



Sujuvasti ammattiin!

Työkaluja yksilöllisten opintopolkujen mahdollistamiseen

Kirsi Jämsä

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Sujuvasti ammattiin!
Työkaluja yksilöllisten opintopolkujen mah-
dollistamiseen**

Kirsi Jämsä
Kosmetiikka-asiantuntijuuden kehit-
täminen ja johtaminen (YAMK)
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2020

Kirsi Jämsä

Sujuvasti ammattiin! Työkaluja yksilöllisten opintopolkujen mahdollistamiseen

Vuosi 20202020 Sivumäärä 96

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää hiusalan koulutuksen parempaa opiskelijälähtöisyyttä sekä opiskelijan opintopolun sujuvuutta. Työn tavoitteena oli kehittää työvälineitä opintopolun sujuvammaksi ja opiskelijälähtöisemmäksi saamiseen. Kehittämiskysymykset olivat: mitä kompastuskiviä opiskelijoilla on hiusalan opinnoissa sekä miten opiskelijan eteneminen hiusalan opinnoissa olisi mahdollisimman sujuvaa henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaan. Toimeksiantajana on eräs suomalainen toisen asteen koulutusta toteuttava koulutuskuntayhtymä. Toimintaympäristönä on hius- ja kauneudenhoitoalan koulutus, joka on tässä työssä rajattu hiusalan koulutukseen.

Tietoperusta muodostuu henkilökohtaisten oppimispolkujen toteutumiseen liittyvistä ilmiöistä ja taustatekijöistä. Tietoperustassa käsitellään ammattiin oppimisen ja taitojen oppimisen teoriaa sekä motivaatioon liittyviä tekijöitä. Lisäksi tietoperustassa käsitellään yksilöllisiä opintopolkua, opiskelijoiden ja opettajien odotuksia sekä koulutussiirtymiä ja niiden vaikutuksia opiskelijan toimintaan. Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus nousevat opiskelijälähtöisyyden käsitteestä. Tästä syystä opinnäytetyössä käytetään leanin ja muotoiluajattelun menetelmiä, koska niiden filosofia nousee asiakaslähtöisyydestä, joka tässä työssä on sovellettu opiskelijälähtöisyydeksi. Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä ja tieteellisenä lähestymistapana on toimintatutkimus. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin havainnointia, dokumenttianalyysia, teemahaastattelua ja opintokävelyä. Teemahaastatteluaineisto analysoitiin ryhmittelemällä ja tyyppittelemällä. Myös tässä työssä kehitetyt kanvaasit toimivat tiedon kuvaamisen ja jäsentelyn apuna sekä ongelmakohtien esiintuomisen työvälineinä.

Tiedonkeruun tuloksena oli, että hakeutumisvaihe ja opintojen aloitusvaihe sujuivat opiskelijoiden mielestä hyvin. Ongelmakohtia oli myöhemmässä vaiheessa henkilökohtaisten opintopolkujen toteutumisessa, opintojen sujuvassa etenemisessä sekä motivaation ylläpitämisessä. Osa opiskelijoista ei osannut nähdä valinnanmahdollisuuksia, ei ymmärtänyt henkilökohtaistamisen prosessia, eikä kokenut voivansa vaikuttaa opintoihinsa. Näihin ongelmakohtiin ideoitiin ratkaisuja henkilökunnan yhteisissä ideointipajoissa.

Opinnäytetyön tuloksena toimeksiantaja sai käyttöönsä toimivia työkaluja sekä jatkokehitysideoita. Näitä työkaluja ovat: taulukko tutkinnon osien aloitusajankohdista, suoritusseuranta verkko-oppimisympäristöön, vastuuopettajan klinikka, vuosikello, opettajan huoneentaulu sekä visuaalinen esitys tutkinnon rakenteesta ja osista opetustilojen seinälle ja verkko-oppimisympäristöön. Jatkokehittämisajatuksena on toteuttaa haastattelut vuoden päästä uudelleen, jotta nähdään, onko toimenpiteillä ollut vaikutusta. Odotuksena on, että työkalut helpottavat opettajan henkilökohtaistamistyötä, tuovat opiskelijalle paremman ja selkeämmän ymmärryksen opintokokonaisuuksien sisällöistä ja tavoitteista, parantavat vuorovaikutusta opettajan ja opiskelijoiden kesken sekä lisäävät henkilökohtaistamiskeskustelujen säännöllisyyttä ja vaikuttavuutta. Kaikki nämä edellä mainitut asiat helpottavat opiskelijan henkilökohtaisen opintopolun sujuvaa etenemistä ja poistavat kompastuskiviä

Asiasanat: henkilökohtaiset oppimispolut, opiskelijälähtöisyys, opintokävely, lean, muotoiluajattelu

Kirsi Jämsä

Smoothly into the Profession! Tools for Enabling Individual Study Paths

Year	20202020	Pages	96
------	----------	-------	----

The purpose of this thesis was to develop a better student orientation and to develop the smooth learning path of the student. The aim of the work was to develop tools to make the study path smoother and more student oriented. The development issues were: what obstacles students have in hairdresser studies and how the student's progress in hairdresser studies would be as smooth as possible according to the personal competence development plan. This thesis was assigned by a Finnish vocational educational institute. The operating environment is hair and beauty education, which is limited to hairdresser studies in this work.

The theoretical basis consists of phenomena and underlying factors related to the implementation of personal learning paths. The theoretical basis covers the theory of vocational learning and learning of skills as well as motivation-related factors. In addition, the theoretical basis covers individual study paths, student's and teacher's expectations, as well as educational transitions and their impact on the student's activities. The aim and purpose of the thesis are derived from the concept of student orientation. For this reason, the thesis uses lean and design thinking methods, because their philosophy arises from the customer orientation that has been applied to this work as a student orientation. This thesis is a research development task and the scientific approach is action research. The data collection methods used observation, documentary analysis, thematic interview and study walks. The thematic interview material was analyzed by grouping and typing. The canvases, developed in this work, also served as a tool for describing and construing information and highlighting problem areas.

The result of the data collection was that the application phase and the beginning of the studies were executed well according to the students. At a later stage, there were problems in the implementation of personal study paths, the smooth progress of studies and the maintenance of motivation. Some students could not see their changes to choose, did not understand the personalization process, and did not feel able to influence their studies. Solutions to these issues were composed of the ideas of the staff.

As a result of the thesis, the client received functional tools and further development ideas. These tools include: a table of starting dates for the parts of the degree, performance monitoring for the e-learning environment, the responsible teacher's clinic, the annual clock, the teacher's room board, and a visual presentation of the structure and elements of the degree on the wall of the teaching facilities and on the e-learning environment. The idea behind further development is to redo the interviews in a year's time to see if the actions have had an impact. It is expected that the tools will facilitate the teacher's personalization work, provide students with a better and clearer understanding of the content and objectives of the modules, improve interaction between teachers and students, and increase the regularity and effectiveness of personalization discussions. All of these things make the student's personal study path easier to progress smoothly and remove obstacles.

<Abstract>

Keywords: personal learning paths, student orientation, study walk, lean, design thinking

Sisälllys

1	Johdanto	6
2	Tietoperusta	7
2.1	Ammattiin oppiminen	9
2.2	Motivaatio.....	9
2.3	Yksilölliset oppimispolut ja henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma	13
2.4	Opiskelijoiden ja opettajien odotuksia	13
2.5	Opiskelijan kehitysvaihe ja koulutussiirtymät	15
2.6	Lean	16
2.7	Muotoilujattelu	18
2.7.1	Liiketoimintamuotoilu	21
2.7.2	Koulutusmuotoilu, oppimismuotoilu ja ohjausmuotoilu	21
2.8	Hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen rakentuminen	24
2.9	Toimeksiantajan tavoitteet	26
3	Laadullinen tutkimusote kehittämistehtävässä	26
3.1	Kehittämistyön eettisyys	27
3.2	Kehittämistyön luotettavuus	27
3.3	Tutkimuksellinen kehittäminen	28
4	Kehittämisasetelma ja menetelmät	29
4.1	Toimintatutkimus	30
4.2	Tiedonkeruumenetelmät	31
4.2.1	Havainnointi	31
4.2.2	Dokumenttianalyysi	32
4.2.3	Teemahaastattelu.....	33
4.2.4	Opintokävely ja asiakaspolku.....	34
5	Kehittämisasetelman toteutus.....	35
5.1	Ryhmätyöt, dokumenttianalyysi ja teemahaastattelut.....	36
5.2	Opintokävely ja kanvaasityöskentely	38
5.3	Ideointi	40
6	Tulokset	41
6.1	Ryhmätöiden tulokset	41
6.2	Haastattelujen tulokset.....	51
6.3	Opintokävelyn tulokset	58
6.4	Kanvaasit ja niistä johdetut johtopäätökset.....	58
6.5	Ideoinnin tulokset	69
6.6	Prototyyppi	75
7	Johtopäätökset.....	79
8	Pohdinta.....	85

1 Johdanto

Toisen asteen koulutuksen piirissä tavoitteena on henkilökohtaisten opintopolkujen mahdollistaminen sekä koulutusaikojen lyhentäminen. Koulutuksenjärjestäjillä on erilaisia tapoja toteuttaa henkilökohtaistamista ja toimintatavat saattavat olla osin vielä jäsentymättömiä. Myös tämän opinnäytetyön toimeksiantajan organisaatiossa toteutetaan henkilökohtaistamista sekä yksilöllisiä opintopolkua, mutta kokonaisuus on erittäin sekava ja vaikeasti hallittavissa. Lisäksi tilanne kuormittaa opettajia tällä hetkellä runsaasti. Opintojen etenemisen seuraaminen ja opiskelijalle sopivan työskentelytahdin löytäminen on haasteellista, koska vastuupettajalla on paljon opiskelijoita ohjattavanaan. Opiskelijan aikaisemman osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen sujuu hyvin ja siihen organisaatiossa on tarvittavat työkalut sekä resurssit olemassa. Henkilökohtaisen ja yksilöllisen opiskelupolun toteuttaminen on vaikeampaa. Erityisesti siten, että se myös tukisi opiskelijan motivaatiota, mahdollistaisi hyvien oppimistulosten aikaansaamisen ja mahdollistaisi opiskelijälähtöisen etenemistahdin. Opinnäytetyön aihe nousi siis todellisesta tarpeesta ja tätä taustaa vasten aihe onkin varsin ajankohtainen ja tärkeä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää hiusalan koulutuksen parempaa opiskelijälähtöisyyttä sekä opiskelijan opintopolun sujuvuutta. Työn tavoitteena on kehittää työvälineitä opintopolun sujuvammaksi ja opiskelijälähtöisemmäksi saamiseen. Työvälineet tulevat helpottamaan opettajan työtä ja mahdollistamaan opintojen etenemisen opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaan. Kehittämiskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

- Mitä kompastuskiviä opiskelijoilla on hiusalan opinnoissa?
- Miten opiskelijan eteneminen hiusalan opinnoissa olisi mahdollisimman sujuvaa henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaan?

Toimintaympäristönä on suomalainen toisen asteen koulutusorganisaatio, joka toteuttaa hius- ja kauneudenhoitoalan koulutusta. Tässä työssä kohderyhmäksi on rajattu hiusalan koulutus. Toimeksiantaja on koulutuskuntayhtymä, jolla on toimipisteitä usealla eri paikkakunnalla. Organisaation tavoitteena on kouluttaa osaavia ammattilaisia työelämään ja jatko-opintoihin. Lisäksi organisaation tavoitteena on mahdollistaa henkilökohtaiset opintopolut, lyhentää opiskeluaikojä sekä vastata työelämän osaamistarpeisiin. (Organisaation strategia 2018, 3-4.)

Tietoperustassa käsitellään monipuolisesti henkilökohtaisten oppimispolkujen toteutumiseen liittyviä ilmiöitä ja taustatekijöitä. Tietoperusta muodostuu ammattiin oppimisen ja taitojen oppimisen teoriasta sekä motivaatioon liittyvistä tekijöistä. Nämä on valittu tietoperustaan, koska on tärkeää ymmärtää mahdollisimman monipuolisesti oppimiseen liittyviä tekijöitä, jotta tietää mitkä tekijät vaikuttavat henkilökohtaisten opintopolkujen toteutumiseen.

Henkilökohtaiset opintopolut vaativat myös opiskelijalta vastuunottoa opinnoistaan, mikä taas edellyttää motivaatiota ja tavoitteenasettelun hallintaa sekä tavoitteeseen suuntautuvaa toimintaa. Tästä syystä tietoperustassa käsitellään myös yksilöllisiä opintopolkua ja niihin liittyviä seikkoja, opiskelijoiden ja opettajien odotuksia sekä koulutussiirtymien vaikutusta opiskelijan kehitysvaiheeseen. Tämän opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus nousevat opiskelijälähtöisyyden käsitteestä. Tästä syystä opinnäytetyössä käytetään leanin ja muotoiluajattelun menetelmiä, koska niiden perusajatukset lähtevät asiakaslähtöisyydestä. Asiakaslähtöisyys on tässä työssä sovellettu opiskelijälähtöisyydeksi. Lean ja muotoiluajattelu on haluttu myös laittaa vuoropuheluun ja synteisiin, jotta voidaan luoda uusia menetelmiä ja toimintatapoja sekä hyödyntää niin sanotusti parhaita paloja molemmista ajatusmalleista. Leanin ja muotoiluajattelun periaatteet on nostettu myös tietoperustaan, koska ne vaikuttavat toteutukseen, valittuihin työskentely ja tiedonkeruumenetelmiin sekä tulosten esitysmuotoon.

Tiedonkeruumenetelminä tässä opinnäytetyössä on käytetty havainnointia, teemahaastattelua sekä opintokävelyä. Tiedonkeruun aineistoa on analysoitu dokumenttianalysillä sekä haastatteluaineistoa ryhmittelemällä ja tyypittelemällä. Dokumenttianalysin visualisoinnissa on käytetty apuna sanapilviä. Ryhmittelyn ja tyypittelyn apuna sekä asiakokonaisuuksien hahmottamiseen on käytetty miellekarttoja. Myös tässä opinnäytetyössä kehitetyt kanvaasit auttavat jäsentämään tiedonkeruun materiaalia sekä tuovat esiin kehittämiskohteita.


2 Tietoperusta

Käsiteltävä ilmiö on monitahoinen ja siihen vaikuttavat useat eri muuttujat. Aluksi tietoperustassa käsitellään ammattiin oppimisen käsitettä ja motivaatiota sekä niihin liittyviä tekijöitä. Nämä ovat olennaisia asioita opiskelijan opintojen etenemisen sekä henkilökohtaisten oppimispolkujen toteutumisen kannalta. Tämän jälkeen selvennetään yksilöllisen oppimispolun sekä henkilökohtaisen opintojen kehittämisen suunnitelman käsitteitä ja tarkastellaan opiskelijoiden ja opettajien odotuksia oppimista, opetusta sekä toisiaan kohtaan. Nuorten kohdalla myös henkilön persoonallinen kehitysvaihe ja koulutussiirtymät tiettyssä kehitysvaiheessa ovat opiskelun kulkuun vaikuttavia tekijöitä. Tietoperustaan on nostettu myös leanin ja muotoiluajattelun periaatteet. Tämä johtuu siitä, että lean ja muotoiluajattelu ovat merkittäviä taustavaikuttajia erilaisille työssä tehdyille valinnoille ja näkökulmille. Leanin ja muotoiluajattelun periaatteet vaikuttavat siihen, kuinka asioita lähestytään, millä tavalla ilmiöihin reagoidaan sekä miten tuloksia esitellään. Sekä leanin, että muotoiluajattelun piirissä asiakaskeskeisyys on yksi ydinteemoja. Tässä opinnäytetyössä asiakaskeskeisyydestä käytetään käsitettä opiskelijakeskeisyys, koska asiakkaan roolissa on opiskelija. Koko opinnäytetyön lähtökohtana on opiskelijälähtöisyys, joten nämä ajatusmallit olivat luontainen valinta menetelmien, toimintatapojen sekä käsitteenmuodostuksen perustaksi. Leanin ja muotoiluajattelun filosofiassa sekä menetelmissä on paljon keskenään yhteneväisiä piirteitä. Tästä syystä haluttiin asettaa nämä ideologian vuoropuheluun ja synteisiin ja sitä kautta luoda jopa uusia

menetelmiä ja toimintatapoja. Näillä edellä mainituilla syillä on perusteltua nostaa nämä kaksi käsitettä myös osaksi tietoperustaa. Lisäksi tietoperustassa esitellään hiusalan tutkinnon rakentuminen sekä toimeksiantajan tavoitteet. Kehittämistyössä, sekä myös muotoiluajattelussa, toiminnan lähtökohtana on asiakkaan (tässä työssä opiskelijan) tarpeiden lisäksi organisaation eli toimeksiantajan tavoitteet. Tästä syystä myös toimeksiantajan tavoitteet on nostettu toiminnan lähtökohtien joukkoon tietoperustaan.

Tässä opinnäytetyössä esiintyvät keskeiset käsitteet ovat: ammattiin oppiminen, motivaatio, opintopolku, henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma, koulutussiirtymä, tutkinnon perusteet, lean, muotoiluajattelu, toimintatutkimus, teemahaastattelu, opintokävely sekä kanvaasi. Nämä käsitteet on selvitetty kuvassa 1.

Työssä esiintyviä keskeisiä käsitteitä

 Ammattiin oppiminen	Ammattitaidon ja asiantuntijuuden kehittyminen opiskelun aikana
 Motivaatio	Opiskelijan halukkuus opiskella ja oppia sekä opiskelijan kyvykkyys keskittyä opintoihin
 Opintopolku	Opiskelijan kulkema polku ja siihen liittyvät vaiheet opintoihin hakeutumisesta valmistumiseen saakka
 Henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma	Opiskelijalle tehtävä kirjallinen dokumentti hänelle valituista opintojen sisällöistä, aikaisemman osaamisen tunnistamisesta ja tunnustamisesta sekä näytöistä
 Koulutussiirtymä	Vaihe, jossa opiskelija siirtyy koulutuksesta toiseen, esimerkiksi yläkoulusta ammatilliseen koulutukseen
 Tutkinnon perusteet	Määrittää koulutuksen sisällön, tutkinnon osat ja arviointikriteerit
 Lean	Ajattelumalli ja tapa kehittää työskentelyä siten, että se olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä, tehokasta ja sujuvaa
 Muotoiluajattelu	Ihmislähtöinen ja innovoiva tapa kehittää organisaation toimintaa tavoitteenaan asiakaslähtöisyyden paraneminen ja palvelun tai tuotteen tuottaman lisäarvon esilletuominen
 Toimintatutkimus	Laadullisen tutkimuksen lähestymistapa, jossa pyritään kehittämään organisaation toimintaa tai muuttamaan olemassa olevia käytänteitä
 Teemahaastattelu	Tiedonkeruutyyppi, jossa haastattelu tapahtuu tiettyjen teemojen ympärillä
 Opintokävely	Gemba –kävelyn ja asiakaspolun pohjalta muotoiltu tiedonhankkimismenetelmä, jota käytetään opiskelijan kulkeman matkan tekemien toimenpiteiden hahmottamiseen
 Kanvaasi	Visuaalinen tapa hahmottaa erilaisia asioita, esimerkiksi asiakaspolkua tai asiakaspersoonia

Kuva 1. Työssä esiintyviä keskeisiä käsitteitä

2.1 Ammattiin oppiminen

Ammattitaito ja asiantuntijuus kehittyy yhdistämällä teoreettisen tiedon, käsitteellisen ymmärryksen, toiminnan kriittisen arvioinnin tuottaman tietämyksen sekä aitojen työelämän ongelmien käsittely- ja ratkaisutilanteiden tuottaman osaamisen toisiinsa (Tynjälä 2007, 32). Hyvän ammattitaidon taustalla on teorian tietoa, käytännön osaamista sekä kokemuksia ammatissa työskentelystä ja näiden yhteisvaikutuksen syntyneitä tietoa ja taitoa (Peltonen 2004, 73-74.) Opiskelijat saavat oppilaitoksessa teoriaopetusta ja käytännön harjoituksia. Asiakaspalvelutilanteissa oppilaitoksen parturi-kampaamossa viedään opittuja asioita käytännön tilanteisiin ja harjoitellaan ongelmanratkaisutilanteita. Asiakaspalvelutilanteita refleктоimalla teorian tieto muuntuu käytännön ammattitaidoksi. Työssäoppimisen yhteydessä opiskelijat pääsevät aitoihin työelämän tilanteisiin ja harjoittelevat opittuja asioita sekä ratkovat uusia ongelmia.

Ammattitaidon oppiminen vaatii siis teoreettista tietoa ja sen toiminnallista, toiminnan aikaista reflektiota ja ongelmanratkaisua sekä toiminnan jälkeistä reflektiota. Näin tieto, taito, ajattelu, toiminta sekä ymmärtäminen nivoutuvat yhteen ja muodostavat ammattitaidon. (Westman 2007, 59.) Jotta tiedon voisi viedä toimintaan, tarvitaan kognitiivista kyvykkyyttä. Tämä tarkoittaa kykyä tehdä havaintoja sekä niitä seuraavia päätelmiä ja kykyä ilmaista ajatuksiaan. Myös informaationkäsittelykyky on tärkeää taitoja ja tietoja omaksuttaessa. Oppiminen onnistuu parhaiten, jos opiskelijalla on myönteinen asenne opittavaa asiaa kohtaan sekä aktiivisuutta toimintaa kohtaan (Anttila 2007, 84-89). Lisäksi oppimiseen vaikuttaa se, kuinka mielekkääksi ja tärkeäksi opiskelija kokee opettelemaisensa asian (Peltonen 2004, 39). Myös taidon harjoittelu ja työssä harjaantuminen ovat todella tärkeitä taitoja opittaessa (Anttila 2007, 84-89).

Taidon oppiminen on sekä yksilö- että tilannesidonnainen tapahtuma, joten myös oppimisilmapiiri sekä henkilökohtainen vireystila ovat merkityksellisiä. Opetus- ja harjoittelutilanteissa olisikin hyvä ottaa huomioon opiskelijoiden erilaisuus, erilaiset kykyrakenteet sekä erilainen motivaatio. Myös sosiaalinen ympäristö sekä muut ympäristötekijät ja niiden mahdolliset häiritsevät ja tukevat ominaisuudet vaikuttavat opiskelijan oppimiseen. Kun tekeminen on mielekästä ja hauskaa, oppiminen helpottuu ja esiin saattaa nousta yllättäviäkin voimavaroja sekä taitoja. Positiiviset kokemukset kannustavat oppimaan ja harjoittelemaan lisää. (Anttila 2007, 93.)

2.2 Motivaatio

Opetus ei yksin tuota oppimista vaan oppimiseen liittyy aina opiskelijan motivaatio, oma toiminta sekä pedagoginen hyvinvointi (Kuittinen & Meriläinen 2008, 168). Pedagoginen hyvinvointi tarkoittaa opiskelijan psyykkistä hyvinvointia, jolla on suuri merkitys hyvään oppimiseen, itsesäätelyyn, koulusaavutuksiin ja sujuvaan opiskeluun liittyen (Lappalainen,

Hotulainen, Kuorelahti & Thuneberg 2008, 114). Kaikki nämä edellä mainitut asiat ovat myös suorassa yhteydessä opiskelumotivaatioon. Psykkiset perustarpeet täyttävässä ympäristössä opiskelijan on mahdollista toteuttaa sisäsyntyistä motivaatiotaan sekä sisäistää myös ulkopuolelta tulevia tavoitteita ja motivoida itseään työskentelemään niitä kohti. Jos psyykkiset perustarpeet jäävät tyydyttymättä, sisäisen motivaation toteuttaminen vaikeutuu. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli opiskelijaa motivoi vain palkkiot tai rangaistusten välttäminen, niin tavoitteita ei koeta omaksi ja oppiminen jää pinnalliseksi. Psykkinen hyvinvointi rakentuu myös opiskelijan ja oppimisympäristön vuorovaikutuksessa. Siitä syystä opiskelijat kokevat saman oppimisympäristön eri lailla. (Lappalainen ym. 2008, 114.)

Motivaatioon vaikuttavat myös opiskelijan itsesäätelyn kyvyt. Oppimisympäristön olisikin hyvä pyrkiä tukemaan opiskelijaa tunnistamaan ja käyttämään vahvuuksiaan, jotta hän oppii valikoimaan tarkkaavaisuutensa kohteita, ylläpitämään tarkkaavaisuuttaan sekä kehittämään sitkeyttään. (Lappalainen ym. 2008, 115.) Myös opiskeluryhmällä ja sosiaalisella kontekstilla on merkitystä motivaation kehittäjänä. Hyvät sosiaaliset suhteet ja vertaistuki sekä luokkatovereiden apu vahvistavat opiskelijoiden pätevyiden tunnetta ja edesauttavat kouluviihtyvyyden kokemusta. Jos oppilaitos pystyy tukemaan opiskelijoiden pystyvyyden, itseohjautuvuuden ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, se parantaa opiskelijoiden hyvinvointia ja kohottaa myös motivaatiota. Opiskelijoiden vahvuuksien ja kykyjen huomioiminen sekä tukeminen parantaa myös hyvinvointia. Turvallinen ryhmä auttaa opiskelijaa näkemään itsensä realistisesti, rakentamaan omaa osaamistaan sekä lisäämään itsearvostustaan. (Lappalainen ym. 2008, 113-115.) Innostus tietyllä tavalla myös tarttuu. Innostava ja innostunut ryhmä luo lisää innostuneisuutta ympärilleen ja sitä kautta parantaa jäsentensä opiskelumotivaatiota. Myös voimaannuttavat, oikeudenmukaiset ja kannustavat opettajat lisäävät opiskelijoiden motivaatiota, kun taas kiire, aikapaineet ja kritiikki vähentävät sitä. (Salmela-Aro 2018, 31.) Hyvässä ryhmässä opiskelija voi saada kavereiltaan tärkeää tukea vastoinkäymisten hetkellä. Toki myös huono motivaatio lisääntyy kaveripiirissä jaettuna. (Kiuru 2018, 129.) Myös opettajan innostuneisuus ja kiinnostus opetettavaa aihetta kohtaan vaikuttaa opiskelijan opiskelumotivaatioon. Opiskelijalla ei välttämättä ole aiheesta aikaisempaa tietämystä eikä positiivisia tunteita aihetta kohtaan. Hän ei myöskään tiedä miksi opetettava aihe on tärkeä tulevan ammattitaidon kannalta. Opettajan onkin tärkeää miettiä omaa suhdettaan opetettavaan aiheeseen sekä erilaisia näkökulmia asiaan ja aiheen merkitystä hiusalan ammattilaiselle. Opetuksen sisällön, painopisteiden ja näkökulmien valinnalla voidaan herättää kiinnostus aiheeseen. Opetusjärjestelyillä ja työskentelytavoilla taas voidaan tukea kiinnostuksen ylläpitämistä. (Juuti & Lavonen 2018, 204 - 206.) Innostuneisuus tarttuu myös opettajasta opiskelijoihin, joten siinäkin mielessä opettajan omalla kiinnostuneisuudella on suuri merkitys.

Opintojen, tehtävien ja harjoitusten tulee olla riittävän haastavia, mutta ei kuitenkaan opiskelijan kyvyt ylittäviä. Liian vähäinen haastavuus ei edistä opiskelijan oppimista vaan aiheuttaa tylsistymistä ja tunnetta, että opinnot eivät etene. Liian suuret haasteet taas uuvuttavat

opiskelijaa sekä vähentävät onnistumisen kokemuksia ja sitä kautta myös motivaatio vähenee. (Salmela-Aro 2018, 29-30.)

Lisäksi motivaatioon liittyy läheisesti mahdollisuus vaikuttaa omiin opiskeluihin. Tutkintojen perusteet antavat opintojaksolle tietyt tavoitteet. Jos ne esitetään opiskelijoille perinteiseen tapaan yksipuolisesti totuutena, johon opiskelijat eivät voi vaikuttaa, se passivoi opiskelijoita. Passiivisuus taas vähentää sisäistä motivaatiota. Samoin tekevät passivoivat opetusmenetelmät, kuten luennot. Motivaatiota lisää myös se, että opiskelija kokee opintojen vastaavan hänen omia tavoitteitaan ja kiinnostuksen kohteitaan (Kuittinen & Meriläinen 2008, 158-160.)

Itsemääräämisteorian mukaan motivaation kokemisessa kolme psykologista perustarvetta ovat tärkeitä. Nämä perustarpeet ovat autonomia, kyvykkyys ja yhteenkuuluvuus. Autonomia tarkoittaa sitä, että henkilö kokee tekemisen olevan lähtöisin hänestä itsestään eikä ulkoisista paineista. Kyvykkyydellä tarkoitetaan sitä, että henkilö kokee osaavansa sekä hallitsevansa asian ja tuntee aikaansaamisen tunnetta. Yhteenkuuluvuus tarkoittaa sitä, että henkilö kokee olevansa osa yhteisöä, joka välittää hänestä. (Martela, Mäkikallio & Virkkunen 2002, 102.)

Kyvykkyuden kokemusta lisää se, että opiskelija tuntee osaavansa tehtävänsä ja saavansa asioita aikaiseksi. Tällöin on tärkeää, että tehtävät ovat sopivan haasteellisia, työmäärä on hallittavissa ja opiskelija kokee edistävänsä työssään. Myös palautteen saaminen on tärkeää kyvykkyuden kokemuksen lisääjä. (Martela ym. 2002, 110-111.) Ohjauksellisen tuen sekä palautteen merkitystä ei voi liiaksi korostaa. Ohjauksen ja tuen avulla opiskelijaa voi ohjata tekemään harjoitusta tai tehtävää siten, että lopputulos on hyvä ja opiskelija saa hyvää palautetta sekä onnistumisen kokemuksia suorittamastaan tehtävästä. (Lerkkanen & Pakarinen 2018, 186.) Tämä kaikki lisää opiskelijan kyvykkyuden tunnetta.

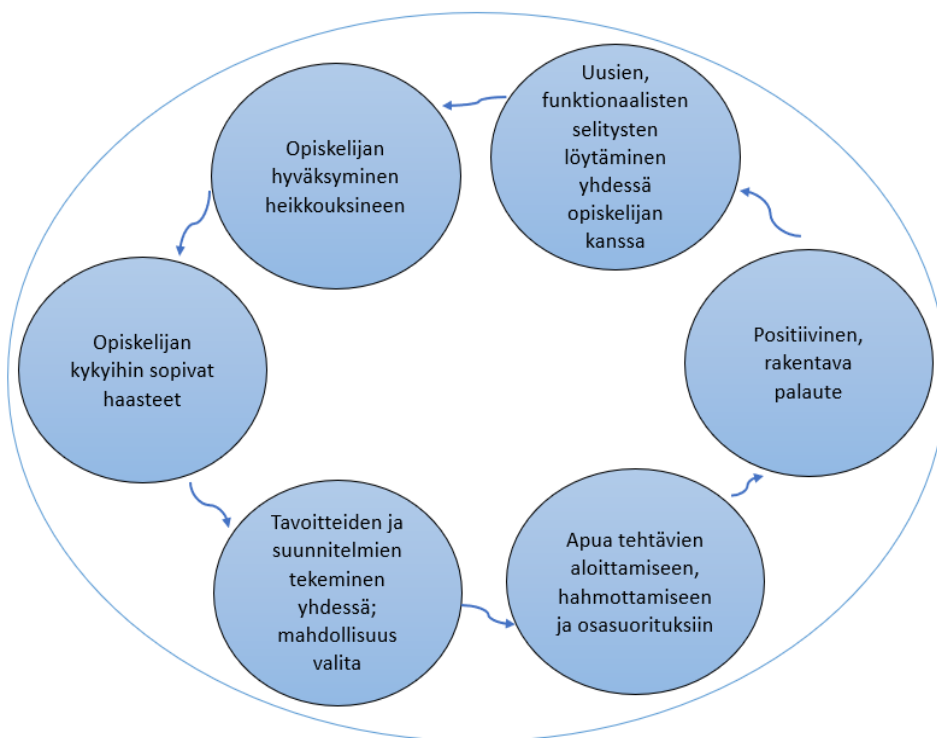
Yhteisöllisyyden kokemus on tärkeää motivaation edistäjänä. Yhteisöllisyyden kokemusta vahvistaa luottamuksen rakentaminen henkilöiden välille. Myös yhteiskehittely, jossa kaikki henkilöt otetaan mukaan suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen, parantaa yhteisöllisyyttä. (Martela ym. 2002, 111.) Ryhmän ilmapiiri on merkittävä motivaation lisääjä. Jos opiskelija saavuttaa tunteen ryhmään kuulumisesta, opintomenestys sekä motivaatio paranevat. (Lerkkanen & Pakarinen 2018, 186.)

Itsemääräämisteoriaa voi soveltaa oppilaitokseen ja oppimisympäristöön siten, että opiskelijan autonomian tunnetta tuetaan etsimällä hänen omia tarpeitaan opiskelun taustalla ja tuomalla ne esille. Myös opiskelijan omien mielipiteiden ja näkökulmien kuunteleminen lisää autonomian tunnetta. Samoin tekevät valinnanmahdollisuuksien tarjoaminen sekä oma-aloitteisuuden tukeminen. Kyvykkyuden tunnetta voidaan tukea varmistamalla, että opiskelijalla on perustiedot ja -taidot tehtävän suorittamiseen sekä suunnittelemalla oppimistehtävät siten, että ne ovat opiskelijalle sopivan haastavia. Myös palautteen antaminen on tärkeää, jotta

opiskelija saa tuntee onnistumisen tunnetta. Yhteenkuuluvuuden tunnetta voidaan tukea esimerkiksi ryhmätyömenetelmien avulla.

Tärkeää motivaation säilymiselle on, että opiskelu ei ole liian suorituskeskeistä ja kiireistä vaan keskitytään enemmän oppimiseen, asioiden ymmärtämiseen ja jokaisen opiskelijan yksilölliseen kehitykseen. (Salmela-Aro 2018, 32.) Myös toiminnan selkeä organisointi on tärkeää (Lerkanen & Pakarinen 2018, 186). Opiskelijalle on tärkeää tietää, mitä tullaan tekemään ja mitä häneltä odotetaan.

Opetusmenetelmillä ja tavoilla voidaan myös vaikuttaa opiskelijan motivaation ylläpitämiseen. Motivaatioon vaikuttavat: opiskelijan huomio, opittavan asian merkitys, luottamus sekä sitoutuminen. Opiskelun täytyy herättää ja ylläpitää opiskelijan huomiota ja mielenkiintoa. Opiskelijan täytyy ymmärtää tiedon sekä opittavan asian merkitys ja liittyminen kokonaisuuteen. Opiskelijan tulee myös luottaa itseensä ja selviytymiseensä opittavan asian kanssa. Sitoutuminen syntyy, kun opiskelija saa palkkion tai tyydytyksen onnistumisestaan. (Richey, Klein & Tracey 2010, 123.) Motivaatiota voidaan lisätä yksinkertaisilla toiminta-, työskentely sekä ajattelutavoilla. Näitä on kuvattu kuvassa 2.



Kuva 2. Motivaatiota lisäävä ajattelu- ja toimintatapojen tukeminen (Mukaillen Määttä 2018, 56)

2.3 Yksilölliset oppimispolut ja henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma

Yksilöllinen oppimispolku tarkoittaa sitä, että opiskelija asettaa itse omat tavoitteensa ja suuntaa toimintaansa niitä kohti. Opiskelijan tulisi pystyä valitsemaan tehtävänsä ja harjoituksensa oman taitotasonsa ja asettamansa tavoitteen mukaisesti. Yksilöllisesti etenevässä oppimisprosessissa opiskelija voi edetä omaan tahtiinsa, nopeammin oppiva voi edetä nopeammin ja enemmän harjoitusta tarvitseva voi edetä hitaammin. Yksilöllinen oppiminen mahdollistaa myös vertaisohjauksen, koska pidemmälle edistyneet voivat ohjata hitaammin eteneviä opiskelijoita. (Koli 2017, 83.) Vertaisohjaus ja toisten tukeminen tietyissä määrin lisää opiskeluintoa ja motivaatiota (Salmela-Aro 2018, 31). Yksilölliset oppimispolut antavat opiskelijalle valinnan mahdollisuuksia ja tukevat autonomian tunnetta. Myös opiskelumotivaatio paranee, varsinkin, jos oppisisällöistä pystytään luomaan kullekin opiskelijalle merkityksellisiä ja innostavia. (Lerikkanen & Pakarinen 2018, 191.)

Yksilölliset oppimispolut asettavat myös vaatimuksia sekä opettajalle, että opiskelijalle. Yksilöllinen eteneminen vaatii opettajalta aktiivista opiskelun ja etenemisen seuraamista. Prosessi edellyttää myös opettajaa kannustamaan opiskelijaa vaativampien tavoitteiden saavuttamisessa, jos opettaja huomaa opiskelijan siihen pystyvän, vaikka opiskelija itse epäilisiikin taitojaan. (Koli 2017, 83.) Motivaatio säilyy, kun opettaja antaa palautetta, joka korostaa oppimisprosessin merkitystä, konkretisoi opiskelijan edistymistä ja onnistumisia. Kun tehtävät ja harjoitukset vielä ovat riittävän haastavia, antaen kuitenkin menestymisen mahdollisuuksia, opiskelijan pystyvyyden kokemus kasvaa. (Lerikkanen & Pakarinen 2018, 191.) Opiskelijalta yksilöllinen oppiminen vaatii prosessin ja työtavan ymmärtämistä ja siihen sitoutumista (Koli 2017, 83). Lisäksi se vaatii tavoitteenasettelua ja tavoitteellista, päämäärää kohti suuntautuvaa toimintaa.

Henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma on lain ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) vaatima asiakirja, joka tulee laatia jokaiselle opiskelijalle. Henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (hoks) kirjataan yksilölliset osaamisen tunnistamiseen, tunnustamiseen, hankkimiseen, kehittymiseen ja osoittamiseen liittyvät suunnitelmat ja tavoitteet. Lisäksi hoks:ssa suunnitellaan myös ohjaus- ja tukitoimet.

2.4 Opiskelijoiden ja opettajien odotuksia

Hiusalan opintojen pohjalla on valtakunnalliset tutkinnon perusteet, mutta opiskelijoilla toki on myös omia odotuksia ja toiveita opintojen rakentumisen suhteen. Lisäksi heillä on yksilöllisiä odotuksia opiskelua, oppilaitosta sekä opiskelumetodeja kohtaan. Yleensä opiskelijat näkevät myös oppilaitoksella olevan velvollisuuksia opiskelijoita kohtaan. Nämä odotukset syntyvät erilaisista sosiaalisista vihjeistä oppilaitoksen maineen, mainostamisen, suullisen palautteen tai muista oppilaitoksista saatujen kokemusten perusteella. (Kuittinen & Meriläinen

2008, 157.) Lisäksi opiskelijoilla on yleensä myös ammattialaan liittyviä odotuksia ja käsityksiä, jotka saattavat syntyä aiempien kokemusten, kampaamokäyntien, median ja erilaisten sosiaalisten vihjeiden kautta.

Vaikka virallisia tutkinnon perusteita ja niihin liittyviä osaamisvaatimuksia ei voidakaan muuttaa, niin opetusmetodeja ja käytännön järjestelyjä voidaan kyllä muokata. Kuittisen ja Meriläisen (2008, 158) mukaan yleensä vain osa opiskeluun liittyvistä asioista on selkeästi ääneen sovittuja ja osa taas perustuu oletuksiin ja perinteisiin. On myös paljon asioita, joista ei ole lainkaan sovittu ja eri osapuolten odotukset saattavat olla selkiytymättömiä. Ongelmia syntyy silloin, kun toinen osapuoli kokee esimerkiksi opintojakson tavoitteet ja työtavat epäselviksi.

Pedagoginen hyvinvointi toteutuu parhaiten silloin, kun opiskelu vastaa opiskelijan henkilökohtaisia odotuksia. Tämä tarkoittaa oppimistarpeita vastaavia mielekkäitä opiskelu- ja oppimiskokemuksia. Tämä luonnollisestikin vaatii sitä, että sekä opiskelija, että opettaja ovat tietoisia toistensa keskinäisistä odotuksista. Opintojaksojen tavoitteet ja arvioinnin kriteerit olisi hyvä esittää selkeästi ja ymmärrettävällä tavalla ja niistä olisi hyvä myös keskustella opiskelijoiden kanssa. Avoimella keskustelulla mahdollistetaan molemminpuolisten odotusten realistiisuus ja paremmat toteutumismahdollisuudet. Tavoitteena olisikin saavuttaa odotusten vastavuus. Ideaalitalanne olisi se, että opintojaksoa voisi muokata opiskelijasensitiiviseksi, eli vastaamaan opiskelijoiden oppimistavoitteita ja heille luontaisia toteutusmenetelmiä. (Kuittinen & Meriläinen 2008, 159.) Opintojakson tavoitteiden esittäminen realistisesti on tärkeää myös siksi, että opiskelijalle ei tule epärealistisia odotuksia tiedoistaan ja taidoistaan opintojakson päätteeksi (Kuittinen & Meriläinen 2008, 162.)

Yleensä opiskelijat arvostavat vuorovaikutteisia ja opiskelijakeskeisiä opetusmetodeja sekä runsasta opettajan tukea. Lisäksi he liittävät laadukkaan opetuksen opettajan esiintymistaitoon, opetettavan aiheen sisällönhallintaan, opetettavan aiheen esittämiseen ymmärrettävällä tavalla, opetuksen huolelliseen suunnitteluun, mielenkiinnon herättämiseen asiaan kohtaan sekä palautteen antamiseen. Opiskelijat toivovat opettajilta joustavuutta, ystävällisyyttä, myötätuntoisuutta, sosiaalisuutta sekä huumorintajua. (Kuittinen & Meriläinen 2008, 159-161.) Opettajan emotionaalinen tuki, eli kiinnostuneisuus ja myönteinen suhtautuminen opiskelijaa kohtaan, on merkittävä tekijä opiskelijan kiinnittymisessä opiskeltavaan aiheeseen. Jos opettajan ja opiskelijan vuorovaikutussuhde on hyvä, luvattomia poissaoloja on vähemmän ja opinnot etenevät sujuvammin. (Lerkkanen & Pakarinen 2018, 187.) Opiskelijoiden keskuudessa pidetyimpiä työskentelymuotoja ovat keskustelevat tilanteet, ryhmä- ja parityöt sekä sosiaalis-käytännölliset työt. (Kuittinen & Meriläinen 2008, 159-161.)

Opettajat yleensä odottavat opiskelijoiden olevan kiinnostuneita valitsemastaan koulutus- alasta, olevan sitoutuneita opiskeluun, osallistuvan opetukseen aktiivisesti sekä tekevän tehtävät tunnollisesti. (Kuittinen & Meriläinen 2008, 162.) Kuittinen ja Meriläinen (2008, 162)

nostivat esille myös mielenkiintoisen tutkimustuloksen, jonka mukaan opiskelijoilla ja opettajilla saattaa olla ääneen lausumaton psykologinen sopimus, jonka mukaan opettajat eivät vaadi opiskelijoilta suurta aktiivisuutta, sitoutumista ja panostamista elleivät opiskelijat puolestaan vaadi tätä samaa opettajilta. Tästä heräsikin kysymys, mikä osuus opettajien omalla toiminnalla ja odotuksilla on passiivisuuden aikaansaamisessa?

Vaikeuksia odotusten täyttämässä aiheuttaa opiskelijaryhmien heterogeenisuus. Samoin se, että eri opiskelijat kokevat saman opetustilanteen eri tavalla. Tärkeää olisikin keskustella jokaisen opiskelijan kanssa henkilökohtaisesti ja selvittää hänen odotuksensa ja tavoitteensa opiskelua, opetusta ja opettajaa kohtaan sekä selittää oppilaitoksen ja opettajan odotukset opiskelijaa kohtaan. (Kuittinen & Meriläinen 2008, 169-170.) Mikäli opiskelija on passiivinen, myöhästelee, jättää tehtäviä tekemättä ja niin edelleen, sekä opiskelija että opettaja kokevat, että kummankaan tavoitteet eivät toteudu. Näissä tilanteissa opiskelijan kanssa välittömästi keskusteleminen on tärkeää. Keskustelussa opettajan tulisi selvittää syyt, miksi opiskelijan opinnot eivät etene siinä tahdissa ja sillä aktiivisuudella, kun hän oli itse ajatellut ja kuinka häneltä odotetaan. Näiden keskustelujen jälkeen pystytään tekemään uudet tavoitteet opinnoissa ja mahdollistetaan opiskelijalle positiivisia kokemuksia, jotka taas lisäävät opiskelumotivaatiota. (Kuittinen & Meriläinen 2008, 159-160.)

2.5 Opiskelijan kehitysvaihe ja koulutussiirtymät

Siirtymävaiheet koulutuksessa ovat kriittisiä hetkiä nuoren elämässä ja vaikuttavat heidän opiskelumotivaatioonsa, kouluinnostukseensa sekä ohjaavat heidän elämäänsä ja saattavat vaikuttaa heidän hyvinvointiinsa merkittävästi. Muuttuva koulukonteksti, erilainen tapa opiskella, vastuun määrän lisääntyminen sekä muuttuva sosiaalinen konteksti vaikuttavat monella tavalla nuorten elämään. Siirtymävaiheissa on tärkeää, että nuori kokee yhteisöllisyyttä ja saa mahdollisuuden vaikuttaa valintoihinsa, asettaa omia tavoitteitaan sekä edetä tavoitteita kohti. (Salmela-Aro 2018, 35-38.)

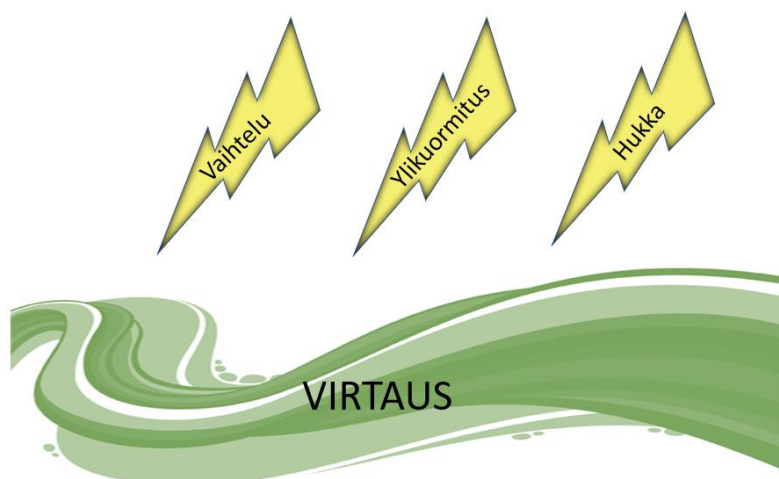
Myös muuttuvat ystävyysuhteet sekä muuttuva sosiaalinen konteksti vaikuttavat opiskelijan opiskelujen sujumiseen. Aiemmin on käsitelty ryhmän sekä ystävyysuhteiden vaikutusta opiskelijan opiskelumotivaatioon ja opiskeluuntoon. Siirtymävaiheessa myös ystävyysuhteet muuttuvat, tulee uusia ystäviä ja vanhojen ystävien kanssa ei ehkä enää vietetä niin paljon aikaa, kaveripiiri saattaa muuttua. Nuoret peilaavat itseään paljon ystävien kautta, joten ystäväpiirin arvostuksilla on merkitystä nuoren valintoihin (Kiuru 2018, 135).

Nuoruuden aikana on tyypillistä, että nuoren kiinnostus koulua ja muita aikuisten johtamia toimintoja kohtaan heikkenee. Samalla lisääntyy autonomian tarve ja huoli omasta tulevaisuudesta. (Salmela-Aro 2018, 35-38.) Nuorella on luonnollisestikin tavoitteita ja päämääriä, mutta hän ei välttämättä ole kovin tietoinen niistä motiiveista, joita tavoitteenasettelun pohjalla on. Voi myös olla, että tavoitteet ja valinnat eivät ole yksilöllisesti punnittuja, vaan ne

voivat pohjautua vanhemmilta tai ystäviltä saatuihin vaikutteisiin. (Nurmi 2003, 267.) Siirtymävaiheessa nuoret tarvitsevat tukea ja koulutuksen nivelvaiheisiin tuleekin panostaa. Halu vaikuttaa, saavuttaa tavoitteita ja tuntee yhteenkuuluvuutta ovat osa ihmisen psykologisia perustarpeita. Mitä paremmin näitä tarpeita pystytään huomioimaan, sitä paremmin opiskelijan opiskelumotivaatio pysyy yllä. (Salmela-Aro 2018, 35-38.) Nämä edellä mainitut tarpeet ovat ihmisen perustarpeita iästä riippumatta. Täytyy siis huomioida, että myös aikuiset opiskelijat ovat siirtymävaiheessa ja erilaisessa kontekstissa uuden asian äärellä. Myös he tarvitsevat tukea tavoitteidensa asetteluun, niitä kohti työskentelemiseen sekä yhteenkuuluvuuden tunteen ja sosiaalisen tuen saavuttamiseen.

2.6 Lean

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on kehittää työvälineitä henkilökohtaisten opintopolkujen mahdollistamiseen, jotta hiusalan opintojen sujuvat eteneminen toteutuisi jokaisen opiskelijan kohdalla. Tätä asiaa tarkastellaan leanin ajatusten näkökulmasta. Lean on tapa järjestää työ siten, että se on mahdollisimman tehokasta ja tuottaa mahdollisimman vähän hukkaa. Lean on sekä filosofia, tekniikka että työkalu. (BarCharts 2016, 1.) Lean ajattelun keskiössä ovat asiakkaan toiveet ja tarpeet sekä arvon tuottaminen asiakkaalle (Womack ym. 2005, 15). Pää tavoitteena leanin mukaisessa toiminnassa on virtaus, työn sujuva eteneminen. Virtausta estää vaihtelu (mura), ylikuormitus (muri) ja hukka (muda). Näitä esteitä poistamalla tavoitellaan virtausta. (Smith 2014, 36; Torkkola 2018, 23.) Pää tavoitteen ajatus on esitetty visuaalisesti kuvassa 3.



Kuva 3. Työn virtauksen esteitä: vaihtelu, ylikuormitus ja hukka

Vaihtelu tarkoittaa opettajan työssä esimerkiksi työkuorman epätasaista jakautumista eri päville tai organisaatiosta johtuvaa vaihtelua. Esimerkkinä voisi mainita uusien opiskelijoiden aloittamispäivien aiheuttamat kiireet. Opiskelijan näkökulmasta vaihtelua on työkuorman

epätasainen jakautuminen. Esimerkiksi lukukauden tai jakson loppuviikot voivat olla kiireisempiä, jos aiemmin on jäänyt tehtäviä ja harjoituksia tekemättä. Ylikuormitus voi olla laitteen, järjestelmän tai ihmisen ylikuormittamista. Opettajan työ on asiantuntijatyötä, jonka olennainen osa on ihminen ja hänen jaksamisensa. Jatkuva ylikuormitus aiheuttaa henkilöstön sairauspoissaoloja ja vähentää kykyä oppia uutta ja parantaa työn laatua (Torkkola 2018, 25). Myös opiskelijan näkökulmasta voi olla ylikuormitusta. Jokainen henkilö kokee stressin eri tavalla ja toiselle sopiva työkuorma voi olla toiselle liikaa ja toiselle ehkä taas liian vähän.

Hukkaa on sellainen tekeminen, joka ei luo arvoa asiakkaalle eli tässä tapauksessa opiskelijalle. Hukan lajeja ovat ylituotanto, varastot, odottaminen, ylimääräinen työntekijän tai materiaalin liike, siirtäminen, virheet ja uudelleen tekeminen sekä epätarkoituksenmukainen käsittely. (Torkkola 2018, 25.) Opettajan työssä ylituotantoa voivat olla esimerkiksi turhat palaverit. Myös väärä priorisointi on ylituotantoa. Väärä priorisointi näkyy siinä, että tehdään enemmän kiireellisiä ja ei niin tärkeitä asioita, kuin tärkeitä, mutta ei niin kiireellisiä asioita (Torkkola 2018, 25). Varastot ovat opettajan työssä niitä tehtäviä, jotka on aloitettu, mutta joita ei ole saatu valmiiksi. Tällaisia voivat olla esimerkiksi sähköposteihin vastaaminen, raporttien lukeminen. (Torkkola 2018, 25.) Myös opiskelijalla voi olla varastoa, esimerkiksi aloitettuja, mutta keskeneräisiä töitä, tehtäviä tai harjoituksia (Smith 2014, 36.) Odottaminen tarkoittaa sitä, että työ odottaa tekijäänsä. Kaikki turha odotusaika on hukkaa. (Womack ym. 2005, 29.) Opettajan työssä tämä voi olla esimerkiksi tilanteita, joissa odotetaan päätöksiä tai hyväksyntää esimieheltä. Odottamista on myös tilanne, jossa opiskelijan asia siirretään hoitettavaksi henkilöltä toiselle. Voi olla myös tilanteita, joissa ei tiedetä kenen asia kuuluu hoitaa ja asiaa siksi siirrellään henkilöltä toiselle. Ylimääräinen työntekijän tai materiaalin liike opettajan työssä tarkoittaa esimerkiksi työvälineiden etsimistä, tiedon käsin syöttämistä eri järjestelmiin tai useiden erilaisten järjestelmien ja sovellusten käyttöä. Myös tiedon hakeaminen saattaa olla ylimääräistä liikettä, jos tieto on vaikeasti löydettävissä. Siirtäminen tarkoittaa tiedon tai työn siirtämistä henkilöltä toiselle (Torkkola 2018, 25). Virheet ja uudelleen tekeminen voi tarkoittaa opettajan työssä esimerkiksi sitä, että jokainen tekee samankaltaisen kaavakkeen tai opetusmateriaalin itse eikä hyviksi koettuja malleja jaeta. Epätarkoituksenmukainen käsittely tarkoittaa sitä, että tekee ylimääräisiä asioita, joista ei ole kenellekään mitään hyötyä (Torkkola 2018, 25). Tekeminen, joka ei tuota arvoa asiakkaalle eli tässä tapauksessa opiskelijalle on virhettä. Siitä näkökulmasta myös tekeminen, jonka arvoa opiskelija ei ymmärrä, on virhe. (Smith 2014, 36.) Esimerkiksi, ellei opiskelija ymmärrä opiskeltavan asian merkitystä tulevan työnsä kannalta, kyseessä on hukkaa. Opiskelijan näkökulmasta myös väärä priorisointi on ylituotantoa. Toisinaan opiskelijan mielenkiinto ja aktiivisuus suuntautuu johonkin muuhun asiaan kuin käsillä olevaan tehtävään. Tästä syystä opiskelujen suhteen tärkeä tehtävä jää tekemättä. Myös opiskelijan työssä voi syntyä varastoa, eli aloitettuja mutta ei loppuunsaatettuja tehtäviä. Näitä keskeneräisiä tehtäviä tai harjoituksia saattaa olla opiskelijalla useitakin. Opiskelijan päivässä on paljon myös odottamista. Odotetaan opettajaa,

odotetaan ohjausta, odotetaan asiakasta, odotetaan arviointeja. Ylimääräinen liike myös opiskelijan päivässä on yleensä työvälneiden tai materiaalien etsimistä. Virheet ja uudelleen tekeminen eivät välttämättä opiskelijan työssä ole aina hukkaa. Virheistä oppii ja uudelleen tekeminen virheen jälkeen auttaa ymmärtämään asian. Onnistunut työ virheen jälkeen luo myös onnistumisen kokemuksia ja edesauttaa oppimista.

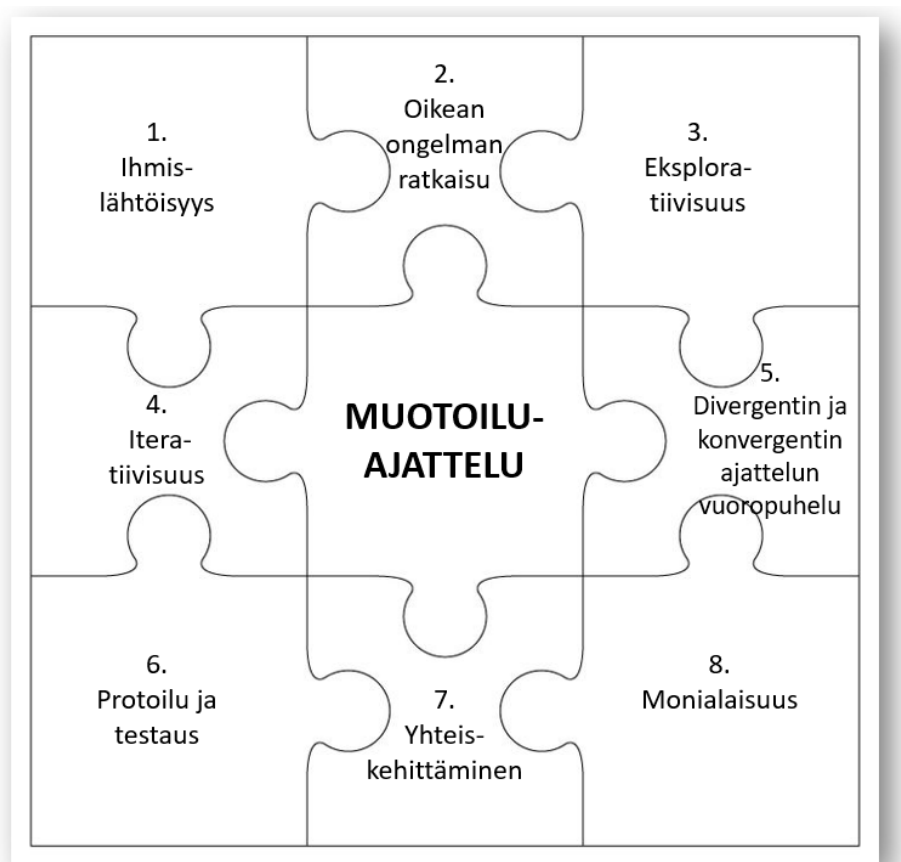
Leanin peruseriaatteita ovat asiakkaan ongelman ratkaiseminen, turhan ajankäytön minimoiminen sekä asiakkaan tarpeen tyydyttäminen tarjoamalla juuri sitä, mitä asiakas tarvitsee. Lisäksi leanin periaatteiden mukaisesti pyritään viemään tuote tai palvelu sinne, missä asiakas sen tarvitsee ja silloin kun hän sen tarvitsee. (Womack ym. 2005, 15.)

2.7 Muotoiluajattelu

Tämän opinnäytetyö tarkoituksena on kehittää hiusalan opintojen parempaa opiskelijälähtöisyyttä. Muotoiluajattelun ydinteemoja on asiakaslähtöisyys ja tässä työssä käsite on sovellettu opiskelijälähtöisyydeksi. Seuraavissa kappaleissa kerrotaan tarkemmin muotoiluajattelusta ja käytetään sanaa asiakaslähtöisyys, koska se on muotoiluajattelun termi. Tässä opinnäytetyössä asiakaslähtöisyys on muotoiltu opiskelijälähtöisyydeksi ja siirryttäessä kuvaamaan opinnäytetyön tekemistä, tiedonkeruuta ja tuloksia, puhutaankin opiskelijälähtöisyydestä. Muilta osin muotoiluajattelun ajatukset ja toimintatavat sopivat hyvin opinnäytetyön tavoitteisiin.

Muotoiluajattelu on iteratiivinen, innovatiivinen ja asiakaslähtöinen toimintatapa, jonka avulla pyritään ymmärtämään asiakasta ja muotoilemaan toiminnoista asiakaslähtöisiä. Muotoiluajattelun hyötyjä ovat organisaation strategian jalostuminen muotoilun myötä, riskien pieneneminen, kustannusten väheneminen, henkilökunnan työtyytyväisyyden koheneminen, nopeuden ja varmuuden paraneminen sekä asiakastyytyväisyyden paraneminen (Forrester 2018, 5). Muotoiluajattelussa ei niinkään keskitytä suoraviivaiseen ongelmanratkaisuun vaan keskitytään enemmän prosessiin. Prosessi on kulkuneuvo, jonka avulla päästään ideasta tavoitteeseen. (Brown 2009, 21.) Muotoiluprosessille onkin tyypillistä, että lähdettäessä tekemään kehitystyötä, ei aivan tarkkaan tiedetä mitä lopputuloksena syntyy (Koivisto ym. 2019, 37 - 38). Muotoiluajattelu on ihmislähtöistä ja innovoivaa. Tämänkaltaisessa ajattelussa pyritään yhdistämään asiakkaiden tavoitteet, siihen mikä on teknisesti toteutettavissa sekä taloudellisesti kannattavaa. Muotoiluajattelua voidaan hyödyntää kaikessa kehittämistyössä ja ongelmanratkaisussa. (Koivisto ym. 2019, 35.)

Muotoiluajattelun keskeiset periaatteet ovat ihmislähtöisyys, oikean ongelman ratkaisu, eksploratiivisuus, iteratiivisuus, divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu, protoilu ja testaus, yhteiskehittäminen sekä monialaisuus. (Koivisto ym. 2019, 36.) Nämä periaatteet on koottu kuvaan 4 ja niitä kuvataan tarkemmin sanallisesti seuraavissa kappaleissa.



Kuva 4. Muotoiluajattelun keskeiset periaatteet. (Mukaillen: Koivisto ym. 2019, 36.)

Ihmislähtöisyys tarkoittaa sitä, että muotoiluajattelussa ihmiset asetetaan kehittämisen keskiöön. Muotoiluajattelussa pyritään syvälliseen ja empaattiseen asiakkaan ymmärtämiseen. Tätä ymmärrystä haetaan monipuolisesti asiakkaan tarpeista, päämääristä, kokemuksista ja tunteista. Ymmärryksen hankkimisessa huomioidaan myös kulttuurin ja kontekstin vaikutus ihmisten toimintaan. Menetelminä käytetään esimerkiksi kenttätutkimusta ja etnografisia tutkimusmenetelmiä, esimerkiksi haastatteluja ja havainnointia. (Koivisto ym. 2019, 37.) Havainnointi on yleensä ensimmäisiä liiketoimintamuotoilussa käytettäviä menetelmiä ymmärryksen hankkimiseksi. Havainnoimalla tutkitaan kohderyhmää ja opetellaan tuntemaan heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Havainnoija tarkkailee miten kohderyhmä elää ja työskentelee, mitä he tekevät sekä mitä he eivät tee ja kuuntelee mitä he sanovat sekä mistä he puhuvat. Brown 2009, 43.) Havainnoinnin merkitys on siinä, että opitaan tuntemaan asiakkaat ja kohderyhmä (Brown 2009, 49).

Oikean ongelman ratkaisu tarkoittaa sitä, että pyritään selvittämään asiakkaan perimmäinen tarve tai ongelma. Tämän jälkeen vasta ryhdytään kehittämään ratkaisua. Muotoiluajattelussa

vältetään kehittämistä ratkaisua ongelmaan, joka perustuu arvauksiin tai olettamuksiin. Tämän vuoksi käytetään paljon aikaa oikean ongelman tunnistamiseen ja määrittelyyn. (Koivisto ym. 2019, 37.) Eksploratiivisuudella haetaan tutkivaa ja kokeilevaa lähestymistapaa. Muotoiluajattelussa pyritään innovatiiviseen otteeseen sekä haastamaan aiemmat vakiintuneet toimintatavat. Toiminnan lähtökohtana on ihmislähtöinen ja empaattinen suhtautumistapa, joka toimii inspiraation lähteenä ja auttaa asiakkaan tarpeiden tunnistamisessa. (Koivisto ym. 2019, 38.) Muotoiluajattelussa pyritäänkin asettumaan niin sanotusti asiakkaan kenkiin, eli pyritään näkemään asiat ja tilanteet asiakkaan tai kohderyhmän näkökulmasta. (Brown 2009, 49.) Asiakstarpeita tunnistettaessa pyritään havaitsemaan myös tiedostamattomia tarpeita. Tavoitteena on parantaa palvelua, tuottaa asiakkaille lisäarvoa sekä saavuttaa kilpailuetua. (Koivisto ym. 2019, 38.)

Iteratiivisuus tarkoittaa, että työvaihetta toistetaan niin kauan, kunnes kehittämisessä on saavutettu riittävän toimiva ratkaisu. Riittävän toimiva ratkaisu on kohderyhmän mielestä haluttava, teknisesti toteutettavissa ja taloudellisesti kannattava. Kehittäminen on oppimisprosessi ja aina voidaan palata aikaisempiin vaiheisiin sekä käydä vapaata dialogia ongelman ja ratkaisun välillä. Jokaisessa iteraatiossa selvitetään tarpeita, ideoidaan ratkaisuja, rakennetaan prototyyppijä, testataan ja arvioidaan ratkaisuja. (Koivisto ym. 2019, 38-39.) Iteratiivisuus tekee kehittämisprosessista joustavaa ja ketterää. Siinä on myös tärkeää ratkaisujen arviointi ja lisäkehittäminen.

Konvergentti ajattelutapa perustuu analyyttiseen päättelyyn ja arviointiin. Siinä pyritään rajaamaan olemassa olevista vaihtoehdoista oikea vastaus. Divergentti ajattelutapa taas perustuu intuitioon, mielikuvitukseen ja asioiden vapaaseen yhdistelyyn. Divergentin ajattelun tavoitteena on synnyttää uudenlaisia ideoita ja vaihtoehtoja. Muotoiluajattelun innovointiprosessi edellyttää näiden kahden vuoropuhelua. Divergentin ajattelun vaiheessa synnytetään ideoita ja vaihtoehtoja. Konvergentin ajattelun avulla vaihtoehtoja testataan, arvioidaan ja karsitaan parhaimman vaihtoehdon löytämiseksi. (Koivisto ym. 2019, 39-40.)

Protoilun ja testauksen avulla halutaan oppia suunnitelmien haluttavuudesta ja toimivuudesta, edesauttaa luovaa ajattelua sekä vähentää epäonnistumisen riskiä. Prototyypit voivat olla hyvin pienimuotoisia, esimerkiksi visualisointeja tai hahmomalleja ja ne pyritään toteuttamaan mahdollisimman yksinkertaisesti ja kustannustehokkaasti. Testauksissa ideoista esitetään raakilemaisia ja hiomattomia prototyyppijä, jotta ihmiset paremmin uskaltavat antaa palautetta. Tarkoituksena on myös, että testaajat keskittävät huomionsa oleellisiin seikkoihin eikä esimerkiksi tuotteen ulkonäköön. Protoilun ja testauksen avulla pyritään saamaan riittävästi palautetta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kehittämisprosessia. (Koivisto ym. 2019, 40.) Jatkuva testaaminen onkin olennainen osa liiketoimintamuotoilua. Liiketoimintamuotoilun tuplasilmukkamalli sallii jatkuvan palaamisen taaksepäin ja uudelleen kehittelyn

sekä testaamisen. Tim Brownin (2009, 17) sanat kiteyttävät hyvin liiketoimintamuotoilun ydinajatuksen: ”Epäonnistu aikaisin, jotta voit onnistua myöhemmin”. Tämä tarkoittaa sitä, että tuotetta tai palvelua testataan jo varhaisessa vaiheessa ja testauksen tulosten perusteella tehdään korjauksia, joiden jälkeen jälleen testataan. Näin päästään pienillä satsauksilla varmempiin lopputuloksiin, kuin tapauksissa, joissa tuotekehittely viehdään mahdollisimman valmiiksi ennen testaamista.

Muotoiluajattelusta on kehitetty useita erilaisia sovelluksia. Seuraavissa luvuissa esitellään niistä neljä, jotka ovat olleet tämän opinnäytetyön vaikuttimina. Ensimmäisenä käsitellään liiketoimintamuotoilua, joka on ollut tämän opinnäytetyön ajattelumaailman lähtökohtana. Tämän jälkeen esitellään myös koulutusmuotoilu, oppimismuotoilu ja ohjausmuotoilu. Tässä opinnäytetyössä on sovellettu näiden kaikkien neljän sovelluksen ideologioita ja menetelmiä.

2.7.1 Liiketoimintamuotoilu

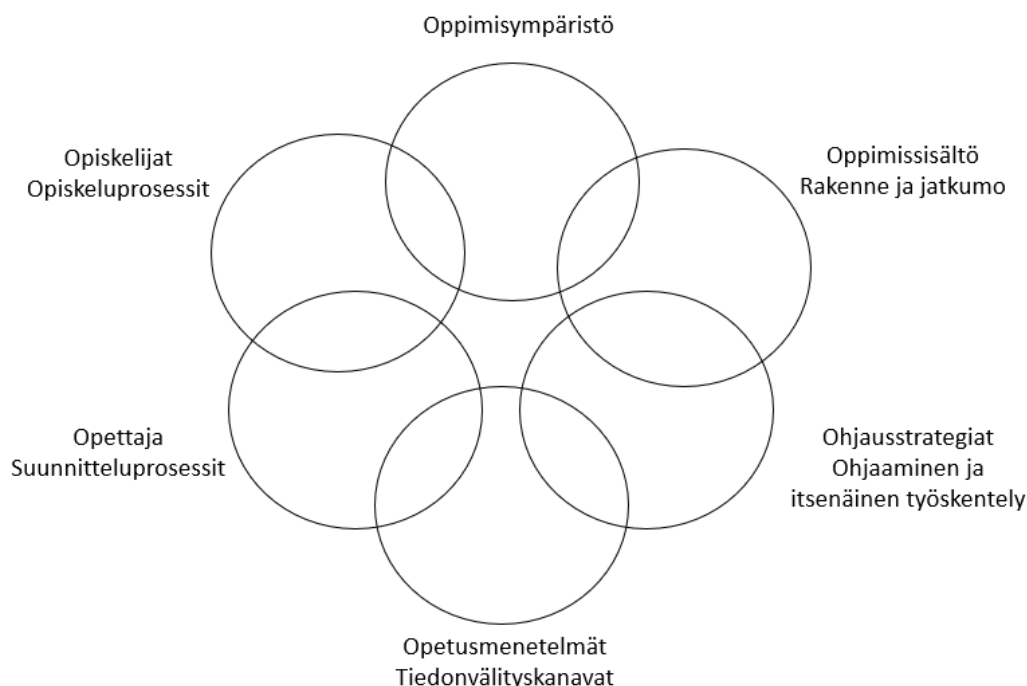
Liiketoimintamuotoilu eli business design tarkoittaa asiakaslähtöistä kehittämistä, joka tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Asiakaslähtöisyys on ollut yritysmaailmassa yleinen termi jo pidemmän aikaa. Nykyään on nostettu myös muotoilu terminä asiakaslähtöisyyden rinnalle. (Richardson 2010.) Liiketoimintamuotoilu -termissä onkin kyse asiakaslähtöisyyden huomioon ottamisesta ja asiakaskokemuksen ymmärtämisestä. Asiakaskokemuksen rooli on suuri ja asiakaslähtöisyyden sekä asiakaskokemuksen merkitys on kasvanut yritysten strategisena kilpailukeinona. Parhaiten pärjäävät sellaiset yritykset, jotka osaavat ymmärtää asiakkaiden tarpeita syvällisesti ja osaavat tuottaa sellaisia asiakaskokemuksia, joilla on merkitystä asiakkaalle. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 20-21.) Selvitäkseen vaativammassa ja kiristyneessä kilpailutilanteessa yrityksen täytyy toimia joustavasti odottamattomissa muutoksissa.

Lisäksi yrityksen täytyy samaan aikaan hallita toimintaympäristöään ymmärtämällä asiakkaitaan paremmin. Tänä päivänä yritys tarvitsee ketteryyttä, kokeilunhalua, luovuutta sekä intuitiivista ajattelua, jotka ovat liiketoimintamuotoilun ydinasioita. Yrityksen menestymisen ytimeksi voisikin nostaa kyvyn oppia. Menestyvät yritykset pystyvät proaktiivisesti tunnistamaan piileviä asiakastarpeita sekä visioimaan rohkeasti, miltä ympäristö näyttää tulevaisuudessa. (Koivisto ym. 2019, 27 - 28.)

2.7.2 Koulutusmuotoilu, oppimismuotoilu ja ohjausmuotoilu

Muotoiluajattelun ja liiketoimintamuotoilun periaatteita hyödynnettäessä koulutusorganisaatioiden tarpeisiin puhutaan useista eri käsitteistä, koulutusmuotoilusta (educational design), oppimismuotoilusta (learning design) sekä ohjausmuotoilusta (instructional design). Käsitteiden paljous saattaa aiheuttaa hämmennystä, mutta perusajatus muotoiluajattelusta on kaikissa samankaltainen ja liiketoimintamuotoilun periaatteita hyödyntävä.

Koulutusmuotoilun taustalla vaikuttavat pedagogiikka ja opiskelijälähtöisyys. Koulutusmuotoilun taustatekijät ovat oppimisympäristö, oppimissisältö ja sen rakenne sekä jatkumo, ohjausstrategiat, opetusmenetelmät, opettaja sekä hänen suunnitteluprosessinsa ja opiskelijat sekä heidän oppimisprosessinsa. Koulutusmuotoilua suunniteltaessa toimintaprosessi on samankaltainen kuin liiketoimintamuotoilussa, mutta suunnittelussa otetaan huomioon taustatekijät, jotka eroavat liiketoimintamuotoilun taustatekijöistä (esitelty kuvassa 5). Periaatteet voi tiivistää yksinkertaisesti siten, että suunniteltaessa on tärkeää pitää mielessä mitä tehdään, kuinka tehdään, miksi tehdään ja kuka tekee. (Richey, Klein & Tracey 2010, 4-5.)



Kuva 5. Koulutusmuotoilun taustatekijät (Mukaillen: Richey ym. 2010, 4.)

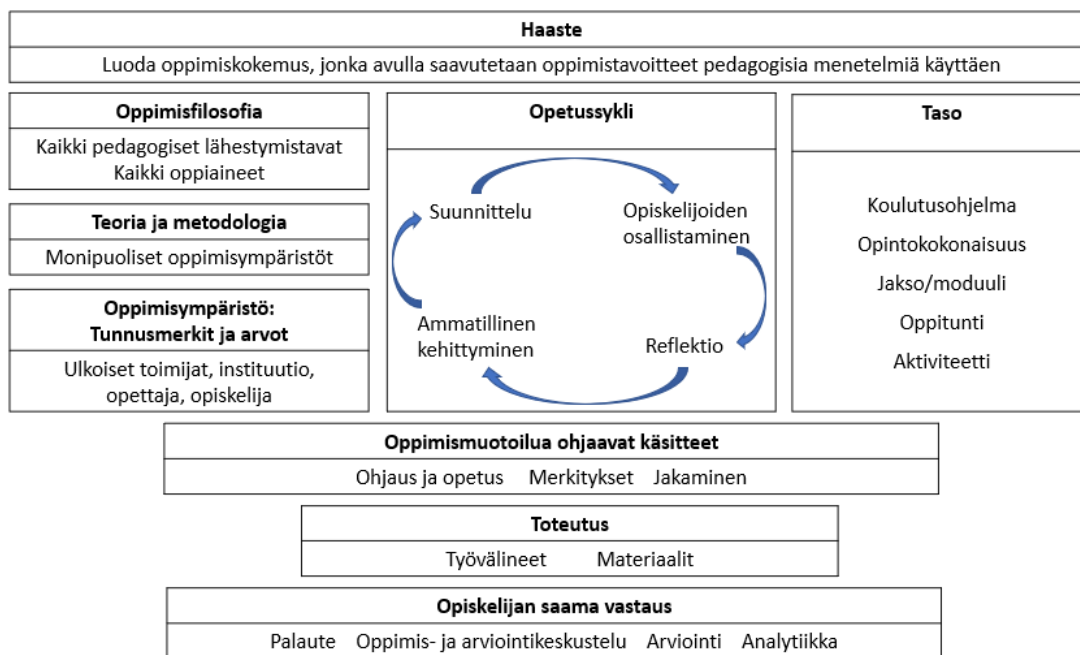
Koulutusmuotoilun prosessi on yhteiskehittelyä hyödyntävä, mukautuva, kontekstuaalinen, joustava, tavoiteorientoitunut, yhdistävä, välittäjämainen, iteratiivinen, monitasoinen, käytännönläheinen ja arvopohjainen. Tutkimus- ja kehittämisvaihe kietoutuvat toisiinsa ja teoria sekä käytäntö ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa, aivan kuten liiketoimintamuotoilussakin. (McKenney & Reeves 2013, 13-17.) Koulutusmuotoilu huomioi opetuksessa informaationvälitystavan ja menetelmät, äänet, ympäristön, opiskelijan persoonan ja tietotason, tulkinnat ja merkitykset sekä palautteen (Richey ym. 2010, 50).

Oppimismuotoilun voi määritellä luovan harkinnan perusteella suunnitelluiksi toiminnoiksi, käytänteiksi, aktiviteeteiksi, materiaaleiksi, työvälaineiksi ja oppimisen suunnitelmiksi.

Prosessiin liittyy luonnollisesti opettajan substanssiosaaminen ja pedagogiikka. Oppimismuotoilun tarkoituksena on luoda sellaiset oppimisympäristöt, jotka tukevat opiskelijan oppimista mahdollisimman hyvin. (Maina, Craft & Mor 2015, 10.) Oppimismuotoilussa mietitään pedagogiset strategiat, joiden avulla opiskelijoita herätellään, sitoutetaan, motivoidaan opiskelemaan. Oppimismuotoiluun kuuluu muun muassa huolellisesti suunnitellut ja toteutetut opiskelumateriaalit sekä monipuoliset opetusmenetelmät. Lisäksi siihen kuuluu opetuksen ajoitus. Tämä tarkoittaa opetuksen ja oppimisen mahdollistamista siten, että se on opiskelijalle oikea-aikaista. Opiskelijalla tulisi olla mahdollisuus opiskella silloin, kun hänellä on motivaatiota ja aikaa. Lisäksi opiskelijalla tulisi olla tietyt perustiedot hallussa, jotta hän pystyy käsittelemään ja oppimaan uusia asioita. Tähän voidaan vaikuttaa henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman tekemisellä ja sen päivittämisellä. Mahdollisuuksia tarjoavat muun muassa joustavat verkko-opinnot, erilaiset opetusjärjestelyt, eri ryhmien mukana opiskeleminen, itseopiskelu sekä monipuoliset opetusmenetelmät. (Britain 2004, 3.)

Oppimismuotoilun ydinkomponentit voidaan määritellä opintokokonaisuus, jakso, tunti tai jopa aktiviteetti -tasolle. Erittäin yksilöllistetyssä opetuksessa jopa opiskelijatasolle. Ydinkomponentit ovat: oppimistavoitteet, roolit, aktiviteetit, aktiviteettirakenne, ympäristö, materiaalit, menetelmät. Oppimistavoitteita voi olla yksi tai useita. Roolit ovat oppija ja opettaja. Yhdellä henkilöllä voi olla eri tilanteissa eri rooleja. Hän voi olla välillä oppijana ja välillä opettajana, esimerkiksi vertaisoppimistilanteissa. Näiden roolien vaihtelu voi olla joustavaa eri tilanteissa. Myös aktiviteetteja on kahdenlaisia, oppimiseen liittyviä sekä tukeen liittyviä aktiviteetteja. Aktiviteetit liittyvät toisiinsa aktiviteettirakenteen perusteella. Ympäristöön liittyy erilaisissa oppimistilanteissa eri asioita. Se on fyysinen ympäristö sisältäen tilat, laitteet, työvälineet, materiaalit ja niin edelleen. Se voi myös olla virtuaalinen ympäristö, joka taas sisältää siihen liittyviä asioita, kuten sähköisen oppimisympäristön ja sen materiaalin, toiminnan ja tukipalvelut. Materiaaleihin liittyvät tietolähteet, kuten esimerkiksi kirjallisuus, nettilähteet, asiakirjat, haastattelut, opiskelijan muistiinpanot. Menetelmät ovat opettajan pedagogisia valintoja kuhunkin tilanteeseen ja tavoiteisiin liittyen. Oppimismuotoilun avulla pyritään saamaan nämä ydinkomponentit toimimaan yhtenäisesti ja johdonmukaisesti yhdessä siten, että oppimistavoitteet saavutetaan. (Britain 2004, 5-6.)

Oppimismuotoilun elementit on kuvattu käsittekartan mukaisessa kaaviossa kuvassa 6.



Kuva 6. Oppimismuotoilun käsittekartta (Mukaillen: Daziel 2015, 7)

Oppimismuotoilun ja ohjausmuotoilun ero löytyy lähestymistavan painopisteestä. Ohjausmuotoiluissa opetus ja ohjaus tähtäävät oppimisen kehittämiseen. Oppimismuotoilun piirissä taas opetus ja ohjaus aktivoivat opiskelijaa toimimaan ja sitä kautta oppimaan. Sanotaankin, että oppimismuotoilu ja ohjausmuotoilu ovat saman kolikon kaksi eri puolta. (Seel, Lehmann & Blumshein 2017, 4.)

Sekä koulutusmuotoilun että oppimismuotoilun piirissä suositaan visuaalista opetusmateriaalia liiketoimintamuotoilun ajatusten mukaisesti. Kuvat, värit ja muut visuaaliset materiaalit nähdään tärkeänä viestinviejänä, ajatustenherättäjänä sekä muistamisen apuna. Visuaalisuutta voi tuoda myös tekstiin korostamalla tärkeitä kohtia väreillä, tummennuksella alleviivauksella tai tekstin koolla. Myös merkitysten luominen, asiayhteyksien esiintuominen, opetettavan asian liittyminen kokonaisuuteen sekä tarinankerronta ja tiedonvälittäminen usealla eri menetelmällä ovat olennainen osa sekä koulutus- että oppimismuotoilua. (Richey ym. 2010, 42-47, Pozzi, Persico & Earp 2015, 52.)

2.8 Hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen rakentuminen

Tutkinnon rakenne ja opintojaksojen tavoitteet asettavat tietyt reunaehdot opintojen suunnittelulle. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnossa on neljä osaamisalaa: kampaaja, parturi, kosmetologi ja kosmetiikkaneuvoja. Tutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä

(myöhemmin osp), josta ammatillisia tutkinnon osia on 145 osp ja yhteisiä tutkinnon osia 35 osp. Kaikkiin osaamisaloihin kuuluu pakollisena tutkinnon osana myyntityö- ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla. Lisäksi pakollisia ammatillisia tutkinnon osia on, osaamisalasta riippuen, yksi tai kaksi, ja loput ovat valinnaisia. (Opetushallitus 2018,1.) Tässä työssä keskitytään kampaajatyön osaamisalaan, koska haastateltavista ns. uusilla tutkinnon perusteilla opiskelevista kaikki opiskelevat kampaajatyön osaamisalaa. Kampaajatyön osaamisalan pakollisiin ammatillisiin tutkinnon osiin kuuluu edellä mainitun lisäksi kampaajapalvelut. Tämän lisäksi opiskelija voi valita 54-80 osp seuraavista tutkinnon osista: hiusten- ja hiuspohjan hoitopalvelut, juhla- ja teemakampauspalvelut, rakennekäsittelypalvelut, värjäyspalvelut sekä yritystoiminnan suunnittelu. Lisäksi opiskelija voi valita 25-60 osp seuraavista: ehostuspalvelut, hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut, huippuosaajana toimiminen, jalka- ja käsihoitopalvelut, kasvohoitopalvelut, kylpylähoitopalvelut, parturipalvelut, työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, vartalohoitopalvelut ja yrityksessä toimiminen. Tutkintoon voi myös liittää paikallisesti tarjottavan tutkinnon osan, joka voi olla 5-15 osp. Lisäksi tutkintoon voi liittää tutkinnon osan toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta (5-15 osp), korkeakouluopintoja (5-15 osp) tai yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja (1-25 osp). (Opetushallitus 2018, 3.) Tutkinnon rakenne on kuvattu myös kuvassa 7.

Kampaajatyön osaamisala	KAMPAAJA
Pakolliset tutkinnon osat 45 osp	
Kampaajapalvelut 25 osp	
Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla 15 osp	
Valinnaiset tutkinnon osat 1 45-80 osp	
Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut 15 osp	
Juhla- ja teemakampauspalvelut 15 osp	
Rakennekäsittelypalvelut 15 osp	
Värjäyspalvelut 20 osp	
Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp	
Valinnaiset tutkinnon osat 2 25-60 osp	
Ehostuspalvelut 15 osp	
Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp	
Huippuosaajana toimiminen 15 osp	
Jalka- ja käsihoitopalvelut 20 osp	
Kylpylähoitopalvelut 15 osp	
Parturipalvelut 25 osp	
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 5 osp	
Vartalohoitopalvelut 20 osp	
Yrityksessä toimiminen 15 osp	
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa 5-15 osp	
Hiusalan oheispalvelut 10 osp	
Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-15 osp	
Tutkintoon voi sisällyttää tutkinnon osan toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta.	
Korkeakouluopinnot 5-15 osp	
Tutkinnon osa sisältää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja	
Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja 1-25 osp	

Kuva 7. Kampaajatyön osaamisalan tutkinnon osat (Opetushallitus 2018, 3)

Tutkinnon perusteiden mukaisesti kampaajatyön osaamisalan opiskelijoilla on valmistuessaan valmiudet palvella asiakkaita sekä myydä hiusalan tuotteita ja palveluja. He osaavat tehdä asiakkaille hiustenleikkauksia kampaajatyötekniikoilla sekä kampauksia erilaisilla tekniikoilla. Heillä on myös hyvä tuotetuntemus ja he osaavat huolehtia työ- ja asiakasturvallisuudesta. (Opetushallitus 2018, 0.)

2.9 Toimeksiantajan tavoitteet

Sekä muotoiluajattelun, että leanin periaatteiden mukaisesti, kehittämistoimien tulee olla linjassa organisaation tavoitteiden kanssa. Toimeksiantajana tässä työssä on eräs suomalainen koulutusorganisaatio. Toimeksiantajalla on useita toimipisteitä eri puolilla Suomea ja se järjestää toisen asteen koulutusta. Toimipisteissä on mahdollista opiskella yli 50:ssä eri tutkinossa. (Organisaation strategia 2018, 8.) Tässä työssä keskitytään hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkintoon ja tämä on vielä rajattu kampaajatyön osaamisalaan. Tästä käytetään läpi työn nimitystä hiusalan koulutus.

Toimeksiantajan strategiassa linjataan, että organisaation tavoitteena on kouluttaa osaavia ammattilaisia työelämään ja jatko-opintoihin. Toimintaa ohjaavia arvoja organisaatiolla on vastuullisuus ja avoimuus. Vuoden 2018 jälkeinen ammatillisen koulutuksen lainsäädännön mukaisesti myös toimeksiantaja on linjannut, että tavoitteena on opiskeluaikojen lyhentäminen sekä koulutuksen parempi vastaavuus työelämän tarpeisiin. Lisäksi tavoitteena on tukea keskeyttämisen vähentämistä ja vahvistaa varhaisen puuttumisen mallia. (Organisaation strategia 2018, 3-4.)

Toimeksiantajalla on käytössä jatkuvan haun periaate. Tämä tarkoittaa sitä, että opiskelija voi hakea opiskelemaan ympäri vuoden ja aloittaa opinnot joustavasti omaan elämäntilanteeseensa sopivassa vaiheessa. Myös aikaisemman osaamisen tunnistamista ja tunnustamista on tehostettu ja tavoitteena on, että opiskelija opiskelee vain sellaista, millaista osaamista hänellä ei ole. (Organisaation strategia 2018, 4.)

Toimeksiantajan tavoitteena on tarjota opiskelijalle oppimiskokemus laadukkaassa oppimisympäristössä. Koulutustarjonnan tulisi olla vetovoimaista ja työelämän tarpeisiin vastaavaa. Lisäksi tavoitteena on ylläpitää hyvinvointia ja motivaatiota henkilöstön keskuudessa. Myös vuorovaikutteinen yhteistyö työelämän kanssa on tärkeässä roolissa toimeksiantajan strategiassa. (Organisaation strategia 2018, 6.)

3 Laadullinen tutkimusote kehittämistehtävässä

Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin laadullisen tutkimuksen periaatteita. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään katsomaan asioita tutkittavien henkilöiden näkökulmasta. Lisäksi laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on pyrkimys luoda kokonaisvaltaista ymmärrystä prosesseista, merkityksistä ja rakenteista. (Flick, von Kardorff & Steinke 2000, 3.) Laadullisessa

tutkimuksessa käytettävä aineisto on yleensä riittävän rikasta mahdollistaakseen monenlaisen ja monipuolisen tarkastelun. Usein laadullisen tutkimuksen aineiston käsittelyyn käytetäänkin useita eri menetelmiä. (Alasuutari 2011, 63.) Näin tehtiin myös tässä opinnäytetyössä.

3.1 Kehittämistyön eettisyys

Kehittämistyön ja tutkimuksen eettisyyttä tulee tarkastella prosessin kaikissa vaiheissa. Niin työn tavoitetta ja tarkoitusta mietittäessä kuin suunnitelma- ja toteutusvaiheessa. Niin haastatteluja purkaessa ja analysoidessa kuin raportoidessakin. Työn tavoitetta mietittäessä tulee pohtia, miten työ parantaa tutkittavien tai kohderyhmän tilannetta. Suunnitelmavaiheessa tulee saada tutkittavien suostumus ja turvata luottamuksellisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 20.) Tutkittavien on tiedettävä olevansa tutkimuksen kohteena ja heille tulee kertoa tutkimuksesta, sen luonteesta ja tarkoituksesta. Lisäksi tutkittavilla tulee olla joka vaiheessa mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen. (Ryen 2003, 219.) On myös harkittava mahdollisia tutkimuksesta tutkittaville aiheutuvia seurauksia, koska tutkimus ei saa tuottaa tutkittavalle haittaa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 20.)

Haastattelutilanteessa sekä haastatteluja purkaessa tulee turvata luottamuksellisuus ja haastateltavien kunnioittava kohtelu. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 20.) Anonymiteetin säilyttäminen tietyissä tilanteissa voi olla hankalaa, kuten esimerkiksi pienellä paikkakunnalla tai spesifissä tilanteessa tehdyssä tutkimuksessa. Raportissa tulisi kuitenkin pyrkiä häivyttämään haastateltavan identiteetti mahdollisimman hyvin. (Ryen 2003, 221.) Purkuvaiheessa tulee myös huomioida, että kirjallinen litterointi noudattaa haastateltavien lausumia. Analyysivaiheen eettiset kysymykset nousevat siitä, miten syvällisesti ja kriittisesti haastatteluja pystytään analysoimaan sekä siitä, millä tavalla haastateltavien lauseita tulkitaan. Esitettävän tiedon tulee olla niin varmaa ja todennettua kuin mahdollista. Raportointivaiheessa tulee säilyttää tutkittavia kunnioittava asenne, luottamuksellisuus sekä tieteellinen raportointitapa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 20.) Tämän työn kohdalla toteutetuista eettisistä periaatteista ja käytännöistä kerrotaan tarkemmin luvussa 7.

3.2 Kehittämistyön luotettavuus

Luotettavuus ja sen tarkastelu on tärkeä osa tutkimuksellista kehittämistyötä. Luotettavuuden keskeinen kysymys on, selvitetäänkö sitä asiaa, mitä on sanottu selvitettävän (Hirsjärvi & Hurme 2004, 187). Luotettavuudesta puhuttaessa voidaan puhua sisällön luotettavuudesta, käsitteiden luotettavuudesta sekä kriteerien luotettavuudesta. Sisällön luotettavuutta arvioitaessa tarkastellaan, ovatko työssä käytetyt käsitteet teorian mukaiset, ovatko ne oikein operationalisoidut ja kattavatko ne riittävän laajasti kyseisen ilmiön. Käsitteiden luotettavuutta arvioitaessa tarkastellaan käsitteitä tarkemmin. Esimerkiksi, jos selvityksen tai tutkimuksen eri osiot mittaavat saman käsitteen taustalla olevia muuttujia, kyseisten osioiden tulosten tulisi korreloida keskenään ja näin osoittaa mittaavansa todella samaan käsitteeseen liittyviä

muuttujia. Kriteerien luotettavuus tarkoittaa mittarilla saadun arvon vertaamista sellaiseen arvoon, joka toimii luotettavuuden mittarina. Raportoinnissa luotettavuutta pyritään toteuttamaan viittaamalla toistuvasti ja jatkuvasti aineistoon. (Metsämuuronen 2006a, 57-62.)

Myös lähteiden luotettavuus on erittäin tärkeä osa tutkimuksellista kehittämistyötä. Lähdeä arvioitaessa mietitään, miten luotettavana sen tarjoamia tietoja voidaan pitää. Luotettavuutta auttaa parantamaan tietojen tarkistaminen eri lähteistä ja kirjallisuuden asettaminen vuoropuheluun keskenään. (Alasuutari 2011, 77.)

Haastattelujen luotettavuutta heikentää haastateltavien inhimillinen taipumus antaa sosiaalisesti sopivia vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2004, 35). Haastattelun laadukkuutta voidaan kehittää laatimalla hyvä haastattelurunko. Täytyy myös muistaa, että teemahaastattelu ei ole vain pääteemojen esittelemistä haastateltavalle. Ennen haastattelua kannattaakin miettiä, miten haastatteluteemoja voi syventää. Myös vaihtoehtoisten lisäkysymysten muotoa kannattaa miettiä etukäteen. Haastattelujen luotettavuutta parantaa myös niiden litterointi mahdollisimman pian, jolloin haastattelutilanne on vielä tuoreena mielessä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 184-185.) Tässä opinnäytetyössä toteutetusta luotettavuuden tarkkailusta ja toteutumisesta huolehtimisesta kerrotaan tarkemmin luvussa 7.

3.3 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Tieteellinen tutkimus ja kehittämistyö ovat lähtökohdiltaan hieman erilaisia. Tieteellisessä tutkimuksessa pyritään luomaan uutta tietoa ja testaamaan teorioita sekä hypoteeseja. Tieteellisessä tutkimuksessa myös nojautaan tiukasti tieteellisiin traditioihin ja tutkimusongelmaan etsitään vastauksia yleisesti hyväksytyillä tieteellisen tutkimuksen menetelmillä. Kehittämistyöllä taas pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia ja uudistamaan käytäntöjä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 18-19.)

Tutkimuksellinen kehittämistyö saa usein alkunsa jostain organisaation toimintaan liittyvästä kehittämiskohteesta tai halusta saada aikaan muutoksia. Näin on tämänkin työn kohdalla. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön liittyy käytännön ongelmien ratkaisua sekä uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen tuottamista. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä työn tueksi haetaan tietoa systemaattisesti ja kriittisesti arvioiden. Kehittämistyössä voidaan käyttää puhdasta tieteellistä tutkimusta laajempaa menetelmävalikoimaa. Myös tutkijan ja tutkittavien vuorovaikutus voi olla aktiivista ja tutkija voi olla osallisena kehittämistyössä. Myös tulosten jakaminen sekä arviointi on olennainen osa tutkimuksellista kehittämistyötä. (Ojasalo ym. 2015, 18-19.) Näillä edellä mainituilla perusteilla tähän työhön valittiin tutkimuksellinen kehittämistyö työskentelyn perustaksi.

Tutkimuksellista kehittämistyötä tehtäessä tunnistetaan aluksi kehittämiskohde ja määritellään alustavat tavoitteet. On tärkeää määritellä kehittämisen tavoitteet mahdollisimman konkreettisesti sekä perustella, miksi tämä ilmiö on valittu kehittämistyön kohteeksi. (Toikko & Rantanen 2009, 57.) Tämän jälkeen perehdytään kehittämiskohteeseen sekä aiheeseen liittyvään teoriaan, jonka jälkeen pystytään määrittämään kehittämistehtävä sekä rajaamaan kehittämiskohde (Ojasalo ym. 2015, 24). Tämän määrittelyn jälkeen laaditaan tietoperusta sekä organisoidaan kehittämistyö. Organisointi tarkoittaa lähestymistavan sekä menetelmien suunnittelua ja osallistujien valitsemista. Kun nämä on organisoitu, päästään toteuttamaan kehittämishanketta. Lopuksi kehittämistyö raportoidaan, arvioidaan ja julkistetaan. Julkistamiseen kuuluu myös tulosten levittäminen ja juurruttaminen osaksi organisaation toimintaa. (Toikko & Rantanen 2009, 58-63.) Koko prosessin ajan säilytetään työskentelyn järjestelmällisyys, analyyttisyys, kriittisyys, aktiivinen vuorovaikutus, tekstintuottaminen sekä eettisyys. (Ojasalo ym. 2015, 24.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön, leanin ja muotoiluajattelun prosesseissa on suuria yhtäläisyyksiä. Tästä syystä tässä työssä käytettiin näitä kolmea lähestymistapaa ja niiden menetelmiä yhdistellen. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi toimii työn runkona. Leanin sekä muotoiluajattelun menetelmiä käytettiin tiedonhankinnassa, aineiston visualisoinnissa ja ratkaisujen ideoinnissa. Aineiston analysoinnissa käytettiin tutkimuksellisen kehittämistyön analyysimenetelmiä. Lisäksi materiaalien tuottamisessa ja lopputuloksen visuaalisen muodon suunnittelussa käytettiin muotoiluajattelun periaatteita.

4 Kehittämisasetelma ja menetelmät

Työn tavoitteena oli kehittää hiusalan koulutuksen parempaa opiskelijälähtöisyyttä ja opiskelijan opintopolun sujuvuutta. Tavoitteena oli opiskelijan opintojen etenemisen mahdollistaminen henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaan. Työn tarkoituksena oli kehittää työvälineitä opintopolun sujuvammaksi ja opiskelijälähtöisemmäksi saamiseen, jotta henkilökohtaiset opintopolut mahdollistuisivat.

Kehittämiskysymykset olivat seuraavat:

- Mitä kompastuskiviä opiskelijoilla on hiusalan opinnoissa?
- Miten opiskelijan eteneminen hiusalan opinnoissa olisi mahdollisimman sujuvaa henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaan?

Tässä työssä menetelmiksi valittiin toimintatutkimuksen menetelmien lisäksi, leanin ja muotoiluajattelun menetelmiä, joita kehitettiin sopimaan koulutusorganisaation tarpeisiin. Toimintatutkimus valittiin tieteelliseksi lähestymistavaksi sen vuoksi, että se sopii tilanteisiin,

joissa tavoitteena on ryhmän tai organisaation toiminnan muuttaminen ja kehittäminen. Lean ja muotoiluajattelu taas valikoituivat siksi, että molemmat ovat kehittämistyökaluja, joiden avulla pyritään parantamaan asiakaslähtöisyyttä, työn sujuvuutta sekä lisätä arvoa asiakkaalle. Tähän työhön valittiin nämä molemmat, koska haluttiin asettaa menetelmät ja ideologiat vuoropuheluun sekä synteisiin. Molemmissa ajatusmalleissa on paljon samoja elementtejä sekä samankaltaisia kehittämisen sykliin liittyviä asioita, josta syystä tuntui sopivalta hyödyntää niin sanotusti parhaita paloja molemmista. Taustalla oli myös ajatus, että näin saataisiin kehitetty uusia lähestymistapoja tai menetelmiä. Muotoiluajattelusta lähtökohdaksi valittiin sovellus, joka on koulutus- ja oppimismuotoilun yhdistelmä.

Tässä opinnäytetyössä kehitettiin työkaluja, jotka muotoiltiin sekä leanin että liiketoimintamuotoilun menetelmien pohjalta. Kuten luvuissa 2.6 ja 2.7 kerrottiin, sekä leanin että muotoiluajattelun keskiössä on opiskelija ja hänen tarpeensa sekä arvonmuodostus opiskelijalle. Tässäkin työssä lähdettiin liikkeelle opiskelijoiden tarpeiden ja toiveiden kartoittamisesta. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin havainnointia, dokumenttianalyysia, teemahaastattelua sekä opintokävelyä. Tietoa kerättiin useassa eri vaiheessa ja saadut tiedot yhdistettiin. Tiedonkeruunaineisto analysoitiin, ryhmiteltiin ja tyypiteltiin. Analyysin perusteella muotoiltiin tarkoituksenmukaisia kanvaaseja, joilla pyritään selventämään ja selkeyttämään havaintoja. Olemassa olevat muotoiluajattelun ja leanin kanvaasit muokattiin ja muotoiltiin uudelleen sopimaan paremmin koulutusorganisaation ja opetusta koskevan tutkimuksen tarpeisiin. Tiedonkeruun, analyysin ja kanvaasien perusteella muodostetun ymmärryksen pohjalta ryhdyttiin ideoimaan ratkaisuja ongelmiin. Ideoinnin jälkeen laadittiin työkalupakin suunnitelmat, jota kutsutaan prototyypiksi. Prototyyppi käsite juontuu myös muotoiluajattelusta, kuten luvussa 2.7 ilmenee.

4.1 Toimintatutkimus

Tieteelliseksi perustaksi ja lähestymistavaksi kehittämistyöhön valittiin toimintatutkimus, koska se sopii tilanteeseen, jossa tavoitteena on organisaation toiminnan tai käytänteiden muuttaminen. Tässä lähestymistavassa painottuvat sekä tutkitun tiedon tuottaminen että käytännön muutosten aikaansaaminen yhtä aikaa. (Ojasalo ym. 2015, 37-59) Toimintatutkimusta käytetään myös tilanteissa, joissa on kyseessä ryhmän toiminnan tutkiminen tai toiminnan muuttaminen (Kananen 2014, 15). Toimintatutkimuksessa keskeistä on organisaatiossa toimivien ihmisten aktiivinen osallistuminen kehittämistyöhön (Metsämuuronen 2006b, 102). Toimintatutkimus sopii lähestymistavaksi myös leanin ja liiketoimintamuotoilun menetelmien käytön kannalta. Toimintatutkimuksessa oleellista on lisäksi viedä muutos käytäntöön ja arvioida sitä, mutta todennäköisesti tämän opinnäytetyön puitteissa näin pitkälle ei ehditä, joten käytännön toteutuksen arviointi jäänee jatkotutkimuksen aiheeksi.

Kritiikkiä toimintatutkimusta kohtaan on esitetty. On esitetty, että toimintatutkimus on tilanteeseen sidottu ja spesifi, eikä tuloksia voida siten yleistää. Myös rajallista otosta ja

muuttujien kontrolloimisen vaikeutta on kritisoitu. Yleensä näidenkin seikkojen katsotaan heikentävän tuloksen yleistettävyyttä. (Metsämuuronen 2006b, 105.) Tähän työhön toimintatutkimus sopii kriitikistä huolimatta hyvin. Kyseessä on tietyn organisaation ja tiettyyn ammattialaan liittyvä kehittämistyö, joten laajempaan yleistettävyyteen ei välttämättä ole tarvetta. Jos myöhemmässä vaiheessa halutaan tutkia tilannetta muilla ammattialoilla, kehittämistehdävää voidaan jatkaa ja täydentää uusilla haastatteluilla sekä havainnoineilla.

4.2 Tiedonkeruumenetelmät

Tiedonkeruumenetelmäksi valikoituivat havainnointi, dokumenttianalyysi ja teemahaastattelu. Pohjatietoa teemahaastattelujen taustalle saatiin myös dokumenttianalyysillä, jota tehtiin ryhmätöiden tuotoksille. Lisäksi tietoa kerättiin opintokävelyllä, jolla hahmotettiin opiskelijan polkua ja kerättiin tietoa sen varrelta.

Havainnointia tehtiin ryhmätyön havainnointina. Ryhmätyö ja siihen liittyvä havainnointi valittiin menetelmäksi, koska toiveena oli enemmän ja monipuolisempia ideoita yksilöhaastatteluihin verrattuna. Ideointi ryhmätyössä voi olla vapaampaa, kuin mahdollisesti muodollisemmaksi ja jännittävämmäksi tilanteeksi koetussa haastattelussa. Ryhmätyön havainnoinnin perusteella valittiin teemahaastatteluun pyydettävät opiskelijat. Dokumenttianalyysiä käytettiin ryhmätyön tuotosten analysoinnissa. Niiden perusteella tarkennettiin teemahaastattelun aihepiirejä. Teemahaastattelu valikoitui tiedonkeruumenetelmäksi, koska sillä on mahdollista kerätä haastateltavilta heidän omia yksilöllisiä näkemyksiään ja kokemuksiaan, joita juuri tässä tilanteessa tarvitaan. Teemahaastattelu mahdollistaa myös opiskelijan vapaan kerronnan. Haastattelija huolehtii keskustelun raameista ja teemoista, mutta aikaa voidaan käyttää eri opiskelijoiden kanssa erilaisten aiheiden käsittelyyn opiskelijan ajatusten ja tarpeiden mukaan. Opintokävely valittiin menetelmien joukkoon, koska sen avulla voidaan saada konkreettista tietoa opiskelijan polusta sekä tutustutaan opiskelijan tekemiin askeliin ja toimenpiteisiin matkansa varrella. Opintokävelyn avulla saadaan opiskelijan polusta opiskelijan näköinen kuva.

Ennen tiedonkeruun aloittamista opiskelijoille kerrottiin opinnäytetyön aiheesta, tulevasta tutkimuksesta, tutkimuksen anonymiteetistä ja heiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumiseen. Myös huoltajia tiedotettiin tutkimuksesta. Jokaisessa vaiheessa opiskelijoille ja huoltajille tarjottiin myös mahdollisuus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta.

4.2.1 Havainnointi

Havainnointia käytettiin tiedonhankintamenetelmänä, kun seurattiin opiskelijoita heidän työssänsä ryhmätehtävää kehittämistehtävän aiheesta. Tässä tilanteessa havainnointi oli, Kanasen (2017, 46) termein, yleisluontoista strukturoimatonta havainnointia, jonka tarkoituksena oli valita teemahaastatteluun pyydettävät opiskelijat. Haastateltavat tiesivät olevansa havainnoinnin kohteena eli havainnointi oli reaktiivista havainnointia (Hirsjärvi & Hurme 2004,

37). Havainnoinnin yhteydessä tarkkailtiin opiskelijoiden osallistumista ryhmätehtävän tekemiseen ja heidän rohkeuttaan tuoda ajatuksiaan esille. Haastateltaviksi valittiin ryhmätöiden perusteella opiskelijoita, jotka osallistuivat keskusteluun ja uskalsivat tuoda ajatuksiaan esille. Haastateltaviksi valittiin myös eri ikäisiä ja opintojen eri vaiheissa olevia opiskelijoita.

Ryhmäkeskustelun etuja ovat vapaan ideoinnin mahdollisuus, erilaisten näkökulmien tuottama rikastus ideointiin sekä helpompi keskusteluun osallistuminen. Ryhmäkeskustelu saattaa tuottaa enemmän ja monipuolisempia ideoita yksilöhaastatteluihin verrattuna. Pieni ryhmä voi myös helpottaa osallistujien jännitystä ja vähentää ujoutta. Lisäksi se on hauska menetelmä ja siten opiskelijoille miellyttävä. Ryhmäkeskustelussa on toki myös heikkouksia. Osallistujat saattavat ujostella omien ideoidensa esittämistä ryhmässä, vaikka se olisi pienikin. Myös tilanne, jossa ryhmään on valittu vain osa tutkimuksen kohteena olevista, saattaa heikentää tutkimuksen luotettavuutta. (Tisdall ym. 2010, 6.) Tässä opinnäytetyössä ryhmätöihin otettiin kaikki organisaatiossa opiskelevat hiusalan opiskelijat, joten luotettavuutta pyrittiin näin parantamaan. Lisäksi ryhmäkeskustelun tuloksia täydennettiin teemahaastattelulla.

Kvalitatiivisessa tutkimusotteessa peräänkuulutetaan usein joustavuutta ja avoimuutta tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Tämä näkyy esimerkiksi haastateltavien valinnassa. Aluksi keskustellaan tutkittavien kanssa kokeilevasti, jolloin voidaan koetella alkuperäisiä ideoita ja suunnata tutkimusta uudelleen. Tämän jälkeen voidaan päättää, ketä tulisi haastatella tarkemmin ja millaisista aiheista haastattelu tulisi rakentaa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 59.) Tässä opinnäytetyössä ryhmätöivaihe ja sen havainnointi olivat tätä alustavaa haastateltavien havainnointia, jonka perusteella päätettiin lopulliset haastateltavat ja haastattelujen aiheet.

4.2.2 Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysi tarkoittaa erilaisten kirjallisten ja visuaalisten dokumenttien analysointia. Dokumenttianalyysiä käytetään yleensä yhdistettynä muihin tiedonkeruumenetelmiin ja tarkoituksena on sen avulla saada lisätietoa aiheesta. (Ojasalo ym. 2015, 43.) Tässä työssä dokumenttianalyysiä tehtiin ryhmätöiden tuotoksille. Niiden perusteella tarkennettiin teemahaastattelun aihepiirejä ja saatiin uusia näkökulmia haastatteluihin.

Dokumenttianalyysissä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jossa aineistoa ryhmiteltiin. Ryhmittelyssä etsittiin sekä samankaltaisuuksia että eroavaisuuksia. Samaa asiaa tarkoittavia käsitteitä ja ilmaisuja ryhmiteltiin sekä yhdisteltiin. (Ojasalo ym. 2015, 140.) Ryhmätöiden tuotosten analyysi antoi lisätietoa opiskelijoiden kokemuksista sekä avasi aihealueen tärkeitä osia, rakenteita ja kokonaisuuksia. Ryhmittelyjen ja yhdistelyjen perusteella löytyi yhteisiä, tärkeitä teemoja, joita käsiteltiin tarkemmin teemahaastattelussa. Dokumenttianalyysin perusteella teemahaastattelujen runkoa muokattiin ja tarkennettiin. Visualisointi on yksi muotoiluajattelun ydinteema ja visualisointia käytettiin myös dokumenttianalyysin apuna.

Dokumenttianalyysin jälkeen ryhmätöiden vastauksista muodostettiin sanapilviä. Näin vahvimmat teemat nousivat visuaalisesti hyvin esiin ja se selkeytti analyysiä.

4.2.3 Teemahaastattelu

Haastattelu toimii hyvin tilanteessa, jossa tutkitaan vähän kartoitettua aluetta, eikä tutkijalla ole tarkkaa tietoa vastausten suunnista. Haastattelua käytetään myös tilanteessa, jossa haastattelun tulokset halutaan asettaa laajempaan kontekstiin ja halutaan syventää ennestään olevaa tietämystä asioista. Huonona puolena haastatteluissa on niiden vaatima aika. Lisäksi haastateltavalta vaaditaan taitoa ja kykyä haastattelujen tekemiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 35.)

Tähän työhön valittiin haastattelulajiksi teemahaastattelu. Teemahaastattelu sopii tilanteisiin, joissa halutaan selvittää, miten henkilöt kokevat tietyn tilanteen tai halutaan selvittää ilmiöiden taustoja ja ihmisten käsityksiä (Fylan 2005, 66). Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelutapa. Puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa sitä, että kaikkien haastateltavien kanssa keskustellaan samoista aihealueista, mutta kysymysten esittämisjärjestys sekä aika, joka käytetään tiettyjen kysymysten käsittelyyn saattaa vaihdella. Haastattelu siis etenee tiettyjen teemojen varassa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47-48.) Se tekee haastattelusta joustavan ja mahdollistaa haastattelun suunnan muuttamisen tilanteen niin vaatiessa (Fylan 2005, 66). Teemahaastattelu sopii tilanteeseen, jossa kaikki haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen. Teemahaastattelua tehtäessä haastattelija on etukäteen selvittänyt tutkittavan ilmiön tärkeitä osia, rakenteita ja kokonaisuuksia, jonka seurauksena hänellä on tiettyjä oletuksia aiheesta. Haastattelu suunnataan haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin. Teemahaastattelussa keskeistä onkin haastateltavien tulkinnat ja kokemukset ilmiöstä sekä heidän niille antamat merkitykset. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47-48.) Tähän työhön teemahaastattelu valittiin juuri edellä mainituilla perusteilla. Haastatteluissa haluttiin selvittää opiskelijoiden käsityksiä, ajatuksia ja kokemuksia aihepiiristä. Heille kuitenkin haluttiin antaa väljyyttä kertoa asiasta omin sanoin ja nostaa esille omia, tärkeiksi kokemiaan painotuksia aihepiiriin liittyen. Tästä syystä ei haluttu tehdä liian strukturoitua haastattelua, joten teemahaastattelu tarjosi riittävästi väljyyttä, muodostaen haastattelulle kuitenkin selkeän rungon.

Teemahaastattelujen suunnittelu käynnistyi haastatteluteemojen miettimisellä. Teema-aihe luettelot muodostivat haastattelurungon. Haastattelua varten ei siis ole tarpeen olla yksityiskohtaista kysymysluetteloa vaan väljempi aihealuevalikoima (Hirsjärvi & Hurme 2004, 66). Haastattelurunkoa mietittäessä käydään pohdintaa luetun kirjallisuuden sekä kehittämiskysymysten välillä ja pistetään ne vuoropuheluun keskenään (Rapley 2003, 17-18). Teema-aihe luettelo on haastattelutilanteessa haastattelijan muistilista ja keskustelua ohjaava apuväline. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 66.) Haastattelussa kannattaa kuitenkin muistaa joustavuus ja tilanetaaju. Haastattelun suuntaa voi muuttaa kesken haastattelun. Jonkun haastateltavan kanssa saatetaan keskittyä yhteen aihepiiriin enemmän ja toisen kanssa taas toiseen. Rapley (2003,

18) kannustaakin seuraamaan mieluummin haastateltavan reaktioita ja suuntaamaan haastattelua sen perusteella, kuin pysyttelemään tiukasti ennalta suunnitelluissa haastattelukysymyksissä.

Teemahaastattelun analyysi alkaa usein jo haastatteluvaiheessa ja niin tehtiin tässäkin työssä. Hirsjärven ja Hurmeen (2004, 135-146) ohjeiden mukaan, jo haastattelua tehdessään haastattelija teki havaintoja ilmiöistä niiden esiintymistiheyden, toistuvuuden, jakautumisen ja erityistapausten perusteella. Myös ryhmittelyn ja tyypittelyn hahmottelua tehtiin jo haastattelussa syntyneiden havaintojen perusteella. Varsinaisessa analyysivaiheessa haastattelut litte- roitiin ja luettiin läpi useaan kertaan. Aineistoa luettaessa sille esitettiin yksinkertaisia kysymyksiä. Tässä käytettiin Hirsjärven ja Hurmeen (2004, 135-146) ohjeita siitä, että kysymykset kannattaa olla muodossa kuka, mikä, milloin, missä ja miksi. Aineistoa ryhmiteltiin, tyypiteltiin ja siitä muodostettiin synteesejä. Aineistosta etsittiin yhteen sopivia teemaryhmiä, kehittämiskysymykset mielessä pitäen. Teemaryhmiä purettiin tyypittelyn avulla. Tyypittelyssä aineistosta etsittiin toistuvia ilmiöitä ja asiayhteyksiä kuvaavia esimerkkejä sekä ilmiöille kuuluvia yhteisiä ominaisuuksia. Tyypittelyn visualisoimisen apuna käytettiin miellekarttoja.

Tiedonkeruuta tehtäessä sekä tutkimusaineiston käsittelyssä ja raportoinnissa noudatettiin hyvän tieteellisen tutkimuksen periaatteita. Koko työskentelyn ajan säilytettiin haastateltavia kunnioittava asenne. Tutkimusaineistoon on pääsy ainoastaan opinnäytetyön tekijällä. Litte- rointi tehtiin tarkasti haastattelunauhoitusten mukaisesti. Raportoinnissa säilytettiin haastateltavien anonymiteetti. Tästä syystä haastatteluotteissa ei ole esimerkiksi merkintää opiskelijan opintojen kestosta tai sukupuolesta eikä raportissa yksilöidä toimeksiantajaa.

4.2.4 Opintokävely ja asiakaspolku

Asiakaspolku -käsite ja asiakkaan tarpeiden tunnistamisen tärkeys esiintyy sekä leanin, että muotoiluajattelun piirissä. Molemmissa ajatusmalleissa asiakaspolun tarkoituksena on luoda ymmärrystä asiakkaan kulkemasta matkasta sekä hänen mahdollisesti kohtaamistaan ongelmista. Asiakaspolun hahmottamisen tarkoituksena on myös oppia tuntemaan asiakkaat ja heidän tarpeensa. Seuraavassa esitellään lyhyesti sekä leanin että muotoiluajattelun menetelmät asiakaspolun hahmottamiseen sekä tässä opinnäytetyössä kehitetty sovellus, jolla hahmotetaan opiskelijan kulkemaa matkaa opintoihin hakeutumisesta ammattiin valmistumiseen.

Leanin työkaluihin kuuluu Gemba-kävely, jonka aikana kuljetaan organisaation läpi samaa polkua, kun asiakkaankin polku etenee. Samalla kartoitetaan kaikki toimenpiteet, jotka tehdään prosessin aikana. Kävelyn aikana esitetään avoimia kysymyksiä, kuunnellaan ja katsellaan. Kävelijän on tärkeää säilyttää kohtelias, kunnioittava ja avoin asenne. Kävelyn tarkoituksena on oppiminen ja kävelyn aikana tulisi nähdä, miten tieto siirtyy tiimien välillä ja missä on suurimmat haasteet asiakkaan näkökulmasta. Ennen Gemba-kävelyä tulee selvittää, mitä arvoa

tämän prosessin pitäisi tuottaa asiakkaalle. Tarkoituksen muistaminen läpikävelyn ajan, auttaa keskittymään niihin ongelmiin, jotka ovat tavoitteen kannalta merkittäviä. Ongelmia ei kuitenkaan ole tarkoitus lähteä läpikävelyn aikana ratkomaan, vaan ongelmaratkaisua varten on toinen tilanne ja toiset työkalut (Torkkola 2018, 125-126).

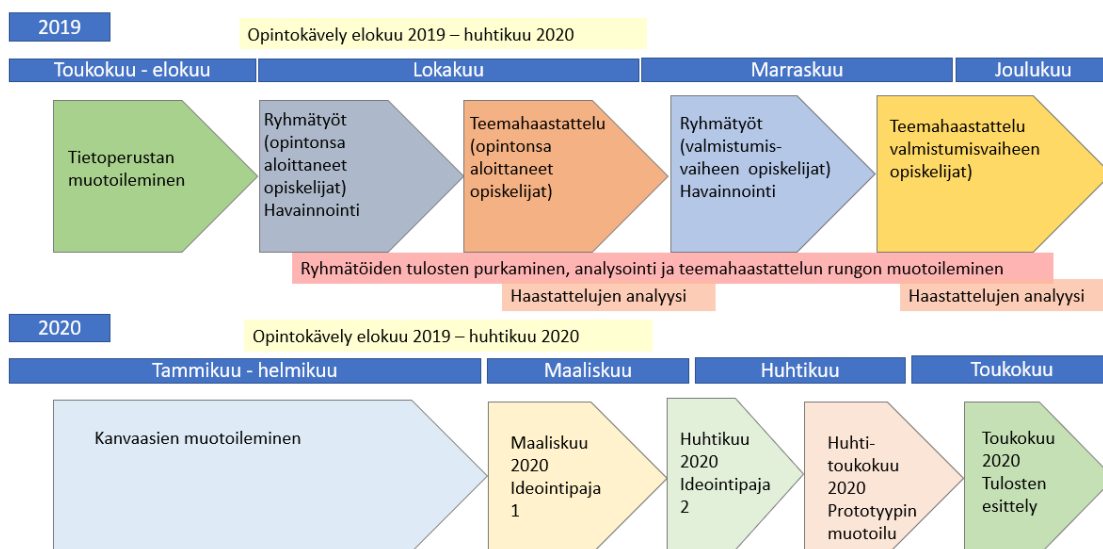
Muotoiluajattelun sovelluksessa liiketoimintamuotoilussa, käytetään termiä asiakaspolku. Tällä tarkoitetaan asiakkaan tekemää matkaa hänen havahtuessaan johonkin tarpeeseen, etsiessään tietoa tuotteesta tai palvelusta sekä hankkiessaan sen ja käyttäessään sitä. Liiketoimintamuotoilussa asiakaspolkuun määritellään myös kosketuspisteet, jolloin asiakas on kontaktissa yritykseen, josta hän on hankkimassa tarpeitaan tyydyttävää palvelua tai tuotetta. (Richardson 2010.) Asiakaspolkua selvitetään havainnoimalla, kyselemällä ja kuuntelemalla. Havainnoimalla tutkitaan asiakkaita ja opetellaan tuntemaan heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Pyritään siis tuntemaan asiakkaat. Liiketoimintamuotoilussa onkin tavoitteena asettua niin sanotusti asiakkaan kenkiin, eli pyrkiä näkemään asiat ja tilanteet asiakkaan tai kohderyhmän näkökulmasta. Liiketoimintamuotoilussa ei pyritä luomaan uutta tietoa, testaamaan teorioita tai hypoteeseja vaan pyritään muuttamaan havainnot oivalluksiksi ja oivallukset tuotteiksi tai palveluiksi, jotka parantavat asiakaskokemuksia. (Brown 2009, 43-49.)

Sekä Gemba-kävely, että asiakaspolku ovat hyvin samankaltaisia perusajatuksiltaan. Tästä syystä tässä opinnäytetyössä yhdistettiin nämä kaksi tiedonkeruumenetelmää. Tästä uudesta, kehitetystä menetelmästä käytetään nimitystä opintokävely. Opintokävelyn aikana havainnoitiin, kyseltiin ja kuunneltiin. Kävelyn jälkeen opiskelijan polku mallinnettiin visuaaliseksi kuvaksi. Tämä tapa valittiin tiedonkeruutavaksi, koska haluttiin saada rehellistä ymmärrystä opiskelijan polusta. Opiskelijan kenkiin asettuminen ja hänen toimenpiteidensä seuraaminen antoi arvokasta näkemystä opiskelijan polun etenemisestä. Opintokävelyssä ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista suorittaa konkreettista tiloissa kävelyä, kuten esimerkiksi Gemba-kävelyssä tehdään. Opintokävelyssä seurataan opiskelijan polkua ja tarkkaillaan hänen tekemiään toimenpiteitä opintopolun eri vaiheissa. Opiskelijoita ja heidän toimiaan tarkkaillaan ja heiltä kysellään tarkentavia ja selventäviä kysymyksiä. Opintokävelyssä ei myöskään ole tarkoituksenmukaista seurata yhtä ainoaa opiskelijaa, koska se veisi aikaa arviolta kolme vuotta. On järkevämpää, tarkoituksenmukaisempaa ja taloudellisempaa seurata eri opiskelijoita opintopolun eri vaiheissa ja yhdistää havainnot yhteen opiskelijan polkuun.

5 Kehittämistehtävän toteutus

Tiedonkeruu aloitettiin ryhmitöillä ja havainnoinnilla. Ryhmitöiden tekemistä havainnoitiin ja havainnoinnin perusteella valittiin haastatteluun pyydettävät opiskelijat. Ryhmitöiden tuotokset analysoitiin dokumenttianalyysillä ja sen perusteella tarkennettiin haastattelujen teemoja. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna. Haastatteluja tehtiin eri opintojen vaiheissa oleville opiskelijoille niin pitkään, kunnes saavutettiin saturaatiopiste, toisin sanoen,

kunnes haastattelut eivät enää tuottaneet uutta tietoa. Haastattelut litteroitiin ja luettiin läpi useaan kertaan. Haastatteluaineistoa analysoitiin, ryhmiteltiin ja tyypiteltiin. Aineiston analysoinnin perusteella muodostettiin opiskelijatyyppejä. Tiedonkeruuta suoritettiin myös opintokävelyllä, jossa seurattiin opiskelijan opintopolkua ja kyseltiin opiskelijoiden kokemuksia ja tunnelmia eri vaiheista. Kehittämistyön eteneminen on kuvattu aikajanalla kuvassa 8.



Kuva 8. Kehittämistyön aikajana

5.1 Ryhmätöät, dokumenttianalyysi ja teemahaastattelut

Ryhmätöät aloitettiin lokakuun alussa 2019. Tällöin lähiopetuksessa olleet ensimmäisen vuoden opiskelijat tekivät ryhmätehtävää, jonka perusteella valittiin teemahaastatteluun pyydetävät opiskelijat. Ryhmätöissä oli viisi eri kysymystä. 1. Ennen kuin hait kouluun, millainen mielikuva sinulla oli hiusalan työstä? 2. Ennen kuin hait kouluun, millaiset odotukset sinulla oli hiusalan opiskelusta? 3. Miksi päätit hakeutua hiusalan koulutukseen? 4. Mistä sait tiedon tästä koulutuksesta? 5. Millaisen markkinoinnin uskoisit tavoittavan hiusalasta kiinnostuneet?

Ryhmätöissä opiskelijat pohtivat kysymyksiä learning cafe -hengessä. Opiskelijat jaettiin neljän hengen ryhmiin ja he käyttivät noin kymmenen minuuttia kunkin kysymyksen pohtimiseen sekä keskusteluun ja kirjoittivat vastaukset papereihin. Tämän jälkeen vaihdettiin paikkoja ja jokainen ryhmä sai lukea edellisten ryhmien vastaukset sekä täydentää niitä omilla vastauksillaan. Kaikki opiskelijat eivät siis käsitelleet kysymyksiä samassa järjestyksessä. Sillä ei kuitenkaan ole vaikutusta ryhmätöiden analysoinnille, koska kysymykset oli aseteltu siten, että niitä

voi pohtia vapaassa järjestyksessä. Tehtävä herätti keskustelua vaihtelevasti. Joissakin pisteissä ja joissakin ryhmissä keskustelua käytiin enemmän, kun taas joissakin pisteissä ja joissakin ryhmissä vähemmän. Jokainen ryhmä lisäsi kuitenkin jonkun mielipiteen kuhunkin kysymykseen.

Ryhmätyö toteutettiin samalla tavoin myös pidemmälle opinnoissaan ehtineiden eli toisen ja kolmannen vuoden opiskelijoille. Heistä käytetään yhteistä nimikettä valmistumisvaiheessa olevat opiskelijat. Tämä toimintatapa valittiin, koska ryhmät ovat pienempiä, kuin vasta opintonsa aloittaneiden ryhmä. Jos molemmat pidemmälle opinnoissaan edenneet ryhmät olisi käsitelty erikseen, haastateltavien identiteetin suojeleminen olisi vaarantunut. Ryhmien yhdistämisellä tutkimuksessa ei myöskään ole vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen, koska molemmilla ryhmillä oli jo kokemusta opintojen sujuvuudesta ja hoks-prosesseista. Tämä ryhmätyö toteutettiin marraskuussa 2019. Valmistumisvaiheessa olevien opiskelijoiden ryhmätöissä oli samoja kysymyksiä kuin vasta opiskelunsa aloittaneiden ryhmätyössä. Ryhmätöissä kysyttiin mielikuvia hiusalan työstä ennen kouluun hakeutumista sekä odotuksista opiskelusta ennen kouluun hakeutumista. Lisäksi tiedusteltiin motiiveja koulutukseen hakeutumiseen. Kysymys, jossa tiedusteltiin sitä, mistä opiskelijat saivat tiedon koulutuksesta, jätettiin pois. Tämä siitä syystä, että koulutuksen alkamisesta oli jo kulunut sen verran aikaa, että oletuksena oli, että opiskelijat eivät välttämättä olisi muistaneet tiedonsaantiväyliään. Toisena syynä oli, että jo aikaisempien ryhmätöiden tuotosten dokumenttianalyysin pohjalta oli päätetty jättää markkinointi ja tiedonhankinta teemahaastattelussa vähemmälle huomiolle. Kysymyksiä olisi myös mahdollista tarvittaessa tarkentaa haastatteluvaiheessa. Markkinoinnista kuitenkin kysyttiin myös valmistumisvaiheen opiskelijoilta samoin, kuin ensimmäisen vuoden opiskelijoilta: Millaisen markkinoinnin uskoisit tavoittavan hiusalasta kiinnostuneet? Tämän jälkeen ryhmätyötä jatkettiin vielä kolmella ainoastaan valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille suunnatuilla kysymyksillä. 1. Ovatko odotuksesi koulutuksesta toteutuneet? 2. Oletko itse voinut vaikuttaa opintoihisi? 3. Mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia HOKS-prosesseista. Ryhmätöiden tulokset esitellään luvussa 6.1.

Ryhmätöiden tuotoksille tehtiin dokumenttianalyysi, jonka jälkeen tarkennettiin teemahaastattelujen runkoa. Analyysissä ryhmätöiden tuotokset käytiin läpi järjestelmällisesti ja pohdittiin kuhunkin teemaan tulleita vastauksia. Vastauksia verrattiin ennalta mietittyyn teemahaastattelurunkoon. Analyysin tuloksena päädyttiin teemahaastattelussa keskittymään (1) opiskelijoiden mielikuvien ja odotusten tarkentamiseen. Vaikka ryhmätöiden perusteella opiskelijat vaikuttivatkin hyvin realistisilta, niin haluttiin haastattelussa vielä tarkistaa ja tarkentaa mielikuvien laatua. Myös (2) koulutukseen liittyvät odotukset ovat tärkeitä, koska odotusten ja tarpeiden sekä todellisuuden välinen suhde vaikuttaa pedagogiseen hyvinvointiin ja sitä kautta opiskelijoiden opiskelumotivaatioon ja oppimistuloksiin. Lisäksi haastattelussa haluttiin saada lisää tietoa (3) hakeutumisasiän sujuvuudesta ja siitä, miten opiskelijat hakeutuvat kouluun ja selviävätkö he siitä itsenäisesti vai tarvitsevatko apua. Valmistumisvaiheessa

olevilta opiskelijoilta päätettiin haastattelussa kysyä lisäksi (4) opintojen etenemisestä ja sujuvuudesta sekä heidän kokemuksistaan vaikutusmahdollisuuksistaan opintojen suunnitteluun ja etenemiseen. Myös (5) hoks-prosessien sujuvuuteen haluttiin vielä tarkennusta haastattelujen avulla. Näiden teemojen perusteella rakennettiin teemahaastattelujen runko.

Teemahaastattelut aloitettiin ryhmätöitä seuraavilla viikoilla. Haastateltaviksi valittiin opiskelijoita, jotka osallistuivat aktiivisesti ryhmätehtävän tekemiseen ja toivat rohkeasti ajatuksiaan esille, sekä positiivisia että negatiivisia. Haastateltavien valinnassa kiinnitettiin huomiota myös haastateltavien ikään, jotta haastateltavaksi valikoituisi eri ikäisiä opiskelijoita. Haastattelut tallennettiin nauhoittamalla sekä muistiinpanojen avulla. Haastateltavalle kerrottiin vielä kerran, että vastaukset tullaan käsittelemään nimettöminä ja että lopullisessa työssä ei tulla yksilöimään ketään opiskelijaa. Haastatteluja jatkettiin niin pitkään, kunnes vastaukset saavuttivat saturaatiopisteen, toisin sanoen, kunnes haastattelut eivät tuoneet enää uutta tietoa asiaan. Haastattelujen tulokset esitellään luvussa 6.2.

5.2 Opintokävely ja kanvaasityöskentely

Opintokävelyssä opiskelijoiden opintopolkua seurattiin elokuusta maaliskuuhun. Siihen välille sattui opiskelijan hakeutuminen opintoihin jatkuvan haun kautta, uusien opiskelijoiden aloittaminen, hoks-keskustelut ja henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman tekeminen, valmistumisvaiheen opiskelijoiden hoks-keskustelut ja valmistumisaikataulun päivittäminen, näytöt sekä ammatin valmistumisia. Opintokävelyn tulokset esitellään luvussa 6.3.

Opintokävelyn sekä teemahaastattelujen aineiston analyysin perusteella ryhdyttiin laatimaan kanvaaseja. Kanvaasit ovat visuaalisia toiminnan kuvauksen ja analyysin menetelmiä. Ne ovat hyödyllisiä toimintaa kehitettäessä ja ajatuksia kirkastettaessa. Tässä työssä on käytettyjen kanvaasien lähtökohtina ovat liiketoimintamuotoilussa käytetyt Value Proposition, Persona ja Customer Journey -kanvaasit sekä leanin työkalu Service Blueprint. Kanvaasit valittiin sen mukaan, minkä ajateltiin parhaiten toimivan tässä yhteydessä ja minkä ajateltiin tuottavan todennäköisesti hyödyllisintä tietoa tai ideoita. Näistä kanvaaseista muodostettiin muotoiluajattelun sovellukseen ja kehittämistehtävän luonteeseen sopivat kanvaasit. Nämä nimettiin seuraavasti: Arvoasetelmat, Opiskelijapersoonat, Opiskelijan polku sekä Koulutusketjuanalyysi. Seuraavaksi esitellään kanvaasit lyhyesti ja tarkempi kanvaasien läpikäyminen on luvussa 6.4.

Kanvaasityöskentely aloitettiin arvoasetelmat kanvaasista. Arvoasetelmissa tarkastellaan asioita sekä opiskelijan että organisaation näkökulmasta. Opiskelijan profiilissa tarkastellaan opiskelijan tarpeita ja opiskelijan odotuksia sekä tavoitteita. Lisäksi siinä pohditaan esteitä, jotka estävät tarpeiden täyttymisen. Tällaisia voivat olla negatiiviset ajatukset, tunteet sekä riskit, joita opiskelijalla on koulutusta tai opiskelua kohtaan. Kolmanneksi opiskelijan profiilissa määritellään tehtävät, jotka opiskelijan on suoritettava, jotta hän saa tavoitteensa täytettyä. Organisaation profiilissa pohditaan, kuinka organisaatio pystyy täyttämään opiskelijan

tarpeet sekä myös luomaan uusia. Lisäksi siinä mietitään, miten organisaatio voisi helpottaa tai vähentää opiskelijan esteitä. Kolmanneksi organisaation profiilissa määritellään käytännön toimet, joita organisaatio tarjoaa täyttääkseen asiakkaan tarpeet. (Mukaiillen: B2B International, 2020.) Kanvaasi on esitetty kuvassa 31.

Opiskelijapersoonaa kanvaasia varten etsittiin tiedonkeruuaineistosta opiskelijoiden käyttäytymistapoja, etsittiin niistä tyypillisiä piirteitä ja muodostettiin niistä persoonia. Nämä persoonat siis kuvaavat kohderyhmän tyypillistä käyttäytymistä. Kanvaasissa ideoidaan persoonalle kuvaava nimi ja halutessaan kanvaasiin voi myös liittää persoonaa kuvaavia kuvia. Tämän jälkeen pohditaan henkilön tarpeita, mitä hän haluaa ja millaisia päätöksiä hän tekee. Sitten pohditaan ympäristössä sekä henkilön elämässä liikkuvia positiivisia trendejä. Mahdollisuudet tarkoittavat sitä, millaisia mahdollisuuksia henkilö kokee elämässään olevan. Toiveet kuvaavat henkilön tulevaisuuden toiveita, haaveita ja tavoitteita. Negatiivisissa trendeissä pohditaan ympäristössä ja henkilön elämässä liikkuvia negatiivisia virtoja. Harmit tarkoittavat henkilön elämään liittyviä kipupisteitä, jotka vaikuttavat pohdinnan alla olevaan asiaan. Pelot kartoittavat henkilön pelkoja liittyen tulevaisuuteen. (Mukaiillen: Design a Better Business, 2019a.) Ennen opiskelijapersoonat kanvaasien muotoilemista haastatteluaineistoa analysoitiin, ryhmiteltiin ja tyypiteltiin. Aineistosta etsittiin opiskelijoiden reaktioita, toimia sekä mielipiteitä opintopolun erilaisissa vaiheissa. Lisäksi sieltä etsittiin toistuvia teemoja sekä ilmiöitä. Analyysin perusteella muodostettiin kaksi erilaista persoonaa. Yhteishaussa opiskelemaan hakeutunut opiskelija, joka usein on hyvin nuori. Sekä jatkuvan haun kautta hakeutunut opiskelija, jolla on toinen tutkinto ja mahdollisesti työkokemusta takana. Nämä persoonat eivät muodostuneet opiskelijan iän perusteella, vaan ainoastaan heidän tarpeidensa ja kokemustensa perusteella. Tästä syystä kumpaankin tyyppipersoonaan voi kuulua eri ikäisiä ja erilaisista taustoista tulevia henkilöitä. Persoonia ei haluttu tyypitellä iän eikä sukupuolen perusteella, joten heille valittiin mahdollisimman universaalit nimet. Opiskelijapersoonat kanvaasit on esitetty kuvissa 32 ja 33.

Kolmas kanvaasi on opiskelijan polku, joka kuvaa opiskelijan kulkemaa matkaa tarpeen havaitsemisesta sen täyttämiseen saakka. Opiskelijan polun kuvaaminen auttaa ymmärtämään, kuinka opiskelijat kokevat opiskelemaan hakeutumisen sekä opiskelun, millaisia tarpeita heidän ajatustensa taustalla on, millaiset seikat polun etenemiseen vaikuttavat sekä millaisia asioita opiskelija tekee eri vaiheissa. Opiskelijan polun kuvaaminen saattaa myös auttaa näkemään, missä vaiheessa opiskelijan eteneminen polulla pysähtyy. Opiskelijan polku kanvaasi muodostettiin opintokävelyn aikana kerättyjen tietojen sekä teemahaastattelujen aineiston analyysin perusteella. Kanvaasi on esitetty kuvassa 35.

Koulutusketjuanalyysi on vielä täsmällisempi kuin opiskelijan polku -analyysi. Koulutusketjuanalyysissä tulee esille kaikki asioihin vaikuttavat tekijät ennen koulutusta, koulutuksen aikana sekä koulutuksen jälkeen. Opiskelijan kohdalla tarkastellaan hänen tekemiään

toimenpiteitä eli aktiviteetteja ennen opintoja, opintojen aikana sekä valmistumisen jälkeen. Organisaation kohdalla tarkastelun kohteena on kaksi elementtiä, kosketuspiste sekä aktiviteetti. Kosketuspiste tarkoittaa tilannetta, jossa opiskelija ja organisaatio kohtaavat. Aktiviteetti taas tarkoittaa niitä toimenpiteitä, mitä organisaatio tekee. Kolmantena lohkona ovat taustatoiminnot, jotka tarkoittavat tilanteisiin liittyviä organisaation sisäisiä prosesseja. Viimeinen lohko käsittelee tukitoimintoja, joka tässä yhteydessä tarkoittaa organisaation ulkoisia tilanteisiin liittyviä prosesseja. Koulutusketju kanvaasi on esitetty kuvassa 37.

5.3 Ideointi

Tiedonkeruuaineiston analyysin ja kanvaasien tuottaman tiedon perusteella järjestettiin henkilökunnalle ideointipaja maaliskuussa 2020. Ideointipajassa henkilökunnalle esiteltiin tiedonkeruun tuloksia ja esiin nousseita ongelmia sekä kompastuskiviä. Ideointipajassa haettiin ajatuksia ja ideoita näihin ongelmiin brainstorming- eli aivoriihi -tekniikan avulla. Aivoriihessä oli neljä eri pistettä, joista jokaisessa oli yksi ongelma ja siihen liittyvä kysymys. Henkilökunta kiersi pisteissä vuorotellen neljä minuuttia kussakin ja heiltä pyydettiin viisi ideaa kuhunkin kohtaan. Ideat kirjoitettiin post-it -lapuille. Ideoinnin jälkeen pisteet kierrettiin yhdessä keskustellen ja samalla tehtiin alustavaa ideoiden kategorioimista, eli siirrettiin samaan aihealueeseen kuuluvat ideat samaan ryhmään. Aivoriihen pisteet on kuvattu kuvassa 9.

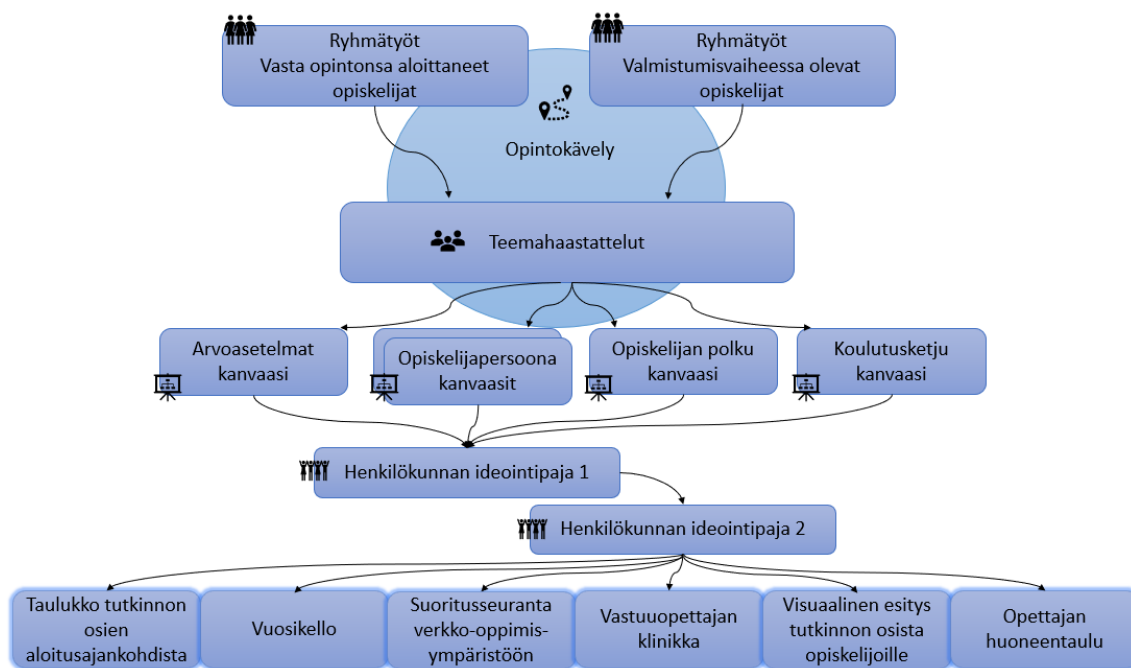


Kuva 9. Henkilökunnan aivoriihen ideointipisteet (Kuva: Jämsä 19.3.2020)

Toinen ideointipaja järjestettiin huhtikuussa. Koronan aiheuttamien kokoontumisrajoitusten sekä etätösuositusten vuoksi tilaisuus järjestettiin etäyhteyden avulla. Tilaisuudessa käytiin läpi ensimmäisessä aivoriihessä nousseet asiat. Näistä jokainen osallistuja nosti mielestään tärkeimpiä asioita esille. Esiin nostetuista asioista keskusteltiin yhdessä ja pohdittiin mahdollisia ratkaisuehdotuksia, työkaluja sekä hyviä käytäntöjä. Ideoinnin tulokset esitellään luvussa 6.5.

6 Tulokset

Tiedonkeruun analyysin perusteella muotoiltiin kanvaasit, joihin merkittiin huomion kiinnittämistä vaativat seikat tai ongelmakohtat. Tulokset sekä havaitut ongelmakohtat ja kompastuskivet vietiin henkilökunnan ideointipajoihin. Ensimmäisessä pajassa ideoitiin ratkaisuehdotuksia havaittuihin ongelmiin ja toisessa pajassa jatkoyöstettiin ideoita. Työskentelyn lopputuloksena saavutettiin työkaluja henkilökohtaisten oppimispolkujen mahdollistamiseen. Kuvassa 10 on esitetty työskentelyn eteneminen ja seuraavissa kappaleissa esitellään tiedonkeruun tulokset.



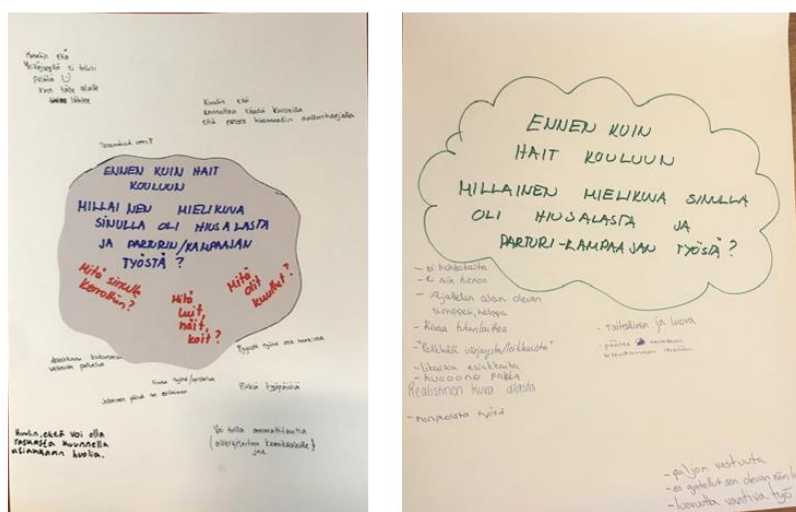
Kuva 10. Työskentelyn eteneminen

6.1 Ryhmätöiden tulokset

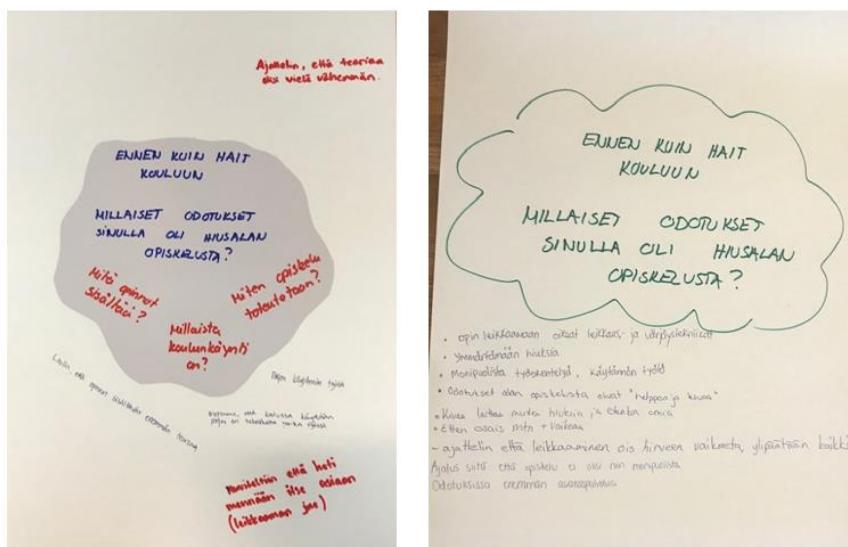
Ryhmätöiden tuotokset on dokumentoitu valokuvaamalla ja valokuvat on taltioitu myös tähän raporttiin. Lisäksi valokuvia on täydennetty sanapilvillä, joissa näkyy myös havainnoinnin vaikutus. Havainnoitaessa havainnoija teki muistiinpanoja keskustelujen kulusta ja teemoista,

joita keskusteluissa käsiteltiin. Näin saatiin esille teemojen esiintymistiheyttä, joka tulee esille sanapilvissä.

Kysyttäessä mielikuvia hiusalan työstä, ryhmätyöpohdintojen vastaukset olivat hyvin realistisia (kuva 11). Ensimmäisen vuoden opiskelijoiden vastauksissa oli seuraavia asioita: kivaa työtä/opiskelua, tekemällä oppii, jokainen päivä on erilainen, fyysistä työtä sekä henkistä, asiakkaan kokonaisvaltaista palvelua, pitkiä työpäiviä. Lisäksi vastauksissa oli asioita, joita opiskelijat olivat kuulleet ihmisten kertovan hiusalan työstä: yrittäjyyttä ei saa pelätä, ras-kasta kuunnella asiakkaan huolia, voi tulla ammattitautia, kannattaa käydä kursseilla. Valmis-tumisvaiheen opiskelijoiden vastaukset noudattelivat samaa linjaa. Lisäksi vastauksista löytyi ennakoajatuksia siitä, että ala on helppo, palkka huono, työ on monipuolista. Myös iso vas-tuu nousi esiin vastauksissa. Valmistumisvaiheen opiskelijat nostivat esiin myös alan luovuu-den ja itsensä toteuttamisen mahdollisuuden. Vastaukset on muotoiltu myös sanapilveksi ku-vassa 12, josta erityisesti nousee esille kommentit: kivaa työtä, luovaa työtä, kivaa opiskelua, tekemällä oppii.



Kuva 11. Ennen kuin hait kouluun, millainen mielikuva sinulla oli hiusalan työstä? Ryhmätyöky-symys sekä ensimmäisen vuoden, että valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille. (Kuva: Jämsä 4.10.2019 ja 30.11.2019)



Kuva 13. Ennen kuin hait kouluun, millaiset odotukset sinulla oli hiusalan opiskelusta? Ryhmätyökysymys sekä ensimmäisen vuoden, että valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille. (Kuva: Jämsä 4.10.2019 ja 30.11.2019)



Kuva 14. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä opiskelijoiden odotuksia hiusalan opiskelusta ennen opintojen alkamista

Opiskelijoiden motiiveja kartoitettiin kysymällä, miksi he olivat päättäneet hakeutua hiusalan koulutukseen (kuva 15). Ensimmäisen vuoden opiskelijoiden vastauksissa löytyi seuraavanlaisia seikkoja: pitkäaikainen haave, hiustenlaitto ja parturi-kampaajan työ kiinnostaa, ala tuntui oikealta. Myös mielikuvat ammatista kiehtoivat. Samoin erilaiset työpäivät sekä haave omasta yrityksestä. Lisäksi alalle houkutteli kavereiden suosittelut. Myös valmistumisvaiheen opiskelijoiden vastauksissa nousi esiin alan kiinnostavuus ja mielenkiinto hiusalan työtä kohtaan. Myös

koulun läheisyys, jatko-opintomahdollisuudet sekä varma työllistyminen olivat osalla motivoiva lähtö hiusalalan koulutukseen. Vastaukset on muotoiltu sanapilven muotoon kuvassa 16. Kuten sanapilvestäkin näkee, vastaukset hajaantuvat aika tasaisesti kaikkien edellä mainittujen kommenttien kesken.



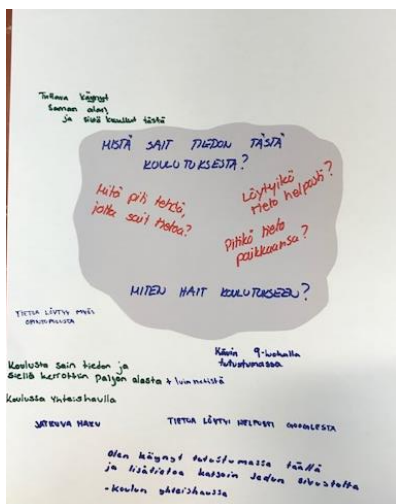
Kuva 15. Miksi päätit hakeutua hiusalalan koulutukseen? Ryhmätökyksymys sekä ensimmäisen vuoden, että valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille. (Kuva: Jämsä 4.10.2019 ja 30.11.2019)



Kuva 16. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä miksi opiskelijat päättivät hakeutua opiskelemaan hiusalaa

Tiedonsaantiväyliä selvitettiin vain ensimmäisen vuoden opiskelijoilta kysymällä, mistä opiskelijat olivat saaneet tiedon koulutuksesta (kuva 17). Osa opiskelijoista kertoi kuulleensa

opinnoista koulussa ja opintopolussa, lukeneensa netistä ja oppilaitoksen kotisivuilta. Osa oli kuullut koulutuksesta tuttaviltaan ja osa oli käynyt tutustumassa opintoihin aikaisemmin. Vastaukset ovat sanapilven muodossa kuvassa 18, josta huomataan, että koulun merkitys on todella suuri tiedonvälityskanavana. Myös internet, opintopolku, kotisivut ja tuttavat nousevat vastauksissa hyvin esille.



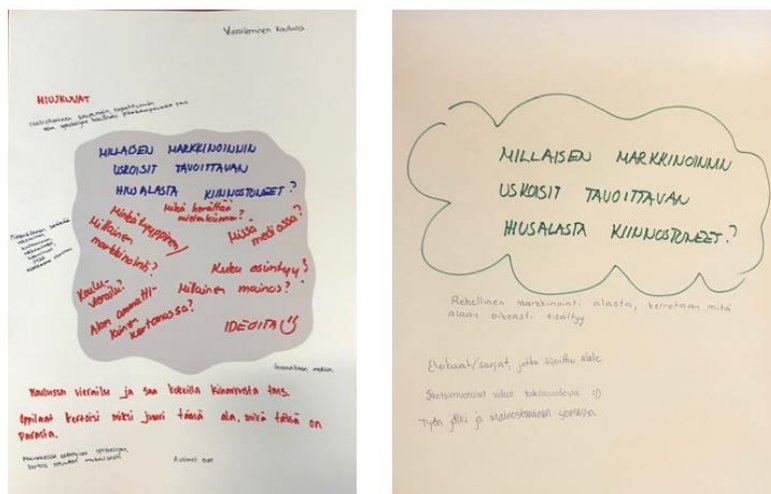
Kuva 17. Mistä sait tiedon tästä koulutuksesta? Ryhmätyökysymys ensimmäisen vuoden opiskelijoille (Kuva: Jämsä 4.10.2019)



Kuva 18. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista koskien opiskelijoiden tiedonsaantikanavia

Markkinointivinkkejä kysyttiin molemmilta ryhmätyöryhmiltä (kuva 19). Ensimmäisen vuoden opiskelijoiden vastauksissa nousi esiin tärkeänä, että kouluun pääsee vierailemaan ja tutustumaan. He toivoivat myös hiusalan opiskelijoiden kertovan opiskelusta ja esiintyvän mainoksissa. Myös sosiaalinen media ja hiuskuvat sekä osallistuminen kaupungin tapahtumiin nostettiin esille ryhmätöissä. Myös valmistumisvaiheen opiskelijat nostivat esiin sosiaalisen median ja töiden esittelyn siellä. He ehdottivat myös sketsimuotoisia videoita hiusalan työstä sekä

elokuvia tai sarjoja, jotka sijoittuvat alalle. Myös markkinointi, jossa kerrotaan rehellisesti siitä, mitä hiusalan työ oikeassa elämässä on, oli opiskelijoiden mielestä tärkeää. Vastaukset on muotoiltu sanapilven muotoon kuvassa 20, jossa sosiaalinen media, kouluvierailut sekä hiuskuvat nousevat päällimmäisenä esille.



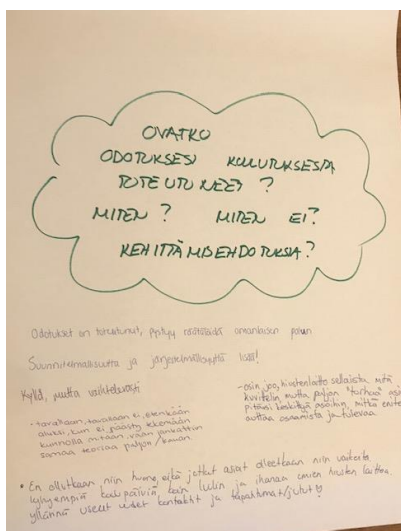
Kuva 19. Milläisen markkinoinnin uskoisit tavoittavan hiusalasta kiinnostuneet? Ryhmätyö-
symys sekä ensimmäisen vuoden, että valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille. (Kuva:
Jämsä 4.10.2019 ja 30.11.2019)



Kuva 20. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista koskien markkinointivinkkejä

Valmistumisvaiheessa olevien opiskelijoiden ryhmätöitä jatkettiin tämän jälkeen vielä kol-
mella kysymyksellä. Ne käsittelivät opintojen etenemistä sekä hoks-prosesseja. Opiskelijoilta

tiedusteltiin, ovatko heidän odotuksensa koulutuksesta toteutuneet ja pyydettiin perusteluja sekä kehittämisehdotuksia (kuva 21). Osan opiskelijoiden mielestä odotukset ovat toteutuneet, joko kokonaan tai vaihtelevasti. Osan mielestä alussa on käytetty liikaa aikaa samojen asioiden käsittelyihin tai niin sanotun turhan asian käsittelyyn. Osa toivoi lisää järjestelmällisyyttä ja suunnitelmallisuutta. Osa taas oli yllättynyt siitä, että opiskelu ei ollutkaan niin vaikeaa ja koulupäivät ovat olleet lyhyempiä, kuin oli kuvitellut. Myös uudet kontaktit ja tapahtumat on koettu mukaviksi yllätyksiksi. Vastaukset on muotoiltu sanapilven muotoon kuvassa 22, josta huomaa vastausten jakaantuvan aika tasaisesti.

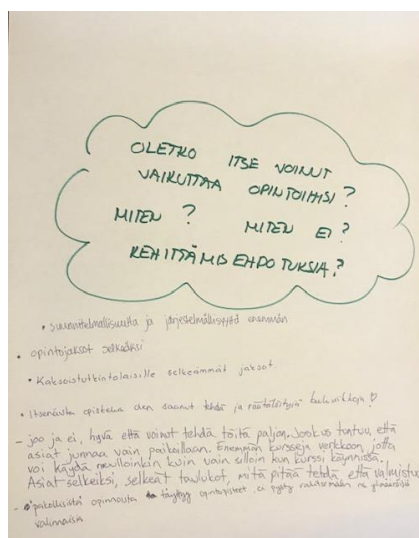


Kuva 21. Ovatko odotuksesi koulutuksesta toteutuneet? Ryhmytyöskysymys valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille (Kuva: Jämsä 30.11.2019)



Kuva 22. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä ovatko odotukset opiskelusta toteutuneet

Valmistumisvaiheen opiskelijoilta kysyttiin myös, ovatko he itse voineet vaikuttaa opintoihinsa (kuva 23). Osa opiskelijoista oli sitä mieltä, että on saanut tehdä itsenäistä opiskelua ja räätälöityjä kouluviikkoja. Kehittämisajatuksina ryhmätöistä nousi ensimmäisenä esiin selkeyden puute. Toivottiin sekä järjestelmällisyyttä että selkeämpiä opintojaksoja. Myös kaksoistutkintojaksoihin toivottiin parempaa selkeyttä. Verkkokurseja toivottiin myös, jotta omaan tahtiin eteneminen mahdollistuisi paremmin. Ryhmätöissä nousi myös esiin hoksauksen vaikeus, kun pakollisista opinnoista täytyy opintopisteet, eikä voi valita mitään ylimääräistä, vaikka kiinnostavia opintojaksoja olisikin tarjolla. Vastaukset on muotoiltu sanapilveksi kuvassa 24, josta myös huomaa, että vastauksia tuli paljon ja ne hajaantuivat tasaisesti edellä mainituille kommentteille.

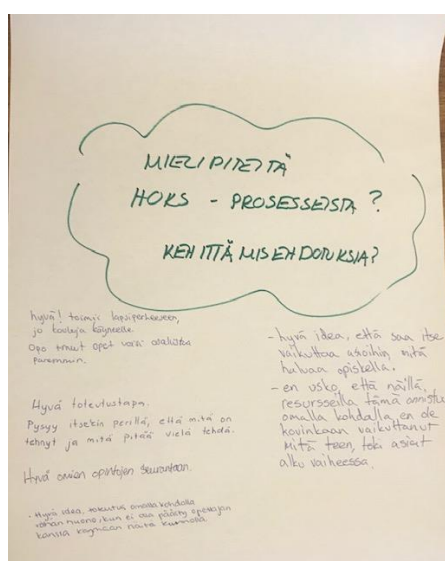


Kuva 23. Oletko itse voinut vaikuttaa opintoihisi? Ryhmätöyökysymys valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille (Kuva: Jämsä 30.11.2019)



Kuva 24. Sanapilvi ryhmätöiden vastuksista kysyttäessä oletko voinut itse vaikuttaa opintoihisi

Ryhmätöskentelyssä kysyttiin myös opiskelijoiden mielipiteitä HOKS-prosesseista (kuva 25). Suurin osa ajatteli prosessin olevan hyvä ja toimiva. Vastauksissa nousi esiin, että nykyinen malli toimii lapsiperheessä ja muita aiempia opintoja käyneiden kohdalla. Ajateltiin myös, että idea on hyvä, koska näin pääsee itse vaikuttamaan opintoihinsa ja pystyy paremmin seuraamaan suorituksia. Osa opiskelijoista oli kuitenkin sitä mieltä, että omalla kohdalla HOKS-prosessi ei ole täysin toiminut. Joko ei ole ollut aikaa jutella asioista opettajan kanssa tai muusta syystä opiskelijoille ei ollut tullut tunnetta siitä, että olisivat voineet vaikuttaa siihen mitä ja miten opiskelee. Opiskelijat toivoivat myös opon ja muiden opettajien kuin vastuupettajan, osallistuvan HOKS-prosessiin nykyistä enemmän. Vastaukset on muotoiltu sanapilveksi kuvassa 26, josta huomataan, että osan opiskelijoiden mielestä prosessit ovat hyviä.



Kuva 25. Mielipiteitä HOKS-prosesseista? Ryhmätöskentely valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille (Kuva: Jämsä 30.11.2019)



Kuva 26. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä mielipiteitä hoks-prosesseista

6.2 Haastattelujen tulokset

Teemahaastatteluissa nousi esiin, että kaikki olivat hakeutuneet hiusalalan koulutukseen siitä syystä, että hiusala on aina kiinnostanut ja ovat mielellään tehneet kampauksia ystäville ja sukulaisille. Osalla haastateltavista mielikuvat hiusalasta olivat alun perin olleet hyvin haaveellisia. He kertoivat haaveilleensa aina kampaajan työstä. Lisäksi he kertoivat, että on ihana laittaa toisten hiuksia.

No alun perin oli vähä semmonen, miten sen sanos, pilvilinnakuva et se (naurua)
Se ois niin ihanaa ja saa vaan hiuksia laittaa ja vähän tämmönen ehkä.

Osalla oli myös kohtuullisen realistiset kuvitelmat alasta ja sen vaatimuksista. Monella opiskelijalla oli tiedossa, että ala on fyysisesti raskasta ja palkkatasoa pidettiin huonona. Muutaman haastateltavan ajatuksissa hiusala oli ollut yksinkertaista ja helppoa, eikä vaadi paljon opiskelua. Tämän kuvitelman he olivat huomanneet aika pian romuttuneen.

Mä aattelin, että tää on aika yksinkertaista. Että se ois semmosta suhteellisen helppoa. Ei tarttis hirveesti opiskella.

Tällä alalla on paljon enemmän opittavaa kuin mitä mä luulin.

Ensimmäisen vuoden opiskelijat olivat haastatteluhetkellä olleet opiskelemassa kaksi kuukautta ja useissa haastatteluissa tuli ilmi, että työ vaikutti raskaammalta kuin mitä he olivat alun perin ajatelleet. Mutta toisaalta osa opiskelijoista sanoi myös, että opiskelu on ollut helpompaa, kuin mitä he olivat ajatelleet. Osa nosti esiin myös työn vastuullisuuden, joka oli hieman yllättänyt. Pidempään opiskelleista suurin osa ei muistanut suurta ristiriitaa odotusten ja toteutumien välillä. Toki muutama haastateltava muisti yllättyneensä siitä, kuinka monipuolista työtä hiusalalla tehdään ja kuinka monenlaista osaamista täytyy olla. Myös jatkuvan oppimisen ja kehittymisen vaatimus oli yllättänyt osan opiskelijoista.

Et mä luulin, että tää ois ihan vaan että opit tämän verran ja oot valmis. Mut ei täähän... koko ajan muuttuu kaikki ja pitää osata ja on monimutkaisiaki asioita, mitä pitää niinku oikeesti miettiä ja käydä läpi ja sillälaila... ja sitte se huonopalkkasuuski, niin se on niin yksilöllistä kuitenkin. Et jos on yrittäjä niin ei ne nyt aivan huonollakaan palkalla välttämättä tee.

Myös työelämässä vallitseva työtahti oli tullut opiskelijoille yllätyksenä työssäoppimisen ja työkokemuksen kertymisen myötä.

Mutta on se fyysistä, niinku ajattelinkin ja sitte vielä kiireisempää kuin mä luulin. Et sitä mä en edes osannu ajatella, et se ois niin tiukkaa se aikataulu oikeasti.

Odotuksista, toiveista ja tarpeista kysyttäessä selvisi, että mitä nuoremasta opiskelijasta oli kyse, sitä vaikeampi hänen oli hahmottaa omia toiveitaan ja tarpeitaan. Osa kertoi haluavansa ammatin. Moni opiskelija kertoi myös haluavansa oppia kaikki perusasiat. Tarkennuksia kysyttäessä nousivat esiin hiustenleikkaukset, kampaukset ja värjäykset. Aikuisemmat opiskelijat olivat enemmän miettineet tulevaa työuraa ja siihen liittyviä tarpeita. Heistä osa nostikin esille yrittäjyysosaamisen tärkeyden. Osa osasi myös nimetä tiettyjä töitä, mitä he halusivat oppia tekemään hyvin ja olivat jopa miettineet, että mahtaisiko tämäntyyppisille palveluille olevan kysyntää heidän kotipaikkakunnallaan.

Mulla ehkä vähä sillai just haaveissa, että se oma yritys. Mut ensimmäisenä mä ehkä kuitenkin haluaisin vuokratuolille, et siinä sais sitte tavallaan muitten kanssa niinkö keskustella asioista ja jos tulee joku paniikkihätä tai muuta vastaavaa niin sitte on niinku kaveri keltä kysyä, mutta sitten jos se toimii, riittää asiakkaita niin mä oon miettiny sitä että mä niinku autolla kulkisin niinku kotona leikkaamassa. Niinkö vanhuksille ja näitäki oon aatellu.

Just tää leikkaaminen on mulle ja sitten tuota, no kampauksia, mä oon niitäki vähän miettiny, että nekin ois varmaan tosi hyvä kun on niitä vanhojentansseja ja näin. Onkohan mitää muuta.... No miehille, miesten nuo hiustenleikkuut ja nämä, ne mä haluan kans osata hyvin. Se on kans semmonen. Samoten parran, parrasta ja näistä.

Hakeutumisvaihe oli opiskelijoiden mukaan sujunut ihan hyvin. Osa oli hakemuksen täyttämässä auttanut yläasteen opinto-ohjaaja tai oma vanhempi. Osa taas oli täyttänyt hakemuksen itsenäisesti. Haastateltavissa oli sekä yhteishaun kautta tulleita, että jatkuvalla haulalla hakeneita. Molempia kanavia kautta hakeutuneet olivat sitä mieltä, että hakeutuminen oli mennyt sujuvasti ja helposti. Myös aikajana hakeutumisen ja haastattelukutsun välillä sekä haastattelun ja opiskelupaikasta tiedonsaamisen välillä oli sopivan lyhyt.

Opintojen sujuvuus ja sen toteutuminen jakoi opiskelijoita kahteen leiriin. Osan mielestä opinnot ovat edenneet sujuvasti, ja itsekin on voinut vaikuttaa opintojen sisältöihin sekä niiden etenemiseen. He olivat myös tiedostaneet oman aktiivisuuden ja aloitteellisuuden merkityksen opintojen etenemisessä.

No joo. On se sillä lailla kyllä että, kun on niin itsenäinen niin pystyy sitte kotonakin tekeen jotakin kiinni, jos tuntuu että jää jälkeen tai sitte kirimään ja... Hyvin paljo se on omasta aktiivisuudesta kiinni.

Ihan hyvin on opinnot edenneet, mutta vois olla vielä nopeampaa, jos tekis kotona itsenäisiä harjoituksia ja muuta...

Aktiivisuuden merkitystä korostui myös siinä vaiheessa, kun keskusteltiin siitä, onko opiskelija voinut itse vaikuttaa opintojensa etenemiseen. Osa kertoi, että on itse hakeutunut keskustelemaan opettajan kanssa ja saanut sitä kautta opintoja vauhditettua.

Kyllä oon, että se... aina ku ottaa hihasta kiinni ja juttelee. Ja jos haaveilee jostaki, niin voi ehdottaa ja tälläläilla.

He, jotka kokivat opintojen etenevän sujuvasti ja voineensa vaikuttaa omiin opintoihinsa, kokivat myös hoks-keskustelut hyödyllisiksi. Heidän mielestään keskusteluja on ollut riittävästi, ja niissä on saanut selvyyttä siitä, missä opintojen vaiheessa opiskelija on menossa ja mihin hänen kannattaisi seuraavaksi keskittyä. Osa haastateltavista oli jopa yllättynyt siitä, miten hyvin yksilöllisten opintopolkujen mahdollistuminen oppilaitoksessa toteutuu.

Ku musta tuntuu, että kaikki koulut mainostaa että yksilöllistä ja yksilöllistä. Että siellä vois mainita sen, että täällä on oikeesti semmonen oma järjestelmä ja tämmönen, että se niinku yllätti itteni sillai. Ni se oli silläläilla tosi positiivinen asia. Et sitte ehkä muutki, jotka on vähän eri elämäntilanteissa vois innostua hakemaan.

Osa haastateltavista taas oli sitä mieltä, että ei ole saanut riittävästi tietoa siitä, miten opintoja voisi jouduttaa ja millaisia valintoja voisi tehdä. Nämä opiskelijat myös kokivat opintojensa edenneen liian hitaasti. Osa heistä käytti jopa termiä, että opinnot junnaavat paikoillaan.

Vois edetä vähän nopeempaa, mutta... en tiää semmosia niinku... miten sitä vois nopeuttaa.

Just se, että miten sais niinku vähän niinku enemmän tietoa siitä, että miten sais niinku mennä niinku omalla tahdilla.

He, jotka kokivat hoks-prosessin epäonnistuneen omalla kohdallaan, toivoivat prosessiin lisää selkeyttä. He toivoivat, että hoks-keskustelut olisivat säännöllisempiä ja enemmän opiskelijaa kuuntelevia.

Ehkä nää hoks prosessit vois olla enemmän semmosia, että ku vaikka kun jakso alkaa, niin vois kysyä porukalta, että tartteeko kenenkään keskustella. Että nimenomaan kun puhuttiin, että ite pittää olla niinku aika aktiivinen siinä. Et osa ei sitte luonnollisestikaan oo. Ni ehkä sitte vois kysyä aina väliajoin että tartteeko kenenkään jutella, haluaako joku tietää missä on menossa.

Opiskelijat toivoivat opettajalta myös avoimuutta, ystävällisyyttä ja opiskelijoiden kuuntelemista. Tyytymättömät opiskelijat kritisoivat hoks-keskusteluja siitä, että ne ovat enemmän sanelua, kuin keskustelua.

No, keskusteltiin ja keskusteltiin. En mä nyt tiedä oliko se keskustelua, että se vain katottiin, että mitä mä niinku voisin tehdä ja sit ne vaan lyötiin sinne luku-järjestykseen ja niin mä oon menny, että... Ei multa niinku mielipidettä kyselty.

Opiskelijat toivoivat, että opettaja olisi kiinnostunut opiskelijasta sekä siitä, mitä hänelle kuuluu. Hoks-keskustelujen toivottiin olevan myös yhtä lailla kuulumisten vaihtoa, kuin opintojen eteenpäin puskemista. Lisäksi he toivoivat, että tiedonkulku olisi parempaa.

Teemahaastattelussa keskusteltiin paljon myös motivaatiosta. Haastateltavat kokivat, että motivaatiota parantaa se, että on selkeät ohjeet ja suunnitelmat. On tärkeää, että opiskelija tietää mitä pitää tehdä ja tuntee tavoitteet. Myös se, että on itse kiinnostunut alasta ja työstä vaikuttaa haastattelujen perusteella motivaatioon. Samoin tekee opettajan osoittama kiinnostuneisuus sekä alaa että opiskelijaa kohtaan. Vuorovaikutus sekä opettajan että opiskelutovereiden kanssa on myös tärkeä tekijä motivaation kannalta. Haastateltujen mielestä se, että opettaja ymmärtää erilaisia opiskelijoita ja osaa opettaa siten, että asiasta mitään tietämätön ymmärtää, on tärkeää myös motivaation kannalta. Seuraavassa on otteita haastatteluaineistosta hyvään motivaatioon liittyen ja sanapilvi haastateltavien ajatuksia motivaatiota parantavista seikoista on kuvassa 27. Sanapilvestä nousee esille vahvasti selkeät ohjeet, selkeät suunnitelmat, hyvä vuorovaikutus sekä oma kiinnostuneisuus ja opettajan kiinnostus.

No, jos sua oikeesti kiinnostaa niinku tehdä ja tää ala ja semmoset.

Ja sitte justinsa se, että jos sais niinku selkeet ohjeet päivän aikana, ja niin sitten tietäis itekin, että miten mennä. Ettei tarvi itekin sääntäillä joka suuntaan ja olla koko ajan ihan pihalla, että mikäs nyt oli niinku homman nimi.

Että sitte pitäs, niinku että, niittenki pitäs ymmärtää, että jotku ei osaa, joillai on... niinku joillaki on vaikeuksia tosi paljo.

Ois se ihan silleen ok, että oltais niinku kiinnostuneita.



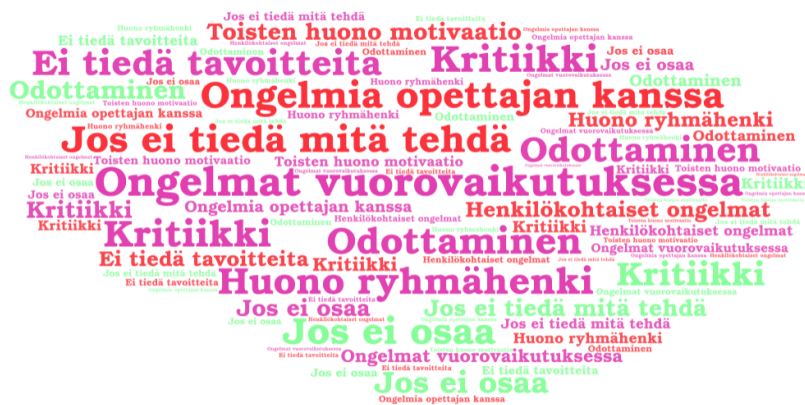
Kuva 27. Sanapilvi haastatteluissa esiin tulleista motivaatiota parantavista asioista

Haastattelujen perusteella motivaatiota vähentää ongelmat vuorovaikutuksessa. Haastateltavat toivat esille vuorovaikutusongelmia sekä opettajien että opiskelutovereiden kanssa. Myös tavoitteiden ja tehtävien epäselvyys vähensi motivaatiota. Jos opiskelijalle ei ole selkeää, mitä häneltä odotetaan ja mitä hänen tulisi tehdä, hänellä ei myöskään ole motivaatiota tarttua asiaan. Samoin motivaatiota vähentää odottaminen. Jos opiskelija joutuu odottamaan ohjausta, hänen motivaationsa laskee. Myös kriittinen palaute aiheuttaa motivaation heikkene- mistä. Lisäksi haastateltavat nostivat esiin motivaatiota heikentävinä tekijöinä ongelmat opettajan kanssa, huonon ryhmähengen, henkilökohtaiset ongelmat sekä toisten huonon motivaation. Haastateltavat kertoivat myös, että motivaatio laskee, jos tuntee että ei osaa tehdä vaadittavaa tehtävää. Seuraavassa on otteita haastatteluaineistosta ja sanapilvi haastateltujen ajatuksista motivaatiota heikentävistä seikoista on kuvassa 28. Sanapilvestä käy ilmi, että vastausten määrä jakaantui hyvin tasaisesti edellä mainittujen kommenttien kesken.

Ja sitte sekin että jos sä niinku haluat neuvoa ja sit sun pitää lähteä eh-
timään sitä neuvonantajaa, niin sekin on niin, tiiäkö, että sitte itelläkin
niinku palaa siihen hermot... niin sitte sä aloit ajatteleen siitä työstä,
että tää on niin ärsyttävää, kun ei saa neuvoa.

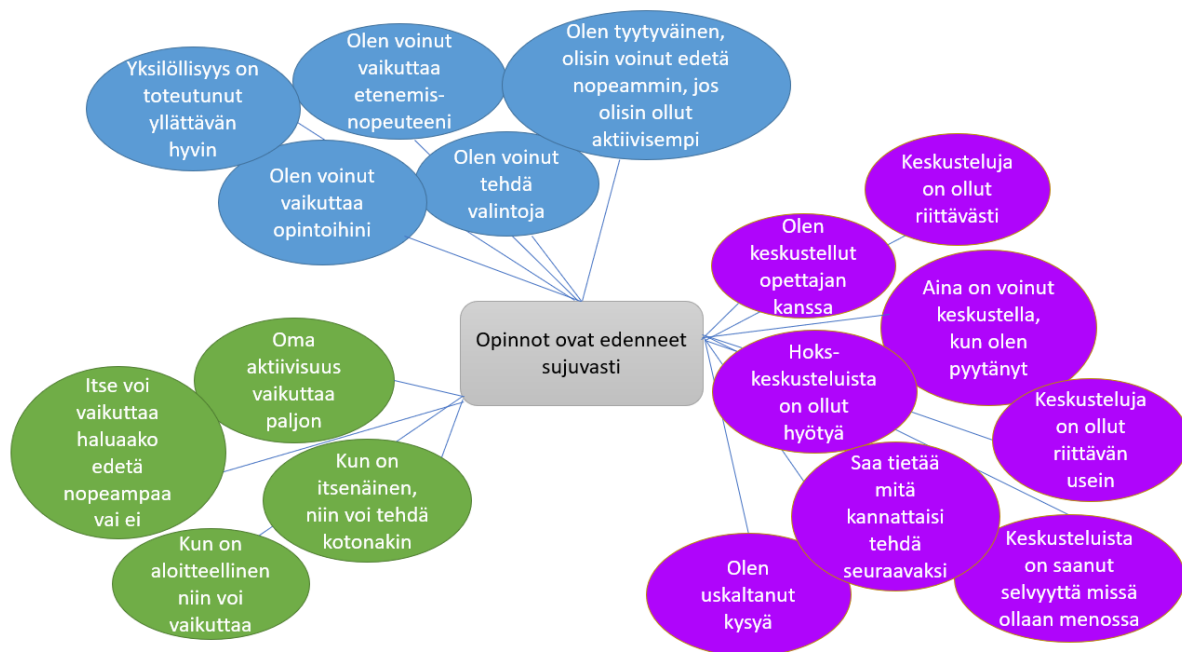
Jos jollakin ei oo sitä motivaatiota, niin kyllä se aikalailta varmaan tun-
neilla sitte myös kuuluukin.

Että jos jollakin ei oo motivaatiota, niin kyllä se tuntuu, että se lähtee
sit kaikilta muiltakin.



Kuva 28. Sanapilvi haastatteluissa esiin tulleista motivaatiota heikentävistä tekijöistä

Henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma sekä sen sujuva toteutuminen on tämän opinnäytetyön keskiössä. Tästä syystä haastattelujen analysoinnissa laadituissa miellekartoissa keskityttiin hoks-prosessin sujumiseen. Haastatteluaineiston ryhmittelyn ja tyypittelyn jälkeen muodostettiin miellekartat asioista, jotka olivat vaikuttaneet siihen, että opiskelijat kokivat opintojen edenneen sujuvasti (kuva 29). Toinen miellekartta muodostettiin vastavasti asioista, jotka liittyivät siihen, että opiskelijat eivät olleet kokeneet opintojensa edenneen sujuvasti (kuva 30). Miellekarttoihin on ryhmitelty sinisellä värillä asiat, joiden perusteella opiskelijat arvioivat, että opinnot ovat tai eivät ole edenneet sujuvasti. Vihreällä värillä on kuvattu tekijät, jotka opiskelijoiden mielestä ovat vaikuttaneet siihen, että opiskelut ovat edenneet hyvin. Negatiivisessa miellekartassa vihreällä värillä on kuvattu opiskelijoiden esittämät kehittämiskohteet, joita muuttamalla opinnot olisivat edenneet sujuvammin. Violetilla värillä on kuvattu opiskelijoiden kokemukset hoks-keskusteluista.



Kuva 29. Miellekartta asioista, jotka liittyvät opintojen sujuvaan etenemiseen



Kuva 30. Miellekartta asioista, jotka liittyvät siihen, että opinnot eivät ole edenneet sujuvasti

6.3 Opintokävelyn tulokset

Jatkuvan haun kautta hakeutuminen oli usean haastatellun mielestä sujuvaa. Samoin yhteishaun kautta hakeneet, eivät kokeneet hakeutumista vaikeaksi. Tämä sama havainto tuli esille myös opintokävelyn aikana. Yhteishaun kautta hakeneet ja hakunsa kevääseen ajoittaneet jatkuvan haun kautta tulleet opiskelijat aloittivat isona ryhmänä syksyllä. Pitkin lukuvuotta tulee kuitenkin uusia opiskelijoita myös jatkuvan haun kautta ja opintokävelyn ajalle sattui myös muutama uuden opiskelijan aloittaminen. Yhtenä ryhmänä opintonsa aloittaneet näyttäsivät hitsautuvan ryhmäksi paremmin, kuin opiskelijat, jotka tulevat yksitellen. Heillä on jatkuvasti vertaistukea ympärillä ja heidän kanssaan voi suunnitella keskenään yhteisiä yksilöllisiä polkuja. Kun taas opiskelijat, jotka hakeutuvat muussa vaiheessa opintoihin, voivat olla hieman yksinäisiä. Heille toki suunnitellaan omat polkunsa, mutta ryhmät, opiskelijat ja opettajat keiden kanssa he työskentelevät, voivat vaihdella paljon.

Opintokävelyn aikana ilmeni, että hoks-prosessi saattaa edetä jopa nopeammin ja sujuvammin muussa vaiheessa kuin elokuun alussa aloittaneiden opiskelijoiden kanssa. Tämä saattaa johtua siitä, että elokuussa aloittaa iso määrä opiskelijoita ja kaikille täytyy laatia henkilökohtainen opiskelusuunnitelma. Tämä saattaa viedä opettajalta paljon aikaa ja hoks:n laadinta saattaakin venyä pitkälle ajanjaksolle. Jatkuvan haun kautta muussa vaiheessa opintonsa aloittaneet kokivat päässeensä nopeasti hoks-prosessiin ja kokivat opintojensa saaneen hyvän alun sen kautta.

Opintojen edetessä hoks-keskustelut toteutuvat vaihtelevasti. Osa opiskelijoista on tyytyväisiä keskusteluihin ja niiden toteutumiseen, osa taas ei. Myös oma aktiivisuus vaikuttaa suuresti siihen, miten hoks-keskustelut toteutuvat ja mitä hyötyä niistä on opintojen etenemiselle. Hoks-keskustelujen toteutumiseen ja niistä saatavaan hyötyyn vaikuttaa, opintokävelyn perusteella, myös vastuopettajan persoonallinen tapa työskennellä. Samoin tekee opiskelijan kykeneväisyys tavoitteen asetteluun sekä tavoitteen mukaiseen toimintaan.

Näytöt ovat opiskelijalle iso ponnistus ja opintokävelyn aikana valmistumisvaiheen opiskelijat ilmaisivatkin turhautumisensa. Heidän mielestään näytöt ovat kuormittavia ja osa koki, että ei ole saanut niistä riittävästi tietoa riittävän ajoissa. He kokivat yllättyneensä näyttöjen vaatimasta työmäärästä. Valmistumispäivänä opiskelijat olivat pääsääntöisesti helpottuneita ja iloisia siitä, että urakka on ohi ja ammatillinen tutkinto on taskussa. Pääsääntöisesti he myös suhtautuvat tulevaisuuteen valoisasti.

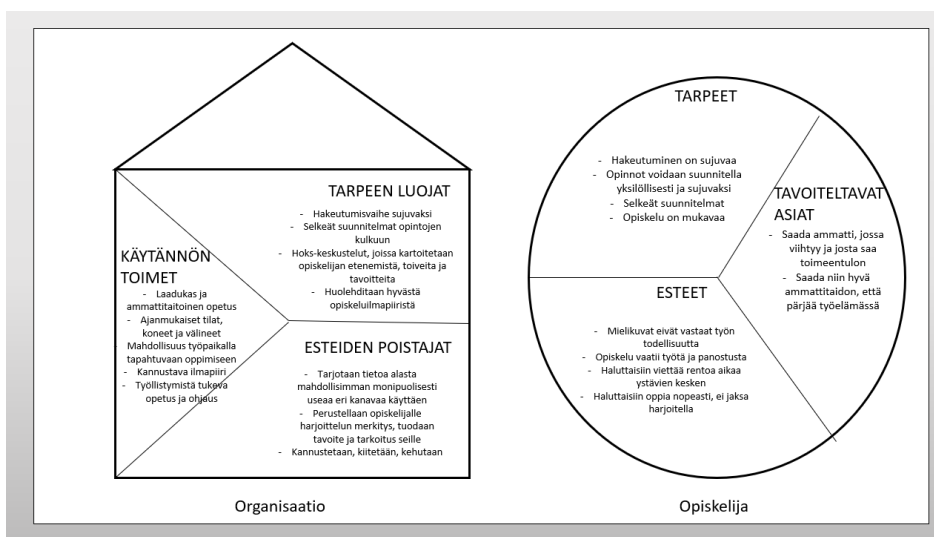
6.4 Kanvaasit ja niistä johdetut johtopäätökset

Kanvaasityöskentely aloitettiin arvoasetelmat kanvaasista (kuva 31). Haastattelujen ja tiedonkeruun perusteella päädyttiin siihen, että opiskelijan tavoitteena on saada ammatti, jossa hän viihtyy. Lisäksi hänen tavoitteenaan on saavuttaa niin hyvä ammattitaito, että sen avulla voi työllistyä sekä elättää itsensä ja mahdollisen perheensä. Hänen tarpeenaan on, että sekä

hakeutuminen, että opiskelu olisivat sujuvaa ja hyvin etenevää. Hän myös toivoo, että opiskeluun ja sen nopeuteen voi itse vaikuttaa ja sen voi suunnitella yksilöllisesti. Lisäksi hän toivoisi, että opiskelu olisi mukavaa. Näihin tavoitteisiin koulutuksenjärjestäjä voi vastata tekeillä hakeutumisvaiheesta sekä opintojen etenemisestä mahdollisimman sujuvaa ja hyvin järjestettyä. Selkeät suunnitelmat opintojen etenemiselle sekä opetusjärjestelyille helpottavat opiskelijan tavoitteiden toteutumista. Myös hoks-keskustelujen toteutus sekä hyvästä opiskeluilmapiiiristä huolehtiminen vaikuttavat positiivisesti tavoitteiden toteutumiseen.

Opiskelijan esteenä voi olla, että työ tai opiskelu ei vastaakaan mielikuvia alasta. Myös opiskelun vaatima työn sekä ponnistelun määrä voi aiheuttaa opiskelijalle paineita ja pettymyksiä, koska hän haluaisi opintojen etenevän rennosti, helposti ja nopeasti. Kädentaitojen kehittymiseen vaadittavan harjoittelun määrä sekä alussa tulevat mahdolliset epäonnistumiset ja pettymykset voivat myös aiheuttaa opiskelijalle esteitä. Näitä esteitä koulutuksenjärjestäjä voi helpottaa tarjoamalla rehellistä ja realistista tietoa alasta sekä opinnoista mahdollisimman monipuolisissa lähteissä. Myös tavoitteiden kirkastaminen opiskelijalle sekä harjoittelun merkityksen perusteleva auttavat madaltamaan esteitä. Lisäksi kannustaminen, kiittäminen ja kehuminen auttavat opiskelijaa eteenpäin.

Koulutuksenjärjestäjän tuotteet ja palvelut, joilla se voi vastata opiskelijoiden tarpeisiin on laadukas ja ammattitaitoinen koulutus sekä ajanmukaiset tilat, laitteet ja välineet. Myös hyvä työelämäyhteistyö sekä mahdollisuus työpaikalla tapahtuvaan tavoitteelliseen oppimiseen on tärkeä ja tuo opiskeluun käytännön realismia. Kannustava ilmapiiri auttaa opiskelijaa eteneväin opinnoissaan ja työllistymistä tukeva ohjaus auttaa opiskelijaa löytämään paikkansa työelämässä valmistumisen jälkeen.



Kuva 31. Arvoasetelmat (Mukaiillen: B2B International, 2020.)

Opiskelijapersoonat kanvaaseihin muotoiltiin tiedonkeruun ja analysoinnin perusteella kaksi opiskelijapersoonaa. Ensimmäinen opiskelijapersoonaa on nimeltään Rene Rentoilija (kuva 32). Hän haluaa itselleen ammatin. Hänelle kaverit ovat tärkeitä ja opiskelun täytyy olla mukavaa. Mahdollisuuksiin hahmoteltiin, että Rene Rentoilija on innokas oppimaan uutta ja mielellään opiskelee peruskoulun tai muiden opintojen jälkeen käytännönläheistä opiskelua. Perhe tukee ja kannustaa hänen opiskeluaan ja se tukee opintomenestystä. Opiskelussa tulleet positiiviset kokemukset luovat positiivista kierrettä ja auttavat eteenpäin opinnoissa, samoin opiskelukaverit. Harmeina Renellä on, että kaverit ja vapaa-aika ovat niin tärkeitä, että ne saattavat viedä huomiota opiskelulta. Myös ala voi olla erilainen, kuin kuvitelmat siitä, joten se haittaa opintomotivaatiota. Myös opiskelun vaatima työmäärä saattaa yllättää ja nakertaa sitä kautta motivaatiota. Lisäksi Rene tarvitsee opettajan tukea ja kannustusta sekä saattaa tarvita myös ohjattua tavoitteenasettelua. Pelkona Renellä on epäonnistumisen pelko sekä vastuunottaminen omasta elämästä ja toimeentulosta. Tästä syystä opinnot voivat viivästyä tai hidastua ja motivaatio heiketä. Toiveena hänellä on saada ammatti, jossa viihtyy, joka on mukavaa ja jolla voi elättää itsensä tulevaisuudessa.

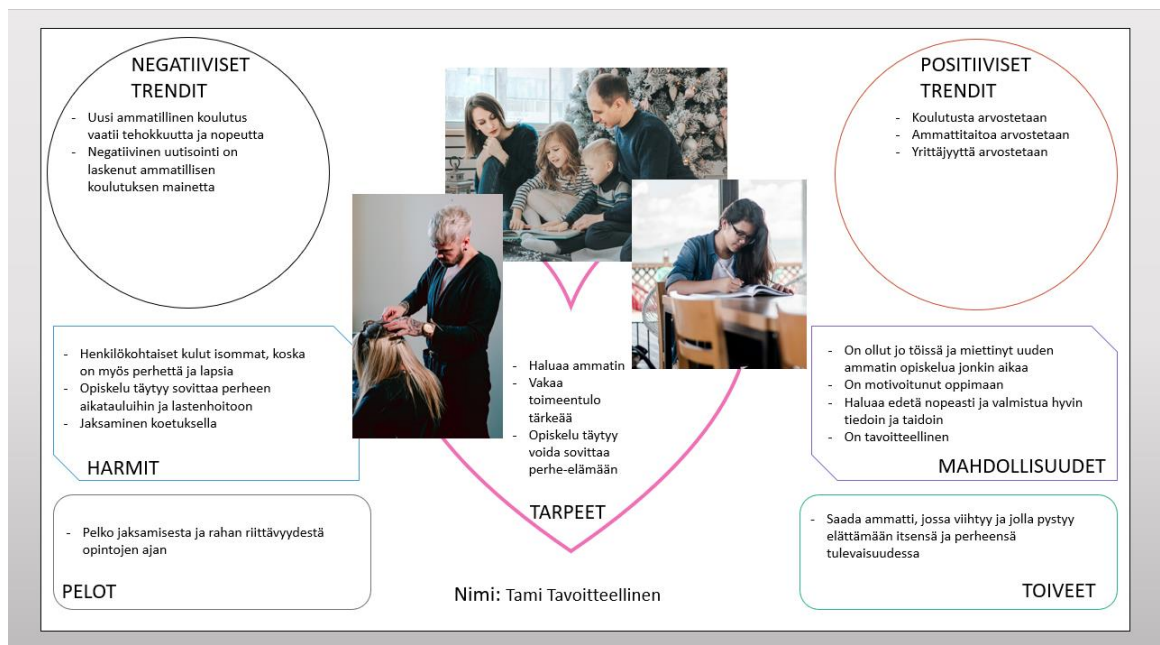
Toinen opiskelijapersoonaa on nimeltään Tami Tavoitteellinen (kuva 33). Hän haluaa itselleen uuden ammatin ja vakaan toimeentulon. Hänellä saattaa olla aikaisempaa koulutusta tai työkokemusta. Hänellä saattaa olla myös perhettä ja hänen tarpeenaan onkin pystyä sovittamaan opiskelu perhe-elämään sekä mahdollisiin sivutoihin. Tamin mahdollisuuksia on, että hän on miettinyt ammatinvaihtoa jo jonkin aikaa, pohtinut erilaisia uravaihtoehtoja ja ottanut selvää erilaisista ammateista. Hän on motivoitunut opiskelemaan ja haluaa edetä nopeasti ja tavoitteellisesti. Hän haluaa valmistua ammattiin hyvin tiedoin ja taidoin. Hänen harminaan ovat raha-asiat, koska päivittäiset kulut ovat isommat, kun on perhettä elätettävänä. Opiskelut täytyy myös aikatauluttaa ja sovittaa perheen arkeen. Saattaa myös olla, että Tami käy töissä opintojen ohella, joten tämäkin aiheuttaa hänelle paineita. Nämä kaikki saattavat tuottaa ongelmia myös jaksamisen kannalta. Pelkona hänellä onkin jaksamisen, ajan ja rahan riittäminen opintojen ajalle. Tami toivoo saavansa ammatin, johon työllistyy ja pystyy valmistumisen jälkeen elättämään itsensä ja perheensä sen turvin.

Positiiviset ja negatiiviset trendit pääteltiin olevan samoja molemmissa persoonissa, koska ympäristö on kaikille sama. Toki henkilökohtaisia eroja voi olla esimerkiksi perheen kannustus tai sen puuttuminen, mutta koska sen kaltaisia asioita ei noussut haastatteluissa esiin, päädyttiin keskittymään yleisiin maassa vallitseviin trendeihin. Positiivisia trendejä on, että koulutusta, ammattitaitoa ja yrittäjyyttä arvostetaan. Negatiivisia trendejä on, että negatiivinen uutisointi ammatillisesta koulutuksesta on aiheuttanut ammattikoulutuksen maineen laskua. Negatiiviseksi trendiksi luemme myös sen, että uusi ammatillinen koulutus vaatii nopeutta ja

tehokkuutta, joka sopii huonosti yhteen kädentaitojen kehittymisen vaatiman harjoittelun kanssa.

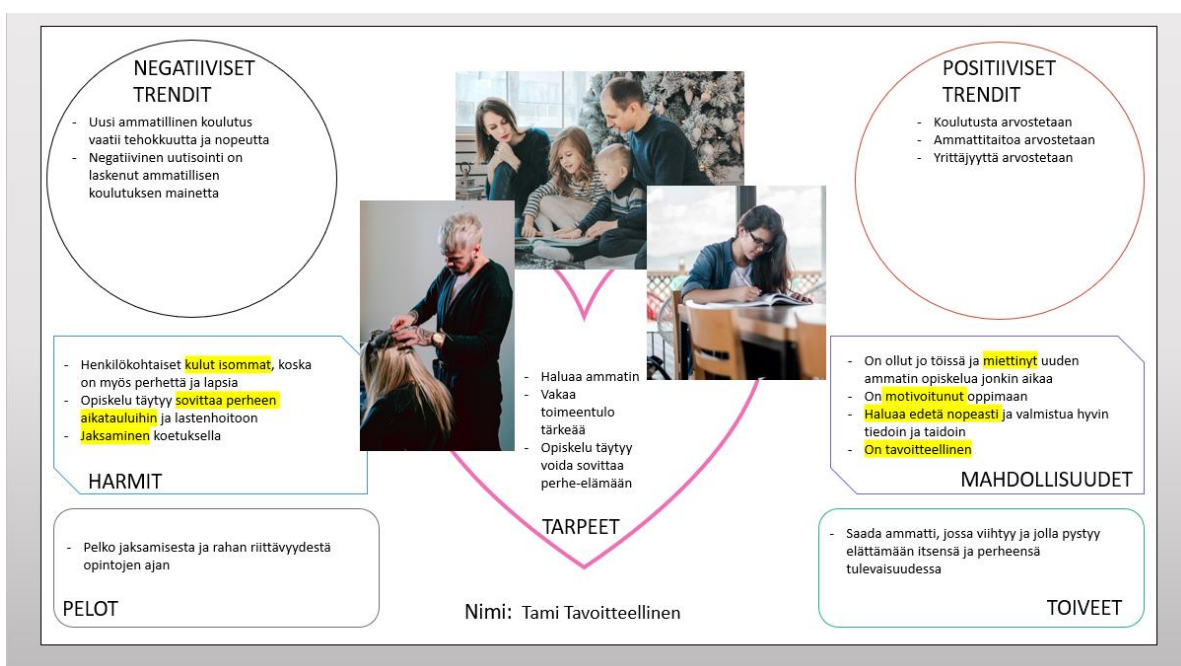
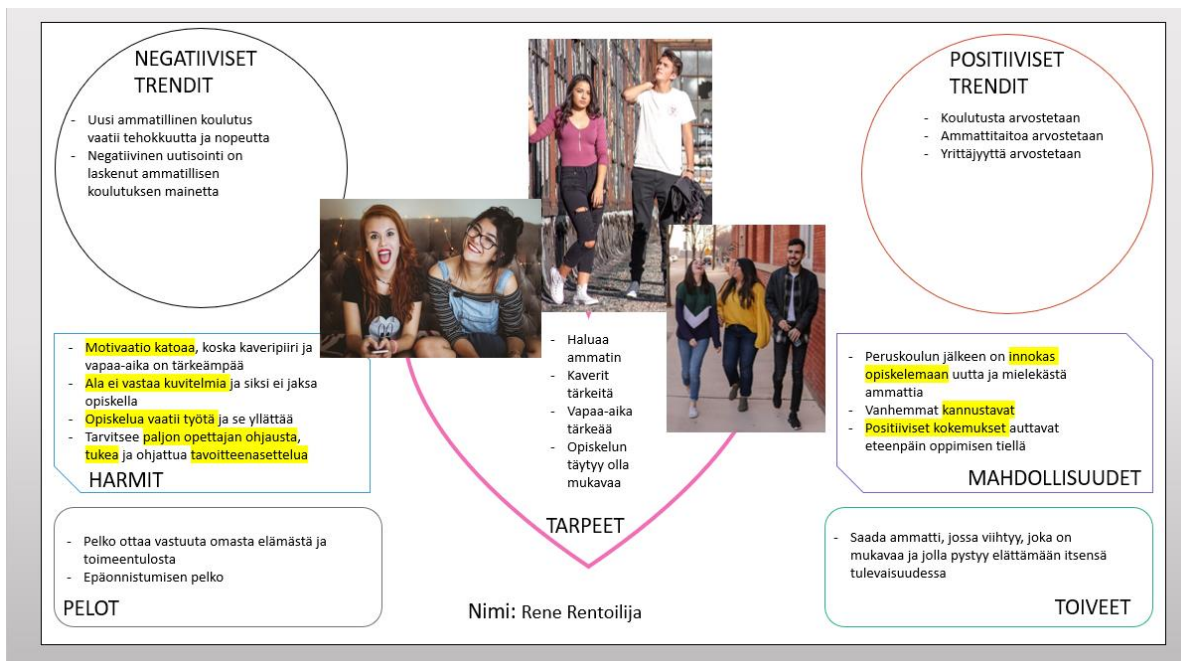


Kuva 32. Opiskelijapersoona: Rene Rentoilija (Mukaien: Design a Better Business, 2019a.)



Kuva 33. Opiskelijapersoona: Tami Tavoitteellinen (Mukaien: Design a Better Business, 2019a.)

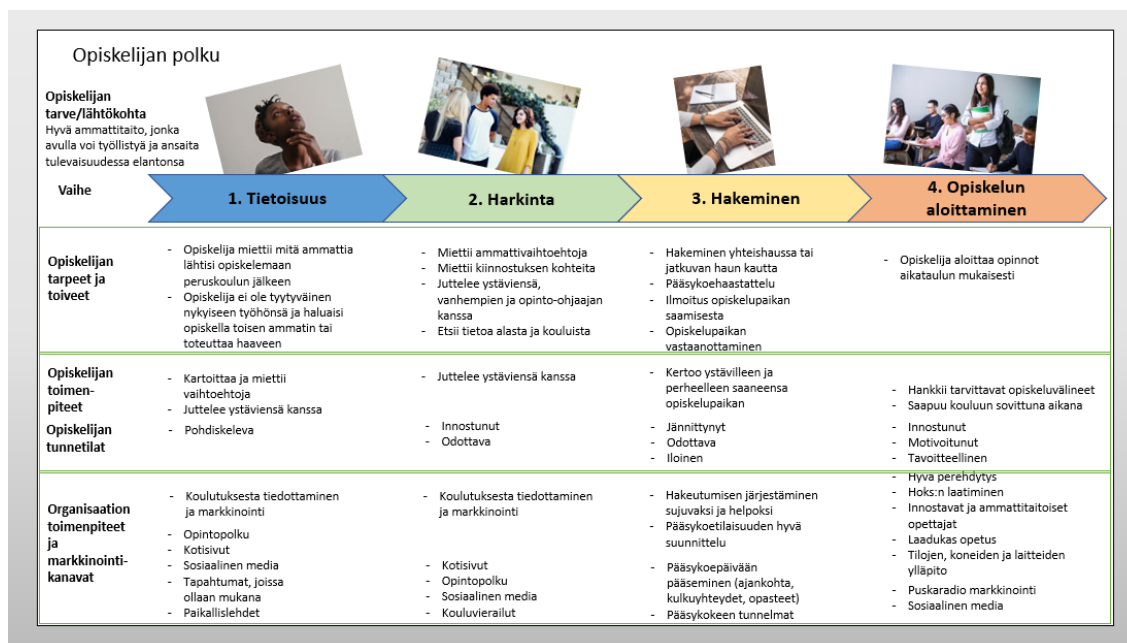
Koulutuksenjärjestäjän kannattaa kiinnittää huomiota opiskelijapersoonan -kanvaaseissa seuraaviin seikkoihin, jotka on merkitty keltaisella värillä kuvassa 34. Rene Rentoilija tarvitsee opettajan ohjausta ja ohjattua tavoitteenasettelua, jotta hän pystyy toimimaan tavoitteen suuntaisesti. Hän tarvitsee opintojaksojen, kokonaisuuksien, tuntien ja tehtävien osalta selkeät tavoitteet ja niiden liittämisen kokonaisuuteen. On myös tärkeää, että hänelle osoitetaan, mikä merkitys opittavalla asialla tai ilmiöllä on tulevan työn kannalta. Lisäksi hän tarvitsee kannustusta ja motivointia, koska harjoittelun ja oppimisen vaatima työmäärä saattaa yllättää. Renellä on paljon muitakin mielenkiinnonkohteita elämässään, eikä opiskelu välttämättä ole aina ensimmäisellä sijalla. Tästä syystä hän tarvitsee jatkuvaa motivointia ja innostamista. Hän on kuitenkin kiinnostunut alasta, joten positiiviset oppimiskokemukset, onnistumisen tunteet sekä kannustus auttavat ylläpitämään motivaatiota. Tami Tavoitteellisen kohdalla hoks ja sen toteutuminen on erityisen tärkeää, koska hän toivoo voivansa edetä nopeasti opinnoissaan saavuttaen kuitenkin hyvät tiedot ja taidot. Hänen kanssaan hoks:n laatimisessa kannattaa huomioida pitkäjänteisyys ja suunnitelmallisuus. Hoks olisi hyvä laatia niin pitkälle kuin se suinkin on mahdollista, ottaen huomioon kaikki opintokokonaisuudet, niiden ajoittamiset, työssäoppimiset sekä näytöt. Tamin tavoitteena on valmistuminen ja hän haluaa katsoa tulevaisuuteen. Myös hän hyötyy selkeistä tavoitteenasetteluista, suunnitelmallisuudesta ja opittavien asioiden liittämistä kokonaisuuteen sekä merkitysten luomisesta.



Kuva 34. Opiskelijapersoona kanvaasit, johon merkitty huomiota kiinnitettävät asiat (Mukailen: Design a Better Business, 2019a.)

Opiskelijan polku kanvaasissa esitetään opiskelijan kulkema matka, tekemät toimenpiteet ja tunnetilat (kuva 35). Lisäksi siinä käsitellään organisaation toimenpiteitä sekä markkinointikavania. Opiskelijan polku lähtee liikkeelle siitä, että hän havahtuu huomaamaan tarpeensa. Hän on ehkä peruskoululainen, jonka tulee päättää jatko-opintopaikkansa peruskoulun jälkeen. Tai hän on työkokemusta omaava aikuinen, joka haluaa vaihtaa ammattia. Hän voi myös olla lukion tai toisen ammatillisen tutkinnon käynyt, joka miettii parturin tai kampaajan ammattia itselleen parhaimpina ammatinvalintana. Harkintavaiheessa hän lähtee kartoittamaan opiskeluvaihtoehtoja, juttelemaan ystäviensä ja perheensä kanssa sekä etsimään tietoa opinnoista ja koulutuksenjärjestäjistä. Näissä molemmissa vaiheissa organisaation on tärkeää tiedottaa koulutuksesta ja markkinoida niissä medioissa, joissa kohderyhmä liikkuu. Hakeutumisasiheessa opiskelija ryhtyy toimeen ja hakee koulutukseen joko yhteishaussa tai jatkuvan haun kautta. Organisaation on tärkeää järjestää hakeutuminen mahdollisimman sujuvaksi. Opintopolussa tulee olla tarpeelliset tiedot ja jatkuvan haun järjestelmän tulee olla toimiva ja helpokäyttöinen. Hakeutumisen jälkeen järjestetään pääsykoetilaisuus, johon organisaatio lähettää kutsun. Tällöin opiskelijan tulee olla oikeaan aikaan paikalla tarvittavasti valmistautuneena. Organisaation on tärkeää järjestää pääsykoe siten, että hakijoiden on sinne helppo tulla. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kutsussa on selkeät ohjeet pääsykokeeseen osallistuville sekä yhteystiedot, mikäli hakija ei pääse kutsuttuun aikaan, tiloissa on riittävät opasteet, pääsykoetilaisuus pysyy aikataulussaan ja on selkeästi suunniteltu sekä järjestetty ja tilaisuudessa kerrotaan, milloin hakija voi odottaa tietoa valinnastaan. Pääsykokeesta selvittyään opiskelija saa tiedon opiskelupaikastaan ja vastaanottaa sen. Seuraavassa vaiheessa opiskelija aloittaa opinnot. Hän hankkii tarvittavat opiskelutarvikkeet ja saapuu koululle soveltuna ajankohtana. Organisaation tehtävänä on järjestää hyvä perehdytys ja laatia opiskelijalle hoks. Innostavat ja ammattitaitoiset opettajat auttavat opinnot hyvään alkuun. Myös hyvä ryhmäytyminen muiden opiskelijoiden kanssa auttaa ylläpitämään opiskelumotivaatiota. Tässä vaiheessa luodaan pohjaa suusta suuhun markkinoinnille eli puskaradiolle, koska opiskelijat jakavat kokemuksiaan opinnoista toistensa kanssa sekä kertovat kokemuksistaan potentiaalisille uusille opiskelijoille. Opiskeluvaiheessa opiskelija osallistuu oppitunneille, tekee tehtävät ja harjoitukset, opiskelee uusia asioita sekä reflektoi oppimaansa. Tässä auttaa ammattitaitoisten opettajien sekä asianmukaisten koulutustilojen lisäksi selkeät opintosuunnitelmat ja toimivat sekä monipuoliset opetusjärjestelyt. Myös opiskeluilmapiiri sekä opiskelijoiden väliset suhteet vaikuttavat opiskelumotivaatioon sekä oppimistuloksiin. Tässä vaiheessa opiskelijoiden motivaatio usein vaihtelee. Onkin tärkeää tunnistaa motivaatiovaihtelut ja löytää keinoja motivaation ylläpitämiseen ja opiskelijoiden opintojen sujuvan etenemisen avustamiseen. Työpaikalla tapahtuva oppiminen on tärkeä vaihe koulutusta. Se voi olla opiskelijaa motivoiva tai lannistava, riippuen sen onnistumisesta. Opiskelijaa jännittää työpaikalle meneminen, joten on tärkeää ohjata ja kannustaa opiskelijaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen aloittamiseen. Opettajan tavoitettavissa oleminen sekä ohjauksen hyödyntäminen jakson aikana on myös tärkeää. Organisaation tulisikin varmistaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen

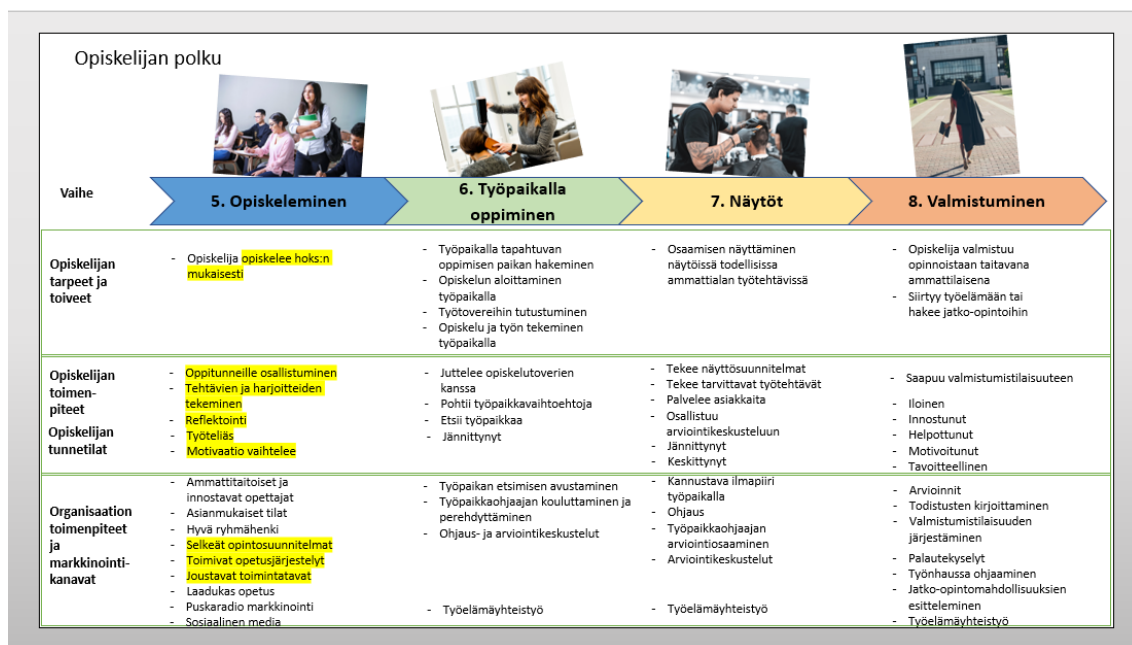
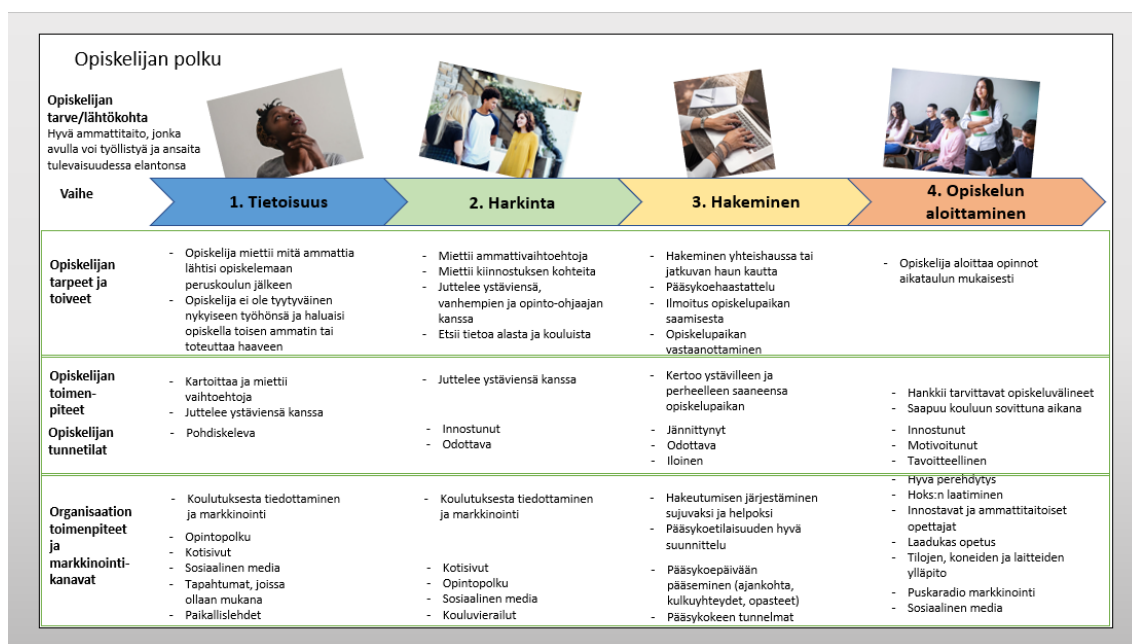
ohjaajien ohjaus- sekä arviointiosaaminen kouluttamalla työpaikkaohjaajia sekä perehdyttämällä heidät kulloiseenkin tilanteeseen. Myös näytöt saattavat aiheuttaa opiskelijalle stressiä. Näytöt ovat tärkeitä arviointitilaisuuksia ja ne usein jännittävät opiskelijaa. Myös tässä vaiheessa opettajan tai työpaikkaohjaajan rauhoittava ja kannustava vaikutus on tärkeää. Myös kriteereihin perustuva tasapuolinen arviointi ja sen varmistaminen ovat organisaation tehtäviä. Valmistuessaan opiskelija on usein iloinen, innostunut ja helpottunut. Hän on siirtymässä työelämään, jatko-opintoihin tai hänellä on muita tulevaisuuden suunnitelmia (esimerkiksi vanhempainvapaa tai armeija). Organisaatio voi tukea opiskelijan työllistymistä avustamalla työpaikalla tapahtuvan oppimisen paikkojen hankinnassa, tiedottamalla avoimista työpaikoista sekä pitämällä tiivistä yhteyttä työelämään. Myös jatko-opinnoista tiedottaminen ja mahdollisuuksien esittelemine on osa opiskelijoiden ohjaamista. Mikäli opiskelijat työllistyvät omalle alalleen organisaation toimintaympäristöön, he ovat tärkeitä työelämäkumppaneita sekä mahdollisia uusia työpaikkaohjaajia.



Kuva 35. Opiskelijan polku (Mukaien: Desing a Better Business 2019b.)

Kuvassa 36 on kuvattu opiskelijan polku, johon on keltaisella värillä merkitty tunnistetut kompastuskivet. Hoks:n mukaisen etenemisen toteutuminen tuottaa hankaluuksia osalle opiskelijoista. Opiskelijat kaipaavat lisää tietoa ja selkeämpiä toteutuksia, jotta osaisivat edetä paremmin henkilökohtaisen suunnitelmansa mukaisesti. Opintokokonaisuuksien sisällön ja tavoitteiden selkeyttäminen sekä opiskelijan ymmärryksen varmistaminen on tärkeää, jotta opiskelijalle tulisi oikea kuva opintojen sisällöstä ja kussakin vaiheessa tavoiteltavan

osaamisen tasosta. Myös selkeät tehtävänannot, riittävä ohjeistus ja suunnitelmallisuus on tärkeää. Ellei opiskelijalle ole selvää mitä häneltä odotetaan ja mitä hänen tulisi tehdä, se heikentää hänen motivaatiotaan, aiheuttaa poissaoloja ja huonontaa opintomenestystä. Luonnollisesti se myös hidastaa hänen opintojensa etenemistä.



Kuva 36. Opiskelijan polku, johon on merkitty kompastuskivet (Mukailten: Desing a Better Business 2019b.)

Koulutusketjuanalyysissä tarkastellaan opiskelijan kulkemaa matkaa eri osapuolten tekemiä toimenpiteitä vielä täsmällisemmin kuin opiskelijan polussa (kuva 37). Ennen opintojen aloittamista opiskelija miettii vaihtoehtoja tulevaisuuden ammatikseen, etsii tietoa ja keskustelee ystäviensä sekä perheenjäsentensä kanssa. Kosketuspiste organisaation ja opiskelijan välillä tässä vaiheessa on nettisivut, kouluvierailut, sosiaalinen media sekä ystävien, perheenjäsenten ja muiden sidosryhmien kokemukset sekä mielipiteet. Tähän voidaan vaikuttaa siten, että nettisivut on päivitetty ajantasaisella tiedolla, kouluvierailut hoidetaan hyvin ja yläasteen sekä TE-keskuksen opinto-ohjaajille annetaan realistista tietoa alasta ja sen vaatimuksista. Myös sosiaalista mediaa kannattaa käyttää päivittämällä sinne kuvia ja tarinoita opiskelun arjesta. Ulkoisiin prosesseihin lukeutuvat tässä vaiheessa yläkoulun opinto-ohjaajat ja TE-keskuksen henkilökunta. Myös julkisella keskustelulla on vaikutusta, esimerkiksi alan työllistymismahdollisuudet ja palkkauksesta keskusteleminen. Opintojen aikaan lukeutuvat hakeutumisvaiheesta, opintojen aloittamiseen, opiskeluun ja työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen. Hakeutumisvaiheessa kosketuspinta on opintopolussa sekä jatkuvan haun järjestelmien toiminnassa. Myös pääsykoetilanne on tärkeä kosketuspinta. Luonnollisesti myös varsinainen opiskeleminen koululla sekä työpaikalla ja vuorovaikutus opettajien sekä muun henkilökunnan ja opiskelijatovereiden kanssa on osa kosketuspintaa. Tähän organisaatio voi vaikuttaa järjestämällä hakeutumisen mahdollisimman helpoksi ja toimivaksi sekä järjestämällä pääsykokeen siten, että sinne on helppo tulla ja koetilanne onnistuu järjestelyjen puolesta hyvin. Opintojen aikainen kosketuspinta on pitkäkestoisin ja siten tärkein, koska siihen matkalle mahtuu monenlaista tunne- ja vireystilaa sekä erilaisia tapahtumia. Organisaation onkin tärkeä huolehtia, että opettajat ovat ammattitaitoisia ja opetustilat sekä työvälineet ajanmukaiset. Opettajien henkisestä hyvinvoinnista ja jaksamisesta kannattaa huolehtia, jotta he jaksavat säilyttää positiivisen ja rakentavan asenteen opetuksessaan. Opiskelijat haluavat, että heitä kuunnellaan ja heistä välitetään. Jokaiselle opiskelijalle tulee tehdä henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma eli hoks ja sen tulisi joustaa opiskelijan elämäntilanteen mukaan. Opintojaksoja varten on hyvä olla selkeät suunnitelmat, samoin oppitunneille. Myös työpaikalla tapahtuva oppiminen, opiskelijoiden perehdyttäminen ja ohjaaminen jaksolle ovat tärkeitä hetkiä. Ulkoisista prosesseista tässä kohdassa tärkeimpiä ovat työpaikalla tapahtuvan oppimisen paikat sekä työpaikkaohjaajat ja näytön arvioijat. Opintojen jälkeen opiskelija työllistyy joko omalle alalleen tai muuhun työpaikkaan, hakeutuu jatko-opintoihin tai valitsee jonkin muun tulevaisuuden suunnitelmansa. Kosketuspisteet organisaation kanssa ovat palautekyselyt. Mikäli opiskelija jää omalle alalleen ja organisaation toimialueelle, hän todennäköisesti tulee jossain vaiheessa olemaan työpaikkaohjaajana jollekin toiselle uudelle opiskelijalle. Myös yritysvierailut opiskelijoiden kanssa tarjoavat kosketuspintoja valmistuneiden opiskelijoiden kanssa. Organisaatio voi edesauttaa yhteistyön sujumista tehokkaalla työelämäyhteistyöllä, työpaikkaohjaajien kouluttamisella ja lähettämällä opettajia koulutuksiin sekä yrittäjien tilaisuuksiin.

Koulutusketjuanalyysi		Ennen	Opintojen aikana				Jälkeen	
Opiskelija	Aktiveetti Mitä asioita opiskelija tekee?	-Henkilö miettii vaihtoehtoja tulevaisuuden ammatikseen -Etsii tietoa ammatista ja koulusta -Keskustelee ystävien ja perheen kanssa ja pohtii vaihtoehtoja	-Koulutukseen hakeutuminen (tyhteishaku tai jatkuva haku)	-Pääsykoe	-Opintopaikan saaminen ja vastaanottaminen -Opintojen aloittaminen	-Opiskeleminen koululla, harjoitustyöt -Työpaikalla tapahtuva oppiminen	-Tietojen ja taitojen karttuminen -Näytöt -Valmistuminen ammattiin	-Työllistyminen omaa ammattia vastaavaan työhön -Työllistyminen jollekin muulle alalle -Jatko-opinnot -Vanhempainvapaa, armeija tai muu suunnitelma
Opiskelijalle näkyvät toiminnot	Kosketuspiste Miten opiskelija ja organisaatio kohtaavat?	-Nettisivut -Kouluvierailut -Sosiaalinen media -Ystävien kokemukset -Perheen mielipiteet	-Opintopolku -Jatkuva haku	-Pääsykoe-tilanne	-Tiedon saaminen -Ensimmäinen koulupäivä	-Tilat, henkilökunta, opiskelutoverit -opetustilanteet	-hoks- opintojen eteneminen -työssäoppimis- kokemukset	-Työpaikkaohjaajana toimiminen -Yritysvierailut valmistuneen opiskelijan työpaikalla -Kokemusten jakaminen uusille opiskelijoille
	Aktiveetti Mitä tapahtuu?	-Nettisivuilla ajantasainen tieto -Markkinointiviikko -> peruskoulut vierailivat -Opinto-ohjaajille tietoa alasta ja vaatimuksista -Sosiaalinen media -> kuvia/päivityksiä opiskelusta	-Selkeät ajankohdat jatkuvan haun hakujen käsittelyyn	-Haastatteluku- kutsut -Opasteet kuntoon -Pystytään aikataulussa	-Kutsussa kerrotaan mitä pitää hankkia/ miten valmistautua	-Ammattitaidon ylläpito -Selkeät suunnitelmat -Kannustaminen -Kuunteleminen	-Joustavuus opiskelijan tarpeiden mukaan -Keskusteleminen -Kuunteleminen -Ohjaaminen -Opettaminen	-Työelämäyhteistyö -Työpaikkaohjaajien kouluttaminen -Yritysvierailut
Taustatoiminnot	Organisaation sisäiset prosessit Mitä organisaation edustajat tai systeemi tekevät?	-Nettisivujen päivitys -> markkinointiosasto -Kuvia arjesta sekä tehdyistä töistä ja niiden jakaminen sosiaaliseen mediaan -> opettajat ja opiskelijat -Markkinointiviikon suunnittelu -> opettajat ja opiskelijat	-Hakemusten käsittely -Haastattelujen suunnittelu	-Haastattelijoiden valinta (opettajat) -Haastattelujen suunnittelu	-Kutsujen kirjoittaminen ja lähetykset (vastuu-opettaja ja opintosihteerit)	-Selkeät suunnitelmat sekä opintojen ajalle että opitunneille -Tehtävien/kokeiden tarkistaminen ja arviointi -Näyttöjen arviointi yhdessä työpaikkaohjaajan tai toisen opettajan kanssa	-Yhteistyö alueen yrittäjien kanssa -Koulutuksiin ja tapahtumiin osallistuminen -Aktiivinen keskustelu	
Tukitoiminnot	Ulkoiset prosessit Mitä tapahtuu organisaation ulkopuolella?	-Yläkoulun opot -TE-keskus -Julkinen keskustelu alasta (arvostus, palkkaus, työlöt, työllistymismahdollisuudet)	-Opintopolku			-Työpaikalla tapahtuvan oppimisen paikat	-Alueen yritykset -Yrittäjäyhdistykset	

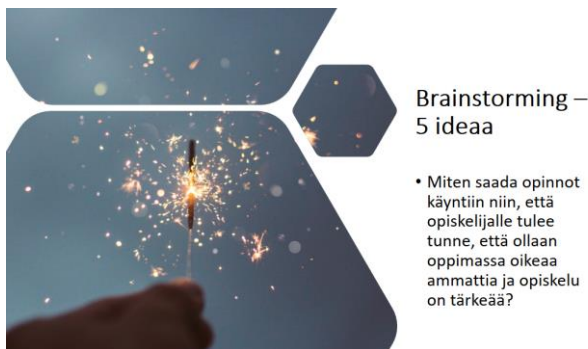
Kuva 37. Koulutusketjuanalyysi (Mukaillen: Lean Service Creation 2017.)

6.5 Ideoinnin tulokset

Tiedonkeruun perusteella organisaation tiedotus ja markkinointi oli tavoittanut opiskelijat hyvin. Myös opiskelijoiden mielikuvat alasta olivat suhteellisen realistisia. Hakeutumisvaiheeseen sekä opintojen aloittamiseen opiskelijat olivat tyytyväisiä. Ongelmaksi nousi opintojen sujuva eteneminen, hoks-prosessit, opiskelijoiden omat vaikutusmahdollisuudet opintoihin sekä opiskelumotivaation vaihtelu. Näitä kompastuskiviä ryhdyttiin ratkomaan henkilökunnan ideointipajoissa.

Ensimmäisessä ideointipajassa järjestettiin brainstorming eli aivoriihi, jonka pisteissä esitettiin seuraavat kysymykset:

- Miten saada opinnot käyntiin niin, että opiskelijalle tulee tunne, että ollaan oppimassa oikeaa ammattia ja opiskelu on tärkeää?
- Miten saada opiskelija ottamaan vastuuta omasta oppimisestaan ja etenemisestään?
- Miten saada opiskelijalle tunne, että häntä kuunnellaan ja hänen asioistaan ollaan kiinnostuneita?
- Miten saada hoks-prosessi sujuvaksi niin, että se ei kuormia liikaa opettajaa, mutta hyödyttää opiskelijaa?



Brainstorming – 5 ideaa

- Miten saada opinnot käyntiin niin, että opiskelijalle tulee tunne, että ollaan oppimassa oikeaa ammattia ja opiskelu on tärkeää?

Kuva 38. Henkilökunnan aivoriihen ensimmäisen ideointipisteen ongelman esittely

Miten saada opinnot hyvin ja tehokkaasti käyntiin sekä miten opiskelijalle saataisiin luotua tunne, että ollaan oikeasti ammattia oppimassa ja opiskeleminen on tärkeää (kuva 38)? Ammatillisessa oppilaitoksessa opiskelu on erilaista kuin esimerkiksi peruskoulussa ja opiskelu vaatii enemmän itseohjautuvuutta ja aktiivisuutta. Tähän henkilökunta esitti kehittämiskeinoksi sitä, että opinnot lähdetään liikkeelle käytännön tekemisestä eikä niinkään teoriasta. Myös opettajan oma innostus ja motivaatio alaa kohtaan nähtiin merkityksellisenä motivaattorina myös opiskelijoille. Pohdittiinkin sitä, että opettajan on hyvä tuoda esille omaa työhistoriaa ja kertoa kokemuksiaan hiusalan työstä sekä tuoda esiin omaa innostustaan ja kiinnostustaan. Käytännön kehittämisajatuksia löytyi myös oppimateriaalitulauksista. Toivottiin, että työvälineet saataisiin mahdollisimman pian opiskelijoille, jotta tarpeetonta viivästyä käytännön töiden aloittamisesta ei siitä syystä syntyisi. Hyvä, jo toteutuneena, kehittämisajatuksena tuli esille työvälinepaketin hinnan saaminen alhaisemmaksi. Tämä on auttanut siinä, että opiskelijat maksavat työvälineet nopeammin, saavat ne siten nopeammin käyttöönsä ja sitä kautta pääsevät paremmin töihin käsiksi. Tämä ongelma mahdollisesti poistuu tulevaisuudessa maksuttoman toisen asteen koulutusudistuksen myötä. Myös tutustumiskäyntejä hiusalan yrityksiin sekä yrittäjien vierailuja koululla toivottiin lisää. Näiden uskottiin tuovan opiskelijoille konkreettista ja ajankohtaista tietoa hiusalan työstä. Lisäksi tuli esille opettajan tärkeä rooli käytännön järjestelyissä. Opettajalla tulisi olla selkeät suunnitelmat sisällöstä ja toteutuksesta, jotta tyhjäkäynniltä vältyttäisiin. Myös aikatauluista ja säännöistä tulee pitää kiinni. Ajateltiin siis, että opettajan napakalla otteella myös opiskelijat saavat toimiinsa tekemisen meininkiä ja tavoitteellisuutta. Lisäksi keskustelussa tuli esille, että täytyy myös hyväksyä se, että kaikkia opiskelijoita emme saa innostumaan alasta ja sekin on ihan hyväksyttävää.



Kuva 39. Henkilökunnan aivoriihen toisen ideointipisteen ongelman esittely

Mietittäessä miten saada opiskelija ottamaan vastuuta omasta oppimisestaan ja etenemisestään (kuva 39), aivoriihen huomio kiinnittyi paljolti tutkinnon osien ja tavoitteiden selkeyteen. Ajateltiin, että opiskelija ottaa paremmin vastuuta opiskelustaan, jos hän tietää selkeästi mitä hän on opiskelemassa, mitkä ovat tavoitteet ja mikä on etenemispolku. Tästä syystä aivoriihessä esitettiin, että tutkinnon osat olisivat selkeästi näkyvillä opetustiloissa. Tämän tulisi olla mielellään myös visuaalisesti ja mielenkiintoisesti esitettynä. Näin opiskelija voisi tauolla tutkailla valinnanmahdollisuuksiaan, opintokokonaisuuksien sisältöjä sekä tavoitteita. Myös vaadittavat suoritukset sekä suoritusseuranta toivottiin vietävän verkko-oppimisolustalle, jotta ne olisivat reaaliaikaisesti opiskelijan nähtävillä. Opintopolun visualisoimiseksi esitettiin myös pelillistä vaihtoehtoa. Keskustelussa nousi esille, että olipa tutkinnon osien ja tavoitteiden sekä valinnaisuuden esittely millainen hyvänsä, niin sen tulisi olla riittävän selkeä ja opiskelijalla tulisi olla mahdollisuus tutkia sitä silloin, kun hänellä on aikaa. Esimerkiksi tunnilla kerran käyty tutkintorakenteen esittely ei riitä. Myös motivointi ja hiusalaan liittyvän kiinnostuksen sekä innostuksen sytyttäminen nousi aivoriihessä esille. Näihin työkaluiksi ehdotettiin jälleen ammattilaisvierailuja ja menestystarinoiden esille tuomista sekä opiskelijan tulevaisuuden haaveiden hahmottelemista. Myös opettajan oma asenne, innostus ja mielenkiinto nostettiin tärkeänä motivaattorina esille. Lisäksi opettajan vastuullisuus ja säännöistä sekä aikatauluista kiinni pitäminen nähtiin tärkeänä.



Kuva 40. Henkilökunnan aivoriihen kolmannen ideointipisteen ongelman esittely

Haastatteluissa tuli ilmi osan opiskelijoiden kokemus siitä, että heitä ei kuunnella tarpeeksi (kuva 40). Tämä on äärimmäisen tärkeä aihe ja siitä syystä tämä kysymys nostettiin myös aivoriihen ratkottavaksi. Tässä kohdassa keskusteltiin paljon vuorovaikutustavoista ja nähtiin tärkeänä, että kysytään välillä opiskelijalta mitä hänelle kuuluu ja osoitetaan olevamme kiinnostuneita hänen ajatuksistaan. Myös epävirallinen keskustelu työn ohessa todettiin olevan lähentävä ja vuorovaikutusta parantava tekijä. Aivoriihi näki tärkeänä myös sen, että välillä jutellaan kuulumisia koko ryhmän kesken. Kaikki eivät kuitenkaan halua jakaa asioitaan ryhmän kuullen, joten välillä pitäisi muistaa jutella myös yksittäisten opiskelijoiden kanssa ja kysyä kuulumisia. Positiivisen palautteen antaminen mahdollisimman usein nähtiin myös tärkeänä. Lisäksi keskusteltiin siitä, että opiskelijoiden kanssa olisi hyvä jutella muutenkin, kuin pelkästään silloin, kun on ilmennyt ongelmia. Tämä osoittaisi kiinnostusta ja välittämistä. Aivoriiehen osallistujat nostivat tärkeäksi seikaksi ajankäytön resurssoinnin. Jotta olisi aikaa jutella opiskelijoiden kanssa eikä aika menisi pelkästään suorittamiseen, täytyisi olla jonkin verran väljyyttä suunnitelmissa. Yhdeksi vaihtoehdoksi esitettiin myös vastuopettajan tuntia tai klinikkaa. Tämä olisi joka viikko tiettyyn aikaan ja opiskelijat tietäisivät, että silloin tavoittavat vastuopettajan. Välillä klinikalle voisi myös kutsua opiskelijoita esimerkiksi hoks-keskustelua varten.



Kuva 41. Henkilökunnan aivoriihen neljännen ideointipisteen ongelman esittely

Viimeisessä pisteessä mietittiin, miten hoks-prosessin voisi muotoilla sujuvaksi niin, että se ei kuormittaisi liikaa opettajaa, mutta hyödyttäisi opiskelijaa (kuva 41). Tässä kohdassa nousivat esille hyvät ja selkeät toteutus suunnitelmat sekä aikataulut. Ratkaisuksi esitettiin jo aikaisemmin henkilökunnan kahvipöytäkeskustelussa esiin tullutta ratkaisua: taulukkoa, johon on koottu kaikkien opintokokonaisuuksien aloitusajankohdat. Tämän avulla opintojen suunnittelu on helpompaa, koska opettaja pystyy kertomaan opiskelijalle, milloin hänen toivomansa opintokokonaisuus alkaa ja miten se vaikuttaa muihin hänen valitsemiinsa opintoihin. Myös jo toisessa kohdassa esille noussut ajatus vaadittavien suoritusten sekä suoritusseuran vieminen verkko-oppimisolustalle nousi esille tässäkin keskustelussa. Tämä auttaisi sekä opettajaa että opiskelijaa hahmottamaan opiskelijan opintojen etenemisen ja puuttuvien suoritusten tilanteen. Yhteistyö opettajien välillä, sujuva tiedonsiirto sekä joustavat tavat toteuttaa asioita helpottaa myös opiskelijan opintojen etenemistä. Keskustelussa nousi myös esille opiskelijoiden oma rooli hoksauksessa. Esitettiin, että opiskelijoille voisi antaa itsenäistä hoks-työskentelyä. Heitä kannustettaisiin tutustumaan tutkinnon perusteisiin ja tutkinnon osiin itsenäisesti ennen hoks-keskusteluja. Tässä kohtaa nostettiin esille myös aiemmin havaittu tarve tutkinnon osien sisältöjen ja tavoitteiden selkeästä esilletuomisesta opiskelijoille sekä se, että ne olisivat nähtävillä esimerkiksi koulun tiloissa tai verkko-oppimisolustalla. Jatkuvan haun opiskelijoiden kohdalla pohdittiin myös mahdollisuutta aloittaa hoks:n laatiminen jo hakeutumisvaiheessa ennen varsinaisen opiskelun aloittamista. Se nopeuttaisi opiskelijan etenemistä sekä vähentäisi opettajan työkuormaa elokuussa. Myös jo aikaisemmissa keskusteluissa esiin noussut vastuupettajan tunti tai klinikka tuotiin tässäkin kohdassa keskusteluun. Lisäksi keskusteltiin yleisestikin resurssoinnista ja ajan antamisesta hoks-työhön.

Henkilökunnan toinen ideointipaja järjestettiin aikaisemmin nousseiden kehittämisajatusten jatkojalostamista varten. Jokainen osallistuja nosti kehittämisajatuksista esille mielestään tärkeimpiä kohtia. Näistä keskusteltiin yhdessä ja pohdittiin mahdollisia ratkaisuehdotuksia, työkaluja sekä hyviä käytäntöjä.

Opintojen tehokkaaseen käyntiin saattamiseen liittyen osallistujat nostivat tärkeimmiksi seikoiksi opettajan oman innostuksen alaa kohtaan, opintojen käynnistämisen työpainotteisesti ja työvälineiden nopean saamisen opiskelijan käyttöön. Lisäksi nousi esiin se, että opettajalla tulee olla selkeät suunnitelmat tuntien sisällöstä ja toteutuksesta. Myös aikatauluista ja säännöistä kiinni pitäminen nostettiin esiin tärkeänä osa-alueena. Ideointipajassa keskusteltiin paljon opetuksen järjestämisestä, työn ja teorian sopivasta vuorottelusta sekä oman innostuksen rohkeasta esiintuomisesta. Yhdessä sovittiin, että työvälinepaketit kilpailutetaan hyvissä ajoin keväällä, tilaukset tehdään ennen kesälomia ja toimitus sovitaan elokuun alkuun. Näin opiskelijoilla on työvälineet käytössä heti opintojen alkaessa. Jatkuvan haun kautta joustavasti tulevien opiskelijoiden työvälineet tilataan aina tarpeen mukaan ja mahdollisimman riippaasti. Aikataulujen ja sääntöjen noudattamisessa osallistujat korostivat opettajan omaa esimerkkiä. Opettajan tulee luonnollisestikin olla ajoissa tunneilla, jotta voi vaatia sitä myös opiskelijoilta. Opettajan tulee myös puuttua heti opiskelijoiden aikataulujen sekä sääntöjen noudattamatta jättämiseen. Sovittiin yhteisestä napakasta linjasta sääntöjen noudattamiseen, poissaoloihin sekä myöhästelyyn.

Pohdittaessa kysymystä, miten saada opiskelija ottamaan enemmän vastuuta omasta oppimisestaan ja opintojensa etenemisestä, osallistujat nostivat tärkeimmiksi seikoiksi tavoitteiden selkeyden, tutkinnon osien ja tavoitteiden näkyvillä olemisen ja niiden ymmärtämisen varmistamisen, suoritusten seurannan helppouden sekä opettajan esimerkin työelämätaitojen noudattamisesta. Päätettiin ryhtyä siirtämään suoritusseuranta verkko-oppimisalustalle, jotta opiskelijat pystyvät sitä helposti itsekin seuraamaan. Mietittiin myös vaihtoehtoja tutkinnon osien sekä valinnanmahdollisuuksien parempaan esille tuomiseen. Lisäksi mietittiin sitä, että saataisiinko tutkinnon osat jollakin mielenkiintoisella tavalla opetustilojen seinälle näkyviin. Myös verkko-oppimisalustalle rakennettua ”esihoks”-työkalua pohdittiin. Lisäksi osallistujat keskustelivat paljon motivaation ja innostuksen sytyttämisestä opettajan oman esimerkin avulla. Puhuttiin myös aikataulujen, sääntöjen sekä työelämätaitojen noudattamisesta ja opettajan esimerkin merkityksestä siinä. Tässä keskustelussa viitattiin myös edelliseen keskusteluun napakasta otteesta ja yhteisestä linjasta.

Seuraavana keskustelun kohteena oli, miten saada opiskelijalle tunne, että häntä kuunnellaan ja hänen asioistaan ollaan kiinnostuneita. Osallistujan nostivat esille kuulumisten kyselemisen sekä ryhmän kesken, että henkilökohtaisesti opiskelijan kanssa. Myös positiivisen palautteen antamisen tärkeydestä keskusteltiin. Lisäksi puhuttiin vastuuopettajan tunnista tai klinikasta. Sovittiin, että ryhdytään järjestämään ensi lukuvuodeksi vastuuopettajan klinikkaa tietyin väliajoin. Opiskelijat voivat varata ajan klinikalle ja tulla keskustelemaan hoks:taan, opinnoistaan tai huolenaiheistaan.

Viimeisenä kysymyksenä keskustelussa oli, hoks-prosessin saaminen sujuvaksi siten, että se ei kuormita liikaa opettajaa, mutta hyödyttää opiskelijaa. Tässäkin keskustelussa nousi esille

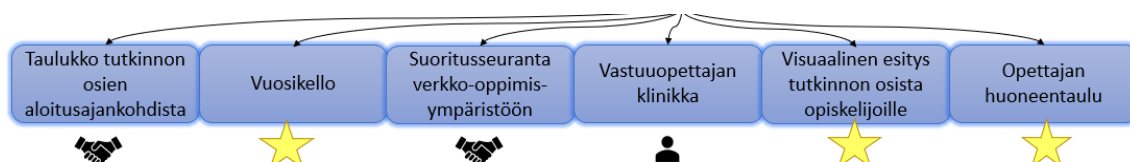
tavoitteiden ja sisältöjen sekä valinnanmahdollisuuksien esille tuominen, joko opetustiloihin tai verkko-oppimisalustalle. Myös toteutus suunnitelmien selkeys ja opintojaksojen vuosittainen aloitusajankohtien säännöllisyys nähtiin tärkeänä. Lisäksi sujuva tiedonsiirto opettajien välillä oli osallistujien mielestä tärkeää. Osallistajat keskustelivat paljon myös opiskelijoiden vastuuttamisesta hoks-työskentelyyn.

6.6 Prototyyppi

Hiusalan henkilökunnan ideointipajoissa nousseiden ajatusten ja ideoiden pohjalta suunniteltiin toimenpiteitä, joilla voitaisiin tehdä opiskelijan opintojen etenemisestä mahdollisimman sujuvaa sekä mahdollistaa henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukainen eteneminen. Suunnitellut toimenpiteet ovat seuraavat:

- taulukko tutkinnon osien toteutusajankohdista
- vuosikello opettajan avuksi
- suorituslomakkeet verkko-oppimisympäristöön
- vastuuopettajan klinikka
- tutkinnon osat opiskelijoiden näkyville opetustiloihin ja verkko-oppimisympäristöön
- opettajan huoneentaulu

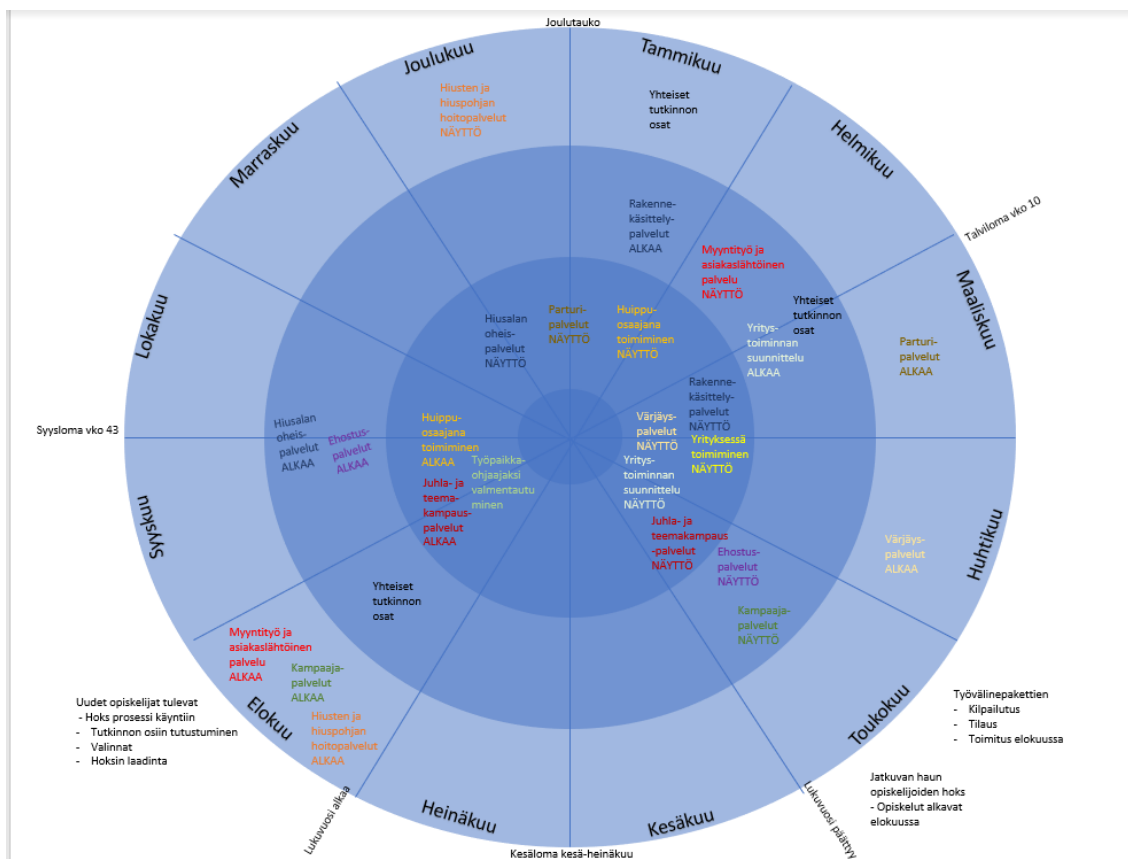
Toteutettava työkalut on kuvattu kuvassa 42. Kuvaan on merkitty myös toteutuksesta vastuussa olevat tahot. Tähdellä merkityt ovat opinnäytetyön tekijän vastuulla, käden kuvalla merkityt tehdään henkilökunnan yhteistyönä ja ihmisen kuvalla merkitty on esimiehen vastuulla



Kuva 42. Toteutettavat työkalut ja vastuutahot.

Päätettiin viimeistellä ja ottaa käyttöön jo aiemmin ideoitu taulukko, johon on koottu eri tutkinnonosien alkamisajankohdat. Taulukkoa on työstyetty aikaisemmin henkilökunnan yhteistyönä. Päätettiin myös esittää esimiehille vastuuopettajan tunnin tai klinikan toteuttamista. Tämä olisi säännöllisesti pidettävä tunti, johon opiskelijat voisivat tulla keskustelemaan hoks:taan, opinnoistaan tai muista huolenaiheistaan. Tämä auttaisi opiskelijoita saamaan ajanmukaista tietoa opintojensa etenemisestä ja helpottaisi hoks-prosessin etenemistä. Vastuuopettajan kanssa keskusteleminen tuo opiskelijalle myös tunnetta siitä, että hänen

asioistaan ollaan kiinnostuneita. Opettajan avuksi päätettiin tehdä myös vuosikello, jonka tekeminen on opinnäytetyön tekijän vastuulla. Vuosikelloon kootaan tärkeät vuosittain toistuvat asiat ja tehtävät sekä tutkinnonosien summittaiset alkamisajankohdat. Vuosikello helpottaa hoks:n laadintaa, koska siitä pystyy yhdellä silmäyksellä näkemään vuoden kierron. Lisäksi se helpottaa muistamaan joka vuosi toistuvat tapahtumat. Vuosikello on esitetty kuvassa 43.



Kuva 43. Vuosikello

Tämän lisäksi päätettiin aloittaa suorituslomakkeiden siirtäminen verkko-oppimisalustalle. Tällä hetkellä opiskelijan tekemät harjoitukset, tehtävät ja asiakastyöt on kirjattu paperisille lomakkeille. Näiden lomakkeiden avulla seurataan opiskelijan opintojen etenemistä. Kun kaikki vaadittavat tehtävät on tehty hyväksytysti, opiskelijalla on mahdollisuus siirtyä näyttöön. Ideointipajoissa ideoitiin suoritusseurannan muuttamista sähköiseen muotoon. Näin opiskelijalla olisi milloin vain pääsy tarkastelemaan omaa etenemistään. Lisäksi töiden ja harjoitusten ohien olisi mahdollista ladata kuvia, mikä mahdollistaisi osaamisen kehittymisen näkemisen ja oppimisen reflektoinnin. Tämä työ aloitettiin henkilökunnan yhteisenä työnä organisaation kehittämispäivänä huhtikuussa 2020.

Tutkinnon osista päätettiin tehdä visuaalinen esitys opetustilojen seinälle laitettavaksi. Tämä työ on opinnäytetyön tekijän vastuulla. Lisäksi pohdittiin sähköistä vaihtoehtoa sekä ”esihoks”-työkalua, jotta opiskelijat voisivat tarkastella tutkinnon osia helposti ja kätevästi myös kotoa käsin ja näin valmistautua hoksin laadintaan. Tässä vaiheessa päädyttiin siihen toteutukseen, että kootaan tutkinnon osat lyhyesti esitettyinä opetustilan seinälle (kuva 44). Valinnaisuutta kuvataan esityksessä eri väreillä. Lisäksi jokaisen tutkinnon osan kohdalla on QR-koodi, joka ohjaa verkko-oppimisalustalle. Siellä on jokaisesta tutkinnon osasta tarkempaa kuvausta sekä ammattitaitovaatimukset ja kuvia työtehtävistä (kuva 46). Jatkossa sinne on tarkoitus koota myös paikallisten toimijoiden haastatteluja ja kertomuksia siitä, millaista työelämässä tarvittavaa osaamista he näkevät tutkinnon osan tuottavan sekä videoleikkeitä tutkinnon osaan liittyvistä työtehtävistä.

Sisältyy kaikkiin tutkinnon osiin:

- erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä toimiminen
- työ- ja asiakasturvallisuuden noudattaminen työssään
- oman toiminnan arviointi

Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla:

- asiakkaiden palveleminen erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa sekä yrityksen tuotteiden ja palvelujen myynti
- asiakkaiden läriestämisen

Kampaajapalvelut:

- hiustenleikkauksia kampaajatyötehtävillä
- kampauksia föönaus-, rauta-, rullakampauksilla ja letitystehtävillä

Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut:

- hiusten ja hiuspohjan hoitoja
- hiuspohjan hierontoja

Rakennekäsittelypalvelut:

- Kiharakäsittelyjä
- Suorituskäsittelyjä
- Rakennekäsittelyjä

Yritystoiminnan suunnittelu:

- Liiketoimintamahdollisuuksien etsiminen ja ideointi
- Liiketoimintasuunnitelman ideointi
- Liiketoimintasuunnitelman tekeminen

Huippusaajana toimiminen:

- Oman osaamisen ja työympäristön kehittäminen
- huippusaajana tehtävissä toimiminen

Vartaloitopalvelut:

- Vartaloitoharjoitusten tekeminen
- ihokarvojen poistaminen

Kampaajatyön osaamisala KAMPAAJA

Pakolliset tutkinnon osat 45 osp

- Kampaajapalvelut 25 osp
- Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 1 45-80 osp

- Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut 15 osp
- Juhta- ja teemakampauksia 15 osp
- Rakennekäsittelypalvelut 15 osp
- Värjäyspalvelut 20 osp
- Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 2 25-60 osp

- Ehustuspalvelut 15 osp
- Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp
- Huippusaajana toimiminen 15 osp
- Jalka- ja käsihoitopalvelut 20 osp
- Kasvohoitopalvelut 35 osp
- Syövytyspalvelut 15 osp
- Parturipalvelut 25 osp
- Työpaikkaohjaajaksi valmistautuminen 5 osp
- Vartaloitopalvelut 20 osp
- Yrityksessä toimiminen 15 osp

Palkallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa 5-15 osp

- Hiustalon ohjeistaminen 10 osp

Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnoista, ammatittutkinnoista tai erikoisammattitutkinnoista 5-15 osp

Tutkinnoissa voi sisällyttää tutkinnon osan toisesta ammatillisesta perustutkinnoista, ammatittutkinnoista tai erikoisammattitutkinnoista.

Korkeakouluopinnot 5-15 osp

Tutkinnon osa sisältää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja

Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja 1-25 osp

Juhta- ja teemakampauksia:

- Juhta- ja teemakampauksia erilaisiin tilanteisiin

Värjäyspalvelut:

- Hiustenvärjäyksiä
- Ripsien ja kulmien värjäyksiä
- Kulmakarvojen muotoiluja

Ehustuspalvelut:

- Ehustuksia eri ikäisille asiakkaille erilaisiin tilanteisiin

Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut:

- Tuote-esittelijänä toimiminen
- Tuotteiden ja palvelujen myynti ja markkinointi
- Asiakkaiden ohjaaminen ihon, hiusten ja kauneudenhoidossa

Yrityksessä toimiminen:

- Liiketoiminnan suunnittelu ja rakentaminen
- Yritystoiminnan harjoittaminen

Kylpylähoitopalvelut:

- Erlaisia kylpylähoitoja ja hierontoja

Jalka- ja käsihoitopalvelut:

- Käsihoitoja
- Jalkahoitoja

Kasvohoitopalvelut:

- kasvohoitoja
- ripsien ja kulmakarvojen värjäys
- kulmakarvojen muotoilu

Työpaikkaohjaajaksi valmistautuminen:

- opiskelijoiden ohjaaminen työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa
- yhteistyöhenkilönä koulun ja työpaikan välillä toimiminen

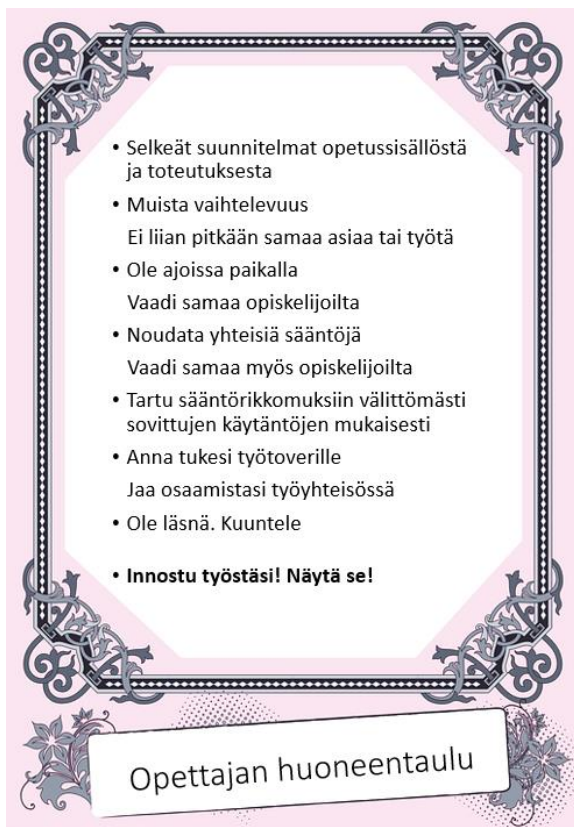
Parturipalvelut:

- Hiustenleikkauksia parturityötehtävillä
- partakäsittelyjä
- kampauksia föönaus- ja rautatehtävillä

Kuva 44. Tutkinnon osat opetustilojen seinällä

Kuva 45. Tarkemmat kuvaukset tutkinnon osista verkko-oppimisalustalla

Vaikeammin hahmotettavaan toimintaan liittyviin käytäntöihin sekä yhteisiin pelisääntöihin liittyen, päädyttiin tekemään opettajan huoneentaulu. Tämä toimisi muistutuksena ja ohje-nuorana opettajalle, jotta arjen kiireen keskellä muistaisi paremmin opiskelijan tarpeen koh-datuksi, huomatuksi ja kuulluksi tulemiselle. Huoneentaulun tekeminen on opinnäytetyön te-kijän vastuulla ja siihen koottiin ideointipajojen keskusteluissa nousseet tärkeät huomiot, jotka oli tehty haastatteluaineistojen analyysin perusteella. Opettajan huoneentaulu on ku- vassa 47.



Kuva 46. Opettajan huoneentaulu

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää hiusalan opiskelun opiskelijälähtöisyyttä. Opinnäytetyössä selvitettiin, millaisia kompastuskiviä opiskelijoilla on opintojen aloitusvaiheessa sekä miten opiskelijoiden eteneminen yksilöllisellä opintopolulla olisi mahdollisimman sujuvaa. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää työkalupakki tai ohjeistus henkilökohtaisten opintopolkujen mahdollistamiseksi aikaisempaa paremmin ja sujuvammin. Toimeksiantajan strategisena tavoitteena, kuten luvussa 2.9 esitettiin, on kouluttaa osaavia ammattilaisia työelämään ja jatko-opintoihin sekä mahdollistaa henkilökohtaiset opintopolut, lyhentää opiskeluaikoja ja vastata työelämän osaamistarpeisiin. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite olivat siis lähtöisin todellisesta työelämän tarpeesta ja vastaavat myös toimeksiantajan strategisiin tavoitteisiin.

Opinnäytetyön kehittämiskysymykset olivat:

- Mitä kompastuskiviä opiskelijoilla on hiusalan opiskeluissa?
- Miten opiskelijan eteneminen hiusalan opinnoissa olisi mahdollisimman sujuvaa henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaan?

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö ja tieteellisenä lähestymistapana on toimintatutkimus. Opinnäytetyössä kehitettiin leanin sekä muotoiluajattelun synteessissä tarkoitukseen sopivia tiedonkeruu- ja tiedonjäsentelymenetelmiä. Tiedonkeruumenetelmiä olivat havainnointi, dokumenttianalyysi, teemahaastattelu ja opintokävely. Teemahaastatteluaineistoa analysoitiin ryhmittelemällä ja tyypittelemällä. Aineiston analyysin perusteella laadittiin arvoasetelmat, muodostettiin opiskelijapersoonia sekä kuvattiin opiskelijan polku ja koulutusketjuanalyysi, joiden avulla tietoa kuvattiin visuaalisesti, jäsenneltiin ja muodostettiin ymmärrystä. Tämän jälkeen ideoitiin ratkaisuja opintopolun sujuvoittamiseksi.

Ensimmäinen kehittämiskysymys oli: mitä kompastuskiviä opiskelijoilla on hiusalan opiskeluissa. Tiedonkeruuaineiston perusteella hakeutumisvaihe ja opintojen aloitusvaihe sujuivat opiskelijoiden mielestä hyvin. Niin tiedon saaminen, hakeutumisen sujuvuus kuin opintojen aloitus olivat onnistuneet pääsääntöisesti hyvin. Ongelmia ilmeni opintojen edetessä pidemmälle hoks-prosessissa ja sen sujuvuudessa, opintojen sujuvassa etenemisessä sekä motivaation ylläpitämisessä. Osa opiskelijoista koki, että heillä ei ole riittävästi sananvaltaa omiin opintoihinsa liittyen, eikä todellisia valinnanmahdollisuuksia osattu nähdä. Myös hoks-prosessin osa opiskelijoista koki hämmentävänä. He eivät täysin ymmärtäneet prosessia eivätkä he kokeneet saavansa siitä täyttä hyötyä. Osa opiskelijoista olisi myös halunnut edetä nopeammin, kuin olivat tähän mennessä pystyneet. Osa taas näki motivaation heikkenevän opintojen edetessä ja sen vaikuttavan opintojen etenemiseen. Motivaation heikkenemisen nähtiin osittain johtuvan aiemmin mainituista muista ongelmista.

Toinen kehittämiskysymys oli, miten opiskelijan eteneminen hiusalan opinnoissa olisi mahdollisimman sujuvaa henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaan. Edellä mainittuja kompastuskiviä ryhdyttiin pohtimaan ja näihin ryhdyttiin ideoimaan ratkaisuja henkilökunnan ideointipajoissa. Tavoitteena oli kehittää työvälineitä henkilökohtaisten opintopolkujen mahdollistamiseksi aikaisempaa paremmin ja sujuvammin. Ideointipajojen tuloksena päädyttiin viimeistelemään jo aloitettu taulukko tutkinnon osien toteutusajankohdista sekä tekemään vuosikello. Nämä auttavat opettajaa hoks:n laadinnassa ja päivittämisessä. Lisäksi päätettiin tuoda tutkinnon osat esille opetustilojen seinälle. Tästä opiskelija näkee tutkinnon rakenteen ja pystyy harkitsemaan omia valintojaan. Jokaisen tutkinnon osan kohdalla on QR-koodi, joka ohjaa verkko-oppimisalustalle. Siellä on lisätietoa ja tarkempaa kuvausta monin eri tavoin esitettyä kyseisestä tutkinnon osasta. Tämä antaa opiskelijalle lisää tietoa, lisää hänen ymmärrystään sekä helpottaa hänen päätöksentekoaan ja valintojaan. Opintojen sujuvaa etenemistä tukemaan päätettiin aloittaa suorituslomakkeiden siirto verkko-oppimisympäristöön. Suorituslomakkeet tukevat tehtävien ja harjoitusten sekä opintojen etenemisen dokumentointia. Lomakkeisiin tai verkko-oppimisympäristöön merkitään aina tietyt tehtävät tehdyiksi, kun ne on hyväksytysti suoritettu. Näin opiskelija näkee itse, miten hänen opintonsa etenevät. Verkko-oppimisympäristössä on etuna seurannan reaaliaikaisuus sekä se, että opiskelija pystyy milloin tahansa ja mistä tahansa tarkistamaan opintojensa tilanteen. Opiskelijan

opintoja tukemaan ryhdyttiin perustamaan myös vastuopettajan klinikkaa, jonne opiskelija voi tulla keskustelemaan opinnoistaan ja niiden etenemisestä sekä muistakin huolenaiheistaan. Lisäksi päätettiin tehdä opettajan huoneentaulu muistuttamaan opettajaa opetukseen liittyvistä yleisistä periaatteista ja hyvistä käytännöistä.

Tiedonkeruuaineisto sekä kehitetyt työvälaineet ovat yhteneväisiä tietoperustassa esitettyjen ilmiöiden ja vaikuttavien tekijöiden kanssa. Tietoperustassa luvuissa 2.1 ja 2.2, on esitetty ammattitaidon oppimiseen sekä motivaatioon liittyviä tekijöitä, jotka tulivat hyvin esille myös teemahaastatteluissa sekä muussa tiedonkeruumateriaalissa. Oppimisympäristöllä sekä vuorovaikutussuhteilla on suuri merkitys oppimisen tehokkuuteen, sujuvuuteen sekä motivaatioon. Oppimiseen ja opiskeluun vaikuttaa lisäksi myös opiskelijan vireystila, joka koostuu sekä fyysisestä että psyykkisestä hyvinvoinnista. Tietoperustassa käytettiin termiä pedagoginen hyvinvointi. Pedagogiseen hyvinvointiin liittyy opiskelijan pystyvyyden, itseohjautuvuuden ja yhteenkuuluvuuden tunne (Lappalainen ym. 2008, 113-115). Nämä ovat ihmisen perustarpeita, joiden tyydyttyminen tai tyydyttämättä jääminen vaikuttavat myös muuhun suoritukseen, hyvin voimakkaasti myös motivaatioon. Jos oppilaitos kykenee tukemaan edellä mainittuja perustarpeita ja niiden toteutumista, se lisää opiskelijan opiskelumotivaatiota sekä opintojen sujuvaa etenemistä (Lappalainen ym. 2008, 113-115).

Vuorovaikutussuhteet ovat myös erittäin tärkeässä osassa opiskelijan opintojen etenemistä, opintomenestystä sekä motivaatiota. Vuorovaikutussuhteisiin vaikuttaa sekä opiskelijan ja opettajien välinen vuorovaikutus, että opiskelijoiden keskinäinen vuorovaikutus. Hyvä, turvallinen ja innostava ryhmä lisää innostuneisuutta ympärilleen, kehittää opiskelijan itsearvotusta, auttaa häntä näkemään taitonsa ja tietonsa realistisesti, kannustaa yrittämään ja kehittymään sekä parantaa ryhmän jäsenten motivaatiota. Lisäksi hyvässä ryhmässä opiskelijat saavat toisiltaan tukea myös vastoinkäymisten hetkellä, mikä auttaa opiskelijaa ylittämään vaikeat hetket. (Kiuru 2018, 129.) Lisäksi voimaannuttavat, oikeudenmukaiset ja kannustavat opettajat lisäävät opiskelijoiden motivaatiota (Salmela-Aro 2018, 31). Myös teemahaastatteluissa nousi esiin samoja asioita, kuin tietoperustassa. Haastateltavat määrittelivät hyvän ryhmähengen ja hyvät vuorovaikutussuhteet motivaatiota lisääviksi tekijöiksi. Kiireen, suorittamisen ja kritiikin he kokivat laskevan motivaatiota ja heikentävän opintomenestystä, aivan kuten Salmela-Arokin (2018, 31) esittää.

Teemahaastatteluissa haastateltavat nostivat motivoivana asiana esiin myös innostuksen, kiinnostuksen sekä opettajan merkityksen innostuksen sytyttäjänä. Opettajan onkin tärkeää näyttää oma kiinnostuksensa opetettavaa aihetta kohtaan, koska se lisää myös opiskelijan innostuneisuutta ja motivaatiota. Samoin tekee opetettavan aiheen konkretisoiminen, aiheen liittäminen laajempaan kokonaisuuteen sekä sen merkityksen ymmärrettäväksi tekeminen, kuten tietoperusta esittää Juutiin ja Lavoseen (2018, 204 - 206) viitaten. Opettajan on hyvä muistaa myös palautteen suuri merkitys. Opiskelijan motivaation säilymisen kannalta on tärkeää, että

hän saa palautetta, joka konkretisoi hänen edistymistään ja onnistumistaan (Lerikkanen & Pakarinen 2018, 191). Vuorovaikutustilanteisiin vaikuttaa lisäksi opiskelijan kehityskaari ja siirtymävaiheiden onnistuneisuus. Erityisesti nuorten kohdalla muuttuva koulukonteksti, erilainen tapa opiskella, vastuun määrän lisääntyminen sekä muuttuva sosiaalinen ympäristö vaikuttavat monella tavalla nuorten elämään (Salmela-Aro 2018, 35-38). Myös aikuisen opiskelijan kohdalla työelämästä opiskeluelämään siirtyminen aiheuttaa suuria muutoksia kontekstissa, joten tämä vaikuttaa luonnollisesti vuorovaikutussuhteisiin ja yhteisöllisyyden tunteisiin. Luvussa 2.5 esitettiin Salmela-Aron (2018, 35-38) viitaten, että siirtymävaiheissa on tärkeää luoda opiskelijalle yhteisöllisyyden kokemus sekä antaa hänelle mahdollisuus vaikuttaa valintoihinsa, asettaa omia tavoitteitaan sekä edetä tavoitteita kohti.

Tavoitteiden asettaminen ja valintojen tekeminen ovat olennainen osa yksilöllisiä opintopolkuja, kuten luvussa 2.3 esitettiin. Yksilölliset opintopolut ovat myös tämän opinnäytetyön keskiössä. Parhaimmillaan ne antavat opiskelijoille itseohjautuvuuden ja pystyvyyden tunteita, jotka olivat tärkeitä pedagogisen hyvinvoinnin kannalta. Lisäksi ne antavat toteutuessaan opiskelijalle valinnan mahdollisuuksia (Lerikkanen & Pakarinen 2018, 191). Juuri valinnan mahdollisuuksia, niiden selkeää osoittamista sekä mahdollistamista haastateltavat toivoivat teemahaastattelussa. Opiskelijoiden yksilöllinen eteneminen omilla henkilökohtaisilla opintopoluilla vaatii opettajalta opiskelun ja etenemisen jatkuvaa seuraamista (Koli 2017, 83). Tämä voi olla haasteellinen ja kuormittava tilanne opettajalle, jolla on vastuullaan kymmeniä opiskelijoita. Yksilölliset oppimispolut huonosti organisoituna lisäävät vaihtelua ja ylikuormitusta, jotka leanin periaatteiden mukaan aiheuttaa opettajalle työn kuormittavuutta. Molemmat näistä tekijöistä vähentävät opettajan jaksamista ja lisäävät stressiä (Torkkola 2018, 25). Tästäkin näkökulmasta opinnäytetyön aihe on tärkeä ja ajankohtainen, koska ammatillisen koulutuksen uudistukset ovat aiheuttaneet lisää vaihtelua ja erilaisia opintopolkuja. Työn tavoitteena olevien työkalujen tarkoituksena on helpottaa opettajan työtä ja vähentää kuormitusta sen lisäksi, että ne helpottavat opiskelijan henkilökohtaisen opintopolun toteutumista.

Tietoperustassa käsiteltiin paljon myös opintojaksojen sisältöjen ja tavoitteiden konkretisoinnista opiskelijalle. Tämä on tärkeää, jotta sekä opettajan että opiskelijoiden odotukset saataisiin lähemmäs toisiaan. On tärkeää, että opiskelijalla on ymmärrys siitä, mitä opintojaksolla tullaan käsittelemään, miten asioita tullaan lähestymään ja miten opiskeltavat asiat liittyvät käytännön työelämään (Kuittinen & Meriläinen 2008, 162). Myös muotoiluajattelun periaatteet korostavat merkitysten luomista, asiayhteyksien esiintuomista sekä opetettavan asian liittämistä kokonaisuuteen (Richey ym. 2010, 42-47, Pozzi, Persico & Earp 2015, 52). Opintojakson tavoitteiden esittäminen realistisesti on tärkeää myös siksi, että opiskelijalle ei tulisi epärealistia odotuksia tiedoistaan ja taidoistaan opintojakson päätteeksi (Kuittinen & Meriläinen 2008, 162). Tavoitteiden asettaminen ei ole opiskelijalle välttämättä helppoa. Opiskelijalla voi olla ammatilliseen oppilaitokseen tullessaan erilaisia tavoitteita ja päämääriä, mutta hän ei välttämättä ole tietoinen motiiveista tavoitteenasettelun pohjalla (Nurmi 2003, 267).

Tavoitteiden asettaminen voi olla vaikeaa paitsi nuorelle, myös aikuiselle opiskelijalle, ellei hänellä ole realistista ymmärrystä opintojakson sisällöistä sekä niiden liittymisestä laajempaan kontekstiin. Teemahaastatteluissa tulikin esille, että opiskelijat, jotka kokivat opintojen edenneen vähemmän sujuvasti, eivät täysin tienneet mitkä heidän tavoitteensa oli, mitä heidän tulisi tehdä sekä miten he voisivat nopeuttaa opintojaan. Opintojen sisällön konkretisointiin tässä työssä suunniteltiin opintojen rakenteen kuvaus opetustilojen seinälle. Qr-koodin ohjaamana opiskelijat pääsevät verkko-oppimisalustalle, jossa opintokokonaisuuksien sisältöjä on kuvattu sanoin, kuvin ja videoin. Tämän uskotaan helpottavan opiskelijan ymmärrystä opintokokonaisuuksien sisällöistä sekä käytännön työtehtävistä. Tietoperustan mukaan ymmärrys helpottaa myös tavoitteenasettelua ja sitä kautta parantaa motivaatiota sekä helpottaa henkilökohtaisten oppimispolkujen etenemistä.

Leanin periaatteissa pyritään vähentämään hukkaa ja lisäämään virtausta, kuten luvussa 2.6 esitetään. Hukkaa on sellainen tekeminen, joka ei luo arvoa. Virtaus taas tarkoittaa työn sujuvaa etenemistä. (Torkkola 2018, 23-25.) Teemahaastatteluissa nousi esille muun muassa odottaminen, jonka opiskelijat kokivat vähentävän motivaatiota ja heikentävän opintojen etenemistä. Odottaminen on leanin periaatteiden mukaista hukkaa, jota pitäisi välttää. Muotoiluajattelun mukaisesti taas opetuksen ajoitus on tärkeää. Tämä tarkoittaa opetuksen ja oppimisen mahdollistamista siten, että se on opiskelijalle oikea-aikaista. Opiskelijalla tulisi olla mahdollisuus opiskella silloin, kun hänellä on motivaatiota ja aikaa (Britain 2004, 3). Myös toiminnan selkeä organisointi on tärkeää (Lerkkanen & Pakarinen 2018, 186). Opiskelijalle on tärkeä tietää, mitä tullaan tekemään ja mitä häneltä odotetaan. Haastatteluissa tuli ilmi, että osa opiskelijoista kaipasikin lisää selkeyttä toteutuksiin. Lisäksi he toivoivat verkko-opintoja ja itsenäisiä opintoja, joiden avulla voisi opiskella silloin, kun itselle sopii ja sitä kautta nopeuttaa valmistumistaan. Taulukko tutkinnon osien aloitusajankohdista sekä vuosikello auttavat opettajaa työstämään opiskelijan henkilökohtaista osaamisen kehittämisen suunnitelmaa. Suoritusseuranta verkko-oppimisalustalla taas auttaa opiskelijaa seuraamaan itse opintojensa etenemistä. Tavoitteena olisi, että opinnot etenevät ilman turhia odottamisia ja opiskelija itsekin tietää mitä hänen tulisi seuraavaksi tehdä. Myös vastuuopettajan klinikka auttaa yhteisen ymmärryksen parantamisessa ja auttaa opiskelijaa etenemään opinnoissaan oikea-aikaisesti ja henkilökohtaisen suunnitelmansa mukaisesti. Myös opettajan huoneentaulu muistuttaa suunnittelusta ja selkeydestä, jotka ovat opiskelijoille tärkeitä.

Tietoperustan mukaan, Kuittiseen ja Meriläiseen (2008, 159-161) viitaten, opiskelijat liittyvät laadukkaasti opetuksen opettajan esiintymistaitoon, opetettavan aiheen sisällönhallintaan, opetettavan aiheen esittämiseen ymmärrettävällä tavalla, opetuksen huolelliseen suunnitteluun, mielenkiinnon herättämiseen asiaan kohtaan sekä palautteen antamiseen. Opiskelijat toivovat opettajilta joustavuutta, ystävällisyyttä, myötätuntoisuutta, sosiaalisuutta sekä huumorintajuuta. Samoja asioita nousi esiin myös teemahaastatteluaineistossa. Näihin edellä

mainittuihin asioihin liittyen, opettajan huoneentaulu muistuttaa opettajia opiskelijan kohtaamisen, työn suunnittelun sekä valmistautumisen merkityksestä.

Muotoiluajattelun piirissä suositaan visuaalista materiaalia ja esitystapaa. Kuvat, värit, kaaviot sekä muut visuaaliset materiaalit nähdään tärkeänä viestinviejänä, ajatustenherättäjänä ja muistamisen apuna. Myös merkitysten luominen, asiayhteyksien esiintuominen, opetettavan asian liittyminen kokonaisuuteen sekä tarinankerronta ja tiedonvälittäminen usealla eri menetelmällä ovat olennainen osa sekä koulutus- että oppimismuotoilua. (Richey ym. 2010, 42-47, Pozzi, Persico & Earp 205, 52.) Tästä syystä myös kehitellyissä työkaluissa on kiinnitetty huomiota visuaalisuuteen ja moniaistillisuuteen. Moniaistisuus näkyy erityisesti opintojen sisältöä konkretisoivassa työkalussa, johon liittyy myös verkko-oppimisympäristö. Mutta myös muissa työkaluissa on kiinnitetty huomiota visuaalisuuteen ja väreihin.

Edellä esitetyt tiedonkeruuaineistoon sekä teoreettiseen viitekehykseen liittyvät asiat ja ilmiöt on otettu huomioon työkaluja ideoitaessa sekä muotoiltaessa.

- Henkilökunnan yhteisenä työnä oli jo aikaisemmin aloitettu tekemään taulukko, johon on koottu tutkinnon osien aloitusajankohdat. Tämä taulukko päätettiin viimeistellä ja ottaa käyttöön. Se helpottaa opettajan hoks-työtä, koska hän pystyy näkemään mitä tutkinnon osia opiskelijalla on mahdollista opiskella mihinkin aikaan. Sen avulla opiskelijalle on mahdollista antaa selkeä kuva hänen henkilökohtaisesta opiskelupolustaan ja valinnanmahdollisuuksistaan. Sen tarkoituksena on myös tuoda opettajan ja opiskelijoiden odotuksia lähemmäs toisiaan sekä konkretisoida opiskelijan opintopolkua.
- Lisäksi henkilökunnan yhteisenä työnä aloitettiin suoritusseurannan siirtäminen paperilomakkeilta verkko-oppimisalustalle. Sen avulla opiskelija voi seurata omaa etenemistään, milloin ja mistä tahansa. Verkko-oppimisympäristö mahdollistaa opiskelijalle myös paremman oman osaamisen kehittymisen seurannan ja reflektoinnin, koska tehtävien ja suoritusten yhteyteen voi ladata kuvia ja muita dokumentteja, saada arviointeja ja palautteita sekä tehdä itsearviointia. Tämän tavoitteena on lisätä opiskelijan pedagogista hyvinvointia sekä selkeyttää hänen opintojensa etenemistä.
- Yhdessä henkilökunnan kanssa päätettiin myös esittää vastuuopettajan klinikan käyttöönottoa. Tämä tarkoittaa säännöllistä vastuuopettajan tapaamisaikaa, jonne opiskelija voi tulla keskustelemaan opinnoistaan, hoks:taan tai muista ajatuksistaan. Vastuuopettajan klinikka tarjoaa mahdollisuuden kahdenkeskiseen ajatusten ja kuulumisten vaihtoon sekä sen säännöllisyys mahdollistaa paremmin hoks-keskustelujen säännöllisen toteutumisen. Vastuuopettajan klinikan tarkoituksena on parantaa vuorovaikutusta opettajan ja opiskelijan kesken, tukea opiskelijan pedagogista hyvinvointia,

helpottaa opiskelijaa hänen siirtymävaiheessaan sekä auttaa opiskelijaa asettamaan tavoitteitaan ja tekemään valintojaan.

Opinnäytetyön tekijän tehtäväksi jäi vuosikellon, visuaalisen esityksen tutkinnon osista sekä opettajan huoneentaulun tekeminen.

- Vuosikelloon koottiin kaikki vuoden aikana toistuvat tapahtumat. Se mahdollistaa koko kolmen vuoden jakson näkemisen yhdellä silmäyksellä ja helpottaa siten opettajaa hoks-työskentelyssä. Myös opiskelijalle se tarjoaa mahdollisuuden nähdä kokonaisuus ja saada parempi käsitys opintojen etenemisestä. Vuosikellon tarkoituksena on helpottaa opettajan työtä hoks:n laadinnassa ja opiskelijan opintojen aikataulutuksessa sekä konkretisoida opiskelijan opintojen rakennetta kokonaisuutena.
- Tutkinnon osista tehtiin opetustilojen seinälle sijoitettava taulukko. Taulukkoon on koottu kaikki valittavissa olevat tutkinnon osat. Valinnaisuuden mahdollisuuksia on havainnollistettu eri väreillä. Lisäksi esityksessä on lyhyt kuvaus opintojakson sisällöstä. Jokaisen opintokokonaisuuden kohdalla olevan QR-koodin avulla opiskelija ohjataan verkko-oppimisolustalle, jossa kerrotaan tarkemmin kyseisestä opintokokonaisuudesta sanoin, kuvin ja videoin. Tämä työkalu on erittäin tärkeässä roolissa opintojen sekä tutkinnon osien sisältöjen konkretisoimisessa. Se mahdollistaa opiskelijalle omassa tahdissaan sekä valitsemassaan ajassa ja paikassa tutkinnon rakentumiseen ja valinnan mahdollisuuksiin tutustumisen. Se myös konkretisoi tulevia työtehtäviä sekä kuhunkin tutkinnon osaan liittyviä opiskeltavia asioita. Se helpottaa opiskelijaa tekemään valintojaan sekä asettamaan tavoitteitaan.
- Lisäksi toteutettiin vielä opettajan huoneentaulu muistuttamaan opettajaa ammattiin liittyvistä perusasioista ja opiskelijan tarpeesta tulla nähdyksi ja kuulluksi. Huoneentaulussa muistutetaan esimerkiksi selkeiden suunnitelmien merkityksestä sekä yhteisten pelisääntöjen noudattamisen tarpeellisuudesta. Lisäksi siinä muistutetaan opettajaa innostuksen näyttämisestä ja sen tärkeydestä myös opiskelijan innostuksen ja kiinnostuksen alkuunsaattamisessa.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön tuloksena toimeksiantaja sai käyttöönsä toimivia työkaluja sekä jatkokehitysideoita. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin toimintatutkimuksen, leanin ja muotoiluajattelun menetelmiä: havainnointia, dokumenttianalyysia ja teemahaastattelua. Lisäksi käytettiin tässä opinnäytetyössä kehitettyä tiedonkeruumenetelmää, opintokävelyä, jossa yhdistettiin leanin Gemba-kävelyn sekä muotoiluajattelun asiakaspolun ajatusmalleja.

Teemahaastatteluaineiston analyysissä käytettiin ryhmittelyä ja tyypittelyä. Myös tässä opin- näytetyössä kehitetyt kanvaasit olivat tärkeitä aineiston jäsentelyn sekä ymmärryksen luomi- sen työvälineitä. Kanvaasit pohjautuivat muotoiluajattelun sekä leanin menetelmiin, mutta ne muotoiltiin ja nimettiin uudelleen koulutusorganisaation tarpeita vastaaviksi. Nämä työvä- lineet ovat täysin yleistettävissä. Niitä voi käyttää toisissa tutkimuksissa, joissa selvitetään opiskelijoiden tarpeita, toiveita sekä opiskelijan polkua. Lisäksi niitä voi käyttää myös muilla aloilla sekä toisissa koulutusorganisaatioissa.

Ryhmätöiden havainnointi toimi tässä työssä haastateltavien alustavana havainnointina. Ha- vainnoinnin perusteella valittiin teemahaastatteluun pyydettävät opiskelijat. Ryhmätöiden tuotosten analyysi dokumenttianalyysillä antoi tietoa opiskelijoiden kokemuksista sekä avasi aihealueiden rakenteita. Dokumenttianalyysissä tehdyn ryhmittelyn ja yhdistelyn avulla löytyi yhteisiä teemoja, joiden perusteella teemahaastattelurunkoa muokattiin ja tarkennettiin. Teemahaastattelun etuna oli, että se antoi haastateltaville väljyyttä kertoa kokemuksistaan ja ajatuksistaan omin sanoin, painottaen itselleen tärkeitä asioita. Teemahaastattelu toki vaatii sitä, että haastattelija on etukäteen selvittänyt tutkittavan ilmiön osia, rakenteita ja kokonaisuuksia, jonka perusteella hän kykenee rakentamaan teemahaastattelurungon. Tässä työssä opinnäytetyön tekijä työskenteli ammatillisen koulutuksen parissa, joten sitä kautta tietämystä aihealueesta oli olemassa. Opinnäytetyön tekijä oli myös keskustellut aiheesta työyhteisössä, sekä henkilöstön että opiskelijoiden kanssa, ja havainnut ongelmakohtia, joi- den perusteella kehittämiskysymykset asetettiin. Opinnäytetyön tekijä halusi kuitenkin vält- tää suoria hypoteeseja ja ennakkokäsityksiä. Tästä syystä päädyttiin tekemään alustavaa ha- vainnointia sekä haastattelurungon tarkistamista ryhmätöillä ja dokumenttianalyysillä. Tee- mahaastattelu toimi tässä työssä erinomaisena tiedonkeruumenetelmänä. Haastateltavat oli- vat halukkaita kertomaan asioistaan ja uskalsivat hyvin tuoda esiin sekä positiiviset että nega- tiiviset ajatuksensa ja kokemuksensa. Myös opintokävely toimi hyvänä tiedonkeruumenetel- mänä. Opintokävelyn tulosten uskotaan olevan luotettavia, koska ne on yhdistetty useamman opiskelijan kokemuksista. Opintokävelyn toteutumisessa ja luotettavuudessa tärkeää on tutki- jan avoin ja vastaanottavainen mieli. Hänen täytyy kyetä kysymään, ihmettelemään ja ha- vainnoimaan tilanteita sekä opiskelijoita. On tärkeää, että hänellä ei ole ennakoasenteita ja luutuneita ajatusmalleja asioiden kulusta. Lisäksi kanvaaseilla oli suuri merkitys tässä työssä. Kanvaasit kuvasivat ja jäsensivät tiedonkeruun aineistoa sekä toivat esiin aihekokonaisuuksiin liittyviä osatekijöitä. Lisäksi ne nostivat esiin ongelmakohtia ja kompastuskiviä, joihin pystyt- tiin tarttumaan. Kanvaasien etu on niiden visuaalisuus ja ymmärrettävyys. Jotta kanvaasit ovat luotettavia, ne toki vaativat taustalle huolellisesti tehdyn tutkimuksen ja tiedonkeruun. Tässä opinnäytetyössä nämä ovat toteutuneet.

Tieteellisenä lähestymistapana tässä opinnäytetyössä käytettiin toimintatutkimusta. Toimin- tatutkimusta vastaan on esitetty kritiikkiä. On esitetty, että sen tilannesidonnaisuus vähentää tulosten yleistettävyyttä ja otos on liian rajallinen sekä muuttujien kontrolloiminen on

vaikeaa. Kriitikistä huolimatta toimintatutkimus sopi tähän työhön hyvin. Kyseessä oli tietyn organisaation ja tiettyyn ammattialaan liittyvä kehittämistyö, joten alun perin laajempaan yleistettävyyteen ei uskottu olevan tarvetta. Tulosten analysoinnin jälkeen kuitenkin havaittiin niiden noudattelevan tietoperustassa käsiteltyjä aiheeseen liittyviä teoreettisia vaikutteita ja ilmiöitä. Tästä pääteltiin, että tuloksia voi yleistää myös toisille aloille ja toisiin koulutusorganisaatioihin. Kehitetyt opiskelijan henkilökohtaisen opintopolun mahdollistamiseen liittyvät työkalut ovat myös periaatteiltaan yleistettävissä. Toki ne vaativat sekä visuaalista, että sisällöllistä muokkaamista, koska ne on muotoiltu hiusalan opiskelijat mielessä pitäen. Eri alojen opiskelijat voivat arvostaa hieman erilaisia visuaalisia elementtejä. Työkalujen sisällön ja visuaalisen ilmeen voi muokata kyseiselle koulutusalueelle sopivaksi, jonka jälkeen ne ovat käytettävissä myös muiden alojen tarpeisiin. Mikäli tuloksia halutaan hyödyntää muille koulutusaloille, kannattaa myös tiedonkeruuta täydentää kyseisen alan opiskelijoiden haastattelulla. Näin varmistetaan toimenpiteiden osuvuus ja saadaan selville juuri kyseisen alan opiskelijoiden kompastuskivet ja kipupisteet.

Kehittämistyön eettisyydestä huolehdittiin tarkasti koko prosessin ajan. Luvussa 3.1. esitettyjen eettisten periaatteiden mukaisesti työskentelyn aikana osallistujille sekä alaikäisten huoltajille kerrottiin työn tavoitteesta ja luonteesta, anonymiteetistä. Kaikilta osallistujilta pyydettiin suostumus tutkimukseen osallistumiseen. Osallistujille ja heidän huoltajilleen tarjottiin myös jokaisessa vaiheessa mahdollisuus vetäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Haastattelut nauhoitettiin ja nauhoitukset litteroitiin mahdollisimman pian, jolloin haastattelutilanne oli vielä tuoreena mielessä. Litteroinnin teki sama henkilö, kuin haastattelutkin. Sekä työskentelyssä että raportoinnissa säilytettiin osallistujia kunnioittava ote. Raportissa ei yksilöity haastateltavia eikä toimeksiantajaa, jotta haastateltavien yksityisyys säilyisi mahdollisimman hyvin. Työskentelyn jokaisessa vaiheessa säilytettiin hyvän tieteellisen tutkimuksen toimintatavat.

Kehittämistyön luotettavuuteen vaikutettiin, luvussa 3.2 esitettyjen periaatteiden mukaisesti, lähteiden luotettavuudella, tietoperustan kattavuudella sekä tiedonkeruun monipuolisuudella ja dokumentoinnin huolellisuudella. Työssä käytetyt lähteet ovat suhteellisen uusia ja viitaukset on tehty huolellisesti. Tietoperustaa varten aineistoa luettiin paljon ja monipuolisesti. Tietoperusta kattaa monipuolisesti opiskelun yksilöllistämiseen liittyvää taustatietoa ja ilmiöön vaikuttavia asioita. Työssä käytetyt käsitteet on muodostettu teorian pohjalta ja ne on kuvattu selkeästi. Tiedonkeruun luotettavuutta pyrittiin parantamaan käyttämällä monipuolisia tiedonkeruu ja analysointimenetelmiä. Tiedonkeruuseen valmistauduttiin huolellisesti ja aineisto dokumentoitiin tarkasti. Sekä ryhmätöiden että ideointipajojen tuotokset dokumentoitiin valokuvaamalla. Teemahaastattelut dokumentoitiin nauhoittamalla ja nauhoitukset litteroitiin. Tiedonkeruun pääpainopiste oli teemahaastatteluissa, joihin valmistauduttiin hyvin tekemällä haastattelurunko teorian ja kehittämiskysymysten pohjalta. Lisäksi haastattelurunkoa tarkennettiin ryhmätehtävien tulosten ja dokumenttianalyysin perusteella.

Luotettavuutta parantaa myös se, että haastatteluaineisto litteroitiin mahdollisimman pian ja tarkasti. Litterointiin sisällytettiin myös tauot, naurahdukset ja muut vastaavat äännähdykset. Tiedonkeruuaineistoa analysoitiin huolellisesti ja monipuolisesti. Eri menetelmin kerätyt tiedot analysoitiin, laitettiin keskustelemaan keskenään ja niistä muodostettiin synteesejä. Tiedonkeruu ja analyysiprosessi myös kuvattiin raportissa huolellisesti.

Työskentelyssä ja raportoinnissa säilytettiin johdonmukaisuus koko työn ajan. Kehittämiskysymykset olivat todellisesta tarpeesta nousevia. Työskentelyn lähtökohtana oli opiskelijälähtöisyys ja sen perusteella valittiin toimintatavat. Raportissa hyödynnettiin muotoiluajattelun visuaalisia menetelmiä, muun muassa taulukoita, kuvioita sekä luetteloita. Myös tulosten esittämisessä hyödynnettiin kuvia, sanapilviä ja miellekarttoja. Lisäksi työvälineet muotoiltiin muotoiluajattelun mukaisesti visuaaliseksi ja kohderyhmä huomioon ottaen.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa toimi erittäin hyvin koko prosessin ajan. Opinnäytetyön aihe nousi esiin todellisesta työelämän tarpeesta. Myös kohderyhmän työyhteisö oli tiiviisti mukana työskentelyssä antaen tärkeitä taustatietoja, toimien aktiivisesti ideointipajoissa, jakaen omia tietojaan ja näkemyksiään sekä kannustaen opinnäytetyön tekijää. Toimeksiantaja on antanut työstä ja sen tuloksista positiivista palautetta ja toimeksiantajalla on myös selkeä suunnitelma opinnäytetyön tulosten hyödyntämiseksi ja jakamiseksi. Tässä opinnäytetyössä laaditut työkalut otetaan käyttöön tulevana syksynä. Jatkokehittämisajatuksena on toteuttaa haastattelut vuoden päästä uudelleen, jotta nähdään, onko toimenpiteillä ollut vaikutusta. Kehittämistoimien käytäntöön vieminen ja toteutuksen arvioiminen on myös toimintatutkimuksen ajatusmallien mukaista. Odotuksena on, että työkalut helpottavat opettajan hokstyöskentelyä, tuovat opiskelijalle paremman ja selkeämmän ymmärryksen opintokokonaisuuksien sisällöistä ja tavoitteista, parantavat vuorovaikutusta opettajan ja opiskelijoiden kesken sekä lisäävät hoks-keskustelujen säännöllisyyttä ja vaikuttavuutta. Kaikki nämä edellä mainitut asiat helpottavat opiskelijan henkilökohtaisen opintopolun sujuvaa etenemistä ja poistavat kompastuskiviä.

Lähteet

Painetut

Anttila, P. 2007. Taidon taitaminen. Teoksessa Kotila, H., Mutanen, A. & Volanen, M. V. (toim.) Taidon tieto. Helsinki: Edita

Brown, T. 2009 Change by design. How to design thinking transforms organizations and inspires innovation. New York: HarperCollins Publishers

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Juuti, K. & Lavonen, J. 2018. Opettaja voi tukea oppilaan kiinnostuksen kehittymistä. Teoksessa: Salmela-Aro, K. (toim). Motivaatio ja oppiminen. Jyväskylä: PS-Kustannus

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona – Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kiuru, N. 2018. Kaveriverkostot ja oppimismotivaatio. Teoksessa: Salmela-Aro, K. (toim). Motivaatio ja oppiminen. Jyväskylä: PS-Kustannus

Koli, H. 2017. Innoita oppimaan. Miten luoda oppimiselle mahdollisuuksia ja tehdä oppimisesta mukaansatempaavaa. Karjalohja: House of Leading & Learning oy.

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

Kuittinen, M. & Meriläinen, M. 2008. Opiskelijan psykologinen sopimus. Teoksessa: Lappalainen, K., Kuittinen, M. & Meriläinen, M. (toim.) Pedagoginen hyvinvointi. Kasvatusalan tutkimuksia. Turku: Suomen kasvatustieteellinen seura

Lappalainen, K., Hotulainen, R., Kuorelahti, M. & Thuneberg, H. 2008. Vahvuuksien tunnistaminen ja tukeminen sosio-emotionaalista kompetenssia rakentamassa. Teoksessa: Lappalainen, K., Kuittinen, M. & Meriläinen, M. (toim.) Pedagoginen hyvinvointi. Kasvatusalan tutkimuksia. Turku: Suomen kasvatustieteellinen seura

Lerkkanen, M.-K. & Pakarinen, E. 2018. Opettajan merkitys oppimismotivaatiolle. Teoksessa: Salmela-Aro, K. ja Nurmi, J. (toim). Mikä meitä liikuttaa. Motivaatiopsykologian perusteet. Jyväskylä: PS Kustannus

Martela, F., Mäkikallio, I. & Virkkunen, V. 2002. Itsemääräämisteoria ja psykologiset perusteet työssä. Teoksessa: Salmela-Aro, K. ja Nurmi, J. (toim). Mikä meitä liikuttaa. Motivaatiopsykologian perusteet. Jyväskylä: PS Kustannus

Metsämuuronen, J. 2006a. Metodologian perusteet ihmistieteissä. Teoksessa: Metsämuuronen, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp Ky

Metsämuuronen, J. 2006b. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa: Metsämuuronen, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp Ky

Määttä, S. 2018. Ajattelu- ja toimintatavat opintomenestyksen selittäjinä. Teoksessa: Salmela-Aro, K. (toim). Motivaatio ja oppiminen. Jyväskylä: PS-Kustannus

Nurmi, J-E. 2003. Nuoruuden kehitys: Etsintää, valintoja ja noidankehiä. Teoksessa: Lyytinen, P, Korhokangas, M & Lyytinen, H. (toim.) Näkökulmia kehityopsykologiaan. Kehitys kontekstissaan. Helsinki: WSOY.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro oy

Organisaation strategia. 2018. Strategia 2018-2020.

Peltonen, H. 2004. Kasvattajana sosiaali- ja terveysalan ammattiteissa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Salmela-Aro, K. 2018. Kouluinto ja koulu-uupumus. Teoksessa: Salmela-Aro, K. (toim). Motivaatio ja oppiminen. Jyväskylä: PS-Kustannus

Tisdall, E. K. M., Davis, J.M. & Gallagher, M. 2010. Researching with Children & Young People. Researching Design, Methods and Analysis. Lontoo: Sage Publications Ltd

Torkkola, S. 2018. Lean asiantuntijatyön johtamisessa. Helsinki: Alma Media oy.

Tynjälä, P. 2007. Integratiivinen pedagogiikka osaamisen kehittämisessä. Teoksessa Kotila, H., Mutanen, A. & Volanen, M. V. (toim.) Taidon tieto. Helsinki: Edita

Westman, A. L. 2007. Tieto, taito ja sukupuoli. Teoksessa Kotila, H., Mutanen, A. & Volanen, M. V. (toim.) Taidon tieto. Helsinki: Edita

Womack, J. P. & Jones, D. T. 2005. Lean Solutions. How Companies and Customers Can Create Value and Wealth Together. London: Simon & Schuster

Sähköiset

531/2017. Laki ammatillisesta koulutuksesta. Viitattu 6.6.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531#Lidp455448528>

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Viitattu 24.11.2019. <https://www.elliblibrary.com/book/978-951-768-385-2>

BarCharts, I. 2016. Lean Six Sigma - Quick Study. BarCharts, Inc., Boca Raton. Viitattu: 25.7.2019 <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=4877057>.

Britain, S. 2004. A Review of Learning Design: Concept, Specification and Tools. A report for the JISC E-learning Pedagogy Programme. Viitattu 5.4.2020. <https://staff.blog.ui.ac.id/harrybs/files/2008/10/learningdesigntoolsfinalreport.pdf>

B2B International. 2020. What is Value Proposition Canvas? Viitattu 9.2.2020.

<https://www.b2binternational.com/research/methods/faq/what-is-the-value-proposition-canvas/>

Dalziel, J. 2015. Reflections on the Art and Science of Learning Design and the Larnaca Declaration. Teoksessa: Maina, M., Craft, B. & Mor, Y. 2015. The Art & Science of Learning Design. Rotterdam: Sense Publishers. Viitattu 10.4.2020. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=4396486>

Design a Better Business. 2019a. Persona Canvas. Viitattu 10.2.2020. <https://www.designabetterbusiness.tools/tools/persona-canvas>

Design a Better Business. 2019b. Customer Journey canvas. Viitattu 10.2.2020.

<https://www.designabetterbusiness.tools/tools/customer-journey-canvas>

Flick, U., von Kardorff, E. & Steinke, I. 2000. What is Qualitative Research? An introduction to the Field. Teoksessa: Flick, U., von Kardorff, E. & Steinke, I. (edit.) A Companion to Qualitative Research. London: Sage Publication Ltd. 3-12. Viitattu 29.11.2019.

https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=v0c1nlmZUBYC&oi=fnd&pg=PA3&dq=what+is+qualitative+research&ots=5bRI09SZo5&sig=c_rm7s0R45D8bcFby1p_Tw9pdtM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Forrester. 2018. The Total Economic Impact™ Of IBM's Design Thinking Practice How IBM Drives Client Value and Measurable Outcomes with Its Design Thinking Framework. A Forrester Total Economic Impact™ Study Commissioned By IBM. Viitattu 21.9.2019.

<https://www.ibm.com/design/thinking/static/media/Enterprise-Design-Thinking-Report.8ab1e9e1.pdf>

Fylan, F. 2005. Semi-structured Interviewing. Teoksessa: Miles, J. & Gilbert, P. (edit.) A Handbook of Methods for Clinical and Health Psychology. Oxford: Oxford University Press. 65-77. Viitattu 30.11.2019.

https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=kmZ3Yt5pY0YC&oi=fnd&pg=PA65&dq=semi+structured+interview&ots=US5mSqJHCx&sig=muZ5Z6UlJMIC5836K3XdQDQeQnQ&redir_esc=y#v=onepage&q=semi%20structured%20interview&f=false

Lean Service Creation. 2017. Viitattu 10.2.2020. <https://leanservicecreation.com/canvases>

Luchs, M. G. 2015. A Brief Introduction to Design Thinking. Teoksessa: Griffin, A., Swan, S. Luchs, M. G., Luchs, M. I. & Swan, S. Design Thinking: New Product Development Essentials from the PDMA. New Jersey: John Wiley & Sons. Viitattu 10.4.2020. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=4041673>

Maina, M., Craft, B. & Mor, Y. 2015. *The Art & Science of Learning Design*. Rotterdam: Sense Publishers. Viitattu 10.4.2020. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=4396486>

McKenney, S. E. & Reeves, T. C. 2013. *Conducting Educational Design Research*. Routledge. Viitattu 26.2.2020. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=956975>

Opetushallitus. 2018. Tutkinnon perusteet. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto. Viitattu 31.7.2019. <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/6435008>

Pozzi, F., Persico, D. & Earp, J. 2015. *A Multi-DimensionalSpace for Learning Design Representations and Tools*. Teoksessa: Maina, M., Craft, B. & Mor, Y. 2015. *The Art & Science of Learning Design*. Rotterdam: Sense Publishers. Viitattu 10.4.2020. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=4396486>

Rapley, T. 2003. *Interviews*. Teoksessa: Seale, C. G., Gobo, G., Gubrium, J. F., Seale, C. & Silverman, D. *Qualitative Research Practice*. 15-33. Lontoo: SAGE Publications Ltd. E-kirja. Viitattu 24.11.2019. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=1138447>

Richardson, A. 2010. *Understanding Customer Experience*. Harvard Business Review. Viitattu 18.9.2019. <https://hbr.org/2010/10/understanding-customer-experie>

Richey, R.C., Klein, J.D., & Tracey, M.W. 2010, *The Instructional Design Knowledge Base : Theory, Research, and Practice*, Routledge, London. Viitattu 5.3.2020. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=957318>

Ryen, A. 2003. *Ethical issues*. Teoksessa: Seale, C. G., Gobo, G., Gubrium, J. F., Seale, C. & Silverman, D. *Qualitative Research Practice*. 218-235. Lontoo: SAGE Publications Ltd. E-kirja. Viitattu 24.11.2019. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=1138447>

Seel, N. M., Lehmann, T. & Blumschein, P. 2017. *Instructional Design for Learning: Theoretical Foundations*. Rotterdam: Sense Publishers. Viitattu 10.4.2020. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/reader.action?docID=4844218>

Smith, S. 2014. Muda, Muri and Mura. *ASQ Six Sigma Forum Magazine*. Vol 13, Iss. 2. s. 36-37. Milwaukee. Viitattu 31.5.2020. <https://search.proquest.com/openview/19ae0ad038371ba524edf862c9c08a0e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=25781>

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press. E-kirja. Viitattu 23.11.2019. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789514477324>

Kuviot

Kuva 1. Työssä esiintyviä keskeisiä käsitteitä	8
Kuva 2. Motivaatiota lisäävä ajattelu- ja toimintatapojen tukeminen (Mukaillen Määttä 2018, 56)	12
Kuva 3. Työn virtauksen esteitä: vaihtelu, ylikuormitus ja hukka	16
Kuva 4. Muotoiluajattelun keskeiset periaatteet. (Mukaillen: Koivisto ym. 2019, 36.)	19
Kuva 5. Koulutusmuotoilun taustatekijät (Mukaillen: Richey ym. 2010, 4.)	22
Kuva 6. Oppimismuotoilun käsitekartta (Mukaillen: Daziel 2015, 7)	24
Kuva 7. Kampaajatyön osaamisalan tutkinnon osat (Opetushallitus 2018, 3)	25
Kuva 8. Kehittämistyön aikajana	36
Kuva 9. Henkilökunnan aivoriihen ideointipisteet (Kuva: Jämsä 19.3.2020)	40
Kuva 10. Työskentelyn eteneminen	41
Kuva 11. Ennen kuin hait kouluun, millainen mielikuva sinulla oli hiusalan työstä? Ryhmätyökysymys sekä ensimmäisen vuoden, että valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille. (Kuva: Jämsä 4.10.2019 ja 30.11.2019)	42
Kuva 12. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä mielikuvia hiusalan työstä	43
Kuva 13. Ennen kuin hait kouluun, millaiset odotukset sinulla oli hiusalan opiskelusta? Ryhmätyökysymys sekä ensimmäisen vuoden, että valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille. (Kuva: Jämsä 4.10.2019 ja 30.11.2019)	44
Kuva 14. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä opiskelijoiden odotuksia hiusalan opiskelusta ennen opintojen alkamista.....	44
Kuva 15. Miksi päätit hakeutua hiusalan koulutukseen? Ryhmätyökysymys sekä ensimmäisen vuoden, että valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille. (Kuva: Jämsä 4.10.2019 ja 30.11.2019).....	45
Kuva 16. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä miksi opiskelijat päättivät hakeutua opiskelemaan hiusalaa	45
Kuva 17. Mistä sait tiedon tästä koulutuksesta? Ryhmätyökysymys ensimmäisen vuoden opiskelijoille (Kuva: Jämsä 4.10.2019)	46
Kuva 18. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista koskien opiskelijoiden tiedonsaantikanavia.....	46
Kuva 19. Millaisen markkinoinnin uskoisit tavoittavan hiusalasta kiinnostuneet? Ryhmätyökysymys sekä ensimmäisen vuoden, että valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille. (Kuva: Jämsä 4.10.2019 ja 30.11.2019)	47
Kuva 20. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista koskien markkinointivinkkejä	47

Kuva 21. Ovatko odotuksesi koulutuksesta toteutuneet? Ryhmätyökysymys valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille (Kuva: Jämsä 30.11.2019).....	48
Kuva 22. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä ovatko odotukset opiskelusta toteutuneet.....	48
Kuva 23. Oletko itse voinut vaikuttaa opintoihisi? Ryhmätyökysymys valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille (Kuva: Jämsä 30.11.2019)	49
Kuva 24. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä oletko voinut itse vaikuttaa opintoihisi	49
Kuva 25. Mielipiteitä HOKS-prosesseista? Ryhmätyökysymys valmistumisvaiheessa oleville opiskelijoille (Kuva: Jämsä 30.11.2019)	50
Kuva 26. Sanapilvi ryhmätöiden vastauksista kysyttäessä mielipiteitä hoks-prosesseista.....	50
Kuva 27. Sanapilvi haastatteluissa esiin tulleista motivaatiota parantavista asioista	55
Kuva 28. Sanapilvi haastatteluissa esiin tulleista motivaatiota heikentävistä tekijöistä	56
Kuva 29. Miellekartta asioista, jotka liittyvät opintojen sujuvaan etenemiseen	57
Kuva 30. Miellekartta asioista, jotka liittyvät siihen, että opinnot eivät ole edenneet sujuvasti	57
Kuva 31. Arvoasetelmat (Mukaillen: B2B International, 2020.)	59
Kuva 32. Opiskelijapersoona: Rene Rentoilija (Mukaillen: Design a Better Business, 2019a.) .	61
Kuva 33. Opiskelijapersoona: Tami Tavoitteellinen (Mukaillen: Design a Better Business, 2019a.)	61
Kuva 34. Opiskelijapersoona kanvaasit, johon merkitty huomiota kiinnitettävät asiat (Mukaillen: Design a Better Business, 2019a.).....	63
Kuva 35. Opiskelijan polku (Mukaillen: Design a Better Business 2019b.)	66
Kuva 36. Opiskelijan polku, johon on merkitty kompastuskivet (Mukaillen: Design a Better Business 2019b.)	67
Kuva 37. Koulutusketjuanalyysi (Mukaillen: Lean Service Creation 2017.)	69
Kuva 38. Henkilökunnan aivoriihen ensimmäisen ideointipisteen ongelman esittely	70
Kuva 39. Henkilökunnan aivoriihen toisen ideointipisteen ongelman esittely	71
Kuva 40. Henkilökunnan aivoriihen kolmannen ideointipisteen ongelman esittely	72
Kuva 41. Henkilökunnan aivoriihen neljännen ideointipisteen ongelman esittely	73
Kuva 42. Toteutettavat työkalut ja vastuutahot.	75
Kuva 43. Vuosikello.....	76

Kuva 44. Tutkinnon osat opetustilojen seinällä	77
Kuva 46. Tarkemmat kuvaukset tutkinnon osista verkko-oppimisalustalla	78
Kuva 47. Opettajan huoneentaulu	79