävällä, jossa osallistujat valitsivat pöydälle levitetystä postikortista sopivan kuvaamaan sen hetkistä tai päivän vallitsevaa tunnetilaa. Kaikki kertoivat miksi valitsivat kyseisen kortin sekä esittäytyivät. Esittäytymisessä kerrottiin myös, mitä yritystä tai organisaatiota edustaa sekä työtehtäviä.



**Kuva 3.** Päivän fiilikset kerrottiin korttien avulla. (Kuva: Piia Kilpimaa)

Esittelykierron jälkeen oli vuorossa yrittäjäpaneeli, jossa kokemusasiantuntijoina työpajassa olleet yrittäjät tai työnantajaedustajat kertoivat kokemuksia rekrytointien onnistumisista ja haasteista sekä vastasivat heille esitettyihin kysymyksiin. Haastattelijana toimi Piia Innanen.

Työpajan ryhmätyötehtävänä oli ”Unelma työttömien rekrytoimiseksi”. Ryhmä aloitti työskentelyn brainstorming-tehtävällä, jossa ryhmän jäsenet kirjasivat henkilökohtaisen unelmansa, miten työttömiä voitaisiin rekrytoida. Unelmat rekrytoinnista esiteltiin ja niihin esitettiin ratkaisuja. Sen jälkeen vuorossa oli ”Entäpä jos -väittämät”, esim. ”Entä jos TE-toimistoja ei olisi olemassa?”, ”Entä jos työttömät saisivat valita rekrytoitavan työntekijän keskuudestaan itse?”, ”Entä jos Suomessa olisi laitointa olla työtön?” ja ”Entä jos perustettaisiin työntekijöiden vaihtotori yrityksille?”. Sen jälkeen ryhmä valitsi yhden idean ”Unelman työttömien rekrytoimiseksi”, jota lähtisi edelleen kehittämään sekä esitti suunnitelmansa joko draaman tai kuvakirjoituksen muodossa.

#### 4.4.2 Palvelumallityöpajan II tulokset

##### 1)Yrittäjäpaneeli

Yrittäjäpaneelissa Piia Innanen esitti neljä kysymystä yritysedustajille. Muut työpajaan osallistujat saivat täsmentää tai esittää lisäkysymyksiä. Seuraavassa esitellään paneelin tulokset asetettujen kysymysten alla:

1.Milloin olette viimeksi rekrytoineet ja miten rekrytointi sujui? Oliko apunanne (ja minkä vuoksi) TE-toimiston palvelut?

- Kaikilla oli tuoret kokemukset rekrytoinnista ja rekrytointia tapahtuu joka päivä.
- Rekrytoitavia haetaan laajempaa kokonaisuutta ajatellen ja rekrytointiprosessitulokset sovelletaan pidemmälle aikavälille
- Nopeat rekrytoinnit hoidetaan suoraan.
- Aiemmat hakemukset esim. aiemmista osaajapoleista katsotaan yleensä ensin ennen uuden paikan auki laittamista.
- Rekrytointiprosessissa voi olla kaksi henkilöä, jolloin kokemuksia voi vaihtaa.
- TE-toimiston palveluja käytetään seuraavasti: 1) CV-nettiä hyödynnetään (mm. tehokas hakutoiminto), 2) Mol.fi -sivuille viedään avoimet paikat myös omiin järjestelmiin), 3) virkailijoilta saadaan tietoa osaajista erityisesti haastavilla aloilla tai paikkakunnilla ja 4) TE-toimiston virkailijat tekevät työnhakijoille työtarjouksia

2.Millaista osaamista toivotaan työnhakijalta? Mitä painotetaan rekrytoinnissa?

- Järjestelmäosaamista arvostetaan, esim. jonkin taloushallinnonjärjestelmän käyttökokemuksta (perustaitoja opitaan koulussa, mutta työharjoittelussa tai työssä tutustutaan alakohtaisiin järjestelmiin)
- Oppimis- ja sisäistämiskykyä pidetään tärkeänä.
- Työnhakijan tulisi ”hinnoitella itsensä” oikein mm. ottamalla selvää alanpalkkatasosta esittäessään palkkatoiveita.
- Työnhakijan olisi hyvä ottaa selvää yrityksestä ja työnkuvasta ennen hakemuksen lähettämistä ja työhaastatteluun tuloa.

- Korkeakoulutettu työtön voi olla haluton vastaanottamaan pätkätöitä ja odottaa pidempiaikaista työsuhdetta tai koulutustaan vastaavaa työtä. (Yritys ei ehkä toista kertaa ota yhteyttä).
- Tietynlaisia ”asenneongelmia” on kaikissa työnhakijaryhmissä.
- Rekrytointifirmoja ei nähdä mahdollisuutena työllistyä kokoaikaisesti tai vakituisesti.
- CV on tärkeä käyntikortti, jonka perusteella nousevat aktiiviset tekijät ja osaajat esille.
- Kaikenlainen työkokemus auttaa työllistymisessä.

3. Miten osaamisen löytymistä voisi helpottaa? Missä haluaisitte kohdata työnhakijoita?

- Hyvin laadittu CV ja työhakemus tärkeitä
- Yrityksillä omia rekrytointijärjestelmiä, joihin voi jättää hakemuksia
- Isot rekrytapahtumat tai -messut eivät kovin tehokkaita (voivat olla osallistumismaksultaan kalliita; yrittäjillä ei aikaa osallistua ja potentiaalisia työntekijöitä ei löydy; hyötyä yrityksen tunnettavuuden nostamisessa sekä verkostoitumisissa)
- Pienet, alakohdaiset rekrytilaisuudet tai tapahtumat hyödyllisiä
- Yritysvierailuja ei katsottu tarpeelliseksi

4. Millaisia hyviä ja huonoja kokemuksia on TE-toimistosta tai oppilaitoksista? Miten toimintaa voisi parantaa?

- TE-toimiston kanssa tehty yleensä hyvää yhteistyötä ja saatu konsultointiapua (merkitystä kenen virkailijan kanssa asioi).
- TE-toimisto voinut katkaista työnhaun, jolle työnhakija käy kuittaamassa saaneensa työtä.
- Ulkomaalaistaustaisia ei ole kovin paljon rekrytoitu; kielitaito ja koulutus pitäisi heillä olla kunnossa.
- Työnantajien tai tiimien omat kielitaidon puutteet voivat rajoittaa ulkomaalaisten rekrytointia.
- Erityisesti matkailussa potentiaaliset työllistyvät itsekin, joten heitä ei juurikaan löydy TE-toimistojen listoilta.
- Oppilaitoksilta toivottiin yhden luukun palvelua (esim. kontaktihenkilöä ja yhteystietoja verkkosivuilla) sekä yhteistyötä opojen kanssa.
- Käynnit oppilaitoksissa koettiin hyödylliseksi.

## 2) Ryhmätyöt ”Unelma rekrytoinnista” ja ”Entäpä jos..” -väittämät

Ryhmätyöissä ”Unelma rekrytoinnista” muodostettiin kaksi ryhmää, joissa kaikki saivat laatia oman unelmansa rekrytoinnista ja esitellä sen. Ryhmäläiset saivat vastata samalla ”Entäpä jos” -väittämiin, joista keskusteltiin (ks. 4.1). Lopuksi yksi unelmista esitettiin kuvakirjoituksen tai draaman muodossa. Entäpä jos-väittämät olivat tarkoituksellisesti provosoiviakin, millä haettiin rohkeasti uusia ideoita, ajatuksia ja ajattelumalleja.

”Entäpä jos” -väittämät herättivät runsaasti keskustelua molemmissa ryhmissä. Onnistuisiko työttömien valita keskuudestaan sopiva työntekijä ja voitaisiinko TE-toimistot korvata vaikkapa sähköisillä järjestelmillä tai yrityksien omilla järjestelmillä? Keskusteltiin, aiheuttaisivatko tällaiset muutokset lisää turvattomuutta ja sekavuutta tai hakuammuntaa rekrytoinnissa. Väittäjä ”Entäpä jos Suomessa olisi laitonta olla työtön?” sai varovaista kannatusta, mutta keskusteluissa nostettiin esiin mm. rakenne-työttömyys, jolloin työttömyys ei ole luonnollisestikaan työttömän omaa syytä.

Ensimmäisessä ryhmässä ”Unelmat rekrytoinnista” vaihtelivat ja toimenpide-ehdotukset saattoivat olla täysin päinvastaisia. Joidenkin mielestä esim. rekrytoinnit tulisi täysin sähköistää; toiset taas toivoivat enemmän yksilöllistä kasvokkain tapahtuvaa palvelua tai rekrytointitapoja. Työtä hakevien palveluita toivottiin yhteen selkeään järjestelmään, joka palvelisi niin yrittäjiä kuin työnhakijoita. Ryhmässä nousi esiin myös yrittäjämäinen työllistymistapa, jolla tarkoitettiin työntekijän mahdollisuutta tehdä toimeksiantoja/myydä asiantuntemustaan useille työnantajille. Ryhmätöistä ensimmäinen ryhmä nosti esiin idean ”osaajapoolista”, joka tarkoitti toiminnaltaan sähköistä työllistämistä ja työnhakujärjestelmää. Siinä työnantaja voisi rajata tarkkaan, minkä alan osaajaa tarvitsee ja mille aikavälille. Työllistämisen prosessi olisi ”muutaman klikkauksen” vaativa toimenpide. (Esimerkkinä tässä yhteydessä mainittiin kansainvälinen Elance.com-sivusto). Ryhmä esitti esille nostamansa idean osaajapoolista draaman avulla. Osaajapoolissa työnantaja etsi projektipäällikköä osaajapooli-järjestelmässä, projektipäällikön tehtävistä kiinnostuneet ilmoittivat sähköisesti kiinnostuksensa ja työnsä hinnan. Tämän jälkeen työnantaja etsi järjestelmän avulla projektiin tarvittavat henkilöt tietyksi ajaksi. Prosessi tapahtui sähköisesti ilman puhelinta tai tapaamisia.

Toisen ryhmän keskusteluissa korostui työelämäorientaatio ja tuki opintojen aikana, verkostoituminen sekä urasuunnittelun tärkeys koko urapolulla. Osaamista ja motivaatiota pitäisi osata tuoda esiin. Keskusteltiin myös alueellisesta liikkuvuudesta ja määräaikaishuoneisiin sopeutumisesta. Toinen ryhmä valitsi kehiteltäväksi ideakseen koulutukseen liitettävän urasuunnittelun ja kuvaamistavakseen kuvakirjoituksen. Ideassa korostui koulutuksen työelämälähtöisyys (koulutuksen ja työelämätarpeet linkittyisivät) sekä uravalmennuksen kesto koko opintopolun ajan. Kuvakirjoituksen alussa laaditaan henkilökohtaisen opinto- ja urasuunnitelma, jossa otetaan huomioon aiempi osaaminen. Opiskelijalle tarjoutuu mahdollisuus olla mukana työelämälähtöisissä projekteissa, jotka yhdistyvät opiskeluun. Hän osallistuisi työssäoppimisen jaksoihin sekä kansainväliseen vaihtoon kerryttäen työkokemusta ja kansainvälistä osaamista. Yhteistyö TE-toimiston ja yritysten kanssa olisi saumatonta. Käytössä olisivat modernit sähköiset välineet, joiden välityksellä olisi mahdollisuus tehdä vaikkapa videohaastatteluja. Kuvakirjoituksen lopussa seisoo ”valaistunut” valmistunut opiskelija, jolla valmiina osaamisensa hissipuhe sekä kourassaan päivitetty CV.

#### 4.4.3 Kokemukset palvelumallityöpajan II työskentelystä

**Johanna:** Minulle jäi hieman ristiriitaiset tunteet työpaja II tuloksista, koska ne olivat osin päinvastaiset kuin Työpajassa II. Työpajan I työnhakijat kokemus-asiakkaina toivovat pitkäaikaisia työkokeiluja, työsuhteita ja työvalmennuksia. Työnhakijat esittivät, että olisi nimetty vastuuhenkilö, jolle voisi tarvittaessa soittaa, jonka voisi tavata ja jonka kanssa rakentaa luottamuksellinen suhde työnhakuprosessin ajaksi. Toiveena oli siis yksilöllisempää asiakaspalvelua. Työpajan II kokemusasukkaat, ts. yrittäjät tai työnantajaedustajat, esittivät palveluiden sähköistämistä ja toivat esiin nykyiset lyhytaikaiset työsuhteet. Tähän vaikutti osaltaan se, että osa työpajaan osallistuneista edusti rekrytointiyrityksiä, joiden tehtävänäkin on lyhytaikaisten työkeikkojen välittäminen.

Yrittäjät ja työnantajaedustajat kokivat CV-netin käteväksi ja hyödylliseksi kanavaksi työllistää kun taas kokemusasikkaina olleet työttömät eivät kokeneet hyötyneensä siitä. Esille nousi hyvänä käytänteenä osaajapooli-järjestelmä, joka olisi vastaavan tyyppinen kuin kansainvälinen elance.com. Se vaatisi toteutuakseen rakennemuutoksia suomalaiseen yhteiskuntajärjestelmään.

Osa työpajaan osallistuvista yrittäjistä toi esiin kokemuksiaan korkeakoulutetuista työttömistä. Heidän kokemuksensa mukaan kaikki korkeakoulutetut eivät mielellään lähde pätkätöihin, koska se ei olisi heille taloudellisesti kannattavaa. He odottavat mieluummin pitkäaikaisen työsuhteen löytymistä. Mielestäni ei ole kyse siitä, että korkeakoulutetut ”tuntisivat arvonsa ja hintalappunsa” eivätkä suostu tekemään ns. rivityöntekijän hommia. Muutaman tunnin työhön lähteminen, vaikka se kiinnostaisikin, johtaa työllisyystukien loppumiseen.

Työpajassa II korostui työharjoittelun merkitys. Kokemusasukkaat pitivät työharjoittelua työllistymistä edistävänä toimenpiteenä. Työharjoittelun kautta saa mahdollisuuden mm. opiskella työpajan työnantajien esiin tuomaa järjestelmä osaamista. Olen täysin samaa mieltä: Olen työharjoittelun kautta saanut lisätyötarjoajia ja päässyt verkostoitumaan, mikä tulee varmasti auttamaan tulevaisuuden työllistymisessä.

**Päivi:** Työpaja II:n kokemusasukkaiksi valittiin yrittäjät/työnantajat. Valittavasti työnantajia saatiin houkuteltua aika vähän paikalle, ja rekrytointiyritysten kokemukset korostuvat tuloksissa. Yrittäjäpaneeli onnistui joka tapauksessa hyvin, ja panelisteille esitetyt kysymykset olivat osuvia. Paneeliin osallistuneet työnantajat/yrittäjät käyttivät omien järjestelmiensä rinnalla TE-toimiston palveluita, mm. TE-toimiston CV-netti koettiin tehokkaaksi. Panelisteilla ei ollut kovin paljon kokemusta ulkomaalaistaustaisista työnhakijoista,

*mutta heidän rekrytoimisensa on toki mahdollista. Tässä yhteydessä korostettiin maahanmuuttajien suomen kielen ja kulttuurin osaamista, mutta myös työnantajien oman kielitaidon kehittämistä. Korkeakoulutetut työttömät näyttäytyivät työpajan työnantajaedustajien mukaan joskus ”oman arvonsa tuntevilta”, joita ei saanut houkutelua lyhyempikestoisiin tai ei-koulutusta vastaaviin paikkoihin. Tämä saattaisi kuitenkin olla reitti pidempiaikaisiin, vakituisiin työsuhteisiin. Korkeakoulutetuilta työttömiltä olisi voitu saada vielä osuvampia kysymyksiä ja vastaväitteitä, joten heitäkin olisi ehkä voinut kutsua Palvelumallityöpajaan II.*

*Työpajan työtavat olivat taas palvelumuotoilun jalostamia menetelmiä, vaikkakin osin ”vanhoja tuttuja”. Entäpä jos -väitteet oli menetelmänä raikas. Väitteiden avulla visioitiin totutusta poikkeavia tilanteita. Kuvakertomus oli mielestäni toimiva ryhmätyön tulosten esitystapa.*

#### 4.5 YHTEENVETONA PALVELUMALLITYÖPAJOISTA

Palvelumuotoilu on palveluiden innovoimista ja kehittämistä, jossa keskitytään asiakkaan käyttökokemuksen ymmärtämiseen. Palvelumuotoilumenetelmin voidaan kehittää palveluita asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Urasuunnittelun kautta avoimille työmarkkinoille -esiselvityshankkeen palvelumallityöpajoissa saatujen tulosten perusteella voidaan todeta palvelumuotoilun hyödyllisyys olemassa olevien työllisyys- ja koulutuspalveluiden kehittämisessä ja uusien ideoinnissa.

Työpajoissa käytetyt menetelmät olivat tehokkaita ja inspiroivia ja vapauttivat työskentelyilmapiiriä. Työpajatyöskentely lähensi asiantuntijoita ja kokemusasiakkaita ja asiantuntijoiden ymmärrys asiakkaiden tarpeisiin syveni. Kehittämiskohteiksi nousivat mm. rekrytointia helpottavien uusien sähköisten palvelujen luominen ja työtä hakevientiönhaku- ja urasuunnitteluvälineiden parantaminen sekä urasuunnittelun sisällyttäminen opintoihin ja koko opiskelupolun ajalle. Yrittäjämäinen työllistymistapa valikoituimyois kehitettävien jatkotoimenpiteitten joukkoon työpajajoista. Palvelumallityöpajat mahdollistivat myös uusien innovatiivisten palveluiden ideoimisen.

Kohderyhmän vaihto palvelumallityöpajoissa antoi uutta tietoa niin työnhakijoiden kuin työnantajien näkökulmista ja lisäksi saatiin asiantuntijoiden mielipiteet hyvin esiin. Työskentelyn tuloksena saatiin hyvä kokonaiskuva työnhaun haasteista, jotka ovat eri toimijoilla ymmärrettävästi erilaiset. Nämä haasteet tunnistamalla ja yhdessä uutta ideoimalla voitiin kuitenkin löytää kipupisteet, joihin voidaan jatkossa kiinnittää huomiota.







# 5. Korkeakoulutettujen Uraohjauksen palvelumalli -RAITO

Hankkeen yhtenä tavoitteena oli suunnitella ja laatia hankkeen tulosten pohjalta korkeakoulutetuille pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömille suunnattu jatkohanke, joka muotoutui RAITO-palvelumalliksi. Tämän uuden hankkeen, RAITO – Osuvaa urasuunnittelua korkeakoulutetuille (myöh. RAITO-palvelumalli) lähtökohtina ja teemoina ovat saavutettavuus, henkilökohtaistettavuus, nopea reagointi sekä kannustaminen itsenäiseen työnhakuun ja osaamisen tunnistamiseen ja kehittämiseen.

RAITO-palvelumallin rakentamisen pohjalla ovat esiselvityshankkeessa toteutetut kaksi työpajaa sekä hankkeen toteuttajien aikaisemmat tiedot ja havainnot korkeakoulutetuille suunnatuista urasuunnittelu- ja työllistämispalveluista. Lisäksi palvelumalliin sisällytettiin esiselvityshankkeen aikana koottu osaamispolkuihin perustuva opintotarjotin. Ensimmäisestä palvelumallityöpajasta nousivat esiin asiakkaiden, ts. korkeakoulutettujen työttömien, seuraavat palvelutarpeet:

- **Verkostoituminen** (mm. foorumeita verkostoitumiseen, henkilökohtaisia kohtaamisia työnantajien kanssa, työkokeilut, työnetsijäpalvelut)
- **Osaamisen tunnistaminen** (mm. apuja oman osaamisen tunnistamiseen jamyymiseen, urasuunnittelua jo opintojen aikana, henkilökohtainen ohjaus erielämäntilanteissa ja -vaiheissa)
- **Yrittäjyys työllistymisväylänä** (mm. yrityskokeilut, yrittäjyysvalmennukset, yrittäjyystarinoiden kuuleminen, yrittäjämäinen itsensä työllistäminen)
- **Työnhakuvalmennuksen tehostaminen** (mm. henkilökohtaista ohjaustatyönhakuun, työelämävierailut, räätälöity työnhakuvalmennus, somekanavien käyttö, tallenteet työnhakuohjauksista ja perusasioista, tukea ja apua cv:n päivittämiseen)
- **Urasuunnittelun tuki ja ohjaus**
- **Asiakaspalvelun kehittäminen** (mm. henkilökohtaisuus, sähköiset palvelut, vertaistuki, etäneuvotteluyhteyksien hyödyntäminen, työpaikka- ja yritysvierailut)

Esiselvityshankkeen toisessa työpajassa kuultiin työnantajien näkemyksiä korkeakoulutettujen rekrytoinnista, työllistymisestä sekä osaamisesta. Työnantajaedustajat nostivat esiin seuraavia tarpeita:

- Korkeakoulutetulta työnhakijalta odotetaan ennen kaikkea **oppimis- ja sisäistämiskykyä, järjestelmäosaamista** (esim. jonkin taloushallinnon järjestelmänkäyttökokemus) sekä **oikeaa asennetta** työntekoon.
- Työnhakijan tulisi osata ”**hinnoitella itsensä**” **oikein** mm. ottamalla selvää alanpalkkatasosta esittäessään palkkatoiveita.
- Työnhakijan olisi hyvä **ottaa selvää yrityksestä ja työnkuvasta** ennen hakemuksen lähettämistä ja työhaastatteluun tuloa.
- Työnhakijan oletetaan olevan **halukas ottamaan vastaan myös pätkätöitä** eikä vain odottavan pidempiaikaista työsuhdetta tai koulutustaan vastaavaa työtä (yritys ei ehkä toista kertaa ota yhteyttä).
- **Työnhakijan CV** on tärkeä käyntikortti, jonka tulee olla täsmällinen ja ajantasainen. Sen perusteella nousevat esiin aktiiviset tekijät.
- **Kaikenlainen työkokemus** voidaan ottaa rekrytoinnissa huomioon
- **Pienimuotoiset, alakohtaiset rekrytilaisuudet** tai tapahtumat koettiin hyödyllisiksi; yritysvierailut eivät taas yrityksen näkökulmasta ole kovin tuloksekkaita rekrytoinnissa.

Tällä hetkellä korkeakoulutetuille suunnattua uraohjausta ja työllistämiskoulutuksia hankitaan ostopalveluna ELY-keskuksista. Myös erilaisia aluekehityshankkeita ja muita ulkopuolisella rahoituksella toteutettavia hankkeita on käynnissä tai käynnistymässä. Niiden toimenpiteisiin työnhakija osallistuu yleensä nk. omaehtoisena opiskeluna. Korkeakoulutetuille suunnattua uraohjausta on saatavilla rajallinen määrä. Uraohjausta saa lähinnä isommissa kaupungeissa ELY:n hankkimissa työvoimapolitiittisissa koulutuksissa sekä satunnaisesti osallistumalla hankkeiden lyhytkestoisiin toimenpiteisiin. Myös korkeakoulujen ura- ja rekrytointipalveluiden tarjoama uraohjaus on vähäistä resurssipulan vuoksi ja suunnattu lähinnä opiskelijoille – ei korkeakouluista valmistuneille.

Korkeakoulutettujen uraohjaus eroaa merkittävästi esimerkiksi toisen asteen tutkinnon suorittaneiden uraohjauksesta. Korkeakoulutettu voi olla valmistunut geneeriseltä, ei suoraan ammattiin valmistavalta alalta, jolloin hänellä ei ole selvää ammattipolkua tai -suuntaa. Tällaisten alojen tutkintojen suorittaneiden haasteena ei niinkään ole osaamisen suppeus, vaan tutkinnon tarjoamat laajat mahdollisuudet. Uraohjauksen avulla työnhakija voi hahmottaa uusia, erilaisia työ- ja uramahdollisuuksia.

Korkeakoulutettu toivoo uraohjaukselta apua verkostojen ja työelämäkontaktien luomiseen sekä oman, olemassa olevan osaamisen tunnistamiseen. Uraohjaajan on oltava perillä tutkinnon sisällöistä ja sen tuottamasta osaamisesta. Lisäksi uraohjaajan on pystyttävä ohjaamaan työnhakijaa kirjoittamaan osaamisensa auki.

RAITO-palvelumallissa ohjataan asiakkaita työnhaussa ja etsitään keinoja päästä työmarkkinoille esimerkiksi yritysvierailujen ja työkokeilujen kautta. Lisäksi hankkeessa muotoilaan ja rakennetaan asiakkaiden henkilökohtaisista lähtökohdista LUC-diplomiopinnot, jotka ovat työelämälähtöisiä, työllistymistä helpottavia lisä- ja täydennysopintoja.

Hankkeessa suunnitellaan ja pilotoidaan noin kymmenellä asiakkaalla usean työnantajan malli, jossa etsitään asiakkaan osaamista vastaavia, osa-aikaisia työkokeilu- tai työpaikkoja. Niistä kootaan yksi kokoaikaista työtä vastaava paketti. Lisäksi hankkeessa järjestetään rekrytointitilaisuuksia (esim. yrittäjätrefejä), kehitetään yhteistyötä viranomaisten ja oppilaitosten välillä ja kehitetään korkeakoulujen elinkeinoelämäyhteistyötä.

RAITO-palvelumallissa urasuunnittelupalvelua toteuttavat Lapin yliopiston urasuunnittelun asiantuntijat. Palveluun ohjautuvat TE-toimiston kautta ne asiakkaat, jotka ovat korkeakoulutettuja ja jotka eivät ole löytäneet pysyvää paikkaansa työmarkkinoilta. Palveluun otetaan asiakkaita jatkuvalla sisäänotolla, jotta voidaan reagoida välittömästi kohderyhmän tarpeisiin. Palveluun osallistuminen voi olla joko lyhytkestoista (esimerkiksi uraohjauskeskustelu) tai pidempikestoista (täydentävien opintojen suorittaminen). Pitkäkestoinen osallistuminen tapahtuu joko päätoimisena, omaehtoisena opiskeluna (ks. Työttömyys-etuudella tuettu omaehtoinen opiskelu 2015) tai sivutoimisena opiskeluna työttömyysaikana.

RAITO-palvelu sisältää:

1. Lapin korkeakoulukonsernin verkkosivut, joilta korkeakoulutettutyönhakija saa tarpeen tullen tietoa ja apuja työnhakuun, esimerkiksi:
  - Videotallenteet ja -ohjeet työnhakuun liittyvistä asioista kuten haastattelutilanteista, oman osaamisen tunnistamisesta sekä cv:n ja työhakemuksen tekemisestä
  - Linkit muille korkeakoulutetuille suunnatuille työnhakusivustoille
  - CV-ohjeet ja työhakemusmallit
  - Urasuunnittelupohjia ja -malleja
2. Saavutettavissa oleva urasuunnittelu- ja uraohjauspalvelu: Ohjausta toteutetaan koko Lapin alueen korkeakoulutetuille mm. sosiaalista mediaa, etäyhteyksiä sekä verkkosivustoja hyödyntäen. Ohjausta toteutetaan sekä yksilö- että ryhmäohjauksena, joka sisältää esimerkiksi:
  - Ohjausta oman osaamisen tunnistamiseen ja myymiseen työmarkkinoille, neuvoja oman osaamisen brändäykseen
  - Kannustusta ja ohjausta aktiiviseen ja aloitteelliseen työnhakuun sekä uudenlaisiin työllistymismalleihin, kuten itsensä työllistämiseen useantyönantajan palvelukseen
  - Henkilökohtaisen urasuunnitelman teon
  - Työnhakutaitojen kehittämistä
  - Työelämätaitojen kehittämistä (esim. neuvottelu-, IT- ja viestintätaidot, projektiosaaminen ja palvelumuotoilu).
3. Tukea työelämäkontaktien ja -yhteyksien rakentamiseen, esimerkiksi:
  - Työkokeilupaikkojen etsintää ja tukea ja ohjausta työkokeiluun
  - Yritys- ja työnantajavierailuja, verkostoitumistilaisuuksia ja mahdollisuuksia verkostoitumiseen
  - Rekrytointitilaisuuksia (kuten työnantaja- ja yrittäjätrefejä), joiden tavoitteena on esimerkiksi aloittaa yhdistää työnantajia sekä työnhakijoita

4. Työelämälähtöisiä opintoja, jotka suoritetaan uraohjauksen pohjalta avoimen yliopiston ja avoimen ammattikorkeakoulun sekä toisen asteen avointen opintojen kautta. Opinnot voidaan rakentaa LUC-diplomiopintojenmuotoon (15–25 op).

RAITO-palvelumallin tavoitteena on edistää lappilaisten korkeakoulutettujen työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Palvelun periaatteena on ennen kaikkea ohjata tunnistamaan olemassa olevaa osaamista, tukea sen myymisessä työmarkkinoille sekä kehittää osaamista palvelutarjottimen osaamispolkujen mukaisesti. Lisäksi palvelussa korostuu ohjaus ”ajattelemaan laatikon ulkopuolelta”: korkeakoulutettua voidaan ohjata etsimään työtä aikaisemmalta työuralta poikkeavalta alalta tai rohkaista työllistämään itsensä yrittäjämäisesti, usean työnantajan palvelukseen.

Raito-palvelumallilla tavoitellaan vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Vaikuttavuus toteutuu välittömästi, mikäli korkeakoulutettu työllistyy palvelun avulla. Palvelun uutuusarvo on tiivis yhteistyö korkeakoulujen välillä uraohjauksmallin rakentamisessa ja toteuttamisessa korkeakoulujen käytänteiden mukaisesti sekä tiivis yhteistyö viranomaisten kanssa.

Tavoite	Uutuusarvo
Uudenlaiset ,saavutettavat, erityisesti korkeakoulutetuille suunnatut uraohjaus- ja neuvontapalvelut	Oppilaitosten yhteiset, osaamista täydentävät modularisoitavat osaamispolut asiakkaan urasuunnitelman mukaisesti
Keinoja korkeakoulutettujen kiinnittymiseen avoimille työmarkkinoille osaamista täydentämällä	Diplomiopintojen toteuttamismalli: Diplomiopinnot poistavat työllistymisen esteenä olevia osaamisaukkoja.
Toimintatapa, jossa useasta pienemmästä työkeikasta tai osa-aikaisesta työsuhteesta muotoutuu kokopäivätyö	Kokeilu ”akateeminen yrittäjyys”
Ohjaus- ja neuvontapalveluiden tuominen lähelle korkeakoulutettuja pitkäaikais- tai toistuvaistyöttömiä asiakkaita	Uraohjauspalvelut sekä työttömän osaamisen täydentäminen

**Taulukko 1.** Raito-hankkeen tavoitteet ja uutuusarvo







## 6. Yhteenveto

Urasuunnittelun kautta avoimille työmarkkinoille -esiselvityshanke tuotti tärkeää, käyttäjälähtöistä tietoa korkeakoulutettujen työnhakijoiden osaamisesta ja uraohjauksen tarpeesta. Hanke työstettiin Lapin yliopiston ja Lapin ammattikorkeakoulun yhteistyönä, jolloin voitiin yhdistää korkeakoulujen hyviä käytänteitä. Yhteistyö mahdollisti myös sen, että jatkossa yhdessä kehitettävä uraohjausmalli vastaa molemmilta korkeakouluasteilta valmistuneiden pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien tarpeisiin.

Hankkeen toimenpiteenä oli selvittää Lapin korkeakoulujen ja toisen asteen ammatillisten oppilaitosten modularisoitavat opintokokonaisuudet, joiden avulla korkeakoulutettujen pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien osaamista voidaan kehittää vastaamaan työelämän tarpeita. Opinnot rakennettiin kolmeen opintopolkuun jakautuvaksi tarjottimeksi korkeakoulujen ja ammattiopiston vuoden 2015 opintotarjonnasta. Opintokokonaisuudet valittiin siten, että ne kehittävät kohderyhmän osaamista vastaamaan työelämän tarpeita tehokkaasti ja nopeasti. Nämä kolme osaamispolkua ovat: **1. Johtamisen ja esimiestyön osaamispolku**, **2. Liiketoiminnan ja yrittäjyyden osaamispolku sekä 3. Työelämä-, IT- ja viestintätaitojen osaamispolku**. Osaamispolkujen tavoitteena on, että opinnot palvelevat mahdollisimman laajaa joukkoa, niiden suorittaminen on mahdollista avoimina opintoina ja että niiden opiskelu olisi paikasta riippumattomia. Tavoitteena oli rakentaa opinnoista mahdollisimman joustavat ja tavoitettavat, jotta asiakkaiden henkilökohtaiset tarpeet tulisivat huomioituksi. Tämän mahdollistaa myös opintopolkujen väliset ristiinvalinnat sekä etäopiskelu-mahdollisuus. Asiakas voi halutessaan suorittaa osaamista täydentäviä opintoja laajemman kokonaisuuden, 15–25 opintopisteen laajuiset LUC-diplomiopinnot. Niistä asiakas saa erillisen diplomin, jossa avataan opintojen sisältöä tarkemmin. Osaamispolut ovat suuntaa-antavia ja alueen oppilaitoksen tämän hetkistä kurssitarjontaa teemoittelevia.

Hankkeen toimenpiteenä järjestettiin myös kaksi palvelumallityöpajaa, joihin osallistuivat kohderyhmän lisäksi TE-hallinto ja työnantajat. Palvelumallityöpajojen tavoitteena oli käyttäjälähtöisesti kehittämällä luoda suunnitelma korkeakoulutettujen tehokkaasta uraohjauksesta ja työelämävalmennusmallista. Malli pilotoitaisiin laajemmassa koulutus- ja kehittämishankkeessa, jonka päämääränä on pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien korkeakoulutettujen osaamisen tunnistaminen ja osaamisen kehittäminen sekä työelämävalmiuksien parantaminen.

Ensimmäisessä palvelumallityöpajassa kohderyhmän edustajia olivat työttömät korkeakoulututkinnon suorittaneet. Työpajassa nousi monia uusia ideoita kohderyhmän palveluiden kehittämiseen ja työllistämiseen. Työpajassa saatiin kohderyhmän edustajien ääni hyvin kuuluviin ja osallistettua heitä palveluiden suunnitteluun. Työpajassa voitiin pohtia, mitkä palvelut toimivat ja missä on kehitettävää sekä mitä uutta voidaan korkeakoulutetuille tarjota heidän työllistymisensä helpottamiseksi. Asiakkaiden kanssa yhdessä työskentely oli myös asiantuntijoille avartavaa ja toi uutuusarvoa hankkeelle.

Elokuussa 2015 järjestettyyn toiseen työpajaan kutsuttiin työnantajaedustajia/rekrytoijia yhdessä asiantuntijoiden kanssa suunnittelemaan kohderyhmälle sopivia uraohjauksesta ja työllistämispalveluita. Kohderyhmän vaihdolla haluttiin varmistaa kokonaiskuvan saaminen työllistymisen ja työllistämisen haasteista. Työnantajilta haluttiin kuulla myös heidän käyttämistään rekrytointikäytänteistä sekä siitä, mistä ja miten heidän mielestään olisi helpointa löytää korkeakoulutettu työnhakija ja miten he uudistaisivat työllistämispalveluita. TE-toimiston palvelut näyttäytyvät erilaisina työnhakijoiden ja työnantajien näkökulmista. Työnantajat haluavat löytää nopeasti sopivan osaajan avoimeen työpaikkaan, ja heille TE-toimiston palvelut näyttäytyivät riittävinä ja toimivina. Mukana olleet työnantajaedustajat kokivat myös CV-netin toimivana välineenä työntekijän löytymiseen, kun taas työnhakijat toivoivat siihen parannuksia. Palvelumallityöpajojen tuloksena syntyi runsaasti kokeiltavia ideoita jatkohankkeeseen ja muutoinkin palveluiden kehittämiseksi asiantuntijaryhmissä. Työpajoissa korostettiin urasuunnittelun tärkeyttä. Sen tulisi kattaa koko opiskeluaika ja jatkua vielä valmistumisen jälkeen. Urasuunnittelu vahvistaa opiskelijoiden osaamisen tunnistamista, tavoitteellista opiskelua ja urasuunnittelulla voitaisiin saada lisää tehoa työnhakuun. Yhtenä kehittämisajatuksena nousi korkeakoulujen ja TE-palveluiden yhteistyö tiivistäminen. Erityisesti opiskelun loppuvaiheessa tiiviimpi yhteistyö TE-palveluiden kanssa voisi helpottaa opiskelijoiden siirtymistä opinnoista työelämään ja lisäksi opiskelijoiden tietoa työllisyyspalveluista, mikäli työpaikkaa ei löydy heti valmistumisen jälkeen. Kohderyhmän edustajat toivat esille vertaistuen tärkeyden työllistymisen tukemisessa. Kokemuksien vaihto samassa elämäntilanteessa olevien kanssa voimaannuttaa, aktivoi ja tuo uusia näkökulmia työnhakuun ja uran suunnitteluun.

Esiselvityksessä järjestettyjen työpajojen annin sekä hankkeessa tehdyn muun selvitystyön pohjalta rakennettiin RAITO – Osuvaa urasuunnittelua korkeakoulutetuille -hanke, joka on jätetty viranomaiskäsitteilyyn rahoittajalle 30.10.2015. Tässä hankkeessa päästään kokeilemaan ja testaamaan esiselvityshankkeessa kehitettyjä menetelmiä.





# 7.Lähteet

Alatalo J., Hämäläinen H., Maunu T. 2015: Työ- ja elinkeinoministeriön lyhyen aikavälin työmarkkinaennuste Syksy 2015. TEM-analyyseja 68/2015. Työ- ja elinkeinoministeriö. Osoitteessa: [http://www.tem.fi/files/44119/Ennuste\\_2015\\_syksy.pdf](http://www.tem.fi/files/44119/Ennuste_2015_syksy.pdf). Viitattu 24.11.2015.

Forest M. 2011. Lapin korkeakoulusta valmistuneet työelämässä. Lapin korkeakoulujen työnantajakysely. Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisusarja D nro 4. Osoitteessa: <http://www.luc.fi/Suomeksi/tyonantajakysely.iw3> Viitattu 4.7.2015

Kattelus R. 2002. Uran monet ulottuvuudet. Teoksessa R. Kattelus, M. Tammeaid & T.Jokinen. Uraopas omasta urastaan kiinnostuneille. Jyväskylä: Primacarrera.

Kinnunen R. 2003. Palveluiden suunnittelua. Helsinki: WSOY

Kiviranta R. 2010. Onnistu eri-ikäisten johtamisessa. Helsinki: WSOYpro

Koivisto M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa. Taiteen maisterin loppuyö. Taideteollinen korkeakoulu.

Korkeakouludiplomi houkuttelee työelämässä olevia korkeakoulutukseen. Osoitteessa: <https://ktl.jyu.fi/diplomitutkimus/uutiset/t090215> Viitattu 26.10.2015

Lapin työllisyyskatsaus heinäkuu 2014,  
[https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/2950498/Heinakuu\\_2014.pdf/9b3d4bc9-b37b-46eb-b673-23c1a21e67da](https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/2950498/Heinakuu_2014.pdf/9b3d4bc9-b37b-46eb-b673-23c1a21e67da). Viitattu 10.9.2014.

Lappi-sopimus 2014–2017 . Lapland above Ordinary. Lappi-sopimus 2014–2015. Osoitteessa: <http://www.lappi.fi/lapinliitto/lappi-sopimus/>. Viitattu 19.8.2015

Leto A. 2015. 5 Whys Method and Sakichi Toyoda. Osoitteessa [https://prezi.com/86svfna\\_-wbk/5-whys-method-and-sakichi-toyoda/](https://prezi.com/86svfna_-wbk/5-whys-method-and-sakichi-toyoda/) Viitattu 20.8.2015

Miettinen S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo: Teknova

- Niemelä S.-J. & Saari P. 2015. Urasuunnittelulla avoimille työmarkkinoille – Palvelumallityöpajojen I ja II raportointi. 29.9.2015. Lapin ammattikorkeakoulu. Julkaisematon raportti.
- Oivallus 2011. Oppivien verkostojen osaamistarpeet tulevaisuuden Suomessa. Oivallus-hankkeen loppuraportti, EK:N julkaisuja. Osoitteessa: [www.ek.fi/oivallus](http://www.ek.fi/oivallus). Viitattu 25.6.2015.
- Osaamisella ja luovuudella hyvinvointia. Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuus-katsaus 2014. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2014:18. Osoitteessa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/okm18.pdf?lang=fi>. Viitattu 24.11.2015.
- Palvelumuotoilu Palo. Internet-sivut osoitteessa: <http://www.palvelumuotoilupalo.fi/> Viitattu 20.8.2015
- Pilli-Sihvola M. 2000. Urasuunnittelun ohjausta internetissä. Teoksessa J. Onnismaa, H.Pasanen, T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksentointimintakentät. Porvoo: PS-kustannus, 34–43.
- Ruokonen J. 2012. Tulevaisuuden osaamistarpeet työelämässä. EK:N Oivallus-hanke. Osoitteessa: [http://ospe.utu.fi/materiaalit/Osaamista\\_opetussuunnitelmiin\\_091012\\_Jenni%20Ruokonen.pdf](http://ospe.utu.fi/materiaalit/Osaamista_opetussuunnitelmiin_091012_Jenni%20Ruokonen.pdf). Viitattu 25.6.2015.
- Saranpää M. ja TUNNE5-työryhmä 2009. Osaamisen tunnistaminen – työkirja ammattikorkeakouluille. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.
- Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Osoitteessa: [http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wpcontent/uploads/2013/11/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wpcontent/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf) Viitattu 1.9.2015
- Suomen ensimmäinen korkeakouludiplomikoulutus alkaa JAMKissa 2014. Osoitteessa <http://www.epressi.com/tiedotteet/koulutus/suomen-ensimmainen-korkeakoulu-diplomi-koulutus-alkaa-jamkissa.html> Viitattu 26.10.2015
- Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Ajankohtaista. Julkaisut. Työllisyyskatsaus kesäkuu 2015. osoitteessa: [https://www.tem.fi/files/43479/TKAT\\_Kesa\\_2015.pdf](https://www.tem.fi/files/43479/TKAT_Kesa_2015.pdf) viitattu 20.8.2015
- Työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu 2015. Osoitteessa: [http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta\\_koulutus/omaehtoinen\\_opiskelu/index.html](http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/omaehtoinen_opiskelu/index.html) Viitattu 26.10.2015

Tältä näyttää tulevaisuuden työelämä 2014. Työpiste – Tiedon ja arjen kohtaamispaikka. Työterveyslaitos. Osoitteessa [http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Talt\\_nayttaa\\_tulevaisuuden\\_tyolama.aspx](http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Talt_nayttaa_tulevaisuuden_tyolama.aspx). Viitattu 25.6.2015

Visio Uutiskirje 3/2015 Osoitteessa: <http://teknologiateollisuus.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/innovaatioilla-ja-osaamisella-kestavaa-kasvua-ja-korkean-arvonlisan> Viitattu 19.8.2015

Visio Uutiskirje 6/2015. Osoitteessa: <http://us8.campaign-archive2.com/?u=1aab187f5caf65fe7a337b07b&id=f018f3e467> Viitattu 19.8.2015.

Yritys-Suomi. Työ- ja elinkeinoministeriö. Yrittäjyyden lähtökohdat. Osoitteessa <http://www.yrityssuomi.fi/yrityssuomi/yrittajyyden-lahtokohdat>. Viitattu 20.8.2015.





# Kirjoittajien esittely

ALAPURANEN, NIINA

kasvatustieteiden maisteri

koulutuspäällikkö

Lapin yliopiston Koulutus- ja kehittämispalvelut

KANGASTIE, HELENA

terveystieteiden maisteri

lehtori, opetuksen kehittämisen koordinaattori

Lapin ammattikorkeakoulun korkeakoulusuunnittelu

KILPIMAA, PIIA

yhteiskuntatieteiden kandidaatti

suunnittelija/projektipäällikkö, uraohjaaja

Lapin yliopiston Koulutus- ja kehittämispalvelut

SAARI PÄIVI

filosofian maisteri, opinto- ja uraohjaajan tutkinnot

lehtori

Lapin ammattikorkeakoulun teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisala



# LIITTEET

**Liite 1.** Palvelumallityöpajan I ohjelma

**Liite 2.** Palvelumallityöpajan II ohjelma

**Liite 3.** Opintotarjotin

## Liite 1. Palvelumallityöpajan I ohjelma



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



UNIVERSITY OF LAPLAND  
LAPIN YLIOPISTO  
Koulutus- ja kehittämisspalvelut

LAPIN AMK<sup>7</sup>  
Lapland University of Applied Sciences

Lapin korkeakoulukansio



### URASUUNNITTELUN KAUTTA AVOIMILLE TYÖMARKKINOILLE- esiselvityshanke

#### Palvelumallityöpaja I

Ajankohta: 10.6.2015 klo: 12.30 alkaen

Paikka: Lapin yliopisto, Is 12 ja Is 13, Yliopistonkatu 8, Rovaniemi

Tilaisuuden ohjelma:

- |       |   |
|-------|---|
| 12.30 | Orientaatio<br><i>Piia Kilpimaa, projektipäällikkö, Lapin yliopisto</i>                                   |
| 12.40 | Lämmittelyharjoitus<br><i>Piia Innanen, toimitusjohtaja, Palvelumuotoilu Palo Oy</i>                      |
| 13.00 | Palvelumuotoilun menetelmin työskentelyä<br><i>Piia Innanen, toimitusjohtaja, Palvelumuotoilu Palo Oy</i> |
| 14.00 | Kahvitauko  |
| 14.15 | Palvelumuotoilun menetelmin työskentelyä  |
| 15.30 | Yhteenveto  |

*Palvelumuotoilu Palo Oy on oululainen palvelumuotoiluun erikoistunut yritys. Toiminta tähtää asiakasyritysten parempaan palveluun, myynnin lisäämiseen, kustannustehokkuuteen ja tyytyväisempiin asiakkaisiin.*

*Palvelumuotoilun päätavoitteena on asiakaskokemuksen parantaminen ja sen myötä asiakastytyväisyyden, -uskollisuuden sekä suosittelujen kasvattaminen. Palvelumuotoilun päähyötyjä ovat myös uusien liiketoimintamahdollisuuksien löytäminen loppuasiakkaiden tarpeiden pohjalta ja arvoa tuottamattomien palvelun osien paikantaminen.*

Lisätietoja: Piia Kilpimaa, Lapin yliopiston koulutus- ja kehittämisspalvelut,  
[etunimi.sukunimi@ulapland.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ulapland.fi), p. 040 4844424.

## Liite 2. Palvelumallityöpajan II ohjelma



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



### URASUUNNITTELUN KAUTTA AVOIMILLE TYÖMARKKINOILLE- esiselvityshanke

#### Palvelumallityöpaja II

Ajankohta: 31.8.2015 klo: 12.30 alkaen

Paikka: Lapin yliopisto, Is 21, Yliopistonkatu 8, Rovaniemi

#### Ohjelma

- 12.30 Miksi olemme täällä?  
*Piia Kilpimaa, projektipäällikkö, Lapin yliopisto*
- Esittäytymiskierros
- 12.50 Yrittäjien paneeli: Kokemukset rekrytoinnista – onnistumiset ja haasteet  
*haastattelijana Piia Innanen, toimitusjohtaja, Palvelumuotoilu Palo Oy*
- 13.30 Kahvitauko
- 13.45 Palvelumuotoilun menetelmin työskentelyä yhdessä: ideointia, ideoiden kuvausta
- 15.00 Ideoiden läpikäynti ja kuvaaminen. Yhteenveto

*Palvelumuotoilu Palo Oy on oululainen palvelumuotoiluun erikoistunut yritys. Toiminta tähtää asiakasyritysten parempaan palveluun, myynnin lisäämiseen, kustannustehokkuuteen ja tyytyväisempiin asiakkaisiin.*

*Palvelumuotoilun päätavoitteena on asiakaskokemuksen parantaminen ja sen myötä asiakastyytyväisyyden, -uskollisuuden sekä suosittelujen kasvattaminen. Palvelumuotoilun päähyötyjä ovat myös uusien liiketoimintamahdollisuuksien löytäminen loppuasiakkaiden tarpeiden pohjalta ja arvoa tuottamattomien palvelun osien paikantaminen.*

Lisätietoja: Piia Kilpimaa, Lapin yliopiston koulutus- ja kehittämisspalvelut,  
[etunimi.sukunimi@ulapland.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ulapland.fi), p. 040 4844424.

## **1. JOHTAMISEN JA ESIMIESTYÖN OSAAMISPOLKU**

- **LAY ORJO100 ORGANISAATIOIDEN JA TYÖYHTEISÖJEN JOHTAMISEN PERUSOPINNOT (25 op)**
  - ORJO1101 Johdatus hallinto- ja johtamistieteisiin 5 op, verkossa ja avoimessa
  - ORJO1102 Johdatus liiketoimintaan globaalissa taloudessa 5 op
  - ORJO1103 Johdatus johtamisen psykologiaan 5 op, avoimessa
  - ORJO1104 Johtaminen ja organisointi 5 op, verkossa ja avoimessa
  - ORJO1105 Vuorovaikutussuhteet 5 op
- LAY KKAS2114 Yhteisöjen ja organisaatioiden kehittäminen 4 op
- LAY KKAS3109 Yhteisöt ja hyvinvointi 5 op
- LAY AKAS3109 Konsultointityö ja kehityskeskustelujen ohjaaminen 5 op
- LAY ORJO1105 Vuorovaikutussuhteet 5 op
- LAY TJHA1219 Henkilöstövoimavarojen ja työyhteisöjen johtaminen 5 op
- AMK T301L108 Henkilöstöjohtaminen ja esimiestyö 5 op
- AMK VVV100 Ikäjohtaminen, 5 op, verkko-opintoja, kesä 2015
- LAO / LAPPIA Johtamisen erikoisammattitutkinnon osiot

## **2. LIIKETOIMINNAN JA YRITTÄJYYDEN OSAAMISPOLKU**

- AMK T301L107 Liiketoiminnan perusteet 10 op (verkossa, Liiketoiminta ja taloushallinto 4 op, Logistiikan perusteet 2 op, Markkinointi yritystoiminnassa 4 op, Ketola, TA301L13)
- AMK YR1AE Liiketoiminta ja johtaminen 5 op, useita toteutuksia
- AMK R301L201 Liiketoiminta ja yrittäminen 10 op, osin verkossa, (johtaminen, taloudenohjausprosessi, markkinointi, logistiikka)
- LAY YRIT1108 Liiketoimintaosaaminen 5 op, verkossa ja avoimessa, vaatii edeltäviä opintoja
- AMK YRIAD Organisaation taloushallinto ja markkinointi 5 op, useita toteutuksia
- AMK VVV104 Talouden seuranta ja ennakointi 5 op (verkko-opintoja, kesä 2015, Osabudjetit, tase- ja tulossennuste, kassavirtaennuste, liukuva budjetointi, budjetin toteuman seuranta)
- AMK VVV110 Oman työni kannattavuus ja hinnoittelu 5 op, verkko-opinnot
- AMK R301L47 Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus 10 op, useita toteutuksia
- LAY YLAS1101 Kirjanpito, tuloslaskenta ja tilinpäätössuunnittelu 5 op, verkossa ja avoimessa
- LAY YMARI1103 Palvelujen markkinointi 5 op, verkossa ja avoimessa
- AMK R301L28 Yrittäjyys ja tuotteistaminen, 10 op (asiakslähtöisyys liiketoiminnan suunnittelussa, tuotteistamisprojekti, tuotesuojaus, yrittäjyysvalmiudet)
- AMK YR1AC Innovaatiot ja yrittäjyys 5 op, useita toteutuksia
- LAY YRIT1103 Innovaatiot ja yrittäjyys 5 op, verkossa ja avoimessa
- AMK VVV106 Luovan toimijan markkinaoppi, 5.00 op, verkko-opinnot
- AMK R504T25A Pelituotannon perusteet 5 op, verkko-opinnot

- LAY YRIT1102 Yrittäjyys 5 op (verkossa ja avoimessa)
- LAY YRIT1109 Yrityksen perustaminen 5 op (sisältö, verkossa ja avoimessa, vaatii edeltäviä opintoja)
- LAO Yrittäjyyskoulu 15 op
- AMK R301L202A Asiakkuusosaaminen 10 op (asiakaspalvelutaidot,asiakkaiden merkitys menestystekijänä, markkinatiedon hyödyntäminen,asiakkuuksien hallinta ja asiakastietokannat)
- LAY YRIT1209 e-yrittäjyys 5 op, verkossa, edeltäviä yrittäjyysopintoja
- AMK R301L44 Verkkokauppa, 10 op (sähköisen kaupankäynnin toteutustapojaja liiketoimintamalleja, verkkoliiketoiminnan merkitys, osaa perustaaverkkokaupan, tietoturva ja logistiikka)

### 3.TYÖELÄMÄ-, IT- JA VIESTINTÄTAITOJEN OSAAMISPOLKU

a)Työelämätaidot (Geneeriset työelämätaidot, työnhaku, oman osaamisen tunnistaminen ja markkinointi)

- AMK R504T18A1 Projektihallinnan perusteet, 5 op, verkko-opinnot
- AMK T301L203 Onnistu projektityössä 5 op , verkko-opinnot
- AMK VVV109 Jokapojan työoikeudet ja mitä tilinauhani kertoo 5 op, verkossa
- AMK VVV110 Oman työni kannattavuus ja hinnoittelu 5 op, verkossa
- AMK R801MOVH Omien voimavarojen hallinta 5 op, verkossa
- AMK VVV113 Henkilöbrändäys ja sosiaalinen media, 5 op, verkko-opinnot
- AMK Tietotekniikan perusteet, 5.00 op
- LAO / LAPPIA IT-opinnot, useita kursseja esim. toimisto-ohjelmien peruskäyttöön
- AMK T301L01 Aloitekykyinen ja yrittäjämäinen toimintatapa, 4 op (sis. opiskelutaidot, ammatillinen kasvu sekä ajanhallinta)
- AMK T301L102 Yhteistyökyky ja viestintäosaaminen, 6 op (sis. tiedonhankinta, verkko-opiskelutaidot, laiteympäristöosaaminen, tehokas projektityöskentely)

b)Työelämäviestintä, puheviestintä, viestintärohkeus

- LAY XTYO0101 Neuvottelu- ja yhteistyötaidot 2 op
- LAY XPUH0002 Esiintymistaito
- LAY XPUH0001 Puheviestintä ja viestintärohkeus
- AMK Työelämäviestintä, useita, esim. R301L202B Työelämän viestintä 5 op (Asiantuntijan viestintätaitojen kehittäminen, asiakaspalvelutaidot, haastavat asiakaspalvelutilanteet, suullinen ja kirjallinen viestintä)
- Kieli- ja kulttuuriopinnot: Kansalaisopistot /Lapin yo:n kielikeskus ja Lapin kesäyliopisto/Lapin amk (esim. vapaasti valittavat)

## VALMIITA KOKONAISUUKSIA / YHTEISTÄ TARJONTAA:

- Design Management ja palvelumuotoilu:
  - UYRJ0210 Johdanto Design Management- ja palvelumuotoilu-opintoihin 3 op
  - UYRJ0216 Visuaalinen yritysviestintä 3 op
  - YMAR1103 Palvelujen markkinointi 5 op
  - UYRJ0219 Muotoilu liiketoiminnassa 3 op
  - UYRJ0228 Palvelumuotoilun menetöt; yritys-case 4 op
  - UYRJ0220 Julkisten palveluiden palvelumuotoilu 3 op
  - MTEO0315 Strateginen muotoilu 4 op
- AMK VVV115 3D-Mallinnus, 5 op, virtuaali
- LAY projektiopinnot-kokonaisuus (tulossa YTK:n opintoihin)
- LAY YRIT1100 Yrittäjyysopinnot, 25 op kokonaisuus
- AMK Lapin korkeakoulukonsernin yhteiset opinnot (tarjotaan LAY-opiskelijoille)
- Myyntijohtamisen valmennusohjelma 10 op
- AMK Kaivostekniikan opinnot (KAIVOS15) Kaivosalan opinnot (yhteinen paletti: Roi, Kemi-Tornio ja Kajaani; muutama osio toteutuu 2016-2017, yht. 45 op)
- Lapin ammattiopiston aikuiskoulutus:  
<http://www.lao.fi/Suomeksi/Aikuisille/Aikuiskoulutuskalenteri>
- Ammattiopisto Lappian aikuiskoulutus:  
<http://www.lappia.fi/sites/fi-fi/koulutukset/aikuiskoulutus/aikuiskoulutuskalenteri>





**Esiselvityshankkeessa** Urasuunnittelulla avoimille työmarkkinoille suunniteltiin toimenpiteitä ja välineitä korkeakoulutettujen pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien työllistymisen helpottamiseksi.

Hankkeessa järjestettiin palvelumallityöpajat, joihin osallistuivat kohderyhmän lisäksi TE-hallinto ja työnantajat. Työpajojen tavoitteena oli laatia suunnitelma korkeakoulutettujen tehokkaasta uraohjaus- ja työelämävalmennusmallista. Malli pilotoitaisiin laajemmassa koulutus- ja kehittämishankkeessa, jonka päämääränä on korkeakoulutettujen osaamisen tunnistaminen ja osaamisen kehittäminen sekä työelämävalmiuksien parantaminen.

Lisäksi hankkeessa suunniteltiin valittuihin osaamispolkuihin (Johtaminen ja esimiestyö, Liiketoiminta ja yrittäjyys sekä Työelämä, IT- ja viestintätaidot) pohjautuva opintotarjotin. Opintojen tarkoituksena olisi kehittää kohderyhmän osaamista vastamaan paremmin työelämätarpeisiin. Opintotarjotin tarjottaisiin avoimen opintoina ja mahdollisuuksien mukaan etänä.

Hankkeen kehittämiskohteiksi nousivat muun muassa koko korkeakoulukoulutuksen ajan jatkuva urasuunnittelu, sähköisten palvelujen kehittäminen, tiiviimpi verkostoituminen ja yhteistyö työvoimahallinnon ja muiden viranomaisten, työnantajien ja koulutuksen tarjoajien välillä sekä vertaistuen kehittäminen työllistymisen tukena. Esiselvityshankkeesta saatiin runsaasti eväitä jatkohankkeen Raito – Osuvaa uraohjausta korkeakoulutetuille suunnittelua varten.

Hankkeen toteuttivat 1.4–30.10.2015 Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu, ja sen rahoitti Lapin Ely-keskus. Asiantuntijoina toimi avoimen korkeakoulun, Lapin ammattiopiston ja työelämän edustajia.



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



**LAPIN AMK**<sup>7</sup>  
Lapland University of Applied Sciences

[www.lapinamk.fi](http://www.lapinamk.fi)

ISBN 978-952-316-116-0