



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Amiedun ulkomaankaupan ammattitutkin- toon valmistavien koulutusten käyttäjäko- kemuksen kehittäminen

Viitanen, Kimmo

2014 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Kerava

Amiedun ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavien koulutusten käyttäjäkokemuksen kehittäminen

Kimmo Viitanen
Yrittäjyyden ja liiketoiminta-
osaamisen koulutusohjelma,
Käyttäjäkeskeinen suunnittelu
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2014

Kimmo Viitanen

Amiedun ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavien koulutusten käyttäjäkokemuksen kehittäminen

Vuosi

2014

Sivumäärä

62

Tämän opinnäytetyön aiheena on Amiedussa valtion lisäkoulutusrahalla toteutettavien ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavien koulutusten käyttäjäkokemuksen kehittäminen.

Työn tutkimuksellisenä tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat päätökseen hakeutua koulutukseen ja mistä tekijöistä onnistunut koulutus koostuu. Kehittämisen näkökulmasta tavoitteena oli tutkimuksen tuloksia hyödyntäen tuottaa kouluttajien ja koulutuksen suunnittelijoiden käyttöön konkreettisia käytännön ideoita ja niiden toteutustapoja kuvaava kehittämissuunnitelma.

Perustelut kehittämistyölle johdettiin organisaation sisältä analysoimalla koulutusten nykytilaa. Työ toteutettiin kehittämistutkimuksena. Aineistonhankinnan menetelminä käytettiin teemahaastattelua ja tulevaisuusverstasta mukailevaa ideointityöpajaa. Syntynyt aineisto analysoitiin sisältölähtöisesti.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa käsitellään käyttäjäkeskeistä palveluiden suunnittelua ja ammatillista koulutusta ja koulutuksen kehittämistä.

Opinnäytetyö tuotti hakeutumiseen ja onnistuneeseen koulutukseen vaikuttavista tekijöistä tietoa, jota voidaan soveltaa erilaisten lisäkoulutusten tiedottamisessa, markkinoinnissa, hinnoittelussa, lähipäivien ajankohdan ja määrien asettamisessa, kouluttajien valinnassa, osallistujien ammatillisen verkottumisen edistämässä, yhteydenpidossa kouluttajien ja osallistujien välillä sekä palautteen antamisessa osallistujille.

Työn tuloksena syntynyt kehittämissuunnitelma antaa konkreettisia keinoja koulutuksen eri vaiheiden toteuttamiseen. Kehittämissuunnitelma toimii myös välineenä kommunikoitaessa koulutuskokonaisuuden muodostumiseen vaikuttavien tahojen kanssa kuten kouluttajien, markkinoinnin, rahoittajan ja tiloista vastaavan tahon kesken.

Kimmo Viitanen

Developing User Experience in Preparatory Education for Further Qualification in Foreign Trade at Amiedu Vocational Adult Education Centre

Year	2014	Pages	62
------	------	-------	----

This thesis discusses development of user experience for participants in a preparatory education programme for further qualification in foreign trade. The programme was implemented at Amiedu Vocational Adult Education Centre.

The project included two research questions: 1) what factors influence a prospective student's decision to apply for education; and 2) what factors are involved in a successful training programme. The objective of the project was to provide trainers and education planners with a development plan that involved hands-on ideas based on the results of the research.

The foundation of the development project was based on an internal analysis of the current training programmes. The project was implemented using the developmental research method. The research data were collected through themed interviews and in a think tank resembling of the future workshop method. The collected data were analysed for content.

The theory section of the thesis discusses user-oriented service planning and vocational education and training as well as their development.

The thesis provides information on the factors that influence the prospective students' decisions to apply for education and the success of a training programme. This information can be used in promoting, marketing, and scheduling training courses, and in price-setting for the course fees. It can also facilitate the choice of trainers for the programme, networking among the participants, communication between the trainers and the students and the provision of feedback to the participants.

The result of the project, a development plan, provides the organisation with practical methods for the implementation of the different phases of a training programme. The plan is also a tool for communication with the stakeholders of the training programme, including the trainers, the marketing team, the financing authorities, and the persons responsible for the premises.

Keywords: user-centred design, user experience, competence-based qualification, adult education

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tausta ja lähtökohdat	7
2.1	Kehitettävä organisaatio	8
2.2	Opinnäytetyön tavoite	9
2.3	Rajaus	9
2.4	Amiedun ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavien koulutusten nykytilanne	10
3	Käyttäjäkeskeinen palveluiden suunnittelu	12
3.1	Palvelumuotoilu	12
3.2	Palvelumuotoilun prosessi ja standardit	13
3.3	Käytettävyys	14
3.4	Käyttäjäkokemus	14
3.5	Koulutuspalveluiden käyttäjäkokemus	15
3.6	Asiakaskokemus.....	16
4	Ammatillinen koulutus ja aikuiskoulutus Suomessa	17
4.1	Näyttötutkinnot ja näyttötutkintojärjestelmä	19
4.2	Koulutusten rahoitus.....	23
4.3	Ammatillisen koulutuksen kehittäminen	25
5	Tutkimus- ja analysointimenetelmät	27
5.1	Haastattelut.....	28
5.2	Työpajatyöskentely	30
6	Tutkimuksen tulokset	33
6.1	Tulokset haastatteluista	34
6.2	Tulokset työpajatoiminnasta.....	43
6.3	Kehittämissuunnitelma	45
6.4	Luotettavuuden arviointi	47
7	Yhteenveto	49
8	Johtopäätökset	50
8.1	Jatkotutkimusehdotukset	51
8.2	Oman oppimisen arviointi	52
	Lähteet	54
	Kuvat	58
	Taulukot	59
	Liitteet.....	60

1 Johdanto

Ulkomaankaupan osaaminen Suomessa on yhteiskunnallisesti tärkeää. Tämä käy ilmi tarkasteltaessa viennin merkitystä Suomen kansantaloudelle. Tullin tilastojen mukaan (Tulli 2012, 2) vuonna 2012 viennin osuus oli noin 28 prosenttia ja tuonnin osuus noin 31 prosenttia Suomen bruttokansantuotteesta. Tilastokeskuksen Olli Savelan (2009) mukaan viennin vähentyminen heijastuu väistämättä Suomen tuotantoon ja sitä kautta bruttokansantuotteeseen ja aineelliseen elintasoon. Hän mainitsee myös, että vuonna 2009 viennin lasku oli jyrkempää kuin 1990-luvun lamassa. Nykyinen maailmanlaajuinen kansantalouden kriisi on vakavampi ja devalvaatiomahdollisuuden puuttuminen tekee viennin kasvun ja kriisistä nousun Suomelle paljon vaikeammaksi kuin 1990-luvulla.

Ulkomaankaupassa tarvitaan jatkuvasti uutta osaamista, jota muutokset toiminnassa ja rakenteissa vaativat. Suomi tarvitsee menestyviä innovatiivisia tuotteita ja menestyvää tuotekehitystä, jota osataan viedä ulkomaille. Ilman tätä yritykset eivät rakenna markkina-asemaa, eikä synny myöskään kilpailukykyä ja hyvinvointia. (Leppälahti & Niemi 2011.) Näiden tuotteiden, innovaatioiden ja vientiosaamisen takana on aina yritysten henkilökunta, joka koostuu osaavista ja näkemyksiä omaavista yksilöistä.

Yhteiskunnan yksi keino vastata elinkeinoelämän ja markkinoiden asettamiin osaamisen haasteisiin on työelämän tarpeista lähtevän laadukkaan koulutuksen tarjoaminen tasapuolisesti kansalaisille tulotasosta riippumatta. Opetus- ja kulttuuriministeriö määrittelee ammatillisen koulutuksen yleisiin tavoitteisiin ammatillisen osaamisen kohottamisen, työelämän kehittämisen, työllisyyden edistämisen ja elinikäisen oppimisen tukemisen.

Pääkaupunkiseudulla aktiivisesti toimiva Amiedu on yksi Suomen monista ammatillista aikuis-koulutusta järjestävistä tahoista, jonka tehtävä on vastata yritysten ja elinkeinoelämän asettamiin osaamistarpeisiin toteuttamalla opetus- ja kulttuuriministeriön sille asettamien tavoitteiden mukaista koulutusta yksittäisille asiakkaille ja organisaatioille. (Amiedu, 2012.)

Amiedun laajaan koulutus- ja tutkintotarjontaan sisältyy myös ulkomaankaupan osaamista kehittäviä koulutuksia. Näiden koulutuspalveluiden käyttäjät ovat ulkomaankauppaa tekevissä yrityksissä viennin ja tuonnin tehtävissä työskenteleviä aikuisia. Koulutuksen on kyettävä kehittymään jatkuvasti elinkeinoelämän muuttuvien tarpeiden mukana. Julkisen, koulutukseen suunnatun rahoituksen vähentyessä on koulutuksen järjestäjän tulevaisuudessa pystyttävä siirtämään yhä suurempi osa koulutuksen kustannuksista osallistujien maksettavaksi. Tämä on haaste perinteisille aikuiskoulutusta tarjoaville organisaatioille, joiden toiminta on perustunut vahvasti valtion rahoitukseen ja sen avulla edullisten tai kokonaan maksuttomien koulutusten

tarjoamiseen. Osallistujien omarahoituksen kasvamisen myötä myös odotukset ja vaatimukset koulutusta kohtaan kasvavat. Odotuksien mukaisten tuotteiden kehittämisessä eräs keino on ottaa entistä systemaattisemmin käyttäjät, asiakkaat ja erilaiset ulkopuoliset asiantuntijat mukaan koulutustuotteiden kehittämiseen ja suunnitteluun.

2 Opinnäytetyön tausta ja lähtökohdat

Ammatillisessa aikuiskoulutuksen toimintaympäristö on murroksessa. Markkinoille syntyy uusia toimijoita. Samaan aikaan ammatilliseen aikuiskoulutukseen suunnattua rahoitusta vähennetään. Asiakkaat ovat entistä kiinnostuneempia nopeasti heidän tarpeisiinsa vastaavista koulutuspalveluiden tuottajista, jotka pystyvät asiakkaan vahvan liiketoiminnan tuntemuksen avulla tuottamaan monialaisia täsmäpalveluita asiakkaan muutoksen johtamisen ja prosessien kehittämiseksi. (Karkola 2014.) Karkola nostaa tässä yhteydessä keskusteluun myös kouluttajan roolin muuttumisen. Kouluttajan rooli ei ole enää toimia tiedonjakajana luokassa tai yksittäisten koulutuskertojen toteuttajana vaan hänen tulee kuunnella asiakasta ja pystyä tarjoamaan asiakkaalle ratkaisuja yhdistäen erilaista osaamista.

Tuotteistamisella ja kehittämisellä pyritään omalta osaltaan vastaamaan toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin. Amiedussa on viime vuosina panostettu systemaattisesti tuotteistamiseen. Tänä aikana on laadittu ohjeet tuotteistamisesta ja tuotekehitysprosessista. Asiakaslähtöisyyttä on pyritty lisäämään. Lakien ja asetusten ohella toimintaa ja tuotekehitystä ohjaavat Amiedun sisäiset asiakkuudenhallintaprosessit ja koulutusprosessit. (Amiedu, 2011-2013.) Tuotekehityksessä ei kuitenkaan oteta kantaa käyttäjälähtöisyyteen, eikä käyttäjiä ja käyttäjätietoa hyödynnetä tehokkaasti tuotekehityksessä. Koulutustuotteen käytännön kehittäminen ja sen käyttäjälähtöisyyden toteutuminen on kouluttajien vastuulla.

Amiedussa aloitettiin uutena tuotekokonaisuutena vuonna 2010 kansainvälisen kaupan koulutukset. Aloitin työni Amiedussa toukokuussa 2010. Tehtävänäni oli osallistua tämän uuden tuotekokonaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen. Amiedulla ei ole aikaisemmin ollut ulkomaankaupan tutkintojen järjestämiseen tarvittavia lupia, eikä Amiedussa ole aikaisemmin järjestetty kansainvälisen kaupan koulutuksia. Opinnäytetyö liittyy saumattomasti tähän jatkuvaan syklisesti toteutettavaan tuotekehitystoimintaan. Tämän työn myötä kehitystoimintaa pyritään täydentämään ja viemään käyttäjiä enemmän huomioivaksi. Tämä tehdään hyödyntämällä käyttäjälähtöisen tiedonkeruun ja tutkimuksen menetelmiä konkreettisten ja käyttökelpoisten kehitysideoiden aikaansaamiseksi.

Opetusalalla on tehty runsaasti tutkimuksia etenkin kasvatustieteen piirissä. Kehittäminen painottuu opetusmenetelmien ja pedagogiikan kehittämiseen. Käyttäjäkokemuksen kehittämiseen ei juuri ole kiinnitetty huomiota. Kasvatustieteen tutkimuksia on Pernaan (2012, 46)

mukaan kritisoi niiden kyvyttömyydestä siirtää tutkimustuloksia käytännön toimintaan. Kehittämistutkimukset ovat pyrkinet vastaamaan tähän kritiikkiin. Kehittämistutkimusta on laajemmin hyödynnetty vasta 2000-luvulla menetelmäosaamisen ja tietoisuuden kasvaessa (Pernaa 2012, 7.) Kehittämistutkimukset opetuslalla keskittyvät tavallisesti yksittäisten kurssien kehittämiseen tutkimalla opetusta ja oppimista aidoissa tilanteissa. Koulutustuotteen kehittämiseksi on toteutettu erilaisia toiminta-, case- ja kehittämistutkimuksia, jotka keskittyvät opetuksen kehittämisen sijasta koulutustuotteen kehittämiseen.

2.1 Kehitettävä organisaatio

Amiedu on ammatillinen aikuiskouluttaja, jonka ovat perustaneet vuonna 1973 nykyiset omistajat Helsinki, Vantaa, Espoo ja Kauniainen. Ami-säätiön tarkoituksena on huolehtia omalta osaltaan pääkaupunkiseudun ammatillisesta aikuiskoulutuksesta. Tätä tarkoitusta varten Ami-säätiö ylläpitää oppilaitosta nimeltä Amiedu, jossa järjestetään aikuisille ammatillista koulutusta ja sitä tukevaa työ-, palvelu-, ja tutkimustoimintaa. Amiedun visiona on olla johtava ammatillisen osaamisen kehittämiskumppani sekä ammatillisen aikuiskoulutuksen laatu- ja huippuyksikkö. Amiedun palveluvalikoimaan kuuluvat eri alojen ammatilliset näyttötutkinnot, henkilösertifikaatit ja rekrytointipalvelut. Amiedun koulutustoimintaa toteuttaa viisi toimialoiksi nimettyä yksikköä: henkilöstövalmennuksen toimiala, hyvinvointitoimiala, teknologiateollisuuden toimiala, kaupan ja palveluiden toimiala, kiinteistö- ja rakennustoimiala, sekä kaupan toimialan yhteydessä yritysturvallisuus. (Ami-säätiön toimintakertomus 2012.)

Tutkintotavoitteinen koulutustarjonta sisälsi vuonna 2010 17 perustutkintoa, 47 ammattitutkintoa ja 26 erikoisammattitutkintoa. Vuonna 2010 eri koulutustoteutuksissa opiskeli yhteensä 22905 aikuista. Ulkomaalaistaustaisia opiskelijoita oli 27 %. Amiedussa opiskelevat suorittivat vuonna 2010 yhteensä 1315 koko tutkintoa, 1050 osatutkintoa ja 9219 henkilösertifikaattia. (Ami-säätiön toimintakertomus 2010.)

Vaikka vuoteen 2013 mennessä joitakin tutkintoja on jätetty pois, tarjonta sisältää edelleen lähes 90 perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkintoa. Lisäksi tarjontaan sisältyi yli 60 ammatillista sertifikaattia. Vuonna 2013 eri koulutustoteutuksissa opiskeli yhteensä yli 21000 aikuista. Amiedussa opiskelevat suorittivat vuonna 2012 yhteensä 1262 koko tutkintoa. Tätä toimintaa varten Amiedussa oli omaa henkilöstöä n.270 ja lisäksi useasta sadasta henkilöstä koostuva asiantuntijaverkosto. (Ami-säätiön toimintakertomus, 2012.)

Tutkintoon valmistavien, valtion rahoitusta nauttivien koulutustuotteiden suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttavat oleellisesti oppilaitoksen ja organisaation linjat ja toimintatavat, lait ja säädökset ja yleisesti koko koulutuspolitiikka. Koulutuspolitiikan ja -lainsäädännön periaatteista päättää eduskunta. Eduskunnan päättämien periaatteiden toimeenpanosta ja

suunnittelusta vastaavat valtioneuvosto ja opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriö valmistelelee mm. koulutusta koskevan lainsäädännön ja sitä koskevat valtion talousarvioesitykset ja valtioneuvoston päätökset. Koulutuksen kehittämisen linjaukset määritellään hallitusohjelmassa ja valtioneuvoston hyväksymässä koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmassa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.)

2.2 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyö on toteutettu kehittämistutkimuksena. Työn tavoitteena on:

- Selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat päätökseen hakeutua koulutukseen.
- Selvittää, mistä tekijöistä onnistunut koulutus koostuu.
- Tuottaa kouluttajien ja koulutuksen suunnittelijoiden käyttöön konkreettisia käytännön ideoita ja niiden toteutustapoja kuvaava kehittämissuunnitelma.

Tämän työn onnistumisen kannalta keskeistä on tulosten hyödynnettävyys, jota voidaan arvioida käyttöön otettujen uusien ideoiden laatua, määrää ja siirrettävyyttä tarkastelemalla. Tuloksia on tarkoitus hyödyntää välittömästi soveltamalla tuloksia meneillään oleviin koulutuksiin. Suurin hyöty kehittämistyön tuloksista saavutetaan tämän kehittämistyön jälkeen aloitettavissa koulutuksissa, jolloin tuloksia voidaan hyödyntää mahdollisimman varhain koulutusten suunnittelutyössä.

Kanasen (2012,43) mukaan kehittämistutkimus ei pyri tekemään yleistyksiä vaan tulokset ja niiden kautta aikaansaadut muutokset koskevat ainoastaan kehittämisen kohdetta, joka tässä opinnäytetyössä on ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavat koulutukset aikuiskoulutusorganisaatio Amiedussa. Kuitenkin tässä kehittämistyössä saatuja tuloksia on tarkoitus hyödyntää ulkomaankaupan valmistavien koulutusten lisäksi myös muiden koulutustuotteiden kehittämisessä, suunnittelussa ja toteutuksessa.

2.3 Rajaus

Kehittämisen kohteena ovat lisäkoulutusrahalla toteutettavat, avoimet ja omaehtoiset ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavat koulutukset. Rajauksen mukaisessa lisäkoulutuksessa opiskelija hakeutuu itse koulutukseen. Hänellä on omat tavoitteet, joita hän peilaa koulutuksen antiin. Tässä koulutusmallissa asiakas ja käyttäjä on sama henkilö.

Kansainvälisen kaupan koulutuksia toteutetaan myös muilla rahoitusmuodoilla kuin valtion lisäkoulutuksella.

Yrityskohtaisissa koulutuksissa koulutuksen sisältö rakennetaan tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa. Suunnittelun lähtökohtana ovat yrityksen edut ja näin ollen suunnitteluun osallistuu myös muita yrityksen henkilöitä kuin varsinaisia käyttäjiä. Näissä tapauksissa yrityksen ja palvelun käyttäjän tavoitteet ja edut voivat olla ristiriidassa. Myöskään koulutuksen suunnittelijalla ja kouluttajalla ei ole samanlaisia mahdollisuuksia vaikuttaa koulutuksen toteutukseen kuin avoimissa lisäkoulutusrahalla toteutettavissa koulutuksissa.

Työvoimahallinnon rahoittamat koulutukset on rajattu pois, koska niissä koulutuksen sisältö ja toteutustavat määritellään jo koulutuksen hankintailmoituksessa ELY-keskuksen toimesta. (ALVAR; työ- ja elinkeinoministeriö.)

Kokonaan käyttäjän itsensä rahoittamat ulkomaankaupan koulutukset ovat harvinaisia ja niiden merkitys kokonaisuudessa on hyvin pieni. Suurin osa aikuiskoulutuksesta Suomessa rahoitetaan julkisin varoin. (ALVAR.)

Pedagogiikan ja pedagogisten ratkaisujen kehittäminen rajataan tässä yhteydessä työn ulkopuolelle. Laajuutensa ja tärkeytensä vuoksi ne käsitellään myöhemmin omana kokonaisuutenaan tämän työn tuloksia hyödyntäen.

2.4 Amiedun ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavien koulutusten nykytilanne

Vuonna 2012 valtion lisäkoulutusrahoituksella Amiedun ulkomaankaupan valmistavissa koulutuksissa opiskeli 106 henkilöä. Lisäksi koulutuksia toteutettiin oppisopimuksilla ja työvoimapolitiittisina koulutuksina. Vuonna 2013 Amiedun ulkomaankaupan koulutuksissa oli yhteensä 165 osallistujaa, joista sata henkilöä kuului lisäkoulutusrahalla koulutuksessa mukana olevien piiriin. Vuosina 2012-2013 koulutustuotteissa painotettuja teemoja olivat Kiinan kauppa, Venäjän kauppa ja huolinta. Ulkomaankaupan ammattitutkintoja tai osatutkintoja suoritettiin 26 kappaletta ja ulkomaankaupan erikoisammattitutkintoja tai sen osia 21 kappaletta. Vuonna 2014 tutkintoja tai tutkinnon osia on toukokuuhun mennessä suoritettu yhteensä 32 kpl. Arvio vuoden 2014 suoritusten määrästä on n. 60 kpl. (Studenta-opiskelijatietojärjestelmä.)

Tutkintomäärillä mitattuna Amiedu on ulkomaankaupan näyttötutkintojen toteutuneissa määrissä markkinajohtaja 30 % osuudella (ulkomaankaupan tutkintotoimikunta.)

Koulutuksiin osallistujat ovat pääosin pääkaupunkiseudulta. Ikäjakama vaihtelee 24-60 vuoden välillä. Koulutuksiin osallistujista n. 60 % työskentelee koulutuksen alkamishetkellä alan tehtävissä, kun huomioidaan kaikki koulutus- ja rahoitusmuodot. Lisäkoulutuksessa lähtökohdiana on, että kaikki osallistujat työskentelevät alan tehtävissä. (Studenta-opiskelijatietojärjestelmä.)

Amiedulla on ollut ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen järjestämislupa vuodesta 2011 alkaen. Suomessa Amiedun lisäksi tutkinnon järjestämisoikeus on kahdeksalla organisaatiolla. (Ulkomaankaupan tutkintotoimikunta.)

Ulkomaankaupan koulutuksiin osallistuneiden määrä on Amiedussa pysynyt tasaisena viimeiset kolme vuotta. Osallistuvien määrään voimakkaimmin vaikuttava tekijä on opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämät rahoitukset sekä saatujen rahoitusten Amiedun sisällä tapahtuva allokointi koulutusaloittain ja tutkinnoittain. (Studenta - opiskelijatietojärjestelmä.)

Amiedun ulkomaankaupan koulutuksiin hakeutuvien määrä on laskenut ja koulutukseen soveltuvien osuus hakijoista on pienentynyt. Hakijoissa on yhä enemmän alan tehtävissä työskentelemättömiä ja riittämättömän työkokemuksen omaavia henkilöitä, joita koulutukseen ei voida hyväksyä. (Studenta opiskelijatietojärjestelmä.) Julkiseen koulutukseen suunnatut rahoitukset ovat pienentyneet ja pienenevät myös tulevina vuosia. Opetus- ja kulttuuriministeriön huhtikuussa 2014 julkaiseman tiedotteen mukaan ammatilliseen aikuiskoulutukseen suunnatut rahat vähenevät 56 miljoonalla eurolla vuoteen 2017 mennessä ja aikuiskoulutuksen työelämän kehittämistehtävään suunnattu 6,5 miljoonan euron määräraha poistuu. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.) Koulutuksen järjestäjien määrä on kuitenkin pysynyt ennallaan. Tämä tarkoittaa kilpailutilanteen kiristymistä.

Lisäkoulutusrahalla toteutettavat Amiedun ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavat koulutukset kestävät noin vuoden. Koulutusten teemat ja aihepiirit vaihtelevat kysynnän, osallistujien ja ulkomaankaupan painotusten perusteella. Koulutuksissa on aihepainotuksista riippumatta koulutusiltoja 2-4 kertaa kuukaudessa. Koulutusiltojen määrä on kaikkineen 20-30 kappaletta riippuen opiskelijan valinnoista ja henkilökohtaisesta opiskeluohjelmasta. Kouluttajat ovat pääosin yritys-elämästä ja ulkopuolisia konsultteja. Amiedun omat kouluttajat keskittyvät kokonaisuuden hallintaan ja näyttötutkintojen ohjaamiseen ja arviointiin. Jokaisella koulutuksella on nimetty vastuukouluttaja. Annetuissa puitteissa vastuukouluttaja suunnittelee koulutukset, päättää koulutusiltojen määrän, ajankohdat ja sisällöt, toimii itse kouluttajana sekä hankkii ulkopuoliset kouluttajat ja ohjaa ja arvioi tutkintosuorituksia. Amiedussa ulkomaankaupan koulutuksia hoitaa kaksi vastuukouluttajaa. Koulutusiltojen lisäksi koulutukseen sisältyy opintomatkoja ja vierailuja eri organisaatioihin ja yrityksiin. Koulutukseen sisältyy etätehtäviä ja kurssitehtäviä, jotka laaditaan kullekin toteutukselle erikseen.

Koulutuksissa on käytössä sähköinen oppimisympäristö Moodle, joka toimii viestinnän ja tiedottamisen sekä materiaalien välittämisen välineenä kouluttajien ja osallistujien välillä. Tutkinnon ohjauksessa pääpaino on henkilökohtaisilla tapaamisilla.

Koulutuksista ilmoitetaan lehdissä ja tapauskohtaisesti radiossa. Lisäksi toteutetaan suoramainontaa aikaisemmille opiskelijoille, yrityksille ja potentiaalisille asiakkaille.

3 Käyttäjäkeskeinen palveluiden suunnittelu

Tässä luvussa käsitellään käyttäjäkeskeisen suunnittelun perusteita, käsitteitä ja prosessia. Luvun tarkoituksena on perustella, miksi tuotteen tai palvelun kehittämisessä kannattaa käyttää käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmiä ja miksi käyttäjät tulisi osallistaa tuotekehityksen toteutukseen.

3.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on suunnittelun ala, joka hyödyntää monialaisuutta ja kokonaisvaltaista näkemystä. Palvelumuotoilu on jatkuva, neljästä vaiheesta koostuva prosessi. Nämä neljä vaihetta ovat tiedon keruu, määrittely, kehittäminen ja toteutus (Moritz 2005, 7, 39).

Miettisen mukaan palvelumuotoilun tarkoitus on tuoda käyttäjän näkökulma palvelujen kehittämisen keskiöön. Palvelumuotoilussa käyttäjät osallistuvat palveluiden kehittämistyöhön, jonka pohjana on inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Palvelumuotoilussa hyödynnetään muotoilussa pitkään käytettyjä muotoilualan menetelmiä. Nämä muotoilualan menetelmät toimivat palvelukehityksessä linkkinä yhdistettäessä kulttuuriset, sosiaaliset ja inhimilliset vuorovaikutusten alueet.

Miettisen mukaan (2011, 8) palvelumuotoilu on palvelukokemuksen käyttäjälähtöistä suunnittelua, jonka avulla pyritään vastaamaan käyttäjien tarpeisiin ja palvelun tarjoajan liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Palvelumuotoilulle keskeistä on vuorovaikutusprosessien ohella arvon luominen palveluliiketoiminnalle.

Tuulaniemen (2011, 12) mukaan palvelumuotoilu on ”systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia, yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti”. Palvelumuotoilun tehtävänä on auttaa organisaatioita havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa. Tuulaniemi (2011, 12) jakaa Miettisen (2011, 8) kanssa näkemyksen, palvelumuotoilun iteratiivisesta prosessista, joka vaatii toimiakseen erilaisten toimijoiden, ryhmien ja osaajien yhteistyötä. Palvelumuotoilusta puhuttaessa käytetään usein myös termiä palvelupolku, joka Koiviston (2009, 138, 144) mukaan on useista kontaktipisteistä ja palvelutuokioista rakentuva ajallinen ketju, jonka kautta käyttäjä kokee palvelun.

3.2 Palvelumuotoilun prosessi ja standardit

Palvelumuotoilun prosessi käsittää Miettisen (2011, 25) mukaan kolme keskeistä kokonaisuutta, jotka ovat asiakasymmärryksen luominen, palvelun konseptointi ja palvelun prototypointi. Lisäksi Miettinen mainitsee prosessiin kuuluvaksi myös lanseerauksen ja ylläpidon.

Moritzin (2005, 149) mukaan prosessi alkaa asiakkaan ymmärtämisellä ja jatkuu palvelumahdollisuuksien löytämisellä eli ideoinnilla. Moritzin kuusivaiheisessa prosessissa seuraavat vaiheet ovat ideoiden kehittäminen, parhaiden ideoiden valinta, kehitysideoiden visualisointi, ratkaisujen konkretisointi ja toteuttaminen.

Käyttäjien tarpeiden ollessa suunnitteluprosessin lähtökohtana voidaan käytettävyyden varmistamiseksi prosessin perustana pitää käyttäjakeskeisen suunnittelun ISO-standardeja. Käyttäjakeskeiseen suunnittelun tunnetuimpia standardeja on ISO 13407-standardi, jonka uudistustyö johti uuteen standardiin, ISO 9241-210. Standardin mukaan käyttäjäkokemus on palvelun käytöstä tai ennakoidusta käytöstä seuraavat havainnot ja vasteet. Tässä yhteydessä käyttäjäkokemus sisältää käyttäjän henkilökohtaisen aisti- ja tunnenäkökulman, kuten tunteet, uskomukset ja mieltymykset. (Jokela 2010).

Kaipio (2011) tiivistää ISO 9241-210 standardin käyttäjakeskeisen suunnittelun periaatteet seuraavasti:

- käyttäjien, käyttöympäristön ja tehtävien ymmärrys on suunnittelun lähtökohtana
- käyttäjät ovat mukana tuotekehityksen eri vaiheissa
- käyttäjälähtöinen arviointi ohjaa suunnittelua
- prosessi on iteratiivinen
- suunnittelun kohteena on käyttäjäkokemus
- suunnittelua toteuttaa monialainen suunnittelutiimi

Standardin mukaan käyttäjakeskeinen suunnitteluprosessi koostuu viidestä eri vaiheesta (Kai-
pio 2011):

- suunnittelun tarpeiden määrittely, jossa määritellään toiminnalliset tavoitteet ja käytettävyyksivaatimukset
- käyttökontekstin määrittäminen, sisältäen käyttäjien ominaisuudet, fyysisen ympäristön ja käyttötilanteet
- käyttäjän ja organisaation vaatimusten määrittely
- suunnitteluratkaisujen tuottaminen
- arviointi

3.3 Käytettävyys

Käytettävydestä on olemassa useita määritelmiä. Sinkkosen & kumppanien (2006, 20) mukaan käytettävyys on kokonaisuus, jonka teoriakentän ja menetelmien avulla käyttäjän ja laitteen yhteistoimintaa saadaan tehokkaammaksi ja miellyttävämmäksi. Tämä määritelmä keskittyy pelkästään laitteen tai käyttöliittymän käytettävyyteen ja jättää kokonaan huomiotta palvelujen käytettävyyden.

Nielsen (1996, 26) määrittelee käytettävyyden osaksi tuotteen käyttökelpoisuutta. Hänen mukaansa hyvä käytettävyys rakentuu opittavuudesta, virheettömyydestä, muistettavuudesta, tehokkuudesta ja miellyttävyydestä.

3.4 Käyttäjäkokemus

Sanakirjassa (Suomi sanakirja) käyttäjä määritellään henkilöksi, joka käyttää jotakin konetta, laitetta tai muuta työvälinettä. Kokemuksen määritelmäksi samainen lähde esittää, että kokemus on kokemalla saatu tieto tai taito, perehtyneisyys, harjaannus, koettu tapaus tai elämys.

Kokemus käsitteenä on abstrakti ja monimutkainen, eikä sille löydy yhtä määritelmää. Kokemus voi olla fyysinen, psykologinen, hengellinen tai emotionaalinen. Yhteistä määritelmille vaikuttaisi olevan kokemuksen yksilöllisyys ja sen suhteellisuus ympäristöön. Schmittin (1999, 60) mukaan kokemuksen tapahtuma on ihmistä kokonaisvaltaisesti koskettava ja reaktiosta syntyvä. Se voi olla todellinen tai virtuaalinen. Se syntyy reaktiona ärsykkeestä. Koskisen (2007, 22) määritelmän mukaan kokemukseen vaikuttavat yksilön arvot, asenteet ja aikaisemmat kokemukset, joiden kautta viesti koetaan.

Eri käyttäjäkokemusten määrittelyjen yhtymäkohtia voidaan lähestyä toiminnan teorian kautta, jossa pyritään ymmärtämään yhteiskuntaa, persoonallisuutta ja ennen kaikkea näiden kahden välistä yhteyttä. Tämän teorian mukaan kaikella toiminnalla on tekijä sekä kaikella tekemisellä kohde ja päämäärä. Ihmismieli voidaan ymmärtää vain ihmisen ja maailman vuorovaikutuksen kautta ja ihmisen vuorovaikutus toiminnan kohteen kanssa määräytyy sosiaalisten ja kulttuuristen tekijöiden kautta. (Kaptelinin 2006.) Teoria sai alkunsa 1920-luvulla, kun Vygotskin mielestä ihminen ei reagoi ulkoisiin ärsykkeisiin sisäisten refleksiensä kautta. Vygotsky ja hänen kollegansa kokivat, että ihmisen vuorovaikutus ympäröivän maailman kanssa on luonteeltaan työvälineen kaltainen. Teoriaa on myöhemmin täydennetty useaan otteeseen. Leontev erotti toiminnan ja teon toisistaan. Hänen mielestään toiminnalla on aina jokin kohde, joka sitä motivoi. Bannon ja Bødker muokkasivat alkuperäistä Vygotskin mallia nimeämällä käsitteet uudelleen. Bannonin ja Bødkerin malli on muutoin lähes sama

peruseriaatteiltaan, malli on vain suunnattu kuvaamaan pääasiassa ihmiseen liittyviä toimintoja. Engeström monimutkaisti mallia kuvaamalla siinä kaikkien mallin osien välistä yhteyttä. Mallin on tarkoitus selventää kuinka toiminnan eri osat toimivat toistensa välittäjinä: välineet toimivat tekijän ja kohteen välittäjänä, tekijän ja yhteisön välittäjänä ovat säännöt ja kohteen ja yhteisön välittäjänä toimii työnjako. (Kaptelinin 2006.)

Toiminnan teoria sisältää paljon perustietoa ihmisen käyttäytymisestä, joka jokaisen ihmiselle suunnittelijan on jossain määrin hallittava. Lähemmäksi käytäntöä päästään tarkastelemalla erilaisia esimerkkejä toiminnan teorian näkyemisestä arkielämässä. Onneksi ainakin tarkasteltavana oleva kirjallisuus tarjoaa näitä esimerkkejä runsaasti.

Palveluja suunnittelevan kannalta suoremmin käytäntöön sovellettavia määritelmiä tarjoilee Roto (2006, 66), joka katsoo käyttäjäkokemuksen liittyvän siihen hetkeen, jolloin käyttäjä käyttää palvelua tai tuotetta. Monet tutkijat ja kirjoittajat (Forlizzi & Battarbee, 2004; Roto ym. 2011) ovat toiminnan teorian määrittelijöiden kanssa samaa mieltä siitä, että käyttäjäkokemus on aina henkilökohtainen kokemus ja siihen vaikuttavat palvelu ja tilanne sekä käyttäjän itsensä ja hänen aiempien kokemustensa lisäksi myös ulkoiset tekijät. Wright ja McCarthy (2008) lisäävät kokemuksen syntyyn myös tietoa käyttäjän luonteesta, aikaisemmista kokemuksista ja tavoitteista.

Löytänä ja Kortesus (2011) tarkastelevat kirjassaan käyttäjäkokemusta liiketoiminnan ja asiakkaan näkökulmasta ja se nähdään tuotteena, jonka kuluttaminen on käyttäjälle kokemus. Heidän mukaansa asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa. Löytänä ja Kortesus pitävät kirjassaan asiakasta ja käyttäjää samana henkilönä. Todellisuudessa käyttäjä ja asiakas eivät välttämättä ole sama asia. Tämä näkökulma sopii hyvin liiketoiminnan käytännön tehtävissä toimiville, jotka eivät pelkästään kehitä tietoteknisiä sovelluksia. Samoin kuin yllä esitellyissä käyttäjäkokemusten määritelmissä, tässäkin keskeistä on yksilöllisyys sekä ympäristön, tunteiden ja tulkintojen vaikutus kokemukseen.

3.5 Koulutuspalveluiden käyttäjäkokemus

Aikuisten ammatillisessa lisäkoulutuksessa toiminnalle on luontaista, että asiakas, käyttäjä ja maksaja ovat eri tahoja. Koulutuspalveluiden kehittämisen ja vaikuttavuuden kannalta järkevintä on keskittyä tarkastelemaan käyttäjäkokemusta nimenomaan palvelua käyttävän opiskelijan näkökulmasta, vaikka rahoittajien kokemus voi suunnitteluvaiheessa ratkaista päästäänkö palvelua koskaan tarjoamaan käyttäjille. Koulutuspalveluissa piilee ristiriita hyvän laadun ja hyvän kokemuksen välillä, etenkin jos laatuun sisältyy oleellisena osana vaikuttavuus. Uu-

den omaksuminen ja epä mukavuusalueelle meneminen ei välttämättä ole kokemuksena miellyttävä. Koulutettava ei aina edes näe koulutuksen hyödyllisyyttä.

Koulutuspalveluiden käyttäjäkokemuksen tarkasteluun sopivat kaikki aikaisemmin mainitut määritelmät, joissa keskeistä on kokemuksen henkilökohtaisuus sekä tilanteen ja käyttäjien aikaisemmat kokemukset ja muut ulkoiset tekijät. Suunnittelija joutuu palvelua suunnitellessaan ja toteuttaessaan ottamaan huomioon paljon lakiin ja asetuksiin liittyviä ulkoisia tekijöitä, joihin hän ei itse voi vaikuttaa ja jotka käytännössä vaikuttavat negatiivisesti käyttäjäkokemukseen. Palveluiden kehittämisen kannalta on oleellista löytää ne tekijät, jotka vaikuttavat merkittävästi käyttäjäkokemukseen ja joihin palvelun tuottaja voi vaikuttaa. Samalla minimoidaan välttämättömien pakollisten toimien negatiivinen vaikutus kokemukseen.

Leontevin (teoksessa Kaptelinin 2006, 85) mukaan toiminnalla on aina jokin kohde, joka sitä motivoi. Koulutuspalveluiden käyttäjän motivaation kohteena voi olla hyvin erilaisia asioita. Tavoitteena voi olla esimerkiksi uuden työn tai tehtävien saaminen koulutuksen avulla. Kokemus voi tuottaa pettymyksen, kun tämä ei onnistukaan koulutuksen jälkeen. Kolmen vuoden päästä käyttäjä voi kuitenkin saada uuden työn, johon hänen käymällään koulutuksella oli ratkaiseva merkitys. Toisaalta useimmissa tilanteissa käyttäjä ei välttämättä ikinä voi saada varmuutta siitä, oliko hänen käymällään koulutuksella merkitystä uuden työn saantiin. Koulutukseen tulemisen taustalla voi olla hyvin erilaisia motivaatiotekijöitä, joita palvelun tuottaja ei tiedä. Näitä tekijöitä käyttäjät eivät välttämättä halua edes paljastaa palvelun tuottajalle. Suunnittelijaa ei helpota sekään, että toiminnan kohde ja motivaatiotekijät voivat muuttua palvelun käytön aikana.

Mielestäni ei ole yhtä ”hyvää” määritelmää käyttäjäkokemuksesta, joka sopisi kuvaamaan koko koulutuspalvelun käyttäjäkokemusta. Koulutuspalvelun moninaisuuden ja keston vuoksi ne on hyvä pilkkoa osiin. Koulutusmuodoissa, joita itse suunnittelen, on luontevaa tarkastella käyttäjäkokemusta kolmessa eri vaiheessa: hakeutumisvaiheessa, koulutusvaiheessa (ammattitaidon hankkimisen/lisäämisen vaihe) ja tutkinnon suorittamisessa. Koulutusvaihe voidaan jakaa vielä lähi- ja etäopiskeluun. Tässä esitellyt määritelmät sopivat kyllä jokaiseen vaiheeseen, mutta etenkin koulutusvaiheessa korostuvat aikaisemmat kokemukset ja ympäristön vaikutukset. Toisaalta tutkinnon suorittamisen kokemukseen vaikuttavat suuresti aikaisemmin mainitut lakiin perustuvat menettelyt.

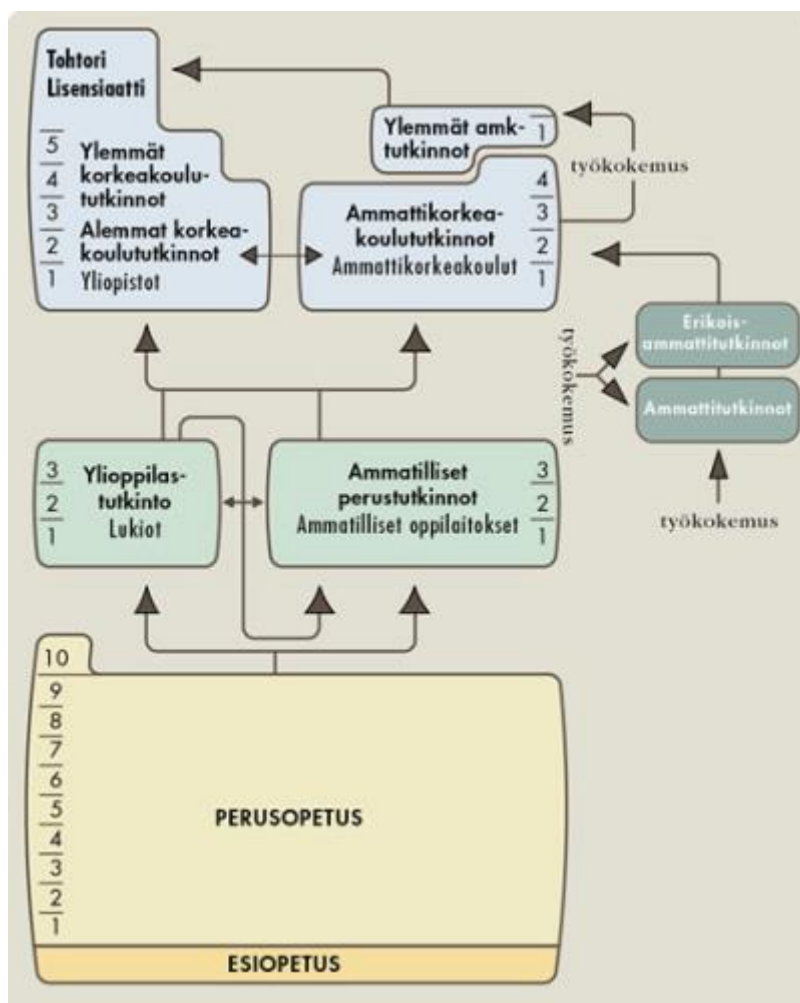
3.6 Asiakaskokemus

Juho Paasonen (2012) erottaa käyttäjäkokemuksen asiakaskokemuksesta pitämällä käyttäjäkokemusta käyttäjän ”matkana” tuotteen kanssa, kun vastaavasti asiakaskokemus on se miltä tuote tai brandi näyttää asiakkaan silmissä. Hänen mukaansa käyttäjäkokemus koostuu tuot-

teen konseptoinnista, informaatioarkkitehtuurista, vuorovaikutuksen muotoilusta, äänimaailman muotoilusta, visuaalisesta muotoilusta, liikemuotoilusta ja esteettömyyden muotoilusta. Vastaavasti asiakaskokemus rakentuu brandin identiteetistä, tuotetietämyksestä, ostokokemuksesta, käyttäjäkokemuksesta, käyttäjän neuvonnasta ja asiakaspalvelusta.

4 Ammatillinen koulutus ja aikuiskoulutus Suomessa

Suomen koulutusjärjestelmä jaetaan erilaisiin koulutusasteisiin, joissa opiskelun eteneminen tapahtuu edelliseltä tasolta seuraavalle. Koulutusasteiden tavoitteet määritellään lainsäädännöllä. Koulutusjärjestelmän ensimmäisenä asteena on yhdeksän vuotta kestävä perusopetus. Perusopetuksen jälkeisen asteen muodostavat lukiokoulutus ja ammatillinen koulutus. Ylimmäisenä koulutusasteena on ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen tarjoama korkeakoulutus. Seuraavassa kuvassa (kuva 1) käy ilmi näyttötutkintojen sijoittuminen Suomen koulutusjärjestelmässä. Aikuiskoulutusta järjestetään kaikilla koulutusasteilla. (Opetushallitus.)



Kuva 1: Näyttötutkintojen sijoittuminen Suomen koulutusjärjestelmässä (Opetushallitus).

Suomessa tutkintorakenteesta päättää opetus- ja kulttuuriministeriö. Vuonna 2012 Suomen tutkintorakenteesta löytyi 374 näyttötutkintona suoritettavaa ammatillista tutkintoa. Näistä perustutkintoja oli 52, ammattitutkintoja 190 ja erikoisammattitutkintoja 132. (Näyttötutkinto-opas 2011, 17)

Ammatillista koulutusta Suomessa säätelee laki. Laissa säädetään koulutuksen tarkoitukseen, tavoitteeseen, tutkinnon suorittamiseen, opetukseen ja rahoittamiseen liittyviä asioita. Ammatillisen koulutuksen pohjana on laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998). Lisäksi ammatillisesta aikuiskoulutuksesta on säädetty erillinen laki (631/1998).

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (630/1998 2§ ja 5§) määrittelee koulutuksen tarkoitukseksi ”ylläpitää ja kohottaa aikuisväestön ammatillista osaamista, antaa opiskelijoille valmiuksia itsenäisen ammatin harjoittamiseen, kehittää työelämää ja edistää työllisyyttä sekä tukea elinikäistä oppimista.” Lain tarkoituksena on lisäksi edistää tutkintojen tai niiden osien suorittamista. Lain mukaan ammatillisen peruskoulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijoille ammattitaidon saavuttamiseksi tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä valmiuksia itsenäisen ammatin harjoittamiseen.

Opetus- ja kulttuuriministeriö määrittelee ammatillisen koulutuksen yleisiin tavoitteisiin ammatillisen osaamisen kohottamisen, työelämän kehittämisen, työllisyyden edistämisen ja elinikäisen oppimisen tukemisen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.)

Ammatillinen aikuiskoulutus on nimensä mukaisesti aikuisille suunnattua koulutusta. Vastuu koulutuksesta on jaettu koulutusmuodoittain opetus- ja kulttuuriministeriölle, työ- ja elinkeinoministeriölle ja työnantajille. Aikuiskoulutuksena suoritettavat tutkinnot ovat samoja kuin nuorten koulutuksessa ja opiskelu voi tapahtua työssä tai vapaa-ajalla. Aikuiskoulutuksen tehtävänä on opetus- ja kulttuuriministeriön mukaan kannustaa elinikäiseen oppimiseen, huolehtia työvoiman saatavuudesta, huolehtia aikuisväestön koulutusmahdollisuuksista ja edistää tasa-arvoa. Aikuiskoulutukselle annettujen tehtävien avulla sen olisi tarkoitus pyrkiä pidentämään työuria, nostaa työllisyysastetta, parantaa tuottavuutta ja vahvistaa monikulttuurisuutta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.)

Tutkintotavoitteelliseen ammatilliseen koulutukseen osallistui 144 000 henkilöä vuonna 2012. Koko tutkintoja samana vuonna suoritettiin 34200. Näistä ammattitutkintoja oli 45 prosenttia. Näyttötutkintoon valmistavissa koulutuksissa, ilman oppisopimusopiskelijoita, vuonna 2012 oli osallistujia 88400. Tämä on 0,3 prosenttia eli 200 henkilöä vähemmän kuin vuonna 2011. Osallistujista 41 prosenttia opiskeli ammattitutkintoihin valmistavissa koulutuksissa ja kahdeksan prosenttia erikoisammattitutkintoihin valmistavissa koulutuksissa. Koko tutkinnon

vuonna 2012 suoritti 21 200 opiskelijaa. Suoritetuista tutkinnoista ammattitutkintojen osuus oli 45 prosenttia. Vuonna 2011 koko tutkinnon suoritti 22 000 opiskelijaa. (Tilastokeskus 2013.)

Tutkintotavoitteelliseen oppisopimuskoulutukseen osallistui 55 600 henkilöä vuonna 2012. Se on kaksi prosenttia vähemmän kuin edellisenä vuonna. Oppisopimuksella opiskelevat suorittivat 13000 koko tutkintoa vuonna 2012. Opiskelijoista 34 prosentilla oli tavoitteena ammattitutkinto ja 30 prosentilla erikoisammattitutkinto. (Tilastokeskus 2013.)

Koulutukset eivät asetu välttämättä kalenterivuoteen ja niiden pituus vaihtelee kuuden kuukauden ja kahden vuoden välillä. Tästä syystä vuosittaisia valmistumisprosentteja ei kannata edellä mainittujen tilastotietojen perusteella esittää.

Tilastokeskuksen (2013) mukaan tutkintotavoitteiseen oppisopimuskoulutukseen osallistui 55 600 opiskelijaa kalenterivuoden 2012 aikana. Opiskelijoita oli kaksi prosenttia vähemmän kuin edellisenä vuonna. Opiskelijoista 53 prosenttia oli naisia. Uusia opiskelijoita oli 20 900. Koko tutkinnon suoritti 13 000 opiskelijaa. (Tilastokeskus, 2013.)

Tutkintosuorituksia voimakkaammin on Koulutuksen arviointineuvoston selvityksen mukaan (Raivola 2007, 51) laajentunut näyttötutkintoon valmistava koulutus. Vain pieni osa tutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuneista suorittaa tutkinnon. Selvityksen mukaan tämä osoittaisi valmistavan koulutuksen tulleen tutkintoja tärkeämmäksi, vastoin järjestelmän alkuperäistä tarkoitusta. Aikuiskoulutukseen osallistuminen on Suomessa suosittua. Opetus- ja kulttuuriministeriön mukaan vuosittain aikuiskoulutukseen osallistuu n. 1,7 miljoonaa henkilöä, joka tarkoittaa yli puolta Suomen 18-64-vuotiaista. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.)

4.1 Näyttötutkinnot ja näyttötutkintojärjestelmä

Näyttötutkintojärjestelmä on otettu käyttöön Suomessa vuonna 1994 säädetyllä ammattitutkintolailla (306/1994) ja sitä täydentävällä asetuksella (308/1994). Myöhemmin koulutusjärjestelmän uudistusten yhteydessä näyttötutkintojärjestelmää ohjaavat säädökset liitettiin osaksi lakia ja asetusta ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (L 631/1998 ja A 812/1998). Yhdistämisessä ei tapahtunut merkittäviä muutoksia. Näyttötutkintoja koskevia säädöksiä muutettiin vuonna 2005. Muutosten myötä järjestelmää oli tarkoitus muuttaa paremmin valvottavaksi ja ohjattavaksi sekä parantaa koulutusten suunnittelua. Samalla pyrittiin säilyttämään näyttötutkintojen joustavuus. Muutokset astuivat voimaan 1.1.2006. Opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksen uudistamisen yhteydessä vuonna 2010 ammatillisessa lisäkoulutuksessa otettiin käyttöön tuloksellisuusrahoitus. (Näyttötutkinto-opas 2012, 15-16.)

Tutkinnon suorittaminen ammattitaidon hankkimistavasta riippumatta ja ammattitaidon osoittaminen käytännön tehtävissä ovat järjestelmän keskeisimpiä periaatteita. Muita järjestelmälle ominaisia oleellisia periaatteita ovat henkilökohtaistaminen, yhteistyö työnantajien, työntekijöiden ja opettajien kesken. (Näyttötutkinto-opas 2012, 15.)

Ammattitaidon hankkimistavasta riippumattoman suorittamisen periaatteen mukaan tutkinnon suorittaja ei ole velvollinen osallistumaan koulutukseen voidakseen suorittaa näyttötutkinnon. Usein näyttötutkinto suoritetaan tähän valmistavan koulutuksen yhteydessä. (mm näyttötutkinto-opas ja ALVAR.) Pääsääntöisesti Amiedun ulkomaankaupan koulutuksissa Amiedu toimii sekä tutkintojen järjestäjänä että siihen valmistavan koulutuksen järjestäjänä. Joissakin tapauksissa Amiedu toimii ainoastaan tutkintojen järjestäjänä, toisen organisaation ollessa vastuussa valmistavasta koulutuksesta.

Näyttötutkinnot ovat aikuisille suunnattu joustava tapa suorittaa tutkinto ja ylläpitää ammatitaitoa. Järjestelmän ideana on mahdollistaa yksittäisen henkilön eri lähteistä hankitun osaamisen tunnustaminen, riippumatta siitä, missä hän on osaamisensa hankkinut. Toisin sanoen tutkinnon suorittaminen on ammattitaidon hankkimistavasta riippumaton. (ALVAR; Näyttötutkinto-opas 2011, 14.)

Näyttötutkinto suoritetaan näyttämällä tutkinnossa vaadittu osaaminen oikeissa työtehtävissä. (Näyttötutkinto-opas 2012, 15). Tutkinnossa vaadittu osaaminen on kirjattu tutkinnon perusteisiin. Jokaiselle näyttötutkinnolle on julkaistu tutkinnon perusteet. Niistä löytyvät kyseisessä tutkinnossa vaadittu ammattitaito sekä ammattitaidon arvioinnin kohteet ja kriteerit. Tutkinnon perusteet laatii työryhmä, jossa on edustajia yrityksistä ja oppilaitoksista. Ulkomaankaupan ammattitutkinnon uudet perusteet astuivat voimaan vuoden 2013 alusta ja korvasivat perusteet vuodelta 2005. (Näyttötutkinnon perusteet ulkomaankaupan ammattitutkinto, 2013).

Laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998, §2) edellyttää huomioimaan työelämän tarpeet ja järjestämään koulutusta yhteistyössä työelämän kanssa. Näyttötutkinnoissa työelämälähtöisyyden liiallinen korostaminen näkyy Koulutuksen arviointineuvoston selvityksen mukaan (Raivola 2007, 47) ammattitaidon arvioimisessa teknisinä taitoina, jättäen vähemmälle huomiolle laissa (630/1998 §5) asetettujen inhimillisten tavoitteiden kehittymisen. Lain mukaan ammatillisen koulutuksen tulisi tukea myös henkilön kehittymistä ihmisenä, tukea persoonallisuuden ja harrastusten kehittämistä ja edistää elinikäistä oppimista. Työelämälähtöisen koulutuksen tulisi palvella myös opiskelijan omia henkilökohtaisia tavoitteita, kuten Hukan oppimiskumppanuutta koskevan tutkimuksen haastatteluaineistosta (2001, 246) ilmenee.

Näyttötutkintona voidaan suorittaa ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja tai näiden osia. Perustutkinnoissa osoitetaan taidot ja tiedot, joilla on mahdollista saavuttaa ammattitaito. Ammattitutkinnoissa osoitetaan ammatilaiselta edellytettävä osaaminen ja erikoisammattitutkinnoissa osoitetaan alan vaativimpien työtehtävien hallinta. (Näyttötutkinto-opas 2012, 18.)

Joustavuuden ja tasapuolisuuden huomioimisesta huolimatta näyttötutkintojärjestelmä on Koulutuksen arviointineuvoston selvityksen mukaan (Raivola 2007, 52) sukupuolittunut ja omalta osaltaan pitää yllä työelämän sukupuolijakoa. Useat määrällisesti suuria tutkintosuorituksia tuottavat näyttötutkinnot ovat joko miesten tai naisten tutkintoja.

Näyttötutkintojen järjestämiseen tarvitaan tutkintotoimikunnan myöntämä järjestämislupa. Järjestämislupa myönnetään koulutuksen järjestäjälle tutkintokohtaisesti. Näyttötutkinnoissa voi olla tutkinnon sisällä eri suuntautumisalaja ja järjestäjällä tulee olla jokaiseen suuntautumisalaaan voimassa oleva järjestämissopimus. Lupa voi olla myönnetty määräajaksi tai se voi olla voimassa toistaiseksi. (Näyttötutkinto-opas.)

Järjestelmän keskeisiin käytännön toimintaa ohjaaviin tekijöihin kuuluu Henkilökohtaistamismääräys (43/011/2006.) Määräyksen mukaisesti henkilökohtaistaminen toteutetaan kolmessa vaiheessa, joista jokainen dokumentoidaan tutkintotoimikuntien ohjeiden, lakien ja asetusten mukaisesti. Henkilökohtaistamisen vaiheet ovat hakeutumisvaiheen henkilökohtaistaminen, tutkinnon suorittamisen henkilökohtaistaminen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistaminen. Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 1) on koottu henkilökohtaistamismääräyksestä ja Näyttötutkinto-oppaasta käytännön toimenpiteet ja tavoitteet kussakin henkilökohtaistamisen vaiheessa.

Tavoitteet ja toimenpiteet henkilökohtaistamisen eri vaiheissa	
Henkilökohtaistamisen vaihe	toimenpiteet ja tavoitteet
Hakeutuminen	<ul style="list-style-type: none"> •hakijan lähtötilanne, suoritettava tutkinto tai sen osa, koulutustarpeet ja -toiveet •hakijan aikaisemmin osoittama ja saavuttama osaaminen. Ohjataan tarvittaessa suoraan tutkintotilaisuuteen •ohjauksen ja tukitoimien tarve
Tutkinnon suorittaminen	<ul style="list-style-type: none"> •päätetään osoitetun osaamisen tunnustamisesta •suunnitellaan tutkinnon suorittajan kanssa tutkintosuoritusten järjestelyt •neuvotaan ja ohjataan tutkinnon suorittajaa •otetaan huomioon tutkinnon suorittajan erityistarpeet
Tarvittavan ammattitaidon hankkiminen	<ul style="list-style-type: none"> •tarjotaan opiskelijalle parhaiten soveltuvia koulutusmuoto- ja opetusmenetelmiä, oppimisympäristöjä ja -

	järjestelyjä <ul style="list-style-type: none"> •ohjataan opiskelijaa joustavien henkilökohtaisten oppimispolkujen suunnittelussa •neuvotaan ja ohjataan opiskelijaa myös muiden asiantuntijoiden tarjoamiin tukipalveluihin.
--	---

Taulukko 1: Tavoitteet ja toimenpiteet henkilökohtaistamisen eri vaiheissa (henkilökohtaistamismääräys 43/011/2006 ja näyttötutkinto-opas)

Näyttötutkinnon periaatteisiin kuuluu yhteistyö opettajien, työnantajien ja työntekijöiden kesken. Lisäksi näyttötutkintojärjestelmässä toimii useita viranomaistahoja. Järjestelmässä toimivia tahoja ovat opetus- ja kulttuuriministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, Opetushallitus, työelämän edustajat ja työelämäjärjestöt, tutkintotoimikunnat, näyttötutkintojen järjestäjät, koulutustoimikunnat ja Tilastokeskus. Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 2) on koottu näyttötutkintojärjestelmän keskeiset toimijat ja niiden tehtävät. (Näyttötutkinto-opas.)

Näyttötutkintojärjestelmän keskeiset toimijat ja niiden tehtävät

TOIMIJA	TEHTÄVÄT
Opetus- ja kulttuuriministeriö	<ul style="list-style-type: none"> - myöntää koulutusten järjestämisluvat - rahoittaa näyttötutkintoja ja niihin valmistavia koulutuksia - antaa näyttötutkintoja koskevia säädöksiä - päättää tutkintorakenteesta
Työ- ja elinkeinoministeriö	<ul style="list-style-type: none"> - rahoittaa näyttötutkintoja ja niihin valmistavia koulutuksia - johtaa ELY-keskuksia (ELY-keskukset jakavat koulutusten ja tutkintojen järjestäjille valtion avustuksia)
Opetushallitus	<ul style="list-style-type: none"> - ohjaa ja valmistelee opetus- ja kulttuuriministeriölle esitykset tutkintorakenteesta - vastaa näyttötutkintojen perusteiden laatimisesta - asettaa tutkintotoimikunnat ja huolehtii niiden maksuliikenteestä, kirjanpidosta ja arkistosta - avustaa tutkintotoimikuntia järjestäjien järjestämisedellytysten arvioinnissa - ohjaa ja kouluttaa näyttötutkinnon järjestäjiä ja tutkintotoimikuntia - määrää tutkintojen todistuksista - antaa tutkintotoimikunnille käytännön järjestelyjä koskevia määräyksiä sekä mahdollisesti määräyksiä henkilökohtaistamiseen - myöntää valtionavustuksia ammatillisen lisäkoulutuksen kehittämiseen

	- ylläpitää ja kehittää palautejärjestelmää
Työelämän edustajat ja työelämäjärjestöt	<ul style="list-style-type: none"> - tekevät aloitteita järjestelmän kehittämiseksi - osallistuvat tutkintojen perusteiden laatimiseen - osallistuvat näyttötutkintojen järjestämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen - arvioivat tutkintosuoritukset järjestäjien kanssa - toimivat tutkintotoimikuntien jäseninä - toimivat koulutustoimikuntien jäseninä
Tutkintotoimikunnat	<ul style="list-style-type: none"> - vastaavat näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvonnasta - antavat ja allekirjoittavat tutkintotodistukset - päättävät arvioinnin oikaisusta - toimittavat opetusviranomaisille niiden määräämät tiedot tutkinnoista - tekevät järjestelmän kehittämistä koskevia aloitteita
Näyttötutkintojen järjestäjät	<ul style="list-style-type: none"> - laativat järjestämissuunnitelman ja hakemuksen tutkintojen järjestämiseksi tutkintotoimikunnalle - suunnittelevat tutkintotilaisuudet (osaamisen näytöt oikeissa tehtävissä) yhdessä työelämän edustajien kanssa - vastaavat näyttötutkintojen suorittamisen ohjauksesta, tiedottamisesta, valvonnasta - huolehtivat henkilökohtaistamisesta yhdessä koulutuksen järjestäjän kanssa - laativat tutkintotodistukset - vastaavat arviointiin liittyvät aineiston dokumentoinnista ja arkistoinnista sekä tilastoinnista
Koulutustoimikunnat	<ul style="list-style-type: none"> - arvioivat koulutuksen ja työelämän vaatimusten mukaisen osaamisen kehittymistä - tekevät aloitteita koulutuksen sisällön ja tutkintojen kehittämiseksi
Tilastokeskus	- kerää tietoa tutkinnon ja koulutusten järjestäjiltä tietoa suorittajista ja osallistujista

Taulukko 2: Näyttötutkintojärjestelmän keskeiset toimijat ja niiden tehtävät (Näyttötutkinto-opas)

4.2 Koulutusten rahoitus

Koulutusten rahoitusten määrät ja niiden määräytymisperusteet vaihtelevat toteutustavan mukaan. Työn rajauksen mukaisesti tässä kappaleessa on keskitytty käsittelemään ammatillisen lisäkoulutuksen valtionosuusrahoitusta. Rahoituksella on merkittävä rooli koulutusten käytännön toiminnassa ja koulutuksen kohderyhmien määrittelyssä.

Suomessa ammatillinen koulutus rahoitetaan pääosin opetus- ja kulttuuriministeriön kautta osana kuntien valtionosuusjärjestelmää. Ammatillisen koulutuksen rahoituksesta säädetään rahoituksesta annetussa laissa (1705/2009) sekä rahoituksesta annetussa asetuksessa (1766/2009.)

Ammatillisen lisäkoulutuksen valtionosuusrahoitusta myönnetään luvan saaneille kunnille, kuntayhtymille, rekisteröidyille yhteisöille, säätiöille ja valtion liikelaitoksille ammatti- ja erikoisammattitutkintojen ja niihin valmistavan koulutuksen toteuttamiseen. Rahoitusta on mahdollisuus käyttää myös koulutukseen, joka ei valmista näyttötutkintoon, mutta tämä osuus on hyvin pieni. Vuonna 2014 ammatillisen lisäkoulutuksen valtionosuusrahoitusta saaneita koulutuksen järjestäjiä on 142. (Opetushallitus.)

Ammatillisen lisäkoulutuksen rahoituksen perusteena ovat opiskelijatyöpäivistä koostuva opiskelijatyövuosi ja opiskelijatyövuotta kohden määrätty yksikköhinta. Opetus- ja kulttuuriministeriö on vahvistanut opiskelijatyövuoden pituudeksi 190 vähintään seitsemän tunnin mittaista työpäivää per opiskelija. Yksikköhinta määräytyy valtion talousarvion pohjalta ja se vaihtelee koulutusmuodoittain ja aloittain. Lisäkoulutuksen yksikköhinnan perustana on ammatillisen peruskoulutuksen yksikköhinnasta laskettava 91,2 prosenttia, joka muutetaan koulutusalojen yksikkö hinnaksi käyttämällä kyseisen koulutusalan kerrointa. Vuonna 2013 suurin yksikköhinta oli metsäkoneenkuljettajan tutkintoon valmistavassa koulutuksessa 18563,48€ ja vastaavasti pienin yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alalla 8250,44€. Ulkomaankaupan koulutukset kuuluvat yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon koulutusalaan, jolle määrättyt yksikköhinnat ovat vuosina 2011-2014 8904,94€, 2013 8250,44€ ja 2014 8003,76€. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.)

Käytännössä koulutusta toteutetaan henkilöstökoulutuksena tai omaehtoisena koulutuksena, joille suunnattu rahoitus lasketaan alakohtaisesta yksikköhinnasta. Omaehtoinen koulutus on tarkoitettu yksittäisille henkilöille, jotka hakeutuvat koulutukseen ja joiden valinnasta koulutuksen järjestäjä päättää. Henkilöstökoulutuksessa koulutus on suunnattu tietyn organisaation tarpeisiin ja organisaatio maksaa osan koulutuksen kustannuksista. Omaehtoisessa koulutuksessa kohdeorganisaation rahoituksen osuus on 85,6 % koulutusalan yksikköhinnasta ja henkilöstökoulutuksessa 47,23%. Opiskelijalta voidaan lisäkoulutuksessa periä myös kohtuullinen opiskelijamaksu, jonka suuruudesta koulutuksen järjestäjä päättää.

Ammatillisten lisäkoulutusten yksikköhintoihin vaikuttaa myös suoritetuista tutkinnoista laskettava tuloksellisuus. Opetushallituksen mukaan tuloksellisuuden osuus on enintään kolme prosenttia koulutuksen järjestäjien yksikköhintojen laskennassa käytettävien valtionosuuksien laskennallisesta perusteesta. Käytännössä tuloksellisuuden vaikutus on niin pieni, ettei sitä tässä työssä ole lähdetty tarkemmin esittelemään.

Raivolan ja kumppanien tekemän selvityksen (2007) mukaan rahoitusjärjestelmä on rakennettu oppilaitoskeskeisesti ja tukemaan juuri oppilaitosten toimintaa. Tämä ei tue näyttötutkintojärjestelmän keskeisiksi periaatteiksi määriteltyjä työelämälähtöisyyttä ja hankkimistavasta riippumattoman osaamisen todentamista. Kehittävänä toimenpiteenä raportin mukaan olisi rahoituksesta osan ohjaaminen työelämän organisaatioille. Selvityksen mukaan rahoitusjärjestelmä on myös monimutkainen ja sitä tulisi yksinkertaistaa.

4.3 Ammatillisen koulutuksen kehittäminen

Hallituksen tavoitteena on nostaa suomalaiset maailman osaavimmaksi kansaksi vuoteen 2020 mennessä. Tämä tarkoittaa, että Suomi sijoittuu OECD-maiden kärkijoukkoon keskeisissä nuorten ja aikuisten osaamisvertailuissa, koulupudokkaiden vähyydessä sekä nuorten ja työikäisten korkea-asteen koulutuksen suorittaneiden väestöosuudessa. Tavoitteisiin sisältyy myös sukupuolten välisten erojen kaventamista osaamistuloksissa, koulutukseen osallistumisessa ja koulutuksen suorittamisessa. Lisäksi koulutuksen periytyvyyttä vähennetään.

Osaamiseen ja luovuuteen perustuva suomalaisen työn kilpailukyky edellyttää toimivaa koulutusjärjestelmää. Maailman parasta peruskoulua vahvistetaan tasa-arvoisten mahdollisuuksien takaajana. Sivistys on oma päämääränsä. Suomi tähtää kansainväliseen kärkeen niin ammatiosaamisessa, korkeakoulutuksessa kuin tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio toiminnassa. Suomen hyvinvoinnin kasvu on riippuvainen työntekijöiden ammattitaidosta. Kasvun takana on riittävän, hallituksen turvaaman rahoituksen avulla toteutettu pitkäjänteinen panostus koulutukseen ja tutkimukseen. (Mahlamäki-Kultanen 2013.)

Ylimmällä tasolla koulutuksen toteuttamista ja kehittämistä Suomessa ohjaa eduskunta päätämällä koulutuspolitiikan periaatteista ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä. Koulutuksen kehittämisessä huomioidaan kansainvälisissä elimissä kuten EU:ssa, Euroopan neuvostossa tai YK:ssa yhteisesti sovitut koulutuksen kehittämisen linjoihin liittyvät päätökset. Koulutuksen kehittämiseen liittyvät päätökset tehdään kuitenkin kansallisesti. Koulutusten kehittämisen linjat esitellään hallitusohjelmassa ja valtioneuvoston hyväksymässä koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmassa, jossa päätetään mm. ammatillisen koulutuksen opiskelijamäärästä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.)

Viimeisimmässä vuosille 2011-2016 laaditussa kehittämissuunnitelmassa (2012) ammatillisessa koulutuksen osalta painotettiin seuraavia alueita:

- koulutuksen vaikuttavuuden kehittäminen
- koulutuksen työelämävastaavuuden parantuminen
- koulutuksen tehokkuuden parantaminen
- tasa-arvo
- elinikäinen oppiminen

Koulutuksen sisällön kehittämisen pohjaksi valtakunnallisella tasolla laaditaan erilaisia arvioita tulevaisuuden koulutus- ja työvoimatarpeista. Suomi esimerkiksi osallistuu Kansainväliseen PIAAC-aikuistutkimukseen (The Programme for the International Assessment of Adult Competencies), jonka tuloksia käytetään tulevaisuuden koulutusten kehittämisessä ja koulutuspolitiikan suunnittelussa. Tutkimuksessa kartoitetaan aikuisten lukutaitoa, numeerista taitoa ja ongelmanratkaisuun liittyviä taitoja tietoteknisessä ympäristössä ja hankitaan tietoa mm. suomalaisten aikuisten työkokemuksesta, koulutuksesta ja taitojen käytöstä työelämässä. Tutkimukseen osallistuu tuhansia aikuisia eri puolilta Suomea. Vertailemalla tuloksia kansainvälisesti pyritään saamaan entistä laajempi kuva kehittämistarpeista. (Jyväskylän yliopisto.)

Suunnitelman mukaisia tavoitteita pyritään saavuttamaan erilaisten ohjelmien ja kehittämissuunnitelmien kautta. Ammatillisen koulutuksen kansainvälistymistä on kehitetty mm. Opetushallituksesta haettavalla kansainvälistymisen rahallisella valtionavustuksella, tukemalla ulkomailla suoritettavia opintojaksoja ja helpottamalla ulkomailla suoritettujen koulutusten hyväksilukua. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.)

Hankkeiden avulla voidaan esimerkiksi velvoittaa ja kannustaa koulutusten järjestäjiä toteuttamaan ylemmällä tasolla päätettyä kehittämistehtävää. Koulutusten perimmäisenä tarkoituksena on edistää alueen yritysten kilpailukykyä. Tämä on erikseen säädetty opetusministeriön Amiedulle antamassa työelämän kehittämis- ja palvelutehtävässä, jota toteutetaan ammatillisen aikuiskoulutuksen yhteydessä. Työelämän kehittämis- ja palvelutoiminnalla tarkoitetaan yrityksille, julkisyhteisöille, erityisesti pienyrityksille tarjottavia osaamisen kehittämispalveluja (laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 631/1998 1 §:n L 1013/2005, 6 momentti). Leinosen (2010) mukaan tämä tehtävä on annettu 60 prosentille ammatillisen lisäkoulutuksen järjestäjistä

Koulutusten kehittämisen käytännön työssä koulutuksen järjestäjät ovat avainasemassa. Yksittäisten oppilaitosten ponnistelut ja hankkeet eivät riitä laadukkaasti koulutuksen kehittämiseen. Useiden tutkimusten mukaan laadukas ja vetovoimainen koulutuksen kehittäminen tapahtuu eri tahojen yhteistyönä. Käyttäjäkokeemuksella on vaikutusta koulutuksen keskeyttämiseen ja koulutuksen vetovoimaisuuteen, imagoon ja houkuttelevuuteen, joiden aikaansaami-

seksi tarvitaan monitahoista ja jatkuvaa yhteistyötä elinkeinoelämän eri tahojen kanssa. Tällainen yhteistyö voisi olla erilaisten tapahtumien järjestäminen ja yrityskummitoiminta, jossa opiskelijat pääsevät tutustumaan toiminnassa mukana oleviin yrityksiin. Kokeilemisen arvoisen toimenpide voisi olla myös oppilaitosten rajat ylittävien oppimisympäristöjen hyödyntäminen, josta esimerkkinä koulutukseen osallistujien mahdollisuus tehdä alihankintatöitä yrityksille tai osallistua asennusporukan töihin yrityksessä, jossa toteutetaan laiteasennuksia ulkomailla. Kaupalliselle alalle sovellettuna kohteena voisivat olla kansainväliset messut. (Pötry 2012, 12.)

Koulutuksen suunnittelun tulee Lapinlammen (2000, 24) mukaan tapahtua yhteistyössä eri osapuolien kanssa. Sen tulee huomioida sekä opiskelijoiden, opettajien, opiskeluyhteisöjen että yhteiskunnan odotukset. Opetuksen kehittäminen ei voi olla yksin opettajan tehtävä, vaan se vaatii onnistuakseen kaikkien tahojen yhteistyötä.

Anne Pässilä kumppaneineen (2011) tuovat esille innovoinnissa tapahtuvia muutoksia, jotka vaikuttavat erityisesti ammatillisen koulutuksen asemaan innovaatioiden tuottajana. Hänen mukaansa innovoinnissa korostuu entistä enemmän käytännönläheisyys ja koko henkilöstön rooli innovaatioiden synnyssä sekä innovaatioiden avoimuus. Hänen selvityksessään innovaatioista neljä prosenttia tapahtuu tutkimuksen ja tieteen tuloksena ja 96 prosenttia innovaatioista syntyy käyttäjälähtöisesti arkisissa konteksteissa. Innovaatioihin suunnatun rahoituksen painopiste on myös muuttumassa, mikä ilmenee palveluinnovaatioihin suunnatun rahoituksen kasvuna teknisten innovaatioiden tukemisen sijasta. Ammatillisella aikuiskoulutuksella on Anne Pässilän ja kumppaneiden (2011, 22) selvityksen mukaan oiva mahdollisuus kehittyä keskeiseksi innovaatio toimijaksi ja työelämän kehittäjäksi korkeakoulujen rinnalle.

5 Tutkimus- ja analysointimenetelmät

Tämän opinnäytetyön menetelmänä on kehittämistutkimus. Kehittämistutkimukseksi työn tekee Kanasen (2012, 42) määrittelyn mukaan sen tarkoitus tuottaa käytännössä toimivia ratkaisuja ja muutosta kehittämisen kohteessa.

Aineistonkeruun menetelminä käytettiin teemahaastattelua ja tulevaisuusverstaaseen pohjautuvaa luovaa ideointimenetelmää, josta tässä työssä käytetään nimitystä työpajatoiminta. Valituilla menetelmillä pyrittiin saamaan laadullista tietoa. Teemahaastattelut toimivat pohjana työpajatoiminnassa tapahtuvalle ideoinnille. Kahden erityyppisen menetelmän tarkoituksena oli varmistaa riittävän laaja ja monipuolinen aineisto.

Haastattelemisen tai kyselemisen muoto sisältyy lähes kaikkiin käyttäjätiedon keräämisen lähestymistapoihin. Haastatteluilla on mahdollista muodostaa kuva ihmisen tekemisestä ja

haluista. Tätä kuvaa on vaikea muodostaa ilman, että ihmiset kertovat toimiensa taustoista ja omista tulkinnoistaan. (Hyysalo 2009, 125.)

Hyysalon (2009, 132) mukaan teemahaastattelut sopivat käyttäjien toiminnan tutkimiseen, kun haastateltava tietää jotain aiheesta jo ennestään. Hän mainitsee myös, että teemahaastattelussa on mahdollista palata esille tullessiin uusiin ja yllättäviin asioihin uudelleen.

Toisena tiedonhankintamenetelmänä käytettiin tulevaisuusverstaaseen pohjautuvaa ideointimenetelmää. Tulevaisuusverstaas on menetelmä, jonka tarkoituksena on saada ihmiset osallistumaan suunnitteluun kannustamalla heitä ideoiden esilletuomiseen ja kriittiseen ajatteluun hylkäämällä totutut ajatusmallit. Tulevaisuusverstaassa jokaisella osallistujalla on mahdollisuus tuoda mielipiteensä julki. Menetelmä on yhteinen vaikuttamisen foorumi henkilöille, joilla on yhteinen kiinnostuksen kohde. Menetelmän etuna on kohtuullisen lyhyessä ajassa saatavien ideoiden ja näkökulmien runsaus. (Teknillinen korkeakoulu, 2014.)

Menetelmää on kirjallisuudesta löytyvien tietojen mukaan (Jungk & Müllert 1987, 67) alun perin käytetty kansalaisten aktivoimiseksi kritisoimaan vallitsevia olosuhteita sekä tekemään ehdotuksia toivottavasta tulevaisuudesta. Etujensa vuoksi menetelmä sopii soveltaen myös koulutustuotteiden kehittämiseen. Tulevaisuusverstaas menetelmänä keskittyy ratkaisujen löytämiseen. Kirjallisuudesta löytyy menetelmän toteutuksesta hieman erilaisia kuvauksia. Hassisen (2008) mukaan tulevaisuusverstaan vaiheet ovat valmistelu, ongelmavaihe, äänestysvaihe, ideointivaihe ja purkamisvaihe.

Haastattelujen ja työpajatoiminnan tulokset analysoitiin sisältölähtöisesti jakamalla aineisto teemoihin ja etsimällä aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Sisältöanalyysi sopii Kanasen (2012, 116) mukaan erilaisten tekstimuodossa olevien aineistojen käsittelyyn.

5.1 Haastattelut

Lähtökohtana oli valita haastateltavaksi henkilöitä, jotka ovat aikaisemmin osallistuneet valtion lisäkoulutusrahalla Amiedussa toteutettuihin omaehtoiseen ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistaviin koulutuksiin työskennellessään samanaikaisesti ulkomaankaupan tehtävissä.

Haastateltavien valinnassa käytettiin harkinnanvaraisena otantamenetelmänä eliittiotantaa. Tuomen ja Sarajärven (2002, 88) mukaan eliittiotannassa osallistujiksi valitaan henkilöitä, joilta uskotaan saatavan parhaiten tietoa tutkimuksenkohteesta ja tutkittavasta ilmiöstä. Tähän perustuen haastattelupyynnö lähetettiin kahdeksalle henkilölle, jotka olivat osallistuneet aktiivisesti koulutuksen lähipäiviin ja etätehtävien tekemiseen sekä koulutuksen toteutukseen

ja onnistumiseen liittyviin keskusteluihin. Haastattelupyyntöön vastaus saatiin neljältä henkilöltä, joiden kanssa keskusteltiin tarkemmin haastattelun yksityiskohdista. Keskustelun jälkeen kaikki neljä lupautuivat haastateltaviksi.

Yksi haastateltava työskenteli kansainvälisten muuttojen tulosvastuullisissa suunnittelu-, koordinointi- ja markkinointitehtävissä. Hän oli osallistunut Amiedun ulkomaankaupan koulutuksiin kolme vuotta aikaisemmin ja suorittanut koulutuksen yhteydessä ulkomaankaupan ammattitutkinnon. Koulutukseen osallistuessaan hän työskenteli kansainvälisten muuttojen operatiivisissa tehtävissä eri yrityksessä.

Toinen haastateltava työskenteli postimyyntiin keskittyvässä yrityksessä kansainvälisen hankinnan ja oston operatiivisissa tehtävissä. Hän työskenteli samassa yrityksessä ja tehtävissä myös osallistuessaan Amiedun ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavaan koulutukseen kolme vuotta aikaisemmin. Hän ei suorittanut ulkomaankaupan ammattitutkintoa.

Kolmas haastateltava oli osallistunut Amiedussa ulkomaankaupan ammattitutkintoon valmistavaan koulutukseen kaksi vuotta aikaisemmin. Hän työskenteli edelleen haastatteluhetkellä samassa teollisuuden komponentteja markkinoivassa ja myyvässä yrityksessä viennin avustavissa tehtävissä kuin koulutukseen osallistuessaankin.

Neljäs haastateltava oli hankkinut koulutuksensa Venäjällä. Suomeen muutettuaan hän on työskennellyt logistiikan ja huollinnan avustavissa tehtävissä. Osallistuessaan Amiedun ulkomaankaupan valmistavaan koulutukseen vuonna 2011 hän työskenteli huolintaliikkeessä liikenteenohitajan tehtävissä. Hän suoritti ulkomaankaupan ammattitutkinnon koulutuksen yhteydessä.

Haastattelut toteutettiin henkilökohtaisina teemahaastatteluina keväällä 2013. Haastattelun teemojen oli tarkoitus kattaa käyttäjän kannalta koko koulutusprosessi, johon kuuluu hakeutuminen koulutukseen, koulutuksen toteutus ja koulutuksen jälkeinen toiminta. Liitteenä teemahaastattelun runko (liite 1).

Haastattelut oli varauduttu pitämään kahdessa erässä. Ensin haastateltaisiin 2-4 valittua henkilöä. Tämän jälkeen arvioitaisiin lisähaastattelujen tarve ja mahdolliset muutostarpeet haastattelurungossa ja käytännön järjestelyissä. Hyysalon mukaan (2009, 132) teemahaastattelut toteutetaan tarvittaessa useampaan kertaan saman henkilön kanssa, jotta haastateltavalta voidaan hankkia lisätietoja asioista, joihin ei osattu välttämättä ensimmäisellä kerralla kiinnittää huomiota. Neljän haastattelun jälkeen osoittautui, että samat teemat toistuivat jokaisessa haastattelussa ja toista haastattelukierrosta ei toteutettu.

Ennen haastattelua osallistujien kanssa keskusteltiin puhelimesta haastattelun tarkoituksesta sekä sovittiin haastattelun ajankohta ja paikka. Haastateltavat halusivat mieluummin esiintyä anonymieinä, joten sovimme, ettei heidän nimiään julkaistaisi raportissa. Osallistujien toiveiden mukaisesti kolme haastattelua pidettiin Amiedun tiloissa Helsingissä ja yksi haastateltavan työpaikalla. Haastateltavat työskentelivät haastatteluhetkellä ulkomaankaupan tehtävissä eri aloilla. Haastateltavista kaksi oli naisia ja yksi mies iältään he olivat 32-43 -vuotiaita. Haastattelut kestivät 2,5-3 tuntia ja ne tallennettiin digitaalisessa muodossa. Haastattelujen aikana ei tehty muistiinpanoja, vaan keskityttiin vuorovaikutteiseen keskusteluun haastateltavan kanssa.

Haastattelun aluksi taustatiedot kartoitettiin strukturoiduilla kysymyksillä. Hyysalon (2009, 131) mukaan määrämuotoiset kysymykset ja vastaukset voivat toimia hyvin vastaajien taustatietoja kartoitettaessa, ennen vapaamuotoisempaa haastattelua. Taustatietojen kartoittamisen jälkeen haastattelussa käytettiin kysymystyyppinä avoimia ja puolistrukturoituja kysymyksiä, joita tarvittaessa täydennettiin lisäkysymyksillä. Puolistrukturoitujen kysymysten oli tarkoitus antaa haastateltavan kertoa asiasta omin sanoin ja määritelmien, kun vastaavasti avoimet kysymykset antavat vastaajalle suuren vapauden määrittää kysymystä ja vastausta. (Hyysalo 2009, 128).

Haastattelujen vaiheet:

- vapaamuotoista keskustelua tunnelman vapauttamiseksi
- keskustelua haastattelun tarkoituksesta ja tavoitteista
- sopiminen haastattelun tallentamisesta
- haastattelu ja keskustelu
- vapaamuotoinen keskustelu ja kiittäminen haastatteluun osallistumisesta

Haastattelun lopussa vapaassa keskustelussa olisi tullut arvokasta lisätietoa. Tallennus oli kuitenkin lopetettu jo tässä vaiheessa.

Haastattelujen nauhoitukset litteroitiin sanatarkasti. Syntynyt teksti jaettiin teemoihin, joita olivat koulutukseen hakeutuminen, koulutuksen toteutus ja koulutuksen jälkeinen toiminta. Teemojen sisältä etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, jotka ryhmiteltiin omiksi kokonaisuuksiksi teemojen alle. Kanasen mukaan (2012, 116) teemoittelu on tyypillinen sisältö-analyysiin perustuva menetelmä analysoitaessa teemahaastatteluilla kerättyä tietoa.

5.2 Työpajatyöskentely

Alun perin tarkoituksena oli valita työpajatyöskentelyyn osallistujiksi Amiedun ulkomaankaupan osallistujista samat henkilöt kuin haastateltaviksikin. Haastatteluiden tuloksena saatiin

runsaasti ideoita ja toteuttamishdotuksia koulutuksen eri vaiheisiin ja työpajatoiminnan arveltiin tuottavan liikaa samankaltaisia tuloksia eri tavalla ilmaistuna. Mahdollisimman monipuolisen ideoinnin varmistamiseksi työpajaan päätettiin valita osallistujiksi eri alojen henkilöitä, joilla ei ole aikaisempaa kokemuksia Amiedun koulutuksista, mutta kuitenkin yhdistävänä tekijänä kiinnostus oman työn ohella opiskelemiseen ja koulutuksen kehittämiseen.

Mahdollisuus osallistua työpajaan, jossa tavoitteena on ideoida unelmien koulutuskokemus, esiteltiin 50 henkilön joukolle työnsä ohella omaehtoisessa täydennyskoulutuksessa opiskeleville eri alojen kouluttajille ja asiantuntijoille. Osallistumisesta kiinnostuneita pyydettiin ilmoittautumaan työpajaan kirjoittamalla nimensä ilmoittautumislistaan. Ilmoittautuneita oli 16 henkilöä. Työpajatyöskentelyyn osallistui lopulta 12 henkilöä. Kaikilla oli useiden vuosien kokemus työskentelystä liiketoimintojen toteutuksen ja suunnittelun tehtävissä sekä kokemusta kouluttajana toimimisesta mm. liiketalouden, tekniikan ja rakentamisen aloilla. Useimmilla osallistujilla oli myös kokemusta kansainvälisessä ympäristössä työskentelystä.

Työpajatyöskentely toteutettiin 13.9.2013. Työpajatyöskentely aloitettiin yhdeksältä aamulla kokoontumalla työskentelyyn varattuun tilaan. Osallistujille kerrottiin menetelmästä ja sen tarkoituksesta. Heille esiteltiin käyttäjäkokemuksen tarkoitus ja aikaisemmin mainittujen teemahaastatteluiden kommentteista poimittuja esimerkkejä siitä, mitkä tekijät voivat vaikuttaa kokemuksen syntymiseen. Tarkoituksena oli kannustaa osallistujia mahdollisimman vapaaseen ideointiin vailla rajoituksia. Osallistujia motivoitiin myös ajattelemaan koulutusta kokonaisuutena, joka alkaa koulutusten tiedottamisesta ja opiskelijoiden hankinnasta, päättyen jälkimarkkinointiin ja koulutuksen jälkeiseen mahdolliseen verkostotoimintaan. Tässä yhteydessä kerrottiin myös työskentelyn dokumentoinnista videoimalla ja valokuvaamalla. Osallistujille kerrottiin, että kuvia käytettäisiin osallistujan suostumuksella mahdollisesti kehittämistyön raportoinnissa. Kuvaaminen, videointi ja kuvien käyttö raportoinnissa sopi jokaiselle osallistujalle. Henkilöitä, jotka eivät halunneet tulla tunnistetuksi raportissa käytettävistä valokuvista, pyydettiin kirjoittamaan nimensä tähän tarkoitukseen varattuun listaan. Kukaan osallistujista ei kieltänyt kuvien käyttöä opinnäytetyön raportoinnissa.

Koko työpajan keston ajan vetäjän apuna oli kolme henkilöä. Avustajien tehtävinä oli auttaa käytännön järjestelyissä ja kiertää havainnoimassa ryhmien toimintaa ja kannustaa ryhmien ideointityöskentelyä.

Osallistujat jaettiin satunnaisesti kolmeen ryhmään, joissa jokaisessa oli neljä osallistujaa. Ryhmien organisoiduttua aloitettiin varsinainen työskentely. Ensimmäisessä vaiheessa ryhmän jäsenet kirjasivat ideoita, kommentteja ja huomioita tarralapuille niin kauan kuin ideoita riitti. Kritiikki oli tässä vaiheessa kielletty. Ryhmät keskustelivat innokkaasti ja ideoita syntyi runsaasti. Tämä vaihe kesti noin 45 minuuttia. Seuraavassa vaiheessa kukin ryhmä lajitteli ja

ryhmitteli ideoita valitsemallaan tavalla ja yhdisti samankaltaisia ideoita kokonaisuuksiksi. Tässä vaiheessa kritiikki oli sallittua ja osallistujia kannustettiin keskustelemaan ideoista ja niiden mahdollisuuksista ja toteuttamiskelpoisuudesta. Keskustelu oli vilkasta. Avustajien ja vetäjän rooliksi muodostui ideointityöskentelyn aikana tehdä havaintoja ja varmistaa ryhmien taralappujen riittävyys. Ideoinnin jälkeen pidettiin 15 minuutin tauko, jonka jälkeen kokoonnuttiin takaisin ryhmiin. Keskustelu ryhmissä jatkui vielä noin kymmenen minuuttia. Seuraavaksi kukin ryhmä esitteli ideansa muille. Esittelyjen aikana käytiin vilkasta keskustelua, johon osallistuivat kaikkien ryhmien jäsenet, havaintoja tehneet avustajat ja työpajan vetäjä.

Lopuksi keskusteltiin yleisesti ryhmien työskentelyn sujuvuudesta ja menetelmän mielekkyydestä ja toteutuksen onnistumisesta sekä kiitettiin osallistujia.

Toteutuksen aikana työpajan vetäjän rooli oli huomaamaton. Ryhmät keskustelivat vilkkaasti ja osallistujat tuntuivat olevan aidosti mukana ideoimassa. Toteutuksen aikana ohjaaja otti valokuvia, videokuvaa ja teki muistiinpanoja. Osallistujien mukaan menetelmä sopi hyvin koulutuksen ideointiin ja käytetty aika oli riittävä, mutta ei kuitenkaan liian pitkä. Työpajatyöskentely kesti kokonaisuudessaan noin kolme tuntia. Seuraavassa kuvassa (kuva 2) on näkymiä työpajatyöskentelystä.

Toteutetun ideointipajan vaiheet olivat:

1. Menetelmän ja aikataulun esittely osallistujille
2. Taustoitusta aiheeseen ja kannustaminen ideointiin
3. Ryhmien muodostaminen
4. Ideointi
5. Ideoiden lajittelu/tyypittely
6. Keskustelu ideoiden toteutusmahdollisuuksista
7. Toteuttamiskelpoisten ideoiden esittely ryhmittäin muille osallistujille ja keskustelua yhteisesti
8. Loppukeskustelu, osallistujien kommentit, suullinen palaute ja kiitokset.

Aikaisemmin mainittu tulevaisuusverstaaseen sisältyvä kritiikkivaihe jätettiin tässä, kyseistä menetelmää mukailevassa, työpajatoiminnassa pois. Kritiikkivaiheen arvioitiin kuluttavan suhteettoman suuren osan käytettävästä ajasta, vähentäen ideoinnille varattua aikaa. Amiedun ulkomaankaupan koulutusten asiakaspalautteissa esiintyvien kommenttien perusteella kritiikin arveltiin myös keskittyvän liikaa tekijöihin, joihin koulutuksen järjestäjä ei voi vaikuttaa, kuten esimerkiksi lainsäädäntöön ja näyttötutkintojärjestelmän toteuttamiseen liittyvään byrokratiaan.

Ryhmien yksittäisistä ideoista koostuvat ideakokonaisuudet olivat käytännössä kokoelma taralappuja, joista jokainen sisälsi yhden idean tai kommentin. Ideakokonaisuudet, videoleikkeet sekä muistiinpanot ryhmiteltiin samankaltaisuuden mukaan pääteeman alle sen perusteella, mihin koulutuksen vaiheeseen idea tai kommentti liittyi. Nämä pääteemat olivat: ennen koulutusta, koulutuksen aikana ja koulutuksen jälkeen. Pääteemojen alla luokittelua jatkettiin ryhmittelemällä ideat niiden kohteen mukaisesti hakeutumiseen, koulutuspaikkaan, ammatilliseen verkostoitumiseen, valinnan mahdollisuuksiin ja koulutuksen jälkeen tapahtuvaan toimintaan.



Kuva 2. Näkymiä työpajatyöskentelystä

6 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa tuodaan esille teemahaastattelujen ja työpajatoiminnan tulokset sekä esitellään omassa kappaleessaan näiden perusteella laadittu kehittämissuunnitelma.

Haastattelujen ja työpajatoiminnan tulokset esitellään koulutuksen kronologisen kulun mukaisessa järjestyksessä. Havaintojen ja tulkintojen tueksi on esitetty suoria lainauksia vastaajien kertomuksista, pyrkimyksenä antaa havainnoille konkreettisia todisteita. (Kananen 2012, 117.)

Haastateltavien anonymiteetin säilyttämisen vuoksi lainauksissa ei käytetä haastateltavien nimiä. Haastateltavien kommentit erotetaan toisistaan merkitsemällä kommentin antajan tämän ammattinimikkeen mukaisesti.

6.1 Tulokset haastatteluista

Koulutukseen hakeutumisessa keskeiset havainnot liittyvät tiedottamiseen, koulutuspaikan sijaintiin, hakijan odotuksiin ja koulutuksen hintaan. Haastateltavat eivät aktiivisesti hakee tiettyä koulutusta, mutta kuitenkin kiinnittävät huomiota oman alansa uutisointiin ja ilmoitteluun. Hakija on saattanut pitkään miettiä hakeutumista oman alan täydennyskoulutukseen. Oikeaan aikaan nähty ilmoitus lehdessä tai kohdennettu suoramarkkinointikirje voi saada ajatuksen lisäkouluttautumisesta muuttumaan toiminnaksi hakeutua koulutukseen.

”Pidän nykyisestä työtehtävästä mutta kuitenkin voisi syventää tai jotenkin laajentaa osaamista. Näin tän ilmoituksen lehdessä. Tais olla joku Vartti tai joku ilmaisjakelu ja et siinä. Olin herkistynyt näkemään niitä” (Ostoassistentti.)

Lähdettäessä etsimään tietoisesti oman alan täydennyskoulutusta haastateltavat turvautuivat tiedonhaussa hakukoneiden tarjoamiin tuloksiin. Ulkomaankaupan koulutuksia järjestetään eri puolilla Suomea. Itse koulutusten suunnittelijana ja toteuttajana seuraan tarkasti, mitä kilpailijat tekevät ja millaisia heidän tuotteensa ovat. Haastateltavat eivät kuitenkaan tehneet mitään vertailuja kiinnostavan ilmoituksen nähdessään. Suosittelulla oli merkitystä päätökseen hakeutua koulutukseen. Suosittelijana voi toimia esimerkiksi perheenjäsen tai kollega.

”Kun näin ilmoituksen niin en vertaillut vaihtoehtoja, koska siihen vaikutti sijainti” (Ostoassistentti).

Koulutustarjonta on runsasta ja tarjonnan taso sekä toteuttajien osaaminen vaihtelee suuresti. Pitkässä koulutuksessa ei haluta kokeilla onko koulutus kelvollinen. Koulutuksen järjestäjän ja toteutettavan koulutuksen sisällön pitää olla lähtökohtaisesti uskottava ja vakuuttava. Koulutusilmoitus löydetään ja luetaan valtakunnallisesta mediasta, kuten Helsingin Sanomista. Tämä luo koulutukseen uskottavuutta ja nostaa koulutuksen profiilia. Toisaalta koulutuksen järjestäjän ollessa tuttu, ei ilmoitusmedialla ole enää ratkaisevaa merkitystä uskottavuuden rakentajana. Koulutuksen tutkintotavoitteisuus ja päivän tai kahden mittaisia kursseja pidempi kesto auttavat uskottavan mielikuvan muodostumisessa.

”Sillä missä ilmoitus on, ei ollut merkitystä kun tunsin oppilaitoksen. Tiesin minun olen tulossa. Jos en olis tuntenut, niin sillä olis merkitystä onko ilmoitus Hesarissa tai ilmaisjakelulehdessä. Jos Hesarissa niin mulle tulee olo, että se on vähän korkeemman profiilin juttu.” (Liikenteenhoitaja.)

”Itsellä oli tavoitteena tutkinto. En ehkä olisi lähtenyt pelkän luennon takia tai pikkusen kurssin takia. En olisi.” (Vientiassistentti.)

Koulutuksen järjestäjän postin tai sähköpostin kautta lähettämät tarkasti kohdennetut markkinointimateriaalit ovat hyväksyttäviä ja parhaissa tapauksissa ne ovat ratkaisevassa asemassa kohderyhmää tavoiteltaessa. Lähettäjänä tulisi mieluiten olla koulutuksen yhteydessä tutuksi tullut vastuukouluttaja. Yleisiä tai oppilaitostasoisia markkinointimateriaaleja ei koettu tarpeelliseksi. Markkinoilla on runsaasti lyhyitä muutamasta tunnista muutamaankin päivään kestäviä lyhytkursseja. Näiden kurssien sisällöt ovat usein tarkkaan rajattuja ja osallistujat hakevat näiltä täsmätietoa tiettyyn ilmenneeseen tarpeeseen.

Sijainnilla on suuri merkitys koulutukseen hakeutumisessa. Koulutuspaikan sijainnilla ei välttämättä ole merkitystä, kun kyseessä on lyhyt, yhden tai kahden päivän pituinen kurssi. Kun lähipäivien määrä lisääntyy, kasvaa myös sijainnin merkitys. Hyvä sijainti tarkoittaa eri asioita eri henkilöille. Erään Helsingissä asuvan haastateltavan mukaan Helsinki ja Vantaa olivat siedettävän matkan päässä, kunhan auton paikoitus onnistuu nopeasti ja lähelle koulutuspaikkaa. Toisen mielestä tärkeimpänä oli koulutuspaikan sijainti työpaikan ja kodin välisen reitin varrella. Kolmannelle tärkeintä oli koulutuspaikan saavutettavuus julkisilla kulkuvälineillä tai omalla autolla.

”Jos koulutus on Helsingin tai pk-seudun ulkopuolella niin ei kiinnosta. Kynnys olisi ollut liian suuri, joten ei tullu sen enempää etettyä kun sopiva löytyi. Siedettävä matka on Helsinki ja Vantaa.” (Koordinaattori.)

”Kun töiden ohella siihen ryhdyn, niillä oli hirveen iso merkitys, että mä pääsen töistä helposti. Vaikka se olisi ollut kuinka hieno mut se olisi vaikeitten yhteyksien päässä niin en sillä hetkellä olisi lähtenyt. Pitää miettiä perheellisenä ja töitä tekevänä et pitää sovittaa kaikki.” (Ostoassistentti.)

Kaikki haastateltavat olivat nähneet koulutusilmoituksen lehdessä. Ilmoituksen otsikon liittyminen omaan työhön ja omaan alaan sai kiinnostumaan ilmoituksen sisällöstä. Seuraava askel ilmoituksen lukemisen jälkeen oli etsiä koulutuksesta tarkempia tietoja internetistä. Kouluttajien välisissä keskusteluissa Amiedun verkkosivuja on pidetty yleisesti hankalina ja yksittäisen koulutustoteutuksen tietojen sanottu olevan vaikeasti löydettävissä. Ilmoituksen ohjaamana hakijat löysivät kuitenkin tarvitsemansa tiedot koulutuksesta Amiedun verkkosivuilta. Oppilaitoksen internetsivujen löydettävyyden ja käytettävyyden merkitys nousee, kun hakija lähtee etsimään tiettyä koulutusta itselleen. Silloin internetin hakukoneet olivat haastateltavien mukaan ensimmäinen hakukanava ennen oppilaitoksen omia sivuja.

Haastateltavat arvostivat tiedon konkreettisuutta perehtyessään koulutuksen tietoihin tarkemmin ilmoituksen perusteella. Lisätiedoista haastateltavat etsivät ensisijaisesti koulutuksen ohjelmaan ja sisältöön liittyviä seikkoja, jotka liittyvät omaan työhön. Hakijamäärään nähden koulutusilmoittelun ja markkinoinnin seurauksena puhelinsoittoja tulee melko vähän.

”Kävin jossain vaiheessa tulostamassa kurssisisällön. Mitä kursseja menee ja mikä on niiden sisältö. Sieltä poimin sellasia asioita, jotka liittyy työhön ihan konkreettisesti. Kurssien focus oli hyvä liittyen työhön ja mielenkiintoon. Aika laiska olen kysymään lisätietoja. Erään koulutuksen esite oli 2-3 sivua ja meni pari kolme kertaa ennen kuin sain luettua sen. Yhdellä flaierilla olisi selvinnyt tehokkaammin.” (Koordinaattori.)

Koulutukseen hakeutumisen pitää olla teknisesti helppoa, mutta koulutukseen pääseminen ei voi olla itsestäänselvyys. Koulutuksen haluttavuudesta kertoo suuri hakijamäärä. Haastattelut ja pääsykokeet voivat oikein järjestettynä vahvistaa mielikuvaa laadukkaasta ja haluttavasta koulutuksesta.

Koulutukselle on vaikea asettaa odotuksia tai tavoitteita hakeutumisen yhteydessä. Odotusten asettamisen haasteellisuus voi johtua näyttötutkintomuotoisen täydennyskoulutuksen kehnoista tunnettuudesta. Hakijat harvoin tietävät mitä näyttötutkinnon suorittaminen käytännössä tarkoittaa ja millainen on tähän valmistava koulutus. Aikaisemman tutkinnon omaavat työssä olevat hakijat eivät myöskään aseta helposti itselleen paineita koulutukseen pääsemisestä tai sen suorittamisesta. Koulutukselta odotetaan asiantuntevia kouluttajia ja mahdollisuutta ammatilliseen verkottumiseen. Toiveet ja odotukset rakentuvat usein kurssin aikana ja odotuksia asetetaan yhtälailla itselle kuin koulutuksellekin.

Amiedun ulkomaankaupan koulutuksissa hakijat kertovat perustelut hakeutumiselleen hake-muslomakkeessa. Motiiveista keskustelua jatketaan hakijan kanssa henkilökohtaisissa haastat-teluissa, jotka vastuukouluttaja käy jokaisen haastateltavan kanssa. Tätä pidettiin hyvänä keinona täsmentää omia tavoitteita ja odotuksia ennen koulutuksen alkamista. Mahdollisuutta ruokailuun ja viihtyisiin ja asianmukaisiin opetus- ja taukotiloihin pidettiin itsestään selvyysnä. Näihin ei erityisiä odotuksia liittynyt.

Koulutuksen hinnan merkitys vaihteli haastateltavien välillä. Erään haastateltavan mielestä hinnalla oli erittäin suuri merkitys uskottavuuteen ja laatumielikuvaan ja toisessa ääripäässä oli kommentti, jossa hinnalla ei todettu olevan mitään merkitystä mielikuvaan tulevan koulu-tuksen tasosta tai laadukkuudesta. Tältä väliltä löytyi myös neutraali suhtautuminen hintaan, jolloin henkilö ei ollut edes ajatellut hinnan ja koulutuksen laadun välistä suhdetta. Hinta ei kuitenkaan ollut ratkaiseva tekijä koulutukseen hakeutumisessa.

Haastateltavien koulutustausta ja -taso vaihtelivat. Suomessa ja ulkomailla ahkerasti koulutautuvat ovat luultavasti tottuneet hyödyntämään Suomen maksutonta koulujärjestelmää ja he ovat kokemuksissaan huomanneet, että koulutuksen maksuttomuus ei tarkoita huonolaatuista koulutusta tai vastaavasti kallis hinta ei takaa laadukasta koulutusta. Tämä näkyi kansainvälisten muuttojen koordinoitua tekevän ahkeran lisäkoulutautujan kommentteissa.

Koulutuksen odotettiin sisältävän monipuolisia menetelmiä ja tehtäviä, vaihtelevia ja osaavia kouluttajia.

”Monipuolisuus tarkoittaa eri opettajia, yrityskäyntejä, ryhmätöitä, monipuolisesti eri alueiden vetäjiä. Ei olisi hyvä jos yksi henkilö vetäisi koulutukset.”
(Ostoassistentti.)

Lähipäivät ovat konkreettisin ja näkyvin osa koulutuksen toteutusta. Kokonaisuuden muodostavat huolellisesti rakennetut ja monipuolisesti toteutetut yksittäiset koulutuspäivät ovat keskeisessä asemassa koulutuskokemuksen muodostumisessa. Onnistuneet lähipäivät rakentuvat kouluttajien monipuolisuuden, substanssiosaamisen, esiintymistaidon sekä koulutusaikana toteutettavien harjoitusten ja aiheeseen liittyvien etätehtävien yhteisvaikutuksesta. Muita koulutuksen toteutukseen liittyviä tekijöitä ovat koulutuksen kesto, lähipäivien määrä ja ajan-kohta, muut osallistujat, opiskelijan mahdollisuudet vaikuttaa koulutuksen toteutukseen sekä tiedottaminen ja palautteen saaminen. Seuraavaksi käsitellään kunkin aihepiiriin havaintoja omilla kappaleillaan. Koulutustilat oheispalveluineen vaikuttavat osaltaan käyttäjäkokemuksen syntymiseen.

Koulutuksen kestolla koettiin olevan suuri merkitys koulutukseen hakeuduttaessa ja uskottavan mielikuvan rakentamisessa. Tutkintotavoitteinen koulutus antaa lähtökohtaisesti mielikuvan pitkäkestoisesta koulutuksesta jo hakeutumisvaiheessa. Koulutusajan lyhentäminen lisäisi lähipäivien kuukausittaista määrää ja vaatisi tiiviimpää työskentelyä tutkinnon suorittamiseksi. Sopiva kesto tutkintotavoitteiselle, työn ohessa toteutettavalle koulutukselle on 1-2 vuotta. Tämän pituinen koulutus tulisi jakaa mielekkäisiin välitavoitteisiin. Välitavoitteet parantaisivat osallistujan mahdollisuuksia seurata opiskelun ja tutkinnon suorittamisen etenemistä. Osallistujan tulisi itse voida vaikuttaa välitavoitteiden asettamiseen ja tavoitteiden tulisi olla joustavia.

”Ei lyhemmäksi kuin vuosi. En olisi pystynyt nopeemmin. 1,5 vuotta olisi maksimi, 2,5 v on liian pitkä. Sopiva 1-1,5 v.” (Ostoassistentti.)

Koulutuksen kokonaiskestoja tärkeämpänä pidettiin lähipäivien ajankohtaa ja niiden määrää kuukaudessa. Arkipäivät ovat parhaita vaihtoehtoja lähipäiville osallistumiseen. Lauantaina ja sunnuntaina ei haluttu osallistua koulutukseen, kuten ei myöskään perjantai-iltaisain. Muuten viikonpäivällä ei tuntunut olevan merkitystä.

Koulutuksen lähipäiviin osallistuttaisiin mielellään työaikana, jos tämä olisi mahdollista. Mahdollisuus työajan käyttämiseksi kouluttautumiseen on hyvin yksilö-, tapaus- ja yrityskohtaista. Työpaikoissa voi olla määritelty koulutukseen käytettävien päivien määrä tai mahdollisuus työajalla opiskeluun neuvotellaan tapauskohtaisesti työnantajan kanssa. Käytännössä ainoana vaihtoehtona saattaa olla osallistuminen lähipäiviin työpäivän jälkeen, joka koettiin raskaaksi vaihtoehdoksi. Iltakoulutuksen ja päiväkoulutuksen yhdistäminen saattaisi olla sopiva ratkaisu, joka olisi neuvoteltavissa myös työnantajan kanssa.

”Jos käy päivätöissä, niin illat sopii silloin. Oikeestaan olis ollu hyvä jos olis opiskellu päivällä virkeenä ja ottanu sitte vaikka opintovapaata tai jotain. Aika rankkaa töiden jälkeen. Mulla olis ainakin vaikeeta jos kaikki olis päivällä, mut jos silloin tällöin niin itse asiassa se oli ihan hirveen hyvä. Mä ainakin itse saisin töistä järjestettyä tai uskon niin.” (Ostoassistentti.)

Sopiva lähipäivien määrä olisi 2-3 kertaa kuukaudessa. Kauempaa lähipäivään saapuvien on tehokkaampaa osallistua kahteen peräkkäiseen koulutuspäivään ja yöpyä lähipäivien välillä koulutuspaikan lähellä. Yhteen irralliseen lähipäivään osallistuminen olisi helppoa, mutta lähipäivien rytmittäminen kahden peräkkäisen päivän kokonaisuuksiksi lisäisi verkottumisen mahdollisuuksia ja lähipäivälle osallistumisen intensiteettiä. Hyvin lyhyet, muutaman tunnin koulutuskerrat, saavat aikaiseksi rikkonaisen ja hajanaisen kuvan koulutuksesta ja kokonaisuusien käsittely vaikeutuu.

Lähipäivien onnistumisen oleellisimpana tekijänä on kouluttaja. Kouluttajan ammattitaito koostuu substanssiosaamisesta, pedagogisesta osaamisesta ja esiintymistaidosta. Kouluttajan asiantuntemusta ja vahvaa substanssiosaamista pidettiin erittäin oleellisena asiana koulutuskokemuksen onnistumisen kannalta. Toisaalta vahva ammattiosaaminen ei korvaa kouluttajan puutteita esiintymistaidossa. Etenkin kouluttajan puutteellinen kielitaito nousi haastateltavien kertomuksissa esiin koulutuskokemukseen negatiivisesti vaikuttavana asiana, vieden yhteyden kouluttajan ja osallistujien väliltä. Kouluttajan tulee olla selvillä osallistujien taustoista, kuten työkokemuksen määrästä ja osallistujien edustamista toimialoista.

”Hyvä, että on luokassa jossa on pätevät vetäjät. Siinä painopiste. Odotin ja sainkin aivan uskomattoman hyviä opettajia, jotka oikeasti tiesivät asioita.” (Ostoassistentti.)

”Kuin opettaja on asiantuntija ja tietää, on ykkösasia. Myös ulosanti, esimerkiksi kerran ei puhunut hyvää suomea, joten ei jaksanut ja se vei kommunikation ja yhteyden kouluttajan ja osallistujan väliltä.” (Ostoassistentti.)

Kouluttajien vaihtuvuutta ja monipuolisuutta pidettiin hyvänä keinona tuoda erilaisia näkökulmia koulutuksen aiheisiin ja mielenkiintoa lisäävänä vaihteluna. Yrityksistä tulleita vierailuvia esiintyjä pidettiin erityisesti antoisina näkökulmien tuojana. Vierailevien kouluttajien aiheiden tulisi liittyä vahvasti koulutusohjelman aiheisiin. Haastateltavista oli mielenkiintoista kuulla miten tietyt asiat eri yrityksissä nähdään. Yrityksistä tulevien vierailevien puhujien ja kouluttajien kohdalla opetustaito vaihtelee runsaasti.

Koulutuksen aikana tapahtuvat vierailut yrityksiin ja organisaatioihin koettiin samalla tavalla tärkeiksi kuin vierailevat luennoitsijat. Vierailut eivät kuitenkaan saa muodostua itseisarvoksi, vaan niiden sisällön tulisi olla koulutusta tukevaa ja tavoitteellista. Vierailun ympäristön tulisi antaa lisäarvoa sisältöön. Esimerkiksi pelkästään yrityksen edustajan esitys yrityksestä kuunneltaisiin mieluummin luokassa kuin yrityksen tiloissa.

”Käytiin Lahdessa kattomassa paria jenkkiä luennoijaa ja muita opiskelijoita. Ehkä olisi ollut parempi kun ne tulee paikalle, koska sen esityksen, teorian ja sisällön voi pitää luokassa eikä yrityksessä. Ellei sitten mennä tutustumaan esim. tuotantolinjaan.” (Koordinaattori.)

”Vierailuilla sai nähdä ja kysellä. Ensin tuntui, että mitä hyötyä mut kyllä näkemystä sai ja uusia ajatuksia” (Liikenteenhoitaja.)

Lähipäivien aikana toteutettavia harjoituksia ja etätehtäviä pidettiin luonnollisena osana koulutusta. Tehtävien tulisi olla monipuolisia ja niiden tulisi ohjata osallistujaa käsittelemään lähipäivän aihetta syvemältä ja jatkamaan itsenäisesti opiskelua siitä, mihin kouluttaja jäi. Tehtäviin toivottiin myös valinnan mahdollisuutta tasojen ja aiheiden suhteen. Haastateltavien mukaan perinteinen tehtävä on ryhmätyönä perehtyä annettuun aiheeseen ja pitää siitä esitys toisille osallistujille tai yksilötyönä tehtävä määrämittäinen raportti. Tehtävien monipuolisuus tarkoittaa toteutustapojen vaihtelevuutta, kuten yksilötehtäviä, pari- ja ryhmätehtäviä, kilpailuja, väittelyitä ja vertailuja. Esitysten pitämistä, aiheesta riippumatta, pidettiin hyödyllisenä tapana harjoitella työssä tarvittavaa esiintymistaitoa. Oleellista tehtävissä on niiden hyödynnettävyys käytännön työskentelyssä. Tämä voisi toteutua ohjaamalla tehtävien

avulla opiskelijaa kyseenalaistamaan nykyisiä toimintamalleja ja etsimään tehokkaampia ja mielekkäämpiä tapoja vaadittavan lopputuloksen saavuttamiseksi.

”Tehtävissä voisi viedä syvälle asiaa. Eritasoisia tehtäviä. Mielenkiinnon mukaan esim. kolmen tasoisia tehtäviä. Pitäisi olla kuvaukset tehtävien tasosta ja niistä sitten itse valitaan. ” (Ostoassistentti.)

” Erilaisia tekniikoita: pari, ryhmä, kilpailuja ryhmien välillä. Tehtävät kuuluu koulutukseen. Esiintymistä on tärkeä opetella. Siitä ei ole haittaa myyntitöissä. Täytyy pystyä esittämään hyvät ideat. 15 min aikaa ja pitää pystyä sanomaan asia, niin se on työssä.” (Koordinaattori.)

Vaikka tehtävät kuuluvat koulutukseen, ei niitä pidetty välttämättömänä jokaisen aiheen tai lähipäivän yhteydessä. Tietyissä tilanteissa riittää, että kouluttaja jakaa omaa tietoa ja kokemuksiaan ja keskustelee aiheesta osallistujien kanssa. Tehtävien tulee olla harkittuja ja huolellisesti teemaan sidottuja, eikä tehtävien tekemisen pitäisi olla itseisarvo. Tehtävien tulisi olla vapaaehtoisia.

Verkottuminen koetaan oleelliseksi osaksi koulutuksen antia. Osallistujat tapaavat toisiaan ainoastaan kaksi kertaa kuukaudessa lähipäivien yhteydessä. Kouluttajan tulisi heti lähipäivän alussa pyrkiä luomaan avointa keskustelua tukeva ilmapiiri ja antaa riittävästi aikaa keskusteluille lähipäivän aikana. Käytännössä tämä tarkoittaa keskustelumahdollisuutta opetuksen lomassa ja riittävien taukojen pitämistä. Osallistujat kokivat tauot oleelliseksi tekijäksi ammatillisessa verkottumisessa. Koulutuspäivän aikana kouluttajalla tulisi olla menetelmiä osallistujien osaamisen ja tiedon välittämisen vahvistamiseksi toisilleen.

”Motivoitunut ryhmä tuo energiaa, siksi pitää olla mahdollisuus ryhmän tutustua esim. tauoilla. Ei liian paljon yksinpuhumista vaan vuorovaikutusta. ” (Ostoassistentti.)

”Tauot ja niillä käydyt keskustelut saattoivat antaa paljon enemmän hyötyä kuin kouluttajan tarinat”. (Vientiassistentti.)

Haastateltavat kokivat koulutussuunnittelun olevan koulutuksen järjestäjän vastuulla ja kokivat sen olevan järjestäjän ydinosaa. He myös luottivat koulutuksen järjestäjän kykyyn tässä asiassa. Kiinnostus osallistua koulutuskokonaisuuden suunnitteluun oli vähäistä.

”En haluaisi osallistua ohjelman laatimiseen tai vaikuttaa sisältöön. Oletan että asiantuntijat tietävät mitä pitää olla. Sitä odotin. Mulla ei olisi ollut energiaa osallistua.” (Ostoassistentti.)

Omaan koulutukseen haluttiin vaikuttaa mieluiten järjestäjän tarjoamien vaihtoehtojen avulla. Vastaajat toivoivat erityisesti vaihtoehtoja lähiopetuksen aiheisiin ja tehtäviin. Toisaalta koulutustarjontaa tarkastellessa on helppo osoittaa kiinnostuksensa osallistua mielenkiintoihin lähipäiviin. Todellisuudessa ohjelman mukaisten lähipäivien määrä jopa ilman valinnaisia lähipäiviä saattaa ylittää jaksamisen rajat.

Haastateltavat kokivat saaneensa palautetta koulutuksen aikana niukasti. Palautteen tulisi olla suullista tai kirjallista ja aina henkilökohtaista. Palautteen antamisessa pitäisi panostaa niihin seikkoihin, jotka osallistujan mielestä ovat hänelle tärkeimpiä oman kehittymisen kannalta. Numeroarvioinnilla tai opintopisteillä ei koettu olevan erityistä arvoa. Erityisesti tutkinnon suorittamiseen liittyvää palautetta haluttiin kuulla henkilökohtaisessa ohjaustapaamisessa. Palautteen tulisi olla pitkäjänteistä ja koskea kehittymistä ja sen tulisi liittyä työn kannalta oleellisiin tuloksiin, teknisen suorituksen sijasta. Yksi palaute tehdystä tehtävästä ei anna osallistujalle kuvaa hänen kehittymisestään työssään. Opiskelijan kehittymisestä tulisi saada palautetta useampaan kertaan eri vaiheissa ja hänelle tulisi antaa mahdollisuus parantaa tai muuttaa käsityksiään ja saada tästä päivitetty palaute. Tässä yhteydessä myös numeroarviointi antaisi osallistujalle kuvaa kehittymisestään. Toisaalta tietyissä aiheissa kirjallinen palaute tehdystä tehtävästä on riittävä. Palautteen antajana voi toimia kouluttaja tai toinen osallistuja. Kummassakin tapauksessa vuorovaikutus ja mielipiteiden ja näkemysten vaihto on tärkeässä asemassa.

”Yllättävän vähän palautetta saan. Arvosanoilla ei ole merkitystä tai kurssipisteillä. Tärkeää on voinko mä käyttää työssä vai en. Se ja sama onko tehty.” (Vientiassistentti.)

”Henkilökohtainen palaute kuten tehtävissä on aivan eri kuin automaattiset korjaukset, kommentteja ehdotuksia. .. oletko ajatellut näin tai tuota voisit miettiä.” (Ostoassistentti.)

Yleisten asioiden tiedottamiseen sopivina kanavina pidettiin verkko-oppimisympäristöä ja sähköpostia. Kaikilla haastateltavilla oli tili Facebook-yhteisöpalveluissa. Koulutukseen liittyvän viestinnän kanavina erilaiset yhteisöpalvelut (LinkedIn ja Facebook, Twitter) koettiin tarpeettomana. Yhteisöpalvelut koettiin lähimpien kavereiden ja tuttujen välisen viestinnän välineinä, eivätkä kouluttaja tai koulutuksen toiset osallistujat lukeutuneet näihin. Myös tasa-puolinen tavoitettavuus nousi haastateltavien mielestä haasteeksi Facebookin kautta lähetet-

tävässä tiedottamisessa. Kaikki eivät käytä yhteisöpalveluita ja palveluiden käyttäjien keskuudessa on aktiivisuudessa ja palveluiden käytön hallitsemisessa suuria eroavaisuuksia. Viestinnän välineiden käyttö ei saisi olla itseisarvo, eikä koulutuksessa tulisi käyttää aikaa viestintävälineiden käytön opetteluun.

Yhdellä haastateltavista oli kokemusta koulutukselle luodun Facebook-sivun käytöstä koulutuksen aikaisessa viestinnässä. Hänen kokemuksensa mukaan kouluttajan yhteisöpalveluiden kautta lähettämät viestit jäivät helposti lukematta toisin kuin tuttujen lähettäjien viestit, jotka hän luki poikkeuksetta.

Koulutukseen liittyvien asioiden tiedottamisessa yksinkertaisuus ja tehokkuus ovat tärkeimpiä tekijöitä. Haastateltavien kommenttien perusteella sähköisessä oppimisympäristössä löytyvän tiedon ja kouluttajalta tulevien muistutusviestien yhdistelmä on riittävä tiedottamisen muoto, kun kyseessä on välttämättömien käytännön asioihin liittyvien viestien toimittaminen. Monipuolisemmat viestinnän välineet sopivat paremmin ammatillisen verkostoitumisen tukemiseen. Tutkinon ohjaukseen liittyvän viestinnän mielekkäänä muotona pidettiin henkilökohtaisia ohjaustapaamisia. Viestinnässä koulutuksen järjestäjän oletettiin olevan aktiivinen ja aloitteellinen viestijä, huomioiden kuitenkin osallistujan oman vastuun koulutuksensa hoitamisessa.

Verkottumista muiden alan ihmisten kanssa ja mahdollisuutta vaihtaa näkemyksiä poikkialaisesti eri aloilla toimivien kanssa pidettiin tärkeänä osana koulutuksen antia. Eri alojen osajista koostuvaa ryhmää pidettiin parempana vaihtoehtona oman osaamisen kasvattamisessa ja koulutuksen mielenkiinnon lisääjänä, kuin kohderyhmältään tiukasti rajattua koulutusta. Alakohtaisesti rajatussa opiskelijaryhmässä osallistujien edustamat yritykset saattavat olla suoria kilpailijoita keskenään. Tämä haittaa avointa keskustelua ja ongelmien esilletuomista ja estää todellisten ratkaisujen jakamista.

”Monipuolisuus synnyttää keskustelua ja sillä on iso merkitys. Kenellä on enemmän työkokemusta, niin sieltä voi ammentaa tietoa itselle.” (Koordinaattori.)

”Yritysesittelyt, joita kurssilaiset piti oli hyvä ja siitä oppi paljon. Sitä saisi olla enemmän. Ryhmällä on iso merkitys kun harvoin nähdään.” (ostoassistentti.)

Koulutuksen jälkeisen toiminnan keskeisimmäksi havainnoksi muodostui koulutuksen aikainen verkottumisen hyödyntäminen ja verkostojen ylläpitämiseen liittyvät tekijät.

Pitkässä koulutuksessa osallistujat tutustuvat keskenään, oppivat ja saavat näkemyksiä toisiltaan. Koulutuksen päätyminen jälkeen olisi antoisaa kuulla toisilta, onko koulutus muuttanut

toimintatapoja, tuonut lisäarvoa, vaikuttanut työpaikkaan tai omaan työskentelyyn. Tähän ei kuitenkaan kaivattu koulutuksen järjestäjän puolelta organisoitua toimintaa. Olemassa olevat viestinnän tietotekniset välineet ja sovellukset kuten LinkedIn ja Facebook sopivat hyvin koulutuksen jälkeiseen yhteydenpitoon osallistujien välillä. Koulutuksen järjestäjän omat välineet ja ohjelmat koettiin tarpeettomiksi koulutuksen jälkeisen yhteydenpidon välineenä ja verkostojen ylläpitäjänä.

Sähköisten yhteydenpitovälineiden sijasta parempia vaihtoehtoja olisivat mahdollisuus osallistua tulevien koulutusten yhteydessä järjestettäviin seminaareihin tai yksittäisiin lähipäiviin. Tiedot seminaareista ja lähipäivistä voisivat olla löydettävissä Amiedun sivuilta ja niihin johdettavan linkin voisi lähettää aikaisemmille opiskelijoille sähköpostilla.

”Nyt jälkikäteen voisin lähteä aiheeseen liittyen lyhkäsemiin seminaareihin mukaan kun se osuu aikaisempaan tutkintoon. Vois ne vaikka vähän maksaa-kin.” (Koordinaattori.)

6.2 Tulokset työpajatoiminnasta

Ihannetapauksessa koulutuspaikka on turvallinen ja terveellinen ja se sijaitsee hyvien liikenneyhteyksien varrella. Koulutuksesta tiedotetaan eri kanavien kautta, kuten televisiossa, radiossa ja lehdissä. Mainonnassa ja tiedottamisessa annetaan kattava kuva koulutuksen sisällöstä ja realistinen kuva koulutuksen osaamistavoitteista ja valinnaisuuden mahdollisuuksista. Lisätietojen saaminen onnistuu internetistä yhden helposti muistettavan linkin kautta. Linkki johtaa suoraan koulutuksen tietoihin, eikä esimerkiksi kouluttajan internetsivujen aloitus sivulle. Koulutukseen hakeutuessa hakijalla on tieto siitä, minkälaisissa ympäristöissä koulutus toteutetaan ja hänellä on mahdollisuus tarkastaa arviot koulutuksen ja kouluttajan laadusta ennakkoon luotettavasta lähteestä. Kaikki hakijat haastatellaan henkilökohtaisesti. Haastattelussa hakija perustelee koulutuksen tarpeellisuuden, hakeutumisen syyt ja oman soveltuvuutensa kyseiseen koulutukseen. Unelmien koulutukseen hyväksytään ja valitaan vain motivoituneita ja alalle soveltuvia osallistujia.

Unelmien koulutus tapahtuu pääosin muualla kuin luokassa. Ryhmässä on 5-10 henkilöä. To- teutustavat vaihtelevat aiheen ja tavoitteiden mukaisesti. Käytännön asiat opetellaan aina siihen soveltuvassa todellisessa ympäristössä, kuten yrityksissä tai työpajoissa, joissa myös aiheeseen liittyvä teoria opetetaan käytännön toiminnan yhteydessä. Ympäristön tulee olla motivoiva ja inspiroiva. Koulutus voi tapahtua ulkona hyvinkin erilaisissa paikoissa, kuten kau- niissa maalaismaisemassa järven rannalla tai junassa. Ympäristöjen ei kuitenkaan tulisi olla

sattumanvaraisesti valittuja, vaan suunnittelussa otetaan huomioon kuhunkin aiheeseen ja opetustapaan parhaiten sopiva ympäristö.

Luokkaopetuksessa tilan koko valitaan ryhmän ja tavoitteiden mukaan. Ideointiin ja uuden kehittämiseen tähtäävissä koulutuskerroissa tila on pieni ja varusteltu mukavilla tuoleilla, sohvilla tai pelkillä patjoilla. Tilojen valaistus on säädettävissä ja ilmanvaihto riittävä.

Koulutuksessa käytetään vaihtelevia menetelmiä ja toteutustapoja, kuten luennointia, vierailuja, haastatteluja, väittelyitä, ryhmäharjoituksia, työpajoja tai verkko-opiskelua. Menetelmät muodostavat suunnitellun kokonaisuuden, eivätkä ainoastaan toimi yksittäisinä toteutuksina.

Koulutuksessa käytetään useita eri kouluttajia, joille yhteistä on vahva substanssiosaaminen ja hyvä esiintymistaito. Kouluttajia voisi olla myös useampia samanaikaisesti saman ryhmän kanssa, jolloin mahdollisuus erilaisten näkemysten saamiseen kasvaa. Kouluttajien lisäksi osallistujilla on mahdollisuus keskustella vierailevien, omalla alallaan arvostettujen ja tunnettujen asiantuntijoiden kanssa.

Verkostoitumista tuetaan keskusteluun kannustamisella ja varaamalla keskusteluille riittävästi aikaa. Tauot ovat olennainen osa verkostoitumista ja mahdollistavat vapaamuotoisten oppimisen toisilta osallistujilta. Taukoja tulee olla riittävästi ja niiden aikana tulee olla käytössä luonnollisen keskustelun mahdollistavat tilat, joista tärkeimpänä viihtyisä, osallistujia kokoava kahvila tai ruokailutila.

Koulutettavien aiheiden sisällöt, tavoitteet ja toteutustavat on kuvattu riittävän tarkasti, jotta osallistuja voi perustellusti valita itselleen sopivimmat aiheet. Perinteisesti valinnaisten aiheiden valinnat tehdään koulutettavan aiheen perusteella. Tämän sijasta tai lisäksi osallistuja voi tehdä valintansa kouluttajan perusteella. Opetustyyli vaihtelevat kouluttajittain ja kouluttajan persoonalla on suuri merkitys koulutuskokemuksen muodostumisessa. Toinen opettaja voi keskittyä enemmän ryhmätöiden avulla opettamiseen, toinen taas käyttää enemmän luovia ilmaisutapoja ja kolmas voi keskittyä esimerkein opettamiseen tai perinteiseen luennointiin. Kouluttajien opetustyyli ja koulutuksen toteutustavat on kuvattu ja jaettu aihealueittain. Käytännössä internetissä voisi olla videoesittely, jossa kouluttaja itse kuvailee koulutuksen toteutustavan ja opetustyyliä.

Koulutuksen jälkeen on tärkeää saada osallistujalle konkreettisesti osoitettua hänen saavuttamansa osaaminen ja sen hyödynnettävyys ja saada hänet itse refleктоimaan oman osaamisensa kasvua ja havaitsemaan tapahtunut kehitys. Tämä edellyttää koulutuksen tavoitteiden konkreettista tarkastelua ja mittareiden ja mitattavien asioiden määrittelyä koulutuksen alus-

sa. Koulutuksen jälkeisen mittaamisen tulisi tapahtua riittävän ajan kuluttua koulutuksen päättymisestä. Lyhyissä, tuntien tai muutamien päivien mittaisissa koulutuksissa mittaaminen voidaan toteuttaa hyvin pian koulutuksen jälkeen. Pitkäkestoisissa toteutuksissa, kuten tutkintoon johtavissa koulutuksissa, mittaaminen voisi tapahtua esimerkiksi kuuden kuukauden kuluttua koulutuksen päättymisestä. Vähimmillään seuranta tapahtuu lomakkeiden tai sähköisten kyselyiden avulla, mutta parempaan tulokseen päästään henkilökohtaisilla tapaamisilla asiantuntijan kanssa. Verkostoitumista tuetaan onnistuneessa koulutuksessa myös koulutuksen päättymisen jälkeen erilaisilla yhteisillä tapahtumilla.

6.3 Kehittämissuunnitelma

Työn yhtenä tavoitteena oli tuottaa kouluttajien ja koulutuksen suunnittelijoiden käyttöön konkreettisia käytännön ideoita ja niiden toteutustapoja kuvaava kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelman muodoksi rakentui taulukko (taulukko 3), jossa esitellään ideoita ja niiden toteutustapoja. Taulukko on tarkoitettu kouluttajan ja koulutuksia suunnittelevan käyttöön koulutusten suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheisiin.

Työn aikana ja sen tuloksena syntyi runsaasti toteuttamiskelpoisia ideoita. Uusien ideoiden toteuttamiskelpoisuutta arvioitaessa huomioitiin käytettävät resurssit ja ideoiden soveltuminen olemassa oleviin määräyksiin ja ohjeisiin. Osa ideoista otettiin käyttöön välittömästi soveltamalla niitä käynnissä oleviin koulutuksiin ja osa otetaan käyttöön tulevilla koulutuksissa. Osa vaatii jatkokehittelyä, jonka jälkeen niiden käyttökelpoisuus arvioidaan uudelleen. Käyttöönoton jälkeen ideoiden toimivuus ja tarpeet arvioidaan uudelleen.

Tässä luvussa esitetyt ideat ja kehittämissuunnitelmat ovat resurssien käytön kannalta toteutettavissa välittömästi tai lähitulevaisuudessa yhden, kahden vuoden kuluessa. Myöskään koulutusten toteuttamiseen liittyvät säädökset ja ohjeet eivät tällä hetkellä ole esiteltyjen ideoiden käyttöönoton esteenä. Useimpien ideoiden käyttöönotosta voi päättää koulutuksen vastuukouluttaja, jonka vastuulla on myös niiden toteuttaminen ja arviointi. Osa ideoista vaatii koulutustoiminnasta vastaavan yksikön esimiehen hyväksynnän ja joidenkin käyttöönoton onnistuminen riippuu useamman tahon yhteistyön sujuvuudesta.

Kaikki esitellyt ideat eivät suinkaan ole ennennäkemättömiä ja niitä on saatettu kokeilla ja ottaa käyttöön useissa koulutuksissa. Tässä yhteydessä idea saa vahvistusta sen sopivuudesta juuri Amiedun ulkomaankaupan koulutuksiin. Taulukon ensimmäisessä sarakkeessa on mainittu, mihin koulutuksen vaiheeseen tai aihealueeseen kehittämissuunnitelma kohdistuu. Idea-sarakkeessa on lyhyesti kuvattu idean sisältö. Toteutus-sarakkeessa on kerrottu, miten idea on käytännössä toteutettavissa. Taulukossa ei oteta kantaa, mitä resursseja idea vaatii tai kenen päätettävissä idean lopullinen käyttöönotto on.

Kehittämissuunnitelma	
Idea	Toteutus
Tiedotus ja markkinointi	
Koulutuksen ja tutkinnon suorittamisen hyödyt paremmin esille ja helposti löydettäväksi.	Osallistujien tarinoita koulutuksen ja tutkinnon hyödyistä ja hyödynnettävyydestä nähtäville esim. organisaation www-sivuilla.
Käytetään henkilökohtaista jälkimarkkinointia ja tiedottamista täydennyskoulutusmahdollisuuksista.	Aikaisemmille osallistujille tietoa uusista koulutuksista lähettää hänen ohjaajansa.
Hyvän sijainnin ja tavoitettavuuden hyödyntäminen koulutuksen tiedotuksessa.	Koulutuksen tietoihin verkkosivuilla lisätään maininta kulkuyhteyksistä ja pysäköintimahdollisuuksista.
Koulutustiedot esitellään lyhyesti ja tehokkaasti www-sivuilla.	Koulutuksen tiedot ovat yhdellä sivulla eikä useampia klikkauksia tai rullausta tarvita.
Lehtimainonnassa ja ilmoittelussa paremmin erottuvat ja myyvämmät otsikot.	Otsikkojen fonttikoko vaihdetaan suuremmaksi ja markkinointinimien käyttö koulutuksissa, joissa se on mahdollista.
Koulutuksen toteutus, lähipäivät	
Koulutuksen lähipäiviä järjestetään iltaisin ja päivisin.	Osallistujalla on mahdollisuus valita aiheita eri aikaan toteutettavista koulutuksista.
Ulkopuolisina luennoitsijoina myös tunnettuja ja arvostettuja alan asiantuntijoita.	Järjestetään useammalle koulutustoteutukselle yhteisiä lähipäiviä tai ajankohtaiskatsauksia, joissa puhujana on alalla arvostettu tunnettu asiantuntija, jolloin toteutus on myös taloudellisesti mahdollinen
Osallistujilla on mahdollisuus tavata koulutuksessa enemmän eri alojen asiantuntijoita.	Yhdistetään koulutusten lähipäiviä ja markkinoidaan valittuja lähipäiviä yksittäisinä tuotteina ulkopuolisille yritysasiakkaille.
Verkottumistilaisuuksien järjestäminen tukemaan osallistujien ammatillista verkottumista.	Järjestetään verkottumistilaisuuksia, joihin kutsutaan aikaisempia ja nykyisiä osallistujia, elinkeinoelämän asiantuntijoita ja eri alojen kouluttajia.
Osallistujien kollegoilla on mahdollisuus osallistua ennalta määrättyihin lähipäiviin varsinaisen osallistujan vieraina.	Valitaan soveltuvat lähipäivät. Tiedotetaan osallistujia mahdollisuudesta kutsua mukaan kollegansa samasta yrityksestä. Ilmoittautuminen sähköpostilla.
Osallistujalla on mahdollisuus valita aiheita ja lähipäiviä kouluttajien mukaan.	Tehdään tarkat ja tiiviit kuvaukset valittujen aiheiden kouluttajista. Kuvaukset sisältävät myös tietoa kouluttajan opetustavasta ja opetustyylistä.
Valinnaisten aiheiden kuvaukset tehdään	Kaikkien lähipäivien aiheiden kuvaukset sisällöstä,

selkeäksi, mukana myös kouluttajan tyylit ja opetustavat.	kouluttajasta, tavoitteista ja toteutustavoista löytyvät sähköisestä oppimisympäristöstä.
Valittavana on erilaisia tehtäviä. Vaihtelevuutta tasoissa, näkökulmissa ja toteutustavoissa.	Valituista koulutusaiheista löytyy 2-4 erilaista tehtävää, jotka eroavat toisistaan toteutuksen ja vaikeustason mukaan.
Kirjallisen palautteen lisäksi osallistujalla on mahdollisuus palautekeskusteluun ja suulliseen arviointiin.	Konsulttitapaamisten järjestäminen, joihin valmistautaan määrätyn tehtävän tekemisellä.
Mahdollisuus saada palautetta ja arviointia tehtävästä sen mukaan, miten se on vaikuttanut yritykseen ja työn tekemiseen.	Osallistuja tekee itselleen mitattavat tavoitteet, joihin hän tehtäviä tekemällä pyrkii. Osallistuja reflektoi omaa tekemisen prosessia ja onnistumistaan.
Osallistujalla on kirjallisen palautteen saamisen lisäksi mahdollisuus palautekeskusteluun.	Kirjallisen palautteen jälkeen järjestetään tapaaminen kouluttajan kanssa koulutuksen aikana ja palautteet huomioidaan meneillään olevassa toteutuksessa
Koulutuksen jälkeinen toiminta	
Koulutuksen jälkeinen toiminta Jatkokoulutusmahdollisuuksien parantaminen ja niistä tehokkaasti tiedottaminen.	Koulutukset suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan ajallisesti ja sisällöllisesti niin, että ne soveltuvat paremmin aikaisemmin osatutkinnon suorittaneille jatkokoulutukseksi.

Taulukko 3: kehittämissuunnitelma: ideat ja niiden toteutustapa

6.4 Luotettavuuden arviointi

Perinteisessä tieteellisessä tutkimuksessa Kanasen (2012,166) mukaan oleellisimpia kriteereitä tieteellisyydelle on tutkittavaan ilmiöön tai tutkimuskohteeseen vaikuttamattomuus. Tässä työssä, kuten kehittämistutkimuksissa yleensä, tavoitteena on juuri muutoksen aikaansaaminen. Tästä seuraa yhden oleellisen luotettavuusmittarin hyödyttömyys tämän työn luotettavuuden arvioinnissa. Tämän perusteella voidaan todeta, ettei tässä työssä ole kysymys tieteen tekemisestä. Tässä työssä saavutettuja tuloksia voidaan hyödyntää ulkomaankaupan koulutuksissa välittömästi. Tulokset ovat siirrettävissä ja sovellettavissa myös lisäkoulutusrahalla toteutettaviin omaehtosiin kaupallisen alan koulutuksiin. Useat tuloksissa esille nostetut asiat ovat myös soveltaen siirrettävissä käytäntöön muissa koulutusmuodoissa ja eri koulutusaloilla.

Tässä työssä koulutuksen kehittämiseksi asetettuja tavoitteita ei voida mitata välittömästi tämän kehittämistyön jälkeen. Tavoitteiden saavuttavuuteen vaikuttavat monet koulutuksen toteuttajasta ja toteutuksesta riippumattomat seikat. Tuloksia voidaan arvioida tulevien asiakaspalautteiden ja koulutuksen hakijamäärien ja hakijoiden laadun avulla. Tuloksista voidaan

hankkia välitöntä palautetta osallistujilta niiden käyttöönottamisen yhteydessä. Tässä mitaamisen yhtenä ongelmana on, että koulutuspalvelu käytetään vain kerran. Rahoitukseen liittyvien käytäntöjen mukaan henkilö ei voi osallistua uudelleen samaan koulutukseen ilman erityistä syytä. Tästä syystä vertailu aikaisemman ja nykyisen koulutustoteutuksen välillä ei ole mahdollista esimerkiksi käyttäjää haastatteleamalla tai havainnoimalla.

Kanasen (2012, 165) mukaan luotettavan tutkimuksen ja opinnäytetyön perusedellytyksenä on dokumentaatio. Dokumentaatiosta tulee selvittää tutkimukseen liittyvät valinnat ja niiden perustelut. Tässä työssä tutkimusmenetelmien valinnat ja perustelut on esitelty ja niiden toteutus on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti.

Tutkimuksen luotettavuutta mitataan perinteisesti määrällisen tutkimuksen piirissä kehitetyillä mittareilla reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten toistettavuutta. Toisen tutkijan tulee pystyä toistamaan tutkimus. Validiteetti tarkoittaa tulosten pätevyyttä. Tutkimuksen tulee kohdistua siihen mitä on aiottu tutkia. (Pernaa, 2012, 18.)

Tämän työn tarkoituksena on tuottaa laadullista tietoa ja menetelmät ovat olleet kvalitatiivisia. Tästä syystä reliabiliteetin ja validiteetin käyttäminen luotettavuuden mittareina ei sovellu yksistään tämän työn arviointiin. (Pernaa 2012, 18.)

Tämän työn tutkimusotteena on kehittämistutkimus. Kehittämistutkimuksia on kritisoitu etenkin niiden luotettavuuden kannalta. Pitkät tutkimusprojektit ja aineistojen laajuus ja kirjavuus tekevät analysoinnista haasteellista. Deden (2004, 43) mukaan kehittämistutkimukselle ei ole myöskään määritelty yhtenäisiä standardeja tai tutkimuskäytäntöjä.

Kehittämistutkimus tuottaa käytäntöön sovellettavaa tietoa sen jokaisessa vaiheessa. Työssä syntyneet tulokset on tarkoitettu koulutuksen kehittämisen tarpeisiin. Tarpeet ovat johdettu organisaation sisältä erilaisia analysointimenetelmiä hyödyntäen. Barabin ja Squiren (2004, 129) mukaan luotettavan kehittämistutkimuksen ei ole tarkoitus tuottaa valmiita yleistettäviä tuloksia, vaan tiettyyn tarpeeseen kohdistettuja ratkaisuja, jotka voidaan harkitusti siirtää laajemmin käytäntöön erilaisissa yhteyksissä.

Tässä työssä tutkimus kohdistuu ulkoisiin asiakkaisiin, mikä aiheuttaa haasteita validiteetin toteutumiseen, toisin kuin kehittämistutkimuksessa, jossa tutkimuksen kohteena ovat kaikki kehittämistyöhön osallistuvat. (Kananen, 2012, 169.) Tähän haasteeseen on pyritty vastaamaan perustelemalla osallistujien valinnat ja tutkimuksen kohteet. Työn reliabiliteetin mitaaminen sellaisenaan on mahdotonta, koska tutkimusta ei täsmällisesti voida toistaa uudelleen.

7 Yhteenveto

Koulutuskokonaisuus voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, jotka ovat koulutukseen hakeutuminen, koulutuksen toteutus, koulutuksen jälkeinen toiminta. Tulosten perusteella keskeisimpiä tekijöitä koulutuksen onnistumisessa ovat tiedottaminen koulutuksesta, koulutuspaikan sijainti, hakijan odotukset, koulutuksen hinta, koulutuksen kesto, lähipäivien määrä ja ajankohta, kouluttajat, muut osallistujat, tehtävät ja harjoitukset, ammatilliset verkottumismahdollisuudet, palautteen saaminen ja arviointi, yhteydenpito koulutuksen jälkeen sekä koulutuksen jälkeisen ammatillisen verkottumisen tukeminen.

Kokemuksen onnistuminen alkaa koulutuksesta tiedottamisesta ja hakeutumisesta koulutukseen. Henkilö saattaa tehdä päätöksen koulutukseen hakeutumisesta kokonaisuuden kannalta hyvinkin pieniltä vaikuttavien yksityiskohtien perusteella, kuten liikenneyhteyksien ja pysäköintimahdollisuuksien perusteella. Koulutusilmoitus löydetään mieluummin valtakunnallisesta tai paikallisesta painetusta mediasta. Ilmoituksen tärkeimpänä huomion kiinnittäjänä ilmoituksessa on hakijan työhön liittyvä otsikko. Kotiin lähetettäviin mainoskirjeisiin suhtaudutaan positiivisesti, kun lähde on luotettava ja tunnettu koulutuksen järjestäjä. Suoramarkkinoinnin vaikuttavuus on parempi, kun sisältö on henkilökohtainen ja lähettäjä on tuttu henkilö, esimerkiksi aikaisemman koulutuksen ohjaaja. Ilmoituksen vaikuttavuuden ratkaisee sen oikea ajoitus. Tarkemmat tiedot koulutuksen sisällöstä, kouluttajista, tavoitteista ja toteutuksesta tulisi löytyä internetistä helposti ja korkeintaan sivun mittaisena tiivistyksenä. Koulutukseen sisältyvä mahdollisuus tutkinnon suorittamiseen lisää koulutuksen uskottavuutta. Myös hakijamäärällä ja koulutuksen kestolla on vaikutusta uskottavuuteen ja haluttavuuteen. Useiden kuukausien pituisen koulutuksen uskottiin olevan vaikuttavampi kuin muutamien päivien mittaiset kurssit. Sisällön lisäksi päätökseen hakeutua koulutukseen vaikuttaa vahvimmin koulutuspaikan sijainti. Jos koulutus vaikuttaa hakijasta sopivalta, hän ei tämän jälkeen etsi kilpailevia vaihtoehtoja. Hyvien paikoitusmahdollisuuksien puuttuminen omalla autolla kulkeville ja koulutuspaikan vaikea saavutettavuus julkisilla kulkuvälineillä liikkuville saattavat estää päätöksen hakeutua koulutukseen. Suurimmat odotukset koulutukseen hakeuduttaessa liittyvät asiantunteviin kouluttajiin ja huolelliseen koulutuskokonaisuuden suunnitteluun. Koulutuksen asianmukaisia ja toimivia tiloja kahvilapalveluineen pidetään itsestään selvyytenä jo hakeuduttaessa koulutukseen.

Sopiva kesto tutkintoon johtavalle työn ohessa suoritettavalle koulutukselle on 1-2 vuotta, sisältäen 2-3 lähipäivää kuukaudessa sekä omalla ajalla suoritettavia tehtäviä ja harjoituksia. Lähipäivien ajankohdissa voisi olla vaihtelua. Osa lähipäivistä tulisi toteuttaa iltaisin ja osa päivisin.

Koulutuksen tulisi muodostaa tarkasti harkittu kokonaisuus eikä sen tulisi koostua ainoastaan irrallisista kursseista. Koulutuksen onnistumiseen on erilaisia mittareita, joiden avulla osallistuja voi todentaa ja seurata omaa kehittymistään. Merkittävimpiä tekijöitä onnistuneessa koulutuksessa ovat muut osallistujat, ammatillinen verkottumismahdollisuus, kouluttajat, lähipäivät, tehtävät ja palautteen saaminen.

Koulutuksen aikaisessa tiedottamisessa tärkeintä on tehokkuus. Tämä saavutetaan riittävällä tasolla käytettäessä sähköistä oppimisympäristöä ja kouluttajan suoraa ilmoittelua sähköpostilla. Sähköisiä sosiaalisen median välineitä ei koulutuksessa kaivata. Näitä voidaan kyllä käyttää koulutuksessa, mutta parhaiten ne toimivat osallistujien itsensä lanseeraamina.

Kouluttajia tulisi olla useita. Heidän tulisi jokaisen tuntea osallistujien taustat riittävällä tasolla. Koulutuksen järjestäjän omien kouluttajien lisäksi toteutuksessa tulisi käyttää yritys-elämästä vierailevia luennoitsijoita ja asiantuntijoita. Koulutuksessa arvostetaan valinnan mahdollisuuksia. Valintoja tulisi voida tehdä koulutuksen aiheiden, kouluttajien, tehtävien toteutuksien ja tehtävien tasojen perusteella.

Ammatillinen verkottuminen on oleellinen osa koulutuksen antia. Verkottumista tulisi tukea antamalla riittävästi aikaa keskusteluille. Lähipäivien aikana pidettävillä tauoilla on suuri merkitys verkottumisen mahdollistajana.

Osallistujat toivovat enemmän palautetta kuin ovat koulutuksissaan saaneet. Numeerisilla arvosanoilla ei koettu olevan arvoa. Osallistujat arvostavat enemmän kirjallista ja suullista palautetta. Palautetta tulisi antaa monipuolisesti ja siinä tulisi huomioida tekijän onnistuminen hankitun taidon soveltamisessa työelämässä. Koulutuksen jälkeen tulisi voida hyödyntää syntyneitä yhteyksiä ja verkostoja. Koulutuksen järjestäjä voi tukea tätä esimerkiksi järjestämällä seminaareja tai tapaamisia sekä tarjoamalla jatkokoulutusmahdollisuuksia henkilökohtaisesti kohdennettuina.

8 Johtopäätökset

Koulutukseen osallistuja odottaa koulutuksen olevan huolellisesti suunniteltu kokonaisuus, vaikka muodostaakin kuvan koulutuksen onnistumista yksittäisten kokemusten kautta koulutuksen eri vaiheissa. Koulutuksen suunnittelu mielletään kuuluvan koulutuksen järjestäjän ydinosaamiseen, eivätkä osallistujat ole innokkaita osallistumaan koulutuksensa suunnitteluun.

Suunnittelussa tulee huomioida koulutuksen toteutuksen ohella myös hakeutuminen ja koulutuksen jälkeinen toiminta. Niiden ei tulisi olla erillisiä toimenpiteitä, joiden toteutusvastuu on jaettu organisaatiossa eri tahoille ilman mahdollisuutta keskinäiseen yhteistyöhön.

Henkilökohtaistamismääräykset velvoittavat koulutusta suunnittelevan ja toteuttavan henkilön arvioimaan koulutuksen soveltuvuuden hakijalle ja rakentamaan osallistujaksi valikoituneelle henkilökohtaisen opinto-ohjelman. Hakeutumiseen vaikuttavien tekijöiden tunteminen ja hyödyntäminen varmistavat osaltaan koulutukseen soveltuvien henkilöiden hakeutumisen ja valikoitumisen osallistujiksi. Tässä työssä syntyneet ideat ja niiden toteutustavat antavat konkreettisia keinoja koulutuksen eri vaiheiden toteuttamiseen henkilökohtaistamismääräykset huomioiden. Kehittämissuunnitelma toimii myös välineenä kommunikoitaessa koulutuskonaisuuden muodostumiseen vaikuttavien tahojen kanssa kuten kouluttajien, markkinoinnin, rahoittajan ja tiloista vastaavan tahon kesken.

Koulutusten kehittämistä kuvailevassa kappaleessa on nostettu esiin ammatillisen aikuiskoulutuksen mahdollisuudet nousta keskeiseksi työelämän innovaatioiden tuottajaksi korkeakoulujen rinnalle. Tämä edellyttää monialaista yhteistyötä sekä kouluttajien että osallistujien kesken. Koulutuksessa tähän voidaan vaikuttaa selvittämällä paremmin osallistujien tarpeita ja motiiveja sekä tukemalla ammatillista verkostoitumista koulutuksen eri vaiheissa. Koulutustoteutuksessa tämän tulisi näkyä osallistujien ja kouluttajien välisen vuorovaikutuksen lisäämisellä ja ammatillisen verkostoitumisen kasvattamisena. Käyttäjälähtöisen tuotekehityksen ja käyttäjäkokemuksen tutkimisen ja kehittämisen avulla kouluttajille ja koulutuksen suunnitteluun osallistuville saadaan yksityiskohtaisempaa tietoa palvelun käyttäjien tarpeista ja motiiveista.

Opinnäytetyö tuotti tietoa hakeutumiseen ja onnistuneeseen koulutukseen vaikuttavista tekijöistä, joita voidaan soveltaa erilaisten lisäkoulutusten tiedottamisessa, markkinoinnissa, hinnoittelussa, lähipäivien ajankohdan ja määrien asettamisessa, kouluttajien valinnassa, osallistujien ammatillisen verkottumisen edistämässä, yhteydenpidossa kouluttajien ja osallistujien välillä sekä palautteen antamisessa osallistujille.

8.1 Jatkotutkimusehdotukset

Palveluiden kehittäminen on jatkuva syklinen prosessi. Tässäkään tapauksessa koulutustuote ei ole valmis, eikä se tule ikinä valmiiksi. Kehittäminen vaatii säännöllistä ja jatkuvaa arviointia erilaisia menetelmiä hyödyntäen. Seuraava luonnollinen vaihe olisi pohtia tämän työn perusteella käyttöönotettujen ideoiden onnistumista. Jatkotutkimus saattaa olla haasteellista rajata koskemaan ainoastaan tämän työn perusteella tehtyjä muutoksia. Laadullisten menetelmien avulla olisi mahdollista jatkossa saada tietoa koulutuksen kehittämisen tueksi.

Pedagoginen kehittäminen on tässä työssä rajattu pois ja luonnollinen jatkumo tälle kehittämistyölle olisi keskittyä opetustapahtumien ja sisällön pedagogiseen kehittämiseen, ulottaen tarkastelu koulutusjaksoista yksittäisiin oppitunteihin. Tässä voisi soveltaa kehittämistutkimuksen ja palvelumuotoilun menetelmiä yhdistettynä kasvatustieteellisiin näkökulmiin.

8.2 Oman oppimisen arviointi

Olen työskennellyt viimeisen kymmenen vuoden ajan aikaiskoulutuksen kehittämisen ja toteuttamisen parissa. Käyttäjäkeskeinen kehittäminen oli aiheena minulle uusi aloittaessani aiheeseen liittyvän ylemmän ammattikorkeakoulun opinnot. Vuonna 2010 siirryin uuteen organisaatioon. Tehtäväni oli yhdessä kollegani kanssa käynnistää ulkomaankaupan koulutukset Amiedussa. Silloin haaveilin saavani ylemmän ammattikorkeakoulun opinnoistani välineitä ja taitoja hyödynnettäväksi uuden ulkomaankaupan koulutuksen rakentamisessa Amieduun. Tarkoitukseni oli kytkeä opinnäytetyöni tiiviisti tämän uuden koulutustuotteen rakentamiseen. Uuden koulutustuotteen suunnittelu ja toteutus eteni käytännön sanelemana kuitenkin paljon nopeammin kuin ylemmän ammattikorkeakoulun käyttäjäkeskeisen suunnittelun koulutusohjelma.

Koulutuksen edetessä kiinnostuin erityisesti erilaisista luovista menetelmistä. Vähitellen vakuutuin haluavani kokeilla opinnäytetyössäni toiminnallista ja luovaa menetelmää perinteisten kyselyjen ja haastattelujen sijasta. Lopulta päädyin kuitenkin käyttämään toisena aineistonhankinnan menetelmänä haastattelua. Se oli nopea tapa kerätä runsaasti tietoa osallistujilta. Haastattelu oli minulle entuudestaan tuttu menetelmä, joten sen avulla oli helppo aloittaa tiedon kerääminen. Tulevaisuusverstaas, kuten muidenkin luovien ja toiminnallisten menetelmien käytännön toteutus, oli minulle uusia asioita. Työpajatoiminnan suunnitteluun tarvittavan ajan määrä yllätti minut. Mahdollisuuksien mukaan käytännön toteutusta tulisi testata tai harjoitella ennen varsinaisen työpajan toteutusta.

Toteutuksen aikana huomasin tutkimussuunnitelman tärkeyden. En ollut mielestäni riittävän tarkasti ja kriittisesti vertaillut mahdollisia tutkimus- ja analysointimenetelmiä. Huolellisemmin laadittu suunnitelma olisi ohjannut minut tarkentamaan tavoitteita ja toimimaan systematisemmin tavoitteiden saavuttamisen eteen.

Valitut menetelmät sopivat mielestäni koulutustuotteen kehittämiseen. Jälkikäteen ajateltuna olisin kuitenkin valinnut samat, ulkomaankaupan valmistavaan koulutukseen osallistuneet henkilöt työpajatyöskentelyyn ja haastateltaviksi. Varaisin myös enemmän aikaa työpajatyöskentelyyn ja varautuisin toteuttamaan työpajatyöskentelyn ainakin toisen kerran.

Opinnäytetyön tekemisen aikana opin paljon aineiston keräämisestä ja etenkin työpajatyökentelyssä syntyneiden aineistojen analysoinnin monimutkaisuudesta. Työssä onnistuin tuottamaan konkreettisia käytäntöön vietäviä ideoita kouluttajan käyttöön. Koulutusten kehittäminen on osa jatkuvaa toimintaa omassa työssäni ja tästä on hyvä jatkaa opinnäytetyössä syntyneiden kehittämisideoiden käyttöönotolla ja uudelleen arvioinnilla aloittaen jälleen uuden syklin koulutustuotteen kehittämisessä.

Lähteet

Ammattitutkintoasetus 308/1994

Asetus ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 812/1998

Asetus opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta 1766/2009

Ammattitutkintolaki 306/1994

Ami-Säätiö, toimintakertomus 2012. Helsinki: Libris Oy.

Barab, S. & Squire, K. 2004. Design-based research: Putting the stake in the ground. *The Journal of the Learning Sciences* 13 (1).

Dede, C. 2004. If design-based research is the answer, what is the question? *The Journal of the Learning Sciences* 13 (1).

ISO 13407. SFS-EN 1999. Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjakeskeinen suunnitteluprosessi. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS.

ISO 9241-210. 2010. Ergonomics of human-system interaction. Part 210: Human-centred design for interactive systems. European committee for Standardization.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä - Tieto, tutkimus ja menetelmät. Helsinki: Taideollisen korkeakoulun julkaisu B 97.

Jungk, R. & N. Müllert 1987. Tulevaisuusverstaat. Suom. Vaara, K. Helsinki: Keskinäisen sivistyksen seura Suomen Lataamo.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä - Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja - sarja.

Kaptelinin, V. & Nardi, B.A. 2006. Acting with Technology - Activity Theory and Interaction Design. London: MIT Press, Cambridge

Koivisto, M. 2009. Designing Services with Innovative Methods. Teoksessa Miettinen, S. 2011 Miettinen, S. (toim.), 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy

Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016. 2012. Kehittämissuunnitelma. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2012:1.

Laki ammatillisesta koulutuksesta 631/1998

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 631/1998

Laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta 1705/2009

Lapinlampi, T. (toim.) 2000. Vapailla vesillä. Opetuksen kehittämisen suuntaviivoja Oulun yliopistossa. Oulun yliopistopaino.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy. Julkaisijat: Teknologia teollisuus ry, Jyväskylän AMK, Savonia AMK, Kuopion muotoiluakatemia.

Moritz, S. 2005. Service design. Practical access to an evolving field. Köln International School of design.

Määräys 43/011/2006. Henkilökohtaistamismääräys 2006. Opetushallitus.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. USA: Academic Press.

Näyttötutkinnon perusteet 2012. Ulkomaankaupan ammattitutkinto. Määräys 39/011/2012. Määräykset ja ohjeet 2012:44. Helsinki: Opetushallitus.

Näyttötutkinto-opas 2011. Näyttötutkinnon järjestäjien ja tutkintotoimikuntien käyttöön. opetushallitus. Oppaat ja käsikirjat 2011:4. Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino Oy 2011

Mahlamäki-Kultanen, S. & kumppanit (toim.) 2013. MAAILMAN OSAAVIN KANSA 2020 - Koulutuspolitiikan keinot, mahdollisuudet ja päämäärät. Tampere: Opetushallitus.

Pernaa, J. 2012. (toim.) Kehittämistutkimus opetusallalla. Opetus 2000 sarja. Jyväskylä: PS Kustannus.

Pötry, J. 2012 (toim.) KOMEE - kone- ja metallitekniiikan osaamisverkosto, loppuraportti. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja C:67

Raivola, R. & kumppanit. 2007. Aikuisten näyttötutkintojärjestelmän toimivuus. Koulutuksen arviointineuvoston julkaisuja 26. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Roto, V. 2006. Web Browsing on Mobile Phones - Characteristics of User Experience. Doctoral Dissertation. Espoo: Teknillinen korkeakoulu Helsinki. Tietotekniikan osasto. TKK Dissertations 49.

Schmitt, B. 1999. Experiental marketing. How to get customers to Sense, Feel, Think, Act and Relate to Your Company and Brands. New York: The Free Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

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

Ulkomaankauppa 2012 Taskutilasto. Tullihallituksen tilastojulkaisut 2013.

Sähköiset lähteet

ALVAR. Ammattitutkintoaineiston laadunvarmistus. Näyttötutkinnot portaali. Viitattu 12.9.2012. <http://www.nayttotutkinnot.fi/rahoitus>

Ami-Säätiö, toimintakertomus 2013. Viitattu 18.5.2014
<http://www.amiedu.fi/tietoa-amiedu/uutiset-ja-lehdisto/julkaisu/toimintakertomus-2013>

Amiedu. Amiedun kotisivut. Tietoa Amiedusta. Viitattu 17.5.2014.
<http://www.amiedu.fi/tietoa-amiedu>

Elinkeinoelämän keskusliitto 2011. Tietoa pk-yrityksistä. Viitattu 19.9.2011.
http://www.ek.fi/ek/fi/yrittajyys_ym/yrittajyys/tietoa_pk-yrityksista/index.php

Jokela, T. 2010. ISO 9241-210 Human-centred design for interactive system. Mitä se on? Viitattu 2.6.2014. <http://iso9241-210.blogspot.fi/2011/03/kayttajakokemus-maaritelma.html>

Jyväskylän Yliopisto. Kansainvälinen aikuistutkimus. Viitattu 4.3.2014.
<https://ktl.jyu.fi/piaac>

Kaipio, J. 2011. Käytettävyyssuunnittelu. Strategisen käytettävyyden tutkimusryhmä, Tieto-tekniikan laitos, Aalto-yliopisto. Viitattu 31.5.2014.
www.teknologiateollisuus.fi/.../Tyopaja_Kytettyvyssuunnittelu4.11.2011.pdf

Leppälahti, A & Niemi, M. Tuotekehitys ja innovaatiot kilpailukyvyyn ja hyvinvoinnin perusta. Tieto&trendit-lehti 2/2011. Tilastokeskuksen julkaisu.
http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2011/art_2011-04-04_002.html

Miettinen, S. Kolumni: Palvelumuotoilu tuo käyttäjän näkökulman palvelujen kehittämisen keskiöön. Udi-sivusto. Viitattu 4.5.2012
<http://www.udi.fi/kolumnit/palvelumuotoilu-tuo-kayttajan-nakokulman-palvelujen-kehittamisen-keskioon>

Opetushallitus. Suomen koulutusjärjestelmä. Viitattu 15.8. 2013.
www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot

Opetushallitus. Tietoa valtionosuusrahoitusjärjestelmästä. Viitattu 4.12.2013.
http://www.oph.fi/rahoitus/valtionosuudet/tietoa_jarjestelmasta

Opetus- ja kulttuuriministeriö, ammatillinen koulutus. Viitattu 6.11.2013 ja 29.8.11.
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattillinen_koulutus/?lang=fi

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonala valtiontalouden kehyksissä vuosille 2015-2018. Viitattu 10.4.2014.
<http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2014/04/kehykset.html?lang=fi>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2006. Koulutuksen rahoituksesta. Viitattu 4.12.2013.
http://www02.oph.fi/asiakkaat/rahoitus/rahjulk14/06_AMMATILLINEN_LISAKOULUTUS.pdf

Päsilä, A., Harmaakorpi, V. & kumppanit 2011. Taitava ammattilainen ei ole vain taitava työn suorittaja, vaan myös taitava työn kehittäjä. Loppuraportti. Susinno Oy. Viitattu 2.9.2013. <http://amke.fi/www/fi/liitetiedostot/vanhemmat/Loppuraportti10032011final.pdf>

Savela, O. 2009. Viennin romahdus ei lupaa hyvää. Tieto&trendit-lehti 3/2009. Tilastokeskuksen julkaisu. Viitattu 9.1.2013. http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-06-01_001.html.

Suomisanakirja. Viitattu 28.2.2012. <http://suomisanakirja.fi/>

Teknillinen korkeakoulu. TKK metodipaketti. Viitattu 21.9.2011.
<http://www.tkk.fi/Yksikot/YTK/koulutus/metodikortti/Tulevaisuus.html>

Tilastokeskus 2013. Ammatillinen koulutus. Viitattu 10.12.2013.
http://www.stat.fi/til/aop/2012/03/aop_2012_03_2013-11-06_tie_003_fi.html

Työ- ja elinkeinoministeriö. HILMA, Julkiset hankinnat. Viitattu 10.4.2013.
<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/>

Ulkomaankaupan tutkintotoimikunta. Opetushallitus. Toimikunnan sivusto. Viitattu 4.5.2013
http://www.oph.fi/tutkintotoimikunnat/Liiketalous_ja_kauppa#ulkomaankauppa.

Julkaisemattomat lähteet

Amiedu, tuotteistamisohjelma 2011-2013.

Leinonen, M. 2010. Uudistunut aluehallinto ja työelämän kehittämis- ja palvelutehtävä -seminaari, esitysmateriaali. Helsinki 30.3.2010,

Paasonen, J. Sulake Oy. Käyttäjäkokemus ja asiakaskokemus. Laurea-ammattikorkeakoulu. Luento 28.5.2012. Kerava.

Studenta opiskelijatietojärjestelmä. Amiedu. Amiedun sisäinen tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä.

Kuvat

Kuva 1. Näyttötutkintojen sijoittuminen Suomen koulutusjärjestelmässä. Opetushallitus.....	17
Kuva 2. Näkymiä työpajatyöskentelystä.....	33

Taulukot

Taulukko 1. Tavoitteet ja toimenpiteet henkilökohtaistamisen eri vaiheissa.....	21
Taulukko 2. Näyttötutkintojärjestelmän keskeiset toimijat ja niiden tehtävät (Opetushallitus).....	22
Taulukko 3. Kehittämissuunnitelma.....	46

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelun runko	61
---------------------------------------	--------------------

Liite 1 Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun apukysymykset

Taustatiedot:

- Nimi, Koulutus, ammatti, ikä
- Mitä olet viimeksi (10 vuoden aikana) opiskellut ja missä?
- Millainen täydennyskouluttautuja sinä olet? Haetko suunnitelmallisesti täydennyskoulutusta?

Apukysymykset

HAKEMINEN

- Mikä saa hakeutumaan koulutukseen?
- Miten löydät oikean koulutuksen? Mistä haet tiedon koulutuksista? Mitä tietoja haet? Mitä pitäisi löytyä? Millä perusteella teet päätöksen?
- Mikä on hinnan vaikutus? Mikä on sopiva hinta ja mitä oletat saavasi sillä?
- Mitä odotat koulutukselta?
- Mikä merkitys on koulutuksen järjestäjällä?

KOULUTUS

- Millaiset ovat aikaisemmat kokemukset?
- Millainen on hyvä koulutus tai huono koulutus?
- Mikä on oikea koulutuksen kesto ja rytmi? Miten koulutettavat aiheet vaikuttavat niihin?
- Millainen olisi hyvä sisältö? Mitä hyvässä koulutuksessa tapahtuu?
- Mitä odotat lähipäiviltä? Millaisia kokonaisuuksia?
- Osallistuisitko ohjelman laatimiseen jos se olisi mahdollista? Miten ja millä välineillä sen haluaisit tehdä?
- Mikä on muiden opiskelijoiden merkitys?
- Miten haluaisit että sinuun pidetään yhteyttä koulutuksen aikana ja miten tiedonkulku tulisi järjestää?
- Mikä on paikka, kesto, ajankohta, lähipäivien kesto, sijainti, rytmi?
- Oletko käyttänyt sähköistä oppimisympäristöä tai sosiaalista mediaa? Missä yhteyksissä? Miten haluaisit sitä hyödynnettävän koulutuksessa vai haluaisitko?
- Saako koulutuksesta tarpeeksi palautetta? Mistä asioista haluaisit palautetta ja miten ja milloin ja keneltä?
- Tilojen ja oheispalvelujen merkitys sinulle? kahvilat, tarjoilut, mitä pitäisi olla
- Työpaikan vaikutus? Saatko tukea, kannustetaanko? Miten ja mikä on sen merkitys? Miten ihanne tilanteessa työpaikka tukee? Tarjoaako työpaikka kouluttamista? Voiko hakea itse?

TUTKINNON SUORITTAMINEN

- Mikä merkitys on mahdollisuudella suorittaa tutkinto koulutuksen aikana?

- Millaisen kuvan se antaa? Vaikuttaako odotuksiin?
- Mikä on ohjauksen merkitys? Miten haluaisit sinua ohjattavan?

KOULUTUKSEN JÄLKEEN

- Jatkokoulutuksia? Jos niin miten haluaisit niistä tietää, millaisia ne olisivat?
- Haluaisitko tavata kurssilaisia? Miten se olisi järjestetty? Missä? Miten haluaisit niistä tiedon ja mitä tietoa haluaisit?
- Oletko kiinnostunut pitämään yhteyttä opiskelutovereihin? Millä välineillä tätä tekisit?
- Työpaikka - edellyttääkö raportointia tai tuloksia? Esitteletkö itse tuloksia työpaikalla?