

Huoltajayhteistyön kehittäminen palvelumuotoilun avulla Omniassa

LAB-ammattikorkeakoulu

Muotoilija (YAMK)

2022

Titta Liettu

Tiivistelmä

Tekijä(t) Titta Liettu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika 2022
	Sivumäärä 26	
Työn nimi Huoltajayhteistyön kehittäminen palvelumuotoilun avulla Omniassa		
Tutkinto ja koulutusala Muotoilija (YAMK), muotoilu- ja media-alan uudistava osaaminen		
Toimeksiantajaorganisaatio Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia		
Tiivistelmä <p>Kehittämistyön kohteena oli Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian ammatillisen koulutuksen huoltajayhteistyö. Kehittämistyön tavoite oli parantaa huoltajien osallisuutta nuorten opintoihin tarjoamalla huoltajille sopivia keinoja ymmärtää koulutuksen sisältöjä ja seurata nuorten oppimista. Tavoitteena oli myös kehittää huoltajayhteistyöstä jatkuvaa esimerkiksi uusien yhteistyön muotojen avulla.</p> <p>Kehittämistyön lähestymistapana oli palvelumuotoilu. Menetelminä työssä käytettiin sisällönanalyysiä, havainnointia, palvelupolkua ja yhteiskehittämisen työpajoja. Kehittämistyössä tutkittiin huoltajien kokemuksia Omniasta ja kartoitettiin asiakasymmärrystä huoltajille tarjottavien palveluiden parantamiseksi ja uusien innovoimiseksi.</p> <p>Kehittämistyön tuloksina syntyi uudistettu huoltajan palvelupolku ja malli kotiväeniltojen uudistukseen. Työ lisäsi osaltaan muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun tuntemusta Omniassa. Huoltajille kehittämissä tarjosi osallistumismahdollisuuksia uudistamiseen. Palveluiden kehittämisestä huoltajien kanssa tulisikin tehdä jatkuvampaa, jotta hyviä käytänteitä saataisiin monistettua myös muihin Omnian koulutusmuotoihin.</p>		
Asiasanat palvelumuotoilu, palvelupolku, yhteiskehittäminen, asiakasymmärrys		

Abstract

Author(s) Titta Liettu	Type of Publication Master's thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 26	
Title of Publication Developing guardian cooperation by means of service design in Omnia		
Degree, Field of Study Master's Degree Programme in Arts and Culture		
Organisation of the client Omnia, the Joint Authority of Education in the Espoo region		
Abstract <p>The object of the thesis was guardian cooperation in vocational education of Omnia, the Joint Authority of Education in the Espoo region. The aim of the thesis was to improve guardians' involvement with adolescents' studies by offering proper ways to understand the content of education and to follow up learning. The aim was also to develop permanent guardian cooperation with for example new forms to collaborate.</p> <p>The approach of the thesis was service design. Used methods were content analysis, observation, service journey and co-creation workshops. The thesis studied guardians' experiences about Omnia and gathered customer insight to improve and innovate services that are offered to guardians.</p> <p>As a result of the work, guardians renewed service journey and template for parents' evening, was formed. The work added for its part recognizability of design thinking and service design in Omnia. For guardians the work offered participation to affect service reformations. Developing services with guardians should be continuing process, se that good practices could be multiplied to other education forms in Omnia.</p>		
Keywords service design, service journey, co-creation, customer insight		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kohti huoltajayhteistyön kehittämistä.....	2
2.1	Taustaa kehittämistyön aiheelle.....	2
2.2	Huoltajayhteistyön kehittämiskohteen rajaus.....	2
2.3	Tavoitteena parempi näkyvyys nuoren opintoihin.....	4
3	Keskeiset käsitteet.....	5
3.1	Palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu.....	5
3.2	Asiakasymmärrys.....	6
3.3	Yhteiskehittäminen.....	7
3.4	Alaan liittyvät käsitteet.....	7
4	Huoltajayhteistyön kehittämisprosessi.....	9
4.1	Työn toteutusprosessi.....	9
4.2	Sisällönanalyysi.....	11
4.3	Kotiväeniltojen havainnointi.....	13
4.4	Huoltajayhteistyön työpajat.....	15
4.5	Palvelupolku.....	18
4.6	Omnian huoltajayhteistyön jatkokehittäminen.....	21
5	Kehittämistyön tulokset ja pohdinta.....	23
	Lähteet.....	25

Liite 1. Malli uudistetuista kotiväenilloista

1 Johdanto

Palveluiden tarjoaja ei voi tänä päivänä väheksyä asiakaskokemuksen merkitystä. Ihmiset vaativat entistä enemmän palvelukokemuksilta, ja jakavat helposti ainakin huonoja kokemuksia sosiaalisessa mediassa. Tällä on myös taloudellisia vaikutuksia organisaatioihin. Toisen asteen oppilaitokset toteuttavat yhteiskunnan heille osoittamaa palvelua, mutta myös niihin vaikuttaa asiakaskokemus. Asiakaskokemuksen kehittämiseksi tarvitaan asiakasymmärrystä. Palveluita on mahdollista myös suunnitella yhteiskehittämisen avulla. Ihmisten välinen, kaikki osapuolet osallistava yhteiskehittäminen ei enää olekaan kilpailuvaltti, vaan on muuttunut lähes edellytykseksi markkinoilla pärjäämiseen (Aaltonen, Hytti, Lepistö, & Mäkitalo-Keinonen 2016).

Espoon seudun koulutuskuntayhtymä tarjoaa monipuolisia koulutuspalveluita Espoon, Kauniaisten ja Kirkkonummen alueella. Kehittämistyöni Omniassa kohdistuu ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden huoltajien kanssa tehtävän yhteistyön kehittämiseen. Vuonna 2021 voimaan tullut oppivelvollisuuslaki velvoittaa huoltajien huolehtivan nuoren oppivelvollisuuden suorittamisesta. Se edellyttää ymmärrystä koulutuksen sisällöstä ja etenkin näkyvyyttä opintojen edistymiseen. Kehittämistyön tavoitteena oli kartoittaa ja lisätä ymmärrystä huoltajien kokemuksista ja toiveista. Tavoitteena oli kehittää mahdollisuuksia huoltajien osallisuudelle nuorten opintoihin. Saadun tiedon avulla pyrittiin parantamaan keinoja koulutuksen sisältöjen ymmärtämiseen sekä opintojen seurantaan. Lisäksi tavoiteltiin huoltajayhteistyön jatkuvuutta esimerkiksi uusien yhteistyön muotojen avulla.

Kehittämistyön lähestymistapa on palvelumuotoilu. Palvelumuotoilussa yhdistyvät asiakaskokemus, asiakasymmärrys ja yhteiskehittäminen. Tämän luovan ja käytännönläheisen prosessin avulla pyrittiin muokkaamaan Omnian huoltajille tarjoamia palveluja heille sopiviksi. Yksi palvelumuotoilun keskeinen menetelmä on palvelupolku, joka oli tässäkin kehittämistyössä suuressa roolissa. Sitä hyödynnettiin muun muassa yhteiskehittämisen työpaikoissa. Menetelmistä käytin työssäni lisäksi sisällönanalyysiä ja havainnointia.

2 Kohti huoltajayhteistyön kehittämistä

2.1 Taustaa kehittämistyön aiheelle

Työnantajani Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omniaan liittyvä kehittämistyöni aihe täsmentyi vähitellen. Toimin itse Omniassa suunnittelijana ja yhtenä Wilma-järjestelmän pääkäyttäjistä. Kartoitin aihetta opinnäytetyölleni suoraan oppivelvollisuuden laajentumisen lakimuutokseen liittyvistä aiheista, mutta samanaikaisesti Omniassa oli alkanut järjestelmällisempi huoltajayhteistyön kehittäminen, joka katsottiin tärkeäksi ja tähän työhön paremmin soveltuvaksi aiheeksi.

Omnian strategisessa viitekehyksessä osallisuuden edistäminen on mainittu yhtenä neljästä teemasta kohti kestäväää tulevaisuutta (Omnia 2022c). Omnia pyrkiikin parantamaan myös huoltajien osallisuutta nuorten opintoihin tarjoamalla huoltajille sopivia keinoja ymmärtää koulutuksen sisältöjä ja seurata nuorten oppimista.

Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia on yksi Suomen suurimmista toisen asteen koulutuksenjärjestäjistä. Omnia tuottaa toisen asteen ja elinikäisen oppimisen koulutuspalveluita Espoon, Kauniaisten ja Kirkkonummen seudulle. Omniassa tarjotaan koulutusta niin toisen asteen ammatillisissa tutkinnoissa, aikuislukiossa ja aikuisten perusopetuksessa kuin maahanmuuttajien osaamiskeskuksessa, avoimessa Omniassa ja työväenopistossa. Kaikkiaan opiskelijoita on vuosittain noin 35 000. (Omnia 2022a.)

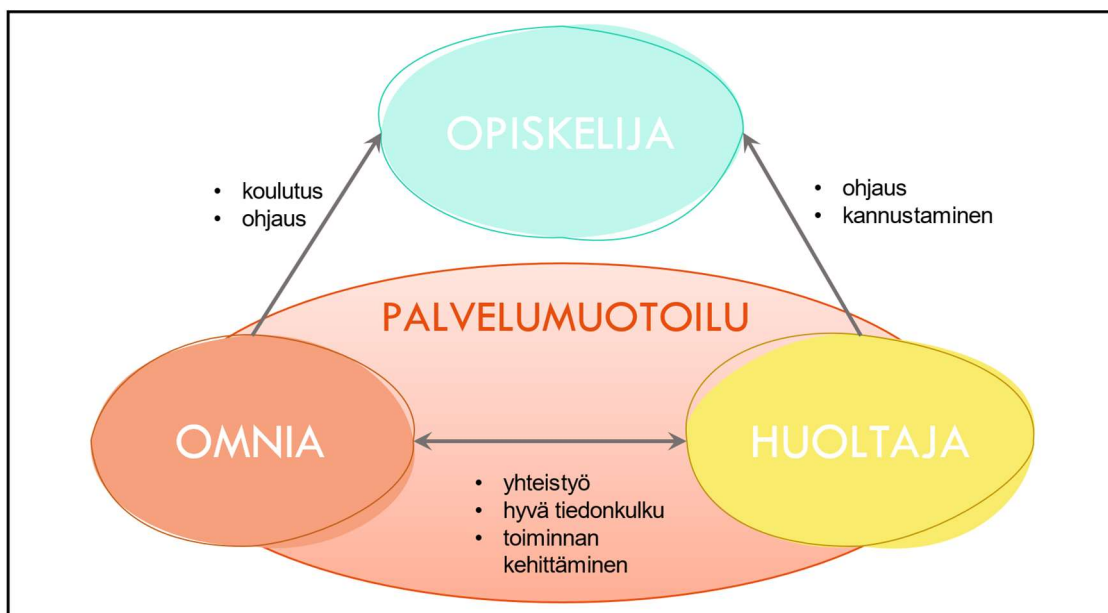
Elokuussa 2021 voimaan tulleen oppivelvollisuuslain mukaisesti alle 18-vuotiaat, jotka eivät ole suorittaneet toisen asteen tutkintoa ovat oppivelvollisia. Lakiin on kirjattu huoltajan valvontavastuu, joka velvoittaa oppivelvollisen nuoren huoltajan huolehtimaan nuoren oppivelvollisuuden suorittamisesta. (Oppivelvollisuuslaki 1214/2020, 2 § & 9 §.) Omnia tarjoaa huoltajille mahdollisuuden seurata oppivelvollisen opintojen etenemistä ja poissaoloja Wilma-järjestelmän kautta. Omnia lupaa huoltajille myös yhteydenpitoa vastuupettajan ja muun henkilöstön taholta sekä mahdollisuuden osallistua henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) laatimiseen ja päivittämiseen. (Omnia 2022b.)

2.2 Huoltajayhteistyön kehittämiskohteen rajaus

Omniassa on opiskelijoita useissa eri koulutusmuodoissa, mutta oppivelvollisista ja muista alaikäisistä suurin osa on ammatillisessa koulutuksessa. Vuosina 2020–2021 alaikäisiä ammatillisia opiskelijoita oli keskimäärin 21 % kaikista opiskelijoista. Syyskuussa 2022 alaikäisiä oli Omniassa yhteensä 2010, joista 85 % (1703) opiskeli ammatillista perustutkintoa, 10 % (203) tutkintokoulutukseen valmentavassa koulutuksessa (TUVA), 4 % (81) aikuisten perusopetuksessa ja 1 % (23) aikuislukiossa. (Wilma-opiskelijahallintojärjestelmä 2022.)

Huoltajayhteistyön kehittämisen kohderyhmää rajattiin alaikäisten määrän vuoksi ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden huoltajiin. Rajaus mahdollisti myös keskittymisen ammatillisen koulutuksen toimintamallien uudistamiseen. Myöhemmin uusia toimintamalleja voidaan soveltuvin osin monistaa muihin koulutusmuotoihin. Lisäksi rajattiin työn pääasialliset kehittämiskohteet kahteen. Aiempien selvitysten perusteella tiedettiin, että viestintä on suurimpia kipukohtia huoltajayhteistyössä. Näin ollen huoltajaviestintä oli ensimmäinen kehittämiskohde. Toinen kehittämiskohde oli ammattilukiolaisten eli niin sanottua kaksoistutkintoa suorittavien, asioiden kehittäminen.

Kehittämistyön lähestymistavaksi valikoitui palvelumuotoilu, joka soveltui työhön hyvin, koska se on osallistavaa Omnian strategian mukaisesti. Lisäksi siinä korostuu asiakaslähtöisyys ja käyttäjien syvälinen ymmärtäminen sekä käyttäjien osallistaminen yhteiskehittämisen avulla (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 72). Kuvan 1 mukaisesti tässä työssä palvelumuotoilu keskittyy huoltajan ja Omnian väliseen yhteistyöhön, tiedonkulun kehittämiseen ja ylipäätään yhteistyötä lisäävän toiminnan kehittämiseen. Opiskelija jää tässä työssä palvelumuotoiluprosessin ulkopuolelle. Opiskelijat kuitenkin hyötyvät yhteistyön ja tiedonkulun parantumisesta, sillä kun huoltajat tietävät ja ymmärtävät opiskeluiden tilannetta paremmin, pystyvät he myös paremmin ohjaamaan ja kannustamaan opiskelijaa. Menetelminä kehittämistyössä käytettiin palvelupolkua, yhteiskehittämisen työpajoja, sisälönanalyysiä ja havainnointia.



Kuva 1. Kehittämistyön viitekehys

Kehittämistyötä suunnittelemassa oli moniammatillinen työryhmä, johon kuuluivat muun muassa InfoOmnian eli Omnian palveluneuvontaa ja ohjausta tarjoavan palvelun sekä opinto-ohjaajien esihenkilöt sekä oppivelvollisuusohjaajien työtä koordinoiva henkilö. Ammatilukiolaisten asioiden kehittämistyötä suunnittelemassa oli lisäksi opinto-ohjaajista koostuva työryhmä. Kehittämistyöhön linkittyi myöhemmin Suomen Vanhempainliiton hanke Chillisti mukana! ja hanketyöhön Omniasta osallistuvat kaksi opettajaa.

2.3 Tavoitteena parempi näkyvyys nuoren opintoihin

Huoltajat eivät ole oppilaitoksen ensisijainen asiakasryhmä, vaan asiakkaita välillisesti opiskelijoiden kautta. Se on yksi syy, miksi heidän tarpeensa ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Kehittämistyön tarkoitus oli kartoittaa huoltajien tarpeita ja toiveita tarkemmin, jotta huoltajayhteistyötä voidaan kehittää heidän toivomaansa suuntaan. Kehittämistyön tavoitteena oli kartoittaa, lisätä ymmärrystä ja löytää uusia innovaatioita parantaa huoltajien osallisuutta nuorten opintoihin tarjoamalla sopivia keinoja ymmärtää koulutuksen sisältöjä ja seurata nuorten oppimista. Lisäksi tavoiteltiin huoltajayhteistyön jatkuvuutta esimerkiksi uusien yhteistyön muotojen avulla. Kehittämistyöstä saatavat hyödyt ovat huoltajien parempi tietoisuus nuorten asioista, joka lisää myös kiinnostusta ja helpottaa huoltajan ja nuoren vuorovaikutusta, sekä tiiviimpi yhteistyö huoltajien kanssa ja työkaluja huoltajien osallistamiseen.

Toiselle asteelle siirryttäessä yhteistyö kodin ja koulun välillä vähenee. Itsenäistynvä nuori tarvitsee kuitenkin tukea valinnoissaan ja haasteissa. Myös oppivelvollisuus uudistus velvoittaa huoltajia seuraamaan opintojen etenemistä. (Suomen Vanhempainliitto ry.) Kehittämistyön merkitys korostuu siinä, että Omnia pystyisi tarjoamaan keinoja seurantavelvoitteen täyttämiseksi parhaalla mahdollisella tavalla.

3 Keskeiset käsitteet

3.1 Palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu

Palvelumuotoilun määrittelemisen ei ole yksinkertaista. Määritelmiä on lähes yhtä useita kuin palvelumuotoilijoitakin. Palvelumuotoiluun liittyy käyttäjäkokemus, innovaatio ja yhteistyö. Se on luova ja käytännönläheinen prosessi, jonka tarkoitus on tehdä palveluista haluttuja, käytettäviä ja tehokkaita. Sen avulla parannetaan olemassa olevia palveluita ja luodaan uusia. (Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018, 19.) Megan Erin Miller (2015) määrittelee, että palvelumuotoilu auttaa organisaatioita näkemään palvelunsa asiakkaan näkökulmasta. Se tähtää luomaan laadukkaita palveluita, jotka tasapainottelevat asiakkaan ja yrityksen tarpeiden välillä. Palvelumuotoilu pohjautuu muotoiluajatteluun, ja se tuo suunnitteluun luovan, ihmiskeskeisen prosessin, jolla yhteiskehittämisen kautta saavutetaan todellista ymmärrystä sekä kokonaisvaltaisia ja merkityksellisiä uudistuksia palveluissa. (Stickdorn ym. 2018, 20.)

Palvelumuotoilu hyödyntää perinteisen muotoilun menetelmiä aineettomien palveluiden kehittämiseen. Muotoilun menetelmistä visualisointi ja prototyypin rakentaminen korostuvat palvelumuotoilussa. Niiden avulla voidaan esittää abstrakti palvelu konkreettisesti. (Ojasalo ym. 2015, 71–72; Tuulaniemi 2016, 63.) Visuaaliset mallit voivat toimia testauksessa, mutta ne myös edesauttavat eri taustoista tulevia ihmisiä ymmärtämään asioita samalla tavalla (Ojasalo ym. 2015, 71–72). Kuten muotoilussa myös palvelumuotoilussa käsitellään usein laajaa, kompleksista ongelmaa. Ongelman analysointi jakamalla se pienempiin osiin, auttaa hahmottamisessa ja hallittavuudessa. (Tuulaniemi 2016, 58.) Tässä kehittämistyössä huoltajayhteistyötä on visualisoitu muun muassa huoltajan palvelupolun avulla, jossa pienempinä osina nähdään yksittäisiä palvelutuokioita.

Palvelumuotoilussa korostuu asiakaslähtöisyys ja käyttäjäkeskeisyys. Käyttäjien syvälinen ymmärtäminen ja heidän osallistamisensa erottaa palvelumuotoilun muusta palveluiden kehittamisestä. Asiakasymmärryksen keräämiseen on erilaisia menetelmiä ja tarkoituksen mukaista olisikin hyödyntää useampaa kuin yhtä menetelmää. Myös ideointiin on useita eri menetelmiä, joiden avulla pyritään saamaan hyvin luoviakin ideoita, joista nopeiden kokeilujen ja testaamisen avulla saadaan poimittua parhaat käytänteet. Ketterä testaaminen hyvin varhaisessa vaiheessa säästää aikaa ja rahaa toimimattomien ideoiden karsiutuessa ja parhaiden noustessa esiin jatkokehittämiseen. Kaikissa kehittämisen vaiheissa olennaista on käyttäjien osallistaminen. Näin saadaan luotua asiakkaille hyödyllisiä ja mieluisia palvelukokemuksia, jotka samalla hyödyttävät myös palveluntarjoajaa. (Ojasalo ym. 2015, 71–72.)

ja kaikilla eri tasoilla. Asiakkailta voidaan selvittää palvelun tarpeellisuuden ja toimivuuden lisäksi sen luomia tunteita ja merkityksiä, jotka voivat liittyä vaikkapa kestävään kehitykseen. (Tuulaniemi 2016, 74.) Asiakasymmärrystä kartutetaan käyttämällä esimerkiksi palvelumuotoilun tarjoamia menetelmiä tiedonkeruuseen.

3.3 Yhteiskehittäminen

Kokonaisvaltainen yhteiskehittäminen tarkoittaa, että loppukäyttäjät ja muut kehittämiskohteeseen olennaisesti liittyvät tahot ovat aktiivisesti mukana kehittämistyössä alusta loppuun saakka. Yhteiskehittäminen on läpinäkyvä arvonluomisen prosessi jatkuvasta, tuottavasta yhteistyöstä, jossa on mukana kaikki oleelliset tahot ja jossa loppukäyttäjä on keskeisessä roolissa. Loppukäyttäjä pystyy tuomaan asiakkaan näkökulmaa kilpailevien tuotteiden analysointiin ja kertomaan, mitkä motivaatiot, haaveet, pelot ja muut tunteet vaikuttavat monimutkaisessa päätöksentekoprosessissa. Tuotteen omistaja sen sijaan tuo prosessiin tietoa tuotekehityksestä, markkinoista sekä jakelu- ja myyntikanavista. (Jansen & Pieters 2017, 15–16)

Yhteiskehittäminen edesauttaa siinä, että kehitetään asiakkaalle relevanttia tuotetta ja saadaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita optimaalisesti täyttäviä tuotteita, ei vain taloudellisesti kannattavia tuotteita. Yhteiskehittämisen avulla suunnittelu on tehokasta ja motivoivaa, kun koko ajan nähdään, miksi ja kenelle suunnitellaan. Yhteiskehittäminen edesauttaa myös markkinointia, sillä suunnittelussa mukana olleet levittävät sanaa vertaistensa joukossa. Se voi myös lisätä ratkaisun uskottavuutta. (Jansen & Pieters 2017, 29–30)

3.4 Alaan liittyvät käsitteet

Ammattilukio

Ammattilukiossa voi suorittaa samanaikaisesti ammatillisen perustutkinnon ja ylioppilastutkinnon. Opiskelu kestää 3–4 vuotta. Ammattilukion suorittamisesta käytetään myös nimitystä kaksoistutkinto. (OmniaStartti.)

Henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS)

HOKS on asiakirja, johon kirjataan henkilökohtaistamisen eli opiskelijan yksilöllisten tarpeiden mukaan suunniteltu opintopolku. HOKS laaditaan jokaiselle ammatillisen koulutuksen ja TUVAn opiskelijalle opintojen alussa yhdessä vastuuopettajan kanssa. Suunnitelmaa päivitetään koko opintojen ajan. Myös huoltaja voi olla mukana HOKSin laadinnassa ja päivityksissä. (OmniaStartti.)

Kaksoistutkinto

ks. Ammattilukio

Tutkintokoulutukseen valmentava koulutus (TUVA)

TUVA-koulutuksen tavoitteena on tarjota ohjausta, tukea tai esimerkiksi kielellisiä valmiuksia, jotta opiskelija voi hakeutua lukiokoulutukseen tai ammatilliseen koulutukseen ja suoriutua näistä opinnoista. Koulutus korvaa aiemmat perusopetuksen lisäopetuksen, lukioon valmistavan koulutuksen (LUVA) ja tutkintokoulutukseen valmentavan koulutuksen (VALMA). (Opetushallitus 2022.)

Vastuupettaja

Jokaisella opiskelijalla on oma vastuupettaja. Vastuupettaja käy opiskelijan kanssa henkilökohtaistamiskeskusteluja, joissa suunnitellaan muun muassa osaamisen hankkiminen, näyttöjen ajankohdat ja mahdollinen tuen tarve. Vastuupettaja tukee opiskelijaa opinnoissa koko opiskelun ajan. (OmniaStartti.)

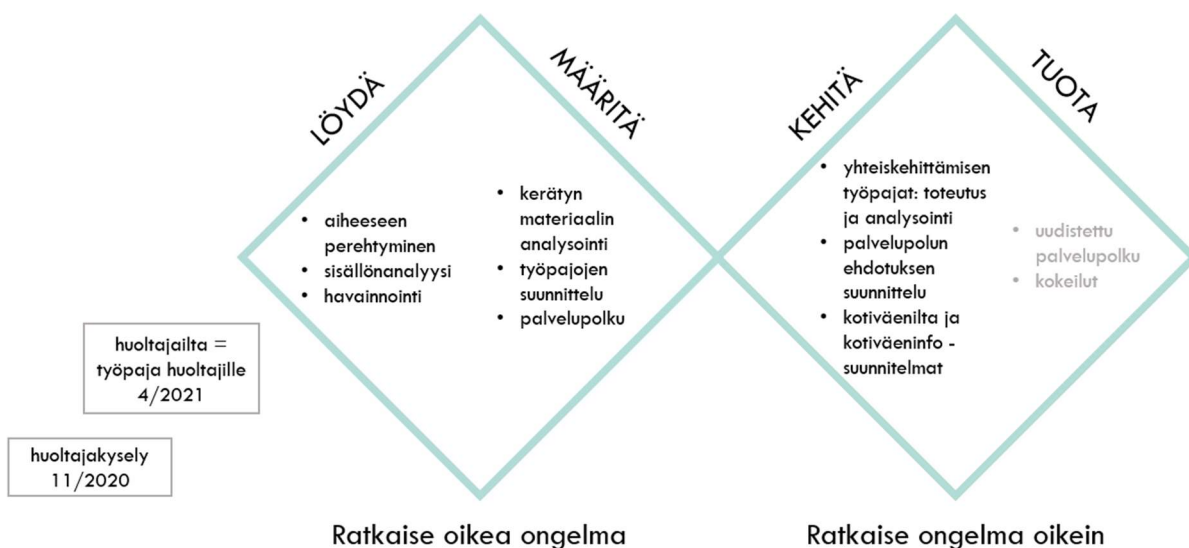
YTOt eli YTO-opinnot, yhteiset tutkinnon osat

Yhteiset tutkinnon osat kuuluvat kaikkiin ammatillisiin perustutkintoihin. Niihin sisältyy opintoja muun muassa äidinkielestä, muista kielistä, matematiikasta sekä yhteiskunta- ja työelämäosaamisesta. (OmniaStartti.)

4 Huoltajayhteistyön kehittämisprosessi

4.1 Työn toteutusprosessi

Kehittämistyön aihe alkoi kirkastumaan keväällä 2021, kun osallistuin huoltajaillan eli huoltajille järjestetyn työpajan järjestelyihin. Työpajan pohjana oli hyödynnetty loppuvuodesta 2020 huoltajille tehdyn kyselyn tuloksia, joista nousseisiin aiheisiin oli tavoitteena löytää ratkaisuja. Työpajan tuloksia käsiteltäessä kävi ilmi, että työtä olisi hyvä jatkaa ja tässä näin mahdollisuuden kehittämistyön aiheelle. Kehittämistyön prosessi on kuvattu kuvassa 3.



Kuva 3. Kehittämistyön prosessi

Kehittämistyöni lähti siis tilanteesta, jossa huoltajille loppuvuodesta 2020 teetetty kysely oli osoittanut, että huoltajat eivät pääasiassa olleet tyytyväisiä Omniasta saamaansa kokemukseen. Kyselyyn oli vastannut lähes 300 huoltajaa, joka oli 10 % kyselyn vastaanottajista. Vaikka noin puolet (51 %) vastaajista koki kodin ja vastuupettajan välisen yhteistyön toimivaksi, niin vain 40 % koki yhteistyötä olleen sopivasti. Huoltajat eivät myöskään kokeneet voineensa vaikuttaa siihen, missä asioissa ja millä tavoin yhteistyötä on tehty. Tässä vain 30 % vastaajista ilmoitti olevansa täysin samaa tai melko samaa mieltä. (Haataja & Lygdman 2021.)

Kehittämistyöni aloitin kesällä 2021 analysoimalla aiemman kyselyn avoimen kysymyksen vastauksia sisällönanalyysin avulla. Tarkoituksena oli saada käsitys siitä, mitkä aiheet huoltajia mietityttävät eniten. Osittain samanaikaisesti tämän kanssa syksyllä 2021 perehdyin tarkemmin kotiväeniltoihin eli ensimmäisen vuoden alaikäisten opiskelijoiden huoltajille pidettyihin vanhempainiltoihin havainnoinnin avulla. Kotiväenillat oli yksi huoltajilta kiitosta kerännyt aihe, joten sitä haluttiin analysoida tarkemmin ja kehittää edelleen.

Loppusyksystä 2021 toteutettiin kaksi yhteiskehittämisen työpajaa huoltajille. Moniammatillisen työryhmän kanssa päätimme huoltajatyöpajojen aiheiksi viestinnän ja ammattilukio-
laisten asiat. Viestintätyöpajan pohjaksi päätimme ottaa opiskelijan palvelupolun, jota myös huoltajan polku seuraa. Ammattilukioasioiden työpajaa suunniteltiin enimmäkseen toisessa työryhmässä, joka koostui sekä ammatillisen koulutuksen että lukion opinto-ohjaajista. Lopulta tämänkin työpajan taustalle tuli opiskelijan palvelupolku. Työpajojen jälkeen palvelupolkua kehitettiin koko kehittämistyön aineistosta tulleiden ideoiden pohjalta. Kehittämistyössä oli tarkoitus tehdä myös kokeiluja joidenkin palvelupolulle suunniteltujen uusien ideoiden pohjalta ja kerätä näistä palautetta huoltajilta. Kokeilut jäivät kuitenkin toteuttamatta, koska ne olisivat edellyttäneet useiden henkilöiden työpanosta ja tähän ei löytynyt resursseja. Kehittämistyössäni ei siten pystytty seuraamaan muutosten vaikutuksia, koska muutosten tapahtuminen vie huomattavasti enemmän aikaa kuin kehittämistyön aikataulu sallii.

Kesän ja syksyn 2021 aikana pidimme säännöllisiä työryhmäpalavereita kahden viikon välein moniammatillisen työryhmän kanssa. Lisäksi ammattilukioasioissa kokoonnuin loppusyksystä opoista koostuvan työryhmän kanssa. Näiden työryhmien palavereissa kävimme keskustelua, ideoimme uusia ratkaisuja ja rajasimme aiheita. Työryhmässä totesimme heti kesällä 2021 huoltajakyselyn ja -työpajan tuloksista, että viestintä on suurimpia kipukohtia huoltajayhteistyössä. Viestintä huoltajien suuntaan pohjautuu pitkälti vastuupettajilta tuleviin suoriin viesteihin sekä etenkin internetsivuilta löytyvään yleisempään tietoon. Vastuupettajien viestinnän muutokset edellyttävät merkittäviä muutoksia useiden yksittäisten henkilöiden omassa toiminnassa, joten siihen tarvitaan myös johdon tukea ja vahvaa henkilöstöjohtamista. Omnian internet-sivut oli uudistettu aiemmin samana vuonna ja uusituilla sivuilla ei ollut omaa osiota huoltajille. Tähän työryhmämme koitti vaikuttaa, mutta uudistukset tulevat niin hitaasti, että vielä tällaista uudistusta ei ole saatu.

Merkittävä haaste huoltajayhteistyössä on ulkomaalaistaustaisten huoltajien kontaktointi. Nämä huoltajat eivät muun muassa useinkaan osaa aktivoida Wilma-tunnuksia, jolloin jäävät suurimman osan viestinnästä ulkopuolelle, vaikka se suomenkielistä onkin. Puhuimme aiheesta työryhmässä useaan otteeseen. Kehittämistyön aineistoissa tämä näkyi ulkomaalaistaustaisten huoltajien puuttumisena työpajoista ja kyselyyn vastanneista. Toki työpaja järjestettiin vain suomen kielellä, kuten suurin osa muistakin tilaisuuksista, tiedotteista ja kyselyistä. Omnian opiskelijat koostuvat 127 eri kansalaisuudesta (Wilma-opiskelijahallintojärjestelmä 2022), joten huoltajien kansalaisuuksia täytyy olla myös paljon. Keskustelimme työryhmässä tärkeimpien tiedotteiden käännettämisestä usealle eniten edustetulle kielellä. Haasteena nähtiin kuitenkin tiedotteiden hetkellisyys. Kotiväenilta koettiin niin tärkeänä, että se pitäisi järjestää myös vähintään englanninkielisenä. Tämänkaltaisissa tilaisuuksissa kannattaisi harkita myös tulkkipalveluiden käyttöä.

4.2 Sisällönanalyysi

Kehittämistyötä aloittaessani minulla oli jo materiaalina huoltajayhteistyöstä toteutetun kyselyn vastaukset sekä yhden huoltajatyöpajan tulokset. Näistä kyselyn avoimia vastauksia oli mahdollista käsitellä laadullisen aineiston analyysimenetelmin. Kyselyyn oli vastannut huomattavasti kattavampi otos huoltajista, kuin mitä työpajoilla saadaan osallistettua, joten vastausten analyysin avulla oli mahdollista saada tietoa, joka muuten jäisi pois.

Sisällönanalyysin avulla pystytään käsittelemään suuria määriä laadullista tietoa visualisoiden ja siten, että aineistosta paljastuu samana toistuvia asioita, joiden avulla voidaan ymmärtää, mitkä asiat ovat tärkeimpiä (Kumar 2013, 145). Laaja aineisto tulee Kanasen (2015, 88) mukaan yhdenmukaistaa eli tarvittaessa litteroida ja siirtää muotoon, jota voidaan käsitellä esimerkiksi taulukkolaskenta- tai tietokantaohjelmalla. Miles ja Huberman (1994) kuvaavat ensimmäistä vaihetta aineiston pelkistämiseksi eli redusoinniksi (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108). Pelkistämisessä aineistoa käsitellään tutkimustehtävän ohjaamana. Aineistosta karsitaan turhaa informaatiota pois, jolloin aineistoa saadaan tiivistettyä. Lisäksi tutkimuskysymysten avulla voidaan etsiä niihin liittyviä ilmaisuja, jotka merkitään esimerkiksi eri värein. Näin aineistoa saadaan myös pilkottua vastaamaan etsittyä tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 109.)

Toinen vaihe aineiston käsittelyssä on Milesin ja Hubermanin (1994) mukaan klusterointia eli ryhmittelyä. Aineiston läpikäynnissä etsitään samankaltaisuuksia, jotka ryhmitellään luokaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108 & 110.) Visuaalisuuden käyttäminen auttaa huomaamaan kaavoja ja asioiden välisiä riippuvuuksia (Kumar 2013, 145). Kolmannessa vaiheessa on tarkoitus tehdä johtopäätöksiä. Tämän vaiheen Miles ja Huberman (1994) ovat nimenneet abstrahoinniksi eli teoreettisten käsitteiden luomiseksi (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108). Laadullista aineistoa voidaan tulkita useista eri näkökulmista, joten johtopäätökset riippuvat aina myös niiden tekijästä. Tulkinnessa kannattaa huomioida samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, joista voidaan usein luoda myös määrällisiä tuloksia. Myös asioiden yhteyksiä ja riippuvuuksia toisiinsa kannattaa tarkastella. (Kananen 2015, 94; Kumar 2013, 145.)

Sisällönanalyysin kohteena minulla oli siis loppuvuodesta 2020 huoltajille tehdyn kyselyn avoimen kysymyksen vastaukset. Kyselyyn vastanneita huoltajia oli yhteensä 273 kpl, joista 98 oli antanut myös avointa palautetta. Kysymys kuului: *Mitä muuta palautetta haluat kertoa?* Tein pelkistämistä ja ryhmittelyä lomittain eli poimin pitkistäkin vastauksista lauseita, jotka liittyivät tiettyihin aiheisiin, kirjasin lauseet eri värisille lapuille ja lisäsin ne oikean teeman alle. Olin valinnut ennakkoon teemoiksi viestinnän, Wilman, opintojen etenemisen, ammattilukion ja työelämässä oppimisen, josta käytin tässä nimitystä työssäoppiminen. Otin kuitenkin uusia teemoja mukaan sitä mukaa kun luin vastauksia ja sieltä nousi tärkeitä

kehitettäviä asioita. Näin mukaan nousi teemoiksi myös poissaolot, etäopetus ja opintojen suunnittelu. Kuvassa 4 on nähtävillä vastausten ryhmittely teemoittain.



Kuva 4. Huoltajakyselyn vastaukset teemoittain ryhmiteltynä

Pääasiassa palaute oli negatiivista tai uudistusta toivovaa, mutta muutamia positiivisiakin palautteita oli. Valituille teemoille tuli ryhmittelemällä myös määrälliset tulokset. Yllättäen ennakoon teemaksi valittu Wilma, ei kerännytkaan paljoa negatiivista palautetta huoltajilta, vaan neljästä palautteesta yksi oli positiivinen. Kevään 2021 huoltajatyöpajan perusteella oli tiedossa, että viestintä on uudistusta kaipaava teema ja siihen liittyviä vastauksia tulikin eniten, 68 kappaletta. Myös opintojen eteneminen (39) ja opintojen suunnittelu (23) keräsivät paljon palautetta. Kysely oli toteutettu koronaviruspandemian aikaan marraskuussa 2020. Ammatilliset oppilaitokset olivat keväällä 2020 olleet ensimmäistä kertaa lähes kokonaan etäopetuksessa ja osittaista etäopetusta hyödynnettiin myös syksyllä 2020. Todennäköisesti etäopetukseen liittyvien vastausten määrä (27) nousi tästä syystä, mutta pandemia näkyi vastauksissa myös huolena opintojen edistymisestä sekä tiedonkulkuun liittyvinä haasteina.

Johtopäätöksinä voidaan todeta, että Omnialla on huoltajien näkökulmasta paljon kehitettävää. Paljon varmasti kulminoituu tiedon puutteeseen ja viestintään liittyviin ongelmiin. Jos asioista viestittäisiin enemmän, ei monet muut asiat keräisi niin paljon negatiivista palautetta. Tällaisia asioita ovat ainakin opintojen eteneminen, työelämässä oppiminen ja opintojen suunnittelu. Avoin viestintä huoltajien suuntaan voisi tuottaa myös Omnialle uusia ideoita ja apuakin joissain asioissa, kun huoltajat voisivat osaltaan pitää huolen nuorten asioista. Etenkin vastuuolettajan kanssa käytävä viestintä oli hyvin epätasalaatuista. Osa ei saanut vastauksia vastuuolettajalta tai edes tiennyt, kuka opiskelijan vastuuolettaja on,

kun taas osa oli ymmärtänyt asiat viestittyään vastuopettajan kanssa. Ammatillukio ei kerännyt kovin paljoa palautetta, mutta niistä kävi ilmi, että ammatillukiolaisten osalta opintojen hahmottaminen ja suunnittelu on epäselvää sekä Wilman käyttö on sekavaa. Näihin haasteisiin on kuitenkin jo reagoitu ja syksystä 2021 lähtien Omniassa on ollut yksi ammatillukiolaisten asioita koordinoiva opinto-ohjaaja.

4.3 Kotiväeniltojen havainnointi

Havainnointi on menetelmä, jonka avulla saadaan tietoa ihmisten luonnollisesta käyttäytymisestä tilanteissa. Sen avulla voidaan huomata poikkeavuutta käyttäytymisessä suhteessa puheisiin. Kuitenkaan havainnointia ei käytetä arvioimaan ihmisiä, vaan ymmärtämään ilmiötä. Havainnointi on palvelumuotoilussa usein käytetty menetelmä, sillä se sopii hyvin tiedonkeruuseen ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. (Paul, Cadle & Yates 2014, Kanasen 2015, 78 mukaan; Ojasalo ym. 2015, 114.)

Kehittämistyössäni hyödynsin havainnointia kotiväenilloissa, jotka järjestettiin syksyllä 2021 etänä Covid-19 pandemian vuoksi. Kotiväenillat ovat syksyllä aloittaneiden alaikäisten ammatillisten opiskelijoiden huoltajille tarkoitettuja tilaisuuksia, joissa on mahdollista tutustua oppilaitokseen, opintoihin sekä opettajiin ja ohjaajiin. Aiemmin kotiväenillat on järjestetty toimipisteissä, joissa on päässyt näkemään työsaleja ja muita tiloja, ja lisäksi huoltajille on tarjottu kouluruoka.

Osallistuin syyskuun 2021 aikana viiteen Teamsin kautta pidettyyn kotiväeniltaan, joista kolmen osalta vain kaikille yhteiseen alkuosuuteen. Kotiväeniltojen perusrakenne oli samankaltainen, vaikka sisällöissä oli myös eroavaisuuksia. Tähän vaikutti myös se, että osa illoista oli alakohtaisia ja osa toimipistekohtaisia, jolloin aloja ja tutkintoja on useampia. Kaikissa kotiväenilloissa yksi toimipisteen koulutuspäälliköistä esitteli ensin Omniaa ja ammatillista koulutusta. Tämän jälkeen oli muun henkilökunnan eli opinto-ohjaajien, erityisopettajien, oppivelvollisuusohjaajien, kuraattorien, psykologien ja terveydenhoitajien esittely. Osassa esittely oli hoidettu dioilla tai videolla, osassa henkilöt esittäytyivät itse.

Yleisen osuuden jälkeen useimmissa kotiväenilloissa jakauduttiin vastuopettajakohtaisiin ryhmiin, joissa oli aina yhden vastuopettajan vastuulla olevien nuorten huoltajat. Osallistuin kahteen tällaiseen osuuteen. Nämä poikkesivat toisistaan jonkin verran, sillä ensimmäisessä painopiste oli tutkinnon muodostumisessa ja kerrottiin myös lukio-opinnoista ja arviointiperusteista, kun taas jälkimmäisessä vastuopettaja kertoi itsestään, näytti kuvia opiskelijoista työsalissa ja kertoi opinnoista käytännön tasolla. Jälkimmäisessä saatiin myös keskustelua aikaan, kun huoltajat esittivät enemmän kysymyksiä.

Aiemmista selvityksistä kävi ilmi, että kotiväenillat olivat yksi tärkeimmistä tiedonlähteistä huoltajille opintojen alkutaipaleella. Kotiväenilloja järjestetään kuitenkin vain ensimmäisen vuoden opiskelijoiden huoltajille ja vain syksyisin aloittaville. Opiskelijoita aloittaa isompi määrä myös tammikuussa, ja lisäksi pitkin vuotta otetaan uusia opiskelijoita. Tosin alaikäisistä suurin osa aloittaa opintonsa elokuussa. Kotiväenillojen sisältöä ja rakennetta haluttiin selvittää, jotta niistä voitaisiin luoda malli, joka voisi auttaa niiden järjestämisessä ja tasalaatuisuudessa. Havainnointi tuntui luontevalta menetelmältä, jolla oli mahdollista myös selvittää millaisia asioita huoltajat kysyvät ja tuovat esille kotiväenilloissa.

Havainnoinnin tuloksista keskusteltiin työryhmässä ja todettiin, että tarve mallille, jossa olisi kuvattu esimerkki kotiväenillan rakenteesta ja sisällöstä, on olemassa. Tämän pohjalta tehtiin malli, joka on liitteenä 1. Yhteenvedona kotiväenillojen havainnoinnista voidaan todeta, että huoltajat saavat niissä paljon tietoa, mutta se vaihtelee huomattavasti tutkinnosta tai toimipisteestä riippuen. Tutkinnoilla ja toimipisteillä on erityispiirteitä, mutta eroavaisuuksia esiintyi myös esimerkiksi Omnian esittelydioissa. Tarjolla tulisivatkin olla yhtenäinen aineisto kaikkien käytettäväksi viestinnän toteuttamana. Tässä siis tarvitaan moniammatillista yhteistyötä.

Havainnoinnin pohjalta voidaan todeta, että kotiväenilloissa olisi paljon käsiteltäviä asioita. Omnian esittelyn lisäksi tärkeitä aiheita olivat HOKS, tutkinnon muodostumiseen liittyvät valinnat, eri opiskelupolut ja oppimisympäristöt, työelämässä oppiminen, näytöt sekä arviointi. Keskeistä oli myös henkilöstön esittely, jotta huoltajat tietävät keneen tulee olla yhteydessä missäkin asiassa. Lisäksi henkilöiden näkeminen, vaikka vain etäyhteyden kautta, madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä. Esittely on tärkeää, mutta sen lisäksi aikaa ei jää kertoa kaikista muista tärkeistä asioista. Tähän pohdimme työryhmässä ratkaisuna järjestää kaikkien tutkintojen ja toimipisteiden opiskelijoiden huoltajille yhteinen etätilaisuus heti elokuussa opintojen alkamisen jälkeen, jossa kerrottaisiin yleisesti tärkeimmistä asioista, kuten HOKSista, teemapoluista, kuten ammattilukiosta sekä arvioinnista ja arviointiperusteista. Tämä vastaisi myös siihen haasteeseen, että kotiväenillat on järjestetty vasta yli kuukauden päästä opintojen aloituksesta.

Asioiden esittämistä asiakaslähtöisesti eli vastaanottajan näkökulmasta olisi myös hyvä miettiä mahdollisuuksien mukaan. Hyvä esimerkki tästä oli yhden psykologin esittely, jossa hän kertoi psykologin työstä ammatillisessa koulutuksessa verraten sitä peruskoulun psykologin työnkuvaan. Näin huoltajat voivat konkreettisesti ymmärtää, mihin asioihin kukin ammattiryhmä keskittyy ja miten se poikkeaa mahdollisista aiemmista kokemuksista peruskoulussa. Yhteen kotiväenilltaan oli kutsuttu mukaan yhteisten tutkinnon osien eli ytojen

koulutuspäällikkö kertomaan ytoista tarkemmin. Hän oli oikea asiantuntija kertomaan tästä kokonaisuudesta selkeästi.

4.4 Huoltajayhteistyön työpajat

Palvelumuotoilutyöpajoja huoltajille otsikolla huoltajayhteistyön työpaja järjestettiin kaksi. Ensimmäinen pidettiin 27.10.2021 ja sen aiheena oli huoltajaviestintä. Toinen työpaja oli 16.11.2021 ja sen aiheena oli ammattilukioasiat. Työpajoihin oli kutsuttu kaikki alaikäisten huoltajat, joiden yhteystietoja oli opiskelijarekisterissä, sekä sellaisten jo 18 vuotta täyttäneiden opiskelijoiden huoltajat, joille opiskelijat olivat antaneet pääsyn tietoihinsa. Työpajoista lähetettiin kutsu sähköpostilla 15.10.2021 ja muistutus 25.10.2021. Lisäksi toisesta työpajasta lähetettiin muistutus vielä 10.11.2021 niille huoltajille, joiden nuoret käyvät luokitonta ammatillisen koulutuksen ohella. Kutsussa mainittiin työpajojen olevan osa opinnäytetyötäni. Lisäksi esitettiin toive, että huoltajat osallistuisivat ensisijaisesti tietokoneella, koska käytämme alustaa, jonka hahmottaminen vaatii isompaa näyttöä.

Työpajoihin pyydettiin ennakoilmoittautumista, jotta voimme varautua osallistujien jakamiseen pienempiin ryhmiin tarvittavilla työskentelypohjilla ja fasilitaattoreilla. Kumpaankin työpajaan ilmoittautui ennakkoon noin 30 osallistujaa. Huoltajaviestinnän työpajaan 27.10.2021 osallistui yhteensä 14 huoltajaa, mutta osa osallistujista poistui jo alkuvaiheessa, joten varsinaisesti osallistujia jäi 11. Toiseen työpajaan 16.11.2021 saapui yhteensä seitsemän huoltajaa, mutta varsinaisesti työpajaan osallistuneita huoltajia oli kolme. Vähäisestä osallistujamäärästä huolimatta etenkin jälkimmäisessä työpajassa saatiin paljon kommentteja ja ideoita huoltajilta.

Olisin toivonut, että työpajat olisi voinut järjestää fyysisesti oppilaitoksen tiloissa, jolloin vuorovaikutus olisi voinut olla keskustelevaa ja tunnelma vapautunutta. Onneksi varsinkin toisessa työpajassa kolme osallistujaa kävi hyvää keskustelua etenkin keskenään. Ensimmäisessä työpajassa tunnelma ei ollut niin vapautunut, vaan ajatuksia saatiin enemmän kyselemällä. Fasilitoin työpajat itse ja ohjasin työpajan kulkua, aikataulua ja herättelin keskustelua tarvittaessa. Kummassakin työpajassa oli muutama muu Omnian edustaja, pääasiassa opinto-ohjaajia. Olin ohjeistanut, että tarvittaessa he herättäisivät keskustelua siitä, miten asioiden huoltajien mielestä pitäisi olla, ennemmin kuin kertoisivat, kuinka asia on nyt.

Työpajat järjestettiin arki-iltoina ja niille oli varattu kaksi tuntia aikaa. Työryhmäpalaverissa ohjeistettiin, että keston tulisi olla korkeintaan puolitoista tuntia, jotta huoltajat jaksaisivat osallistua. Päätin kuitenkin kestoksi kaksi tuntia, jotta käsiteltäville asioille olisi riittävästi aikaa, ja ajatuksia niihin liittyen ehtisi syntyä. Kaksi tuntia osoittautui juuri sopivaksi ajaksi. Työpajat pidettiin etänä Teamsin välityksellä vallitsevan koronatilanteen vuoksi. Työpajan

aluksi esittelin lyhyesti itseni ja pyysin muita Omniasta mukana olevia esittäytymään myös. Kerroin miksi työpaja järjestetään ja käsiteltävästä aiheesta tarkemmin (kuva 5). Työpajoissa käytettiin Miro-alustaa, jonka esittelinkin seuraavaksi. Miro-alustan käyttöä harjoitettiin lämmittelytehtävällä, jossa samalla esittäydttiin (kuva 6).

Tervetuloa Omnian huoltajayhteistyön työpajaan!

Tässä työpajassa ideoidaan, miten Omnian huoltajaviestintää voisi parantaa.
Nostetaan esille myös se, mikä on jo toimivaa.

Ajatellaan huoltajaviestintää laajasti huomioiden perinteisten viestien ja tiedotteiden lisäksi mm. erilaiset tilaisuudet ja muuta kautta tuleva tieto.

Alustava aikataulu 17.30-19.30

- esittäytyminen ja Miro-alustaan tutustuminen
- yhteydenpitoon liittyvät toiveet
- **tauko**
- viestintä huoltajan polulla
- yhteenveto ja palaute

Kuva 5. Huoltajaviestintätyöpajan esittely

Esittely ja lämmittely

Milainen otoliasi on juuri nyt?

Esitellään itsemme ja samalla hieman harjoitellaan Miro-työkalun käyttöä. Lyhyt Miro-ohje löytyy oikealta.

Kirjoita lappulle

- nimesi
- ala, jota nuoresi Omniassa opiskelee
- monesko vuosi nuorellasi on menossa Omnian opinnoissa.

Siirrä lappu kuvan luokse, joka parhaiten kuvaa tämän hetkistä otoliasi.

Miten liikun Miro-seinällä?

Tartu seinään pitämällä hiiren painiketta pohjassa, jolloin kohdison muuttuu nyrkiksi. Nyt voit liikkua seinällä eri kohtiin.

Miten zoomaan lähemmäs tai kauemmäs?

Zoomaus onnistuu hiiren rullalla tai näytön oikeassa alakulmassa näkyvästä prosenttiluvun vierestä + ja - merkeistä. Alareunasta löytyy myös kartta, joka kertoo, missä kohtaa olet koko seinällä. Kartan avulla voit siirtyä eri kohtaan.

Kirjoita post-it lappu

Klikkaa lappua, jolloin se muuttuu valituksi. Ryhdy kirjoittamaan. Samalla yläpuolelle ilmestyy valikko, josta voit tehdä mm. muutoksia.

Siirrä post-it lappu

Klikkaa lappua ja raahaa se haluamaasi paikkaan seinällä.

Suurena tai pienennä lappua

Teksti skaalautuu lapun kokoon. Lapun kokoa voit muuttaa sen kulumista vetämällä.

Poista turha post-it lappu

Klikkaa lappua ja paina Delete tai klikkaa hiiren toisella, jolloin valikosta löytyy myös kohta delete.

Uusi post-it lappu

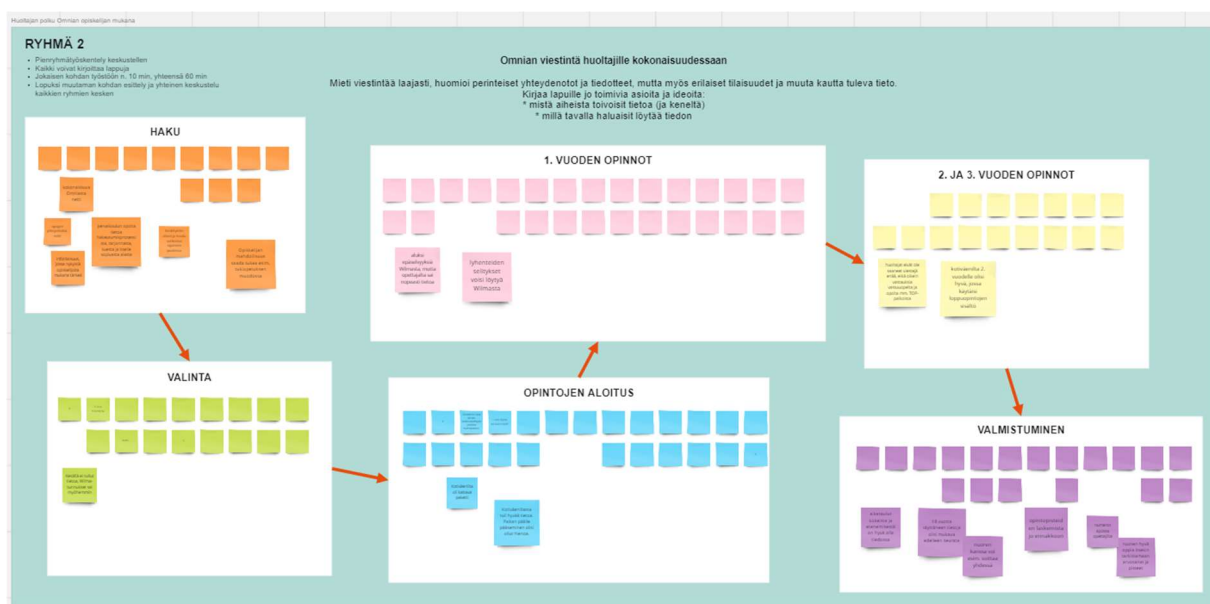
Uuden post-it lapun (tai muun elementin) saat vasemman reunan valikosta.

Kuva 6. Työpajojen lämmittelytehtävä

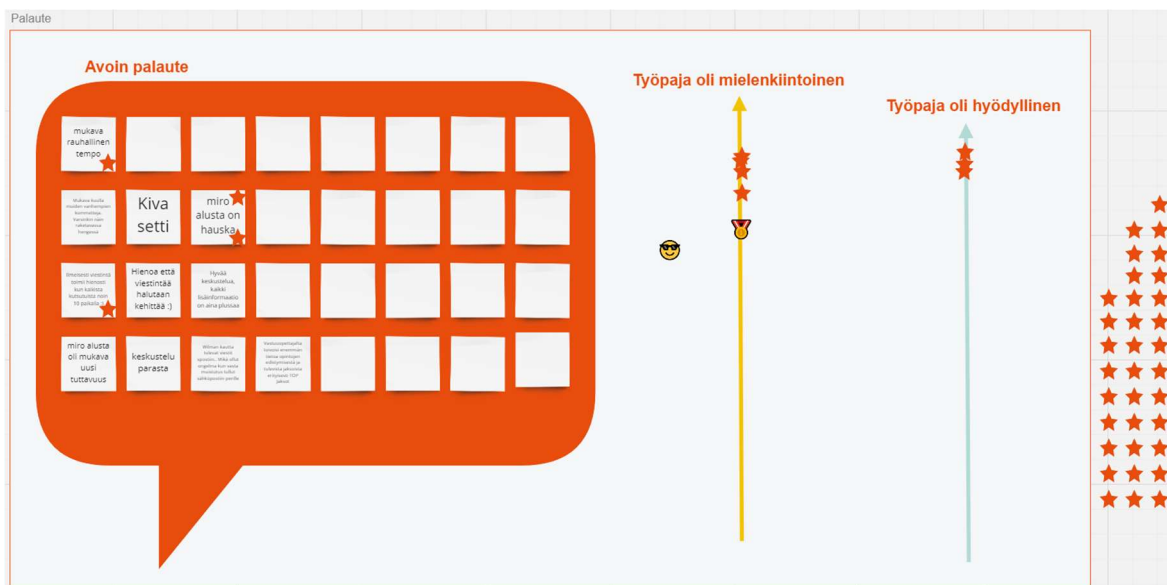
Olin toivonut, että lämmittelytehtävä auttaisi oppimaan Miron käyttöä siinä määrin, että huoltajat kirjoittaisivat itse asioita valmiiksi luotuihin post-it lappuihin. Osittain tämä toteutuikin, mutta jossain kohdassa myös autoin lappujen kirjoittamisessa, jotta huoltajat saivat keskittyä keskustelemaan. Lämmittelytehtävän jälkeen siirryttiin varsinaiseen aiheeseen. Kummassakin työpajassa pohdittiin ensin, millaista yhteydenpitoa Omniasta huoltajat toivoivat.

Tämän tehtävän oli tarkoitus toimia aiheeseen ja keskusteluun johdattelevana ja sille varattu aika oli rajattu melko lyhyeksi. Tehtävä toimi tarkoitukseensa hyvin, mutta osoitti samalla, että huoltajien on vaikea ajatella asioita pelkästään omasta näkökulmasta. Vastauksiin nousi myös asioita, joista toivottiin enemmän viestintää opiskelijoille.

Huoltajaviestinnän työpajassa siirryttiin huoltajan palvelupolulle (kuva 7) tarkentamaan toiveita siitä, millaista viestintää, keneltä, kuinka usein ja mistä kanavasta huoltajat haluaisivat. Pyysin myös kirjaamaan jo olemassa olevat ja toimivat asiat. Myös ammattilukiotyöpajassa siirryttiin palvelupolun tarkasteluun. Huoltajille esitetty kysymys koski tässä opiskelijan saamaa ohjausta huoltajien näkökulmasta sekä toiveita huoltajayhteistyölle. Kummankin työpajan lopussa oli vielä lyhyt palauteosuus, jonka toteutus näkyy kuvassa 8.



Kuva 7. Huoltajaviestinnän työpajan palvelupolku



Kuva 8. Työpajojen palauteosuus

Työpajoja suunniteltaessa kirjasimme työryhmässä asioita, joihin ajateltiin vastauksia saatavan. Kuitenkin työskentelyalustaa rakentaessa pyrin pitämään ohjaavat kysymykset minimissä, jotta osallistujat eivät pelkästään vastaa kysymyksiin. Tällöin vastauksia voidaan saada myös kysymyksiin, joita ei ole osattu edes kysyä. Kirjattujen kysymysten aiheita käytin harkiten vain silloin, jos keskustelu meinasi kokonaan tyrehtyä. Työpajoja suunniteltaessa panostin myös oman ilmaisun suunnitteluun. Halusin työpajan tunnelman olevan vastaanottava, helposti lähestyttävä ja rauhallinen. Vaikka seurasin koko ajan aikaa, pyrin välttämään ajan kulumisen ilmaisemasta joka kohdassa. Puheeni pyrin pitämään rauhallisena, hyväksyvänä ja kannustavana. Saamani palautteen perusteella onnistuin tavoitteissani.

Kokonaisuudessaan työpajat onnistuivat hyvin. Osallistujamäärä oli kuitenkin niin pieni, että aiemmasta aineistosta poikkeavien mielipiteiden kohdalla tulee miettiä, onko kyseessä vain yksittäistapaus. Alun perin oli suunniteltu, että palvelupolkua läpikäydessä osallistujat jaetaan pienryhmiin. Ryhmätyöskentelyn jälkeen kunkin ryhmän polulta olisi tehty muutamia nostoja. Nyt osallistujamäärän ollessa pieni, jäi ryhmiin jako kokonaan pois, mutta se toisaalta mahdollisti rauhallisen etenemisen ja yhteisesti käydyn keskustelun.

4.5 Palvelupolku

Palvelupolku on monikäyttöinen skaalautuva menetelmä, joka auttaa visualisoimaan ja ymmärtämään palveluita ja uudistuksien suunnittelua niihin (Stickdorn ym. 2018, 44, 46). Palvelupolun avulla kuvataan tietyn palvelukokemuksen askeleita aikajärjestyksessä asiakkaan osalta. Kun kokemus pilkotaan osiin, voidaan huomata ongelmakohtia ja löytää uusia mahdollisuuksia innovaatioihin. (Kumar 2013, 183; Tuulaniemi 2016, 78.) Palvelupolku

keskittyy asiakkaan kokemukseen ja visualisoi tietoa, jonka seurauksena voidaan huomata riippuvuuksia ja ymmärtää paremmin olemassa olevia rakenteita (Kumar 2013, 183).

Palvelupolun askeleita kutsutaan palvelumuotoilussa palvelutuokioiksi. (Stickdorn ym. 2018, 57; Tuulaniemi 2016, 79). Palvelutuokiot kertovat tietyn henkilön tai ryhmän näkökulman palvelupolusta. Kaikissa palvelutuokioissa ei olla kontaktissa palveluntarjoajaan, vaan palvelutuokio voi olla keskustelu tuttavien kanssa tai internet-sivun selaaminen. Palvelutuokioiden kuvaamisen tarkkuus riippuu koko palvelupolun kestosta. Palvelutuokion kesto voi olla muutamia sekunteja tai useita päiviä tai pidempikin. (Stickdorn ym. 2018, 57). Palvelutuokiot koostuvat lukuisista kontaktipisteistä. Kontaktipisteet ovat palvelutuokion aikana kohdattuja ihmisiä, esineitä, ympäristöjä ja toimintatapoja. (Stickdorn ym. 2018, 57; Tuulaniemi 2016, 79–80).

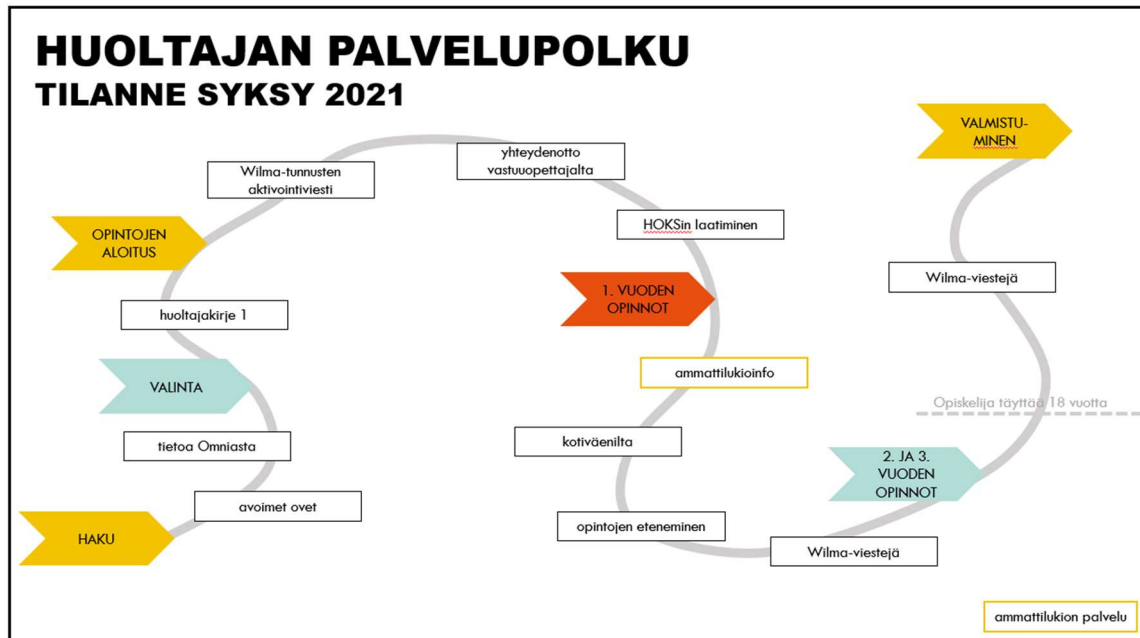
Keskeiseksi menetelmäksi valittiin palvelupolku, koska sen avulla saadaan näkyväksi huoltajan kokemus Omniasta. Huoltajan palvelupolku mukailee opiskelijan palvelupolkua. Opiskelijan polusta oli tehty Omniassa jo aiemmin kuvauksia, joten niiden pohjalta luotiin hieman eri tavoin painottunut palvelupolku (kuva 9). Eroavaisuudet opiskelijan polkuun ovat opiskelun jakaminen ensimmäisen vuoden opintoihin sekä toisen ja kolmannen vuoden opintoihin, ja jatkon jättäminen pois. Ratkaisu valittiin työryhmässä, koska huoltajan rooli korostuu ensimmäisenä opiskeluvuotena, kun kaikki on uutta nuorelle. Ensimmäisen vuoden jälkeisten opintojen aikana huoltaja saa vähemmän tietoa ja varsinkin siinä vaiheessa, kun opiskelija tulee täysi-ikäiseksi, loppuu tiedonsaanti lähes kokonaan. Jatko taas jäi polulta pois, koska opiskelijoita ohjataan jatko-opintoihin ja työelämään, mutta tämä ei enää kosketa huoltajia.



Kuva 9. Huoltajan palvelupolun ensimmäinen versio

Ennen työpajoja palvelupolku jätettiin tarkoituksella hyvin yksinkertaiseksi, jotta ehdotukset tulisivat aidosti huoltajilta itseltään, eivätkä olisi valmiiksi johdateltuja. Kuvassa 10 on syksyllä 2021 koostettu huoltajan palvelupolku, johon on kirjattu jo olemassa olevat palvelutuokiot. Koska palvelupolku kuvaa melko pitkää aikaa, noin kolmea neljää vuotta, niin siihen todellisuudessa kuuluu useita palvelutuokioita, jotka ovat odottamista. Kehittämistyön kaikissa vaiheissa on ilmennyt, että voi olla pitkiäkin aikoja, jolloin huoltajat eivät ole saaneet mitään tietoa. Huoltajakyselyn (2020) avoin vastaus:

Vastuopettaja ei ole ollut yhteydessä huoltajaan kertaakaan, toki oletan, että kaikki silloin sujuu hyvin, mutta olisi toki mielekästä kuulla myös opettajalta opintojen edistymisestä.



Kuva 10. Huoltajan palvelupolun tilanne syksyllä 2021

Työpajojen jälkeen kaikki materiaali huomioiden tehtiin ehdotus uudistetusta palvelupolusta (kuva 11). Enemmän palvelutuokioita tuli ehdotukseen heti opintojen aloitukseen sekä toisen ja kolmannen vuoden opintoihin. Opintojen aloitukseen suunniteltiin vastuopettajalta lähtevää huoltajakirjettä, jossa vastuopettaja voisi esitellä itsensä ja antaa tarvittavat yhteystiedot. Tämä on myöhemmin toteutettu. Omniassa suunnitteilla ollut opiskelijan infopaketti on myös toteutunut nimellä OmniaStartti ja sisältää paljon hyvää tietoa myös huoltajille. Kotiväenilloista noussut ajatus heti opintojen alkamisen jälkeen toteuttavasta kotiväeninfosta nousi myös palvelupolulle. Tässä siis ajatuksena käydä kaikkia tutkintoja ja opiskelijoita koskettavia asioita etänä siten, että yksi tilaisuus riittää koko oppilaitokselle.

Huoltajat toivoivat paljon enemmän yhteydenottoja, joten palvelupolulle nostettiin kasvokkain tapaaminen sekä vastuopettajan että opinto-ohjaajan kanssa opintojen alkupuolella. Näin yksi huoltaja kirjasi työpajassa:

vanhemman näkemyksen lisäksi kaivattaisiin myös opon ja opettajan näkemystä vanhinnoista

Lisäksi kirjattiin, että yhteydenottoja tulisi olla mahdollisissa ongelmatapauksissa heti, mutta myös ilman ongelmia. Tähän nostettiin huoltajien ehdotuksista tärkeänä tietoa opintojen

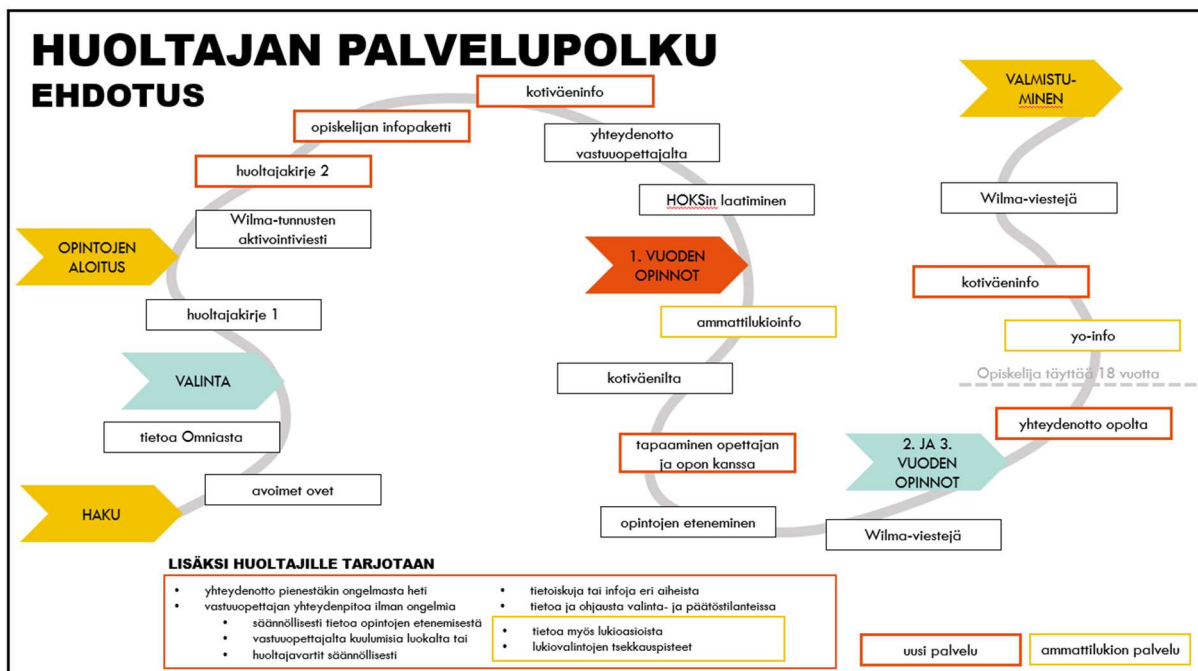
etenemisestä säännöllisesti, sekä säännölliset tapaamiset esimerkiksi Teamsin välityksellä eli ”huoltajavartit” tai vähintään *kuulumisia luokalta* -viesti vastuopettajalta huoltajille. Myöhemmässä vaiheessa opintoja koettiin tärkeäksi yhteydenotto opinto-ohjaajalta, jossa voitaisiin käydä muun muassa opiskelijan valintoja läpi

haluaisin kuulla opinto-ohjaajan näkemyksen, miten opinnot sujuvat lapsen tulevaisuuden suunnitelmiin nähden

Kotiväeniltaa toivottiin myös ensimmäisen vuoden jälkeen.

kotiväenilta 2. vuodelle olisi hyvä, jossa käytäisi loppuopintojen sisältö

Lisäksi nostettiin jo aiemman huoltajatyöpajan jälkeen ideoidut tietoisut tai lyhyet infot tärkeistä aiheista ja ammattilukiolaisten osalta tietoa valintojen tarkasteluhetkistä sekä lukioasioista ylipäätään.



Kuva 11. Ehdotus uudeksi huoltajan palvelupoluksi

4.6 Omnian huoltajayhteistyön jatkokehittäminen

Uudesta huoltajan palvelupolku ehdotuksesta on muutamia asioita jo toteutunut, mutta kokonaisuudessaan ehdotusta ei viety käsiteltäväksi ylemmälle taholle. Myöskään kokeiluja ei saatu toteutettua resurssien puutteen vuoksi, joten tältä osin prosessi jäi kesken. Omnia lähti kuitenkin keväällä 2022 mukaan Suomen Vanhempainliiton Chillisti mukana! -hankkeen pilottioppilaitokseksi. Yksi hankkeen tavoitteista on huoltajien ymmärryksen lisääminen toisen asteen opinnoista, jotta huoltajilla on parempi mahdollisuus tukea nuorta

opintojen edistymisessä (Palmu & Koikkalainen 2021). Tavoite kohtaa täysin tämän kehittämistehtävän tavoitteiden kanssa. Hanke tukee pilottioppilaitoksia luomaan tapoja huoltajayhteistyöhön (Palmu & Koikkalainen 2021), joten siltäkin osalta hanke varmasti jatkaa siitä, mihin tässä työssä jäätin.

5 Kehittämistyön tulokset ja pohdinta

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli kartoittaa tietoa huoltajien toiveista ja lisätä ymmärrystä huoltajista Omnian asiakkaina. Lisäksi tavoiteltiin mahdollisia uusia innovaatioita parantamaan huoltajien osallisuutta nuorten opintoihin tarjoamalla sopivia keinoja ymmärtää koulutuksen sisältöjä ja seurata nuorten oppimista. Toive oli myös löytää jatkuvuutta huoltajayhteistyöhön. Kehittämistyötä aloittaessani minulla oli jo aineistoa aiemmin toteutetusta huoltajakyselystä sekä yhdestä työpajasta. Näistä kävi selkeästi ilmi, että huoltajat kokivat Omniassa olevan useita kehittämiskohteita.

Käsittelin olemassa olevaa aineistoa sisällönanalyysin avulla ja se auttoi hahmottamaan tärkeimpiä kohtia kehittämistyölle. Jo tässä vaiheessa tietoa huoltajien toiveista alkoi olla karttunut niin paljon, että siitä oli löydettävissä selkeitä teemoja. Suurimmaksi uudistusta kaipaavaksi teemaksi nousi viestintä. Tähän haasteeseen pureuduttiin tarkemmin yhteiskehittämisen työpajassa. Sen osallistujamäärä jäi sen verran pieneksi, että yksittäiset kommentit ilman aiempien vastausten tukea tulee jättää vähemmälle huomiolle. Työpajassa hyödynnettiin huoltajan palvelupolun vaiheita ja kaiken kerätyn aineiston perusteella palvelupolusta kehitettiin uusi malli. Palvelupolulle lisättyjen palvelutuokioiden toteuttaminen edellyttää resursseja etenkin vastuuopettajilta, joten päätökset uudistusten toimeenpanosta on muilla tahoilla. Osa uudistuksista, kuten opintojen alkuun liittyvät vastuuopettajalta huoltajalle lähtevä huoltajakirje sekä opiskelijan tietopaketti OmniaStartti, josta huoltajallekin on varmasti hyötyä, on jo otettu käyttöön.

Tietoa huoltajien toiveista kertyi riittävästi päätelmien tekemiseen. Hyödyntäisin jatkossakin huoltajia kehittämistyön apuna ja selvittäisin mielipiteitä suunnitelluista uudistuksista. Suuntaviivoja uudistamiseen on kuitenkin käytössä tämän kehittämistyön kautta. Mikäli Omniassa saataisiin huoltajiin liittyvästä kehittämistyöstä hieman jatkuvampaa, niin suunnittelun avuksi voisi perustaa asiakasraadin, jossa vapaaehtoisiksi ilmoittautuneet huoltajat voisivat kommentoida suunniteltuja uudistuksia. Tällainen kehittäjäraati toisi toivottua jatkuvuutta huoltajayhteistyöhön. Tällä hetkellä kehittäminen jatkuu Chillisti mukana! -hankkeen kautta, jossa uudistuksia ideoidaan ja testataan kahden opiskelijaryhmän huoltajien avulla. Näistä ideoista parhaita on tarkoitus monistaa myöhemmin myös koko Omnian käyttöön. Tätä kehittämistehtävää rajattaessa esitettiin toive toimivien käytäntöjen skaalaamisesta muiden koulutusmuotojen käyttöön. Lukiokoulutukseen liittyviä haasteita on sivuttu jo ammattilukion osalta. Kehittämisaiheet ovatkin muissa koulutusmuodoissa pitkälti samoja, mutta monet uudistuksista ei ole suoraan kopioitavissa, koska käytännön tehtävät on jaettu eri rooleille eri tavoin muissa koulutusmuodoissa, muun muassa vastuuopettajaa tai

vastaavaa roolia, ei ole käytössä aikuislukiossa. Tässä kohtaa tarvitaan siten jatkotyöstä oikeiden uudistusmallien löytämiseen.

Kokonaisuutena kehittämistyön aihe oli liian laaja rajauksista huolimatta, jotta kehittäminen olisi ehditty viedä loppuun saakka sovituissa aikatauluissa. Yksi pääasiallisista tavoitteista, mahdollistaa opintojen seuranta, ei tämän työn avulla juurikaan edennyt. Konkreettisia tuloksia saatiin kuitenkin uudistettujen huoltajan palvelupolun ja kotiväeniltojen suunnitelman osalta. Lisäksi taustalla on rakennettu opiskelijan tietopaketti opintojen alkuun, Omnia-Startti, ja pohja vastuupettajan huoltajakirjeelle. Tässä työssä kotiväeninfoksi nimettyä tietoisuutta huoltajille on myös suunniteltu pilotoitavan. Tämän kehittämistyön avulla ei kaikkia tavoitteita täytetty ja haasteita korjattu, mutta työ kartoitti paljon tietoa ja antoi elementtejä oikeaan suuntaan. Ennen kaikkea kehittämistyö on osaltaan lisännyt muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun tietoisuutta Omniassa, sekä mahdollistanut huoltajien osallistamista, josta saatiin kiitosta työpajoissa. Käytännön kehittämistyö Omniassa varmasti jatkuu ja toivottavasti sille saataisiin pysyvämpi malli, sillä huoltajien rooli nuorten opinnoissa on usein merkittävä.

Lähteet

- Aaltonen, S., Hytti, U., Lepistö, T. & Mäkitalo-Keinonen, T. 2016. Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Turun yliopisto. Viitattu 1.12.2022. Saatavissa <https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/yhteiskehittaminen-kaikki-siita-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-siina>
- Drew, C. 2019. The Double Diamond, 15 years on. Design Council. Viitattu 22.11.2022. Saatavissa <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/news-opinion/double-diamond-15-years/>
- Haataja, H. & Lygdman, M 2021. Huoltajakyselyn tulokset 2020. Omnia. Viitattu 24.9.2022. Saatavissa Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian Intranetissa <https://cloudomnia.sharepoint.com/sites/opetus/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fopetus%2FShared%20Documents%2FHuoltajakyselyn%202020%20tulokset%2Epdf&parent=%2Fsites%2Fopetus%2FShared%20Documents>
- Design thinking defined. Ideo Design Thinking. Viitattu 1.12.2022. Saatavissa: <https://designthinking.ideo.com/>
- Jansen, S. & Pieters, M. 2017. The 7 Principles of Complete Co-creation. Amsterdam: BIS Publishers.
- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kumar, V. 2013. 101 Design Methods. A structured Approach for Driving Innovation in Your Organization. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc..
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Omnia 2022a. Omnian organisaatio. Viitattu 24.9.2022. Saatavissa <https://www.omnia.fi/tietoa-omniasta/omnian-organisaatio>
- Omnia 2022b. Oppivelvollisuuden suorittaminen Omniassa. Viitattu 28.9.2022. Saatavissa <https://www.omnia.fi/koulutustarjonta/oppivelvollisuuden-suorittaminen-omniassa>
- Omnia 2022c. Strateginen viitekehys. Viitattu 24.9.2022. Saatavissa Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian Intranetissa <https://cloudomnia.sharepoint.com/sites/omnia/SitePages/Strateginen-viitekehys.aspx>

OmniaStartti. Sanasto. Omnia. Moodle-kurssi. Viitattu 25.11.2022. Saatavissa <https://moodle.omnia.fi/course/view.php?id=11070#section-8>

Opetushallitus 2022. Mitä on tutkintokoulutukseen valmentava koulutus (TUVA)? Viitattu 25.11.2022. Saatavissa <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/mita-tutkintokoulutukseen-valmentava-koulutus-tuva>

Oppivelvollisuuslaki 1214/2020. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2020/20201214>

Palmu, M. & Koikkalainen, V. 2021. Chillisti mukana! Kodin ja oppilaitoksen yhteistyöllä nuoria tukemassa. Hanke-esittely.

Suomen Vanhempainliitto ry. Toinen aste. Viitattu 23.11.2022. Saatavissa <https://vanhempainliitto.fi/vanhempainliiton-toiminta/toinen-aste/>

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. Sebastopol: O'Reilly Media Inc..

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro Oy.

Wilma-opiskelijahallintojärjestelmä. Viitattu 12.10.2022.

KOTIVÄENILLAT - UUDISTETTU

Yleistä

- jakaminen kahteen tilaisuuteen, joista ensimmäinen etänä kaikille kerralla ja toinen toimipiste- / tutkintokohtainen
- aloitus klo 17:30-18:00
- kesto max. 1,5 h
- toimipisteessä
 - tilojen esittely
 - huoltajille ruokailumahdollisuus
- etänä
 - tilojen esittely kuvien avulla

Pohdittavaa

- *Mitä haluaisit tietää itse huoltajana?*
- *Miten haluaisit kuulla tai nähdä asiat?*
- *Miten asiat poikkeavat peruskoulun vastaavista?*

OMNIA

1. tilaisuus elokuussa - kotiväeninfo

- etänä Teamsissä
- tallennetaan
- kesto n. 30 min
- sisältö:
 - Omnian lyhyt esittely – diat viestinnältä
 - henkilökohtaistaminen ja HOKS
 - opintojen maksuttomuus ja oppivelvollisuus
 - oppimisympäristöt
 - teemapolut
 - arviointi ja arviointiperusteet

OMNIA

2. tilaisuus syyskuussa - kotiväenilta

3

Yhteinen alkuosuus

n. 30 min

- lyhyt esittely (koulutuspäällikkö)
- Omnian lyhyt esittely – diat viestinnältä
- toimipisteen lyhyt esittely
 - alat, henkilöstö, opiskelijamäärä, kuvia (jos etänä)
- opettajien ja muun henkilöstön esittely
 - esittäytyminen / video tai dia: vastuuopettajat, opinto-ohjaajat, erityisopettajat
 - video / dia opiskeluhuollosta
 - miten kunkin ammattiryhmän toiminta eroaa peruskoulusta?
- ytot (yto-koulutuspäällikkö)
 - miksi ytoja opiskellaan?
 - pakolliset ja valinnaiset ytot

5 min

5 min

15 min

5 min

OMNIA

2. tilaisuus syyskuussa - kotiväenilta

4

Vastuuopettajakohtainen osuus

n. 30-60 min

- oma esittely (vastuuopettaja)
 - kokemus opettajana ja työelämässä
- tutkinnon muodostuminen
 - pakolliset & valinnaiset tutkinnon osat
 - Mistä opinnot aloitettu ja miksi?
- vuoden aikataulut
 - ammatilliset
 - yto-jaksot
 - työelämässä oppimisen -jaksot
- työelämässä oppimisen paikkojen hakeminen
- yksilölliset opintopolut ja opintoaika
- aikaa kysymyksille

OMNIA