



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Asiakaskokemus palvelupolun kehittämisessä Case: Luksia, Länsi-Uudenmaan aikuisopisto

Pääkkönen, Susanna

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakaskokemus palvelupolun kehittämisessä
Case: Luksia, Länsi-Uudenmaan aikuisopisto

Susanna Pääkkönen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2017

Susanna Pääkkönen

**Asiakaskokemus palvelupolun kehittämisessä
Case: Luksia, Länsi-Uudenmaan aikuisopisto**

Vuosi 2017 Sivumäärä 46

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakaskokemusta palvelupolun kehittämisessä Luksia, Länsi-Uudenmaan aikuisopiston opiskelijoiden näkökulmasta. Työn tavoitteena oli löytää kehityskohteita aikuisopiskelijoiden opintojen tukemiseen ja keskeytysten vähentämiseen tuleva ammatillisen koulutuksen reformi huomioiden. Tavoitteena oli myös avata Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymän pääprosessissa kuvattua asiakasprosessia aikuisopiskelijan näkökulmasta.

Tässä opinnäytetyössä suunniteltiin ja kehitettiin ammatillista näyttötutkintoa suorittavan aikuisopiskelijan palvelupolkua palvelumuotoilun työkaluja hyödyntämällä. Prosessia lähestyttiin asiakkaan arvon muodostumisen näkökulmasta. Prosessi alkoi opiskelupaikan valintaan vaikuttaneista tekijöistä ja päättyi tulevaisuuden näkymiin ja jatkosuunnitelmiin.

Opinnäytetyön tietoperustassa perehdyttiin palvelumuotoiluun, asiakaskokemukseen ja palveluprosesseihin. Lisäksi perehdyttiin liiketoiminnan tulokselliseen kehittämiseen palvelumuotoilun avulla sekä työyhteisön kulttuuriin. Tietoperusta koottiin pääosin aihealueita käsittelevästä ammattikirjallisuudesta sekä sähköisistä lähteistä.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisilla menetelmillä. Tutkimusmenetelmiksi valittiin tavoitetta tukevat teemahaastattelut, havainnointi ja asiakasprofilointi. Aikuisopiskelijoiden teemahaastattelut toteutettiin toukokuussa 2016 Vihti Ojakkalantie 2 kampuksella. Haastatteluihin osallistui seitsemän aikuisopiskelijaa neljästä eri tutkinnosta.

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että koulutukseen hakeutumiseen, opintojen etenemiseen ja opintojen vaikuttavuuteen liittyi tiettyjä yhtäläisyyksiä, joiden pohjalta asiakasprofiilit oli hahmotettavissa. Joustoa eri asiakasprofiilien välillä oli havaittavissa jonkin verran, mutta eräät persoonalliset luonteenpiirteet ja elämäntilanteet vaikuttivat selkeämmin motivaatioon ja sitä kautta myös opintojen etenemiseen tai keskeyttämiseen. Tutkimustuloksista selvisi myös, että aiemmista keskeyttämistä huolimatta Luksiaan palattiin opiskelemaan, kun elämäntilanne oli opiskelulle suotuisampi. Lisäksi tutkimuksen tuloksista selvisi kohderyhmän selkeä tarve tietoteknisen osaamisen kehittämiseen ja opintojen aikaiseen henkilökohtaiseen ohjaukseen. Tarvetta oli myös opintojen aikaisten sosiaalisten etuuksien selvittämiseen.

Johtopäätöksenä esitettiin, että Luksian asiakasprosessi aikuisopiskelijoiden osalta avataan ja toimintaa kehitetään tutkimuksessa löydettyjen teemojen osalta asiakkaan arvon muodostumisen lähtökohdista. Tutkimuksen asiakasprofiileita voidaan hyödyntää, kun resursseja kartoitetaan Luksian valmistautuessa ammatillisen koulutuksen reformin tuomiin leikkauksiin.

Opinnäytetyön jatkotutkimusaiheeksi esitettiin tutkimusta työyhteisön kulttuurin muutoksesta ammatillisen koulutuksen reformissa työpaikoilla ja ammatillisissa oppilaitoksissa.

Asiasanat: palvelumuotoilu, asiakaskokemus, näyttötutkinto.

Susanna Pääkkönen

**Customer Experience in Developing the Customer Journey Map
Case: Luksia, Western Uusimaa Institute of Adult Education**

Year	2017	Pages	46
------	------	-------	----

The purpose of this Bachelor's Thesis was to study the customer experience in developing the customer journey map at Luksia, Western Uusimaa Institute of Adult Education. The aim was to find supporting practices for adult students and diminish discontinuances, taking into consideration the forthcoming reform of vocational education. The aim was also to study the customer process at Luksia, Western Uusimaa Municipal Training and Education Consortium from the perspective of adult students.

In this thesis adult students customer journey map was designed and developed by using service design tools. The process was approached from customer experience perspective, starting from their individual needs and ending to their plans and dreams of the future.

The theory section discusses the service design, customer experience, service process and culture of working communities. The main sources are professional literature and electronic sources.

This study was based on qualitative methods. Research methods, such as thematic interview, observation and customer profiles, supported the aims of this study. Adult student's thematic interviews were held in May 2016 at Vihti Ojakkalantie 2 campus. The seven participants represented four different vocational degree programmes.

The results of this study established that there were certain similarities in starting and advancing vocational studies. Similarities were also found in effectiveness. These notifications were used as the basis for customer profiles. Some flexibility was found between customer profiles, but personal characteristics and life situations affected motivation and therefore advancement in studies or chance of droppin out. The interviews also showed that despite the previous discontinuances, Luksia was still considered a very good choice when there was an opportunity to study again. According to the results of this study, adult students are unacquainted with ICTskills and need also other kind of personal support and guidance while studying. Students' knowledge of financial benefits during studies is also poor.

Therefore, it is necessary for Luksia to re-evaluate its customer process and take into consideration these findings of customer experience perspective. The customer profiles can be useful when adapting diminishing resources to the demands of the reform of vocational education.

A follow-up study could focus on the change of culture in vocational education and working communities, both in institutes and companies, during the reform of vocational education.

Keywords: service design, customer experience, vocational adult examination.

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön tausta.....	6
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset	8
1.3	Tutkimusongelma	9
1.4	Asiakaspalautteista asiakaskokemukseen	9
1.5	Välineitä keskeytysten vähentämiseen	10
2	Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä	11
2.1	Toiminta-ajatus, visio ja arvot	12
2.2	Strategiset kehittämislinjaukset.....	13
2.3	Aikuisten näyttötutkinnot	14
2.4	Luksian pääprosessikartta	15
3	Palvelumuotoilu	16
3.1	Palvelu	17
3.2	Asiakasymmärrys	17
3.3	Asiakaskokemus.....	18
3.4	Palveluprosessi ja palveluekosysteemi	20
3.5	Palvelutodisteet	21
3.6	Palvelumuotoilu liiketoiminnan kehittäjänä	22
3.7	Palvelumuotoiluprosessi	24
4	Tutkimusmenetelmät.....	25
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus ja etnografia.....	26
4.2	Teemahaastattelu.....	27
4.3	Haastattelukysymykset.....	28
4.4	Haastateltavat	28
5	Tulokset.....	29
5.1	Ammatilliset itsensä toteuttajat	30
5.2	Päämäärätietoiset perheelliset.....	31
5.3	Innokkaat ikiliikkujat	33
5.4	Asiakasprofiilien yhteenveto	34
5.5	Tutkimuksen luotettavuus	37
6	Kehitysehdotukset	38
	Lähteet	39
	Kuviot.....	42
	Taulukot	44
	Liitteet.....	45

1 Johdanto

Opinnäytetyöni ”Asiakaskokemus palvelupolun kehittämisessä” on alempaan ammattikorkeakoulututkintoon kuuluva työelämän tutkimus- ja kehittämishanke, jonka tavoitteena on Luksian arvojen mukaisesti tarkastella aikuisopiskelun arkea asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Tällä tutkimus- ja kehittämishankkeella pyritään selvittämään, millaisia haasteita ammatilliseen aikuisopiskeluun liittyy. Lisäksi pyritään selvittämään, mitä Luksiassa voitaisiin havaituille epäkohdille tehdä, jotta negatiiviset opintojen keskeytykset vähenisivät, opiskelijat valmistuisivat ja suorittaisivat ammatillisia tutkintoja Luksian tulostavoitteiden mukaisesti. Työn tavoitteena on avata asiakasymmärrystä, saada tietoa palvelupolkujen kehittämiseen ja verrata tätä opinnäytetyötä varten keräämiäni asiakaskokemuksia Luksian prosessikuvauksiin. Selvittää sitä, millaisia kokemuksia opiskelijoilla Luksian palveluprosessista on, ja kulkeeko asiakas todellisuudessa prosessissa kuvatulla tavalla.

1.1 Opinnäytetyön tausta

Ammatillinen koulutus on isossa murroksessa. Suomen taloudellinen tila ja korkea työttömyysaste vaativat myös ammatillisen koulutuksen sopeuttamista. Hallituksen mukaan säästöjä ja tehokkuutta on jostain saatava, eikä ammatillinen koulutuskaan näiltä vaatimuksilta säästy. Tätä opinnäytetyötä aloittaessani opetusministeri Sanni Grahn-Laasoselle luovutettiin selvitys koulutus sopimusmallin käyttöönotosta ammatillisessa koulutuksessa, jossa uudistetaan muun muassa rahoitusmallia, ohjausta, säätelyä, tutkintorakenteita ja ammatillisen koulutuksen järjestäjäverkkoa. Esitys on häivyttämässä myös perinteistä nuorten ja aikuisten ammatillisen koulutuksen raja-aitaa ja laajentamassa haku-aikoja. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016.)

Laki on parhaillaan poliittisessa valmistelussa, ja esitys eduskunnalle on tarkoitus antaa maaliskuussa 2017. Liitenin (2017) mukaan luonnos on kerännyt yli 200 lausuntoa, joissa on muun muassa kritisoitu työpaikalla tapahtuvan opiskelun säädöksiä. Opetusministeriössä on otettu kritiikki vastaan, ja säännöksiä on luvattu vielä tarkentaa. Myös työ- ja elinkeinoministeriö on ilmaissut huolensa koulutus sopimusopiskelijan oikeusturvasta työpaikalla. Kun kysymyksessä ei ole lakisääteinen työsuhde, pelkona on, että opiskelijalla teetetään palkatonta työtä jopa kolmen vuoden ajan seitsemänä päivänä viikossa. Tai opiskelijatyöllä korvataan osa-aikaisten työvuoroja, jolloin uusia työpaikkoja ei synny. Työ- ja elinkeinoministeriö ehdottaakin, että koulutus sopimukselle määrätään samaa työnantajaa koskevia rajoituksia. Samaan asiaan on kiinnittänyt huomionsa myös Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö SAK. Se esittää, että yli puoli vuotta kestävä työssäoppimisjakso toteutettaisiin oppisopimuskoulutuksena, jolloin opiskelijalle maksetaan lakisääteistä palkkaa oppisopimuksen keston ajan. (Liiten 2017.)

Juuti (2015, 121 - 124) nostaa esiin erityisesti oppilaitosten henkilöstöä koskevan asiakaskeksen henkilöstöjohtamisen arvohaasteen säästöjen ja leikkausten myllerryksessä. Hänen mukaansa henkilöstön työkäyttäytymisessä aiemmat sivistyksen ja kasvatuksen arvot korvautuvat ympäristön paineesta uusilla tehokkuusvaatimuksiin perustuvilla arvoilla. Ammatillisessa koulutuksessa se tarkoittaa jatkossa sitä, että vähemmällä läsnäololla ja lähiopetuksella on saatava aikaan enemmän tutkinnon suorittajia. Vaarana hänen mukaansa onkin, että tällaisessa ristiriitatilanteessa henkilöstö etäännyy organisaatiosta säilyttääkseen ammatillisidentiteetinsä, ja omat ihanteet kätketään ulkoiselta uhalta. Työtä yritetään uudessa tilanteessa tehdä entisellä, omien arvojen mukaisella toteutusmallilla, joka yksinkertaisesti ei enää toimi. (Juuti 2015, 121 - 124.)

Toisen näkökulman antavat Fisher ja Vainio (2015, 101), jotka kirjoittavat työyhteisön auttamisen kulttuurista. Parhaimmillaan työyhteisön auttamisen kulttuuri luo uusia innovaatioita ja tuottaa parempaa laatua sekä ylivertaista asiakaskokemusta. Heidän mukaansa työyhteisön auttamisen kulttuuri tuottaa yritykselle ainutlaatuisia voimavaroja, sellaista sosiaalista pääomaa, joka ei ole muiden toimijoiden kopioitavissa. Positiivinen sosiaalinen pääoma linkittyy laatuhyteyksiin ja vastavuoroisuuteen siten, että organisaation ja yksilöiden toimintakyky paranevat. Auttamalla kollegaa positiivisen sosiaalisen pääoman mukaisesti voimavaroja loppuun kuluttamatta, resursseja voidaan hyödyntää aiempaa paremmin ja löydetään täysin uusia resursseja. Samalla ongelmien ratkaiseminen nopeutuu, ja syntyy kustannussäästöjä. (Fisher & Vainio 2015, 100 - 102.)

Työpaikoilla ammatillisen koulutuksen reformi on otettu vastaan ristiriitaisin tuntein. Yrityksissä toimivat työpaikkaohjaajat tarvitsevat itsekkin tukea ja lisäresurssia opiskelijoiden työssäoppimisen ohjaukseen. Epäselvyyttä on myös koulutuksen järjestäjän ja työssäoppimispaikan vastuista sekä yrityksille mahdollisesti maksettavista koulutuskorvauksista. Suomen Yrittäjät, joka on ollut mukana ideoimassa koulutus sopimusmallia, näkee kuitenkin uudistuksessa enemmän mahdollisuuksia kuin uhkia. (Liiten 2017.)

Sekä oppilaitoksilta että työnantajilta odotetaan nyt vastaantuloa, kun entistä suurempi osa ammatillisen tutkinnon suorittamisesta ollaan siirtämässä aitoihin työympäristöihin työpaikoille. Ammatillisen aikuiskoulutuksen näyttötutkintojen puolella näin on osin toimittu jo aikaisemminkin, mutta myös aikuisten on aiempaa haastavampaa löytää riittävän laaja-alaisia työssäoppimiskojoja, joissa tutkintojen edellyttämä osaaminen voidaan tunnustaa ja tunnustaa. Tämä koskee erityisesti alanvaihtajia, jotka syystä tai toisesta opiskelevat aikuisiällä kokonaan uuden ammatin.

Luksian markkinointivastaavana olen päässyt seuraamaan oppilaitoksen ja opiskelijoiden arkea jo kuuden vuoden ajan. Pystyn hyödyntämään opinnäytetyössäni aiemmin kerättyä tietoa

muun muassa asiakasmäärien, asiakastyytyvyyden ja asetettujen tavoitteiden kehityksestä. Numeroiden takana on paljon hiljaista tietoa, joka ei välttämättä näy tai sitä ei ymmärretä. Koulutusorganisaation on kuitenkin kyettävä lunastamaan mandaattinsa osaamisen kehittämisen ammattilaisena uudelleen ja uudelleen ollakseen uskottava asiakkaidensa silmissä. Reformi on osoittanut, että toiminnan kehittämisen näkökulmasta on tärkeää reagoida pinnan alta nouseviin heikkoihin signaaleihin, eikä vain tuudittautua turvalliseen tulevaisuuteen ja saavutettuihin tulokortin tavoitearvoihin.

Nykyisellään Luksian aikuisopiskelijoiden asiakaskokemusta kartoitetaan asiakaspalautteiden muodossa kolmen eri kanavan kautta, jotka esittelen luvussa 2.1. Vuositasolla tehtävä kooste vetää yhteen kaikkien kolmen kanavan tiedot, ja saatua arvoa verrataan tulokortissa asetettuun tavoitteeseen. Tämä tavoitearvo on jo useamman vuoden ajan ollut suurempi kuin 4,1. On kuitenkin jo tässä yhteydessä todettava, että hyvät asiakaspalautteet eivät suoranaisesti korreloi opintonsa keskeyttävien määrään. Keskeytyksiä on vuositasolla edelleen liikaa, vaikka luku jääkin aikuisopiskelijoiden osalta tulokortin tavoitearvon mukaisesti alle 4 prosenttiin.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyössäni haluan tutkia Luksian Vihdin kampuksen suomen kielisten aikuisopiskelijoiden henkilökohtaisia kokemuksia ja yksilöllisiä opintopolkuja Luksiassa kuvatus palveluprosessin eri vaiheissa. Opinnäytetyötäni varten haastattelin aikuisten ammatillista näyttötutkintoa Luksiassa suorittavia henkilöitä. Haastattelukysymykset keskittyivät seuraaviin asiakkaan arvon muodostumista kuvaaviin aiheisiin: mistä tarve opiskeluun lähti, miten hakuprosessi sujui, miten henkilökohtaistaminen sujui, miten opinnot ja valmistuminen etenevät ja millaisia tulevaisuuden työelämänäkymiä haastatelluilla on?

Palvelumuotoilun työkalupakin monista työkalusta valitsin opinnäytetyöni aiheeksi palvelupolun kuvauksen arvon muodostumisen näkökulmasta. Palvelupolkua (Customer Journey Map) esittelen luvussa 5. Palvelupolun kuvauksen avulla hahmotetaan tärkeimmät asiakkaan arvon muodostumiseen vaikuttavat osatekijät palvelun käyttäjän näkökulmasta. Yksilön palvelukokemuksen kuvauksella on mahdollista tunnistaa ongelma-alueet ja luoda täysin uusia innovaatioita. (Stickdorn & Schneider 2010, 157 - 160.)

Ahvenainen (2011, 74) toteaa palvelumuotoilua koskevassa opinnäytetyössään, ettei yrityksen johtoporras usein tiedä, miten sen henkilökunta toteuttaa palveluita. Vaikka prosesseissa on kuvattu tietyt toimenpiteet, viime kädessä kukin toteuttaa niitä tulkintansa mukaan omalla tavallaan. Koskinen, Alasuutari ja Peltonen (2005, 183 - 186) viittaavat samaan. Heidän mukaansa henkilöstön sisäistämät arvot, luokitukset ja symbolit ohjaavat huomaamatta tapaa ajatella. Organisaatiokulttuuri koostuu siis useista alakulttuureista, joissa henkilöstö tulkitsee

tapahtumia omista näkökulmistaan. Tavoitteena onkin teemahaastatteluiden avulla saada tietoa siitä, kuinka suoraviivaisesti opiskelija todellisuudessa Luksian prosessissa kulkee, vai palveleeko prosessikuvaus enemmänkin Luksian sisäisiä toimintoja ylläpitävää ja tukevaa ideaalitulannetta. Luvussa 8 esitetään parannusehdotuksia Luksian palveluiden kehittämiseksi huomioiden aikuisopiskelijoiden ammatillisen koulutuksen tulevaisuuden näkymät ja haasteet.

1.3 Tutkimusongelma

Tämän työn tutkimusongelma on seuraava: Millaisia ovat aikuisopiskelijoiden henkilökohtaiset kokemukset ja yksilölliset opintopolut Luksian palveluprosessin eri vaiheissa? Miten Luksiassa voidaan parantaa aikuisopiskelijan yksilöllistä palvelukokemusta ja vähentää negatiivisia opintojen keskeytyksiä?

1.4 Asiakaspalautteista asiakaskokemukseen

Luksian aikuisopiskelijoilta kerätään asiakaspalautetta kolmen eri kanavan kautta. Opetushallitus edellyttää kaikilta näyttötutkintojen järjestäjiltä sähköisen Aipal-palautekanavan käyttöä, joka kokoaa yhteen perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkinnon suorittajien asiakaspalautteet opintojen aloitus- ja päätösvaiheessa. (Opetushallitus 2016.) Työ- ja elinkeinoministeriö kerää työvoimakoulutuksissa opiskelevien asiakaspalautteet oman sähköisen Opal-järjestelmänsä kautta koulutuksen aikana ja sen päättyessä. Lyhyt- ja täydennyskoulutusten opiskelijapalautteet (työelämän kortit ja passit, räätälöity henkilöstökoulutus) kerätään koulutuksen päättyessä paperisilla palautelomakkeilla.

Kaikki näistä kanavista saadut palautteet kootaan yhteen sähköiseen tietokantaan, joista vuotuinen asiakaspalautte lopulta muodostuu. Asiakaspalautteen tavoitearvoksi aikuisten koulutusten osalta on tulostuloksissa jo useamman vuoden ajan määritelty suurempi kuin 4,1 (asteikolla 1 - 5). Taulukon 1 mukaan tavoite ylitettiin vuonna 2015 kaikissa palauttekanavissa.

Palautte/vuosi	2015	2014	2013
Aipal - OPH tutkinnon suorittajat	4,24	4,04	4,11
Opal - TEM työvoimakoulutus	4,18	3,98	4,03
Lyhyt- ja täydennyskoulutus	4,56	4,65	4,65

Taulukko 1: Luksia asiakaspalautte 2013 - 2015 Opal, Aipal, Lyhyt- ja täydennyskoulutus

Palautteita seurataan aktiivisesti kouluttajien, esimiesten ja markkinoinnin toimesta. Numeraalisen palautteen ohella opiskelijoilla on mahdollisuus antaa myös avointa, sanallista pa-

lautetta. Positiivista on, että avointa palautetta tulee paljon. Yksittäisiä kouluttajia muistetaan ja kiitetään palautteissa lämpimästi. Näiden sanallisten palautteiden pohjalta olen koonnut Kuvioon 1 visuaalisen sanapilven, jossa näkyvät useimmin toistuvat aiheet.



Kuvio 1: Sanalliset asiakaspalautteet

Nykyisin menetelmin kerätty tuloskortin tavoitteet ylittävä numeerinen asiakaspalaute ei juuri tarjoa jatkokehittämiskohteita, lukuun ottamatta yksittäisiä kriittisiä kommentteja. Numeerisista asiakaspalautteista tulisivat siirtyä kohti asiakaskokemuksen mitaamista, ja arvioida myös asiakaskokemuksen johtamista. Näin mahdollistettaisiin paitsi yksilölliset ja joustavat opintopolut myös merkityksellisten kokemusten tuottama maksimiarvo asiakkaille. (Löytänä & Korteso 2011, 18 - 21.)

1.5 Välineitä keskeytysten vähentämiseen

Keskeytysten vähentäminen ammatillisessa koulutuksessa on valtakunnallinen tavoite, ja yksi tärkeimmistä opetus- ja kulttuuriministeriön ammatillisille oppilaitoksille asettamista tuloksellisuuden mittareista. Eryteisesti keskeytysten vähentämiseen panostetaan nuorisoasteen ammatillisessa koulutuksessa muun muassa joustavien siirtymien muodossa. Henkilökohtaiseen opintojen ohjaukseen ja opintoalojen välisiin siirtymiin on Luksiassakin panostettu vuosi vuodelta enemmän. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015.)

Vuonna 2015 Luksian aikuisopiskelijoista keskeytti opintonsa 4 prosenttia. Keskeyttäneiden osuus oli näin ollen tulokortin tavoitteiden mukainen. Vähäistä kasvua keskeytyksissä on kuitenkin nähtävissä, sillä vuonna 2014 vastaava luku oli 3,9 prosenttia. Koska opetus- ja kulttuuriministeriö myöntää koulutuksenjärjestäjälle aloituspaikkoja vuosittain vain tietyn määrän, vähäisetkin keskeytykset vaikuttavat tulostavoitteisiin ja hukkaavat markkinointipanostuksia. Asiakaslähtöisestä näkökulmasta katsottuna voidaan jopa ajatella, että opintonsa keskeyttänyt on vinyt aloituspaikan joltain toiselta motivoituneemmalta opiskelijalta. Haastavissa elämäntilanteissa joustavilla yksilöllisillä opintopoluilla on mahdollista vähentää keskeytyksiä, ja parantaa samalla asiakaskokemusta. Opintojen keskeytyksistä puhuttaessa on kuitenkin todettava, etteivät kaikki keskeytykset ole negatiivisia. Positiivisiksi keskeyttämisiksi lasketaan opiskelijan työllistyminen, toiseen oppilaitokseen siirtyminen tai perhevapaalle jääminen. Nämä positiiviset keskeytykset tilastoidaan Luksiassa vuosittain erikseen. (Luksia Kuntayhtymän tulokortti 2011 - 2015.)

Kun asiaa tarkastelee asiakaskokemuksen johtamisen näkökulmasta, on todettava, että yksilöllisemmät opintopolut ja oppilaitoksen tarjoama opintojen aikainen tuki sitouttaisivat molemmat osapuolet tiiviimmin yhteisen tavoitteen saavuttamiseen. Päämäärähän on oppilaitoksella ja opiskelijalla sama, ammatillisen tutkinnon suorittaminen. Win - win-tilanteessa sekä opiskelija että oppilaitos voittavat. Tästä hyötyvät osaamispääoman kasvun kautta myös työnantajat ja elinkeinoelämä.

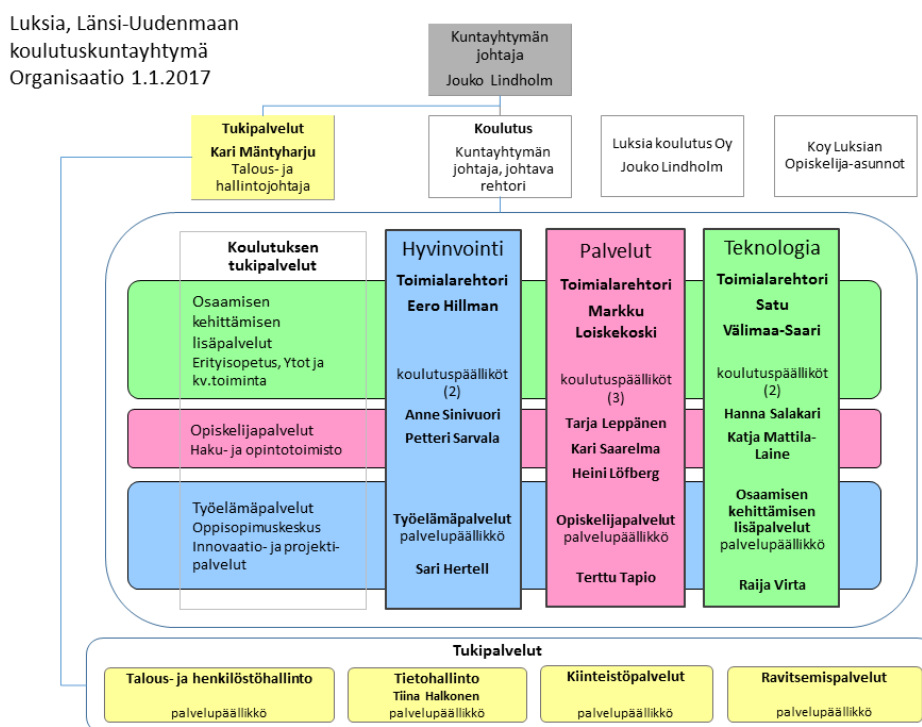
2 Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä

Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä on toiminut Länsi-Uudenmaan alueella jo reilun 55 vuoden ajan. Tänä päivänä Luksian tehtävänä on järjestää ammatillista koulutusta alueen elinkeinoelämän tarpeisiin ja kehittää työelämän osaamista. Perustajakunnat ovat supistuneet kahdeksaan kuntaliitosten yhteydessä. Nykyiset ovat Hanko, Inkoo, Karkkila, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio ja Vihti. Toimielimiä ovat yhtymäkokous, tarkastuslautakunta ja hallitus. Ylintä päätäntävaltaa käyttää yhtymäkokous, jossa jokaisella jäsenkunnalla on yksi edustaja. (Luksia 2016.)

Viimeisimmät julkaistut tunnusluvut ovat vuodelta 2015. Niistä käy ilmi, että Luksiassa opiskeli vuonna 2015 noin 6 500 opiskelijaa, joista 2 490 ammatillisessa peruskoulutuksessa. Vuoden 2015 aikana suoritettiin 1 108 tutkintosuoritusta ja 14 299 osatutkintosuoritusta. Henkilöstöä vuoden 2015 lopulla oli 399, ja liikevaihto oli 34,7 miljoonaa euroa. (Luksia 2016.)

Vuoden 2018 ammatillisen koulutuksen reformiin valmistautuminen aloitettiin Luksiassa jo syksyllä 2016. Vuoden vaihtuessa 1.1.2017 astui voimaan uusi organisaatio, jossa aiemmat tulosalueet korvattiin koulutusaloilla tiimeillä ja tukipalveluilla. Uusi organisaatio on kuvattu Kuviossa 2. Johtoryhmään kuuluvat kuntayhtymän johtaja, talous- ja hallintojohtaja ja

kolme toimialarehtoria. Uudessa organisaatiossa aikuisten näyttötutkinnot on sijoitettu koulutusaloihin kolmeen eri yksikköön: Hyvinvointi, Palvelut ja Teknologia. Viestintä ja markkinointi sijoittuvat Työelämäpalveluiden tukitiimiin. Kuten monilla muilla koulutuskuntayhtymillä myös Luksialla on tytäryhtiöitä, joiden kautta hallinnoidaan asuntolapalveluita ja ei-tutkintoon tähtäviä koulutuspalveluita. (Luksia 2017.)



Kuvio 2: Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä 2017 organisaatio (Luksia intranet 2017)

2.1 Toiminta-ajatus, visio ja arvot

Luksian toiminta-ajatus on kiteytetty seuraavasti: Kuntayhtymä tarjoaa ammatillista koulutusta sekä edistää osaamista. Luksialla onkin työelämän kehittämistehtävä. Kuntayhtymän visiona vuosille 2017 - 2025 on ”Luksia - menestyvä osaamisen ammattilainen”. (Luksia Strategiset kehittämislinjaukset 2017, 3-5.)

Luksian arvoissa painotetaan asiakaskeskeisyyttä, ammattitaitoisuutta ja avoimuutta. Asiakaskeskeisyyttä on avattu määrittelemällä asiakkaisiksi opiskelijat, yritykset ja yhteisöt sekä yhteistyökumppanit. Luksia osallistuu vastuullisesti asiakkaidensa ammatillisen osaamisen kehittämiseen. Ammattitaitoisuus ilmenee vaikuttavana toimintana perustehtävässä. Luksiassa sitoudutaan asetettuihin tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin sekä oman osaamisen kehittämiseen. Toiminnan kehittämiseksi ennakoidaan työelämän muutoksia ja kansainvälistymistä. Avoimuudella Luksiassa tarkoitetaan vuorovaikutteista työskentelyä, osaamisen jakamista ja

toisten arvostamista sekä voimien yhdistämistä sisäisten ja ulkoisten kumppaneiden kanssa. (Luksia Strategiset kehittämislinjaukset 2017, 4.)

2.2 Strategiset kehittämislinjaukset

Luksian strategia kaudelle 2017 - 2025 linkittyy edellä mainittuun toiminta-ajatukseen, visiioon ja arvoihin. Kehittämislinjaukset on jaettu neljään näkökulmaan, joille on määritetty mittarit seuraavasti:

- Asiakasnäkökulman tavoitteena ovat joustavat, työelämälähtöiset ja motivoivat opintopolut (mittareina opiskelijapalautte, vetovoimaisuus, hakija-/opiskelijamäärä, vaikuttavuus).
- Prosessinäkökulman tavoitteena ovat selkeät ja vetovoimaiset palvelut ja parhaiden edellytysten luominen koulutustoiminnalle (mittareina vetovoimaisuus, tutkintojen ja osatutkintojen määrä, keskeyttäneiden määrä).
- Henkilöstönäkökulman tavoitteena on ammattitaitoinen, motivoitunut ja työssään hyvinvoiva henkilöstö (mittareina työolobarometri, kehityskeskusteluiden määrä, henkilöstön kehittämiseen käytetty resurssi).
- Talousnäkökulman tavoitteena on laadukkaiden toimintojen järjestäminen taloudellisesti kannattavalla tavalla (mittareina vuosikate, valmistuneiden määrä).

(Luksia Strategiset kehittämislinjaukset 2017, 5 - 7.)

Luksian strategiset perusvalinnat keskittyvät henkilöstön työhyvinvoinnista ja motivoinnista huolehtimiseen, pedagogisten ratkaisujen kehittämiseen, yhtenäiseen Luksiaan työelämän osaamisen kumppanina ja tukijana, sekä toiminnan järjestämiseen taloudellisesti kannattavalla tavalla. (Luksia Strategiset kehittämislinjaukset 2017, 5 - 7.)

Luksian Strategisissa kehittämislinjauksissa (2017, 2) mainitaan, että vaikka jäsenkuntien yhteenlaskettu väestömäärä laskee tulevina vuosina, ammatillisen koulutuksen tarve sekä nuorten että aikuisten keskuudessa näyttää lisääntyvän. Taulukossa 2 kuvataan Länsi-Uudenmaan opiskelijapotentialia jäsenkunnittain Tilastokeskuksen viimeisimpään tietoon perustuen. Luvuissa ovat mukana ne koulutuskuntayhtymän alueella vuonna 2014 asuneet 20 - 54-vuotiaat henkilöt, joilla ei ole perusasteen jälkeistä tutkintoa.

Kunta	Hanko	Inkoo	Karkkila	Kirkko- nummi	Lohja	Siuntio	Vihti
Henkilöt	916	354	792	2 699	3 680	439	2 195

Taulukko 2: Koulutuskuntayhtymän alueella vuonna 2014 asuvat 20 - 54-vuotiaat ilman perusasteen jälkeistä tutkintoa olevat henkilöt (Tilastokeskus 2016)

Tilastokeskuksen (2016) mukaan perusasteen jälkeistä tutkintoa vaille Länsi-Uudellamaalla vuonna 2014 oli yhteensä 11 075 henkilöä. Tästä 5 875 henkilöä (53 prosenttia) Luksian ydin-toiminta-alueella Lohjalla ja Vihdissä. Kun näitä lukuja peilaa Luksian tulokortin tavoitteisiin ja vuosittaiseen toteumaan, jossa suoritettuja aikuisten näyttötutkintoja on noin 300 per vuosi, voidaan todeta, että markkinapotentiaalia kohderyhmässä riittää.

2.3 Aikuisten näyttötutkinnot

Opinnäytetyötäni aloittaessani vuoden 2016 puolella Luksia, Länsi-Uudenmaan aikuisopisto oli vielä yksi Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymän tulosalueista. Muita olivat nuorten opintosuunnitelmaperusteiseen koulutukseen painottuvat ammattiopistot Lohjalla ja Vihdissä, Luksian oppisopimuskeskus ja koulutuskuntayhtymän yhteiset palvelut. Kuntayhtymän kokonaisuuden sekä yhteisten palveluiden johtajana toimi kuntayhtymän johtaja. Ammattiopistojen ja aikuisopiston johdossa toimivat rehtorit, ja oppisopimuskeskusta johti oppisopimusjohtaja. (Luksia Talousarvio 2016, 2.)

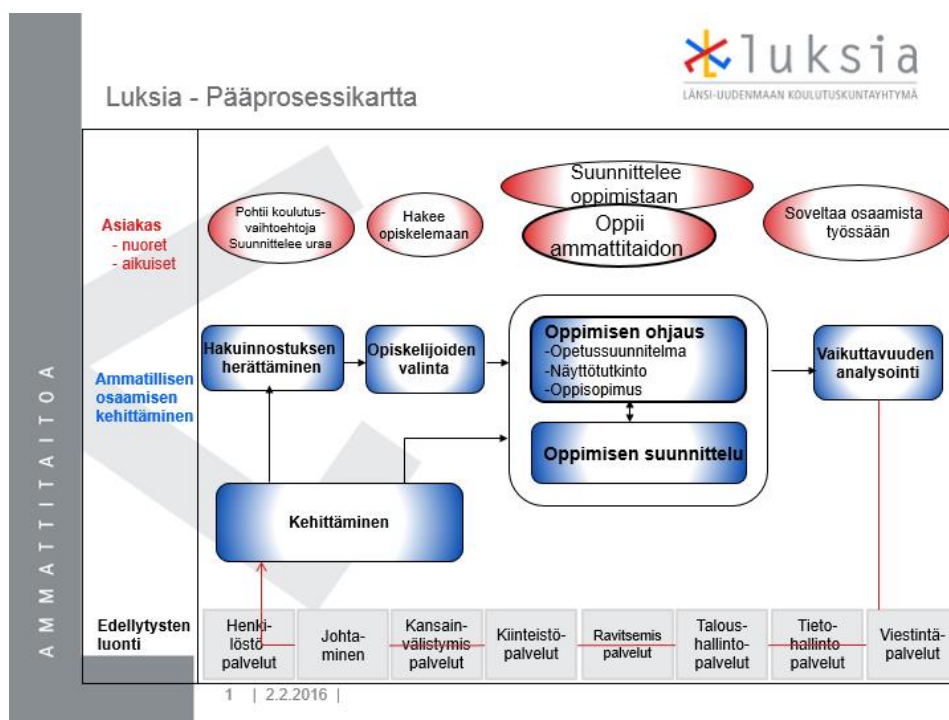
Luksia järjestää jatkossakin uuden organisaation voimin omaehtoista ammatillista koulutusta aikuisille sekä oppilaitos- että oppisopimusmuotoisena. Aikuisten tutkinnot säilynevät tulevaisuudessakin näyttötutkintoperusteisina. Tällä tarkoitetaan sitä, että aiemmin hankittu osaaminen tunnustetaan ja tunnustetaan oppilaitoksessa, eli luetaan opiskelijalle hyväksi. Tämä voi lyhentää valmistavan koulutuksen kestoa. Parhaimmillaan opiskelija voi riittävän osaamisen omatessaan tulla suoraan tutkintotilaisuuksiin, joissa osaaminen todennetaan. Luksia Koulutus Oy:n kautta järjestetään työvoimakoulutusta TE-toimiston asiakkaille sekä lyhyt- ja täydennyskoulutusta, joko avoimena tarjontana tai puhtaasti yritykselle räätälöitynä. Luksian Espoon ja Kirkkonummen toimipisteissä on keskitytty maahanmuuttajille suunnattuun kotoutuskoulutukseen ja ammatillisiin jatko-opintoihin. Lisäksi Luksiassa toteutetaan perustehtävää tukevia ja kehittäviä Euroopan Sosiaalirahaston, opetushallituksen ja opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamia projekteja. (Luksia Talousarvio 2016, 17.)

Modig ja Åhlström (2013, 100 - 104) esittävät tehokkuusmatriisimallissaan palveluliiketoiminnan merkittävän asiakkaan arvon muodostukseen liittyvän ongelman, joka on havaittavissa myös Luksiassa. Olemassa olevien resurssien ja tuotannon välinen epätasapaino palveluissa tarkoittaa asiakkaalle turhaa odotusta, jonka aikana asiakas ei saa arvoa. Asiakkaan koulutukseen hakemisen ja koulutuksen alkamisen välinen odotusaika on usein liian pitkä. Hakuinnostus saattaa hiipua. Pahimmillaan markkinoilta saattaa löytyä kilpailevan koulutusorganisaation aikaisemmin alkava koulutus. Myös ammatillisen koulutuksen reformissa ajetaan jatkuvan haun mallia. Ongelma on tiedostettu, ja tutkintovastaavien pyrkimys onkin sitouttaa hakijat Luksiaan mahdollisimman pian hakuajankohdan jälkeen. Tämä toteutetaan haastattelemalla ja laatimalla henkilökohtaiset opiskelusuunnitelmat aiempaa nopeammassa tahdissa, ja tar-

joamalla koulutuksen alkuun opintotarjottimelta vapaasti valittavia koulutuksia, kuten työelämän passeja ja kortteja. Ne henkilöt, joilla on riittävä kokemus alalta, voidaan ohjata suoraan tutkinnon osien suorittamiseen ilman valmistavaa koulutusta. (Modig & Åhlström 2013, 100 - 104.)

2.4 Luksian pääprosessikartta

Asiakkaan palvelupolun kuvauksen pohjana on hyödynnetty Kuviossa 3 esitettyä Luksian pääprosessikarttaa, jota on työstetty vuosina 2015 - 2016 eri kehittämistiimeissä. Markkinointivastaavana olen työskennellyt kahdessa eri kehittämistiimissä. Ensimmäisessä kuvattiin prosessin alkuosaa eli hakuinnostuksen herättämistä. Toisessa kuvattiin opiskelijoiden valintaa. Prosessikuvaukset on avattu operatiivisiksi toiminnoiksi Luksian intranettiin Visio-ohjelmalla. Tätä opinnäytetyötä varten toteutetut teemahaastattelut täydentävät ymmärrystä prosessin jälkimmäisistä osioista: oppimisen ohjaus ja suunnittelu sekä vaikuttavuuden analysointi.



Kuvio 3: Luksian pääprosessikartta (Luksia 2016)

Luksian pääprosessikartassa (Kuvio 3) on kuvattu asiakkaan ja oppilaitoksen välistä vuorovaikutteista prosessia. Tämä käynnistyy asiakkaan uravalinnan pohdinnasta, johon oppilaitos pyrkii vaikuttamaan hakuinnostusta herättävällä viestinnällä ja markkinoinnilla. Seuraavassa vaiheessa asiakas hakee Luksiaan opiskelijaksi. Tämän jälkeen oppilaitoksessa tehdään päätös opiskelijaksi valinnasta. Opintojensa aikana opiskelija oppii ammattiin liittyviä erityistaitoja, joita Luksiassa tuetaan opintojen ohjauksella ja henkilökohtaistamisella. Tavoitteena on, että

opiskelija pystyy soveltamaan hankkimaansa osaamista työelämässä. Tätä kautta oppilaitos saa palautetta oman toimintansa kehittämiseen. Prosessin mahdollistavat tukitoiminnot, kuten kiinteistö- ja tietohallintopalvelut, on nimetty Kuvion 3 alaosassa.

3 Palvelumuotoilu

Tuulaniemen (2011, 61) mukaan palveluiden suunnittelu ja palvelumuotoilu eroavat toisistaan käsitteinä siten, että suunnittelua on tehty aina siitä lähtien kun palveluita on ollut, mutta palvelumuotoilun katsotaan syntyneen vasta 1990-luvun alkupuolella palvelualan huomattavan kasvun myötä. Palvelumuotoiluun osaamisalana ovat vaikuttaneet Köln International School of Design KISD:ssa toimineet henkilöt, professori Michael Erlhoff ja Euroopan palvelumuotoilun professori Birgit Mager. Vaikka palvelumuotoilulla onkin vahvat eurooppalaiset juuret, ensimmäinen suomalainen palvelumuotoilutoimisto, Taivas-konsernin Ego Beta, perustettiin vasta vuonna 2007. (Tuulaniemi 2011, 61 - 63.)

Palvelumuotoilu (Service Design) yhdistää perinteisessä muotoilussa kehitettyjä menetelmiä, ja osallistaa asiakkaan palveluiden innovointiin, suunnitteluun ja kehittämiseen. Koivisto (2007, 65) toteaa palvelumuotoilun määritelmästä seuraavasti: ”Palvelumuotoilu on elämyksellisten, haluttavien ja käytettävien palvelujen kehittämistä ja johtamista, jossa suunnitellaan palvelun aineellisista ja aineettomista tekijöistä johdonmukainen yli kanavarajojen kulkeva kokonaisuus.” (Koivisto 2007, 65.)

Miettisen toimittamassa kirjassa Lehtosen ja Lehdon (2014, 23) mukaan perinteinen muotoilun käsite on laajentunut tuote- ja teollisesta muotoilusta palveluihin ja muihin aineettomiin tekijöihin. Palvelumuotoilu halutaan ymmärtää palvelun käyttäjän arvoista ja tarpeista lähtevänä suunnitteluna ja kokonaisvaltaisena toteutuksena, joka huomioi paitsi palvelun käyttöpäristön myös kestävä kehityksen. Palvelumuotoilun nähdäänkin tällä hetkellä olevan yksi merkittävimmistä yritysten ja julkisen sektorin kilpailukykyä parantavista investoinneista. Tieto- ja viestintäteknologia ja muotoiluosaaminen yhdistyvät erityisesti julkisen sektorin tuottamien palvelujen muotoiluun ja käyttäjäkokemuksen parantamiseen. Näitä hyödyntämällä on mahdollista paitsi parantaa palvelutasoa myös tehostaa kustannusrakennetta. (Miettinen 2014, 23 - 27.)

Tuulaniemi (2011, 66) korostaa kuitenkin, että palvelumuotoilulla ei tarkoiteta pelkästään sitä, että tavaroiden sijaan muotoillaan palveluita. Enää ei vain kehitetä palveluita ja rahasteta oheispalveluilla. Perinteisestä liiketoimintamallista ollaan siirtymässä ihmiseen tarpeeseen. Palvelukonseptit koostuvat monimutkaisista vuorovaikutusprosesseista sekä palveluiden ja tavaroiden yhdistelmästä, joiden tuottamiseen vaikuttavat aina asiakkaat, palveluntarjoajat ja palveluun liittyvät ympäristöt esineineen. Ketterimmät yritykset antavat asiakkailleen

vapaat kädet erilaisten tuoteominaisuuksien yhdistelyyn ja suunnitteluun. (Tuulaniemi 2011, 66 - 68.)

3.1 Palvelu

Kuluttajina jokaisella on omakohtaisia kokemuksia palvelusta. Se voi olla hyvää tai huonoa, toisinaan jopa huomaamatonta. Kyse on kuitenkin aina omasta subjektiivisesta kokemuksestamme, sillä myös me itse vaikutamme omalta osaltamme palvelun syntymiseen juuri sillä hetkellä, kun palvelu tuotetaan.

Tuulaniemi (2011, 59) tiivistää palvelun seuraavasti: palvelulla ratkaistaan jokin asiakkaan ongelma, palvelu on prosessi, palvelu koetaan, mutta sitä ei omisteta ja ihmisten välinen vuorovaikutus on palvelussa merkittävässä osassa. Palvelu on hyvin harvoin vain yksittäinen irrallinen tapahtuma. Kyse on tyypillisesti palveluntuottajan tarjoamien toimintojen yhdistelmästä, jotka vastaavat asiakkaan tarpeeseen ja ne toteutetaan asiakkaan kanssa vuorovaikutustilanteissa. Kussakin palvelukokemuksessa on tärkeää hahmottaa palveluiden osien keskinäiset yhteydet ja se, miten ne tukevat toisiaan. (Tuulaniemi 2011, 59 ja 67; Tekes 2010.)

Pinheiro (2014, 59) kritisoi yleistä palvelun määritelmää, joka yhdistää vain kaupalliset hankinnat ja taloudelliset tavoitteet. Hänen mukaansa kaikissa kulttuureissa tunnetaan sana ”palvelu” ja alun perin se pohjautuu uskontoihin. Toistemme palvelua voidaan pitää inhimillisyyden perustana. Siten palvelu on luonteva osa ihmisluontoa. Toistemme palvelu luo meille elämäntarkoitusta, ja auttaminen parantaa merkittävästi myös omaa elämänlaatua. Palveluissa on siis kyse paljon enemmän kuin pelkästä taloudellisesta liiketoimesta. (Pinheiro 2014, 59.)

3.2 Asiakasymmärrys

Tuulaniemen (2011, 72) mukaan asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sitä, että yritys ymmärtää sen todellisuuden, jossa asiakas elää ja toimii. Yrityksen on myös tunnettava asiakkaan perimmäiset vaikuttimet; mihin arvoihin asiakkaan valinnat perustuvat, ja mitä tarpeita ja odotuksia asiakkaalla on. Asiakasymmärrys on siis myös arvon muodostumisen ymmärtämistä, eli ymmärrystä kaikista niistä eri elementeistä, joista arvo asiakkaalle muodostuu. Asiakkaalta suoraan kysyttäessä ei kuitenkaan yleensä saada riittävästi tietoa todellisista tarpeista tai piilevistä odotuksista, sillä useimmat eivät osaa kuvitella asioita, joita ei vielä ole olemassa. Tätä kuvaamaan hän lainaa Applen perustajan, Steve Jobsin, näkemystä seuraavasti: ”Et voi kysyä asiakkailtasi, mitä he haluavat, ja sitten yrittää antaa sen heille. Siihen mennessä, kun saat tuotteen markkinoille, ihmiset haluavat jo jotain muuta.” Sen sijaan ihmisten toimintaa havainnoimalla saadaan jo tarkempaa tietoa palvelukonseptien kehittämistä varten. (Tuulaniemi 2011, 72 - 74.)

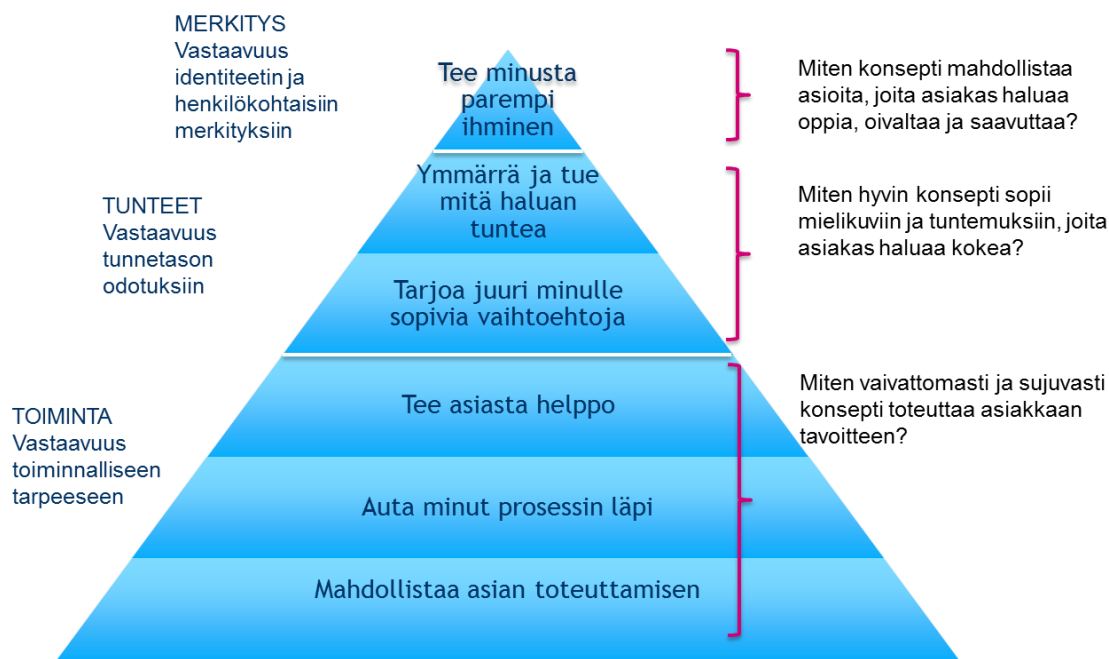
Juuti (2015, 108 - 109) arvostelee asiakkaiden ja asiakkuuksien segmentointimalleja asiakas-keskeisen ajattelun puutteesta ja organisaatioiden vanhakantaisesta tuotanto- ja tuotelähtöisestä lähestymistavasta. Vääristynyt asetelma lähtee liikkeelle pelkästään asiakkaan tuomasta taloudellisesta vaikuttimesta, joka johtaa siihen, että ymmärrys yrityksen tuottamasta hyödyistä asiakkailleen hämärtyy. Segmentoinnissa olisikin hyödyllisempää keskittyä siihen, millä perusteilla asiakkaat hankintapäätöksiään tekevät ja millaisia sosiaalisia tai psyykkisiä merkitäyksiä yrityksen tuottamiin palveluihin liittyy. (Juuti 2015, 108 - 109.)

Kuten kaikessa inhimillisessä vuorovaikutuksessa, myös palvelussa on kysymys kahden osapuolen, palveluntarjoajan ja asiakkaan, välisestä vuorovaikutuksellisesta tapahtumasarjasta. Tuulaniemen (2011, 67) mukaan kaikissa tuottamissamme ratkaisuissa ja arvoissa ihmisten, tavaroitten ja asioiden keskinäisissä suhteissa olennaista on ymmärtää ihmisten tarpeita ja toimintaan johtavia vaikuttimia. Hän on vahvasti sitä mieltä, että tuotantoprosessien tehostamiseen tai materiaaliin ja logistiikkaan liittyvät ratkaisut liiketoiminnan kilpailutekijöinä ovat tulleet tiensä päähän. Tulevaisuudessa merkittävin kilpailutekijä markkinoilla tulee olemaan asiakasymmärrys. (Tuulaniemi 2011, 67.)

3.3 Asiakaskokemus

Fischerin ja Vainion (2015, 16 - 18) palveluliiketoiminnan näkökulmassa nostetaan esiin yksilön subjektiivinen tahtotila. Palveluliiketoiminta ei ole vain yritystasoinen asia, sillä johtamisen, strategian ja tulokortin tavoitteiden ei suoranaisesti voida sanoa synnyttävän positiivista asiakaskokemusta. Palveluliiketoiminta vaatii asiakasrajapinnassa olevien ja asiakkaita palvelevien eri yksilöiden ymmärrystä siitä, miten kunkin oma toiminta vaikuttaa asiakaskokemuksen syntymiseen, ja millainen painoarvo yksittäisen työntekijän valinnoilla, merkityksellä ja tahtotilalla asiakaspalvelutilanteessa lopulta on. Tapahtuipa asiakaspalvelu joko kasvotusten asiakkaan kanssa tai verkossa täysin ilman ihmiskontaktia. (Fischer & Vainio 2015, 16 - 18.)

Ennen ensimmäisen palvelukokemuksen syntymistä, asiakkaalla on yleensä jokin näkemys tai mielikuva yrityksestä ja sen palveluista. Tyypillisimmillään tämä syntyy asiakkaan eri kanavissa kohtaaman markkinointiviestinnän tai kuulopuheiden kautta. Tuulaniemi (2011, 75) avaa asiakaskokemusta palvelumuotoilutoimisto Palmu Inc:in arvon muodostumisen pyramidin kautta Kuviossa 4:



Kuvio 4: Arvon muodostumisen pyramidi (mukaillen Tuulaniemi 2011, 75)

Asiakaskokemus on Kuvion 4 pyramidissa jaettu toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Alinta palvelutasoa (Toiminta) Tuulaniemi (2011, 74 - 75) kutsuu hygieniasosaksi, toisin sanoen minimisuorituksiksi, jotta palvelu voi ylipäätään olla markkinoilla. Kun palvelu mahdollistaa asiakkaan tavoitteen toteuttamisen, palveluprosessia tuetaan ja siitä tehdään helppoa, palvelulle on kysyntää. Toinen taso (Tunteet) koostuu asiakkaan välittömistä subjektiivisista tuntemuksista ja kokemuksista: kuinka miellyttäväksi, kiinnostavaksi, innostavaksi ja koskettavaksi kokemus muodostuu. Ymmärtämällä asiakaskokemusta ja tarjoamalla henkilökohtaisia palveluita vastataan asiakkaan tarpeisiin ja mielikuviin. Pyramidin ylin asiakaskokemustaso (Merkitys) liittyy vahvasti asiakkaan elämäntapaan, unelmiin, oivalluksiin ja yksilöllisyyteen. Siihen, mitä palvelu mahdollistaa, ja mitä sillä halutaan saavuttaa. (Tuulaniemi 2011, 74 - 75.)

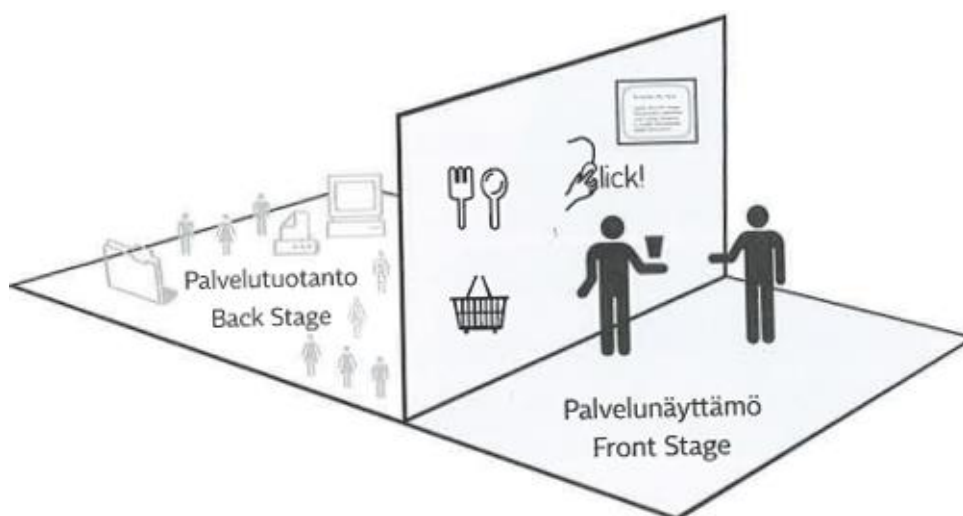
Kalliomäen (2014, 202 - 203) mukaan palvelukokemusten yhteydessä nykyisin puhutaankin empaattisesta suunnittelusta, asiakkaan ymmärtämisestä ja asiakkaan tilanteeseen eläytymisestä. Hän tarkoittaa empatialla tässä yhteydessä eläytymistä asiakkaan henkilökohtaisiin kokemuksiin, tarpeisiin, huolenaiheisiin ja unelmiin. Erityisesti sisällöntuottamisessa hän painottaa yritysten läpinäkyvyyttä ja aitoutta, jossa särötkin voidaan tuoda esiin. Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen luottamus syntyy siitä, mitä yritys aidosti on. (Kalliomäki 2014, 202 - 203.)

Tyypillisesti asiakaskokemusta mitataan määrällisesti numeerisilla arvosana-asteikoilla. J. Heinonen (luento 10.3.2016) totesi osuvasti tämän tyyppisen mittaamisen tuottavan tulosta

ennemminkin palautteen antamishetken fiiliksestä. Myös Tuulaniemi (2011, 72) kritisoi numeerisia asiakaspalautteita todeten, ettei huonon palvelukokemuksen saanut asiakasta juurikaan enää siinä vaiheessa kiinnosta asiakaskokemuksen parantaminen tai yrityksen kehittäminen. Vaivannäköä helpompaa on äänestää jaloillaan ja vaihtaa toiseen palveluntarjoajaan. (Tuulaniemi 2011, 72.)

3.4 Palveluprosessi ja palveluekosysteemi

Kuten aiemmin luvussa 3.1. todettiin, palvelut kulutetaan yhdessä muiden palveluiden kanssa palveluprosessissa. Tuulaniemi (2011, 76) hahmottaa palveluekosysteemiä Kuvion 5 teatterimetaforan avulla. Palvelutuotantoon Back Stagella osallistuvat kaikki ne asiakkaalle vähemmän näkyvät palvelut ja palveluntuottajat, joiden olemassa oloa asiakas ei välttämättä edes huomaa. Ei ainakaan ennen kuin ne puuttuvat. Taustalla toimivan palvelutuotannon tehtävänä on valvoa ja turvata, siirtää tai liikuttaa, mahdollistaa tai estää tavaran, tiedon tai henkilöiden välisen toiminnan onnistuminen, liikuttaminen tai siirtäminen. Palvelunäyttämöllä, Front Stagella, on avoimesti asiakkaalle näkyvä osa palvelusta, kuten info- ja asiakaspalvelupisteet. (Tuulaniemi 2011, 76 ja 90.)



Kuvio 5: Palvelutuotanto ja palvelunäyttämö (Tuulaniemi 2011, 76)

Palvelupolulla (Customer Journey Map) voidaan visualisoida palvelukokonaisuutta, yrityksen palveluprosessia ja asiakkaan siinä kulkemaa matkaa kokemuksineen. Palvelupolku voidaan kuvata vaiheittain vain määritellylle osalle, esimerkiksi seuraavasti: palveluun tutustuminen > palvelun saavuttaminen > palvelutapahtuma > jälkipalvelu. Vaihtoehtoiseksi näkökulmaksi voidaan ottaa arvon muodostumisen näkökulma, esimerkiksi seuraavasti: esipalvelu > ydinpalvelu > jälkipalvelu. Palvelupolun eri vaiheita voidaan kutsua palvelutuokioiksi, jotka koostu-

vat monista kontaktipisteistä. Näitä kontaktipisteitä luovat niihin osallistuvat ihmiset, toimintaympäristöt, esineet ja tavat toimia. Palveluekosysteemi käsittää kaikki palveluun liittyvät toimijat, organisaatiot, ympäristöt ja kontaktipisteet. Palvelumuotoilun voidaan parhaimmillaan katsoa olevan ”ambient designia”, joka hyödyntää ihmisen kaikkia aisteja erilaisten tunnelmien luomisessa: ääniä, valoja, värejä, tuoksua, makuja ja materiaaleja. Näitä on osattava käyttää oikein, sillä ristiriitaiset valinnat palvelun kontaktipisteillä voivat välittää vääränlaista mielikuvaa. (Tuulaniemi 2011, 79 - 99.)

Rantasen (2016, 37) mukaan luonnonmukaisia aistitoimintoja tukemalla asiakkaita voidaan auttaa hahmottamaan, ajattelemaan ja jopa tuntemaan paremmin. Aistiystävällisessä tilassa on huomioitu ihmisten erilaiset vireystilat, sekä itsetuntemuksen ja myötäelämisen taitojen kehittäminen. Moniaistillisessa suunnittelussa huomioidaan hyvinvointia edistävä aistien kumulatiivinen yhteisvaikutus. Esimerkiksi oppilaitosympäristössä voidaan tavoitella oppimista edistäviä ja vireystilaa nostavia ratkaisuja värien, valaistuksen ja akustiikan avulla. (Rantanen 2016, 37 - 38.)

Palveluympäristöllä, siinä sijaitsevilla esineillä ja palveluhenkilöstön toimintatavoilla asiakasta ohjataan luontevasti heille määritellyille toiminta-alueille. Tästä syystä palveluntarjoajalla onkin ennakoiva ja ohjaava rooli palvelupolun kontaktipisteiden suunnittelussa. Näihin kontaktipisteisiin asiakasta ohjataan muun muassa henkilökunnan työasuilla ja nimikylteillä, asiakaspalvelu- ja info-pisteillä ja käyttäytymiskoodeilla. Asiakkaat osaavat toimia joustavasti tunnistamiensa palvelusignaaleiden ohjaamina niin fyysisissä kuin virtuaalisissa ympäristöissä. Palveluympäristössä sijaitsevat fyysiset tavarat ovat asiakkaille todisteita palvelun käyttöi-keudesta. (Tuulaniemi 2011, 81 - 82.)

Palvelumuotoilun ammattilaiset kritisoivat tämän hetkisessä palvelupolkubuumissa jo liian oittujen ja yksinkertaisten palvelupolkujen luomista, joissa asiakkaiden kuvitellaan kulkevan. Heidän mukaansa ympäröivä maailma on muuttunut paljon monisyisemmäksi. Asiakkaan mielestä palvelun tulee olla merkityksellinen, uskottava ja luotettava. Palvelupolun tärkein tehtävä onkin tarjota ratkaisuja siihen, miksi asiakas käyttäisi palvelua tai miksi hän maksaisi siitä. (Vainio 2017.)

3.5 Palvelutodisteet

Tuulaniemi (2011, 91) toteaa osuvasti, että ”Palveluntuottaja on tyhjän kauppias.” Palvelu ei ole varastoitava hyllyssä oleva tuote, vaan markkinoitava palveluehdotus asetetaan kerta toisensa jälkeen aina uudelleen asiakkaiden arvioitavaksi. Näkymättömistä palveluväitteistä voidaan kuitenkin tehdä asiakkaalle näkyvä ja haluttava tarjooma palvelutodisteiden avulla.

Palvelutodisteet on jaettavissa palvelumaisemaan (esimerkiksi parkkipaikat, kyltit, opasteet, ympäristöt, rakennukset) ja tavaroihin (esimerkiksi pankkikortit, pääsyliput, seminaarikansiot, laskut, pukeutuminen ja univormut, esitteet, Internet-sivut). Eräs palvelumuotoilun tärkeä tehtävä on visualisoinnin, tuotteistamisen, kaupallistamisen tai prototyypin avulla luoda muoto tyhjälle. Konkreettisilla näytteillä ja arvokkailla materiaaleilla viestitään palvelun laadutasosta ja luodaan asiakkaalle odotusarvoa. (Tuulaniemi 2011, 90 - 94.)

3.6 Palvelumuotoilu liiketoiminnan kehittäjänä

Muutokset kuluttajien käyttäytymisessä, markkinatilanteissa ja lainsäädännössä yhdessä teknologian kehittymisen kanssa eivät merkitse pelkkiä uhkia, vaan ne avaavat myös uusia mahdollisuuksia liiketoiminnan suuntaamiseen. Tuulaniemen (2011, 96) mukaan palvelumuotoiluprosessilla autetaan havaitsemaan niitä kriittisiä paikkoja, ajankohtia ja tapoja, joissa organisaatio voi tuottaa arvokkaampaa palvelua sekä asiakkailleen että yritykselle itselleen. Tähän päästään yhdistämällä sisäiset prosessit ja asiakkaalle arvoa tuottavat toimenpiteet. Palvelumuotoilussa otetaan huomioon palvelussa mukana olevat ihmiset, käytettävä teknologia ja liiketoiminta. Palvelumuotoilun avulla saadaan tietoa asiakkaiden ja ihmisten tarpeista, arvoista ja motiiveista. Tämä tieto auttaa yritystä tekemään oikeita strategisia valintoja ja määrittelemään ainutlaatuista brändiviestiään. (Tuulaniemi 2011, 95 - 99.)

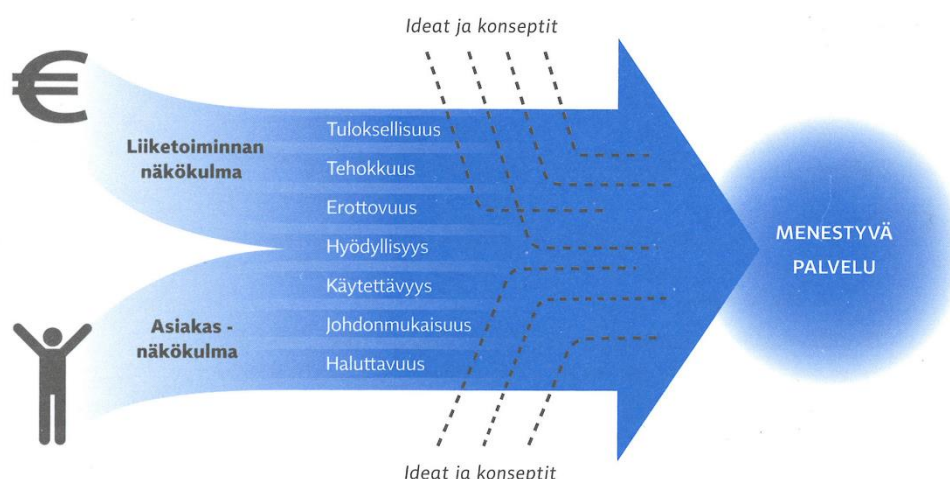
Asiakkaalla on yleensä tietty mielikuva haluamastaan ja tarvitsemastaan palvelusta. Tuulaniemi (2011, 101) on laatinut palvelumuotoilun kysymyspatteriston näiden tavoiteltavien ominaisuuksien selvittämiseen. Asiakkaan tarpeita tarkastelemalla palveluita voidaan kehittää.

Hänen mukaansa asiakas haluaa, että palvelu on

- hyödyllinen = kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin?
- saatavilla = mitkä jakelukanavat toimivat parhaiten?
- käytettävä = kuinka vaivatonta palvelua on käyttää?
- koettava = millainen on käyttäjäkokemus?
- erottuva = kuinka palvelusta tehdään erottuva, ainutlaatuinen ja mieleenpainuva?

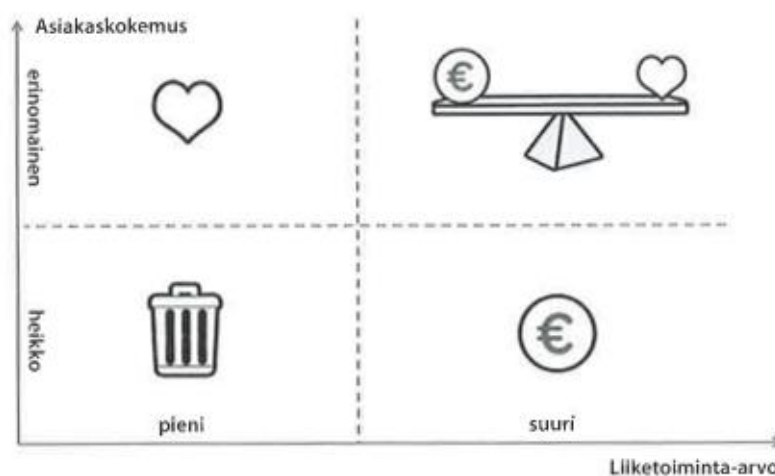
(Tuulaniemi 2011, 101.)

Ollakseen kannattavaa, palveluiden suunnittelutyöllä ja palvelumuotoilulla tulee olla selvä yhteys yrityksen liiketoiminnan tavoitteisiin. Palvelumuotoilutoimisto Palmun mallissa, joka on esitelty Kuviossa 6, menestyvä palvelu luodaan tunnistamalla ja erittelemällä asiakkaiden tarpeet ja liiketoiminnan tavoitteet. Palvelua suunniteltaessa sen toimittaminen suhteutetaan mittareilla mitattaviin tavoitteisiin. Seuranta toteutetaan siten, että kriittiset vaiheet ovat arvioitavissa. (Tuulaniemi 2011, 103 - 104.)



Kuvio 6: Asiakas- ja liiketoiminnan näkökulmien yhdistäminen (Tuulaniemi 2011, 103)

Asiakkaat haluavat palvelun olevan yksilöllistä, mieleenpainuvaa, vaivatonta, luotettavaa, mahdollistavaa ja itse aikaan saatua parempaa. Yritykset taas pyrkivät tuottamaan palveluita tuloksellisesti, tehokkaasti ja erottuvasti, resursseja järkevästi käyttämällä. Palvelumuotoilu-toimisto Palmu on yhdistänyt asiakas- ja liiketoiminnan näkökulmat asiakasarvoksi, jolla voidaan määrittää sitä, kuinka paljon asiakas on valmis maksamaan palvelusta, kuinka usein hän on valmis maksamaan ja suosittelee hän palvelua kysyttäessä. Kuvion 7 matriisilla voidaan tarkemmin määrittää asiakaskokemuksen ja liiketoiminta-arvon suhdetta: jos asiakaskokemus on heikko ja liiketoiminta-arvo pieni, voidaan pohtia koko palveluidean tai -konseptin tarpeellisuutta. Samaa matriisia voidaan käyttää myös arvioitaessa yrityksen nykyisten palveluiden soveltuvuutta tarjoomassa. (Tuulaniemi 2011, 102 - 106.)



Kuvio 7: Matriisi palveluideoiden ja -konseptien arvioimiseen (Tuulaniemi 2011, 106)

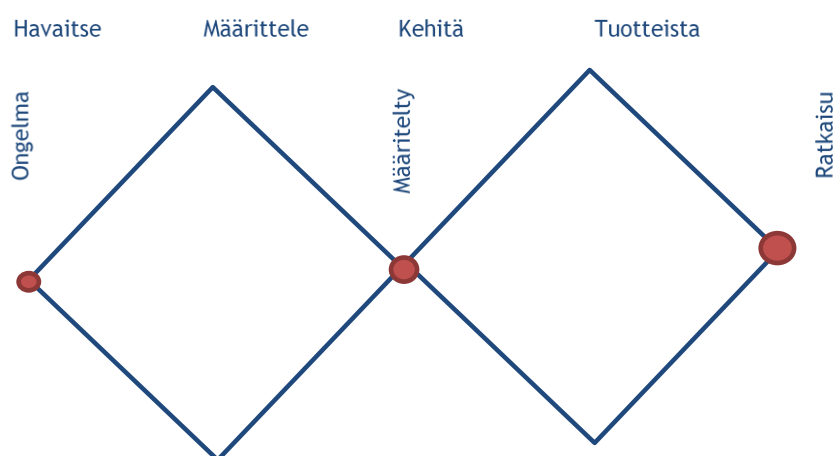
3.7 Palvelumuotoiluprosessi

Tuulaniemen (2011, 126 - 129) mukaan yhdenmukaisen yleispätevän palvelumuotoiluprosessin kuvaaminen on mahdotonta, sillä palvelua kehitettäessä luodaan aina uutta ja siksi myös ai-
nutlaatuista. Hänen kuvaamaansa viisi vaiheista palvelumuotoiluprosessia voidaan kuitenkin soveltaa runkona uuden palvelun kehittämisessä seuraavasti:

1. Määrittely (mikä on ratkaistava ongelma, tilaajan tavoitteet, ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta tavoitteineen)
2. Tutkimus (asiakastutkimuksin, keskusteluihin ja haastatteluihin luodaan ymmärrys kehittämiskohteesta toimintaympäristöineen, resurssineen ja käyttäjätarpeineen palvelun tuottajan strategiset tavoitteet huomioiden)
3. Suunnittelu (nopeasti testattavien vaihtoehtoisten ratkaisuideoiden konseptointi, palvelun tuottamisen mittarien määrittely)
4. Palvelutuotanto (asiakkaat testaavat ja kehittävät palvelukonseptia, palvelun tuottamisen suunnittelu)
5. Arviointi (kehitysprosessin onnistumisen arviointi, mitataan palvelun toteutumista ja tehdään hienosäätöä saadun palautteen pohjalta).

(Tuulaniemi 2011, 126 - 129.)

Toinen prosessimalli on muotoilutoimisto Design Councilin (2015) esittämä muotoiluprosessin DoubleDiamond-malli Kuviossa 8, joka noudattaa samankaltaista rakennetta. Timanteilla halutaan kuvata luovan prosessin kahta erillistä vaihetta, jotka ovat välttämättömiä oikean ratkaisun löytämiseksi. Jos prosessissa oikaistaan ja toteutetaan vain jälkimmäinen timantin puoliskoista, päädytään ratkaisemaan väärää ongelmaa. (Design Council 2015.)



Kuvio 8: Palvelumuotoilun DoubleDiamond (mukaihen Design Council 2015)

Prosessi käynnistyy ongelman havaitsemisella. Ongelmaa luovasti eri näkökulmista lähestyttäessä ymmärrys ja kokonaisnäkemys asiasta kasvavat, jolloin timantti laajenee. Prosessin kolmannessa eli kehittämisvaiheessa rajataan aihe olennaiseen ja määritellään se nimenomainen kehittämiskohde, mistä prosessissa on kyse ja mitä halutaan kehittää. Kolmannessa vaiheessa konseptoidaan, testataan ja kehitetään erilaisia ratkaisuja useaan kertaan, kunnes prosessissa havaitut löydökset voidaan kiteyttää toimivaksi ratkaisuksi. Prosessin viimeinen, tuotteistamiseen liittyvä vaihe, on iteratiivinen. Tällä tarkoitetaan sitä, että tarvittaessa prosessissa tarkastellaan edeltäviä vaiheita. Eteneminen saattaa vaatia palaamista prosessissa taaksepäin. (Design Council 2015.)

Palvelumuotoilijoilla on käytettävissään monia erilaisia työkaluja, joilla prosessissa edetään yhteistyössä asiakkaan kanssa. SDT - Palvelumuotoilun työkalupakki -hankkeen julkaisemassa materiaalissa (2010 - 2012) esitellään yleisimmin käytetyt palvelumuotoilijan työkalut. Näitä ovat päiväkirja, palvelupolku, havainnointi, haastattelu ja asiakasprofilointi. (SDT - Palvelumuotoilun työkalupakki 2010 - 2012.)

Muita palvelumuotoiluprosessia tukevia vuorovaikutteisia menetelmiä on esitelty Service Design Tools -sivustolla (2009). Esimerkkejä toteutetuista projekteista ja niissä käytetyistä menetelmistä esitellään selkein kuvin, menetelmäkuvauksin ja Prezi-esityksin. Sivusto toimii palvelumuotoilun tutkimuksen avoimena tiedonjakamisen alustana. Maksutonta palvelumuotoiluun liittyvää materiaalia on ladattavissa myös This is Service Design Thinking -sivustolta (This is Service Design Thinking 2017).

Nuutinen, Lappalainen, Valjakka ja Airola (2013) ovat työstäneet yrityksen palvelumuotoilun kulttuurin kehittämistä Kulmat.fi-sivustolla julkaistussa Arvioimalla oivallukseen -oppaassaan, jossa neljän erilaisen arviointi- ja kehitysmenetelmän avulla yritystä ohjataan palvelukulttuuriin siirtymisessä. Palvelukyky ja -kulttuurimallissa (ISCC Industrial Service Culture and Capability) siirrytään palveluiden tarjoajasta kohti asiakas- ja palvelukeskeisempää liiketoimintaa. Malleissa arvioidaan muutoksen tarpeellisuutta, kehitystavoitteita ja muutoksen toteutustapaa ja kuvataan muutoksen keskeiset osa-alueet. (Nuutinen ym. 2013.)

4 Tutkimusmenetelmät

Tämän työn kaksiosainen tutkimusongelma oli seuraava: Millaisia ovat aikuisopiskelijoiden henkilökohtaiset kokemukset ja yksilölliset opintopolut Luksian palveluprosessin eri vaiheissa? Miten Luksiassa voidaan parantaa aikuisopiskelijan yksilöllistä palvelukokemusta ja vähentää negatiivisia opintojen keskeytyksiä? Koska tätä ilmiökenttää ei Luksiassa ollut aiemmin tutkittu, oli luontevaa valita opinnäytetyön menetelmäksi laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tätä työelämälähtöistä ja työelämää kehittävää tutkimushanketta lähestyttiin etnogra-

fian kautta. Tavoitteena oli tutkia ilmiötä oppilaitoskulttuurin pohjalta, käyttäen harkinnanvaraista otantaa, teemahaastatteluita, havainnointia ja aktiivista tulkintaa. Teemahaastatteluiden analysoinnissa hyödynnettiin narratiivista tyypittelyä. Tutkimustuloksista löydettyjä kehittämiskohteita käsitellään tulosten yhteydessä luvussa 5.

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus ja etnografia

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 160 - 161) toteavat, että kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä tiedon hankinta ja aineiston kokoaminen todellisissa tilanteissa. Huomio kiinnitetään kielenpiirteisiin, säännönmukaisuuksien keksimiseen, tekstin tai toiminnan merkityksen ymmärtämiseen ja reflektioon. Laadullisen tutkimuksen tiedon keruun tapana suositetaan muun muassa teemahaastattelua, osallistuvaa havainnointia ja ryhmähaastatteluja. Näissä kerätystä aineistosta nostetaan esiin uusia näkökulmia. Tutkimussuunnitelma joustaa prosessin edetessä ja kerättyä aineistoa tulkitaan ainutkertaisena. (Hirsjärvi ym. 2007, 160 - 161.)

Kananen (2014, 32, 62) esittää etnografian laadullisen tutkimuksen alamuotona. Hänen mukaansa etnografisen tutkimuksen lähtökohtana on, että tutkija elää ilmiön kanssa, on osallisena tutkimuksessaan yhteisössä ja oppii sen kielen. Etnografinen tutkimus oli luonteva valinta, sillä Luksian markkinointivastaavana työskentelen opiskelijoiden kanssa samassa oppilaitosympäristössä aikuiskoulutuksen parissa, puhun opiskelijoiden kanssa samaa ammattikieltä ja jaan yhteisen osaamiskulttuurin. (Kananen 2014, 32, 62.)

Puuronen määrittelee Viinamäen ja Saaren (2007, 101 - 102) toimittamassa kirjassa etnografiassa tarkoitettavan kansan tai rodun kuvausta. Tieteiden parissa etnografiaa on käytetty etnologian synonyymina tarkoittamaan kuvailevaa kansantiedettä. Sosiaali- ja kulttuuriantropologian saralla etnografiassa on tarkoitettu antropologin kertomusta vieraasta kansasta tai kulttuurista. Viime vuosikymmeninä, kvalitatiivisen tutkimuksen suosion myötä, etnografinen lähestymistapa on yleistynyt tutkijoiden työvälineenä. Suosion kasvamista voidaan perustella myös sillä, että ihmisen, ihmisen luoman kulttuurin ja yhteiskunnan tutkimiseen ihmistieteet soveltuvat luonnontieteitä paremmin. (Viinamäki & Saari 2007, 101 - 102.)

Puuronen toteaa Viinamäen ja Saaren (2007, 101 -103) toimittamassa kirjassa, että etnografisessa tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten päivittäistä toimintaa. Siinä havainnoidaan ja kerätään eri menetelmien avulla aineistoa tutkittavasta ilmiöstä. Etnografisen tutkimuksen tekeminen edellyttää tutkimuskentälle menemistä ja osallistumista tutkittavan ihmisryhmän toimintaan. Tutkimuksiin sisällytetään usein tutkimusprosessikuvauksia ja tutkijan kokemuksia. Etnografisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmiä ovat haastattelu, osallistuva ja ei-osallistuva havainnointi, video- ja ääninauhitus sekä valokuvaus. Vaikka vastuu aineiston keräämisestä onkin tutkijalla, tutkittavat voivat osallistua sen keruuseen. Tyypillisimmillään et-

nografisen tutkimuksen tulokset esitellään tekstinä sisältäen tutkittavan ilmiön tiheän kuvauksen, sekä tulkintaa teoreettisista ja käsitteellisistä näkökulmista. (Viinamäki & Saari 2007, 101 - 103.)

4.2 Teemahaastattelu

Kanasen mukaan (2013, 93 - 94) teemahaastattelu rakentuu nimensä mukaisesti kahdesta osasta, teemasta ja haastattelusta eli keskusteluttamisesta. Teemalla hän tarkoittaa laajaa aihealuetta tai asiakokonaisuutta erotuksena yksityiskohtaisille tutkittavaa ilmiötä koskeville kysymyksille. Haastattelulla hän tarkoittaa tutkijan ja tutkittavan face-to-face-kontaktia, jonka aikana aiheesta nousee uusia polutuksia, kysymyksiä tai asioita keskusteltaviksi. Koska haastattelusta on tarkoitus saada uutta tietoa, on tarpeen varoa teemojen tai kysymysten rajoittamista ennen haastattelua. (Kananen 2013, 93 - 94.)

Teemahaastattelun avoimia kysymyksiä voi Kanasen (2014, 102 - 103) mukaan syventää pumpaavilla kysymyksillä, niin sanotulla entä sitten-tekniikalla, jolla saadaan samasta asiasta enemmän tietoa. Toista hänen esittelemäänsä ongelman ytimeen porautuvaa tekniikkaa, miksi-kysymyksen tekniikkaa, käytetään myös palvelumuotoilussa. Viidellä peräkkäisellä miksi-kysymyksellä siirrytään vaihe vaiheelta tarkemmalle ajattelun tasolle. Tekniikan avulla voidaan selvittää yksinkertaisten ongelmien syitä. Vaarana saattaa kuitenkin olla, että monimutkaisten ongelmien muut syyt voivat jäädä huomioimatta. Näitä mainittuja tekniikoita hyödyntämällä päästään keskusteluttamisessa kuitenkin pintaa syvemmälle. (Kananen 2013, 102 - 103.)

Teemahaastatteluissa voidaan noudattaa narratiivista tekniikkaa. Käsite narratiivi perustuu latinan kielisiin sanoihin narratio (kertomus) ja narrare (kertominen). Kanasen (2013, 86 - 87) mukaan tarinat laaditaan siten, että niistä käy ilmi kokemus (mikä), mistä kokemus johtui (miksi), merkittävyyden syy (miksi), tapahtumisajankohta (milloin) ja ketkä siihen osallistui-
vat (kuka/ketkä). (Kananen 2013, 86 - 87.)

Hirsjärvi ym. (2007, 213) määrittelevät narratiivin seuraavasti: tarina, joka on kertomuksen ilmaisema tapahtumakulku. Tarina etenee ajassa, sillä on alku, keskikohta ja loppu. Heidän mukaansa narratiivisuus viittaa sellaiseen lähestymistapaan, jossa ajatellaan kertomuksia tapana ymmärtää elämää ja tehdä tapahtumista merkityksellisiä. Kertomuksilla välitetään ja tuotetaan tietoa. Tarinoiden keruuseen käytetään usein teemahaastatteluja, jotka voivat kohdentua kokonaisvaltaisiin muisteluihin tai rajattuun teemaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 213.)

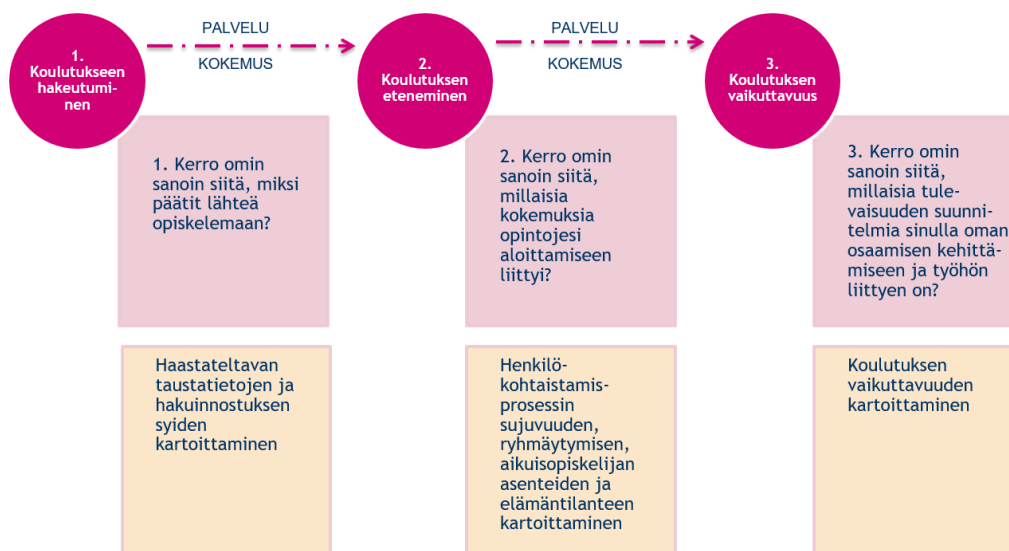
Narratiivisen tyypittelyn avulla laadullisesta tutkimusaineistosta kiteytetään tyypillisiä ja tois-
tuvia ominaisuuksia, tapahtumien kulkua tai merkityksiä. Koskinen, Alasuutari ja Peltonen (2005, 192 - 200) pitävät narratiivista analyysiä keinona tutkia ihmisten itselleen tuottamia

versioita ympäristön tapahtumista, ihmisistä ja rakenteista. Tarinoita pidetään voimakkaina välineinä ja merkityksellisyiden oikopolkuina. Heidän mukaansa tutkijan luoma teemahaastattelurunko painottuu usein kuvattavan ilmiön alkuun ja loppuun, joka on omiaan ohjaamaan haastateltavaa luontevasti kronologisen kerronnan muotoon. (Koskinen ym. 2005, 192 - 200.)

4.3 Haastattelukysymykset

Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Tavoitteena oli kerätä opiskeluun liittyviä henkilökohtaisia kokemuksia, tarinoita, kuvauksia ja merkittäviä tapahtumia. Haastattelurungon laadinnassa noudatettiin Kanasen (2014, 102) mallia avoimista, ei-johdattelevista kysymyksistä. Laaditut kysymykset tulostettiin paperille haastateltavan tueksi (Liite 1). Kysymykset sidottiin palvelupolkuun arvon muodostumisen näkökulmasta Kuviossa 9 seuraavasti:

1. Kerro omin sanoin siitä, miksi päätit lähteä opiskelemaan?
 - kysymyksellä kartoitettiin haastateltavan taustatietoja ja hakuinnostuksen syitä
2. Kerro omin sanoin siitä, millaisia kokemuksia opintojesi aloittamiseen liittyi?
 - kysymyksellä kartoitettiin henkilökohtaistamisprosessin sujuvuutta, ryhmäytymistä, aikuisopiskelijan asenteita ja elämäntilannetta
3. Kerro omin sanoin siitä, millaisia tulevaisuuden suunnitelmia sinulla oman osaamisen kehittämiseen ja työhön liittyen on?
 - kysymyksellä kartoitettiin koulutuksen vaikuttavuutta.



Kuvio 9: Haastattelukysymykset ja arvon muodostumisen näkökulmat

4.4 Haastateltavat

Toukokuun 2016 aikana Luksian Vihdin kampuksen eri aikuisopiskelijaryhmistä kartoitettiin innokkaita haastateltavia. Aluksi haastateltavia oli yhdeksän, mutta kaksi merkonomiopiskelijaa

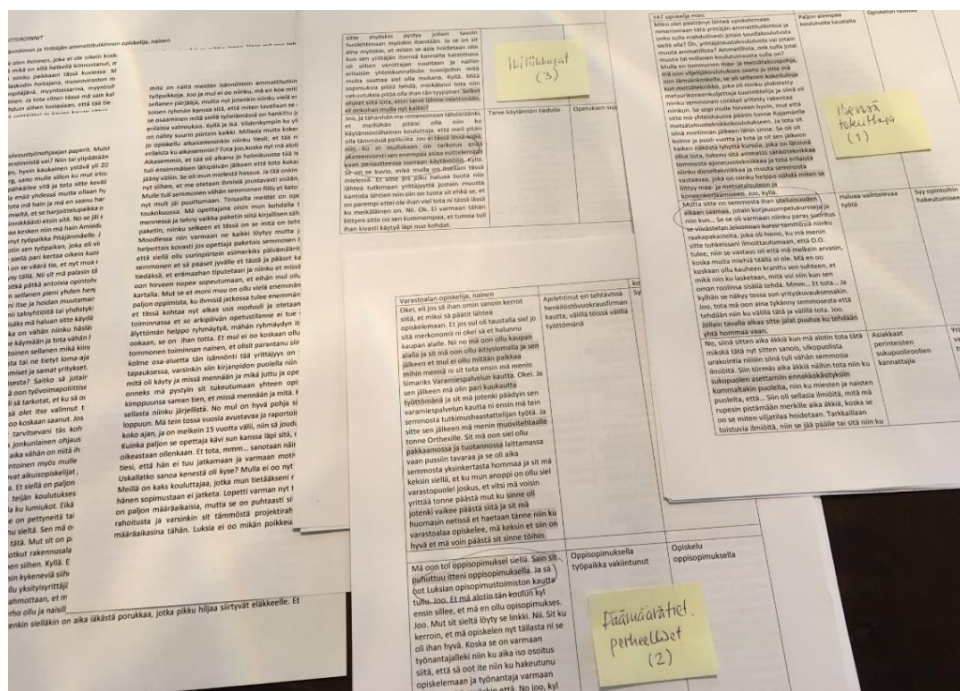
peruivat haastattelut viime hetkellä henkilökohtaisiin syihin vedoten. Haastateltavat koostuivat lopulta seuraavista näyttötutkinto-opiskelijoista:

- Isännöinnin ammattitutkinto ja Yrittäjän ammattitutkinto, nainen
- Isännöinnin ammattitutkinto ja Yrittäjän ammattitutkinto, mies
- Yrittäjän ammattitutkinto, mies
- Liiketalouden perustutkinto, nainen
- Liiketalouden perustutkinto, nainen
- Varastoalan perustutkinto, nainen
- Varastoalan ammattitutkinto, nainen

5 Tulokset

Teemahaastattelussa äänitetyn materiaalin litteroimiseen kului arvioitua enemmän aikaa.

Materiaalia kertyi yhteensä lähes 40 sivun kirjoitettua A4-sivua. Tekstiaineisto jaettiin asiiasältöihin Kanasen (2014, 127 - 134) esittämää mallia mukaillen hyödyntäen tekstinkäsittelyohjelmaa. Asiiasältöihin jaettu aineisto raakakoodattiin ja muunnettiin taulukon muotoon Kuvion 9 mukaisesti. Yläkäsitteitä ryhmittelemällä luotiin narratiivisen tyypittelyn mukaiset asiakasprofiilit. (Kananen, 2014, 127 - 134.)



Kuva 1: Litteroitua ja raakakoodattua materiaalia

Luvussa 3.4 esitellyn mallin mukaisesti palvelupolkukuvaus on rajattu koskemaan arvon muodostumisen näkökulmaa arvon muodostumisen pyramidiin mukailleen seuraavasti: koulutukseen hakeutuminen > opintojen eteneminen > opintojen vaikuttavuus. Teemahaastattelussa on

selvitetty sitä, miten näissä kriittisissä pisteissä Luksiassa tuotettiin palveluita ja miten asiakkaat ne kokivat. Näitä palvelutuokiota ja kontaktipisteitä avataan asiakasprofiloinnin avulla.

Asiakasprofiloinnissa on hyödynnetty Koiviston, Räsäsen ja Vilkkumaan (2013) esittämää palvelumuotoilun asiakaskäyttäjämallia ammatillisiin aikuisten näyttötutkintoihin soveltaen. Tavoitteena on ollut löytää palvelun käyttäjistä yhteisiä piirteitä ja toistuvia malleja asiakasprofiilien muodostamiseksi. Palvelun käyttäjille, aikuisille näyttötutkintoa suorittaville opiskelijoille, annettiin aktiivinen rooli osallistamalla heidät käyttämiensä palveluiden kehittämiseen. (Koivisto ym. 2013.)

Seuraavaksi esitellään tyypittely, joka syntyi kerättyyn haastattelumateriaaliin kohdistetun analyttisen tarkastelun avulla.

5.1 Ammatilliset itsensä toteuttajat

Ammatilliset itsensä toteuttajat nauttivat opiskelusta ja linkittävät sen vahvasti kulloiseenkin omaan elämäntilanteeseensa. Taustalta löytyy useita aiempia ammatteja, työpaikkoja ja koulutusta. Ammatilliset itsensä toteuttajat ovat rohkeita moniosaajia. Kaikki matkan varrella hankittu elämäkokemus, ihmissuhteet ja ympäröivä maailma ovat muokanneet heistä sen, mitä he tällä hetkellä ovat.

Mä olen ihminen, joka ei ole oikein koskaan oikeastaan tiennyt, miksi se ryhtyi isona. Vaan mä oon tehnyt sitä, mikä on sillä hetkellä kiinnostanut, mitä on sillä hetkellä tehnyt mieli opiskella. Ja vähän niin ku hakenu paikkaani tässä kuviossa. (Isännöinnin ammattitutkinnon ja Yrittäjän ammattitutkinnon opiskelija, nainen)

Innostus on rönsyilevää, osin ehkä päämäärätöntä sivupoluilta itsensä löytämistä. Taustalla on useita kursseja ja toisen asteen tutkintoja. Elämyksellisyys, trendit ja ympäristön havainnointi kiehtovat heitä. Tämän hetkiseltä koulutukselta haetaan navigointia takaisin helpommin kuljettavalle väylälle, jonka päämääränä voi olla jopa yrittäjäyys. He itse uskovat kaikella olleen tarkoituksensa ja oppivat kaikesta kokemastaan. He eivät sitoudu perinteisiin naisten ja miesten ammatteihin, vaan haluavat rikkoa rajoja.

Se on semmosta ihan uteliaisuuden aikaan saamaa, jotain korjausompelukursseja. Paras suoritus oli se viivästetyn leivonnan kurssi, tällöisiä raakapakasteita. Mä en oo koskaan ollu kauheen kranttu sen suhteen, et mitä voi sen oman roolinsa sisällä tehdä. Jollain tavalla alkaa jalat puutua, ku tehdään sitä yhtä hommaa vaan. (Yrittäjän ammattitutkinnon opiskelija, mies)

Ammatilliset itsensä toteuttajat kaipaavat omien sanojensa mukaan haasteita ja uusia kokemuksia kiinnostuksen ja motivaation ylläpitämiseksi. He hallinnoivat mielellään kokonaisuuksia ja yhdistävät harrastukset ja työt. Ylikuormittuessaan he ovat vaarassa ajautua törmäyskursseille myös henkilökohtaisessa elämässään.

Sama kaveri hoitaa sitä peruselinkeinoo, markkinointii, laskutusta ja tuotekehittelyä. Sitte tullaan siihen pisteeseen, jossa aviopuoliso käy huomauttamassa, et mä vihaan tota sun työtäs! (Yrittäjän ammattitutkinnon opiskelija, mies)

Ammatilliset itsensä toteuttajat tuntevat itsensä hyvin. He osaavat analysoida vahvuuksiaan ja heikkouksiaan. Heikot alaistaidot ja vahva itsetunto voivat kuitenkin johtaa toimivaltuuksien ylityksiin ja lopulta irtisanomisiin.

Et mun ois pitäny lähteä yrittäjäksi jo kauan sitten, koska mun luonne on sellanen. Ku mä tuun työpaikkaan, niin mä ryhdyn organisoimaan. Saman tien mä nään epäkohdat, mä rupeen tekee uudistuksii. Siitä ei kaikki tykkää. Ja ku mä oon sellanen päällepäsmäri, niin mä teen sen väkisin tai sit vaivihkaa. (Isännöinnin ammattitutkinnon ja Yrittäjän ammattitutkinnon opiskelija, nainen)

Ammatilliset itsensä toteuttajat hakevat kouluttautumisesta konkreettisia ratkaisuja, heillä on selkeä sen hetkinen tarve ja idea. He suhtautuvat aikuisiällä opiskeluun erittäin myönteisesti. Innokkuus saattaa johtaa myös siihen, että ajantasaisiin aikuisopiskelijan oikeuksiin ei ehditä perehtyä. Sosiaalisia etuuksia, opintojen ohjausta ja henkilökohtaistamista, esimerkiksi aiemman osaamisen hyväksilukua, ei osata vaatia.

Koska mä oon työvoimapolitiittisesti tässä, en voi käyttää hyväksilukuja. Täs kohtaa en kokenu tarvitsevani mitään ohjausta. Jonkinlainen ohjaus aikuisopiskelijoille olis kyllä hyvä, koska kaikki ei oo niin valveutuneita ku minä. (Isännöinnin ammattitutkinnon ja Yrittäjän ammattitutkinnon opiskelija, nainen)

Tulevaisuuteen Ammatilliset itsensä toteuttajat suhtautuvat erittäin positiivisesti. Koulutuksesta he ovat hakemassa tienviittoja ja ratkaisuja analysoimiinsa ongelmiin. Tavoitteena voi olla fyysisestä suorittavasta työstä siirtyminen asiantuntijan rooliin, vaikka osin koettiin, että hyvin henkilökohtaista asiantuntijuutta ja kokemusta on vaikea opettaa muille. Yrittäjänä haluttiin tehdä yhteistyötä lähipiiriin, esimerkiksi perheen jäsenten, kanssa. Haasteeksi koettiin verkostojen luominen ja oman osaamisen markkinointi.

5.2 Päämäärätietoiset perheelliset

Päämäärätietoisten perheellisten haluun kouluttautua on vaikuttanut merkittävästi perheen perustaminen ja talouden turvaaminen. Äitiyslomaa ja perhevapaita edeltävät ja myöhemmätkin työsuhteet olivat olleet suorittavia pätkä- ja vuorotöitä, joista haluttiin pois kouluttautumalla parempaan asemaan. Työympäristöt ja -tehtävät olivat vaihtuneet usein, koska työnantajana oli vuokratyöyrittäjä. Haastateltavien aiemmat työsuhteet olivat kaupan alalta

sekä ravintola- ja varastoalalta, joissa työvuorot ja työajat koettiin perheen arjen kannalta hankaliksi.

Mä oon ollu kaupan alalla ja sit mä oon ollu äitiyslomalla ja sen jälkeen mul ei ollu mitään paikkaa mihin mennä. Ensin mä menin vuokratyöfirman kautta liimariks, sitte mä olin pari kuukautta työttömänä ja sit mä jotenki päädyin sen vuokratyöfirman kautta tekemään semmosta tutkimushaastattelijan työtä. (Logistiikan perustutkinnon opiskelija, nainen)

Taustalla oli myös useita aiempia opintojen keskeytyksiä ja perhetilanteen aiheuttamia väli-vuosia opinnoissa. Tämän hetkiselällä opiskelulla tavoitellaan vakituista työpaikkaa ja turvattua toimeentuloa. Todelliseen haaveammattiin, esimerkiksi käsityöläiseksi, ei uskalleta opiskella, koska yrittäjyyttä ja talouden epävarmuutta pelätään. Opiskelusta kerrottiin olevan helpointa joustaa muiden elämäntilanteiden sitä vaatiessa.

Opiskelin täällä merkonomiks puoltoista vuotta ja vaihdoin sit toiseen oppilaitokseen. Se koulu jäi kesken sillo, ku mä sain ensimmäisen lapsen. Sit mä tein viel pari vuotta töitä, et mä keskeytin sen koulun joksku aikaa. Sitte ku mä tuln raskaaks toisen kerran, ni sitte sinä aikana kävin sit puolentoista vuoden opinnot puoles vuodes. Ku mä halusin, et ennen ku se lapsi syntyy, ni tutkinto on valmis. (Logistiikan perustutkinnon opiskelija, nainen)

Päämäärätietoiset perheelliset eivät välttämättä tunne aikuisten opintososiaalisten etuuksien viidakkoa. Työn ja opiskelun yhdistämistä pidetään joustavimpana vaihtoehtona, myös oppisopimus koettiin hyväksi vaihtoehdoksi. Haastateltavat kertoivat kyllä saaneensa opintojen ohjausta muun muassa koulutusalan valinnassa, mutta taloudellisten tukien ja työvoimatoimiston hallinnon byrokratian vauhdittamiseen tarvitaan oppilaitoksen apua.

Mä aattelin itte, et mä olin menny kouluun, et se maksaa jotain mennä kouluun ja käytin sit vapaapäiviä siihen koulupäivään. En tienny, et voisin saada sen palkattomana vapaana ja hakee sen sit jostain niin ku toiset mun luokkalaiset. Mut en mä kokenu sitä millään tavalla ongelmakskaan siin kohtaa, et se vaan meni niin. (Liiketalouden perustutkinnon opiskelija, nainen)

Pitäis olla työpaikka, jonka oheen sitä voi sit käydä, ku ei sit taas oo kiva mennä pelkästään kouluun ja sit on taas rahat tiukilla. (Logistiikan perustutkinnon opiskelija, nainen)

Nyttekin mä oon yli kuukaus sitte jättäny työkkäriin soittopyynnön, et selvitetäis tätä mun työssäoppimisjakso asiaa, että saisinko mä esimerkiks palkkatukee, koska mun pitäis ilmeisesti olla oikeutettu palkkatukeen. Et voinko mä mennä työssäoppimiseen niin ku palkkatuella? Tai sitten, että työkokeiluna vai miten niin ku? (Logistiikan ammattitutkinnon opiskelija, nainen)

Päämäärätietoiset perheelliset pitävät opiskelua ponnahduslautana työllistymiseen ja parempiin tehtäviin uralla. Työssäoppimispaikoilta odotetaan paljon. Toiveena oli löytää riittävän

iso toimija, jossa kaikki tutkinnon osat olisi mahdollista suorittaa. Työssäoppimispaikkoihin toivotaan myös työllistytävän. Siksi niitä haetaan kodin lähialueilta.

Vaikka mulla on auto, mut se, että en mä halua välttämättä ajaa Espooseen ja kuluttaa mun ja tytön päivästä niin ku matkustamiseen kahta-kolmea tuntia. Eihän toi meidän päiväkotikaa oo auki ku vasta kuudelta vai puol seittemältä. Et en mä voi ottaa vastaan paikkaa, joka alkaa kuudelta. (Logistiikan ammattitutkinnon opiskelija, nainen)

Tulevaisuuttaan Päämäärätietoiset perheelliset hahmottivat työllistymisen ja jatko-opintojen kautta. Kahden ammatillisen tutkinnon antamat vahvuudet, kuten liiketalouden ja logistiikan yhdistelmä, ja ammattikorkeakouluopinnot koettiin kiinnostavina koulutuspolkuina, joilla tähdätään urakehitykseen.

En aio loppuelämäni olla tossa työssä. Ja nyt mä tässä ajattelin, että kehitän itseäni nyt kun mulla on sellanen moodi päällä. En mä sit tiedä, et mikä must tulee sit oikeesti loppu viimeks isona, mut käyn nyt näitä, eikä nää tutkinnot nyt huono asia sit oo. (Liiketalouden perustutkinnon opiskelija, nainen)

5.3 Innokkaat ikiliikkujat

Kolmannen ryhmän muodostivat Innokkaat ikiliikkujat, joilla oli takanaan merkittävä ura tai yrittäjäyys, ja sitä kautta myös paljon osaamista. Koulutukseen heidät oli ohjannut halu jatkaa työelämässä fyysisistä rajoitteista tai lakisäateisistä eduista huolimatta. Innokkaille ikiliikkujille työrooli ja koulutus on merkittävä osa persoonaa. Koulutukselta haetaan nimenomaan käytännön tietoa itseä kiinnostavasta alasta.

Joo, ei tässä iässä enää, niin ku mullakaan oo tarkoitus akateemisesti sen enempää asiaa esittelemään vaan periaatteessa suoraan käytäntöön. (Isännöinnin ammattitutkinnon ja Yrittäjän ammattitutkinnon opiskelija, mies)

Innokkaat ikiliikkujat ovat itsenäisiä ja joustavia opiskelijoita. He osaavat poimia tutkinnoista itseään hyödyttävät osat. He suhtautuvat opiskeluun avoimesti. Omaa osaamista ei haluta korostaa. Lähipäivillä ollaan kertaamassa ja oppimassa uusia lähestymiskulmia asioihin. Joustava opintojen aloitus itseohjautuvina yksilöinä sopii heille. Opetus koettiin ryhmien vaihtumisesta ja yhdistämisistä huolimatta henkilökohtaiseksi ja siihen oltiin tyytyväisiä.

En mä oo mikään ryhmätyöihminen, mä oon sellanen yksilöihminen, että en mä koskaan oo missään muussa tekemisessä niitten ihmisten kanssa, ku siellä koulussa. Vähän niinku oon ollu aina kaikilla työpaikoillakin, et se on ollu se työ ja sit on ollu se muu aika. (Liiketalouden perustutkinnon opiskelija, nainen)

Työssäoppimispaikoilla Innokkaat ikiliikkujat ovat olleet hyvinkin vaativissa tehtävissä ja asiakastyössä. Heihin luotetaan. Samassa työssäoppimispaikassa on oltu pitkään, jopa työllistymi-

nen jakson päätteeksi on ollut esillä. Asiakkailta, kollegoilta ja työnantajalta saatu positiivinen palaute on koettu motivoivaksi ja työhyvinvointia lisääväksi. Innokkaat ikiliikkujat näkevät myös selkeitä puutteita ja kehitystarpeita työssäoppimispaikoissaan, mutta eivät takerru niihin Ammatillisten itsensä toteuttajien tavoin.

Laskutus laahaa ihan hirveesti jäljessä, ku se on yhden ihmisen takana. Mutta en mä voi puuttuu sellasiin asioihin, se on ihan heidän itsensä ymmärrettävä. (Liiketalouden perustutkinnon opiskelija, nainen)

Harjottelijana ku siihen tulin, niin mulle annettiin heti 23 kohdetta. Muualle lähteneen jäämistö suoraan käsiin. Et kyl heti oli vähän tämmönen niin ku suora alotus. Ja sit sanottiin, et jos on ongelmia, nii kysy. (Isännöitsijän ammattitutkinnon ja Yrittäjän ammattitutkinnon opiskelija, mies)

Innokkaat ikiliikkujat hyödynsivät aiemman osaamisen hyväksilukua opiskeluissaan. Tutkinnon osien suorittaminen oli myös vaihtoehtona, mutta koko tutkinnon suorittaminen näytti olevan merkityksellisempää. Luksia valikoitui oppilaitokseksi itseä kiinnostavan alan, joustavan opiskelusuunnitelman ja sijainnin vuoksi. Haastatteluissa kommentoitiin lähipäivien ja etätehtävien vähyyttä. Koettiin, että opitun mieleen palauttaminen harvakseltaan sijoitetuilla lähipäivillä oli hankalaa.

Tuntu kummalliselta, että siellä oltiin vain joka toinen torstai. Opiskelu ei ollu sellasta, mihin mä oon tottunu, et tähän on ihan erilaista tää aikuisopiskelu. Ihmettelin aina välillä sitä, ku joku sano et ei tehtäviä, ku on niin rankkaa. (Liiketalouden perustutkinnon opiskelija, nainen)

Innokkaiden ikiliikkujien tulevaisuus opintojen jälkeen vaikutti selvältä. Työssäoppimisjaksolla oli saatu jalkaa oven väliin, työllistyminen kyseiseen yritykseen oli todennäköistä henkilöratkaisujen selkiytyttyä. Toisella tämän asiakasprofiilin edustajista oli haastatteluhetkellä käynnissä franchising-periaatteella toimivan yritystoiminnan aloittaminen, jonka tulevaisuuden suunnitelmat olivat selkeät.

Toivon mukaan viiden vuoden päästä yritys olis edelleen jaloillaan ja toimis tämän hetkisen ajatuksen mukaan ja toivottavasti se olis tota nii pystynyt ehkä jopa hieman laajentumaan. Kyllähän siinä on tarkoituksena, että saadaan asiakkaita ja asiakaskuntaa pyritään laajentamaan. Jos asiakaskunta laajenee riittävästi, niin silloin myöskin se merkitsee sitä, että firmalle aletaan hankkimaan myöskin työntekijöitä ihan ulkopuoleltakin. (Isännöinnin ammattitutkinnon ja Yrittäjän ammattitutkinnon opiskelija, mies)

5.4 Asiakasprofiilien yhteenveto

Kunkin asiakasprofiilin kohdalla on nähtävissä eroja koulutukseen hakeutumiseen, opintojen etenemiseen ja opintojen vaikuttavuuteen liittyen. Taulukkoon 3 koottiin teemahaastattelussa löydettyt asiakasprofiilit ja tärkeimmät arvon muodostumista ohjaavat mallit.

Asiakasprofiili/Arvon muodostuminen	Koulutukseen hakeutuminen	Opintojen eteneminen	Opintojen vaikuttavuus
Ammatilliset itsensä toteuttajat	Liikkeelle panevana voimana sen hetkinen tarve ja suuri idea jopa yrittäjyydestä, johon Luksia tarjoaa väylän.	Aktiivisia ja itseohjautuvia oppijoita, kartuttavat kokemuksiaan pohtien ja analysoiden.	Selkeät jatkosuunnitelmat, joihin tämän hetkisillä opinnoilla tähdätään.
Päämäärätietoiset perheelliset	Motiivina turvatumpi toimeentulo, perheen arjen mahdollistava urakehitys, johon Luksia tarjoaa väylän.	Hakevat arjen tasapainoa, opintojen keskeytysriski on suuri. Tarve opintososiaalisten etujen ohjaukseen.	Tutkinnon suorittaminen mahdollistaa tulevaisuudessa perheen arjen ja työn tasapainoisen yhteensovittamisen ja tuo mukanaan taloudellisesti turvattua tulevaisuutta.
Innokkaat ikiliikkujat	Halu jatkaa työelämässä fyysisistä rajoitteista/saavuteista sosiaalisista etuuksista huolimatta, johon Luksia tarjoaa väylän. Työminä tärkeä.	Perinteisiä oppijoita, arvostavat käytännönläheisyyttä ja järjestelmällistä etenemistä. Tarve henkilökohtaisempaan kontaktiin ja ohjaukseen.	Proaktiivisuus, työllistyvät tai työllistävät itsensä jo opintojen aikana.

Taulukko 3: Asiakasprofiilit ja arvon muodostuminen

Rajat asiakasprofiilien välillä liikkuvat ja joustavat jonkin verran suuntaan tai toiseen. Esimerkiksi Ammatillisia itsensä toteuttajia ja Innokkaita ikiliikkujia yhdistää yrittäjähenkisyys ja yrittäjämäinen toiminta, mutta erottavana tekijänä voidaan nähdä Ammatillisten itsensä toteuttajien impulsiivisuus. Ammatilliset itsensä toteuttajat toimivat enemmän tässä hetkessä ja löysivät aktiivisia herätteitä kaikkialta ympäristöstään. Innokkailla ikiliikkujilla opiskelulla tavoiteltava päämäärä oli selkeämpi ja sinne edettiin johdonmukaisemmin. Myös ammatilliset roolit ja kiinnostuksen kohteet olivat Innokkailla ikiliikkujilla perinteisempiä kuin Ammatillisilla itsensä toteuttajilla.

Selkeästi suurin opintojen keskeyttämisriski oli Päämäärätietoisilla perheellisillä, koska heidän elämänarvojaan määrittänyt sillä hetkellä ensisijaisesti perheen ja lasten hyvinvointi. Kun tämä sektori oli taloudellisesti ja ajankäytön osalta turvattu, he kykenivät keskittymään paremmin opintojen loppuun saattamiseen. Muiden aikuisten antama tuki (puolison tai isovanhempien) koettiin perheen, työn ja opiskelun yhteensovittamisen mahdollistajana.

Haastatteluiden pohjalta nousi myös yksittäisiä merkittäviä aiheita ja kehitysehdotuksia. Tälle ajalle tyypilliset irtisanomiset ja työttömyys aiheuttivat osalle haastatelluista ulkopuolisuuden, turvattomuuden ja avuttomuuden tunteita. Tilanteet olivat monille uusia ja niihin liittyi vakava huoli oman talouden kestokyvystä. Epävarmuuden pitkittyessä myös oma jaksaminen

oli koetuksella. Työvoimatoimiston byrokratia ja eri järjestelmissä olevien lomakkeiden oikein täyttäminen koettiin hankalaksi.

Tietokoneen, ohjelmistojen ja sähköisen oppimisympäristön (Moodle) käytön oppiminen koettiin merkittävänä lisänä oman osaamisen kehittämisessä. Haastatellut kertoivat saaneensa varmuutta muun muassa Office-ohjelmien käyttöön. Tietojen ja taitojen osalta tasa-arvo ei toteudu. Kaikki eivät ole diginatiiveja, vaikka opiskelua verkkoon vauhdilla digiloikan nimissä siirretäänkin.

Uravalmentajan ja muiden paikallisten koulutusalan asiantuntijoiden tapaamiset muistettiin keskusteluissa hyvin. Nimeltä mainittiin Novagon, Luksian oppisopimuskeskuksen ja silloisen aikuisopiston henkilöitä. Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että määrällisesti tapaamisia olisi voinut olla enemmän. Opintojen aikana oli hyödynnetty Oppiapupajaa muun muassa Moodle-oppimisympäristöön tutustumisessa ja tutkintosuunnitelmien teossa. Merkittävää oli, että opintojen aikana toivottiin enemmän henkilökohtaista kontaktia opintojen ohjaajaan.

Kriittisimmät lausunnot koskivat muutamien muiden koulutuksiin valittujen henkilöiden opiskelumotivaatiota, ja omaa tarvetta saada henkilökohtaisempaa ohjausta. Tarve tuli esiin erityisesti niiden haastateltavien osalta, jotka liittyivät jo aloittaneisiin ryhmiin. Yksinkertaisimmillaan ohjaus voisi heidän mielestään toteutua esimerkiksi itsenäisesti opiskeltavan sähköisen materiaalin avulla. Toivottiin myös opintokokonaisuuksien osalta tiiviimpää toteutusaikataulua, jota sitten jaksotettaisiin etätehtävillä ja työssäoppimisella.

Koulutuspalautetta oli haastateltavien mukaan annettu ja kouluttajat saivat haastatteluvaiheessakin vielä kiitosta käytännönläheisestä ja ymmärrettävästä opetuksesta. Koulutusympäristö täytti ennalta asetetut odotukset. Ensimmäisille lähipäiville saapuminen Ojakkalantie 2:n kampukselle oli sujunut suunnitelmien ja aikataulun mukaan. Parkkipaikat ja luokkatilat olivat löytyneet pienellä etsimisellä, muttei sitä koettu mitenkään poikkeavaksi tai hankalaksi.

Tutkintotilaisuuksien arvioinnissa käytettävien tutkintosuunnitelmien tekstisisällöt koettiin tyhjän jauhamisena ja vaikeaselkoisena jargoniana. Samoja asioita toistetaan haastateltavien mielestä monessa kohtaa. Itsearviointilomakkeen hymynaama-asteikko miellettiin sopivaksi nuorille, mutta aikuisille kaivattiin asiallisempaa lomaketta.

Merkittävää oli myös se, että Luksiaan palattiin opiskelemaan, kun uutta koulutustarvetta tuli tai elämäntilanne oli suotuisa. Tämä koski myös niitä haastateltavia, jotka olivat jossain vaiheessa keskeyttäneet opintonsa Luksiassa tai toisessa oppilaitoksessa. Vaikka tietyyssä elämäntilanteessa päädyttiin opintojen keskeyttämiseen tai välivuoteen, keskeneräinen tutkinto jäi

vaivaamaan ja opinnot haluttiin saattaa loppuun. Tämä on kiinnostava tieto, erityisesti koulutusmarkkinointia ja Luksian tunnettuutta ajatellen.

Aikuisopiskelijan eduista hyvin tunnettiin Koulutusrahaston aikuiskoulutusstipendi. Se myönnetään näyttötutkinnon suorittaneelle henkilölle ja summa on minimissään 395 euroa. (Koulutusrahasto 2017.) Stipendi koettiin merkittävänä bonuksena tutkinnon suorittamisessa. Erityisesti perheellisille stipendi oli tervetullut lisä ja taloudellisesti sitä pidettiin isona summana.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Teemahaastatteluihin osallistuivat ne Luksian Vihdin kampuksen aikuisopiskelijat, jotka valikoituivat opinnäytetyön tutkimusongelman kannalta kyseisenä ajankohtana mahdollisimman hyödyllisiksi tietolähteiksi. Tutkimuksessa hyödynnettiin opiskelijoita, jotka tunsivat Luksian hyvin ja halusivat kertoa opiskeluun liittyvistä kokemuksistaan. Tutkimuksessa analysoitiin haastateltavilta saatua tietoa ja tutkimuksen aikana asiasta karttunutta tietämystä.

Saturaatioperiaatteen mukaisesti teemahaastatteluiden otantaa jatkettiin, kunnes aiemmin saatu tieto alkoi toistua. Tämä edellytti aineiston analysointia, tulkintaa ja oletusten kyseenalaistamista koko prosessin ajan. Poikkeamia etsittiin haastattelemalla eri-ikäisiä, eri sukupuolta edustavia suomen kielisiä opiskelijoita, jotka opiskelevat eri rahoituksella ja eri aloilla. Sukupuolijakauma toteutui kahdessa kolmesta asiakasprofiilista, Päämäärätietoisten perheellisten ryhmään ei löytynyt vapaaehtoista mieshaastateltavaa. Koskisen ym. (2005, 265 - 277) esittämien laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti tässä opinnäytetyössä havainnoitiin henkilökohtaisia ainutlaatuisuuksia. Tehdyn kuvauksen avulla on haluttu tehdä tietyn ryhmän piirteet ymmärrettäviksi ja saada heistä tarkoituksenmukaisesti poimitulla näytteellä mahdollisimman paljon tietoa. (Koskinen ym. 2005, 265 277.)

Luksian opiskelijarekisterin tilastoissa vuonna 2016 aikuisopiskelijoita oli kaiken kaikkiaan 3 728, heistä naisia 2 275 (noin 61 prosenttia). Keskeyttäneitä vuonna 2016 oli 159 (noin 4 prosenttia). Merkittävää tämän tutkimuksen tulosten kannalta on se, että vuonna 2016 keskeyttäneistä naisia oli 112 (noin 70 prosenttia). Tutkinnoittain tarkasteltaessa vuonna 2016 opiskelijamäärät olivat seuraavat: Isännöinnin ammattitutkinto 72 aikuisopiskelijaa, Liiketalouden perustutkinto, merkonomi 143 aikuisopiskelijaa, Logistiikan perustutkinto, varastonhoitaja 19 aikuisopiskelijaa ja Yrittäjän ammattitutkinto 20 aikuisopiskelijaa. Tähän tutkimukseen valikoituneissa tutkinnoissa opiskelijoina vuonna 2016 oli 254 henkilöä, joista 7 henkilöä (noin 3 prosenttia) osallistui haastatteluihin. (Pääkkönen T. 2017.)

Opinnäytetyön aihe hahmottui hyvissä ajoin. Jo suunnitteluvaiheessa kiinnitettiin huomiota luotettavuuteen ja riskien hallintaan. Aineiston keräämiseen, siihen tutustumiseen ja teemoittamiseen varattiin aikaa. Opiskelijaryhmissä vierailut ja teemahaastattelut toteutettiin

yksilöhaastatteluina huhti- ja toukokuussa 2016 Luksian Vihdin kampuksen luokkatiloissa. Haastatteluihin valikoituneiden aikuisopiskelijoiden kanssa sovittiin toteutukseen liittyvistä yksityiskohdista henkilökohtaisesti. Kuhunkin haastatteluun oli varattu tunti, mutta keskimäärin varsinaiset haastattelut kestivät noin 40 minuuttia. Teemahaastatteluissa kerättyjen tietojen litteroiminen tapahtui samanaikaisesti ja raakakoodaamiseen ryhdyttiin kesäkuussa 2016. Tietoperustaan tutustumista syvennettiin heinä - joulukuussa 2016. Huomiota kiinnitettiin koko ajan taustalla etenevään ammatillisen koulutuksen reformiin. Vuoden 2017 alussa päivitettiin Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymän tietoja organisaatiomuutoksesta johdettua. Kevään 2017 aikana opinnäytetyötä täydennettiin ohjauksen mukaisesti.

6 Kehitysehdotukset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli ymmärtää asiakaskokemusta palvelupolun kehittämisessä Luksia, Länsi-Uudenmaan aikuisopiston opiskelijoiden näkökulmasta. Työn tavoitteena oli löytää teemahaastatteluiden avulla kehityskohteita aikuisopiskelijoiden opintojen tukemiseen ja keskeytysten vähentämiseen. Tavoitteena oli myös kehittää Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymän pääprosessin asiakasprosessia aikuisopiskelijan näkökulmasta.

Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet saavutettiin odotetusti. Asiakkaan arvon muodostumista ja asiakasymmärrystä voidaan Luksiassa parantaa Tuulaniemen (2011, 75) mallin ja opinnäytetyössä esitellyn asiakasprofiloinnin avulla. Opetus- ja kulttuuriministeriön (2016) ammatillisen koulutuksen reformissa painotetaan opiskelijan henkilökohtaista ohjausta. Asiakasprofiloinnin tuloksia voidaankin Luksiassa hyödyntää ohjausresurssien suuntaamisessa löydetyille riskiryhmille. Ymmärrys palvelumuotoilulla johtamisesta auttaa Luksiaa luomaan menestyviä palveluita ja yksilöllistä brändiä. Yhdistämällä asiakkaan arvon muodostuminen ja liiketoiminnan kytkökset luodaan kestäväää liiketoimintaa, kuten Tuulaniemi (2011, 103) kuvaa. Opinnäytetyön avulla voitiin osoittaa, että toiminnot ja toimijoiden keskinäiset suhteet on Luksian nykyisessä pääprosessissa (Kuvio 3) kuvattu pitkälti organisaation lähtökohdista. Kesken jäänyt asiakaslähtöinen prosessikuvaus tulisikin ottaa työn alle. Prosessikuvaus tulisi avata asiakkaan arvon muodostumisen ja palvelumuotoilulla johtamisen näkökulmasta, huomioiden siihen osallistuvat ihmiset, toimintaympäristöt ja -tavat sekä esineet.

Yhdistämällä ymmärrys asiakkaan arvon muodostumisesta, palvelumuotoilun keinot, työyhteisön auttamisen kulttuuri ja ammatillisen koulutuksen reformi, on mahdollista luoda täysin uusi ja ainutlaatuinen ammatillisen koulutuksen kulttuuri Luksiaan. Mittavat ammatillisen koulutuksen muutokset eivät palvelumuotoilun näkökulmasta merkitse pelkkiä uhkia, vaan ne voivat avata uusia ja innovatiivisia kehittämismahdollisuuksia. Reformin myötä on lupa luopua siitä mikä ei toimi, ja aloittaa se mikä voisi toimia paremmin. Luonteva jatkotutkimusaihe tälle opinnäytetyölle olisikin selvittää työyhteisön auttamisen kulttuuria ammatillisessa oppilaitoksessa ja työpaikoilla reformin paineessa.

Lähteet

Kirjat

- Fischer, M. & Vainio, S. 2015. Potkua palvelubisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kalliomäki, A. 2015. Tarinallistaminen palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Kananen, J. 2014. Etnografinen tutkimus. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Koskinen, I. & Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Löytänä, J. & Korteso, K. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 2011. Talentum Media Oy.
- Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.
- Modig, N. & Åhlström, P. 2013. Tätä on Lean. Tukholma: Rheologica Publishing.
- Pinheiro, T. 2014. The Service Startup: Design Thinking Gets Lean. Hayakawa, Altabooks and Createspace.
- Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This is Service Design Thinking: Basis, Tools, Cases. Amsterdam: BIS Publishers.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Viinamäki, L. & Saari, E. 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Internet-lähteet

- Design Council 2015. The Design Process: What is the Double Diamond? Viitattu 3.3.2017. <http://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Viitattu 30.8.2016. http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Loppu-tyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Koivisto, M. & Räsänen, R. & Vilkkumaa, L. 2013. Älyllistä designia Helsingin yliopiston kirjaston palvelumuotoilu - projektin loppuraportti. 2013. Viitattu 22.2.2017. http://www.helsinki.fi/kirjasto/files/9013/8726/6385/Pamu_loppuraportti_TAIVAS_1.2013.pdf

Koulutusrahasto 2017. Ammattitutkinto stipendin korotus. Viitattu 22.2.2017. http://www.koulutusrahasto.fi/files/9114/7003/9625/Ammattitutkintostipendiin_korotus_1.8.2016_alkaen.pdf

Luksia 2016. Viitattu 23.4.2016. <https://www.luksia.fi/tietoa-luksiasta/>

Luksia Intranet 2017. Viitattu 13.3.2017. <http://intra.luksia.fi/yhteiset%20palvelut/Sivut/default.aspx>

Nuutinen M., Lappalainen I., Valjakka T., Airola M. 2013.VTT. Arvioimalla oivallukseen. Opas matkalle palvelukulttuuriin. Viitattu 19.3.2017. http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/PKK_opas.pdf

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015. Ajankohtaista aikuiskoulutuksesta. Viitattu 18.4.2016. http://www.oph.fi/download/164926_ajankohtaista_aikuiskoulutuksessa_2015.pdf

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016. Uusi koulutusoppimismalli lisäämään käytännön työssä oppimista. Viitattu 13.4.2016. <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2016/04/koulutusoppimismalli.html>

Opetushallitus 2016. Viitattu 18.4.2016. http://www.oph.fi/tietopalvelut/arviointi-ja_seurantatieto/aipal

SDT - Palvelumuotoilun työkalupakki 2010-2012. Viitattu 6.3.2017. https://www.tekes.fi/globalassets/global/nyt/tapahtumat/sdt_palvelumuotoilun_tyokalupakki.pdf

Tilastokeskus 2016. Kuntien avainluvut. Viitattu 25.4.2016. <http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/sq/16261c1c-0fd8-4178-865d-3a87264f39e7>

Vainio, H. 2017. Asiakaspolut ovat palvelumuotoilun populismia. Viitattu 22.2.2017. <http://palvelumuotoilu.fi/fi/asiakaspolut-ovat-palvelumuotoilun-populismia/>

Service Design Tools 2009. Viitattu 19.3.2017. <http://www.servicedesigntools.org/>

Tekes 2010. Palveluliiketoiminnan sanasto. Viitattu 3.5.2017. https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoim_sanasto.pdf

Talousarvio 2016 ja talous- ja toimintasuunnitelma 2016-2018. Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä. Viitattu 25.4.2016. <https://www.luksia.fi/assets/liitteet/tietoa-luksiasta/Talousarvio-ja-toimintasuunnitelma-2016.pdf>

This is Service Design Thinking 2017. Viitattu 19.3.2017. www.thisisservicedesignthinking.com

Muut lähteet

Ahvenainen, M. 2011. Opinnäytetyö. Yhdessä luomista, ymmärrystä ja yhdistelyä - Innovatiiviset tutkimusmenetelmät palvelumuotoilussa. Viitattu 18.4.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011061011742>

Heinonen, J. 2016. Tutkimus- ja kehittämismenetelmät -luento 10.3.2016. Laurea-ammattikorkeakoulu. Lohja.

Liiten, M. 2017. Ammattikoulutuksen uudistuksesta maalataan uhkakuvia - TEM: työtä palkatta seitsemänä päivänä viikossa jopa kolmen vuoden ajan. Viitattu 26.2.2017.
<http://www.hs.fi/talous/art-2000005103777.html?share=014287d7ceb866944fe5ff7eacd2b750>

Luksia, Länsi-Uudenmaan aikuisopiston strategia-asiakirja 1.1.2016 - 31.12.2016.

Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä. Kuntayhtymän tulokortti 2011 - 2015.

Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä. Luksian strategiset kehittämissinjaukset 2017 - 2025.

Pääkkönen, T. 2017. Henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2017. Luksia. Lohja.

Kuviot

Kuvio 1: Sanalliset asiakaspalautteet	10
Kuvio 2: Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä 2017 organisaatio (Luksia intranet 2017)	12
Kuvio 3: Luksian pääprosessikartta (Luksia 2016)	15
Kuvio 4: Arvon muodostumisen pyramidi (mukaillen Tuulaniemi 2011, 75)	19
Kuvio 5: Palvelutuotanto ja palvelunäyttämö (Tuulaniemi 2011, 76)	20
Kuvio 6: Asiakas- ja liiketoiminnan näkökulmien yhdistäminen (Tuulaniemi 2011, 103)....	23
Kuvio 7: Matriisi palveluideoiden ja -konseptien arvioimiseen (Tuulaniemi 2011, 107)	23
Kuvio 8: Palvelumuotoilun DoubleDiamond (mukaillen Design Council 2015).....	24
Kuvio 9: Haastattelukysymykset ja arvon muodostumisen näkökulmat	28

Kuvat

Kuva 1: Litteroitua ja raakakoodattua materiaalia	29
---	----

Taulukot

Taulukko 1: Luksia asiakaspalaute 2013 - 2015 Opal, Aipal, Lyhyt- ja täydennyskoulutus ...	9
Taulukko 2: Koulutuskuntayhtymän alueella vuonna 2014 asuvat 20 - 54-vuotiaat ilman perusasteen jälkeistä tutkintoa olevat henkilöt (Tilastokeskus 2016).....	13
Taulukko 3: Asiakasprofiilit ja arvon muodostuminen.....	35

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset.....	46
-------------------------------------	----

1. Kerro omin sanoin siitä, miksi päätit lähteä opiskelemaan?
2. Kerro omin sanoin siitä, millaisia kokemuksia opintojesi aloittamiseen liittyi?
3. Kerro omin sanoin siitä, millaisia tulevaisuuden suunnitelmia sinulla oman osaamisen kehittämiseen ja työhön liittyen on?