

Jarno Pöntinen

# OPISKELIJAN ITSEOHJAUTUVUUDEN TUKEMINEN HENKILÖKOHTAISTA- MISPROSESSISSA

Palvelumuotoilu asiakasymmärryksen keräämi-  
sessä

Opinnäytetyö

Muotoilija (YAMK)

Palvelumuotoilu

2020



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkintonimike</b>	<b>Aika</b>
Jarno Pöntinen	Muotoilija (YAMK)	Joulukuu 2020
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Opiskelijan itseohjautuvuuden tukeminen henkilökohtaistamisprosessissa Palvelumuotoilu asiakastiedon keräämisessä		89 sivua 5 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>  Helsingin Kaupunki		
<b>Ohjaaja</b>  Marjo Suviranta		
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Tässä opinnäytetyössä keskiössä on opiskelijoiden itseohjautuvuus ammatillisen reformin jälkeisessä ammatillisessa koulutuksessa. Ammatillisen koulutuksen reformi vuonna 2018 muutti ammatillisen koulutuksen kenttää monin tavoin. Uudet tutkinnon perusteet ja osaamisvaatimukset eri tutkinnoissa edellyttävät osaamisperusteisuuden toteuttamista. Opiskelijan ja työyhteisön oletetaan olevan itseohjautuvia omissa toimissaan.</p> <p>Tässä työssä pyritään löytämään vastauksia siihen, pystytäänkö henkilökohtaistamista tehdä opiskelijoille helpommin ymmärrettäväksi. Tutkimuksen pääkysymyksenä on: Mitkä ovat asiakasymmärryksellä saavutettavat opiskelijälähtöiset tarpeet joilla saavutetaan itseohjautuvuutta opiskelijoiden opintojen suunnittelussa ja henkilökohtaistamisessa? Tähän tutkimuksessa vastataan laadullisia menetelmiä hyväksi käyttäen.</p> <p>Tutkimus toteutettiin Stadin ammatti- ja aikuisopiston opiskelijoita ja henkilökuntaa osallistamalla. Tutkimuksessa käytettiin palvelumuotoilun eri menetelmiä ja työkaluja asiakasymmärryksen keräämiseksi. Työn tuotoksena toteutettiin opiskelijoiden itseohjautuvuutta tukemaan visuaalinen konseptiehdotus, ensimmäisen vuoden opinnoista jatkokehityksen tueksi. Henkilökohtaistamisen palveluprosessin uusi palvelumalli rakennettiin myös tutkimuksen löydösten avulla. Lisäksi kehittämisvaiheessa olevan tekoälyavusteisen henkilökohtaistamistyökalun kehitys tarpeisiin kerättiin asiakasymmärrystä. Palvelumuotoilun prosessilla kehitettiin henkilökohtaistamisprosessia enemmän opiskelijan tarpeita vastaavaksi.</p>		
<b>Asiasanat</b>  Palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen, muotoiluajattelu, itseohjautuvuus, asiakasymmärrys, asiakasarvo		

Author (authors)	Degree	Time
Jarno Pöntinen	Master of Culture and Arts	December 2020
<b>Thesis title</b>		89 pages
Supporting student self-governance in the curriculum personalization process- gaining customer insight with service design		5 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
Helsingin kaupunki		
<b>Supervisor</b>		
Marjo Suviranta		
<p><b>Abstract</b></p> <p>This thesis focuses on students' self-direction in post-professional vocational education. Vocational education reform in 2018 will change the field of vocational education in many ways. News degree basics and competency requirements for those with different degrees in the implementation of competency-based implementation. The student and the work community are assumed to be self-directed in their own actions. Second</p> <p>Correspondingly, this work aims to make personal things easier for students to understand. The main question of the study is: What are the student-centered necessary goals to be achieved through customer understanding, self-direction in the planning of students' studies and personal space?</p> <p>This study is answered by qualitative methods well designed.</p> <p>The study was conducted with students and staff of the Helsinki Vocational and Adult Institute. The study used different methods and tools of service design to gather customer understanding. The output of the work is the students' self-direction to support a visual concept model of their full-year studies. As a second output, customer understanding was gathered from the development needs of the artificial intelligence-assisted personalization tool in the development phase. The service design process developed the personalization process more in line with the needs of the student.</p>		
<b>Keywords</b>		
Service design, co-creation, design thinking, customer insight, customer value		

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Taustaa tutkimukselle.....	7
1.2	Tekoälyavusteinen HOKS-työkalu.....	9
1.3	Tutkimusasetelma.....	10
1.4	Tutkimusmenetelmät ja –aineistot.....	14
1.5	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	16
1.6	Työn toimeksiantaja.....	16
2	AMMATTIKOULUTUKSEN HAASTEET.....	17
2.1	Ammatillisen koulutuksen reformi.....	17
2.2	Henkilökohtaistaminen.....	19
2.3	Ammatillisen koulutuksen reformin haasteet.....	23
2.4	Motivaatio ja itseohjautuvuus opiskeluissa.....	25
2.5	Stadin ammatti- ja aikuisopisto.....	28
3	PALVELUMUOTOILU.....	32
3.1	Muotoiluajattelu.....	32
3.2	Asiakasymmärrys, arvo ja kokemus.....	36
3.3	Palvelumuotoiluprosessi.....	39
3.4	Tiedonhankintamenetelmät.....	40
3.4.1	Löydä vaiheen menetelmät.....	40
3.4.2	Määritä vaiheen menetelmät.....	44
3.4.3	Kehitä vaiheen menetelmät.....	46
3.4.4	Tuota vaiheen menetelmät.....	48
4	TUTKIMUS.....	50
4.1	Aikataulu.....	50
4.2	Käynnistysvaihe.....	51
4.3	Havainnointi.....	56
4.4	Yhteiskehittämisen työpajat.....	61

4.4.1	Työpaja opiskelijoille .....	61
4.4.2	Empatiakartta.....	67
4.4.3	Palvelupolku .....	67
4.4.4	Työpaja opettajille 17.9.2020 .....	69
4.4.5	Ideointityöpaja opiskelijoille.....	75
4.5	Tuota vaihe.....	83
5	TUTKIMUKSEN YHTEENVETO.....	84
5.1	Tutkimusongelmaan vastaaminen .....	84
5.2	Tutkimusprosessin arviointi .....	86
6	POHDINTA.....	87
	LÄHTEET.....	90

## KUVALUETTELO

## LIITTEET

Liite 1. Taideteollisuusalan perustutkinnon sisustusalan osaamisalan tutkinnon muodostuminen

Liite 2. Konsepti-idea

Liite 3. Palvelumalli

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä käsitellään opintojen henkilökohtaistamisen tehostamista opintojen suunnittelussa. Työ on tehty Helsingin kaupungin toimeksiantosta.

Työssä pyritään löytämään vastauksia siihen, pystytäänkö henkilökohtaistamista tehdä opiskelijoille helpommin ymmärrettäväksi. Työn keskiössä ovat opiskelijat ja heidän ohjaajansa. Tavoitteena on löytää keinoja itseohjautuvuuden tukemiseen ja ohjaamistyön helpottamiseen. Ratkaisuja pyritään löytämään hyödyntämällä palvelumuotoilun prosessia, menetelmiä ja työkaluja.

Nykyisessä ammatillisessa koulutuksessa henkilökohtainen opintojen suunnittelu on olennaisessa osassa. Opinnäytteeni keskiössä on kysymys, kuinka henkilökohtaistamista voidaan parantaa helpommin ymmärrettäväksi. Miten henkilökohtaistamisesta tehdään sujuvampi ja asiakasystävällisempi tapahtuma, jonka keskiössä ovat opiskelijat ja muut ohjaustyötä tekevät käyttäjät. Tavoitteena on itseohjautuvuuden kasvattaminen ja koko henkilökohtaistamistyön helpottaminen.

Henkilökohtaistamisvaiheen selkeä ongelma on tutkinnon rakenteen selvittäminen. Opettajat toteuttavat HOKS-prosessia kaikki omalla tavallaan. Yhteistä linjaa ei ole, joten henkilökohtaistamisen laajuus riippuu täysin asiaan paneutuvasta ohjaajasta ja alasta, jonne opiskelija hakeutuu.

Omalla opetusallani taideteollisuusalan perustutkinnossa tutkinnon perusteet asettavat haasteita ohjaukselle. Taideteollisuusalan osaamisperusteet eivät selvennä suoraan, mitä käytännön taitoja esimerkiksi sisustajan pitää osata. Roolini ohjaavana opettajana, joka tekee henkilökohtaistamistyötä opintojen alkuvaiheessa ja koko tutkinnon suorittamisen aikana on tuonut työn haasteet henkilökohtaistamisessa näkyviksi. Opiskelijan mukaan ottaminen omien opinpolkujensa suunnitteluun on äärimmäisen tärkeää.

## 1.1 Taustaa tutkimukselle

Noin kolme vuotta sitten palvelumuotoilun opintojen alkuvaiheessa pohdin, miten opiskelijoiden henkilökohtaistamisesta voitaisiin tehdä helpompaa ohjaustyötä tekeville eri sidosryhmille. Ammatillisen koulutuksen reformi teki tuloaan ja käsitteet henkilökohtaiset opintopolut, henkilökohtaistaminen, osaamisperusteisuus ja itseohjautuvuus muodostivat haasteita ammatillisen oppilaitoksen rakenteissa, opetuksen järjestämisessä ja opettajan työnkuvassa. Oppiminen ei enää ole keskiössä, vaan osaaminen ja miten osaamista voidaan saavuttaa ja arvioida.

Jo aikaisemmat ammatilliset osaamisperusteiden uudistukset olivat suuntana uudistaa ammatillinen koulutus. Koulutusalojen useat eri tutkinnonosat piti laittaa isoihin toimintakokonaisuuksiin, jotka peilaavat työelämän tarpeita. Ennen tutkinnonosassa esimerkiksi hitsaaminen saattoi olla useita lyhyt kursseja. Näillä kursseilla opetettiin perusosaamista, tietoja ja taitoja, joita ammatissa tarvittiin. Kursseja joita ennen oli tutkinnonosassa kymmenen, saattoi opetus suunnitelmamuutoksen jälkeen olla enää kolme. Laajaan kokonaisuuteen sisällytettiin kaikki osaamistavoitteet, tiedot ja taidot. Esimerkiksi sisustusmaalaus työt pitää sisällään nykyisin kaiken työturvallisuudesta, työmenetelmistä, kustannuslaskennasta, materiaalitietoudesta ja väriopista siivoukseen.

Vuonna 2018 omalla koulutusallani eli sisustusallalla tapahtui myös muutos, jossa tutkinnon perusteet siirrettiin tekniikan alalta taideteollisuusalan perustutkinnon alle. Muutos vaikutti siihen, ettei tutkinnon perusteissa enää määritetty millä taidoilla opiskelija osaamisensa näyttää. Osaaminen muodostuu jokaisen henkilökohtaisten tavoitteiden mukaisesti. Silti ratkaisematta jäi, miten opiskelijalle kerrotaan esimerkiksi sisustajan ammattiin kuuluvat tiedot ja taidot, jos ammatin perusteissa ei näistä enää mainita.

Pohdin myös syytä miksi keskeyttämiset ovat ongelma ammattikoulutuksessa, toisen asteen koulutuksessa ja varsinkin pääkaupunkiseudulla. Onko syynä vääriin opintoihin ajautuminen ja tästä johtuvat motivaatiotekijät. Varsinkin opintojen alkuvaiheessa opiskelijoiden vaihtuvuus on suurta, keskeyttämisiä tulee usein siitä syystä, että ammattiala oli väärä ja käsitys opinnoista oli toisenlainen. Keskeyttämiset opintojen aikana taas johtuvat usein opintojen räs-teistä ja muista vaikeuksista ja mahdollisesti tuen puutteesta. Syitä keskeytyk-sille on monenlaisia. Usein opiskelija vain katoaa, lakkaa vastaamasta yhtey-denottoihin ja putoaa näin muun opiskelijaryhmän samanaikaisesta etenemis-rytmistä. Putoaminen opintorytmistä taas johtaa yksittäisten opiskelijoiden kohdalla uusiin haasteisiin ja tekee opintoihin palaamisesta vaikeampaa. Opiskelijat kokevat usein häpeää ja pelkoa opintoihin palaamisessa, jos pois-saoloja on kertynyt paljon.

Opintojen oikea-aikaisella ohjauksella ja nopealla reagoinnilla ohjaus henkilö-kohtaisempiin opintoihin voi olla saavutettavissa, ennen kuin opiskelija syrjäy-tyy tai putoaa ohjauksen ulottumattomiin.

Edellä mainituista ja useista muistakin syistä pohdin opinnäytteen aihetta, joka helpottaisi opettajan arjen ohjaustyön haasteita ja niistä selviytymistä. Varsin usein opiskelijoiden kanssa käydyissä ohjauskeskusteluissa havaitsin, että opintojen sisältöjen sanoittaminen oli haasteellista. Havaitsin myös sen, että maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden ohjaus oli välillä mahdotonta, joh-tuen tutkinnon haastavista perusteista. Henkilökohtaistamista ei myöskään helpottanut se, että jokainen opettaja tulkitsi tutkinnon perusteiden vaatimuk-set hieman eri tavalla. Ajatukseni tuolloin oli kehittää palvelumuotoilun mene-telmällä visuaalinen työkalu joka avaa tutkinnon rakenteiden vaatimukset ja sa-malla opastaa opiskelijaa opinnoissaan ja mahdollistaa itseohjautuvuutta opin-tojen suunnittelussa. Työkalun ajatuksena oli helpottaa opiskelijoiden oh-jausta, mutta samalla se helpottaisi kaikkien ohjaustyötä tekevien ajantasaisista mukanaoloa yksilöllisten henkilökohtaisien opintopolkujen rakentamisessa.

Taideteollisuusalan tutkinnon perusteisiin siirtyminen, organisaation muutok-set opettajien työnkuvassa ja kenttätason opintopolkujen rakentaminen saivat opinnäytetyön aloituksen siirtymään. Kunnes helmikuussa 2020 sain kollegal-



tani sähköpostivinkin opinnäytetyön aloittamisesta. Vinkki oli linkki Stadin ammattiopiston uutiskirjeeseen, jossa kerrottiin meneillään olevasta Hoks-työkälun kehityshankkeesta, jonka suunnitteluun kaivattiin osallistujia.

## 1.2 Tekoälyavusteinen HOKS-työkalu

Helsingin kaupungin nuorten syrjäytymisen ehkäisemisen kaupunkistrategiahankkeen 2017–2021, Mukana-ohjelman, yhtenä tavoitteena on turvata jokaiselle nuorelle peruskoulun jälkeinen koulutus. Tähän teemaan liittyen järjestettiin Stadin ammattiopiston ja tietohallinnon kanssa työpajaviikko (AI Design Sprint) kesäkuussa 2019. Työpajan tuloksena todettiin, että tarvittaisiin uudenlainen työkalu eli tekoälyavusteinen osaamisen kehittämisen työkalu. Tarve oli työkalulle, jolla opettajien, opinto-ohjaajien ja muiden ohjaustyötä tekevien on mahdollista seurata opiskelijoiden etenemistä ja tunnistaa tukea tarvitsevat opiskelijat mahdollisimman ajoissa.

Hoks-työkälun kehityshankkeen tavoitteena on se, että opiskelijan itseohjautuvuutta ja etenemistä visualisoimalla tutkintorakenne muodostuu selkeämmin hahmotettavaksi kokonaisuudeksi. Työkalu tuo opiskelijan tavoitteet näkyväksi sekä suosittelee tarvittaessa vaihtoehtoisia polkuja tavoitteeseen pääsemiseksi. Lisäksi se havainnollistaa visuaalisesti, miten osaamisen kehittäminen on edennyt: mikä vaadittava osaaminen on hankittu ja mitä osaamista on vielä hankittava. Työkälun tavoitteena on olla opintojen henkilökohtainen seurantatyökalu, joka huomioi opiskelijan tarpeet sekä urasuunnitelmat, ja osaa ehdottaa seuraavat askeleet kohti ammattilaisuutta

HOKS- työkalun tavoitteena on opastaa opiskelijaa opinnoissa informoiden, kannustaen sekä suosittelun keinoin tapahtuvalla opastuksella. Työkalu palvelee opiskelijoita, opettajia, ohjausryhmäläisiä, tukipalveluita ja mahdollisesti myös huoltajia. HOKS-työkalu tarjoaa uudenlaisen opiskelijälähtöisen palvelun opintojen suunnitteluun, koska se tukee sekä opiskelijoiden ohjausta, että pedagogisen toiminnan yhteistä suunnittelua.

Yksi merkittävä asia on tuottaa tietoa johdon tarpeisiin. Saadulla informaatiolla seurataan koko oppimisyhteisön tilaa opintojen edistymisessä.

Työkalun tarkoitus on myös kerätä opiskelijasta saatua ”dataa” muutenkin kuin opettajan tai muun henkilön syöttämänä tietona. Tieto kerätään erilaisista opiskelijatietokannoista, oppimisympäristöistä ja oppimisalustoista. Aluksi työkalussa käytetään nykyisen opintohallintojärjestelmän, Wilman, tietoja mutta havainnollisemmalla käyttöliittymällä. (Putto 2020.)

Työkalun perimmäinen tarkoitus on mahdollistaa ohjaukselliset interventiot, jotka voidaan toteuttaa opiskelijan yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. HOKS-työkalun tavoitteena on antaa merkkejä koneoppimisen avulla opiskelijan eri opiskelu ja elämänvaiheen muutoksista, jotta ennakoivaa työtä voidaan tehdä esimerkiksi syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

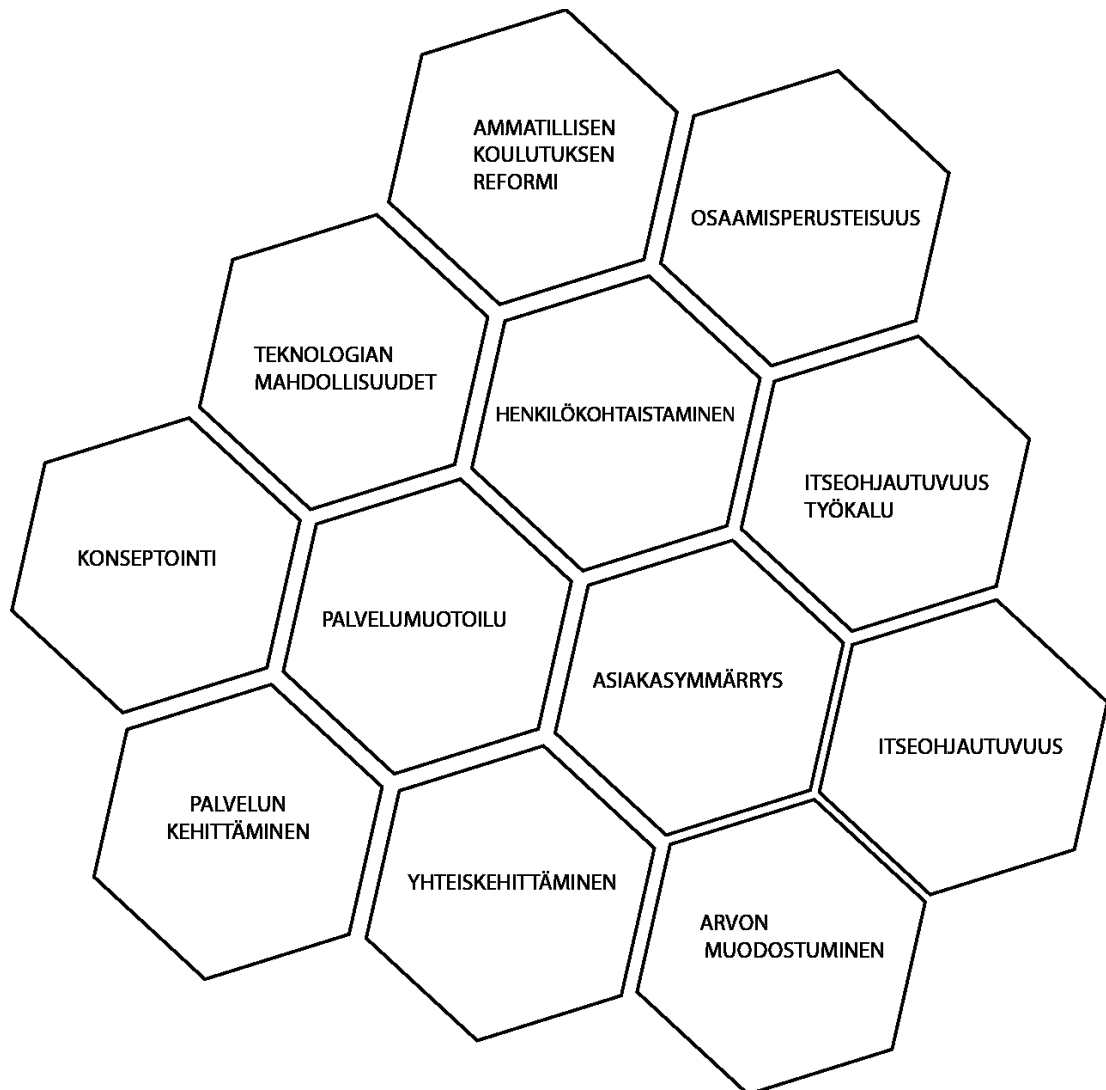
Hoks-työkalua on aloitettu kehittämään jo ITC-kehitysryhmässä ja palvelusta on olemassa visuaalinen prototyyppi. Syksyllä 2020 työkalua on tarkoitus kehittää ulkopuolisen sovelluskehittäjän toimesta ja kilpailutus työkalun toteuttamiseen on aloitettu. (Putto 2020b.) Lisäksi työpajoja on pidetty ohjelman kehittämisen tueksi. Opinnäytetyön tekijä on osallistunut kehittämispajoihin ja ne on kuvattu tutkimuksen toteutus vaiheessa.

### **1.3 Tutkimusasetelma**

Opinnäytetyöni aihealue on kiinnostava. Kuinka opintojen henkilökohtaistamista voidaan parantaa helpommin ymmärrettäväksi. Miten henkilökohtaistamisesta tehdään sujuvampi ja asiakasystävällisempi tapahtuma, jonka keskiössä ovat opiskelijat ja muut ohjaustyötä tekevät käyttäjät. Tavoitteena on itseohjautuvuuden kasvattaminen ja koko henkilökohtaistamistyön helpottaminen.

Opinnäytetyöhön liittyy useita käsitteitä, jotka esitellään kuvassa 1. Ammatillisen koulutuksen reformi edellyttää osaamisperusteisuutta ja itseohjautuvuutta niin opiskelijoiden kuin koulutuksenjärjestäjien tahoilta. Ratkaisuksi reformin

haasteisiin kehitteillä on uusi itseohjautuvuutta tukeva opintojen henkilökohtaistamistyökalu. HOKS-työkalun yhtenä päätavoitteena on itseohjautuvuuden lisääminen opintojen hahmottamisessa ja opintojen suunnittelussa. Kuitenkin nykyisessä palvelukulttuurissa palvelunkehityksen keskiössä on ihminen, joka joko hyväksyy tai hylkää hänelle tarjotun palvelun. Uuden palvelun kehittämistyössä on ymmärrettävä asiakasta. Jotta voidaan ymmärtää asiakasta, on ymmärrettävä mitkä ovat opiskelijoiden itseohjautuvuutta edistävät tarpeet opintojen henkilökohtaistamisprosessissa.

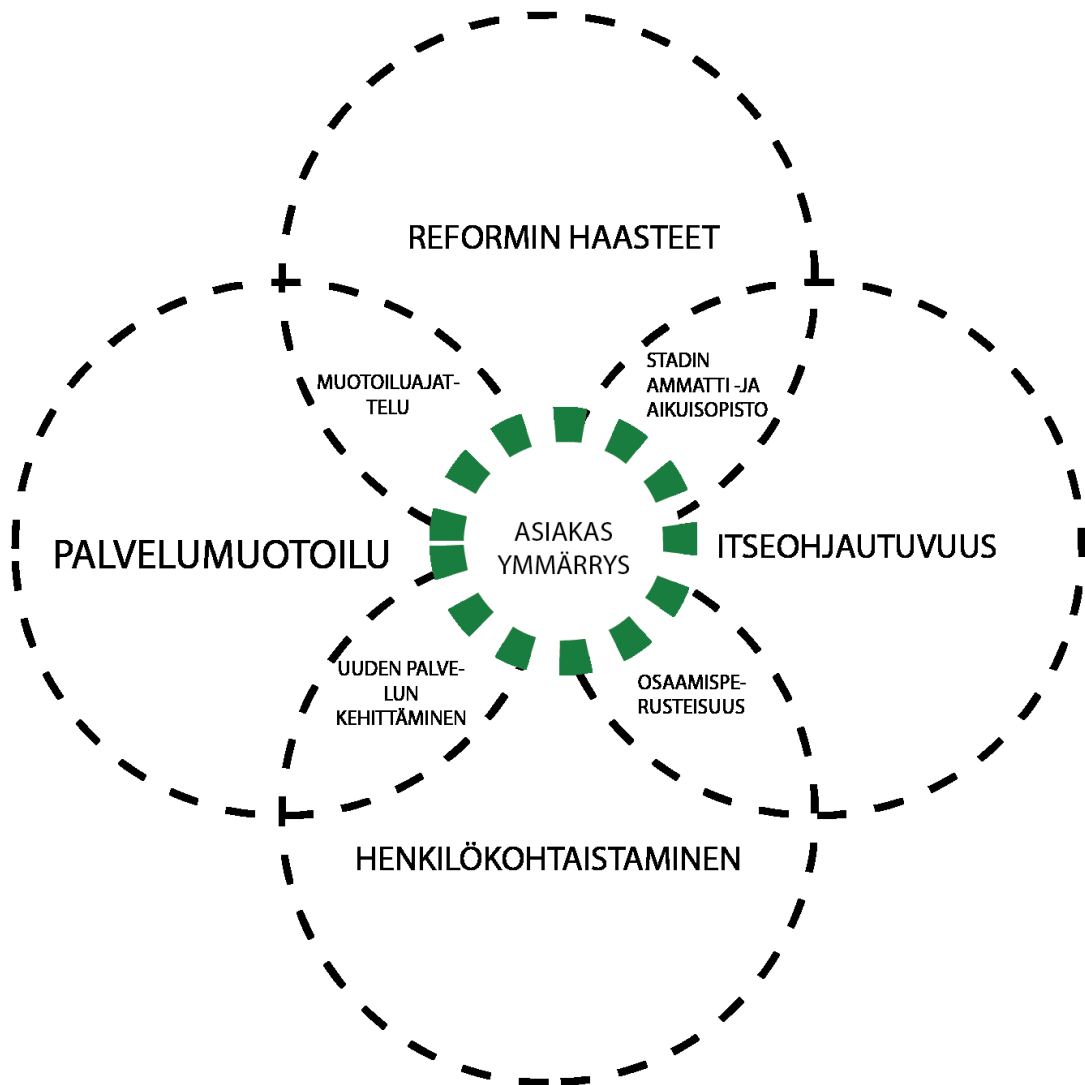


Kuva 1. Opinnäytetyön käsitteet kuvattuna (Pöntinen 2020)

Tämän laadullisen tutkimuksen keskiössä ovat itseohjautuvuutta tukevan sovelluksen loppukäyttäjä eli opiskelija, jolle palvelua rakennetaan. Asiakaskeskeinen suunnittelu tarkoittaa tuotteen tai palvelun loppukäyttäjän huomioimista tai ottamista mukaan tuotteen suunnitteluun jo suunnitteluprosessin alkuvaiheessa. Tuulaniemen (2011, 97) mukaan palvelumuotoilussa keskeistä on ymmärtää syvällisesti asiakkaan tarpeet, arvot ja toiminnan todelliset motiivit.

Tutkimuksen menetelminä käytetään palvelumuotoilun luovia yhteiskehittämisen menetelmiä. Kehittäminen perustuu asiakkaiden ja heidän tarpeidensa ymmärtämiseen. Tutkimuksessa opiskelija, opettajat ja muu ohjaushenkilöstö otetaan mukaan palvelun kehittämiseen ja samalla tuotetaan teoriaa tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi.

Tutkimuksen viitekehys (Kuva 2) kietoo teorioiden ja toiminnan suhteet toisiinsa. Tutkimuksen ensimmäisenä tavoitteena on selvittää mitkä ovat itseohjautuvuutta tukevat tekijät, jotta omien yksilöllisten polkujen toteuttaminen olisi mahdollista. Stadin ammatti- ja aikuisopiston pedagogiset linjaukset ja ammatillisen koulutuksen reformin mukanaan tuomat haasteet otetaan teorioissa huomioon, jotta osaamisperusteinen reformin mukainen henkilökohtaistaminen voi toteutua. Työn toisena tavoitteena on tuottaa asiakasymmärrystä uuden HOKS-työkalun kehittämiseen ja hankkeen tarpeisiin. Tähän tavoitteeseen pyritään pääsemään muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun eri menetelmiä hyödyntäen.



Kuva 2. Tutkimuksen viitekehys (Pöntinen 2020)

Kolmantena tavoitteena on parantaa Stadin ammatti- ja aikuisopiston taideteollisuusalan sisustajaopiskelijoiden nykyistä henkilökohtaistamisprosessia paremmaksi ja asiakasystävällisemmäksi. Tähän opinnäytetyössä vastataan osallistamalla opiskelijoita palvelun kehittämiseen erilaisissa yhteiskehittämisen pajoissa. Kaiken keskiössä on asiakasymmärrys, jonka saavuttamiseksi tutkimuksessa käytetään erilaisia palvelumuotoilun yhteiskehittämisen ja tiedonhankinnan menetelmiä.

Tutkimusongelmaksi rakentui viitekehysten mukaan seuraava kysymys: voiko palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen tehdä henkilökohtaistamisesta opiskelijan kannalta ymmärrettävämpi prosessi, joka mahdollistaa itseohjautuvuutta ja ymmärrystä omasta ammattialastaan johon on opiskelemissa?

## Tutkimuskysymykset

Pääkysymys:

Mitkä ovat asiakasymmärryksellä saavutettavat opiskelijälähtöiset tarpeet joilla saavutetaan itseohjautuvuutta opiskelijoiden opintojen suunnittelussa ja henkilökohtaistamisessa?

Alakysymykset:

Miten opiskelijan itseohjautuvuutta voidaan tukea opintojen henkilökohtaistamisprosessissa?

Miten palvelumuotoilun menetelmät soveltuvat uuden palvelun kehittämissä vaiheissa asiakasymmärryksen keräämiseen?

### 1.4 Tutkimusmenetelmät ja –aineistot

Tutkimusaineiston analysoinnissa voidaan erottaa toisistaan kaksi eri mallia. Määrällinen, kvantitatiivinen analyysi ja laadullinen, kvalitatiivinen analyysi. Nämä eivät kuitenkaan ole toisiaan poissulkevia ja rajat ovat häilyvät. Kvantitatiivisen analyysin lähtökohtana on, että kerättyä aineistoa voidaan argumentoida lukujen ja niiden välisten yhteyksien välillä. Aineisto voidaan saattaa taulukkomuotoon ja analysoida muuttujien suhteita toisiinsa. (Alasuutari 2011, 26-27.)

Laadullisen tutkimuksen aineisto on yksinkertaistetusti tekstiä. Toisin kuin määrällisessä analyysissä, laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma voi elää tutkimuksen edetessä. Laadullisessa tutkimuksessa tulkintaa tehdään koko tutkimusprosessin ajan. (Eskola & Suoranta 1998, 12.)

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että sen avulla pyritään löytämään totuus tutkittavasta asiasta. Tutkimuksen aikana syntyneiden tulkintojen avulla on tarkoitus näyttää jotakin joka ei ole tavoitettavissa välittömällä havainnoilla.

Tulkintojen avulla avataan merkityssuhteita ja luodaan malleja, ohjeita, tietoa ja kuvauksia tutkittavasta asiasta. (Vilkkä 2017, 76.)

Laadullisessa tutkimuksessa korostuu kolme näkökulmaa: konteksti, intentio ja prosessi. Kontekstin huomioiminen edellyttää että tutkija selvittää ja kuvaa millaisiin esim. sosiaalisiin, ammatillisiin, kulttuurisiin tai historiallisiin yhteyksiin tutkittava ilmiö liittyy. Tämä edellyttää toimintaympäristön kuvaamista. Intention huomioon ottaminen tarkoittaa että tutkija tarkkailee, millaisia motiiveja tutkittavan sanoihin tai tekoihin liittyy. Prosessilla tarkoitetaan tutkijan tutkimusaikataulun ja tutkimusaineiston suhdetta tutkijan ymmärrykseen tutkittavasta asiasta. (Vilkkä 2017, 76-77)

Tämän opinnäytetyön tutkimusote on laadullinen tutkimus. Opinnäytetyö on toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen periaatteena on sisällyttää työelämän kehittäminen ja tutkimus yhteen. Toimintatutkimuksessa toteutuu työelämää kehittävä toimintatapa, joka lähtee työelämän tarpeista tavoitteena lupaus paremmasta tulevaisuudesta. Kananen (2014, 9.) Tutkija tekee osallistuvaa havainnointia. Toimintatutkimus on hyvin lähellä kehittämistutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi ei ole tutkimuksen viimeinen vaihe, vaan koko tutkimusprosessin eri vaiheissa mukana oleva toiminta, joka ohjaa tutkimusprosessia ja tiedon keruuta

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkija tekee tuotoksen, joka voi olla esimerkiksi, opas, esite, malli tai prosessin kuvaus (Salonen, 2013. 5-6,19). Toiseksi oleellista toiminnalliselle tutkimukselle on, että se edellyttää eri vaiheissa mukana olevia toimijoita. Tässä opinnäytetyössä tuotos on opiskelijan henkilökohtaistamisprosessia helpottava malli ja prosessin kuvaus. Tuloksissa tuotetaan myös projektin tarpeisiin konseptin käyttäjälähtöisen visualisointimallin, joka on tarkoitus testata opiskelijoilla tulevaisuudessa

Tuotoksena voidaan pitää asiakasymmärryksen keräämistä Hoks-työkalun sovelluskehitysryhmän tarpeisiin, jotta työkalu palvelee paremmin tulevassa toimintaympäristössään.

## 1.5 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimusta tehdessä pyritään välttämään virheitä ja estää niiden syntymistä. Tulosten luotettavuutta ja pätevyyttä tulee voida tarkastella. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida monin eri tavoin. (Hirsjärvi ym. 2013, 231)

Luotettavuuden ja pätevyyden arviointi on syntynyt kvantitatiivisen tutkimuksen piirissä ja niiden tulkinta voi olla kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastavaa. Ihmistä ja kulttuuria koskevat kuvaukset saatetaan tulkita ainutlaatuisina ja perinteinen luotettavuuden ja pätevyyden arviointi voi aiheuttaa haasteita. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaakin tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen kaikkien vaiheiden toteuttamisesta. Tutkija voi rikastaa tutkimuksen kuvausta suorilla haastatteluotteilla tai muilla autenttisilla dokumenteilla ja kertoa olosuhteista, joissa aineistoa on kerätty. (Hirsjärvi ym. 2013, 232-233)

Tutkimuksen reliabiliteetilla tai reliabiliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten ei-sattumanvaraisuutta. Jos sama tutkimus toistetaan ja saadaan samat tulokset, voidaan tutkimuksen tuloksia tulkita reliabeleiksi. (Hirsjärvi ym. 2013, 231)

Tutkimuksen validiteetti tai validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus. Aina tutkimus ei vastaa siihen tutkimusongelmaan jonka tutkija on asettanut. Validiuteen voi vaikuttaa esim. että haastateltava on ymmärtänyt haastattelijan kysymyksen eri tavalla kuin haastattelijä on oletta-  
nut. Tuloksia ei voida pitää pätevinä, jos saatuja tutkimustuloksia käsitellään tutkijan alkuperäisen ajattelumallin mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2013, 231-232)

Validiutta voidaan tarkentaa käyttämällä tutkimuksessa useita eri tutkimusmenetelmiä (Hirsjärvi ym. 2013, 233)

## 1.6 Työn toimeksiantaja

Työn toimeksiantajana on Helsingin kaupunki. Opinnäytetyössä ei ole yhtä varsinaista tilaajaa tai asiakasta. Tutkimus liittyy havaittuun ongelmaan henkilökohtaistamisprosessissa. Tutkimuksella saatavaa tietoa hyödynnetään tutki-



jan omassa oppimisympäristössä ja tavoitteena on myös tutkimuksen hyödynnettävyys koko Stadin ammatti- ja aikuisopiston tarpeita ajatellen. Stadin AO:lle tutkimustulokset ovat merkityksellisiä asiakasymmärryksen kasvattamiseksi ja henkilökohtaisten opintojen suunnitteluprosessin kehittämiseksi.

Hanketiimille, joka kehittää HOKS-työkalua tutkimuksella saatavasta asiakasymmärryksestä toivon olevan myös käytännön apua työkalun kehittämisessä, jotta uusi palvelu saavuttaa arvoa loppukäyttäjillä.

Opinnäytetyössäni oma osuuteni hankkeen kannalta on kerätä käyttäjätietoa palvelun yhden loppukäyttäjän, opiskelijan näkökulmista.

Työkalun kehitystyö on ajankohtainen ja työlle on selkeästi tilaus tulevaisuutta ajatellen. Helsingin kaupungin strategioissa syrjäytymisen ehkäisy, keskeytysten vähentäminen, itseohjautuvuuden lisääminen ovat tavoiteltavia päämääriä, joilla on pitkälle kantavia taloudellisia ja sosioekonomisia vaikutuksia.

Mukana-ohjelma pyrkii etsimään ratkaisuja alati kasvaviin ongelmakohtiin, joita ei yrityksistä huolimatta ole saatu ratkaistua. Tekoälypohjaisella ohjelmalla interventiot voivat olla nopeammin toteutettavissa. Työkalun tarkat ominaisuudet ovat kuitenkin vielä arvoitus opinnäytetyön kirjoitusvaiheessa.

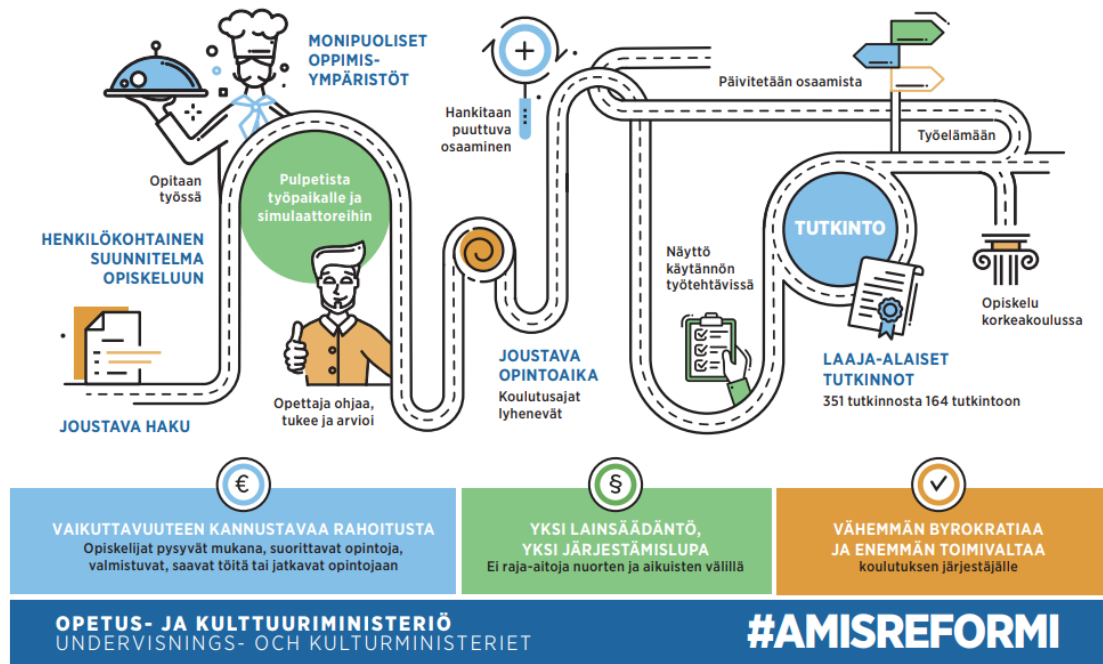
## **2 AMMATTIKOULUTUKSEN HAASTEET**

### **2.1 Ammatillisen koulutuksen reformi**

Ammatillisen koulutuksen reformi astui voimaan 1.1.2018. Ammatillista koulutusta uudistettiin, koska tulevaisuuden työelämässä tarvitaan uudenlaista osaamista ja ammattitaitoa. Kuvan 3. infograafi kertoo reformin tavoitteena olevasta jatkuvan uudistamisen tiestä.

## UUSI AMMATILLINEN KOULUTUS 1.1.2018 alkaen

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



Kuva 3. Uusi ammatillinen koulutus (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2017.)

Kiemurteleva tie kuvaa osaamisen kehittymistä hakuvaiheesta valmistumiseen, jatko-opintoihin ja/tai työelämään siirtymisen. Osaamista uudistetaan läpi koko työuran, jolloin osaamista on päivitettävä ja puuttuvaa osaamista hankitaan tarpeen mukaan. Osaaminen on työelämän tarpeiden täyttämistä. Reformin mukaisesti koulukseen voi hakeutua joustavasti läpi vuoden. Opintoaika on myös joustava. Oppimista voidaan suorittaa monipuolisissa oppimisympäristöissä sekä työpaikoilla. Työpaikoilla tapahtuvasta oppiminen voidaan järjestää joko oppisopimuksena tai koulutussopimuksena (KOS). (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017b.)

### Koulutuksen järjestäjän näkökulma reformiin

Koulutuksen järjestäjän näkökulmasta ammatillisen koulutuksen reformi vaikuttaa koulutusjärjestäjän näkökulmasta helpottavalla tavalla. Koulutuksen järjestäjällä on enemmän vapauksia päättää koulutuksesta ja koulutuksen kohdentamisesta aloille, joilla on työvoiman tarvetta. Opettajien työnkuvassa reformi mahdollistaa yhteistyön kehittämistä ja ohjauksen sekä valmentavan otteen lisääntymistä. Rahoituksen kannalta reformi taas aiheuttaa haasteita,

koska velvoitteita on tullut enemmän. Ammatillisen koulutuksen rahoitusmallin uudistaminen velvoittaa koulutuksen järjestäjiä huolehtimaan jokaisesta opiskelijasta enemmän, koska puolet rahoituksesta perustuu vaikuttavuuteen eli suoritettuihin tutkinnonosiin, työllistymiseen sekä jatko-opintoihin siirtymisinä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015.)

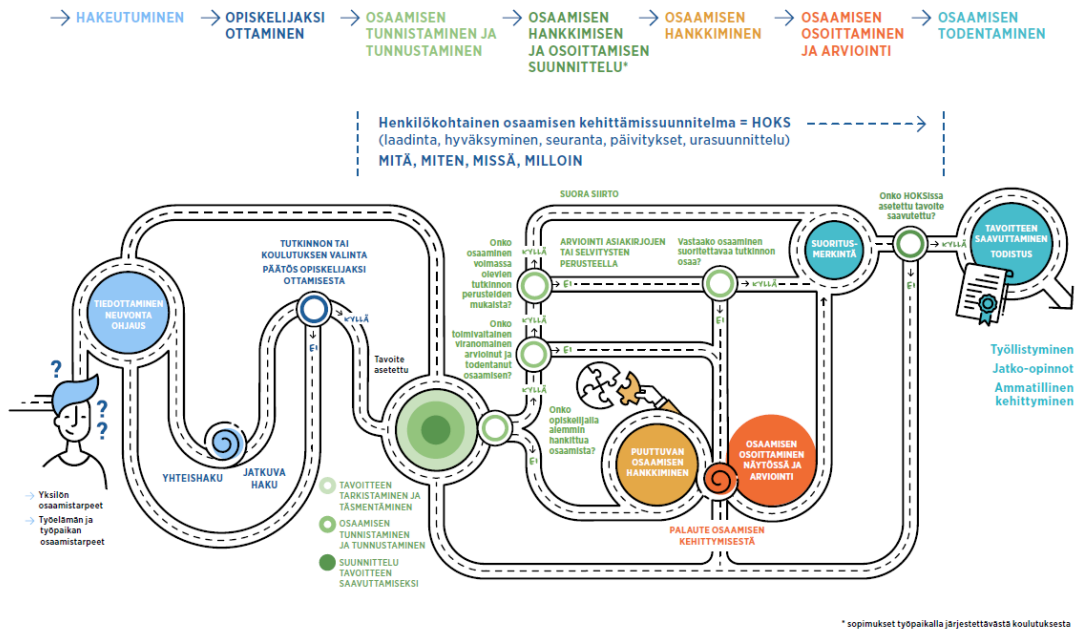
Laki ammatillisesta koulutuksesta (2017) velvoittaa koulutuksen järjestäjiä monin tavoin. Henkilökohtaistaminen on suurin opiskelijan oppimispolkuun liittyvä velvoite. Henkilökohtaistamisessa on oltava selkeät suunnitelmat jokaisen opiskelijan kohdalla ja kirjaukset opiskelijan omaan henkilökohtaiseen opintojen suunnitelmaan on tehtävä ajantasaisesti.

## **2.2 Henkilökohtaistaminen**

Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017 5. luku määrittää, että jokaiselle opiskelijalle laaditaan henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma. Henkilökohtaistamisella tarkoitetaan sitä, että jokaiselle ammatillisen koulutuksen opiskelijalle suunnitellaan hänen tarpeitaan vastaava opintopolku.

Kuvassa 4 seuraavalla sivulla havainnollistetaan henkilökohtaistamisen eri prosessivaiheet.

## HENKILÖKOHTAISTAMINEN



OPETUS- JA KULTTUURIMINISTERIÖ  
UNDERSVINGS- OCH KULTURMINISTERIET

#AMISREFORMI

Kuva 4. Henkilökohtaistaminen (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2019)

Henkilökohtaistaminen lähtee aina yksilön osaamistarpeista ja niiden kartoittamisesta. Opiskelijan aikaisempi osaaminen ja sen tunnistaminen ja tunnustaminen kuuluvat oleellisena osana henkilökohtaistamiseen. Henkilökohtaistamisessa suunnitellaan miten ja mitä uutta osaamista opiskelija hankkii, miten osaaminen osoitetaan ja mitä tukea hän tarvitsee tavoitteiden saavuttamiseksi (Opetushallitus, 2019.)

Opiskelijoille pitää lain mukaan toteuttaa henkilökohtaistamisprosessi opintojen alusta tutkinnon loppuun saakka yksilöllisten tavoitteiden mukaiseksi. Kuvassa 5. Henkilökohtaistamisprosessi on kuvattu tiivistäen.



Kuva 5. Henkilökohtaistamisprosessi (Pöntinen 2020, OKM 2019b mukaan)

Opiskelijan henkilökohtaistaminen aloitetaan koulutuksen alussa ja sitä jatketaan koko opiskeluajan suunnitelmia joustavasti päivittäen. Opiskelijalle annetaan mahdollisuus omien tavoitteiden asettamiseen ja yhdessä sovitaan toimenpiteet, miten osaamista hankitaan ja miten päästään saavutetun osaamisen arviointiin (Opetushallitus, 2019.)

Henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS) kirjataan seuraavat asiat:

- *opiskelijan tavoitteena oleva tutkinto tai tutkinnon osat*
- *tiedot opiskelijan aiemman osaamisen huomioon ottamisesta tutkinnon suorittamisessa*
- *opiskelijan tarvitseman uuden osaamisen hankkimisen tavat ja sisällöt*
- *opiskelijan osaamisen osoittaminen*
- *yksilölliset ohjaus- ja tukitoimet sekä mahdollinen erityisen tuen sisältö*
- *opiskelijalle laadittava urasuunnitelma.*

## Osaamisperusteisuus

Ammatillisen koulutuksen reformin mukaisesti jokainen opiskelija opiskelee vain sellaista, mistä hänellä ei vielä ole osaamista. Tutkinnot voidaan suorittaa

vain näyttämällä osaaminen. Tällöin puhutaan näytöistä. Peruskoulun päättäneille tarjotaan lähtökohtaisesti koko tutkinnon suorittamista, mutta muihin osaamistarpeisiin vastataan enemmän tutkinnon osilla. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2017.)

Opetus ja kulttuuriministeriön ammatillisen koulutuksen osaston ylikkojohtaja Mika Tammilehto (2016) kuvaa ammatillisen koulutuksen päätehtäväksi tuottaa osaamista jolla pärjää tulevaisuudessa työmarkkinoilla ja elämässä yleensä. Tammilehdon (2016) mukaan osaamista on lähestytty useiden vuosien ajan tutkintojen ja koulutuksen näkökulmista. Jatkossa lähtökohtana on entistä enemmän asiakkaiden eli oppijan ja työelämän tarpeet. Tarpeista lähdetään rakentamaan ratkaisuja, joilla tarpeeseen voidaan vastata. Osaamisperusteisyydessä osaamista voidaan hankkia erilaisissa ympäristöissä. Oppimispolun ja saamisen hankkimiseen voidaan rakentaa useita erilaisia väyliä ja oppimisen muotoja, kuten digitaalisia oppimisympäristöjä, työpaikalla tapahtuvaa oppimista, oppilaitoksissa eri muodoissa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että tutkintojärjestelmää käytetään huomattavasti joustavammin tulevaisuudessa (Tammilehto, 2016.)

Vaikka osaamisperusteisuus on osa ammatillisen koulutuksen reformia, on osaamisperusteisuutta ja työelämälähtöisyyttä on noudatettu ammatillisessa koulutuksessa reilun kahden kymmenen vuoden ajan. Osaamisperusteisuuden lähtökohtana on siirtyä pois oppiainelähtöisestä mallista työelämälähtöiseen ja osaamisperusteiseen tapaan jäsentää ammattiopintoja. Osaamisperusteisuuden tavoitteena on reagoida työelämässä ja yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin nopeammin. (Kärki, 2015,7.)

### **Tutkinnon muodostuminen sisustuksen osaamisalalla**

Taideteollisuusalan perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä. Sisustusalan osaamisalalla pakolliset tutkinnonosat muodostuvat ammatillisista tutkinnonosista (145 osaamispistettä) ja yhteisistä tutkinnonosista (35 osaamispistettä). Tutkintoon sisältyy pakollinen tutkinnon osa. Sisustusalan osaamisalalla ammatilliset pakolliset muodostuvat sisustusprojektin toteuttaminen (45 osaamispistettä) ja osaamisen tuotteistaminen ja markkinoiminen taideteollisuus- alalla (10 osaamispistettä). Tarkemmin valinnaisuudet ovat nähtävissä liitteessä 1.

### 2.3 Ammatillisen koulutuksen reformin haasteet

Vuonna 2018 ammattikoulutuksen reformin astuessa voimaan moni ammatillisen koulutuksen järjestäjä oli uuden edessä. Ammattikoulutus ajautui sekaannuksen tilaan, joka aiheutti laajoja säästötoimenpiteitä ja organisaatioiden toimintamalleihin merkittäviä uudistamisen tarpeita. Reformin vaikutus ei ole ollut pelkästään opiskelijoita koskevat muutokset vaan koko toimintakulttuuri ammattikoulutuksen järjestämisessä on muuttunut. Koulutuksen rakenteet eivät oppilaitoksissa ole enää loogisia ja selkeitä.

OPH:n (2019,22) selvitysaineiston mukaan kehittämismyllerrys ja -vauhti on mahdollistanut oppilaitoksille ja niiden henkilökunnalle mahdollisuuden itsenäisempään toimintaan. OPH:n (2019, 12,22) suorittamilla järjestäjätapaamisilla (kaikkiaan 36 koulutuksen järjestäjää) havaittiin, että työtä ohjaavat säännökset ja rutiinit eivät ole ehtineet muodostua oppilaitoksissa ja on jäänyt paljon tilaa soveltamiselle ja myös sooloilulle. Selvitysaineiston mukaan ammatillisen koulutuksen reformi määrittyy kokonaisvaltaisena uudistumisena, joka saa pääosin kannatusta. Koska selkeitä rutiineja ei luoda hetkessä esimerkiksi opintojen joustavuuden ja valinnaisuuden lisääminen tuo paljon haasteita. Arkitoiminnan pyörittäminen ja samanaikainen muutoksen hallinta koettiin aineistossa merkittävänä haasteena. (OPH 2019, 18.)

Siirtymien vaikutus koulutuspolun eheyteen raportin (OPH, 2019) mukaan koulutuksen järjestäjät ovat joutuneet järjestämään sisäisiä sopeuttamis- ja tehostamisohjelmiaan. Tehostamistoimet ovat johtaneet säästöihin ja leikkauksiin kulurakenteissa mutta samalla tehostamistoimilla on myös pyritty saamaan tehoa ja säästöä tuovia käytäntöjä. Näitä ovat yhteistyö, osaamisen jakaminen ja sisäinen ”parastaminen” (Benchmark) eli *oman toiminnan parantamiseen lainaamalla hyväksi todettuja toimintatapoja ja kehittämällä niitä edelleen omiin tarkoituksiin*. (Kielihuolto, 2020). Työ on muuttunut ja vastuualueet halutaan määritellä tarkasti, mutta samalla henkilöstön odotetaan saavuttavan mahdollisimman laaja näkökulma pois reviirijattelusta. OPH (2019,23) selvityksen mukaan säästötoiminnat tähtäävät siihen, että halutaan tehdä tilaa

opiskelijan kohtaamistilanteisiin, HOKS-keskusteluihin ja opetuksen järjestämiseen.

OPH (2019,24) raportti reformin vaikutuksista avaa myös koulutusjärjestäjien tarpeen tietojärjestelmien kehittämiseksi ja tämä koetaan erityisen tärkeäksi. Opiskelijan henkilökohtaistamisprosessin myötä tieto opiskelijaa koskevista asioista hajaantuu, koska opiskelijaa koskevaa ohjauksellista tietoa on useamman toimijan saatava selkeästi ja helposti. Hyvät tekniset järjestelmät säästävät aikaa, koska opiskelijan HOKS-suunnitelmien, opintosuoritusten, poissaolojen ja portfolioiden sähköinen helppo saatavuus palvelee opiskelijoiden kanssa tapahtuvaa henkilökohtaista kohtaamista.

*Erilaisten järjestelmien nivoutumattomuus arjen toimintaan voi olla yllä olevia asioita hidastava tai estävä tekijä. Huonosti suunnitellut ja/tai toteutetut, ylläpidetyt tai ohjeistetut järjestelmät kuormittavat opettajaa ja suuntaavat opettajan työaika väärin asioihin. Ensin pitäisi kehittää pedagoginen malli ja sitten sovittaa tukijärjestelmät siihen. (OPH. 2019,60)*

Reformin yhtenä kantava teemana on, että oppimista tapahtuu muuallakin kuin oppilaitosympäristössä. Oppilaitosten peruskäsitteeksi nousi osaamisperusteisuus, jonka yksi keskeinen kysymys on, mitä osaamista sinulla on jo aikaisemmin mitä sinun pitää oppia kysymyksen sijaan.

*Miten henkilökohtaisista poluista saa niin hyviä, ettei aikaa tarvitse käyttää joutokäyntiin ja etäpäiviin? Jolloin esim. lähdetään kesken viikon kotiin käymään, jos ei ole tarpeeksi tunteja. (OPH 2019, 26)*

Selvitysaineiston (OPH 2019, 26-27) mukaan vuonna 2018 näihin liittyvät teemat ja ongelmat olivat eniten työstettyjä oppilaitoksissa. Osaamisperusteisuuden kehittäminen on kytköksissä henkilökohtaisen opintojen suunnittelun käytäntöjen hyvään toteuttamiseen. HOKS-prosesseihin tarvitaan ohjeistusta, yhteisiä käytänteitä ja laadunvarmistusta.



*HOKS-prosessissa suurin haaste on osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen vaiheet. Jos tehdään lain mukaisella tavalla ja tunnollisesti, aikaa tarvitaan aivan hirveästi. Opettajien ohjaus on tässä avainasemassa ja se, miten prosessin tekemiseen ohjataan. (OPH 2019, 27)*

OAJ:n (2019) tekemän selvityksen mukaan opettajien työssä on noin 60 prosentilla vastanneista kertoi ohjauksen lisääntyneen reformin jälkeen. Samalla ohjauksen lisääntyessä henkilökohtaisen opetuksen määrä laski lähes 60 prosentilla vastanneista.

*Henkilökohtaiseen ohjaukseen ja tukeen ei resurssit riitä. Ennen opetettiin luokkaa (yksi opettaja), nyt ”opetetaan” yksilöitä, ja opettajien voimat eivät tähän riitä-- (OPH 2019, 62).*

## **2.4 Motivaatio ja itseohjautuvuus opiskeluissa**

Itseohjautuvuus juontaa juurensa itsemääräämisteoriasta, joka on Edward L. Decin ja Richard M. Ryanin 1985 luoma yksi tutkituimmista ihmisen motivaatiota selittävistä teorioista. Itsemääräämisteorian oletta-  
mus on, että ihminen on luonnostaan aktiivinen, motivoituva ja itseään ohjaava. (Vasalampi, 2017, 42.) Itsemääräämisteorian mukaan motivaation laadulla on suurempi painoarvo kuin motivaation määrällä. Tästä syystä motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäinen motivaatio lähtee yksilön motiivista tehdä jotain, josta hän saa mielihyvää, pitää kiinnostavana ja omien arvojen mukaisina. Deci ja Ryan havaitsivat tutkimuksissaan, että sisäistä motivaatiota ei säätele ulkoiset palkkiot jotka ovat oleellisia ulkoisessa motivaatiossa. Ulkoisessa motivaatiossa yksilö pyrkii tavoitteeseensa esimerkiksi muiden asettamien vaatimusten vuoksi tai hän voi tehdä valintoja sosiaalisen paineen takia. Ulkoiset motivaatiotekijät johtavat usein tavoitteista luopumiseen vastoin-  
käymisiä kohdattaessa. (Deci & Ryan 2000, Vasalammen 2017, 42 mukaan.) Ulkoiset palkitsemiset toimivat kuitenkin silloin kun palkitseminen koetaan palkkiona hyvästä työstä ja se ei ole kontrollin väline (Päiväsalo 2020, 308).

Selkeä toiveammatti motivoi useita opiskelijoita, mutta motivaation ylläpitämisen kannalta se ei ole välttämätöntä. Opiskeluiden tavoitteet on oltava omien arvojen suuntaisia ja mielekkäitä pitkällä aikajänteellä. Opiskelija haluaa itselleen henkistä pääomaa, ymmärrystä ympäröivästä todellisuudesta ja muita tarpeellisia taitoja tavoitteenaan kehittyminen kyvyiltään kokonaiseksi. Ymmärrystä tuottavien tiedonalojen opiskeleminen on motivaation kannalta tärkeämpää kuin yksityiskohtien opiskelu. Irrallisissa oppiaineissa motivaatiota lisää ymmärtäminen, että opiskelija hahmottaa opiskeltavat asiat osana isoa kokonaisuutta. (Päiväsalo 2020, 197.) Päiväsalo (2020, 202) mukaan motivaatiota lisää seuraavat asiat:

- Onnistuminen
- Kokemus siitä, että on osaava ja pätevä
- Odotus siitä, että selviää haastavasta tehtävästä
- Hyvä mieliala
- Merkityksellisyys
- Uteliaisuus ja kiinnostuksen herääminen
- Yhteenkuuluvuuden tunne
- Jaetut kokemukset
- sitoutuminen tavoitteisiin
- suurten linjojen hahmottaminen

Motivaatiota voidaan rakentaa, jolloin omien tavoitteiden, sitoutumisen ja innostumisen säätö on tärkeä osa opiskelua (Päiväsalo 2020,203). Motivoitumisen taito on myönteisten tunteiden vahvistamista, mutta myös epämiellyttävien tunteiden sivuuttamista.

Sisäinen motivaatio on ihmiselle luontainen tila ja sisäisen motivaation löytämiseen ja ylläpitämiseen on annettava edellytyksiä (Päiväsalo 2020, 208). *Itsemääräämisteorian mukaan yksilö pyrkii luonnostaan sisäistämään ja omaksumaan ympäristönsä sosiaalisesti hyväksyttävät tavat, arvostukset ja säännöt osaksi omia arvojaan ja minäkuvaansa voidakseen kokea itseohjautuvuutta toiminnassaan.* (Vasalampi, 2017,43). Deci ja Ryan kuvaavat tätä prosessia ulkoisten motiivien vaiheittaiseksi sisäistämiseksi.

Itseohjautuvuuden teorioissa määritellään seuraavasti: jotta ihminen pystyy olemaan itseohjautuva, on kolme hänen psykologista perustarvettaan täytettävä eli tarpeet autonomisuudesta, kompetenssista ja yhteenkuuluvuudesta.

Autonomia toteutuu yksilön kokiessa, että hänellä on mahdollisuus tehdä valintoja elämässään sekä vaikuttaa päätöksentekoon ja omaan tekemiseensä. Autonomiia tukee opiskelijoiden kuunteleminen, eläytyminen heidän tilanteeseensa, ottamalla heidät mukaan oppimista koskeviin päätöksiin ja antamalla heille sopivasti valinnan mahdollisuuksia toimintansa säätelyssä. Kontrollin välttäminen tukee sisäistä motivaatiota (Päiväsalo 2020, 209. Niemiecin & Ryanin 2009, mukaan).

Martela & Jarenko (2017, 12) mukaan itseohjautuvuudella tarkoitetaan henkilön kykyä toimia omaehtoisesti ilman ulkopuolista kontrollia ja ohjausta. Itseohjautuvan ihmisen täytyy ensinnäkin olla itsemotivoitunut ja hänellä on oltava halu tehdä asioita omaehtoisesti ilman ulkoista painetta. Toiseksi itseohjautuvalla henkilöllä on oltava päämäärä ja käsitys tavoitteesta, mitä kohti hän itseohjautuu. Kolmanneksi henkilöllä on oltava taidot ja osaaminen päämäärän tavoitteluun, muuten itseohjautuvuutta ei tapahdu. (Martela & Jarenko, 2017. 12.)

Autonomiia tukevissa työyhteisöissä on tutkimuksissa todettu työntekijöiden saavuttavan parempia työtuloksia kuin kontrolloiduissa työyhteisöissä. Kuitunen ja Pystynen (2017, 287-302) nostavat yrityksensä Vincit Oy:n hyviä käytänteitä itsensä johtamisessa, joka on itseohjautuvuuden määritelmiä heidän johtamisen palvelumallissaan. Vincit on valittu 2014–2016 Suomen parhaaksi ja vuonna 2016 Euroopan parhaaksi työpaikaksi (Great Place to Work) ja sai 2015 kansainvälisen Workforce Game Changers 2015 –johtamispalkinnon (Vincit, 2020).

Vincit Oy:n johtamisen palvelumallissa vastuu annetaan työntekijälle, joka tekee työhön liittyvät päätöksensä itse. Päätöksenteko on tehty mahdollisimman helpoksi, jotta itseohjautuvuus kasvaa vähitellen. Palvelumallia voidaan kuvata ympäristön muokkaamiseksi. Ympäristö ja organisaation johtamiskulttuuri muovataan sellaisiksi, että henkilöstö voi johtaa itseään. Kuitunen ja Pystynen (2017, 302) toteavat että kaikille samaa- metodista pois siirtyminen malliin ”jokaiselle mitä hän tarvitsee” –malliin voi olla haastavaa, koska se vaatii työntekijöiltä itseohjautuvaa kykyä ymmärtää ja pyytää tarvitsemaansa.

## 2.5 Stadin ammatti- ja aikuisopisto

Stadin ammatti- ja aikuisopisto on Helsingin kaupungin ylläpitämä Suomen suurin ammattiopisto, jossa opiskelee noin 17000 nuorta ja aikuista. Opiskeluita voi suorittaa lähes 30 eri tutkinnossa ja hankkia osaamista yli 50 eri ammattiin. Henkilökuntaa oppilaitoksessa on noin 1000. Stadin ammatti- ja aikuisopisto järjestää ammatillista täydennys- ja peruskoulutusta, oppisopimuskoulutusta ja nivelvaiheen koulutusta. Stadin ammatti- ja aikuisopiston Brygga pitää sisällään ammatilliseen koulutukseen valmentavan koulutuksen (VALMA), osan perusopetuksen kymppiluokista, avoimet opinnot ja työpajatoiminnan. Lisäksi Stadin osaamiskeskus kuuluu osana Stadin ammatti- ja aikuisopiston palvelutarjontaa, joka tarjoaa aikuisille maahanmuuttajille koulutus- ja työllistymispolkuja sekä parantaa osaavan työvoiman työllistymismahdollisuuksia (Helsingin kaupunki 2019a.)

Stadin ammatti- ja aikuisopiston järjestää ammatillisen perustutkinnon ja valmentavan koulutuksen lisäksi ammattitutkinto- ja erikoisammattitutkintokoulutusta. Lisäksi koulutustarjontaan kuuluu täydennys- ja lyhytkoulutuksia yksityishenkilöille, erikseen räätälöityjä koulutuksia työelämälle, yrittäjien oppisopimuskoulutusta ja monia muita eri työyhteisöille tarkoitettuja osaamisen kehittämiseen tähtäviä palveluita. (Helsingin Kaupunki 2020b.)

Stadin ammatti- ja aikuisopistossa voi myös suorittaa kaksoistutkinnon Helsingin aikuislukiossa ylioppilastodistuksen saamiseksi ammatillisen perustutkinnon ohella.

### Stadin ammatti- ja aikuisopiston pedagoginen toimintamalli

Ammatillinen koulutus Stadin ammatti- ja aikuisopistossa (Stadin AO) on muutosessa. ”Kaikki oppivat läpi elämän” Arviointiraportti Stadin ammatti- ja aikuisopiston kehittämisestä (2019, 3-10) kuvaa seuraavassa kappaleessa Stadin ammatti- ja aikuisopiston pedagogisen toimintamallin.

Stadin ammatti- ja aikuisopiston visioarvokartasta (kuva 6.) kuvaa oppimisen muodostumista tulevaisuudessa seuraavalla sivulla.





Ammatillisen koulutuksen on vastattava enemmän työelämän tarpeita tuottaen työelämän muuttuviin tarpeisiin uusia osaavia, kehittäviä ja yrittäjähenkisiä työntekijöitä ja innovaatiokyvykkäitä yrittäjiä.

Stadin AO:n muutoksen teoreettisena viitekehyksenä käytetään itseohjautuvuusteoriaa, jonka perustana on oppimisyhteisön tuella syntyvät osaamiseen tähtäävät joustavat ja henkilökohtaiset oppimispolut. Opettajatiimit voivat toteuttaa pedagogisia ratkaisuja, joilla pyritään lisäämään opiskelijoiden sitoutumista ja läpäisyastetta. (Helsingin kaupunki 2019,3.)

Stadin AO:ssa on siirrytty opetuskeskeisyydestä valmennuskeskeisyyteen, jossa keskiössä olevaa opiskelijaa autetaan tunnistamaan omat vahvuutensa ja käyttämään niitä hyväkseen. Opiskelijan aikaisempi osaaminen tunnustetaan ja tunnustetaan. Puuttuvan osaamisen hankkiminen toteutetaan oman henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti erilaisissa oppimisympäristöissä. Omaopettaja vastaa omien oppilaiden henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä, jotta opiskelijan opinnot etenevät joustavasti yksilöllisin tavoittein mahdolliset tuen tarpeet huomioiden. (Helsingin kaupunki 2019, 4.)

Opiskelijat on jaettu 150-200 opiskelijan alakohtaisiin oppimisyhteisöihin, joita ohjaamassa on 6-8 hengen pedagoginen tiimi. Pedagogiseen tiimiin ammatitopettajien lisäksi kuuluu yhteisten opintojen (YTO) opettajia, erityisopettaja, suomi toisena kielenä (S2) opettaja, opinto-ohjaaja ja mahdollisesti myös muita tukihenkilöitä. (Helsingin kaupunki 2019, 5.)

Opettajatiimit ohjaavat opiskelijoita ja kehittävät pedagogisia menetelmiä opiskelijoiden ohjaukseen. Lisäksi aikataulujen suunnittelu ja työnjako opiskelijoiden tarpeita vastaaviksi suhteessa tutkinnonperusteisiin on opettajatiimien vastuulla. Opettajatiimi on kokonaisuudessaan hyvin itseohjautuva ja autonominen pedagoginen yksikkö. Tiimin vastuu on kehittää ja toteuttaa työelämälähtöisesti ja rakentaa erilaisia malleja, joilla opiskelijoiden yhteisöllisyys kuitenkin säilyy. Opettajatiimiä koordinoi ja organisoii koordinoiva tiimismestari, joka valitaan vuodeksi kerrallaan. Tiimimestarin roolina on tehdä yhteistyötä esimiesten ja muiden asiantuntijayhteisöjen kanssa. (Helsingin kaupunki 2019, 5.)

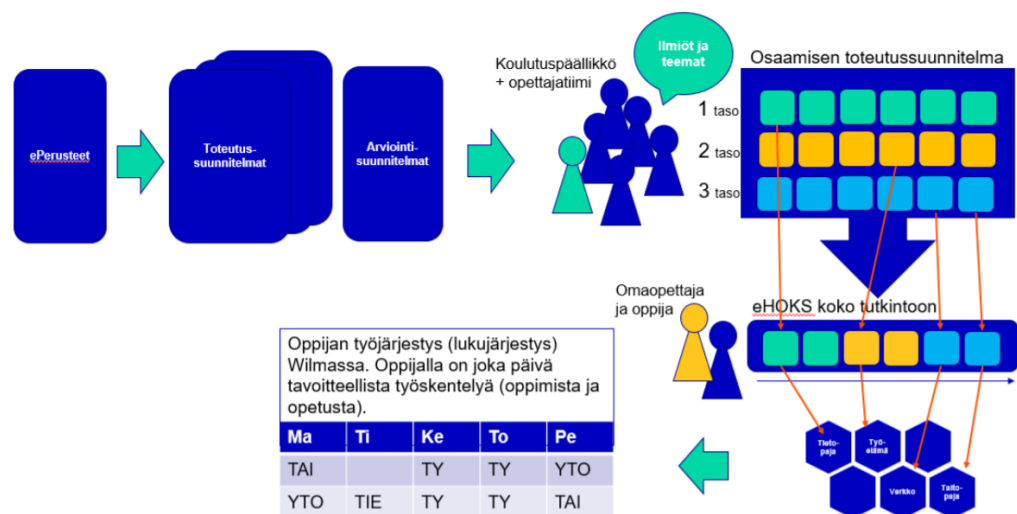
Oppimisyhteisötiimien tueksi on myös muodostettu neljä asiantuntijatiimiä, jotka ovat:

- Asiakkuudet
- Kansainvälisyys
- Yrittäjyys ja kilpailutoiminta
- Digipeda

Näiden tiimien tarkoituksena on olla pedagogisia kehittäjiä, jotka mahdollistavat uuden pedagogisen mallin käytäntöön viemisen.

## Pedagogisen suunnittelun prosessi

Pedagogisen suunnittelun prosessi on kuvattu kuvassa (). Prosessi perustuu valtakunnallisiin tutkinnon ja koulutuksen perusteisiin, joissa määritellään tutkintojen osaamistavoitteet ja arvioinnin kriteerit.



Kuva 7. Pedagogisen suunnittelun prosessi (Helsingin kaupunki 2019)

Opettajatiimit suunnittelevat toteutussuunnitelmien perusteella yhdessä koulutuspäällikön kanssa opetuksen toteutuksen. Osaamisen hankkimisen toteutussuunnitelmista muodostuu opiskelijan HOKS koko tutkintoon. Suunnitelmissa otetaan huomioon erilaiset oppimisen ympäristöt ja tavat osaamisen kartuttamiseksi. Opetusta on mahdollista saada arkisin klo 8-20 välillä yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti erilaisissa tieto ja taitopajoissa. (Helsingin kaupunki 2019, 8.)

### 3 PALVELUMUOTOILU

#### 3.1 Muotoiluajattelu

Koivisto, ym. (2019) mukaan palvelumuotoilun ideologia kehittämisen lähestymistapana pohjautuu muotoiluajatteluun. Muotoiluajattelun perustana pidetään Alex Osbournin ideoita ennen 1950-lukua ja 1950-luvulla luovien menetelmien kehittämisessä kuten brainstorming (suom. aivoriihi). Muotoiluajattelun kehitykseen ovat vaikuttanut muotoilutieteet ja muotoilun metodien liikkeet 1960-luvulla, käyttäjäkeskeinen suunnittelu 1980-luvulla sekä ihmiskeskeinen suunnittelu, kokemussuunnittelu ja palvelumuotoilu 2000-luvulla. 2000-luvun jälkeen muotoiluajattelun termistä tuli laajemmin käytetty (Curedale, 2016. 19-20.) Muotoiluajattelun käsitteenä teki tunnetuksi David M. Kelley ja Tim Brown IDEO-muotoilutoimistosta sekä Roger Martin Toronton yliopistosta 2010-luvun alussa (Koivisto ym. 2019, 36).

Muotoiluajattelu tuo ihmislähtöiset ja empaattiset toimintatavat kaikkien käytettäväksi. Muotoiluajattelussa oleellista on tunteiden, inspiraation ja intuition hyödyntäminen jotka rationaalisessa ongelmanratkaisussa usein puuttuvat. Muotoiluajattelulla pystymme tuottamaan inhimillisiä ja tunnetasolla merkityksellisiä ideoita, jotka toimivat teknologian ja liiketoiminnan näkökulmissa (Maula & Maula, 2019,22.) Koivisto ym. (2019, 36) toteavat, että muotoiluajattelulla tarkoitetaan muotoilijoilta lähtöisin olevaa ajattelutapaa eli ihmislähtöistä innovaatioprosessia, jonka tavoitteena on haluttavuus, teknologinen toteutettavuus ja taloudellinen kannattavuus. Samoin myös Curadale (mts. 19) mukaan muotoiluajattelu on lähestymistapa suunnitteluun, joka tukee älykäästä innovatiivista muutosta. Muotoiluajattelusta voidaan todeta, että sitä ajaa luova ja analyttinen ajattelu, eli kuinka innovoida ja luoda tarkoituksenmukaista arvoa asiakkaille. Maula & Maula (2019, 19) kuvaavat muotoiluajattelua (design-ajattelu) ensinnäkin ajattelutapana, jonka tavoitteellisena keinona on ratkoa ongelmia ja tuottaa paras mahdollinen asiakaskokemus.



Koiviston ym. (2019, 36) mukaan muotoiluajattelua voidaan hyödyntää monenlaisissa ongelmanratkaisussa, kuten esineiden, laitteiden, palveluiden, kokemuksien, prosessien, systeemien tai laajemmin liiketoiminnan kehittämiseen. Muotoiluajattelu on erilainen lähestymistapa ongelmanratkaisuun ja sitä voidaan hyödyntää monenlaisessa kehittämistyössä. Organisaatioiden vanhat tuotteen tai palvelut voidaan uudistaa esimerkiksi piilevän arvon saamiseksi esiin, jotta lopputuloksesta saadaan paras mahdollinen. Parhaiten muotoiluajattelun hyödyt tulevat uusien palveluiden, tuotteiden, organisaatiomallien ja ilmiöiden luomisessa (Maula & Maula, 2019, 26-27.) Muotoiluajattelu mahdollistaa ratkaisukeskeisen toiminnan, jossa hyödynnetään monialaista asiantuntijuutta luovien, visuaalisten, toiminnallisten ja konkreettisten menetelmien avulla. (Tuulaniemi, 2014, 10.)

Koivisto ym. (2019,36) havainnollistavat kuvassa 8. muotoiluajattelun keskeisiä kahdeksan periaatetta, joihin myös palvelumuotoilu ideologia perustuu.



Kuva 8. Muotoiluajattelun periaatteet (Pöntinen 2020. Koivisto ym. 2020, 36 mukaan)

Kuva 8.

Ihminen on muotoiluajattelun näkökulmassa kaiken keskiössä. Tavoitteena on tehdä ihmisen arjesta parempaa, sujuvampaa elämyksellisempää ymmärtämällä asiakkaiden tarpeet ja tunteet. Näihin muotoiluajattelu vastaa empatialla ja syvälliseen ymmärrykseen tähtäävällä kenttätutkimuksella ja etnografialla, kuten havainnoinnilla ja haastatteluilla (Koivisto ym. 2019, 37.)

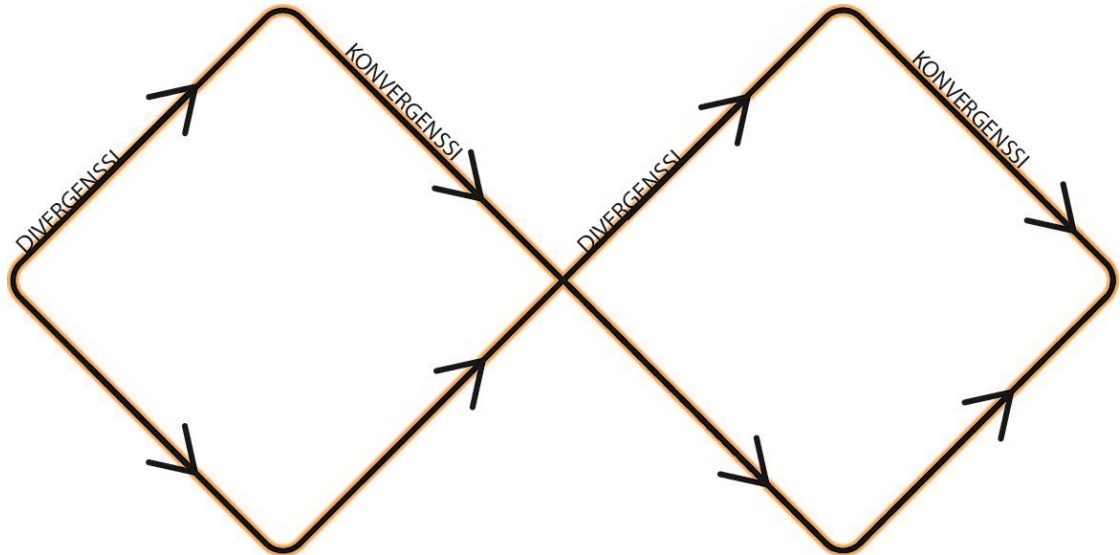
Muotoiluajatteluun perustuvassa kehittämisessä asiakkaan tai käyttäjän perimmäinen tarve tai ongelma on selvitettävä ja varmistettava. Muotoiluajattelussa oikean ongelman tunnistaminen vie usein paljon aikaa, jotta vältetään ratkaisemasta väärää ongelmaa. Alkuvaihetta kuvataankin sumeaksi alkupääksi (Koivisto ym. mts. 37.) Sanders ja Stappers (2008, 6) kuvaavat muotoiluprosessin sumeaa alkupäätä usein myös epämääräiseksi (fuzzy front end), mutta muotoiluprosessi jäsentyy työn edetessä. Se on kaikessa kaoottisuudessaan kriittinen vaihe, jossa esitetään avoimia kysymyksiä ja pyritään ymmärtämään käyttäjiä sekä konteksteja. Koiviston ym. (2016, 37) toteavatkin, jotta tämä vaihe onnistuu, muotoiluajatteluun perustuvat toimeksiannot ovat hyvin avoimia ja aina ei tarkalleen tiedetä, mitä kehittämisen lopputulokseksi syntyy.

Muotoiluajattelun eksploratiivisuus eli tutkiva ja kokeileva tutkimusote haastaa olemassa olevia fakkiintuneita toimintatapoja ja ratkaisumalleja uusilla innovatiivisilla tavoilla päästä haluttuun lopputulokseen. Ihmislähtöinen ja empaattinen lähestymistapa on muotoiluajattelussa oleellista, koska näin mahdollistuu asiakkaiden latenttien eli tiedostamattomien asiakastarpeiden tunnistaminen. Latenteja tarpeita tunnistamalla ja niitä jatkokehittämällä syntyy vallankumouksellisia uusia innovaatioita. Nämä maailmaa muuttavat innovaatiot syntyvät usein luovaa ongelmanratkaisukykyä hyödyntämällä (Koivisto, ym. 2019, 38.)

Muotoiluajattelussa tyypillinen innovointi etenee iteratiivisesti eli työvaiheita toistetaan, jotta saavutettaisiin todellinen käyttäjälähtöinen ratkaisu, joka on teknisesti ja on taloudellisesti toteutettavissa. Iteratiivisuudessa on myös se hyöty, että kehittämisprosessi on myös oppimisprosessi, jolloin työvaiheisiin

voidaan aina palata parhaan ratkaisun saavuttamiseksi (Koivisto ym. 2019, 39).

Koivisto ym. (2019,39-40) mukaan muotoiluajattelussa hyödynnetään divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelua (kuva 9.).



Kuva 9. Divergenssi ja konvergenssi (Pöntinen 2020. Koivisto ym. 2019, 40 mukaan)

Divergentti tarkoittavan hajaantuvaa, eri suuntaan menevää ja konvergentti suppenevaa (Suomisanakirja 2019). Konvergentti- ajattelu on perinteinen analyttinen arviointi- ja ajattelumalli, jolla pyritään rajaamaan olemassa olevista vaihtoehdoista paras mahdollinen vastaus. Vastakohtana konvergentille on divergentti-ajattelu, joka perustuu intuitioon ja mielikuvitukseen sekä asioiden vapaaseen yhdistelyyn. Nämä synnyttävät uudenlaisia ideoita ja vaihtoehtoja. Muotoiluajattelun kannalta divergentissä vaiheessa laajennetaan ajattelua, kun taas divergentissä vaiheessa tiivistetään ajatuksia ja vaihtoehtoja testauksen ja arvioinnin kautta parhaimman vaihtoehdon tunnistamiseksi. (Koivisto ym. 2019, 39–40.)

Prototyypeillä, kokeiluilla ja testauksella on muotoiluajattelussa merkittävä rooli, jotta voidaan vähentää riskiä epäonnistua kehittämisessä. Tavoitteena prototyypeissä ja testauksessa on oppia suunnitelmien haluttavuudesta ja toimivuudesta ja samalla kiihdyttää luovaa ajattelua. Prototyypit voivat olla nopeita yksinkertaisia mallinnuksia, visualisointeja tai fyysisiä käyttöliittymiä, joiden tarkoitus on havainnollistaa ideat. Prototyyppejä valmistellaan ja käytetään ideoiden tutkimiseen, arviointiin ja kommunikointiin suunnitteluprosessin eri toimintojen aikana. Testauksessa prototyypit esitetään usein ideatasolla

hiomattomina, jotta uusia ideoita voi syntyä palautteenannossa. Prototyypeillä ja testauksella pyritään nopeuttamaan innovaatioprosessia ja auttamaan väärin ideoiden riittävän aikaisesta havainnointia, jotta uusia parempia ideoita voidaan tuottaa. (Stickdorn, ym. 2018, 65-67. Koivisto ym. 2019, 40.)

Muotoiluajattelulle oleellista on ratkaisujen kehittämisessä osallistaa asiakkaita, käyttäjiä, työntekijöitä ja kaikkia oleellisia sidosryhmien jäseniä joihin kehittäminen vaikuttaa. Heitä osallistetaan hyödyntämällä erilaisia yhteiskehittämisen menetelmiä. Yhteiskehittämissä asiakkaat nähdään tasavertaisina kehitystiimin jäsenenä eikä vain tutkimuskohtina tai testaaajina. Lähestymistavan etuna on se, että sillä pyritään välttämään organisaatio- ja asiantuntijalähtöistä kehittämistä, joka usein lähtee olettamuksista ja kuvitteellisista asiakastarpeista. Asiantuntijalähtöisessä kehittämisessä usein sorjutaan ratkaisuihin, jotka lähtevät esimerkiksi muotoilijan kohdalla omista tarpeista ja itselleen sopivista ratkaisuista. (Koivisto, ym. 2019, 40-41.)

Jotta kehittämistyössä voidaan onnistua, täytyy siinä pystyä liittämään ihmisten tarpeet, liiketoiminnalliset päämäärät ja teknologiset mahdollisuudet toimivaksi kokonaisuudeksi. Monialainen kehitystiimi on muotoiluajattelun kannalta suosittu toimintatapa, jossa useita eri alojen asiantuntijoita käytetään tuottamaan osaamista ja näkökantoja monesta eri kulmasta. Kehitystiimin jäseniltä odotetaan syvää osaamista omasta alastaan, mutta myös ymmärrystä ja kokemusta oman alansa ulkopuolelta. Poikkitieteellisten ja monialaisten kehitystiimien etuna on mahdollistaa haasteellisten ja monitahoisten kehittämistehtävien luovat ratkaisut. (Koivisto ym. 2019, 26.)

### **3.2 Asiakasymmärrys, arvo ja kokemus**

Palvelumuotoilu nousi tunnetuksi ilmiöksi vuosituhannen vaihteen jälkeen. Palvelusektori oli kasvattanut osuuttaan taloudesta ja asiakaslähtöisesti kehitetyille palveluille oli kysyntää. Palveluja kehitettiin edelleen organisaatio- ja asiantuntijalähtöisesti ja asiakkaan kokemusta ei otettu kunnolla huomioon. Tähän tarpeeseen palvelumuotoilu oman käyttäjäkeskeisen metodinsa ja prosessinsa avulla vastasi. (Koivisto ym. 2019, 32)

Palvelumuotoilun yksi keskeisimmistä asioista on ymmärrys asiakkaan arvonmuodostusprosessissa (Tuulaniemi 2019, 33). Arvonluonnin ajatustapa on muuttunut palvelutalouden kasvun siivittämänä. Perinteisestä tuotelähtöisestä ajattelusta (goods-dominant logic) siirrytään kohti palvelulähtöistä ajattelua (service-dominant logic). Tuotelähtöisessä ajattelussa arvon katsotaan syntyvän tuotteen valmistusprosessin aikana ja kasvavan aina jalostusprosessin siirtyessä seuraavaan vaiheeseen. Tuotelähtöisen ajattelun mukaan arvo siirtyy asiakkaalle hänen ostaessaan tuotteen itselleen. Palvelulähtöisessä ajattelussa keskitytään enemmän vuorovaikutukseen ja siihen liittyviin malleihin, prosesseihin ja hyötyihin. Asiakkaan nähdään osallistuvan itse arvon tuottamiseen ja määrittelyyn. Arvo syntyy asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä. Palvelulähtöisen ajattelun lisäksi viime vuosina on noussut keskusteluun asiakaskeskeinen ajattelu (customer-dominant logic). Asiakaskeskeisen ajattelun mukaan yrityksen tulisi ymmärtää asiakkaan arvonmuodostusta ja suunnitella palvelunsa tukemaan tätä prosessia. Asiakaskeskeisen ajattelun mukaan yritysten tulisi keskittyä siihen, mitä tavoitteita asiakas haluaa saavuttaa käyttämällä palvelua. (Koivisto ym. 2019, s.18-19)

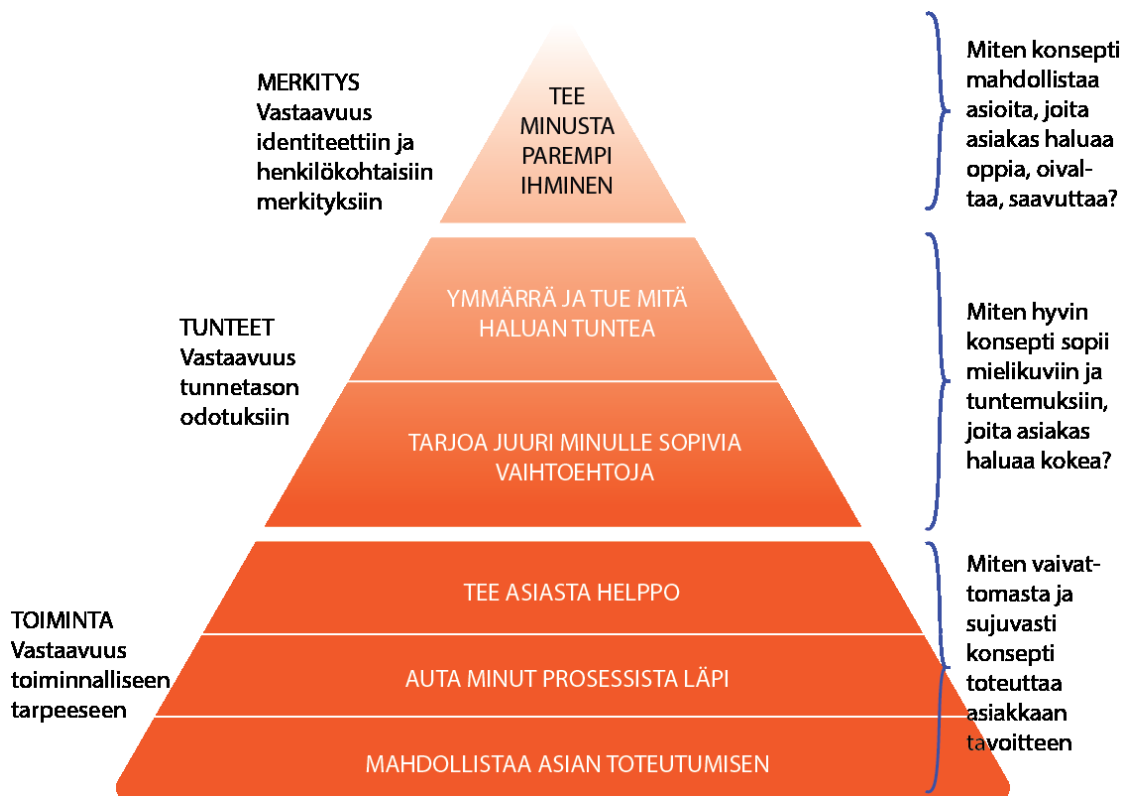
Digitalisaatio antaa mahdollisuuden yhä vaivattomammalle asiakkaiden palvelulle verkossa. Palvelujen siirtäminen verkkoon voi tuoda myös tuntevia kustannussäästöjä. Teknologian tarjoamien hyötyjen saavuttaminen palvelujen kehittämisessä kuitenkin vaatii asiakkaan ymmärtämistä. Jos digitaalisia palveluja kehitetään organisaatiolähtöisesti, saatetaan päätyä tarjoamaan palvelu, jolla ei luokaan asiakkaalle arvoa ja hyvä tarkoitus kehittää palvelua voi kääntyä jopa tarkoitustaan vastaan. Tätä riskiä voidaan välttää osallistamalla palvelun käyttäjät mukaan kehitysohjelmaan. (Koivisto ym. 2019, s.19-20)

Asiakkaiden odotukset ja toiveet muuttuvat. Nykyään tietoa ja erilaisia palveluja on tarjolla loputtomasti. Tämä on johtanut siihen, että asiakaskokemuksesta on tullut tärkeä kilpailuetu. Palvelun tulee tuottaa käyttäjälle arvoa ja hyötyä, josta vastineeksi he ovat valmiita maksamaan tai uhraamaan aikaa tai vaivaa. Asiakkaat osaavat jo odottaa, että heille tarjotaan palveluratkaisuja, jotka ennakoivat heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Pelkkä palvelun tekninen tulos ei riitä, vaan palvelukokemuksella on suuri merkitys. Asiakkaat myös odot-

tavat palvelun käytön olevan helppoa ja ymmärrettävää. Samanaikaisesti asiakkaat odottavat palvelun räätälöintiä ja henkilökohtaista kohtaamista. (Koivisto ym. 2019, s.22-23)

Asiakaskokemuksen taloudellista merkitystä ei voi myöskään väheksyä, koska positiivisella asiakaskokemuksella on tutkitusti vaikutusta yrityksen menestymiseen, tulokseen ja arvonnousuun markkinoilla. Positiivinen asiakaskokemus tuottaa suosittelua, joka usean toimialan tutkimuksessa todisti, että niillä toimialojensa yrityksillä joilla oli suurin suositteluaste, liiketoiminnan kasvu oli korkeinta. Negatiivinen asiakaskokemus voi ajaa tyytymättömyyteen, joka voi johdattaa merkittävään asiakaskatoon. Positiivisen asiakaskokemuksen säästöt yritykselle voivat myös yrityksen sisäisiä, koska asiakaskokemuksen ollessa positiivinen työtyytyväisyys lisääntyy organisaation sisällä (Koivisto ym. 2019, 25-26.)

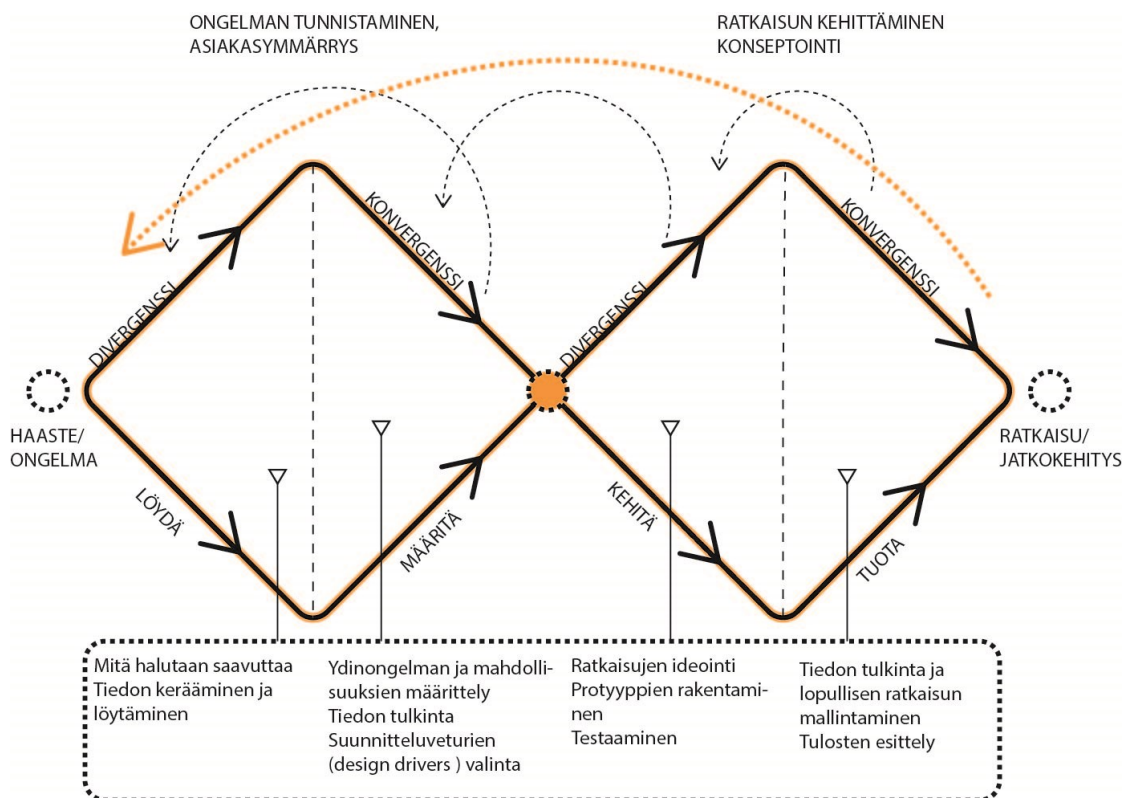
Tuulaniemi (2011, 74-75) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin (kuva 10).



Kuva 10. Arvon muodostumisen pyramidi (Pöntinen 2020, Tuulaniemen 2011, 75 mukaan)

### 3.3 Palvelumuotoiluprosessi

Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessi toteutetaan perinteeksi muodostuneella Design Councilin (2020) tuplatimanttia mukailten (kuva 11).



Kuva 11. Palvelumuotoilun konseptointi- ja palvelukehitysprosessi (Pöntinen 2020 Design council 2020 ja Koivisto ym. 2019, 47 mukaan)

Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa neljään vaiheeseen jotka ovat löydä, määritä, kehitä ja tuota. Tuplatimantti on jaettu kahteen osaan.

Löydä ja määritä vaiheen timantissa ongelma tunnistetaan. Kehitä ja tuota vaiheen timantissa ratkaisuja kehitetään. Nuolet taaksepäin kuvaavat palvelumuotoilun tuplatimantissa sitä, että suunnittelussa aina voi palata takaisin tai aloittaa uudelleen sitä mukaa kun uusia löydöksiä syntyy.

Tuplatimantissa alkuvaiheen löydä- ja kehitä vaiheet ovat enemmän vaihtoehtoja luovia. Loppuvaiheen määritä ja tuota –vaiheet ovat enemmän konvergentteja, joissa löydökset tiivistetään kohti lopullista ratkaisua-

Muotoiluprosessi alkaa ongelman tai haasteen tunnistamisella. Nämä asiat on esitelty tutkimusasetelmassa.

Tutkimisvaiheessa kerätään tietoa asiakasymmärryksen saamiseksi ja pohditaan mitä halutaan saavuttaa. Tätä vaihetta kuvaan **löydä** vaiheeksi.

Tutkimisvaiheen ydinongelmaan pyritään löytämään ratkaisu määrittelyvaiheessa. Määrittelyvaiheessa saadut havainnot tiivistetään ja supistetaan kohti visiota (timanttien yhtymäkohta), joista muodostuu tutkimuksen suunnitteluveturit (design drivers), eli ne asiat joita lähdetään ratkaisemaan. Tätä vaihetta kutsutaan tutkimuksessa **määritä** vaiheeksi.

Kehitysvaiheessa tuotetaan erilaisia ideoita ja vaihtoehtoja, joista muodostetaan palvelun prototyyppi. Tätä vaihetta kutsutaan **kehitä** vaiheeksi. Loppukäyttäjien havainnoista ja yhteiskehittämisellä saaduilla tuloksilla ryhdyn saadun tutkimusdatan ja käyttäjäpalautteen avulla etenemään kohti ratkaisua. Tätä vaihetta kutsutaan **toteuta** vaiheeksi.

Tässä opinnäytetyössäni tulen käyttämään seuraavia palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja, joita esittelen seuraavissa luvuissa.

### 3.4 Tiedonhankintamenetelmät

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen tiedonhankintamenetelmät, joita käytän iteratiivisesti useissa eri tilanteissa, Tiedonhankintamenetelmät on kuvattu lyhyesti.

#### 3.4.1 Löydä vaiheen menetelmät

Koivisto ym. (2019,44) mukaan palvelumuotoilun löytämisvaiheen eli tiedonkeruun vaiheessa laadullisen tutkimuksen menetelmiä käytetään asiakas- ja käyttäjätiedonkeruun menetelminä. Näitä menetelmiä ovat

1. Perustutkimuksen menetelmät, kuten haastattelut, ryhmäkeskustelut ja kyselyt.
2. Kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmät, kuten havainnointi ja



3. Eksploratiivisen tutkimuksen menetelmät, kuten luotaimet ja tuotosten tulkitseminen.

### **Havainnointi**

Havainnointi on opinnäytetyöni kannalta yksi keskeisistä menetelmistä. Oma tietoinen asiakasymmärryksen kerääminen alkoi jo muutama vuosi sitten määrittäessä arjen ongelmia oppilaiden ohjauksessa.

Hirsjärvi ja Hurme (2008, 37) toteavatkin, että ”Havainnointi on kaikille tieteenhaaroille yhteinen ja välttämätön perusmenetelmä. Voidaan jopa väittää, että kaikki tieteellinen tieto perustuu todellisuudessa tehtyihin havaintoihin”.

Havainnoinnin etuna on se, että päästään havainnoimaan tilanteita autenttisesti ja reaaliaikaisesti. (Paalumäki ja Vähämäki 2020).

Havainnointi sopii menetelmäksi myös silloin, kun tutkittavilla on kielellisiä vaikeuksia (esim. lapset) tai haluttaessa tietoa, josta tutkittavat eivät mielellään kerro haastattelijalle suoraan (Saaranen-Kauppinen ym. 2006).

Havainnointia voi tehdä piilossa tai näkyvissä tutkimuksen kohteena olevilta kuten Saaranen-Kauppinen ym. (2006) ja Hirsjärvi ym. (mts. 37) toteavat.

Opinnäytetyössä havainnoinnit liittyvät usein opiskelijoiden välisiin keskusteluihin oppitunneilla tai muihin kohtaamistilanteisiin toisten opettajien ja ohjaajien kanssa. Tutkimusongelman hahmottamisen kannalta nämä ovat arvokkaita havaintoja asiakasymmärryksen saavuttamiseksi.

Useissa eri tutkimuksissa on mainittu, että havainnointi on menetelmänä haasteellinen, kuten Hirsjärvi ym. (mts. 26) mainitsevat. Havainnoissa on myös riskejä, koska tietoa ei aina pysty tallentamaan oikealla hetkellä ja oleellinen tieto jää tallentamatta (Saaranen-Kauppinen ym. 2006)

### **Teemahaastattelut**

Opiskelijoiden ymmärtäminen on tutkimukseni asiakasymmärryksen saamisen kannalta oleellisista ja jotta voisin ymmärtää heitä paremmin, on heitä haastatettava. Puusa (2020) mainitsee, että laadullisessa tutkimuksessa haastattelut ovat eniten käytettyjä metodeita. Puusa (2020) ja Pessoa ym. (2019) toteavat

että parhaimmillaan haastattelijä pääsee välillisesti tutkittavien ajatuksiin, mielihaluihin, tuntemuksiin, odotuksiin ja kokemuksiin.

Haastattelun etuna on mahdollisuus valita haastateltaviksi ne jotka ovat tutkittavan aiheen ja ilmiön kanssa olleet tekemisissä aikaisemmin. Silloin puhutaan tarkoituksenmukaisesta ja harkinnanvaraisesta näytteestä (Puusa, 2020.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään teemahaastattelun mallia. Teemahaastattelu kuuluu puolistrukturoituihin haastattelumenetelmiin ja kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 47). Oleellista teemahaastattelussa on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen mukaan. Silloin tutkija vapautuu roolistaan ja ihmisten antamat tulkinnot sekä merkitykset ovat keskeisiä (mts. 47). Teemahaastattelussa tutkijan on tärkeää miettiä miten teemat ohjaavat haastattelun kulkua (Puusa, 2020). Teemahaastattelu antaa tutkijalle mahdollisuuden kuunnella, tarkentaa ja johdatella haastattelua, jotta opiskelijat kokisivat haastattelun luontevana keskusteluna ja vuorovaikutusta syntyisi.

Teemahaastattelun runkoa voidaan käyttää myös pohjana ryhmähaastatteluissa. Hirsjärven ym. (2008, 47-48) mukaan ryhmähaastattelulla on erityinen merkitys silloin kun halutaan selvittää jotakin yhteistä kantaa ajankohtaiseen kysymykseen. Ryhmähaastattelulla pyritään saavuttamaan yleistä käsitystä opintojen henkilökohtaistamisen ja ohjauksen tilasta. Puusan (2020) mukaan ryhmähaastattelun arvo tulee siitä, että se saa osallistujat keskustelemaan aiheista, jotka saattaisivat jäädä itsestäänselvyyksinä normaalin haastattelun ulkopuolelle.

### **5x miksi**

Haastatteluissa voidaan käyttää myös tarkentavia palvelumuotoilun työkaluja, kuten 5 x miksi menetelmää. Huhtalan (2020) mukaan 5x miksi menetelmän toimii silloin kun halutaan päästä ongelman alkulähteille. Työkalun ideana on toistaa miksi- kysymystä 5 kertaa tai niin kauan, että saadaan riittävän tarkka vastaus kysymykseen. Ensimmäisessä tasossa määritellään asia mitä ollaan ratkaisemassa. Toistamalla miksi kysymystä pyritään pääsemään lopulliseen juurisyyhyn, joka on usein monitahoisempi ja vaikeammin ratkaistava asia, kuin ensimmäinen vastaus. (Passi & Ripatti, 2019.)

### **Sidosryhmäkartta ( A stakeholder map)**

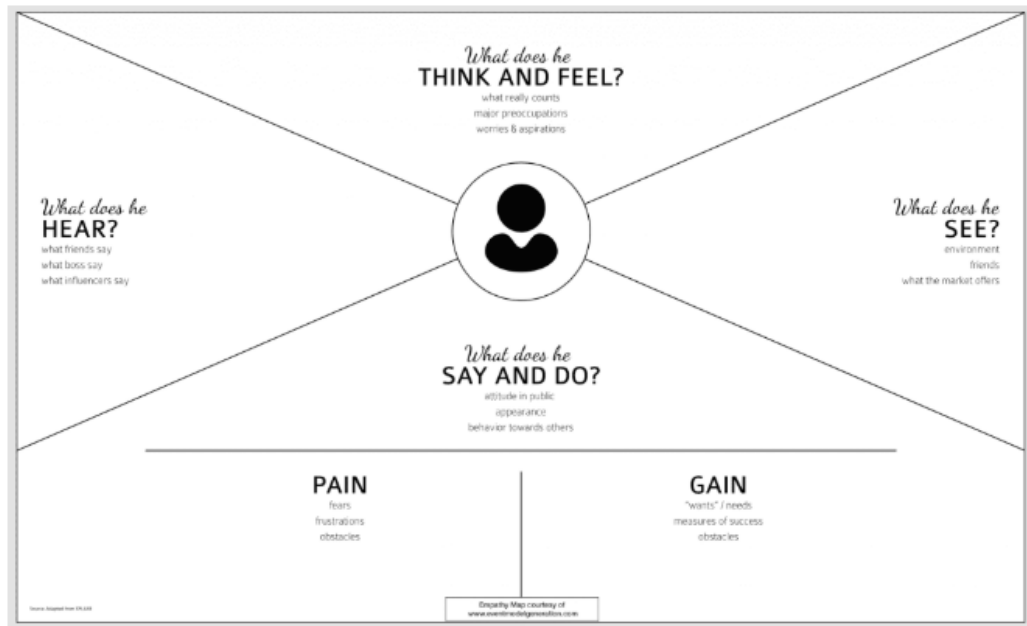
Stickdorn ym. (2012, 143) mukaan sidosryhmäkartta on visuaalinen tai fyysinen esitys tietyistä palvelun piiriin kuuluvista ryhmistä, jotka voivat olla asiakkaita, henkilökuntaa tai muita kumppaneita. Näiden sidosryhmien välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta voidaan kartoittaa ja analysoida. Sidosryhmäkartta on tärkeä vaihe suunnittelun alkuvaiheessa, kun määritellään kaikki sidosryhmät ja heidän väliset suhteensa. (Curadale 2016, 183.)

### **Empatiakartta**

Jotta voidaan ymmärtää paremmin asiakkaiden todellisia tarpeita eli opiskelijoita opinnäytetyössä, yksi käytettävä metodi on empatiakartta.

Curadele (2016, 217) mainitsee, että suurin syy uusien palveluiden epäonnistumiseen on se, ettei ymmärretä todellisista asiakkaan perspektiiviä. Menetelmän hyöty on piirtää auki asiakkaan kokemat asiat, jotta ongelmat voidaan identifioida ja korjata. Innokylän (2020) verkkosivuston mukaan empatiakartta on visuaalinen työkalu käyttäjäprofiileista tai havainnoinnista saadun tiedon jäsentämiseen. Innokylä (2020) mukaan ”Empatiakartta auttaa keskustelemaan asiakkaan tarpeista, tunteista, toiveista ja peloista, jotka liittyvät palvelujen kehittämiseen. Empatiakartta (kuva 12) on hyödyllinen työkalu, koska se auttaa

ymmärtämään asiakkaan arvoja.”



Kuva 12. Empathy map (Uxfever.com 2016)

Empatiakarttaan kirjoitetaan auki, miten määritetty käyttäjä kokee esimerkiksi nykyisen tai kehitteillä olevan palvelun eli: ajattelee ja tuntee (Think and feel), sanoo ja tekee (say and do), näkee ja kuulee (hear and see). Käyttäjä tai persoona on kuvataan kaiken keskiöön. Lisäksi kartassa kuvataan käyttäjän kipupisteet (pain) ja onnistumiset (Gain).

Empatiakarttaa voi käyttää arvon muodostamisen selvittämiseen yhdessä loppukäyttäjien kanssa, tällöin voidaan luoda empatiakartta ryhmälle tai henkilölle. Empatiakartta soveltuu käytettäväksi useassa kohtaa palvelumuotoilun prosessia, kuten käyttäjätiedon keräämisessä, määrittä vaiheessa persoonien luonnissa tai testausvaiheessa palvelun käyttöarvoa määrittäessä. (Curadale mts, 217.)

### 3.4.2 Määrittä vaiheen menetelmät

Määrittä-vaiheessa analysoidaan ja tulkitaan kerättyä tietoa ymmärrykseksi esimerkiksi samankaltaisuuskaavion avulla. Syntyneitä asiakasymmärrystä kiitetään helposti hyödynnettävään muotoon, esimerkiksi asiakasprofiileiksi, palvelupoluiksi tai suunnitteluvetureiksi. (Koivisto ym. 2019, 46.) Opinnäytetyössä analysoidaan samankaltaisuuskaavioiden ja ryhmittelyn avulla saatua tietoa. Näistä muodostuu nykyisen palvelun kuvaus eli palvelupolku.

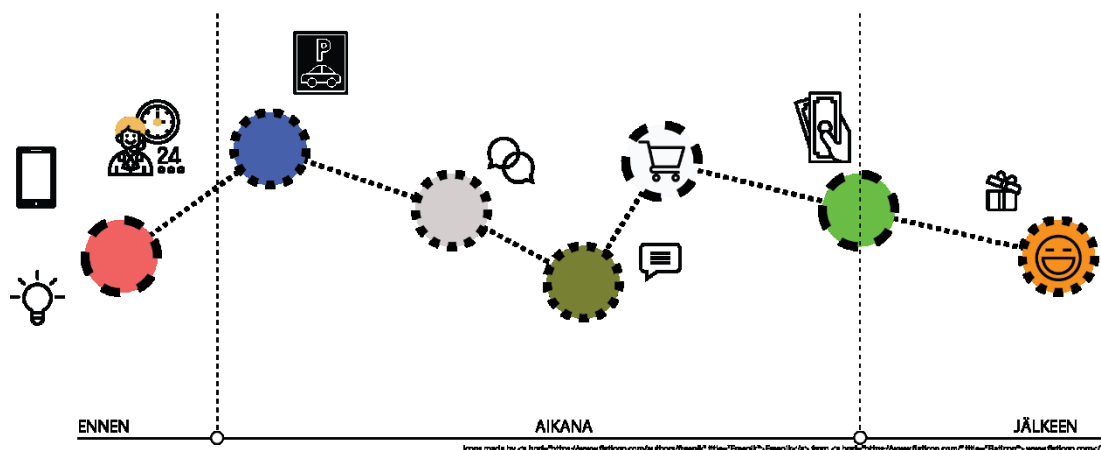
## Nykyisen palvelupolun kuvaus

Palvelupolku (englanniksi customer journey map) on tyypillisesti visuaalinen kuvaus asiakkaan kokemista palveluhetkistä koko palvelun aikana. Visuaalissa palvelun kuvauksessa käydään käyttäjän tai asiakkaan kulkema matka palvelussa vaihe vaiheelta kronologisessa esitysmuodossa. Palvelupolku tarjoaa käyttäjän näkökulmasta yleiskuvan käyttökokemukseen vaikuttavista teijöistä koko palvelumatkan aikana. Tällä palvelumatkalla on kosketuspisteitä, joissa käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. Näiden kosketuspisteiden tunnistaminen, joissa käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa palvelun kanssa, on ensiarvoisen tärkeää. Kosketuspisteistä muodostetaan visuaalinen esitys. Visuaalinen esitys on kartta, jossa palvelu kuvataan polkuna, palvelun alusta palvelun loppuun asti. (Sticdorn & Scheider 2012, 151-152.)

Palvelupolku helpottaa tunnistamaan asiakaskokemuksen ongelmat ja miten ne korjataan. Palvelupolku auttaa ymmärtämään asiakasta heidän omasta näkökulmastaan sekä auttaa palvelun kehittämisessä luomaan enemmän asiakaslähtöisiä ratkaisuja. Palvelupolun visuaalinen kuvaus tarjoaa organisaatioissa mahdollisuuden eri osapuolien väliseen keskusteluun ja auttaa näin kehittämään johdonmukaista ja erinomaista asiakaskokemusta. (Curadale 2016, 256.)

Opinnäytetyön kannalta opiskelijoiden kokema palvelukokemus on oleellinen. Palvelupolulla tarkoitus on selvittää palvelussa koetut ja muodostuneet ongelmakohdat, jotta niihin voidaan löytää ratkaisuja palvelun parantamiseksi. Ku-

vassa 13 kuvataan palvelupolku yksinkertaisesti ennen, aikana ja jälkeen koettun palvelupolun.



Kuva 13. Palvelupolku (Pöntinen,2020)

Kuvan palvelupolulla kuvataan hetket (kontaktipisteet), tapahtumat ja toimenpiteet (palvelutuokiot) asiakkaan näkökulmasta (Väättäinen, 2015). Palvelumuotoilun avainsanoja kuvattaessa kontaktipisteet ovat konkreettisia asioita, joiden kautta palvelu koetaan. Näitä voivat olla esimerkiksi tilat, esineet, ihmiset ja vuorovaikutusprosessi (Miettinen ym. 2011, 56.) Palvelupolun osat, palvelutuokiot, ovat kohtaamisia, joissa palvelu tuotetaan ja asiakkaalle muodostuu arvoa tuottava palvelukokonaisuus (Palvelumuotoilu Palo Oy, 2020).

### 3.4.3 Kehitä vaiheen menetelmät

Koivisto ym. (2019, 46) kuvaavat tässä kappaleessa kehitä-vaiheen niin, että silloin ideoidaan ja haetaan vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja konsepteja tunnistettuun ongelmaan. Tällöin keskeisenä on ideointi, jossa käytetään apuna syntyneitä asiakasymmärrystä. Keskeistä on myös rakentaa prototyyppejä, visualisoida ideoita ja simuloida kokemuksia. Ratkaisuja haetaan esimerkiksi yhteiskehittämisen eri menetelmillä eri työpajoissa asiakkaiden, henkilökunnan ja muiden sidosryhmien kanssa.

## Brainstorming

Brainstorming eli aivoriihi on yhteiskehittämisen luova työpaja, jossa pyritään pyritään saamaan ratkaisua yhteiseen ongelmaan. Aivoriihen tarkoituksena on tuottaa tehokkaasti useita nopeita ideoita palvelun kehittämiseen. (Curadale, 2016, 77).

## Lootuskukka

Lootuskukka (Lotus blossom) kuvassa 14 on aivoriihen tapaan luova menetelmä, jonka tarkoitus on tuottaa lyhyessä ajassa jopa 64 ideaa. (Curadale 2013, 293).

Jatkoidea	Jatkoidea							
Jatkoidea	1. ratkaisuidea							
Jatkoidea	Jatkoidea		1. ratkaisuidea					
Jatkoidea	2. ratkaisuidea		2. ratkaisuidea	Haaste / ongelma				
			3. ratkaisuidea					
	3. ratkaisuidea							

Kuva 14. Lootuskukka-menetelmä (Pöntinen 2020, Curadalen 2013,292 mukaan)

1. Käyttäjäongelma / ratkaistava haaste kirjataan keskimmäiseen neliöön
2. Kirjoitetaan ympäröiviin 8 ruutuun spontaanit ensimmäiset ideat
3. Siirretään ensimmäiset ideat ulkokehän keskimmäisiin ruutuihin ja kirjoitetaan niitä ympäröiviin 8 ruutuun jatkoideat

## Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on oleellinen osa palvelumuotoilun menetelmiä ja opinnäytetyön tutkimusvaihetta. Yhteiskehittämistä esimerkiksi myös unelmointityöpajana, jossa kehitetään ideoita lähtökohtana vaikkapa ”maailman paras HOKS-

ohjaustyökalu”, jossa tavoitteena on kehittää paras konsepti-idea sovelluksesta asiakkaiden tarpeisiin. Osallistamalla voidaan myös sitouttaa asiakkaita, työntekijöitä ja edesauttaa näin arvomuodostuksessa. Jansen & Pieters (2017, 15) lanseeraama käsite yhteiskehittämiselle on complete co-creation. jota määritellään seuraavasti: Täydellisenä yhteisluominen on läpinäkyvä arvontuontiprosessi jatkuvassa, tuottavassa yhteistyössä kaikkien asiaankuuluvien osapuolten kanssa, jossa loppukäyttäjät ovat keskeisessä roolissa.

### **Ideoiden esittäminen, skenaariot**

Stickdorn ym. (2012, 178-180) mukaan suunnitteluskenaarioita voidaan käyttää melkein missä tahansa palvelusuunnitteluprojektin vaiheessa. Suunnitteluskenaariot voidaan esittää käyttämällä tekstiä, kuvakäsikirjoituksia tai jopa videoita. Tutkimustiedoista luodaan uskottava tilanne, jonka ympärille skenaario voi perustua. Skenaarioilla voidaan kuvata nykyiset palvelun ongelmakohdat, jotta voitaisiin tuottaa uusia ideoita ongelman ratkaisemiseksi. Skenaarioiden kuvaukset tekevät konsepteista ja prototyypeistä havainnollisia ja kiinnostavia asettamalla ne helposti vaihdettavaan kontekstiin. Tässä opinnäytetyössä skenaariot ovat tarinankerronnallisessa muodossa prototyypin esittelyvaiheessa.

### **3.4.4 Tuota vaiheen menetelmät**

#### **Prototyypointi ja palvelumallin kuvaus**

Stickdorn ym. (2012, 187) mukaan palvelun prototyyppi on simulointi palvelukokemuksesta. Yleensä prototyypinnissa luodaan jonkinlainen palvelujärjestelmän malli. (Palveluprototyypit voivat tuottaa palvelusta paljon syvemmän ymmärryksen kuin on mahdollista kirjallisilla tai visuaalisilla kuvauksilla (Stickdorn ym. 2012, 188). Prototyypivaiheessa service blueprint voi toimia kehitetyn uuden palvelun kuvauksena. Curedale (2016, 316) kuvaakin, että service blueprint toimii monessa yhteydessä ja monin eri tavoin. Sillä voidaan kuvata kokonaisvaltaisesti koko palveluprosessi, se toimii paremman palvelun kuvittamisessa ja se sopii monenlaiseen tarkoitukseen riippuen tavoitteista mitä halutaan esittää.



## Service blueprint

Palveluketjuanalyysi on tavallisesti palvelumuotoilussa käytetty työkalu, jonka avulla pyritään kartoittamaan tietyn palvelun tai prosessin jokainen yksilöllinen kohta sekä palveluntuottajan että palvelunkäyttäjän näkökulmasta.

Lopputuloksena on visuaalinen esitys, jossa on samanaikaisesti näkyvissä prosessin kulku sekä kontaktipisteet ja taustaprosessit. (Stickdorn ym. 2013, 204–205.) Service blueprint auttaa hahmottamaan palvelu kokonaisuudessaan ja se auttaa ymmärtämään sekä asiakkaan, palvelun ylläpitäjän, että muun ohjaavan henkilökunnan toimia palvelussa. Lisäksi sen avulla palvelua voidaan vakioida, kun kaikki sen tuottamiseen osallistuvat ymmärtävät, mistä osista palvelu koostuu.

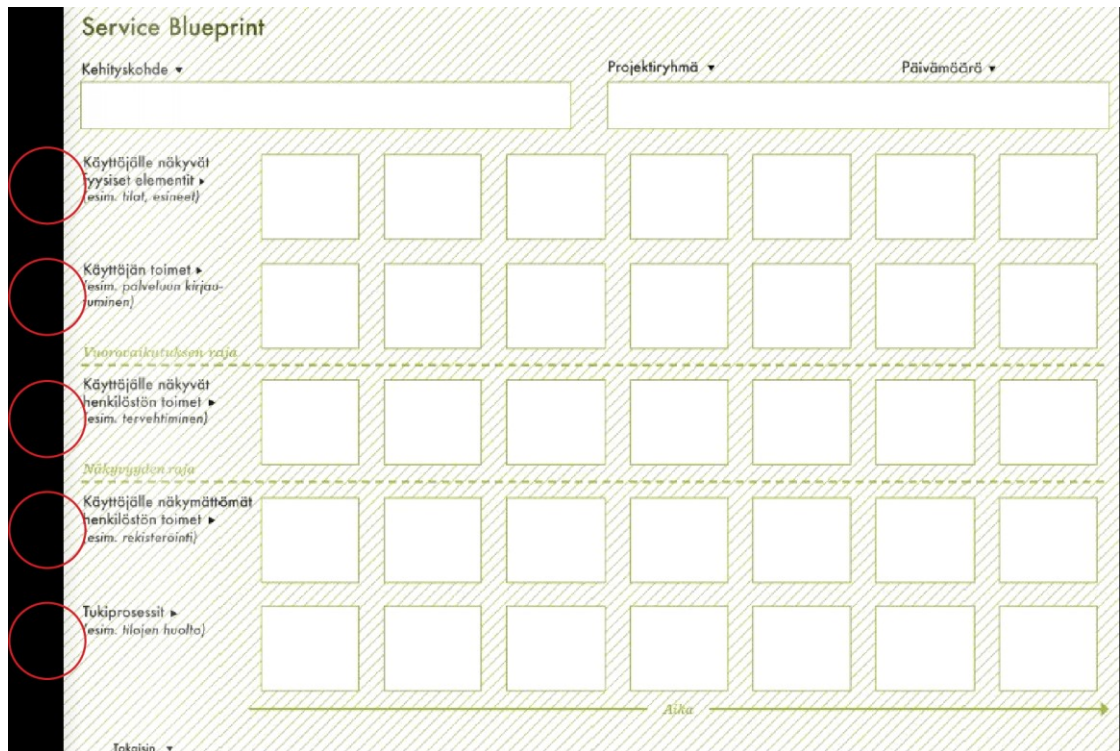
Service blueprint eli palvelumalli on Tuulaniemen (2011, 212) mukaan monikäyttöinen työkalu, jossa palveluprosessi on kuvattava siten, että asiakkaan kulkema palvelupolku, palvelun tuottajan ja asiakkaan kontaktipisteet sekä prosessiin keskeisesti kuuluvat toimijat esitetään visuaalisesti näkyviksi kaikille toimijoille. Malli on kuvaus palvelun tuottamisesta, siihen vaadittavista resursseista ja asiakkaiden liittymisestä koko tuotantomalliin. Innokylän (2020) mukaan ”Service blueprintit ovat erityisen hyödyllisiä apuvälineitä, kun kehitetään ja suunnitellaan uusia palveluita ja kun koetetaan tehdä kehitteillä oleva palvelu ymmärrettäväksi niille henkilöille, jotka ovat mukana prosessissa”.

Innokylä (2020) kuvaa Service blueprintin seuraavasti:

Service blueprint koostuu viidestä komponentista:

1. Asiakkaalle näkyvä palvelutila
2. Asiakkaan toiminta
3. Asiakaspalveluhenkilöstön näkyvä toiminta (näyttämö)
4. Asiakaspalveluhenkilöstön asiakkaalle huomaamaton/näkymätön toiminta (takahuone)
5. Tukiprosessit

Kuvassa 15 esitetään havainnoiden nämä komponentit ja miten prosessi toimii:



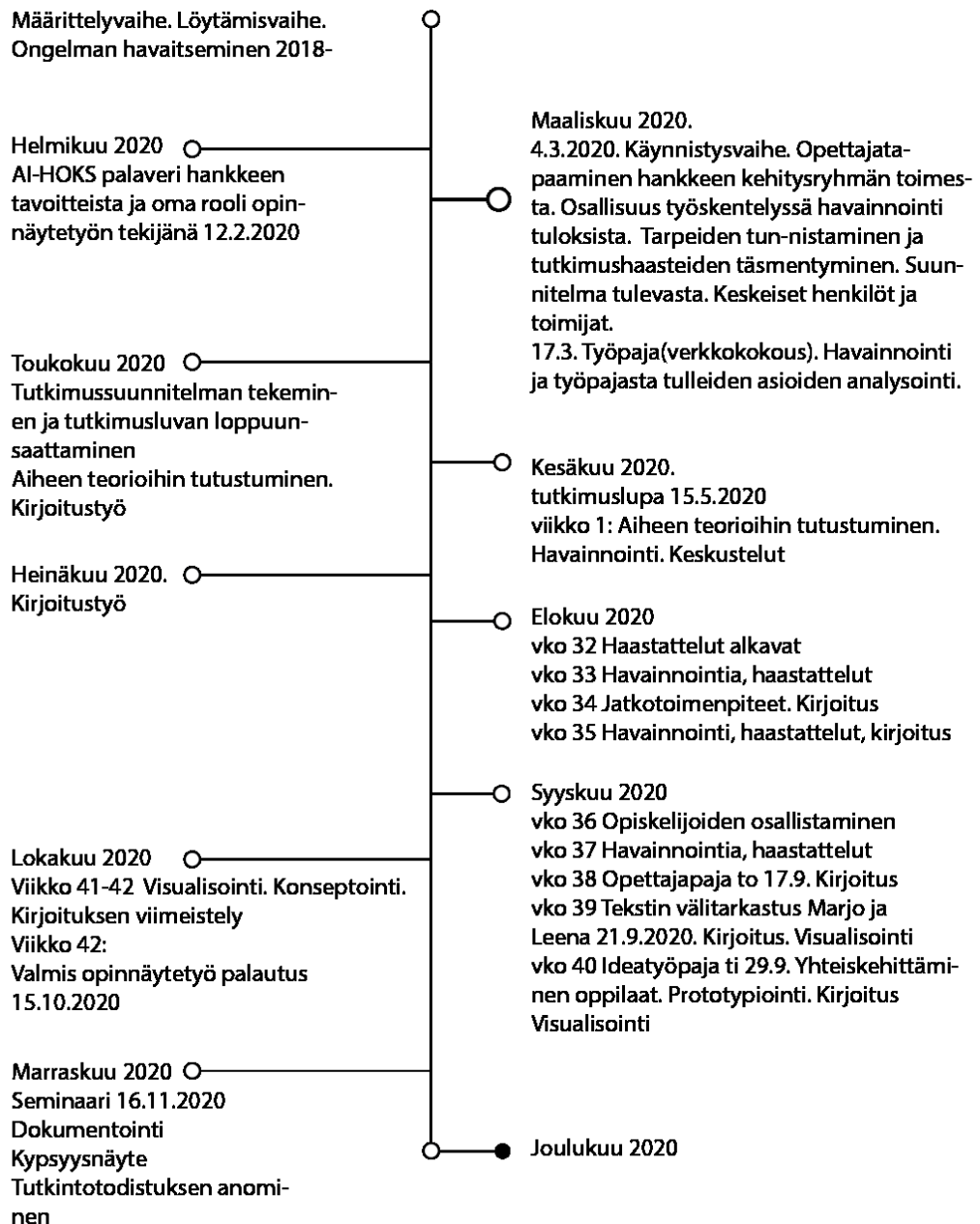
Kuva 15. Service blueprint (Pöntinen 2020, Espoon sivistystoimen työkalupakki mukaan)

- 1.-2. On asiakkaalle näkyvä tila ja toiminta käsittää kaikki ne vaiheet, joilla asiakas osallistuu palvelun toimintaprosesseihin.
3. Asiakaspalveluhenkilöstön näyttäminen eli näkyvä toiminta, jossa kuvataan asiakaspalveluhenkilöstön näkyvä toiminta. Tämä on tila jossa asiakaskohtaukset tapahtuvat.
- 4.-5. Asiakkaalle näkymätön toiminta ja tukiprosessit eli niin sanottu takahuone jossa tapahtuu asiakkaalle huomaamattomat toiminnot palvelun tuotantoon tarvittavia prosesseja.

## 4 TUTKIMUS

### 4.1 Aikataulu

Seuraavalla sivulla on kuvattu opinnäytetyön aikataulu (kuva 16).



Kuva 16. Opinnäytetyön aikataulu (Pöntinen 2020)

## 4.2 Käynnistysvaihe

Ensimmäinen yhteiskehittämisen paja liittyi HOKS-työkalun kehittämisen alkuvaiheeseen, jossa tavoitteena oli saada selville palvelun käyttäjien mielipiteitä ja toiveita tulevaa tekoälyavusteisen HOKS-työkalun kehittämisen tueksi. Hoks-työkalun kehitys- ja esittelypäivä pidettiin 4.3.2020. Henkilökohtaistamistyökalun kehittämisestä tiedotettiin helmikuun 2020 puolivälissä ja kaikki vapaaehtoiset asiasta kiinnostuneet saivat osallistua yhteiskehittämisen työ-

pajaan. Pajaan osallistui noin 20 opettajaa ja oppilaan-ohjaajaa Stadin ammattiopiston eri kampuksilta. Pajan vetäjinä toimivat hankkeen projektiryhmän projektipäällikkö Kaisa Putto ja Stadin ammatti- ja aikuisopiston digipedatiimin edustajana Saija Leiding. Lisäksi ulkopuolisena asiantuntijana ja työpajan tutkimusvastaavana toimi Tutkijatohtori Antti Maunu.

Oma roolini oli osallistua pajaan opettajana ja samalla havainnoin yhteiskehittämisen kulkua, jotta saisin alkukäsityksen HOKS-työkalun kehittämisen tavoitteista ja mahdollisuuksista. Kirjasin tilaisuudessa muistiinpanoja, valokuvasin yhteiskehittämisen tulokset, jotka litteroin samana päivänä.

Työpaja jaettiin kolmeen osaan. Ensimmäisessä vaiheessa pyydettiin osallistujia jakaantumaan ryhmiin ja aikaa ryhmän työskentelyyn. Ryhmän aiheena oli opiskelijoiden ohjaus arjessa.

Osallistujia pyydettiin kirjaamaan keltaisille lapuille seuraavat asiat:

- Mitkä asiat helpottavat opiskelijan ohjaamista arjessa
- Millaiset käytännöt helpottavat opiskelijan etenemistä ja etenemisen seurantaa ja vähentävät keskeytystä?
- Millaisia hyviä käytäntöjä HOKS-prosessiin tai opiskelijoiden ohjaamiseen liittyy?
- Mikä HOKS-prosessissa toimii?

Lisäksi punaisille lapuille kirjattiin

- Mitkä asiat vaikeuttavat tai hidastavat opiskelijoiden ohjaamista käytännössä?
- Mitkä asiat vaikeuttavat tai hidastavat Hoks-prosessia?
- Mihin vaiheisiin HOKS-prosessissa tarvittaisiin selkeytystä tai tukea? Miksi?
- Opiskelijoiden ohjaus, opintojen suunnittelu ja etenemisen seuranta opiskelujen aikana.

Kuva 17 seuraavalla sivulla selventää työpajan ensimmäisen vaiheen johtopäätöksiä. Helpottavia, toimivia ja hyviä käytäntöjä opiskelijoiden ohjauksessa ja henkilökohtaistamisessa syntyi suhteessa vähemmän kuin vaikeuttavia asioita henkilökohtaistamisessa. Opettajien haasteet ohjaustyössä olivat samankaltaisia kuin reformin haasteiden raportissa. Tukea tarvitaan niin



Kuva 17. Käynnistysvaiheen yhteiskehittämisen tulokset (Pöntinen 2020)

järjestelmissä, kuin organisaation tai johdon puolelta toimivien käytäntöjen ratkaisemiseksi. Opettajien resurssit, aika ja päällekkäiset toiminnot huolettavat opettajia ja ohjaushenkilöstöä. Opiskelijoista saatavaa ohjaustietoa kirjataan useisiin eri järjestelmiin, joka aiheuttaa haasteita opiskelijoiden ajantasaisen

tiedon löytämisessä. Opinnäytetyön kannalta työpajan tuloksista sain vahvistusta samoille oletuksille, mitä olin jo aikaisemmin opetus ja ohjaustyötä tehdessäni huomannut. Henkilökohtaistamista helpottaa opiskelijoiden ymmärtäminen omista opinnoistaan ja poluistaan. Lisäksi keskustelu, selkokielisyys, ajantasainen päivittäminen ja yhteistyö ovat oleellista.

Toisen vaiheen tehtävä oli selvittää Stadin ammatti- ja aikuisopiston eri käytännöt opiskelijan ohjauksesta opintopolun aikana.

- Kuvailkaa ryhmissä, miten opiskelijan ohjaus käytännössä etenee opiskelijalla koko opintojen aikana. Kuvailkaa, kuka tekee, mitä, missä, milloin, miksi ja millä välineellä.
- Jos jostain ohjauksen osasta ei ole vielä toimivia käytänteitä, kuvailkaa miten se teidän mielestänne pitäisi toteutua.

Huomioikaa seuraavat teemat:

- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen
- Opintojen suunnittelu
- Yksilöllinen eteneminen

Tehtävä toteutettiin ryhmätöinä, jonka jälkeen jokainen ryhmä esitteli omat tuotoksensa yhteisesti. Kuvassa 19. yhden ryhmän ajatukset ohjaustyöstä.



Kuva 18. Yhteiskehittäminen 4.3.2020 (Pöntinen 2020)

Henkilökohtaistaminen on Stadin ammatti- ja aikuisopistossa hyvin samankaltainen eri toimipisteiden välillä. Opintojen aloitusvaiheessa ensi-hoks työllistää ja vaatii oppimisyhteisöissä paljon ajankäyttöä. Keskustelua syntyi opiskelijoiden oppimisvalmiuksista ja ovatko kaikki opiskelijat vielä kielellisesti valmiita ammattiopintoihin vai pitäisikö heidät ohjata valmentaviin opintoihin (VALMA). Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen sekä niihin liittyvät käytänteet ovat samankaltaisia. Yhteistä kaikille oli oppilaanohjaajan rooli opintojen ohjauksessa. Oppilaanohjaajan rooli on nykyisin enemmän uraohjaaja, joka ei tiedä tutkinnon perusteissa olevia sisältöjä. Huomion arvoista on kuitenkin se että opiskelijat käyttävät opoja opintojensa ohjaukseen.

Pajan kolmas vaihe keskittyi HOKS-työkalun prototyypin esittelyyn. Samalla kehitystiimi pyysi kommentteja, huomioita ja parannusehdotuksia palvelusta. Työpajan jälkeen jokainen päivään osallistunut sai vielä kommentoida ja täydentää ajatuksiaan PADLET verkkoalustalle.

### **Johtopäätökset työpajasta**

Havaitsin useiden keskusteluiden ja kommenttien liittyvän nykyiseen sekavuuteen ja arkipäivän haasteisiin. Keskustelu lähti helposti rönnyilemään aiheesta jokaisen omille toimialoille ja siellä koettuihin ongelmiin. Kehityspäivässä saatiin kerättyä ohjelman kehittämisen tarpeisiin liittyviä ideoita ja toimintoja, mutta oleellinen käyttäjä eli opiskelija oli unohdettu työkalun kehittämisen alkuvaiheessa. Liian aikaisin esitelty prototyyppi rajaa myös ideointia jota olisi voinut syntyä, jos tuotetta olisi kehitetty yhteiskehittämällä ennen prototyypin kehittämistä. Työpaja vahvisti myös käsitystä palvelumuotoilun asiakaskeskeisyydestä ja sen tärkeydestä. Ilman opiskelijan osallistamista palvelun kehittämiseen ei palvelusta voi (välttämättä) tulla onnistunutta ja arvoa tuottavaa.

### **Verkkotapaaminen 17.3.2020**

Alun perin yhteiskehittäminen oli tarkoitus järjestää yhteisenä kokoontumisena, mutta kansainvälinen pandemia Covid-19 sai järjestäjät siirtämään ko-



kouksen videotapaamiseksi. Videoneuvottelussa esiteltiin HOKS-työkalun prototyyppi uudelle yleisölle. Esittelyn aikana työkalun eri osioista pyydettiin työryhmän jäseniltä kommentteja, jotka tutkijaryhmä kirjasi ylös. Työpajan jälkeen työryhmän jäseniä pyydettiin vielä kommentoimaan ajatuksiaan projektin Padlet alustalle.

### **4.3 Havainnointi**

Havainnointi toteutettiin oman työni ohessa vuoden elo-syyskuussa 2020 erilaisissa ohjaus-, keskustelu- ja henkilökohtaistamistilanteissa sisustusosalalla. Keskustelun alussa kerroin tutkimuksestani ja pyysin suostumuksen havaintojen tekoon. Havainnointitilanteet menivät ilman selkeää suunnitelmallisuutta ja luottamuksen herättämiseksi asiat etenivät luonnollisella tavalla. Havainnointitilanteet olivat osa HOKS-keskustelun normaalia kanssakäymistä. Tämä haasteellisuus nousikin opinnäytetyön edetessä ja parempaa tallennettavuutta saavuttaakseni kirjasin havainnoidut asiat muistiin tilanteissa tai heti havainnointien jälkeen.

#### **Havaittuja asioita henkilökohtaistamisen palvelutuokioissa:**

Keskusteltaessa ensimmäisen kerran opiskelijan kanssa, opiskelijalle tulee vastaan myös useita eri kysymyksiä. Kysymyksiä, joihin hän ei osaa välttämättä vastata, koska ei tunne vielä ammattialaansa. Tutkinnon rakenne pitää avata keskusteluissa.

Tekstimuotoiset tutkinnonperusteet eivät anna kokonaiskuvaa ammatin laajuudesta. Perusteet eivät ole yksinkertaisia ymmärtää. Eperusteiden selvitys henkilökohtaistamisen aikana osoittautui hankalaksi, koska tutkinnon tavoitteiden ja osaamisen sanoittaminen osoittautui haastavaksi. Tämä johtui osin siitä, ettei sisustusosalalla ollut selkeää kaavaa tutkinnon muodostumisesta ja osaamisesta mitä ammattitaitoa sisustajaopiskelijalta vaaditaan valmistuakseen.

Suomi toisena kielenä opiskelijoilla käsitteiden ymmärtäminen on haasteellista. He eivät saa tutkinnon rakenteesta selvää. Selkokielelläkin opintojen rakenteen selvittäminen on haastavaa, koska opiskelija ei ymmärrä puhuttua



kieltä riittävän hyvin. Tutkintojen perusteissa käytettävä kieli on haastavaa opiskelijoille, koska ammattisanasto voi olla heille vieras.

Tutkija piirsi testiksi tutkinnon rakenteen polut ja tiedusteli miten kuva antaa lisäinformaatiota opintokokonaisuuksista. Kuvan piirtäminen edesauttoi opiskelijan käsitystä opintojen rakenteesta. Varsinkin suomi toisena kielenä opiskelijoilla sanallinen ja samalla visuaalinen tarinan kerronta opintojen mahdollisuuksista auttoi asioiden sisäistämässä. Samalla piirtäen toteutettu opintojen rakenteen kuvaus teki henkilökohtaistamiskeskustelun rakenteesta selkeämpää, jos tavoitteena oli osaamisen hankkimisen tavat.

### **Haastattelut**

Opiskelijahaastattelut, joita oli yhteensä 8 kpl toteutettiin tutkijan toimesta kahdenkeskisissä tapaamisissa, puhelinhaastatteluina ja videoneuvotteluna.

Haastateltavat olivat iältään 18-45 vuotiaita. 6 haastateltavaa olivat naisia ja kaksi miestä. Kolme haastateltavaa oli aloittanut opintonsa elokuussa 2020.

Muilla opintoja oli takana 1- 2 vuotta. Suurin osa haastateltavista eli 5 kpl oli tutkijan oman opetusalan eli taideteollisuusalan perustutkinnon opiskelijoita ja tulosten samankaltaisuuden johdosta toteutettiin vielä kutsu muiden alojen opiskelijoille, jotta voitiin varmistaa tulosten reliabiliteetti. Kutsu haastatteluun lähetettiin noin 3000:lle Stadin ammatti- ja aikuisopiston opiskelijalle Wilma opiskelijahallintojärjestelmässä. Kutsussa määriteltiin mahdollisuus joko ryhmähaastatteluun tai henkilökohtaiseen haastatteluun. Kutsuun vastasi 4 opiskelijaa, joista 3 haastateltiin aikataulullisista syistä. Näiden kolmen haastateltavan alat olivat tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto, sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja media-alan ja kuvallisen ilmaisun perustutkinto.

Osa haastatteluista toteutettiin henkilökohtaistamiskeskusteluiden yhteydessä kahdenkeskisissä tapaamisissa oppilaitoksen tiloissa ja yksi videoyhteyden välityksellä. Yksi haastattelu toteutettiin parihaastatteluina ja osassa (3 haastattelu) puhelinyhteys oli sen hetkisen tilanteen ainoa vaihtoehto. Haastattelut nauhoitettiin haastateltavan luvalla sekä tallennettiin myöhempää analysointia varten. Lisäksi kahdessa puhelinhaastattelussa tutkija kirjasi keskustelun sisällöt puhelun aikana ja heti keskustelun päätyttyä.

Haastattelut noudattivat teemahaastattelurunkoa, joka antoi mahdollisuuden vapaaseen keskusteluun ja haastateltavasta piilevien tuntemuksien esiin tulemiseen. Teemahaastattelun runko esitellään kuvassa 19.

#### TEEMAHAASTATTELU RUNKO

##### Ennen opintoja

- Miten sait tiedon alasta?
- Miten sinua ohjattiin opintoihin?
- Mikä alassa kiinnosti?
- Mitä tietoa löysit, mistä löysit?

##### Opintojen aloitus

- Kokemukset ensimmäisistä päivistä?
- Miten sinut otettiin vastaan? Opettaja, oppilaat?
- Tuntemuksesi, ajatuksesi?
- Miten pian sait tietää mitä olet tullut opiskelemaan?
- Miten opinnoistasi kerrottiin?
- Ymmärsitkö mitä taitoja valitsemaltasi alalta vaaditaan?
- Huomioitiinko henkilökohtaistaminen?
- Tuntemukset, filikset ja ajatukset opintojen aloittamisesta?
- Miten opinnot lähtivät liikkeelle?

##### Opintojen aikana

- Onko opintojesi rakenne selvillä nyt?
- Miten oma polkusi on huomioitu opiskeluiden aikana (tuntemukset)
- Ymmärrätkö nyt mitä taitoja opiskelulta vaaditaan?
- Vastaako nykyinen tuntemuksesi ennakkokäsitystä alasta?
- Henkilökohtaistaminen?
- Ohjaus?

##### Ajatuksia opiskelusta

Kerro mitä sinun pitäisi tietää,

- ennen opiskeluiden aloittamista
- opiskeluiden alussa
- opiskeluiden aikana

Täydentävät kysymykset, osoittaminen ja 5 x miksi kysymykset

Kuva 19. Teemahaastattelun runko (Pöntinen 2020)

Teemahaastattelu muodostui tutkijalle avaavaksi kokemukseksi, jonka hyötynä on haastattelun keskustelumaisuus. Haastateltavat kertoivat tuntemukseensa, ideoitaan ja parannusehdotuksia omista henkilökohtaisista lähtökohdistaan. Litteroidusta aineistosta tutkija poimi yhteneväisyydet ja toistuvat teemat.

### **Samankaltaisuudet haastatteluista:**

#### **Ennen opintoja**

Opiskelijoilla ei suurimmalla osalla ollut käsitystä oman tutkinnon opetussisällöstä ennen tutkintoon hakeutumista. Ainoastaan yhdellä oli selkeä kuva opinnoista ja mitä opinnot pitävät sisällään ainakin perustasolla. Esimerkkinä sisustajan ammattialasta suurin osa ei tiennyt sisustajan ammattiopetuksen sisältävän niin paljon käytännön kädentaitoja. Osalle tämä oli positiivinen yllätys, mutta osa haastateltavista koki tämän ongelmaksi jos oma henkilökohtainen polku tähtää suunnittelutöihin. Tämä olisi voitu kertoa tarkemmin esimerkiksi nettisivuilla. Nettisivut olivat usean haastateltavan tiedonhaussa tärkein tietolähde opiskeluihin hakeutumisvaiheessa. Perusopetuksen oppilaanohjaus ei ollut yhdenkään haastateltavan kohdalla mieleenpainuvien kokemus. Uravallintaan liittyvät tehtävät olivat kertaluontoisia tietokoneella tehtäviä ammatinvalinnan ohjelmien käyttäjiä. Oppilaanohjaus koettiin liian pintapuoliseksi eli joko lukio tai ammattikoulu.

Yhteishaku ja jatkuva haku olivat haastateltavien reittejä opintoihin. Suurin osa haki koulutukseen yhteishaussa, mutta Valma eli valmentava koulutus ja jatkuvan haun informaatiopäivä olivat koulutukseen hakeutumisen taustalla. Yhteishaku koettiin selkeäksi. Samoin jatkuva haku oli helppo tapa aloittaa opinnot. Yksi haastateltava löysi tiensä opintoihin valma-opintojen aikana ja hän hyödynsi jatkuvan haun täydennyshakua ammattiopintoihin hakeutumisessa.

#### **Aloitukset**

Opintojen aloitusvaihe koettiin varsinkin sisustajien parissa mukavaksi mutta kaoottiseksi. *”Tehtiin jotain, mutta ilman mitään selkeää kokonaiskuvaa miksi”*

Opintojen aloitusvaihe oli myös suurimmalle osalle liian hidastempoinen, mikä haastateltavien mukaan laskee motivaatiota. Haastateltavien mukaan kevyt aloitus sopii nuorille, mutta vähän varttuneemmille liian yksinkertaiset orientaatiotehdävät ja leikit eivät soveltuneet, haluttiin nopeampaa selvennystä opintojen rakenteesta. Syksyllä 2020 aloittaneilla on selvitetty opintojen rakennetta ja tulevaa urapolkua, mutta tulevia kursseja ja mahdollisuuksia ei ole vielä selvitetty. Tähän syynä oli yhden haastateltavan kohdalla tieto- ja viestintäteknikan tutkinnonperusteiden muutos, joka aiheutti sekaannusta tulevaisuuden rakentamiseen. Lisäksi yhdellä haastateltavalla ensimmäistä HOKS-keskustelua ei vielä ollut järjestetty. Henkilökohtaistamisen keskustelut olivat hyviä omaopettajien kanssa. Tärkeäksi koettiin omaopettajaan tutustuminen jo aloitusvaiheessa.

## Aikana

Opiskelijan motivaatiolla on suuri merkitys henkilökohtaisessa opintojen suunnittelussa. Haastateltavilla joilla oli oma tavoite ja päämäärä opinnoissa muodostunut, sietivät epävarmuutta ja epäkohtia henkilökohtaistamisprosessissa. Samankaltaisuutta haastateltavien kesken oli myös kasvaminen ja oppiminen oman opintopolun suunnitteluun. Mitä kauemmin opiskelijat olivat opintoja toteuttaneet, sitä selkeämpää ja mielekkäämpää heille oli omien opintojen henkilökohtaistaminen. ”Oma visio on muuttunut ja kasvanut”. Opiskelijat totesivat, että heitä oli helpompi ohjata, kun oma tavoite oli jokseenkin selvillä. Opintojen henkilökohtaiset valinnan mahdollisuudet koettiin myös hyvin tärkeiksi. ”*Koulutussopimuspaikoissa (KOS) paikoissa on ollut hienoa olla, koska eihän sitä muuten pääse leikkimään ja harjoittelemaan muiden työpaikoilla*”.

Opiskelijahaastatteluista nousi selkeästi esille suurimpana toiveena opintojen rakenteen ja päämäärien esittäminen. Tutkinnon rakenne pitää esittää riittävän tarkasti ja aikaisessa vaiheessa, jotta opiskelijalle muodostuu kuva mitä opinnoilta odotetaan ja mihin ammattiin opiskelut tähtäävät. Opiskelijat haluaisivat nähdä opintojen tulevat kurssit ja rakenteet, jotta he voivat suunnitella omia opiskelujaan suhteessa tavoitteisiinsa. Jotta opintoja voi suunnitella henkilökohtaisten tavoitteiden mukaisesti olisi ymmärrettävä tutkinnon rakenne, tulevat kurssit ja niiden sisällöt, sekä yhteys omaan toiveeseen. ”*Opiskelija*

*pystyisi muodostamaan tarpeitaan vastaavia juttuja, mikä on se maali mihin pyrin”.*

Toiveena oli myös usealla haastateltavalla oman tutkinnon tarkka läpikäyminen. Mitä tekee sisustaja, lähihoitaja tai jokin muu ammattilainen? Mihin ammattiin opinnot tähtäävät, mitä osaamista minulta odotetaan, mikä on pakollista opinnoissa ja milloin oma valmistumiseni koittaa näillä opinnoilla? Opiskelijoiden toiveena oli tietää määritetyt pakolliset opinnot jotka kuuluvat tutkinnon suorittamiseen.

#### **4.4 Yhteiskehittämisen työpajat**

##### **4.4.1 Työpaja opiskelijoille**

Ensimmäinen työpaja järjestettiin 31.8-1.9.2020 kahden illan aikana Stadin ammatti- ja aikuisopiston sisustajalinjan opiskelijoille. Työpajoihin osallistui 8-10 opiskelijaa molempina iltoina. Osallistujissa oli myös mukana 2-3 maahanmuuttajataustaista opiskelijaa. Työpajat sijoitettiin aikuisopiskelijoiden oppituntien yhteyteen ja aikaa oli varattu 4 tuntia molempina iltoina. Työpajat alkoivat molempina iltoina luentomaisella esittelyllä, joiden aiheet olivat taideteollisuusalan perusteissa olevia sisältöjä ja teemoja kuten tuotesuunnittelua, muotoilu-prosessia ja palvelumuotoilua. Lupa tutkimuksellisen työpajan järjestämiseen pyydettiin kaikilta osallistujilta ja työpajat dokumentoitiin videoimalla.

##### **Tavoitteet**

Opiskelijoille järjestetyn ensimmäisen työpajan tavoitteena oli tuottaa lisää asiakasymmärrystä haastatteluiden tueksi. Toinen tavoite oli selvittää tutkijan oman opetusalan eli taideteollisuusalan opiskelijoiden tuntemuksia, kipukohtia ja onnistumisia palvelupolun rakentamiseksi.

Tällä työpajalla haluttiin myös saada tekemieni haastatteluiden tueksi isompaa kokonaiskuvaa ilmiöstä, joka liittyy sisustajaopiskelijoiden kokemuksiin opintojen sujuvuudesta. Palvelumuotoilun metodeina käytettiin empatiakarttaa ja purjevene- menetelmää opintojen edistymisen näkökulmasta. Ratkaisujen ideointiin käytettiin brainstormingia (aivoriihi) täydentävillä työkaluilla.

## **Pajan kulku**

Ensimmäisen osan yhteiskehittämisen tehtävänä testattiin empatiakartan mahdollisuuksia toimia alkuvaiheen käyttäjätiedon keräämisen välineenä. Empatiakartassa keskiönä oli opiskelija, jonka ajatuksia, sanomisia ja tuntemuksia pyrittiin selvittämään. Opiskelijaryhmä jaettiin pareihin ja pari sai tehtäväkseen piirtää A3 paperille omankaltaisen kuvan empatiakartasta, jonka mallin oli piirretty valkotaululle.

Pareille annettiin tehtäväksi paneutua omaan rooliin eli opiskelijan asemaan. eli omista tuntemuksista opiskelusta Stadin ammatti- ja aikuisopistossa.

Aikaa empatiakartan täyttämiseen annettiin 20 minuuttia. Ajan päätyttyä empatiakartat käytiin yhdessä läpi.

Opiskelijoille oli yllättävän hankalaa muodostaa empatiaa heistä itsestään. Tämä johtui osin siitä, että tutkija ei kyennyt määrittämään tehtävää riittävän selkeästi, joka aiheutti sekaannusta tehtävän alussa. Lisäksi suomea toisena kielenä puhuvat eivät pystyneet fasilitoijan ohjeilla muodostamaan tarkkaa kuvausta A3 paperille. Tärkeää empatiakartan käytössä on määrittää persoona tarkkaan, jonka silmin maailmaa katsotaan. Lisäksi on syytä määrittää, mistä palvelutuokiosta on kysymys ja eläytyä miten persoona palvelutilanteessa kokee. Empatiakartan käytön haasteellisuus tiedostettiin ennen työpajan järjestämistä ja tutkijan tarkoitus olikin testata menetelmää löydä-vaiheessa.

Työpajan toisessa osiossa yhteiskehittämisen menetelmänä käytettiin purjevene-menetelmää (kuva 20). Menetelmän etuna on sen yksinkertaisuus ja helppo ymmärrettävyys.



Kuva 20. Purjevene-menetelmä (Pöntinen 2020)

Piirsin valkotaululle purjeveneeseen. Purjevene toimi vertauskuvana opinnoille ja opintojen etenemiselle. Nimesin purjeveneeseen s/y opinnoiksi. Tuuli on positiivisten asioiden puoli. Ankkuri kuvaa negatiivisuutta. Tuuli vie purjevenettä eteenpäin ja ankkuri hidastaa tai estää veneen etenemistä eli liikettä. Pyysin opiskelijoita kirjaamaan asioita jotka hidastavat veneen etenemistä eli hidastavat, jarruttavat tai jopa pysäyttävät opinnot. Pyysin myös kirjaamaan asiat jotka nopeuttavat ja edistävät opintoja sekä saavat onnistumisen kokemuksia opiskeluissa. Asiat kirjattiin post-it lapuille ja positiiviset asiat liimattiin purjeen eli tuulen puolelle ja negatiiviset asiat taas ankkurin puolelle. Tämän jälkeen opiskelijoille annettiin mahdollisuus äänestää tärkeimmät kehitettävät asiat esiin nousseista asioista. Menetelmänä käytettiin piste-äänestystä. Menetelmä (Dot voting) on kollektiivinen tapa priorisoida ja lähestyä suunnitteluratkaisua. Menetelmän tavoitteena on saada koko ryhmän kollektiivinen ajatus esiin yksilön päättämisen sijaan. (Curedale 2013, 279.) Jokainen opiskelija sai tehtäväkseen merkata 3 pistettä värikynillä, jotka hänen mielestään pitäisi jatkokehityksessä ottaa huomioon. Tulokset koottiin ja järjesteltiin seuraavaa iltaa varten.

Työpaja jatkui seuraavana iltana. Illan teemana käsittelimme ideoiden tuottamista ja erilaisia ideoinnin menetelmiä. Harjoittelimme ideointia lämmittely brainstormingin avulla. Annoin tehtäväksi suunnitella annetuista materiaaleista (pyörökeppi, kangaspala) mahdollisimman monta sisustustuotetta. Aikaa varattiin 15 minuuttia ja ideat kirjattiin post-it lapuille, jotka liimattiin luokkahuoneen seinälle. Tämän jälkeen opiskelijat teemoittivat samankaltaiset ideat ryhmiä (kuva 22.). Lämmittely toimi hienosti ja opiskelijat saivat monia toteuttamiskelpoisia ideoita sisustustuotteiden suunnittelun tueksi.



Kuva 21. Yhteiskehittäminen hetki opiskelijapajassa, Aivoriihi (Pöntinen 2020)

Varsinainen tutkimukseen liittyvä yhteiskehityshaaste muodostui edellisen illan purjevenetehtävän tuloksista. Olin teemoittanut samankaltaisuudet purjevenemenetelmän tuloksista ja asioista positiivisiin (gains), ja negatiivisiin (pains) ennen työpajan alkua. Ryhmittelyt esiteltiin powerpoint-kalvoilla ja samat asiat on tiivistäen esitetty kuvassa 22. Huutomerkit sanojen perässä kertovat kuinka monta kertaa asiat toistuivat opiskelijoiden tekemissä post-it lapuissa.





Kuva 22. Tiivistetyt huomiot purjevene-menetelmän tuloksista (Pöntinen 2020)

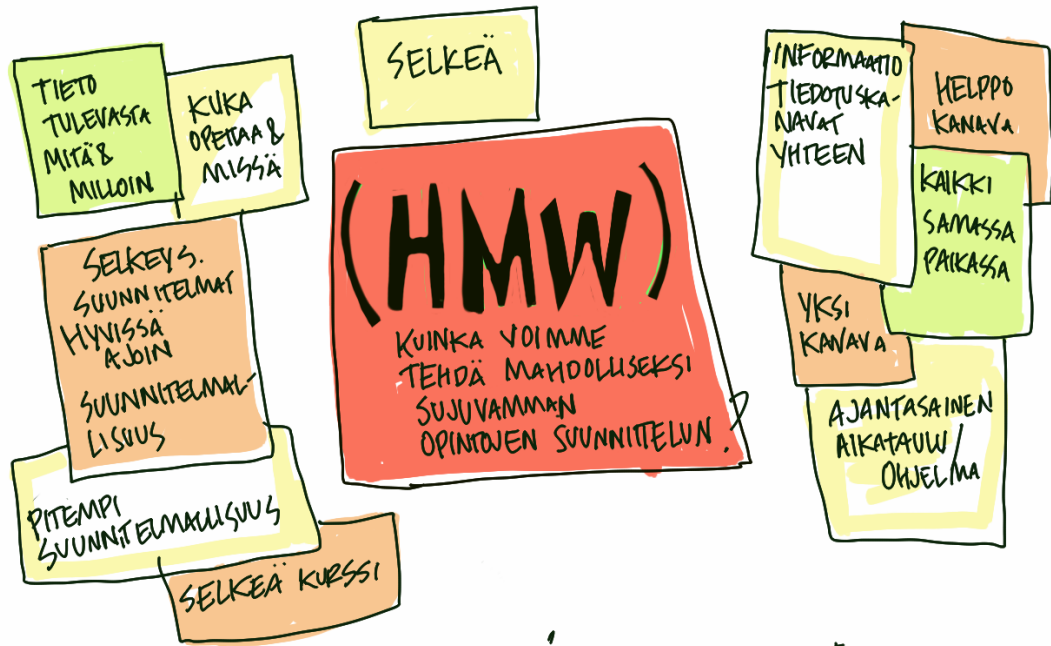
Opiskelijat saivat esittelyn aikana vielä vaikuttamaan teemojen sisältöihin. Keskustelimme ryhmän kanssa tärkeimmistä kehitetystä vaativista asioista ja saatujen pisteytysten (huutomerkki kuvassa) avulla ryhmä muodosti yhteisen käsityksen jatkokehityksen seuraavasta vaiheesta.

Kun olimme määritelleet lopulliset teemat ja oivallukset yhteisesti jatkoimme haasteiden tarkempaa analysointia. Tähän käytimme tueksi muotoiluajattelussa usein käytettyä How might we's (HMW) design sprint työkalua (Ideo 2020, Palvelumuotoilu Palo 2020). HMW-menetelmässä haasteet käännetään suunnittelumahdollisuuksiksi toistamalla ”kuinka voisimme” kysymystä haasteiden ja ongelmien kohdalla. Kuinka voisimme? –kysymys tai kuinka me voisimme? auttaa luomaan sillan asiakasymmärrysvaiheen tuloksista ratkaisujen ideointiin. (Palvelumuotoilu Palo 2020.) Kysymysasettelu auttaa luomaan useita eri ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin.

Näistä vastauksista muodostui seuraavan vaiheen aivoriihen päähaaste:

**kuinka voisimme tehdä mahdolliseksi sujuvamman opintojen suunnittelun?** Haasteen ratkaisemiseksi annoin aikaa 10 min. Ryhmä tuotti ideoita post-it lapuille, jonka jälkeen asiat liimattiin luokahuoneen seinälle. Työpaja päättyi yhteiseen keskusteluun aiheen löydöksistä. Yhteinen johtopäätös muodostettiin kuvan 24. mukaisista teemoista, jotta opiskelut voisivat edetä suju-

vasti opinnoissaan ja ilman ongelmia on tieto tulevista kursseista ja kokonaisuuksista tiedotettava hyvissä ajoin opiskelijoille. Informaation pitää olla selkeää. Kaikki tieto pitää löytyä helposti ja yhteistä kanavaa käyttäen. Liian monet tiedotuskanavat sotkevat varsinkin iltasisustajien arkea.



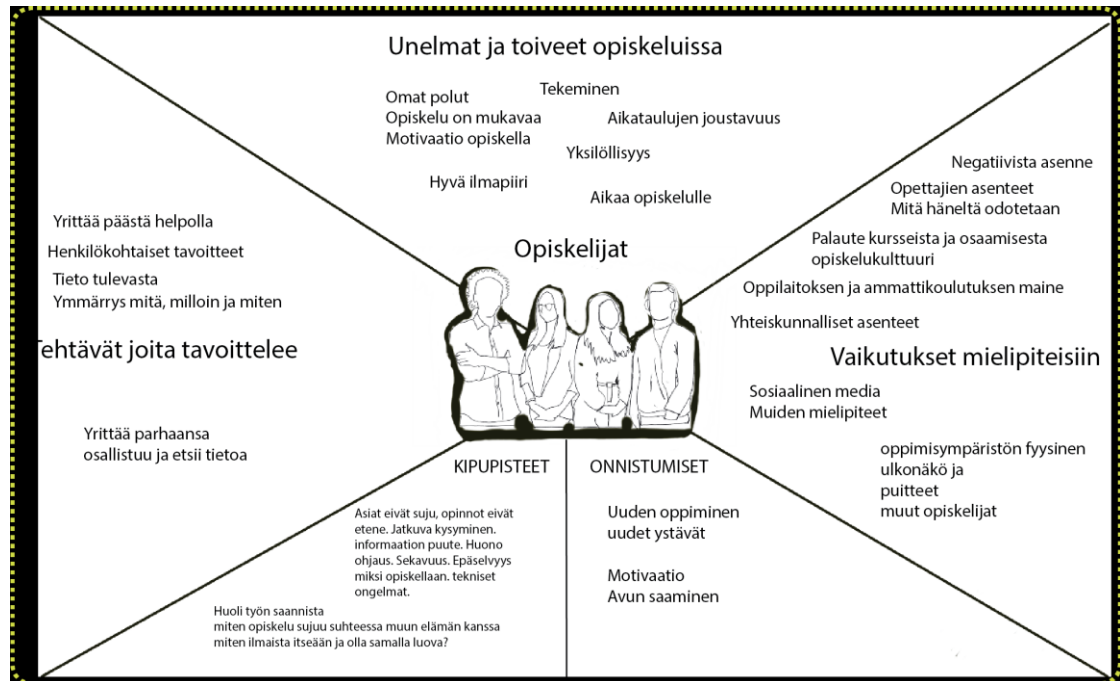
Kuva 23. Aivoriihen tuloksia (Pöntinen 2020)

### Johtopäätökset opiskelijoiden työpajasta

Analysoin työpajan jälkeen kaikki työpajassa tulleet löydökset keräämieni talenteiden ja materiaalien avulla. Ryhmittelin kaikki materiaalit (post-it laput) uudelleen ajatusten jäsentelyä varten. HMW-menetelmä ja aivoriihi yhdistelmä tuottivat vahvistusta haastatteluista jo esiin tulleisiin opiskelijoiden ideoihin ja toiveisiin. Miten opinnoista voisi tehdä sujuvampaa ja mitkä ovat ne kipukohdat joihin pitäisi puuttua. Opiskelijat halusivat selkeät informaatiot tulevista kursseista kokonaisuuden hahmottamiseksi. Informaation pitää olla selkeämpää. Tulini siihen johtopäätökseen, että työpajan tulokset ovat osittain arjen haasteita sisustusalan iltapöytäopiskelijoiden keskuudessa. Tiedotus, informaatio, opetusjärjestelyt ja opetuksen laatu viittaavat sen hetkiseen arvonmuodostukseen, joka on syntynyt kaikista kohtaamisista sisustusalan iltapöytäopiskelijoiden kokemana.

#### 4.4.2 Empatiakartta

Työpajan empatiatehtävän analysointivaiheessa yhdistin työpajan ja haastattelun tulokset, jotka yhdistin kuvaan 25.



Kuva 24. Empatiakartta opiskelijat (Pöntinen 2020)

Muokkasin empatiakarttaa niin että opiskelijan todellinen ymmärrys muodostuu unelmista ja toiveista, tehtävistä joita tavoittelee sekä asioista jotka vaikuttavat mielipiteisiin. Lisäksi opiskelijoiden kipupisteet ja onnistumiset on kuvattu kuvassa.

#### 4.4.3 Palvelupolku

Opiskelijoiden haastatteluista ja työpajasta kerätyllä informaatiolla muodostettiin palvelupolku, joka esitellään kuvassa 25 seuraavalla sivulla. Palvelupolku kuvaa opiskelijan matkaa ennen opintoihin hakeutumista, opintojen aikana ja opintojen jälkeen. Opintojen jälkeisiä tunteita ei palvelun kuvauksessa käsitellä. Kerätyistä aineistoista huomattiin, että opiskelijan palvelupolku on haastava mallintaa, koska palvelutuokiot ovat jokaisen opiskelijan kohdalla hyvin yksilöllisiä. Palvelu ei ole selkeä kokonaisuus, jossa opiskelija kulkee tietyn palvelun läpi vaiheesta toiseen kronologisessa järjestyksessä. Opiskelijan kokema palvelu on kuvainnollisesti luukulta luukulle tapahtuvia ohjaustilanteita,



#### 4.4.4 Työpaja opettajille 17.9.2020

Seuraavaksi tavoitteeni oli järjestää Kampus 5 ja oman oppimisyhteisöni ohjaus- ja opetushenkilöstölle yhteiskehittämisen paja. Tiedustelin kiinnostusta ottaa osaa yhteiskehittämiseen ja viestin kohdennetuille oppimisympäristön jäsenille kutsun sähköpostilla. Osanotto jäi kuitenkin hyvin pieneksi ja sovimme työpajan siirtämisen seuraavalle viikolle. Uuteen yhteiskehittämisen työpajan toivoin saavani laajemmin henkilökuntaa koko Stadin ammattiopiston eri kampuksilta. Kutsu lähetettiin Stadin ammatti- ja aikuisopiston yhteisen teams-kanavan avulla. Kutsu tavoitti kaikki Stadin ammatti- ja aikuisopiston opetus- ja ohjaushenkilökunnalle maanantaina 14.9.2020. Pajaan ilmoittautui 3 opettajaa kahdelta eri kampukselta. Yksikään paikallaolijoista ei kuulunut omaan oppimisyhteisöni.

Työpaja järjestettiin Stadin ammattiopiston Kampus 5 Sturenkadun toimipaikassa 17.9.2020 klo 12-15. Työpajan paikaksi valikoitui takkahuone, joka on ainoa varsinainen kokoustila koululla. Paikka soveltui rauhallisen sijaintinsa vuoksi parhaiten työpajan tarpeisiin. Työpaja tallennettiin nauhoittamalla.

#### Tavoitteet

Henkilökunnalle suunnatun työpajan tavoitteena oli selvittää opetus- ja ohjaushenkilöiden suhtautumista nykyiseen osaamisperustaiseen koulutukseen.

Tavoitteena oli selvittää opetus- ja ohjaushenkilökunnan mielipiteitä itseohjautuvuudesta ja mitä haasteita heillä on henkilökohtaistamiseen liittyvissä asioissa. Työpajassa korostettiin opiskelijan rooliin heittäytymistä ja empatiaa eläytyä opiskelijan näkökulmiin.

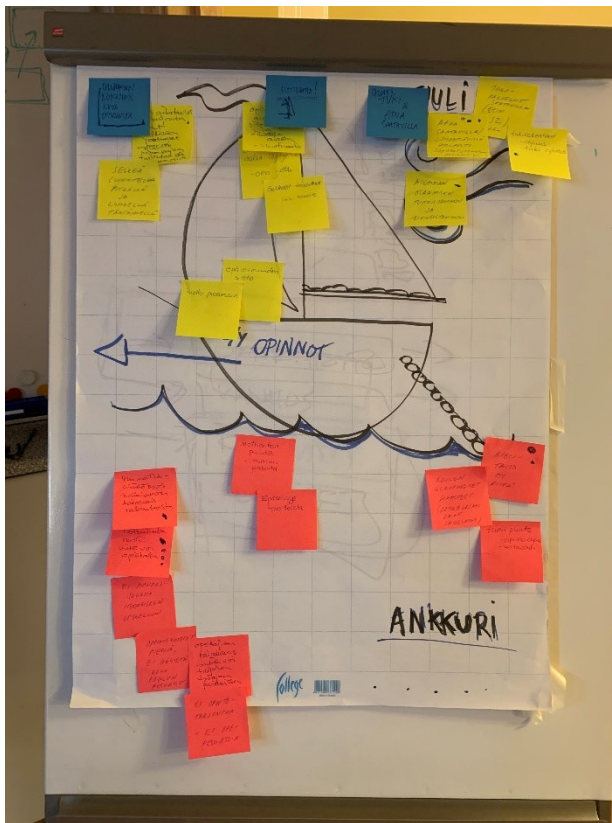
Pienen osallistujamäärän vuoksi työpajan yhteiskehittämisen menetelmiä muutettiin ja pääpainona olivat yhteiset keskustelut opiskeluiden henkilökohtaistamisesta, itseohjautuvuudesta ja yksilöllisten polkujen mahdollisuuksista ja käytänteistä Stadin ammatti- ja aikuisopistossa.

Pajassa esiteltiin myös HOKS-työkalun prototyyppi.

#### Työpajan kulku

Työpaja alkoi kahvitteluhetkellä ja toisiin tutustumisella. Kehitettäviin asioihin tutustuttiin opinnäytetyön tavoitteiden ja HOKS-työkalun lähtökohtien esittelyllä, lisäksi opiskelijoilta saadut kehittämishaasteet esiteltiin työpajan lopussa.

Keskustelut veivät työpajan ajasta valtaosan, mutta kaikkien osapuolien kannalta se oli mielekkäin tapa lähestyä aihetta ja ongelmakohtia opiskelijoiden arjessa. Keskusteluiden välillä tehtiin purjevene-menetelmä (kuva) opintojen edistäjänä ja hidastajana., joka toteutettiin samalla tavalla kuin opiskelijoiden työpajassa. Purjevene-menetelmän tulokset ryhmiteltiin ja tärkeimmät asiat pisteytettiin (kuva 26).



Kuva 26. Yhteiskehittäminen työpaja, purjevene (Pöntinen 2020)

Ryhmittelyn yhteydessä huomattiin, että asiat jotka edistävät ja asiat jotka hidastavat opiskelua ovat toistensa vastakohtia. Jokaisella post-it lapulla oli syys-seuraussuhde toiseen asiaan. Jos tutkintojen rakenteet ja opintopolut eivät ole selvillä opintojen tavoitteellinen eteneminen hidastuu. Motivaatio edistää opintoja, mutta kaikki epävarmuustekijät ja motivaation puute hidastavat opintoja. Lisäksi tukea ja opastusta on oltava tavoitteisiin pääsemiseksi. Työryhmässä muodostettiin seuraavat teemat, joilla opintoja voidaan edistää:

## Tutkinnon rakenteet ja niiden sisällöt ammattialoilla

- Aikataulut opintojen mahdollistamiseksi
- Selkeät suunnitelmat ja opintopolut pitkällä ja lyhyellä tähtäimellä
- Riittävät resurssit pitää laajaa tarjontaa/ aikataulu vs. tarjonta
- Aikataulut ja tarjonta ovat riittävän joustavat
- Tutkinnon rakenteet on tehtävä ymmärrettäviksi
- Itsenäinen opiskelu tehtävä mahdolliseksi
- Koko Stadin ammatti- ja aikuisopiston opetuspotentiaalin hyödyntäminen kampusrajat ylittäen.

## Motivaatiotekijät

- Itseohjautuvuutta tukevat ratkaisut tehdä itsenäisiä valintoja ja opiskella itsenäisesti
- Oman potentiaalin löytäminen. Onko omalla alalla? Urasuunnittelu
- Epävarmuuden sieto ja luottamus prosessiin, että kaikki menee hyvin
- Sitoutuminen
- Tavoitteiden selkiyttäminen, pakkopullan poistaminen
- Tavoitteen vahvistaminen kohti tulevaisuutta---lisää motivaatiota ja päämäärää.
- Ymmärrys omista opinnoista ja mitä voi opiskella

## Ohjaus ja tuki

Opiskelijan ohjaus ja keinot:

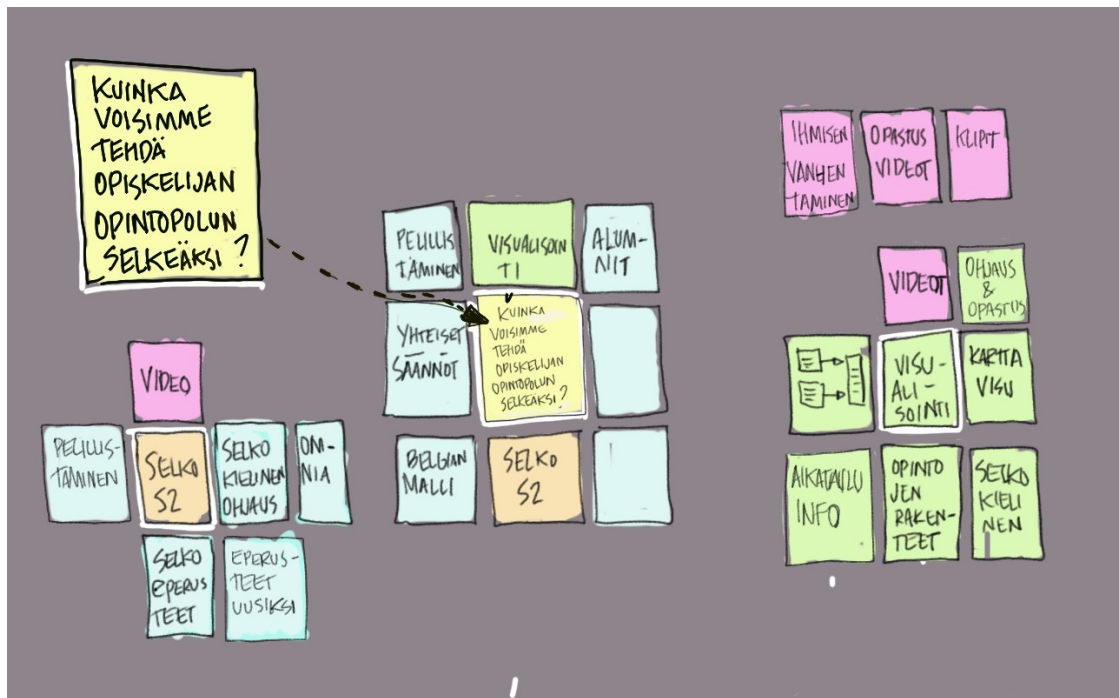
- Apua saatavilla ja helposti
- Tukipalvelut: erityinen tuki, suomi toisena kielenä ja selkokieliisyys
- Ohjaus opinnoissa, mitä ja milloin voi opiskella
- Tuki ryhmästä, yhteisöllisyyden tärkeys ja vertaistuki
- Opinto-ohjauksen tarjoaminen
- Tuki arjen haasteisiin

Seuraavassa vaiheessa tarkoitus oli siirtyä suoraan ideointivaiheeseen, mutta yhden työryhmän jäsenen pyynnöstä ja hänen kiireisen aikataulun vuoksi esittelin HOKS- työkalun prototyypin ennen ideointia. Esittelyn aikana keskusteltiin prototyypin hyvistä ja huonoista ominaisuuksista. Prototyypin esittely loi opettajakollegoille lisää kysymyksiä ja kehitysideoita, joita hyödynnettiin ideointivaiheessa.

Työpajan loppupuolella palattiin ideoinnin työkaluihin ja ratkaistavaksi haasteeksi muotoilimme yhdessä HMW-menetelmän avulla kysymyksen: kuinka voisimme tehdä opiskelijan opintopolun selkeämmäksi? Kysymyksellä haluttiin selvittää mitkä ovat kongreettiset keinot, välineet ja työkalut, joilla tutkintojen mahdollisuudet avataan opiskelijoille. Työryhmän mielestä



ammattiopiskelijan itseohjautuvuuden kannalta oleellista on ymmärtämys omista opinnoista. Jotta opiskelija ymmärtää oman päämääränsä, eli mihin työtehtävään tai ammattiin on opiskelemassa on hänen tiedettävä opintoreitit joilla tavoite mahdollistuu. Ideointiin käytettiin apuna lootuskukka-menetelmää, jonka tarkoitus on tuottaa lyhyessä ajassa kohdennettuja ideoita ratkaisuksi ongelmaan. Ideat on esitelty kuvassa 27.



Kuva 27. Lootuskukka menetelmän ideoiden tuottaminen (Pöntinen, 2020)

Lootuskukka ideointimenetelmänä soveltui pienen ryhmän vuoksi hyvin ideointiin ja niiden jatkojalostukseen. Ongelman ratkaisuksi työryhmä kiteytti kehittämistarpeet jatkokehittämisen tueksi jotka esitellään työpajan tuloksissa. Opiskelijoille on visualisoitava opiskeltavan tutkinnon mahdollisuudet selkeästi. Tutkinnonosat, osaamiskokonaisuudet ja kurssien osaamistavoitteet on kirjoitettava ja kuvattava visuaalisesti helpolla tavalla, jotta henkilökohtaiset yksilölliset opintopolut mahdollistuvat. Visualisoimalla tutkinnot kartoiksi, jossa selviävät tutkinnon osa-alueet. Visualisoinnin tukena voi olla selkokielliset videot ja opastukset tiettyihin työtehtäviin, kuten esimerkiksi miten vanhennetaan ihminen maskeerauksen osaamisalalla. Henkilökohtaistamisvaiheessa pelillisuus voisi työryhmän mukaan toimia myös kokonaisuuden hahmottamisessa varsinkin jos tekoälyavusteisessa



ohjelmassa siihen olisi ominaisuus kehitetty. Pelissä valitsemalla (pelaamalla) tietyt ammatilliset valinnaisuudet muodostuisi reitti työtehtäviin, joissa valinnaisuuksien ammattiosaaminen on ratkaisevassa asemassa.

### **Ajatukset ja tulokset opettajien yhteiskehittämisestä**

Opettajien työpaja oli tutkijalle opinnäytetyön kannalta opettava kokemus. Aikaisemmin järjestetty työpaja opiskelijoille osoitti sen että, opintojen sujuvalle etenemiselle edellytetään selkeitä suunnitelmia, informaatiota kursseista ja sisällöistä, päämäärien selvittämistä miksi ja mitä opiskellaan ja ohjausta opintoihin. Nämä esiteltiin tarkemmin kuvassa (kuva X). Purjevene tehtävän tulokset olivat opettajilla samankaltaiset. Opiskelijoiden pajassa isona huomiona nousi sana motivaatio, joka toistui myös opettajapajassa vahvasti yhtenä opintojen sujuvuuden tekijänä.

Opettajien mielestä opinnoissa pitää edetä omien suunnitelmien mukaisesti ilman odottelua ja epäselvyyttä. Opetushallituksen eperusteet ovat kielellisesti liian haastavia ja varsinkin suomi toisena kielenä puhuville. Opiskelijan pitää ymmärtää mitä opiskelee ja tavoitteiden tukemiseksi on ohjausta on saatava. Alla olevat sitaatit kertovat opettajien mielipiteitä selkeästi:

*Vihaan tätä hyvä opetussuunnitelmakieltä. Kansainvälisyydessä kukaan ei ala lukemaan näitä käännettyjä osaamisperusteita. Ne pitäisi kiteyttää. Kukaan ei ala lukemaan tällaista työelämässä.*

*Opiskelija ymmärtää minne se on tullut. Miks te olette täällä? Ulkoinen motivaatio. Mitä sinä haluat tehdä? Miksi hän on täällä? No opo käski. No opiskele YTOT ensin jos et tiedä, ja sitten mene sinne minne haluat. Löytyisi se oma juttu.*

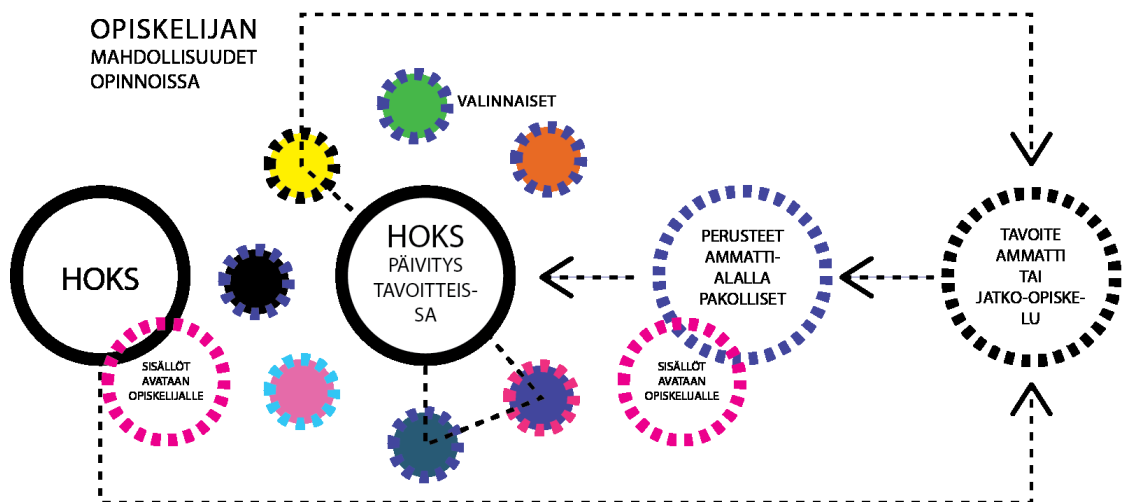
*Apua saatavilla: Tukipalvelut. Avataan osien merkitykset eli tutkinnon osien ohjaus ensin. Opettajan pitää tulkata sisältö auki. mitä tutkinnonosa pitää sisällään.*

*Kielitaito tulee vastaan vuorovaikutusammateissa—pitäisi saada lisää sitä kielitaidon opetusta. Opinnot pitäisi räätälöidä opiskelijan tavoitteiden mukaan.*

*Valinnaisuudeton tuossa ja sun tie aukeaa ton tyyppiseen ammattiin näillä valinnoilla. Jos mieli muuttuu, mitkä ovat ne valinnaiset...? Onko opettajia. mahdollistaako resurssit tämän...*

*HOKS opastaa työelämän työtehtäviin. Minkä tyyppisiä työpaikkoja. Videot ja puhe päälle. Näihin sä pääset, jos opiskelet näitä asioita. Työelämä konkreettisesti.*

Näistä yhteenlasketuista huomioista ja opettajapajan kehittämisideoista, keskusteluista ja kiteytyksistä mallinnettiin itseohjautuvuutta tukeva ideakartta henkilökohtaistamisprosessiksi. Henkilökohtainen opintojen kehittämissuunnitelma on kuvattu tavoitteiden näkökulmasta kuvassa 28.



Kuva 28. Henkilökohtainen opintojen kehittämissuunnitelma tavoitteiden näkökulmasta (Pöntinen, 2020)

Kuva esittää henkilökohtaistamisen prosessin alkuvaiheen HOKS-keskustelun (vasemmalla) mitä opinnoilla tavoitellaan? Onko se työpaikka, jatko-opinnot tai jokin muu motivaatiotekijä. Alussa opiskelijalle selvitetään työelämässä (oikealla) olevat eri vaihtoehdot, sillä ammattialalla jota opiskellaan. Tutkinnon pakolliset osaamistavoitteet selkeytetään ja pakollisten tutkinnonosien lisäksi valinnaisuuksien vaihtoehdot avataan opiskelijalle. Opiskelijan ymmärryksen lisääntyessä opintojen aikana henkilökohtaisia osaamistavoitteita ja päämääriä päivitetään. Tavoiteltava osaaminen peilataan aina tavoiteluihin päämääriin. Lopulta henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma tähtää valmistumiseen ja tavoiteltuun osaamisen täyttymiseen.

#### **4.4.5 Ideointityöpaja opiskelijoille**

Toinen opiskelijoille suunnattu yhteiskehittämisen ideapaja pidettiin 29.9.2020 Paikkana oli opiskelijoille uudet tilat takkahuone ja yrityshub. Tutkimuksen edetessä haasteelliseksi muodostui vapaaehtoisten opiskelijoiden saaminen haastatteluihin ja yhteiskehittämisen pajoihin. Pohdin syytä miksi noin 3000:lle opiskelijalle lähetetty kutsu ei tuottanut useampaa kuin 5 yhteydenottoa. Samoin 10.9.2020 lähetetty wilma-kutsu 120:lle sisustajaopiskelijoille ei tuottanut kuin 3 yhteydenottoa. Tästä syystä seuraava kutsu kohdennettiin tutkijan oman alan opiskelijoille. Lisäksi kutsun voimaa tehostettiin kohdennetun opiskelijaystävällisen kanavan käytöllä. Kutsut lähetettiin 28.9.20 kaikille Stadin ammattiopiston sisustajaopiskelijoille whatsapp-ryhmän välityksellä. Tämän lisäksi työpajan järjestämisestä tiedotettiin jo edellisellä viikolla sisustajaosastolla. Vaikka kutsu toimitettiin kiireisellä aikataululla, työpajaan osallistui 10 opiskelijaa. Lisäksi työpajaa tuli seuraamaan 3 opiskelijaa, joita kiinnosti omien opintojen henkilökohtaistamisen kehittäminen. Osallistujat olivat ensimmäisen, toisen ja kolmannen vuoden opiskelijoita iältään 18 -51 vuotiaita naisia joukossaan yksi miesopiskelija. Tilaisuus oli tarkoitus tallentaa kokonaisuudessa videoimalla, mutta tutkija oli unohtanut tallennusvälineet työhuoneeseensa. Tästä syystä työpajan taltioitiin äänittämällä ja opiskelijoiden esitykset videoitiin puhelimella muistin tueksi.

#### **Työpajan tavoitteet**

Työpajan tavoitteeksi muodostui aikaisempi havaintojen pohjalta nousseet kehittämistarpeiden jatkokehittely. Tavoitteena oli selvittää mitä tietoa opiskelija tarvitsee ollakseen itseohjautuva opintojen suunnittelussa. Tavoitteena oli myös tuottaa lisää ideoita prototyyppiä varten, jotta konsepti uudesta palvelumallista voitaisiin toteuttaa.

## Pajan kulku

Opiskelijoille oli varattu kahvit, pullat ja keksit ennen aloitusta. Esittelyä ei tehty, koska oppilaat olivat toisille tuttuja. Koska tilaisuus oli myös opiskelijoille myös eräänlainen opetustilanne, tutkija esitteli erilaisia palvelumuotoilun periaatteita ja menetelmiä. opiskelijoille kerrottiin ideoinnin säännöt ja periaatteet sekä menetelmät mitä tulemme käyttämään. Ensimmäisessä vaiheessa opiskelijoille teetettiin kuvakorteilla pieni harjoitus, jonka tavoitteena oli päästä pois arkipäivän muista ajatuksista. Kuvien avulla opiskelija kertoivat, mikä on sen hetkinen tilanne fiilis ja miksi he valitsivat tietyn kuvan.

Toisessa vaiheessa opiskelijoille ideoivat 15 minuutin aikana aivoriihen avulla vähintään 8 vastausta kysymykseen:

Mitä tietoa tarvitset, jotta olisit itseohjautuva opintojen suunnittelussa?

Ideat kirjoitettiin post-it lapuille ja ryhmiteltiin opiskelijoiden toimesta samankaltaisten teemojen alle (kuva 29). Aiheista keskusteltiin vielä opiskelijoiden kanssa, jonka jälkeen oli vuorossa lounastauko.



Kuva 29. Aivoriihen tulokset teemoiteltuna (Pöntinen 2020)

Lounaan jälkeen kävimme vielä yhdessä läpi teemat. Jotta opiskelija voi olla itseohjautuva hän tarvitsee tietoa seuraavissa asioissa, jotka liittyvät opiskeluiden nykyhetkeen ja tulevaisuuteen:

### **Tutkinnon rakenne näkyväksi, aikataulut, opintojaksot, kurssisisällöt, valinnan mahdollisuus.**

- Lukukausiaikataulu oppiaineille koska mitäkin asiaa voi opiskella
- Opiskeluiden minimivaatimukset oppilaitokselta
- Kurssien sisällöt kirjallisesti/kuvallisesti
- Mitä voi tehdä ja milloin eli koulun tarjoamat selkeät opintosisällöt,
- Kurssit ja selkeä info kurssin pakollisuudesta. Vaihtoehtoja saatavilla, jos ei pakollinen.

- Tutkinnon rakenne. Ymmärrys erilaisista opintopoluista.
- Tiedostat mitä ala sisältää
- Ymmärrys ammatillisista opinnoista
- Valinnan vapaus kurssien valinnassa
- Selvyys, mitä kaikkea voin, saan ja täytyy tässä opinnoissa opiskella

### **Henkilökohtainen ohjaus, opastaminen ja tuki. Nykyhetki-Tulevaisuus**

- Tulevaisuuden mahdollisuuksien konkretisointi
- Päämäärä ja tavoite
- Oma-opettajan tärkeys
- Ohjaus-mitä kursseja minun olisi hyvä ottaa, oma suunta
- Hoks-polku mukaan lukien jatko tämän tutkinnon jälkeen, kuinka tukea sinne pidemmän ajan tavoitteeseen pääsyä. YTO:jen tärkeys jatko-opintojen kannalta
- Mihin voin valmistua. Mikä minusta voi tulla?
- Mitkä valinnat ovat tärkeitä mahdollisesti tulevia opintoja varten?
- Kuinka voin nopeuttaa omia opintoja ja saan apua itseopiskeluun?
- Mitä opintoja on mahdollista ostua (osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen)?
- Arvosanojen merkitys työllistymisessä ja jatko-opinnoissa?
- Omien arvojen merkitys päämäärän kannalta
- Keneltä ja miten saan tietoa kiinnostaviin aiheisiin ja osaamisiin?

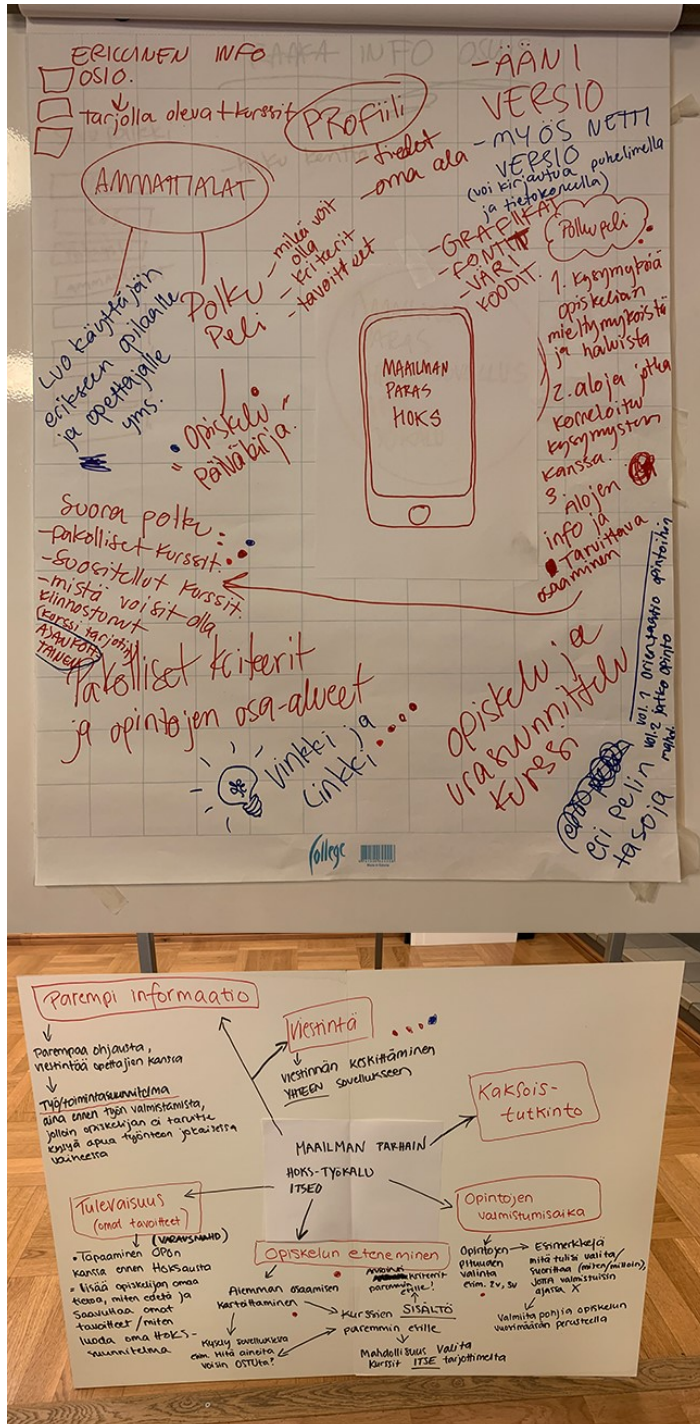
### **Informaatiokanavat**

- Helppo tiedon saatavuus. Helposti tavoitettava ja ymmärrettävä informaatio
- Yhteystiedot. Opettajat, tukipalvelut.
- KOS Info/ listat, missä voi koulutussopimuksella oppia sisustusalalla
- Oman alan verkkosivut
- Lukujärjestykset
- Koulun eli opettajien, tilojen ja välineiden käytettävyys, jotta omatoiminen eteneminen olisi mahdollista

Suurimmaksi teemaksi johon syntyi eniten post-it merkintöjä oli tutkinnon ymmärtäminen, tutkinnon rakenne ja kaikki opintoihin liittyvät teemat opiskeltavasta ammattialasta.

Työpajan kolmannessa vaiheessa opiskelijat jaettiin kahteen ryhmään ja heille annettiin unelmoinnin mahdollisuus. Ryhmille annettiin tehtäväksi luoda prototyyppi mind-map työkalun avulla ”maailman parhaasta HOKS-työkalusta”. Menetelmän tavoitteena oli luoda villedä ideoita kuvitteellisesta HOKS-työkalusta joka kannustaa itseohjautuvuuteen. Lähtökohtana HOKS-työkalun ideoinnissa käytettiin keinoälyavusteista sovellusta, koska yhtenä opinnäytetyön tavoitteena oli saada käyttäjätietoa opiskelijoilta sovelluksen kehitystyöhön. Työn tekemiseen annettiin yksi tunti ja opiskelijat saivat vapaat kädet mind-mapin

toteuttamiseen. Esitys koottiin kartongille tai flappipaperille, johon sai piirtää, sanoittaa tai askarrella idean selventämiseksi. Molemmat ryhmät esittelivät ideansa ja esittelyt videoitiin. Tuotokset on esitelty seuraavalla sivulla kuvassa 31.



Kuva 30. Maailman paras HOKS-työkalu (Pöntinen, 2020)

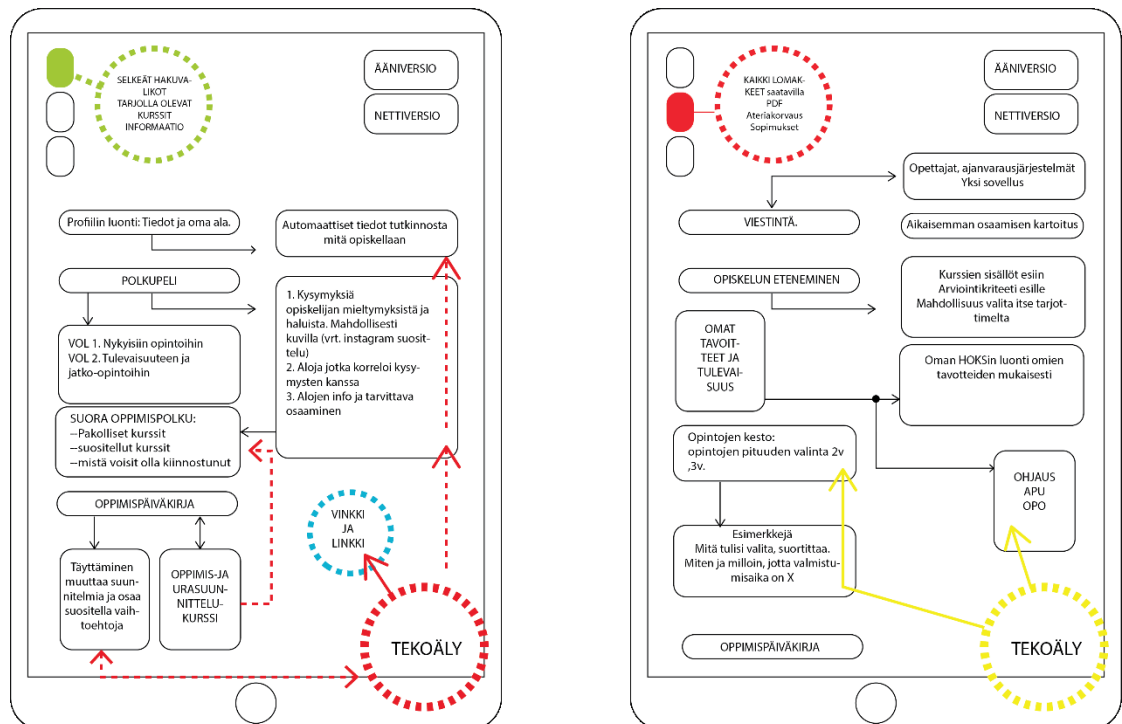
Työpajan neljäs osio liittyi tekoäly avusteisen HOKS- työkalun esittelyyn. Tämä vaihe jäi hieman kesken, koska neljä tuntia ei riittänyt kaikkien asioiden



huolelliseen läpikäymiseen. Edellinen unelmointityökalu auttoi kuitenkin selvittämään mitä ominaisuuksia tekoälyavusteiselta sovellukselta vaaditaan. Näitä opiskelijoiden toiveita tulevaan HOKS-työkaluun esitetään seuraavaksi.

## Prototyypointi

Unelmointi maailman parhaasta HOKS-työkalusta ja sen ominaisuuksista esitellään kuvassa 32. Vaikka prototyyppi mallinnettiin sovelluksen muotoon sen ominaisuuksia voi soveltaa mihin tahansa formaattiin. Kaksi työpajassa luotua prototyyppiä kertovat ne ominaisuudet joita itseohjautuvuutta tukeva sovellus tarjoaa opiskelijoiden tarpeista lähtevin perustein. Ominaisuudet kerrotaan tarinankerronnallisin menetelmin.



Kuva 31. Prototyyppi maailman paras HOKS työkalu (Pöntinen 2020)

Opiskelija syöttää tietonsa järjestelmään, jonka jälkeen järjestelmä tunnistaa automaattisesti opiskelijan ja opiskeltavan tutkinnon. Tekoälylle on ominaista, että se oppii syötetystä informaatiosta ja osaa näin suositella käyttäjälle oikeita vaihtoehtoja. Maailman parhaassa HOKS-työkalussa opintopolkuja pelataan polkupelin avulla. Koneoppinut sovellus esittää kuvia ja kysymyksiä, joita



se olettaa esitietojen täydennyksen jälkeen opiskelijaa kiinnostavan. Valintojen jälkeen kone suosittelee, ja antaa pakolliset ja vaihtoehtoiset opintopolut opintojen suorittamiseen.

HOKS-työkalussa voidaan myös tehdä alustavat oman osaamisen kartoitukset osaamisen tunnustamisen helpottamiseksi. Käyttäjällä on valta päättää omista valinnoistaan sovelluksessa. Oppimispäiväkirjat, opintojen tavoiteaikataulut, omien tavoitteiden muuttaminen ja manuaalinen henkilökohtaisen oppimisen suunnitelman muuttaminen päivittävät koneen antamaa suosittelua.

Sovelluksessa on mahdollista nähdä kaikki lukujärjestykset ja kurssit. Kursien sisällöistä päästään tehtäviin asti, joissa esimerkiksi työsuunnitelmat voidaan tehdä itsenäisesti ilman opettajan apua. Kurssien ja osaamiskokonaisuuksien tavoitteet sovelluksessa selailtavissa ja niille voi liittyä omien aikataulujen rajoissa. Ohjelma ohjaa opiskelijan eperusteiden arviointikriteereihin käyttäjän niin halutessaan, mutta oleellisempaa on ammattitaidon kannalta olevien taitojen suosittelu ja opastus. Hienona ominaisuutena työkalussa on vinkki ja linkki toiminto, joka osaa suositella oikeat kurssit yli kampusrajojen. Vinkki toiminto on tekoälyn antamia suosituksia räätälöidysti itseohjautuvuuden tukemiseksi. Jos opiskelija menee esimerkiksi hakukenttään ja etsii automekaanikon kursseja, niin sen jälkeen kone ymmärtää, että opiskelija saattaa olla kiinnostunut näistä asioista. Kone myös muistaa aikaisemmat hakusi. Työkalulla voidaan seurata omien opintojen etenemistä. Eteneminen kuvataan visuaalisesti hienolla esteettömällä grafiikalla, jota tukevat tarpeelliset informaatiot. Ohjelma antaa pisteitä ja kannustusta osaamisen kehittyessä. Ohjelmassa saa antaa palautetta ja jokainen käyttäjä saa ”tykätä” ja jakaa tekemiään asioita sosiaalisen median tavoin. Tuntemukset opiskelijan fiiliksistä tallentuvat järjestelmään. Järjestelmä tallentaa ja luo tilastotietoa millainen fiilis koko opiskelijayhteisöllä on.

Itseohjautuvuutta tukeva työkalu opastaa myös työssäoppimispaikkojen etsimisessä. Opiskelijan päämäärän mukaiset työpaikat listataan vinkki ja linkki ominaisuuden avulla. Tänne voisit mennä koulutus sopimusjaksolle ja tuolla on oppisopimuspaikka tarjolla.

Työkalulla voi viestiä, tulostaa tärkeitä asiakirjoja ja sillä voi hakea tietoa opintoihin liittyvistä asioista.

Maailman paras HOKS-työkalu on yksi järjestelmä, jota voi käyttää eri formaateissa, kuten tietokoneella, tabletilla ja puhelimella.

### **Työpajan johtopäätökset**

Opiskelijoiden kanssa vietetty yhteiskehittämisen päivä oli avartava. Opiskelijat olivat työskentelyssä innolla mukana ja heillä oli henkilökohtaiseen opintojen suunnitteluun hienoja ideoita. Opiskelijoiden ottaminen mukaan yhteisten asioiden suunnitteluun oli heille tärkeää. Tutkija sai kiitosta työpajan päätteeksi siitä, että oli lähtenyt kehittämään opiskelijoille merkityksellisiä asioita.

Opiskelijoille itseohjautuvuus tarkoittaa tiedon, tulevaisuuden ja tavoitteiden ymmärtämistä, jotta voi olla itseohjautuva. Tärkeää on ymmärtää opiskeltavien asioiden yhteys ammattiin, eli miksi opiskellaan ja mitä taitoja tarvitaan tiettyyn päämäärään pääsemiseksi. Aina päämääränä ei tarvitse olla ammatti.

Opiskelijoiden kertoman mukaan opinnot voivat olla esimerkiksi vain väline, keino tai välietappi matkalla jonnekin. Motivaatio opintoihin syntyy itselle tärkeistä asioista. Motivaation puutetta taas aiheuttaa epätietoisuus ja ymmärryksen puute. Tunne autonomiasta on oleellinen motivaation pysyvyyden kannalta.

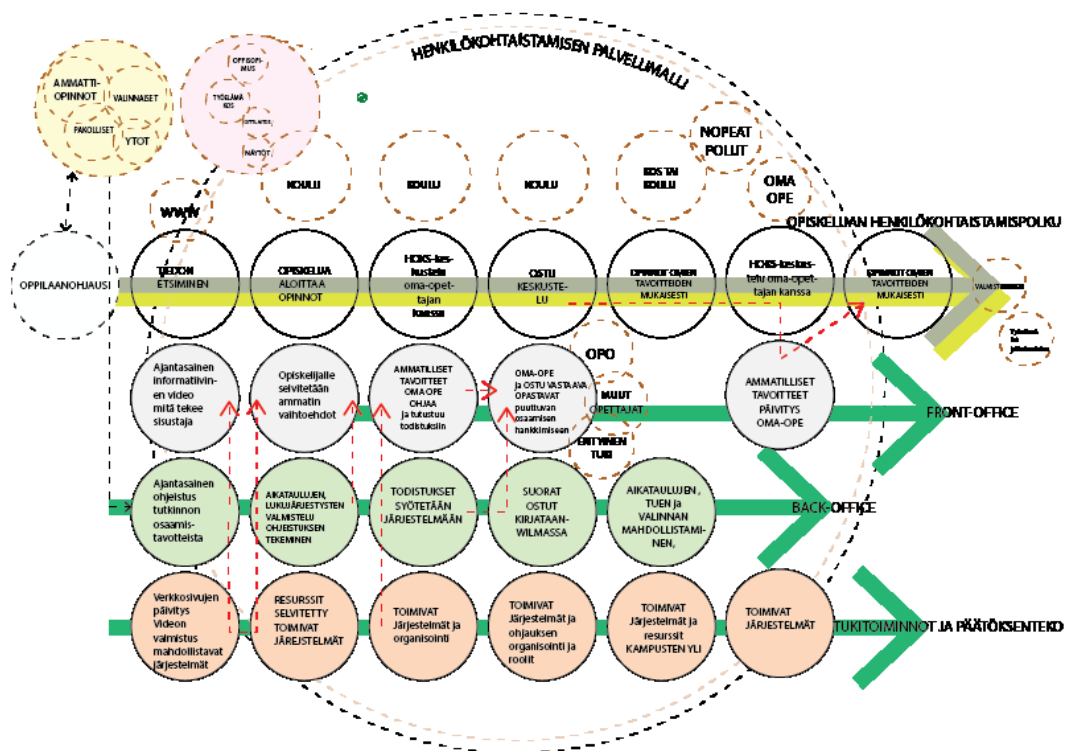
Valinnan mahdollisuus korostui myös työpajan tuloksissa. Valinta antaa opiskelijalle tunteen määrittää omat opintojen tavoitteet omien henkilökohtaisten tarpeiden lähtökohdista.

Opiskelijoille opetushallituksen eperusteissa olevat tutkinnon perusteet ovat tuttuja, mutta ne eivät avaa varsinkaan taideteollisuuslalla niitä taitoja, joita tarvitaan ammatissa. Tutkinnonosien osaamisvaatimukset on määritelty liian laveasti uusissa osaamisen perusteissa. Opiskelijoita kiinnostaa tutkinnonosien arviointikriteereitä enemmän ne taidot joita vaaditaan hyvään ammattilaisuuteen. Opiskelijat toivovat selkeitä, informatiivisia selostuksia osaamistavoitteista, joita pitää saavuttaa. Kuvallinen tai suullinen informaatio on heille helpommin sulatettavissa. Tieto on myös saatava helpolla tavalla, eikä tiedon löytämiseen saa käyttää liikaa aikaa.

## 4.5 Tuota vaihe

Kaikista tutkimuksessa käytettyjen menetelmien, havaintojen, haastatteluiden ja yhteiskehittämisen työpajojen summana tuota vaiheessa syntyi konsepti taideollisuusalan sisustuksen osaamisalan ensimmäisen vuoden opinnoista. Tämä konsepti on esitetty liitteessä 2. Konseptin ideana on esittää kaikki sisustusopiskelijoiden ensimmäisen vuoden opinnot näkyvänä karttana, josta opiskelija hahmottaa tutkinnon pakollisen sisustusprojekti 45 osp opinnot. Konseptissa on myös osaamiskokonaisuudet avattu esimerkkinä opiskelijalle näkyväksi. Konsepti on vasta esitys mallista ja sitä kehitetään selkeyden saamiseksi.

Toisena tuotoksena kehitettiin henkilökohtaistamisen palvelumalli (kuva 32, liite 3.).



Kuva 32. Henkilökohtaistamisen palvelumalli (Pöntinen 2020)

Palvelumallin pohjana on service blueprint. Opiskelijalle näkyvä tila ja toiminta kuvaa kaikki ne vaiheet, joilla opiskelija osallistuu palvelun toimintaprosesseihin. Front-officessa tapahtuu kaikki näkyvä opetus- ja ohjaushenkilöiden toiminta. Tämä on tila jossa asiakaskohtaukset tapahtuvat yhdessä opiskelijan kanssa. Opiskelijalle näkymätöntä toimintaa tapahtuu back-officen puolella,

jossa ovat myös tukitoiminnot ja päätöksentekuelimet, joiden tavoitteena on tukea näkyvää palvelutoimintaa. Siellä tapahtuvat opiskelijalle huomaamattomat prosessit, joita tarvitaan näkyvän palvelun tuotantoon.

## **5 TUTKIMUKSEN YHTEENVETO**

### **5.1 Tutkimusongelmaan vastaaminen**

Tutkimustulokset osoittivat useaan kertaan, että itseohjautuvuuteen edellyttään päämäärän ja tavoitteen selkeää ymmärtämistä, jotta itseohjautuvuus opinnoissa voi toteutua. Opiskelijoiden tarpeet omien henkilökohtaisten opintojen suunnittelussa liittyvät ammattialan ymmärtämiseen. Ymmärtäminen syntyy tiedosta mitä pitää opiskella, jotta minusta tulee ammattilainen. Osaamisperusteisuus lisää ymmärtämisen tarvetta. Osaamisperusteisuudessa oleellista on ymmärtää mikä on tavoiteltava ammattitaito, jotta voidaan sanoa, että osaan tämän asian. Nämä osaamisen tavoitteet lähtevät työelämän tavoitteista, jotka ovat myös ammattikoulutuksen reformin lähtökohdat osaamisperusteisuudelle. Tutkimus osoitti, että opiskelijat haluavat ymmärtää työelämän tarpeet ja lainalaisuudet mitä työelämä heiltä odottaa.

Jotta työelämän tarpeisiin voidaan vastata, on opiskelijan oppiminen rakennettava kohti osaamista siten, että tutkinnon tavoitteet tehdään opiskelijoille selkeiksi. Tutkinnon rakenteet ja osaamisvaatimukset on avattava konkreettisina osaamiskokonaisuuksina, jotta opiskelija ymmärtää mikä on hänen tavoitteensa. Tämä edellyttää osaamiskokonaisuuksien pilkkomista tietoihin ja taitoihin, joita tullaan oppimaan.

Jotta opiskelija voi vaikuttaa reformin mukaisiin yksilöllisiin osaamistavoitteisiin ja muodostaa omia osaamistavoitteita, on valinnan vapaus mahdollistettava. Tunne että pystyy vaikuttamaan omiin suorituksiin ja omiin aikatauluihin lisää motivaatiota ja tunnetta autonomiasta. Opiskelijalle on annettava mahdollisuus selviytyä asettamistaan haasteista, mutta heitä ei saa jättää yksin vaille tukea ja apua. Tutkimus osoitti, että turhautumisiin ja motivaation laskuun vaikuttaa epätietoisuus tulevasta. Se ettei opiskelija pysty kokemaan autonomiaa ja kyvykkyyttä laskee heidän suoritustasoaan ja tekee heistä passiivisia. Kyvyk-

kyyttä suoriutua omista haasteista voidaan tukea henkilökohtaistamisprosessissa, jossa opiskelijalle annetaan ohjausta ja tukea heidän tarpeitaan vastamaan. Tämä on yhteenkuuluvuuden psykologinen tarve, joka muotoutuu yksilötasolla siitä, että heistä välitetään. Tutkimuksessa motivaatiotekijät ja itsemääräämisoikeus tukeutuivat Richard M. Ryanin ja Edward L. Decin luoman itsemääräämisteorian mukaisesti.

Itseohjautuvuuteen ei kuitenkaan kasveta hetkessä. Tutkimustuloksissa tuli selkeästi esille, että vaikkakin opiskeluiden alkuvaiheessa motivaatio onkin suurta, niin ymmärrykseen omasta ammattialastaan tarvitaan aikaa. Maunu (2018) kirjoittaakin blogissaan, että *ihmisen on ensin kiinnityttävä ja samastuttava erilaisiin toimintaympäristöihin ja yhteisöihin, jotta hän kykenisi tulemaan niistä tietoiseksi, tunnistamaan itsensä niiden osana ja ymmärtämään oman toimintansa vaikutukset ja merkitykset niissä.*

Ammattiin opiskelu on yhteisöllisyyttä, johon myös Stadin ammatti- ja aikuisopiston visiokartassa viitataan. Opiskelijat haluavat kuulua ja samaistua yhteisöön ja perinteiset turvalliset oppimisen menetelmät ovat monella opiskelijalla ensisijaisen tärkeitä. Ammattiin opiskelussa omat tavoitteet ja tarpeet muuttuvat. Luottamus omaan kykyihinkin vaatii perusteiden rakentamista, jotta uskaltaa ottaa askeleen kohti itseohjautuvia opintopolkuja.

Tutkimuksessa pystyttiin vastaamaan tutkimuksen pääkysymykseen: Mitkä ovat asiakasymmärryksellä saavutettavat opiskelijalähtöiset tarpeet joilla saavutetaan itseohjautuvuutta opiskelijoiden opintojen suunnittelussa ja henkilökohtaistamisessa? Samalla alakysymykseen: miten opiskelijan itseohjautuvuutta voidaan tukea opintojen henkilökohtaistamisprosessissa? saatiin myös vastaus.

Myös toiseen alakysymykseen, miten palvelumuotoilun menetelmät soveltuvat uuden palvelun kehittämisvaiheessa asiakasymmärryksen keräämiseen? saatiin vastaus.

Palvelumuotoilun näkökulmasta henkilökohtaistamisprosessin kehittäminen on luonteva tapa tuottaa uusia ideoita. Palvelumuotoiluprosessi oli tarkoituksellisesti iteratiivinen, jotta opiskelijan todelliset tarpeet henkilökohtaistamisen on-

gelmista saadaan selville. Samoin opiskelijan todelliset tarpeet kehitteillä olevaan HOKS-työkalun ominaisuuksiin on esitelty prototyypinä tutkimuksen sisällä. Asiakasymmärrystä tuottamalla saatiin myös todellisista opiskelijoiden tarpeista lähteviä kehitysideoita, joita itseohjautuuteen pyrkivä tekoälyavustein työkalu haluaa tarjota.

Voiko palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen tehdä henkilökohtaistamisesta opiskelijan kannalta ymmärrettävämpi prosessi, joka mahdollistaa itseohjautuvuutta ja ymmärrystä omasta ammattialastaan johon on opiskele-massa?

Tähän tutkimus toi selvän vastineen. Palvelumuotoilu menetelmineen soveltui tutkimusongelman ratkaisemisessa vähintään hyvin.

## 5.2 Tutkimusprosessin arviointi

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää nykyisen palvelun tila ja opintojen henkilökohtaistamisen ongelmat. Tavoitteena oli kehittää henkilökohtaistamista asiakaslähtöisesti niin että se helpottaa kohderyhmien arkea ja opintojen suunnittelua itseohjautuvammaksi. Samalla kehitettiin itseohjautuvuutta tukeva malli, jota voidaan soveltaa myös muussa ohjaustyössä. Saatu asiakasymmärrys ja käyttäjätieto siirretään HOKS-työkalun sovelluskehittäjien ja projektiryhmän tarpeisiin ja tulevassa sovelluksessa tutkimuksen onnistumista voidaan mitata asiakkaan saamalla arvolla testauksen kautta.

Oman opinnäytteeni luotettavuuden arviointia tarkastellaan laadullisen tutkimuksen kriteerien mukaisesti, jotka uskottavuus, luotettavuus ja siirrettävyys. (Jyväskylän yliopisto, Koppa 2020.)

Tutkimusprosessi opinnäytetyössä eteni palvelumuotoilulle ominaisella iteratiivisella tyylillä. Opinnäytetyössä taustatutkimusta, asiakastiedon hankkimista, aineiston jäsentelyä ja analyysia tehtiin samanaikaisesti. Menetelmiä toistettiin useaan otteeseen, jotta pystyttiin osoittamaan tutkimuksen reliabiliteetti. Kohderyhmiä (opiskelijat, opettajat ja ohjaajat) osallistettiin yhteiskehittämiseen ja

palvelun kehittämiseen, jotta vastattaisiin tutkimuskohteen todelliseen tilaan riittävän osallistujajoukon antamana. Lisäksi tutkimuksessa käytettiin triangulaatiota, jossa havainnointia, haastattelua, yhteiskehittämisen menetelmiä ja teoria-aineistoa verrattiin olemassa olevaan tutkimustietoon.

Validiteettia arvioitaessa pitää ottaa huomioon tutkijan läheinen suhde opiskelijoihin. Luotettavuus vahvistettiin tutkimuksen analysoinneissa peilaamalla aineistoja tutkimuskysymyksiin ja tutkimusongelmaan. Siirrettävyyttä arvioitaessa tutkimuksen löydöksiä voi soveltaa muihin tutkimuskohteisiin vastaavallisissa tilanteissa.

Kaikesta toiminnasta tutkimuksessa pidettiin tutkimuspäiväkirjaa raportoinnin vahvistamiseksi ja eri tilanteet tallennettiin luotettavuuden lisäämiseksi. Uskotavuus perustuu palvelumuotoiluprosessissa osallistujien ja kohderyhmän osallisuuteen ja todellisiin arvoihin, johon tutkijana onnistuin säilyttämään neutraalin otteen.

## 6 POHDINTA

Aloitin opinnäytetyön työstämistä ajatustasolla jo vuoden 2017 syksyllä muotoiluajattelun kurssilla. Katsottuani sen aikaisia kirjoituksiani ajanjaksolla ennen ammatillisen koulutuksen reformia löysin yhtäläisyyksiä niihin asioihin, joita käsittelin tässä opinnäytetyössä. Nämä asiat liittyvät itseohjautuvuuteen ja opiskelijoiden todellisiin tarpeisiin. Kirjoitin tuolloin *Mitä opiskelija haluaa tietää, mikä on opiskelijalle tärkeää? Mikä on tiedon saannin helpot kanavat. Miten tieto löytyy? Millä menetelmillä tietoa voi tuottaa? Tarvitseeko tiedon saantiin aina tukevaa henkilöä? Asiakasymmärrystä voitaisiin kehittää niin että tuntemme enemmän oppilaitamme. Emme tarjoa vaan annamme mahdollisuuden löytää itse.*

Kun katson tätä pohdintaa kirjoittaessani taaksepäin. Huomaan, että olen onnistunut ymmärtämään asiakkaiden todellisia tarpeita. Opinnäytetyö oli kokonaisuudessa hieno oppimisprosessi, joskin raskas prosessi. Samanaikainen

reformin jälkeinen opetuksen ja pedagogiikan kehittäminen viivästytti opinnäytetyötä merkittävästi. Pedagoginen suunnittelu oppimisyhteisössä olisi poikunut monta hyvää palvelumuotoilun tehtävää opinnäytetyötä varten. Tämä työ jatkuu edelleen. Reformin mukanaan tuomat haasteet velvoittavat koulutuksenjärjestäjiä tekemään omia sopeuttamistoimiaan, jotta opetus ammatillisella kentällä jatkuisi ilman katkoksia. Työ on ollut raskasta, johtuen siitä, ettei valmiita ratkaisuja ole vielä keksitty. Jokainen koulutuksenjärjestäjä painii samojen ongelmien keskellä ja suurimpana kärsijänä ovat opiskelijat. Itseohjautuvuus ei ole ratkaisu, mutta tulevaisuuden ammatissa itseohjautuvuus on yksi hyvän työntekijän mittari, joka jo nyt vaikuttaa arviointiin esimerkiksi työssäoppimispaikoilla (Maunu, 2018.)

Opintojen näkökulmasta tämä opinnäytetyö avasi palvelumuotoilun syvemmän merkityksen. Opiskelijoiden ja omien kollegoiden osallistaminen yhteiskehittämiseen oli välillä haasteellista, mutta työ palkitsi palautteen kautta. Opiskelijoille heidän asioiden kehittäminen on tärkeää. Se, että he pääsivät itse osallistumaan, oli heille merkityksellistä.

Ymmärtämällä asiakkaan arvon muodostumista saadaan vahva lähtökohta uuden palvelun kehittämiseksi. Tuulaniemi (2011, 40) määrittää ettei asiakkaan arvoa voi olla, ennen kuin asiakas kohtaa tuotteen joka muodostaa käyttöarvon. Tekoälyavusteisen HOKS-työkalun todellinen arvo mitataan vasta sitten kun asiakkaat ja todelliset käyttäjät pääsevät sitä testaamaan

Aihealueeni sisällä oli aluksi monia kysymyksiä. Esimerkiksi, Miten tekoäly osaa opastaa opiskelijaa itseohjautuvuuden lisäämiseksi? Millä tavoin ihmisen ja tekoälyn tuottama visualisointimateriaali tuottaa opiskelijan itseohjautuvuutta. Voiko tekoälystä olla apua kaiken tiedon hallinnassa, jota ohjattavasta opiskelijasta syötetään eri tietokantoihin? Tässä opinnäytetyössä tekoälyn tekniset ominaisuudet jätettiin käsittelemättä, vaikkakin aihealue olisi ollut herkkulinen.

Tekoälypohjaisella koneoppivalla sovelluksella mahdollisuudet ovat moninaiset. Oikein toteutettuna ja taloudellisia panostuksia lisäten tekoälypohjaisen sovelluksen mahdollisuudet kasvavat merkittävästi. Tiedossa ei kuitenkaan ollut vielä opinnäytetyön kirjoitusvaiheessa, mitkä kaikki tulevaisuuden ominai-



suudet ovat mahdollisia työkalun käyttöliittymässä. Tekoälyn tuomat mahdollisuudet opiskelijan ohjaustyökaluna luovat uudenlaista teknologian mahdollistavia ohjausmuotoja.

Lopuksi on tärkeää ymmärtää, kuinka organisaatiota tulee kehittää ja johtaa halutun hyödyn saavuttamiseksi, jotta koneoppiva työkalu saa käyttäjäryhmästään oikeaa "dataa", joka on eettisesti hyväksyttävää.

Hankkeilla on usein taipumus jäädä hanketasolle, mutta jos työkalulla on todellinen arkea helpottava tavoite, toivon, että hanke saatetaan loppuun asiakasta kuunnellen.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Osuus-kunta Vastapaino.

Vilkkä, H. 2017. Tutki ja Kehitä. PS-kustannus. E-kirja.

Curedale, R. 2016. Experience Maps Journey Maps Service Blueprints Empathy Maps. Topanca CA: Design Community College

Deci, E., Ryan, R. 2000. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. American Psychologist. Vol.55, No.1, 68-78. PDF-Dokumentti. Saatavissa: [https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000\\_RyanDeci\\_SDT.pdf](https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf) [viitattu 30.9.2020].

Design Council, 2019. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.design-council.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond> [viitattu 7.6.2020].

Helsingin kaupunki. 2019. Tervetuloa stadin ammattiopistoon! WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hel.fi/amatillinen/fi/esittely/> [viitattu 11.8.2020].

Helsingin kaupunki. 2019. Stadin ammattiopisto-koulutukset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hel.fi/amatillinen/fi/koulutukset/> [viitattu 11.8.2020]

Helsingin kaupunki. 2019. Tervetuloa stadin ammattiopistoon! WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hel.fi/amatillinen/fi/esittely/> [viitattu 11.8.2020].

Helsingin kaupunki. 2019. Stadin ammattiopisto-koulutukset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hel.fi/amatillinen/fi/koulutukset/> [viitattu 11.8.2020].

Helsingin kaupunki, 2019. ”Kaikki oppivat läpi elämän” Arviointiraportti Stadin ammatti- ja aikuisopiston kehittämisestä. Verkkodokumentti. Saatavissa: <https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/31/3154d7f97f2832bd34ad443597d6373e5c341e5d.pdf> [viitattu 20.9.2020].

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu-Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja Kirjoita. 18.painos.. Porvoo: Bookwell

Huhtala, M. 2011. Perjantai-idea-5-x-miksi. Blogi. Päivitetty 14.11.2011. Saatavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/perjantai-idea-5-x-miksi> [viitattu 6.6.2020].

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Toinen painos. Alma Talent Oy.

Ideo. 2020. Design kit. How Might We. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.designkit.org/methods/3> [viitattu 6.10.2020].

Jyväskylän yliopisto. Koppa, 2020. Tutkimuksen toteuttaminen. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen#tutkimustulosten-luotettavuus> [viitattu 15.10.2020].

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kielitohtori. 2020. <http://www.kielitohtori.fi/suomen-kielenhuollon-kysymys/benchmarking> [viitattu 1.10.2020].

Kärki, S-L. 2015. Osaamisperusteisuus todeksi-askelmerkkejä koulutuksen järjestäjille. Verkojulkaisu. Saatavissa: ISBN 978-952-13-6143-2 [viitattu 18.9.2020].

Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531> [viitattu 11.8.2020].

Sanders, E. & Stappers, P. 2008. Co-creation and the new landscapes of design. CoDesign 4:1, 6. Sähköinen artikkeli. Saatavissa: [https://www.researchgate.net/publication/235700862\\_Co-creation\\_and\\_the\\_New\\_Landscapes\\_of\\_Design](https://www.researchgate.net/publication/235700862_Co-creation_and_the_New_Landscapes_of_Design) [viitattu 27.9.2020].

Stickdorn, Marc & Schneider Jakob: This is Service Design Thinking, Lanham BIS Publishers 2012

Stickdorn, Marc, Lawrence, Adam, Hormess, Markus Edgar, Schneider, Jakob: This is Service Design Doing, O'Reilly Media, Inc [2018] First Edition

Stickdorn, Marc, Lawrence, Adam, Hormess, Markus Edgar, Schneider, Jakob: This is Service Design Methods, O'Reilly Media, Inc [2018] First Edition

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 3.painos. Talentum Media Oy  
Vilka, H. 2009. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Maunu, A. 2018. Itseohjautuvuus ja muut oppimisen edellytykset. Parasta osaamista. Blogi. <https://blogit.gradia.fi/parastaosaamista/2018/12/03/maunu-itseohjautuvuus-ja-muut-oppimisen-edellytykset/> [viitattu 15.10.2020].

Martela, F., Jarenko, K. 2017. Itseohjautuvuus: Miten organisoitua tulevaisuudessa? Helsinki: Alma Talent.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2017a). Ammatillisen koulutuksen reformi. Saatavissa: <http://minedu.fi/amisreformi> [viitattu 18.9.2020].

Opetusalan Ammattijärjestö OAJ. 2019. Uudistus ilman resursseja. Selvitys opettajien kokemuksista ammatillisen reformin jälkeen. Verkkajulkaisu. Saatavissa: <https://www.oaj.fi/ajankohtaista/julkaisut/2019/uudistus-ilman-resursseja/> [viitattu 1.10.2020].

Opetushallitus.2019. Henkilökohtaistaminen. WWW-dokumentti. iSaatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/henkilokohtaistaminen> [viitattu.11.8.2020]

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Ammatillisen koulutuksen reformi. Saatavissa: <http://minedu.fi/amisreformi> [viitattu 18.9.2020].

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2015. Mikä muuttuu ammatillisessa koulutuksessa koulutuksen järjestäjälle. Viestintäasiakirja. Saatavissa: <https://minedu.fi/documents/1410845/4297550/OKM+AKR+mika+muuttuu+jarjestajalle.pdf/43824d21-bf2a-4a57-a872-b3bcd3f01b67/OKM+AKR+mika+muuttuu+jarjestajalle.pdf> [viitattu 18.9.2020]

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Mikä muuttuu opiskelijalle. Viestintäasiakirja. Saatavissa: <https://minedu.fi/documents/1410845/4297550/OKM+AKR+mika+muuttuu+opiskelija.pdf/6952c82f-92af-4c9d-853b-7e1ed1b3ed7b/OKM+AKR+mika+muuttuu+opiskelija.pdf> [viitattu 18.9.2020]

Paalumäki, A., Vähämäki, A. 2020 Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, A., Juuti, P.(toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja tutkimusmenetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Palvelumuotoilu Palo Oy, 2020. Palvelumuotoilun sanastoa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu> [viitattu 7.6.2020].

Palvelumuotoilu Palo, 2020. Palvelumuotoilun menetelmä - Kuinka me voimme? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat-kuinka-me-voisimme> [viitattu 6.10.2020].

Passi & Ripatti Oy, 2019. 5 X Miksi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://passiripatti.fi/pr-book/5-x-miksi/> [viitattu 6.6.2020].

Putto, K., Leiding, S., 2020. Sähköpostiviesti 17.2.2020. Helsingin kaupunki.

Puusa, A. 2020 Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A., Juuti, P.(toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja tutkimusmenetelmät. Helsinki: Gaudeamus..

Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html) [Viitattu 4.6.2020].

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

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäyte-työhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Tampere: Juvenes

Service Blueprint, 2020. Innokylä.fi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint> [Viitattu 7.6.2020].

Siirtymien vaikutus koulutuspolun eheyteen: Raportti. Saatavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/siirtymien\\_vaikutus\\_koulutuspolun\\_eheyteen.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/siirtymien_vaikutus_koulutuspolun_eheyteen.pdf)

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013. Espoon Kaupunki. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www3.uef.fi/documents/10975/1474731/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf/c08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd](https://www3.uef.fi/documents/10975/1474731/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf/c08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd) [Viitattu: 7.6.2020].

Tammilehto, M. 2016. Mitä osaamisperusteisuus tarkoittaa? Opetus- ja kulttuuriministeriö. Video. Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=GtJyw6YIW7g> [Viitattu. 18.9.2020].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3. Helsinki <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files> [Viitattu 29.5.2020].

The Practical Guide to Empathy Maps: 10-Minute User Personas, 2016. Uxfever.com. Blogi. Saatavissa: <https://www.uxfever.com/the-practical-guide-to-empathy-maps-10-minute-user-personas/>

Vieno, A., Helander, J. & Saari, J. 2017. Osaamisperusteisuudesta osaamisidentiteettiin. HAMK Unlimited Journal 29.12.2017. Saatavissa: <https://unlimited.hamk.fi/amatillinen-osaaminen-ja-opetus/osaamisperusteisuudesta-osaamisidentiteettiin> [Viitattu 19.9.2020]

Vincit Oy.2015. Johtoryhmä. www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vincit.fi/fi/sijoittajille/hallinnointi/johtoryhma/> [Viitattu 23.9.2020]

Väätäinen, M. 2015. Miksi jokaisen johtajan tulisi ymmärtää asiakkaiden palvelupolku? Blogi. Saatavissa: <https://www.solita.fi/blogit/miksi-jokaisen-johtajan-tulisi-ymmartaa-palvelupolku/> [Viitattu 7.6.2020].

## KUALUETTELO

Kuva 1. Opinnäytetyön käsitteet kuvattuna (Pöntinen 2020) .....	11
Kuva 2. Tutkimuksen viitekehys (Pöntinen 2020) .....	13
Kuva 3. Uusi ammatillinen koulutus (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2017.) ....	18
Kuva 4. Henkilökohtaistaminen (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2019) .....	20
Kuva 5. Henkilökohtaistamisprosessi ( Pöntinen 2020, OKM 2019b mukaan) .....	21
Kuva 6. Stadin AO visioarvokartta (Helsingin kaupunki 2019).....	29
Kuva 7. Pedagogisen suunnittelun prosessi (Helsingin kaupunki 2019) .....	31
Kuva 8. Muotoiluajattelun periaatteet (Pöntinen 2020. Koivisto ym. 2020, 36 mukaan) .....	33
Kuva 9. Divergenssi ja konvergenssi (Pöntinen 2020. Koivisto ym. 2019, 40 mukaan) .....	35
Kuva 10. Arvon muodostumisen pyramidi (Pöntinen 2020, Tuulaniemen 2011, 75 mukaan) .....	38
Kuva 11. Palvelumuotoilun konseptointi- ja palvelukehitysprosessi (Pöntinen 2020 Design council 2020 ja Koivisto ym. 2019, 47 mukaan) .....	39
Kuva 12. Empathy map (Uxfever.com 2016).....	44
Kuva 13. Palvelupolku (Pöntinen,2020) .....	46
Kuva 14. Lootuskukka-menetelmä (Pöntinen 2020, Curadalen 2013,292 mukaan) .....	47
Kuva 15. Service blueprint (Pöntinen 2020, Espoon sivistystoimen työkalupakki mukaan).....	50
Kuva 16. Opinnäytetyön aikataulu (Pöntinen 2020) .....	51
Kuva 17. Käynnistysvaiheen yhteiskehittämisen tulokset (Pöntinen 2020) ....	53
Kuva 18. Yhteiskehittäminen 4.3.2020 (Pöntinen 2020).....	54
Kuva 19. Teemahaastattelun runko (Pöntinen 2020) .....	58
Kuva 20. Purjeverne-menetelmä (Pöntinen 2020).....	63
Kuva 21. Yhteiskehittäminen hetki opiskelijapajassa, Aivoriihi (Pöntinen 2020) .....	64
Kuva 22. Tiivistetyt huomiot purjeverne-menetelmän tuloksista (Pöntinen 2020) .....	65
Kuva 23. Aivoriihen tuloksia (Pöntinen 2020).....	66
Kuva 24. Empatiakartta opiskelijat (Pöntinen 2020 .....	67

Kuva 25. Opiskelijan henkilökohtaistamisen palvelupolku, nykyhetki (Pöntinen 2020) .....	68
Kuva 26. Yhteiskehittäminen työpaja, purjevene (Pöntinen 2020) .....	70
Kuva 27. Lootuskukka menetelmän ideoiden tuottaminen (Pöntinen, 2020) ..	72
Kuva 28. Henkilökohtainen opintojen kehittämissuunnitelma tavoitteiden näkökulmasta (Pöntinen, 2020) .....	74
Kuva 29. Aivoriihen tulokset teemoiteltuna (Pöntinen 2020) .....	77
Kuva 30. Maailman paras HOKS-työkalu (Pöntinen, 2020) .....	79
Kuva 31. Prototyypin maailman paras HOKS työkalu (Pöntinen 2020) .....	80
Kuva 32. Henkilökohtaistamisen palvelumalli (Pöntinen 2020) .....	83

<b>Sisustusalan osaamisala   135 osp</b>
<i>Artesaani</i>
<b>Pakollinen tutkinnon osa   45 osp</b>
Sisustusprojektin toteuttaminen, 45 osp, P
<b>Valinnaiset tutkinnon osat   90 osp</b>
Asiakaspalvelun ja myyntityön toteuttaminen, 15 osp
Asiakastyön suunnittelu ja toteuttaminen, 15 osp
Erikoistuminen taideteollisuusosalalla, 15 osp
Huoltaminen taideteollisuusosalalla, 15 osp
Jalometallialan tuotteen tai kaiverustyön valmistaminen, 45 osp
Korjaaminen taideteollisuusosalalla, 15 osp
Kulttuurilähtöinen tuotteistaminen, 15 osp
Käsityötaidon ohjaaminen, 45 osp
Malliston suunnittelu ja toteuttaminen, 15 osp
Metallisepäälän tuotteen valmistaminen, 45 osp
Myyntipahtuman toteuttaminen, 15 osp
Palvelun suunnittelu ja toteuttaminen, 15 osp
Puusepäälän tuotteen valmistaminen, 45 osp
Restaurointi, 45 osp

11

Sisällön tuottaminen digitaaliseen ympäristöön, 15 osp
Soittimen rakentaminen, 45 osp
Tilan stailaaminen, 15 osp
Toimiminen verkkokauppaympäristössä, 15 osp
Tuotantoprosessin suunnittelu ja toteuttaminen taideteollisuusosalalla, 15 osp
Tuotteen, tilan tai palvelun suunnittelu ja valmistaminen, 45 osp
Tuotteen valmistaminen lasinpuhallusverstakossa, 45 osp
Työskentely teollisessa tuotantoprosessissa, 15 osp
Uusien tuotantomenetelmien soveltaminen valmistukseen, 15 osp
Verhoilu, 45 osp
Visuaalinen myyntityö, 15 osp
Huippuosaajana toimiminen, 15 osp
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp
Yrityksessä toimiminen, 15 osp
Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp
<b>Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa   5-15 osp</b>
<i>Tutkinnon osa sisältää työelämän paikallisten tarpeiden mukaista osaamista, joka soveltuu useamman kuin yhden työpaikan tarpeisiin. Koulutuksen järjestäjä nimeää tutkinnon osan työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja määrittää sille laajuuden osaamispisteinä. Koulutuksen järjestäjä määrittelee ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arvioinnin vastaavasti kuin ammatillisissa tutkinnon osissa.</i>
<b>Tutkinnon osa tekstiili- ja muotialan perustutkinnosta   15-45 osp</b>
<b>Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta   5-15 osp</b>
<i>Tutkintoon voi sisällyttää tutkinnon osan toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta. Riippumatta sisällytettävän tutkinnon osan laajuudesta, tutkinnon osan laajuus on tässä kohdassa enintään 15 osaamispistettä.</i>
<b>Korkeakouluopinnot   5-15 osp</b>
<i>Tutkinnon osa sisältää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja.</i>
<b>Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja   1-25 osp</b>



SISUSTAJAT 2020-2021 1. vuosi halmoelma



**OPISKELUVALINNUKSET JA ORIENTAATIO**  
 Vilma, 0365, classroom, vuosikello ja opintojen tavoitteet  
 Urasuunnitelu 1  
 HOKS 1  
 Oppilaitoksen pelisäännöt

**TYÖT, STAALIT JA TRENDIT**  
 Sisustuksen historia ja tulevaisuus  
 Muotoilun historia 1  
 kulttuuri  
 arkkitehtuuri  
 azzurisen historia 1

**TAVOITTEET**  
 Omin osaaminen deklaratiivisesti  
 Omin osaaminen deklaratiivisesti  
 Omin osaaminen deklaratiivisesti  
 Omin osaaminen deklaratiivisesti  
 Omin osaaminen deklaratiivisesti  
 Omin osaaminen deklaratiivisesti

**TYÖT, STAALIT JA TRENDIT**  
 Sisustuksen historia ja tulevaisuus  
 Muotoilun historia 1  
 kulttuuri  
 arkkitehtuuri  
 azzurisen historia 1

**OPISKELUVALINNUKSET JA ORIENTAATIO**  
 Vilma, 0365, classroom, vuosikello ja opintojen tavoitteet  
 Urasuunnitelu 1  
 HOKS 1  
 Oppilaitoksen pelisäännöt

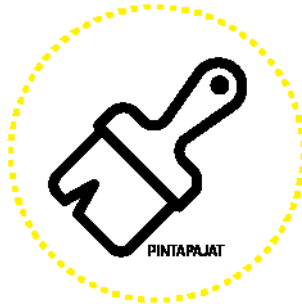
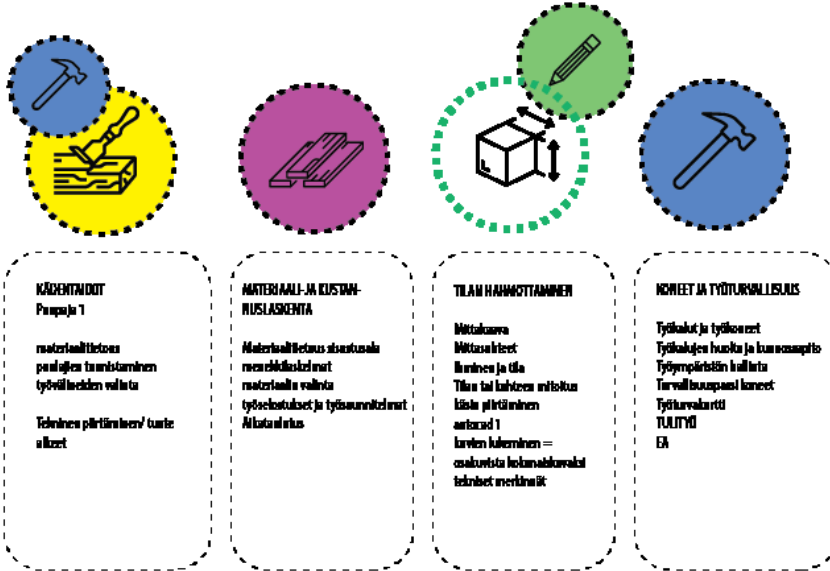
**SISUSTUKSEN PERINNE**  
 Osa 1, Isakari  
 Osa 2, Söderlind

**LIBRIS**  
 Työkalut ja työkalut  
 Työkalut ja työkalut  
 Työkalut ja työkalut  
 Työkalut ja työkalut  
 Työkalut ja työkalut

**KÄYNNIT 1**  
 Sisustuksen perinteet  
 Sisustuksen perinteet  
 Sisustuksen perinteet  
 Sisustuksen perinteet  
 Sisustuksen perinteet

**SISUSTUKSEN MAATERIAALIT**  
 Seura, jolla ja harkittu  
 Seura, jolla ja harkittu  
 Seura, jolla ja harkittu  
 Seura, jolla ja harkittu  
 Seura, jolla ja harkittu





**TIETOPAJA SISÄLTÖ**

Kalastusmaalit  
maalien ominaisuudet  
Kitti ja alustat  
työvälineet  
Alustatööt yms.  
sileäminen  
maalikerrosten valinta  
maalikyvyt ja maalien käyttö  
pintaoloskriteerit yhälehtienä

huuromat  
stänmaalit  
hoita  
taotit  
maalien ominaisuudet  
sileämaalit  
elektromaalit  
maalauksen huolto  
saojat  
huolto- ja työt



