

Mira Lahtinen

YKSILÖLLISTEN OPINTOPOLKUJEN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINOIN

Etelä-Savon ammattiopiston liiketoiminnan
perustutkinnossa

Opinnäytetyö
Muotoilija YAMK, palvelumuotoilu

2019



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Mira Lahtinen	Muotoilija (YAMK)	Marraskuu 2019
Opinnäytetyön nimi		
Yksilöllisten opintopolkujen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin Etelä-Savon ammattiopiston liiketoiminnan perustutkinnossa		102 sivua 13 liitesivua
Toimeksiantaja		
Etelä-Savon Koulutus Oy		
Ohjaajat		
Marjo Suviranta, Leena Muotio		
Tiivistelmä		
<p>Ammatillinen koulutus on ollut viime vuosina suurten muutosten keskellä. Vuoden 2018 alussa voimaan astunut uusi lainsäädäntö ja ammatillisen koulutuksen reformi ovat uudistaneet ammatillista koulutusta rajusti. Tämä uudistus on haastanut koulutusorganisaatiot muuttamaan toimintatapojaan. Keskeistä reformissa on ollut kehittää ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä lisätä yksilöllisiä opintopolkuja ja työpaikalla tapahtuvaa oppimista.</p>		
<p>Työn tavoitteena oli edelleen kehittää yhteishaussa opiskelemaan tulleiden merkonomiopiskelijoiden opintopolkumalleja ja saada uusia ideoita yksilöllisiin opintopolkutoteutuksiin. Työn tutkimuskysymyksenä oli, miten Etelä-Savon ammattiopiston liiketoiminnan opiskelijoiden yksilölliset opintopolut järjestetään joustavasti ja tehokkaasti. Alakysymyksinä työssä olivat, miten opiskelijoiden opintopolut saadaan opiskelijoille mielekkäiksi, ammatti-osaamista kehittäviksi ja työelämää palveleviksi, sekä kokevatko opiskelijat opiskelujen nopeuttamisen mahdollisuuden ylipäättään kiinnostavana ja tavoiteltavana asiana.</p>		
<p>Strategisena pohjana ja lähestymistapana työssä oli tapaustutkimus. Kehittämismenetelmänä työssä käytettiin palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun menetelmät tukevat hyvin tapaustutkimuksen määritelmää. Kun asiakkaan tarpeet ja odotukset on ymmärretty, voidaan olemassa olevaa palvelua kehittää vastaamaan asiakkaiden ja palvelua tuottavan organisaation tarpeita entistä paremmin. Asiakasymmärrystä hankittiin teemahaastattelujen ja työpajojen avulla. Asiakasymmärrystä syvennettiin ja havainnollistettiin eri opiskelijaprofiilien avulla. Benchmarkingin avulla selvitettiin muiden koulutusorganisaatioiden käytänteitä ja toimintatapoja muutosten keskellä. Palvelumuotoilun menetelmillä osallistettiin yhteiskehittämiseen opiskelijoita, opinto-ohjaajia, opettajia ja työelämän edustajia.</p>		
<p>Tutkimuksessa selvisi, että opiskelijat arvostavat opinnoissaan vaihtelevuutta ja mahdollisuutta opiskella ammattiopintoja sekä oppilaitoksessa että aidoissa työelämän tilanteissa. Myös mahdollisuus päästä itse vaikuttamaan opintoihinsa motivoi opiskelijoita. Johtopäätöksenä tutkimuksesta voidaan todeta, että sama opiskelutapa ei sovi kaikille opiskelijoille, vaikka suurin osa arvostaakin käytännön läheistä opiskelua. Työn konkreettisena tuloksena syntyi kaksi uutta opintopalvelukonseptia: Klinikkatyyppinen opiskelu ja lukuvuosisuunnitelman uudistus. Molempia pilotoidaan lukuvuoden 2019–2020 aikana.</p>		
Asiasanat		
palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen, ammatillinen koulutus		

Author (authors)	Degree	Time
Mira Lahtinen	Master of Culture and Arts	November 2019
Thesis title Development of personal study paths through the methods of service design In the Vocational upper secondary in Business and Administration of South Savo Vocational college		
Commissioned by South Savo Education Ltd.		102 pages 13 pages of appendices
Supervisor Marjo Suviranta, Leena Muotio		
Abstract <p>In recent years vocational education has been amidst great changes. New legislation that came into effect in 2018 and the reform of the vocational education have reshaped vocational education intensely. This reform has challenged educational organizations to change their ways of acting. Fundamental aspects of the reform have been to develop vocational education's competence-baseness and customer-orientation, and to increase personal study paths and learning that happens at the workplace.</p> <p>The objective of this thesis was to further develop study path models of the students of Vocational Qualification in Business and Administration who applied through the joint application system and gain new ideas for personalized executions of study paths. The research question of this thesis was how to organize the study paths of South Savo vocational college`s business students flexibly and effectively. Sub-questions of the study were how to plan the study paths so that they are meaningful for the students, improve the vocational competence and serve the working life, and do the students overall feel the possibility of expediting their studies as something that is interesting and worth pursuing.</p> <p>The strategic base and approach of this thesis was a case study. Service design was used as the thesis' developmental method. Methods of service design complement the definition of a case study well. When the needs and the expectations of a client are understood, the existing services can be better developed to meet the needs of the client and the service-producing organization. Customer understanding was obtained through theme interviews and workshops. Customer insight was further deepened and illustrated through the use of different student profiles. Benchmarking was used to examine the practises and procedures of other educational organizations amidst changes. Methods of service design were applied to involve students, student counsellors, teachers and representatives of working life into co-creation.</p> <p>The thesis found out that students appreciate the variability in their studies and the possibility to study the vocational examination both, in an educational institution, and real work-life situations. Also, the possibility to influence their studies motivated the students. As a conclusion the thesis shows, that the same way of studying does not fit for every student, even though the majority of the students do appreciate a practical way of studying. As a concrete result of this thesis, two new study service concepts were created: Clinic-type studying and renewal of school year plan. Both will be piloted during the school year of 2019–2020.</p>		



South-Eastern Finland
University of Applied Sciences

Keywords

service design, co-creation, vocational education

SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Taustaa.....	8
1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	9
1.3 Tutkimusnäkökulma ja työn viitekehys.....	11
1.4 Työn rajaus ja rakenne	16
2 ETELÄ-SAVON KOULUTUS OY	17
2.1.1 Liiketoiminnan perustutkinto	18
2.1.2 ESEDUN liiketoiminnan perustutkinnon tämän hetkinen tilanne.....	21
2.1.3 Työelämäyhteistyökumppanit	25
3 NUORET OPINTOPALVELUN ASIAKKAINA JA KÄYTTÄJINÄ	26
3.1 Oppimismotivaation muodostuminen.....	26
3.2 Kasvu ja kehitys teini-iässä.....	28
4 ASIAKASKOKEMUKSEN MUODOSTUMINEN JA KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS	30
5 PALVELUMUOTOILU.....	33
5.1 Muotoiluajattelu.....	33
5.2 Palvelumuotoiluprosessi	35
6 TUTKIMUSMENETELMÄT	38
6.1 Teemahaastattelu	38
6.2 Yhteiskehittäminen ja yhteissuunnittelu	40
6.2.1 Learning Cafe	41
6.2.2 Lego Serious Play.....	41
6.3 Palvelupolku	42
6.4 Käyttäjäprofiilit	43
6.5 Benchmarking.....	44
6.6 Service blueprint.....	44
7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS.....	45

7.1	Aikataulu.....	47
7.2	Teemahaastattelut, syksy 2018	48
7.3	Yhteiskehittämisen työpajat	52
7.3.1	Opiskelijoiden ja opinto-ohjaajien työpajat liittyen opiskelijaprofiileihin	52
7.3.2	Opiskelijoiden unelmointityöpaja.....	60
7.3.3	Työpaja Carlsonin tavaratalon esimiehille.....	62
7.3.4	Työpaja Osuuskauppa Suur-Savon edustajille	66
7.4	Työpajojen pohjalta luodut opiskelijaprofiilit.....	69
7.5	Teemahaastattelut, kevät 2019	72
7.6	Benchmarking alan muihin oppilaitoksiin	74
8	TUTKIMUSTULOKSET	76
8.1	Klinikkatoteutus.....	80
8.2	Lukuvuosisuunnitelman uudistus	83
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO.....	86
9.1	Palvelumuotoiluprosessin etenemisen arviointi	87
9.2	Tutkimusongelmiin vastaaminen.....	88
9.3	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	90
10	POHDINTA.....	93
	LÄHTEET.....	95

KUVALUETTELO JA TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liite 1. PowerPoint-esitys opinto-ohjaajien työpajaan

Liite 2. Carlsonin työpajan sisältö- ja aikataulusuunnitelma

Liite 3. Itsenäiseen työskentelyyn kehitetyn klinikkatoteutuksen kuvaus

Liite 4. Taulukko opojen työpajan tuloksista

Liite 5. PowerPoint-esitys Osuuskauppa Suur-Savon yhteiskehittämispalaveriin

Liite 6. Itsenäisen työskentelytavan kuvaus palvelupolun avulla

Liite 7. Service blueprint -kaavio klinikkatoteutuksesta

KÄSITELUETTELO

HOKS	Henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelma. Jokaiselle ammatillisen koulutuksen opiskelijalle suunnitellaan ja toteutetaan hänen tarpeitaan vastaava opintopolku (Opetushallitus 2019b).
JATKUVA HAKU	Ammatilliseen koulutukseen hakeutuminen joustavasti ympäri vuoden (Opintopolku 2019a).
KAKSOISTUTKINTO	Useamman tutkinnon suorittaminen eli kaksoistutkinto tarkoittaa, että suorittaa lisäopintojen kautta samanaikaisesti lukio-opintoja (Opintopolku 2019b).
KOULUTUSSOPIMUS	Opiskelija hankkii osaamista työpaikalla käytännön työtehtäviä tekemällä. Opiskelija ei ole työsuhhteessa, eikä hänelle makseta palkkaa eikä muuta vastiketta. (Opetushallitus 2019e.)
NÄYTTÖ	Näytössä opiskelija osoittaa osaamistaan käytännön työtehtäviä tekemällä, miten hyvin hän on saavuttanut tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon tai osaamisen (eperusteet 2018).
OPPISOPIMUS	Oppisopimuskoulutuksessa pääosa opinnoista järjestetään käytännön työtehtävissä työpaikalla, joita täydennetään tietopuolisilla opinnoilla. Oppisopimus perustuu määräaikaiseen työsopimukseen. (TE-palvelut 2019.)
OSAAMISEN TUNNISTAMINEN	Opiskelijan aiemmin hankkiman osaamisen selvittämistä ja tunnistamista. Se tehdään opiskelijan toimittamien asiakirjojen ja muiden selvitysten perusteella. Kaikki opiskelijan aiemmin hankkima osaaminen pyritään tunnistamaan. (Opetushallitus 2019d.)
OSAAMISEN TUNNUSTAMINEN	Edellyttää, että opiskelijan osaaminen vastaa suoritettavan tutkinnon perusteissa määriteltyjen tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksia tai yhteisten tutkinnon osien osaamistavoitteita (Opetushallitus 2019d).
OSAAMISPERUSTEISUUS	Osaamista voi hankkia monella eri tavalla. Koulutuksen aikana tunnistetaan, mitä osaamista opiskelijalla on jo, selvitetään opiskelijan tarvitsema osaaminen ja hankitaan se. (Opetushallitus 2019c.)
TYÖELÄMÄFOORUMI	Koulutuslakohtainen yhteistyömuoto alan yritysten ja sidosryhmien kanssa Etelä-Savon ammattiopistolla.
TYÖSSÄOPPIMINEN	Työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävää koulutusta. Työelämässä oppiminen tapahtuu oppisopimuksella tai koulutussopimuksella. (Opetushallitus 2019e.) ESEDUSSA koulutussopimuksella opiskeltavista jaksoista käytetään nimitystä työssäoppiminen.

1 JOHDANTO

Ammatillisen koulutuksen uudistus eli reformi on ollut yksi edellisen hallituksen kärkihankkeista. Reformissa uudistettiin ammatillisen koulutuksen ohjausta ja rahoitusta sekä koulutuksen järjestämistä ja tutkintoja. Keskeistä reformissa on ollut kehittää ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä lisätä yksilöllisiä opintopolkua ja työpaikalla tapahtuvaa oppimista. Ammatillisen koulutuksen uudistus ja uusi lainsäädäntö astuivat voimaan 1.1.2018. (Opetushallitus 2018b.)

Reformin tarkoituksena on mahdollistaa aiempaa monipuolisemmat ja yksilöllisemmät osaamisen kehittämisen polut. Tämä asiakaslähtöisyys haastaa koulutusorganisaatioita muuttamaan toimintatapoja ja sen tarkoituksena on vastata aikaisempaa paremmin työelämän toimintaympäristöjen muutokseen ja kasvavaan osaamistarpeeseen. (Etelä-Savon ammattiopisto 2018a.)

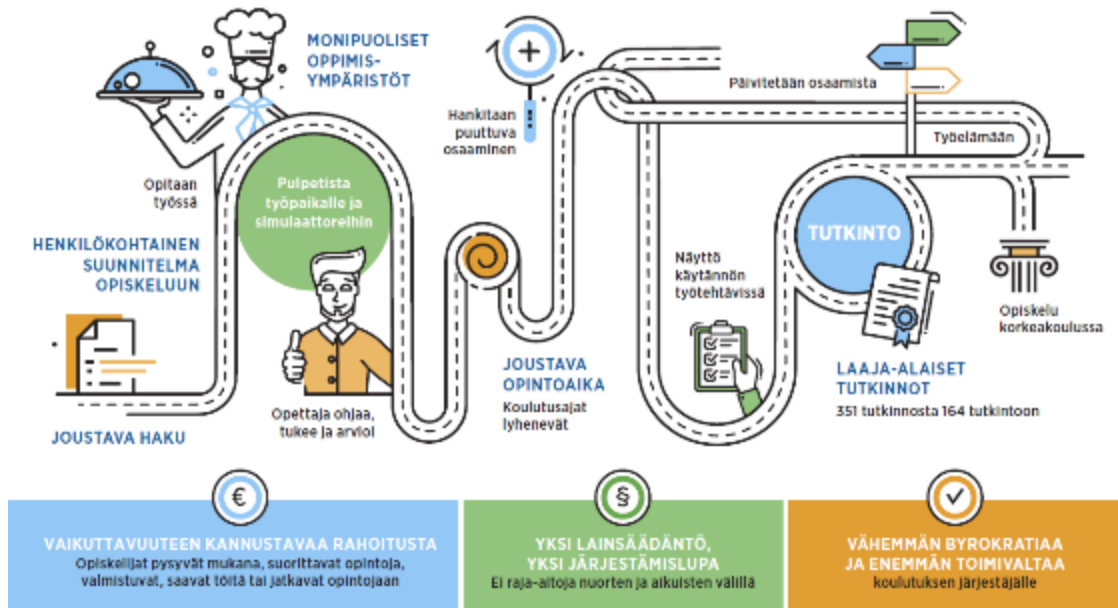
Tämä opinnäytetyö on tehty palvelumuotoilun ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Toimeksiantajana siinä on Etelä-Savon ammattiopisto (jatkossa ESEDU), joka tarjoaa ammatillista perus- ja täydennyskoulutusta Etelä-Savossa, pääosin Mikkelin ja Pieksämäen seudulla. Opinnäytetyö liittyy läheisesti ammatillisen koulutuksen reformin mukanaan tuomiin muutoksiin. Työn tarkoituksena on edelleen kehittää ESEDUN Mikkelin toimipisteen liiketoiminnan opiskelijoiden opintopolkua niin, että ne ovat opiskelijoille mielekkäitä ja joustavia, vastaavat paremmin työelämän tarpeisiin, ja että ne pystytään oppilaitoksen näkökulmasta toteuttamaan myös tehokkaasti ja taloudellisesti.

1.1 Taustaa

Opetushallitus määrittelee ammatillisen koulutuksen tavoitteena olevan opiskelijan ammatillisen osaamisen kehittämisen sekä kasvun tukemisen sivistyneeksi ihmiseksi ja yhteiskunnan jäseneksi. Tämä kehittää osaltaan työelämää ja vastaa työelämän osaamistarpeisiin, edistää yrittäjyyttä sekä tukee elinikäistä oppimista. Ammatillinen koulutus mahdollistaa myös jatko-opinnot korkeakoulussa. (Opetushallitus 2019a.) Ammatillisen koulutuksen reformilla (kuva 1.) on pyritty vastaamaan näihin tavoitteisiin entistä paremmin.

UUSI AMMATILLINEN KOULUTUS 1.1.2018 alkaen

Työelämä muuttuu. Ammatteja syntyy ja katoaa. Teknologia kehittyy. Ansaintalogiikat uudistuvat. Opiskelijoiden tarpeet yksilöllistyvät. Osaamista uudistetaan läpi työuran.



Kuva 1. Ammatillisen koulutuksen reformi (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017)

Reformissa uudistettiin ammatillisen koulutuksen rahoitusta, ohjausta, toimintaprosesseja, tutkintojärjestelmää ja järjestäjä rakenteita. ”Ammatillisen koulutuksen rahoitus painottaa toiminnan vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Rahoitusmallin peruselementit ovat perusrahoitus (opiskelijavuodet), suoritusrahoitus (tutkinnot ja tutkinnon osat), vaikuttavuusrahoitus (mm. työllistyminen ja jatkoopinnot) ja strategiarahoitus”. (Opetushallitus 2019a.)

Lait ammatillisesta peruskoulutuksesta ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta yhdistettiin uudeksi laiksi, jossa keskeisenä lähtökohtana on ollut osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys. Tutkintonimikkeitä vähennettiin, lisättiin työpaikoilla tapahtuvaa oppimista ja yksilöllisiä opintopolkuja sekä purettiin sääntelyä. Ammatillista koulutusta on uudistettu, koska tulevaisuuden työelämässä tarvitaan uudenlaista osaamista ja ammattitaitoa. Uudistumista on edellyttänyt myös se, että koulutukseen on käytettävissä aiempaa vähemmän rahaa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018.)

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Ammatillisen koulutuksen reformi on tuonut paineita opetusjärjestelyjen muutoksiin. Reformi korostaa opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen

suunnitelmaa (HOKS) ja yksilöllisiä opintopolkuja sekä kannustaa opiskeluun erilaisissa oppimisympäristöissä. Samalla ammatillisen koulutuksen rahoitusta on leikattu rajusti. Jatkossa rahoituksessa korostuu vaikuttavuus ja tehokkuus. Nämä muutokset ovat tarkoittaneet oppilaitoksille ankaraa miettimistä siinä, miten jatkossa ”koulua pidetään”. Käytännössä ongelmana on se, miten opintojen yksilöllisyyden ja työelämälähtöisten oppimisympäristöjen vaateet pystytään toteuttamaan entisestään tiukentuvassa taloustilanteessa.

Tässä kehittämistyössä tutkitaan palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen, millaisia vaihtoehtoja on tarjota opetusta ja ohjausta niin, että se mahdollistaa joustavat ja yksilölliset opintopolut. Työn tavoitteena on edelleen kehittää yhteis- haussa opiskelemaan tulleiden merkonomiopiskelijoiden opintopolkumalleja ja saada uusia ideoita yksilöllisiin opintopolkutoteutuksiin. Tutkimuskysymyksenä työssä on:

- Miten ESEDUN liiketoiminnan opiskelijoiden yksilölliset opintopolut pystytään järjestetään joustavasti ja tehokkaasti?

Joustavuudelle tarkoitetaan tässä joustavuutta sekä oppilaitoksen, opiskelijan, että työelämän näkökulmasta. Tehokkuuden vaatimus tulee ammatillisen koulutuksen reformin mukanaan tuomasta talouden kiristymisestä. Yksi ammatillisen koulutuksen reformin keskeisistä ajatuksista on ollut, että opinnoissa hankitaan vain puuttuva osaaminen ja opintojen suoritus aika on joustava, eli käytännössä koulutusaikojen odotetaan lyhenevän. Hypoteesi koulutusajan lyhene- misen kiinnostavuudesta opiskelijan näkökulmasta mietityttä myös, ja näin tutkimuksen alakysymyksiksi muodostuivat:

- Miten opiskelijoiden opintopolut saadaan opiskelijoille mielekkäiksi, ammattiosaamista kehittäviksi sekä työelämää palveleviksi?
- Kokevatko opiskelijat opiskelujen nopeuttamisen mahdollisuuden yli- päättään kiinnostavana ja tavoiteltavana asiana?

Opiskelijoiden opintopolkuja mietittäessä on aina otettava huomioon myös työ- elämän näkökulma. Jotta reformin hengen mukaista työpaikalla tapahtuvaa oppimista voidaan lisätä, on se oltava järkevää myös yrityksen kannalta, jossa oppiminen tapahtuu. Koulutusorganisaatioiden ja yritysten yhteistyön on siis

oltava tiivistä, jotta saavutetaan ymmärrys molempien osapuolten tarpeista ja toiveista.

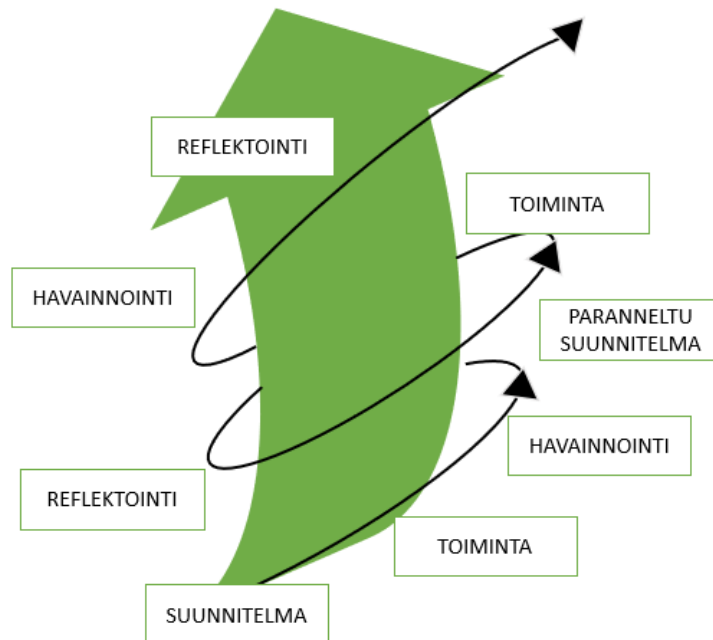
1.3 Tutkimusnäkökulma ja työn viitekehys

Strategisena pohjana ja lähestymistapana työssä on tapaustutkimus. Saarela-Kinnunen & Eskola (2015, 189) toteavat, että tapaustutkimus ei ole menetelmä, vaan lähestymistapa, joka tavoittelee kokonaisymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä, ja sille on tyypillistä joustavuus ja monipuolisuus. Tapaustutkimukselle on luonteenomaista, että yksittäisestä tapauksesta tuotetaan intensiivistä ja yksityiskohtaista tietoa. Aineistonkeruussa tavoitellaan nimenomaan ilmiöiden kuvailemista, ja siinä käytetään useita eri tiedonhankintamenetelmiä. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 181, 189.) Kasvatustieteissä tapaustutkimusta voidaan soveltaa esimerkiksi opetuksen kehittämiseen (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 187).

Tapaustutkimus sopii myös hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi silloin, kun tehtävänä on tuottaa kehittämissuhteita ja -ideoita. Tapaustutkimus tuottaa tietoa tapahtuvasta ilmiöstä sen oikeassa toimintaympäristössä ja todellisessa tilanteessa. Tapaustutkimus pyrkii tuottamaan syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa. Näin sen avulla on mahdollista ymmärtää kehitettävää kohdetta kokonaisvaltaisesti ja hyvin realistisessa toimintaympäristössä. (Ojasalo ym. 2014, 52.)

Tämä kehittämistyö tutkii eri mahdollisuuksia toteuttaa ESEDUN liiketoiminnan perustutkinnon opiskelijoiden yksilöllisiä opintopolkuja. Tiedonhankintakeinona työssä käytetään palvelumuotoilun eri menetelmiä, joiden tavoitteena on ymmärtää paremmin opiskelijoiden ja työelämän todellisia tarpeita. Palvelumuotoilun menetelmin ja työkaluin pystytään hyppäämään ”asiakkaan saappaisiin”, ja ymmärtämään heidän yksilöllisiä palvelukokemuksia sekä sen laajempaa kontekstia (Stickdorn & Schneider 2011, 37). Menetelmänä palvelumuotoilu tukee muutenkin hyvin tapaustutkimuksen määritelmää, sillä kun asiakkaan tarpeet ja odotukset on ymmärretty, voidaan olemassa olevaa palvelua kehittää vastaamaan asiakkaiden ja palvelua tuottavan organisaation tarpeita entistä paremmin. (Tuulaniemi 2016, 99.)

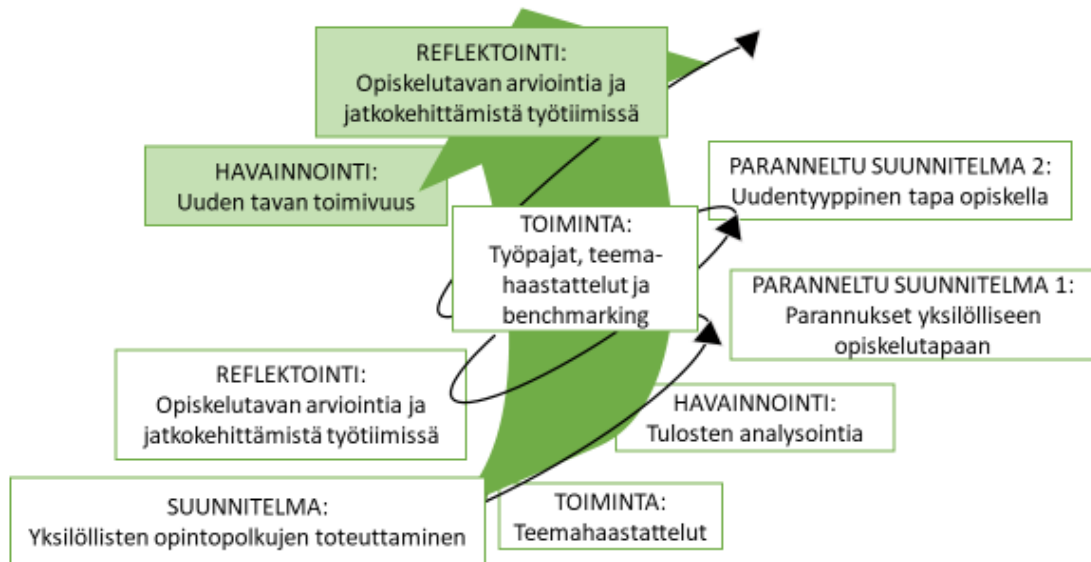
Kehittämistyössä on myös toimintatutkimuksen piirteitä. Toimintatutkimusta ohjaa käytännöllinen intressi siitä, miten asiat voitaisiin tehdä paremmin. Toimintatutkimuksessa tutkija ei ole ulkopuolinen, vaan aktiivinen tutkimuksessa mukana toimija. Toimintatutkimus on sosiaalinen prosessi, joka on erityisen suosittu koulutuksen ja kasvatuksen alalla, ja oppimisen sekä kehittymisen voidaankin sanoa olevan toimintatutkimuksen ytimessä. (Heikkinen 2015, 204–205). Toimintatutkimus on aina myös tilanteeseen sidottua (situational), yleensä yhteistyötä vaativaa (collaborative), osallistavaa (participatory) ja itseään tarkkailevaa (self-evaluate) (Metsämuuronen 2008, 29). Yksi toimintatutkimuksen lähtökohta on reflektiivinen ajattelu. Reflektiivisyyden avulla pyritään ymmärtämään toimintaan uudella tavalla, ja näin kehittämään toimintaa. Heikkinen (2015, 211) kirjoittaa, että esimerkiksi kouluissa on usein sellaisia rutiineiksi muodostuneita toimintatapoja, jotka voivat olla ristiriidassa koulun julki-lausuttujen tavoitteiden kanssa. Reflektio on keskeistä toimintatutkimuksessa muun muassa siten, että toimintatutkimusta hahmotellaan itsereflektiivisenä kehänä, jossa toiminta, sen havainnointi, reflektointi ja uudelleen suunnittelu seuraavat toisiaan. Tästä kehästä syntyy spiraali (kuva 2), joka kuvaa sitä, kuinka toiminta ja ajattelu liittyvät toisiinsa. (2015, 211–213.)



Kuva 2. Toimintatutkimuksen spiraali (Lahtinen 2019, Heikkisen 2015, 212 mukaan)

Spiraalista käy ilmi, kuinka toiminta ja ajattelu liittyvät toisiinsa peräkkäisinä suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin sykleinä. Todellisuus-

dessa spiraalimallin mukaisia erillisiä toiminnan vaiheita harvoin pystyy erottamaan. Heikkinen lainaa Kemmisiä (1994) todetessaan, että reflektiivinen spiraali pyrkiikin antamaan vain periaatteellisen kuvan toiminnan etenemisestä. (Heikkinen 2015, 212–213.) Kuvassa 3 on kuvattu tämän tutkimuksen etenemistä toimintatutkimuksen spiraalin avulla.

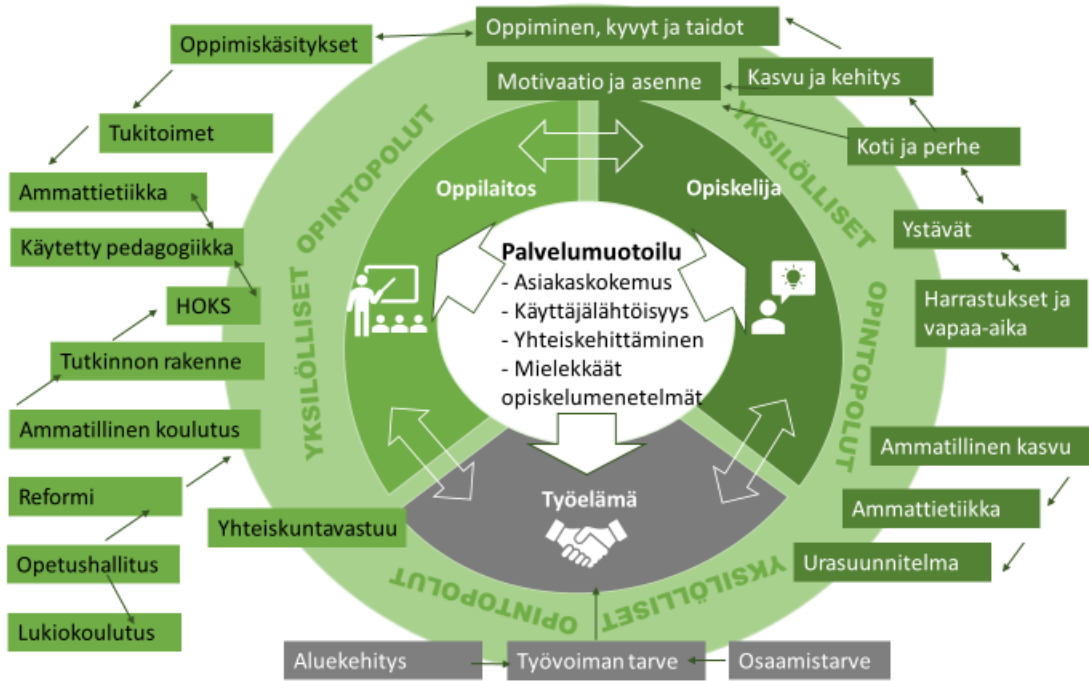


Kuva 3. Toimintatutkimuksen spiraali tässä tutkimuksessa (Lahtinen 2019)

Työ tehdään Etelä-Savon ammattiopiston merkonomitiimiin. Työskentelyn eri vaiheissa on tehty yhteenvetoja kerätystä käyttäjätiedosta, jota on esitelty säännöllisesti työtiimissä. Näissä tilanteissa on analysoitu ja arvioitu saatuja tuloksia, sekä suunniteltu, miten saatuja tuloksia voitaisiin hyödyntää opintopolkujen suunnittelussa jatkossa vielä paremmin. Näin toivotaan saatavan paranneltu versio jo käytössä olevaan opiskelutapaan. Myös tätä tapaa arvioidaan kriittisesti ja suunnittelua jatketaan edelleen mahdollisen uuden tavan löytämiseksi. Kuvan 3 kahta vihreäpohjaista laatikkoa (havainnointi ja reflektointi) ei tehdä tässä työssä, mutta käytännön prosessiin ne kuuluvat. Tietoa on kerätty käyttämällä sekä kvalitatiivisia että prosessuaalisia menetelmiä.

ESEDUN organisaatiossa toimii tutkinnoittain tai lähialoittain opettajista muodostettuja tiimejä. Tiimeissä päätetään pääosin alan operatiivisesta toiminnasta, mutta toki aina opetussuunnitelman rajoissa sekä oppilaitoksen johdon ja alan koulutuspäällikön antamien suuntaviivojen sisällä ja luvalla. Tässä kehittämistyössä toimeksiantajan näkökulmaa edustaa alan koulutuspäällikkö sekä kolme merkonomitiimin opettajaa, jotka työskentelevät pääosin yhteis-

haun kautta tulleiden nuorten opiskelijoiden parissa. Myös työn tekijä itse työskentelee samassa merkonomitiimissä. Jatkossa yhteistyöhön näiden opettajien kanssa viitataan sanalla **työtiimi**. Alla olevassa kuvassa 4 on kuvattu työtä käsitekartan avulla.



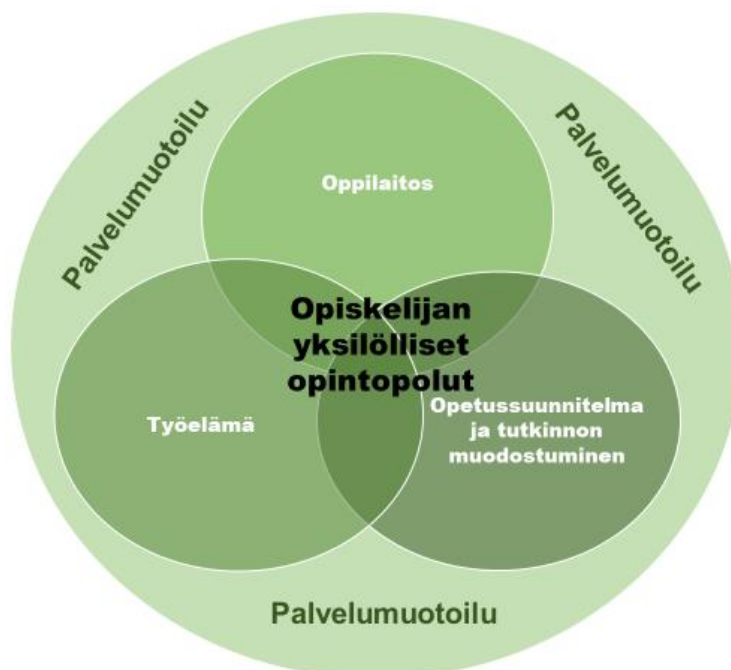
Kuva 4. Työn käsitekartta (Lahtinen 2019)

Työn käsitekartan keskiössä ovat opiskelija, oppilaitos ja työelämä, joita kaikkia tarvitaan yksilöllisten opintopolkujen toteutukseen. Yksilöllisiä opintopolkuja pyritään kehittämään palvelumuotoilun keinoin. HOKS ja tutkinnon rakenne vaikuttavat taustalla, kun mietitään opiskelijan opintopolkua. Ammatillisen koulutuksen reformin mukanaan tuomat muutokset puolestaan vaikuttavat tämän työn taustalla. Työn teoreettista viitekehystä (kuva 5) voidaan kuvata asiakaskokemuksen, opiskelumotivaation ja palvelumuotoilun näkökulmasta.



Kuva 5. Työn teoreettinen viitekehys (Lahtinen 2019)

Työssä tutkitaan palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen, millaisia eri vaihtoehtoja olisi yksilöllisten palvelupolkujen järjestämiseen. Asiakaskokemuksella tarkoitetaan tässä työssä ensisijaisesti opiskelijoiden kokemuksia opintopalveluista. Selvittämällä asiakaskokemuksia palvelumuotoilun avulla voidaan opiskelumenetelmistä tehdä käyttäjälähtöisempiä, ja näin vaikuttamaan opiskelijan opiskelumotivaatioon. Yhteiskehittäminen ja käyttäjälähtöisyys ovat avainasemassa mielekkäiden opiskelumenetelmien selvittämisessä. Ammatillisessa koulutuksessa on työelämällä tärkeä rooli, ja työn viitekehystä voidaan kuvata myös tästä näkökulmasta (kuva 6).



Kuva 6. Työn toteutuksen viitekehys (Lahtinen 2019)

Työn toteutuksen viitekehyksen keskiössä on opiskelija ja hänen yksilöllinen opintopolkunsaa. Siihen vaikuttavat luonnollisesti alan opetussuunnitelma ja tutkinnon muodostuminen, mutta myös oppilaitos ja työelämä. Tässä tapauksessa kyseessä on merkonomien perustutkinto, oppilaitos on ESEDU ja työelämää edustavat Osuuskauppa Suur-Savo ja tavaratalo Carlson. Palvelumuotoilu toimii näitä yhdistävänä tekijänä, ja sen avulla pyritään tekemään opiskelijan yksilöllisistä opintopoluista mahdollisimman käyttäjälähtöisiä.

1.4 Työn rajaus ja rakenne

Työssä keskitytään ainoastaan yhteishaun kautta tulleiden opiskelijoiden opintopolkumahdollisuuksien kehittämiseen. Työn ulkopuolelle rajautuvat sellaiset henkilökohtaiset opintopolut, jotka ovat syntyneet ”pakosta”, eli esimerkiksi opiskelijan oppimis- tai motivaatiovaikeuksista johtuen. Näihin käytössä on jo toimivia erityisen tuen tukitoimia. Työ ei myöskään käsittele jatkuvan haun opiskelijoita, joilla on jo takanaan aiempaa työkokemusta ja muita opintoja. Tämä tutkimus keskittyy asiakaspalveluun ja myyntiin liittyviin ammatillisiin tutkinnon osiin ja yhteiset tutkinnon osat ovat rajattu työstä kokonaan pois.

Digitalisaatio ja sähköiset oppimisympäristöt ovat tällä hetkellä voimakkaasti esillä koulu- ja opiskelumaailmassa. ESEDUN liiketoiminnan tutkinnossa sähköiset oppimisympäristöt ovat olleet käytössä, ja osa normaalia toimintaa, jo useita vuosia. Ne mielletään ennemminkin opetusvälineiksi kuin pedagogisiksi ratkaisuksiksi. Perinteisiä oppikirjoja ei ESEDUN liiketoiminnan ammatillisissa opinnoissa käytetä juuri lainkaan, vaan lähes kaikki materiaalit löytyvät sähköisistä ympäristöistä. Organisaation näkökulmasta yksilöllisten opintopolkujen toteuttaminen taloudellisesti kannattavasti ohjaa opintoja helposti verkkoon. Toisaalta verkossa tapahtuva opiskelu mahdollistaa myös joustavuuden ja opintojen yksilöllisen etenemisaikataulun. Painetta siis opintojen verkkototeutuksille on, ja ESEDUSSA verkko-opintojen suunnitteluun onkin nimetty oma eAmis-kehittämisyhmä. Tässä tutkimuksessa ei keskitytä opintopolkujen sähköiseen kehittämiseen, mutta jos sähköinen tapa tuntuu luontevimmalta keinoilta, ei sitä myöskään poissuljeta.

Opinnäytetyön suunnitteluprosessi on alkanut jo opintojen alkuvaiheessa loka-kuussa 2018. Aihetta on käsitelty lähes koko opintojen ajan ja aihe on kypsyynt matkan varrella. Opinnäytetyön alussa on lukemisen helpottamiseksi avattu työhön liittyviä keskeisiä ammatillisen koulutuksen käsitteitä. Työ alkaa johdanto-osuudella, jossa avataan työn taustaa, tarkoitusta, tavoitteita, tutkimuskysymyksiä sekä rajausta ja rakennetta. Toisessa luvussa esitellään työn toimintaympäristöä eli Etelä-Savon ammattiopistoa sekä merkonomin tutkintoa. Sen jälkeen työssä kerrotaan oppimismotivaation muodostumisesta sekä nuoruuden kasvusta ja kehityksestä, jotka ovat huomioon otettavia asioita, kun puhutaan opiskelijoista opetuspalvelun käyttäjinä ja asiakkaina. Luvussa 4 avataan asiakaskokemuksen muodostumista ja käyttäjälähtöisyyden käsitettä. Luvussa 5 selvitetään palvelumuotoilun käsitettä ja prosessia taustateorian avulla. Luvussa 6 pureudutaan työssä käytettyjen tutkimusmenetelmien taustoihin. Tämän jälkeen kuvataan työn etenemistä ja toteutusta. Luvussa 8 esitellään tärkeimmät tutkimustulokset ja niistä seuranneet konkreettisen toimenpiteet. Työn lopussa on yhteenveto ja johtopäätökset sekä loppupohdinta.

2 ETELÄ-SAVON KOULUTUS OY

Etelä-Savon ammattiopistoa ylläpitää Etelä-Savon Koulutus Oy, joka on perustettu 1.1.2009. Etelä-Savon Koulutus Oy on yleishyödyllinen osakeyhtiö, jonka osakkeenomistajina ovat Mikkelin ja Pieksämäen kaupungit. Etelä-Savon Koulutus Oy työllistää noin 340 henkilöä. (ESEDUN yleisesittely 2019.)

Etelä-Savon ammattiopistolla on toimipisteitä Mikkelissä ja Pieksämäellä. Ammatillisia perustutkintoja ESEDUSSA on 33, joista liiketoiminnan perustutkinto on yksi. Lisäksi ESEDU tarjoaa koulutusta 24 ammattitutkinnosta ja 12 erikoisammattitutkinnosta. (ESEDUN yleisesittely 2019.) Opiskelijamäärän seuraamisesta on rahoitusjärjestelmän uudistamisen yhteydessä vuodesta 2018 alkaen luovuttu ja opiskelijamäärän sijaan seurataan kertyneiden opiskelijavuosien määrää. Tällöin yksi opiskelijavuosi tarkoittaa 365 päivää. (Siitari 2019.)

Vuonna 2018 toteutui ESEDUSSA opiskelijavuosia yhteensä 2771, joista

- perustutkintokoulutuksessa 2502
- ammattitutkintokoulutuksessa 136
- erikoisammattitutkintokoulutuksessa 76

- ei-tutkintotavoitteisessa koulutuksessa 57

Tutkintoja suoritettiin vuonna 2018 seuraavasti:

- perustutkintoja 915
- ammatti- tai erikoisammattitutkintoja 304. (ESEDUN yleisesittely 2019.)

Edellä mainituista opiskelijavuosista 414 toteutui oppisopimuksessa. Erityisen tuen piirissä opiskelijoista oli vuonna 2018 keskimäärin 15 prosenttia ja kahta tutkintoa suorittavia (ammattillinen koulutus ja lukio) opiskelijoita noin viisi prosenttia. Opiskelujen läpäisyaste oli 64,5 prosenttia. (ESEDUN yleisesittely 2019.)

2.1.1 Liiketoiminnan perustutkinto

Liiketalouden perustutkinnon perusteet uudistuivat ja tulivat voimaan 1.8.2018 (eperusteet 2017). Samalla tutkintonimikkeeksi vaihtui liiketoiminnan perustutkinto. Vanhan liiketalouden perustutkinnon tutkinnon perusteiden mukaan aloittaneet opiskelijat opiskelevat opintonsa loppuun kuitenkin vielä vanhojen tutkinnon perusteiden mukaisesti (taulukko 1). Tämä aiheuttaa oppilaitoksille noin kahden vuoden siirtymäajan, jolloin opetetaan kaksilla eri tutkinnon perusteilla. Samalla se osaltaan vaikeuttaa myös yksilöllisten opintopolkujen toteutusta siirtymäaikana.

Taulukko 1. Liiketalouden vanhat tutkinnonperusteet (Lahtinen 2019)

Ammatilliset tutkinnon osat	135
Pakollinen tutkinnon osa	
Asiakaspalvelu	30
Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala	
Kaupan palvelu ja myynti	30
Asiakkuuksien hoito	30
Visuaalinen myyntityö	30
Myynnin tukipalvelut	30
Talous- ja toimistopalveluiden osaamisala	
Talouspalvelut	30
Kirjanpito	30
Toimistopalvelut	30
Palkanlaskenta	30
Valinnaiset tutkinnon osat	
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus	15

Sähköinen kaupankäynti	15
Tuoteneuvonta	15
Toiminnan kannattavuuden suunnittelu	15
Tilinpäätöskirjaukset ja yrityksen verotus	15
Organisaation asiakirjojen hoitaminen	15
Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito	15
Yritystoiminnan suunnittelu	15
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen	5
Yrityksessä toimiminen	15
Huippuosaajana toimiminen	15
Vähittäiskaupan ympäristötietous	15
Vapaasti valittavat tutkinnon osat	10

Vanhojen perusteiden mukaisesti opiskelevilla opiskelijoilla on pakollisena tutkinnon osana asiakaspalvelu, jonka jälkeen ESEDUSSA on tarjottu lähiope- tuksena yhteishaun kautta tulleille opiskelijoille kaupan palvelu ja myynti -tut- kinnon osa. Tämä jälkeen opiskelijat ovat valinneet osaamisalaksi joko talous- ja toimistopalvelut tai asiakaspalvelun ja myynnin, ja opinnot ovat jatkuneet osaamisalan mukaisesti. Osaamisalasta riippumatta opiskelijat ovat tässä vai- heessa valinneet myös joko yrityksessä toimiminen tai markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus -tutkinnon osan. Taulukossa 2 on ku- vattu liiketalouden vanhojen tutkinnon perusteiden mukainen tyypillinen tutkin- non muodostuminen asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalalla.

Taulukko 2. Liiketalouden vanha tutkinnonrakenne Esedussa (Lahtinen 2019)

Pakollinen tutkinnon osa	
Asiakaspalvelu	30
Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala	
Kaupan palvelu ja myynti	30
Visuaalinen myyntityö	30
Valinnaiset tutkinnon osat	
Yrityksessä toimiminen TAI	15
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteu- tus	15
Tuoteneuvonta	15
Sähköinen kaupankäynti	15
Vapaasti valittavat tutkinnon osat	10

Pakollisen asiakaspalvelun ja ”pakollisen valinnaisen” myynnin tutkinnon osan jälkeen asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan opiskelijat ovat lähiopinnoissa opiskelleet visuaalisen myyntityön, sähköisen kaupankäynnin ja tuoteneuvonnan tutkinnon osat. Vapaasti valittavat opinnot on moni saanut tehtyä jo kesätöiden avulla tai esimerkiksi harrastustoiminnalla. Tämä opintopolku on tarjottu lähiopintoina ja se on ollut suurimmalla osalla yhteishaun kautta tulleilla opiskelijoilla, mutta toki yksilöllistämistäkin on tapahtunut ja osa on opiskellut taulukosta 2 poikkeavalla polulla.

Uuden liiketoiminnan perustutkinnon (taulukko 3) laajuus on 180 osaamispistettä (osp). Tutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (145 osp) ja yhteisistä tutkinnon osista (35 osp). Tutkintoon sisältyy kolme pakollista ammatillista tutkinnon osaa: asiakaspalvelu (20 osp), tuloksellinen toiminta (20 osp) ja työyhteisössä toimiminen (15 osp). Loput 90 osaamispistettä ovat valinnaisia tutkinnon osia, jotka mahdollistavat erilaiset opintopolut. Opintopolussa voi painottua asiakaspalvelu- ja myyntiosaaminen tai taloushallinto-osaaminen. Liiketoiminnan perustutkinnon tutkintonimikkeenä on merkonomi. (eperusteet 2017.)

Taulukko 3. Liiketoiminnan tutkinnonperusteet (Lahtinen 2019, eperusteet 2017 mukaan)

Ammatilliset tutkinnon osat	145
Pakolliset tutkinnon osat	
Asiakaspalvelu	20
Tuloksellinen toiminta	20
Työyhteisössä toimiminen	15
Valinnaiset tutkinnon osat	
Asiakkuuksien hoitaminen	30
Henkilöstön tukipalvelut	15
Kirjanpito	30
Laskutus ja reskontra	15
Logistiikkapalvelut	15
Markkinointiviestintä ja sisällöntuotanto	30
Myynti	30
Palkanlaskenta	30
Palvelumuotoilu	15
Projektissa toimiminen	15
Tapahtumatuotanto	15
Tilinpäätöskirjaukset	15

Yrityksessä toimiminen	15
Yritystoiminnan suunnittelu	15
Kaikille perustutkinnoille yhteiset ammatilliset valinnaiset tutkinnon osat	
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen	5
Huippuosaajana toimiminen	15
Lisäksi tutkintoon on mahdollista sisällyttää:	
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnonosa	5-15
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, ammatti-tutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta	5-15
Korkeakouluopinnot	5-15
Yhteisten tutkinnonosien osa-alueita tai lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja	1-25
Yhteiset tutkinnon osat	35
Yhteensä	180

Pakollisista tutkinnon osista asiakaspalvelun ja työyhteisössä toimimisen tutkinnon osat opiskellaan heti ensimmäisen vuoden syksyllä, jonka jälkeen opiskelijat lähtevät työssäoppimaan ja antavat näytöt ammattiosaamisestaan. Tämän jälkeen opiskelijat suuntautuvat joko myyntiin tai talouspalveluihin painotaville opintopolulle. Pakollisten opintojen tuloksellinen toiminta tutkinnon osa tulee opinnoissa vasta toisena tai kolmantena vuotena opintopolusta riippuen. Myynnin opintopolun valinnaisista tutkinnon osista tarjotaan ESEDUSSA lähiopintoina myynti, markkinointiviestintä ja sisällön tuotanto, projektissa toimiminen, yrityksessä toimiminen (NY) ja palvelumuotoilu. Näistä valitaan 55–90 osaamispistettä. Opiskelijalla on mahdollisuus valita myös sähköisen kaupankäynnin tai visuaalisen myyntityön -tutkinnon osa (tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta) tai vähittäiskaupan ympäristötietous -tutkinnon osa (paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa). Vapaasti valittavat opinnot ovat jääneet uusista tutkinnon perusteista kokonaan pois.

2.1.2 ESEDUN liiketoiminnan perustutkinnon tämän hetkinen tilanne

Liiketoiminnan perustutkintoa suorittaa ESEDUSSA tällä hetkellä (syksy 2019) vajaa 300 opiskelijaa, joista noin 80 opiskelee Pieksämäellä ja loput Mikkelissä. Mikkelissä koulutukseen on hakeutunut syksyn yhteishaun kautta noin 45 uutta opiskelijaa. Samana vuonna aloittaneita opiskeluryhmiä ESEDUN lii-

ketoiminnan perustutkinnossa Mikkelissä on kolme. Näistä kahdessa on yhteishaun kautta tulevia opiskelijoita.

Osana ammatillisen koulutuksen uudistuksen läpivientiä suunnitellaan oppilaitoksessa jokaiselle opiskelijalle henkilökohtainen ja yksilöllinen opintopolku. Toki tätä on tehty jo aiemminkin, mutta nyt sen merkitys korostuu entisestään. Yksilöllisiin opintopolkuihin liittyy aina myös henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) teko sekä osalla opiskelijoista myös erityisen tuen palvelut.

Koulutuksen rahoitusmuutoksista johtuen on koulutuksen järjestäjien intressissä myös pyrkiä nopeuttamaan opiskelijoiden opintopolkua, jos se vain on mahdollista, ja toteuttamaan opintopolku mielellään mahdollisimman kustannustehokkaasti. Tämä taas aiheuttaa opettajille ja ohjaajille ongelmia käytännön tasolla: miten saada omia polkujaan kulkevalle opiskelijalle laadukasta ohjausta, kun perinteinen ryhmämuotoinen lähiopetus ei onnistu. Yhtenä yksilöllisten opintopolkujen suorittamistapana ESEDUSSA käytetään Moodle-kursseja, mutta itsenäinen verkossa suoritettava opiskelu ei sovellu kaikkiin tutkinnon osiin eikä etenäkään kaikille ammatillisille opiskelijoille.

Yhteishaun kautta opiskelemaan tulleet ovat pääosin 16–17 -vuotiaita, juuri peruskoulun päättäneitä opiskelijoita, joiden työkokemus rajoittuu lähinnä peruskoulun työelämään tutustumis- eli TET-jaksoilta ja mahdollisista kesätöistä saatuun kokemukseen. Opintoihin tullessa harvalla on vielä mitään sellaista työ- tai opiskelukokemusta, josta opintoja voitaisiin suoraan hyväksi lukea.

ESEDUN liiketoiminnan opinnoissa on ollut tarjolla periaatteessa kolme erityyppistä tapaa suorittaa, ja mahdollisesti myös nopeuttaa, edellä mainittujen yhteishaun kautta opiskelemaan tulleiden opiskelijoiden yksilöllisiä opintopolkua:

- Kesäopiskelu työvaltaisesti joko koulutussopimuksella tai oppisopimuksella.
- Pääosin itsenäisesti suoritettava opiskelu lukuvuoden aikana.
- Projektimainen opiskelu.

Kesäopiskelu työvaltaisesti tapahtuu tekemällä alan oikeita töitä. Jos opiskelija on kesätöissä, voidaan hänelle tehdä lyhytaikainen oppisopimus johonkin tiettyyn tutkinnon osaan tai osiin. Oppisopimuskoulutus perustuu määräaikaiseen työopimukseen, jolloin siitä maksetaan myös palkkaa. Oppisopimuskoulutuksesta sovitaan työnantajan ja koulutuksen järjestäjän kesken ja työnantajalle maksetaan koulutuskorvausta.

Koulutussopimuksella opiskelija on hankkimassa alaan liittyvää osaamista käytännön työtehtävissä aina palkattomasti. ESEDUSSA tästä käytetään nimitystä työssäoppiminen. Koulutussopimus siis tehdään opiskelijan palkattomalle työssäoppimisjaksolle. Koulutussopimus tehdään jokaiselle opiskelijalle yksilöllisesti yhteen tai kahteen tutkinnon osaan, tai sitä pienempiin kokonaisuuksiin, kerrallaan. Koulutussopimus tehdään kirjallisesti koulutuksen järjestäjän ja työpaikan edustajan välillä ja sopimus annetaan tiedoksi opiskelijalle. (Opetushallitus 2018d.)

Molempiin edellä mainittuihin tapoihin voi liittyä myös näyttö ammattiosaamisesta. Ammatillisessa koulutuksessa osaaminen osoitetaan näytössä tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa. Näytön suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaa koulutuksen järjestäjä. Näyttö suunnitellaan yksilöllisesti tutkinnon osittain ja näyttöympäristön tulee olla sellainen, että se mahdollistaa tutkinnon osassa määrätyn osaamisen osoittamisen. (Opetushallitus 2018c.) Näytössä voi olla mukana myös muuta arviointia, jos työpaikalla tehty työ ei riitä kattamaan arviointikriteereissä vaadittavaa osaamista.

Pääosin itsenäinen opiskelu, joka liittyy työpaikkaan, tarkoittaa käytännössä tilannetta, jossa opiskelija on työsuhteessa. Tällöin opiskelija on opintojen ohella palkkatyössä, josta saatua osaamista voidaan tunnustaa osaksi opintoja. Lisäksi opiskelija voi hankkia osaamista muissa oppimisympäristöissä, kuten esimerkiksi oppilaitoksen myymälässä.

Opiskelija voi tehdä myös tehtäviä itsenäisesti tiettyyn tutkinnon osaan liittyen ilman työpaikkaa. Tällaisia tilanteita syntyy usein silloin, kun opiskelija on esimerkiksi suorittanut kesälukukaudella tietyn tutkinnon osan oppisopimuksella, jota muu ryhmä tekee vasta syyslukukaudelle. Tällöin oppilaitoksella ei ole ollut tarjota näille yksittäisille opiskelijoille ryhmämuotoisia opintoja, vaan he

ovat voineet nopeuttaa opintojaan vain, jos ovat kyenneet tekemään niitä pääosin itsenäisesti.

Projektimainen opiskelu on tarkoittanut liiketoiminnan perustutkinnossa aiemmin sitä, että opiskelijat opiskelevat ryhmän mukana samaa asiaa, mutta voivat omasta aktiivisuudesta riippuen tehdä annetut tehtävät, eli projektit, oman aikataulun mukaan myös nopeammin. Tällöin opiskelija on voinut myös aloittaa seuraavat opinnot, esimerkiksi työssäoppimisjakson, pääryhmää aiemmin.

Työpaikalla tapahtuva opiskelu, tapahtui se sitten koulutus- tai oppisopimuksella, toimii hyvin, mutta muita tapoja pyrkiä nopeuttamaan ja henkilökohtaistamaan opiskelijoiden opiskelua ei ole saatu vielä kunnolla toimimaan, ja tapaukset saavat aikaan aina melkoista asioista sopimista ja varmistelua opettajien, opinto-ohjaajan ja opiskelijoiden välillä. Opettajan näkökulmasta tämä aiheuttaa ylimääräistä ja osittain päällekkäistä työtä. Myös opiskelija on usein epävarma siitä, mitä sovittiin. Esimerkiksi, milloin ja missä opettajan kanssa nähdään seuraavan kerran, ja pitkö yhteyttä ottaa Wilma-viestillä vai sähköpostilla ja niin edelleen. Palvelukokemus olisi saatava siis helpommaksi sekä käyttäjille, mutta myös palvelun tarjoajalle eli opettajille.

Opettajille on kokemuksen ja työvuosien myötä kertynyt jo tietty näkemys eri polkujen toimivuudesta arjen havainnointien perusteella. Projektioppimisen malli ei ole toiminnassa tällä hetkellä. Projektioppiminen koettiin kyllä periaatteessa hyväksi keinoksi motivoida ja sitouttaa opiskelijoita opintoihin paremmin. Se antoi myös motivoituneille opiskelijoille mahdollisuuden suorittaa opiskelua nopeammin, opiskelijan omaan tahtiin. Projektioppimismalli ei kuitenkaan toteutunut käytännössä suunnitelmien mukaan. Projekteja oli ehkä liikaa, ja ne olivat liian pieniä kokonaisuuksia, mikä kankeutti projektioppimisen prosessin hallittavuutta. Lisäksi projektit olivat opettajien keksimiä, eivätkä perustuneet oikeisiin työelämän tarpeisiin. Viime lukuvuonna tuli myös niin suuria muutoksia opetussuunnitelmaan, tiimiin ja opettajien työkuviin, että projektioppimisen kehittäminen jäi senkin takia syrjään.

2.1.3 Työelämäyhteistyökumppanit

Ammatillisissa oppilaitoksissa tehdään tiivistä yhteistyötä alueen yritysten ja muiden organisaatioiden kanssa työssäoppimiseen liittyen. Tämän lisäksi ESEDU on halunnut tiivistää yhteistyötä oppilaitoksen ja paikallisten työnantajien välillä myös muulla tavoin. Toimintamalliksi tähän yhteistyöhön on luotu työelämäfoorumit. ESEDULLA toimii 25 koulutusalaakohtaista työelämäfoorumia, joissa on edustettuna noin 200 yritystä ja organisaatiota sekä sidosryhmien edustajaa. Foorumeissa on nimetyt työelämäkumppanit, jotka toimivat alansa edustajina oppilaitosyhteistyössä. Sidosryhmistä TE-toimistolla on foorumeissa nimetyt edustajat ja koontaa toiminnasta tehdään myös muun muassa Maakuntaliittoon ja ELY-keskukseen. (Etelä-Savon ammattiopisto 2019.)

Foorumitoiminta on suunnitelmallista, vuorovaikutteista ja kaikille osapuolille lisäarvoa tuottavaa. Foorumeissa käydään keskustelua muun muassa alan kehityksestä, työvoiman määrällisistä tarpeista sekä osaamistarpeista alan näkökulmasta. Niissä ennakoitaan myös koulutusalan toimintaympäristöissä tapahtuvia rakennemuutoksia ja ideoidaan uusia koulutustuotteita ja -palveluita sekä konkretisoidaan uusia työelämäyhteistyön muotoja. Foorumit tapaavat 2–5 kertaa vuodessa kunkin alan toiveet ja tavoitteet huomioiden, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa. Oppilaitoksesta on nimetty alan opettaja, joka toimii foorumin koollekutsujana. (Etelä-Savon ammattiopisto 2019.)

Liiketalouden alalla toimiva Kaupan alan työelämäfoorumi on ESEDUN foorumeista pitkäikäisimpiä ja aktiivisimpia. Tänä vuonna tulee täyteen jo kymmenes toimintakausi. Foorumi kokoontuu noin neljä kertaa lukuvuodessa. Tämän lisäksi on yksi tai kaksi toiminnallista tapahtumaa vuosittain, johon myös opiskelijat osallistuvat. Tällä hetkellä foorumitoiminnassa on mukana kahdeksan yritysten edustajaa ja TE-toimiston edustaja. Pitkäaikaisia foorumitoimijoita ja alan yrityksiä, joiden kanssa ESEDUN liiketoiminnan tiimi on tehnyt tiivistä yhteistyötä ovat muun muassa Osuuskauppa Suur-Savo ja Carlson Oy. Osuuskauppa Suur-Savon vaikutus on maakunnallisestikin suuri. Heidän eri yksiköissään on vuosittain liiketoiminnan opiskelijoita työssä oppimassa runsaasti. Carlsonin tavarataloon liiketoiminnan perustutkinnon opiskelijat taas ovat päässeet mukaan kampanjoiden esillepanoon ja myyntiin systemaattisesti jo

usean vuoden ajan. Tästä syystä nämä kaksi työelämäyhteistyökumppania valikoituivat tämän kehittämistyön yhteiskehittämiseen mukaan.

3 NUORET OPINTOPALVELUN ASIAKKAINA JA KÄYTTÄJINÄ

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on edelleen kehittää opiskelijoiden opintopolkumalleja. Teini-ikäiset ja nuoret aikuiset opiskelija-asiakkaina eroavat tavallisista yrityksen asiakkaista tai palvelun käyttäjistä ainakin siinä, että vaikka he hakeutuvatkin opintoihin itse ja vapaaehtoisesti, he eivät aina ole kiinnostuneita käyttämään tarjottua palvelua suurella innolla. Opiskelumotivaation taso vaihtelee paljon myös opiskelijasta riippuen. Seuraavissa kappaleissa kerrotaan oppimismotivaatioon vaikuttavista asioista, sekä aivojen kehityksestä juuri tuona kriittisenä kasvun aikana. Varsinaiset oppimiskäsitykset ja oppimisteooriat jätetään kokonaan tämän työn ulkopuolelle.

3.1 Oppimismotivaation muodostuminen

Huotilainen (2019, 67–68) kirjoittaa, että motivaatio tarkoittaa pitkäkestoista kiinnostusta ja innostusta sekä ihmisen itsensä asettamia tavoitteita ja suunnitelmia. Oppimisen motivaatio on aivoissamme synnynnäisenä. Aivojen palkkiojärjestelmä palkitsee meidät hyvällä mielellä ja mukavalla ololla sellaisissa tilanteissa, kun olemme ponnistelleet oppiaksemme ja huomaamme oppimista tapahtuneen. Mitä enemmän saamme kokemuksia siitä, että ponnistelu ja kova työskentely on johtanut oppimiseen, sitä suurempi motivaatio on lähteä ponnistelemaan ja työskentelemään taas uuden oppimiskokemuksen saamiseksi. Jos tällaista kokemusta ei ole, on oppijan motivaatio lähteä ponnistelemaan oppimisen eteen huomattavasti vähäisempi. Tällöin tilannetta yritetään paikata usein ulkoisilla palkkioilla ja rangaistuksilla, esimerkiksi tenteillä, rahapalkkioilla tai syyllistämällä. Valitettavasti tällaiset ulkoiset motivaation keinot heikentävät sisäistä motivaatiota. Ulkoista motivointia käytetään kuitenkin paljon, ja sen avulla yritetään herätellä sisäistä motivaatiota. Opiskelija voi aluksi ponnistella tehtävän parissa, koska ”opettaja pakotti”, mutta ponnistelu voi herättää hänessä myös sisäisen motivaation. Tällöin tehtävän on oltava sellainen, että opiskelija kokee pystyvänsä tekemään sen, hänen uteliaisuutensa herää ja hän oivaltaa olevansa tekemisissä itselleen mielekkään asian parissa.

Tämän hetken suosituin motivaatioteoria lienee Deci ja Ryanin itsemääräämisteoria (Self-Determination Theory, SDT) (Salmela-Aro 2018, 11; Nurmi & Salmela-Aro 2017, 14). Sen keskeisin viesti on, että ihmiset motivoituvat siitä, että saavat itse päättää tekemisistään. Teorian lähtökohtana on, että ihminen on luonnostaan itseään ohjaava, aktiivinen ja motivoitunut. Yksilöiden välillä on eroa paitsi kiinnostuksen, mutta myös sen suhteen, minkä vuoksi he ovat motivoituneita. Opiskelussa toinen voi motivoitua hyvistä arvosanoista ja toinen ennen kaikkea oppimisen ilosta. Molemmat ovat siis motivoituneita, mutta heidän motiivinsa ovat hyvin erilaisia, ja voivat johtaa hyvin erilaisiin lopputuloksiin. (Deci & Ryan 2000, Vasalammen 2017, 54 mukaan.) Kupias (2007, 121) on kiteyttänyt motivaation kaavan seuraavasti:

$$\begin{aligned} \text{Motivaatio} = & \\ & \text{asian koettu tärkeys itselle} \\ & \quad \times \\ & \text{onnistumisen todennäköisyys} \\ & \quad \times \\ & \text{tekemisen ilo} \end{aligned}$$

Kaavan perusajatuksena on se, että jos joku tekijöistä on nolla, myös motivaatio on nolla. Kaava on hyvin yksinkertaistettu motivaation kuvaus, mutta sen avulla voi miettiä, miten kouluttajana voi vaikuttaa oppijoiden motivaatioon tai sen ylläpitämiseen. Koska itselle tärkeäksi koettu asia kiinnostaa, ja kiinnostus on suhteellisen pysyvää, onkin kouluttajan hyvä tietää, mikä oppijoita kiinnostaa ja mistä näkökulmasta he asioita tarkastelevat. (Kupias 2007, 121.) Tästä näkökulmasta palvelumuotoilu menetelmänä sopiikin erityisen hyvin tämän kehittämistehtävän aiheeseen.

Muita tämän hetken keskeisiä oppimismotivaatioteorioita ovat muun muassa Ecclesin odotusarvoteoria ja Dweckin tavoiteorientaatioteoria. Odotusarvoteoriassa opiskelijoiden odotukset selvitä eri tilanteista ja heidän arvostamansa asiat luovat oppimisen pohjan. Eli opiskelija panostaa sellaiseen tehtävään (ja menestyy siinä), jossa uskoo pärjäävänsä ja arvostaa siinä onnistumista. Tavoiteorientaatioteorian mukaan oppijat eroavat siinä, motivoiko heidän oppimistaan tehtävä- vai minäsuuntautuneisuus. Tehtäväsuuntautuneen ajattelutavan opiskelijat uskovat, että kyvyt voi oppia, ominaisuuksia voi kehittää ja, että

oppia voi myös erehdyksistään. Tällaisessa ajattelutavassa kyse on elinikäisestä oppimisesta. Minäsuuntautunut oppija haluaa osoittaa olevansa jossakin tehtävässä muita parempi. Minäsuuntautunut ajattelee usein, ettei kykyjä voi kehittää – niitä joko on tai ei ole. Tällainen ajattelutapa tietenkin heikentää myös oppimismotivaatiota. (Salmela-Aro 2018, 11–12.)

Suhonen (2014, 80-81) kirjoittaa opiskelumotivaatiota tutkiessaan, että opetuksen kaavamaisuus, oppilaille sopimattomien työtapojen käyttö sekä oppisältöjen kokeminen vieraana heikentävät opiskelumotivaatiota. Hän kannustaa kysymään opiskelijoilta ”miten he haluavat tehdä?”. Opiskelijoille tulisi koulussa antaa mahdollisuus asettaa omia tavoitteita esimerkiksi opetussuunnitelman laatimiseen osallistumalla. Suhonen (2014, 81) toteaa opettajan ammattitaitoon kuuluvan oppilaantuntemukseen ja opetettavaan aiheeseen nojaten sopivien opetusmenetelmien valinnan, mutta lisäksi opiskelijoilla tulisi olla vaikutusmahdollisuuksia siihen, millaisia opetusmenetelmiä käytetään. Palvelumuotoilun menetelmien avulla päästään opiskelijoilta kysymään juuri tuo ”miten-kysymys” ja heidät otetaan mukaan, jos ei aivan opetussuunnitelman laatimiseen, niin kuitenkin opetusmenetelmien ja opiskelutapojen suunnitteluun.

Salmela-Aro (2018, 13) jakaa opiskelijat kolmeen eri ryhmään heidän herkkyytensä ja muutosvalmiutensa mukaan. Hän nimeää eri ryhmät voikukiksi, tulppaneiksi ja orkideoiksi. Voikukat ovat ei-sensitiivisiä, he oppivat ja menestyvät kaikissa ympäristöissä. Orkideat kukoistavat hyvässä ympäristössä, mutta kuihtuvat haasteellisissa oppimisympäristöissä. Orkideoille on tärkeää hyvä yhteensopivuus oppimismotivaation ja oppimisympäristön kanssa. Tulppaanit ovat voikukkia sensitiivisempiä, mutta eivät niin sensitiivisiä kuin orkideat. Tietynlaista asiakasprofilointia tämäkin.

3.2 Kasvu ja kehitys teini-iässä

Nuoret kasvavat ja kehittyvät eri tahtiin. Opiskelijoiden eri kasvun vaiheet ovat näkyvissä vielä siinä vaiheessa, kun opiskelijat tulevat peruskoulusta ammatitopistoon. Osa opiskelijoista kokee työskentelyn yrityksissä ja asiakkaiden kanssa todella jännittäväksi ja stressaavaksi tilanteeksi. Jotkut peittävät epävarmuuttaan pelleilyn avulla, ja osa on ”jo lähes valmiita myyjiä”. Huotilainen & Peltonen (2017, 85) toteavat että murrosikä muuttaa nuoren kehoa, mutta

myös mieltä. Murrosikäisen aivoissa tapahtuu suuria muutoksia, joiden ymmärtäminen voi auttaa käsittämään paremmin myös teinien joskus kaistapäiseltä vaikuttava käytöstä. Erityisen suuria muutoksia tapahtuu teinien etuotsalohkojen alueella, joiden vastuulla on aivojen kokonaisvaltaisimmat ja vaativimmat tehtävät. Yksi tärkeä etuotsalohkon tehtävä on hillitä impulsiivista käytöstä. Koulu on yksi tärkeä paikka impulssikontrollin harjoitteluun. Impulssikontrolliin ja itsesäätelyyn opettavia tehtäviä opinnoissa ovat muun muassa systemaattinen työskentely laajojen asiakokonaisuuksien parissa, tiedonhaku ja tiedon soveltaminen, läksyjen teko ja kokeisiin valmistautuminen sekä vastuun ottaminen omasta oppimisesta. (Huotilainen & Peltonen 2017, 85, 88–89, 92.)

Huotilaisen (2019,167) mukaan murrosikä on uusi upea mahdollisuus, jolloin nuori voi suunnata elämäänsä uusille urille kyseenalaistaen vanhempiensa ja sukulaistensa valinnat. Murrosiässä ihminen muodostaa kuvan itsestään: kuka olen, miltä näytän, millaiset tavoitteet minulla on, mihin ryhmään kuulun ja mihin pystyn. Huotilainen esittää, että teinien touhujen kauhistelun ja naureskelun sijaan heitä pitäisi arvostaa yhteiskunnassamme enemmän. Koska aivomuutokset kannustavat teini-ikäistä tekemään vakavasti otettavia kokeiluja ja testaamaan omia arvojaan, voisi olla mahdollista, että suuremman tilan antaminen näille kokeiluille vähentäisi teini-iän impulsiivisuutta ja riskin ottoa. Tätä voisi hyödyntää enemmän esimerkiksi myös ammatillisissa opinnoissa. Hyvä esimerkki tästä itseohjautuvasta toiminnasta on teini-ikäisten kokonaan keskenään johtama toiminta, esimerkiksi autotallibändit.

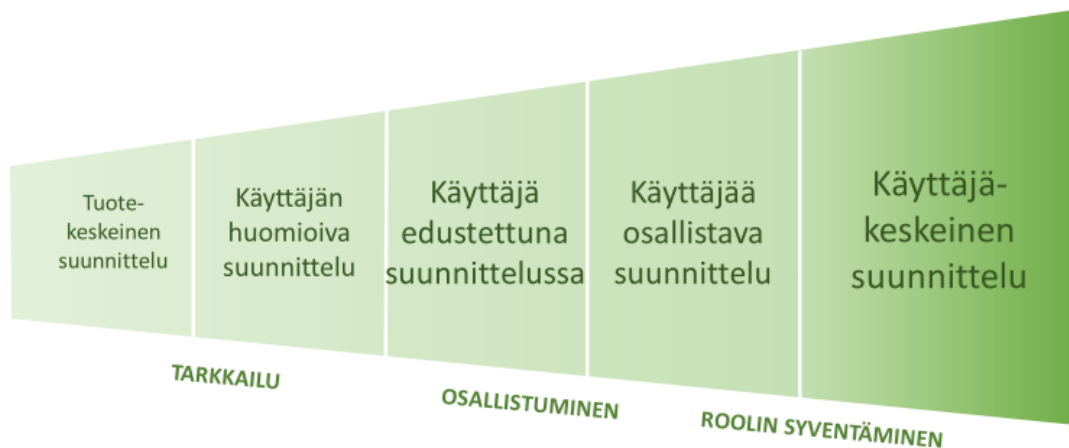
Suomessa teini-ikäiset kuluttavat päivänsä yläkoulussa, ammattikoulussa tai lukiossa. Koulujen olisikin tarjottava sopivan vaikeita haasteita, jotta saataisiin nuoret innostumaan tehtävistä. Nuoruuteen kuuluvaa elämysten tarvetta oppilaitokset eivät aina tyydytä, siksi nuoren harrastuksilla, luokkakavereilla ja muulla kaveripiirillä on suuri merkitys. Edellä mainitut asiat vaikuttavat nuoren käyttäytymiseen, ja esimerkiksi päihdekokeiluihin. (Huotilainen & Peltonen 2017, 97.)

Kodin tavoilla ja arjella on vielä teini-iässä merkittävä vaikutus nuoren syömiseen, liikkumiseen ja nukkumiseen. Teini tarvitsee ympärilleen maailman, jossa tavallinen arki toistuu päivästä toiseen. Hän tarvitsee vielä paljon tukea

esimerkiksi vuorokausirytmin ylläpitämisessä. (Huotilainen & Peltonen 2017, 97.) Toisen asteen opetuksella on siis myös vielä hyvin kasvatuksellinen ote.

4 ASIAKASKOKEMUKSEN MUODOSTUMINEN JA KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS

Koivisto ym. (2019, 20–21) toteaa, että elämme asiakkaan aikakaudella, jossa korostuu asiakkaiden tarpeiden syvälinen ymmärtäminen ja mieleisten asiakaskokemusten tuottaminen. Asiakkaan aikakaudella pärjääminen vaatii asiakkaan ja hänen tarpeidensa asettamista aidosti etusijalle. Tätä muutosta kuvaa hyvin Moritzin (2005, 34) malli palvelun käyttäjän roolin muutoksesta suunnitteluprosessissa (kuva 7).

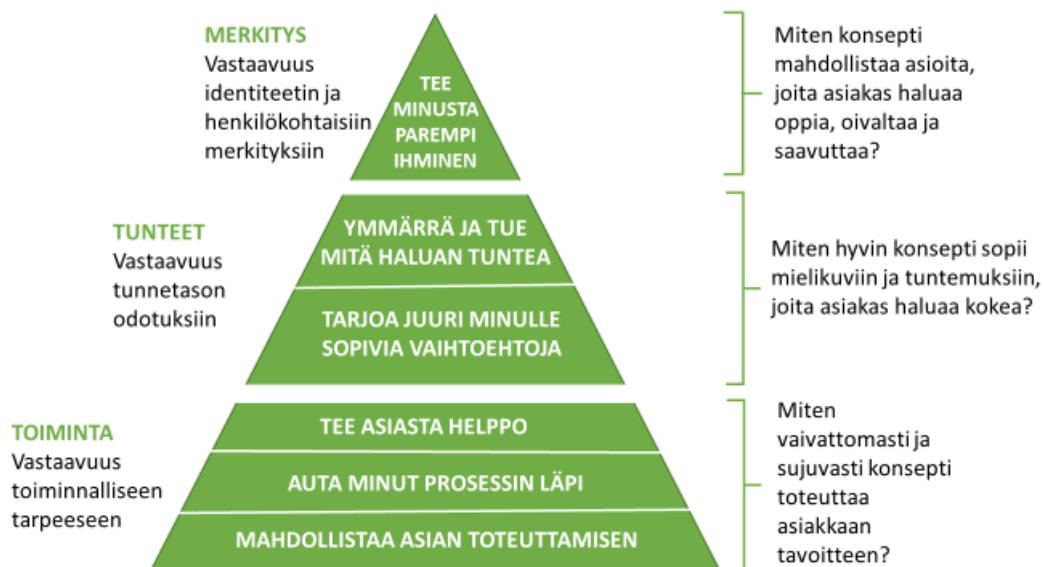


Kuva 7. Käyttäjän roolin muuttuminen suunnitteluprosessissa (Lahtinen 2019, Moritzin 2005, 34 mukaan)

Moritzin (2005, 34) malli korostaa sitä, miten asiakkaan merkitys on muuttunut suunnitteluprosessissa koko ajan tärkeämmäksi. Mallissa palvelun käyttäjän rooli on lähtötilanteessa ollut lähinnä tarkkailun kohde. Tästä on siirrytty koko ajan enemmän käyttäjää osallistavampaan suuntaan. Ratkaiseva muutos on ollut käyttäjänäkökulman mukaan ottaminen tiettyihin suunnitteluprosessin vaiheisiin, josta on edetty kohti käyttäjäkeskeistä suunnittelua. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa asiakkaat ovat mukana suunnittelussa ja osa projektia. Tällöin voidaan puhua jo yhteiskehittämisestä (co-design).

Löytänä & Korteso (2011, 11) määrittelevät asiakaskokemuksen (customer experience) seuraavasti: ”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.”

Keskeistä palveluissa on siis asiakkaan kokemus. Erinomaista asiakaskokemusta voidaan suunnitella ja tarjota vain silloin, kun ymmärretään, miten ja milloin ihmiset kohtaavat yrityksen tarjoaman. (Tuulaniemi 2016, 74.) Asiakaskokemusta voidaan avata alla olevan arvon muodostumisen pyramidin (kuva 8) kautta.



Kuva 8. Arvon muodostumisen pyramidi (Lahtinen 2019, Tuulaniemen 2016, 75 mukaan)

Tuulaniemi (2016, 74) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen eri tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Kuten yllä olevasta kuvasta 8 käy ilmi, toiminnan taso kuvaa palvelun kykyä vastata asiakkaan tarpeeseen, prosessin sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta, toisin sanoen niitä vaatimuksia, jotta palvelulla on yleensä mahdollisuutta olla markkinoilla. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaan henkilökohtaisia kokemuksia ja syntyviä tuntemuksia, esimerkiksi palvelukokemuksen helppoutta tai kiinnostavuutta. Ylin- eli merkitystaso tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuvia, merkityksiä, unelmia, lupauksia, omaa identiteettiä ja niin edelleen.

Kun halutaan herättää luottamusta tai vakuuttaa asiakas palvelun toimivuudesta ja laadukkuudesta, kannattaa panostaa käyttäjäkokemuksen muotoiluun. Kokonaisvaltainen palvelukokemus syntyy vuorovaikutuksessa, johon vaikuttaa organisaation tapa toimia niin fyysisessä kuin digitaalisessa ympäristössä. Palvelumuotoilun avulla voidaan optimoida asiakkaiden tarpeiden poh-

jalta palveluprosessi, työtavat ja vuorovaikutus sekä häivyttää palvelun häiritsevät tekijät. (Komulainen 2018, 57.)

Kuusisto & Kuusisto (2015, 174–175) kirjoittavat käyttäjälähtöisen innovoinnin ytimen julkisella sektorilla olevan oppimisen palvelujen käyttäjiltä ja yhdessä heidän kanssaan, jotta voidaan tarjota oikeasti arvokkaita palveluja. Esimerkiksi julkisten oppilaitosten välittömät loppukäyttäjät, eli opiskelijat, ja välilliset käyttäjät tai hyötyjät, eli työnantajat, ovat tärkeitä käyttäjänäkökulmia ja innovaation lähteitä. Kuusisto & Kuusiston (2015, 175) näkemyksen mukaan käyttäjien laajempi osallistaminen ja eri käyttäjänäkökulmien sisällyttäminen julkisen sektorin palvelukehitykseen voi sekä lisätä palvelun arvoa loppukäyttäjille, että palvelun julkista, yhteiskunnallista arvoa.

Hyysalo (2019, 293) toteaa käyttäjien toiminnan havainnoinnin ja käyttäjien kanssa tehdyn yhteistyön olevan alikäytetty potentiaali käyttäjätiedon hankkimisessa. Käyttäjien toiminnan havainnointi sekä suora yhteistyö heidän kanssaan ovat tehokkaita työtapoja erityisesti valikoiduille kohderyhmille suunnattujen tuotteiden tekemisessä. Mainitut työtavat ovat lisäksi toteutettavissa edullisesti ja kevyehkösti. Tässä kappaleessa mainittujen käyttäjätiedon hankkimistapojen voidaan ajatella toimivan erityisen hyvin myös koulumaailmassa.

Ammatillisen koulutuksen reformissa on neljä keskeisestä lähtökohtaa: osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys sekä yksilölliset opintopolut ja työpäikällä tapahtuva oppiminen. Opetus- ja kulttuuriministeriön ammatillisen koulutuksen reformin hankkeen sivuilla määritellään, että osaamisperusteisuus on asiakaslähtöisyyttä. Tässä osaamisperusteisuudessa selvitetään ja tunnustetaan aiemmin hankittu osaaminen sekä kartoitetaan puuttuva osaaminen. Osaamista on voinut hankkia aiemmin esimerkiksi työkokemuksen, harrastusten tai aikaisempien opintojen kautta. Sen jälkeen opiskellaan vain sellaista, josta ei vielä ole osaamista. Tässä keskiössä ovat joustavat ja yksilölliset opintopolut sekä monipuoliset oppimisympäristöt. Opettaja on niissä tukena sekä ohjaa ja arvioi sekä tunnustaa opiskelijan aiemmin hankitun osaamisen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018.)

5 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilun määritelmä on laaja. Se on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia sekä analyttisesti että intuitiivisesti (Tuulaniemi 2016, 10). Palvelumuotoilu auttaa luomaan uusia, ja parantamaan jo olemassa olevia palveluja, tehden niistä asiakkaalle hyödyllisempiä, käytettävämpiä ja haluttavampia sekä tehokkaampia organisaatioille (Stickdorn & Schneider 2011, 31). Koivisto (2007, 78) määrittelee palvelumuotoilun palvelujen innovoinniksi ja kehittämiseksi muotoilun menetelmin, jossa painottuu erityisesti asiakkaan palvelun käyttökokemuksen ymmärtäminen. Hänen mukaansa palvelumuotoilussa halutaan lähtökohtaisesti ajatella, mikä voisi mennä oikein, eikä niinkään sitä, mikä voisi mennä vikaan. Koska asiakas ei aina tiedä tai osaa tunnistaa omia tarpeitaan tai ratkaisuja niihin, tarvitaan palvelumuotoilija havainnoimaan, tulkitsemaan ja luomaan niiden pohjalta tulevaisuuden palveluja. (emt, 78.)

5.1 Muotoiluajattelu

Palvelumuotoilu kehittämisen lähestymistapana perustuu muotoiluajatteluun. Muotoiluajattelulla tarkoitetaan ihmislähtöistä innovaatioprosessia, jonka avulla pyritään yhdistämään haluttavuus, toteutettavuus ja taloudellinen kannattavuus. Muotoiluajattelun avulla voidaan vastata haasteeseen: kuinka innovoidaan ja luodaan tarkoituksenmukaista arvoa asiakkaalle. (Koivisto ym. 2019, 35.) Koivisto ym. (2019, 36) jakavat muotoiluajattelun keskeiset periaatteet, joihin myös palvelumuotoilu perustuu, kuvan 9 mukaisesti kahdeksaan eri osaan:

1. Ihmislähtöisyys	2. Oikean ongelmanratkaisu	3. Eksploraatiivisuus
4. Iteratiivisuus	MUOTOILU- AJATTELU	5. Divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu
6. Protoilu ja testaus	7. Yhteiskehittäminen	8. Monialaisuus

Kuva 9. Muotoiluajattelun kahdeksan keskeistä periaatetta (Lahtinen 2019, Koiviston 2019, 36 mukaan)

Muotoiluajattelulla pyritään empaattiseen ja syvään ymmärrykseen kehittämisen kohteina olevista ihmisistä asiakkaina sekä tuotteiden ja palvelujen käyttäjinä tai muussa roolissa. Menetelminä ymmärryksen hankkimiseen käytetään esimerkiksi etnografisia menetelmiä, kuten havainnointia ja haastatteluja. Oikean ongelman tunnistaminen on keskeisessä roolissa kehittämistyön onnistumisen kannalta. Muotoiluajattelussa käytetäänkin paljon aikaa ongelman tunnistamiseen ja määrittelyyn, eli niin sanottuun innovoinnin sumeaan alkupäähän. Jotta tämä onnistuisi, muotoiluajatteluun perustuvat toimeksiannot ovat aluksi hyvin avoimia ja kehitystyötä aloitettaessa ei tarkkaan tiedetä, mitkä lopputuloksena syntyy. (Koivisto ym. 2019, 37.)

Eksploraatiivisuus eli tutkiva ja kokeileva tutkimusote pyrkii haastamaan jo olemassa olevia fakkiutuneita toimintatapoja ja ratkaisumalleja innovatiivisilla vaihtoehtoilla. Muotoiluajatteluun perustuva innovointi etenee työvaihetta toistaen eli iteratiivisesti, kunnes ollaan saavutettu haluttu lopputulos. Iteratiivisessa kehittämisessä ajatellaan, että kehittämisprosessi on samalla oppimisprosessi. Tällöin voidaan aina myös palata aiempiin vaiheisiin. (Koivisto ym. 2019, 38–39.)

Sivistyssanakirja määrittelee divergentin tarkoittavan hajaantuvaa, eri suuntaan menevää ja konvergentin suppenevaa (Suomisanakirja 2019). Muotoiluajattelussa divergentillä ajattelulla tarkoitetaan vaihtoehtoja luovaan ajatteluun. Se perustuu intuitioon ja mielikuvitukseen sekä asioiden vapaaseen yhdistelyyn, joka synnyttää uudenlaisia ideoita ja vaihtoehtoja. Konvergentti taas on divergentin vastakohta, jolla pyritään rajaamaan vaihtoehtoja testauksen ja arvioinnin kautta parhaimman vaihtoehdon löytämiseksi. Muotoiluajattelussa divergentti ja konvergentti ajattelu vuorottelevat. (Koivisto ym. 2019, 39–40.)

Prototyypien, kokeilujen ja testauksen avulla muotoiluajattelussa halutaan kiihdyttää luovaa ajattelua, oppia suunnitelmien haluttavuudesta ja toimivuudesta sekä vähentää epäonnistumisen riskiä. Prototyypit pyritään toteuttamaan mahdollisimman yksinkertaisesti sekä edullisesti, ja testauksessa esittämään ideoista raakilemaisia ja hiomattomia prototyypppejä, jotta niistä uskallettaisiin antaa palautetta. (Koivisto ym. 2019, 40.)

Yhteiskehittäminen tapahtuu yhdessä käyttäjien, asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden ihmisten kanssa, joihin kehittäminen vaikuttaa. Heitä halutaan osallistuttaa kaikkiin eri palvelumuotoiluprosessin vaiheisiin. Yhteiskehittämisen menetelmiä ovat esimerkiksi työpajat. (Koivisto ym. 2019, 40.) Miettinen ja Koivisto (2009, 11) toteavat iteratiivisuuden ja yhteiskehittämisen olevan prosesseja, jotka yhdistävät muuten niin laajan palvelumuotoilun kentän.

Muotoiluajattelussa suositaan monialaisia kehitystiimejä, jotta kehittämisessä onnistuttaisiin mahdollisimman hyvin. Onnistuneessa kehittämisessä pitää pystyä yhdistämään liiketoiminnalliset päämäärät, teknologia ja ihmisten tarpeet toimivaksi kokonaisuudeksi. Kehitystiimin monialaisuus ja poikkitieteellisyys mahdollistavat yhä kompleksisempien ja haastavampien hankkeiden luovan ratkaisun. (Koivisto ym. 2019, 41.)

5.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessista on esitetty useita erilaisia prosessimalleja. Moritz (2005, 123) kuvaa palvelumuotoiluprosessia kuuden eri kategorian, ja niiden keskeisten tehtävien ja toimintojen, kautta. Tehtäviin perustuvat vaiheet ovat asiakasymmärryksen hankkiminen (Service Design Understanding), ideointi (SD Thinking), kehittäminen (SD Generating), valinta ja arviointi (SD Filtering), ymmärrettäväksi tekeminen (SD Explaining) ja toteuttaminen (SD Realising). Tuulaniemi (2016, 128–132) taas esittää palvelumuotoiluprosessin koostuvan kuvan 10 mukaisista osista: Määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, palvelutuotannosta sekä arvioinnista.

MÄÄRITTELY		TUTKIMUS		SUUNNITTELU		PALVELUTUOTANTO		ARVIOINTI
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ALOITTAMINEN	ESITUTKIMUS	ASIAKAS- YMMÄRRYS	STRATEGINEN SUUNNITTELU	IDEOINTI JA KONSEPTOINTI	PROTO- TYPOINTI	PILOTOINTI	LANSEERAUS	JATKUVA KEHITTÄMINEN

Kuva 10. Palvelumuotoiluprosessi (Lahtinen 2019, Tuulaniemen 2016, 128 - 131 mukaan)

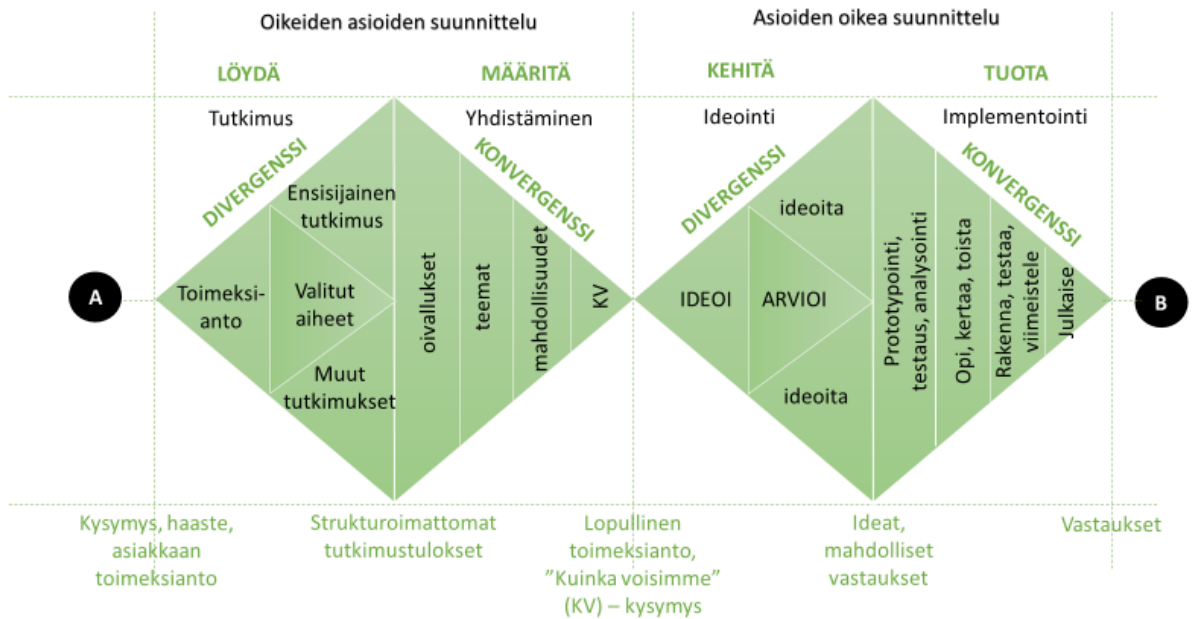
Määrittelyssä pohditaan ja kuvataan, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat prosessin tavoitteet. Tutkimuksessa rakennetaan yhteinen ymmärrys käyttäjien tarpeista, tavoitteista, odotuksista, arvoista ja toiminnan motiiveista sekä tarkennetaan palvelua tuottavan organisaation strategiset tavoitteet. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan, kehitetään, konseptoidaan ja prototypoidaan eri ratkaisuja ja testataan niitä asiakkailla. Palvelutuotannossa kehitetty

konsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Viimeisessä vaiheessa arvioidaan kehitysprosessin onnistumista ja jatketaan kehittämistä eteenpäin.

Koiviston (2019, 42) mukaan palvelumuotoiluprosessin tarkoituksena on ”identifioida arvonluontimahdollisuuksia ymmärtämällä ja tunnistamalla asiakas- ja käyttäjätarpeita, sekä luoda arvolupauksia ja parantaa palvelun laatua kehittämällä luovia ratkaisuja asiakas- ja käyttäjätarpeisiin sekä palveluntarjoajan asettamiin reunaehtoihin perustuen.”

Kantojärvi (2012, 24–27) kuvaa luovaa ongelmanratkaisua tulen sytyttämiseksi, sammuttamiseksi ja savun hallinnaksi. Divergenssi (avaaminen) on tulen sytyttämistä, joka tarkoittaa ennakkoluulotonta ideointia. Konvergenssi (sulkeminen) taas on tulen sammuttamista eli vaihtoehtojen karsintaa ja valintaa. Savun hallinta (groan zone) on vaihe näiden välissä, jossa on valtavasti ideoita ilmassa, asiat ovat epäselviä ja kaaottisia. Tilanne on epämukava. Epämukavuutta on kuitenkin siedettävä niin kauan, kunnes syntyy yhteinen ymmärrys eri vaihtoehtoista - vaikka kaikista ei samaa mieltä oltaisiakaan. Fasilitaattorin täytyy suunnitella työkalujen käyttö siten, että tuli syttyy kunnolla ja savua tulee riittävästi ja tarpeeksi pitkään, jotta tuli sammuu sopivasti ja jäljelle jää kipinä. Tämä kipinä vie prosessia seuraavaan vaiheeseen.

Kantojärven tulen sytyttämisestä, savun hallinnasta ja sammuttamisesta päättään Design Councilin tuplatimantti -prosessimalliin, mihin pohjautuen palvelumuotoilun prosessi usein esitetään. Tässä mallissa ensimmäinen timantti on ongelman tunnistamisen timantti ja toinen timantti on ratkaisun kehittäminen - timantti. Tuplatimantin päävaiheet ovat löydä, määritä, kehitä ja tuota. Divergenssi- ja konvergenssiajattelut vaihtelevat tuplatimantti-prosessissa. (Koivisto 2019, 42–43; Stickdorn & Schneider 2010, 126–127.) Kuvassa 11 on mallinnettu tuplatimantin uudistettua prosessimallia Peninin (2018, 186) mukaan.



Kuva 11. Uudistettu tuplatimanttimalli (Lahtinen 2019, Peninin 2018, 186 mukaan)

Uudistettu tuplatimanttimalli tarjoaa lisätietoa molempiin timantteihin kuuluvista asioista. Tässä mallissa ensimmäinen vaihe ”löydä” alkaa asiakkaan toimeksiannolla, minkä on tarkoitus kattaa sekä ensisijainen että toissijaiset tutkimuksen kohteet. Sitä seuraa tutkimustulosten analysointi ja yhdistäminen, mahdollisuuksien arviointi ja ensimmäisen timantin päätteeksi lopullisen toimeksiannon määrittäminen. Toinen timantti alkaa ideointiaktiviteeteilla ja sen jälkimmäinen puoli on omistautunut ideoiden prototypoinnin ja testauksen kierrokseen, kunnes on määritelty lopullinen ratkaisu. Uudistetun tuplatimanttimallin yksityiskohdat helpottavat suunnittelijoita heidän prosessinsa strukturoinnissa ja toimivat työkaluina neuvotteluissa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Mallissa kannattaa kiinnittää huomiota myös timanttien välissä olevaan suositukseen ”kuinka me voisimme?” (how might we) kysymyksiin. ”Kuinka me voisimme?” kysymykset (KV-kysymykset) ovat nopeita kysymyksiä, jotka voivat helpottaa toimeksiantoa määrittelevän pääkysymyksen muotoilua. KV-kysymys voidaan muotoilla keskittymään havaittujen ongelmien kehittämiseen ja linkittää se eri käyttäjäpersoonien näkemykseen. (Penin 2018, 186, 239.)

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä kehittämistyössä asiakasymmärryksen hankkimiseen käytetään palvelumuotoilun menetelmistä teemahaastatteluja ja yhteiskehittämisen työpajoja. Ensimmäiset teemahaastattelut tehdään opiskelijoille, jotka ovat jo opiskelleet opintoja nopeuttamaan pyrkivillä yksilöllisillä opintopoluilla. Näiden yksilöllisten polkujen ongelmia havainnollistetaan palvelupolun avulla. Haastattelujen tulosten perusteella suunniteltu uusi opiskelutapa -toteutus esitetään Service blueprintin avulla. Syvemmän asiakasymmärryksen saamiseksi luodaan merkonomiopiskelijoista profiilit, joiden suunnittelun pohjana käytetään opiskelijoiden sekä opinto-ohjaajien yhteiskehittämistyöpajoja. Nämä työpajat toteutetaan Lego Serious Play -menetelmällä. Asiakasymmärrystä hankitaan työpajojen avulla myös kahdelta yhteistyöyritykseltä, joista toisessa käytetään Learning cafe -menetelmää. Osana oman toiminnan kehittämistä vertaillaan muiden ammatillisten oppilaitosten toimintaa benchmarkingin avulla.

6.1 Teemahaastattelu

Erilaiset haastattelut tai kyselyt sisältyvät useisiin käyttäjätiedon keräämis-
muotoihin. Ihmisten tekemisistä saa helpoiten kuvan juuri haastatteleamalla
heitä. Toisaalta haastatteluissa saadaan tietoa vaan siitä, mistä ihmiset halua-
vat ja kykenevät puhumaan. Haastattelussa haasteiksi muodostuu myös vää-
rinymmärryksen vaara sekä vastauksia vääristävien tekijöiden määrä. Vääris-
täviä tekijöitä voivat olla esimerkiksi kysymysten muoto, haastattelijan ja haas-
tateltavan roolit tai vaikkapa mielialat. (Hyysalo 2009, 124.)

Tyypillisiä haastattelun aiheita kehitystyön tukena ovat muun muassa käyttäjä-
ryhmän tarpeiden, halujen ja mieltymysten selvittäminen sekä työn/toimintata-
van muutostilanteet - miten toimitaan nyt, entä miten tulevaisuudessa. Eri ai-
healueiden tutkimisessa käytetään yleensä erilaisia haastattelumenetelmiä.
Esimerkiksi teemahaastattelu, jossa käytetään kysymysrunkoa, mutta sitä
käytetään haastateltavan vastauksiin mukautuen, toimii hyvin käyttäjien toi-
minnan selvittämiseen. Tämä toimii hyvin esimerkiksi silloin, kun haastattelijalla
tietää jo jotakin käyttäjän kokemuksista. Pari- tai ryhmähaastattelu soveltuu
hyvin esimerkiksi tietyn ammattiryhmän työn perusasioiden selvittämiseen.
Haastateltavat voivat saada virikkeitä toistensa lausunnoista ja täydentää

niitä. (Hyysalo 2009, 125–132.) Espoon sivistystoimen työkalupakin (2013) mukaan haastattelu mahdollistaa syväluotaavan katsauksen käyttäjän elämään, arvoihin ja käyttäytymiseen.

Peninin (2018, 214) mukaan teemahaastattelujen (contextual interviews) pääidea on viettää aikaa haastateltavan kanssa hänelle tutussa ympäristössä (esimerkiksi kotona tai työpaikalla), jotta saadaan selville, miten haastateltava käyttäytyy, motivoituu, ja mitkä ovat hänen arvonsa. Tällä keinoin tutkija voi saada selville haastateltavan koko tarinan syvemmällä inhimillisellä tasolla. Empatia ja aktiivinen kuuntelu ovat haastatteluissa keskeisiä lähestymistapoja.

Tutkimuksen haastattelumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Hyysalo (2009, 135–139) antaa käytännön vinkkejä onnistuneeseen haastatteluun muun muassa seuraavasti:

- “Ole aina haastateltavan kanssa samaa mieltä siitä, että hänellä on oikeus ajatella niin kuin hän ajattelee”.
- Kommunikaatiossa suuri osa tapahtuu ei-kielellisesti. Haastattelijan on syytä istua rauhallisesti ja näyttää kiinnostuksensa elekielellä, esimerkiksi nojautua hieman haastateltavaa kohti ja nyökytellä sopivissa kohdin ymmärtämisen merkiksi.
- Haastattelun olisi hyvä rakentua esittelyn ja lämmittelykysymyksen/kysymysten kautta yleistason kysymyksiin. Sitten yksityiskohtaisempiin kysymyksiin ja lopuksi jälleen palata yleistason kysymyksiin sekä haastattelun päättämiseen.

Haastattelujen analysoinnissa helpottaa huomattavasti se, jos haastattelu on nauhoitettu. Nauhat kannattaa kuunnella jälkikäteen ja täydentää omia muistiinpanojaan niiden pohjalta. Toinen, suuritöisempi vaihtoehto on litteroida ne. (Hyysalo 2009, 139–140.)

Tutkimusaineiston läpikäynnistä edetään yleensä aineiston ryhmittelyyn, jossa kerätään yhteen aineiston keskeisiä teemoja koskevat havainnot. Ryhmittelyn tarkoituksena on saada esiin joukko toisiinsa verrattavia tuloksia, joista on samalla mahdollista nähdä jo asiasisältöjen laajuus ja variaatiot. Jäsennelty aineisto on aina helpommin käsiteltävissä kuin hajanainen. Ryhmittelyn jälkeen aineistoa voi lähteä viemään kohti yleistyksiä. (Hyysalo 2009, 122.)

Tuulaniemi (2016, 154) toteaa, että samankaltaisuuskaavio helpottaa tutkimustiedon jäsentelyä. Tutkimusaineistosta etsitään samankaltaisuuksia, ja ne ryhmitellään yhteisten teemojen alle. Ryhmittely nostaa esiin käyttäjille olennaisia asioita ja samankaltaisuuskaaviosta voidaan kerralla nähdä kaikki käyttäjille merkitykselliset aiheet.

6.2 Yhteiskehittäminen ja yhteissuunnittelu

Tuulaniemi (2016, 118) kirjoittaa, että yhteiskehittäminen ei ole varsinainen kehittämistyökalu, vaan palvelumuotoilun periaate ja työtapa. Yhteiskehittämisessä voidaan käyttää lähes kaikkia suunnittelutyökaluja. Palvelumuotoilun tarkoituksena on mahdollistaa ja ohjata yhteiskehittämisprosessia, jotta määritellyt tavoitteet saavutetaan. Myös Stickdorn & Shneider (2011, 198) toteavat yhteiskehittämisen olevan palvelumuotoilun keskeinen näkökulma (core aspect) ja periaate, johon voi liittyä monien muiden palvelumuotoilun työkalujen käyttöä.

Yksi palvelumuotoilun keskeinen ajatus on eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen. Palvelun keskiössä on aina palvelun käyttäjä, ihminen, joka on oman elämänsä ja toimintansa asiantuntija. Palvelumuotoilussa onkin keskeistä ymmärtää loppukäyttäjän tarpeet ja toiminnan motiivit kehitettävään palveluun. Yhteiskehittämisen avulla saadaan kaikkien osapuolten sitoutuminen niin kehittämiseen kuin palvelun tuottamiseenkin. (Tuulaniemi 2016, 116–117.)

Vaajakallio & Mattelmäki (2011, 77) kirjoittavat, että yhteissuunnittelun keskeisiä teemoja ovat suunnittelu yhteistyö eri alojen asiantuntijoiden kesken sekä erityisesti palveluiden loppukäyttäjän rooli suunnittelun ohjaajana ja innostajana. Yhteissuunnittelun vahvuus on asian käsittely eri näkökulmista, ja erityisesti näiden eri näkökulmien tuominen yhteen. Näin saattaa paljastua uusia ongelmia tai ratkaisuja, jotka eivät muuten olisi tulleet esiin. Yhteissuunnittelu sopii, paitsi uuden tai tulevaisuuden palvelun suunnitteluun, myös olemassa olevien palvelujen kehittämiseen. (emt. 80.)

Yhteiskehittäminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki mukana olevat osapuolet olisivat päättämässä siitä, millaista palvelua tuotetaan. Tavoitteena yhteiskehittämisessä on se, että saataisiin kaikki palveluun liittyvät asiat huomioitua mahdollisimman hyvin ja laaja-alaisesti tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa. (Stickdorn & Schneider 2011, 199; Tuulaniemi 2016, 117.)

6.2.1 Learning Cafe

Learning cafen eli oppimiskahvilan perusidea on mahdollisimman monien näkökulmien ja ideoiden tuottaminen ja yhdessä pohtiminen. Learning cafessa osallistujat ryhmittäytyvät pöytien ääreen pieniin ryhmiin. Jokaisessa pöydissä on kertakäyttöliina tai iso paperi, johon tehdään muistiinpanoja pöydän ääressä tapahtuvasta keskustelusta. Muistiinpanot voivat olla ideoita, kuvia, jäsennyksiä tai näkökulmia. Pöydän muistiinpanot voidaan halutessa jaotella eri osa-alueisiin. Pöytien keskustelijoita vaihdellaan siten, että osa keskustelijoista jää samaan pöytään ja osa etsii itselleen uuden pöytäseurueen. Keskustelua jatketaan edellisen keskustelu pohjalta. Näin saadaan jo kehitellyt ja hankitut ideat sekä näkökulmat uuden keskustelun pohjaksi. Lopuksi oppimiskahvilan puheenjohtaja tekee yhteenvedon työskentelystä. Yhteenveto voidaan tehdä myös kirjalliseen muotoon esimerkiksi fläppitululle. Myöhemmin pöydissä tuotettu koko materiaali toimitetaan kaikille osallistujille koottuna. Näin kaikilla on mahdollisuus palata vielä omassa työympäristössä oppimiskahvilassa tuotettuihin ideoihin ja näkökulmiin. (Kupias 2007, 93–94.)

6.2.2 Lego Serious Play

Luovilla menetelmillä saadaan asiakkaat kertomaan haaveistaan ja unelmistaan, esimerkiksi siitä, millainen on täydellinen palvelu. Luovia menetelmiä ovat esimerkiksi piirtäminen, tarinan kertominen, muovailu ja legot. (Heikkinen, 2019.) LEGO® SERIOUS PLAY® (myöhemmin LSP) perustuu Lego-palikoihin ja niiden yhdisteltävyyteen (Gauntlett 2013). LSP-tekniikka auttaa osallistamaan ja tuomaan jokaisen oman panoksen ratkaisuun sekä sitouttamaan osallistujat tehtyihin päätöksiin. Legoja voi hyödyntää monella tavalla ja eri tarkoituksiin. LSP-tekniikkaa voi käyttää luovasti muun muassa palvelumuotoilun tukena. LSP tukee rakentavaa kritisointia sekä toisinajattelua, ja hankaliakin tilanteita pystytään ratkaisemaan menemättä henkilökohtaisuuksiin. (Turku

2017.)

6.3 Palvelupolku

Palvelupolku kuvaa, mitä asiakas havaitsee palvelun aikana. Palvelupolkuun kuuluu varsinaisen palvelun lisäksi myös esi- ja jälkipalvelun vaiheet. Palvelupolku on ikään kuin palvelun sateenvarjo, jonka alla palvelua kuvataan visuaalisesti ja tutkitaan järjestelmällisesti monin eri menetelmin. (Mager 2009, Mietisen 2011, 55 mukaan.) Palvelupolku tarjoaa elävän, mutta jäsennellyn visualisoinnin käyttäjän palvelukokemuksesta (Stickdorn & Schneider 2010,158).

Palvelumuotoilussa keskiössä on palvelupolun, eli käyttäjien läpikäymän prosessin, kehittäminen (Koivisto 2019, 35). Palvelutuokiot, palvelupolku ja palvelun kontaktipisteet tekevän mahdolliseksi nähdä palvelu käyttäjien silmin. Jokainen palvelu koostuu eri vaiheista ja kohtaamisista asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Näitä palvelun keskeisiä vaiheita kutsutaan palvelutuokioiksi. (Koivisto 2011, 49.)

Toisiaan seuraavista palvelutuokioista muodostuu palvelupolku, joka muodostaa asiakkaalle arvoa tuottavan palvelukokonaisuuden ja palvelukokemuksen. Se, millainen palvelupolusta muodostuu, riippuu sekä palveluntarjoajan tuotantoprosessista että asiakkaan omista valinnoista. Kontaktipisteiden kautta asiakas näkee, kokee ja aistii palvelun. Jokainen palvelutuokio koostuu kontaktipisteistä, jotka voidaan jakaa neljään eri ryhmään: kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. (Koivisto 2011, 49–51.)

Kanavat tarkoittavat ympäristöjä, paikkoja ja tiloja, jossa palvelun asiakkaalle näkyvä tuotanto tapahtuu. Ne voivat olla fyysisiä tai digitaalisia tai aineettomia (esimerkiksi puhelinpalvelu). Usein palvelut ovat monikanavaisia eli niitä tuotetaan monien eri medioiden välityksellä. (Koivisto 2011, 51–52.) Tuulaniemi (2016, 81–82) käyttää tässä yhteydessä termiä ympäristöt, joiden hän toteaa vaikuttavan olennaisesti asiakkaan mielialaan sekä ohjaavan hänen käyttötään. Palvelun tuotantoon liittyy usein myös erilaisia fyysisiä tavaroita (Tuulaniemi 2016, 82). Esineet kontaktipisteinä ovat laitteita tai tavaroita, joita asiakas käyttää tai tarvitsee palvelua kuluttaessaan. Ne voivat olla myös palvelun tuotantoon tarvittavia välineitä, joita vain henkilökunta käyttää, mutta jotka

ovat asiakkaalle näkyviä tai vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. (Koivisto 2011, 52.)

Toimintamallit määrittelevät sen, miten palvelua tuotetaan yksittäisissä palvelutuokioissa. Esimerkki kontaktipisteen toimintamallista voi olla se, kuinka vastuuhjaajat on ohjeistettu käymään HOKS-keskustelua opiskelijan kanssa, ja mikä on opiskelijan rooli tässä prosessissa. Palvelun tuotannossa ihmisillä on usein keskeinen rooli. Palvelumuotoilussa keskeistä on suunnitella sekä asiakkaille että asiakaspalvelijoille sopivat roolit osaksi palvelutuotantoa. On esimerkiksi mietittävä, kuinka paljon asiakkaan on vastattava itse palvelun tuotannosta, ja missä laajuudessa asiakaspalvelija vastaa palvelun tuotannosta. Kontaktipisteiden avulla pystytään jokainen palvelutuokio muotoilemaan sekä strategian ja tavoitteiden että asiakkaan tarpeiden ja odotusten mukaiseksi. (Koivisto 2011, 51–53.)

6.4 Käyttäjäprofiilit

Kuvitteelliset käyttäjäprofiilit eli tutkimusaineistoon perustuvat persoonat ovat vahvistaneet suosiota suunnittelualalla viime vuosina. Ne sisältävät muun muassa kuvauksia persoonan tyyppillisistä käyttäytymistavoista ja elämäntavoista. Persoonat eli käyttäjäprofiilit lisäävät käyttäjäymmärrystä koko suunnitteluprosessin ajan. (Miettinen 2011, 59, Williams 2006, 163.) On tärkeää, että persoonat on kehitetty käyttäjien realististen piirteiden ja tyyppisten ongelmien perusteella. Tärkeintä on luoda persoonat, joihin voidaan liittää nimi ja kuva, ja joita voidaan pitää uskottavina. (Klaar 2014, 38.)

Williamsin (2006, 163) mukaan persoonat todellakin ovat työkalu muiden ymmärtämiseen. Tässä työssä asiakasprofiilien suunnittelussa käytetään apuna Lego Serious Play -työpajoja, joita pidetään ESEDUN liiketoiminnan opiskelijoille ja ESEDUN opinto-ohjaajille. Varsinaiset profiilit suunnitellaan yhdessä työtiimissä ja työpajojen tuloksia käytetään asiakasprofiilien suunnittelun pohjana.

6.5 Benchmarking

Usein benchmarkingilla tutkitaan menestyvää organisaatiota, pyritään oppimaan menestyksen syitä tai ottamaan käyttöön muualla hyväksi havaittuja tapoja toimia. On tärkeää huomata, mistä havaituista toimista voidaan oppia jotakin uutta, mikä on suoraan sovellettavissa omaan toimintaan ja mikä taas vaatii soveltamista sopiakseen omaan toimintaan. Kaikki vertailukohteen hyvät puolet eivät aina ole suoraan sovellettavissa omaan toimintaan. (Ojasalo ym. 2014, 186.)

Tuulaniemi (2016, 138–139) kirjoittaa, että benchmarkingin avulla voidaan vertailla alan toimijoiden strategiavalintoja, palveluja ja toimintatapoja. Se on tutkimusta, havainnointia, vertailua, arviointia ja kiinnostusta muiden organisaatioiden toimintaan. Benchmarkingin tavoitteena on oppia parhaista käytännöistä. Tuominen (2016, 118) määrittelee benchmarkingin olevan jatkuva ja järjestelmällinen prosessi parhaiden menetelmien ja toimintatapojen tunnistamiseksi, soveltamiseksi ja ymmärtämiseksi, jonka tavoitteena on oman organisaation suorituskyvyn kehittäminen. Benchmarkingin hyötyjä ovat muun muassa muiden jo käyttämien toimintatapojen hyödyntäminen, muiden tekemien virheiden välttäminen sekä strategiavalintojen tekeminen, kun tunnetaan kilpailukentän muut toimijat. (Tuulaniemi 2016, 139.)

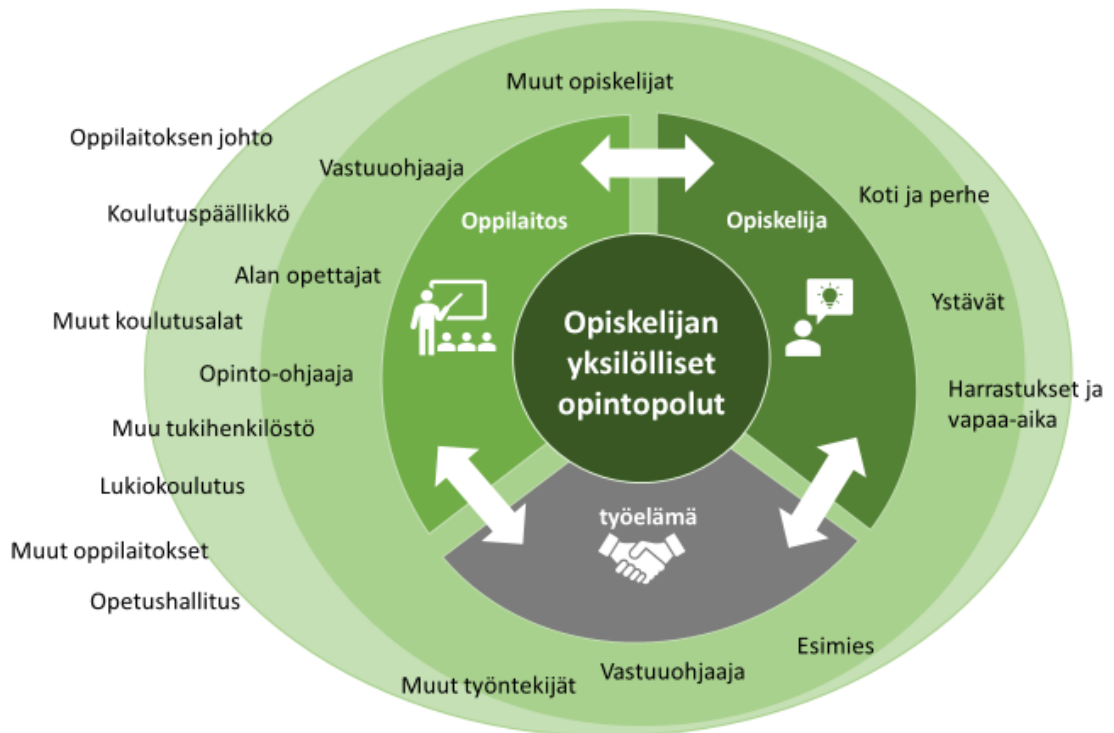
6.6 Service blueprint

Service blueprint tarkoittaa palvelusuunnitelmaa. Se on yksityiskohtainen kuvaus palvelun toiminnasta, joka näyttää palvelun lineaarisena prosessina jokaista palvelutapahtumaa valottaen. (Espoon sivistystoimen työkalupakki 2013.) Penin (2018, 218) toteaa service blueprintin olevan olennainen palvelumuotoilun työkalu. Se eroaa käyttäjän näkökulmaan keskittyvästä palvelupolusta siinä, että se näyttää käyttäjän toimet suhteessa organisaation toimintaan. Service blueprint huomioi jokaisen palvelutapahtumaan osallistujan [käyttäjät, henkilökunnan, näkyvän (frontline) ja taustalla vaikuttavan (back-office) toiminnan sekä toimintaa tukevat systeemit] ja erottaa asiakkaalle näkyvät (front-stage) ja näkymättömät (back-stage) palvelutarjonnan osat toisistaan. (Penin 2018, 218.)

Ojasalo ym. (2014, 178) kirjoittaa blueprintingistä, joka on palveluprosessien analysointiin kehitetty lähestymistapa. Se on prosessikaavio, joka kuvaa yksityiskohtaisesti palveluprosessin etenemistä ja eri osallistujien, erityisesti myös asiakkaan, roolia. Blueprintin tarkoituksena on kuvata palveluprosessi objektiivisesti niin, että asiakkaat, henkilöstö ja johto ymmärtävät kaikki samalla tavalla, millainen palvelun kokonaisuus on kyseessä. Muihin prosessikaavioihin verrattuna palvelun blueprintin etu on se, että se korostaa asiakkaan roolia prosessissa, mikä tekee siitä erityisen käyttökelpoisen kehittämistyökalun. Se auttaa näkemään palveluprosessin kriittiset kohdat, jotka kaipaavat kehittämistä tai tarkkailua. (Ojasalo 2014, 178, 181–182.)

7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Tutkimusmenetelmät luvussa esitettyjen menetelmien avulla selvitettiin opiskelijoiden, opinto-ohjaajien, työelämän sekä muiden ammatillisten oppilaitosten edustajien näkemyksiä. Opiskelijoilta selvitettiin kokemuksia nykyisestä, opiskelua nopeuttamaan pyrkivästä opintopolusta. Lisäksi selvitettiin opiskelijoiden ja opinto-ohjaajien mielipiteitä ammatillisen oppilaitoksen asiakasprofiileista ja ihanneopiskelutavoista. Työelämän edustajien näkemyksiä kyseltiin alalla tarvittavista tulevaisuuden taidoista, ja siitä, miten nämä taidot saataisiin opiskelijoiden osaamisiksi. Muiden ammatillisten oppilaitosten edustajilta selvitettiin heidän tapaansa järjestää opintoja. Kuvassa 12 on työtä avattu sidosryhmäkartan avulla.



Kuva 12. Yksilöllisten opintopolkujen sidosryhmäkartta (Lahtinen 2019)

Sidosryhmäkartan keskiössä on opiskelijoiden yksilölliset opintopolut. Näiden polkujen muodostumiseen vaikuttaa eniten tietenkin opiskelija itse. Opiskelijan opiskelutavoitteita, toiveita ja motivaatiotakin ovat muokkaamassa oma perhe, ystävät sekä se, mitä hän vapaa-ajallaan tekee ja harrastaa. Suuressa roolissa on myös oppilaitos ja siellä erityisesti opiskelijan vastuuohjaaja. Opiskelijalle opintopolun näkyviä toimijoita ovat lisäksi opinto-ohjaaja sekä alan muut opettajat. Muu tukihenkilöstö, kuten kuraattori ja kouluterveydenhoitaja, voivat osaltaan tukea opiskelijan opiskelupolkua. Oppilaitoksen johto ja koulutuspäällikkö ovat ehkä opiskelijalle näkymättömämpiä, mutta ovat opettajan työn kannalta tärkeitä sidosryhmiä antamaan raamit toiminnalle. Muilta koulutusaloilta on mahdollista valita opintoja osaksi omaa tutkintoa ja muut oppilaitokset näyttäytyvät tässä työssä benchmarking-kohteina. Opetushallitus on tietenkin kaiken toiminnan taustalla. Yksilöllisten opintopolkujen toteuttaminen vaatii myös mukaan myös työelämän, joka tässä tutkimuksessa nähdään kiinnostavana ja tärkeänä toimijana. Mielekkäiden, yksilöllisten opintopolkujen rakentaminen vaatii opiskelijan, työelämän ja oppilaitoksen välistä yhteistyötä.

7.1 Aikataulu

Opinnäytetyön aihe selvisi jo varhaisessa vaiheessa opintoja. Se tuli käytännön tarpeesta liittyen tekijän omaan työhön. Ammatillisen koulutuksen reformi oli tuonut tullessaan painetta uudistaa opetusta. Opetusalalla jatkuva muutos ja uudistuminen tuntuvat olevan uusi normaali, ja menetelmänä palvelumuotoilu tuntui virkistävältä tavalta lähteä suunnittelemaan uutta. Työn etenemistä on kuvattu taulukossa 4.

Taulukko 4 Kehittämistyön eteneminen (Lahtinen 2019)

Aikataulu	Sisältö
Lokakuu 2018	<ul style="list-style-type: none"> opiskelijahaastattelut
Marras- joulukuu	<ul style="list-style-type: none"> haastattelujen tulosten läpikäynti työtiimissä
Helmikuu 2019	<ul style="list-style-type: none"> benchmarking – haastattelut puhelimitse muihin oppilaitoksiin tulevien työpajojen suunnittelua
Maaliskuu	<ul style="list-style-type: none"> työpaja opiskelijoille työpaja opinto-ohjaajille puhelinhaastattelujen ja työpajojen tulosten läpikäynti työtiimissä ja koulutuspäällikön kanssa työpajojen tulosten jatkotyöstöä sekä tulevan palvelukonseptin alustavaa suunnittelua työtiimissä työpaja yritys-elämän edustajille tulevan opiskelijoille suunnatun työpajan suunnittelua ja käytännön asioista sopimista ulkopuolisten vetäjien kanssa edellä mainitun työpajan tulosten purkua vetäjien kanssa
Huhtikuu	<ul style="list-style-type: none"> tulevan palvelukonseptin alustavaa suunnittelua työtiimin ja esimiehen kanssa tulevan työpajan suunnittelua opiskelijahaastattelut jatkuvat
Toukokuu	<ul style="list-style-type: none"> työpaja yritys-elämän edustajien kanssa benchmarking – vierailu toiseen oppilaitokseen tulosten läpikäynti työtiimissä tulevan palvelukonseptin alustavaa suunnittelua työtiimissä
Kesäkuu	<ul style="list-style-type: none"> opinnäytetyön kirjallisen osuuden kirjoittamista

Elokuu	<ul style="list-style-type: none"> • uusi palvelukonsepti käyttöön • mahdollisesti pilottikokeilu uudenlaisesta yritys yhteistyömuodosta • asiakasprofiilit kuntoon • opinnäytetyön kirjallisen osuuden kirjoittamista
Syyskuu	<ul style="list-style-type: none"> • työpaja opiskelijoille ja sen tulosten purkua työtiimissä • opinnäytetyön kuvitukset, grafiikat ja muu visuaalinen ilme • mahdollisesti työhön mukaan vielä kokemuksia uudesta palvelukonseptista • opinnäytetyön kirjallisen osuuden kirjoittamista
Lokakuu	<ul style="list-style-type: none"> • kirjoitusprosessi valmiiksi

Työ aloitettiin opiskelijahaastatteluilla lokakuussa. Marras- ja joulukuussa purettiin haastattelujen tuloksia, joita esiteltiin omassa työtiimissä. Tammi-helmikuussa 2019 soitettiin benchmarking-puhelut ja keväällä 2019 toteutettiin yhteiskehittämisen työpajat sekä tehtiin benchmarking-vierailu Jyväskylään ammattioppilaitos GRADIAAN. Varsinaisen opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittaminen aloitettiin kesäkuussa. Kirjoittamista jatkettiin alkusyksystä, jolloin tehtiin myös työn kuvitukset ja taulukot kuntoon. Viimeinen työpaja pidettiin syyskuussa. Syys-lokakuussa tapahtui myös työn tulosten analysointi ja loppupohdinta.

7.2 Teemahaastattelut, syksy 2018

Jotta saataisiin tietoa yksilöllisten opintopolkujen toimivuudesta opiskelijan näkökulmasta, haastateltiin syksyllä 2018 kahdeksaa ESEDULLA opiskelevaa kolmannen vuoden merkonomiopiskelijaa, joilla oli ollut mahdollisuus suorittaa osa opinnoistaan nopeutetulla, yksilöllisellä tavalla. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, osin yksin ja osin pareittain tai kolmistaan, opiskelijoiden oman halun mukaan. Haastattelut pidettiin tutuissa luokkatiloissa ja ne videoitiin (kahta lukuun ottamatta), jotta saatiin haastatteluihin enemmän jutustelun sävyä, sekä jotta haastatteluihin voitiin palata myöhemmin uudestaan. Kaikilta haastatteluun osallistuneilta opiskelijoilta kysyttiin etukäteen halukkuus osallistua haastatteluun sekä lupa haastattelun nauhoittamiseen. Yhteen haastatteluun aikaa kului noin 20–45 minuuttia.

Syksyn 2018 kahdeksasta haastattelusta puolet oli poikia ja puolet tyttöjä. Tämä ei ollut suunniteltua, vaan heitä sattui olemaan saman verran. Osa haastateltavista oli opiskelijoita, joiden opiskelut eivät olleet jostain syystä sujuneet toivotulla tavalla. Heidän yksilölliset opintopolkunsa eivät siis toteutuneet suunnitelmien mukaan. Haastatteluja jatkettiin keväällä 2019. Tähän palataan tarkemmin luvussa 7.4.

Molemmissa teemahaastatteluissa selvitettiin muun muassa seuraavia teemoja:

- Millainen opintojen toteutustapa on kyseessä?
- Miksi opiskelija lähti nopeutetulle polulle?
- Saiko opiskelija tehtyä kaikki suunnitellut opinnot?
- Mitkä asiat vaikuttivat eniten siihen, että opinnot sujuivat tai eivät sujuneet?
- Kenelle opiskelija suosittelisi kyseistä tapaa, ja miksi, tai miksi ei, suosittelisi?
- Miten opiskelija kehittäisi yksilöllisiä opintopolkujaa?

Haastattelujen analysointi ja tulokset: syksy 2018

Syksyn opiskelijoista kolme sai vain muutaman opintoihin liittyvän tehtävän tehtyä. Yksi sai noin puolet, yksi lähes kaikki ja kolme sai kaikki suunnitellut opinnot tehtyä. Niistä, jotka saivat kaikki tehtyä, oli kahdella opiskelutapana oppisopimus ja yhdellä muun alan opinnot käytännön työssä. Opintoja itsenäisesti tekevät opiskelijat suoriutuvat opinnoista huonoiten. Tämä ei ollut yllätys, vaikka lähtökohtaisesti nopeutetulle polulle lähtijät ovat alalle parhaiten soveltuvia, niin sanottuja hyviä opiskelijoita.

Haastattelussa nousi esille jo opettajien ennakkoon tiedostama asia, eli se, että itsenäinen kotona tehtävä opiskelu ei sovi kaikille. Osa ei saa tehtyä kotona mitään. He ovat tottuneet siihen, että koulussa opiskelu riittää ja heidän motivaationsa ei riitä muuhun. Myös asioiden selvittäminen, lukeminen ja kirjallinen tuottaminen on osalle hankalaa. Lisäksi kävi ilmi ajanhallinnan ongel-

mat; aikaa tuntuu olevan aluksi paljon, ja se kääntyikin sitten lomailuksi tai sitten tehtävät jäivät viime tippaan. Muutama opiskelija koki tavan yksinäiseksi ja olisi tarvinnut paria tai ryhmää tuekseen.

Lähes kaikki tuntuivat lähteneen opintoja nopeuttamaan pyrkivälle polulle opettajan vinkistä tai jopa kehotuksesta, mikä ei tietenkään opiskelumotivaatiota varsinaisesti lisää. Osalla opintoihin vaikutti se, että oli ollut koko kesän töissä, ja syksyllä kun olisi pitänyt jatkaa opintoja itsenäisesti, ei enää jaksanutkaan. Kuitenkin kaikki näkivät selvän hyödyn nopeutetussa polussa. Joku halusi mahdollisimman nopeasti töihin, toinen oli lähdössä armeijaan ja joku vain pois koulusta. Tapa nähtiin hyvänä niille opiskelijoille, jotka tietävät, mitä haluavat, eikä tarvitse ”junnata” ryhmän mukana ja aikataulun mukaan. Haastatteluissa nousi selvästi esille kuvassa 13 kuvatut asiat, jotka toistuivat lähes kaikkien haastateltavien puheessa.



Kuva 13. Syksyn haastattelujen tärkeimmät tulokset (Lahtinen 2019)

Opiskelijat näkevät nopeutetussa tavassa selvän hyödyn, mutta toteutustapa ei motivoi heitä. Nyt työskentely on liiaksi opiskelijan vastuulla ja on liian helppoa olla tekemättä mitään. Työskentelyyn tarvitaan selkeä aikataulutus ja raamit, jotta on ”pakko” tehdä jotakin. Opintojen etenemisen selkeyttäminen helpottaisi myös opiskelua. Mahdollisuus tavata opettajaa kasvatusten koetaan

tärkeäksi. Kirjoittamalla eivät kaikki asiat selviä ja tulee helposti väärinymmärryksiä. Kasvotusten asiat selviävät myös nopeammin. Kaiken kaikkiaan opiskelijat kokivat, että tietoa yksilöllisistä tavoista opintojen suorittamisiin tarvitaan paljon lisää.

Haastatteluista saatu tieto tuki alan opettajien näkemyksiä asiasta. Läheskään kaikille opiskelijoille ei itsenäinen opiskelu (joko verkon välityksellä tai ilman) sovellu. Myöskään opiskelujen nopeuttaminen ei ole sellainen porkkana, että kaikki opiskelijat saisivat sen avulla opintoja itsenäisesti tehtyä. Haastattelusta esiin nousseiden asioiden perusteella lähdettiin suunnittelemaan, miten nykyistä itsenäistä opiskelutapaa voitaisiin kehittää eteenpäin. Samalla tiedostettiin se, että tämän tyyppinen itsenäinen opiskelutapa palvelee vain pientä osaa opiskelijoista.

Haastattelujen jälkeen mietittiin työtiimissä, miten opiskelijoita voitaisiin tukea paremmin näissä opintoja nopeuttamaan pyrkivissä itsenäisten tehtävien teossa. Koska nopeutetun ja itsenäisen polun opinnoiksi on ESEDUN liiketoiminnan tutkinnossa valikoitunut tuoteneuvonta, tehtiin suunnitelmat kyseiseen tutkinnon osaan. Suunnittelun pohjalta kehittyi konsepti (liite 3), jossa opetuksen ja opettajan tapaamiseen varataan jakson joka viikko tietty aika ja paikka, joka näkyy myös opiskelijan työjärjestyksessä. Tässä tapauksessa tapaamispäiviksi määräytyi maanantai ja perjantai koko ensimmäisen jakson ajan. Maanantain tapaamisen sisältöinä ovat opetus ja ohjaus sekä tehtävistä sopiminen, perjantaina katsotaan, mitä on viikon aikana saatu aikaan.

Resurssit tähän toimintaan otetaan vähentämällä muun ryhmän opetustunteja kyseisestä aiheesta. Koska ryhmä on tuolloin pienentynyt nopeutetuilla tavoilla opintojaan suorittavien opiskelijoiden takia lähes puoleen, on syytä uskoa, että asiat saadaan käytyä lävitse myös pienemmällä lähiopetustuntimäärällä. Kokonaistuntimäärä ei ryhmältä kuitenkaan pienene, vaan pois siirretyt tunnit korvataan työssäoppimisjakson pidennyksellä. Käytännössä tämä tarkoittaa noin viikon pidempää työssäoppimisjaksoa. Uusi konsepti pilotoidaan syksyllä 2019. Vastuuohjaajat tiedottavat omia opiskelijoitaan tästä uudesta mahdollisuudesta suorittaa opintoja. Asiasta on sovittu koulutuspäällikön ja tiimin kanssa.

7.3 Yhteiskehittämisen työpajat

Tässä kohtaa päätettiin ottaa käyttöön palvelumuotoilun tyypillinen menetelmä, yhteiskehittämisen työpaja. Ensimmäiset työpajat järjestettiin merkonomiopiskelijoille ja ESEDUN opinto-ohjaajille. Niiden avulla pyrittiin selvittämään, millaisia eri opiskelijapersoonia ”amislaisissa ” ja merkonomiopiskelijoissa oikein on, sekä saamaan lisätietoa siitä, millaiset asiat tuottavat opiskelussa ongelmia ja mitkä onnistumisia. Menetelmänä näissä työpajoissa oli Lego Serious Play.

Lisäksi opiskelijoille järjestettiin ”unelmointityöpaja”, jossa fasilitaattorina toimi opetuksen ulkopuolinen henkilö. Ideana tässä työpajassa oli miettiä, miten opiskelijasta voisi tulla työnantajan kaipaama ”hyvä tyyppi”, ja mitä se vaatisi koulutukselta. Apuna työpajassa oli alan opinto-ohjaaja.

Yhteiskehittämisen työpajoja järjestettiin myös tärkeiden yhteistyökumppaneiden tavaratalo Carlsonin ja Osuuskauppa Suur-Savon kanssa. Näissä työpajoissa pureuduttiin alan tulevaisuuden osaamistarpeisiin, merkonomiopiskelijoiden nykyisiin osaamisiin ja osaamistarpeisiin sekä mietittiin yhteistyötapoja, jolla opiskelijoiden osaamista voisi lisätä. Seuraavissa kappaleissa työpajojen tuloksia on purettu tarkemmin.

7.3.1 Opiskelijoiden ja opinto-ohjaajien työpajat liittyen opiskelijaprofiileihin

Maaliskuussa 2019 järjestettiin työpajat merkonomiopiskelijoille sekä opinto – ohjaajille. Molempien työpajojen tarkoitus oli kaksijakoinen, ajatuksena oli selvittää työpajan avulla merkonomiopiskelijoiden käyttäjäprofiileja, opiskelua vaikeuttavia ja helpottavia asioita sekä ihanneopiskelutapaa. Työpajat pidettiin ammattiopiston merkonomiopiskelijoille tiistaina 19.2.2019 klo 12.00–13.00 ja opinto-ohjaajille perjantaina 8.3.2019 klo 13.45–15.00. Työpajojen työkaluksi valikoitui Lego Serious Play, jonka ajateltiin olevan opiskelijoille jo lapsesta tuttu menetelmä ja mukavaa käsillä tekemistä teoriaopintojen lomassa sekä opinto-ohjaajille uusi ja mielenkiintoinen menetelmä asioiden käsittelyyn.

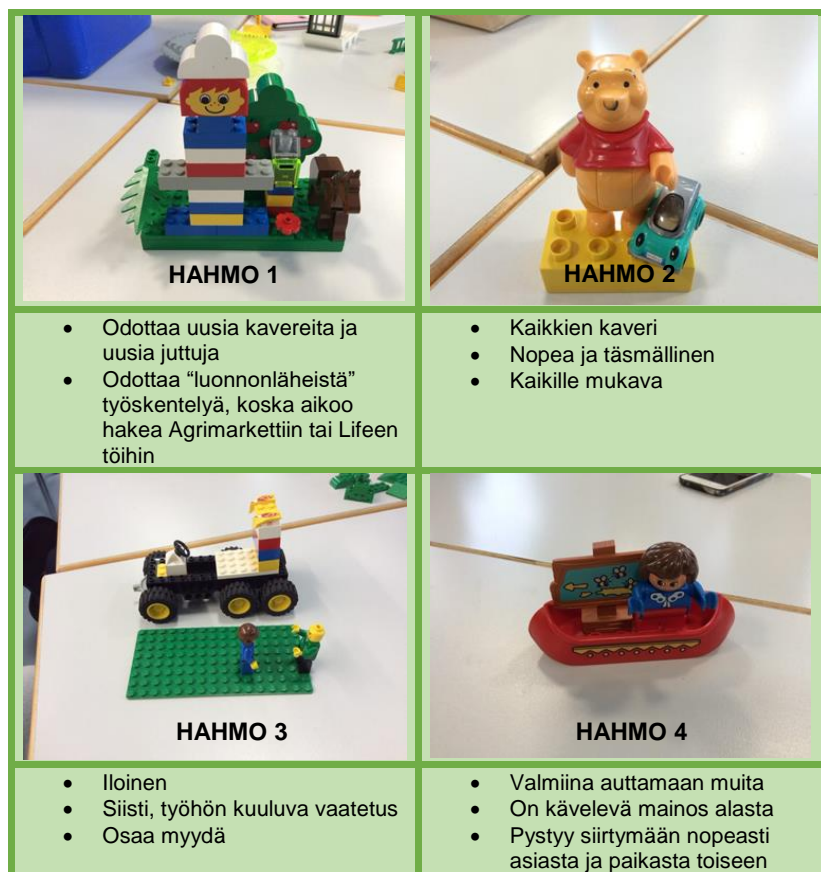
Legoilla kuvattiin:

1. tyypillinen merkonomi-/ammattiopisto-opiskelija
2. tavoitteita/tarpeita/toiveita, joita odottaa opiskelulta ja opetukselta
3. ongelmia tai haasteita, joita opiskelija kohtaa opintojen aikana
4. opiskelijan ihanneopiskelutapa

Opiskelijoiden Lego Serious Play työpaja

Opiskelijoiden työpajassa mukana oli toisen vuoden opiskelijaryhmä, yhteensä 16 opiskelijaa, iältään 17–19 vuotiaita. Työpajalaiset valikoituivat käytännön syystä, eli fasilitaattorilla oli kyseiselle ryhmälle oppitunteja, joten työpaja oli vaivaton järjestää. Työpajan kesto oli tunti, ja se oli ajoitettu keskelle päivää, jotta opiskelijoiden mielenkiinto pysyisi asiassa ja kaikki olisivat paikalla. Työpaja pidettiin tutussa luokassa, jonka pöydät oli ryhmitelty etukäteen. Opiskelijaryhmät muotoutuivat sen mukaan, mihin pöytään kukin istuutui. Pöytiin oli varattu legojen lisäksi paperia ja kyniä mahdollisten muistiinpanojen tekemistä varten. Työpajalaisille kerrottiin aluksi mitä ja miksi oli tarkoitus tehdä.

Työpajan ensimmäisenä tehtävänä oli, että rakentaa legoilla tyypillinen merkonomiopiskelija. Jokainen teki oman hahmon, jonka esitteli omalle pöytäseurueelleen. Tämän jälkeen työskentely jatkui neljän henkilön ryhmässä valitun pöytäryhmän mukaan. Pöytäkunnat valitsivat omasta ryhmästään yhden tyypillisen merkonomiopiskelijan, jolle jatko mietittäisiin. Kuvassa 14 näkyy ryhmien valitsemat Lego-hahmot ja heistä kerrotut luonnehdinnat.



Kuva 14. Opiskelijoiden valitsevat merkonomihahmot jatkotyöstöä varten (Lahtinen 2019)




Kaikki hahmot ovat positiivisia ja innokkaita oppimaan ja opiskelemaan. Ovat ikään kuin eri prototyyppejä samasta erinomaisesta merkonomiopiskelijasta. Hahmo 1 näyttäisi olevan vasta aloittamassa opintoja tai opintojensa alussa. Hän pitää selvästi tekemällä oppimisesta. Hahmo 2 tulee kaikkien kanssa hyvin toimeen. Hahmo 3 on selvästi oppimassa työpaikalla tai töissä, ja hahmo 4 puolestaan vaikuttaisi jo melko valmiilta alan töihin. Hahmoissa 2 ja 4 korostuu myös nopeus.

Tämän jälkeen ryhmät miettivät hahmolle jatkoa, eli mitä tavoitteita, tarpeita ja toiveita kyseisellä opiskelijalla on opiskelulle ja opetukselle, sekä mitä ongelmia tai haasteita kyseinen opiskelija kohtaa opintojen aikana ja millainen olisi opiskelijan ihanneopiskelutapa. Nämä kaikki tuotokset esiteltiin muille ryhmille. Lego Serious Playn ajateltiin olevan menetelmä, jonka avulla opiskelijat voisivat kertoa asioista vapaammin Lego-hahmon näkökulmasta, eli asiat eivät henkilöityisi opiskelijaan itseensä. Odotuksena oli myös, että todennäköisesti muutama opiskelija ei ota työpajaan tosissaan, ja että syntyy useita karikatyyreja laiskottelevasta, myöhästelevästä, ei-motivoituneesta ja juopottelevasta

opiskelijasta. Työpaja toteutui suunnitelmien mukaan, tosin etukäteisodotuksiin verrattuna opiskelijoiden into oli laimeaa. Yksi opiskelija ei suostunut tekemään yhtään mitään ja yksi lopetti tekemisen kesken. Muutama poikaa innostui kovasti rakentelusta, mutta kiinnostus meni aiheen ohi, eli he alkoivat oikeasti leikkimään. Tässä kohdin mietityttääkin, että olisiko vapaaehtoisuus osallistumisessa hyvä – vai tulisiko silloin ketään ja vinoutuisiko opiskelijaotos! Voisi todeta myös, että legoilla leikkiminen taitaa olla tämän ikäisille vielä liian lähihistoriaa, eli ainakin osa koki, että on lapsellista tekemistä, ja osa ei ehkä uskaltanut näyttää, että olihan ihan kivaa. Opiskelijoiden spontaanit kommentit Lego Serious Play työpajasta olivat: *Vaikeaa. Asioita on hankala kuvata legoilla. Ei sovi meidän ikäisille.*

Tulokset

Varsinainen käyttäjäprofiilitulos jäi laihaksi, koska yllättävää kyllä, kaikki tekivät opiskelijasta ”malliopiskelijan” prototyypin (kuva 15). Tosin lähes kaikilla hahmoilla oli myös opiskelun haasteita, jotka kuvaavat melko hyvin sitä kirjoa, mistä opiskelun haasteet yleensäkin muodostuvat. Muutamissa hahmoissa oli myös selvää epäloogisuutta tehdyn käyttäjäprofiilin ja sen ongelmien tai ihanneopiskelutavan välillä. Ne kertovat ikään kuin eri henkilöstä.

Tyypillinen merkonomiopiskelija	 HAHMO 1	 HAHMO 2	 HAHMO 3	 HAHMO 4
Odotukset opiskelulle	Haluaa olla nro 1 Positiivisella mielellä Odottaa opiskelua koulussa	Uudet, erilaiset oppimistavat Uudet kaverit Nopeasti	Uusia kokemuksia Uusia ihmisiä / kavereita Mukavaa opiskelua ja työssäoppimista	”Kierii rahoissa”, eli opiskelun jälkeen hyvin palkattu työ ”Poraa” opinnot lävitse vauhdilla Saa nopeutta esim. asiakaspalvelussa
Ongelmat tai haasteet	?	Oppimisvaikeudet ”Onko varmasti oma ala?” -pohdinnat	Koulukiusaaminen Ongelmia pysähtymisen kanssa	Harmaa arki / tylsät oppitunnit Omassa elämässä tapahtuvat asiat, jotka voivat vaikuttaa opiskeluun
Ihanneopiskelutapa	Kotona loikoillen ja läppäriällä tehden	Tasapainoisesti (opiskelu, työ ja vapaa-aika) Työelämässä ”jalka oven välissä”	Mahdollisimman paljon työelämässä	Positiivisesti, sosiaalisesti ja yhdessä muiden kanssa Opinnot vauhdilla lävitse

Kuva 15. Merkonomiopiskelijoiden opiskelun odotukset ja ongelmat sekä ihanneopiskelutapa (Lahtinen 2019)

Hahmojen odotuksina opiskelulle useampi ryhmä mainitsee uudet kaverit. Nopeus mainitaan kahden eri ryhmän vastauksissa. Toisessa tapauksessa se tarkoittaa opintojen nopeaa suorittamista, mutta toisessa nopeus liittyy koulutuksen ansiosta saatavaan nopeuteen hoitaa työtehtäviä. Ihanneopiskelutavassa toinen edellä mainituista ryhmistä mainitsee myös nopeuden: ”opinnot vauhdilla valmiiksi”. Myös yhden ryhmän ihanneopiskelutapa-vastauksissa mainittiin ”sosiaalisesti, yhdessä muiden kanssa”. Ihanneopiskelutavan vastauksissa korostuu oppiminen työelämässä, vaikka yksi profiili odottaakin opiskelulta nimenomaan koulussa opiskelua.

Opinto-ohjaajien Lego Serious Play työpaja

Opinto-ohjaajien (jatkossa opot) työpajaan kutsuttiin kaikki ESEDUN Mikkelissä toimivat opot, eli yhteensä kuusi henkilöä. Opot valikoituivat työpajaan sen takia, että heillä on hyvä kokonaisnäkemys siitä, millaisia opiskelijoita ammattioppilaitoksessa opiskelee. He ovat myös herkästi innostuvia kokeilemaa uutta. Työpajasta sovittiin opojen tiimikoordinaattori kanssa, joka lähetti sähköpostikutsun osallistujille. Työpajatyöskentely saatiin osaksi opojen tiimitaapamista, jolloin oli mahdollista tavoittaa heidät kaikki yhdellä kertaa. Koska päivälle oli monta agenda, työpajan pituudeksi määräytyi reilu tunti.

Työpaja suunniteltiin huolella. Tilaksi työpajaan varattiin avara luokka ja tarjoi-
luksi hedelmävälipala, koska opot tulivat työpajaan suoraan omasta tiimita-
paamisestaan iltapäivällä. Työskentelypöydät vuorattiin paperilla ja tilaan va-
rattiin reilusti legoja, tusseja, lyijykyniä ja irtopaperia muistiinpanoja varten
(tämä helpottaisi työpajan koontia). Lisäksi palautetta varten varattiin vihreät
(onnistumiset) ja punaiset (kehitettävää) Post-it -laput. Työpajan alkuun oli
tehty lyhyt PowerPoint-esitys (liite 1), jossa kerrottiin, mitä ja miksi oli tarkoitus
tehdä sekä palvelumuotoilun ja Lego Serious Playn periaatteiden selvennys.
Työpajan aluksi jokainen osallistuja valitsi itselleen napin, joka kuvasti sen
hetkisiä tunteja. Tämä idea lainattiin palvelumuotoilun opettaja Marjo Suviran-
nalta ja Sanna Haapaselta. Tarkoituksena tässä oli saada esimakua, millä
mielellä työpajan osallistujat ovat. Työpajahan järjestettiin heti talvilomaviikon
jälkeisenä perjantai-iltapäivänä ja oli opojen työviikon viimeisenä asiana.

Työpajaan saatiin mukava alku välipalan avulla. Samalla työpajan tarkoitus ja tavoite tuli hyvin kerrottua. Ohjeistus toimi hyvin ja aikataulu piti. Tosin reilu tunti tuntui liian lyhyeltä työskentelyajalta. Kuten kuvasta 16 käy hyvin ilmi, olivat kaikki osallistujat innolla mukana ja mielikuvitus pääsi lentoon opojen kuvaillessa opiskelijoita legojen avulla.



Kuva 16. ESEDUN opinto-ohjaajien työpaja Lego Serious Play -menetelmällä (Lahtinen 2019)

Mielenkiintoisia keskusteluja piti välillä keskeyttää ja olisi ollut hyvä olla enemmän aikaa tuotosten läpikäyntiin ja analysointiin. Koska osalla oli valittuna niin samankaltainen käyttäjäprofiili, annettiin mahdollisuus jatkaa työskentelyä myös parityönä. Kuudesta osallistujasta muodostui kaksi paria ja kaksi yksin työskentelijää. Ideoita tuli pareilta paremmin kuin yksin työskenteleviltä. Yksi osallistuja sanoi, ettei hän ole yhtään luova persoona ja tämä on hänelle vaikeaa, mutta teki kuitenkin mukisematta kaikki hommat. Työpajasta saatu palaute oli pääosin positiivista. Opot pitivät etenkin ”kivasta ja erilaisesta työskentelytavasta” ja kokivat iltapäivän olleen ”hauska, uusi ja pirteä kokemus”. He pitivät myös työpajan toiminnallisuudesta ja kokivat legojen konkretian helpottavan asiasta keskustelua. Etenkin parin kanssa työskennelleet pitivät siitä, että saivat vaihtaa samalla ajatuksia asiasta. Muutenkin yhteinen tekeminen kollegojen kesken koettiin positiiviseksi. Kehityskohteina vastaavalle työpajalle koettiin ajanpuute, eli nyt oli hieman kiireen tuntu ja keskustelua piti rajoittaa.

Myös legorakennelmien tekoon olisi haluttu käytettävän aikaa enemmän. Ajanpuute oli kyllä jo etukäteen tiedossa oleva asia, mutta sille fasilitaattori ei mahtanut mitään.

Tulokset

Tästäkin työpajasta tuli tuloksena neljä asiakasprofiilia: ”3 in 1 -tyyppi”, ”Ammatinvaihtaja nainen”, ”Nuori mies” sekä ”Opiskelija” (kuva 17). Näistä kaksi ensimmäistä rajautui selvästi tämän työn ulkopuolelle kiinnostuksen kohteidensa ja ikänsä takia. ”Opiskelijan” profiili jäi hieman hajanaiseksi, mutta ”Nuori mies” on tunnistettavissa myös merkonomiopiskelijoista.

<p>3 in 1 tyyppi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tyypillisesti ”Renkaiden päällä” alat • Taustalla opintoja muilta aloilta ja muita tutkintoja • Yleinen kiinnostus eläimiin ja luontoon • Yleensä miespuolinen • Odottelee ”lampun syttymistä” 	
<p>Ammatinvaihtajanainen, 45-v</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toinen tutkinto alla • Paljon työkokemusta • Perheellinen • Ollut pitkään kotona lasten kanssa • Mies vuorotyössä tai opiskelee • Puutteelliset opiskelunvalmiudet • Yhteiset aineet, esim. kielet hankalia • Opiskelee esim. lähihoitajaksi 	
<p>Nuori mies</p> <ul style="list-style-type: none"> • 17-18 v • elämässä paljon kaikkea • Mopot, tietsikat (pelaaminen) ja tytöt kiinnostaa • Jos asuu kotona, sisaruksia (mahdollisesti uusioperhe) • Jos asuu yksin, itsenäinen elo ei oikein suju • Ammatinvalinta voi mietittyttää • Pää ihan liekeissä, ajatukset myllertävät • Kukahan auttais, vai haluanko apua ollenkaan 	 
<p>”Opiskelija”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jalat tukevasti maassa – tai ”six feet above” • Oppilaitos alustana, sama kaikille? • Tuoreita ajatuksia, toiveita, haaveita... 	

Kuva 17. Opojen työpajan opiskelijaprofiilit (Lahtinen 2019)

Puolet työpajan osallistujista teki hyvin saman tyyppisen ”Nuoren miehen” profiilin. Työpajalaiset totesivatkin, että esitellyt opiskelijaprofiilit eivät kata kaikkia opiskelijoita, ja niistä puuttui selvästi ainakin ”Neiti Näppärä”. Neiti Näppärää luonnehdittiin monessa mukana olevaksi ja kunnianhimoiseksi. Todettiin myös, että jos hänellä on ongelmia, ne liittyvät usein ahdistuneisuuteen tai masennukseen.

Opiskelijoiden tarpeet ja odotukset, haasteet ja ongelmat sekä ilot ja onnistumiset vaihtelivat kovasti profiilista riippuen (liite 4). Koettiin, että ”nuori mies” on järjestelmän vanki, jolla ei ole omaa näkemystä siitä, miksi on tullut opiskelemaan. Hänen tarpeensa ja odotuksensa ovat tuuliviirin omaisia, eikä hän ymmärrä, että olemme heitä varten. Työpajassa todettiin, että tuntuu, että suurin huoli on usein ”Miten ehdin linja-autoon?”. Haasteita ja ongelmia hänelle aiheuttavat yhteiskunta ja vanhemmat, jotka odottavat hänen opiskelevan, valmistuvan ammattiin ja menevän sen jälkeen alan töihin. Jos ”nuori mies” ei asu enää vanhempien luona, aiheuttaa itsenäistyminen hänelle monesti ongelmia. Kaverit ovat tärkeitä ja menevät opintojen edelle. (Tietokone)pelaaminen voi aiheuttaa ongelmia. Erityisesti se näkyy elämän rytmissä, joka voi olla täysin keskittynyt yöaikaan. Opiskelun ilot ja onnistumiset tulevat siitä, että valmistuminen häämöttää tulevaisuudessa, ja siinä auttamassa ovat opiskelijalle merkitykselliset henkilöt (esimerkiksi opot ja vastuuohjaajat). Myös oppilaitoksen ilmainen lounas ja aamupuuro houkuttavat paikalle. Usein oppilaitoksesta syntyy myös romansseja, jotka lisäävät samalla myös opintojen mielekkyyttä. Työssäoppimiset koetaan tärkeänä keinona tuomaan onnistumisen kokemuksia ja ne toimivat siltana työelämään.

Vaikka työpajasta saatiin tyypillisiä ”amis-opiskelijan ” profiileja hyvin esiin, ei siitä saatu suoraan tätä kehitystehtävää palvelevia merkonomien käyttäjäprofiileja. Tosin tarkoituskin oli käyttää näitä työpajasta saatuja profiileja merkonomiopiskelijoiden profiilien luonnin pohjana. Lisäksi liitteen 4 mukaiset opiskelijaprofiilien opiskelujen ilot ja surut, haasteet ja onnistumiset sekä opiskeluo-dotukset antoivat kyllä mielenkiintoista tietoa amis-opiskelijoista kautta linjan. Opinto-ohjaajilla oli selvästi realistinen, ehkäpä jopa hieman inhorealistentenkin näkemys, amis-opiskelijoista. Toisaalta vastauksissa näkyi luonnollisesti opojen työnkuvan mukainen näkökulma opiskelijan opintotaipaleesta. Niin sanotut

keskiverto-opiskelijathan eivät välttämättä käytä opojen palveluja opintojen aikana paljoakaan. Opoille kasaantuu usein opiskelijoiden ääripäät, eli usein kaksoistutkintolaiset sekä ne, joilla on erilaisia vaikeuksia opintojen suorittamisessa. Myös aikuisempien opiskelijoiden opintopolkujen suunnittelu työllistää opoja paljon.

7.3.2 Opiskelijoiden unelmointityöpaja

Koska teemahaastatteluissa ei opiskelijoilta saatu ideaa varsinaisesti uuteen tapaan opiskella asioita, jotta se olisi heille innostavampaa ja motivoivampaa, päätettiin asiaa pyrkiä selvittämään työpajan avulla, joka nimettiin ”Opiskelijoiden unelmointityöpajaksi”. Alkuideana työpajan suunnittelussa oli se, millaista opiskelu voisi olla, jos ei olisi mitään rajoitteita. Yksi työpajan johtoajatus oli, että vetäjän olisi hyvä olla joku opetuksen ulkopuolinen henkilö, jotta käsiteltävä asia ei henkilöityisi opettajaan ja opiskelijat uskaltaisivat vapaasti sanoa mielipiteensä kaikista opetukseen liittyvistä asioista. Työpajan vetäjäksi saatiin Etelä-Savon Koulutus Oy:n hallinnoiman Osaamisen kehittämisen pajat (OSKE) -hankkeen projektipäällikkö. Liiketoiminnan alan opinto-ohjaaja lupautui pajaan hänen avukseen.

Työpajan vetäjällä oli omina intresseinään vetämänsä hankkeen pajatoiminnan kehittäminen sekä ESEDULTA valmistuneiden mahdollisimman hyvät työnhakutaidot. Kompromissina sovittiin, että rajataan työpajan alkuasetelmaa ja otetaan näkökulmaksi opiskelijoiden valmistumisen jälkeinen aika ja työllisyys. Näin ajateltiin päästävän myös paremmin konkreettisiin tuloksiin. Työpajan nimeksi tuli ”Unelmointityöpaja: miten minusta tulisi mahdollisimman hyvä tyyppi?”

Työpajassa selvitettiin asiaa muun muassa hyvän tyyppin määrittelyn kautta; mitä työnantajat hakevat ja mitä kokemuksia itsellä on. Missä itse on saanut kokea ”hyvänä tyyppinä” olemista, ja miten asiat ovat silloin olleet? Ja olisiko näitä hyviä olosuhteita mahdollista tuottaa koulutuksessa. Lopuksi työpajassa oli haaveilun ja ideoinnin osio: Jos saisin toivoa, niin millaista olisi liiketalouden opiskelu, jossa saisi parhaat mahdollisuudet kehittyä hyväksi tyyppiksi!

Työpajan osallistujat valikoituivat liiketoiminnan ensimmäisen ja toisen vuoden opiskelijoista oman kiinnostuksen mukaan. Opo laittoi ensin työpajasta tietoa opiskelijoille Wilma-viestillä. Jo etukäteen arveltiin, että osallistujia ei todennäköisesti saada tällä tavoin tarpeeksi. Näin myös kävi, sillä viestin kautta ilmoitautui vain yksi opiskelija. Tämän jälkeen opo kiersi luokissa kertomassa lyhyesti asiasta ja kyselemässä halukkaita mukaan lähtijöitä. Näin työpajaan saatiin kuusi osallistujaa, jota voitaneen pitää riittävänä määränä.

Työpaja pidettiin oppilaitoksessa neuvotteluhuoneen kaltaisessa tilassa, joka oli luokkahuonetta viihtyisämpi ja opiskelijoille tuttu tila jo ennestään. Työskentelyyn varattiin fläppi-paperia, Post-it -lappuja, mustekyniä ja tusseja. Koska työpaja pidettiin heti ruokailun jälkeen, osallistujille laitettiin tarjolle mehua, keksejä ja karkkeja. Työpaja toteutui tiistaina 19.3.2019 klo 11.00–12.00.

Puolet osallistujista oli ensimmäisen ja puolet toisen vuoden opiskelijoita, mikä oli täysin sattuma. Osallistujissa oli yksi poika ja viisi tyttöä. Työpajaan osallistui nuoria kolmesta eri ryhmästä. He eivät tunteneet kaikkia toisiaan entuudestaan. Kaikilla oli ollut jo ainakin yksi työssäoppimisjakso takana ja kahdella oli kokemusta jo omasta nuoriyrittäjyystoiminnasta. Osa oli ollut kesätöissä, osa ei. Osallistujista kaksi oli osallistunut aiemmin pidettyyn Lego Serious Play -työpajaan.

Tulokset

Kysymyksiin, miten saan itsestäni kaivettua tuon hyvän tyypin, missä tilanteissa ESEDULLA opiskellessa pääsee oppimaan ja omaksumaan tai osoittamaan edellä mainittuja ”hyvän tyypin” ominaisuuksia tuli vastaukseksi muun muassa seuraavat asiat:

- Opinnoissa opiskellaan asiaa nopealla tahdilla, teoria voi olla hankalaa, mutta toisaalta oikeissa töissä (työssäoppimisjaksot) pärjää.
- Pärjääminen on itsestä kiinni.
- Työssäoppimisissa teoria todentuu.
- Koulutuksen myötä ”ammattilaisen silmä kehittyy”. Pystyy arvioimaan arkitilanteita oman ammattitaidon näkökulmasta.
- Oppitunneilla ei aina saa asioita kysytyä selväksi.
- Jotain muuta kuin ”jatkuvasti tietokoneen ääressä”.
- Esim. NY-yritykset hyvä tapa.
- Käytännönläheisyys opinnoissa miellyttää.

- Koulussa teoria ja työpaikalla pääsee tekemään.

Pajan viimeisessä osiossa ”Jos saisin toivoa: millaista olisi liiketalouden opiskelu, jossa saisi parhaat mahdollisuudet kehittyä hyväksi tyypiksi.” käsiteltiin lähinnä paikallisia työnantajia ja työntekijöitä yhdistäviä RekryOn-messuja. Pajan vetäjä heitti opiskelijoille haasteen seuraavien RekryOn-messujen vetovastuusta, mutta opiskelijat eivät tarttuneet siihen. Tästä osiosta tulokseksi jäikin lähinnä vetäjien mietintä siitä, että opiskelijoille pitäisi saada kokemusta siitä, että jotakin tehdään itseä eikä koulua varten. Jos idea on opiskelijoista itsestä lähtevä, hän laittaa itsensä likoon ja ottaa vastuuta aivan eri tavalla kuin jos se on hänelle annettu. Oppilaitoksen ja työssäoppimisen ”välissä” voisikin hyvä olla olemassa jotakin työpaikan rekrytointia muistuttavia tilanteita sekä tilanteita, joissa on lupa myös epäonnistua.

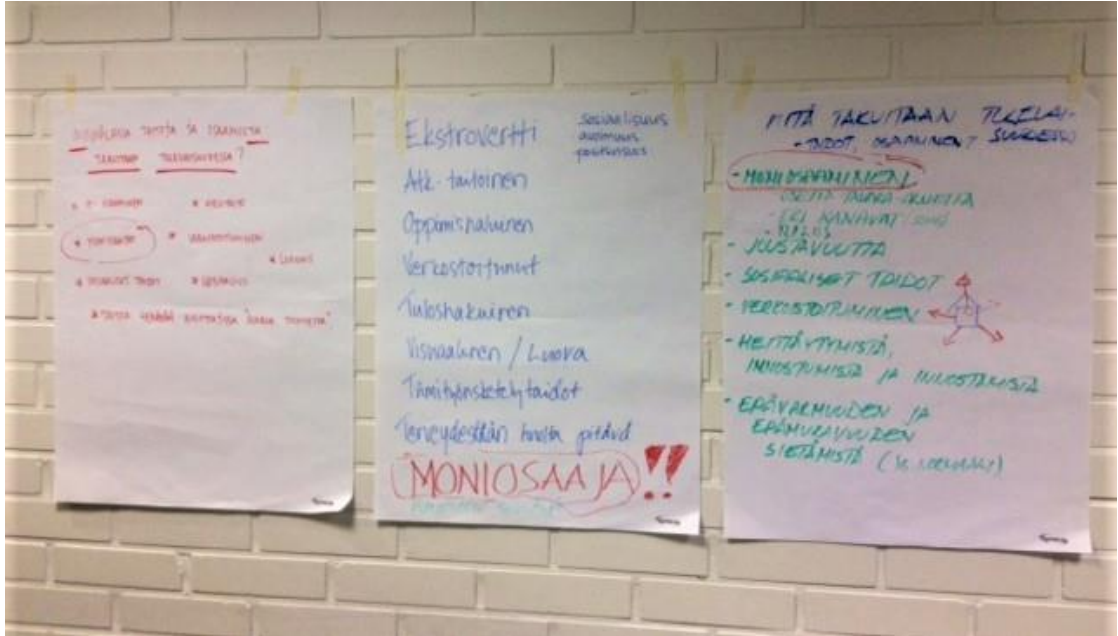
7.3.3 Työpaja Carlsonin tavaratalon esimiehille

Samana päivänä kuin opiskelijoiden unelmointityöpaja pidettiin, järjestettiin työpaja myös paikallisen tavaratalo Carlsonin esimiehille. He olivat tuolloin ESEDULLA koko päivän työpaikkaohjaajakoulutuksessa, joten oli todella harvinainen tilaisuus tavoittaa heidät kaikki samalla kertaa. Tämän työpajan tarkoitus oli miettiä merkonomiopiskelijoiden osaamisia suhteessa alalla vaadittaviin osaamisiin, sekä oppilaitoksen ja työelämän tarjoamia keinoja, joilla oppilaiden osaamistarpeista saataisiin osaamisia.

Työpaja piti suunnitella ja aikatauluttaa todella tarkasti. Samoin kuin aiempi opinto-ohjaajien työpaja, tässäkin työpajassa oli lähes minuuttiaikataulu ja se piti suunnitella tarkasti (liite 2). Työpajalle annettiin tunti aikaa, ja se pidettiin tiistaina 19.3.2019 klo 15.00–16.00 ESEDUN Otavankadun kampuksella luokassa, jossa esimiehet olivat jo valmiiksi paikalla. Työpajaan varustettiin mukaan fläppi-paperia, Post-It -lappuja sekä tusseja. Fasilitaattorin apuna työpajassa oli kouluttaja, joka oli aiemmin päivällä vetänyt esimiesten työpaikkaohjaajakoulutuksen. Työpajaa osallistui kymmenen henkilöä, eli kaikki Mikkelin keskustan Carlsonin tavaratalon esimiehet ja tavaratalon johtaja.

Työpajan aluksi katsottiin Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) YouTube-video siitä, millaista on työn tulevaisuus Suomessa. Sen jälkeen jaettiin osallistujat

kolmeen ryhmään istumapaikan mukaan. Jokainen ryhmä pohti ja kirjoitti fläpille, millaista osaamista alalla vaaditaan tulevaisuudessa. Fläpit kiinnitettiin seinälle ja esitettiin muille (kuva 18).



Kuva 18. Alan osaamistarpeet tulevaisuudessa (Lahtinen 2019)

Alan tulevaisuuden osaamisvaateita ryhmien mielestä olivat muun muassa sosiaalisuus, tiimityöskentely ja verkostoitumisen taidot, luovuus, moniosaajuus, globaalius ja kielitaito sekä it-taidot. Tämän jälkeen ryhmät miettivät fläpeillä olevista asioista kolme eri osaamista, joita kokevat merkonomiopiskelijoilla olevan eniten, sekä kolme osaamista, joita kokevat olevan vähiten (kuva 19). Osaamiset kirjoitettiin vihreille lapuille ja osaamisen puutteet punaisille lapuille. Vastaukset koottiin seinälle kahdelle fläpille, osaamiset ja osaamistarpeet otsikoiden alle.



Kuva 19. Merkonomien tärkeimpien osaamisten ja suurimpien osaamistarpeiden mietintää (Lahtinen 2019)

Vastaukset käytiin jälleen yhdessä lävitse. Tämän jälkeen ryhmät laitettiin valitsemaan seinällä olevista osaamistarpeista pari-kolme, joille miettivät tapoja ja keinoja, joilla saada opiskelijoiden osaamistarpeet osaamisiksi. Lopuksi oli tarkoitus katsoa vielä Taloudellisen tutkimuskeskuksen YouTube-video: Työelämätaidot nyt ja tulevaisuudessa, mutta ajanpuutteen vuoksi se jäi katsomatta.

Tulokset

Tulevaisuudessa tarvittavista taidoista kaikkien kolmen ryhmien vastauksissa oli mainittu moniosaajuus sekä verkostoitumisen kyky ja sosiaaliset taidot. Kahden ryhmän vastauksissa oli mukana myös it-taidot. Hajaääniä saivat muun muassa oppishalukkuus, tuloshakuisuus, tiimityöskentelytaidot ja epävarmuuden ja epämukavuuden sietäminen, joista on tullut uusi normaali. Ryhmät kokivat, että merkonomeilla on osaamista eniten it-taidoissa. Myös sosiaaliset taidot, tiimityöskentely- ja verkostoitumistaidot sekä heittäytyminen ja innostuminen mainittiin. Lopuksi todettiin yhteisesti, että niin sanottu ”hyggeily”

on nuorilla hyvin hallussa. Tai ainakin paremmin kuin meillä hieman varttuneemmilla.

Edellä mainituista tulevaisuuden taidoista osaamistarpeita koettiin merkonneilla olevan eniten yhden ryhmän tulevaisuustaitoihin nimeämässä tuloshakuisuudessa. Kaksi ryhmää koki myös epä mukavuuden sietämisen olevan selvä osaamistarve. Kaikki ei ole aina kivaa. Lisäksi moniosaajuus, heittäytyminen, luovuus, terveydestä huolehtiminen ja sosiaaliset taidot mainittiin osaamistarpeissa. Eli sosiaaliset taidot koettiin opiskelijoiden vahvuudeksi, mutta toisaalta ne mainittiin myös taitoina, joissa on eniten korjattavaa. Tämä kertoo opiskelijaryhmien heterogeenisuudesta.

Lopuksi tehtävänä oli valita edellisistä osaamistarpeista 1–3, joille miettiä keinoja, joilla tarpeet voitaisiin muuttaa osaamiseksi Carlsonin näkökulmasta. Yksi ryhmä valitsi tuloshakuisuuden, johon mietti keinoiksi myyntikisoja, jonkinlaista tulospalkkauksen mahdollisuutta, esillepanojen tekoa ja elämysten tuottamista niin, että niitä esiteltäisiin sosiaalisessa mediassa sekä parempaa konkretiaa ja ymmärrystä siitä, miten tulos tehdään. Toinen ryhmä valitsi osaamistarpeeksi epä mukavuuden sietämisen, jolle ehdotti keinoiksi kovia keinoja, eli aikataulujen noudattamispakon sanktioiden uhalla sekä asioiden kääntämisen enemmän haasteeksi kuin negatiivisuudeksi. Ryhmä koki myös, että työlle pitäisi saada vastinetta, esimerkiksi joku todistus, joka voisi auttaa tulevaisuudessa.

Kolmas ryhmä valitsi kolme osaamistarvetta, joita pohti. Epävarmuuden ja epä mukavuuden sietämisen oppimiseksi ryhmä ehdotti opiskelijoiden eteenpäin rohkaisua ajatuksella, että ”kaikki mokaa ja virheistä oppii, eikä se ole niin vaarallista”. Toisen osaamistarpeen, heittäytymisen, opetteluun he ehdottivat hyvää perehdytystä ja työntekijöihin tutustumista, jotka osaltaan auttavat rentoutumaan, ja sitä kautta myös heittäytymään. Kolmas heidän valitseman osaamistarve oli moniosaajuus ja luovuus, johon he kokivat reseptiksi koulun ja työpaikan kannustuksen ja tuen uuden opetteluun.

7.3.4 Työpaja Osuuskauppa Suur-Savon edustajille

Tarve ESEDUN merkonomiopetuksen ja Osuuskauppa Suur-Savon (jatkossa OK Suur-Savo) kaupan alan ryhmäpäälliköiden yhteiskehittämistapaamiseen tuli oikeastaan molemmilta tahoilta. Aiheena tapaamisessa oli alan osaamis- ja henkilöstötarpeet tulevaisuudessa. OK Suur-Savon HR-asiantuntija (henkilöstöhallinnon asiantuntija) kutsuikin ESEDUN merkonomitutkinnon edustajat Osuuskaupalle ”kylään”.

Työpajatapaaminen järjestettiin perjantaina 3.5.2019 klo 9.00–11.00 OK Suur-Savon konttorilla. Tapaamiseen oli kutsuttu mukaan OK Suur-Savon ryhmäpäälliköt, Prisman johtaja, Sokoksen myyntipäällikkö, kauppakeskuksen myynti- ja markkinointiasistentti sekä HR-asiantuntija (kuva 20). Seitsemästä kutsutusta viisi henkilöä pääsi paikalle, lisäksi mukana oli kaksi liiketoiminnan opettajaa ESEDULTA, jotka toimivat tilaisuuden fasilitaattoreina.



Kuva 20. Yhteiskehittämispalaveri Osuuskauppa Suur-Savon ryhmäpäälliköiden kanssa (Lah-
tinen 2019)

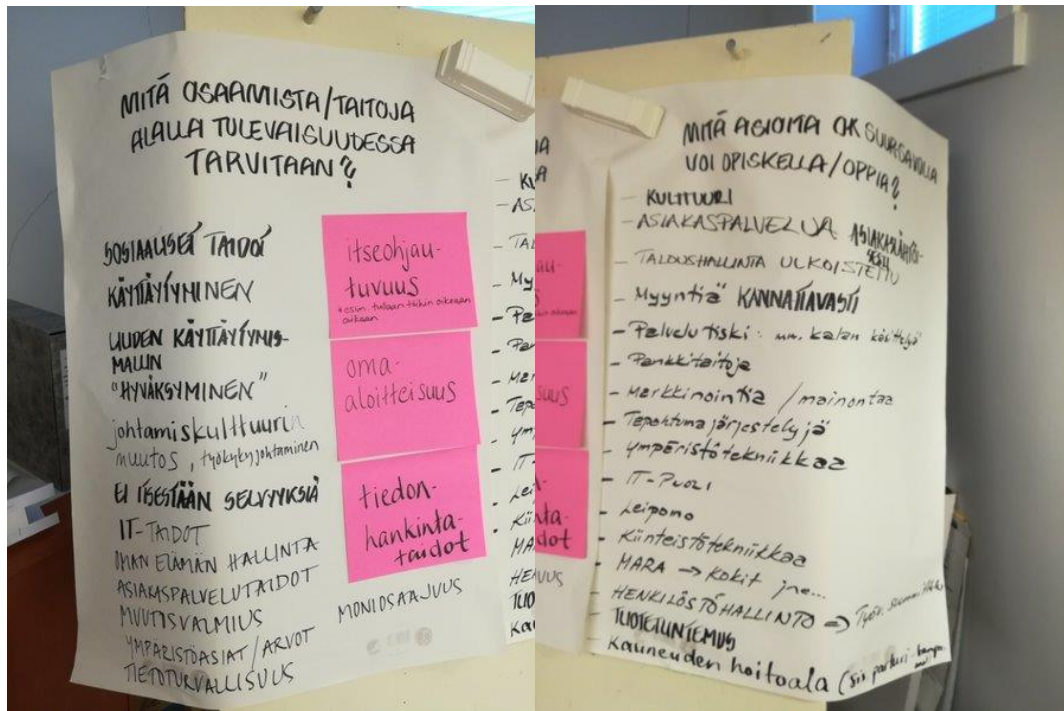
Tapaaminen aloitettiin OK Suur-Savon tarjoamalla aamupalalla. Sen jälkeen jakauduttiin kahteen ryhmään sen mukaan, kummalla puolella neuvotteluhuo-

neen pöytää satuttiin istumaan. Työskentely toteutettiin Learning cafe -menetelmällä. Toinen ryhmä jäi neuvotteluhuoneeseen, toinen meni läheiseen aulaan. Fasilitaattorit pysyivät koko ajan samassa tilassa, ja toimivat ryhmien puheenjohtajina. Muuten ryhmät vaihtoivat noin 15 minuutin kuluttua paikkoja ja jatkoivat toisen ryhmän vastauksista eteenpäin. Pöydissä oli fläpit, joilla oli etukäteen mietityt kysymykset valmiina. Lisäksi pöytiin oli varattuna tusseja, mustekyniä ja post-it -lappuja. Pöydissä olivat seuraavat kysymykset:

- Mitä osaamista/taitoja alalla tulevaisuudessa tarvitaan?
- Mitä asioita OK Suur-Savolla voi opiskella/oppia?

Kysymykset oli mietitty yhdessä ESEDUN opettajien ja OK Suur-Savon HR-asiantuntijan kesken. Asian käsittelyä jatkettiin yhteisen palaverin merkeissä. Alustuksena tässä oli ESEDUN opettajien tekemällä PowerPoint-esitys (liite 5). Esityksessä kerrattiin jo käytössä olevia yhteistyötapa sekä opiskelijoilta saatuja tuloksia heidän mielekkäiksi kokemistaan opiskelutavoista. Keskustelua käytiin Learning cafesta saatuja tulosten ja PowerPoint-esityksen pohjalta.

Tulevaisuuden osaamistarpeissa (kuva 21) löytyi samoja elementtejä kuin Carlsonin työpajassakin. IT-Taidot, moniosaajuus ja sosiaaliset taidot löytyvät tältäkin listalta.



Kuva 21. Tulevaisuuden osaamistarpeet ja mahdollisuudet opiskella niitä Osuuskauppa Suur-Savolla (Lahtinen 2019)

Moniosaajuus ja muutosvalmius oman alan sisällä, sekä kyky omaksua uutta, koettiin tärkeiksi taidoiksi. Suorittavan tason IT-taitojen kehittyminen, esimerkiksi digitaalisessa sisäisessä viestinnässä on Osuuskaupassa helppo oppia. Ison yksikön näkökulmasta pieni yksikkö voisi olla paras koulutuspaikka ensimmäiseen työssäoppimisjaksoon, koska siellä pääsee huolehtimaan kokonaisuudesta. Tässä kohdin mietittiin myös niin kutsuttua ”Osuuskauppa-polkuja”, jossa työssäoppimisen järjestys menisi kauppatyyppin mukaisesti pienemmästä isompaan yksikköön. OK Suur-Savo on suosittu työssäoppimispaikka, ja mietittäessä opiskelijoiden keskuudessa sen suosituimman toimipisteen tapaa toimia, nousi perehdyttäminen tärkeään rooliin. Siihen liittyi myös se, että työssäoppijoita ei kannata ottaa montaa samaan aikaan. Jos opiskelijoita on liikaa, opiskelijalle ei löydy mielekästä tekemistä ja oppimista ei välttämättä tapahdu. Mahdollinen työllistymisen mahdollisuus koetaan myös aina hyväksi porkkanaksi opiskelijalle.

OK Suur-Savon ja ESEDUN yhteistyökuvioita mietittäessä nousi esiin muun muassa OK Suur-Savon esiintyminen ketjuittain/myymälätyypeittäin ESEDULLA sekä mahdolliset ”Teemapäivät” ennen työssäoppimisen alkua. Lisäksi mietittiin konkreettisia työtehtäviä ja projekteja Osuuskaupan eri toimipisteissä, johon opiskelijat voisivat osallistua. Opiskelijalle annettiin neuvoksi

itsensä korostaminen ja markkinointilause: ”Tee itsestä korvaamaton”. Heräsi ajatus, että ESEDUN edustajat voisivat tulla mukaan päällikköpalaveriin myös syksyllä, jossa asiaa voisi viedä eteenpäin enemmän käytännön suuntaan.

7.4 Työpajojen pohjalta luodut opiskelijaprofiilit

Työpajojen opiskelijaprofiilit ja muut tulokset esiteltiin työtiimissä ja jatkettiin profiilien työstöä. Jatkotyöstössä piti ottaa huomioon se, että profiileista pitäisi käydä ilmi sellaisia asioita, joiden perusteella pystyttäisiin rakentamaan eri opiskelijaprofiilien opiskelua tukevia opiskelutapoja ja polkuja. Motivaatio ja asenne, opiskeluvälmiudet, ajankäyttö, valmius ja kypsyyt alan töihin sekä tapa oppia korostuvat myös profiileja eritellessä. Näin lopullisiksi opiskelijaprofiileiksi muodostui neljä eri tyyppiä (kuva 22): Näppärä, Puurtaja, Ajelehtija ja Alisuorittaja.

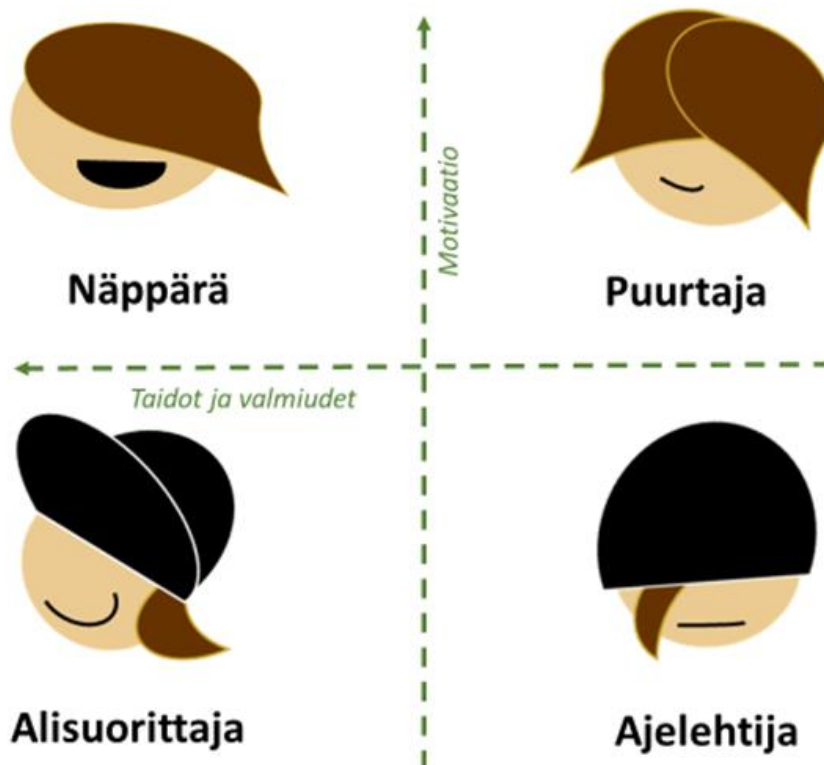


Kuva 22. Opiskelijaprofiilit (Lahtinen 2019)

Näppärä opiskelija on innostunut ja kiinnostunut opinnoista. Hän on hakeutunut selvästi itselleen sopivalle alalle. Usein hän suorittaa kaksoistutkintoa,

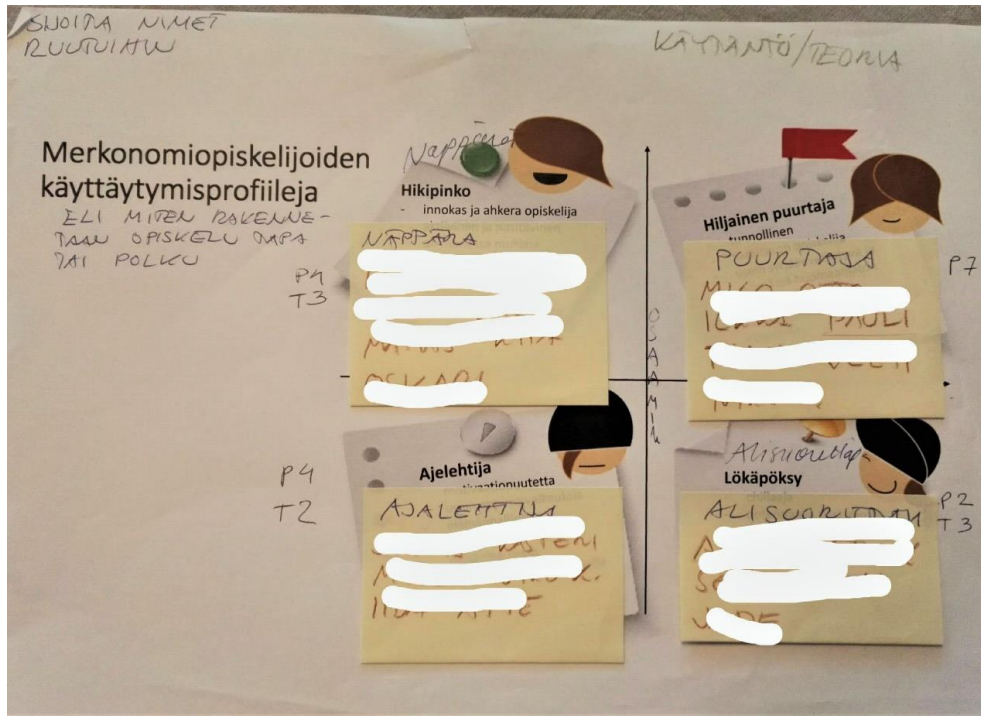
mutta näppärä voi olla myös enemmän käytännön tekijä, joka näyttää ”kyn-
tensä” heti, kun pääsee oikeisiin töihin. Kouluhommat hän hoitaa tällöin hyvin
oman asenteensa turvin. Puurtaja on tunnollinen opiskelija, joka hoitaa kyllä
hommansa, mutta ei pääse loistamaan ryhmässä. Jos puurtajalla on opiske-
lussa ongelmia ne voivat ilmetä työssäoppimisessa, koska hän on usein se
hieman hiljaisempi ja ujompi henkilö. Ajelehtijalla on motivaation, ja usein
myös oppimisen, pulmia. Ajelehtijan siviilielämässä voi olla myös ongelmia,
jotka osaltaan vaikuttavat siihen, että opiskelija ei pysty ottamaan oikein mis-
tään vastuuta. Alisuorittajalla riittäisi kyllä älyä ja kykyä, mutta hän ei ole kovin
kiinnostunut opinnoista. Hänellä on usein elämässä jotakin muuta paljon kiin-
nostavampaa menossa, oli se sitten, tyttö- tai poikaystävä tai harrastus. Opin-
noista hän suoriutuu menemällä porukan mukana ja rimaa hipoen, motivaatio
ei riitä ainakaan kouluopintoihin.

Salmela-Aro (2018, 13) nimesi opiskelijat kukiksi heidän herkkyyden ja muu-
tosvalmiuden mukaan: voikukat – ei sensitiivisiä, tulppaanit – sensitiivisiä ja
orkideat – hyvin sensitiivisiä. Voisi ajatella, että opiskelijaprofiili Näppärän
edustavan voikukkaa. Hän selviää ja oppii kaikissa tilanteissa. Puurtaja-profiili-
in opiskelijat edustavat parhaiten voikukkaa, joka on hiukan orkidea sensitiiv-
visempi. Alisuorittajista ja ajelehtijoista taas iso osa on todennäköisesti orkide-
oita. Heille oppimismotivaation ja oppimisympäristön merkitys on suuri. Opis-
kelijaprofiileja voi tarkastella myös nelikenttäanalyysissä heidän motivaation
sekä taitojen ja valmiuksiensa kautta (kuva 23).



Kuva 23. Opiskelijaprofiilit nelikenttään asemoituna (Lahtinen 2019)

Nelikentässä pystyakseli kuvaa opiskelijan motivaatiota, joka on Näppärällä ja puurtajalla hyvällä tasolla. Alisuorittaja ja Ajelehtija taas eivät ole kovin motivoituneita. Vaaka-akseli kuvaa opiskelijan opiskelunvalmiuksia ja taitoja. Näppärällä on myös taidot ja opiskelunvalmiudet hyvällä tasolla. Myös alisuorittajalla olisi hyvät opiskelunvalmiudet, mutta hän ei ole motivoitunut käyttämään niitä. Opiskelijaprofiilien toimivuutta testattiin myös yhden aloittavan merkonomiryhmän opiskelijoilla niin, että heidän vastuuhjaajallensa annettiin ohjeeksi sijoittaa ryhmän opiskelijoita nelikenttään (kuva 24). Jos opiskelijoita olisi jäänyt nelikentän ulkopuolelle, olisi persoonia pitänyt lisätä, mutta ryhmän kaikki opiskelijat solahdivat hyvin tehtyihin profiileihin. Opiskelijoiden jaottelu neljään eri profiiliin koettiin näin riittäväksi tältäkin osin.



Kuva 24. Opiskelijaprofiileiden toimivuuden testaus (Lahtinen 2019)

Testiryhmässä oli 25 opiskelijaa. Seitsemän opiskelijaa sijoittui profiiliin näppärä. Samoin seitsemän opiskelijaa tuli myös puurtajan profiiliin. Ajelehtijan profiiliin sijoittui kuusi opiskelijaa ja viisi alisuorittajan profiiliin. Sukupuolijakauma meni lähes tasan näppärän ja alisuorittajan profiileissa. Ajelehtijoissa oli puolet enemmän poikia kuin tyttöjä, mutta puurtajat olivat tässä ryhmässä kaikki poikia. Tämä ei ole ehkä aivan tyypillinen tilanne kuten ei myöskään opiskelijoiden jakautuminen noin tasaisesti kaikkiin profiileihin.

7.5 Teemahaastattelut, kevät 2019

Syksyn haastattelujen jälkeen heräsi kiinnostus saada aiheesta lähtökohtaisesti kiinnostuneita opiskelijoita mukaan parantamaan polkumalleja ja miettimään tapoja osaamisen hankkimiseen sekä uusien ideoimiseen. Haastatteluja jatkettiin keväällä 2019, jolloin haastateltiin sellaisia toisen vuoden opiskelijoita, jotka olivat lähteneet itsenäiselle opintopolulle, mutta joilla kyseiset opinnot olivat vielä kesken. Tällöin haastateltiin neljää opiskelijaa, joista kolme oli tyttöjä ja yksi poika.

Kuvassa 25 on haastateltavista ne kolme, jotka lopulta halusivat tulla haastateluiksi yhdessä. Kaikki haastatellut suorittivat kaksoistutkintoa, eli heillä oli ta-

voitteena saada ammatilliset opinnot valmiiksi kahdessa ja puolessa vuodessa, jotta saisivat viimeiselle keväälle kunnan lukuloman ylioppilaskirjoituksia varten. Heillä oli siis todellinen tarve ja motiivi opintojen nopeuttamiseen.



Kuva 25. Opiskelijahaastattelu keväällä 2019 (Lahtinen 2019)

Myös nämä opiskelijat kokivat, että tarjottu nopeutetun polun mahdollisuus on hyvä ainakin kaksoistutkinto-opiskelijoille sekä kaikille niille, jotka haluavat saada opinnot nopeasti käytyä ja pystyvät opiskelemaan itsenäisesti. Hankaluuksia heille aiheutti eniten se, ettei kotona oikein saanut aloitettua tehtävien tekoa. He kokivat myös, että osa tehtävistä oli hankalia, ja niihin olisi tarvinnut opettajan apua, jota ei ollut heti saatavilla, kuten luokkaopetuksessa. Itsenäisen opiskelun polkua he eivät suosittelisi sellaiselle opiskelijalle, ”joka ei ole aktiivinen, ei tee ryhmitöissä mitään, eikä lähde vapaaehtoisesti mihinkään koulun juttuun mukaan sekä myöhästelee koulusta”. Yhden haastateltavan tyhjentävä kommentti oli ”jos ei viitsi tehdä koulussa mitään, ei viitsi varmaan tehdä myöskään kotona”.

Näiden haastateltavien (kuva 25) kanssa tilanteesta muodostui lopulta hyvin avoin ja luottamuksellinen. Keskustelu jatkui ja aaltoili luontevasti aiheesta toiseen, mutta kuitenkin asiassa pysyen. Haastattelu muuttui lopulta yhteiseksi pohdinnaksi. Haastatteliija kertoi haastateltaville unelmointityöpajasta saaduista tuloksista sekä opiskelijoista luoduista profiileista. Haastateltavat antoivat niistä kommentteja ja miettivät asioita eteenpäin muistiinpanoja tehden.

Opiskelijat kertoivat pitävänsä tärkeänä sitä, että opinnoissa pystyy käyttämään omaa luovuuttaan ja pystyy itse vaikuttamaan siihen, mitä ja miten tehdään. Tosin he myös tiedostivat sen, että ”joillekin oman luovuuden käyttö on vaikeata”. Opiskelijat kokevat amiksessa olon lukiota vapaammaksi ”ammattikoulu ei tunnu edes koulun käynniltä, kun vertaa lukioon. Se on hyvä, että kun tullaan kouluun se ei tarkoita, että istutaan alas ja kuunnellaan opettajaa”. He kertoivat kaipaavansa tehtäviin oikeita esimerkkejä, joiden taso on ymmärrettävä. Myös lisäkannustus opettajilta toimisi hyvin. NY-yrittäjyyden opinnoista he pitävät, ja eivät kaipaisi niihin välttämättä parannusta, mutta ”muihin juttuihin” voisi tuoda lisää mahdollisuuksia vaikuttaa itse. Myös tavoitteiden pilkkominen osiin ja ”nuorilta nuorille” toimii heidän mielestään opinnoissa hyvin.

Haastateltavat kokivat työskentelyn oikeissa yrityksissä hyvin opettavaiseksi ja yritysvierailut kiinnostaviksi. Oikeastaan kaikki ne asiat, jotka he totesivat ”älyttömän kivoiksi” tavoiksi opiskella asioita liittyivät käytännön tekemiseen. Niissä oli mukana aina myös muita osapuolia, esimerkiksi yrityksiä, muiden alojen opiskelijoita tai muita (tuntemattomia) ihmisiä. Opiskelijat miettivät myös, että ammattiopiston eri alojen välistä yhteistyötä voisi lisätä ajatuksella ”Miten merkonomit voisivat auttaa muita aloja?”. Tämäkin voisi heidän mielestään liittyä esimerkiksi NY-yrittäjyyteen. Tietotekniikkaopintoja he pitivät tärkeinä, ja kertoivat saaneensa sieltä tärkeää oppia.

Haastattelut vain vahvistivat ajatusta siitä, että nopeutetun polun hyöty on selvä kaksoistutkintolaisille, mutta tapa ei todellakaan sovellu suurelle osalle muista opiskelijoista. Opiskelijaprofiileista kaikki kevään haastateltavat asettuvat ”Näppärä” profilliin. Jos yksilöllinen tapa suorittaa opintoja tarkoittaa pääosin itsenäisesti verkon välityksellä, ja he kokevat siinä olleen ongelmia, voidaan olettaa, ettei se ole motivoiva tapa suurimmalle osalle opiskelijoista.

7.6 Benchmarking alan muihin oppilaitoksiin

Yhtenä kehittämistyön tutkimusmenetelmänä oli benchmarking, joka alkoi puhelinhaastatteluina ammatillisiin oppilaitoksiin eri puolelle Suomea. Mukaan otetut oppilaitokset ja haastateltavat henkilöt valikoituivat mukaan oikeastaan kahdella eri perusteella: Saatujen vinkkien sekä kehittämistyön tekijän kontaktien mukaan. Osana palvelumuotoilun opintoja jokainen opiskelija esitti heti

vuoden alussa oman opinnäytetyönsä sen hetkisen suunnitelman. Tässä tilaisuudessa annettiin vinkkejä, että benchmarkingia kannattaisi tehdä mahdollisesti Lahden Koulutuskeskus Salpaukseen ja Salon seudun ammattioppilaitoksen suuntiin. Tämän lisäksi yhdeksi kohteeksi valikoitui Raahen Porvari- ja kauppakoulun, joka on vastaa kooltaan melko hyvin ESEDUN liiketoiminnan alaa sekä Jyväskylän GRADIA, joka on iso toimija, mutta jossa tiedetään hoidettavan asioita hyvin. Koulutuskeskus Salpausta lukuun ottamatta kaikista oppilaitoksista löytyi työn kautta jo aiemmin tutuksi tullut opettaja, johon otettiin yhteyttä. Salpauksesta haastateltiin opetusalan päällikköä.

Puhelinhaastattelujen ideana oli selvittää, miten eri oppilaitokset toteuttavat vastaavaa palvelukonseptia, eli liiketoiminnan perustutkinnon opetusta, ja löytyisikö niistä jokin sellainen tapa, jonka avulla myös ESEDUSSA pystyttäisiin kehittämään liiketoiminnan perustutkinnon opetusta. Haastattelut tehtiin tammi-helmikuussa 2019 ja yhteen puheluun käytettiin aikaa keskimäärin 30 minuuttia. Haastattelut olivat hyvin epämuodollisia. Keskustelut eri oppilaitosten tavoista ottaa reformin mukanaan tuomat muutokset haltuun olivat todella mielenkiintoista. Haastatteluista kävi ilmi, että jokaisella oppilaitoksella oma tapa järjestää opetusta, mutta tiettyjä samankaltaisuuksiakin tietenkin löytyy. Selvisi myös, että käyttäjien (eli opiskelijoiden) osallistaminen opetuspalvelukonseptien suunnitteluun jäi monesti hyvin ohueksi. Käytännössä sitä ei siis ollut. Puheluiden perusteella kiinnostus heräsi kahteen eri GRADIAN palvelukonseptiin. Päätettiin tehdä keväällä benchmarking-vierailu GRADIAAN Jyväskylään.

Vierailu toteutui toukokuuisena perjantaina. ESEDULTA mukaan lähti kolme liiketoiminnan perustutkinnon opettajaa. GRADIASSA tavattiin Oma Polku -toteutuksen ideoinut opettaja sekä NY-yrittäjyyden opettaja. Oma Polku -menetelmää on kehitetty noin viiden vuoden ajan, ja keväällä 2019 siinä opiskeli noin 130 opiskelijaa, iältään pääosin 16–30 vuotiaita. Mukana oli ylioppilaita, maahanmuuttajia, erityisopiskelijoita ja nopeammin opintojaan suorittavia. Käytännössä siis sekä ”kiihdytyskaistalaisia”, että ”työntäen ja vetäen porukkaa”. Tärkein asia Oma Polku –toteutuksen vetäjän mielestä oli, että kaikki polulle lähteneet henkilökohtaistetaan todella yksilöllisesti. Oma Polun -opettaja suunnittelee siis käytännössä kaikille opiskelijoille omat, yksilölliset opintojen suoritustavat ja tekee niihin henkilökohtaiset lukujärjestykset.

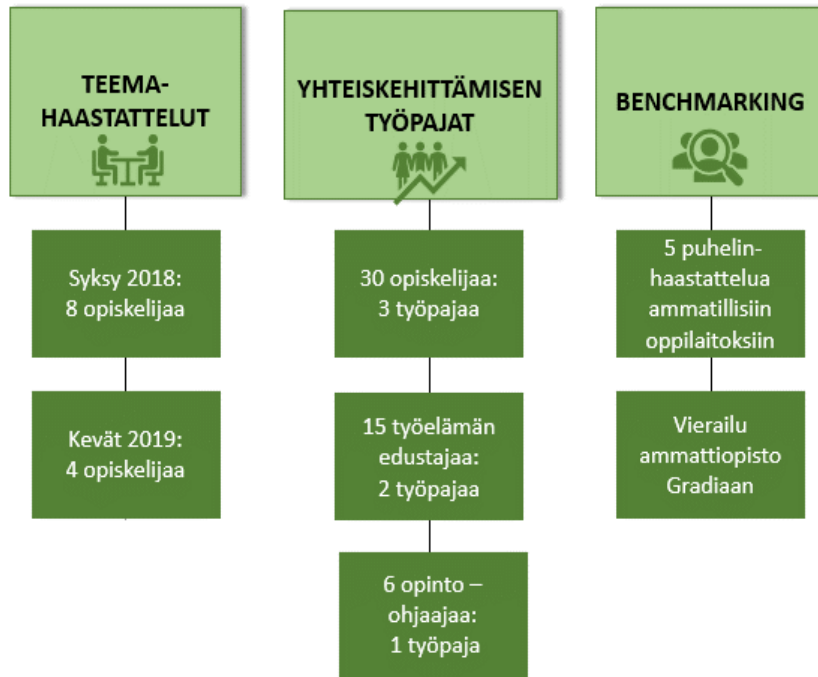
Toinen vierailun kiinnostuksen kohteista kohdistui GRADIAN NY-yrittäjyyden opetukseen. NY-yrittäjyys perustuu Vuosi yrittäjänä -ohjelmaan, jossa perustetaan oikealla rahalla toimiva yritys. NY-ohjelma on kansallinen yrittäjyyden ohjelma, joka on käytössä yläkouluilla, toisen asteen oppilaitoksissa ja korkeakouluilla. Ohjelma on teorian ja käytännön yhdistävä työkalu yrittäjyyden opettamiseen ja oppimiseen. (Vuosi yrittäjänä 2019a). Ammatillisissa oppilaitoksissa Vuosi yrittäjänä -ohjelmassa opetussuunnitelman teoriatieto kytkeytyy käytäntöön aitojen tilanteiden kautta. Ohjelma tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia yrittäjämäisen asenteen kehittämiseen, työelämätaitojen syventämiseen ja yrittäjyyden laaja-alaiseen ymmärtämiseen sekä oppiainerajat ylittäviin kokonaisuuksiin. Vuosi yrittäjänä -ohjelma on nimetty myös Opetus- ja kulttuuriministeriön Yrittäjyyslinjauksissa keinoksi toteuttaa uusien opetussuunnitelmien mukaista yrittäjyyskasvatusta toisella asteella. (Vuosi yrittäjänä 2019b).

GRADIASSA NY-yrittäjyyden opintoihin on sidottu aina myös joku muun tutkinnon osa, ja tätä aiheen opettaja suosittelee lämpimästi muidenkin tekemään. Kaikki opiskeltavat asiat tehdään suoraan omaan NY-yritykseen, joten opinnot ovat hyvin käytännönläheisiä, ja opiskeltavat asiat pysyvät opiskelijoille näin myös hyvin ymmärrettävällä tasolla. NY-yrittäjyyden valinneet opiskelijat opiskelevat koko lukuvuoden pelkästään tekemällä töitä ja tehtäviä oman yrityksensä lukuun. Opetustapa motivoi opiskelijoita, koska kaikki tehdään omaa yritystä varten ja tulos tulee suoraan omaksi hyödyksi. Opettaja kertoi tavan sopivan monelle sellaiselle opiskelijalle, jolla on ollut muuten ongelmia perinteisessä opiskelutavassa.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää erilaisia mahdollisuuksia Etelä-Savon ammattiopiston merkonomiopiskelijoiden yksilöllisten opintopolkujen järjestämiseen. Taustalla vaikutti vuoden 2018 alussa voimaan tullut ammatillisen koulutuksen reformi, jonka tarkoitus on ollut kehittää ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä lisätä yksilöllisiä opintopolkuja ja työpaikalla tapahtuvaa oppimista (Opetushallitus 2018b). Tutkimusongelmana työssä oli, miten yksilölliset opintopolut pystytään järjestämään joustavasti ja tehokkaasti. Siihen liittyvinä alaongelmina; miten opinto-

polut saadaan opiskelijan näkökulmasta mielekkäiksi ja ammattiosaamista kehittäviksi sekä työelämää palveleviksi. Lisäksi työssä haluttiin saada lisäselvyyttä hypoteesiin opiskeluaikojen nopeuttamisen eduista opiskelijan näkökulmasta. Näitä tutkimusongelmia lähdettiin selvittämään kuvan 26 mukaisilla keinoilla.



Kuva 26. Työssä käytettyjä palvelumuotoilun keinoja (Lahtinen 2019)

Yksilöllisiin opintopolkutoteutuksiin liittyviä teemahaastatteluita tehtiin syksyllä 2018 kahdeksalle opiskelijalle. Seuraavaksi soitettiin neljää eri ammattiopistoon ja haastateltiin viittä eri henkilöä liittyen heidän palvelukonsepteihinsa. Tämän jälkeen pidettiin työpajat merkonomiopiskelijoille ja opinto-ohjaajille liittyen opiskelijaprofiileihin, opiskelua vaikeuttaviin ja helpottaviin asioihin sekä ihanneopiskelutapaan. Seuraava työpaja oli opiskelijoiden ”Unelmointityöpaja: Miten minusta tulisi mahdollisimman hyvä tyyppi”, liittyen valmistumisen jälkeiseen aikaan ja työllistymiseen. Tämä jälkeen selvitettiin työelämän näkemyksiä ja järjestettiin työpajat tavaratalo Carlsonin esimiehille ja johtajalle sekä Osuuskauppa Suur-Savon ryhmäpäälliköille liittyen alan tulevaisuuden näkymiin ja merkonomien osaamistarpeisiin. Yksilöllisiin opintopolkutoteutuksiin liittyviä teemahaastatteluita jatkettiin keväällä 2019, jolloin ne keskittyivät mielekkäisiin opiskelutapoihin ja yritys yhteistyöhön. Loppukevästä toteutui

Benchmarking-vierailu Jyväskylän ammattiopisto GRADIAAN, jossa kiinnostuksen kohteina olivat heidän Oma Polku- ja NY-toteutukset. Tämän lisäksi on tapahtunut opettajien yleistä havainnointia arjessa pitkin matkaa.

Tutkimusaineistoa on jäsennelly ryhmittelemällä tietoa eri teemojen alle. Opiskelijoilta selviteltiin heille mielekkäitä ja motivoivia tapoja opiskella. Ryhmitteilyllä saatiin esille kolme toisistaan poikkeavaa opiskelutapaa: opiskelu oppilaitoksessa, opiskelu työpaikalla sekä opiskelu näiden yhdistelmänä (kuva 27). Tässä ei sinällään ole mitään uutta tietoa ja kaikki kyseiset tavat ovat jo käytössä.



Kuva 27. Mielekkäät ja motivoivat opiskelutavat (Lahtinen 2019)

Vastaukset kertoivat enemmin siitä, että opiskelijat ovat hyvin heterogeeninen joukko ja eri mielipiteitä on paljon. Osa kokee tärkeäksi opiskelun koulussa ja opettajan johdolla. Vastauksissa todettiin, että joissain asioissa tarvitaan lähiopintoja ja oppituntien keskustelut koetaan tärkeäksi osaksi oppimisprosessia. On myös opiskelijoita, jotka kokevat pääsevänsä koulussa helpomalla, koska työnteko koetaan rankaksi erityisesti fyysisesti. Ne, jotka kokivat opinnot koulussa mielekkäiksi, mainitsivat myös mahdollisuuden opiskella asioista parin kanssa tai ryhmissä tärkeäksi.

Iso osa opiskelijoista motivoituu kuitenkin selvästi eniten työskentelemällä käytännössä ja oikeissa töissä. Osa opiskelijoista mainitsi nimenomaan palkkatyön itseään motivoivaksi tavaksi. Tässäkin ryhmässä voi olla niitä, jotka eivät koe ”palkatonta harjoittelua” työelämässä mielekkääksi. Tämän teeman alla oli myös maininnat yritystarinoiden ja yritysvierailujen tärkeydestä sekä se, että saa positiivien kokemuksen työstä ja työpaikasta. Positiivisuuden ja kannustuksen merkityksen voidaankin todeta olevan suuri opiskelutavasta riippumatta. Kolmas selkeä ryhmä ovat ne, jotka pitävät tärkeimpänä sitä, että opiskeluissa on vaihtelua. Käytännössä tämä tarkoittaa erilaisia pedagogisia menetelmiä ja opiskeluja sekä oppilaitoksessa ryhmän mukana että työelämässä. Nämä opiskelijat pitävät siitä, että saavat soveltaa ja pystyvät itse vaikuttamaan opiskeluun.

Kuvaan 28 on koottu Osuuskauppa Suur-Savon ja tavaratalo Carlsonin työpajoista saadut tärkeimmät tulokset työntekijöiden osaamisten kannalta. Nämäkin tulokset on saatu jakamalla asiat teemoittain. Molemmissa työpajoissa lähdettiin liikkeelle siitä, millaisia osaamisia ja taitoja alalla tulevaisuudessa vaaditaan. OK Suur-Savon työpajassa mietittiin tässä yhteydessä myös asioita, joita heillä voi oppia. Carlsonin työpajassa taas mietittiin, mitä edellä mainituista tulevaisuuden taidoista opiskelijoilla on jo. Molemmissa pajoissa pohdittiin opiskelijoiden osaamistarpeita.

Tärkeimmät tulevaisuuden taidot työelämässä	Taitoja, joita opiskelijoilla on jo	Taitoja, joita pitäisi saada opiskelijoille lisää
Moniosaajuus ja muutosvalmius	Sosiaaliset ja tiimityöskentelytaidot	Epävarmuuden ja epämukavuuden sietäminen
Sosiaaliset taidot	IT-Taidot	Moniosaajuus
IT-Taidot	Oppimishalu, heittäytyminen ja innostuminen	Tuloshakuisuus
Luovuus, heittäytyminen ja innostuminen		Heittäytyminen ja luovuus

Kuva 28. Tulevaisuuden taidot sekä opiskelijoiden osaamiset ja osaamistarpeet (Lahtinen 2019)

Tärkeimmiksi tulevaisuuden taidoiksi päädyttiin moniosaajuuteen ja muutosvalmiuteen. Saman teeman alle kuuluvat myös maininnat joustavuudesta ja itseohjautuvuudesta sekä epävarmuuden sietokyvystä. Seuraavaksi tärkeimmäksi tulevaisuuden taidoksi nostettiin sosiaaliset taidot, joihin voidaan ajatella lukeutuvan myös käyttäytyminen, verkostoituminen ja tiimityöskentelytaidot. IT-taidot sekä luovuus, heittäytyminen ja innostuminen koettiin seuraaviksi tärkeimmiksi taidoiksi. Ne saivat kumpikin neljä eri mainintaa.

Opiskelijoilla jo olevien taitojen koettiin jakautuvan tasaisesti kolmeen osa-alueeseen. Niitä olivat sosiaaliset ja tiimityöskentelytaidot, IT-taidot sekä oppimishalun, heittäytymisen ja innostumisen taidot. Merkillepantavaa on, että nämä kaikki taidot on mainittu myös tärkeimpien tulevaisuustaitojen listalle.

Työpajalaisten mielestä opiskelijoilla on eniten opittavaa epävarmuuden ja epämukavuuden sietokyvyssä, moniosaajuudessa, tuloshakuisuudessa sekä heittäytymisessä ja luovuudessa. Sekä moniosaajuus että epävarmuuden sietokyky ovat tulosten perusteella tärkeimpiä tulevaisuustaitoja. Heittäytyminen ja luovuus on taas listattu sekä opiskelijoiden kyvyksi että osaamistarpeeksi. Lisäksi osaamistarvelistalla on mainittu tuloshakuisuus.

8.1 Klinikkatoteutus

Syksyn teemahaastattelujen perusteella tehtiin opintojen itsenäiseen suoritustapaan muutos Tuoteneuvonnan tutkinnon osaan. Tutkinnon osa on myynnin osaamisalan viimeisen opiskeluvuoden valinnaisia opintoja, mutta käytännössä kaikki ESEDUN myynnin opiskelijat ovat opiskelleet sen. Tämän tutkinnon osaan opintoja omaan tahtiin suorittavat opiskelijat opiskelivat sen aiemmin itsenäisesti. Kuten luvussa 7.2 jo kerrottiin, uudessa kehitetyssä opetuskonseptissa opetukseen ja opettajan tapaamiseen varataan jakson joka viikko aikaa. Tässä klinikkatyylisessä toteutuksessa tapaamiset ovat aina maanantaisin ja perjantaisin. Klinikalle on varattu oma jo etukäteen oma luokkatila ja opettaja, jotka näkyvät suoraan myös opintopolun valinneet opiskelijan työjärjestyksessä (liite 3). Maanantain tapaamisen sisältöinä ovat aiheen opetus ja tehtävistä sopiminen. Perjantain tapaamisessa pääpaino on siinä, mitä opiskelijat ovat viikon aikana saaneet aikaan. Tarvittaessa tuolloin annetaan myös lisäohjausta. Resurssit tähän toimintaan otetaan vähentämällä muun ryhmän

opetustunteja kyseisestä aiheesta. Uutta konseptia pilotoidaan tänä syksynä (2019). Vastuuohjaajat tiedottivat jo keväällä omia opiskelijoitaan tästä uudesta mahdollisuudesta suorittaa opintoja. Asia on sovittu koulutuspäällikön ja työtiimin kanssa.

Liitteessä 6 on kuvattu aiemman käytössä olleen itsenäisen työskentelytavan palvelupolkua. Polun esipalveluvaihetta on joko opiskelijan vastuuohjaajan kehoitus tai opiskelijan oma ilmaisu halusta lähteä opiskelemaan itsenäisesti. Tietoa mahdollisuudesta ei ole varsinaisesti tiedotettu tai markkinoitu opiskelijoille. Ydinpalveluvaiheessa opiskelijan piti olla todella aktiivinen jokaisessa palvelutuokiossa. Tehtävien teko yksilöllisesti aiheutti paljon ongelmia ja palvelutuokioista väliytteenpito opettajaan, ja etenkin se, että saisi opinnot loppulta kokonaan valmiiksi olivat ongelmallisia. Väliytteenpidossa opettajan kanssa aiheuttivat vaikeuksia muun muassa se, mihin piti tulla, paljonko opettajalla oli aikaa, mistä löytyi työskentelytila, oliko paikalla muita tai muistiko opiskelija ylipäätään tulla paikalle.

Itsenäisen opiskelun helpottamiseen kehitetyn klinikkamaisen toteutuksen hyödyt tulevat esiin hyvin sen palvelusuunnitelmasta eli service blueprint -kaaviosta (liite 7). Kaaviossa näkyy paitsi uudistus opiskelijalle ja opettajalle, myös opiskelijalle näkymättömät taustalla vaikuttavat toiminnot, jotka ovat organisaation kannalta kriittisiä palvelun tarjoamisen kannalta. Opiskelijan näkökulmasta hän näkee nyt jo verkon kautta, eli käytännössä Wilmasta, milloin, missä ja kenen ohjauksessa hänellä on lähitapaaminen. Opettaja taas on saanut työnsä aika-, paikka- ja palkkaressurssit.

Seuraavien kahden Lego Serious Play -menetelmän avulla toteutettujen työpajojen avulla selvitettiin lisää opiskelijoille mielekkäitä opiskelutapoja sekä tyypillisiä amis-opiskelijoita tarkempaa profiilien luomista varten. Opiskelijaprofiileiksi muodostui Näppärä, Puurtaja, Ajelehtija ja Alisuorittaja. Tässä vaiheessa huomioitiin aiemmin kehitetyn opetuskonseptin suurin puute, eli se että edelleen ne opiskelijat, jotka eivät oikein saa tehtyä mitään itsenäisesti, eivät todennäköisesti saa opintoja tehtyä näinkään. Uudistettu opiskelutapa vaatii edelleen myös kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vaikka lähituntejakin saatiin tarjolle. Opiskelijaprofiileista vaikeuksia tällä tavalla opintojen suorittamisessa olisi todennäköisesti ainakin Alisuorittajalla ja Ajelehtijalla.

Tässä kehittämistehtävässä ei Ajelehtija-profiilin opiskelijat ole tärkein kohde-ryhmä, mutta Alisuorittajia on opiskelijoissa paljon. Paranneltu opetuskonsepti ei myöskään ole mikään uusi ja toimintaa mullistava, vaan aika perinteinen tapa. Se puolustaa paikkaansa kuitenkin sillä, että teemahaastatteluista opiskelijat toivat selvästi ilmi sen, etteivät he halua, eivät osaa, tai eivät vaan saa aikaiseksi tehtyä opintoja itsenäisesti, vaan tarvitsevat opinnoille selkeät raamit ja lähiopintoja.

Klinikkatyyppinen tapa myös mahdollistaa sen, että opiskelija, joka on aloittanut opinnot suoraan peruskoulusta päästyään, pystyy valmistumaan ammattiotopistosta 2,5 vuotta myöhemmin. Tutkimustulokset kuitenkin tukevat opettajien aiempia kokemuksia ja näkemystä siitä, että mahdollisuus nopeuttaa omia opintojaan toimii porkkanana vain pienelle osalle opiskelijoista. Kaikkein selvin etu siitä on kaksoistutkinnon suorittajille, jotka saavat näin mahdollisuuden keskittyä koko kevään ylioppilaskirjoituksiin. ESEDUSSA liiketoiminnan tutkimuksessa kaksoistutkintolaisten määrä vaihtelee vuosittain paljon. Tänä lukuvuonna valmistuvissa opiskelijoissa heitä on noin kymmenen opiskelijaa, mutta esimerkiksi seuraavana vuonna ainoastaan kaksi.

Myös ne, joilla on jo alan työpaikka, tai jotka haluavat lähteä varusmiespalvelukseen heti vuoden alusta, hyötyvät nopeutetusta tavasta. Käytännössä tällaisia opiskelijoita on vuodessa muutama. Opintopolkujen nopeuttaminen ja tutkinnon tekeminen reilusti alle kolmen vuoden on myös koulutusorganisaation rahoituksen näkökulmasta hieman epäselvää. Reformin pyrkimys opintojen nopeuttamiseen ei siis näyttäydä kovin houkuttelevalta opiskelijan, opettajan eikä välttämättä edes koulutuksen järjestäjän silmin. Klinikkatyyppisen opetustavan toimivuutta voidaan arvioida kuvan 29 mukaisesti.

		ELOKUU	SYYSKUU	LOKAKUU	MARRASKUU
Työskentelymenetelmät	Vastuuohjaaja kertoo opiskelijoiden kanssa tulevan suunnitelman				
	Tietoa kaikille opiskelijoille asiasta				
	Pilotti S1-jakson ajan				
Arviointimenetelmät	suoraa palautetta opiskelijoilta				
	opettajan omat huomiot konseptin toimivuudesta				
	Tulokset: opinnoista suoriutuminen: uusi tapa vs. vanha tapa				
	Opiskelijahaastattelut				
	Haastattelutulosten vertailu aiempiin				

Kuva 29. Klinikka-toteutuksen arviointi (Lahtinen 2019)

Klinikkatoteutuksesta saadaan suoraa palautetta opiskelijoilta jo opiskelujen aikana. Myös opettaja näkee aika nopeasti, mikä tavassa toimii, ja mikä aiheuttaa ongelmia. Syksyn S1-jakson jälkeen pystytään ilmoittamaan tarkasti, moniko polulle lähteneistä opiskelijoista sai kaikki opinnot tehtyä sekä voidaan verrata tilannetta edellisvuosiin. Näin nähdään suoraan, onko uusi tapa tehokkaammin kuin edellinen. Klinikka-opiskelijoita kannattaa myös haastatella myös jatkossa. Näin saadaan vertailukelpoista tietoa tavan toimivuudesta ja mielekkyydestä edelliseen tapaan verrattuna sekä jatkokehitettyä tapaa edelleen. Lisäksi myöhemmin on syytä huomioida vielä opettajan näkemys siitä, miten muun ryhmän opetus onnistui vähennetyillä lähitunneilla.

8.2 Lukuvuosisuunnitelman uudistus

Koska edellä mainittu tapa sopii Näppärä- ja Puurtaja-profiilin opiskelijoille, mutta Alisuorittaja- ja Ajelehtija-opiskelijat eivät motivoitu tavasta, lähdettiin työtiimissä kehittämään sen rinnalle myös muita yksilöllisen opintopolun mahdollistavia toteutuksia (kuva 30). Johtoajatuksena jatkosuunnittelussa oli opiskelujen mielekkyys ja vaihtoehtojen tarjoaminen eri profiilin opiskelijoille sekä toiminnan jousto ja tarkoituksenmukaisuus – myös työelämän suuntaan.

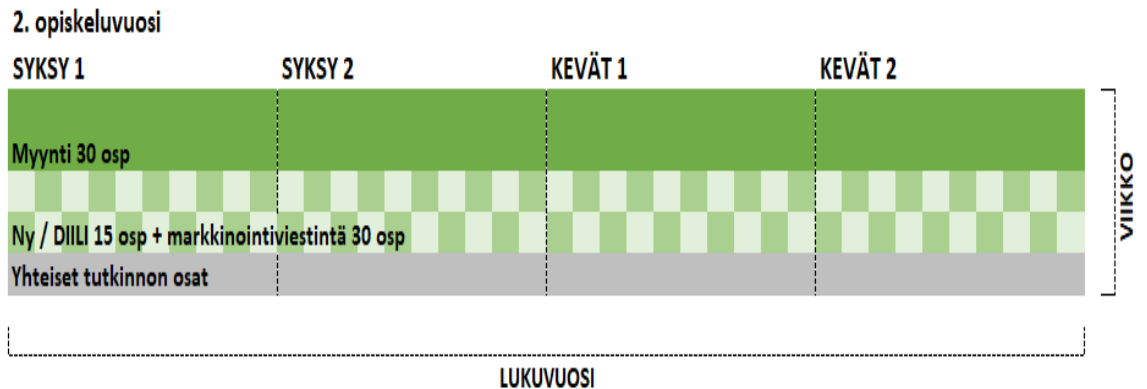


Kuva 30. Uuden konseptin työstöä työtiimissä (Lahtinen 2019)

Työpajoissa ja haastatteluissa kävi ilmi, että opiskelijat opiskelevat mielellään mahdollisimman käytännönläheisesti ja yhdessä toisten kanssa. On tärkeää, että opiskelijat saavat oikeita esimerkkejä käsiteltävistä asioista ja että opiskelu tapahtuu ymmärrettävällä tasolla. Myös työskentely koululla opettajajohdoisesta koettiin tärkeäksi. Mielenkiintoiseksi sen tekee mahdollisuus saada touhuta itse, ja tehdä omannäköisiä juttuja, eikä vain annettujen ohjeiden mukaan. NY-toiminta on tästä yksi hyvä esimerkki, joka mainittiinkin useaan kertaan. Tosin osa kaipasi NY-toiminnan toteutukseen muutoksia.

Jyväskylän GRADIAN benchmarking-tapaamisen jälkeen suunniteltiin työtiimissä uudenlaista opintojen jaksottumista Myynnin polun valinneille opiskelijoille. NY-toimintaa otettiin tukemaan Markkinointiviestintä ja sisällön tuotanto tutkinnon osa (jatkossa MAVI). Jyväskylän malliin NY-opiskelijat pystyvät tekemään kaikki MAVIN opinnot suoraan omaan NY-yritykseensä. Ne opiskelijat, jotka eivät valitse NY-tutkinnon osaa vaan DIILIN (projektissa toimiminen) tekevät MAVIN työt yrityksille eri käytännön projekteissa. Näin opetus ja sen toteutus pysyvät hyvin käytännönläheisellä tasolla ja opiskelijalle mielekkäänä.

Koska NY- ja DIILI-toteutus kestävät koko lukuvuoden, pitää myös MAVIN opetuksen jatkaa koko lukuvuoden. Tätä on havainnollistettu kuvassa 31.



Kuva 31. Uuden konseptin mukainen opintojen ajoittuminen (Lahtinen 2019)

Tästä ideoitiin työtiimissä myös Myynnin tutkinnon osan kestoksi koko lukuvuosi. Aiemmin sen kouluopinnot ovat menneet kahdessa jaksossa eli puolessa vuodessa. Ideana Myynnin tutkinnon osan opetuksen suunnittelussa on erityisesti vaihtoehtojen tarjoaminen opiskelutavoissa sekä joustavuus ja tarkoituksenmukaisuus yrityselämän suuntaan. Uudistuksen myötä toisen vuoden opiskelijoilla ei ole työssäoppimisjaksoa, mutta opintoja voi painottaa oman mielenkiintonsa mukaan yritysten oikeissa työelämäprojekteissa tapahtuvaan opiskeluun tai vaikkapa opiskeluun täysin työvaltaisesti. Uutta lukuvuosiskonseptia testataan 2. vuoden myynnin opiskelijoilla koko tulevan lukuvuoden ajan. Keväällä 2020 pystytään arvioimaan konseptin toimivuutta ja kehittämään sitä eteenpäin.

Työelämän suuntaan tämä antaa reilusti joustavuutta. Aiemmin erityisesti loppukevät on ollut hankala yritysysteistyön näkökulmasta, koska silloin yrityksillä on ollut avun tarvetta, mutta oppilaitoksella ei ole ollut tarjota opiskelijoita. Uudistetussa lukuvuosiskonseptissa toisen vuoden opiskelijoiden opinnot ovat järjestetty niin, että he pystyvät joustavasti osallistumaan työelämän tarjoamiin projekteihin.

ESEDUN liiketoiminnan tiimin opettajilla on vahvat työelämäyhteydet, ja yhteisiä projekteja on lukuvuoden varrelle sovittuna jo useammankin yrityksen kanssa. Lisäksi ESEDUN opettajaedustajat kävivät OK Suur-Savolla toisessa

yhteispalaverissa 26.8.2019, jossa jatkettiin suunnittelua ja sovittiin eri yhteistyöprojektien käytännön toteutuksista syksyn 2019 osalta. Tiivistä yhteistyötä jatketaan ja seuraava yhteistapaaminen pidetään jo mahdollisesti ennen joulua, mutta viimeistään tulevana keväänä.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Kehittämistyön tuloksista kävi ilmi, että opiskelijat arvostavat sitä, että pääsevät itse vaikuttamaan opintoihinsa. Tämä ei tullut tutkimuksessa esiin niinkään vaikuttamisessa siihen, mitä tutkinnon osia opiskelee, vaan tapaan, jolla käsiteltävä asiaa opiskellaan. Tulos tukee täysin Deci & Ryanin itsemääräämisteorian keskeisintä viestiä siitä, että ihmiset motivoituvat, kun saavat itse päättää tekemisistään. Suhosen (2014, 80–81) toteamus, että opiskelijoilla tulisi olla vaikutusmahdollisuuksia käytettäviin opetusmenetelmiin, liittyy myös suoraan tähän. Opiskelijat arvostavat opinnoissa vaihtelevuutta, ja sitä, että opiskeltavaa asiaa käsitellään ymmärrettävällä tasolla. Huotilainen (2019, 67–68) kirjoittaa, että käytettäessä ulkoista motivaatiota sisäisen motivaation herättämiseen, on tärkeää, että opiskelija kokee pystyvänsä tekemään tehtävän ja on itselleen mielekkään asian parissa.

Tätä tapaa tukee myös Upolan (2019, 168) työelämäorientoitunutta projektioppimista käsittelevän väitöskirjan päätelmä siitä, että keskeistä työelämässä tapahtuvassa oppimisessa on opiskelijan mahdollisuus valita itse oppimistehtäviään. Tällä on motivaatiota ja sitoutumista vahvistava merkitys, ja näin ollen suora vaikutus myös työtehoon. Lisäksi Upola (2019, 181) toteaa työelämäorientoituneen projektioppimisen pedagogiikan arvostavan työn tekoa ja tekemällä oppimista, mikä soveltuu käytännönläheisenä menetelmänä useimmille opiskelijoille.

Työ toteutettiin palvelumuotoilun keinoin, ja osana kehittämistyötä muotoiltiin itsenäisen opiskelutavan opintopolku klinikkatyypiseksi opiskeluksi, sekä luotiin uusi lukuvuosisuunnitelma Myynnin opintopolun valinneille merkonomiopiskelijoille. Aiempi opintoja nopeuttamaan pyrkivä itsenäinen toteutus kyllä mahdollisti opintopalvelun toteutumisen, mutta ei tehnyt asiasta helppoa tai auttanut opiskelijaa prosessin lävitse. Siitä edelleen kehitetty klinikkatyyppinen opiskelutapa taas antaa raamit nopeutetun polun prosessille ja auttaa

opiskelijoita suorittamaan opintonsa valmiiksi. Se myös vastaa hyvin arvon muodostumisen pyramidin (kuva 8, s. 32) toimintatason vaatimuksiin, mutta ei ehkä seuraavan tason eli tunnetason odotuksiin. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaan henkilökohtaisia kokemuksia ja niistä syntyviä tuntemuksia. Tunnetason vaatimuksia työssä pyritään täyttämään uudella lukuvuosisuunnitelmalla, joka lisää opintojen käytännönläheisyyttä sekä mahdollistaa opintojen suorittamisen eri tavoilla.

Arvon muodostumisen pyramidin merkitystasolle (mielikuvat, lupaukset, oman identiteetin kokemukset) on pyritty pääsemään kehittämällä opiskelutapoja niin, että opiskelija voi itse valita tavan ja projektin, jolla asiaa opiskelee. Työpaikalla tapahtuvan opiskelun näkökulmasta tämä toteutuu huomioimalla, että opiskelijalla saa aina perehdytyksen ja hänellä riittää opetussuunnitelman mukaista mielekästä tekemistä. Työn tulokset ovat linjassa reformin keskeisistä tavoitteista ainakin asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisten opintopolkujen osalta. Myös työpaikalla tapahtuvan oppimisen voidaan olettaa lisääntyvän.

9.1 Palvelumuotoiluprosessin etenemisen arviointi

Palvelumuotoiluprosessia kuvaavia malleja on useita. Design Councilin tuplatimantti -mallin pohjalta luodun uudistetun tuplatimantti-prosessimallin (Penin 2018, 186) mukaisesti työn ”löydä”-vaiheessa päätettiin, mikä toimeksianto valittaisiin tutkimuksen kohteeksi sekä asetettiin ensisijainen tutkimuskysymys, eli miten merkonomien yksilölliset opintopolut pystytään järjestämään. Toissijaiseksi tutkimuskohteeksi valikoitui ammatillisen koulutuksen reformin mukanaan tuomiin haasteisiin vastaaminen. Asiakaskokemusta selvitettiin opiskelijoiden teemahaastattelujen avulla sekä benchmarking-puheluilla muihin ammatillisiin oppilaitoksiin.

Lisäksi järjestettiin työpajoja, joihin osallistettiin opiskelijoiden lisäksi opinto-ohjaajia sekä kaksi paikallista yritystä, joiden kanssa on tehty yhteistyötä jo aiemminkin. Näillä osallistavilla menetelmillä pyrittiin asiakaskokemuksen syvempään ymmärrykseen sekä opiskelijoiden, että työelämän näkökulmasta.

Timantin ”määritä”-vaiheessa kerätyillä tavoilla saadut tulokset analysoitiin ja yhdistettiin teemoittelun avulla. Tässä vaiheessa esitettiin myös uudistetun

tuplatimanttimallin (Penin 2019, 186) mukainen ”kuinka me voisimme” kysymys. Ja lopulliseksi tutkimuskysymykseksi muotoutui: miten ESEDUN liiketoiminnan opiskelijoiden yksilölliset opintopolut pystytään järjestämään joustavasti ja tehokkaasti. Tähän liittyvinä alakysymyksinä: miten opiskelijoiden opintopolut saadaan opiskelijoille mielekkäiksi, ammattiosaamista kehittäviksi sekä työelämää palveleviksi ja kokevatko opiskelijat opiskelujen nopeuttamisen mahdollisuuden ylipäätään kiinnostavana asiana.

Toisen timantin ”kehitä”-vaiheen ideointi tapahtui kahdessa eri vaiheessa. Jo syksyn opiskelijahaastattelusta saatujen tulosten perusteella lähdettiin edelleen kehittämään opintoja nopeuttamaan pyrkivää opiskelutapaa työtiimin, opinto-ohjaajan ja koulutuspäällikön voimin. Toinen ”kehitä”-vaiheen ideointi lähti liikkeelle siitä, kun todettiin, ettei edellä mainittu tapa sovi läheskään kaikille opiskelijaprofiileille eikä opiskelujen nopeuttaminen ole läheskään kaikille opiskelijoille edes erityisen tavoiteltava asia. Tehtyjen käyttäjäprofiilien ja benchmarking-vierailun innoittamina tähän ideoitiin opintojen jaksottuminen uudella tavalla.

Timantin viimeisessä ”tuota” -vaiheessa luotiin Klinikka-toteutukseen uusi konsepti, jota on mallinnettu service blueprintin (liite 7) avulla. Lukuvuosisuunnitelman uudistusta visualisoidaan lukuvuoden jaksottumisen janan avulla (kuva 31, s. 85). Kehittämistyön toteutus ei ehkä täysin vastaa tuplatimantti-mallin ”tuota”-vaiheen etenemistä prototypoinnin, testauksen ja analysoinnin kierroksien kautta viimeistelyyn ja julkaisuun. Tässä työssä sekä konseptien testaus, käyttöönotto ja julkaisuhan tapahtuivat ikään kuin samaan aikaan. Uuden lukuvuosisuunnitelman konsepti rakentuu kuluvan lukuvuoden mittaan, ja vasta keväällä voidaan analysoida sen toimivuutta sekä edelleen kehittää sitä seuraavaa lukuvuotta ajatellen.

9.2 Tutkimusongelmiin vastaaminen

Opintoja nopeuttamaan pyrkivä itsenäinen opintopolkutoteutus muutettiin opiskelijoiden toiveiden perusteella osin lähiopintoja sisältäväksi klinikkatoteutukseksi. Siihen siis tuli selvä parannus. Samalla kuitenkin tiedostettiin, että opiskelutapa ei sovellu, eikä kiinnosta läheskään kaikkia merkonomiopiskeli-

joita. Opintopolkujen mielekkyyttä ja joustavuutta pyrittiin lisäämään yhdistämällä kahden eri tutkinnon osat toisiinsa sekä jaksottamalla Myynnin opinnot koko lukuvuoden ajalle. Kun Markkinointiviestinnän opinnot yhdistetään joko NY-yrittäjyyden tai DIILIN opintoihin, saadaan opinnoissa käsiteltävät asiat pysymään paremmin opiskelijoille ymmärrettävällä tasolla ja toteutukset hyvin käytännönläheisiksi. Näin varmistetaan myös ammattiosaaminen kehittymisen. NY-yrittäjyydessä motivoi myös raha, ja käyttöön otetulla tavalla sen hankkimiseen on opintojen puitteissa enemmän aikaa.

Myynnin opintojen jakaminen koko lukuvuodeksi tuo toimintaan todellista joustoa, joka näkyy sekä opiskelijalle että työelämälle. Mahdollisuus suorittaa Myynnin opintoja painottaen työelämän projekteja lisää varmasti monen opiskelijan motivaatiota. Toisaalta mahdollisuus tehdä opinnot lähes kokonaan koulussa palvelee tiettyä opiskelijaryhmää. Jokainen opiskelija voi siis valita itselleen ja kyvyilleen sopivimman ja parhaiten omaa ammattiosaamistaan kehittävän tavan. Sitä, millainen opiskelutapa parhaiten ammattiosaamista kehittää, ei tässä tutkimuksessa varsinaisesti selvitetty. Voitaneen kuitenkin yleisellä tasolla todeta, että motivoituneen opiskelijan ammattiosaaminen kehittyy paremmin kuin ei motivoituneen.

Työelämälle uudistetuilla tavoilla tarjotaan mahdollisuutta saada opiskelijoita avuksi eri projekteihin koko lukuvuoden ajan. Samalla yrityksillä on mahdollisuus tuoda itseään esiin mielenkiintoisena työnantajana. Parhaassa tapauksessa työnantaja löytää työntekijän. Työelämän näkökulmasta esiin nousseista opiskelijoiden osaamistarpeista (kuva 28, s. 80) voidaan uudistetuilla opiskelutavoilla olettaa harjaannutettavan entistä paremmin ainakin moniosajuutta, heittäytymistä ja luovuutta sekä epävarmuuden ja epämurheisuuden sietoa. Tämän kehittämistyön tiimoilta yhteistyö erityisesti Osuuskauppa Suur-Savon kanssa on tiivistynyt entisestään, ja uusia yhteistyömuotoja kehitellään jatkuvasti, vaikka kehittämisprosessin etenemistä kuvaavassa taulukossa mainittu pilottikokeilu uudenaikaisesta yritys-yhteistyömuodosta jäikin vielä tässä vaiheessa toteutumatta.

Tehdyissä opiskelijoiden teemahaastatteluissa selvisi, että opintojen nopeuttamisen mahdollisuus kiinnosti periaatteellisella tasolla opiskelijoita. Se nähtiin hyödylliseksi sellaisille opiskelijoille, joilla oli jo työpaikka, tai jotka halusivat

koulusta nopeasti pois. Myös yhteiskehittämisen työpajoissa opiskelujen nopea suorittaminen koettiin kiinnostavaksi. Käytännössä mahdollisuus opintojen nopeuttamiseen ei kuitenkaan ole näyttäytynyt kovin houkuttelevalta, jos opiskelijalla ei ole ollut tiedossa muuta tekemistä opintojen jälkeen.

Suoraan peruskoulusta tulleita opiskelijoita, joilla olisi vakituinen työpaikka (ja riittävät työtunnit) ennen opintojen loppua ei ole lukumääräisesti paljon. Pari opiskelijoista sanoi suoraan, ettei halua nopeuttaa opintopolkuaan, koska tällöin valmistuisi joulukuussa työttömäksi. Opintojen väliin jääneen loppuajan nämä opiskelijat pitivät mieluiten vapaana tai tekivät töitä. Hypoteesi opintuajan lyhentämisen kiinnostavuudesta opiskelijoiden keskuudessa toteutui käytännössä siis vain kaksoistutkintoa opiskelevilla, jotka saivat näin lukulomaa ylioppilaskirjoituksiinsa. Muutenkin opettajan näkökulmasta arveluttaa se, että reformin hengessä ”hankitaan vain puuttuva osaaminen” on johtanut päällekkäisen opetuksen karsimista. Käytännössä asioiden kertaus on jäänyt lähes kokonaan pois.

Tutkimusongelman tehokkuusvaade tulee reformin mukanaan tuomista muutoksista. Kehitetyt opetusjärjestelymuutokset eivät varsinaisesti tehosta toimintaa, mutta ne pystytään toteuttamaan samalla rahalla kuin aiemminkin eli niistä ei aiheudu lisäkuluja. Lisäksi niiden avulla kuitenkin mahdollistetaan ja tuetaan opintojen nopeampaa suorittamista sekä motivoivampia opiskelutapoja. Reformin ajatuksen mukaisesti myös työpaikalla tapahtuva oppiminen ja asiakaslähtöisyys lisääntyvät. Koiviston ym. (2019, 35) mukaan muotoiluajattelu on ihmislähtöinen innovaatioprosessi, jolla pyritään yhdistämään haluttavuus, toteutettavuus ja taloudellinen kannattavuus. Toteutettavuuden ja taloudellisuuden vaateet toteutuvat kirokkaasti. Opintojen haluttavuudenkin voidaan olettaa parantuneen selvästi, nyt kun asiaa on selvitetty suoraan opintopalvelujen käyttäjiltä eli opiskelijoilta.

9.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Luotettavuutta arvioidaan perinteisesti käyttäen reliabiliteetin (luotettavuus) ja validiteetin (pätevyys) käsitteitä. Reliabiliteetti arvioi sitä, tutkitaanko kohdeilmiötä valituilla mittareilla luotettavasti niin, etteivät satunnaiset tekijät vaikuta tutkimustuloksiin. Validiteetilla arvioidaan, tutkitaanko juuri sitä ilmiötä, mitä oli

tarkoitus tutkia sekä mitataanko ilmiötä harhattomasti ja tarkasti. Tähän perustuen esitetäänkin usein, että kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on vaikea (tai mahdoton) arvioida, ja reliabiliteetti ja validiteetti eivät sovellu laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Tämä ikään kuin rauhoittaa laadullisen tutkimuksen tieteellistä arvoa. (Aaltio & Puusa 2011, 154–155.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus on toisaalta ymmärrettävä laajemmin, kuin vain reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden kautta. Kohdeilmiön kuvattavuus ja tutkimusmenetelmien kyky tuottaa relevanttia ja luotettavaa tietoa ovat myös laadullisen tutkimuksen tavoitteita, ja sivuavat reliabiliteettia ja validiteettia. Hyvän tutkimuskäytännön tavoitteena voidaan pitää tutkijan omien valintojen arvioivaa tarkastelua ja tutkimusta ohjaavien sääntöjen tuntemusta. Tutkimuksen tulisi myös mahdollisimman hyvin kuvastaa tutkittavien käsityksiä ja heidän kokemusmaailmaansa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa onkin oleellista käytettyjen metodien kuvaus ja jäljitettävyyys. (Aaltio & Puusa 2011, 156–157.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus koostuu monesta eri osatekijästä, eikä sen arviointiin ole olemassa yksiselitteistä ohjetta (Aaltio & Puusa 2011, 157). Olennaista ja luotettavaa tiedon saantia on työssä pyritty varmistamaan osallistamalla yli 20 eri opiskelijaa kaikilta kolmelta eri vuosiluokalta. Heidän mielipiteitään, tavoitteitaan ja toiveitaan on selvitetty teemahaastatteluisissa sekä kolmessa eri työpajassa, joissa fasilitaattorin lisäksi oli mukana neljä muuta vetäjää. Mukana olleet opiskelijat kattavat hyvin koko opiskelijakirjon.

Haastattelijana ja myös useimmissa työpajoissa fasilitaattorina oli opiskelijoille jo ennestään tuttu opettaja. Opettaja-oppilas asetelma ei välttämättä ole työn eettisyyttä ja luotettavuutta arvioitaessa paras mahdollinen. Toisaalta opettajan etiikan kulmakivinä voidaan pitää totuudellisuutta, oikeudenmukaisuutta ja huolenpitoa. Oikeudenmukaisuus tulee esille muun muassa arvioinnissa, mutta myös opetusmenetelmävalinnoissa. (Atjonen 2004, 50–51; 2005, 64–65.) Lisäksi olen opettajana huomannut, että vie aikaa, ennen kuin uusi ihminen saavuttaa opiskelijoiden luottamuksen. Se, että haastattelijana tai työpajan vetäjänä on tuttu opettaja, voi näin ollen myös auttaa asiaa. Kaikilta haastateltavilta myös kysyttiin kiinnostusta tulla mukaan ja ketään ei painostettu

mukaan. Kaikki haastattelut ajoitettiin niin, että haastattelija ei enää opettanut haastateltavia opiskelijoita haastattelujen aikana tai sen jälkeen.

Työpajoissa aikataulut olivat lähes aina todella tiukat, mikä tietenkin osaltaan saattoi vaikuttaa tutkimustuloksiin. Toisaalta esimerkiksi työelämän työpajoista saatiin hyvin saman tyyppiset tulokset tulevaisuudessa korostuvista osaamisista. Aaltion & Puusan (2011, 156) mukaan reliaabeliutta lisää samankaltainen tulos kahdesta eri mittauksesta. Sama toteutui myös haastatteluissa, joissa voidaan todeta myös saturaation saavuttaminen. Vastaukset siis alkoivat toistamaan itseään hyvin nopeasti eli saavutettiin saturaatio (Vilkkä 2015, 152). Käytettyjen tutkimusmenetelmien avulla tehdyt havainnot, tulkinnat sekä johtopäätökset on myös pyritty kuvaamaan aina niin, että ne kuvaisivat käsiteltävää ilmiötä opiskelijoiden kokemusmaailmasta mahdollisimman hyvin.

Työhön valitut oppilaitokset ja haastateltavat valikoituivat mukaan melko sattumanvaraisesti, joten niiden avulla saaduista tuloksista ei voida vetää suoraa johtopäätöstä suomalaisesta ammatillisesta koulutuksesta. Mahdollisina benchmarking-kohteina ne kuitenkin edustavat mielestäni hyvin ammatillisia oppilaitoksia. Työelämää tutkimuksessa edusti kaksi alalla toimivaa isoa ja merkittävää toimijaa Etelä-Savon alueella.

Nuorten tulevaisuusraportin (Kun koulu loppuu – nuorten tulevaisuusraportti 2019) tuloksista löytyy samankaltaisuutta tämän työn löydöksiensä kanssa. Nuorten tulevaisuusraportti tutkii yläkoululaisten, toisen asteen ammattiin opiskelevien ja lukiolaisten ala- ja koulutusvalintoihin liittyviä tulevaisuuden suunnitelmia. Tutkimuksessa nuorilta kysyttiin muun muassa ”jos olisi yksi asia, jonka voisit muuttaa koulussa, mikä se olisi?” Tähän ammatillisen opiskelijat vastasivat ”enemmän työelämää, parempaa opetusta, enemmän käytäntöä, enemmän tunteja, enemmän vapaavalintaista” Tutkijoiden huomio tähän kohtaan oli se, että lukiolaisten ja ammatillisten opiskelijoiden koulukokemuksen välillä on suuria eroja. Lukiolaiset kaipaavat vähemmän pakollisia aineita ja paineita, kun taas ammatillisella puolella kaivataan lisää tunteja ja opetusta. Molempia toisen asteen opiskelijoita yhdistää konkretian ja työelämän kaipuu. Samansuuntaiset tulokset ovat nähtävillä myös tässä tutkimuksessa. Tosin vapaavalintaisten opintojen toive on hankala, koska vapaavalintaisia opintoja ei uudessa opetussuunnitelmassa ole enää lainkaan.

10 POHDINTA

Tätä työtä on tehty lähes koko opintojen ajan, ja näkemys on kypsynyt matkan varrella. Palvelumuotoiluprosessin läpivienti on ollut välillä haastavaa, mutta ehdottomasti myös mielenkiintoinen ja innostava uusi kokemus. Prosessi ei ole edennyt ehkä aivan johdonmukaisesti alusta loppuun, mutta toisaalta palvelumuotoilu korostaakin kokeilukulttuuria ja testausta. Kuten Stickdorn & Schneider (2010, 131) toteavat; yksi palvelumuotoiluajattelun pääperiaatteita on se, että tavoite ei olekaan vältellä virheitä, vaan pikemminkin tutkia mahdollisimman montaa virhettä.

Tutkimusprosessissa painottuivat teemahaastattelut ja työpajat. Tekijästä riippumattomista syistä jouduttiin osa työpajatoteutuksista vetämään lävitse todella tiiviillä aikataululla, mutta lopputuloksen kannalta sillä ei kuitenkaan näyttäisi olleen suurta merkitystä. Työpajoissa asiat myös tapahtuvat nopeasti ja niihin oli kokemattoman fasilitaattorin välillä vaikea pystyä reagoimaan optimaalisella tavalla, mutta jatkuvan kehittämisen näkökulmasta nämä taidot tulevat kyllä karttumaan kokemuksen myötä. Jos työpajassa oli apuna toinen henkilö, tai työpajan veti kokonaan joku ulkopuolinen henkilö, aiheutti käsiteltävän aiheen näkökulman rajaus helposti hankaluuksia. Toisaalta oli hyvä, ettei keskusteluja rajattu ainakaan liikaa. Näin mitään huomionarvoista ei mennyt ohi ja kenenkään luovuutta ei rajoitettu.

Koin myös, että nuoret opetuspalvelujen asiakkaina ei ollut helpoin ryhmä lähteä kehittämään palvelua voimakkaasti asiakkaan näkökulmasta. Vie aikansa ennen kuin on saavutettu sellainen turvallisuuden ja luottamuksen tunne, että nuoret avautuvat ajatuksistaan. Teemahaastattelu osoittautuikin hieman yllättäen hyvin toimivaksi tavaksi selvittää nuorten toiveita, kun vain osasi kysyä oikeat kysymykset. Nuorten oli vaikea pukea sanoiksi sitä, millainen olisi ihanneopiskelutapa, tai miten he haluaisivat opiskella, jos kaikki olisi mahdollista. Mutta kysyttäessä opiskelutavoista, jotka ovat tuntuneet heistä mukavilta, tai vähemmän mukavilta, vastauksia tuli laajasti ja monisanaisesti. Koen nuorille olevan tärkeää tulla kuulluiksi ja aikuismaisesti kohdelluiksi. Ehkäpä jutustelu tasavertaisesti opettajan kanssa onkin parhaimmillaan juuri tätä. Olen ylpeä siitä, että kehittämistyön pohjalta pystyttiin tekemään opintopalveluihin konkreettisia, ja käyttäjänäkökulmaa paremmin huomioivia, muutoksia.

Loogisena jatkona tähän kehittämistyöhön on pohdinta siitä, miten varmistetaan opiskelijoiden opetus- ja toteutussuunnitelmiin pohjautuvat osaamiset ja niiden saavuttaminen uudistetulla opiskelutavalla. Käytännössä tämä tarkoittaa ainakin pedagogisten menetelmien tarkempaa miettimistä. Apuna tässä voisi toimia esimerkiksi skenaariot. Opiskelumenetelmiä tullaan kehittämään edelleen projektioppimisen suuntaan joko oppilaitoksessa, työelämässä tai molemmissa. Tämä lisää valinnaisuutta, joka taas vaatii aina vahvaa ohjausta.

Toimeksiantajaorganisaation kannalta projektioppimismenetelmää voisi myöhemmin laajentaa myös muihin tutkinnon osiin, ja miksei koko tutkintoonkin. Myös klinikkatoteutuksen edelleen kehittäminen ja sen muuntaminen uusiin tutkinnonperusteisiin sopivaksi olisi toimeksiantajan kannalta järkevää. Sekä projektioppimisen että klinikkatoteutuksen kehittäminen voisivat olla myös mielenkiintoisia jatkotutkimuksen aiheita. Tarpeellinen jatkotutkimusaihe olisi lisäksi se, miten työelämäprojekteissa varmistetaan osaamisvaatimusten mukaiset työtehtävät ja opiskelijan positiiviset oppimiskokemukset.

Opiskelijoiden mielipiteen selvittäminen muuten kuin opintopalautteilla tai erillisillä kyselyillä ei ole kovin tyypillistä suomalaisessa koulumaailmassa. Myöskään opiskelijoiden mukaan ottaminen varsinaiseen opintojen suunnittelutyöhön ei ole yleistä, koetaanhan pedagogiikan olevan juuri opettajien erityisosaamista. ESEDUN liiketoiminnan koulutusosalalla opiskelijoiden todellinen osallistaminen opintojen suunnitteluun on nyt aloitettu ja sitä pitäisi ehdottomasti jatkaa edelleen. Vaikka työ on tapaustutkimus ja tehty ESEDUN liiketoiminnan koulutusosalalle, koen, että työn tulokset ovat hyödynnettävissä myös laajemminkin muille koulutusaloille sekä muihin oppilaitoksiin. Työn tuloksien perusteella voi suositella, että oppilaitoksissa otettaisiin opiskelijoita entistä enemmän mukaan opintojen suunnitteluun.

LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimustavan valintaan. Kirkkonummi: JTO-palvelut Oy, 154–157, 164.

Atjonen, P. 2005. Eettisesti laadukas opetus. Teoksessa Luukkainen, O & Valli, R. (toim.) Kaksitoista teesiä opettajalle. Helsinki: Otava, 53–66.

Atjonen, P. 2004. Pedagoginen etiikka koulukasvatuksen karttana ja kompassina. Turku: Suomen kasvatustieteellinen seura.

eperusteet. 2017. Liiketoiminnan perustutkinto. Tutkinon muodostuminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3855077/reformi/rakenne> [viitattu 4.6.2019].

eperusteet. 2018. Näytöt ja osaamisena arviointi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/opus/4343283/tekstikapale/4395828> [viitattu 12.9.2019].

ESEDUN yleisesittely. 2019. PowerPoint-esitys. Etelä-Savon Koulutus Oy.

Espoon sivistystoimen työkalupakki. 2013. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf [viitattu 13.6.2019].

Etelä-Savon ammattiopisto. 2018. Reformi uudistaa ammatillisen koulutuksen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.esedu.fi/tietoa-meista/oppimisenkulmakivet/amatillinen-koulutus-uudistuu/> [viitattu 22.10.2018].

Etelä-Savon ammattiopisto. 2019. Työelämäfoorumit. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.esedu.fi/tyoelamalle/tyoelamafoorumit/> [viitattu 2.9.2019].

Gauntlett, D. 2013. LEGO Serious Play Open Source dokument. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://davidgauntlett.com/wp-content/uploads/2013/04/LEGO_SERIOUS_PLAY_OpenSource_14mb.pdf [viitattu 3.9.2019].

Heikkinen, H. 2015. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 204–205, 211–213.

Heikkinen, S. 2018. Palvelumuotoilulla palvelut asiakaslähtöisiksi. Koulutusmateriaali. 6.11.2018. Mikkelin kesäyliopisto.

Huotilainen, M. 2019. Näin aivot oppivat. Jyväskylä: PS-kustannus.

Huotilainen, M. & Peltonen, L. 2017. Tunne aivosi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Otava Oy.

Klaar, J. Markus. 2014. How to have your cake and eat it too. An introduction to service design. Amsterdam: BIS Publishers.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin loppu-työ. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://docplayer.fi/1431725-Mita-on-palvelumuotoilu.html> [viitattu 9.6.2019].

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy, 49–51, 53.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Komulainen, M. 2018. Menesty digimarkkinoilla. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Kun koulu loppuu – nuorten tulevaisuusraportti. 2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kunkoululoppuu.fi/nuorten-tulevaisuusraportti-2019-julkistettu-lue-mita-nuoret-ajattelevat-opiskelusta-tyoelamasta-ja-tulevaisuudesta/> [viitattu 29.8.2018].

Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Oy Yliopistokustannus.

Kuusisto, A. & Kuusisto, J. 2015. Käyttäjälähtöinen palvelukehitys kuntasektorilla – mahdollisuuksia ja pullonkauloja. Teoksessa Jyrämä, S. & Mattelmäki, T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto ARTS Books, 174–175.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Helsinki: International Methelp.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologainfo Teknova.

Miettinen, S. & Koivisto, M. (eds.) 2009. Designing Services with Innovative Methods. Helsinki: Otava Book Printing LTD.

Moritz, S. 2005. Service Design – practical acces to an evolving field. Lontoo: Köln International School of Design. Saatavissa: https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4 [viitattu 26.9.2019].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opetushallitus 2018a. Ammatillinen koulutus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus [viitattu 4.6.2019].

Opetushallitus. 2018b. Reformin tuki. Ammatillisen koulutuksen reformin toimeenpanon tuki. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/reformintuki> [viitattu 22.10.2018].

Opetushallitus. 2018c. Reformin tuki. Näyttö. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.oph.fi/reformintuki/koulutuksen_jarjestaminen/osaamisen_arviointi/naytto [viitattu 17.6.2019].

Opetushallitus. 2018d. Työpaikalla oppiminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/tyopaikalla_oppiminen [viitattu 17.6.2019].

Opetushallitus. 2019a. Ammatillinen koulutus Suomessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/ammattillinen-koulutus-suomessa> [viitattu 24.8.2019].

Opetushallitus. 2019b. Henkilökohtaistaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/henkilokohtaistaminen> [viitattu 12.9.2019].

Opetushallitus. 2019c. Opiskelu ammatillisessa koulutuksessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskelu-ammattillisessa-koulutuksessa> [viitattu 12.9.2019].

Opetushallitus. 2019d. Osaamisen arviointi ammatillisessa koulutuksessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/osaamisen-arviointi-ammattillisessa-koulutuksessa> [viitattu 11.9.2019].

Opetushallitus. 2019e. Työelämässä oppiminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tyoelamassa-oppiminen> [viitattu 12.9.].

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Osaamisperusteisuus on asiakaslähtöisyyttä. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://minedu.fi/documents/1410845/4297550/OKM_osaamisperusteisuus_B_suomi.pdf/e1b1513b-4101-4169-b0f6-a6b958e725d5/OKM_osaamisperusteisuus_B_suomi.pdf.pdf [viitattu 17.6.2019].

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Ammatillisen koulutuksen reformi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://minedu.fi/amisreformi> [viitattu 26.8.2019].

Opintopolku. 2019a. Jatkuva haku ammatilliseen koulutukseen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://opintopolku.fi/wp/ammattillinen-koulutus/jatkuva-haku-ammattilliseen-koulutukseen/> [viitattu 12.9.2019].

Opintopolku. 2019b. Useampi tutkinto lisäopinnoilla: kaksoistutkinto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://opintopolku.fi/wp/ammattillinen-koulutus/useampi-tutkinto-samanaikaisesti/> [viitattu 12.9.2019].

Penin, L. 2018. Designing the invisible. An introduction to service design. London: Bloomsbury Publishing Plc.

Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2015. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalla. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 181,187, 189.

Salmela-Aro, K. (toim.) 2018. Motivaatio ja oppiminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. (toim.) 2017. Mikä meitä liikuttaa. Motivaatio-psykologian perusteet. 3. täysin uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Stickdorn, M. & Schneider, J. (eds.) 2011. This is Service Design Thinking. Basics – Tools – Cases. Amsterdam: BIS Publishers.

Siitari, K. 2019. Controller. Sähköpostikeskustelu 5.6.2019. Etelä-Savon Koulutus Oy.

Suomisanakirja 2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.suomisanakirja.fi/> [viitattu 29.8.2019].

Suhonen, E. 2014. Kuinka motivaatio herää? Ulkoisen motivaation sisäistämisen eri muodot opiskelumotivaation syntymisen taustalla. Helsingin yliopisto. Käyttätieteellinen tiedekunta. Opettajankoulutuslaitos. Pro gradu -tutkielma. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201505191008> [viitattu 2.9.2019].

TE-palvelut. 26.03.2019. Kouluta oppisopimuksella. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/kouluta_oppisopimuksella/index.html [viitattu 12.9.2019].

Tuominen, K. 2016. Benchmarking-käsikirja. Turku: Oy Benchmarking Ltd, Benchmarking-koulutus 2016.

Turku, J. 2017. Sertifioidut fasilitaattorit. Serious play Finland. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://seriousplay.fi/> [viitattu 3.9.2019].

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Pro.

Upola, S. 2019. Työelämäorientoitunut projektioppiminen ammatillisen koulutuksen kontekstissa. Lapin yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Akateeminen väitöskirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-120-0> [viitattu 17.9.2019].

Vasalampi, K. 2017. Itsemääräämisteoria. Teoksessa Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. (toim.) Mikä meitä liikuttaa. Motivaatio-psykologian perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 54.

Vuosi yrittäjänä. 2019a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vuosiyrittajana.fi/> [viitattu 15.8.2019].

Vuosi yrittäjänä. 2019b. Vuosi yrittäjänä -ohjelma ammatilliseen oppilaitokseen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vuosiyrittajana.fi/opettaja/ammatillinen/> [viitattu 15.8.2019].

Williams, K.L. 2006. Personas in the design process: A tool for understanding others. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://smartech.gatech.edu/bitstream/handle/1853/11623/Williams_Karen_L_200608_Mas.pdf [viitattu 11.6.2019].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Ammatillisen koulutuksen reformi (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017)	9
Kuva 2. Toimintatutkimuksen spiraali (Lahtinen 2019, Heikkisen 2015, 212 mukaan)	12
Kuva 3. Toimintatutkimuksen spiraali tässä tutkimuksessa (Lahtinen 2019) ..	13
Kuva 4. Työn käsitekartta (Lahtinen 2019)	14
Kuva 5. Työn teoreettinen viitekehys (Lahtinen 2019)	15
Kuva 6. Työn toteutuksen viitekehys (Lahtinen 2019)	15
Kuva 7. Käyttäjän roolin muuttuminen suunnitteluprosessissa (Lahtinen 2019, Moritzin 2005, 34 mukaan)	30
Kuva 8. Arvon muodostumisen pyramidi (Lahtinen 2019, Tuulaniemen 2016, 75 mukaan)	31
Kuva 9. Muotoiluajattelun kahdeksan keskeistä periaatetta (Lahtinen 2019, Koiviston 2019, 36 mukaan)	33
Kuva 10. Palvelumuotoiluprosessi (Lahtinen 2019, Tuulaniemen 2016, 128 - 131 mukaan)	35
Kuva 11. Uudistettu tuplatimanttimali (Lahtinen 2019, Peninin 2018, 186 mukaan)	37
Kuva 12. Yksilöllisten opintopolkujen sidosryhmäkartta (Lahtinen 2019)	46
Kuva 13. Syksyn haastattelujen tärkeimmät tulokset (Lahtinen 2019)	50
Kuva 14. Opiskelijoiden valitsevat merkonomihahmot jatkotyöstöä varten (Lahtinen 2019)	54
Kuva 15. Merkonomiopiskelijoiden opiskelun odotukset ja ongelmat sekä ihanneopiskelutapa (Lahtinen 2019)	55
Kuva 16. ESEDUN opinto-ohjaajien työpaja Lego Serious Play -menetelmällä (Lahtinen 2019)	57
Kuva 17. Opojen työpajan opiskelijaprofiilit (Lahtinen 2019)	58
Kuva 18. Alan osaamistarpeet tulevaisuudessa (Lahtinen 2019)	63
Kuva 19. Merkonomien tärkeimpien osaamisten ja suurimpien osaamistarpeiden mietintää (Lahtinen 2019).....	64
Kuva 20. Yhteiskehittämispalaveri Osuuskauppa Suur-Savon ryhmäpäälliköiden kanssa (Lahtinen 2019)	66

Kuva 21. Tulevaisuuden osaamistarpeet ja mahdollisuudet opiskella niitä Osuuskauppa SuurSavolla (Lahtinen 2019)	68
Kuva 22. Opiskelijaprofiilit (Lahtinen 2019)	69
Kuva 23. Opiskelijaprofiilit nelikenttään asemoituna (Lahtinen 2019).....	71
Kuva 24. Opiskelijaprofiileiden toimivuuden testaus (Lahtinen 2019).....	72
Kuva 25. Opiskelijahaastattelu keväällä 2019 (Lahtinen 2019)	73
Kuva 26. Työssä käytettyjä palvelumuotoilun keinoja (Lahtinen 2019)	77
Kuva 27. Mielekkäät ja motivoivat opiskelutavat (Lahtinen 2019)	78
Kuva 28. Tulevaisuuden taidot sekä opiskelijoiden osaamiset ja osaamistarpeet (Lahtinen 2019).....	79
Kuva 29. Klinikka-toteutuksen arviointi (Lahtinen 2019).....	83
Kuva 30. Uuden konseptin työstöä työtiimissä (Lahtinen 2019)	84
Kuva 31. Uuden konseptin mukainen opintojen ajoittuminen (Lahtinen 2019)	85

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Liiketalouden vanhat tutkinnonperusteet (Lahtinen 2019).....	18
Taulukko 2. Liiketalouden vanha tutkinnonrakenne Esedussa (Lahtinen 2019)	19
Taulukko 3. Liiketoiminnan tutkinnonperusteet (Lahtinen 2019, eperusteet 2017 mukaan)	20
Taulukko 4 Kehittämistyön eteneminen (Lahtinen 2019).....	47

Lego Serious Play –työpaja Esedu / Mikkelin opot 8.3.2019

Mira Lahtinen



Miksi?

- Opiskelen palvelumuotoilua
- Käyttäjälähtöisyys ja yhteiskehittäminen ovat palvelumuotoilussa keskiössä
- Työpajat ovat tyypillisiä yhteiskehittämisen muotoja



Ammatillisen koulutuksen reformin toimeenpanon tuki

- *”Reformi on yksi hallituksen kärkihankkeista. Keskeistä on kehittää ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä lisätä yksilöllisiä opintopolkuja ja työpaikalla tapahtuvaa oppimista.”*

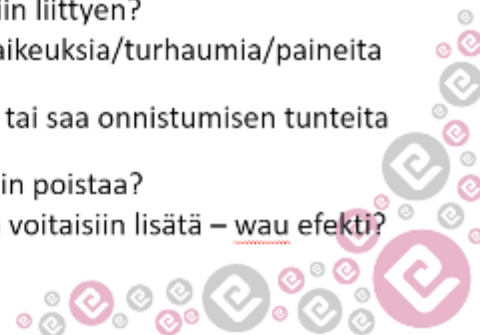
https://www.uph.fi/reformin_tuki





Let`s play...

1. Kuvaa tyypillinen asiakkaasi eli amiksen opiskelija.
2. Mitä tarpeita/toiveita/odotuksia hänellä on oppilaitokseen/opiskeluun/opoihin/opettajiin liittyen?
3. Mitkä asiat aiheuttavat hänelle ongelmia/vaikeuksia/turhaumia/paineita opiskelussa?
4. Mikä ilahduttaa opiskelijaa, mistä hän pitää tai saa onnistumisen tunteita opiskelussa?
5. Miten opiskelijan kokemia ongelmia voitaisiin poistaa?
6. Miten opiskelijan onnistumisen kokemuksia voitaisiin lisätä – wau efekti?



Lego Serious Play

- Luova ja strateginen metodi, jonka avulla voidaan saada ihmisten potentiaalin ja hiljainen tieto esille.
- Tukee rakentavaa kritisointia ja toisinajattelua.
- Ongelmallisiakin tilanteita voidaan ratkaista menemättä henkilökohtaisuuksiin.
- Kaikille tuttu ja hauska tapa, mutta vaatii keskittymistä ja itsensä likoon laittamista.



TYÖPAJA CARLSONIN ESIMIEHET, noin 8-10 hlöä

Tiistai 19.3.2019 Otavankatu lk 109 klo 15-16

Millaista osaamista työelämä odottaa ammattiin valmistuvilta?

1. ALUKSI:

- *YOUTUBE: Oivallus: millaista työ on tulevaisuuden Suomessa? EK 5,38 min*

Mira tuo: fläpit, post-it-laput ja tussit (teippi)

Jaetaan osallistujat 3 ryhmään.

2. Millaista osaamista ja millaisia taitoja työelämä/kaupan alalla tarvitaan tulevaisuudessa?

*ryhmille fläpit ja tussit, aikaa 10 min
keskustelua*

3. Mitä em. osaamista valmistuvilla merkonomiopiskelijoille on jo nyt (3-5)?
vihreät post-it-laput

4. Mitä em. osaamisista tarvittaisiin lisää opiskelijoille/vastavalmistuneille lisää (3-5)?

punaiset post-it-laput

- *aikaa noin 5 min*
- *sijoitetaan tyhjiin fläppeihin: osaamiset / osaamistarpeet*
- *osaamistarpeista esiin nousseet asiat jatkokäsittelyyn*

5. Miten em. osaamistarpeista saataisiin osaamista? eli mitä uudenlaisia tapoja oppia ja opiskella voisi olla yhdessä työelämän kanssa?

tuotokset fläpeille ja yhteenveto

6. LOPUKSI, jos ehditään:

- *YOUTUBE: työelämätaidot nyt ja tulevaisuudessa TAT 4,28 min*

	2018		2019				
	syksy 1	syksy 2	kevät 1	kevät 2	kesäjakso	syksy 1	syksy 2
2017 aloittaneet							
Myynti Merko17A	kaupan palvelu ja myynti NY / Dilli	koulutussopimus jakso (kapamy) NY / Dilli	visuaalinen myyntityö NY / Dilli	visuaalinen myyntityö NY / Dilli	koulutussopimus tal oppisopimus mahdollinen	koulutussopimus jakso (yfsu)	sähköinen kaupankäynti
Talous Merko17B	kaupan palvelu ja myynti NY / Dilli	koulutussopimus jakso (kapamy) NY / Dilli	talouspalvelut NY / Dilli	talouspalvelut NY / Dilli	koulutussopimus tal oppisopimus mahdollinen	koulutussopimus jakso (talpa) tai	palkanlaskenta

**Syksyllä 2019
käyttöön otettu uusi
klinikka -konsepti**

ELOKUU

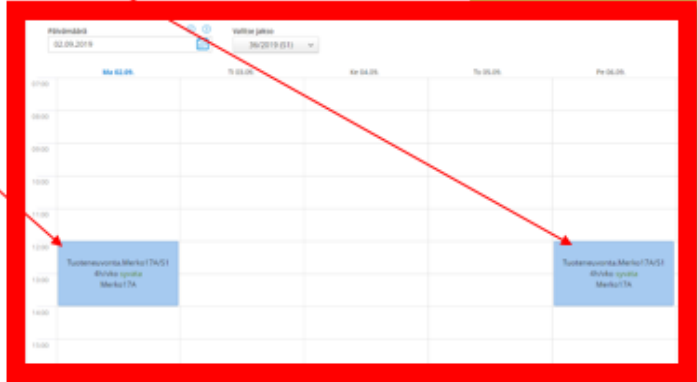
vko	ma	ti	ke	to	pe
33	2 h				2 h
34	2 h				2 h
35	2 h				2 h

SYYSKUU

vko	ma	ti	ke	to	pe
36	2 h				2 h
37	2 h				2 h
38	2 h				2 h
39	2 h				2 h
40	2 h				2 h

LOKAKUU

vko	ma	ti	ke	to	pe
40					2 h
41	2 h				2 h
42	uusi jakso vaihtuu				
43	Syysloma				



Tyypillinen Amis-opiskelija	Nuori mies	Ammattinvaihtaja nainen	3 in 1 tyyppi	”Opiskelija”
Odotukset opiskelulle	<ul style="list-style-type: none"> - Järjestelmän vanki - Ei omaa näkemystä, miksi on tullut opiskelemaan - Tarpeet ja odotukset tuuliviirin omaisia - Ei ymmärrä, että olemme heitä varten – tuntuu, että suurin huoli on usein ”miten ehdin linja-autoon?” 	<ul style="list-style-type: none"> - Työllistyminen alalle - Valmis sitoutumaan opintoihin - Opintojen järkevyyks ja suunnitelmallisuus - Tieto hyvissä ajoin opintojen aikatauluista (esim. lastenhoitojärjestelyt) - Tavoitteellisuus – opinnot nopeasti valmiiksi - Paineita siviilielämän puolelta (rahat) - Stepit työelämään – hyvät tyypit napataan työelämään 	<ul style="list-style-type: none"> - Odottaa opetusta/opettamista, korostuu erityisesti aikuisilla ja erkoilla - Rentoa ja kivaa opiskelua - Saa oman auton ja ajokortin - Töitä ja siitä paljon rahaa ”RETRO-OPETUS” eli lähiopintoja 	<ul style="list-style-type: none"> - Erilaisia vaihtoehtoja oman mielen mukaan - Opintojen alussa kuherruskuukausi, sitten arki! - Välillä voi olla eronnutkin opinnoista. - Lopulta opinnot kuitenkin tulevat valmiiksi.
Ongelmat ja haasteet	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteiskunta - Vanhemmat - Itsenäistymisen ongelmat - Kaverit - Pelaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Opiskelu - Epäselvyydet työjärjestyksissä - Vaikeita asioita; osaanko? - Ryhmädynamiikka - Hankaukset opettajien kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> - Auto hajoaa - Kortti lähtee - Tipahtaa tyhjän päälle - Ruoho näyttää AINA vihreämmältä aidan toisella 	<ul style="list-style-type: none"> - Opinnot eivät vastaa odotuksia - Ei etene opinnoissa niin kuin haluaisi - Opinnot liian vaikeita

	<ul style="list-style-type: none"> - Elämän rytmi 	<ul style="list-style-type: none"> - Siviilielämä - Lapset - Sairastumiset - Puoliso - Muutto - Kotieläinten sairastumiset 	<p>puolella -> miksi tuo saa, miksi en minä?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aidan toiselle puolella on vihreämpää -> toinen ala - Ongelmien ulkoistaminen - Ei ota apua vastaan
<p>Ilot ja onnistumiset</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kaverit - Valmistumisen "ruusu" odottaa - Valmistumisessa auttaneet merkitykselliset henkilöt - Koulun aamupuuro ja ruoka - Nuoren rakkauden roihu - Koulutussopimusjaksoilta silta työelämään 	<ul style="list-style-type: none"> - Samat asiat, mitkä aiheuttavat ongelmia, tuovat myös onnistumisen kokemuksia. - Opiskelukaverit - Työelämä "tämä on mun juttu" - Kohdataan, kuunnellaan, huomioidaan - Keskustelut opon kanssa - Kuraattori tukena - Pajat, yto-studiot ym. - Sopivasti haasteita - Palautteen saanti tärkeää erityisesti työelämästä 	<ul style="list-style-type: none"> - Positiivinen palaute -> monella on huono käsitys itsestä opiskelijana -> itsetunto vahvistuu - Opiskelijan kuuntelu isolla korvalla ja suurella sydämellä tärkeää 	<ul style="list-style-type: none"> - Samoja kuin edellisissä, tukeminen, palaute ja kuuntelu tärkeitä



Osuuskauppa Suur-Savon ja Esedun liiketoiminnan tiimin yhteistyön kehittämispalaveri 3.5.2019

Mira Lahtinen ja Tapio Syväoja



Olemassa olevaa yhteistyötä

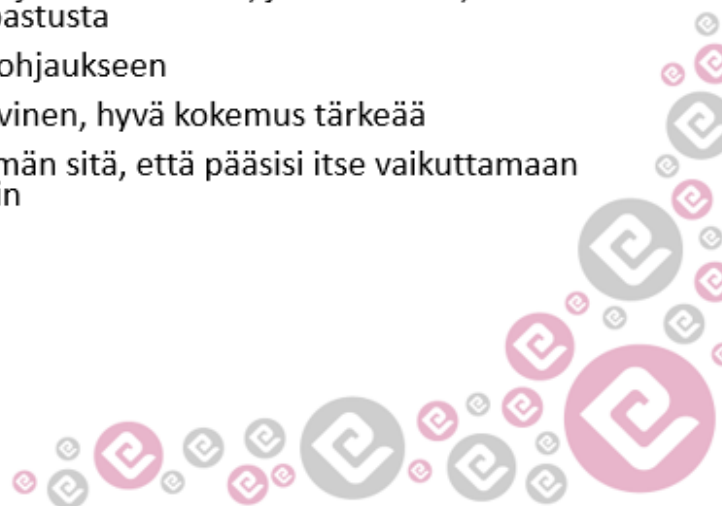
- Työssäoppiminen eri toimipisteissä
- Tutustumistop 2-3 pv alueen ruokakaupoissa osana asiakaspalvelun opiskelua
- Kauniix-hoitolan markkinointiviestintä Sokoksella
- Sokoksen 3+1-kampanjat (syksy ja kevät)
- Päivä johtajana
- Kaupan alan työelämäfoorumi, OK Suur-Savolta mukana:
 - Sanna Hämäläinen
 - Anne Asikainen (jatkossa Nina Korhonen)
 - Tuomo Rasimus (syksystä 2019 alkaen)
- Kaupan päivän tapahtuma





Opiskelijoiden mielipiteitä mielekkäistä opiskelutavoista

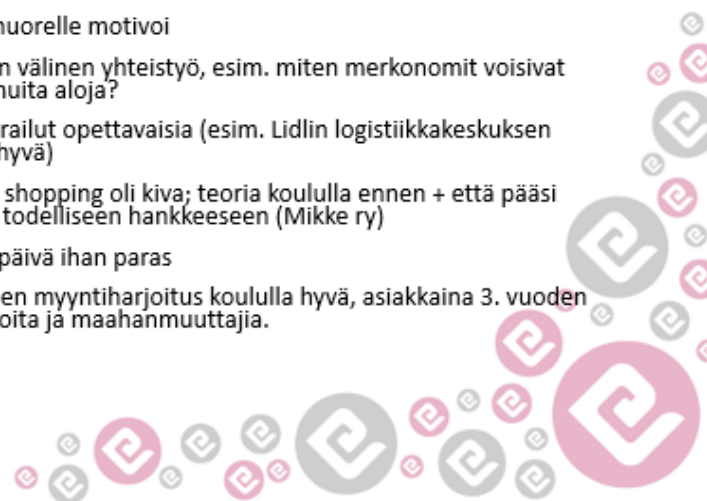
- Topeissa teoria todentuu
- Koulussa teoria -> työpaikoilla pääsee kokeilemaan käytännössä
- Käytännön tehtävät edesauttaa parhaiten osaamista
- Tutustumistop pitäisi olla pidempi
- Inventaariopäivät tms., johon opiskelijat pääsisivät mukaan
- Palkkatyö on mielekäs tapa opiskeluun / palkka motivoi
- Pääsisi enemmän työelämään tekemään muutekin kuin top-jaksoilla
- Oikea tarve ja kiitos tärkeää opiskelijalle -> ei oloa, että on tullut orjatöihin
- Oikea ajankohta tärkeä, jotta on töitä, mutta saa opastusta
- Aikaa ohjaukseen
- Positiivinen, hyvä kokemus tärkeää
- Enemmän sitä, että pääsisi itse vaikuttamaan asioihin





Opiskelijoiden mielipiteitä mielekkäistä opiskelutavoista

- Koulussa tehden, mutta niin, että saa itse tehdä ja touhuta. Voi tehdä omannäköisen, ei vain ohjeiden mukaan.
- Käytännönläheisyys opinnoissa
- Kunnon esimerkit tehtävistä, tehtävien pilkkominen osiin
- Enemmän kannustusta
- Tietotekniikkatunnit, niillä opitaan tärkeitä taitoja
- Ryhmätyöt/parityöt ja projektit
- Oikeita esimerkkejä asioista ja tasolla, joka on ymmärrettävä
- Tärkeää, että pystyy käyttämään omaa luovuuttaan
- Vaihtelevuus
- ”Hiljaiset” työskentelemään keskenään, jotta jonkun on pakko ottaa vastuu ja avata suu
- Ei luoda liian paineisia tilanteita: hyvä ensimmäinen onnistumisen kokemus tärkeää
- Ny-toiminta (oppii tiimityöskentelytaitoja, ongelman ratkaisua, oma työtapa kehittyy, tulee lisää rohkeutta)
- (Nuoret) yrittäjät kertomaan omista kokemuksistaan/ongelmistaan/urapolustaan
- Nuorta nuorelle motivoi
- Eri alojen välinen yhteistyö, esim. miten merkonomit voisivat auttaa muita aloja?
- Yritysvierailut opettavaisia (esim. Lidlin logistiikkakeskuksen vierailu hyvä)
- Mystery shopping oli kiva; teoria koululla ennen + että pääsi mukaan todelliseen hankkeeseen (Mikke ry)
- Kaupan päivä ihan paras
- Tuotteiden myyntiharjoitus koululla hyvä, asiakkaina 3. vuoden opiskelijoita ja maahanmuuttajia.





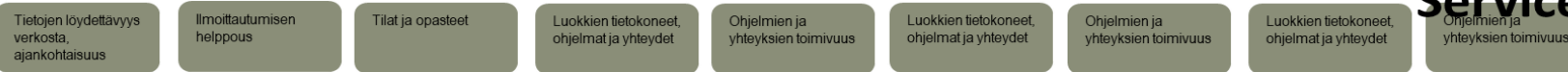
Ideoita jatsoon



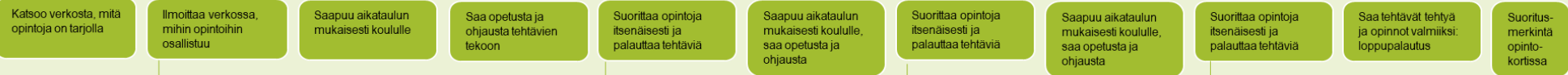


Klinikka-toteutus Service blueprintillä

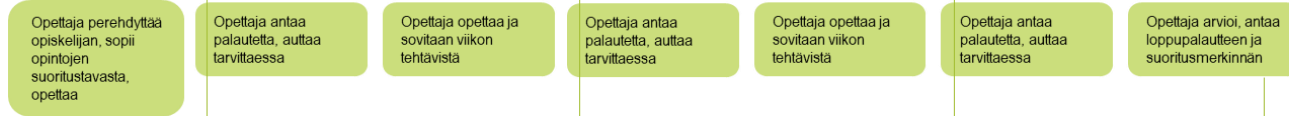
Fyysiset elementit



Asiakkaan polku palvelussa



Front-office



Back-office



Tukitoiminnot ja päätöksenteko

