

OPINTO-OHJAUKSEN YKSITYINEN TULEVAISUUS

Opinto-ohjauksen muutos julkisesta yksityiseksi palveluksi



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen

Kevätlukukausi, 2017

Minna Rompasaari

Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen
Visämäki Hämeenlinna

Tekijä	Minna Rompasaari	Vuosi 2017
Työn nimi	Opinto-ohjauksen yksityinen tulevaisuus – opinto-ohjauksen muutos julkisesta yksityiseksi palveluksi	
Työn ohjaaja	Helena Turunen	

TIIVISTELMÄ

Opinto-ohjauskenttä on muutoksen edessä useasta syystä. Koulutus uudistuu kaikilla kouluasteilla, ja koulutuksen painotukset muuttuvat. Työvoimahallinnossa tapahtuu suuri uudistus muutaman vuoden kuluttua, jolloin vastuu työvoimapalveluista siirtyy kuntien hoidettavaksi. Tämän kaiken keskiössä on omaa koulutus- ja urapolkuaan miettivä nuori tai aikuinen.

Opinto-ohjausta annetaan tällä hetkellä julkisella sektorilla esimerkiksi eri oppilaitoksissa mutta yksityiset opinto-ohjaajayrittäjät ovat tulleet täydentämään palvelukenttää. Yrittäjyys tulee opinnäytetyöhön haastattelujen asiantuntijoiden mukaan lisääntymään tulevaisuudessa, ja vuoropuhelua julkisen sektorin ja tällä hetkellä toimivien yrittäjien välillä tullaan tarvitsemaan.

Toinen osa opinnäytetyöstä on opinto-ohjausyrityksen perustamisen teoriaa. Tässä osassa esitellään palveluyrityksen perustamiseen liittyviä asioita liiketoimintasuunnitelman laatimisesta palvelujen tuotteistamiseen. Markkinat ovat tällä hetkellä opinto-ohjauksessa vielä hyvin väljät, ja uusia palveluja mahtuu markkinoille, myös yhteistyössä kilpailijoiden kanssa.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää opinto-ohjauksen tilaa tällä hetkellä, ja tutkimuksen edessä tiedot koulutuksen tulevasta uudistuksesta vahvistivat yksityisten opinto-ohjauspalvelujen tarvetta tulevaisuudessa. Opiskelijoiden omat opintopolut ovat arkipäivää peruskoulusta yliopistoon, eikä opinto-ohjausta riitä tasapuolisesti kaikille julkisella sektorilla. Ohjauksen menetelmien käyttäminen vaatii prosessimaisuutta ja kohtaamisia, joita yksityisillä toimijoilla on aikaa ja osaamista käyttää.

Avainsanat opinto-ohjaus, ohjaus, yrittäjyys, palvelu, liiketoimintasuunnitelma

Sivut 88 sivua, joista liitteitä 4 sivua

Business Management and Entrepreneurship
Visamäki, Hämeenlinna

Author	Minna Rompasaari	Year 2017
Subject	Private future of study guidance - change of study guidance from a public service to a private service	
Supervisor	Helena Turunen	

ABSTRACT

The study guidance field is facing a change for several reasons. Education is renewed at all levels of education, and the emphasis on education changes. There is a major reform in the labor administration after a few years, when the responsibility for labor services is transferred to municipalities. At the center of all this, there is the young or the adult thinking about their own educational and career path.

Study guidance is currently provided in the public sector for instance in various educational establishments but private study counselors have come to fill the service field. According to interviewed entrepreneurs, entrepreneurship will become more prominent in the future, and dialogue between the public sector and current entrepreneurs will be needed.

The second part of this thesis is the theory of establishing a study counseling company. This section introduces issues related to the establishment of a service company for the preparation of a business plan for productisation of services. At present, the market of study guidance is still very scattered, and new services can be placed on the market, even in co-operation with competitors.

The aim of the study was to find out about the status of study counseling at the moment, and during the study, information on future education reforms will reinforce the need for private study counseling services in the future. Students' own study paths are commonplace from primary school to university, and study guidance is not equally for everyone in the public sector. Using study guidance methods requires processability and encounters that individuals have time and expertise to use.

Keywords study guidance, guidance, service, business plan

Pages 88 pages including appendices 4 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Opinnäytetyön tausta	1
1.2	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	2
1.3	Tutkimusaiheen rajaus	3
1.4	Opinnäytetyön rakenne	4
1.5	Tutkimusmenetelmät.....	6
1.5.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	6
1.5.2	Haastattelu	7
1.5.3	Toimintatutkimus	8
2	OPINNÄYTETYÖN KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ.....	9
2.1	Ohjaus.....	9
2.2	Opinto-ohjaus.....	10
2.3	Opinto-ohjauksen kohderyhmät	11
2.4	Suomen koulutusjärjestelmä	12
2.4.1	Perusopetus.....	13
2.4.2	Toinen aste	14
2.4.3	Aikuiskoulutus ja vapaa sivistystyö	16
2.4.4	Korkeakoulut	18
2.5	Yrittäjyys.....	19
3	OPINTO-OHJAUKSEN PALVELUT	20
3.1	Julkisen sektorin opinto-ohjaus	20
3.1.1	Oppilaitokset	20
3.1.2	Työ- ja elinkeinopalvelut	21
3.2	Yksityiset opinto-ohjausyritykset	22
3.2.1	SUUNTA-palvelut Leena Ståhlberg Ky	23
3.2.2	Urataival	24
3.2.3	Toiminimi Anna-Maija Lehtelä	24
3.3	Yksityisen opinto-ohjausyritysten asiakkaat	25
3.4	Yhteistyö opinto-ohjauksessa	27
4	OPINTO-OHJAUKSEN TARVE NYT JA TULEVAISUUDESSA.....	28
4.1	Oppilaitokset	29
4.2	Työ- ja elinkeinopalvelut	32
4.3	Muut toimijat	33
4.4	Ohjaus tulevaisuudessa.....	34
5	OY OPINTO-OHJAUS AB.....	35
5.1	Tie yrittäjäksi	36
5.2	Toiminta-ajatus ja liikeidea	38
5.2.1	Toiminta-ajatus.....	38
5.2.2	Liikeidea	38
5.3	Liiketoimintasuunnitelma	40

5.3.1	Yritys	43
5.3.2	Segmentointi ja asiakkaat.....	45
5.3.3	Strategia.....	46
5.3.4	Markkinat ja kilpailutilanne	48
5.3.5	Palvelujen tuotekehitys	51
5.3.6	Markkinointi ja myyntityö	52
5.3.7	Kannattavuus ja laskelmat.....	55
5.3.8	Riskit ja riskienhallinta	56
5.4	Palvelu	58
5.5	Palvelumuotoilu	60
5.6	Laatu.....	61
5.6.1	Palvelun laatu	63
5.7	Tuotteistus.....	65
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	68
7	LÄHDELUETTELO.....	71

Liitteet

Liite 1	Yksityisiä opinto-ohjauspalveluyrityksille annetut kysymykset
Liite 2	Työ- ja elinkeinotoimistoille annetut kysymykset
Liite 3	Business Model Canvas
Liite 4	Oman osaamisen SWOT

1 JOHDANTO

Opinto-ohjaus on viime vuosikymmenet kuulunut opintoihin jokaisella koulua käyvällä, toisilla enemmän kuin toisilla, mutta kaikille se on jollakin tavalla tuttua ja kaikilla on siitä jonkinlainen henkilökohtainen mielipide. Vuosi vuodelta opinto-ohjaus on saanut enemmän resursseja, ja sen tarpeellisuus opintojen etenemisessä on tunnustettu kaikilla kouluasteilla ja urapolkujen rakentamisessa. Opintojen henkilökohtaiset opintopolut ja valinnaisuus tekevät opintojen rakentamisesta opiskelijoille haasteellisia, jolloin opinto-ohjaajan ammattitaito on tarpeen. (Valtioneuvosto 2017b; Yle, 2015) Ohjausta tarvitaan läpi koko elämän elinikäisen oppimisen tiimoilta.

Opinto-ohjausta annetaan perinteisesti oppilaitoksissa, erilaisissa koulutuspalveluissa sekä työ- ja elinkeinopalveluissa. Oppilaitoksissa annettava opinto-ohjaus on riippuvainen kouluasteesta ja sitä määrittelevien lakien määräyksissä sekä opetussuunnitelmissa mutta on myös koulutusjärjestäjän ohjauksen arvostuksesta riippuvaista etenkin ammatillisessa koulutuksessa. (Opetushallitus n.d. a; Opetushallitus n.d. c.) Opinto-ohjauksen kentälle on julkisten palvelujen oheen tullut yksityisiä opinto-ohjaajayrittäjiä, joiden työkenttä on hyvin monimuotoinen ja haastava. Yrityksiä on vielä vähän, mutta niiden osuuden oletetaan lisääntyvän tulevaisuudessa.

1.1 Opinnäytetyön tausta

Koulutus jokaisella koulutusasteella niin perusopetuksesta yliopistoon on viime vuosina muuttunut ja muuttuu lähitulevaisuudessa hyvinkin paljon, mikäli hallituksen kaavailemat uudistukset toteutuvat. Valtio on vähentänyt oppilaitosten rahoitusta, joka on laittanut uudelleen organisoimaan koulutuksiaan ja niiden toteutuksia. Muutokset ovat aina hyväksi, eritoten koulutukselle, jossa Suomella on hyvin korkea status maailmalla. Kuitenkin isot rahoituksen leikkaukset ja valtion haluamat muutokset samanaikaisesti ajavat koulutuksen järjestäjät tekemään säästöjä, joilla voi olla kauaskantoisia vaikutuksia. (Ammattiosaamisen kehittämissyhteistyö AMKE ry, 2017a; Ammattiosaamisen kehittämissyhteistyö AMKE ry, 2017b.)

Valtioneuvoston määrittelemien kärkihankkeiden (2017a, 2017b) tavoitteena on muun muassa korkeakoulujen rahoituksen uudelleen järjestäminen ja toisen asteen ammatillisten oppilaitosten reformi. Uudet opetussuunnitelmat kaikilla kouluasteilla vaikuttavat myös oppilaiden ja opiskelijoiden ohjaukseen ja opinto-ohjaukseen. Ohjauksen ja opinto-ohjauksen tarve on tunnustettu vuosien mittaan valtionhallinnon taholla ja juhlapuheissa opinto-ohjauksen merkitys on suorastaan valtava (Virnes 2011; Etusivu 2007) mutta käytäntö koulutuksenjärjestäjillä on kuitenkin toinen.

Koulutuksen järjestäjien arvostus ohjausta kohtaan vaihtelee suuresti, ja ilman opetussuunnitelmassa mainittua opinto-ohjauksen määrää ja tavoitteita, ammattitaitoisen ja koulutuksen saaneen opinto-ohjaajan ohjauksen määrä ja laatu voi olla hyvin erilainen saman tasoisilla kouluasteilla. (Opetusalan ammattijärjestö 2016b.)

Tämän hetkisen tutkimustiedon mukaan kaikilla kouluasteilla opiskelijat saavat liian vähän ohjausta, sekä henkilökohtaista että ryhmäohjausta, eikä ohjauksen tasa-arvoinen saaminen eri oppilaitosten välillä ei tällä hetkellä toteudu, eikä myöskään ohjaukselle asetetut viralliset tavoitteet täyty eli 200-250 ohjattavaa/päätoiminen opinto-ohjaaja. Opiskelijoiden ohjaaminen tulevaisuuden haasteisiin on hankalaa, koska ohjaajalla ei ole aikaa prosessimaiseen työskentelyyn ohjattavan kanssa. Haastattelun perusteella esimerkiksi Tampereen kaupungin perusopetuksessa yhdellä opinto-ohjaajalla on noin 250 ohjattavaa kun taas nuorten ammatillisessa koulutuksessa ohjattavia saattaa olla jopa 500. (Valtiontalouden tutkimusvirasto 2015, 18.)

Viime vuosina on yrityskentälle tullut yksityisiä opinto-ohjauspalveluja tarjoavia yrityksiä, sillä uudelleen kouluttautumisen tarve on lisääntynyt, eikä opinto-ohjausta ole saatavilla jo työelämässä oleville eikä oppilaitoksissa-kaan sitä ole saatavilla tarpeeksi. Uraohjaukseen suuntautuneita yrittäjiä tai yrityksiä on ollut jo aiemmin, mutta niiden tarjoamat palvelut eroavat puhtaasta opinto-ohjauksesta, joka sisällyttää uraohjauksen. Koska sekä opinto- että uraohjausta on saatavilla enää vain tietyssä elämäntilanteessa olevat, lisääntyy yksityisten palvelujen kysynnän määrä tulevaisuudessa (TE-palvelut 2017).

Tähän tutkimukseen haastatellut opinto-ohjauksen yksityisyrittäjät uskovat, että yksityisillä ohjaus- ja opinto-ohjauspalveluilla on tulevaisuudessa kysyntää. Heidän mukaansa Suomi on menossa kohti taloutta, jossa maksullisia palveluja ostetaan ja käytetään koko ajan enemmän. Tämä on nähtävissä jo esimerkiksi erilaisten terveydenhoitopalvelujen tai varhaiskasvatuspalveluiden osalta.

-- Opiskelijat saavat liian vähän -- ohjausta, ohjauksen tasa-arvoinen saaminen eri oppilaitosten välillä ei tällä hetkellä toteudu, eivät myöskään ohjaukselle asetetut viralliset toiveet --.

Yrittäjä A

1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tekijä toimii opinto-ohjaajana ammatillisessa oppilaitoksessa ja kiinnostus kokonaisvaltaista ohjausta kohtaa on kasvanut työn sekä erilaisten koulutusten myötä. Opinnäytetyö tarkoituksena on antaa tekijälleen pohjaa tulevaisuudessa oman yrityksen perustamiseen ja selvittää tämän hetkistä opinto-ohjauksen kenttää sekä selkeyttää tekijälleen

yritystoiminnan perustamista ja tehdä alkuvaiheen liiketoimintasuunnitelma yritykselle. Suuntaa antavina kysymyksinä opinnäytetyötä kirjoittaessa on ollut eli millainen olisi tulevaisuuden opinto-ohjausta antava yritys ja millaisia henkilökohtaisia taitoja sekä lisäkoulutusta siihen tarvitaan.

Iso kysymys ohjaussektorilla tulevina vuosina tulee olemaan miten opinto-ohjausta voidaan tarjota tulevaisuudessa kattavasti kaikille tarvisijoille – myös niille, joka eivät ole opiskelijoina oppilaitoksissa tai muiden julkisten palvelujen piirissä tai sitä ei ole riittävästi tarjolla julkisella sektorilla. Miten opinto-ohjaus tavoittaisi myös ne, joilla ei ole mahdollisuus ostaa niitä itse, mutta ehkä niitä eniten tarvitsisivat, kuten maahanmuuttajat tai vuosi vuodelta kasvavat tukipalvelujen ulkopuolella olevat? Miten opinto-ohjaus kattaisi koko työuran, elinikäinen oppiminen koskee meitä kaikkia?

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

1. Millaisia yksityisiä opinto-ohjauspalveluja on tällä hetkellä saatavissa ?
2. Millaisia näkemyksiä toimijoilla on tulevaisuudessa tarvittavista opinto-ohjauspalveluista ?
3. Millaisille yksityisille opinto-ohjauspalveluille toimijat näkevät heidän lähtökohdistaan olevan kysyntää ja tarvetta ?
4. Millainen on yrityksen perustamisen prosessi ?
5. Millaisia tietoja ja taitoja alan yrittäjänä tarvitaan ?

1.3 Tutkimusaiheen rajaus

Teoreettinen viitekehys ohjaa tutkimuksen selkäranka, joka pitää tutkimuksen koossa ja auttaa pysymään rajatussa aiheessa, jolloin tutkimuksella saadaan vastaukset esitettyihin kysymyksiin. Viitekehys auttaa hahmottamaan oman tutkimuksen keskeiset asiat esittelemällä tutkimuksen keskeisen käsitteistön. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2000, 239 – 240; Tilastokeskus n.d, b.)

Aiheen rajaus tähän opinnäytetyöhön oli haasteellista, koska tutkimusta opinto-ohjauksen yksityistä toimijoista on tehty hyvin vähän. Opinto-ohjauksesta on tehty tutkimuksia opinnäytetöinä etenkin yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen ammatillisissa opinto-ohjaajakoulutuksissa, mutta esimerkiksi Theseuksesta yksityisistä opinto-ohjauspalveluista ei löydy tutkimusta. Etsiessäni aiheesta tehtyjä tutkimuksia, löysin yhden vuonna 2016 Jyväskylän yliopistossa tehdyn pro gradu –työn, jossa tutkimuksen kohteena oli yksityisen opinto-ohjauspalveluja tarjoavan yrittäjän tarina sekä hänen ohjausfilosofiastaan. Tässä tutkimuksessa lähtökohta on yrittäjyyden ja liiketalouden näkökulma, joka antaa humanistiselle puolelle vastakohtaan. Koska tutkittavaa olisi tätä taustaa vasten paljon ja mielenkiintoisia aiheita olisi useita, tässä työssä on keskitytty siihen, mikä on lähtökohta nyt sekä siihen mistä on hyötyä opinnäytetyön tekijälle eli liiketoimintasuunnitelman tekemiseen.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö jakaantuu kuuteen päälukuun (kuva 1). Johdanto-luku kertoo lukijalle, mistä tutkimuksessa on kyse sekä herättää lukijan mielenkiinnon työtä kohtaan. Johdannossa selviää opinnäytteen ajankohtaisuus ja aiheen rajaus, joka uudessa tutkimuksessa on tärkeää, koska tutkittavaa olisi paljon. Tässä pääluvussa määritellään tutkimuksen tausta ja tavoite sekä siinä esitellään tutkimuksen rakenne. Nämä määrittelevät opinnäytetyön loogisen etenemisen kirjoittajan kiinnostuksen mukaan. Jokainen tutkimus pohjautuu johonkin joko tutkijaa kiinnostavaan aiheeseen tai kumpuaa jostain aiemmasta tutkimuksesta, joka selviää taustaa ja tavoitetta määriteltäessä. Opinnäytetyön rakenne selvitetään lukijalle heti työn alussa, jolloin opinnäytetyön lukeminen helpottuu. Rakenteen esittely tulee myös sisällysluetteloa. Viitekehys antaa opinnäytetyölle raamit, joiden avulla tutkimus pysyy koossa ja tehdyssä rajauksessa. (Hirsjärvi ym. 2000, 136, 236-238.)

Tutkimusmenetelmät ja tutkimukseen käytetty aineisto kerrotaan myös ensimmäisessä pääluvussa. Tutkimuksen tekemisen kannalta menetelmän ja aineiston valinta on tärkeää, jotta saadaan validia tietoa tutkittavasta aiheesta (Hirsjärvi ym. 2000, 170-171). Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista menetelmää ja tutkimuksen lähestymistapana palvelumuotoilua. Lisäksi tutkittavaa aihetta lähestytään sinisen meren strategian avulla. Tutkimuksessa on käytetty haastattelua tiedon hankinnan pohjana, jolloin on saatu tietoa toimijoilta.

Toisessa pääluvussa esitellään opinnäytetyön keskeiset käsitteet, jotka tutkimuksessa voivat olla joko konkreettisia tai teoreettisia. Käsitteiden avulla lukijalle selviää tutkimuksen keskeinen sisältö. (Hirsjärvi ym. 2000, 239-240.) Tässä luvussa kartoittaa miten opetussuunnitelmissa opinto-ohjaus eri koulutusasteilla perusopetuksesta yliopistoon määritellään. Lisäksi tässä luvussa katsotaan tulevaisuuden uudistuksiin mikäli niistä on tietoa annettu.

Opinto-ohjausta antavien tahojen palvelut kartoitetaan pääluvussa kolme. Tässä luvussa esitellään myös kolme yksityistä opinto-ohjausta tarjoavaa yritystä, joita opinnäytetyötä varten on haastateltu. Luvussa kerrotaan näiden yrittäjien asiakkaista sekä opinto-ohjauskentän yhteystyöstä. Pääluvussa neljä selvitetään opinto-ohjauksen tarvetta tänä päivänä sekä tulevaisuudessa. Luvussa kartoitetaan millaista opinto-ohjausta on saatavilla tällä hetkellä ja millaista ohjausta tulevaisuudessa tarvitaan haastattelujen ja tutkimustulosten valossa.

Opinto-ohjausta tarjoavan yrityksen perustamisen vaiheita kartoitetaan pääluvussa viisi. Luku on opinnäytetyön toinen oma kokonaisuus, jossa käydään läpi yritystoiminnan perustekijöitä kuten liikeidea ja liiketoimintasuunnitelma. Laatu ja tuotteistaminen ovat tärkeä osa liiketoimintaa, joten

ne saavat omat alalukunsa. Näiden lisäksi esitellään yksityisen opinto-ohjausyrityksen liiketoimintasuunnitelma, markkinat ja tuotteistetut palvelukokonaisuudet. Myös oman osaamisen kartoitus on esitelty tässä luvussa.

Pääluvussa kuusi tehdään tutkimuksesta yhteenveto sekä johtopäätökset. Yhteenvedossa tutkimuksen tulokset esitellään ja niistä tehdään johtopäätökset – miltä näyttää opinto-ohjaus nyt ja tulevaisuudessa sekä millaiselle liiketoiminnalle alalla olisi kysyntää. Tutkimuskysymyksiin saadaan vastaus, jotka tässä luvussa todetaan. Myös tutkimuksen luotettavuus tarkastellaan yhteenvedossa. Lukijalle pitää jäädä tehdystä tutkimuksesta selkeä ja havainnollistettu kuva. (Hirsjärvi ym. 2000, 243-244, 247.)



Kuva 1. Tutkimuksen rakenne

1.5 Tutkimusmenetelmät

1.5.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä on luonteeltaan kokonaisvaltaista, ja se on muodostunut useista hyvin erilaisista lähestymistavoista, aineistonkeruutavoista sekä analyyseista. Näitä erilaisia tapoja yhdistelemällä syntyy hyvin erilaisia laadullisia tutkimuksia kussakin tutkimuksessa parhaaksi katsotun yhdistelmän mukaan. Kaikkien kvalitatiivisten tutkimusten lähtökohtana on kuitenkin pyrkimys tutkimuksen kohteena olevan aiheen ymmärtämiseen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei ole ulkopuolinen havainnoija, vaan osa tutkimusta ja tutkimuksen lähtökohtana on monesti tutkijalle tuttu aihe, josta hänellä on jo etukäteen kerättyä tietoa. (Saarainen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Hirsjärvi ym. 2000, 152, 155.)

Kvalitatiivinen tutkimus, kuten kvantitatiivinen tutkimuskin, antavat tutkimuksesta vain ”pinta raapaisun” eikä tutkimuksella koskaan voida ymmärtää tutkimuksen kohdetta syvällisesti – ei ainakaan yhden tutkimuksen perusteella, kuten Saarainen-Kauppinen ym. (2006) toteavat. Myöskään kvantitatiivinen tutkimus ei ole kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen vastakohta, vaan molemmilla tutkimuksilla ja niitä yhdistämällä voidaan saada aikaan niin aineisto- kuin teorialähtöisiä tutkimustuloksia. (Hirsjärvi ym. 2000 153.)

Kvalitatiivinen tutkimus rakentuu kolmesta eri osasta: aiemmista aiheesta tehdyistä tutkimuksista ja teorioista, empiirisestä aineistosta sekä tutkijan omasta ajattelusta ja hänen päättelyistään aiheesta. Tutkimuksessa käytetyt aineistonkeruumenetelmät ovat esimerkiksi eritasoiset kyselyt ja haastattelut sekä havainnointi, joiden lisäksi kirjalliset lähteet muodostavat tutkimuksen. Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimustyyppinä taas ovat esimerkiksi vertaileva, fenomenografinen, kriittinen ja toimintatutkimus. Tämä tutkimus sisältää piirteitä toimintatutkimuksesta, mutta ei täytä sen kriteeristöä kokonaisuudessaan. Tämä tutkimusmenetelmä valikoitu tutkimuksen menetelmäksi, koska se muistutti eniten toimintatutkimusta. Tutkimus sisältää myös muiden tutkimusmenetelmien piirteitä: vertaileva tutkimuksen avulla pyritään hahmottamaan tutkimuksen tapausten välisiä samankaltaisuuksia tai eroja, fenomenografinen tutkimus taas korostaa kokemusta, havaintoja ja niihin perustuvaa ymmärrystä tutkimuskohteesta ja kriittinen tutkimus kyseenalaistaa tutkimuksen kohteena olevia prosesseja ja se pyrkii selvittämään tutkimuksen ilmiöiden rakenteita merkityksiä syvällisesti. (Hirsjärvi ym. 2000, 153, 155, 179; Jyväskylän yliopisto 2014; Saarainen-Kauppinen ym. 2006.)

1.5.2 Haastattelu

Haastattelua käytetään aineistonkeruumenetelmänä, kun halutaan saada tietoa henkilökohtaisesti ihmisten elämästä, ajatuksista ja kokemuksista. Haastattelu on joustava tapa kerätä tietoa, jolloin sen edetessä haastateltavan vastauksiin voi pyytää lisätietoja. Myös tarkennusten saaminen kysymyksiin haastateltavilta onnistuu myöhemmin helpommin. (Hirsjärvi ym. 2000, 191-192; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 41.) Hirsjärven ym. (2000, 192-193) mukaan haastattelu valitaan tutkimustyyppiä esimerkiksi seuraavista lähtökohdista: haastateltava halutaan nähdä subjektina ja aktiivisena osapuolena, tutkimuksen alue on tuntematonta eikä sitä ole aiemmin kartoitettu, haastateltava halutaan nähdä kokonaisvaltaisena henkilönä, jolloin puheen lisäksi korostuvat ilmeet ja eleet, tutkimus on monitahoinen ja vastaukset voivat polveilla eri suuntiin, haastattelussa halutaan selvittää ja syventää saatavia vastauksia sekä näiden pohjalta tehdä lisäkysymyksiä, ja mahdollinen tutkittava aihe on arkaluontoinen ja täten haastattelijalla voi haastateltavan mielentilojen mukaan jatkaa haastattelun suuntaa.

Haastattelut voidaan jakaa kolmeen ryhmään: strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. Strukturoitu eli lomakehaastattelu on lähellä kyselyä, siinä on tarkka haastattelurunko ja se tehdään lomaketta käyttäen. Kysymysten muoto ja esittämisjärjestys on loogisesti mietitty. Teemahaastattelussa haastattelun teema valittu huolellisesti etukäteen mutta toisin kuin strukturoidussa haastattelussa kysymysten järjestys ja painotukset voi vaihdella. Tässä haastattelun tyyppissä ei välttämättä tunneta tutkimuksen kohdetta etukäteen eikä vastaajaa haluta ohjata liikaa. Teemahaastatteluja voidaan muokata jos myöhemmin tulee ilmi uusia mielenkiintoisia asioita, joita ei etukäteen osattu huomioida. Avoin haastattelu on edellisiä joustavampi ja se muistuttaa enemmänkin keskustelua. Haastattelussa halutaan syvällistä tietoa siitä, mitä ihmiset todella ajattelevat tai miksi jotain tapahtuu. Avoimen haastattelun käyttäminen tutkimuksessa vaatii aikaa ja taitoa. (Hirsjärvi ym. 2000, 195-197; Ojasalo ym. 2015, 41.)

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka pohjana käytettiin yksityisten opinto-ohjausyritysten yrittäjien, TE-palvelujen edustajan sekä Tampereen seudun ammattiopiston opintopalvelujen koordinaattorin haastatteluja. Haastattelut tehtiin kahdessa vaiheessa: ensin oltiin yhteydessä toimijoihin sähköpostitse, jolloin heille lähetettiin kysymyksiä opinto-ohjauksesta sekä toimijalle kohdennettuja kysymyksiä. (Liite 1, 2.) Tämän jälkeen osaan haastateltavissa oltiin yhteydessä henkilökohtaisesti, esimerkiksi tapaamalla tai puhelimitse. Tutkimuksen pohjana oli myös vapaamuotoisia keskusteluja opinto-ohjaajien kanssa Tampereen seudun ammattiopistosta, Vaasan ammattiopistosta sekä Keravan aikuislukiossa.

Oman yrityksen toiminta-ajatus on ideointi on lähtenyt siitä ajatuksesta, ettei nykyiset yksityiset opinto-ohjauspalvelut ole kovin näkyviä. Olen teh-

nyt kyselyä esimerkiksi koulutus- ja rekrytointimessuilla keväällä 2017 henkilöiden keskuudessa, jotka ovat käyneet edustamani koulutusorganisaation messuosastolla. Näiden henkilöiden keskuudessa ei löytynyt ketään, joka olisi kuullut yksityisistä palveluista. Opinto-ohjauspalveluiden tarve kyseisillä messuilla on tullut esiin, mutta tietoisuus sellaisten saatavuudesta on kentällä minimaalinen. Näistä palveluista tietää alan ammattilaiset, mutta eivät välttämättä ne, jotka niitä tarvitsisivat.

Näiden kyselyjen seurauksena toiminta-ajatukseni on tehdä opinto-ohjauspalveluista näkyviä ja kaikille kuuluvia. Opinto-ohjausta tarvitaan läpi elämän erilaisissa elämäntilanteissa, ja niitä on oltava saatavilla.

1.5.3 Toimintatutkimus

”Toimintatutkimuksen tarkoituksena on kehittää uusia taitoja tai uutta lähestymistapaa johonkin tiettyyn asiaan sekä ratkaista ongelmia, joilla on suora yhteys johonkin käytännölliseen toimintaan” (Anttila 2007).

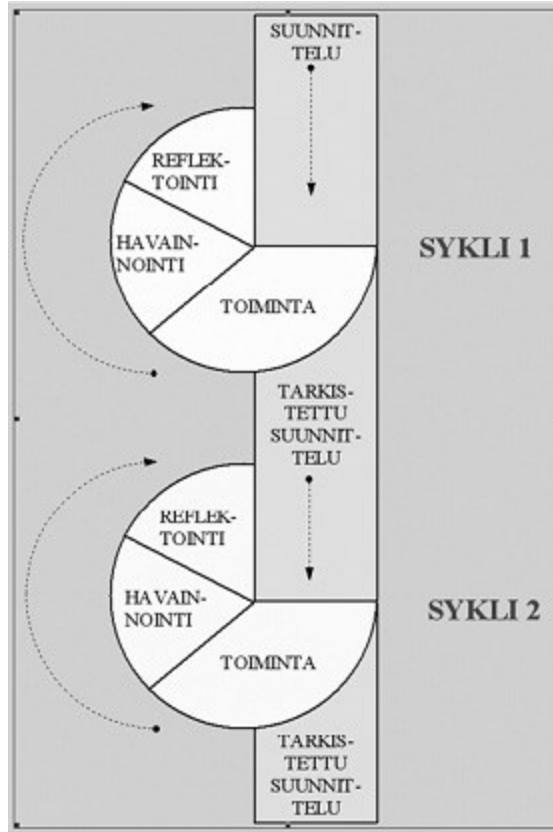
Tämän opinnäytteen tutkimustyyppiä on valikoitunut toimintatutkimus, jolloin tutkimuksessa tutkitaan vallitsevia käytäntöjä ja yritetään muuttaa niitä (Saarainen-Kauppinen ym. 2006). Tutkimus ei kokonaisuudessaan täytä toimintatutkimuksen kriteeristöä, mutta siinä on eniten toimintatutkimus menetelmän piirteitä muihin tutkimusmenetelmiin verrattuna. Tässä tutkimuksessa vallitsevat käytännöt ovat sekä julkisen sektorin palvelut ja jo toimivien yrittäjien toimintatavat, joiden toiminnoista yritetään löytää muutettavia asioita. Tällöin muodostuu uusi liikeidea ja tätä kautta uusia tuotteistettuja opinto-ohjauspalveluja.

Toimintatutkimuksen avulla etsitään ratkaisuja ongelmiin, jotka voivat olla esimerkiksi yhteiskunnallisia, sosiaalisia tai ammatillisia. Tutkimuksen kohteena voi olla mikä tahansa ihmiselämään liittyvä asia mutta olennaista tässä tutkimustyyppissä on ottaa ihmiset mukaan aktiivisiksi toimijoiksi ja tehdä yhteistyötä heidän kanssaan. Muita tyypillisiä piirteitä toimintatutkimuksessa on käytäntöön suuntautuminen, ongelmakeskeisyys ja muutosprosessi. (Anttila 2007; Saarainen-Kauppinen ym. 2006.)

Toimintatutkimuksen tavoitteena on saada tietoa tietty tilannetta tai tarkoitusta varten, ei niinkään yleistettävää tietoa. Tutkimuksessa ei olla kiinnostuneita siitä, miten asiat ovat miten niiden pitäisi olla. Tärkeää on oikeanlaisen tiedon tuottaminen eli miten asiat voivat muuttua ja toisaalta jos muutosta ei tapahdu, miksi asiat eivät muutu. Muutos voi olla erilainen kun on laitettu tavoitteeksi tai muutosta ei edes synny, mutta tämäkin on tärkeä havainnoida ja analysoida. (Anttila 2007; Saarainen-Kauppinen ym. 2006.)

Toimintatutkimus etenee sykleittäin (kuva 2), jolloin uusien kierrosten aikana pyritään muuttamaan ja parantamaan toimintaa. Ensin valitaan toiminnan päämäärät, jonka jälkeen toimitaan, tutkitaan ja kokeillaan. Tämän

jälkeen edessä on arviointi ja tarkennukset toimintaan sekä niiden toteutukset. Jälleen pyörä pyörähtää eteenpäin, ja edessä on taas toiminta, havainnointi tehdyistä toimista ja reflektointi. Muutosprosessi on jatkuvaa, ja se tähtää asioiden muuttamiseen tai kehittämiseen. (Anttila 2007.) Toimintatutkimuksen sykli muistuttaa yrityksen liiketoimintaa, ja sitä voidaan hyvin käyttää mukauttaen myös siellä.



Kuva 2. Toimintatutkimuksen sykli (Anttila 2007.)

2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ

2.1 Ohjaus

Ohjaus määritellään usein ajan, huomion ja kunnioituksen antamisena toiselle henkilölle (Onnismaa 2014, 12), joka kuvaakin hyvin kaikenlaista ohjausta. Ohjauksen yhteistoiminnallisuutta ei myöskään sovi unohtaa, koska kyse on aina kahden tai useamman ihmisen vuorovaikutteisesta toiminnasta. Ohjauksessa on monesti kyse ohjattavan jonkinasteisesta ”ongelmasta”, johon etsitään ratkaisua yhdessä ohjaajan kanssa ja ohjauksella pitää olla aina jokin tavoite, jota kohti edetään. (Helander & Seinä 2014; Onnismaa 2011, 7; Vehviläinen 2014, 12, 14.)

Ohjausta tapahtuu kaikkialla - niin vapaa-ajalla kuin oppilaitoksissa tai työelämässä. Ohjaus on monesti ymmärretty tiettyjen ammattilaisten tekemäksi tietyssä ympäristössä, mutta ohjausta voi tapahtua myös tietämättämme. Ohjaus ei ole esimerkiksi oppilaitoksissa pelkästään muutaman nimetyn ihmisen vastuulla, vaan se on kaikkien tehtävä ja velvollisuus. Ohjauksen ammattilaiset toimivat nykypäivänä monissa eri työtehtävissä erilaisissa työpaikoissa: esimerkiksi opinto-ohjaajat oppilaitoksissa, terapeutit sosiaali- ja terveysalalla tai yritysjohtajat liike-elämässä. (Helander ym. 2014; Onnismaa 2011, 7; Vehviläinen 2014, 12.)

Ohjaus on kohtaamista ja se on aina tässä ja nyt, kuitenkin suuntautuen tulevaisuuteen. Ohjaus on ainutkertainen tapahtuma, jonka kulkua ei voi ennustaa, vaikka kuinka hyvin ohjaustilanteen etukäteen valmistelisi. Ohjauksen oikea-aikaisuus on ohjattavalle tärkeää – hän saa ohjausta juuri silloin kuin siihen on tarvetta, juuri siihen ongelmaan johon tarvitaan. Ohjauksen perustehtävänä voidaan pitää opiskelijan tukemista todellisuuden ja tulevaisuuden ymmärtämisessä ja jäsentämisessä. (Helander ym. 2014; Kasurinen, Merimaa, Pirttiniemi (toim.) 2012, 55.)

2.2 Opinto-ohjaus

Opinto-ohjaus on kokonaisvaltaista palvelutyötä, jota annetaan nykyisin pääosin eri oppilaitoksissa. Opinto-ohjaus lähtee aina ohjattavan tarpeista ja halusta auttaa häntä eteenpäin. Opinto-ohjausta voidaan antaa yksilö- tai ryhmäohjauksena tai isommalle joukolle luentoina. Opinto-ohjauksessa ohjattavaa kuunnellaan ja kunnioitetaan, hänen asiaansa paneudutaan ja se otetaan vakavasti. Opinto-ohjaus on moninaista työtä, johon kuuluu esimerkiksi opintojen ja oppimisen ohjausta, uraohjausta ja elämänhallinnan ohjausta. Opinto-ohjaus on kannustusta, keskustelua, vuorovaikutusta ja erityisesti läsnäoloa. (Helander (toim.) 2007, 31.)

Opinto-ohjauksen ei pitäisi olla vain oppilaitoksissa annettavaa toimintaa vaan sen pitäisi olla erilaisia toimia, jotka auttavat kaikenikäisiä kansalaisia eri elämänvaiheissa. Tavoitteena on ohjattavan itsetuntemuksen ja itseluottamuksen lisääntyminen omaan itseensä ja tekemiinsä päätöksiin. Itseohjautuvuus on jokaisen saavutettavissa, ja siihen ohjataan systemaattisesti. (Helander ym. 2007, 31-33.)

Lairio ja Nissilä (2003, 16) kirjoittavat teoksessaan Suomessa opinto-ohjauksen kuuluneen osana opetussuunnitelmaa 1970-luvun alkupuolelta peruskoulu-uudistuksen alusta lähtien. Sysäys opinto-ohjaukseen oppilaitoksissa tuli jo 1960-luvun puolessa välissä, mutta systemaattinen koulutus peruskoulun oppilaanohjaajiksi alkoi vuonna 1971, jolloin aloitti ensimmäinen oppilaanohjaajakoulutus. Nykyisten toisen asteen opintoihin opinto-ohjaus liitettiin 1980-luvulla, ja virka oli monesti apulaisrehtorin tehtävänä. (Riekkola 2001, 11-12.)

Perusopetuksen opinto-ohjauksesta käytetään termiä oppilaanohjaus, mutta tässä opinnäytetyössä käytetään selvyuden vuoksi vain termiä opinto-ohjaus kaikissa yleisissä teksteissä. Jos kyse on suoraan perusopetuksen ohjauksesta, käytetään termiä oppilaanohjaus.

2.3 Opinto-ohjauksen kohderyhmät

Opinto-ohjauksen kohderyhmät ovat hyvin moninaiset, ja vielä enemmän opinto-ohjausta voisi antaa uraohjauksen rinnalla. Opinto-ohjauksesta hyötyisivät eri elämäntilanteissa olevat henkilöt oikea-aikaisesti annettuna, valitettavasti tarjonta ei kohtaa kysyntää kuin harvoin. Kuten edellä on kerrottu, opinto-ohjausta saa eri oppilaitoksissa jolloin kohderyhminä ovat koululaiset ja opiskelijat. Toisen asteen opiskelijat ovat hyvin suuri ryhmä, koska se kattaa niin lukio opiskelijat kuin ammatilliset opiskelijat nuorisopuolella, mutta opiskelijoiden ikähaarukka saattaa olla 15-vuotiaasta eläkeikäiseen.

Aikuisopiskelijoiden opinto-ohjaus on hyvin erilaista riippuen saako sitä esimerkiksi ammatillisessa koulutuksessa vai avoimessa yliopistossa. Lisäksi aikuisopiskelijan tausta määrittää paljon sitä, millaista opinto-ohjausta hän tarvitsee. Omaehtoisesti uutta tai lisäkoulutusta hankkiva opiskelija yleensä tietää mitä haluaa opiskella, mutta esimerkiksi työttömät tai osa uutta suuntaa hakevista työssäkäyvistä voivat tarvita opinto-ohjausta uuden suunnan löytääkseen. Aikuisilla edellistä opinnoista saattaa olla jo aikaa, jolloin koulutukset eikä tarjonta ole tuttuja. (Onnismaa, Pasanen, Spangar (toim.) 2000, 105-106, 112.)

Oma kohderyhmänsä opinto-ohjauksessa ovat erityisryhmät kuten kuntoutujat vangit sekä maahanmuuttajat. Kuntoutujat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä, joten opinto-ohjauksesta ei voi antaa yleisiä linjauksia. Yhteisenä nimittäjä heillä kuitenkin on ajan antaminen ja luottamuksen rakentaminen. Jotta uudelleen kouluttautuminen heille olisi mahdollista, opinto-ohjaajan on oltava perillä heidän taustoistaan ja mahdollisuuksistaan opintoihin ja työhön. (Onnismaa ym. 2000, 258.)

Vangeilla on samanlainen oikeus opiskeluun kuin muillakin ja he suorittavat opintojaan samoin perustein kuin kaikki muutkin. Suomessa vangit saavat todistuksen opiskelut suorittettuaan samoilta opetuksenjärjestäjiltä kuin kaikki muutkin kansalaiset – erillisiä oppilaitoksia vangeille ei ole. Vankien opiskelunvalmiudet ovat monesti heikot erilaista syistä: esimerkiksi opinnot ovat jääneet kesken tai heillä voi olla mielenterveys- tai päihdeongelmia, jotka aiheuttavat haasteita opintoihin. (Sunimento 2015.)

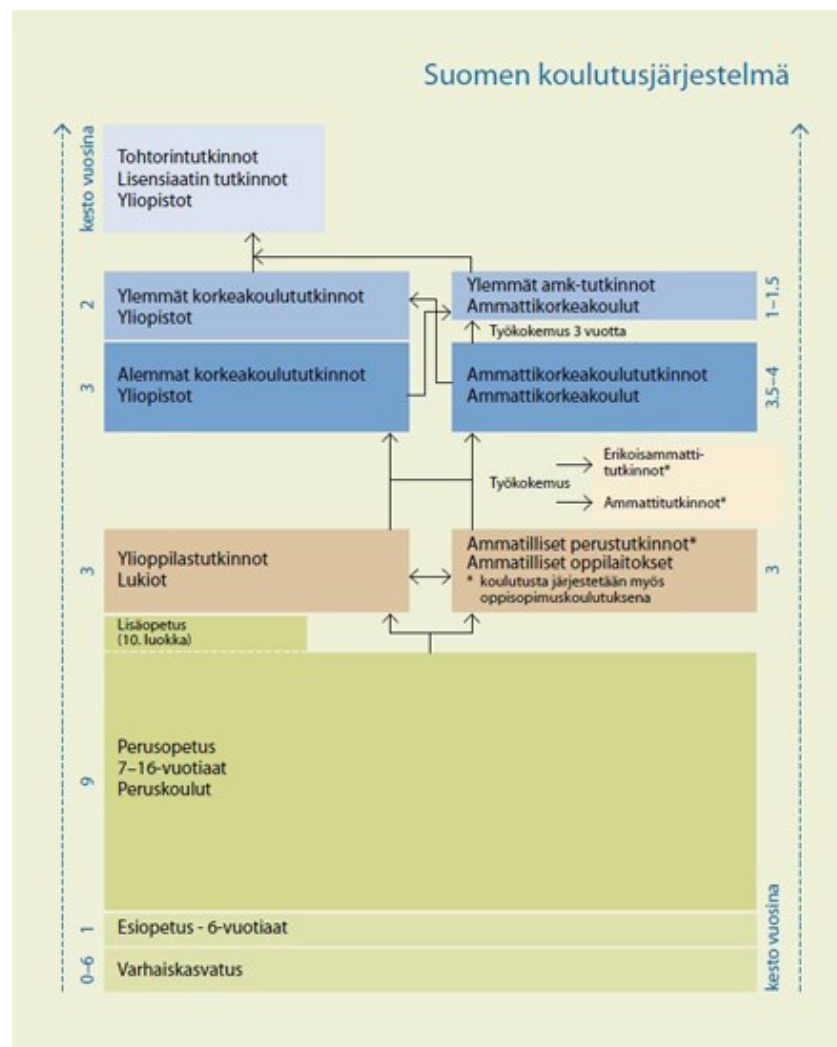
Maahamme on saapunut viime vuosina paljon maahanmuuttajia, joiden toivotan integroituvan nopeasti, joka tarkoittaa myös kouluttautumista ja työskentelyä maassamme. Monille heistä koulutaival alkaa luku- ja kirjoitustaidon opetuksesta, ja kielitaidon kehitys voi olla hyvin hidasta eikä saavuta koskaan esimerkiksi Opetushallituksen määrittelemiä kielitaitotasoja

ammattilliseen koulutukseen pääsyyn. Heidän opinto-ohjauksensa on hyvin haasteellista, koska heidän motivaationsa tehdä työtä olisi suuri, mutta kielitaito ei riitä oppimiseen tai työssä ohjeiden ymmärtämiseen. (Blom 2017.)

2.4 Suomen koulutusjärjestelmä

Suomessa koulutukseen liittyvistä määräyksistä ja päätöksistä vastaa Opetushallitus, joka määrittelee opetussuunnitelmissa, miten opetusta kullakin koulutusasteella tulee järjestää. Opetusta voivat järjestää vain luvan saaneet koulutuksen järjestäjät. (Perusopetuslaki n.d. 14§, 15§.)

Suomen koulutusjärjestelmä koostuu eri koulutusasteista (kuva 3.), jossa oppivelvollisuus koskee esikoulua sekä perusopetusta. Suomessa koulutie alkaa esikoulusta sinä vuonna kun lapsi täyttää kuusi vuotta ja täältä siirtyään yhdeksän vuotiseen peruskouluun. Perusopetuksen jälkeen on oppivelvollisuus päättyy vuonna, jolloin henkilö täyttää 17-vuotta. (Opetushallitus n.d., e, f.) Tämän jälkeen opiskelu on vapaaehtoista. Koulusteelta toiselle voi siirtyä portaittain, eli perusopetuksesta toiselle asteelle, ja täältä korkeakouluun. Koulutus voi edetä myös samalla koulusteella esimerkiksi toisella asteella lukiosta siirrytään ammattiopistoon.



Kuva 3. Suomen koulutusjärjestelmä. (Opetushallitus n.d., f.)

Seuraavissa alaluvuissa selvitetään opinto-ohjauksen historiaa ja nykytilaa eri kouluasteilla Suomessa. Luvussa esitellään lyhyesti millaista opinto-ohjausta kyseistä opetuksesta annetut säädökset määrittelevät annettavan ja millaisin tavoittein. Tässä luvussa ei ole otettu kantaa mahdollisiin tuleviin koulutusjärjestelmä uudistuksiin, vaan se esitellään myöhemmin opinnäytteessä. Toimialan kannattavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat ne, kuinka merkittävä neuvotteluvoima on toimittajilla sekä ostajilla eli asiakkailla arvoketjussa syntyvien voittojen jaossa (Isokangas & Kinkki 2003, 135).

2.4.1 Perusopetus

Oppivelvollisuuskoulun oppilaanohjaus sai alkunsa 1900-luvun alun ammatinvalinnan ohjauksesta. Aluksi toiminta toteutettiin työvälistötoimiston yhteydessä yhteistyössä opettajien ja työnantajien kanssa. Koululaiset (oppivelvollisuutensa päättävät) olivat omana asiakasryhmänään ja päätavoitteena oli antaa työelämää koskevaa opastusta ja neuvontaa. Toisena tavoitteena oli ehkäistä nuorten sosiaalisia ongelmia. Kouluissa ammatinvalinnan opetusta annettiin satunnaisesti ilman virallisia ohjeita tai sääntöjä. 1950-luvulla ohjausta oli lähinnä vain kaupungeissa. (Jauhiainen 1993, 221.)

1960-luvun ammattivalinnanohjauslaki vahvisti koulun osuutta ohjauksessa. Yhdysopettajat aloittivat toimintansa ja saivat työhönsä myös koulutusta ja materiaalia opetukseen. Heidän toimenkuvaansa kuului nyt ammatinvalinnanopetus ja oppilastarkkailu. Joissain kouluissa otettiin käyttöön työpaikkaharjoittelu. Ammatinvalinnanopetus yleistyi nopeasti niin, että 1970-luvulla se koski kaikkia oppivelvollisuuskoulun päättöluokkien oppilaita. Ohjausta aloitettiin myös aikaisemmin eli 7. luokalta lähtien. (Jauhiainen 1993, 222; Onnismaa ym. 2000, 72-73.)

1970-luvulla siirryttiin rinnakkaiskoulujärjestelmästä koko ikäluokan yhtenäiskouluun. Opinto-ohjausjärjestelmä laadittiin tuolloin vastaamaan peruskoulun tarpeita. Opinto-ohjaajien toimenkuva laajeni nyt entisestään. Ohjausjärjestelmässä oppilaanohjaus tarkoitti opinto-ohjaajia, psykologeja ja kuraattoreita ja jälkimmäisten puuttuessa opinto-ohjaajien työnkuva muuttui ”oppilastarkkailun ja oppilaantuntemuksen erilaisten yhteistyö- ja mielenterveysongelmien sekä ammatinvalinnan ohjauksen asiantuntijaksi” (Jauhiainen, 1993, 225). Kouluhallituksen yleiskirjeessä oppilaanohjaukseen kuuluivat ohjaustuntien pitäminen, ammatinvalinta, yksilö- ja ryhmäohjaus ja muut tehtävät. Muihin tehtäviin kuului mm. tiedotus, opiskelutekniikkojen opettaminen ja verkostotyö. 1980-luvulla toimintaan lisättiin työelämään tutustumisjaksot. (Jauhiainen 1993, 222-225; Onnismaa ym. 2000, 72-73.)

1980-luvulla otettiin käyttöön koulukohtaiset opetussuunnitelman perusteet ja 1990-luvulta lähtien oppilaanohjaus on korostunut yksilöllisten opintopolkujen vuoksi. Vuonna 2002 tehdyn arvioinnin pohjalta todettiin kuitenkin, että kaikki eivät saa ohjausta tasavertaisesti ja että koulujen väliset erot oppilaanohjauksen toteutuksessa olivat suuria. Tämä johtuu siitä, että yleiset ohjeet ovat olleet niin väljiä. (Atjonen, Mäkinen, Manninen, Vanhalakka-Ruoho 2009, 8.)

Suomessa kaikki kansalaiset ovat oppivelvollisia 17-vuoden ikään saakka, ja opintien alkupäässä on perusopetus, jonka tavoitteena on sekä opettaa että kasvattaa. Yhdeksän vuotisen perusopetuksen tarkoituksena on antaa tasavertainen jatko-opintokelpoisuus kaikille tausta riippumatta, ja siksi opiskelu on maksutonta perusopetuksessa. Peruskoulussa on vuosiluokat 1-9. (Opetushallitus, d.) Perusopetuksen voi käydä myös aikuisena, jos peruskoulu on jostain syystä keskeytynyt oppivelvollisuusikäisenä tai jos on maahanmuuttajataustainen. Tällöin opetussuunnitelma tehdään jokaiselle opiskelijalle erikseen ja on täten henkilökohtainen. Aikuisten peruskoulua järjestetään muun muassa kansanopistoissa ja aikuislukioissa. (Opetushallitus n.d., e; Opetustoimen lainsäädäntö 2015, 6.)

Perusopetuksen valtakunnallisessa opetussuunnitelmassa määritellään tavoitteet ohjaukselle ja määritellään, että oppilaanohjaukseen on oikeus jokaisella oppilaalla vähintään kahden viikkotunnin verran. Perusopetuksessa oppilaiden ohjaus kuuluu kaikille opettajille: Perusopetuksen alemmilla vuosiluokilla (vuosiluokat 1-6) vastuu ohjauksesta on oppiaineiden opettajilla, jolloin ohjaus tapahtuu oppiaineiden opetuksen ja toiminnan ohessa. Varsinainen oppilaanohjaus painottuu ylemmille vuosiluokille 7-9, ja siitä vastaa opinto-ohjaaja. (Opetushallitus n.d., c; Opetushallitus 2014, 442.)

Perusopetuksen oppilaanohjauksen tehtävänä on kaikilla vuosiluokilla ohjata oppilaita opiskelussa, kehittää oppimis-, opiskelu- sekä tiedonhankintavalmiuksien lisääminen sekä ennaltaehkäistä opiskeluun liittyviä ongelmia. Lisäksi ohjauksessa tuetaan oppilaiden itseluottamusta, kasvua ja kehitystä sekä osallisuutta opiskeluun. Erityisesti opintojen nivelvaiheissa, kuten vuosiluokilta siirtymiset ja perusopetuksesta eteenpäin, ohjaus on tärkeässä asemassa – tällöin oppilas tekee valintoja opintoihin liittyen tai siirtyy oppilaitoksesta toiseen. Perusopetuksessa ohjaukseen osallistuu oppilaanohjaajan lisäksi opetushenkilöstö sekä huoltajat. (Opetushallitus n.d., c; Opetushallitus 2014, 442.)

2.4.2 Toinen aste

Suomalainen toisen asteen koulutus koostuu kahdesta erilaisesta linjasta, joilla molemmilla on pitkä historia. Toisen asteen koulutus on pääasiassa peruskoulun jälkeen suoritettavia opintoja joko lukiossa tai ammattiopistossa ja opinnot toisella asteella kestävät yleisesti 2-4 vuotta. Opinnot toi-

sen asteen koulutuksissa poikkeavat toisistaan sisältönsä vuoksi, joka yleistettään on seuraava: lukio antaa yleissivistävän pohjan jatko-opintoihin esimerkiksi ammattikorkeakoulussa tai yliopistossa, ja ammattiopistosta valmistuu ammattiin. Jälkimmäisestä saa nykyisin samalla tapaa jatko-opintokelpoisuuden, kuin lukio-opinnot suoritettuaan. (Opetusalan ammattijärjestö 2016b.)

Lukio

Lukion historia liittyy tiiviisti yliopistojen historiaan Suomessa, olihan yliopistoon pääsyn edellytyksenä on ollut ylioppilastutkinto. Lukio on aina ollut yleissivistävä oppilaitos, joka valmistaa yliopistoon, tosin väylä on nykyään auki myös ammatillisista oppilaitoksista. Vuosikymmenien aikana kahdeksan vuotisista lyseoista on tultu nykyisen muotoiseen luokattomaan lukioon, jossa opiskelun lähtökohta on opiskelijan kiinnostus ja hänen valintansa. Vuonna 1982 säädettiin asetuksella lukion uudesta lukusuunnitelmasta, johon oli yhtenä oppiaineena mainittu ”Oppilaanohjaus ja luokantunti”. Tämän seurauksena opinto-ohjaus tuli käsitteenä ensimmäisen kerran lukioon. (Jauhiainen 1993, 225-227.)

Opinto-ohjaus lukiossa on määritelty hyvin tarkasti opetussuunnitelmassa. Opinto-ohjaus on koko lukioajan kestävä tavoitteellista toimintaa, josta päävastuu on opinto-ohjaajalla. Opinto-ohjauksen tavoitteena lukiossa on vahvistaa opiskelijoiden itsetuntemusta sekä itseohjautuvuutta, selventää heidän tulevaisuuden suunnitelmiaan ja tukea heitä päätöksissä. Uuden opetussuunnitelman myötä lukiossa suoritetaan kaksi pakollista opinto-ohjauksen kurssia: Ensimmäinen kurssi, minä opiskelijana, tutustuttaa opiskelijan lukio-opintoihin sekä auttaa opiskelijaa ymmärtämään tulevaisuuden suuntaansa. Toinen kurssi, jatko-opinnot ja työelämä, sisältää enemmän työelämä- ja jatko-opintotietoutta. (Opetushallitus 2015, 19, 218- 219.)

Ammatillinen perusopetus

Ammatillinen opetus pohjautuu vanhaan käytännön harjoittelulla oppimiseen, jossa mestari otti oppiinsa kisällin, ja josta vuosien saatossa kasvoi mahdollinen uusi mestari. Suomen ensimmäinen ammattikoulu perustettiin Helsinkiin vuonna 1899, ja siitä voidaan katsoa koulumaisen ammatinopetuksen alkaneen. Ammattikoulutuksen varsinainen kehittäminen aloitettiin vasta toisen maailmansodan jälkeen, jolloin sotakorvaukset ja jälleerakentaminen vauhdittivat koulutuksen lisäämistä mm. metalliteollisuuden alalla. (Laukia & Korhokangas 2014, 5 - 6; Jauhiainen 1993, 225 - 227.)

Vuonna 1974 Valtioneuvosto otti kantaa ammatillisen opetuksen kilpailukykyyn parantamiseen lukiokoulutukseen nähden. Ammatillisen koulutuksen tavoitteeksi asetettiin ammattitaito, sen ylläpitäminen ja laaja-alaistaminen, ja koulutukselle saatiin pitkäaikainen suunnitelma. 1980-luvulla

ammattillinen koulutus uudistettiin, ja 1987 säädetty laki ammatillisesta koulutuksesta mahdollisti reitin ammatillisesta koulutuksesta korkeakoulu-opintoihin. (Laukia ym. 2014, 6.)

Opinto-ohjaus ammatillisessa peruskoulutuksessa on määritelty ammatillista koulutuksessa koskeissa säädöksissä, ja sitä tulee kaikkien opiskelijoiden saada niin henkilökohtaisena kuin muuna tarpeellisen ohjauksena opintojen aikana. Ohjausta tulee antaa opintojen aikana tasapuolisesti ja turvata näin opintojen sujuminen sekä ajallaan valmistuminen. Ammattiin opiskelevien opinto-ohjauksen tavoitteena on, että opiskelija pystyy kokonaisvaltaisesti toimimaan ja opiskelemaan ammattiin. Opiskelijan pitää kyetä suunnittelemaan omia opintojansa, joten hänen pitää ymmärtää mistä opinnot koostuvat ja seurata niiden etenemistä sekä osata hakea tukea niin opintoihinsa kuin opintososiaalisia etuja. Päävastuu opintojen ohjauksesta on opinto-ohjaajalla, mutta ohjaukseen osallistuu myös opettajat. (Opetushallitus n.d., a.)

Erityisen tärkeää opinto-ohjauksen antaminen on opiskelijoille, joilla on oppimiseen ja elämään liittyviä haasteita, kuten eriasteisia lukivaikeuksia. Opiskeluun ammatillisessa peruskoulutuksessa liittyy paljon uutta ja opiskelijoiden oletetaan olevan aktiivisia tiedonhakijoita, joillekin opiskelijaryhmille tämä voi olla hankalaa. Siksi opinto-ohjauksen ja ohjauksen tarve tulee huomioida näiden opiskelijoiden kanssa. (Opetushallitus n.d., a.)

2.4.3 Aikuiskoulutus ja vapaa sivistystyö

Aikuiskoulutuksen opinto-ohjauksesta ei ole erikseen määritelty säädöksillä, vaan sitä koskee ammatillista koulusta koskevat säädökset. Opetushallituksen tilaamassa arvioinnissa vuodelta 2004 todetaan, että opinto-ohjaus on aikuisoppilaitoksissa järjestetty hyvin kirjavasti ja vain opinto-ohjaajista vain alle kymmenesosalla on opinto-ohjaajan koulutus. Opinto-ohjauksen vähyyks ei anna opiskelijoille tarvittavaa tukea opintojensa suorittamiseen, josta voi seurata opintojen keskeyttäminen. (Nummelin (toim.), Yrjölä, Lamminranta & Heikkinen 2004, 7-8.)

Nummelin ym. (2004, 27) määrittelevät aikuisten ohjauksen seuraavasti: ”Ohjauksen tehtävänä on auttaa yksilöitä – nuoria ja aikuisia – rakentamaan urapolkuaan omien päätöstensä ja ratkaisujensa kautta läpi elämänsä kaaren. -- Ohjaus on tukea, rinnalla kulkemista, kasvamiseen ja muutokseen saattamista siinä suunnassa, jota opiskelija itse haluaa. Ohjaus on opiskelijan tukemista ja auttamista hänen opiskeluprosessissaan, ammatillisessa kehittämisessään ja elämäntilanteissaan.” Nummelin ym. (2004) tekemässä aikuisoppilaitosten opinto-ohjauksen tilaa koskevassa selvityksessä oli mukana kattavasti formaaliin koulutusjärjestelmään kuuluvien aikuisoppilaitosten lisäksi erilaisia vapaan sivistystyön oppilaitoksia. Selvityksestä ilmenee, että opinto-ohjauksen tulkinta on aikuisoppilaitoksissa kaikkiaan kapea ja ohjauksella ymmärretään opetusta tai opetukseen liittyvää

ohjausta, tiedon jakamista ja neuvontaa. Opinto-ohjaus on järjestetty hajanaisesti, ohjaustehtävät jakautuvat monille opinto-ohjauksen koordinaatio puuttuu sekä sellainen strateginen asema, joka takaisi riittävän ja monipuolisen tuen opiskelijoille. Ohjaus painottuu opintoihin hakeutumiseen ja opiskelun alkuvaiheeseen. Opinto-ohjaus on aikuisoppilaitoksissa valtaosin sellaisten henkilöiden vastuulla, jolla ei ole asianmukaista koulutusta tähän tehtävään. (Nummelin ym. 2004, 27-31, 156-160.) Opinto-ohjaus aikuiskoulutuksessa liittyy paljolti elinikäisen oppimisen käsitteeseen.

Vapaa sivistystyön tavoitteena on ihmisten elinikäinen oppiminen. Vapaan sivistystyön oppilaitoksissa kuten kansanopistot, urheiluopistot, kesäyliopistot sekä kansalaisopistot, opiskeleminen ei ole tutkintotavoitteista ja kaikille avointa toimintaa. Näiden toimijoiden toimintaa ei säädellä lainsäädännöllä vaan kukin oppilaitos määrittelee omat toimintansa periaatteet. Opinnot vapaan sivistystyön koulutuksissa voivat olla muutaman tunnin mittaisista kursseista lukuvuoden mittaisiin koulutuksiin. Erityisesti kansanopistoissa järjestetään pidempiä opintoja, joissa esimerkiksi suoritetaan jokin opintokokonaisuus korkeakoulujen opinnoista. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, n.d.)

Vapaan sivistystyön tarkoituksena on elinikäisen oppimisen periaatteen pohjalta tukea yksilöiden persoonallisuuden monipuolista kehittymistä ja kykyä toimia yhteisöissä sekä edistää kansanvaltaisuuden, tasa-arvon ja moniarvoisuuden toteutumista suomalaisessa yhteiskunnassa. Opiskelu on vapaaehtoista, liittyy usein harrastuksiin ja pohjautuu ajatukseen elinikäisestä oppimisesta. Olennainen piirre vapaassa sivistystyössä on, että se ei ole tutkintotavoitteista eikä sen sisältöjä säädellä lainsäädännössä. Koulutusten tavoitteet ja sisällöt päättävät oppilaitosten ja organisaatioiden taustayhteisöt pääsääntöisesti itse. Vapaaseen sivistystyöhön kuuluu sekä erilaisiin arvopohjiin perustuvaa että neutraalia toimintaa. Taustayhteisöt voivat edustaa erilaisia maailmankatsomuksellisia tai uskonnollisia näkemyksiä tai toimia paikallisten ja alueellisten sivistystarpeiden pohjalta. Vapaa sivistystyö muodostuu pitkän historiallisen kehityksen tuloksena syntyneestä oppilaitosten verkostosta ja niiden antamasta opetuksesta. Vapaan sivistystyön oppilaitoksia ovat kansanopistot, kansalaisopistot ja opintokeskukset, liikunnan koulutuskeskukset ja kesäyliopistot. Laki vapaasta sivistystyöstä määrittelee toiminnan tarkoituksen ja oppilaitosten valtiosuuden (Opetus- ja kulttuuriministeriö n.d.)

Vapaan sivistystyön piirissä annettavasta opinto-ohjauksesta ei ole olemassa säännöksiä, eikä myöskään ohjausta koskevia käsitteitä ole johdettavissa lainsäädännöstä. Ohjaukseen liittyviä aineksia on vapaassa sivistystyössä kuitenkin löydettävissä jo viime vuosisadan alkupuolen kuvauksissa (Numminen ym. 2004, 29).

2.4.4 Korkeakoulut

Suomessa korkeakouluja ovat ammattikorkeakoulut ja yliopistot. Korkeakouluihin pääsyvaatimuksena on suoritettu lukion oppimäärä, ylioppilastutkinto tai ammatillinen perustutkinto. Ammattikorkeakouluja toimii 26 ympäri Suomen, ja niiden koulutus on käytäntöön suuntautuvaa. Ammattikorkeakoulussa voi ammattikorkeakoulututkinnon jälkeen suorittaa myös ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon työkokemuksen kartuttua. Yliopistoja Suomessa on 15, joista suurin osa on monitieteellisiä. Yliopistotutkinto muodostuu kahdesta tasosta: alemman korkeakoulututkinnon suoritettuaan saa kandidaatin tutkinnon, joka oikeuttaa opiskelemaan ylempään korkeakoulututkintoon eli maisteriksi. Tämän jälkeen on mahdollisuus anoa opiskeluoikeutta lisensiaatin tai tohtorin opintoihin. (Opetushallitus n.d., d.)

Korkeakoulujen opintojen ohjauksen kehitys on ollut yliopisto- ja ammatillisessa korkeakoulutuksessa hyvin erilaista. Yliopistojen ohjaus on kehittynyt aina sen mukaan, minkälaisia erilaisia tarpeita on tullut esiin koulutusjärjestelmän- tai opiskelijoiden suunnalta. Akateeminen vapaus- ajattelu yliopistoissa hidasti ohjauksen kehittymistä, sillä ajateltiin että yliopistoissa opiskelevat eivät tarvitsisi niin paljon opinto-ohjausta. 1990-luvulla opinto-ohjausta oli motivaatiota kehittää yliopistoissa, sillä opiskelijoiden pitkät valmistumisajat olivat ongelma. Tällöin yliopistoissa havaittiin, että hyvä opinto-ohjaus lyhentää opiskelijoiden valmistumisaikoja. Toinen merkittävä opinto-ohjauksen kehittämistä yliopistoissa vauhdittava asia oli yliopistojen rahoitusjärjestelmän uudistus.

Ammattikorkeakoulujen toimintaa ja opetusta säätelevissä asetuksissa ja laeissa ei ole määritelty opinto-ohjausta erikseen. Tämä tarkoittaa, että ammattikorkeakoulut saavat itse määritellä ohjaukseen varattavat resurssit. (Ammattikorkeakoululaki 2014.) Ammattikorkeakoulujen esittelyjä sekä ohjauspalveluiden internet-sivuja selatessa opinto-ohjausta on saatavilla jokaisessa ammattikorkeakoulussa, useamman eri toimijan antamana: opinto-ohjaaja, opettajatuutori tai opiskelijatuutori olivat käytetyimmät nimikkeet. Opettajatuutori mainittiin opiskelija lähitueksi, joka auttaa opiskelijaa ensimmäisenä. Jos opiskelija ei saanut tarvittavaa ohjausta opettajatuutorilta, vastuu ohjauksesta siirtyi opinto-ohjaajalle.

Opinto-ohjausta ei sellaisenaan yliopistoissa anneta, vaan ohjauksesta vastaa kunkin laitoksen nimetyt opettaja, amanuenssit tai opiskeluissaan pidemmälle edenneet opiskelijat. Kuitenkin yliopistoissa on havahduttu ohjauksen tarpeeseen eritoten keskeyttämisten yhteydessä. Nuori ei lukiosta valmistuessaan ole välttämättä osannut valita oikein, ja opinnot yliopistossa eivät etene. On esitetty kysymys tutkijoiden toimesta, että toteutuuko opiskelijan oikeus oman urasuunnittelun kannalta jos opinto-ohjausta annetaan tietyn laitoksen opettajien tai amanuenssien toimesta, vai halutaanko vain opiskelija sitouttaa suorittamaan opintonsa loppuun. (Lairio & Penttilä 2007, 172-173.)

Nykyään korkea-asteella opintojen ohjauksen painopisteet ovat erityisesti opiskelijoiden henkilökohtaisissa opintopoluissa, harjoittelun ohjauksessa (ammattikorkeakouluissa) sekä opiskelijoiden ammatillisen- ja persoonallisen kasvun tukemisessa. Korkea-asteen opinto-ohjauksessa erittäin keskeisessä osassa on opiskelijoiden henkilökohtaisen opintosuunnitelman laatiminen. Hyvä opinto-ohjaus korkea-kouluasteella edistää opiskelijoiden tutkintojen suorittamista tavoite ajassa ja opiskelijoiden sijoittumista työelämään. (Lairio ym. 2007, 173-174.)

Korkea-asteella opintojen-ohjauksessa opiskelijalta edellytetään valmiuksia itseohjautuvuuteen. Korkea-asteella opiskelijat saavat ohjausta yleensä yhteisissä yleisinfoissa tai verkossa ja jos opiskelijat kokevat tarvitsevansa henkilökohtaista ohjausta opiskeluelämäntilanteeseen, ura-ohjaukseen tai työnhakuun, he voivat varata ajan yhteisistä opinto-ohjaus- ja neuvontapalveluista. Opiskelukäytänteisiin, tavoitteisiin, arviointiin tai muihin vastaaviin liittyvästä ohjauksesta vastaa useimmiten opettajat. Opettajien ohjausta opiskelijat saavat yleensä myös työharjoitteluun sekä opinnäytetyön tai pro gradun ohjaukseen. (Lairio ym. 2007, 174-175.) Opetukseen liittymättömästä neuvonnasta kuten esimerkiksi aiemmin suoritetut opinnot ja opiskeluoikeus, vastaavat yleensä opintosihteerit tai opintokoordinaattorit.

Ohjauspalveluita on korkeakouluissa saatavissa, mutta niiden ollessa hyvin hajallaan, on opinto-ohjauksen koordinointi ja kaikista ohjauspalveluista tiedottaminen opiskelijoille merkittävässä roolissa.

2.5 Yrittäjyys

Yrittäjyys on käsitteenä monitahoinen ja sisältää erilaisia näkökulmia. Yleisesti yrittäjyys käsitetään suhteellisen pienenä yritystoimintana, eikä enää esimerkiksi pörssiin listautuneiden yritysten yhteydessä. Yrittäjyydestä puhuttaessa ajatellaan, että yritystoiminnassa on mukana omistaja tai omistajat. Lähtökohtana yrittäjyyteen on ajatus, että itsellä on alalle jotain uutta annettavaa, ja halutaan luoda jotain merkityksellistä myös muille. (Pyykkö 2011, 19; Viitala & Jylhä 2013, 27.)

Yrittäjyyttä on erilaista ja sitä voidaan harjoittaa erilaisin tavoin: yritystoimintaa voi tehdä esimerkiksi ammatinharjoittajana, osa-aikayrittäjänä tai liikkeenharjoittajana. Useasti yrittäjyys Suomessa on yksinyrittämistä. Yrittäjä on henkilö, joka käyttää valtaa liiketoiminnassa ja kantaa siitä myös vastuun. (Viitala ym. 2013, 27-28.)

Yrittäjällä ei ole kiinteää kuukausipalkkaa ja hän toimii erilaisen sosiaali- ja eläketurvan alaisuudessa kuin palkansaaja. Yrittäjä kantaa riskin ja vastuun yksin, henkilökohtaisesti, mikä vaatii yrittäjältä hyvää riskinotto- ja -sietokykyä. Jos yrittäjä toimii osakeyhtiömuodossa ovat vastuut yhtiöllä, eivätkä

yrittäjällä henkilökohtaisesti. Henkilökohtaiset riskit ovat olemassa siinä tapauksessa, että yrittäjä on toiminnan rahoittamiseksi antanut henkilökohtaisen takauksen yrityksen lainoille tai lainannut varat yritykselle henkilökohtaisesti. (Viitala ym. 2013, 27-28.)

Yrittäminen tarjoaa riskien lisäksi myös mahdollisuuksia määrätä itse tekemisistään. Riskin vastapainoksi yrityksen menestyminen voi tarjota huomattavasti palkansaajaa suuremmat tulot. Yleisesti yrittäjät tekevät enemmän töitä kuin palkansaajat, mutta ovat työhönsä tyytyväisempiä. Erityinen piirre erityisesti naisyrittäjien keskuudessa oli tunne, etteivät he kokee enää ulkopuoliselle taholle työskentelyä mielekkäänä. (Pyykkö 2011, 19; Viitala ym. 2013, 27-28.)

3 OPINTO-OHJAUKSEN PALVELUT

3.1 Julkisen sektorin opinto-ohjaus

Julkinen sektori on termi, joka käsittää valtion ja kunnat sekä niiden alaisuudessa olevat toimijat. Suomessa opinto-ohjausta ja ammatinvalinnanohjausta sekä neuvontaa antaa pääasiassa kaksi vakiintunutta julkista palvelujärjestelmää: julkinen koulujärjestelmä vastaa opiskelijoiden neuvonnasta ja julkinen työvoimahallinto työnhakijoiden tieto, ohjaus ja neuvontapalveluista. Opinto-ohjaus on pitkään yhdistetty koulutukseen ja erilaisiin ammatinvalintasiirtymiin, mutta ohjaus tulisi mieltää yhä laajemmin myös oppilaitosten ja ammatinvalinnan ulkopuolelle. Oppilaitosten ulkopuolella on paljon ihmisiä, jotka tarvitsisivat opinto-ohjausta tilanteensa selkiyttämiseen. (Mäki 2017; Tilastokeskus n.d., a.)

3.1.1 Oppilaitokset

Opinto-ohjaus kuuluu oppilaanohjaus-nimisenä jo perusasteen oppilaille, ja erityisen tärkeää ohjaus on yläkoulussa, jossa tehdään valintoja tulevaisuutta varten. Oppilaanohjaajien olisi hyvä tuntea oppilaansa ja heidän taustansa, jotta ohjaus onnistuisi. Lukiossa opinto-ohjaus kuuluu opetussuunnitelmaan ja jokainen opiskelija opiskelee kaksi pakollista opinto-ohjauksen kurssia. Ammattiopistoissa opinto-ohjaus on hyvin eritasoista, sen laatu ja resurssit riippuvat paljolti ohjauksen arvostuksesta ammattiopistossa. 1.8.2015 voimaan tulleissa valtakunnallisissa opetussuunnitelmissa mitään ajallista määrittelyä ei ole. (Opetushallitus n.d., a, c.).

Ammattikorkeakouluissa opinto-ohjaukseen on viime vuosina panostettu, ja ohjausta on saatavissa jokseenkin hyvin. Ammattikorkeakoulussa opinto-ohjaus on paljolti samankaltaista kuin ammattiopistossa, eli ohjaukselle ei ole varattu kursseja vaan opinto-ohjaajat ovat tavattavissa ajanvarauksella. Tosin tämäkin on ammattikorkeakoulu kohtaista. Yliopistoissa

opiskelijoiden ohjaus tapahtuu tiedekuntien sisällä paljolti opettajatuutorien antamana. (Opetushallitus n.d., b; Turun yliopisto 2016.)

3.1.2 Työ- ja elinkeinopalvelut

1900-luvun alussa aloitettiin ammatinvalinnanohjaus, josta perusopetuksenkin opinto-ohjaus on syntynyt. Toiminta aloitettiin perustamalla työnvälitystoimistojen yhteyteen erilliset nuoriso-osastot. 1930-luvulla perustettiin ensimmäinen ammatinvalinnanohjaajan virka Helsinkiin ja tähän tehtävään valittiin Niilo Mäki. Aluksi asiakasryhmänä olivat nimenomaan koululaiset, mutta opinto-ohjauksen painotuksen siirtyminen kouluihin muutti tilannetta niin, että ammatinvalinnohjauksen asiakkaiksi tulivat aikuiset. (Jauhainen 1993, 143-147, 150.)

1930-luvulle asti työttömyyden hoito oli keskittynyt kunnille. Pikkuhiljaa 1940-luvulta alkaen valtion rooli työttömyyden hoidossa kasvoi. Vuonna 1941 aloitti kunnalliset työvoimalautakunnat, joiden vastuulla oli käytännössä työttömyyden torjunta. Vuonna 1956 Suomessa vahvistettiin ensimmäinen työllisyyslaki. Työmarkkinoiden toimivuuden varmistamiseksi valtiolle annettiin korostettu asema työvoiman ohjaamisessa. Laki siirsi työttömyyden torjumisen päävastuun entistä enemmän kunnilta valtiolle. Työnvälitys siirtyi kokonaan valtion vastuulle vuonna 1959, ja kokonaan työllisyysasiat siirtyivät valtion hoidettaviksi vuonna 1961. Työvoimahallinto organisoitui työvoimapiireihin. 1960-luvulla perustettiin ammatinvalinnanohjauksen piiritoimistot. Vuonna 1971 säädettiin Suomeen työllisyyslaki, jonka tärkein painopiste oli työttömyyden ennaltaehkäisyn koulutuksen, ammatinvalinnan ja työnvälityksen avulla. (Jauhainen 1993, 146-149.)

Työhallinnon ammatinvalinnanohjauksesta säädetään työvoimapalvelulaissa, laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 28.12.2012/916. Työ- ja elinkeinotoimistot tarjoavat opinto- ja ammatinvalinnanohjauspalveluita, jotka ovat maksuttomia ja kaikkien kansalaisten käytössä. TE-toimistojen antama ammatinvalinnanohjaus sisältää ammatillista neuvontaa sekä koulutus- ja ammattitietopalveluja. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.) Haastattelun mukaan TE-toimiston palveluja voi hakea itsenäisesti verkosta, soittaa palvelunumeroon tai käydä henkilökohtaisesti TE-toimistossa. 2000-luvulla itsepalvelua on kehitetty mahdollisimman pitkälle vakiomalliksi työnhakijoiden ja opintojaan ja/tai koulutusalaansa suunnittelevien asiakkaiden palvelemisessa. Itsepalveluna käytetään pääasiassa tietotekniikkaa ja verkkosivuja painetun tietoaineiston ohella.

Työ- ja elinkeinotoimiston palvelujen palveluihin eivät opinto-ohjauspalvelut enää kuulu siinä määrin annettaviin palveluihin kuin aiemmin, mutta ohjausta on saanut pyydettyä ja ammatinvalintapsykologin palvelut ovat osaltaan korvanneet opinto-ohjauksen (TE-palvelut 2017.)

3.2 Yksityiset opinto-ohjausyritykset

Haluaisin toimia kunnioittavan kohtaamisen sanan levittäjänä kaikilla, missä ihmiset tekevät vuorovaikutustyötä.

Yrittäjä B

Opinto-ohjausta tarjoavat yksityiset yritykset ovat Suomessa vielä harvassa, mutta ala on nouseva eli puhtaasti opinto-ohjausta tarjoavat yritykset tulevat lähitulevaisuudessa lisääntymään. Muualla Euroopassa ja maailmassa yksityinen opinto-ohjaus on monesti ainoa tapa saada opinto-ohjausta tai ohjausta yleensäkin, koska opetussuunnitelmiin ei sitä kuulu tai se on riittämätöntä. Sinänsä Suomessa tilanne on hyvä, että ohjausta on tarjolla kaikilla oppilaitosasteilla peruskoulusta yliopistoon (Opetushallitus 2016).

Internetistä etsiessä opinto-ohjausta tarjoavia yksityisiä yrityksiä esimerkiksi hauilla ”yksityinen opinto-ohjaus” tai ”yksityiset opinto-ohjauspalvelut”, tulokseksi saa yrityksiä, jotka tarjoavat valmentavaa lisäopetusta, tukiovetusta, pääsykokeisiin valmennusta, työnohjausta tai uravalmennusta. Toki osa näistäkin on osa opinto-ohjausta, mutta ei opinto-ohjausta puhtaimmillaan. Opinto-ohjausta antavat myös opinto-ohjaajat maksuttomasti esimerkiksi sukulaisilleen ja tuttavilleen, mutta se ei sinänsä ole yritystoimintaa.

Opinnäytetyöhön haastateltiin kolmea yksityistä opinto-ohjauspalvelua tarjoavaa yrittäjää. Yritykset ovat hyvin erilaisia ja toimintaperiaatteetkin ovat hieman erilaiset. Kuopiossa toimiva Leena Ståhlberg on kolmikosta ainoa päätoiminen yrittäjä ja hänen toimintansa on siksi ammattimaisinta. Lisäksi Tampereella toimiva Urataival sekä Nokiella yritystään toiminimellä pitävä Anna-Maija Lehtelä ovat omalta osaltaan täyttämässä opinto-ohjauksen kasvavaa kysyntää.

Yrittäjäksi ryhtyminen on vahvistunut viime vuosina, monesta syystä. Toisaalta minua ajaa yrittäjäksi verenperintönä saatu yrittäjähenkisyys ja into heittäytyä haasteisiin. --Toisaalta minua ajaa yrittäjäksi halu päästä tekemään työtäni omalta arvopohjaltani ja omista ohjauksen ideologioistani ponnistaen. Koen, että minulla on ohjausalan ammattilaisena -- enemmän annettavaa kuin mitä rajatuin resurssein tällä hetkellä julkisella puolella tarjoamaan.

Yrittäjät olivat hyvin samaa mieltä opinto-ohjauksen tilasta ja kaikki olivat huolissaan palveluista, joita opiskelijoiden kuuluisi saada opinnoissa tai TE-palveluilta. Yrittäjien mielestä edellä mainituissa resurssit ovat liian pienet, aikaa on liian vähän ja ammattitaidonkin osalta olisi parannettavaa. Yrittäjät toimivat tai ovat toimineet opinto-ohjaajina eri oppilaitoksissa, joten heillä on hyvät näkymät myös tätä kautta ohjauksen tilaan. Ohjauksen prosessiluonteisuus oli haastatelluille yrittäjille erittäin tärkeää eli keskittyä

ohjattavaan asiakkaaseen ja tutustua hänen sekä hänen tilanteeseensa ajan kanssa.

Kahdella kolmesta yrittäjästä takana oli pidempi poissaolo (yli puoli vuotta) julkisen sektorin työstään, jolloin ajatus yrittäjäksi ryhtymisestä virisi ainakin jollain tasolla. Välttämättä se ei ollut selvä ajatus, mutta ideoita omanlaisen työtavan tekemisestä virisi. Työ julkisella sektorilla oli heille hyvin kuormittavaa eivätkä he saaneet tehdä ohjaustyötä sellaisilla menetelmillä, joita olivat opiskelleet ja joista olisi ollut opiskelijoille hyötyä. Kaikissa haastatteluissa nousee esiin aika ja sen puute. He kokivat, että työssään opinto-ohjaajana oppilaitoksissa, heillä on erilaisia sääntöjä ja reunaehtoja sekä muita töitä, jotka veivät aikaa ohjaukselta ja sen haastateltavat kokivat turhauttavaksi, jopa ahdistavaksi.

-- kaikista tärkein syy on se halu tehdä ohjaustyötä -- kuten haluan.
Yrittäjä A

Seuraavissa alaluvuissa esittelen opinnäytetyöhön esimerkissä olevat yrittäjät ja heidän yrityksensä.

3.2.1 SUUNTA-palvelut Leena Ståhlberg Ky

SUUNTA-palvelut Leena Ståhlberg Ky (Suunta-palvelut) on perustettu vuonna 2014 ja toimii Kuopiossa. Ståhlberg on valmistunut psykologian opettajaksi sekä opinto-ohjaajaksi ja ohjaustyötä hän on tehnyt yli 15 vuotta julkisella sektorilla pääasiassa lukion opinto-ohjaajana. Tällä hetkellä Ståhlberg toimii kokoaikaisena yrittäjänä. Yritys myy ohjauspalveluaan julkisen sektorin yhteistyökumppaneiden kautta tuleville asiakkaille, yksityisille asiakkaille ja yrityksille. Yrityksen asiakkaina on hyvin heterogeeninen joukko sinänsä, että vaikka kaikki asiakkaat tarvitsevat ohjausta, he voivat olla työttömiä eri aloilta, alan vaihtajia tai lukiolaisnuoria. Ståhlberg pitää myös erilaisia koulutuksia ja luentoja kohtaamiseen ja yrittäjyyteen liittyen. (Suunta-palvelut 2017.)

Suunta-palvelut on perustettu Ståhlbergin halusta päästä tekemään työtä omalta arvopohjalta ja omista ohjauksen ideologioista ponnistaen. ”Joka päivä mahdollisuus ylittää itsensä, vain taivas on rajana!” kuvaa Ståhlberg yrittämistä, ja hän haluaa kutsua itseään suunnannäyttäjäksi, joka omalla ohjausfilosofiallaan haluaa luotsata asiakkaitaan eteenpäin. Ståhlberg kokee, että hänellä on ammatinvalinta- ja elämänkaaripsykologiaa lukeneena paljon sellaista osaamista annettavanaan asiakkaille, kuin hän vanhassa työssään olisi pystynyt antamaan.

Ståhlberg antaa ohjusta niin ohjauskeskusteluna kuin pienryhmäohjauksena, asiakkaan taustasta riippuen. Palveluprosessi kestää Ståhlbergin mukaan maksimissaan 3 kuukautta, ja siihen tapaamisia kertyy noin kolmesta jopa 30 kertaan. Ståhlberg on tehnyt kattavaa yhteistyötä muun muassa

Pohjois-Savon TE-toimiston ja Kuopion kaupungin sosiaali- ja terveystalv-lujen kanssa Kuopio-pilotti –hankkeessa, jossa työllistymiseen apua tarvitseville pitkäaikaistyöttömille tarjottiin Suunta-palvelujen ohjausta. Tavoitteena osallistuvilla valmennettavilla oli opiskelu tai työllistyminen. Palaute sekä asiakkailta että TE-keskukselta todella positiivista ja ohjaus on kantanut eteenpäin. Hanke loppui vuonna 2015. Uusia yhteistyöhankkeita on Ståhlbergilla meneillään muun muassa Pohjois-Savon TE-toimiston kanssa. (Suunta-palvelut 2017.)

3.2.2 Urataival

Urataival on Marjaana Herlevin pyörittämä yritys Tampereella ja se on opinnäytetyöhöni haastatteleminen yrityksestä vanhin, perustettu jo vuonna 2011. Yritysidea sai aikanaan alkunsa, kun Herlevi olisi itse tarvinnut kokonaisvaltaista ohjausta ja jossa olisi saanut keskustella ammattilaisen kanssa omista ajatuksistaan. Omia etsimisen vuosiaan hän pitää pohjana omalle osaamiselleen ja johon on hyvä peilata asiakkaiden pulmia. Herlevi kutsuu itseään elämäntehtäväetsijäksi, joka kuvaa hyvin opinto-ohjaajan työtä. (Urataival 2017.)

Urataival tarjoaa palvelujaan oppilaitoksille, yrityksille ja yksityisille, joille kaikille Herlevi on tuotteistanut erilaisia palveluja. Herlevi on tehnyt Ylen kanssa Valmennuskoulu –nimisen ohjauksen kuuden jakson sarjan. Siinä käsitellään nuorten kanssa heidän ajatuksiaan ja valintojaan. Urataival -yrityksen peruspilareita on valmennuksellinen työote, jossa Herlevi käyttää paljon elämänvalmennuksellisia piirteitä. Valmentava ohjaus on Herlevin tapa työskennellä ja hän haluaa olla enemmänkin juuri valmentaja kuin ohjaaja – sparrausta elämää varten. (Urataival 2017.)

Herlevillä on pitkä kokemus kasvatustyöstä aina varhaiskasvatuksesta aikuisten ohjaukseen. Hän on toiminut opinto-ohjaajana eri kouluasteilla sekä maahanmuuttajien kotoutuksessa ja yritystoimintaa hän pyörittää päätoimen ohella. Hän on myös opiskellut elämäntaidonvalmentajaksi ja on perustanut toisen yrityksen OpoCoaching Oy:n SUUNTA-palvelut yrittäjä Leena Ståhlbergin kanssa. Tämä yritys keskittyy valmentamaan ohjaus-, valmennus ja vuorovaikutustyössä olevaa henkilöstöä. (Urataival 2017.)

3.2.3 Toiminimi Anna-Maija Lehtelä

Toiminimi Anna-Maija Lehtelä toimii Nokialla ja on yhden naisen yritys. Lehtelä toimii Tampereen seudun ammattiopistossa opinto-ohjaajana, ja hänellä on vuosien kokemus ohjauksesta eri organisaatioissa. Hän on myös opiskellut sosiaalipedagogista hevostoimintaa Suomen Hevosopistolla, joka on osana hänen ohjaustaan.

Lehtelällä on yrityksessään työparina hevonen. Hän itse sanoo antavansa ”hevosopinto-ohjausta”, koska ohjaus tapahtuu hevosen kanssa tekemällä.

Ohjattavat ovat Lehtelällä joko yksityisiä henkilöitä tai tulevat sosiaalisin perustein, jolloin kyse on monesti enemmästä kuin pelkästä opinto-ohjauksesta. Ohjattavat tutustuvat hevosmiestaitoihin, ja Tavoitteena on, että jokainen ohjattava nousee ratsaille jossain ohjauksen vaiheessa, mutta myös muunlaista toimintaa hevosen hyväksi tehdään. Ohjaus ottaa huomioon asiakkaan aiemman kokemuksen hevosten kanssa, ja sen mukaan tapaamisissa edetään. Lehtelä tapaa asiakkaita muutamasta kerrasta aina kymmeneen. Lehtelän mukaan hevosen kanssa työskennellessä ja metsässä ratsastaessa asioista voi keskustella epävirallisesti, eikä ohjattava aina edes huomaa saavansa ohjausta.

Lehtelä kertoi esimerkkinä opinto-ohjauksen onnistumisesta nuoresta abivuotta viettävästä nuoresta, jonka vanhemmat olivat huolissaan nuorestaan ja hänen suunnattomuudestaan. Ensin nuori ei ollut kovin innostunut vanhempiensa ajatuksesta ”hevosopinto-ohjauksesta” ja alkuun käynnit olivat lähinnä hevosen varusteiden huoltamista ja siitä kerta kerralta päästiin hevosen harjaukseen. Kun aika oli kypsä, nuori halusi nousta hevosen selkään ja kolmikolla alkoi metsälenkit, jolloin oli aikaa vielä enemmän keskustella nuoren ajatuksista tulevaisuudesta. Alkuun nuorella ei ollut mitään kiinnostuksen kohteita ja tulevaisuus oli harmaa, mutta pienin askelin luottamuksen lisääntyessä Lehtelää, hevosta ja omaa itseään kohtaan, alkoivat ajatukset selkiintyä uravalinnan suhteen. Nuori kävi Lehtelän asiakkaana vuoden verran kerran viikossa, ja tämän vuoden jälkeen nuorella on mukanaan niin hyvät hevosmiestaidot kuin selkeä käsitys omasta urastaan ja tulevaisuudestaan.

3.3 Yksityisen opinto-ohjausyritysten asiakkaat

Oman urapolun löytäminen ei nykypäivänä ole enää itsestään selvyys, koulutusta on tarjolla enemmän kuin koskaan eikä ole ihme, jos omaa polkuun etsivä on epätietoinen. Lisäksi ammatinvaihtajia on koko ajan enenevässä määrin omasta tai yrityksen taloudellisesta tilanteesta johtuvasta irtisanomisesta. Heidän sijoittamisensa uusiin ammatteihin vaatii ohjausta ja ohjauksen saaminen voi olla haasteellista. Tätä mieltä olivat kaikki haastattelemani henkilöt taustasta riippumatta.

Opinnäytetyöhön haastatellut yrittäjät ovat yhtä mieltä siitä, että yksityiset opinto-ohjauspalvelut sopivat kaiken ikäisille ja eri elämäntilanteessa ohjauksen tarpeessa oleville. Heidän mukaansa ohjaus voi olla opintojen ohjausta, ammatinvalinnanohjausta, työhön suuntaavaa valmennusta tai henkilökohtaista tukea. Monesti ohjauksessa on kyse eri aiheista, joita käydään läpi ohjattavan kanssa. Osa yrittäjistä on paketoinut palvelujaan erilaisiin paketteihin, jotka ehkä helpottavat palvelun myymistä ja asiakkaan palvelun ostopäätöstä.

Yrittäjät antavat ohjausta henkilökohtaisessa tapaamisessa, eivätkä innostu ohjauksen antamista kokonaisuudessaan verkossa. Yksi yrittäjistä

kertoi haastattelussa, että ”--joitain tapaamisia oon tehnyt skypen välityksellä, mutta mä en kyllä koe sitä kuitenkaan kovin hyväksi ja mielekkääksi tavaksi ohjata.” Ohjattava on nähtävä kokonaisuutena, ja tapaamisissa myös kehon kielellä on iso merkitys. Sillä missä ympäristössä haastatellut yrittäjät tapaavat ohjattavan kanssa, ei ohjaajalle ole tärkeää – joskus esimerkiksi kahvilassa ohjattava rentoutuu enemmän, koska ohjattava kokee ympäristön olevan epävirallinen, kertoivat yrittäjät. Lehtelän hevosopinto-ohjaus on jo toimintaperiaatteeltaan hyvin erilainen – sitä ei voi antaa kuin hevosen lähellä - tallilla, laitumella, ratsastaen.

Yksi asiakkaani oli naisihminen, nelikymppinen, parin korkeakoulututkinnon suorittanut. Hän tuli tapaamiseen allapäin ja tuntui, ettei elämällä ollut hänelle uran kannalta enää mitään annettavaa – hän oli luuseri omasta mielestään. Syy tähän oli TE-toimistossa saatu kategoriointi, ettei hän sopinut mihinkään heidän laatikkoonsa. Naisen koulutus oli vakuuttavaa, samaa alaa ja paljon osaamista, mutta se ei mahtunut toimiston lokerointiin. -- kun sitä sitten alettiin purkamaan, löytyi kaikenlaista, josta nainen sai uuden uran alkuun samalla alalla, josta hänen koulutuksensa oli. --meillä oli kaksi tapaamista.

Yrittäjä B

Tutkimuksen yksityisissä opinto-ohjausyrityksissä suurin ostaja ryhmä ovat yksityiset henkilöt. Suurin asiakasryhmä kaikilla kolmella yrittäjällä ovat neljissä kymmenissä olevat naiset, jotka haluavat elämälleen uusia tuulia. Nämä naiset ovat yleensä korkeasti koulutettuja, monesti yhden tai kahden korkeakoulututkinnon omaavia, mutta ovat epävarmoja tulevaisuudestaan tai ovat työttömänä. Usein heidän ongelmansa on se, etteivät he tiedä mihin kaikkeen heidän koulutuksensa antaa pätevyyden tai millaista lisäkoulutusta he tarvitsevat päästäkseen kohti unelmaansa. Koulujärjestelmä ja koulutusmahdollisuudet eivät ole heille enää välttämättä tuttuja, ja näiden asioiden selventäminen auttaa asiakkaita yleensä nopeasti eteenpäin.

Toinen iso ryhmä kaikilla yrittäjillä on lukiolaisnuoria, 2. tai 3.vuositason opiskelijoita. Heillä pulmana on yleisesti jatko-opinnot ja tulevaisuuden suunta yleisesti. Lisäksi jotkut tarvitsevat sparrausta viimeisenä vuonna opintoihinsa. Lukion jälkeen vanhemmat ottavat yhteyttä yksityisiin opinto-ohjuspalveluihin, koska ovat huolissaan oman nuorensa tulevaisuudesta. Näissä tapauksissa nuorella ei ole mitään ajatusta siitä, mitä haluaisi tulevaisuudessa tehdä ja vanhemmat haluavat auttaa nuorta suunnan löytämisessä. Näissä tapauksissa nuori tarvitsee monesti vain ihmistä, joka osaa pukea heidän ajatuksensa sanoiksi. Lisäksi nuorilla ei ole oikeasti tietoa eikä taitoa löytää sitä punaista lankaa ajatuksistaan. Heillä saattaa olla myös epärealistiset tavoitteet, jotka vaativat uutta suuntaamista.

Luentoja esimerkiksi työväenopiston luentosarjoissa haastatellut yrittäjät haluaisivat pitää enemmän, niin että ne olisivat kaikkien halukkaiden saatavilla. Yrittäjät kokevat ohjauksesta puhumisen ja luennoimisen tärkeäksi, koska ohjaus lisääntyy jatkuvasti alalla kuin alalla. Elinikäinen oppiminen oli

mainittuna myös edellisen hallituksen hallitusohjelmassa, joka kertoo uuden oppimisen ja opiskelun tärkeydestä kansantaloudellisesti (Siekkinen 2013; Valtionkonttori 2016). Jotta opinto-ohjausta saisivat kaikki sitä tarvitsevat, tällaiset yleiset luennot täyttäisivät tuota vajetta. Lisäksi yksityiset toimijat pitävät myös koulutuksia ja luentoja omaan alaansa liittyen yrityksissä. Jokainen toivoisi enemmän toimeksiantoja yrityksiltä, mutta tämän hetkisessä taloudellisessa tilanteessa he kokevat, että se saattaa olla taloudellisesti mahdotonta.

Yksityiset opinto-ohjauspalvelut ovat nykypäivänä vielä harvojen saatavilla jo siitäkin syystä, että niitä on tarjolla hyvin vähän. Yksityiset palvelut ovat maksullisia, joten se on monesti näiden palvelujen käytön esteenä niin yksityisillä henkilöillä kuin palveluja ostavilla yrityksillä. Tosin yksityisten palvelujen tehokkuus on yleensä toista luokkaa kuin julkisen sektorin palvelut, joten yksityiseen opinto-ohjaukseen käytettävä rahallinen panostus on sen arvoista.

3.4 Yhteistyö opinto-ohjauksessa

Toivoisin, että oppilaitokset hyödyntäisivät yksityisiä palveluntarjoajia, sillä tiedän kiristyneen tilanteen oppilaitosten ohjauksessa.

Yksityisten opinto-ohjausyritysten ja julkisen sektorin ohjauspalvelujen yhteistyö on tällä hetkellä vielä alkutekijöissä. Tämä johtuu haastateltavieni mukaan monestakin syystä: yhtenä syynä on se, että yksityisen sektorin palvelut ovat uusia ja ne ovat vasta etsimässä muotoaan. Toisena syynä on julkisen sektorin ja sen palveluiden uudelleen organisoituminen, kuten TE-keskusten lopettaminen ja niiden työn siirtyminen kuntien tarjottavaksi. Kolmantena syynä julkisen sektorin puhdas tietämättömyys yksityisistä palveluista – sekä niistä kokonaan tai niiden antamista palveluista.

Yhteistyö sekä yksityisten yrittäjien että julkisen sektorin ohjausta antavissa toimijoissa nähtiin tärkeäksi, mutta yhteistyön muodoista tai laajuudesta oltiin osittain erimielisiä haastateltujen keskuudessa. Jotta kaikkien osapuolien osaaminen ja sen vieminen asiakkaille onnistuisi, vaaditaan asian tiimoilta vielä paljon keskusteluja ja sopimisia. Pisimmällä yhteistyössä on Suunta-palvelut Kuopiossa.

Kokemuksia on valitettavasti myös toisenlaisia kuin Suunta-palveluilla. Herlevin Urataival ei ole onnistunut yhtä ansiokkaasti Pirkanmaan TE-keskuksen kanssa yhteistyössä, vaikka yritystä on ollut muutamaan otteeseen. Yritys on käynyt muutaman kerran keskusteluja TE-keskuksen kanssa ja käynyt esittelemässä palvelujaan, mutta yhteistyön edellytykset ovat olleet liian kaukana toisistaan. Herlevin mukaan yhteistyön edellytyksenä Pirkanmaan TE-keskuksen kanssa oli hyvin epärealistiset ohjauksen tuntimäärät – heidän oli vaikeaa ymmärtää Urataipaleen olevan yhden naisen ja heidän haluamansa tuntimäärät ovat olleet sadoissa ohjaustunneissa.

Kuopiossa Suunta-palvelut ovat nimensä mukaisesti näyttäneet myös suuntaa sille yhteistyölle, jota yksityinen opinto-ohjaus ja julkisen sektorin toimijat voivat tehdä. Yrittäjä koki yhteistyöstä, että ”parhaimmillaan yhteistyö on toisiaan ja ennen kaikkea asiakkaita palvelevaa, sehän on kaikkien toimijoiden tahtotila.” Tämän hetkinen työttömien määrä vaatii yhteistyöhön paneutumista ja miettimistä uudelleen myös julkisella sektorilla – miten saamme ammattitaitoista opinto-ohjausta jokaiselle sitä tarvitsevalle.

Yhteistyö koetaan tärkeäksi osaksi alan kehittymistä ja kehittämistä. Vuoropuhelu eri sektorien kesken on elinehto niin toimijoille kuin asiakkaillekin. Nykyiset yrittäjät haluaisivat olla myös yhteistyön suhteen uranuurtajia, jotta tuleville yksityisten opinto-ohjausyrittäjille tie olisi viitoitettu ja heille löytyisi oma paikkansa ja asiakkaansa alalta. Nykypäivän suuri maailman laajuinen taloudellinen murros koskee kaikki toimijoita, eikä edes valtion tai kuntien hallinnoimat toiminnot ole säästöleikkurilta turvassa. Täten myös ”oppilaitosten ja TE-palvelujen tulee kehittää toimintaansa, ja yhtenä hyvänä vaihtoehtona on vuoropuhelu yksityisten opinto-ohjausyrittäjien kanssa – heillä voisi olla jotain tärkeää tarjottavaa toiminnassaan julkiselle sektorille”, kuten yksi yrittäjistä kertoi, ja samanlainen ajatus oli myös muilla yrittäjillä.

Suomalainen perisynti kateus pitää unohtaa ja miettiä, mitä hyvää vahva verkottuminen ohjauksen saralla tuo tullessaan.

Yrittäjä C

4 OPINTO-OHJAUKSEN TARVE NYT JA TULEVAISUUDESSA

Suomen taloudellinen tilanne sekä huoli maamme kilpailukyvystä on johdantanut kannanottoihin ja päätöksiin, jossa halutaan ihmisten aloittavan työuransa jo nykyistä aiemmin ja jaksavan työssä pidempään ennen eläkeikää. Työn rakennemurros asettaa myös omat haasteensa työllisyyteen ja ihmisten työuriin. Perinteiset teollisuusalat ovat muuttumassa palveluammatteihin, jotka vaativat erilaisen koulutuksen. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017.) Työikäiset myös vaihtavat ammattiaan työuransa aikana joko vapaaehtoisesti eli valittu ammatti ei ollutkaan mieleinen tai oma osaaminen on karttunut, tai pakon alla, esimerkiksi terveydellisistä syistä, irtisanomisen johdosta tai ammattia ei enää ole. Harva enää työskentelee koko työuransa samassa tehtävässä tai edes samassa organisaatiossa. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2016; TE-palvelut 2016.) Opinto-ohjauksen avulla voidaan auttaa löytämään uutta suuntaa uuteen uraan, jos itsellä ei ole siihen keinoja.

Ohjauksen määrittelyssä mainitaan ajan, huomion ja kunnioituksen antamista toiselle ihmiselle. Tämä tarkoittaa ohjauksessa myös keskustelua, jolloin ajatuksia puetaan sanoiksi ja tätä kautta teoiksi. Ohjauksessa ohjattavilla on tarve keskustella asioista asiantuntijan kanssa eikä internetistä löy-

dettävä tieto ole läheskään aina riittävää, vaikka sieltäkin tietoa paljon löytyy, jos sitä osaa etsiä oikeista paikoista. Tulevaisuudessakin siis tarvitaan läsnäoloa. (Kasurinen 2004, 91.)

Haastattelemani yksityiset toimijat kertovat, että yksi asiakassuhde kestää 1- 4 kertaa eli yhdestä kuuteen tuntiin. Samoilla linjoilla ohjausprosessin kestosta on myös Helander ja Seinä (2014), joiden mukaan ohjauksellinen tarve yhden asian käsittelyyn on maksimissaan kymmenen tuntia. Opinto-ohjaukseen ei siis välttämättä tarvita pidempää prosessia, vaan ammattilaiset osaavat ohjata myös lyhyessä ajassa ja hyvin tuloksin, käyttäen monipuolisesti erilaisia ohjausmenetelmiä, työmuotoja ja välineitä. (Helander ym. 2014.)

4.1 Oppilaitokset

Opiskelijoiden opinto-ohjauksen kartoituksissa on havaittu, että ohjaukseen hakeutuvat opiskelijat, joille oma ammatinvalinta on selkeää. Juuri ne opiskelijat jotka tarvitsisivat eniten ohjausta, eivät syystä tai toisesta opinto-ohjausta välttämättä urasuunnitteluun käytä. (Kasurinen ym. 2012, 46.)

Syksyllä 2015 nuorten ammatillisessa koulutuksessa voimaan tulleet uudet opetussuunnitelmat sekä todennäköisesti vuoden 2018 voimaan ammattikoulutuksen reformi lisäävät opiskelijoiden valintoja ja oman urapolkunsa räätälöintiä. Opinto-ohjaus on avain opiskelijalle, jotta hän löytää omat vahvuutensa ja mielekkään opintopolun. Jokainen opiskelija etenee oman osaamisensa ja valintojensa mukaan peruskoulusta aina yliopistoon saakka ja tällainen uusi malli on uutta niin opiskelijoille kuin opettajillekin, ja uudenlaisen ajatusmaailman omaksuminen vaatii kokonaisvaltaista ohjausta.

Koulu ja oppiminen ovat nykypäivänä valintoja täynnä jo alakoulusta lähtien, ja valintojen määrä kasvaa koko ajan. Kaikkien yrittäjien mielestä ”on hienoa, ettei valmiita polkuja enää ole, mutta valinnat tuovat myös omat haasteensa.” Lukio on pelkkiä valintoja, eikä lukio ole enää kolmen vuoden lisäaika tulevaisuuden miettimiselle – jo lukion alussa tarvitsee tietää oma ammatillinen suuntautumisensa ja valinnat pitää tehdä tätä taustaa vasten. Ammatillisen koulutuksen uuden opetussuunnitelman myötä samantapainen omien opintopolkujen valinta on tullut myös ammattiopistoihin. Opiskelijat ovat omalla polullaan, ja osaaminen merkitsee etenemisen tahdin.

Toivon, että ohjauksen merkitys korostuu oppilaitoksissa myös tekojen tasolla: ohjaus ei ole kiireessä tehtyä liukuhihnatyötä vaan kullakin ohjaajalla tulisi olla oikeasti aikaa kohdata ohjattavansa ja myös hyödyntää ohjauksessaan monipuolisesti erilaisia ammatillisia menetelmiä.

Yrittäjä B

Sekä julkisen sektorin haastateltavat että yksityiset toimijat olivat sitä mieltä, että onnistunut opinto-ohjaus ei vaadi pitkiä ohjausprosesseja, mutta resurssien priorisointi olisi ohjauksessa tarpeen – mitä opinto-ohjaaja oppilaitoksissa tekee, mitkä ovat hänen ammattiaan ja koulutustaan vastaavia töitä. Nykyisin työtehtäviin kuuluu paljon sellaisia asioita, jotka voisi hoitaa muun alan osaajat. Lisäksi haastateltavat kokivat opinto-ohjaajan kaksoisroolin osittain hankalaksi: miten toimia täysipainoisesti opettajana ja ohjaajana. Rooli näillä kahdella on kuitenkin erilainen. Haastateluissa tuli jopa ilmi, että joissain oppilaitoksissa kyseenalaistetaan opinto-ohjaajan työtehtävä.

-- ohjaus on hyvää ja asiantuntevaa, mutta sitä ei ole riittävästi. Pelkkä ohjauksen resurssointi rahallisesti ei riitä, tarvitaan useampi opo hommaa hoitamaan.

Yrittäjä A

Yliopistojen uraohjauksesta olen kuullut tyytymätöntä kommentointia (onko sitä?), AMK tuntuu petranneen ohjauksessa --.

Yrittäjä A

Oppilaitokset voisivat hyödyntää yksityisiä palveluntarjoajia taloudellisten resurssien sen salliessa, sillä oppilaitoksissa opinto-ohjauksen tilanne on kiristynyt vuosi vuodelta. Julkisen sektorin haastateltavien huolena oli, että osa toisen asteen oppilaitoksissa opiskelevista nuorista jää vallan ilman henkilökohtaista ohjausta tai opiskelijoiden seuranta jää tekemättä resurssien puutteen vuoksi, joka varmasti vaikuttaa opiskelijoiden opiskeluun ja opintomenestykseen. Osa opiskelijoista ei kiinnity oppilaitokseen syystä tai toisesta, mutta tällaisille nuorille pitäisi ehdottomasti olla tarjolla opinto-ohjausta muuallakin kuin oppilaitoksissa. Oppilaitoksen edustajan haastattelussa nousi esiin myös kysymys millaista opinto-ohjausta nuoret saavat etsivän nuorisotyön tai vastaavien toimijoiden kautta?

Yksityiset opinto-ohjausyrittäjät kertoivat panostavansa omaan osaamiseensa eri tasolla kuin esimerkiksi virassa toimivat kollegansa. Jotta he saisivat palvelujaan markkinoitua ja myytyä, heidän tarvitsee olla alansa edelläkävijöitä ja ennakkoluulottomia monessa suhteessa. Oppilaitoksissa työskentelevät oppilaan- ja opinto-ohjaajat voisivat hyötyä tästä osaamisesta yksityisten opinto-ohjausyrittäjien pitämien koulutuksien avulla. Eri teemoilla olevilla koulutuksilla ja luennoilla opinto-ohjaajat saisivat päivitettyä tietoa ja samalla rakennettua yhteistyötä, haastateltu oppilaitoksen edustaja toivoi haastattelussa.

Toivoisin yksityisiltä opinto-ohjaajilta löytyvän keinoja myös haasteellisempien opiskelijoiden ohjaamiseen. Nämä opiskelijat jäävät oppilaitoksissa monesti liian vähälle ohjaukselle, mutta riittävällä panostuksella heidät saataisiin innostumaan opiskelusta. Tähän ei nykyäänä julkisella puolella tahdo löytyä aikaa – valitettavasti.

Julkisen sektorin päällikkö

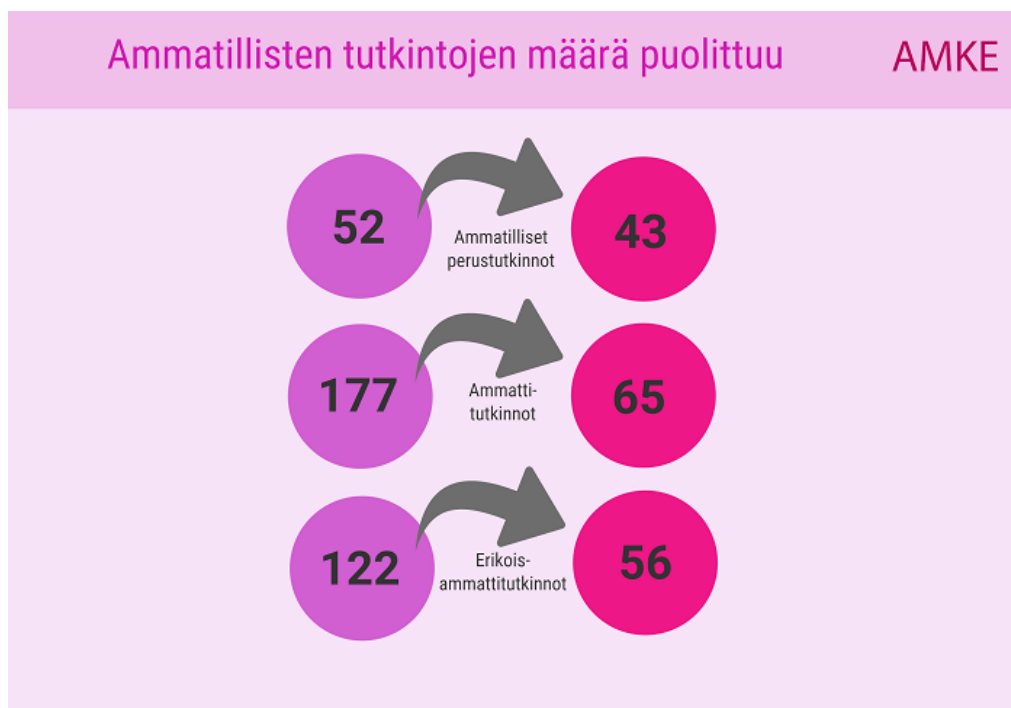
Näiden haasteellisempien opiskelijoiden vanhemmat tosin eivät välttämättä ole taloudellisesti siinä asemassa, että voisivat itse ostaa yksityisen tuottajan palveluita, mutta esimerkiksi opintoseteli joltain taholta voisi olla hyvä ratkaisu.

Nuoret, jotka aloittavat esimerkiksi ammatilliset opinnot ja sitten keskeyttävät ne, voivat ajautua "paitsioon" ja palvelujärjestelmien ulkopuolelle. Ongelmana ja haasteena on pikemminkin näiden nuorten tavoittaminen ja saaminen palvelujen piiriin kuin palvelurakenne, jos he itse eivät sitä halua. Nuorissa on luultavasti henkilöitä, joille viranomaistahon kanssa toimiminen on hankalaa ellei peräti vastenmielistä ja joille siten yksityinen sektori voisi tarjota vaihtoehdon.

Syksyllä 2015 erilaiset inhimilliset katastrofit laajenivat Lähi-idässä ja Aasiassa, jonka vuoksi Eurooppaan on saapunut sen jälkeen satoja tuhansia pakolaisia. Suomeenkin heitä on saapunut tuhansittain, ja heidän kotouttamisensa on suuri haaste jokaisessa heitä vastaanottaneessa maassa. Näistä maahanmuuttajista osa saa oleskeluluvan, jonka jälkeen alkaa heidän varsinainen kotouttamisensa myös koulutuksen suhteen. Koulutusjärjestelmä on kaiken muun myllerryksen ohessa saamassa uuden haasteen maiden eri ikäisten, eri taustaisten ja erilaisista traumoista kärsivien koulutuksessa.

Maahanmuuttajien saaminen nopeasti koulutukseen ja sitä kautta työelämään on tärkeää niin henkilön itsensä kuin Suomen yhteiskunnan kannalta. Haastateltu maahanmuuttajakoulutuksen päällikkö kertoi, että ohjaukselle tämä ryhmä tuo erityisiä haasteita, koska maahanmuuttajat eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan heistä löytyy niin luku- ja kirjoitustaidottomia kuin korkeakoulutettujakin, jälkimmäisiä tosin vähemmässä määrin. Pakolaistaustaiset maahanmuuttajat ovat monesti oppineet työnsä työtä tekemällä eivätkä he ole käyneet kotimaassaan kouluja tai kursseja tai heidän todistuksensa ovat jääneet kotimaahansa, jolloin heillä ei ole dokumenttia osaamisestaan. Suomessa osaamisen todistamiseen tarvitaan koulutus ja siitä saatu todistus. Tällaista tutkintotodistusta pakolaistaustaiset maahanmuuttajat lähtevät tavoittelemaan.

Juha Sipilän hallituksen hallitusohjelman yksi kärkihankkeista on koulutuksen uudelleen järjestäminen, ja etenkin ammatillisen koulutuksen reformi on saanut aikaan paljon keskustelua. Reformissa ammatillinen koulutus kokee suuria uudistuksia, joihin on ryhdyttävä rahoituksen muuttuessa. Samalla ammatillisten tutkintojen määrä vähenee aiemmasta 351:stä 164:ään, ja ammatillinen nuorisokoulutus ja aikuiskoulutus yhdistyvät yhdeksi ammatilliseksi koulutukseksi. (Opetusalan ammattijärjestö 2016a; Valtioneuvosto 2017a.) Lukion uuteen opetussuunnitelmaa, joka tuli voimaan 1.8.2016, tuli opiskelijoille pakolliseksi toinen opinto-ohjauksen kurssi. Tämän on koettu olevan hyvä uudistus sekä opiskelijoille että opinto-ohjaajille, nyt on aikaa enemmän ohjaukseen. (YLE 2015.)



Kuva 4. Ammatillisten tutkintojen määrä puolittuu. (Ammattiosaamisen kehittämissyhdystys AMKE ry. 2017).

4.2 Työ- ja elinkeinopalvelut

Työttömien määrä jatkaa kasvuaan, ja Suomen niin kuin koko Euroopan taloustilanne on suhteellisen keho. Työtehtäviä häviää mutta toisaalta myös uusia tulee. Suomeen on syntynyt uutta pelialan osaamista ja siinä Suomeen luotetaan vahvasti maailmalla. Tällaisia uusia polkuja pitää löytää työllisyyden lisäämiseksi ja näille poluille tarvitaan ohjausta. Opinto-ohjaus ei ole pelkästään ohjausta tiettyyn suuntaan elämässä vaan yhä enemmän se on ihmisen kannustamista ohjattavan haluamaan suuntaan ja vahvistaa sitä, että asioilla on tapana järjestyä. Hulluimmatkin visiot tulevaisuudessa toteutua – emmehän edes tiedä millaisia ammatteja tulevaisuudessa on (Karjalainen 2014; Turunen 2011).

Työelämän muuttuminen, koulutusvaihtoehtojen laajuus ja ennustamattomuus tulevasuutta kohtaan, luovat tänä päivänä epävarmuutta työelämästä ja koko eliniän kestävästä työurasta samassa työssä. Koulutus ei ole tae työstä, ja muun muassa korkeakoulutettujen työttömyys on uusi haaste yhteiskunnalle. Teknologia on tullut osaltaan korvaamaan henkilökohtaisia tapaamisia TE-toimistoissa ja tämä tuo osalle toimiston asiakkaistaan suuren haasteen. (Mäki 2017.)

Työ- ja elinkeinopalvelut ovat viime vuosina kokeneet isoja muutoksia, mutta eivät edelleenkään ole tarpeeksi joustavia ja muuttumiskykyisiä mukautumaan tämän päivän työttömien ja työttömyysuhan alla olevien tarpeisiin. Työttömien ohjaus lisääntynee entisestään työttömyyslukujen kasvessa, mutta siihen on varauduttu hyvin huonosti TE-palveluissa. Ohjausta

on siellä vähennetty, vaikka asian pitäisi olla päinvastoin. Vaikka muutoksia on tehty, organisaatio on edelleen liian raskas ja hidas. (Mäki 2017.)

TE-keskuksissa tapahtuva asiantuntijatyö kaipaisi monenlaista ravis-
telua. Siellä asiakkaita kohtaavat työntekijät tulisi saattaa tietoisiksi
ohjauksen teorioista ja omasta roolistaan asiakkaan kohtaajana.
Myös jonkinlainen yhteinen koulutus/pätevyys kai tähän hommaan
tarvittaisiin, olen käsittänyt, että sellaista työvoimatoimiston työntekijöillä ei ole.

Yrittäjä B

Työntekijät TE-toimistoissa ovat persoonattomia, eikä asiakkaille synny heidän kanssaan henkilökohtaisia asiointisuhteita. Ohjausalan koulutusta saanutta henkilöstöä ei TE-toimistoissa ole tarvittavaa määrää ja työsuhteet ovat lyhyitä ja määräaikaista, ja ohjausta työttömille työnhakijoille antaa henkilöt, joilla ei ole tarvittavaa pätevyyttä työhön. Mäen (2017) artikkelissa työllisyyspalveluissa korostetaan ohjauksen tavoitteellisuutta erilaisissa valintatilanteissa sekä lisäksi asiakkaan oman elämän, elämänhallinnan ja minäkuvan vahvistamista. Osa TE-toimiston asiakkaista ei koe saavansa asianmukaisia palveluja ja kohtelua vaan kokevat olevansa väliinputoajia.

-- työttömien ohjaus lisääntynee entisestään työttömyyslukemien kasvaessa.

Yrittäjä A

Taloudellinen tilanne Suomessa on ollut huono jo vuodesta 2008, mutta ennusteet lupailevat talouden kohenemista. Myös työllisyysluvut ovat parantuneet kuukausittain. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan huhtikuun 2017 lopussa työttömiä työnhakijoita oli 11,6 prosenttia työvoimasta eli vajaa 305 000 henkilöä. Se on 1,3 prosenttia vähemmän kuin vuotta aiemmin. Uusia avoimia työpaikkoja TE-toimiston välityksessä oli 14 000 paikkaa vähemmän kuin viime vuonna samaan aikaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö n.d.)

4.3 Muut toimijat

Vakuutusyhtiöt kuntouttavat liikenne- ja tapaturmakuntoutuksella sekä työeläkeyhtiöt työeläkekuntoutuksella ihmisiä takaisin työelämään. Niiden taustat ovat hieman erilaiset, mutta molempien kuntoutuksien asiakkaat voivat tarvita opinto-ohjausta uuden urapolun valintaan. Onnettomuuden tai työkyvyn menettämisen jälkeen vanha ammatti tai urasuunnitelma ei enää välttämättä onnistu, ja tällöin tarvitaan ammattitaitoista ohjausta. (Vakuutuskuntoutus 2016.)

Työeläkekuntoutukseen ovat oikeutetut henkilöt, joille työeläkeyhtiö hankkii ohjauspalvelun ammatillisen suunnitelman työstämiseksi, voisivat

olla luonteva osa yksityisiä opinto- ja uraohjauspalveluja. Opinto-ohjausryrittäjät näkevät, että ohjausta tarvitaan kokonaisvaltaisesti ja tehokkaasti, koska kyseessä on aikuiset henkilöt ja todennäköisesti halu päästä uudelleen työelämään on suuri. Opinto-ohjaajan kanssa tehty osaamisen kartointus ja sen pohjalta rakennettu urasuunnittelu olisi juuri yksityisten opinto-ohjaajien osaamisaluetta. (Vakuutuskuntoutus 2016.)

Liikenne- ja tapaturmakuntoutettavat ovat henkilöitä, joilla ei oma ammatinvalinta ole vielä ollut aiheellinen tai se on vasta etsinnässä. Tällöin opinto-ohjaajan rooli on erittäin tärkeä – samalla kun henkilö kuntoutuu, pitäisi löytää uusia urapolkuja. Työelämässä oleville henkilöille ohjaus on paljolti saman kaltaista kuin työeläkekuntoutujillakin. (Vakuutuskuntoutus 2016.)

4.4 Ohjaus tulevaisuudessa

Ihmiset tarvitsevat yhä enemmän ohjausta kuka mihinkin, mutta ohjaus ei häviä - tosin muotoaan se muuttaa. Opinto-ohjaus tulee yhä enenevässä määrin siirtymään yksityisten palvelun tarjoajien vastuulle, jotka profiloituvat erityyppisiksi. Haastattelemani kolme yksityistä opinto-ohjausryrittäjää ovat toimintaperiaatteeltaan erilaisia, vaikka kaikkien tavoite onkin sama – se olisi sama myös samalle asiakkaalle, vaikka keinot ovat erit. Lopputulemakin olisi varmasti sama. Mahdollisuuksia toteuttaa ohjausta on monia.

Varmaa on, että opinto-ohjaus tulee olemaan vielä yksilöllisempää ja monimuotoisempaa kuin nyt. Opinto-ohjaajien täytyy pitää omaa ammattitaitoaan yllä, jotta ohjaus on ammattitaitoista ja ajan hermoilla pysyvää. Opinto-ohjaajien pitäisi olla aina muutaman askeleen edellä ja olla tietoisia tulevaisuuden suuntauksista, ja näin voidaan rakentaa ohjattavan tulevaisuutta paremmin. Ohjattavia pitäisi ohjata itseohjaavuuteen, jolloin resurssi opinto-ohjaukseenkin ehkä menisi vähemmän aina yhden ohjattavan kohdalla.

Tulevaisuudessa ohjausalan toimijat tekevät yhä tiiviimpää yhteistyötä riippumatta siitä toimivatko julkisella tai yksityisellä sektorilla ja he toimivat yleisesti sovittujen periaatteiden mukaan soveltaen niitä omaan ohjaustyöhönsä. Yhteistyön pitää olla luontevaa tietojen vaihtoa ja vuoropuhelua, ilman arvostelua tai vähättelyä toisten osaamisesta tai resursseista.

Kysymykseen ”millaisena näet opinto-ohjauksen tulevaisuuden yleensä”, haastateltavien vastaukset olivat hyvin yhteneväisiä, eli he näkivät opinto-ohjaajan olevan ylpeä alansa ammattilainen, jolla on ohjaajan koulutus. Myös asiakkaat etsivät ja vaativat pätevän ammattilaisen antamia ohjauspalveluja ja olivat niistä kiinnostuneita. Opinto-ohjaajat nähtiin haastateltavien mielessä tulevaisuudessa ”johtotähtinä” koulutuksen maailmassa, joka nyt jo on muuttumassa itseohjautuvaksi perusopetuksesta lähtien.

Tulevaisuudessa ohjaajuus on profiloitunut samaan tapaan kuin esimerkiksi psykologin työ, sitä arvostetaan ja sen merkitys nähdään tärkeänä yksittäisen ohjattavan kohdalla.

Yrittäjä A

Kouluttautuneet opot pitävät lippua korkealla että ihan kuka tahansa ei ryhdy puhumaan itsestään ohjaajana ennen kuin on perehtynyt tarkemmin ohjauksen ideologioihin ja ymmärtänyt työnsä merkityksen.

Yrittäjä B

Opinto-ohjauksen tulee tulevaisuudessakin olla kaikkien saatavilla ja sen tulee olla laadukasta. Ammattitaitoisella ohjauksella saadaan kaikki käytävissä olevat tiedot ja taidot käyttöön ja oikeaan paikkaan. Meillä ei kansantaloutena ole varaa ”hukata” yhtäkään ihmistä – heille tarvitsee vain löytää oma mielekäs paikkansa.

Opinto-ohjauksen tulevaisuudessa on paljon suuria kysymyksiä, jotka tuntuvat mietityttävän kaikkia tutkimuksen haastateltavia. Millainen on opinto-ohjauksen tulevaisuus Suomessa? Otammeko isoja askeleita muun Euroopan suuntaan, jossa yksityinen opinto-ohjaus on arkea vai jääkö opinto-ohjaus heikosti toimivaksi osaksi julkisia palveluja. Isona asiana on tietysti opinto-ohjauksen kysyntä ja arvostus. Opinto-ohjausta pidetään nykyään oppilaitoksissa itsestään selvyytenä, mutta se ei sitä vielä kukaan oppilaitoksessa ole, ei edes kaikilla kouluasteilla. Lisäksi opinto-ohjaajan työ on liukumassa osaksi oppilaitosten sosiaalisia tukipalveluja kuraattorityön rinnalle – opinto-ohjaaja ja kuraattori on monesti työpari, jotka selvittävät pedagogisten haasteiden rinnalla opiskelijan sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia. Iso muutos tulee olemaan muutaman vuoden kuluttu tuleva työ- ja elinkeinopalvelujen muuttuminen kuntien palveluksi, miten se vaikuttaa ohjaajien arkeen.

Ohjauksen tulevaisuus on loistava.

Yrittäjä C

5 OY OPINTO-OHJAUS AB

Opinnäytetyöni toinen kokonaisuus käsittelee yrityksen perustamista. Luvussa on teoriaosuudet liiketoimintaan liittyvistä asioista sekä yksityisen opinto-ohjauspalveluja tarjoavan yrityksen toiminnoista. Tässä luvussa käsittelemme yrityksen toiminta-ajatuksen ja liikeidean käsitteet. Liiketoimintasuunnitelma on avattu seitsemään kohtaan, jotka avataan kohta kohdalta. Palvelun kannattavuus ja erilaiset yritystoiminnan laskelmat on esitelty teoreettisella tasolla mutta oman yritystoiminnan kannalta jätän ne tästä työstä pois, koska tällä hetkellä ei ole tarkoitus yritystä tai sen palveluja lanseerata. Myös riskejä ja riskienhallintaa on käsitelty enemmän teoriata-

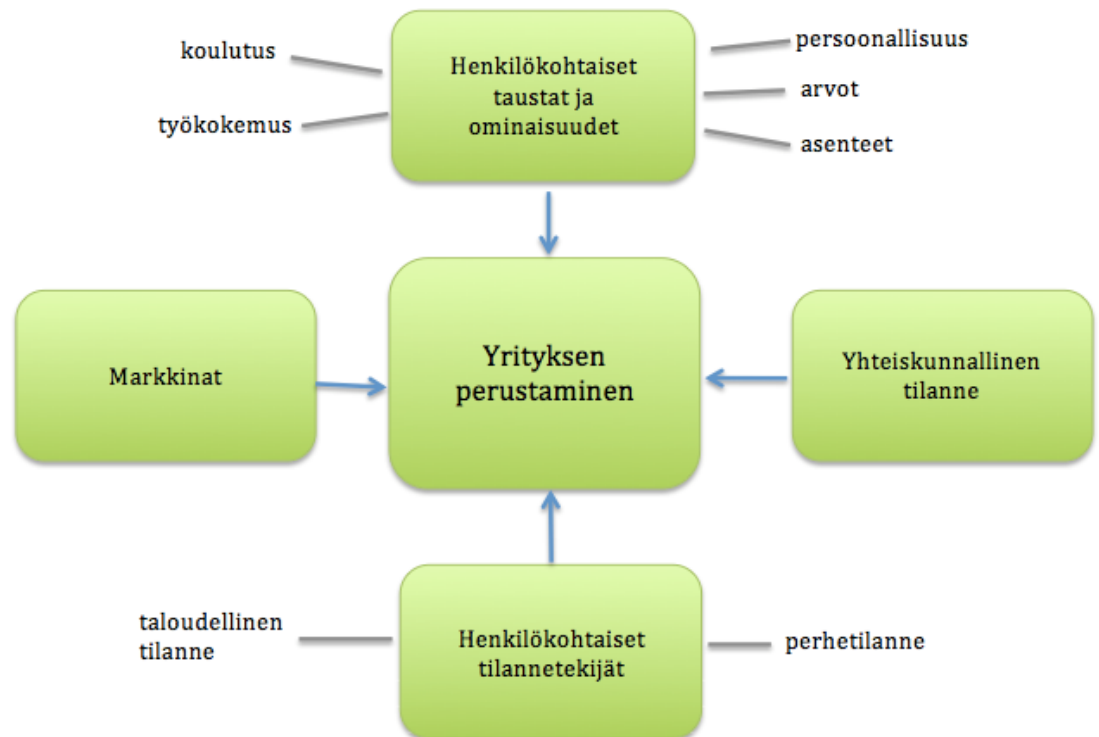
solla. Palvelumuotoilu, laatu ja tuotteistaminen ovat yritystoiminnan kannalta tärkeitä osa-alueita, ja niiden avulla erotutaan kilpailijoista, joten niitä on käsitelty laajasti.

Palvelua ei voi kopioida – siitä lähtökohdasta on hyvä lähteä rakentamaan palvelutuotetta (Tuulaniemi 2011, 55).

5.1 Tie yrittäjäksi

Yrityksen perustaminen on yksi vaihtoehto työuraksi, joskaan kovin kevyin perustein ei yrittäjäksi ryhtyminen kannata. Yleisin tapa yrittäjäksi ryhtymiseen on oma idea, jota halutaan lähteä kehittämään. Moni on hankkinut vuosien varrella itselleen esimerkiksi työn tai harrastuksen kautta osaamista ja ehkä huomannut, että asioita voisi tehdä toisella tavalla. Osaamis-yrittäjyys on monesti palveluyrityksen lähtökohta, jolloin oma osaaminen muutetaan yritykseksi kaupallistamalla se. Yrittäjillä pitää olla myös kyky visioida tulevaisuutta, jolloin hän osaa varautua edessään oleviin haasteisiin ja hänellä on hyvät mahdollisuudet tehdä liiketoiminnastaan kannattavaa. (Uusyrittäjäkeskus 2017, 8; Viitala ym. 2013, 31, 41.)

Yrittäjänä toimivalta vaaditaan tiettyjä perusvalmiuksia kuten oman toimialan osaamista, yrittäjähenkisyyttä, hyviä vuorovaikutustaitoja sekä liiketoimintaosaamista. Etenkin palveluyrittäjällä vuorovaikutustaidot korostuvat, sillä yritystoiminnan menestyminen vaatii kykyä kohdata toinen ihminen aidosti ja arvostavasti. Uusyrittäjäkeskus (2017, 8 - 9) listaa seuraavia hyviä ominaisuuksia yrittäjälle: ahkeruus, luovuus, rohkeus, omaaloitteisuus, tuloksiin pyrkiminen, päättäväisyys, myyntitaitoisuus, riskinottokyky sekä epävarmuuden sietäminen. Yritystoiminnan pitää menestyä tuottaakseen voittoa, jotta voi maksaa palkkaa ja on rahaa myös kehittää toimintaa ja tuotteita. Yrittämisen avulla esiin nousee oma osaaminen ja ammattitaito eli asiantuntijuus sekä omien verkostojen kattavuus. Yrityksen perustamiseen vaikuttavia tekijöitä on kuvattu kuvassa 5. (Viitala ym. 2013, 37, 41.)



Kuva 5. Yrityksen perustamiseen vaikuttavat tekijät (Viitala ym. 2013, 35.)

Hyvän ja kannattavan yritysideo löytyminen voi olla pitkällisen kehityksen tulosta tai idea voi syntyä myös äkillisenä oivalluksena. Monesti taustalla on molemmassa vaihtoehdoissa osaamista ja alan ja asiakkaiden tuntemusta sekä luovuutta ja osaamista. Toki hyvää onneakin pitää aina olla matkassa. Ennen kuin aloitetaan yritystoiminta on arvioitava, onko se kannattavaa, onko sille riittävästi asiakkaita ja onko sillä mahdollisuus selviytyä vallitsevassa kilpailussa. (Viitala ym. 2013, 39, 41.)

Yritysideo tulee olla aidosti erilainen toimialalla, jotta se erottuu kilpailijoista ja se olisi merkityksellinen myös asiakkaiden näkökulmasta. Yrityksen ja tuotteiden menestymisen edellytys on erilaistaminen, joka voi perustua tuotteeseen, palveluun, osaamisen ja henkilöstön ainutlaatuisuuteen tai imagoon. Tuotteesta tekee erilaisen kilpailijoihin verrattuna esimerkiksi jokin ominaisuus, tyyli, muotoilu tai mielikuvat, ja tuotteen arvoa voidaan lisätä siihen liitetyn palvelun avulla. Erilaistaminen joko osaamiseen tai henkilökunnan ainutlaatuisuuteen perustuen voi olla vaikka vahvojen (vanhojen) henkilösiteiden kautta tai ylivoimaista osaamista asiakkaan tarpeiden tyydyttämisen suhteen. (Viitala ym. 2013, 40-41.)

Yritysideo kehittyy ja tarkentuu miettimällä, miten asiakkaita voisi palvella vielä paremmin. Tämä muotoutuu vähitellen toiminta-ajatuksiksi ja liikeideaksi, jotka ovat yrityksen kantava voima.

Tämän hetkinen yhteiskunnallinen tilanne on mielestäni kaksitahoinen: opinto-ohjauksen tila on heikentymässä resurssien vähenemisen takia, joten tilaa tässä mielessä opinto-ohjausyritykselle olisi. Taloudellinen tilanne ei ole kuitenkaan kehittynyt kovinkaan paljon, joten asiakkaiden löytäminen on hankalaa. Opinto-ohjaajia arvostetaan mutta viesti jo toimivalta opinto-ohjaajayrittäjältä oli harmillinen: yksityisten opinto-ohjaajien työt ei aina ymmärretä, koska katsotaan ohjausta saatavan oppilaitoksista ja työvoimahallinnosta.

Markkina-alue Suomessa on suuri. Koska yksityisiä yrittäjiä on tällä hetkellä vain muutama, ja he toimivat tietyllä alueella, jää toimialuetta vielä täytettäväksi.

5.2 Toiminta-ajatus ja liikeidea

5.2.1 Toiminta-ajatus

Yrityksen liiketoiminnan pysyvin elementti on toiminta-ajatus, joka kertoo, miksi yritys on olemassa ja mikä on sen tehtävä. Toiminta-ajatuksella määritellään yrityksen toiminnan tarkoitus ja se on liiketoiminnan suunnittelun perusta, joka mahdollistaa yrityksen pitkäjänteisen rakentamisen. Toiminta-ajatus on voimassa koko yrityksen olemassaoloajan ja sen on oltava siksi sen on oltava kuitenkin riittävän laaja, jottei se rajoita yrityksen toimintaa vaan se pyrkii ohjaamaan sitä hyvin valinnoin ja rajauksin. Muutama lauseeseen hyvin rajattu ja tiivistetty toiminta-ajatus on yrityksen toiminnan ja toimintakentän peruslinjaus itselle sekä ulkopuolisille sidosryhmille. (Siukosaari 1999, 22-23; Uusyrityskeskus 2017, 10.)

”Toiminta-ajatuksena on tukea asiakkaiden toimintoja ja prosesseja siten, että niistä kehittyy arvoa asiakkaille” (Grönroos 2010, 486).

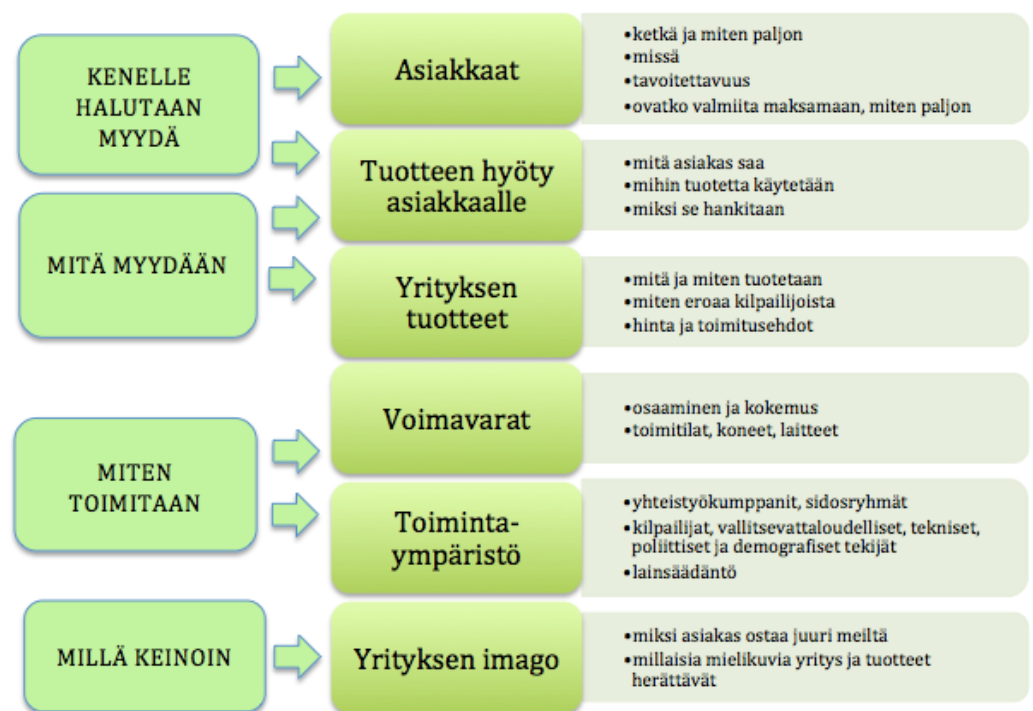
5.2.2 Liikeidea

Yrityksellä pitää olla hyvä liikeidea, johon uskoo sekä yrittäjä itse että asiakkaat, jotka ovat valmiita maksamaan palveluistasi kannattavaa hintaa. Liikeidean avulla yritys voi kertoa esimerkiksi henkilöstölle tai rahoittajille toiminnan perustan. Liikeidea voi muuttua tai vaihdella toisin kuin toiminta-ajatusta, joka on yritystoiminnan pysyvä kivijalka. (Hesso 2013, 25.)

Liikeidea määrittelee yrityksen oman, erityisen tavan tehdä toiminta-ajatuksen määrittelemää yritystoimintaa ja kannattavaa tulosta sekä kuva yrityksen menestystekijöitä. Se on yrityksen voima, visio palveluista, joita ei muualta saa ja joka kantaa yritystä eteenpäin. Se kertoo yrityksen tavan toimia ja sen pitäisi olla vaikeasti kopioitavissa, koska jokaisella yrityksellä on erilaiset resurssit liiketoimintaan. Yrityksen ja sen palveluiden pitää olla

jollain tavalla ainutlaatuisia, jollaisia ei muilla ole (Parantainen, 2007, 69). Pitkään kestävä liikeidea saavutetaan pitkäjänteisellä kehitystyöllä koko yrityksessä, jonka tuloksena on syntynyt ylivoimainen osaaminen omalla osaamisalueella. (Siukosaari 1999, 25-26; Viitala ym. 2013, 42.)

Liikeidean tulee aina perustua asiakkaan tarpeisiin, johon pohjaten määritellään segmentit, tuotteet ja kilpailuedut. Liikeidean avulla osoitetaan yhteensopivuus eri osa-alueiden välillä, jotka vastaavat kysymyksiin kenelle eli määritellään kohderyhmä, mitä eli mikä on palvelu, jota tuotetaan, miten eli yrityksen toimintatapa ja millä keinoin eli yrityksen imago (kuva 6). Kohdat kirjoitetaan auki niin selkeästi, että liikeidean ymmärtää myös ulkopuolinen ja siitä niistä selviää yrityksen potentiaali. (Siukosaari 1999, 25-26; Viitala ym. 2013, 42-43.)



Kuva 6. Liikeidea. Muokattu. (Siukosaari 1999, 25-26).

”Löydä asia, johon uskot kiihkeästi. Sen jälkeen kuuntele kaikkia mahdollisia asiakkaita ja kysy kaikki mieleen juolahtavat kysymykset. Lopuksi tulee löytää balanssi oman intohimon ja markkinoilla olevan tarpeen välille” Mika Lipiäinen, Kyrö Distillery (Uusyrittyskeskus 2017, 5).

Toiminta-ajatuksen johdattamana työstetään liikeideaa. Tässä vaiheessa, jolloin oma liiketoiminta ei vielä ole ajankohtainen, liikeidea kuten koko liiketoimintasuunnitelma on hyvin vajavainen. Kun yritystoiminnan aloittaminen on käsillä, täytyisi omaa liikeideaa pohtia sen hetkisen tilanteen tiedosta. Liikeidean hahmotteluun voi käyttää kuvan 7 taulukkoa.

Kenelle halutaan myydä?	Kohderyhmä	
Mitä myydään?	Tuote/palvelu	
Miten toimitaan?	Toimintatapa	
Millä keinoin?	Imago	

Kuva 7. Liikeideataulukko

5.3 Liiketoimintasuunnitelma

Liiketoimintasuunnitelma on selkeä, kirjallinen suunnitelma yrityksen liiketoiminnasta. Liiketoimintasuunnitelma perustuu yrityksen toiminta-ajatukseen ja liikeideaan sekä siihen miten niitä lähdetään käytännössä toteuttamaan. Liiketoimintasuunnitelman rakenne (kuva 8) on jokaisella yrityksellä erilainen, koska jokainen yritys tekee siitä omien tarpeidensa mukaisen. Alkavan yrityksen liiketoimintasuunnitelma on paljon suppeampi ja epävarmempia visioita sisältävä kuin jo toiminnassa olevan yrityksen. Liiketoimintasuunnitelman voi sanoa kasvavan ja laajentuvan yritystoiminnan kehittyessä. Tärkeää kuitenkin on, että se on kattava ja yksityiskohtainen esitys, jossa käydään läpi kaikki yritystoimintaan liittyvät tekijät omasta osaamisesta rahoitukseen. (Uusyrittyskeskus 2017, 16-17; Isokangas ym. 2003, 232; Viitala ym. 2013, 50-51.)



Kuva 8. Liiketoimintasuunnitelman sisältö. Muokattu. (Isokangas ym. 2003, 234).

Liiketoimintasuunnitelma voi auttaa esimerkiksi erilaisten tukien hakemisessa, jolloin tuen antajille selviää liiketoiminnan suunnitelmallisuus mutta ennen kaikkea liiketoimintasuunnitelman työstäminen syventää yrittäjän itsensä käsitystä perustettavan yrityksen toiminnan kokonaisuudesta ja sen menestymisen ehdoista muuttuvassa toimintaympäristössä. Hyvän liiketoimintasuunnitelman avulla ulkopuoliselle selviää mitä yritys myy, kelle ja millä keinoin. Liiketoimintasuunnitelmaa voi muuttaa ja pitää muokata säännöllisesti, koska liiketoimintaympäristöt muuttuvat. (Uusyrittäjäkeskus 2017, 16-17; Isokangas ym. 2003, 232; Viitala ym. 2013, 50-51.)

Liiketoimintasuunnitelman tulee edetä loogisesti ja sen tulee kattaa kaikki olennaiset liiketoiminnan ulottuvuudet. Suunnitelmassa tulee kuvata yrityksen tiedot, kuten organisaatio ja sen osaaminen, historia, tuotteet ja palvelut, toimiala, liikeidea ja strategia sekä tulevaisuuden näkymät. Lisäksi liiketoimintasuunnitelmassa kuvataan markkinatilanne ja erilaisia suunnitelmia kuten markkinointisuunnitelma, tuotekehityssuunnitelma ja talous-suunnitelma. Yrityksen koko toimintaympäristö on helposti hahmotettavissa suunnitelman avulla. Alkavan yrityksen liiketoimintasuunnitelmassa voidaan keskittyä aluksi enemmän yritysideoon tai liikeideoon rajaamiseen ja

omien voimavarojen sekä resurssien määrittelyyn. (Isokangas ym. 2003, 235; Viitala ym. 2013, 52.)

Liiketoimintasuunnitelman tekemisessä voi käyttää esimerkiksi business model canvas –mallia (liite 3). Business model canvas on visuaalinen apuväline liiketoiminnan kehittämiseen, jonka avulla hahmotetaan keskeiset toiminnot ja se tuo havainnollisesti esiin eri toimintojen vuorovaikutuksen. Mallin avulla voidaan tuoda näkyväksi miten yritys luo ja mahdollistaa arvon muodostumisen asiakkaille. Business Model Canvas jaetaan yhdeksään eri osaan, jonka avulla kehitetään liiketoimintaa ja se tuo esiin seuraavat asiat ja vastaa seuraaviin kysymyksiin:

- kumppanuudet
 - ketkä ovat tärkeimpiä kumppaneitamme ja toimittajiamme?
 - mitä avainresursseja hankimme kumppaneiltamme?
 - mitä ydinprosesseja kumppanimme meille toimittaa?
- ydinprosessit
 - mitä ydin prosesseja arvolupauksemme, jakelukanavamme, asiakassuhteemme ja ansaintamallimme vaatii?
- resurssit
 - mitä avainresursseja arvolupauksemme, jakelukanavamme, asiakassuhteemme ja ansaintamallimme vaatii?
- arvolupauksen
 - mitä arvoa luomme asiakkaillemme?
 - mitä asiakkaamme ongelmaa olemme ratkaisemassa?
 - minkä asiakastarpeen olemme tyydyttämässä?
 - millaisen tarjoaman tarjoamme kullekin asiakasryhmälle?
- arvolupauksen jakelukanavat
 - mitä kanavia pitkin asiakassegmenttimme haluavat tulla saavutetuksi?
 - miten tällä hetkellä saavutamme asiakkaamme?
 - kuinka jakelukanavamme ovat integroituneet keskenään?
 - mitkä jakelukanavamme toimivat parhaiten?
 - mitkä näistä ovat kustannustehokkaampia?
 - kuinka jakelukanavamme on integroitu asiakkaidemme toimintaan?
- asiakassuhteet
 - millaista asiakassuhdetta eri asiakassegmenttimme odottavat yritykseltämme?
 - mitä näistä tarjoamme jo asiakkaillemme?
 - minkä hintaisia ne ovat?
 - kuinka nämä asiakassuhteemme on integroitu muuhun liiketoimintaan?
- asiakassegmentoinnin
 - kenelle luomme arvoa?
 - ketkä ovat tärkeimmät asiakkaamme?

- kulurakenteen
 - mitkä ovat merkittävimmät kulumme liiketoimintamallissamme?
 - mitkä ydinprosessimme ovat meille kalleimpia?
 - mitkä ydinprosessimme maksavat eniten?
- ansaintamallin
 - mitä asiakkaamme ovat valmiita maksamaan?
 - mitä ja kuinka he tällä hetkellä maksavat?
 - miten he mieluiten maksaisivat?
 - kuinka paljon arvoketjun osat tuovat kokonaistuloksesta?

(Tuulaniemi 2011, 175-178; Viitala ym. 2015, 51.)

5.3.1 Yritys

Liiketoimintasuunnitelmaan kuvataan yrityksen tiedot historiasta aina tulevaan. Tärkeää on avata yrityksen tiedot tarkasti, jolloin lukijalle selviää yrityksen historia ja nykytilanne, toimiala, tuotteet ja palvelut, liikeidea ja strategia sekä tulevaisuuden näkymät. Nämä tiedot auttavat ymmärtämään yrityksen liiketoimintasuunnitelmaa sekä siihen tehtyjä liiketoiminnallisia ratkaisuja. (Isokangas ym. 2003, 234; Viitala ym. 2013, 52.)

Tärkeätä on selvittää liiketoimintasuunnitelmassa mitä uutta liikeideassa on verrattuna muihin alalla toimijoihin, jonka vuoksi asiakkaat kiinnostuvat tuotteesta. Havainnollistaakseen liiketoimintaa mukaan kannattaa liittää esimerkiksi nelikenttä- eli SWOT-analyysi (kuva 9) tai jokin vastaava malli, josta näkee helposti yrityksen mahdollisuudet toimialalla. (Uusyrittyskeskus 2017, 17; Viitala ym. 2013, 49).



Kuva 9. SWOT-analyysi (Viitala ym. 2013, 49-50).

SWOT-analyysi on hyvin käytetty analyysimalli, jossa arvioidaan yrityksen olemassa olevia voimavaroja sekä toimintaympäristöä ja sen kehitystä ja piirteitä. Nelikentässä kuvataan yrityksen sisäiset vahvuudet (Strengths) ja heikkoudet (Weaknesses) sekä ulkoiset mahdollisuudet (Opportunities) ja uhat (Threats), ja se soveltuu niin liikeidean muotoilemiseen tai yrityksen kehittämiseen eri aikoina. SWOT-analyysia voi käyttää myös henkilökohtaisesti oman osaamisen kartoittamiseen, jolloin analyysissa esiin tulevat asiat on näkyvissä ja täten esimerkiksi kehittämiskohteet helposti kohdennettavissa. (Viitala ym. 2013, 49).

Palvelut pitää liiketoimintasuunnitelmaan kirjata asiakkaiden näkökulmasta katsoen, jolloin niitä pitää tarkastella kriittisesti. Yrityksen palvelut selvitetään perusteellisesti ja niiden taustoja selvennetään, miksi myymme juuri tällaisia palveluja. Selvitetään mitkä ovat yrityksen palvelujen kilpailijoita ja millaisista kilpailuetua tavoitellaan, mikä on yrityksen ja palvelun imago, hintataso ja kustannukset. Tärkeää on olla rehellinen analyyseissä, jotta yritystoiminnassa onnistutaan, ja tässä vaiheessa voidaan vielä tehdä muutoksia markkinoille lanseerattaviin palveluihin. (Uusyrittäjäkeskus 2017, 17).

Tulevaisuudennäkymien analysoiminen niin yrityksen, toimialan kuin yhteiskunnankin osalta on oleellista, jotta liiketoimintaa voi rakentaa tulevaan. Yrityksen vision kertoo, mihin yrityksessä pyritään ja se antaa tekemiselle voimaa, kun tiedetään miksi työtä tehdään. Yrittäjän on oltava perillä muutoksista yritystoimintaan vaikuttavista asioista joka saralla, ja niihin on helpompi reagoida, kun tulevaa on mietitty ja kirjattu jo ennakkoon liiketoimintasuunnitelmaan. (Hesso 2013, 27-28; Viitala ym. 2013, 268.)

Organisaation, omistuksen ja henkilöstön kirjaaminen liiketoimintasuunnitelmaan tekee yritystä näkyväksi lukijalle. Jos yrityksessä on enemmän kuin yksi henkilö töissä, on syytä myös merkitä yrityksen avainhenkilöt ja miksi he niitä ovat, ylös suunnitelmaan. Oma asiantuntijuus ja osaamisen varmistaminen on tärkeitä lähtökohtia yrityksen perustamisessa sekä liiketoiminnan kehittyessä (Viitala ym. 2013, 52-53). Kukaan ei koskaan ole valmis asiantuntijuudessa, vaan se kasvaa ja sitä kasvatetaan koko ajan. Omien tietojen ja taitojensa perustaksi on hyvä tehdä omaan osaamisen kartoitus ja SWOT-analyysi antaa pohjan tähän myös henkilökohtaisella tasolla, kartoitetaan vahvuuksia ja heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia – siis samaan tapaan kuin yrityksen SWOT. Liitteessä 4 oman osaamisen SWOT -malli.

Oman osaamisen kehittäminen on tärkeää, mutta myös koko henkilöstön kouluttautuminen tulee huomioida koko yritystoiminnan ajan (Viitala ym. 2013, 52). Ympäröivän yhteiskunnan muutokset näkyvät myös yritystoiminnassa, ja kehittäminen sekä kouluttautuminen on valmistautumista muutoksiin. Kun liikeidea on mietitty ja dokumentoitu hyvin, on ensimmäi-

nen kohta liiketoimintasuunnitelmassa vaivaton tehdä. Toki tässä vaiheessa voi vielä tulla liikeideaan muutoksia, jotka auttavat muokkaamaan liikeidea parempaan.

5.3.2 Segmentointi ja asiakkaat

Liiketoiminnan perusta on asiakkaat ja asiakassuhteet, joiden hoitaminen ja johtaminen vaativat määrätietoista kehittämistä ja seurantaa. Liiketoimintasuunnitelmaan määritellään keitä ovat asiakkaat ja heidän ostokäyttäytymisensä mahdollisimman tarkasti. Kuka ostaa palveluitamme ja miksi, missä asiakkaamme ovat ja paljonko heitä on, millaiseen ”ongelmaan” he tuotetta tarvitsevat ja paljonko he ovat siitä valmiita maksamaan. Yritystoiminnan tueksi on hankittava tietoa siitä, mitä asiakkailtamme tai potentiaalisilta asiakkailtamme puuttuu, mihin he olisivat tyytyväisiä ja millaisia lisäarvoa tuottavia palveluja he haluavat. Suuri kysymys on, miksi asiakas ostaa meiltä eikä kilpailijalta – tähän löytyessä vastaus, yritys on löytänyt erilaistetun tuotteen ja markkinaraon. (Hesso 2013, 46-47; Uusyrytyskeskus 2017, 17; Viitala ym. 2013, 51, 87.)

Yritystä ei ole olemassa ilman asiakkaita, joten on tärkeää löytää oikeat kohderyhmät suuresta massasta. Yrityksen ei välttämättä kannata markkinoida palveluitaan kaikille mahdollisille asiakkaille, vaan se voi valita kohderyhmät, joihin markkinointipanos kohdistetaan. Näin yritys hyödyntää resurssinsa mahdollisimman tehokkaasti. Kohderyhmiä voi olla myös useita erilaisille palvelutuotteille. Kohdemarkkinoista pitäisi analysoida sen sosiaalinen rakenne, kuten keskimääräinen tulotaso ja koulutustaso eli mahdolliset yksityisiä palveluja ostavat. Segmentointi on yritykselle tärkeää siksi, että kaikille ei voi eikä kannata tarjota palveluitaan – kilpailijoille pitää jättää myös oma segmenttinsä. Yritystoiminnan ja palvelujen menekin kannalta on tärkeää, että asiakkaita karsitaan, koska kukaan ei halua myydä eikä ostaa keskinkertaista palvelua. (Hesso 2013, 41; Isokangas ym. 2003, 55; Parantainen 2007, 143, 148.)

Segmentointi aloitetaan yrityksen oman markkina-alueen kysynnän ja asiakkaiden ostokäyttäytymisen tutkimisella, jolloin selvitetään markkinoiden koko ja sen rakenne, ostokäyttäytymisen piirteet sekä näiden perusteella valitaan segmentointikriteeri ja muodostetaan kohderyhmät. Segmentointikriteerejä on useita ja ne voivat olla esimerkiksi demografiset (ikä, sukupuoli, koulutus, ammatti), elämäntyyliin (motiivit, asenteet, kiinnostukset, harrastukset) tai asiakassuhteeseen (ostomäärät, ostouskollisuus) liittyviä. Segmentointiprosessin päätteeksi yrityksen pitää valita kohderyhmänsä, joka on strategian kannalta ihanteellisin ja jolle yritys alkaa kohdistaa markkinointitoimenpiteitä. (Hesso 2013, 89-90.)

Asiakkaat ovat valmiita maksamaan palvelusta, jos se on sellainen, jota ei mistään muualta saa, palvelun tuottamista konkreettisista hyödyistä sekä hyvästä mielikuvasta ja imagosta. Markkinoita haastava Y-sukupolvi on syntynyt vuosina 1980-1999 ja heidän arvomaailmana on täysin erilainen

kuin aiempien sukupolvien. Heillä korostuu vapaa-ajan arvostus ja individualismi. Tämän sukupolven arvojen tunteminen voi luoda palveluyrityksille markkinoita, jos yrityksellä on tarjota heidän tarvitsemiaan palveluja. Esimerkiksi opinto-ohjauspalveluiden tarjonta, jossa korostetaan lisääntyvää vapaa-aikaa työn ohella, voi olla hyvä markkinointivoima. (Hesso 2013, 39; Parantainen 2007, 68.) Mitä paremmin tuntee asiakkaansa, sen paremmin pystyy ennakoimaan heidän tarpeitaan. Asiakkaille tulee tarjota jo etukäteen sellaisia palveluita, joiden avulla heidän työnsä tai elämänsä helpottuu, mutta he eivät osaa vielä kysyä sitä. Ennakoinnin ja uusien tuotteiden kehittämisen avulla yritys pysyy edellä kilpailijoitaan ja valtaa ehkä uusia markkinoita.

5.3.3 Strategia

Strategia on yrityksen toiminnan ja liiketoimintasuunnitelman perusta, joka yhdistää sen osat yhdeksi kokonaisuudeksi. Strategia sisältää yritystoiminnan idean, jolla luodaan kilpailuetua ja menestystä markkinoilla. Se ei ole vai kuvaus yrityksen toiminnasta vaan siitä, millä keinoin yritys erottuu kilpailijoistaan, vetoaa asiakkaisiin ja toiminnasta tulisi kannattavaa. Strategia hahmotellaan jo yrityksen perustamisvaiheessa ja yritystoiminnan kehittyessä myös strategia kehittyy ja täydentyy. (Hesso 2013, 35, 76-77; Viitala ym. 2013, 60-62.)

Strategia kohdentuu erityisesti liikeidean kysymyksiin, kenelle, mitä ja miten, joiden avulla yritetään saada aikaan yrityksen visio. Sen avulla yritys suuntaa toimintaansa tulevaan ja täten yrittää turvata jatkuvuuttaan ja kannattavuuttaan. Asiakkaiden ja kilpailijoiden tunteminen alalla toimimisen myötä täydentävät strategian toimivuutta. Kun yrityksellä on toimiva strategia ja se muuttaa sitä tarvittaessa, yritys selviytyy paremmin epävarmuudesta ja muuttuvasta toimintaympäristön tilasta. Hyvä strategia on aina sekä tavoitteellinen että innovatiivinen ja se ohjaa yrityksen toimintaa kaikilla tasoilla. (Viitala ym. 2013, 60-61.)

Strategian luominen on luova prosessi, jota suunnitellessa yritystoimintaa pitäisi tarkastella eri näkökulmista, jotta löydetään uusia ja erilaisia mahdollisuuksia sekä tapoja toimia. Strategian laatiminen sen jälkeen, kun kilpailutilanne on selvitetty ja se tunnetaan, on helppoa. (Hesso 2013, 35; Viitala ym. 2013, 60-62.)

Viitalan ja Jylhän (2013, 61) kirjassa on esitelty Henry Mintzbergin määrittelemät viisi kohtaa strategiasta, jotka kertovat mistä strategiassa on kyse:

- ✓ strategia on suunnitelma, joka voi olla yksityiskohtainen tai yleisellä tasolla. Se on määritelty ja systemaattinen ajattelu- ja päätösprosessi, jonka tuloksena syntyy suunnitelma
- ✓ strategia on juoni, jolla päätetään selviytyä vaikeasta markkinatilanteesta
- ✓ strategia on toimintamalli, joka muotoutuu ajan myötä yrityksen tiedostetuista tai tiedostamattomista tavoista toimia

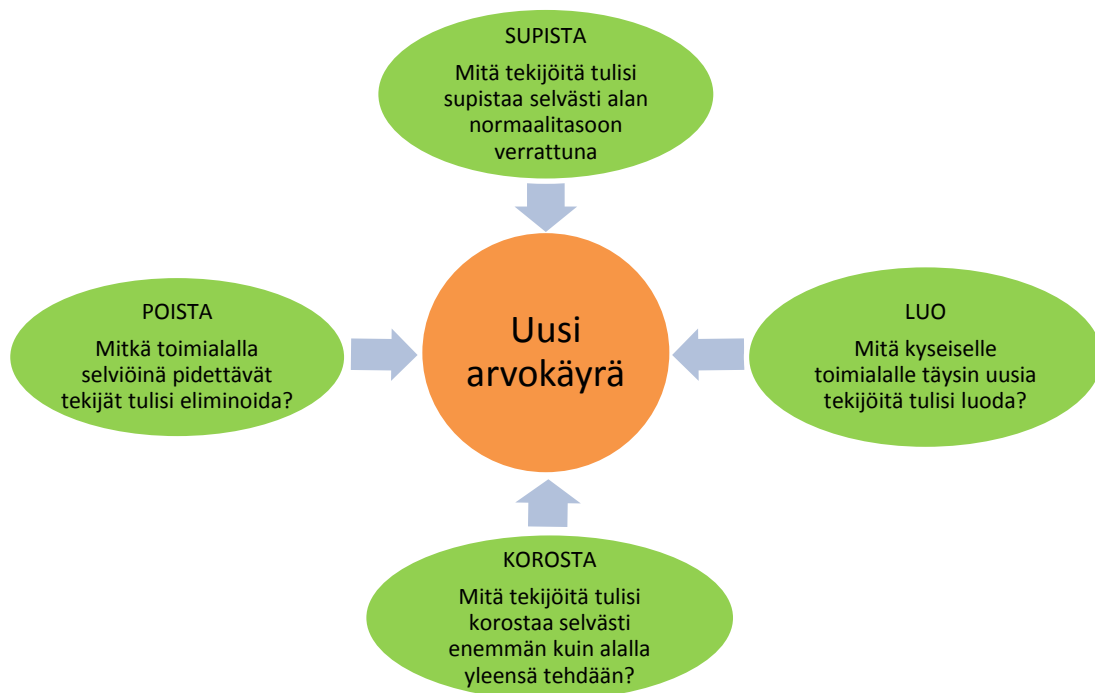
- ✓ strategia on yrityksen asema markkinoilla, ja se määritellään suhteessa kilpailijoihin ja toimintaympäristöön
- ✓ strategia on jaettu käsitys siitä, miten edetään.

Sinisen meren strategia

Menestyvän yritystoiminnan taustalla on markkinat, jotka eroavat kilpailijoista ja heidän tuotteistaan. Yrityksen on luotava itselleen markkinat, jotka jollain tavalla eroavat kilpailijoiden tuotteista ja palveluista, monesti yrityksissä on käytetty erilaistamiseen luovia ideoita, joita on vaikea kopioida. Asiakkaan näkökulman huomioiminen erilaisien mahdollisuuksien hyödyntämisenä on tärkeää, koska tällöin asiakkaan tuotteesta tai palvelusta kokemaa arvoa on suuri. Mitä paremmin asiakkaan arvostaminen ja näkökanta näkyy tuotteesta, sen kannattavampaa se on. (Viitala ym. 2003, 63.)

Sinisen meren strategian kehittäjien W. Chan Kimin and Renee Mauborgnen mukaan yritysten ei pitäisi kilpailla ”Punaisella merellä” eli verisesti useiden toimijoiden kanssa samoista asiakkaista, tarjoten samoja tuotteita ja palveluja vaan Yritysten tulisi sen sijaan määritellä tuotteensa uudestaan ja siirtyä ”siniselle merelle”, jossa on tilaa toimia. Sinisen meren strategia perustuu arvoinnovaatioon, jolloin tarkoituksena ei ole olla parempi kuin kilpailijat, vaan olemalla omanlainen tehdä kilpailijoista merkityksettömiä. Arvoinnovaation keskiössä on arvon luominen asiakkaalle sekä innovaatio, jolloin luodaan tavalla tai toisella uudenlaista liiketoimintaa. (Kim & Mauborgne 2015, 45-46.)

Sinisen meren strategiassa käytetään arvokäyrän määrittelemisessä neljää kysymystä eli supista, poista, luo ja korosta (kuva 10). Näiden kysymysten avulla voidaan yritykselle luoda uusi arvokäyrä ja lisätä asiakkaan saaman palvelun arvoa. Sinisen meren strategissa strategialla on kolme piirrettä, jotka täydentävät toisiaan: painopiste, erilaisuus ja vaikuttava motto. Painopiste kertoo yrityksen korostamat asiat ja niiden tulisi näkyä yrityksen toiminnassa selvästi. Erilaisuus on yritystoiminnan tavoitteena, ja miettimällä arvokäyrää uudella tavalla, se onnistuu. Hyvällä strategialla on mieleenpainuva motto, joka kertoo asiakkaalle selvän ja totuudenmukaisen viestin yrityksen toiminnasta. (Kim ym. 2015, 63, 71-74.)



Kuva 10. Sinisen meren neljä kysymystä (Kim ym. 2015, 63).

5.3.4 Markkinat ja kilpailutilanne

Maailma muuttuu hurjaa vauhtia, ja voi olla vaikea pysyä muutosten matkassa. Asiantuntijuus korostuu tulevaisuudessa juuri tästä syystä, ja ihmisillä on varaa sekä halua maksaa asiantuntijapalveluista. Asiakkaat etsivät parasta kyseisen alan asiantuntijaa, ja saadakseensa parasta he ovat myös valmiita maksamaan siitä. Tällöin yrittäjän sekä asiantuntijuuden että tarjottavien palveluiden on oltava kunnossa. (Parantainen 2007 10, 66; Pyykkö 2011, 228.)

Vallitseva markkinatilanne tulee analysoida huolella, jotta voi tarjota oikeasti uutta palvelua asiakkaille. Eri toiminta-alueilla on erilainen kilpailu, ja syvälinen markkinatutkimus voi olla tarpeen markkinoilta oman segmenttinsä ja markkina-alueensa löytääkseen. Kilpailijoiden vahvuudet, heikkoudet ja strategiat tulisi selvittää huolella ja määrittellä heidän kilpailuetunsa perusta. Tärkeää on tutkia myös se, miten erottua kilpailijoista. Markkinatutkimuksen tekeminen on kannattavaa ennen yritystoiminnan aloittamista, jolloin saadaan selville millaisella yritys kentällä tullaan toimimaan ja onko siellä tilaa uudelle yritykselle. Tutkimuksen avulla selviää onko liikeidealla mahdollisuuksia selviytyä vallitsevassa kilpailutilanteessa, jos sellaista lopulta edes on. Tutkimuksen jälkeen voi liikeideaa vielä terävöittää tai muuttaa, jos yritykselle ja palveluille ei ole tilaa. (Hesso 2013, 35; Iso kangas ym. 2003, 238; Uusyrittäjäkeskus 2017, 17, 30.)

Markkinatilannetta selvittääkseen voi käyttää erilaisia analyysejä, kuten kysyntä-, asiakas-, kilpailu- ja ympäristöanalyysiä. Seuraavassa lyhyesti kustakin analyysistä Isokankaan ym. (2003, 241) mukaan:

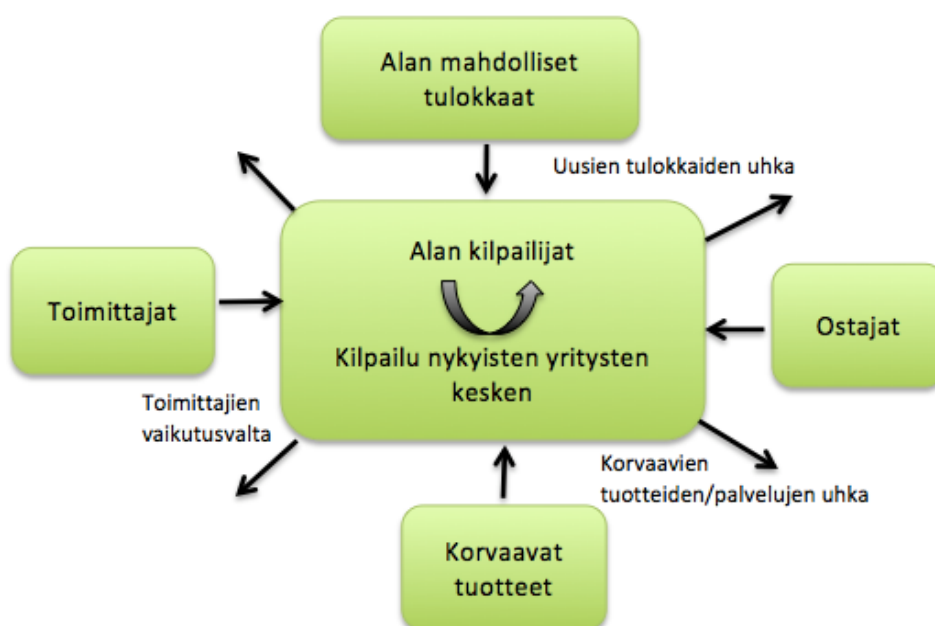
- Kysyntäanalyysin avulla pyritään selvittämään markkinoiden koko, kehitys ja oma osuus markkinoista. Näiden lisäksi arvioidaan muutoksia markkinaosuuksissa, asiakasrakenteessa sekä asiakkaiden tarpeissa.
- Asiakasanalyysissä selvitetään kannattavuutta asiakaskohtaisesti ja asiakasryhmäkohtaisesti sekä asiakkaiden vaikutuksia alan kilpailuun
- Kilpailuanalyysin avulla pyritään edistämään kilpailun ymmärtämistä luokittelemalla kilpailijat neljään eri ryhmään esimerkiksi SWOT-analyysia käyttäen. Kilpailijat eritellään samoilla markkinoilla samoilla tuotteilla, palveluilla ja toimintatavoilla kilpaileviksi ydinkilpailijoiksi ja marginaal kilpailijoiksi, erilaisilla tuotteilla, palveluilla ja toimintatavoilla toimivilla mutta samojen asiakkaiden tarpeisiin vastaaviin tarvekilpailijoihin sekä tulevaisuuden mahdollisiin toimijoihin eli potentiaaliin kilpailijoihin. Kilpailuanalyysissä muita analysoitavia kohteita ovat strategiat ja kustannusrakenne.
- Ympäristöanalyysissä käsitellään yrityksen menneisyyttä, nykytilannetta ja tulevaisuutta. Tulevaisuuden markkinoita ja niiden kehitystä voidaan ennakoida määrittelemällä muutamia mahdollisia markkinoiden kehityskulkuja ja skenaarioita.

Alalla vallitsevat kilpailijat pitää kartoittaa ennen yritystoiminnan käynnistämistä, jotta voidaan erottua toisista ja kaikille riittää asiakkaista. Jos yritystoimintaa käydään samalla segmentillä samantapaisilla tuotteilla, voittajaa ei välttämättä ole, tai se ei ole alalla uusi yrittäjä. Erilaiset palvelut tekevät ostamisesta myös helpompaa asiakkaalle, jolloin hän voi reilusti vertailla palveluita ja tehdä valintansa oman tarpeensa mukaan. Jokainen markkinoille tuleva uusi palvelu tulisi siis olla erilaistettu muiden toimijoiden tuotteisiin verrattuna. Toimialan kilpailu tuo markkinoille uusia palveluja ja palvelukokonaisuuksia, koska yritysten pitää hioa niistä yksityiskoh- tien avulla erilaisia ja reagoida nopeasti asiakkaiden tarpeisiin. (Parantainen 2007, 167; Porter 2006, 331.)

Keskeisiä kilpailukeinoja ovat palvelu sinänsä eli sen laatu ja sen muut ominaisuudet. Palvelun hinta ja saatavuus on oltava kohdallaan, jotta asiakas ostaisi palvelun. Ja asiakkaan on myös saatava tietoa palvelusta voidakseen ostaa sen. Yrityksen kannalta tiedottamiseen sisältyvät mainonta, myynnin edistäminen, myyntityö ja suhdetoiminta. (Isokangas ym. 2003, 42.)

Porterin viiden voiman malli

Michael E. Porterin kehittämässä viiden voiman mallissa tai kilpailukenttämallissa tarkastellaan toimialaa kilpailukenttänä, joka koostuu viidestä toimialan kilpailutilanteeseen ja kannattavuuteen vaikuttavasta pääryhmästä (kuva 11). Viiden voiman mallissa keskellä on nykyiset kilpailijat: toimialan kannattavuuteen vaikuttaa se, kuinka voimakasta kilpailu on. Yksi laatikko on mahdollisten uusien tulokkaiden ja heidän toimialalle tuovat uhkateki- jät. Uusien, nykyiset palvelut korvaavien palveluiden uhka on aina ole- massa toimialalla toimiville yrityksille. (Hesso 2015, 47-48; Isokangas ym. 2003, 240-241.)



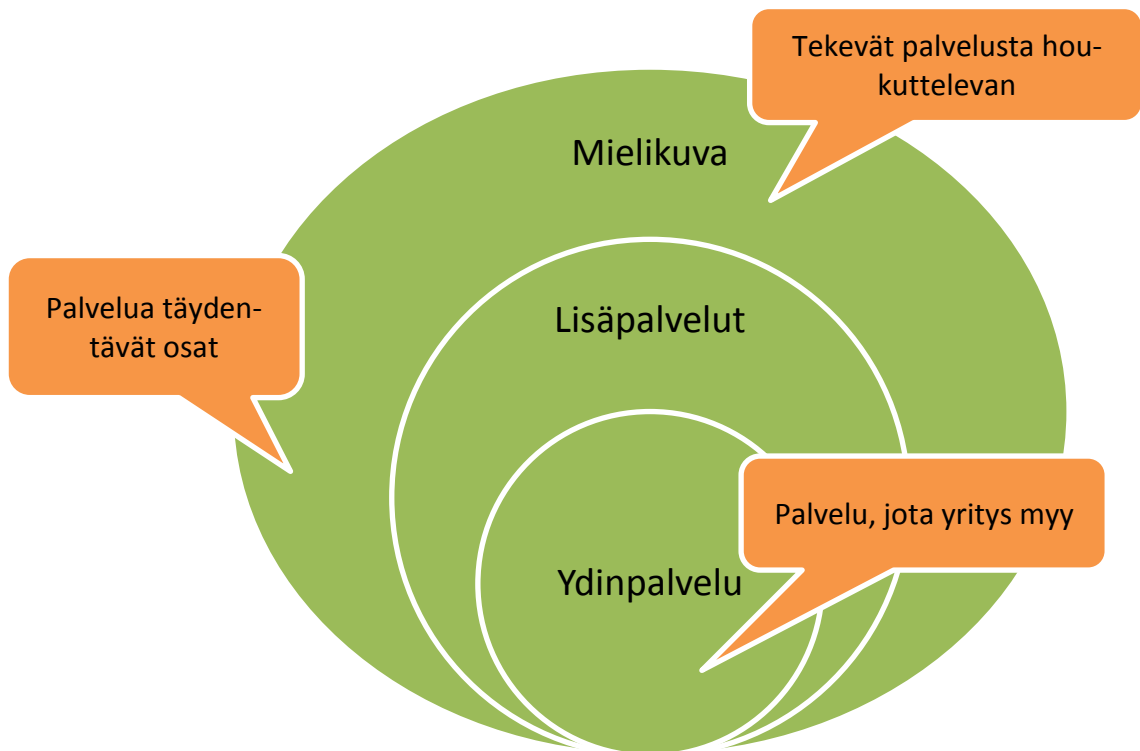
Kuva 11. Porterin viiden voiman malli (Isokangas ym. 2003, 241.)

Porterin viiden voiman malli toimii kaikilla aloilla ja markkinoilla. Sen avulla voidaan selvittää yrityksen kilpailutilanteen uhkaa ja päättää sen avulla yrityksen strategiasta. Analyysi auttaa yrityksiä siten löytämään oman asemansa markkinoilla sekä asema, jossa yritys voi parhaiten puolustautua kilpailua vastaan. Koska kaikki kilpailijat ovat kuitenkin jollain tasolla tietoisia markkinoiden kilpailuasetelmista, on analyysin tarkoitus päästä pintaa syvemmälle ja analysoida kutakin kohtaa ja näin ollen selvittää mitkä ovat yrityksen kriittisiä menestystekijöitä sekä heikkoja osa-alueita. Näin analyysi toimii apuna menestyvämmän toimintastrategian laatimisessa. (Hesso 2013, 47-48; Porter 1987, 24).

5.3.5 Palvelujen tuotekehitys

Asiakas ostaa yritykseltä palveluja, jotka on suunniteltu asiakaslähtöisesti ja ne kohdennettu tietyille kohderyhmälle. Tuote määritellään aineelliseksi konkreettiseksi hyödykkeeksi, jonka ostaessaan asiakas saa sen fyysisesti omakseen. Palvelu taas on aineetonta ja asiakas saa osatessaan palvelun siihen käyttöoikeuden. (Hesso 2015, 105-107.) Palvelusta lisää myöhemmin omassa alaluvussa. Tässä luvussa puhutaan tuotekehityksestä vaikka kyseessä on palvelu ja palvelutuotteenkehitys.

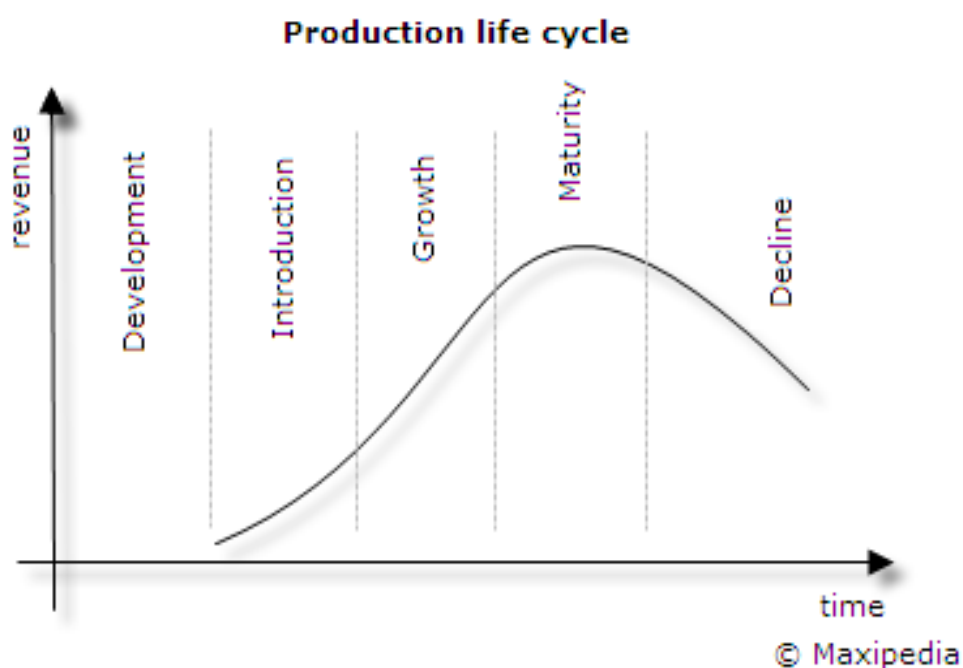
Palvelu koostuu kolmesta osasta ydinpalvelusta, lisäpalveluista sekä mielikuvasta (kuva 12). Ydinpalvelu on se peruspalvelu, jota yritys myy. Lisäpalvelut erottavat tuotteen muista vastaavista tuotteista ja mielikuvaosa tekevät palvelusta houkuttelevan ja sen avulla jokaisesta palvelusta räätälöidään kullekin asiakkaalle sopiva. Lisäpalvelut ja mielikuvat ovat niitä asioita, joilla erotutaan kilpailijoiden palvelusta tai tehdään myymästämme palvelusta erilaisen eri asiakkaille. (Hesso 2015, 105-107; Pyykkö 2011, 295.)



Kuva 12. Palvelun kolmitasoinen rakenne. Muokattu. (Grönroos 2015, 224.)

Oma palvelu on tunnettava hyvin ja sen erilaiset myyntimahdollisuudet. Asiakas ei osta palvelua vain siksi, että se on hyvä tai kiinnostava, vaan hänellä on tarve ostaa omaan ”ongelmaansa” ratkaisu. On tärkeä myös tuoda esille uusi palveluja, jota asiakas ei edes tiennyt tarvitsevansa mutta tiedostaa sellaista tarvitsevansa, kun se hänelle esitellään. (Parantainen 2007, 151.)

Palvelulla on aina elinkaari, joka kertoo ajan, jonka palvelu on markkinoilla. Se on eri palveluilla eri mittainen, ja se voi vaihdella hyvinkin runsaasti muutamasta viikosta vuosikymmeneen. Palvelun elinkaaret ovat lyhentyneet kilpailun kiristytessä, kysynnän vaatimusten muuttuessa ja teknologian kehittyessä, eikä yrityksen kannata pitää tappiollista palvelua valikoimassaan. Kukaan ei voi palvelua kehittäessään tietää, menestyykö se markkinoilla vai ei, sen päättävät lopullisesti asiakkaat. Elinkaari kertoo palvelun myynnin ja kehityksen elinkaaren eri vaiheissa ja siitä voidaan erottaa viisi eri vaihetta (kuva 13): palvelun kehitys, markkinoille tulo, kasvun aika, kyllästyminen ja loppuvaihe. Palvelun elinkaarta voi yrittää pidentää tekemällä siihen muutoksia kasvun loppupuolella, ennen kyllästymissvaihetta, jolloin elinkaari saattaa lähteä uuteen nousuun. (Isokangas ym. 2003, 205-206.)



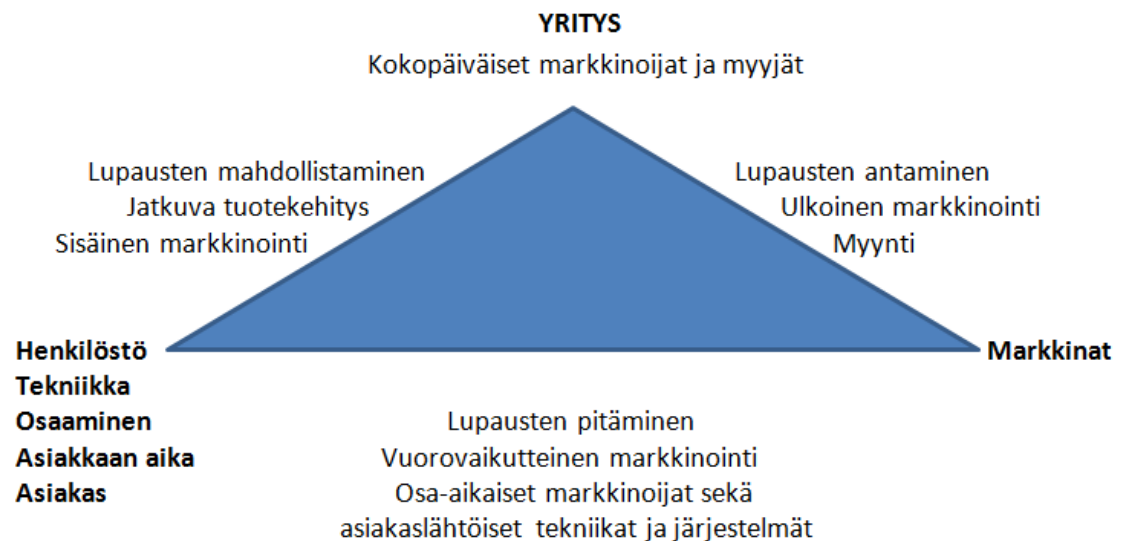
Kuva 13. Tuotteen elinkaari (Maxipedia 2017).

5.3.6 Markkinointi ja myyntityö

Markkinointi on joukko toimenpiteitä, joiden avulla yritys pyrkii aikaansaamaan myyntiä. Markkinoinnin tavoitteena on myös tunnistaa asiakkaat ja heidän ostokäyttäytymisensä ja tarpeen mukaan kehittää uusia tuotteita asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Markkinoinnin tehtävänä on tuoda esiin tuotteen tai palvelun erilaisuus kilpailijoiden tuotteisiin nähden, ja täten herättää asiakkaissa ostohalukkuutta ja näin luoda kanta-asiakkuuksia. Näiden toimenpiteiden avulla myös parannetaan yrityksen kannattavuutta. (Hesso, 2013, 100-103.) Grönroosin (2015, 315) mukaan markkinointi ei ole vain työkaluja ja tekniikoita vaan markkinointi on kolmitasoista, eritoten kun kyse on palvelujen markkinoinnista. Hänen mukaansa markkinointi on

- filosofia ja asenne tai ajattelutapa
- keino organisoida yrityksen toiminnot ja prosessit sekä
- asiakkaisiin kohdistettavien työkalujen, menetelmien ja toimintojen joukko.

Palvelujen markkinoinnissa (kuva 14) tulee huomioida joitain erityispiirteitä tuotteiden markkinointiin ja myyntiin verrattuna. Ensimmäinen huomioitava asia on palvelun aineettomuus, jolloin ei tapahdu omistajuuden siirtoa. Asiakas kuitenkin haluaa palvelusta ja sen laadusta jotain konkreettista todistetta, mikäli palvelu tai yritys ei ole ennalta asiakkaalle tuttu. Palvelujen markkinoinnissa ja myynnissä voidaan käyttää jotain aineellista, jolloin asiakas kokee saavansa rahoilleen vastinetta jo ostovaiheessa, esimerkiksi lahjakortti palvelusta. Palvelujen markkinoinnin voidaan sanoa olevan lupausmarkkinointia, jolloin yrityksen markkinointitoimet luovat odotuksia palveluista. (Viitala ym. 2013, 123-125.)



Kuva 14. Palvelun markkinointikolmio (Grönroos 2010, 91).

Markkinointiprosessi (kuva 15) alkaa markkinoiden kartoituksella ja asiakkaiden tarpeiden selvittämisellä, jolloin yritetään saada markkinoiden ja yksittäisten asiakkaiden kulutuskäyttäytymiseen selkoa. Tämän tutkimuksen jälkeen täsmennetään liikeideaa asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, jonka jälkeen mietitään sekä ulkoista että sisäistä markkinointia. Ulkoinen markkinointi on odotusten luomista asiakkaille ja tämä on asiakkaille näkyvää markkinointia, jonka tarkoituksena on hankkia asiakkaita. Ulkoisen markkinoinnin avulla yritys määrittelee mitä myydään, millä hinnalla, millaisin maksuehdoin ja millaisin saatavuusratkaisuin. Ulkoinen markkinointi sisältää yrityksen viestinnän ulospäin eli mainonnan, myyntityön ja myynnin edistämisen. Sisäisen markkinoinnin avulla pyritään hankitut asiakkaat

pitämään tyytyväisinä ja kanta-asiakkaina valmentamalla yrityksen työntekijät toteuttamaan valittuja markkinointitoimia. Tämä vaihe on odotuksiin vastaamista. Prosessin viimeisin vaihe on yrityksen ja asiakkaan vuorovaikutusta, jolloin yrityksen tehtävänä on huolehtia asiakkaan tyytyväisyydestä asiakaskontaktin jälkeen ja aikaansaada lisämyyntiä. Tämän viimeisen vaiheen aikana luodaan kanta-asiakkuuksia. (Grönroos 2015, 312-312; Isokangas ym. 2003, 186-197.)



Kuva 15. Markkinointiprosessi (Isokangas ym. 2003, 186).

Markkinointisuunnitelmassa yksilöidään yrityksen lupauksen ja arvot, joilla asiakkaiden luottamus aiotaan saada puolelleen ja tätä kautta palvelut myytyä. Markkinointisuunnitelmassa selvitetään, miten markkinointia aiotaan yrityksessä toteuttaa sekä miten yritys tuottaa ja kehittää palvelujaan. (Viitala ym. 2013, 53.)

Markkinoinnin peruskäsitteisiin kuuluu Philip Kotlerin kehittämä markkinointimix, joka esittelee neljä markkinoinnin kilpailukeinoa, 4P:tä, jotka ovat tuote (product), jakelu (place), hinta (price) ja markkinointiviestintä (promotion). Palvelujen markkinoinnissa on katsottu näiden neljän keinoon olevan riittämättömiä, ja niihin on lisätty kolme P:tä lisää (kuva 16), mutta edelleen sen koetaan olevan riittämätön palvelujen markkinoinnin ollessa kyseessä. Grönroos (2015, 325 – 327) lisää mixiin vielä suhdemarkkinoinnin

ja politiikan, joiden avulla asiakkaan lähtökohta voidaan ottaa paremmin huomioon.



Kuva 16. 7P:n markkinointimix (Grönroos 2005, 325).

5.3.7 Kannattavuus ja laskelmat

Yrityksen toiminnan ehdoton edellytys on toiminnan kannattavuus. Ilman rahaa ei voi olla yritystä, joten laskelmat rahoituksen ja kannattavuuden osalta ovat hyvin tärkeitä. Ennen liiketoiminnan aloittamista pitää ennakoita tuloja ja menoja sekä rahoitustarvetta. Rahoituslaskelman avulla yritys kartoittaa rahan tarpeen ja sen lähteen sekä esittelee, miten rahoitustarve aiotaan kattaa. Kannattavuuslaskelmassa määritellään kate rakenne, jolla yritystoiminta kannattaa. Yritystoiminnan riskit liittyvät juuri näihin kahteen asiaan ja hyvillä laskelmilla riskiä voi pienentää huomattavasti. Laskelmien avulla nähdään, kannattaako yrittäminen niillä resursseilla mitä on vai pitääkö yrittämistä ajatella toisella tavalla ja toisilla palveluilla. (Uusyrittäjäkeskus 2017, 18-20; Viitala ym. 2013, 53).

Liiketoiminnan ansaintalogiikka on perusajatus siitä, miten yritys aikoo tehdä tulosta. Sen avulla yritys pohtii tuotteidensa kannattavuutta, asiakkaiden ostokäyttäytymistä ja kulutustottumuksia sekä yrityksen rahaliikennettä. Ansaintalogiikan määrittely helpottaa näkemään, mistä yrityksen kannattavuus tulee, tuleeko se ydintuotteesta vai sitä tukevista palveluista. (Viitala ym. 2013, 51.)

Hinnoittelu on yksi yrityksen keskeisimmistä strategisista päätöksistä, ja asiakkaalle se voi olla tärkein tekijä ostopäätöksessä. Hinnoittelu vaikuttaa

suoraan yrityksen kannattavuuteen, joten hinnoittelun tason pitää olla joka suhteessa oikea, jotta siitä jäisi kulujen jälkeen myös katetta. Palvelujen hinnoittelun pitää kattaa yrityksen kuluja kuten esimerkiksi muuttavat ja kiinteät kulut, lisäksi yritykselle pitäisi jäädä rahaa muun muassa toimintansa kehittämiseen, investointeihin ja palkkoihin. (Viitala ym. 2013, 113-115, 307-309.)

Yritys voi käyttää hinnoittelussaan erilaisia hinnoiteltumenetelmiä, kuten katetuottohinnoittelu, omakustannusperusteinen hinnoittelu tai markkinapohjainen hinnoittelu. Asiakkaiden kannalta palvelun kiinteä hinnoittelu on hyvä vaihtoehto, koska silloin asiakkaalle on selvää, paljonko hän siitä maksaa. Palvelukokonaisuuksien hinta muodostuu moduulien hinnoista, jolloin sekä myyjä että asiakas tietävät heti palvelun hinnan. Hinnan ei kuitenkaan tarvitse olla kaikille asiakkaille sama, vaan hinta muodostuu asiakkaan valitsemista palveluista, joita palveluun liitetään. (Hesso 2015, 109; Parantainen 2007, 61.)

Kannattavuutta voidaan seurata erilaisin mittarein, joilla mitataan eri asioita ja eri aikaväleihin. Käytetyimpiä tunnuslukuja ovat

- myyntikateprosentti, joka kertoo kuinka suuri osa liikevaihdosta jää tuotteiden valmistamiseen aiheuttamien muuttuvien kustannusten jälkeen kattamaan muita kuluja
- käyttökateprosentti, joka kertoo kuinka suuri osa liikevaihdosta jää käytettäväksi investoinneista tehtäviin poistoihin, korkoihin, veroihin ja voitonjakoon
- liiketulosprosentti, joka kertoo, kuinka paljon liiketoiminnan tuotoista on jäänyt jäljellä ennen rahoituseriä ja veroja
- nettotulosprosentti, on kannattavuuden tärkeimpiä tunnuslukuja ja se kertoo paljonko yrityksen toiminnasta jää omistajille kulujen jälkeen. (Viitala ym. 2013, 309-311.)

Yrityksen voi olla joskus vaikea perutella hinnoitteluaan asiakkaalle, koska asiakkaat eivät tiedä kuinka paljon asioita palvelun kehittämiseksi on jo ennakoon tehty. Jos palvelu ja sen tuotantoprosessi näyttää yksinkertaiselta, hinnan korkea taso ei asiakkaiden mielestä oikeuta sen todelliseen hintatasoon. Palvelujen hinnoittelussa ja myymisessä tämä voi olla todellinen haaste. (Grönroos 2015, 428.)

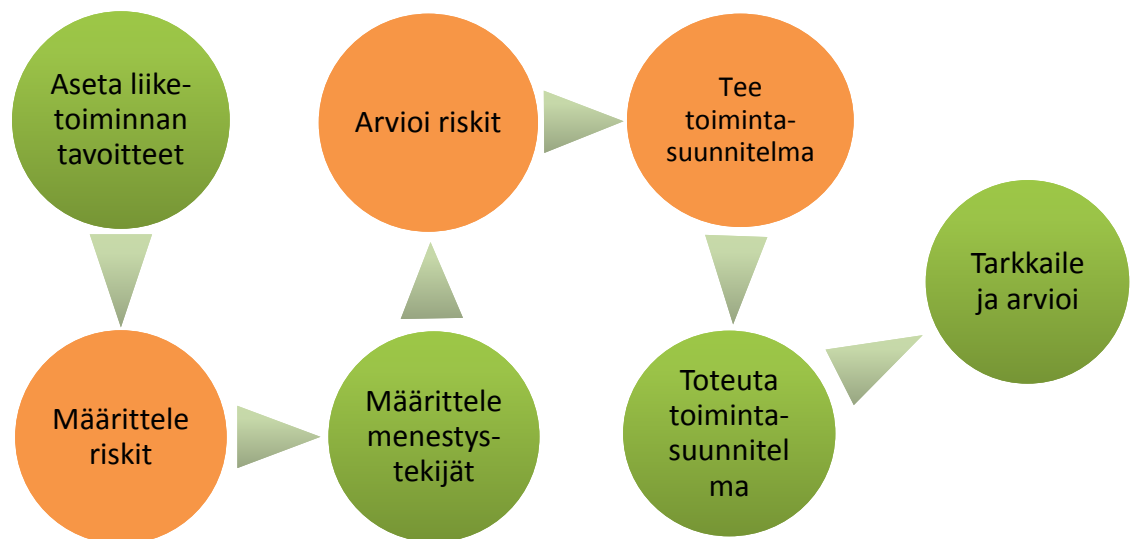
5.3.8 Riskit ja riskienhallinta

Yritystoimintaan liittyy aina riskejä, toisiin isompia kuin toisiin. Yritystoimintaa harjoitetaan voiton tavoittelemiseksi ja kolikon kääntöpuolena on riski epäonnistumisesta. Epävarmuutta liiketoimintaan tuovat asiakkaat ja aika, koska liiketoimintaa on kehitetty investoimalla tulevaisuuteen eikä yritys voi tietää, ostavatko asiakkaat sen tuotteita ja palveluja myös tulevaisuudessa. Asiakkaiden ostokäyttäytyminen on hyvin sidoksissa talouden tilanteeseen ja ostopäätös tehdään lyhyellä aikavälillä, jolloin asiakas voi

ostaa keneltä tahansa eikä esimerkiksi kanta-asiakkaisiinakaan voi luottaa. (Isokangas ym. 2003, 122; Uusyrittäjäkeskus 2017, 17, 22.)

Monesti riskejä tuodaan esiin niin voimakkaasti, että se voi jopa pelottaa yrittäjäksi lähtemistä. Riskit pitää ottaa vakavasti, mutta hyvällä liiketoiminnan suunnittelulla ja ennakoinnilla riskejä saadaan pienennettyä. Yritystoiminnan riskejä tulee tarkastella lyhyellä ja pitkällä aikavälillä, jolloin niihin pystytään reagoimaan tarvittavin toimenpitein. Riskejä yritystoiminnassa voivat olla esimerkiksi liikeriskit, henkilöriskit, tietoriskit, vahinkoriskit tai sopimus- ja vastuuriskit. (Uusyrittäjäkeskus 2017, 17, 22; Viitala ym. 2013, 341-342.)

Ennen yritystoiminnan aloittamista on hyvä tehdä riskienhallintasuunnitelma. Riskienhallinnan on oltava yksi yrityksen suunnittelun vaihe, jolla pyritään ohjaamaan yrityksen toimintaa niin, ettei riskien toteutuminen ole kovin todennäköistä tai mahdollisen riskin toteutuessa taloudelliset tappiot olisivat mahdollisimman pienet. Riskienhallinnan vaiheita voidaan katsoa olevan kolme (kuva 17): riskien määrittely, riskien arviointi ja toimet riskien hallitsemiseksi. (Isokangas ym. 2003, 12; Viitala ym. 2013, 53.)



Kuva 17. Yrityksen riskienhallinta. Muokattu. (Isokangas ym. 2003, 12.)

Riskien määrittelyssä yritys käy läpi kaikki mahdolliset yritystoimintaan liittyvät riskit. Jokaisessa yritystoiminnassa on omat riskinsä, ja jos niitä ei tunnusteta eikä tunnisteta, niitä vastaa ei voi suojautua. Osa riskeistä voi olla suurella todennäköisyydellä mahdollisia kuin taas toiset hyvin epätodennäköisiä, mutta mitä laajemmin riskejä mietitään, sitä varmemmalla pohjalla yritystoiminnassa ollaan. Arvioidessa riskejä pitää yrityksessä miettiä millä todennäköisyydellä riski tapahtuu ja mikä on mahdollisen vahingon

suuruus. Riskien tunnistamisen ja arvioinnin perusteella yrityksessä päätehdään, kuinka mihinkin riskiin suhtaudutaan. Tällöin riskienhallinnan välineinä ovat riskien välttäminen, pienentäminen, jakaminen, tietoinen ottaminen tai siirtäminen se toiselle. (Isokangas ym. 2003, 12.)

5.4 Palvelu

”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuihin asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.” (Grönroos 2015, 77.)

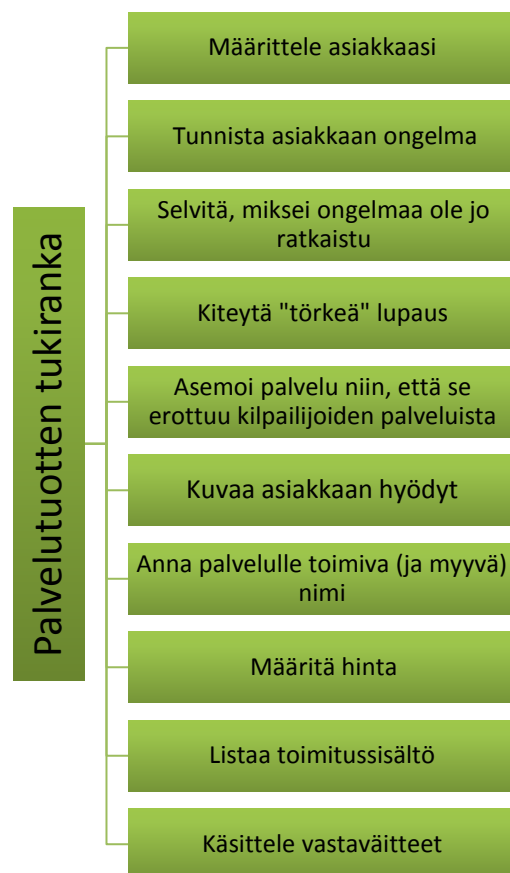
Palvelu on toimintaa, joka helpottaa asiakasta tekemään sekä ratkaisemaan jonkin asian ja se on siksi vuorovaikutussuhde tuotteen toimittajan kanssa. Se voi olla kokonaan palvelua tai siihen voi liittyä osana myös fyysinen tuote. Palvelu on abstrakti käsite, joka on aina sidottu tuottamishetkeen ja siten aina erilainen kokemus, eli palvelua on vaikea mitata etukäteen, koska se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakkaat kokevat palvelutilanteet eri tavalla, mutta pääpiirteet pysyvät samoina tilanteesta riippumatta. (Grönroos 2015, 76-82; Jaakkola, Orava, Varjonen 2009, 1; Tuulaniemi 2011, 59.)

Asiakkaat kokevat palvelun yleensä aineettomana ja siksi he käyttävät siitä tunneperäisiä ilmaisuja, kuten luottamus ja turvallisuus. Asiakkaiden on vaikea määritellä palvelua, minkä vuoksi palvelua korostettaessa käytetään usein aineellisia hyödykkeitä, esimerkiksi asiakaspalvelutilanteessa annettavat esitteet ja käyntikortit. Palvelun aineettomuus aiheuttaa sen, että epäonnistunutta palvelukokemusta ei voida palauttaa - kokemusta on yleensäkin vaikeampi korvata tai hyvittää kuin konkreettista tuotetta. (Komppula & Boxberg 2005, 11; Grönroos 2015 76-82; Jaakkola ym. 2009, 1; Tuulaniemi 2011, 59.)

Asiakkaan saama palvelu ei ole vakiota, vaan siihen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan tai palveluntuottajan mielialat, tunneperäiset seikat sekä vuorovaikutustilanne. Palvelut eroavat konkreettisista tuotteista joka suhteessa ja ne ovatkin usein vastakohtaisuuksia. Palvelu on toimintaa, joka tuotetaan toimintaprosessissa ja usein asiakas osallistuu itse palvelun tuottamiseen. Asiakas antaa palvelusta palautteen tapahtuman aikana tai heti sen päätyttyä suoralla palautteella (formaalinen tai non-formaalinen), kun taas tavaran ostanut asiakas antaa palautteen vasta testattuaan tuotteen. Yritys ei voi varastoida palvelua, mutta asiakkaita voi yrittää ”varastoida” palvelun käyttäjiksi myöhemmin, esimerkiksi aikoja palveluntuottajalle voi antaa viikkojen päähän. Palvelun ostaja ei saa ostamalleen tuotteelleen omistusoikeutta vaan ainoastaan käyttöoikeuden prosessin läpiviemisen ajaksi, kun taas tavaran ostaja saa itselleen ostaessaan tuotteen omistusoikeuden

siihen. Grönroos (2015, 77) kirjassaan kuitenkin muistuttaa, ettei palveluyritys voi useinkaan erilaistaa palvelun lopputulosta muihin markkinoilla toimiviin verrattuna. (Grönroos 2015 76-82, 86; Tuulaniemi 2011, 59.)

Parantainen (2007, 135) on määritellyt vaiheita, joiden avulla palvelulle saadaan ”tukiranka”. Parantaisen kymmenen vaihetta ovat kuvattuna kuvassa 18. Yrityksen suunnitellessa palvelutuotteitaan, on ensimmäiseksi asiakas määriteltävä ja hänen ongelmansa tunnistettava ja näitä kohtia on toistettava ehkä useampaan kertaan, jotta oikeat tuotteet markkinoille löytyvät. Kymmenen kohdan lista on hyvä runko etenemiseen, ettei yritys turhaan tuota sellaisia tuotteita, joille ei löydy markkinoita. Tai se voi reagoida nopeasti muuttaakseen tuotteen konseptointia toiseen suuntaan.



Kuva 18. Palvelutuotteen tukiranka (Parantainen 2007, 135.)

Palvelutarjoomalla tarkoitetaan yritysten tarjolla olevia palveluja sekä niihin liittyviä mielikuvia yrityksestä. Palveluita tulisi olla kattavasti ja riittävästi, jotta yrityksellä olisi tarjota erilaisia palveluita erilaiseen kysyntään. Palvelutarjooman palvelut ovat monesti eri elinkaaren vaiheessa, ja on tärkeää tarkastella palveluita säännöllisesti. Tällöin voidaan tarttua aikaisessa vaiheessa kannattamattomiin tai elinkaaren loppuvaiheessa oleviin tuotteisiin ja mahdollisesti lähteä kehittämään niitä uudelleen myyväksi tuotteeksi. (Jaakkola ym. 2009, 7-8; Viitala ym. 2013, 41.)

5.5 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen suunnittelua ja kehittämistä muotoilusta tutuin keinoin ja se on konkreettista toimintaa, jolla pyritään saamaan aineettomat palvelut näkyviksi ja toimiviksi kokonaisuuksiksi poistamalla palvelua häiritsevät asiat ympäriltä. Palvelumuotoilun avulla pyritään asiakkaalle antamaan positiivinen palvelukokemus. Kaiken taustalla on yrityksen kannattava toiminta, jolla on kilpailuetu muihin markkinoilla toimiviin yrityksiin. (Ojasalo ym. 2015, 71-72; Tuulaniemi 2011 25-26, 29; Viitala ym. 2013, 153.)

Palvelumuotoilun avulla pyritään luomaan yritykselle käytännöllisiä, helpokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palveluja, jotka olisivat kannattavia ja kilpailijoiden palveluista erottuvia. Keskeisenä tavoitteena on rakentaa palvelutuotteista taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. Palvelussa ihminen on keskeinen osa tuottamista ja palvelumuotoilussa pyritään täten käyttäjäkeskeisyyteen ja kokemuksellisuuteen, koska asiakas on osa palvelutapahtumaa. (Ojasalo ym. 2015, 38, 71-72; Tuulaniemi 2011, 25-26; Viitala ym. 2013, 153.)

Palvelumuotoilussa kehittäminen perustuu palvelun käyttäjien ja sidosryhmien toiminnan, tilanteiden, tarpeiden, toiveiden ja muiden palvelun taustalla olevien tekijöiden perusteelliseen ymmärtämiseen. Laajan tiedonkeruun tarkoituksena on löytää uusia näkökulmia ja ajatuksia, joiden pohjalta syntyy uusia asiakaslähtöisiä ideoita ja palveluja. Palvelumuotoilua voidaan käyttää yrityksen palvelujen kehittämiseen missä tahansa elinkaaren vaiheessa ja eri tasoilla. (Ojasalo ym. 2015, 38, 72-73.; Tuulaniemi 2011, 27.)

Palvelumuotoilu on prosessi, joka muodostuu kolmesta kokonaisuudesta (kuva 19): asiakasymmärryksestä, konseptisuunnittelusta ja toteutuksesta. Nämä kokonaisuudet jakaantuu kuuteen vaiheeseen ymmärtämiseen, kiteyttämiseen, ideointiin, konkretisointiin, seulomiseen ja toteuttamiseen. Prosessin tulee koostua harkituista osakokonaisuuksista, jotka muodostavat asiakkaan tavoitteiden mukaisen palvelukokonaisuuden. Tätä ei toisaalta voi suunnitella tai määrittää etukäteen, koska palvelukokonaisuuksiin sisältyy aina henkilökohtaisia arvoja ja odotuksia. Palvelumuotoilun avulla voidaan varmistaa, että asiakkaan palvelukokemus on looginen. (Koivisto 2007, 72; Viitala ym. 2013, 153.)



Kuva 19. Palvelumuotoilun prosessi (SINCO 2010.)

Ensimmäisessä vaiheessa, ymmärtäminen ja kiteyttäminen, kartoitetaan asiakkaiden tarpeet, mutta myös oman liiketoiminnan tavoitteet, kilpailijat ja markkinat. Nämä tiedot analysoidaan hyvin, jotta löydetään palvelun ongelmakohdat. Hyvin tehdyn tutkimuksen ja analysoinnin avulla pystytään myös löytämään mahdollisesti uusia asiakassegmenttejä. Asiakkaan kokemien kokemusten ja elämysten tiedostaminen on tärkeää palvelun tuottajalle, ja palvelukokemuskartta on kehitetty tätä varten. Kartan avulla voidaan käydä palvelun kulku läpi asiakkaan näkökulmasta ja löydetään mahdolliset palvelun ongelmakohdat ja mahdollisuudet, joita ei ole huomattu. (Koivisto 2007, 72-73; Tuulaniemi 2011, 127.)

Toisessa vaiheessa, ideointi, konkretisointi ja seulominen, on tarkoitus ideoida, kehittää ja luoda uusia palveluja. Suunnittelu perustuu asiakkaiden todellisiin tarpeisiin ja ideointia voidaan tehdä erilaisia tekniikoita käyttäen, kuten aivoriihi tai visualisointi. Ideoinnin jälkeen on arvioinnin aika, jolloin käydään läpi aikaan saatuja palveluideoita ja tarvittaessa yhdistellään niitä. Lopuksi syntyneet ideat havainnollistetaan ja jatkokehitetään asiakkaille kokeiltavaksi. Tärkeää on, että tätä vaihetta tehdään vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. (Koivisto 2007, 74-75; Tuulaniemi 2011, 128.)

Kolmannessa vaihe, toteuttaminen, on kehitetyn palvelun testaamista myyntikuntoiseksi. Tässä vaiheessa asiakkaiden testaamat palvelut muokataan ja niihin tehdään tarvittavia muutoksia ja tämän jälkeen uudelleen testaus. Tavoitteena on saada valmis palvelutuote lanseerattavaksi markkinoille ja menestyminen siellä. (Koivisto 2007, 75.)

5.6 Laatu

Laatu määritellään yrityksen kokonaisvaltaiseksi kehittämiseksi niin, että täytetään asiakkaiden odotukset, tarpeet ja vaatimukset. Laatu tarkoittaa myös koko yrityksen toimintaa tuotteesta liiketoimintasuunnitelmaan, sekä yrityksen yhteyksiä sidosryhmiin. Laatu tutkineiden asiantuntijoiden mielestä laatu on:

- tuotteen tai palvelun sopivuus käyttötarkoitukseen (J.Juran)
- tuotteen tai palvelun yhdenmukaisuus etukäteen tehtyihin standardeihin ja määrittelyihin (P.Crosby)
- tuotteeseen tai palveluun tyytyväinen asiakas (K.Ishikawa)

(Järvelin, Kvist, Kähäri & Räikkönen 1992, 9; Lecklin 2006, 19; Silén 1998, 13-14.)

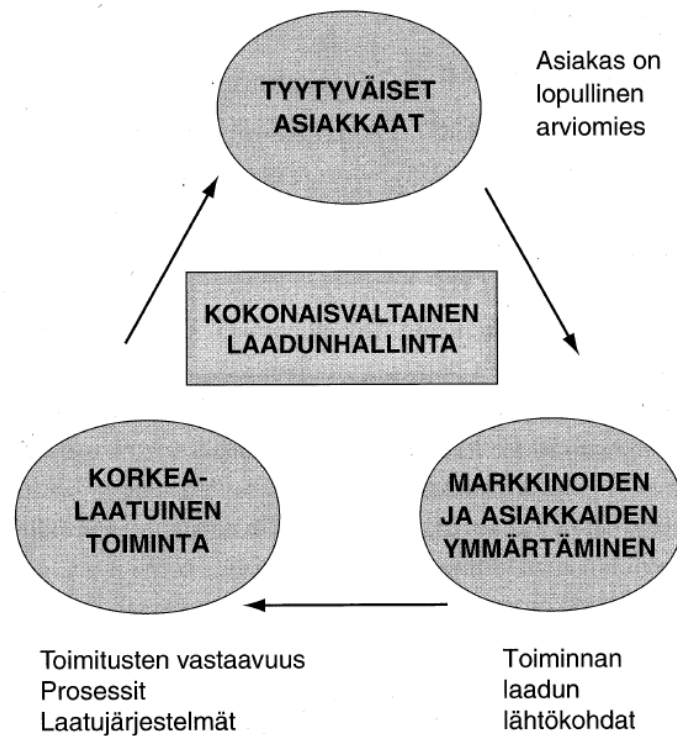
Laatu merkitsee prosessin jatkuvaa seuraamista ja kehittämistä idean kehittämisestä aina jälkimarkkinointiin saakka. Kilpailijoiden ja ympäröivän yhteiskunnan toiminta nostaa asiakkaiden laatuvaatimuksia, jotka pakottavat yritystä kehittämään omaa toimintaansa ja tarkastelemaan sitä kriittisesti asiakkaiden näkökulmasta. tavoitteena on parantaa yrityksen tehokkuutta ja kannattavuutta sekä tehdä ”kerralla oikein” –tuotteita, jolloin yrityksen asiakastyytyväisyys lisääntyy. (Lecklin 2006, 21-23.)

Laatuun pyrittäessä yrityksen lähtökohtana on asiakkaiden toiveiden, odotusten ja vaatimusten täyttäminen, joka on otettava huomioon heti tuotekehityksen alussa ja markkinointistrategiaa suunniteltaessa. Laadun kehittämiseen ja ylläpitämiseen on sitouduttava pitkäaikaisella suunnitelmalla. Tuotekehityksellä vaikutetaan kilpailukyvyyn saavuttamiseen ja virheiden minimoimiseen sekä liiketoimintaprosessin turhien työvaiheiden vähentämiseen, jolla vaikutetaan olennaisesti laadun paranemiseen ja prosessissa syntyvien kustannusten pienenemiseen. Asiakkaat ovat valmiita maksamaan prosessissa syntyvästä lisäarvosta ”ylimääräistä”, joten tehdyt ponnistukset tuotekehitykseen ovat kannattavia. (Lecklin 2006, 15-33; Silén 1998, 73-75.)

Yrityksellä täytyy olla visio tulevaisuudesta, koska sen avulla voidaan ennalta rakentaa uusia toimintasuunnitelmia ja varautua tulevaan. Kokonaisvaltainen laadun kehittäminen vaatii, että suunnittelu ja päätöksen teot perustuvat tosiasioihin eivätkä tunteet vaikuta tehtyihin ratkaisuihin. Vain näin pystytään parantamaan prosesseja kokonaisuudessaan. Toimiva yhteistyö yrityksen ulkoisten sidosryhmien kanssa on vaatimuksena laatua kehitettäessä, koska tällöin voidaan saada molemminpuolista hyötyä oman yrityksen kehittämisessä. Kokonaisvaltainen laadun tavoittelu on yrityksessä oltava jatkuvaa, koska vain tällä tavalla saadaan yritys pysymään kannattavana, työntekijä motivoituneena sekä saavutettu kilpailuetu pystytään säilyttämään. (Lecklin 2006, 21-23; Silén 1998, 73 – 77.)

Kokonaisvaltaiseen laatuun (kuva 20) päästäkseen yrityksen toiminnan tarvitsee olla korkealaatuista, sillä laadun seurauksena yrityksen asema markkinoilla vahvistuu, ja jonka vuoksi yrityksen täytyy olla selvillä tämän hetkistä markkinoista. Yrityksen tarvitsee ymmärtää asiakkaitaan ja näiden toiveita saavuttaakseen tyytyväiset asiakkaat, jotka ovat uskollisia ja käyttävät yrityksen palveluita, mikä taas vaikuttaa myynnin kasvuun. Tyytyväiset asiakkaat viestivät positiivista tietoa yrityksen palveluista myös muille potentiaalisille asiakkaille ja ovat valmiita maksamaan yrityksen palveluista

enemmän, koska tietävät ne laadukkaiksi. (Lecklin 2006, 18-20; Lipponen 1993, 28 -29.)

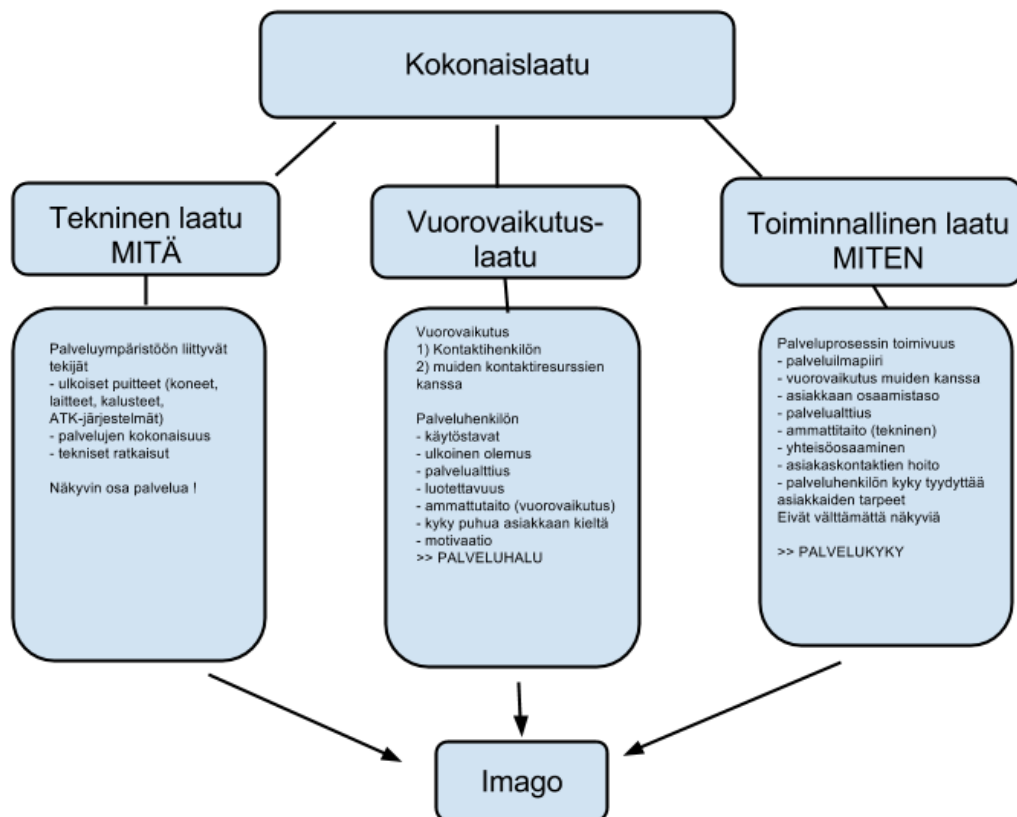


Kuva 20. Kokonaisvaltainen laadunhallinta (Lecklin 2006, 19.)

Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttavat hänen omien tarpeidensa, arvonsa ja asenteidensa sekä omien aikaisempien kokemusten ja mielikuvien perusteella syntyneet ennako-odotukset. Myös yrityksen maine ja tunnettuus sekä muiden ihmisten mielipiteet vaikuttavat asiakkaan kokemaan laatuun. (Viitala ym. 2013, 125.)

5.6.1 Palvelun laatu

Palvelun laatua voidaan mitata sen ulottuvuuksilla (kuva 21), joita on kolme eli tekninen eli lopputuloslaatu, toiminnallinen eli prosessilaatu ja vuorovaikutuslaatu. Kaksi ensimmäistä ovat pääulottuvuudet ja koska kyseessä on palvelu, jossa asiakas ja tuottaja kohtaavat, on vuorovaikutus tärkeänä osana laadun mittaamista. (Komppula ym. 2005, 42-45.)



Kuva 21. Palvelun laadun ulottuvuudet (Komppula ym. 2005, 45.)

Palvelun laatu jaetaan Berryn, Parasuramanin ja Zeithamlin kehittämän SERVQUAL-mittariston mukaan seuraaviin tekijöihin, joita asiakkaat arvioivat:

- Palveluympäristö
 - Luotettavuus eli suorituksen johdonmukaisuus ja luotettavuus
 - Reagointialttius eli työntekijöiden halu ja alttius palvella
 - Palveluvarmuus
 - pätevyys eli tietojen ja taitojen hallinta
 - kohteliaisuus
 - uskottavuus
 - turvallisuus
 - Empatia
 - Viestintä eli asiakkaille puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät, heitä kuunnellaan
 - Saavutettavuus eli yhteydenoton mahdollisuus ja helppous
- (Komppula ym. 2005, 51-58; Viitala ym. 2013, 125.)

Tärkeitä palvelun laatutekijöitä ovat asiakastarpeiden ymmärtäminen kuten kuuntelu ja yksilöllisyys. Asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa korostuvat kommunikointi ja samantasoinen asema asiakkaan kanssa esimerkiksi asiakkaan ymmärtämisen kielen käyttö ammattikielen sijaan. (Viitala ym. 2013, 125.)

5.7 Tuotteistus

”Tuotteistaminen on asiakkaalle tarjottavan palvelun määrittelyä, suunnittelua, kehittämistä, kuvaamista ja tuottamista siten, että palvelun asiakas-hyödyt maksimoituvat ja yrityksen tulostavoitteet saavutetaan” (Sipilä 1996, 12.)

Tuotteistamista voidaan käyttää aivan uusien palveluiden kehittämiseen että vanhojen palveluiden parantamiseen. Tuotteistaminen on organisaation toiminnan ja tuotteiden jatkuvaa kehittämistä, jolla pyritään saavuttamaan markkinajohtajuus omalla toimialalla. Tuotteistamisella organisaatio hahmottaa itselleen tarkasti määritellyt palvelut, jotka sisältävät ennalta määritellyt piirteet ja toteutusprosessit. Tuotteistamisen määrittely on vaikeaa, eikä siihen olekaan yhtä ja oikeaa määritelmää. (Jaakkola ym. 2009, 1, 5; Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen, Martinsuo, 2015, 6.)

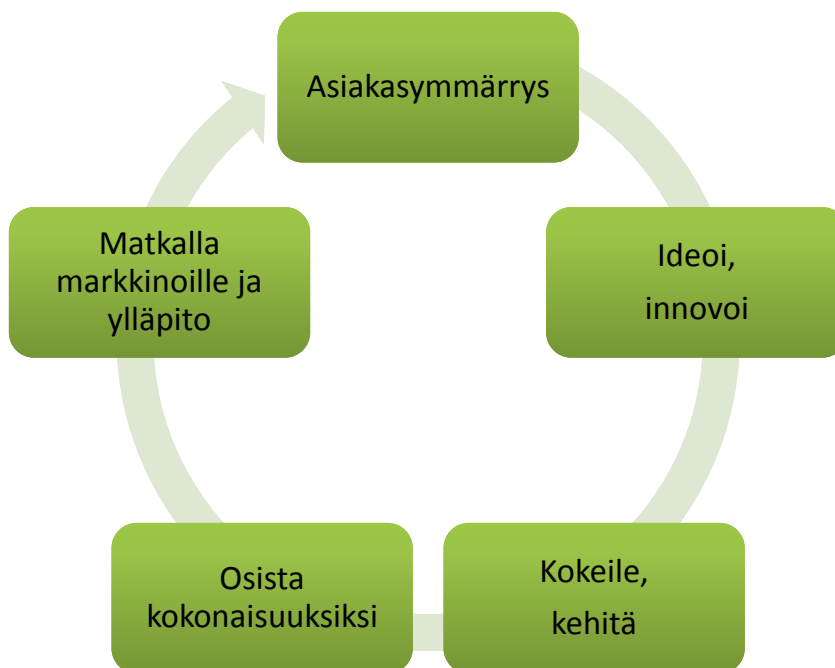
Tuotteistus etenee järjestelmällisesti vaihe vaiheelta, jossa edellinen vaihe tukee seuraavaa tasoa, joten prosessi etenee loogisesti eteenpäin (kuva 20). Ennen tuotteistamisen aloittamista kannattaa perehtyä tuotteen mahdollisuuksiin esimerkiksi seuraavien kysymysten avulla:

- potentiaaliset asiakkaat, kuka palvelua ostaa ja miksi
- palvelun hyöty asiakkaalle
- miten palvelu tyydyttää asiakkaan tarpeet
- onko palvelun tuottamiseen tarvittavaa osaamista ja resursseja
- onko palvelu oikea yrityksen strategian ja oman osaamisen kannalta
- onko palvelun tuottaminen kannattavaa
- mikä on palvelun arvioitu elinkaari
- miten palvelua on mahdollisuus kehittää tulevaisuudessa
- miten palvelu erottuu markkinoilla
- millaiset riskit palveluun ja sen tuottamiseen liittyy
- miten paketoita palveluja myyväksi kokonaisuudeksi
- voisiko palvelua tarinallistaa, millainen tarina olisi. (Parantainen 2007, 39, 60, 79).

Tuotteistaminen (kuva 22) lähtee aina asiakasymmärryksen hankkimisesta. Tuottaakseen ja myydäkseen tuotetta tai palvelua, pitää olla tietoinen omista asiakkaistaan ja heidän tarpeistaan. Asiakastutkimuksen tekeminen ja tulosten analysointi pitää tehdä huolellisesti, jotta tuotteesta tai palvelusta saadaan asiakaslähtöinen. (Parantainen 2007, 10.)

Tätä seuraa palvelun ideointi ja innovointi sekä kokeilu ja kehittäminen. Suunnittelussa on hyvä pitää mielessä, että tuote pitää asiakkaalle olla tarpeeksi helppo ostaa, joten se ei saa olla liian iso tai laaja. Luovuutta pitää käyttää, saadakseen markkinoilla erottuvan tuotteen – joskus hullukin idea voi olla se paras ja myyvin. Asiakkaalle voi tarjota ostettavaksi pienempiä moduuleja, joista voidaan muodostaa suurempi kokonaisuus. Toinen asiakkaille tärkeä asia on palvelun konkreettisuus: käsin kosketeltavaa on helppo ostaa kuin täysin abstraktia palvelua. Tässä vaiheessa on mietittävä

mikä saa asiakkaan uteliaaksi palvelua kohtaan - ja ostaa sen. (Parantainen 2007, 53, 73.)



Kuva 22. Palvelun tuotteistamisen vaiheet jatkuvana prosessina. Muokattu. (Parantainen 2007, 53).

Viimeinen vaihe tuotteistuksen kehällä on markkinoinnin osuus sekä tuotteiden tai palveluiden ylläpito. Jo yrityksen liikeideassa ja liiketoimintasuunnitelmassa on suunnitelmat, miten yrityksen markkinointia tehdään, joten markkinointi menee tähän samaan suunnitelmaan. Palvelun ylläpito on tärkeää, että se pysyy kiinnostavana asiakkaille ja löytää uusia asiakkaita. Oman osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen kuuluu tähän samaan kategoriaan, sillä ilman niitä, tuote voi jäädä uusina ulottuvuuksia.

Tuotteistamisella saadaan aikaan toimintamalleja, jotka ovat suunnitelmallisia ja järkipäristettyjä palvelukokonaisuuksia. Näitä kokonaisuuksia voidaan tarjota yksilöllisesti eri asiakkaille heidän odotustensa, tarpeidensa ja vaatimustensa mukaisesti. Tuotteistettu palvelu on helppo pilkkoa osiin ja koota uudelleen toimivaksi kokonaisuudeksi uudelle asiakkaalle. Kaikkia palveluita ei ole järkevää tuotteistaa, vaan palvelulla pitää olla jatkuva kysyntä, se pitää olla yrityksen tuoteperheeseen ja strategiaan sopiva ja tietysti sen pitää olla taloudellisesti kannattava. (Jaakkola ym. 2009, 2; Tuominen ym. 2015, 6, 8.)

Tuotteistuksen avulla yrityksen on mahdollisuus parantaa liiketoimintaprosessin eri osa-alueita ja tätä kautta tulos- ja laatuavoitteet paranevat. Asiakkaalle muodostuvaan yrityskuvaan voidaan vaikuttaa hyvällä tuotteistuksella, jossa kaikki yrityksen osa-alueet on huomioitu. Tuotteistuksella

vaikutetaan esimerkiksi seuraaviin tärkeisiin alueisiin: yrityksen laatua parannetaan kilpailuedun saavuttamiseksi, laadun arviointi ja mittaaminen tehostuu, liiketoimintaprosessin suunnittelu järkiperäistyy ja sitä kautta paranee sujuvaksi kokonaisuudeksi sekä yrityskuvasta saadaan myönteinen ja uskottava, joka vahvistaa asiakassuhteita. Tämä parantaa yrityksen kilpailukykyä, mikä on varmasti jokaisen yrityksen tavoitteena. Tuotteistamista tehtäessä on oltava tuntemus omasta ja kilpailijoiden liiketoiminnasta, tuotteista ja palveluista sekä osaamisesta ja resursseista sekä asiakkaiden tarpeista. (Jaakkola ym. 2009, 1-2; Parantainen 2007, 38, 81; Tuominen ym. 2015, 6, 9.)

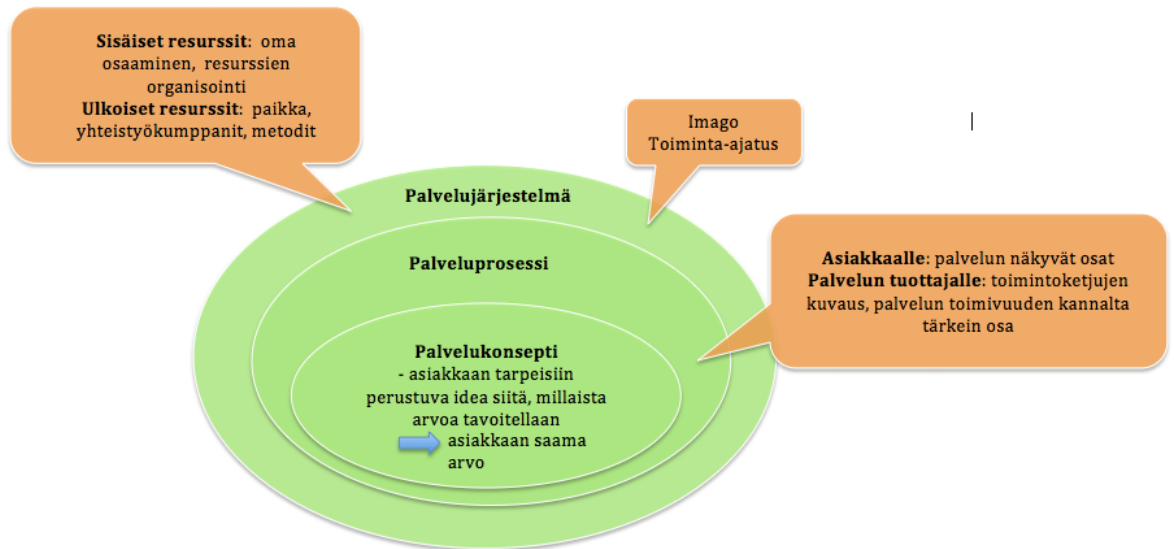
Tuotteistamisen avulla saavutetaan muun muassa seuraavia hyötyjä:

- palvelu konkretisoituu
- palvelun tasalaatuisuus
- palvelun toistettavuus
- palvelun myynti ja markkinointi helpottuvat
- ymmärrys palveluun liittyvistä linkityksistä helpottuu
- palvelun jatkokehittäminen helpottuu
- palvelun ostettavuus helpottuu

(Jaakkola ym. 2009, 5; Parantainen 2007, 38; Tuominen ym. 2015, 7.)

Porterin (2006, 306) mukaan palvelujen tarve kasvaa tulevaisuudessa ja niiden pitää olla laadukkaampia ja tuotteistetumpia. Kysynnän kasvuun on useita syitä, mutta suurimpina ovat vaurastuminen, halu elämänlaadun parantamiseen, valtion talouden uudelleen järjestäminen, ihmisten valistuneisuus sekä uudenlaisten palvelujen syntyminen. Palvelujen yksityistäminen voi olla kansantaloudellisesti jopa edullisempää kuin julkiset palvelut, koska niiden laatu on monesti parempaa ja täten asiakas saa ongelmansa nopeasti selvitettyä. (Porter, 2006, 306, 312.) Myös palvelun tarjoajan inressi on nopeaan asian selvittämiseen ja tätä kautta parempaan ja nopeampaan asiakaskiertoon. Laadukas palvelu on kaikkien lähtökohtana.

Asiakaslähtöisen palvelutuotteen kehittäminen ja tuottaminen lähtee asiakkaan tarpeesta ja sen on oltava kiinnostava. Kuvassa 23 on kuvattu palvelutuotteen kolmikerroksinen malli, jossa kaiken keskiössä on palvelukonsepti eli asiakkaan saama arvo. Palveluprosessissa on kerrottu ne toiminnot, joiden on toimittava hyvin, jotta palvelu voidaan toteuttaa ja palveluresurssi kokoaan ne resurssit, joita tarvitaan, jotta palveluprosessi voi tuottaa palvelun. (Komppula ym. 2005, 21- 24.)



Kuva 23. Asiakaslähtöisen palvelutuotteen edellytykset. Muokattu. (Kompola ym. 2005, 25.)

Voidaan sanoa, että onnistuneen tuotteistamisen avulla asiakkaan on helppo ostaa palvelua, koska tietää mitä hän saa ja mitä se maksaa. Voidaan sanoa, että tuote on tuotteistettu, jos pystytään määrittelemään mitä se maksaa, mitä palveluun kuuluu, kuka palvelusta ja sen kehittämisestä vastaa ja kenelle se on tarkoitettu. Tuotteistuksen ansiosta organisaation liiketoimintaprosesseista saadaan toimivia ja joustavia kokonaisuuksia, jotka heijastuvat asiakkaiden ostokäyttäytymiseen, joka taas vaikuttaa suoraan yrityksen liiketoiminnan kannattavuuteen. Palvelun ominaispiirteen eli tuottamisen ja kuluttamisen samanaikaisuuden vuoksi pelkkää palvelua ei voida tuotteistaa etukäteen vaan palvelu tehdään aina uudelleen asiakastilanteeseen sopeutuen. (Parantainen 2007, 38; Tuominen ym. 2015, 6, 9.)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäyteprosessi oli pitkä, lähes kaksi vuotta, jonka aikana ehti koulutuskentässä tapahtua muutoksia. Tutkijan oma työnkuva opinto-ohjaajana ohjattavien taustan vuoksi muuttui, joka antoi uutta näkökulmaa sekä tällä opinnäytetyölle että oman osaamisen kartoittamiseen. Yksityisten toimijoiden määrä ei tämän prosessin aikana lisääntynyt, mutta osan heistä yhteistyö tiivistyi, ja näin ollen heidän kaipaamansa kollegiaalinen tuki.

Opinnäytetyön tekemiseen oli helppo saada yksityiset toimijat mukaan mutta julkisen sektorin, eritoten työ- ja elinkeinotoimiston kantaa oli todella vaikea saada. Olin heihin yhteydessä useita kertoja prosessin kulu-

essa, mutta vastaukset olivat lähes olemattomia. On vaikea tehdä tutkimusta, jos osa tutkittavista puuttuu tai vastaukset ovat vajaat. Hedelmällisintä tällaisessa tutkimuksessa olisi saada sekä yksityiset toimijat että julkisen sektorin edustajat saman pöydän ääreen keskustelemaan, miten opinto-ohjauksen kenttä saadaan toimivaksi ja molempia osapuolia tyydyttäväksi.

Yrityksen perustaminen on pitkälinen prosessi, etenkin kun kyseessä on asiantuntijapalvelujen myyminen. Idea ja ajatustyö liikeideaksi kehittyy vähitellen, kunnes se on valmis. Osa haastatelluista yrittäjistä oli pohdinnoissaan löytänyt itselleen uuden ”tittelin”, jonka he kertoivat kuvaavan itseään ja työtään enemmän kuin opinto-ohjaaja. Idean selkeytyessä myös liiketoimintasuunnittelu etenee nopeasti ja yritys järkevän palvelutarjoon.

Opinto-ohjaajayrittäjä tarvitsee taitoja ja tietoja, joita oppii tekemällä ohjaustyötä, opiskelemalla uutta, olemalla utelias, verkostoituva ja avarakatseinen. Haastattelemillani yksityisillä opinto-ohjaajilla oli opinto-ohjaaja koulutuksen lisäksi myös muita pätevyyyksiä, joiden avulla he olivat syventäneet osaamistaan. Nämä taidot, esimerkiksi psykologian tai elämäntaidon opiskelu, loivat pohjaa koko elämänkentän ymmärtämiseen ja joka antoi asiakkaalle rahoilleen enemmän vastinetta. Kokoaikainen itsensä kehittäminen on yrittäjälle pakollista, koska hän ei muuten pysty tuomaan uutta osaamista markkinoille. Lisäksi uusiutuminen on pakollista pysyäksään kilpailussa ja asiakkaiden haluamaan tulla uudelleen ohjaukseen.

Jatkotutkimuksia aiheesta toivottavasti tulevaisuudessa tulee, koska aihe on ajankohtainen ja tarvitsee tutkittua tietoa. Haastateltavat nostivat esiin erilasten prosessimallien ja palvelujen tuotteistamisen julkisen sektorin toimijoiden kanssa, joka tulevien uudistusten myötä on ajankohtainen muutaman vuoden kuluttua. Jo edellä mainittu ajatus, saada kaikki toimijat keskustelemaan yhdessä samaan tilaisuuteen ohjauksen tulevaisuudesta voisi olla kiinnostava tutkimuksen lähtökohta.

Yksityiset opinto-ohjauspalvelut tulevat tulevaisuudessa lisääntymään, ja toivottavasti ne pysyvät laadukkaina. Palvelut tulevat todennäköisesti myös profiloitumaan erityyppisiksi ja vastaamaan erilaisten tarpeiden kysyntään. Julkisen sektorin toimijat eivät pysty yksin vastaamaan ohjauksen tarpeeseen ja yhteistyö tulee lisääntymään vähitellen asiakkaiden parhaaksi. Tärkeää on estää syrjäytymistä, jolloin kaikkien ammattilaisten työpanos ohjauksen saralla on hyväksi. Toivottavaa on myös, että työllisyyspalvelujen uudistuessa kuntien johdolla, opinto-ohjaus otetaan jälleen osaksi työttömien työnhakijoiden palveluita. Maailma muuttuu jatkuvasti, ja sitä myötä myös koulutus ja työelämä. Ihmisten halutaan aloittavan työuransa aikaisemmin ja töissä pitäisi jaksaa yhä pidempään.

Opinto-ohjaus ja ohjaus on kokonaisvaltaisesti lisääntyvää toimintaa. Oppilaitoksissa opiskelijat joutuvat tekemään päätöksiä tulevaisuudestaan

yhä aiemmin ja yhä enemmän ottamaan vastuun omasta tulevaisuudesta. Koulutuksen uudistukset korostavat omia opinto- ja osaamispolkuja, jotka ovatkin kannatettavia asioita, mutta niiden toteuttaminen monesti jää vain kauniiksi ajatuksiksi. Resurssien pieneneminen koulutuksessa ja ”kiire” saada opiskelijat työelämään vesittävät hienot opetussuunnitelmat. Ohjauksen resursseihin ja laatuun tulisi nyt panostaa, jotta opetussuunnitelmat ja hienot tavoitteet saadaan toimimaan.

7 LÄHDELUETTELO

Ahola, S. & Mikkola, J. *Opinto-ohjaus, muutos ja epävarmuus. Turun yläasteiden ja lukioiden opinto-ohjaajien näkemyksiä ohjauksesta ja oman työnsä lähtökohdista*. Koulutussosiologian tutkimuskeskuksen raportti 62. Turun yliopisto. Haettu 2.4.2017 osoitteesta http://ruse.utu.fi/pdfrepo/OPO_2_painos.pdf

Ahvenainen, M., Korento, K., Ollila, J., Jokinen, L., Lehtinen, N. & Ahtinen, J. (toim.) (2014). *Tulevaisuus – paljon mahdollista. Tulevaisuusohjauksen ajatuksia ja tekoja*. Tulevaisuuden tutkimuskeskus, Turun yliopisto. Haettu 8.3.2017 osoitteesta http://www.opinovi.fi/index.php?view=download&alias=2133-tulevaisuus-paljon-mahdollista-julkaisu&category_slug=aikuisohjauksen-koordinaatioprojekti&option=com_docman&Itemid=659&lang=fi

Ammattikorkeakoululaki 932/2014, 2014. Haettu 19.2.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140932>

Ammattiosaamisen kehittämissyhdystys AMKE ry (2017a). AMKE: Leikkaus ammatillisesta koulutuksesta oli arvovalinta. Haettu 18.2.2017 osoitteesta <http://www.amke.fi/ajankohtaista/uutiset/uutinen/amke-leikkaus-amatillisesta-koulutuksesta-oli-arvovalinta.html>

Ammattiosaamisen kehittämissyhdystys AMKE ry (2017b). Ammatillisten tutkintojen määrä puolittuu. Haettu 18.2.2017 osoitteesta <http://www.amke.fi/ajankohtaista/uutiset/uutinen/amatillisten-tutkintojen-maara-puolittuu-2.html>

Atjonen, P., Mäkinen S., Manninen J., Vanhalakka-Ruoho, M. (2009). *Missä ohjaus on menossa? Arviointia oppilaanohjauksen kehittämisestä syksyllä 2008*. Opetushallitus. Edita Prima Oy, Helsinki.

Anttila, P. (2007). *Toimintatutkimus*. Ylemmän AMK-tutkinnon metodifoorumi. Virtuaaliammattikorkeakoulu. Haettu 11.5.2017 osoitteesta <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360111832/1194360447229.html>

Berner, A-S., Laaksolahti, H. & Kopola R. (toim.) (2015). *Millainen on maa, jossa kaikki rakastavat oppimista*. Haettu 12.3.2017 osoitteesta https://www.sitra.fi/julkaisut/Muut/Maa_jossa_kaikki_rakastavat_oppimista.pdf

Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet. 2011. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:15. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto. Haettu 10.3.2017

osoitteesta <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/tr15.pdf?lang=fi>

Elinkeinoelämän keskusliitto Ek, 2017. Perustietoa Suomen taloudesta. Työllisyys. Haettu 18.2.2017 osoitteesta <https://ek.fi/mita-teemme/talous/perustietoja-suomen-taloudesta/tyollisyys/>

Etusivu, Opetus- ja kulttuuriministeriön verkkolehti, 19.4.2007. Haettu 18.2.2017 osoitteesta <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2007/1904/hallitusohjelma.html>

Grönroos, C. (2015). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. 5.painos. Talentum. Vantaa: Hansaprint.

Hannonen, K. (2012). *Oppimisen osasia. Henkilökohtainen SWOT*. Haettu 1.4.2017 osoitteesta <https://karihanse.wordpress.com/2012/11/14/henkilokohtainen-swot-analyysi/>

Helander, J. (toim.) (2007). *Reunamerkintöjä ohjaukseen II – avauksia ja aavistuksia opinto-ohjauksen nykyisyydestä ja tulevaisuudesta*. HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 1/2007. Hämeenlinna.

Helander, J. & Seinä, S. Mitä ohjaus on? Ohjauksen ulottuvuuksia. Luento ja luentomuistiinpanot 9.6.2014. Hämeenlinnan ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu, opinto-ohjaajakoulutus.

Hesso, J. (2013). *Hyvä liiketoimintasuunnitelma*. Kauppakamari. Vantaa: Hansaprint Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2000). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huovinen, N. & Tanninen, H. (2013). *Amis 2013*. Suomen Opiskelija-Allianssi – OSKU ry. M3RESEARCH. Haettu 19.3.2017 osoitteesta http://osku.info/wp-content/uploads/2013/12/AMIS2013_nettti.pdf

Karjalainen, A. (2014) *16 ammattia, joita et osannut kuvitella*. Taloussanomat, 19.5.2014. Haettu 8.3.2017 osoitteesta <http://www.taloussanomat.fi/tyo-ja-koulutus/2014/05/19/16-ammattia-joita-et-osannut-kuvitella/20146960/139?rss=13>

Isokangas, J. & Kinkki, S. (2003). *Yrityksen perustoiminnot*. Basic Business Operations. 1. -2. painos. WSOY Oy. Vantaa: Dark Oy.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. (2009). *Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille*. TEKES. 4.painos. Haettu 20.2.2017 osoitteesta https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf

Jauhiainen, A. (1993). *Koulu, oppilaiden huolto ja hyvinvointivaltio. Suomen oppivelvollisuuskoulun oppilashuollon ja sen asiantuntijajärjestelmien muotoutumine 1800-luvun lopulta 1990-luvulle*. Väitöskirja. Turun yliopiston julkaisuja. Turku: Pallosalama Oy.

Jyväskylän yliopisto (2014). *KOPPA, menetelmäpolkuja humanisteille*. Haettu 18.5.2017 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>

Kasurinen, H. (toim.) (2004). *Ohjausta opintoihin ja elämään – opintojen ohjaus oppilaitoksessa*. Opetushallitus. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Kasurinen, H., Merimaa, E. & Pirttiniemi, J. (toim.) (2011). *Opo. Opinto-ohjaajan käsikirja*. Opetushallitus. Oppaat ja käsikirjat 2011:3. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kim, W. & Mauborgne, R. (2015). *Sinisen meren strategia*. 8. uudistettu painos. Suomennos Maarit Tillman ja Siiri Susitaival. Talentum. Liettua: BALTO print.

Koivisto, M. (2007). *Mitä on palvelumuotoilu? – muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa*. Pro gradu. Taideteollinen korkeakoulu. Haettu 2.4.2017 osoitteesta http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Kuopio-pilotti. – työllisyyden kuntakokeilu, 2015. Haettu 18.5.2017 osoitteesta <http://kuopio-pilotti.kuopio.fi/tietoja-kuopio-pilotista1>.

Kupiainen, K. (2009). *Käyttötieto opinto-ohjaajan ohjausajattelun muutoksen kuvaajana*. Tampereen yliopisto, opettajankoulutuslaitos. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Lairio, M. & Penttilä, M. (2007). *Opiskelijälähtöinen ohjaus yliopistossa*. Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 28.12.2012/916, 28.12.2012. Haettu 20.5.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Laukia, J. & Korhokangas, M. (2014). *Ammatillisen koulutuksen kehityslinjat*. Ammattikasvatuksen aikakirja 16. Okka-säätiö. Haettu 14.4.2017 osoitteesta http://www.okka-saatio.com/aikakauskirja/pdf/Aikak_2014_4_paakirjoitus.pdf

Lecklin, O. (2006). *Laatu yrityksen menestystekijänä*. Talentum. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lerkanen, J.(toim.) (2005). *Opinto-ohjauksen tarkoitus*. Opinto-ohjauskoulutuksen 20-vuotisjulkaisu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 51. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Mäki, H., 6.2.2017. Ohjaukselle on kysyntää työllisyyspalveluissa. JAMK, Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. Haettu 1.5.2017 osoitteesta <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2017/02/06/ohjaukselle-on-kysyntaa-tyollisyyspalveluissa/>

Numminen, U. (toim.), Yrjölä, P., Lamminranta, T. & Heikkinen, E. (2004). Opinto-ohjauksen tila aikuisoppilaitoksissa. Opetushallitus, arvointi 4/2004. Helsinki: Yliopistopaino. Haettu 18.5.2017 osoitteesta http://oph.fi/download/115530_opinto_ohjauksen_tila_aikuisoppilaitoksissa.pdf

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. 3.uud.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opetus- ja kulttuuriministeriö, n.d. *Vapaa sivistystyö ja neuvontajärjestöt*. Haettu 19.2.2017 osoitteesta http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/aikuiskoulutus_ajerjestelmae/vapaa_sivistystyoe/?lang=fi

Opetusalan ammattijärjestö OAJ, 2016a. *Lausunnot. Ammatillisen koulutuksen reformi vaatii vielä paljon hiomista*. Haettu 18.2.2017 osoitteesta <http://www.oaj.fi/cs/oaj/Lausunnot?&contentID=1408918245262&pageName=Ammatillisen+reformin+lakiluonnos+vaatii+viela+paljon+hiomista>

Opetusalan ammattijärjestö OAJ, n.d. *Toisen asteen koulutus*. Haettu 17.2.2017 osoitteesta <https://www.oaj.fi/cs/oaj/toisen%20asteen%20koulutus>

Opetusalan ammattijärjestö OAJ, 2016b. *Resurssipula riivaa opinto-ohjausta*. Haettu 18.2.2017 osoitteesta http://www.oaj.fi/cs/oaj/Uutiset?contentID=1408913316577&page_name=Resurssipula+riivaa+opinto-ohjausta

Opetushallitus n.d. a. Ammattiin opiskelevien opinto-ohjaus. Haettu 5.2.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/ammattilliset_perustutkinnot/ammattiin_opiskelevien_opinto-ohjaus

Opetushallitus, n.d. d. Ammattikorkeakoulut ja yliopistot. Haettu 19.2.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikorkeakoulut_ja_yliopistot

Opetushallitus (2014). *Hyvän ohjauksen kriteerit*. Haettu 12.3.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/download/158918_hyvan_ohjauksen_kriteerit.pdf.

Opetushallitus (2015). *Lukion opetussuunnitelman perusteet 2015*. Määräykset ja ohjeet 2015:48. Helsinki: Next Print Oy. Haettu 19.2.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/download/172124_lukion_opetussuunnitelman_perusteet_2015.pdf

Opetushallitus n.d. b. *Opetuksen sisältö ja oppimateriaalit*. Haettu 19.3.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/lukiokoulutus/opetuksen_sisalto.

Opetushallitus n.d. c. *Oppilaanohjaus ja työelämään tutustuminen*. Haettu 5.2.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/oppilaan_tukeminen/oppilaan_ohjaus

Opetushallitus. 2014. *Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014*. Määräykset ja ohjeet 2014:96. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.

Opetushallitus n.d. d. *Perusopetus*. Haettu 6.2.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus

Opetushallitus n.d. e. *Aikuisten perusopetus*. Haettu 6.2.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/aikuisten_perusopetus.

Opetushallitus n.d. f. *Kasvatus, koulutus ja tutkinnot*. Haettu 6.2.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot

Opetushallitus n.d. g. *Yliopistot*. Haettu 2.4.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikorkeakoulut_ja_yliopistot/yliopistot

Opetustoimen lainsäädäntö 2015. Talentum Media Oy. Liettua: BALTO print.

Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) (2000). *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2*. PS-kustannus. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Onnismaa, J. (2011). *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Parantainen, J. (2007). *Tuotteistaminen: rakenna palvelusta tuote 10 päivässä*. Talentum Media Oy. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Perusopetuslaki. 21.8.1998/628. 14§, 15§. Haettu 18.2.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Porter, M. (1987). *Strategia kilpailutilanteessa*. Toimialojen ja kilpailijoiden analysointitekniikat. Suomennos Tuula Väisänen Helsinki: Rastor Oy

Porter, M. (2006). *Kansakuntien kilpailuetu*. 2.tarkastettu painos. Talentum. Karisto.

Prodcy life circle, 2017. Maxi-Pedia. Haettu 24.5.2017 osoitteesta <http://www.maxi-pedia.com/product+life+cycle+plc>

Pyykkö, M. (2011). *Minustako yrittäjä?* WSOYpro Oy. Helsinki.

Riekkola, A., 2011. *Näköalapaikalla nuoruuteen. Opinto-ohjaajien puhetta nykyajan nuoruudesta ja nuorten ohjaamisen haasteista*. Pro gradu –tutkielma. Kasvatustieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto. Haettu 6.2.2017 osoitteesta <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82274/gradu04829.pdf?sequence=1>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A., 2006. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Kvalitatiivinen I. laadullinen tutkimus. Haettu 18.2.2017 osoitteesta 5.6.2017 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html

Service Innovation Corner SINCO. 29.10.2010. Haettu 1.4.2017 osoitteesta <http://serviceinnovationcorner.blogspot.fi/2010/10/sincon-edustajat-essi-ja-antti.html>

Siekinen, Saana, 21.2.2013. *Elinikäisen oppimisen neuvosto*. Haettu 12.3.2017 osoitteesta http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/elinikaisenoppimisenneuvosto/liitteet/EIO-kannaotto_hallpuolivxlitarkasteluun_210213.pdf

Silén, T. (1998). *Laatujohtaminen: Menetelmiä kilpailukyvyn vahvistamiseksi*. Porvoo: WSOY.

Sipilä, J. (1996). *Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen*. Porvoo: WSOY.

Siukosaari, A. (1999). *Markkinointiviestinnän johtaminen*. Porvoo: WSOY – kirjapainoyksikkö.

Sunimento, K. (2015). *Portti vapauteen*. Haettu 1.4.2017 osoitteesta http://www.porttivapauteen.fi/tietoa/tietopankki/2477/opiskelu_vankilassa

SUUNTA-palvelut Leena Ståhlberg KY. Haettu 2.4.2017 osoitteesta <http://www.suuntapalvelut.fi/>

Taloudellinen tiedotustoimisto (2016). *Alanvaihto kuuluu työelämään*. Haettu 18.2.2017 osoitteesta <https://www.tat.fi/alanvaihto-kuuluu-tyoelamaan/>

TE-palvelut (2017). *Ammatinvalinta ja uraohjaus*. Haettu 5.2.2017 osoitteesta <http://toimistot.te-palvelut.fi/pirkanmaa/ammatinvalinta-ja-uraohjaus>

TE-palvelut (2016). *Muutosta työuraasi – arvioi tilanteesi*. Haettu 18.2.2017 osoitteesta http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/ammattia_koulutusta_valitsemassa/muutosta_tyouraan/index.html

Tilastokeskus, n.d, a. *Käsitteet*. Haettu 19.2.2017 osoitteesta http://tilastokeskus.fi/meta/kas/julkinen_sektor.html

Tilastokeskus, n.d, b. *Virsta, virtual statistics. Teoreettinen viitekehys*. Haettu 6.2.2017 osoitteesta <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/02/03/>

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M.H, Valtanen, J. & Martinsuo, M. (2015). *Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen*. Aalto-yliopiston julkaisusarja Tiede + Teknologia 5/2015. Haettu 20.3.2017 osoitteesta <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAlloved=y>

Turunen, A. (2011) *Opinto-ohjaajan on nähtävä kauas ja lähelle*. SAK blogit. Haettu 2.4.2017 osoitteesta <http://blogit.sak.fi/sak2025/2011/03/02/opinto-ohjaajan-on-nahtava-kauas-ja-lahelle/>

Turun yliopisto (n.d). *Opintoneuvonta*. Haettu 12.3.2017 osoitteesta <http://www.utu.fi/fi/Opiskelu/opiskelu-yliopistossa/Sivut/Opintoneuvonta.aspx>

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Talentum. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d. *Työllisyyskatsaus, huhtikuu 2017*. Haettu 25.5.2017 osoitteesta <http://www.temtyollisyyskatsaus.fi/graph/tkat/tkat.aspx?lang=fi&top=0&ssid=1705272142347#>

Työttömyysaste. Haettu 2.4.2016 osoitteesta <http://www.findikaatori.fi/fi/34>

Urataival (n.d). Haettu 2.4.2017 osoitteesta <http://urataival.fi/>

Uusyrittäjäkeskus (n.d). *Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2017*. Haettu 1.4.2017 osoitteesta https://www.uusyrittäjäkeskus.fi/wp-content/uploads/2017/02/SUK_OPAS2017_verkkoon.pdf

Vakuutus kuntoutus (2015). *Usein kysytyt kysymykset*. Haettu 19.3.2017 osoitteesta <http://www.vkk.fi/kuntoutujaalle/usein-kysytyt-kysymykset>

Valtioneuvosto (2017a). *Hallitusohjelman toteutus. Opetus ja koulutus. Kärkihanke 2 – Toisen asteen ammatillisen koulutuksen reformi*. Haettu 5.2.2017 osoitteesta <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/osaaminen/karkihanke2>

Valtioneuvosto (2017b). *Hallitusohjelman toteutus. Opetus ja koulutus. Kärkihanke 3 – Nopeutetaan siirtymistä työelämään*. Haettu 5.2.2017 osoitteesta <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/osaaminen/karkihanke3>

Valtionkonttori (n.d). *Elinikäinen oppiminen*. Haettu 12.3.2017 osoitteesta http://www.valtiokonttori.fi/fi-Fi/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Johtamisen_ja_esimiestyon_tuki/lkajohtaminen/Aly_ala_jata_Osaa_ja_opi/Elinikainen_oppiminen%2845436%29

Vehviläinen, S. (2014). *Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Viitala, R. & Jylhä, E. (2013). *Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta*. Edita. 6. uud.painos. Porvoo: Bokwell Oy.

Virnes E., 13.10.2011. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Valtakunnalliset ammattioppilaitosten kuraattoripäivät. Turku.

Wilo, M. (2012). *Jännän äärellä. Selvitys abiturienttien jatko-opintoihin ohjauksesta*. Suomen Lukiolaisten Liitto ry. Mustasaari: Korsholms Tryckeri Ab.

Valtiontalouden tarkastusvirasto (2015). *Yhteistyö opintojen ohjauksessa ja uraohjauksessa*. Tuloksellisuuskertomus. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 5/2015. Haettu 14.4.2017 osoitteesta https://www.vtv.fi/files/4701/05_2015_Yhteistyö_opintojen_ohjauksessa_ja_uraohjauksessa.pdf

Yle (2015). *Opinto-ohjaus: enemmän työelämätaitoja ja itsetuntemusta*. Abitreenit Haettu 5.2.2017 osoitteesta <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/06/16/opinto-ohjaus-enemman-tyoelamataitoja-ja-itsetuntemusta>

HAASTATTELUT

Blom, Regina. Koulutusalojohtaja, maahanmuuttaja- ja tutkintoja edeltävä koulutus, Tampereen seudun ammattiopisto Tredu. Haastattelu 30.3.2017.

Herlevi, Marjaana. Elämäntaitovalmentaja. Urataival. Haastattelut 10.7.2015, 14.4.2016 sekä 20.4.2017.

Kilpeläinen Kari, nuorten palveluesimies. Osaamisen kehittämisen palvelut, Pirkanmaan TE-palvelut, Tampere. 2.2.2015

Lehtelä, Anna-Maija. Opinto-ohjaaja, Toiminimi Anna-Maija Lehtelä. Haastattelu 12.6.2016.

Malminen, Marja. Opinto-ohjauksenkoordinaattori. Tampereen seudun ammattiopisto. Haastattelu 14.3.2016.

Pekkinen Jaana, psykologi, Osaamisen kehittämisspalvelut, Hämeen työ- ja elinkeinotoimisto, Hämeenlinna. 8.7.2015.

Ståhlberg, Leena. SUUNTA-palvelut Leena Ståhlberg Oy. Haastattelut 12.7.2015, 19.3.2016 ja 15.4.2017.

YKSITYISIÄ OPINTO-OHJAUSPALVELUYRITYKSILLE ANNETUT KYSYMYKSET

OPINTO-OHJAUKSEN YKSITYISET PALVELUT

Opiskelen Hämeen ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa yrittäjyys ja liiketalousosaaminen –kulutusohjelmassa ja olen lähestynyt sinua koskien opinnäytetyötäni.

Opinto-ohjausta on annettu ja annetaan perinteisesti oppilaitoksissa, TE-keskuksessa sekä erilaisissa koulutuspalveluissa. Tutkin opinnäytetyössäni millaisille yksityisille opinto-ohjauspalveluille mainitsemani toimijat näkevät heidän lähtökohdistaan olevan kysyntää, millaisia yksityisiä opinto-ohjauspalveluja ne haluaisivat täydentämään ja tukemaan heidän antamiaan palveluja.

Vastaukset ovat luottamuksellisia, ja kokoan niistä yhteenvedon, jossa toimijoita ei voida tunnistamaan. Työllä ei ole toimeksiantajaa, vaan perustuu omaan mielenkiintoon aiheesta.

Toivoisin saavani sinulta vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Millainen on yrityksesi? Oma taustasi?
2. Miksi olet perustanut yrityksesi?
3. Millaisia palveluja yrityksesi tarjoaa?
4. Kenelle palvelusi ovat tarkoitettu? (minkä ikäisiä, millainen tausta...)
5. Millainen on tyypillinen asiakkaasi? Kuinka kauan ohjaussuhde keskimäärin kestää?
6. Kuka palvelujasi ostaa? (yksityiset, julkiset tahot, vakuutusyhtiöt...)
7. Millaisia yksityisiä opinto-ohjauksen/ohjauksen palveluja mielestäsi tarvitaan
 - a. tällä hetkellä?
 - b. tulevaisuudessa?
 - c. kenelle?
 - d. miksi?
8. Millaisena näet opinto-ohjauksen, jota antavat
 - a. oppilaitokset
 - b. TE-keskus
 - c. koulutuspalvelut
9. Millaisena näet yhteistyön muiden toimijoiden kanssa?
10. Miten sitä voisi parantaa?
11. Millaista toivoisit lisää?
12. Millaisena näet ohjauksen tulevaisuuden
 - a. oppilaitoksissa
 - b. TE-keskuksessa
13. Millaisia palveluja toivoisit saatavan
 - a. oppilaitoksissa
 - b. TE-keskuksessa
14. Millaisena näet opinto-ohjauksen tulevaisuuden yleensä?
15. Mitä on opinto-ohjaus vuonna 2030? Millaista, missä sitä annetaan...
16. Sana on vapaa aiheesta

Kiitos ajastasi!

Minna Rompasaari

TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTOILLE ANNETUT KYSYMYKSET

Hei,

opiskelen Hämeen ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen -koulutusohjelmassa ja tarvitsisin opinnäytetyöhöni TE-palveluiden näkökannan opinto-ohjaukseen.

Opinnäytetyöni käsittelee opinto-ohjauksen yksityisiä palveluja, ja tarkoituksena on tarkastella millaisina oppilaitokset ja TE-palvelut näkevät nämä yksityiset opinto-ohjuspalvelut ja millaisia yksityisiä opinto-ohjauspalveluja TE-palvelujen näkemyksen mukaan tarvitaan tukemaan ja täydentämään ohjausta.

- Millaisia ohjauspalveluja teiltä on saatavana?
- Ketä ohjausta antaa?
- Millaisia opinto-ohjauspalveluja mielestänne tarvitaan tukemaan teidän palvelujanne?
- Ketkä näistä hyötyisivät eniten?
- Miten näette opinto-ohjauksen hyödyt nyt ja tulevaisuudessa?

Kiitos vastauksistanne!

Opinnäytetyöni on noussut omista intresseistä, eikä se ole kenenkään tilaama työ.

Ystävällisin terveisin,

Minna Rompasaari










Business Model Canvas

The Business Model Canvas

Designed for: _____
Designed by: _____

One: _____
Two: _____
Three: _____

Iteration: _____

<p>Key Partners</p>  <p>Who are our Key Partners? Who are our key suppliers? Which Key Resources are we acquiring from partners? Which Key Activities do partners perform?</p>	<p>Key Activities</p>  <p>What Key Activities do our Value Propositions require? Our Distribution Channels? Customer Relationships? Revenue streams?</p>	<p>Value Propositions</p>  <p>What value do we deliver to the customer? Which one of our customer's problems are we helping to solve? What bundles of products and services are we offering to each Customer Segment? Which Customer needs are we satisfying?</p>	<p>Customer Relationships</p>  <p>What type of relationship does each of our Customer Segments expect us to establish and maintain with them? Which ones have we established? How are they integrated with the rest of our business model? How costly are they?</p>	<p>Customer Segments</p>  <p>For whom are we creating value? Who are our most important customers?</p>
<p>Key Resources</p>  <p>What Key Resources do our Value Propositions require? Our Distribution Channels? Customer Relationships? Revenue Streams?</p>		<p>Channels</p>  <p>Through which Channels do our Customer Segments want to be reached? How are we reaching them now? How are our Channels integrated? Which ones work best? Which ones are most cost-efficient? How are we integrating them with Customer segments?</p>		
<p>Cost Structure</p>  <p>What are the most important costs inherent in our business model? Which Key Resources are most expensive? Which Key Activities are most expensive?</p>		<p>Revenue Streams</p>  <p>For what value are our customers really willing to pay? For what do they currently pay? How are they currently paying? How would they prefer to pay? How much does each Revenue Stream contribute to overall revenues?</p>		

www.businessmodelgeneration.com

Oman osaamisen SWOT

Muokaten Kari Hannosen artikkelista (Hannonen, 12.3.2012)



