

Lea Perhomaa

Uraohjauksen kehittäminen
palvelumuotoilun avulla
ammattillisessa koulutuksessa

Opinnäytetyö

Liiketoiminnan kehittämisen ja
johtamisen koulutus, YAMK

Kevät 2021

Tiivistelmä

Tekijä: Perhomaa Lea

Työn nimi: Uraohjauksen kehittäminen palvelumuotoilun avulla ammatillisessa koulutuksessa

Tutkintonimike: Liiketoiminnan kehittämisen ja johtamisen koulutus, Tradenomi YAMK

Asiasanat: asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen, palvelumuotoilu, uraohjaus

Tämä opinnäytetyö käsittelee ammatillisen koulutuksen uraohjauksen käytänteiden kehittämistä palvelumuotoilun menetelmien avulla. Tarkastelussa on ammatillisen toisen asteen matkailualan koulutus, jonka uraohjaukseen liittyviä käytänteitä kehitetään asiakaslähtöisesti. Ammatillisen koulutuksen isona valtakunnallisena haasteena nähdään opintojen negatiivinen keskeyttäminen ja läpäisyn parantaminen. Kehittämistyön tavoite on tutkia palvelumuotoilun prosessin ja työkalujen hyödyntämismahdollisuuksia ammatillisen koulutuksen uraohjauksen kehittämistyössä ja em. haasteiden ratkaisussa.

Opinnäytetyön kehittämismenetelmänä käytettiin palvelumuotoiluprosessia. Palvelumuotoilun prosessi rajattiin tässä työssä matkailualan koulutukseen, mutta menetelmä on sovellettavissa laajasti ammatillisen koulutuksen kehittämistyöhön. Tutkimusaineisto koostuu taustatutkimuksen haastattelukyselyn aineistosta ja yhteistoiminnallisen kehittämistyöpajan raporteista sekä tuotoksista. Teoriaviitekehys kattaa sekä ammatillisen koulutuksen, uraohjauksen että palvelumuotoilun käsitteet.

Palvelumuotoiluprosessin kvalitatiivisen taustatutkimuksen aineisto analysoitiin fenomenologisella metodilla, joka tietyiltä osin mukailee myös laadullista teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Käsittelyssä lähtökohdiana on ihmisen kokemus. Etukäteen määritellyt teemat olivat uraohjaus ja sen kehittäminen, digitalisointi hyödyntäminen ja opintojen keskeyttämisen ehkäisy ja läpäisyn parantaminen.

Palvelumuotoiluprosessi eteni vaiheittain, osin iteratiivisesti. Toimintaympäristön ja taustatutkimuksen analysoinnin jälkeen, prosessia jatkettiin yhteistoiminnallisella kehittämistyöskentelyllä. Yhteistoiminnalliseen kehittämistyöhön osallistuivat matkailualan opiskelijat sekä matkailualan tiimi.

Kehittämistyön tuloksia tarkastelemalla nähdään, että opiskelija-asiakkaan osallistaminen kehittämistyöhön on tärkeää. Taustatutkimuksen ja kehittämistyöpajan tulosten mukaan opiskelijoilla ei ole vielä riittävästi tietoa tai käsitystä, mitä uraohjaus käsitteenä tai käytännössä tarkoittaa. He kuitenkin osaavat nostaa esiin useita ohjauksen tärkeitä elementtejä omissa tarpeissaan ja toiveissaan. Lisäksi heillä on näkemyksiä siitä, miten negatiivisia keskeyttämisä voitaisiin ehkäistä ja läpäisyä parantaa. Kun näiden haasteiden ja uraohjauksen suhdetta tarkastellaan, voidaan uraohjausta kehittämällä pyrkiä myös vastaamaan näihin haasteisiin.

Tulosten tarkastelun valossa, tärkeänä voidaan pitää uraohjauksen kehittämistä opiskelijalähtöisesti niin, että opiskelijoita kuullaan ja heidät otetaan kehittämistyöhön mukaan. Tämänhetkinen opiskelijoiden kokemus on, että uraohjausta toteutetaan vähän, eikä se vielä ole järjestelmällistä vaan satunnaista.

Abstract

Author: Perhomaa Lea

Title of the Publication: Development of career guidance through service design in vocational education

Degree Title: Master of Business Administration, Business management and development

Keywords: career guidance, customer-oriented service development, service design

This thesis deals with the development of career guidance in vocational education and training using service design methods. The thesis includes education in the tourism industry, whose career guidance practices are developed in a customer-oriented manner. The big national challenge for vocational education is seen as the negative interruption of studies and the improvement of passing. The development work is to find out the possibilities of utilizing the service design process and tools in the development work of career guidance in vocational education.

The thesis was implemented as a service design process. In this work, the process of service design was limited to education in the field of tourism, but the method is widely applicable to the development of vocational education. The research material consists of the material of the background research interview questionnaire and the reports and outputs of the collaborative development workshop. The theoretical framework covers the concepts of vocational training, career guidance and service design.

The development method is service design. The material of the qualitative background research was analyzed by a pheno-menological method, which also adapts the qualitative theory-guiding content analysis. The starting point in the discussion is human experience, but it can also be used to see the features of theory-guiding analysis. The pre-defined themes were career guidance and its development, the utilization of digitalisation and the prevention of drop-out and the improvement of passability.

The service design process proceeded in stages, partly iteratively. After analyzing the operating environment and background research, the process was continued through collaborative development work. Students in the tourism industry and the tourism teachers team participated in the collaborative development work.

When looking at the results of development work, it can be said that the involvement of students in it is important. According to the results of the background research and development workshop, students do not yet have enough knowledge or understanding of what career guidance means or in practice. However, they can highlight several important elements of guidance in their own needs and aspirations. In addition, they have insights on how negative interruptions could be prevented and passability improved. When looking at the relationship between these challenges and career guidance, career guidance can also be developed to address these challenges.

In the light of the review of the results, it can be considered important to develop career guidance in a student-oriented way so that students are consulted and involved in the development work. The current experience of students is that career guidance is marginally implemented and is not yet systematic but is carried out occasionally.

Alkusanat

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut YAMK-opintojeni viimeinen opintosuoritus. Valmistunyt siis kehittämisen ja johtamisen koulutuksesta, jossa olen laajentanut monipuolisesti osaamistani. Tutkinnon suorittamiseen käytin aikaa yhteensä 17 kuukautta, joista 5 kuukautta olin opintovapaalla kahdessa jaksossa. Koulutuksessa on painottunut johtamisosaaminen, tutkimus- ja kehittämisaosaaminen ja lisäksi ymmärrykseni on syventynyt asiantuntijuudessa osaamisen johtamisessa, innovaatiotoiminnassa, henkilöstöjohtamisen juridiikassa ja strategisessa johtamisessa. Palvelumuotoilun opintopaketti tuki erinomaisesti tämän opinnäytetyön tekemistä ja innostus osallistuvaan kehittämistyöhön on syttynyt.

Opinnäytetyön prosessi on ollut mielenkiintoinen ja olen oppinut paljon sekä palvelumuotoilusta että itsestäni. Ajankohta työn tekemiselle on ollut monesta näkökulmasta henkilökohtaisesti haastava, mutta työ on haasteista huolimatta edennyt järjestelmällisesti. Opintojen suorittamisen työn ohessa koin tässä tilanteessa raskaana, joten erityisen kiitollinen olen työnantajan mahdollistamasta opintovapaasta. Opintopäällikkö Jari Viitasalolle voin osoittaa erityiskiitokset tulevaisuusorientoituneesta kannustuksesta.

Yhteistyö matkailualan koulutuksen toimijoiden kanssa on ollut luontevaa ja innostunutta. Matkailualan koulutuspäällikkö Jaana Hilli tiimeineen on joustavuudellaan ja myönteisyydellään mahdollistanut prosessin etenemisen mallikkaasti. Kiitos teille!

Kiitos myös Kajaanin ammattikorkeakoulun opettajalle Pasi Korhoselle, joka on toiminut tässä opinnäytetyössä ohjaavana opettajana. Ohjausprosessi on ollut tiivis ja eteenpäin suuntaava.

Suurin kiitos kuuluu perheelleni. Opiskelu on vaatinut aikaa useimmiten perheen yhteisen ajan kustannuksella. Opiskelu kuitenkin mahdollistui hyvin puolisoni ja poikani kannustuksen ja ymmärryksen myötä.

Opinnäytetyö valmistui, mutta kehittämistyö uraohjauksen parissa jatkuu tiiviinä työssäni ja oma jatkuvan oppimisen polkuni jatkaa seuraavien kokemusten pariin.

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Ammatillinen koulutus kehittämistyön toimintaympäristönä | 2 |
| 2.1 | Ammatillinen koulutus työelämän murroksessa | 3 |
| 2.2 | Ammatillisen koulutuksen läpäisy ja keskeyttäminen | 5 |
| 2.3 | Toimintaympäristön ajankohtaiset ilmiöt | 10 |
| 3 | Uraohjaus ammatillisessa koulutuksessa | 13 |
| 3.1 | Uraohjaus käsitteenä | 14 |
| 3.2 | Uraohjauksen tavoitteet, toimijat ja prosessi opiskelijan polulla | 15 |
| 3.3 | Uraohjaus prosessi Oulun seudun ammattiopistossa | 19 |
| 3.4 | Digitalisaation hyödyntäminen uraohjauksen työvälineenä | 20 |
| 4 | Palvelumuotoilulla asiakaskokemuksen johtamiseen | 21 |
| 4.1 | Palvelumuotoilu käsitteenä | 22 |
| 4.2 | Asiakaskokemus ja asiakasymmärrys | 23 |
| 4.3 | Palvelumuotoilu käytännössä | 25 |
| 5 | Palvelumuotoilun prosessin vaiheet opinnäytetyössä | 27 |
| 5.1 | Asiakasymmärryksen hankkiminen tutkimuksen avulla | 29 |
| 5.1.1 | Aineiston kerääminen | 33 |
| 5.1.2 | Aineiston käsittely, analysointi ja tulokset | 35 |
| 5.1.3 | Eettiset ratkaisut ja taustatutkimuksen luotettavuuden arviointia | 43 |
| 5.2 | Yhteistoiminnallisen kehittämistyöpajan toteutus | 44 |
| 5.3 | Opiskelijalähtöinen uraohjaus | 49 |
| 5.4 | Jalkauttaminen, pilotointi ja jatkokehittäminen | 52 |
| 5.5 | Palvelumuotoiluprosessin yhteenveto ja arviointi | 53 |
| 6 | Pohdinta | 56 |
| | Lähteet | 62 |
| | Litteet | |

1 Johdanto

Uraohjaus osana ammatillisen koulutuksen ohjausta on ajankohtainen aihe. Ammatillisen koulutuksen uudistus, reformi, on kehittänyt viime vuosina koulutusta asiakas- ja työelämälähtöisempään suuntaan ja tulevat toimintaympäristön muutokset tuovat uraohjaukselle entistä isomman merkityksen koulutuksen toteuttamisessa. Ammatillisen koulutuksen haasteena on nähty suuri keskeyttämisprosentti ja läpäisyn parantaminen.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämishanke, jonka tavoitteena on tutkia palvelumuotoilun mahdollisuuksia ammatillisen koulutuksen uraohjausprosessin kehittämisessä. Tavoitteena on myös lisätä opiskelijoiden ja asiantuntijoiden osallisuutta uraohjauksen kehittämiseen palvelumuotoilun avulla. Tutkimuskysymyksinä selvitetään, minkälainen on opiskelijan käsitys uraohjauksesta ja minkälaisin keinoin opintojen läpäisyä voidaan tukea ja keskeyttämistä ehkäistä. Tarkastelussa on matkailualan koulutus, mutta palvelumuotoilun kehittämismenetelmä on sovellettavissa yleisesti ammatillisen koulutuksen kehittämiseen. Matkailualan koulutus valikoitui työhön, koska siinä on nähty viime vuosina yhtäläisiä haasteita valtakunnallisten koulutushaasteiden kanssa.

Opinnäytetyön kehittämismenetelmä on palvelumuotoilu, jonka avulla uudistetaan ja kehitetään palveluita. Uraohjaus nähdään palveluna, jota kehitetään opiskelija-asiakaslähtöisesti. Toimeksiantajana on Oulun seudun ammattiopiston matkailualan koulutus. Kehittämistyötä tehdään yhdessä matkailualan opiskelija-asiakkaiden ja koulutustiimin kanssa palvelumuotoilun periaatteita soveltaen. Hyvin onnistunut ohjaus ja opiskelijan koulutuspolun tukeminen palvelisivat sekä yksilöllisesti opiskelijaa että koulutuksen järjestäjää ja yhteiskuntaa.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu uraohjauksesta ja asiakaslähtöisestä palvelujen kehittämisestä. Teoriaosuudessa käsitellään lisäksi palvelumuotoilua ja sen käsitteitä. Asiakasymmärryksen avulla voidaan tarttua kehitettävään palveluun, joka on tässä opinnäytetyössä oppilaitoksen tarjoama uraohjaus. Asiakasymmärrys hankitaan kehittämistyön taustaksi laadullisella tutkimuksella, joka toteutettiin opiskelijoille laaditun haastattelukyselyn avulla. Kehittämistyötä tehdään palvelumuotoilun prosessin mukaan ja taustatutkimuksen tulosten analysoinnin jälkeen siirrytään yhteistoiminnallisen kehittämistyön menetelmiin.

2 Ammatillinen koulutus kehittämistyön toimintaympäristönä

Tässä luvussa kuvataan ammatillista koulutusta kehittämistyön toimintaympäristönä ja sen ajan-kohtaisia muutoksia suhteessa työelämään. Keskeisenä tutkimusaihetta määrittävänä tekijänä on ollut parin vuoden takainen ammatillisen koulutuksen reformi, jonka myötä ohjauspalvelujen kehittämistarve on yksilöllistynyt ja vaatii ammatillisen koulutuksen järjestäjiltä uudenlaista ajattelua. Koulutuspoliittisesta näkökulmasta uraohjauksen kehittäminen liittyy myös ammatillisen koulutuksen tehokkuuden lisäämiseen sekä opintojen läpäisyn nopeuttamiseen. Tavoitteena on myös vähentää opintonsa keskeyttävien opiskelijoiden määrää. Tässä luvussa tarkastellaan opintojen keskeyttämistä ja läpäisyä viime vuosien tilastojen ja taustalla vaikuttavien tekijöiden valossa. Matkailualan koulutusta tarkastellaan läpäisyn ja kehittämistavoitteiden kautta.

Ammatillisessa koulutuksessa on viime vuosina toteutettu mittava uudistus. Vuoden 2018 alusta lait ammatillisesta peruskoulutuksesta ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta yhdistettiin uudeksi laiksi, jossa keskeisenä lähtökohtana on osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys. Jatkuvan haun kautta kuka tahansa voi hakeutua ammatilliseen koulutukseen joustavasti läpi vuoden. Toimintaympäristön muuttuessa on tärkeää seurata, millä tavalla koulutuksen järjestäjän toimenpiteet tukevat opintojen läpäisyä. Läpäisyn tehostaminen ja väestön koulutustason parantaminen sekä laadukas jatkuvan oppimisen malli ovat keskeisiä koko Suomen kattavia koulutuksellisia tavoitteita. (Pensonen & Ågren 2018, 47; Valtioneuvoston kanslia, 2018, 7.)

Ammatillisen koulutuksen kentällä uraohjauksen merkitys korostuu tässä valossa suureen rooliin opiskelijoiden opintojen henkilökohtaistamisprosessissa ja suunnittelussa. Opetus- ja kulttuuriministeriön (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021A) mukaan on arvioitu, että Suomessa jopa vajaa puoli miljoonaa henkilöä tarvitsee uudelleen koulutusta tai laajaa täydennyskoulutusta lähivuosina. Erityisenä haasteena on, kuinka koulutukseen hakeutuisivat myös sitä eniten tarvitsevat. Urasuunnittelutaitojen ohjaus nousee ammatillisessa koulutuksessa merkittävään asemaan ja jatkuvan oppimisen edistäminen vaatii myös koulutusjärjestelmien joustavuutta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021A.)

Toimintaympäristö on tärkeä osa palvelumuotoilun lähtötilanteen määrittelyssä. Tässä opinnäytetyössä kehittämistyön kohteena ja asiakkaana on työikäinen opiskelija. Konteksti, johon uraohjauspalvelua kehitetään, on ammatillisen koulutuksen työskentely-ympäristö, mutta myös virtuaalinen työskentely-ympäristö, joka korostuu etätyöskentelyn aikana.

2.1 Ammatillinen koulutus työelämän murroksessa

Opetushallitus avaa käsitteenä ammatillista koulutusta. Sen mukaan ammatillisella koulutuksella tarkoitetaan tutkintoon johtavaa ammatillista peruskoulutusta tai lisäkoulutusta. Ammatillinen peruskoulutus on toisen asteen koulutusta, kuten on myös lukiokoulutus. Ammatillinen koulutus voi olla opetussuunnitelmaperusteista tai näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta ja se tähtää sekä tutkintojen että niiden osien suorittamiseen. (Opetushallitus 2020; Laki ammatillisesta peruskoulutuksesta L 531/2017.)

”Ammatillisen koulutuksen lain (L 531/2017) mukaan ammatillisen koulutuksen tarkoituksena on kohottaa ja ylläpitää väestön ammatillista osaamista, antaa mahdollisuus ammattitaidon osoittamiseen sen hankkimistavasta riippumatta, kehittää työ- ja elinkeinolämää ja vastata sen osaamistarpeisiin, edistää työllisyyttä, antaa valmiuksia yrittäjyyteen ja työ- ja toimintakyvyn jatkuvaan ylläpitoon sekä tukea elinikäistä oppimista ja ammatillista kasvua. Tavoitteena on lisäksi tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi, tasapainoisiksi ja sivistyneiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintovalmiuksien, ammatillisen kehittymisen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja.” (Laki ammatillisesta peruskoulutuksesta L 531/2017.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön (2019) mukaan ammatillista koulutusta on ollut välttämätöntä uudistaa, koska työelämässä tarvitaan uudenlaista osaamista ja ammattitaitoa. Uudistumista edellyttää myös se, että koulutukseen on käytettävissä aiempaa vähemmän rahaa. Ammatillisen koulutuksen reformi on ollut yksi hallituksen kärkihankkeista. Siinä uudistettiin ammatillisen koulutuksen rahoitusta, ohjausta, toimintaprosesseja, tutkintojärjestelmää ja järjestäjäjärakenteita. Lait ammatillisesta peruskoulutuksesta ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta yhdistettiin uudeksi laiksi, jossa keskeisenä lähtökohtana on osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys. Lisäksi reformin myötä työpaikoilla tapahtuvaa oppimista on lisätty ja tavoitellaan aiempaa enemmän yksilöllisiä opintopolkuja sekä puretaan sääntelyä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019.)

Ammatillisen koulutuksen merkitys on iso muuttuvassa työelämässä tulevaisuuden rakentajana ja ammattiosaajien kouluttajana. Osaamisen tuottaminen on ammatillisen koulutuksen ydintekävä ja tekijöitä tulevaisuuteen tullaan tarvitsemaan paljon mm. eläköitymisen seurauksena. Kuten Viitala & Uotila (2014, 101) toteavat ammatti- ja tutkintonimikkeet ovat jopa katoamassa ja yksilön monipuoliseen osaamisprofiiliin keskittyvät tavoitteet vahvistuvat.

Ammatillisen koulutuksen toimintaympäristö on muuttunut mm. globaalien kilpailun ja teknologisen kehityksen seurauksena. Monen työn sisällöt ja osaamisvaatimukset ovat jatkuvassa muutoksessa. Tulevaisuudessa Suomessa tehdään teollisen työn sijasta enenevässä määrin palvelu- ja tietotyötä, ja uudet työpaikat syntyvät yhä useammin pieniin yrityksiin. Myös yhä useammasta palkansaajasta tulee yrittäjä. Toimintaympäristön ja osaamisvaatimusten muutokset asettavat uudenlaisia vaatimuksia ja odotuksia koko koulutusjärjestelmälle sekä ammatilliselle koulutukselle sen osana. Ammatillisen koulutuksen laatustrategian vuodelle 2030 mukaan koulutusjärjestelmän tulee mahdollistaa jatkuva oppiminen ja opintopolkujen rakentaminen osaamistarpeiden mukaisesti joustavasti koulutustasolta ja koulutusosalta toiselle riippumatta aikaisemmista valinnoista. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 17; Viitala & Uotila 2014, 101.)

Nokelainen, Asplund, Juujärvi & Kovalainen (2018, 5) näkevät ammattirakenteiden muutoksen tuovan paineen aiempaa useammin myös ammatinvaihtoon ja se voidaan nähdä yksilön kannalta haasteena. Yksilölliset valmiudet sopeutua työn muutokseen vaihtelevat aika lailla ja myös motivaatiossa saattaa esiintyä merkittäviä eroja. Ammatillisen koulutuksen yhtenä merkittävänä haasteena tulee olemaan se, miten koulutuksesta työelämään siirtyvät nuoret kykenevät työllistämään itsensä siirtymävaiheessa, mutta myös myöhemmin työuransa aikana muutosten keskellä. (Nokelainen ym. 2018, 5.)

Ågrenin, Pietilän & Rättilän (2019, 160) mukaan ammatillista koulutusta koskevassa tutkimuksessa on osoitettu, että osalle nuorista työelämälähtöiset työkyvyn, aktiivisuuden, vastuun kantamisen ja itseohjautuvuuden vaatimukset ovat liikaa ja voivat johtaa jopa opintojen keskeyttämiseen. Muuttuva työelämä ja jatkuvan oppimisen paineet edellyttävät yksilöltä itseohjautuvuutta ja urasuunnittelutaitoja. Oikea-aikaisen ja tarpeen mukaisen ohjauksen merkitys korostuu. Ammatillisen koulutuksen lain mukaan (L 531/2017) opiskelijalla on oikeus saada eri oppimisympäristöissä sellaista opetusta ja ohjausta, joka mahdollistaa tutkinnon tai koulutuksen perusteiden mukaisten ammattitaitovaatimusten ja osaamistavoitteiden saavuttamisen sekä tukee opiskelijoiden kehitystä hyväksi, tasapainoisiksi ja sivistyneiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi. Lisäksi laissa mainitaan, että opiskelijalla on oikeus saada henkilökohtaista ja muuta tarpeellista opinto-ohjausta.

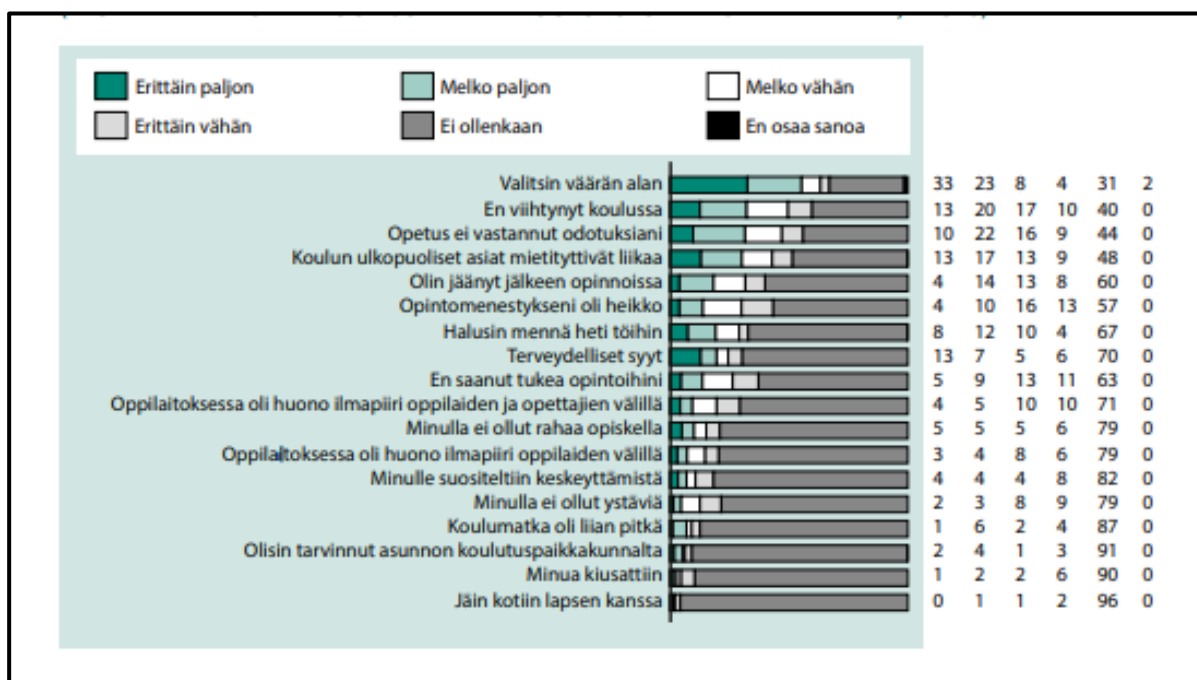
2.2 Ammatillisen koulutuksen läpäisy ja keskeyttäminen

Ammatillisen koulutuksen negatiivinen keskeyttäminen on lukiokoulutusta merkittävästi yleisempää. Koulutuksen keskeyttämisen yhteydessä puhutaan negatiivisesta keskeyttämisestä. Terminä negatiivinen keskeytys korostaa sellaisia keskeytyksiä, joiden jälkeen opintonsa keskeyttäjiillä ei ole varsinaista positiivista jatkosuunnitelmaa. Puhuttaessa ns. positiivisesta keskeyttämisestä, on kyseessä tilanne, jossa keskeyttäjä jatkaa suoraan itselleen sopivamman alan koulutukseen tai esimerkiksi työllistyy alalle. Tässä opinnäytetyössä keskeyttäminen on tarkastelussa negatiivisen keskeyttämisen kautta. Keskeyttämiset aiheuttavat paitsi viivytyksiä elämäkululle ja kuluja yhteiskunnalle, myös pidempiä tai pahimmassa tapauksessa pysyviä opintopolkujen katkeamisia (Myllyniemi & Kiilakoski 2017, 46).

Kun puhutaan negatiivisesta keskeyttämisestä, on kyseessä tilanne, jolloin opiskelijalla ei ole keskeytyksen jälkeen jatkosuunnitelmia. On vaarana todellinen syrjäytyminen kokonaan koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle. Positiivisen keskeyttämisen kohdalla voi olla tilanne, jossa opiskelija jatkaa toisella, itselleen sopivammalla, alalla tai esimerkiksi työllistyy suoritettuaan tietyn määrän opintoja. Jälkimmäisessä tilanteessa opiskelijalla voi taustallaan jokin toinen ammatillinen tutkinto ja aloitettu, uusi tutkinto, jätetään kesken. Huomioitavaa on, että keskeyttäminen voi olla siis myös yksilön aktiivinen valinta. Positiivinen keskeyttäminen voi ohjata pois väärältä uravalinnalta ja tukea omien urasuunnitelmien toteutumista. (Haapakorva, Ristikari & Kiilakoski 2017, 169.)

Nuorisobarometrin vuoden 2017 teemaksi on nostettu koulutus ja sen kehittämiseen liittyvät haasteet. Ammatilliseen koulutukseen kohdistuvat leikkaukset vaikuttavat pahiten juuri niihin, joilla muutoinkin on kohonnut riski jäädä koulutuksen ulkopuolelle. Barometrin tilastojen perusteella ammatillisen toisen asteen isona kehittämishaasteena voidaan nähdä koulutuksen negatiivisten keskeyttämisten ehkäisyn ja läpäisyn parantamisen. Keskeyttämisen syyt ovat moninaisia, mutta laajasti katsoen syitä voidaan kuvata kohtaanto-ongelmana nuorten odotusten ja toisaalta koulutuksen käytännön toteutumisen osalta. Joko ala tai siihen liitetyt mielikuvat eivät vastanneet todellisuutta. Suurin osa (56 %) vastaajista on kertonut väärän alan valinnan olevan merkittävin syy koulutuksen keskeyttämiseen. Väärä alanvalinta on kuitenkin erilainen syy kuin koulussa viihtymättömyys, johon vaikuttavat paitsi oppilaitoksen fyysiset puitteet, myös opettajien ja oppilaiden väliset suhteet, vertaisvuorovaikutus sekä koko oppilaitoksen toimintakulttuuri. Koulun keskeyttämisen syitä kuvataan kuvassa 1. (Myllyniemi & Kiilakoski 2017; Johnson & Kiilakoski 2020, 29-30.)

Johnsonin & Kiilakosken (2020, 31) mukaan keskeyttämiseen tai sen pohtimiseen vaikuttavat alan luonne, suhtautuminen opiskeluun, vertaisryhmän vaikutus sekä joukko yksilöön liittyviä tekijöitä. Koulutuksen keskeyttäminen yhdistää tekijöitä, joihin oppilaitos voi vaikuttaa sekä tekijöitä, jotka ovat oppilaitoksen ulkopuolisia tai edellyttävä laajaa tukiverkoston yhteistyötä. Osa keskeyttämisen syistä on sidoksissa oppilaitosten toimintakulttuuriin. Oppilaitoksissa ei aina ole kykyä kohdata nuorten tarpeita eikä sitä, miten nämä ilmaisevat tilanteitaan. Opintojen ohjaus ei myöskään tue nuorta ryhmän jäsenenä. Voi myös olla, että työelämän vaatimuksia korostava työelämälähtöisyys ei tarjoa kasvun mahdollisuuksia nuorille, joilla ei ole vielä valmiuksia toimia koulutuksen edellyttämällä tavalla. Kuvassa 1 visualisoidaan Nuorisobarometrin (2017) tilastojen mukaan opintojen keskeyttämisen syitä. (Myllyniemi & Kiilakoski 2017 43; Johnson & Kiilakoski 2020, 31.)



Kuva 1: Toisen asteen koulutuksen keskeyttämiseen vaikuttavat tekijät (N=316) v. 2017 (Myllyniemi & Kiilakoski 2017, 43).

Ammatillisen koulutuksen läpäisyä ja opintojen keskeytymistä on tutkittu paljon ja läpäisyn parantamistoimia on toteutettu määrätietoisesti jo 90-luvulta alkaen. Koulutustakuun toteutuksessa yhtenä osana on ollut laaja ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelma, jossa on vuosina 2011-2014 ollut mukana 24 erilaista hanketta ja yhteensä 55 koulutuksen järjestäjää. Myös Oulun seudun ammattiopisto (jatkossa OSAO) on ollut mukana ohjelmassa. Läpäisyn tehostaminen on koulutuksen järjestäjän strategiassa mainittu yhtenä kehittämistavoitteena ja tässä

opinnäytetyssä asiaa tarkastellaan matkailualan koulutuksen näkökulmasta. Tutkimuksissa ja kehittämishankkeissa on pyritty löytämään keinoja tutkinnon tehokkaampaan suorittamiseen ja keskeyttämisten vähentämiseen. Koulutukseen kiinnittyminen edistää ennen kaikkea koulutuksen läpäisyä, joka on merkittävä tekijä myös syrjäytymisen ehkäisyssä. Koulutuksen ulkopuolelle jääminen ilmaisee syrjäytymisriskiä. (Aho & Mäkiäho 2014, 70; Pirttiniemi & Hurnonen 2014, 40-42.)

Vehkasalon (2018, 11) mukaan läpäisyohjelmalla ei ole kuitenkaan havaittu olevan tilastollisesti merkittävää vaikutusta opintojen keskeyttämiseen tai läpäisyyn tavoiteajassa. Tarkasteluajanjaksoilla läpäisyprosentti on kuitenkin noussut ja keskeyttäminen vähentynyt. Tähän on todennäköisimmin syynä yleinen taloudellinen kehitys. Nuorisotyöttömyys on lisääntynyt vuodesta 2005 vuoteen 2015, mikä on johtanut siihen, että opinnot keskeytetään entistä harvemmin. Työmarkkinoilla ei ole ollut tarjolla mielekäästä vaihtoehtoa opinnoille. Myös nuorten työttömyysturvan ehtojen heikennys vuoden 2013 alusta on voinut vaikuttaa tutkinnon suoritushalukkuuteen. (Vehkasalo 2018, 11.)

Läpäisyohjelman tulosten perusteella voidaan todeta, että mitä vanhempi opiskelija on ollut aloittaessa, sitä todennäköisempää on keskeyttäminen ja erityisopiskelijat keskeyttävät todennäköisemmin kuin muut. Nuorten aikuisten (20–24-vuotiaiden) eroprosentti oli yli kolminkertainen verrattuna alle 19-vuotiaisiin, erityisopiskelijoiden eroprosentti oli yleisissä ammatillisissa oppilaitoksissa muita suurempi ja kieliryhmistä suurin eroprosentti oli muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä puhuvilla. (Vehkasalo 2018, 11; Pensonen & Ågren 2018, 6.)

Koulutuksen keskeyttämisen erilaisten syiden ymmärtäminen sekä niiden taustalla olevien yhteiskunnallisten ja rakenteellisten tekijöiden vaikutuksen pohtiminen on tärkeitä. Pelkkä koulutuksesta pois työntävien tekijöiden analyysi ei vielä riitä. Tarvitaan myös käsitystä siitä, millaiset tekijät vetävät nuoria pysymään koulutuksessa. (Johnson & Kiilakoski 2020, 32.)

Tutkimuksissa ja hankkeissa on selvitelty paljon keskeyttämiseen liittyviä tekijöitä ja koulutuksen läpäisyä ennustavia tekijöitä. Sitoutumista ja kiinnittymistä on kuitenkin hyvä lähestyä yksilön näkökulmasta. Opiskelijat tulee ottaa mukaan suunnitteluun ja arvioimaan koulutuksia osana koko ammatillisen koulutuksen kehittämistä. Tehokkain tekijä opintoihin sitoutumisessa ja kiinnittymisessä on opiskelijan oma opiskelumotivaatio ja sillä parhaiten taataan koulutuksen onnistuminen. (Pirttiniemi & Hurnonen 2014, 42.)

Pensonen & Ågrenin (2018, 6) mukaan läpäisyn tehostaminen on keskeinen tavoite Suomen koulutuspolitiikassa. Pyrkimyksenä on nopeuttaa siirtymiä opinnoista työelämään sekä vähentää

opintojen keskeyttämistä. Toisen asteen ammatillisen koulutuksen toimintaympäristön muuttuessa on tärkeää seurata, millä tavalla koulutuksen järjestäjän toimenpiteet tukevat opintojen läpäisyä ja siirtymien sujuvuutta. Reformin myötä yksilöllistyvät opintopolut lisäävät koulutusaikaisia sisäisiä siirtymiä sekä siirtymistä koulutuksesta työelämään, muuhun koulutukseen tai toiselle koulutuksen järjestäjälle. Näiden siirtymien sujuvuus on parhaiten osoitettavissa opintojen läpäisyn kautta. (Pensonen & Ågren 2018, 6.)

Opetushallituksen läpäisyn tehostamisohjelman tulosten mukaan koulutuksen järjestäjien on syytä kiinnittää huomiota enemmän eroamisen kannalta riskiryhmiin: nuorten aikuisten (20–24-vuotiaiden) eroprosentti oli vuosina 2016-2017 yli kolminkertainen verrattuna alle 19-vuotiaisiin (Pensonen & Ågren 2018, 6).

Matkailualan koulutus ja läpäisy Oulun seudun ammattiopistossa

Ammattiopistossa järjestetään sekä matkailualan perustutkintoja että ammattitutkintoa. Matkailualan perustutkinnosta on tarjolla kaksi osaamisalaa; matkailupalvelujen tuottaja ja vastaanottovirkailija. Ammattitutkintona tarjotaan matkailupalvelujen ammattitutkintoa. Lisäksi OSAO järjestää monipuolisesti matkailualalle työllistymistä edistäviä lyhytkoulutuksia ja työvoimapolitiittisia koulutuksia. Ammattiopiston matkailualalla on yhteensä noin 160 opiskelijaa.

Oulun seudun ammattiopiston (2020 C) yhtenä kärkihankkeena on opintojen läpäisyn edistäminen ja negatiivisten eroamisten vähentäminen. Tavoitteena on, että tutkinnot koulutusorganisaatioissa suoritetaan tavoiteajassa ja opiskelijat siirtyvät työelämään ja jatko-opintoihin nykyistä nopeammin. Koulutuspoliittiselta kannalta tarkasteltuna opintojen uraohjauksen kehittäminen liittyy koulutuksen tehokkuuden lisäämiseen, koulutuksesta eroamisen vähentämiseen ja läpäisyn nopeuttamiseen. Opinnoista eroamisen ohella voidaan puhua opintoihin kiinnittymisestä; eroamista edeltää usein heikko kiinnittyminen. Opinnoista eroaminen tapahtuu usein eri syiden yhteisvaikutuksena, josta on vaikea paikallistaa pää- tai alkusyytä. Koulutusalojen ja tutkintojen väliset erot ovat suuret. (Pensonen & Ågren 2018, 17,20.)

Vuonna 2019 OSAO oli Suomen vetovoimaisin suuri ammatillisen koulutuksen järjestäjä. Kevään 2019 vetovoima oli 1,32 ensisijaista hakijaa yhtä haun aloituspaikkaa kohti. Läpäisyaste kertoo aloittamisvuoden (tässä tapauksessa v.2016) ja sen jälkeisen kolmen seuraavan kalenterivuoden aikana valmistuneiden opiskelijoiden osuuden aloittaneista. Kun tarkastellaan kokonaisuutena ammattiopiston läpäisyastetta, voidaan huomata läpäisyn kasvaneen edellisvuosista. Vuoden 2019 läpäisyaste koko OSAOssa oli 65,8 %. Kaukovainion Palvelut yksikössä opintojen läpäisyaste on ollut vuonna 2019 yli 70 %. Matkailualalla läpäisyaste oli kuitenkin tuolloin vain 52,4 %. Koulutuksen järjestäjän tilastojen mukaan läpäisy matkailualalla on noudattanut samaa linjaa jo vuosia, vaikka se hieman onkin viime vuonna noussut aikaisemmasta (vuonna 2018 se on ollut 51,3 %). Matkailualan vetovoima on kuitenkin ollut hyvä viimeiset 10 vuotta – jokaista koulutuksen aloituspaikkaa kohden on vuosittain ollut enemmän kuin yksi hakija. (Oulun seudun ammattiopisto 2020 A; Oulun seudun ammattiopisto 2020 C.)

Matkailualan koulutuksen kehittämistavoitteet Oulun seudun ammattiopistossa

Matkailualan koulutusten kehittämistavoitteena voidaan nähdä koulutuksen läpäisyn tehostamisen ja asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen. Palvelulla tarkoitetaan asiakaslähtöistä ohjauspalvelua ja henkilökohtaista osaamisen kehittämissuunnitelman laatimista. HOKS laaditaan jokaiselle opiskelijalle yksilöllisesti. Opiskelija-asiakkailta kerätyn Amis-palautteen perusteella tässä

palvelussa nähdään kehittämistarvetta erityisesti matkailualan koulutuksessa. Keväällä 2020 tulos tässä osiossa on jäänyt yksikön kokonaistulosta alhaisemmaksi ja yksikön alakohtaisessa vertailussa matkailualan tulos on ollut heikoin. Tavoitteena on ollut päästä tuloksissa lukuun 4,2 (maksimi 5), kun matkailualan tämänhetkinen tulos on ollut 3,96. Henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma (HOKS) laaditaan yhdessä oman ryhmänohjaajan (opettaja) kanssa ja sen kokonaisuuden hahmottaminen vaatii opettajalta kokonaisvaltaista ohjausosaamista ja luottamuksellista yhteistyötä opiskelijan kanssa. (Oulun seudun ammattiopisto 2020 C.)

Läpäisyn osalta matkailualalla nähdään myös kehittämistavoitetta, kuten edellisessä alaluvussa tilastotiedot osoittavat. Ammattiopiston yhtenä kärkitavoitteena on läpäisyn parantaminen. Ammatillisen koulutuksen reformin myötä toiminnan kehittäminen on enemmän kokonaisvaltaista. Läpäisyn tehostamiseksi olisi varmistettava opiskelijoille riittävä opetus, ohjaus ja tuki. Myös opetus- ja ohjaushenkilöstö tarvitsevat kehittämistyössä ja muutosvaiheissa riittävästi tukea. Parhaimmillaan koulu voisi tarjota yhdistelmän tukea sekä nuorten keskinäisessä vuorovaikutuksessa että koulun virallisessa toiminnassa, jolloin ympärillä on ystäviä ja nuoria tukevia aikuisia. Läpäisyn tehostaminen voisi olla osa koulutuksen järjestäjän jatkuvaa kehittämistä, suunnitelmallista, systemaattista ja asiakaslähtöistä. (Johnson & Kiilakoski 2020, 33.)

2.3 Toimintaympäristön ajankohtaiset ilmiöt

Toimintaympäristön meneillään olevat isot koulutuspoliittiset muutokset vaikuttavat ammatillisen koulutuksen toteuttamiseen ja opinto- ja uraohjaukseen palvelutarjontaan merkittävästi. Ammatillisen koulutuksen koulutuspoliittisella kentällä on parhaimmillaan menossa laajoja toimintaympäristöön vaikuttavia hankkeita, jotka osaltaan vahvistavat uraohjauksen lisäämiseen ja kehittämiseen painetta.

Oppivelvollisuuden laajentaminen

Oppivelvollisuusikä korotetaan tänä vuonna 18 ikävuoteen. Uudistus tulee voimaan 1.8.2021 ja se koskee ensimmäisen kerran perusopetuksen keväällä 2021 päättäviä nuoria eli pääosin vuonna 2005 syntyneitä. Tavoitteena on varmistaa, että jokainen peruskoulun päättävä suorittaa toisen asteen koulutuksen. Oppivelvollisuus jatkuu siis 18-vuotiaaksi saakka ja sen laajentaminen on ollut yksi nykyisen hallitusohjelman keskeisimmistä toimista. (Opetushallitus 2021 A.)

Uudistuksen myötä toisen asteen ammatillisesta koulutuksesta tulee laajennetun oppivelvollisuuden piiriin kuuluvalle opiskelijalle maksutonta. Uudistuksen merkitys opinto- ja uraohjauksen käytännöille on merkittävä. Opiskelijan siirtyessä toisen asteen koulutukseen, on koulutuksen järjestäjä vastuussa opiskelijan ohjauksesta, tuesta ja valvonnasta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021 A, Opetushallitus 2021 A.)

Myös hallitusneuvos Piritta Sirviö korostaa sanomalehti Kalevan haastattelussa, että nuorille tarjotaan jatkossa nykyistä enemmän ohjausta jatko-opiskelupaikan löytämiseen ja mahdollisissa opintojen keskeyttämistilanteissa (Hakkarainen 2021).

Oppivelvollisuuden laajentamisen yhteydessä on hallitusohjelman kirjausten mukaisesti tarkoitus toteuttaa myös jälkiohjausvelvoitteen ulottaminen koskemaan ammatillista koulutusta. Jälkiohjausvelvoitetta koskeva säädösmuutos on tulossa lakiin ammatillisesta koulutuksesta, ja sen ehdotettu voimaantuloaika on 1.8.2021. Jatko-ohjausvelvoitteen ulottuminen ammatillisen perustutkinnon suorittamisvuotta seuraavaan vuoteen ja jatko-opintoihin liittyvä hakeutuminen ja urasuunnitelmiin liittyvä ohjaus säädetään velvoittavaksi kaikille ammatillisen koulutuksen järjestäjille. (Vehviläinen 2020, 5; Opetushallitus 2021 B.)

Johnson & Kiilakoski (2020, 40) korostavat, että oppivelvollisuusiän nosto 18 ikävuoteen ei vielä ratkaise toisen asteen opintojen keskeyttämisen ongelmaa, koska ikärajan täytyessä toisen asteen opinnot ovat vielä kesken. He nostavat esiin sen huolen, että sellaiset opiskelijat, jotka kokevat vaikeuksia toisen asteen opintojen aikana, näkevät oppivelvollisuuden päättymisen 18-vuotiaana ratkaisuna ja koulutuksen keskeyttämiset ajoittuvat jatkossa aikaisempaa enemmän täysi-ikäisyyteen. Täysi-ikäisyys merkitsee myös sitä, että nuori saa tehdä tämän päätöksen itsenäisesti. Keskeyttämisen juurisyihin (väärä alan valinta, koulussa viihtymättömyys, pettymys opetukseen) voidaan vaikuttaa toisaalta opinto-ohjauksella, jotta alan valinta onnistuu paremmin, mutta myös koulutustarjonnan kehittämällä. Koulussa viihtymisen ja opetukseen kohdistuviin odotuksiin vastaamisen keinoja ovat oppilaitoksen yhteisön toimintakulttuurin ja opetuksen laadun kehittäminen. (Johnson & Kiilakoski 2020, 40.)

Jatkuvan oppimisen uudistus

Jatkuva oppiminen on ollut pinnalla ajankohtaisissa koulutuspoliittisissa keskusteluissa jo muutama vuosi. Nykyiseen hallitusohjelmaan sisältyy jatkuvan oppimisen uudistuksen hanke, jolla on tarkoitus vastata läpi elämän jatkuvaan tarpeeseen kehittää ja uudistaa omaa osaamista. Hankkeen myötä tavoitellaan koulutus- ja osaamistason nousua kaikilla koulutusasteilla, oppimiserojen kaventumista ja koulutuksellisen tasa-arvon lisääntymistä. Työllisyyden edistäminen edellyttää vahvaa panostusta koulutukseen ja osaamiseen. Muuttuvan työelämän vaatimukset lisäävät oman osaamisen päivittämisen ja jatkuvan oppimisen tarvetta. Erityisenä haasteena on, että koulutusta eniten tarvitsevat osallistuvat siihen vähiten. Uraohjauksen ja urasuunnittelutoimien ohjauksen tarjoaminen oppilaitoksissa ja esimerkiksi työvoimahallinnossa on jatkuvan oppimisen uudistuksessa jatkossa iso käytännön toimi, kun työikäisten osaamisen kehittämistä suunnitellaan yksilön näkökulmasta. Jatkuvan oppimisen uudistamisen hankkeen tavoitteiden onnistuminen edellyttää sitä, että osaamisen jatkuva kehittäminen on aidosti mahdollista kaikille, osaamistarpeisiin vastataan monipuolisesti, joustavasti ja ketterästi, osaamisen kehittämiseen tarjotaan tukea, ohjausta tarjotaan kaikissa elämäntilanteissa ja erityisesti siirtymissä sekä sitä, että eri tavoin hankittu osaaminen voidaan tehdä näkyväksi ja sitä hyödynnetään entistä paremmin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021 B; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020.)

Tonin ja Karlssonin (2020) mukaan ”ohjaus on jatkuvan oppimisen sydän”. Ohjaus vahvistaa jatkuvan oppimisen muita teemoja ja tavoitteita. Tavoitteena uudistuksessa onkin parantaa valtakunnan tasolla ohjauksen saatavuutta, vahvistaa elinikäisiä urasuunnittelutaitoja sekä edistää työelämässä tapahtuvaa osaamisen tunnistamista, hankkimista ja urasuunnittelua. Elinikäinen ohjaus on yksi keskeinen väline, jolla tuetaan yksilöä ja yhteiskuntaa työelämän ja osaamisen murroksessa. Elinikäinen ohjaus kattaa toimet ja palvelut, joiden avulla eri-ikäiset ihmiset pystyvät missä tahansa elämänvaiheessa tunnistamaan osaamisensa ja peilaamaan sitä paitsi työmarkkinoiden mahdollisuuksiin ja tarpeisiin, myös mahdollisuuksiin kehittää omaa osaamista tekemään mielekkäitä suunnitelmia ja päätöksiä, jotka liittyvät muun muassa koulutukseen ja urapolkuun. (Toni & Karlsson 2020.)

Valtakunnallisessa jatkuvan oppimisen uudistuksessa ohjauksen kehittämisen suuntaviivoina nähdään aliedustettujen ryhmien ohjauspalvelujen kehittäminen, työelämäohjauksen kehittäminen ja lisäksi digitaalinen urasuunnittelu nostetaan keskeiseen osaan jatkuvan oppimisen digitaalisten palvelujen kehittämisessä. Osana digitaalisia ohjauspalveluita otetaan käyttöön myös ohjauksen saatavuuden ja laadun seuranta. Ohjauksen koordinaatiota ja tiedolla johtamista vahvistetaan osana jatkuvan oppimisen palvelujärjestelmää. (Toni & Karlsson 2020.)

3 Uraohjaus ammatillisessa koulutuksessa

Tässä luvussa uraohjausta kuvataan sekä suhteessa yksilöön että työelämän murrokseen, jonka myötä ura- ja opinto-ohjauksen tarve ja muoto ovat muutospaineen alla. Yksilön tarpeiden lisäksi uraohjaukseen kohdistuu yhteiskunnallisia koulutus- ja työllisyyspoliittisia odotuksia (Vanhalakka-Ruoho 2015, 39–54).

Luvussa käsitellään uraohjausta käsitteenä ja prosessina. Uraohjausta käsitellään myös asiakaslähtöisyyden teoriataustan kautta ja digitalisaation hyödyntäminen nostetaan mukaan uraohjauksen tukimenetelmänä. Digitalisaatio nähdään tässä kehittämistutkimuksessa hyvänä mahdollisuutena tavoittaa tehokkaammin ne uraohjauksen kohderyhmät, jotka kokevat kasvotusten tapahtuvan ohjauksen haastavana. Myös koronapandemian aiheuttama etäopetuksen voimakas kasvaminen on lisännyt painetta kehittää digitaalisen ohjauksen menetelmiä.

Työelämän murroksessa tarvitaan uudenlaista osaamista ja jatkuva oppiminen korostuu myös nykyisessä hallitusohjelmassa. Aikaisemmin työura saattoi kestää läpi elämän, mutta nykyään työura voi olla pätkittäinen. Työuran aikana kouluttaudutaan useaan työtehtävään. Metataidot, joita ovat esim. oman osaamisen ja vahvuuksien tunnistaminen, itsensä johtaminen ja yhteistyötaidot, korostuvat, kun yksilö tekee valintoja urapolullaan ja elämässä yleensä. Tämän vuosikymmenen työelämän jatkuva muutos saattaa aiheuttaa yksilöissä epävarmuutta ja huolta. Urasuunnittelun ja urapolun pohdinta voi olla kestoaltaan elämän mittainen prosessi, joten yksilön valintojen ja elämän suunnan pohtimisen tueksi tarvitaan uraohjausta aikaisempaa enemmän. Yksilön vastuu omasta työstä, oppimisesta ja urasta kasvaa – kaikkien pitäisi saada tukea itsensä johtamiseen ja taitojen kehittämiseen. (Hakala 2018; Vehviläinen 2014, 33-34; Valtioneuvoston kanslia, 2018, 11.)

Työelämän murros vaikuttaa monen työikäisen työuraan. Monet perinteiset työt ja ammatit ovat katoamassa kokonaan ja työn tekemisen muodot ovat muuttuneet mm. automaation, roboteiden, tekoälyn ja jakamis- ja alustatalouden kehityksen myötä. Megatrendeistä mm. digitalisaatio, globalisaatio, väestörakenteen muutos ja kaupungistuminen ovat tuoneet työelämään moninaistumista ja pirstaloitumista. Muuttuva työelämä tuo monelle aikuiselle eteen tilanteen, jossa lähdetään suunnittelemaan osaamisen kehittämistä työn vaihtamisen, uuden ammatin, uudelleen kouluttautumisen tai täydennyskoulutuksen kautta. (Oksanen, 2017, 13; Valtioneuvoston kanslia, 2018, 11-12.)

Ammatillisen koulutuksen uraohjaus voi auttaa yksilöä maksimoimaan oman potentiaalinsa työpaikkakilpailussa. Yleensä koulutuksen avulla voi lisätä parempia työmahdollisuuksia ja onnistunut uraohjaus voi olla tässä tilanteessa korvaamaton apu. Oikea-aikaisella ja oikein suunnatulla ohjauspalvelulla voidaan välittömien taloudellisten hyötyjen lisäksi vaikuttaa laajemmin yhteiskunnallisten tulosten saavuttamiseen, kuten osallisuuden ja hyvinvoinnin lisääntymiseen, parempaan työelämään ja elinkeinoelämän uudistumiskykyyn. (Sharf 2013, 3; Hooley & Dodd 2015.)

Ammatillinen koulutusjärjestelmä tarjoaa monen tasoisia koulutuksia ammatinvaihtajille ja erilaisia ohjauksellisia palveluja tarvitaan. Aikaisemmin ohjaus on kohdistunut lähes yksinomaan koulutukseen, opintoihin ja uralla etenemiseen, mutta uraohjauksessa tarkastellaan kaikkia elämänalueita yksilön jatkuvana ja aktiivisena projektina. Pelkästään opintojen ohjauksesta siirrytään kohti laajempaa uraohjausta, jossa huomioidaan yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvat muutokset. (Vehviläinen 2014, 34.)

Ammatillisen koulutuksen laki astui voimaan v. 2018 ja se sisältää myös ohjausveloitteen. Lain (L 531/2017 61§) mukaan opiskelijalla on oikeus saada henkilökohtaista ja muuta tarpeellista opinto-ohjausta. Asetus ammatillisesta koulutuksesta (A 673/2017 9§) velvoittaa koulutuksen järjestäjää laatimaan opiskelijalle urasuunnitelman osana henkilökohtaista osaamisen kehittämissuunnitelmaa (HOKS). Laissa (L 531/2017 42§) myös sanotaan, että jos opiskelija ilman hyväksyttävää syytä aikoo lopettaa opintonsa, on yhdessä selvitettävä opiskelijalle soveltuvampi tutkinto tai koulutus sekä tarvittaessa ohjata opiskelija hakeutumaan toisen koulutuksen järjestäjän tai muun tarkoituksenmukaisen palvelun piiriin.

3.1 Uraohjaus käsitteenä

Tässä opinnäytetyössä keskiössä on ammatillisen koulutuksen uraohjaus, jota käsitteenä tarkastellaan tässä kappaleessa. Onnismaan (2007, 7) mukaan työelämän ennakoimattomuus on johtanut uusiin ohjauksen ja neuvonnan lähestymistapoihin. Ohjaus nähdään ohjaajan ja ohjattavan yhteistyönä, jossa tulkitaan ohjattavan aiempia päätöksiä, hänen mahdollisuuksiaan ja elämään vaikuttavia riskejä. Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista. Tavoitteena on auttaa ohjattavaa elämään tasapainoisesti ympäristön kanssa käyttäen omia mahdollisuuksia tavoitteellisesti hyväksi. (Onnismaa 2007, 7.)

Mularin (2013, 14) mukaan ura tarkoittaa sitä, jatkumoa, joka syntyy yhdelle ihmiselle eri työpaikoista, -rooleista ja -tehtävistä sekä yleisestä työkokemuksesta. Ura koostuu sarjasta peräkkäisiä

valintoja: työtehtävien ketjusta muodostuu yksilön urapolku. Työura tarkoittaa tänä päivänä entistä suuremmalle joukolle aiempaa useampia valintoja. Työuran aikana liikutaan yhä enemmän ammatista tai työtehtävistä toiseen, työstä koulutukseen ja koulutuksesta takaisin työelämään. Välissä voi olla myös työttömyysjaksoja. (Mulari 2013, 18.)

Aarresaari-verkoston yliopistojen ura- ja rekrytointipalveluissa ja Akavan liitoissa työskentelevät uraohjaajat ylläpitävät Uraohjauksen sanakirjaa, jossa uraohjaus eli *career counselling* määritellään ohjattavan ja uraohjaajan väliseksi ohjattavan uran ja työelämän suunnitteluun liittyväksi yhteistyöprosessiksi, jonka perustana on luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. Ohjattavan itsetuntemuksen kehittyminen, uratoiveiden ja -mahdollisuuksien kartoittaminen ja sanoittaminen sekä uravaihtoehtojen ja työtulevaisuuden suunnittelu ja uraan liittyvää päätöksentekoa ovat uraohjauksen keskiössä. Syvempänä tavoitteena on tukea ohjattavaa hänelle itselleen merkityksellisen ja mielekkään uran rakentamisessa. (Uraohjauksen sanakirja, The European Lifelong Guidance Policy Network 2014, 12.)

Kauppilan, Silvosen ja Vanhalakka-Ruohon (2015, 9) mukaan ohjauksen keskeisenä tehtävänä on olla tukena erityisesti siirtymissä. Siirtymät ovat elämänkulun välitiloja, keskeytyksiä ja katkoksia, jolloin yksilöllä on mahdollisuus pohtia edessään olevia vaihtoehtoja ja toisin toimimisen tapoja, arvioida uusia suuntia ja avautuvia mahdollisuuksia sekä käsitellä etenemisen esteitä ja neuvotella elämänkulkuaan eteenpäin.

Uraohjauksen käsitteeseen liittyy olennaisesti myös käsite urasuunnittelutaidot. Amundsonin (2005, 15-16) mukaan urasuunnittelu nähdään loogisena, järjestäytyneenä, kontrolloituna ja vaihteellisena toimintana, jossa ohjattava itse on aktiivisesti osallinen eikä passiivinen toimenpiteiden kohde. Hooleyn (2012, 5) mukaan uutena taitona tullaan tarvitsemaan myös digitaalisia urataitoja.

3.2 Uraohjauksen tavoitteet, toimijat ja prosessi opiskelijan polulla

Uraohjauksen tavoitteena on tukea yksilöä valitsemaan urapolkuaan siinä kontekstissa, jossa hän sillä hetkellä elää. Uraan liittyvien valintojen pohdinnan yhteydessä on väistämättä huomioitava elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Ohjattavaa autetaan elämään aiempaa tasapainoisimmin ympäristönsä kanssa ja käyttämään omia mahdollisuuksiaan tavoitteellisesti hyväkseen. Ohjaustyötä

tehdään ennen kaikkea ohjattavan kanssa yhteistyössä, jossa elämänsuunnittelua, riskejä ja eettisiä kysymyksiä tarkastellaan ja arvioidaan. Uraohjauksen avulla yksilön on mahdollista löytää oma paras potentiaalinsa. (Amundson 2005, 9; Onnismaa 2007, 7; Hooley & Dodd 2015, 16-17.)

Uravalintojen tekemiseen ja ohjaukseen on olemassa lukuisia teorioita. Uraohjaajan on tärkeää ymmärtää eri ikävaiheet ja niiden merkitys uraohjauksessa. Nuoren, juuri peruskoulunsa päättäneen uraohjaus vaatii erilaista suhtautumista kuin esimerkiksi monta kertaa eri koulutuksen keskeyttäneen nuoren aikuisen tai pitkäaikaistyöttömän alanvaihtajan. On olemassa valtavasti erilaisia työkaluja ja menetelmiä, joiden avulla uraohjausta voidaan tehdä. Siirtyminen työstä tai työttömyydestä koulutukseen tai koulutuksesta työelämään tai jatkokoulutukseen voi olla haastavaa. Onnistuneella uraohjauksella voidaan tukea yksilöä näissä siirtymävaiheissa. (Sharf 2013, 25; Onnismaa 2007, 73.)

Urasuunnittelutaitojen ohjaus sisältää koko ohjauspolun ammatin- ja koulutuksen valinnasta ja hakeutumisesta joustavien opintopolkujen kautta työelämään ja jatko-opintoihin. Urasuunnittelutaitojen ohjaukseen sisältyvät myös työelämäosaamisen taidot: työelämävalmiudet, työnhakutaidot, työelämätaidot ja työhön kiinnittymisen taidot sekä yrittäjäyys (yritteliäisyys). Urasuunnittelutaitojen ohjaus on tärkeässä roolissa myös alan vaihtajilla sekä valitsematta jääneiden jatko-ohjauksessa. Opinto-ohjaajat ja vastuuopettajat tekevät HOKS- ja uraohjausta opintojen aikana. Urasuunnitteluvalmiuksien kehittyminen on koko opintojen kestävä jatkumo, ja se tukee osaltaan myös ammatillisen koulutuksen jälkeisiä siirtymiä. (Vehviläinen 2020; Oulun seudun ammattiopisto 2020 D; Oulun seudun ammattiopisto 2020 C.)

Uraohjauksen prosessissa omaopettaja ja opinto-ohjaaja sekä muu opetus- ja ohjaushenkilöstö ohjaavat opiskelijaa säännöllisesti. Koulutuksenjärjestäjän uraohjauksen kehittämishankkeessa on alussa määritelty, mitä opinto- ja uraohjaus juuri tässä oppilaitoksessa tarkoittaa (kuva 2). Opiskelijalle laadittava urasuunnitelma sisältää opiskelijan tavoitteen, suunnitelman jatko-opintoihin siirtymisestä, suunnitelman työelämään siirtymisestä, suunnitelman työuralla etene miseksi sekä opintojen keskeytyessä jatkosuunnitelman tai suunnitelman opintojen jatkamiseksi. (A 673/2017; Oulun seudun ammattiopisto 2020 C.)

Opinto- ja uraohjauspalveluihin kuuluu mm. henkilökohtaista ohjausta oman polun ja uran rakentamiseen, opinto- ja työllistymisvaihtoehtojen selvittämistä, kiinnostuksen ja osaamisen arviointia sekä tarvittaessa opiskelun rahoitusmahdollisuuksien kartoittamista.

OSAOssa opinto- ja uraohjaus on:

- **Urasuunnittelutaitojen ohjausta** (itsetuntemus, elämänhallintaidot, päätöksentekotaidot, työelämätaidot, tiedonhankintataidot)
- Persoonallisen kasvun ja hyvinvoinnin ohjausta
- Itsetuntemuksen ohjausta
- Itseohjautuvuuden ja päätöksentekotaitojen ohjausta
- Muutostilanteissa toimimisen ohjausta
- Opintojen etenemisen ohjausta
- Oppimisen taitojen ohjausta
- Työelämään ja jatko-opintoihin ohjausta, tulevaisuuden työelämän osaamistarpeet ja elinikäisen oppimisen periaatteet huomioiden.

(Watts & van Esbroeck, 1998: Holistinen opiskelijakeskeinen ohjausmalli)

Riittävä opinto- ja uraohjaus opintojen aikana on perusta sille, että opiskelijat pystyvät sitoutumaan opiskeluun ja aktiivisesti kehittämään tulevaisuuden kannalta merkittäviä taitoja, kuten suunnittelemaan koulutustaan ja uravalintojaan sekä tekemään itsenäisiä, itsensä kannalta merkityksellisiä valintoja tulevaisuutensa suhteen. (Opetushallitus, 2014)

Kuva 2: Uraohjaus OSAOssa (Oulun seudun ammattiopisto 2020 C).

Hakeutumisvaiheen ohjauksessa OSAOssa on käytössä reaaliaikainen chat-palvelu, jossa uraohjausta toteuttaa hakijapalvelun ohjaajat. Hakijoiden on mahdollista kysyä tietoa erilaisista koulutuksista, hakeutumisesta, työllistymisestä ja jatko-opinnoista arkisin. Reaaliaikaisen asiakaspalvelun lisäksi, hakija voi jättää palvelun kautta kysymyksensä aukioloaikojen ulkopuolella. Digitaalisuus tuo uraohjauspalvelun saavutettavaksi eri kohderyhmille matalalla kynnyksellä. Palvelussa mahdollistuu anonyymius, jolloin kynnys kysyä mitä moninaisimpia kysymyksiä madaltuu. (Oulun seudun ammattiopisto 2020 C.)

Opintojen alkaessa, opiskelijan samaa uraohjaus siirtyy koulutusyksikköön, jossa uraohjausta toteutetaan yksilö- ja ryhmämuotoisesti. Opintojen henkilökohtaistaminen aloitetaan opiskelijan aloittaessa koulutuksen. Opiskelun henkilökohtaistamista jatketaan koko opiskeluajan ja suunnitelmia päivitetään joustavasti. Opiskelijalle mahdollistetaan omien tavoitteiden asettaminen ja yhdessä sovitaan toimenpiteet osaamisen hankkimiseksi ja saavutetun osaamisen arviointiin. Henkilökohtaistamisessa sovitaan myös ohjauksesta ja tuesta, jota tarvitaan opiskelun eri vaiheissa. Henkilökohtaistamisen prosessia ollaan parhaillaan ammattiopistossa uudistamassa. Uraohjaus tulee olemaan systemaattisesti kiinteä osa opiskelijan henkilökohtaistamisen prosessia. (Opetushallitus 2020; Oulun seudun ammattiopisto 2020 D.)

Uraohjaus asiakaslähtöisyyden näkökulmasta

Tässä luvussa käsitellään uraohjausta asiakaslähtöisyyden näkökulmasta niin, että huomion saavat käsitteenä asiakkaan odotukset, arvo ja erilaiset asiakastarpeet. Asiakkuuden näkökulmasta on oleellista tunnistaa asiakkaan tarpeet ja täyttää ne. Asiakkaiden odotukset voivat muuttua jatkuvasti ja se vaatii yritykseltä jatkuvaa kehittämistä ja keskittymistä asiakaskokemuksen jatkuvaan parantamiseen. (Löytänä & Korteso 2011, Saarela 2018.)

Muutos ja oppiminen ovat yksittäisen ihmisen ja ihmiskunnan kehityksen peruselementtejä. Työelämän muutoksissa haasteellista on niiden nopeutuva ja kasautuva rytmi sekä julkisella sektorilla usein ulkoa ohjautuvuus. Maailma ja sen sosioekologiset systeemit ovat jatkuvassa liikkeessä. Osaaminen ja sen jatkuva kehittäminen on sekä yksilöiden että organisaatioiden menestyksen keskeinen kulmakivi ja tulevaisuuden turva. (Ojala 2018, 14.)

Tähän yhtälöön, jossa vastakkain ovat asiakkaan odotukset ja työelämän jatkuvan muutokset tuomat paineet, asettuu ammatillisessa koulutuksessa tarjottava uraohjaus. Se, minkälaista asiakaskokemusta uraohjauksen kautta tavoitellaan, on organisaatiossa pohdittava kehittämistyön prosessissa. Brusin (2020) mukaan tärkeintä on se, minkälaista asiakaskokemusta organisaatiossa tavoitellaan ja miten asiakaskokemusta päivittäin johdetaan ja toteutetaan (Brusi 2020).

Uraohjauksessa työelämän muutospainetta ja jatkuvan oppimisen käsitellään ilmiönä kokonaisvaltaisesti yksilön tavoitteista käsin. Ura-asioita ei voida katsella irrallisena, vaan henkilökohtaiset elämään liittyvät asiat on syytä integroida urasuunnitteluun. Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta uraohjauksen kohtaamisissa voidaan luoda opiskelijalle merkityksellisiä kokemuksia ja näin voidaan maksimoida koulutuskokonaisuuden asiakkaalle tuottama arvo. Opiskelija-asiakkaan kokemus arvo muodostuu käytännössä opetus- ja ohjaushenkilöstön ja opiskelijan välisestä vuorovaikutuksesta eri kohtaamisissa ja kanavissa (tapaamiset, oppilaitoksen tilat, virtuaalitalat, etäohjaus). Asiakas siis muodostaa käsityksensä saamastaan arvosta odotuksiensa ja toteutuneen subjektiivisen kokemuksensa perusteella. (Amundson 2005, 9; Tuulaniemi 2011, 33.)

Koulutuksen järjestäjänä OSAO tarjoaa koulutuksia monelle erilaiselle kohderyhmälle. Koulutuksia voivat hakea peruskoulunsa päättävät nuoret, alan vaihtamista suunnittelevat aikuiset, lisäosaamista kaipaavat työssäkäyvät, maahanmuuttajat, pitkäaikaistyöttömät jne. Jokainen asiakasryhmä tarvitsee erilaista palvelua ja kohtaamista. Mistä tahansa näkökulmasta uraohjausta käsitellään ja tutkitaan, on lähtökohtana toimivassa uraohjauksessa asiakkaan tarpeet huomioiva, tukea antava ilmapiiri. Amundson (2005, 13-20) myös korostaa aitoutta ohjaussuhteessa. Tähän liittyy olennaisesti asiakkaan ehdoton arvostaminen, empatia ja tilannetajuinen joustavuus. Myös

Rantanen (2016, 36) korostaa vuorovaikutuksen merkitystä. Ihmiset toteuttavat uraohjausta ja välittävät tunnelmaa – onnistunut konsepti on kokonaisuus, jolla on tarkoitus ja jossa yksityiskohdat ovat kunnossa. Asiakkaan tunne on tärkeää. (Amundson 2005, 13-20; Rantanen 2016, 36.)

Ohjausvuorovaikutuksessa asiakkaan kokema arvo syntyy käytännössä siitä, että asiakkaan kanssa yhdessä laaditaan kuvaus asiakkaan ongelmasta, asetetaan tavoitteet, ratkaistaan ongelma tai kehitetään täysin uudenlaisia ratkaisuja. Uraohjaajan tulee ottaa uusi tilanne haltuun täydessä epävarmuudessa. Tärkeitä asioita asiakaskokemuksen muodostumisessa on ohjaajan kyky hankkia tarvittavaa tietoa mahdollisimman nopeasti, omaksua se ja soveltaa uutta tietoa. (Ojala, 2018, 21.)

Tulevaisuuden organisaatiossa koko toiminta perustuu vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Asiakas ei ole ketjun loppupiste, vaan yrityksen tuotteita ja palveluita kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Tämä vaatii molemmin puolista luottamusta. (Wilenius 2015. 224.)

3.3 Uraohjaus prosessi Oulun seudun ammattiopistossa

Koulutuksen järjestäjän opiskelijan tukemisen asiakaslupauksen tavoitteena on opiskelijan hyvinvoinnin varmistaminen: opiskelijan tukeminen aktiiviseksi yhteiskunnan jäseneksi, opintojen etenemisen tukeminen opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) mukaisesti, opiskelijan osallisuuden lisääminen sekä opiskelijan työllistymisen ja jatko-opintoihin siirtymisen tukeminen. Opiskelijan tukeminen palvelujärjestelmä liittyy vahvasti henkilökohtaistamiseen ja tukee opintoihin kiinnittymistä ja läpäisyä. (Oulun seudun ammattiopisto 2020 C; Oulun seudun ammattiopisto 2020 D.)

Opintojen henkilökohtaistamisen prosessi on jatkossa uraohjauksen prosessi. Uraohjauksen merkitys tulee kasvamaan tulevaisuudessa ja tämän faktan valossa on ammattiopistossa aloitettu uraohjauksen prosessin laaja kehittäminen. Uraohjauksen prosessin kehittäminen on edennyt vuoden 2020 aikana ja se etenee kevään 2021 aikana, kun uraohjauksen prosessin toimintatapoja tullaan pilotoimaan, testaamaan, kuvaamaan ja arvioidaan. Uudistettu prosessi tullaan ottamaan käyttöön elokuussa 2021. (Oulun seudun ammattiopisto 2020 C.)

Tätä prosessia kehitetään ja tuetaan monien kehittämishankkeiden avulla. Yksi näistä on Urahaku-hanke, jossa suunnitellaan ja kehitetään ohjaus- ja opetushenkilöstölle uraohjauskoulutuksia. Urahaku-hanke on Oulun seudun ammattiopiston toteuttama ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-

keskuksen rahoittama kolmivuotinen ESR-hanke. Hankkeen tavoitteena on sujuvoittaa opiskelijoiden siirtymävaiheita koulutukseen ja työelämään. Uraohjauksen toimintamalli ja menetelmät jalkautetaan osaksi mukana olevien organisaatioiden toimintaa kehittäjämentoroinnin menetelmää hyödyntäen. Toimintamallia ja menetelmiä testataan pilottiryhmien kautta. (Oulun seudun ammattiopisto 2020 E.)

3.4 Digitalisaation hyödyntäminen uraohjauksen työvälineenä

Nykypäivänä asiakaskokemuksen kehittäjä ei voi jättää teknologian kehityksen myötä tarjoutuvia monikanavaisia mahdollisuuksia käyttämättä. Digitalisaatio tarjoaisi ennennäkemättömän mahdollisuuden asiakaskokemuksen kehittämiseen kokonaisvaltaisesti asiakkaan palvelupolulla, mutta sitä ei vielä tarpeeksi osata hyödyntää. (Ahvenainen ym. 2017, 124-125.)

Ammattiopistossa hyödynnetään digitaalisia työkaluja opetuksen ja ohjauksen tukena jo runsaasti. Wilma-järjestelmä on perusjärjestelmä, joka on laajasti käytössä jo perusasteella. Se on koulun tärkein yhteydenpitokanava opiskelijoiden vanhempiin ja huoltajiin. Wilmaan kirjataan opiskelijan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma, opintosuoritukset ja poissaolot. Pinja ja Moodle ovat oppimisympäristöjä, joita hyödynnetään opetuksen tukena ja verkko-opiskelussa. Näiden lisäksi erityisesti Teams (Office 365:n yhteistyösovellus) on viime kevään ensimmäisen etäopetusjakson aikana otettu käyttöön opetuksen ja ohjauksen arkeen. Sitä käytetään päivittäin etäopetuksessa, mutta se sopii hyvin myös etäohjauksen (yksilö- tai ryhmäohjaus) käyttöön. Uraohjauksen työvälineinä voivat olla lisäksi sosiaalisen median erilaiset sovellukset ja WhatsApp-viestipalvelu.

Jatkuvan oppimisen uudistuksessa kehitetään myös valtakunnallista digitaalista palvelukokonaisuutta. Se yhdistää laajasti jatkuvaa oppimista tukevat palvelut, osaamisen kartoitus- ja tunnistamispalvelut, urasuunnittelu- ja ohjauspalvelut sekä osaamisen hankkimisen ja kehittämisen palvelut. Palvelukokonaisuus rakentuu opintopolku.fi palvelukokonaisuuden sekä työmarkkinatori.fi -palvelun muodostamalle perustalle. Digitaalisten ohjauspalveluiden tulee olla helppokäyttöisiä, jotta mahdollisimman moni voisi käyttää niitä itsenäisesti. Lisäksi tulee olla saatavilla henkilökohtaista ohjausta ja tukea monikanavaisuusperiaatteen mukaisesti. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020.)

4 Palvelumuotoilulla asiakaskokemuksen johtamiseen

Tässä luvussa käsitellään palvelumuotoilua asiakaslähtöisen kehittämisen menetelmänä. Luku avaa kehittämistyössä käytettävää palvelumuotoilua teoriaviitekehityksessä. Kuten edellä mainittiin, palvelumuotoilu osallistaa osapuolia kehittämään palvelua asiakaslähtöisesti. Opiskelija-asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen on myös ammatillisen toisen asteen koulutuksen uudistamisen keskiössä. Tässä luvussa käsitellään asiakaskokemuksen johtamista palvelumuotoilun periaatteiden ja asiakasymmärryksen teoriapohjan kautta. Luvussa kuvataan myös palvelumuotoilua käytännössä.

Tuulaniemen (2011, 116) mukaan palvelumuotoilun keskeinen ajatus on eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen. Meneillään on asiakkaan aikakausi, jossa pärjäävät vain ne organisaatiot, jotka syvällisesti ymmärtävät asiakkaan tarpeita, ja jotka osaavat tuottaa asiakkaille mieleisiä asiakaskokemuksia. Kiristynyt kilpailu on pakottanut yrityksiä panostamaan asiakaskokemuksen johtamiseen. Kärjistetyksi tuotteilla ja palveluilla voi olla samanlainen hinta & laatu, jolloin asiakaskokemus voi olla yritykselle ainut tapa erottautua. Aikaisemmin on enemmän keskitytty siihen, mitä yrityksen pitäisi tehdä luodakseen haluttavia palveluita – aidosti asiakaskeskeisen ajattelun myötä yritysten tulisi keskittyä siihen, millaisia tavoitteita asiakkaat haluavat palvelulla saavuttaa. Näkökulmaero voi vaikuttaa näennäisesti pieneltä, mutta todellisuudessa se on hyvin merkittävä. Julkiselle sektorille käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta on suuri mahdollisuus, mutta palvelumuotoilun käyttäjälähtöisiä kehittämistyökaluja ei vielä ole hyödynnetty mittavissa määrin. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 23; Manneri & Koivisto 2019, 21; Koivisto & Säynjäkangas & Forsberg 2019, 19; Miettinen 2011, 10.)

Ammatillisen koulutuksen uudistuksessa korostuu asiakaslähtöisyys. Se on reformin keskiössä ja pitää sisällään joustavat ja tuetut polut oppilaitoksen sisäisiin siirtymiin, muuhun koulutukseen ja tukipalveluihin sekä työelämään. (Pensonen & Ågren 2018, 46.)

Kuten Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Rovaniemen koulutuskuntayhtymä ja Euroopan unionin Euroopan sosiaalirahasto (n.d. 3) korostavat yhä useamman organisaation tärkeimmät menestyksen avaimet ovat niiden herkkyyden tunnistaa asiakkaidensa odotukset nyt ja tulevaisuudessa sekä kyky omaksua nopeasti uudet toimintatavat. On osattava kehittää uusia innovatiivisia tuotteita ja palveluita, joilla vastataan asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin, ja joiden tarvetta asiakas ei itse ole välttämättä vielä havainnut. Palvelumuotoilun menetelmät tuovat käyttäjän näkökulman palvelujen kehittämisen keskiöön. (ELY-keskus ym. n.d. 3; Miettinen 2011, 13.)

Laadukkaan asiakaskokemuksen ja asiakkaiden ymmärtämisen tavoittelemisen ohjaa liiketoimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan ja pakottaa ajattelemaan asioita asiakkaan silmin. Kun yrityksessä asiakasta arvostetaan, huomioidaan, kuunnellaan ja reagoidaan hänen tarpeisiinsa, voidaan hyvistä asiakaskokemuksesta luoda yritykselle selkeä kilpailutekijä. (Ahvenainen ym. 2017, 232.)

Palveluprosessissa on tärkeää ajatella asiakaskeskeisesti ja pyrkiä ymmärtämään asiakkaan kokemusta sekä suunnitella omat toiminnot asiakkaan tarpeen tavoittamiseksi. Aidosti asiakaskeskeisessä palvelussa keskitytään siihen, että ymmärretään, millaisia tavoitteita asiakkaat haluavat palvelulta saavuttaa. Asiakkaalla nähdään olevan merkityksellinen rooli palveluprosessin arvon määrittämisessä. (Manneri & Koivisto 2019, 19.)

Manneri & Koivisto (2019, 22) näkevät viisi avainkohtaa, joiden tulee toteutua aidosti asiakaslähtöisessä toiminnassa.

1. Asiakas ja hänen tarpeensa asetetaan etusijalle
2. Asiakaskokemusta johdetaan ja kaikki kehittäminen tehdään asiakaslähtöisesti
3. Asiakkaan tarpeet täytetään ja ylitetään kestävän asiakasuskollisuuden saavuttamiseksi
4. Asiakaskokemusten ja palveluiden yksityiskohdat sekä niiden synnyttämät tunteet hallitaan
5. Ymmärrys siitä, että positiivinen asiakaskokemus muodostuu positiivisen työntekijäkokemuksen myötä.

4.1 Palvelumuotoilu käsitteenä

Perinteisesti muotoilu on ollut vahvasti materiaalien kohteiden, kuten graafisen ja kuvallisen viestinnän suunnittelutyökalu, mutta askel askeleelta se on muotoutunut yhä strategisempaan rooliin yritysten kehittämistyössä. Muotoilun rooli on kasvanut ihmisten tarpeiden tulkkina ja puolustajana selkiytyen tämän päivän toimintaympäristössä palvelumuotoiluun osana asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä. Muotoilun keinoja käyttäen, palveluja ja tuotteita kehitetään asiakaslähtöisesti. Palveluja on ollut tapana kehittää asiantuntija- ja organisaatiolähtöisesti, jolloin palvelun tuottama asiakasarvo ja asiakaskokemus ovat jääneet huomiotta. (Koivisto 2019, 32-33.)

Suomessa palvelumuotoilu nähdään merkittävänä ilmiönä. Palvelumuotoilun avulla voidaan tavoitella parempaa kilpailukykyä, vastataan ihmisten jatkuvasti kohoaviin odotuksiin ja vaatimuksiin sekä pyritään takaamaan palvelujen laatua ja saatavuutta. (Koivisto 2019, 32-33.)

Tuulaniemen (2011, 126) mukaan palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset että palvelutuottajien liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Palvelun aineettomat osat saadaan näkyviksi mm. erilaisilla visualisoinnin työkaluilla ja hahmomalleilla. Palvelumuotoilun tavoitteena ovat palvelutuotteet, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä (Tuulaniemi 2011, 126.)

Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2015, 38) mukaan palvelumuotoilu tarjoaa selkeän prosessin ja helppokäyttöisiä menetelmiä sekä työkaluja, jotka tuovat palvelun käyttäjän keskiöön ja joiden avulla voidaan konkretisoida ja nopeasti testata palvelukonseptia. Eri sidosryhmien aktiivinen osallistaminen kehittämistyöhön on tärkeä palvelumuotoilun ominaispiirre. Tässä opinnäytetyön kehittämistyön osiossa osallistetaan kehittämistyöhön uraohjauksen asiakaskohderyhmänä opiskelijat sekä myös uraohjausta toteuttavat opettajat. (Ojasalo ym 2015, 38.)

Käytännössä palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakasymmärryksen hankkimisesta ja ongelman määrittelystä. Taustatiedon hankinta ja palvelun kehittämistyö voidaan tehdä monipuolisin käytännöllisten menetelmien kautta. Palvelumuotoilussa käytetään usein yhteiskehittämisen työpajoja, tehdään palvelupolku-malleja, ideoidaan ideariihissä ja kuvataan erilaisia malleja innovatiivisesti. Ideointivaiheen jälkeen kehitettävä teema kiteytetään ja sitä lähdetään jalostamaan eteenpäin. Palvelun mallinnuksen jälkeen sitä voidaan prototyypinä testata asiakkaiden kanssa ja sen käyttöä voidaan pilotoida pidemmälläkin aikavälillä. Työskentelyvaiheet voivat edetä myös epälineaarisesti ja aikaisempiin vaiheisiin voidaan prosessin aikana palata. Suunnitellun palvelumallin käyttöä seurataan ja arvioidaan jatkuvana prosessina. Palvelumuotoilun prosessi on mahdollista linkittää organisaatiossa myös laatutyöhön, koska jatkuvan parantamisen periaate on kehittämistyössä olennainen osa. (Tuulaniemi 2011, Miettinen 30-32; Palvelumuotoilun perusteet 2021.)

4.2 Asiakaskokemus ja asiakasymmärrys

Miettinen, Raulo ja Ruuska (2011, 13-14) näkevät palvelumuotoilun kolmivaiheisena. Prosessin alkuvaiheessa paneudutaan tarkastelemaan asiakasta ja löytämään ymmärrys hänen tarpeistaan ja toiveistaan. Palvelumuotoilu perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. Tämän myötä palvelua toisessa vaiheessa konseptoidaan ja erilaisten käytännöllisten työskentelymenetelmien kautta palvelua kolmannessa vaiheessa prototypoidaan. Nämä vaiheet voivat toistua ja niihin voidaan prosessin edetessä palata. (Miettinen ym 2011, 13-14.)

Asiakaskokemus (customer experience) on käsitteenä moniulotteinen ja abstrakti. Bisneskielessä käsitettä on määritelty enemmän 2000-luvulla sen jälkeen, kun aihealueen pioneerit Pine ja Gilmore olivat julkaisseet Experience Economy teoksensa v. 1999. (Löytänä & Kortesus 2011, 11.)

Asiakaskokemuksesta voidaan sanoa, että se on mielikuva ja tunne, joka asiakkaalle muodostuu kaikista kohtaamisista yrityksen edustajien, kanavien ja palveluiden kanssa. Asiakaskokemukseen vaikuttavat vahvasti yrityksen brändi ja asiaan liittyvät tunnepohjaiset seikat. Jos asiakkaan tunneside brändiin on vahva, hän voi myös joustaa asiakaskokemuksen suhteen. Tunnesiteen ollessa vahva yrityksen arvomaailmaan, asiakas antaa ei-odotettua kohtelua helpommin anteeksi. (Ahvenainen ym. 2017, 9-10.)

Löytänä & Kortesus (2011, 11-12; 45) kokoavat käsitteen määrittelyssä asiakaskokemuksen muodostuvan ihmisten tekemien yksittäisten tulkintojen summasta. Asiakas muodostaa erilaisissa kohtaamisissa kuvan yrityksestä pohjautuen tunteisiin, mielikuviin ja alitajuisiin tulkintoihin.

Gerdtin ja Korkiakosken (2016, 71) mukaan asiakaskokemus koostuu kohtaamisista, mielikuvista ja tunteista; osittain samoista elementeistä kuin brändi. Brändin ja asiakaskokemuksen välillä on vahva yhteys. Kun yrityksessä suunnitellaan, millainen asiakaskokemus halutaan tarjota, tulisi visio ja brändi pitää mielessä. Se, millainen kokemus ja mielikuva organisaatiosta aidosti arjessa lopulta syntyy, määrittyy kuitenkin aina vastaanottajan kokemusten pohjalta (Ahvenainen ym. 2017, 53.)

OSAO:n nykyisen strategian tavoitteena on vastata toimintaympäristön muutoksiin ja tulevaisuuden haasteisiin, joita ovat muun muassa koulutusrakenteiden muutokset, rahoituksen muuttuminen tulospainotteisempaan suuntaan sekä koulutuksen ylläpitäjäjärjestelmän muutokset. (Oulun seudun ammattiopisto 2020 A; Oulun seudun ammattiopisto 2020 C.) Tässä voidaan nähdä tärkein ydinkohta koko strategiatyöhön – organisaation esimiesten tehtävänä on vastuullisesti ja innovatiivisesti kehitettävä toimintaa niin, että tulevaisuuden toimintaympäristön muutokset, megatrendit ja muuttuvan työelämän vaatimukset nähdään osana strategiaa. Näistä lähtökohdista lähdetään myös koulutusten tarjonnan suunnittelussa. Ammattiopiston vision mukaan se on Suomen johtava ammattiosaajien koulutusyhteisö v.2025. Arvot ovat vastuullisuus, luovuus, rohkeus ja oikeudenmukaisuus. Koulutuskuntayhtymä OSAO:n uuden brändin (Oulun seudun ammattiopisto 2020 B) mukaan ” Kaikki on mahdollista”. Brändi noudattaa myös Ahvenaisen ym. (2017, 104-105) esiin nostamaan nelikenttää, jossa luvataan, yllätetään, lunastetaan ja ylitetään. Menestyvä viestijä uskaltaa rohkeasti luvata jotakin; kuten OSAO lupaa omassa kampanjassaan

”Kaikki on mahdollista”. Lupaus on rohkea ja se herättää asiakkaan mielenkiinnon. Ensisijaisen tärkeää olisikin myös lunastaa tämä lupaus. (Ahvenainen ym. 2017, 104-105.)

Tulevaisuuden tutkimuksen professori Wilenius (2015, 224) näkee yritysten ja organisaatioiden tärkeimpänä arvona jatkossa ihmiskeskeisen kulttuurin ja vuorovaikutuksen. Hän ennustaa, että yksi tärkeimmistä arvoista tulee olemaan työmaailmassa työntekijän kokonaisvaltainen työpanos ja yksilön ainutlaatuisuuden ymmärtäminen. Työntekijän ammatillisen osaamisen lisäksi on tärkeää, että hän on sosiaalisesti kyvykäs ja henkisesti kypsä. Jokainen työntekijä on myös päättäjä ja vastuunkantaja; hierarkioista pyritään pois – on vain erilaisia tehtäviä ja vastuualueita. Jokainen saa olla kuitenkin aikaisempaa voimakkaammin oma itsensä, jatkossa työ- ja kotiminää ei tarvitsisi erotella. Oman persoonan ottaminen työkaluksi on tärkeää myös uraohjauksessa. (Wilenius 2015, 224.)

4.3 Palvelumuotoilu käytännössä

Palvelumuotoilua voidaan soveltaa moninaiisiin kohteisiin. Sen menetelmät ja työkalut ovat viimeisen kymmenen vuoden aikana nousseet keskeiseksi palvelukehittämisen lähestymistavaksi. Palvelumuotoilun avulla asiakkaalle luodaan tämän tarpeiden mukainen palvelukokemus, joka on kuitenkin myös palvelun tuottajan näkökulmasta tunnistettava ja tehokas. (Manneri & Koivisto 2019, 16; Miettinen 2011, 31.)

Palvelumuotoilun kehittämisotteen tunnuspiirteet voidaan kiteyttää ymmärtämiseen, osallistamiseen ja yhteensovittamiseen. Kehittämistyössä lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden empaattinen sekä syvällinen ymmärtäminen. Ymmärtäminen perustuu laadullisten menetelmien monipuoliseen hyödyntämiseen, joiden avulla on mahdollista päästä kiinni käyttäjien todellisiin tarpeisiin ja ongelmiin. Menetelminä hyödynnetään esim. haastattelua, havainnointia, yhteissuunnittelua, visualisointia tai prototyyppointia. Käyttäjien todelliset ongelmat ovat ratkaisun kehittämisen lähtökohtana ja ymmärtämisellä varmistetaan, että kehittämisellä lähdetään ratkaisemaan oikeita ongelmia. (Tuulaniemi 2011, 111; Koivisto 2019, 57.)

Rantasen (2016, 13) mukaan palvelumuotoilu tarjoaa hyviä kehittämisen työkaluja ja ajattelumalleja erilaisiin kohtaamisiin ja niiden muotoiluun. Uraohjaus ja ohjaus yleisesti ovat ennen kaikkea kohtaamisia. Kehittäminen perustuu ajatukseen muotoilla ohjauspalvelua käyttäjälähtöisesti.

Miettinen ym. (2011, 14-15) ovat kuvanneet Hertton (2010) kolmivaiheista palvelumuotoilun mallia, jossa nähdään palvelumuotoilun kehittämismenetelmien tuomat hyödyt sekä asiakkaan että organisaation näkökulmasta. Käytännössä prosessin alkuvaiheessa tarkastellaan sekä organisaation tavoitteita samaan aikaan asiakastarpeiden ja palveluiden kanssa. Iteratiivisella kehittämistyöllä voidaan löytää ihanteellisia ratkaisuja sekä palvelun tuottajan että loppukäyttäjän näkökulmasta. Jatkuvalle palvelun arvioinnille ja uudenlaisten toimintatapojen pilotoinnille on mahdollista arvioida muutosten tuomaa lisäarvoa asiakkaalle, tehostaa toimintaa ja saada palvelumuotoilijat ymmärtämään työnsä tavoitteet paremmin. (Miettinen ym. 2011, 14-15.)

Palvelumuotoiluprosessissa tyypillisiä tapoja työskennellä ovat iteraatio (toistuva suunnittelu) ja yhteissuunnittelu. Yhteissuunnittelussa opiskelija-asiakas osallistuu uraohjauspalvelun kehittämiseen yhdessä tiimin kanssa. Tällä tavoin kehittämistyön yhteydessä saadaan myös käyttäjäpalautetta. Lähtökohtana on muotoiluajattelu, jonka ihmiskeskeisen suunnitteluprosessin avulla tehdään havaintoja. Havaintojen perusteella aloitetaan iteratiivinen työskentely, jossa voidaan myös testata prototyyppiä. Prosessi tuottaa, kehittää ja testaa ajatuksia, jotka voivat johtaa ratkaisuihin ja täytäntöönpanoon. Keskeistä on ihmiskeskeisyys ja käyttäjätiedon hyödyntäminen. (Miettinen 2011, 23, 27.)

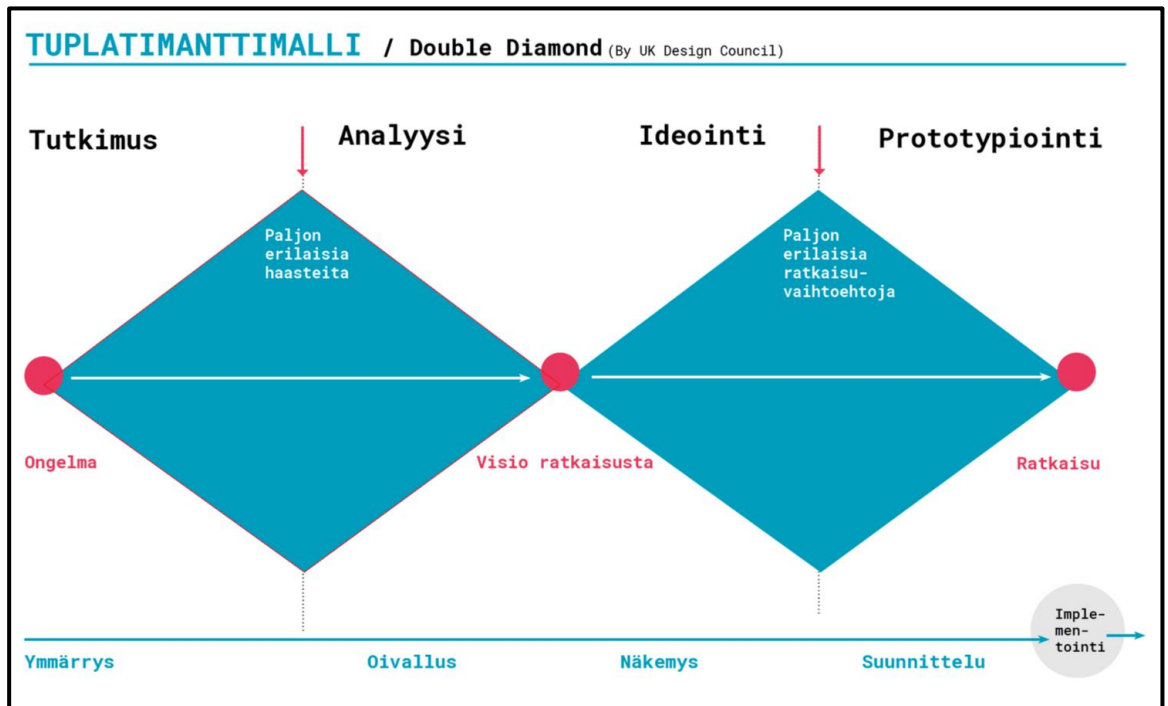
Erilaiset yhteistoiminnalliset työpajatyöskentelymuodot ovat yksi palvelumuotoilun toteuttamisen menetelmä käytännössä. Opiskelija-asiakas on oman elämänsä ja toimintansa asiantuntija, jonka mukaan ottaminen kehittämistyöhön edistää prosessin suunnittelua, tiedon kulkua ja arvon rakentumista. Kaikki opiskelija-asiakkaat eivät ole mukana kehittämässä, vaan mukaan on valittu palvelun kehittämistavoitteille parhaiten sopivat elementit ja osallistujat. (Tuulaniemi 2011, 117.)

5 Palvelumuotoilun prosessin vaiheet opinnäytetyössä

Tässä luvussa kuvataan opinnäytetyön palvelumuotoilun prosessi sekä teoreettisen taustan kautta, ja kuinka prosessi toteutui tässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tutkimuksellisen osion tutkimusstrategiaksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusstrategialla tarkoitetaan tässä menetelmällistä ratkaisua palvelumuotoiluprosessin asiakasymmärryksen hankkimisen tutkimuksessa, jonka menetelmälliset valinnat perustellaan. Luku kuvaa seikkaperäisesti asiakasymmärryksen hankkimiseksi tehdyn laadullisen tutkimuksen vaiheet, menetelmät ja analysoinnin. Tämän jälkeen kuvauksessa siirrytään prosessin seuraavaan vaiheeseen, jossa yhteistoiminnallisen kehittämistyöpajan vaiheet avataan ja tulokset koostetaan. Lisäksi luvussa käsitellään jalkauttamisen vaihe ja arvioidaan palvelumuotoilun prosessia vaiheittain.

Perinteisesti palvelumuotoilun malleissa keskitytään asiakasymmärrykseen, palvelumallin ideointiin, konseptointiin, prototypointiin ja pilotointiin. Todellisuudessa mukaan tulevat tietenkin myös palveluntuottajaorganisaation ja toimintaympäristön käytännön realiteetit, jotka on syytä ottaa huomioon. Näin on tässäkin työssä ja prosessi on edennyt realiteetit huomioon ottaen. (Tuulaniemi 2011, 126.)

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakkaan tarpeiden ymmärtämisestä. Palvelumuotoiluprosessi perustuu useimmiten UK Design Councilin kehittämään tuplatimanttimaliin (Double Diamond), joka esitellään kuvassa 3. Malli kuvaa, millaista ajattelua kussakin muotoiluprosessin vaiheessa tarvitaan ja se havainnollistaa käytännön vaiheita. (Palvelumuotoilun perusteet 2021.)

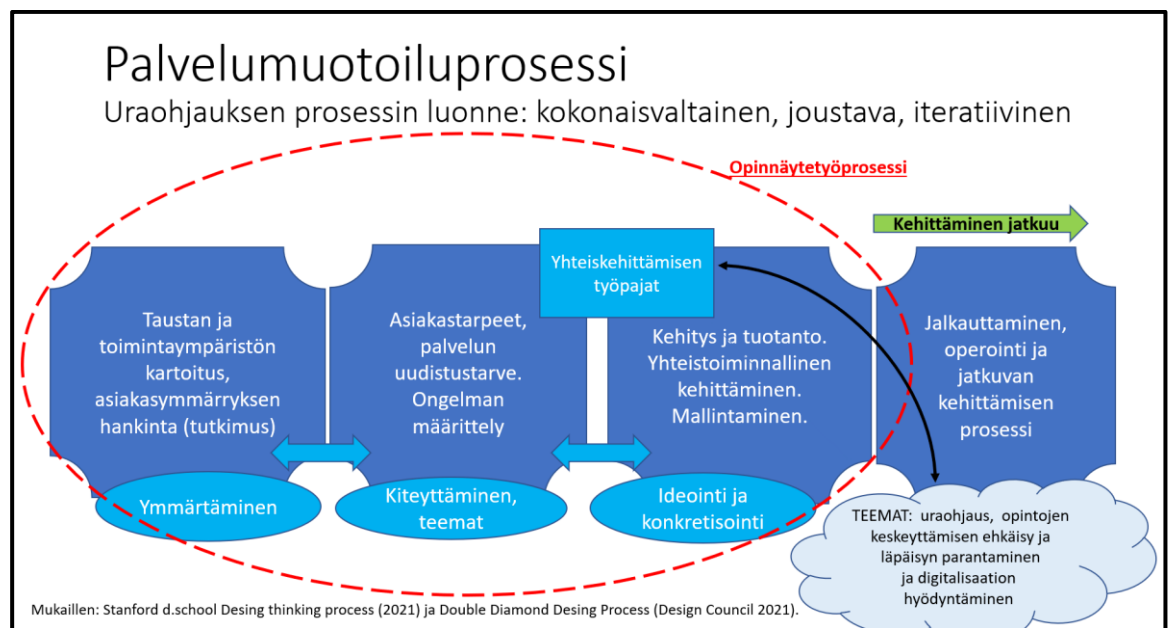


Kuva 3: Tuplatimanttimalli (Palvelumuotoilun perusteet 2021).

Tämän opinnäytetyön kehittämistyön tavoitteena on uraohjauspalvelun kehittäminen asiakaslähteisesti OSAOn matkailualan koulutuksessa. Kehittämistyötä tehtiin yhdessä koulutuksen tiimin sekä opiskelija-asiakkaiden kanssa. Otalan (2018, 185) mukaan toiminnan kehittäminen yhdessä on yksi ketterän oppimisen tapa. Asiakkaalta oppiminen on keskeinen tapa oppia yhdessä asiakkaan kanssa ja samalla kehittää toimintaa. Yhteiskehittäminen ottaa opiskelija-asiakkaan syvästi mukaan koko uraohjauksen prosessin kehittämiseen, jolloin kehittämistyötä tehdään aidosti opiskelijoiden kanssa - ei pelkästään heitä varten. Tässä kehittämistyössä opiskelija-asiakkaat ja tiimin toimijat osallistuivat yhdessä palvelumuotoilun työpajaan, jossa asiakasymmärrys on ratkaisevan tärkeää kehitettävän palvelun (uraohjaus) onnistumisen kannalta.

Palvelumuotoiluprosessi eteni opinnäytetyössä mukaillen tätä tuplatimantti-mallin mukaista ajattelua. Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessi kuvataan kuvassa 4. Prosessi alkoi ymmärtämisen vaiheella, jossa tavoitteena oli lisätä ymmärrystä opiskelija-asiakkaan tarpeista ja toiveista. Samaan aikaan toimintaympäristön nykytilasta ja sen muutoksista kartoitettiin taustatietoa, joka on avattu tämän opinnäytetyön kappaleessa kaksi (2). Asiakasymmärrystä hankittiin laadullisen tutkimuksen avulla ja samaan aikaan kiteytettiin teemojen myötä käsillä olevat ongelmat. Laadullisen tutkimuksen tulosten analysoinnin kautta päästiin ideoinnin ja konkretisoinnin vaiheeseen, josta siirryttiin yhteistoiminnalliseen kehittämiseen. Ideointia edisti ja tuki käytetyt yhteiskehittämisen työpajamenetelmät. Kehittämistyö tulee jatkumaan jalkauttamisen vaiheessa. Prosessi ei

ole lineaarinen, vaan se on iteratiivinen jatkuvan kehityksen prosessi, jossa uraohjauspalvelua kehitetään edelleen.



Kuva 4: Palvelumuotoiluprosessi tässä työssä.

5.1 Asiakasymmärryksen hankkiminen tutkimuksen avulla

Palvelumuotoilussa tehtävän tutkimuksen tarkoituksena on aidosti löytää ymmärrys loppukäyttäjän tarpeista ja toiveista. Lähtökohtaisesti prosessin taustalla on usein tutkijan olettamukset, joita lähdetään haastamaan taustatutkimuksen avulla. Tavoitteena tässä vaiheessa on kasvattaa ymmärrystä loppukäyttäjien tarpeista. (Tuulaniemi 2011, 130.)

Taustatutkimuksen tutkimusote on laadullinen. Tutkimuksen avulla selvitettiin opiskelijan näkökulmaa uraohjaukseen ja siihen liittyviin teemoihin. Käsiteltäviksi ongelmiksi oli kiteytetty neljä eri teemaa. Teemat selkiytyivät ja vahvistuivat toimeksiantajan kehittämistavoitteiden mukaan ja niiden merkitys korostui myös, kun opinnäytetyön toimintaympäristön tarkastelu valmistui. Teemat mukailevat valtakunnallisesti ajankohtaisia ammatillisen koulutuksen kehittämisteemoja. Kysymyksillä haettiin vastauksia siihen, mitä opiskelijat asiakkaana ajattelevat uraohjauksesta, ohjauksen kehittämisestä, opintojen keskeyttämisen ehkäisystä ja digitaalisuudesta ohjauksessa. Tavoitteena oli kuulla opiskelija-asiakkaan kokemuksia, tarpeita ja toiveita uraohjauspalvelun loppukäyttäjänä.

Koko kehittämisprosessia kuvaa tutkiva ote, joten lähtökohtaisesti ennako-olettamuksia ei ollut. Tarkkoja olettamuksia loppukäyttäjän tarpeista ja toiveista ei ollut. Tutkimusta tehtiin siinä toimintaympäristössä, jossa uraohjausta toteutetaan ja vuorovaikutussuhde palveluun oli läsnä.

Tutkimustehtävä

Taustatutkimuksen tavoitteena oli selvittää matkailualan koulutuksen aikuisopiskelijan käsityksiä ja kokemuksia uraohjauksesta ja siihen liittyvistä teemoista. Tutkimus toteutettiin laadullisen haastattelukyselyn avulla.

Oulun seudun ammattiopistossa on meneillään laaja henkilökohtaistamisen prosessin kehittämistyö, jossa uraohjauksen toteuttamista uudistetaan ja tehostetaan mittavasti (Oulun seudun ammattiopisto 2020 C). Opiskelijan oma rooli on tärkeä uraohjauksen prosessissa ja tavoitteena on sitouttaa opiskelija oman urasuunnitteluunsa prosessiin eri vaiheissa. Koulutuksen järjestäjän meneillään olevassa kehittämishankkeessa näkökulma tulee keskittymään uraohjauksen toimijoihin ja asiantuntijoihin, eikä opiskelija-asiakkaan kokemusta ja käsitystä aiheesta ei oteta suunnittelun aikana huomioon. Tiiviillä uraohjauksella pyritään jatkossa sitouttamaan opiskelijaan omiin opintoihinsa ja toimimaan aktiivisena urasuunnitelman laatijana. Lähtökohtana on parantaa koulutusten läpäisyä tämän prosessin avulla. Tässä opinnäytetyössä opiskelijat osallistetaan mukaan palvelumuotoilun prosessin menetelmin ja asiakasymmärryksen hankkimiseksi tehtiin taustatutkimus. Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla matkailualan koulutuksessa opiskelevia aikuisia opiskelijoita. Haastattelukysymykset jaettiin etukäteen teemoihin, jotka ovat uraohjaus ja sen kehittäminen, digitalisaation hyödyntäminen ja opintojen keskeyttämisen ehkäisy ja läpäisyn parantaminen. Haastattelukyselyssä käytetyt kysymykset esitetään liitteessä 4.

Taustatutkimuksen tutkimuskysymykset

Minkälainen on opiskelijan käsitys uraohjauksesta?

Minkälaisin keinoin opintojen läpäisyä voidaan tukea ja keskeyttämistä ehkäistä?

Laadullinen tutkimus ja haastattelu sopivat hyvin menetelmäksi ihmisläheiseen tutkimukseen, jossa on tarkoituksena ymmärtää haastateltavien kokemuksia. Pyrkimys on ymmärtää ja raamittaa tutkittavien näkökulmia ja näkemyksiä (Kananen 2019,25-26; Tuomi & Sarajärvi 2009, 68-69.)

Fenomenologisessa lähestymistavassa perusehtona on, että tutkija ei vaikuta informanttien kokemuksiin ja laaditut kysymykset ovat mahdollisimman avoimia. Lähtökohtana on informantin subjektiivinen kokemus eli mielessä rakentunut merkitys. (Virtanen 2006, 157). Haastattelun

avulla aineiston keruuta voidaan säädellä joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja tarvittaessa informantit tavoitetaan myös myöhemmin, jos aineistoa on tarpeen täydentää. (Hirsjärvi ym. 2016, 206.)

Haastattelun yhteydessä opiskelijat kirjoittivat vastauksensa tietokoneella kyselylomakkeelle. Kyselylomakkeen avulla kerättiin tosiasiallista tietoa tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista käsityksistä ja mielipiteistä. Kyselyissä käytettiin yleisimmin kolmea eri muotoa; avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoihin tai skaaloihin perustuvat kysymykset (Likertin asteikko) (Hirsjärvi ym. 2007, 192-196.) Kysymyslomake kysymyksineen on liitteessä 4.

Tutkimuksessa haastateltiin ryhmähaastattelun sekä kyselytutkimuksen menetelmien avulla yhdeksää aikuisopiskelijaa. Heillä kaikilla on tavoitteena uudelleen kouluttautuminen ja alan vaihtaminen. Lomakkeessa käytettiin osin puolistrukturoituja kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä.

Huolimatta siitä, että kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään yleisesti sen pinnallisuutta, vallitsevassa epidemiatilanteessa päädyttiin hankkimaan asiakasymmärrystä nimenomaan haastattelun ohessa kyselyn avulla. Haastattelun aikana informantit kirjoittivat omat vastauksensa valmiille kyselylomakkeelle. Tämänhetkisten suositusten mukaan lähikontakteja ja oman lähipiirin ulkopuolisia livetapaamisia on hyvä vältellä, joten taustatutkimus toteutettiin osin etämenetelmin. Kohdeprofiilin käyttäytymistä luonnollisessa toimintaympäristössä olisi haluttu tarkkailla esimerkiksi aidossa uraohjaustilanteessa, mutta se ei ollut mahdollista. Vahvuutena voidaan kuitenkin pitää sitä, että tutkijalla on omakohtainen kokemus ja pitkäaikainen tarttumapinta käsillä olevan aihealueen parissa.

Aineisto analysoitiin fenomenologisella lähestymistavalla, jossa mukailtiin myös teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tuomen & Sarajärven (2009, 109) mukaan teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä teoreettisia käsitteitä ei luoda aineiston perusteella vaan ne voidaan tuoda esimerkiksi teoreettisesta taustasta. Aineiston analyysi aloitetaan aineiston ehdoilla ja analyysin edetessä etsitään tukea teoriasta, joka tukee aineiston luokittelua. Tässä opinnäytetyössä aineisto luokiteltiin etukäteen määriteltyjen teemojen mukaan.

Haastattelutilanteessa opiskelijat tavattiin yhtä aikaa luokassa, jossa kaikilla oli käytössä tietokone. Haastateltaville opiskelijoille avattiin ensin tutkimuksen tausta ja tavoitteena oleva asiakaslähtöinen ohjauspalvelun kehittäminen. Lisäksi heille esiteltiin tuleva uraohjauksen toteutusmalli.

Tutkija avasi jokaisen kysymyksen ja varmisti, että haastateltavat ymmärtävät kysymyksen samalla tavalla. Kysymyksistä oli mahdollista keskustella yhdessä ja tämän jälkeen jokainen informantti kirjoitti oman vastauksensa anonyymisti sähköiselle lomakkeelle (kysymykset liitteessä 2).

Tutkimuksessa ei pyritä tilastolliseen yleistettävyyteen vaan pyritään kuvaamaan opiskelijan näkökulmaa uraohjauksen kontekstissa. Tuomen & Sarajärven (2009, 85-86) mukaan, on tärkeää, että ne henkilöt, joilta tietoa kerätään, omaavat asiasta omakohtaista kokemusta. Tähän viitaten, valitsimme yhdessä matkailualan opettajien kanssa ne opiskelijat, joita pyydettiin haastatteluun osallistumaan. Opiskelijat valittiin kattavasti eri opiskeluryhmistä ja tutkinnoista. Mukana on sekä perustutkinnon että ammattitutkinnon opiskelijoita. Tärkeää oli löytää mukaan sellaisia opiskelijoita, joilla uskoimme olevan uraohjauksesta näkemyksiä ja kokemuksia. Valituilla opiskelijoilla on luontainen taipumus ottaa kantaa asioihin ja halu vaikuttaa oppilaitoksen toiminnan kehittämiseen. Tämä tutkimukseen osallistuminen tulee olemaan heille myös oppimistilanne, kun he tutustuvat uraohjauksen prosessiin ja palvelumuotoiluun. Valituille opiskelijoille laadin tiedotteen, jonka myötä pyysin samalla heiltä suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Tiedote on opinnäytetyön liitteessä 3.

Puolistrukturoidut kysymykset aloittivat haastattelun kokoamalla informanttien perustietoja. Tässä osiossa selvitettiin tutkittavien ikä sekä koulutustausta. Lisäksi kysyttiin opintojen aloitusvuosi ja se, missä koulutuksessa informantit opiskelevat parhaillaan. Lomake, jota vastaajat haastattelun aikana käyttivät, jatkui tämän jälkeen avoimilla kysymyksillä. Avoimet kysymykset antavat informanteille mahdollisuuden sanoa, mitä heillä todella on mielessä, kun taas monivalintakysymykset kahlitsisivat vastaajat valmiiksi asettamiini vaihtoehtoihin. Avoimet kysymykset antavat vastaajan myös ilmaista itseään laajemmin omin sanoin sekä niiden avulla voidaan osoittaa, mikä on vastaajien ajattelussa tärkeää. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2016, 201.)

Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma esiteltiin seminaarissa elokuussa 2020, jolloin myös opponentti antoi suunnitelmasta sekä suullisen että kirjallisen palautteen. Alustavan tutkimussuunnitelman ja aineistonhallintasuunnitelman (liite 5) valmistuttua, laadin tutkimuslupa-anomuksen (liite 2), jolla olen pyytänyt tutkimuslupaa toimeksiantajalta. Tutkimuslupa (liite 1) on myönnetty viranhaltijapäätöksellä.

5.1.1 Aineiston kerääminen

Tässä kappaleessa kuvataan yksityiskohtaisesti palvelumuotoiluprosessin tutkimuksellisen osion aineiston keräämisen vaiheet. Tutkimus on laadullinen tutkimus, jossa on fenomenologinen lähestymistapa. Menetelmänä on ryhmähaastattelu, jossa kerätään aineistoa primääriaineistona ilmiöön liittyviltä ihmisiltä (Kananen 2019, 30). Fenomenologinen lähestymistapa on tieteellinen lähestymistapa, joka ohjaa kaikkia tutkimuksen vaiheita; oman ymmärryksen arviointia, tietojen keruuta ja tulosten analyysijä (Virtanen 2006, 152-153).

Tutkimus tehtiin tutkittavien eli opiskelijoiden luonnollisessa ympäristössä, oppilaitoksessa. Tutkija toimi aineiston kerääjänä vuorovaikutussuhteessa informantteihin. Tutkimusongelman ja tutkimustehtävän selvittämisen myötä selvitetään kokonaisvaltaisesti opiskelijan näkemystä ja käsitystä uraohjauksesta. Tämänkaltaisessa tutkimuksessa on sopivinta käyttää laadullista tutkimusmenetelmää. (Kananen 2019, 27-28.)

Laadullisen tutkimuksen ja sen fenomenologisen lähestymistavan avulla voidaan paneutua ennen kaikkea ihmisen kokemuksen tutkimiseen. Yksilön kokemusta voidaan tutkia merkityssuhteena hänen elämäntilanteessaan olevien ulottuvuuksien kautta. (Virtanen 2006, 165.)

Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna niin, että jokainen kirjasi omat yksilölliset vastauksensa sähköiselle kyselylomakkeelle. Kyselylomake laadittiin Microsoft Forms-sovelluksella. Lähtökohtana oli, että haluttiin tietää, mitä opiskelijat ajattelevat teemojen mukaan uraohjauksesta, ohjauksen kehittämisestä, opintojen keskeyttämisen ehkäisystä ja digitaalisuudesta ohjauksessa. Tavoitteena oli kuulla heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään palvelun loppukäyttäjänä. Oli tarkoituksenmukaista kysyä asiaa juuri opiskelijoilta, koska koulutuksen järjestäjän kehittämishankkeessa asiaa tarkastellaan omaopettajan ja opinto-ohjaajan näkökulmasta. Ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruun muoto, jolloin saadaan tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa. Osa matkailualan opiskelijoista saattaa arastella yksilöllistä haastattelua, joten ryhmähaastattelu on erityisen käyttökelpoinen tässä tilanteessa. (Hirsjärvi ym. 210-211.)

Ryhmähaastattelussa osallistujat työskentelivät sekä yksilöinä että ryhmänä. Alussa osallistujille esiteltiin tuleva henkilökohtaistamisen prosessin malli, jossa uraohjaus vahvistuu oleellisesti osana opiskelijan henkilökohtaistamista. Uraohjaukseen liittyvät käytänteet ja työskentelytavat esiteltiin alussa osallistujille konkreettisesti, jotta heille muodostuu kokonaiskuvan tulevasta uraohjauksen toiminnoista. Tämä toteutusmuoto sivuaa nominaaliryhmämenetelmää, jossa ryhmä-

tilanteesta ja keskustelusta huolimatta, vastaukset tuotetaan yksilöllisesti ja anonyymisti erilliselle lomakkeelle. Osallistujien ei tarvitse pelätä mielipiteidensä julkittomisen seurauksia ja ryhmätilanne koetaan todennäköisesti vähemmän painostavana ja dominoivana kuin tavanomaisessa ryhmähaastattelussa. (Ojasalo ym. 2015, 112-113.)

Ryhmähaastattelun toteuttamisen ajankohta sovittiin etukäteen. Mukaan valituille opiskelijoille lähetettiin aiheesta infoviesti Wilma-järjestelmässä etukäteen ja kutsuttiin osallistumaan tutkimukseen. Infoviesti lähetettiin tiedoksi myös heidän opettajilleen. Kokosin tutkimukseen valitut opiskelijat yhteiseen luokkatilaan lokakuussa 2020. Tilaisuuden alussa kerroin heille tutkimuksen taustalla olevat asiat ja kehittämistavoitteet. Kysymyksiä informantit eivät saaneet tietää etukäteen, koska heidän ei haluttu pohtivan etukäteen valmiiksi mielestään sosiaalisesti hyviä tai tutkimusta jollakin tapaa edistäviä vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2016, 206.)

Ennen haastattelutilannetta informanttien kanssa käytiin avoimesti läpi, mistä tulevassa haastattelutilanteessa on kyse. Tutkittavat olivat tutkimuksen kohteena anonyymisti ja sitä kunnioitettiin tutkimuksen kaikissa vaiheissa. (Virtanen 2006, 172). Ryhmähaastattelu sopii aineiston keräämiseen ymmärtävässä ja ihmisläheisessä tutkimuksessa. Vuorovaikutteisen tilaisuuden etuna on se, että tutkijan oli mahdollista selventää kysymyksiä ja samalla oli mahdollista käydä keskustelua informanttien kanssa. Etua on myös siinä, että todennäköisesti vastaajiksi saatiin suunnitellut opiskelijat mukaan tutkimukseen ja työskentelytapa oli tutkijalle luontevaa arkityön puolesta. (Hirsjärvi ym. 2016, 206.)

On tärkeää, että aineisto hankittiin niin, että tutkija oli vaikuttamassa mahdollisimman vähän kokemuksiin, joita informantit toivat esille. Tutkimustilanne järjestettiin niin, että heillä oli mahdollisuus vapaasti ja avoimessa ilmapiirissä tuoda esiin niitä kokemuksia, joita ovat kokeneet. Fenomenologisessa lähestymistavassa laaditaan mahdollisimman avoimia, strukturoimattomia kysymyksiä. Heille korostettiin tilanteessa myös sitä, että kysymyksiin voi vastata omin sanoin, eikä toisten mielipiteiden tulisi antaa vaikuttaa omiin vastauksiin. (Virtanen 2006, 170.)

Tutkimukseen valitut opiskelijat vastasivat haastattelun kysymyksiin omilla kannettavilla tietokoneilla. Jokainen kysymys avattiin heille sanallisesti ja heidän varmistettiin ymmärtäneen kysymyksen. Tiedonkeruutekniikka vaikuttaa paljon siihen, millaisia kysymyksiä voidaan esittää ja millaiset tekijät vaikuttavat vastauksiin ja tutkimustulosten luotettavuuteen. Tässä tapauksessa vuorovaikutuksesta olo etua, koska tutkijan on mahdollista arvioida vastaajien tietoutta tutkittavasta aiheesta tai miten perehtyneitä he ovat siihen. Ryhmähaastattelun toteuttamisen aikana tutkijalla on mahdollisuus selventää kysymyksiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121.)

Tilaisuus toteutui keskustelunomaisena, joten osa haastateltavista saattoi vastata jo heti alussa myöhemmin tulossa olevaan kysymykseen. Aihetta kuitenkin kerrattiin myöhemmin ja tarvittaessa pyydettiin täydennyksiä tapauskohtaisesti.

Aineisto kerättiin lokakuussa 2020. Ryhmähaastattelutilanteeseen osallistui paikan päällä sovittuna aikana lopulta viisi opiskelijaa. Vastauslomakkeita palautui yhteensä yhdeksän kappaletta. Neljä vastaajaa vastasi tutkimuksen kysymyksiin itsenäisesti etänä. Vastauslomakkeet palautuivat kolmen päivän sisällä niin, että yksi vastaaja oli lähettänyt vastauksensa ennen ryhmähaastattelutilannetta, seitsemän vastaajaa palautti lomakkeen sovittuna päivänä ja yksi vastaaja palautti vastauksensa seuraavana päivänä. Tämän jälkeen lomake suljettiin. Syksyn 2020 aikana koronapandemian tilanne huononi valtakunnallisesti paljon ja alueellisesti tilanne vaikutti myös tämän taustatutkimuksen toteuttamiseen. Sovittua ajankohtaa jouduttiin kerran siirtämään ja toteutuspäivänä karanteenit vaikuttivat ryhmähaastatteluun osallistumiseen. Muutama tutkimukseen valittu opiskelija joutui perumaan osallistumisensa ihan viime hetkellä, eikä tilalle ehditty rekrytoida uusia vastaajia.

Taustatutkimuksen toimintaympäristönä toimi oppilaitoksen tilat sekä osin ohjausta tutkimukseen osallistumiseen toteutettiin WhatsApp-pikaviestisovelluksessa. Luokka, jossa kokoonnuttiin, oli suuri ja osallistujat saivat istua tilassa hyvin väljästi. Tunnelmaltaan haastattelutilanne toteutui avoimena. Osallistujat esittivät muutamia lisäkysymyksiä tulevasta uraohjausprosessista ja niistä keskusteltiin yhdessä. Tilaisuus kesti iltapäivän ajan, eikä erityisiä häiriötekijöitä sen aikana esiintynyt. Tilanteen tuomaa mahdollista ryhmäpainetta vastauksissa on syytä pohtia, mutta ryhmän ollessa pieni, jäi tutkijalle käsitys, että jokainen vastaaja pystyi aidosti tuottamaan vastauksensa lomakkeelle ja myös suullisesti keskustellen.

5.1.2 Aineiston käsittely, analysointi ja tulokset

Tutkimuksen aineisto koostuu haastattelujen aikana täytetyistä kyselylomakkeista. Opiskelijoiden vastauksista muodostettiin yksi yhtenäinen Excel-tiedosto, jossa vastaajien anonymitteetti säilyy. Ryhmähaastatteluun osallistui yhdeksän (9) täysi-ikäistä matkailualan opiskelijaa. Heistä viisi (5) oli läsnä haastattelutilanteessa ja loput neljä (4) vastaajaa vastasivat kyselylomakkeeseen etämenetelmiä käyttäen. Aineisto analysoitiin fenomenologisella analyysillä, joka tässä opinnäytetyössä mukailee myös laadullista teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä

analyysiin tuodaan käsitteet valmiina, kun taas aineistolähtöisessä analyysissä ne luodaan aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109; Virtanen 2006, 175.)

Tavoitteena fenomenologisessa tutkimuksessa on tulkita ja ymmärtää käsillä olevaa ilmiötä (Virtanen 2006, 92). Aineiston analysointi on laadullisessa tutkimuksessa alkanut jo aineistoa kerätessä. Analyysissä aineistoon paneuduttiin huolella ja sisällön syvempiä merkityksiä analysoitiin prosessinomaisesti. Tekninen analyysi alkoi aineiston analyysistä, joka pyrkii kokonaisnäkemykseen ja teema-alueittain konkreettisten haasteiden ja ratkaisuideoiden löytämiseen.

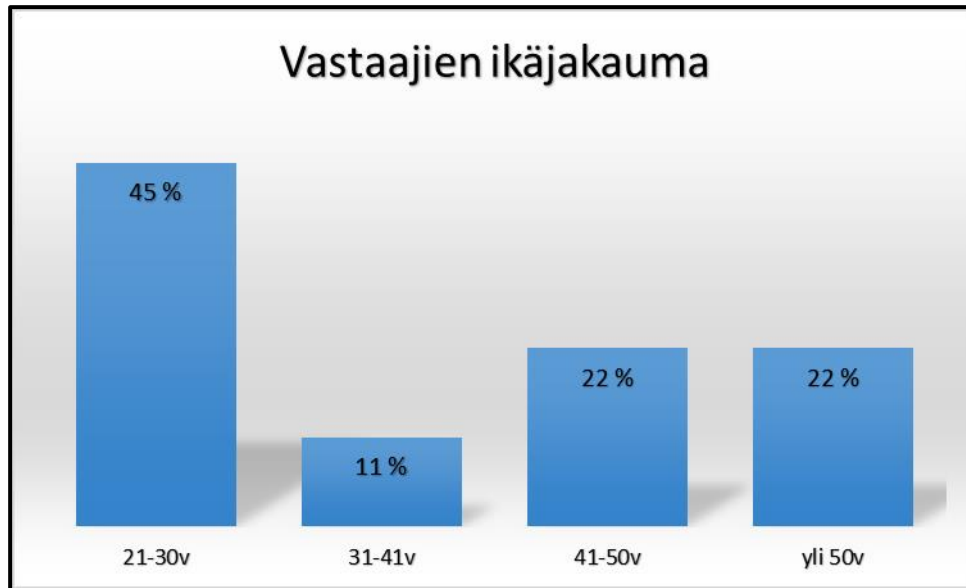
Käsittelyssä lähtökohtana on ihmisen kokemus. Aineistoa analysoitiin teknisesti fenomenologian vaiheiden mukaan, mutta analyysi kohtaa teoriaohjaavan sisällönanalyysin tietyissä vaiheissa selkeästi. Tuomi & Sarajärven (2009, 112) mukaan teoriaohjaava analyysi on aineiston analysoinnin muoto, jossa tuodaan esille kytkennät aiempiin teorianäkökulmiin. Lähtökohtana aineiston teorialähtöisessä analyysissä toimivat olemassa olevat teoreettiset näkökulmat ja aineiston analysoinnin teemat nostetaan olemassa olevista teemoista tai malleista. Etukäteen määritellyt teemat ovat uraohjaus ja sen kehittäminen, digitalisaation hyödyntäminen ja opintojen keskeyttämisen ehkäisy ja läpäisyn parantaminen. Teoriaohjaavassa menetelmässä tuloksia tulkitaan tarkastelemalla tutkimuksen eri vaiheissa jo olemassa olevia teoreettisia näkökulmia asiakaskokemuksesta, asiakaslähtöisestä ohjauksesta ja uraohjauksesta. Sekä fenomenologisen analyysin että teoriaohjaavan sisällönanalyysin tavoitteena on löytää aineistosta merkityksiä. (Virtanen 2006, 177; Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 104.)

Kun kokonaisaineisto oli koottu informanttien kirjallisista vastauksista yhtenäiseksi aineistoksi, siihen tutustuttiin huolellisesti tavoitteena päästä kokonaisymmärrykseen informanttien kokemuksista. Tämän jälkeen jokainen kysymys käsiteltiin erikseen omalla analyysisivulla. Tämänkaltaisessa analyysissä on hyvä pyrkiä eläytymään vastaajien kokemuksiin ilman omia luonnollisia ennakkokäsityksiä ja asenteita. (Virtanen 2006, 175.)

Vastaajien taustatiedot

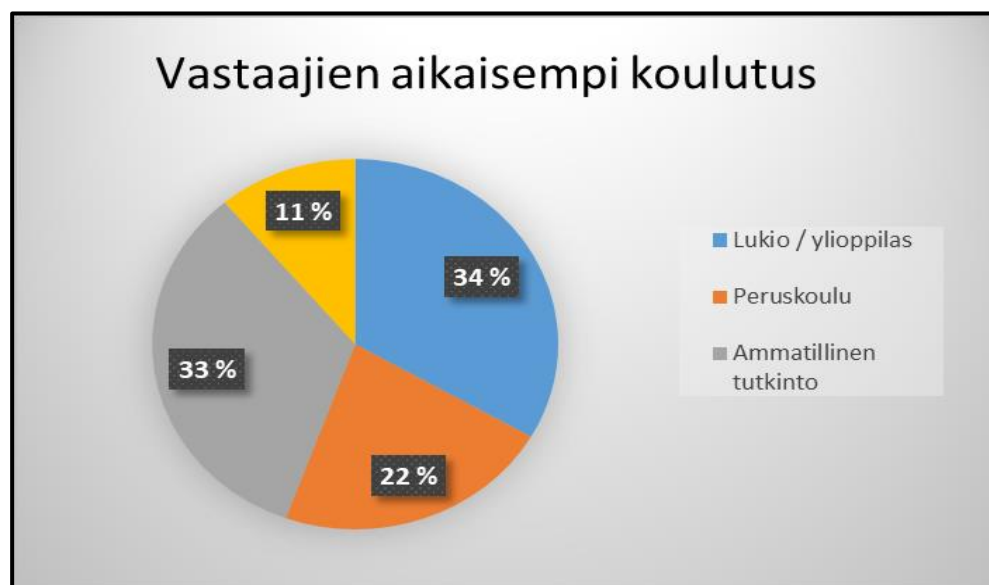
Taustatutkimukseen osallistui yhdeksän matkailualan opiskelija-asiakasta. Tutkittavat osallistui-
vat tutkimukseen anonymisti ja tutkimustulokset esitetään sellaisessa muodossa, että lukija ei voi päätellä, kuka vastaaja voi olla kyseessä. Osallistuvien taustatiedot avataan tutkimusraporttiin seuraavassa. Heistä neljä vastaajaa (45 %) oli iältään 21-30-vuotiaita. Yksi vastaajista (11 %) oli iältään 31-41-vuotias. 41-50-vuotiaita ja yli 50-vuotiaita vastaajia oli molempia ikäryhmiä kaksi vastaajaa (22 %).

Vastaajien ikäjakauma visualisoidaan kuvaan 5.



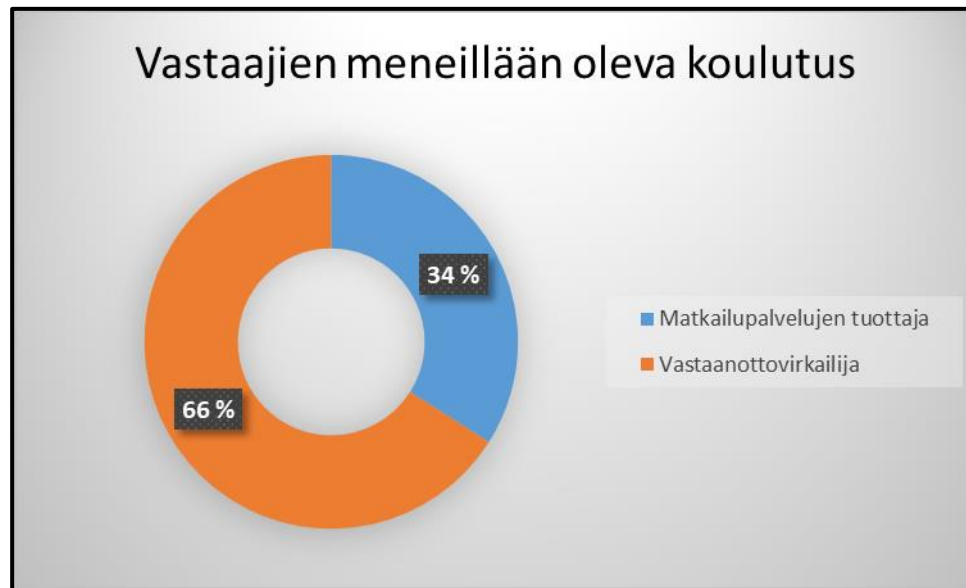
Kuva 5: Taustatutkimukseen osallistuneiden ikäjakauma (N=9).

Kohderymänä kehittämistyössä ovat työikäiset opiskelijat, joilla on mahdollisesti aikaisempaa koulutusta. Vastanneista kolmella (33 %) aikaisemmin suoritettuna lukion oppimäärä tai ylioppilastutkinto, kolmella (33 %) on taustalla jokin toinen ammatillinen perustutkinto ja kahdella (22 %) vastaajalla on suoritettuna ainoastaan peruskoulu. Vastanneista yksi (11 %) oli suorittanut korkeakoulututkinnon ja tätä varten pohjakoulutuksena hänellä on ollut joko lukio tai ammatillinen koulutus. Vastaajien aikaisempi koulutus on kuvattu kuvassa 6.



Kuva 6: Vastaajien aikaisempi koulutus (N=9).

Taustatutkimus toteutettiin matkailualan perustutkinnon koulutuksen opiskelijoille. Matkailualan perustutkinnossa on tarjolla kaksi osaamisalavaihtoehtoa; matkailupalvelujen tuottajan ja vastaanottovirkailijan tutkinnot. Kuvassa 7 esitetään vastaajien osuus tämänhetkisen koulutuksen osaamisalan mukaan. Vastanneista kuusi (66 %) suoritti vastaanottovirkailijan tutkintoa ja kolme (34 %) heistä suoritti matkailupalvelujen tuottajan tutkintoa.



Kuva 7: Vastaajien meneillään oleva koulutus (N=9).

Sisältökysymysten analysointi

Vastaajien taustatietojen kokoamisen jälkeen päästiin varsinaisten sisältökysymysten käsittelyyn. Ensimmäinen vaihe on avoimen lukemisen vaihe, jonka jälkeen aineiston analyysiä kuljetetaan teknisesti fenomenologisen aineistoanalyysin vaiheiden mukaisesti. Virtanen (2006, 182) esittelee spesifisti sekä Giorgin että Perttulan muunnokset tutkimusvaiheista. Tässä tutkimuksessa käytettiin soveltaen molempia, koska aineistolle näiden yhteiskäyttö sopii parhaiten. Analyysin mukaan yksilökohtaisista merkityksyksiköistä edetään analyysin edetessä kohti yleistä merkitysverkostoa. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä yksilöiden alkuperäisilmauksista lähdetään etsimään samankaltaisuuksia ja/tai eroavuuksia, joiden teemoittelun myötä siirrytään yleisimpiin, jolloin teemoihin voidaan löytää pelkistetyt ilmaukset. Tässä klusteroinnissa on nähtävissä samanlaisia analyysivaiheita kuin fenomenologisessa analyysissä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Merkitysverkoston laatimisen jälkeen analysoinnin lopussa käytettiin palvelumuotoilussa tyypillisesti käytet-

tyä samankaltaisuuskaaviota, joka selkiyttää tutkimustiedon jäsentelyä. Seuraavassa kuvaan analyysin vaiheet ja esimerkin omaisesti nostan yhden informantin vastauksen käsittelyyn mainittujen vaiheiden kohdalle.

Excel-tiedostoon lisättiin riittävä määrä välilehtiä, jotta jokaiselle kysymykselle muodostui omansa analyysiä varten. Jokainen kysymys käsiteltiin analyysissä vaiheiden 2 – 5 mukaisesti. Viimeisen vaiheen lopputuotoksena on samankaltaisuuskaavio, josta voidaan kerralla nähdä vastaajille merkitykselliset asiasisällöt teemoittain.

Analyysin toisessa vaiheessa aineistosta erotettiin ns. merkitysyksiköt. Ne ilmaisevat itsessään teemojen kannalta olennaisen, sellaisenaan ymmärrettävän merkityksen. Analyysivaiheessa aineistoa luetaan intuitiivisesti ja samalla se jaetaan merkityksiä sisältäviin yksiköihin. Merkitysyksikkö muodostetaan aina, kun koetaan, että informantti on antanut uuden merkityksen. Tutkijan ei kuulu päätellä, mikä merkityksistä on oleellinen ja mikä epäoleellinen. Myös informantin käyttämä kieli säilytetään sellaisena kuin se on analyysin tässä vaiheessa. Tässä vaiheessa tavoitteena kuvata merkitysyksiköt suhteessa kyseessä olevaan kysymykseen ja käyttää sitä kieltä, jota vastaaja on käyttänyt, sellaisenaan. (Virtanen 2006, 178-185)

Esimerkiksi kysymyksessä kuusi (6) vastaajia pyydettiin kertomaan, mitkä ovat heidän mielestään uraohjauksen tärkeimmät asiat. Erään vastaajan vastauksessa merkitysyksiköksi nousi vaihtoehtojen selvittäminen ja siihen saatava asiantuntijan tuki. Tämä vastaus vastaajan kirjoittamana:

”Että saa vaikka tehtäviä, joitten kautta mieetiä itelle sopivia vaihtoehtoja ja että joku kertoo mitä niitä voi olla.”

Kolmannessa vaiheessa jokainen merkityksen sisältävä yksikkö käännetään tutkittavan kieleltä tutkijan tieteenalan yleiselle kielelle. Käännös merkitään siten, että sekä informantin käyttämä ilmaisu että tutkijan käännös ovat näkyvissä samalla sivulla tiedostossa omalla välilehdellään. Fenomenologiselle tasolle päästäkseen, on tutkijan käytettävä apunaan reflektiota ja mielikuvien tasolla tapahtuvaa muuntelua. Tutkija pyrkii löytämään tutkittavan kokemuksen sellaisena kuin se on. Jokaisen käännöksen yhteyteen kirjasin käännöksen niin, että alkuperäinen tekstin yhteys on samalla luettavissa. Tässä vaiheessa vastauksia on refleктоitu ja muunneltu mielikuvien tasolla, jotta fenomenologisesti havaitaan tutkittavan kokemus sellaisena kuin se on. Pyrkimyksenä tässä vaiheessa on reflektoiden valaista todellinen aspekti tapahtumasta. (Virtanen 2006, 178-179).

”Uraohjauksen tärkeimpinä asioina hän pitää erilaisten yksilöllisten tehtävien tekemistä vaihtoehtojen selventymiseksi ja uraohjaajan tukea vaihtoehtojen avaamiseen.”

”Uraohjauksessa tärkeintä hänen mielestään on, että jokaisella opiskelijalla on henkilökohtainen suunnitelma valmistumisen jälkeiselle ajalle.

Neljännessä vaiheessa näistä em. yleiselle kielelle käännettyistä merkityksistä muodostetaan yksilökohtainen merkitysverkosto. Sisältöalueiden yhteiset ja keskeiset merkitystihentymät tiivistetään ja sijoitetaan toistensa yhteyteen. Tässä vaiheessa informantin kokemus ilmenee koko variaatiossaan muutettuna tutkijan kielelle. (Virtanen 2006, 179)

”Hänen mielestään uraohjauksen avulla tarkastellaan erilaisia vaihtoehtoja, joita elämässä on valmistumisen jälkeen ja uraohjauksen tärkeimpänä asiana hän pitää sitä, että jokaisella opiskelijalla on henkilökohtainen suunnitelma valmistumisen jälkeiselle ajalle. Hän arvelee tekevänsä mieluiten opinto- ja urasuunnitelmia itsenäisesti. Hän ei koe tarvitsevänsä itse uraohjausta, koska kokee olevansa perillä eri koulutuksista. Hänen mukaansa uraohjaus voisi kuitenkin toimia ryhmäohjauksena, koska olisi hyödyllistä kuulla toisten opiskelijoiden näkökulmia ja ajatuksia. Hän ei ole varma, miten uraohjausta toteutetaan tällä hetkellä, mutta koulutuksessa on kerrottu jatkokoulutusmahdollisuuksista. Uraohjauksen chat-palveluun hän ajattelee olevan matalan käyttökynnyksen ja hän voisi harkita myös sitä käyttävänsä itse. Whatsapp-ohjausta hän pitää hieman outona, mutta voisi sitäkin kokeilla. Lisäksi hän kertoo, että voisi kokeilla myös verkossa pelattavaa uraohjauspeliä. Hän ei osaa sanoa, miten kehittäisi uraohjausta. Hän kokee, että suurimmat syyt opintojen keskeyttämiseen ovat terveydentilaan tai motivaatioon liittyvät tekijät. Hän mainitsee myös väärän alan valinnan vaikuttavana tekijänä. Hän kertoo, että nykyisten opintojen kohdalla ei ole itse miettinyt opintojen keskeyttämistä. Hänen mielestään opetus- ja ohjaushenkilöstö voisi ehkäistä opintojen keskeyttämistä kertomalla minikälaista apua erilaisiin ongelmiin on saatavilla.”

Viimeisessä, viidennessä, vaiheessa, siirrytään yleiseen merkitysverkostoon ja samankaltaisuuskaavioon. Tässä vaiheessa tutkittiin jokaisen tutkittavan yksilökohtaisissa merkitysverkostoissa esiin nousseet, uraohjauksen ja etukäteen valittujen teemojen kannalta keskeiset sisällöt. Yleisen merkitysverkoston tulee sisältää jokaisen tutkittavan yksilökohtaisissa merkitysverkostoissa esiin nousseet, tutkittavan teeman kannalta merkittävät sisällöt. Tässä vaiheessa ilmiön merkityksiä käsitellään yleisellä tasolla. (Virtanen 2006, 180.)

”Opiskelijoiden kokemuksen mukaan uraohjauksessa autetaan yksilöä löytämään itselleen sopivia vaihtoehtoja tulevaisuuteen ja meneillään oleviin opintoihin erilaisten tehtä-

vien ja yksilöllisten keskustelujen avulla. Kaikki eivät kuitenkaan osaa määritellä mitä uraohjaus tarkoittaa ja mitä siinä käytännössä tehdään. Opiskelijat kokevat, että uraohjauksen tärkeimmät asiat ovat yksilöllinen tuki, kannustaminen ja erilaisten vaihtoehtojen avaaminen. He toivoisivat, että omia opintoja ja urasuunnitelmia voisi pohtia yhdessä joko oman opettajan tai opinto-ohjaajan kanssa aina tarpeen mukaan. Uraohjauksen kehittämiseen heillä on hyvin vähän sanottavaa, mutta he toivoisivat enemmän yhteistyötä alan työpaikkojen kanssa ja ylipäätään enemmän ohjausta. Yhteenvedon perusteella kokemus on, että uraohjausta toteutetaan vähän, eikä se ole järjestelmällistä vaan satunnaista ”

”Digitalisaation käyttäminen ohjauksessa nähdään positiivisena, matalan kynnyksen palveluna, jota voisi hyödyntää akuuteissa kysymyksissä. Opiskelijoiden mukaan, he voisivat harkita käyttävänsä Chat-palvelua ja myös WA-viestinpalvelun hyödyntämiseen ohjauksessa suhtaudutaan positiivisesti. Opiskelijoiden kokemuksen mukaan tämänkaltaiset digitaaliset palvelut voisivat tukea kasvotusten tapahtuvaa ohjausta. Netissä pelattavaa uraohjauspeliä opiskelijat eivät haluaisi pelata.”

”Opintojen keskeyttämisen syyksi nähdään ennen kaikkea motivaatioon ja mielenkiinnon puutteeseen liittyvät haasteet. Lisäksi opiskelijat kokevat, että oman elämän ongelmat voivat johtaa opintojen keskeyttämiseen. Heistä suurin osa kertoo, että ei ole itse miettinyt opintojen keskeyttämistä. Ne, jotka keskeyttämistä ovat miettineet, kertovat syyksi pitkään jatkuneen etäopetuksen ja turhautumisen tuttuun asioiden opiskeluun. Opiskelijoiden kokemuksen mukaan keskeyttämistä voitaisiin ehkäistä tarjoamalla koulussa apua erilaisiin henkilökohtaisiin ongelmiin. Heidän mukaansa kannustamisella on suuri merkitys ja säännölliset keskustelutuokiot uraohjaajan kanssa voisivat edesauttaa motivaatiossa ja opintojen sujumisessa.”

Kun merkitysverkoston keskeiset sisällöt kartoitettiin teema-alueittain, oli mahdollista tarkastella, esiintykö vastauksissa asioita, jotka ovat useammalle vastaajalle yhteisiä. Säännönmukaisuuksien ja samankaltaisuuksien tarkastelu suhteessa toisiinsa on yhteyksien tarkastelua, jota ilman analyysistä voi tulla pintapuolinen. Tyypittelyn perusteella nämä asiat pyritään ryhmittelemään teemojen mukaan. (Ojasalo ym. 2015, 110-111; Tuulaniemi 2011, 154.)

Samankaltaisuuskaavio on palvelumuotoilun työpajoissa käytetty menetelmä, jolla voidaan jäsentää laadullista aineistoa asiakokonaisuuksiksi. Kaaviossa tutkimusaineisto ryhmitellään yhteisten teemojen alle ja nostetaan esiin informanteille merkitykselliset aiheet. Ryhmittelyssä käytetään

usein värillisiä post-it-muistilappuja, joiden värien ja liikutettavuuden avulla analyysiin voidaan lisätä toiminnallisuutta ja visuaalisuutta. Samankaltaisuuskaavio on yksinkertainen, innovointia lisäävä menetelmä, jota käytetään usein tiimityöskentelyssä. Tämän asiakasymmärryksen selvittämisen taustatutkimuksen loppuanalyyssissä menetelmää käytettiin tekemään loppuvaiheen analyysi visuaaliseksi. Yhdellä kuvalla voidaan selkiyttää analyysiä ja esittää merkitykset. Käytännössä tämä vaihe nostaa esiin käyttäjille olennaisia asioita ja lopullisesta samankaltaisuuskaaviosta (kuva 8) voidaan kerralla lukea kaikki käyttäjille merkitykselliset sisällöt. (Ojasalo ym. 2015, 110-111; Tuulaniemi 2011, 154; Weprin 2016.)

Merkitykselliset, opiskelijoiden vastauksissa toistuvat asiat teemoiteltiin omiin ryhmiin ja järjesteltiin sen jälkeen tutkimusteemojen mukaiseksi. Kun tämä työ oli käsityönä ja värillisiä muistilappuja käyttäen tehty, ne siirrettiin otsikkotasolla tiedostoon, josta ne koottiin kuvaksi.



Kuva 8: Samankaltaisuuskaavio merkityksistä (Weprin 2016).

Taustatutkimuksen merkitysverkoston perusteella laaditun samankaltaisuuskaavion mukaan opiskelijoille uraohjauksessa merkittäviä asioita on sen tarpeen mukainen määrä ja tuttu uraohjaaja (joko oma opettaja tai opinto-ohjaaja). Digitalisaation teeman alle merkitykselliseksi asioiksi nousivat viikoittainen tai päivittäinen ns. arki-chat, josta opiskelijat voisivat saada vastauksia akuutteihin opintoihin liittyviin kysymyksiin. Tämän teeman alle nousi merkittäväksi ajankoh- taiseksi asiaksi myös etämenetelmien kehittäminen. Opintojen keskeyttämisen ja läpäisyn paran- tamisen teeman alle samankaltaisuuskaavioon haettiin merkityksiä kahdesta näkökulmasta, haasteeseen liittyviä syitä sekä keinoja, joilla haastetta voitaisiin opiskelijan näkökulmasta rat-

kaista. Opiskelijoiden vastausten merkitysverkoston perusteella vahvimmin syiksi nousivat motivaation / mielenkiinnon puute, oman henkilökohtaisen elämän ongelmat ja väärän alan valinnan. Keinoiksi näihin haasteisiin voitiin samankaltaisuuskaavioon nostaa moniammatillisen yhteistyön ja alan työpaikkojen kanssa tehtävän yhteistyön.

5.1.3 Eettiset ratkaisut ja taustatutkimuksen luotettavuuden arviointia

Tässä kappaleessa tavoitteena on arvioida palvelumuotoilun prosessin tutkimusvaiheessa tehdyn laadullisen tutkimuksen eettisiä ratkaisuja ja arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Hyvää laadullista tutkimusta ohjaa tutkijan eettinen sitoutuneisuus ja tutkijan tulee miettiä mm. sitä kenen ehdoilla tutkimusaihe on valittu ja mistä syystä tähän tutkimukseen on ryhdytty (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125, 129.)

Tutkimuksen suunnitelman ja toteutuksen aikana on tutkimuksen teon eettiset periaatteet huomioitu tarkasti. Matkailualan koulutuksen asiakaslähtöinen kehittämistavoite opintojen läpäisyyssä ja uraohjauksen laadun kehittämisessä ovat lähtökohtaisesti opiskelijan etu.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Aineiston tuottamisen olosuhteet ja käytännön järjestelyt kuvataan edellä hyvin seikkaperäisesti. Tulosten tulkintaosiossa selvennetään, millä perusteella tulkintoja esitetään ja mihin päätelmät perustuvat. Tutkimusselostetta rikastetaan suorilla haastatteluotteilla. (Hirsjärvi ym. 2016, 232.)

Virtasen (2006, 151, 172) mukaan on parempi, että tutkijalla ei ole henkilökohtaista suhdetta haastateltaviin, jottei tulisi vaikeuksia sulkeistamisen kanssa. Sulkeistamisella tarkoitetaan tietyn osa-alueen rajaamista tutkimuksen ulkopuolelle. Olen toiminut matkailualan opinto-ohjaajana muutaman vuoden, mutta pitkän virkavapauden vuoksi, minulla ei ole ehtinyt muodostua minikäänlaista tuttavuussuhdetta juuri näihin opiskelijoihin, vaikka heidät olen aikaisemmin tavannut. Todennäköistä on, että tutkijan läsnäolo ei vaikuttanut vastauksiin, koska vastaajien suhde tutkijaan on hyvin neutraali. Ryhmän ollessa pieni, ei ryhmän paineella ollut merkittävää osuutta keskustelussa eikä vastauksissa.

Ryhmähaastattelussa voi esiintyä luotettavuutta heikentäviä tekijöitä. On mahdollista, että ryhmässä voi olla dominoivia henkilöitä, jotka pyrkivät määräämään keskustelun suunnan. Toisaalta

yksittäinen jäsen saattaa kokea ryhmän myös niin kontrolloivaksi, ettei esimerkiksi aiheeseen liittyviä negatiivisia kokemuksia uskalleta jakaa toisten kuullen. (Hirsjärvi ym. 2016, 211). On kuitenkin huomioitavaa, että vastaajat voivat ryhmähaastattelutilanteessa myös vertailla kokemuksiaan ja sitä, miten he suhtautuvat eri tilanteisiin.

Fenomenologisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä voi vaihdella paljon. Aineiston laajuutena voi olla vain yhden vastaajan antamat vastaukset, mutta tällöin on huomioitava, antaako hänen kokemuksensa riittävän laajan tiedon kokonaisuudessaan aiheesta. Kuten tässäkin tutkimuksessa, vastaajien määrää suurempi merkitys on sillä, että vastaajiksi saadaan sellaisia informantteja, joilla uskotaan olevan tutkittavasta ilmiöstä kokemuksia. Vastaajiksi saatiin yhdeksän vastaajaa ja heillä kaikilla oli omakohtaista kokemusta opintojen ohjauksesta ja uraohjauksesta. (Virtanen 2006, 172.)

5.2 Yhteistoiminnallisen kehittämistyöpajan toteutus

Tässä kappaleessa kuvataan seikkaperäisesti kehittämistyöpajan toteutuminen käytännössä. Palvelumuotoilussa kehittämistyötä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tämän vaiheen tarkoitus ja tavoite on selkiyttää taustatutkimuksen tulosten perusteella nousseet teemojen merkitykset jatkokehittelyyn. Loppukäyttäjän ja toimijoiden (asiantuntijoiden) osallistaminen ja yhteiskehittäminen mahdollistaa palvelun elementtien testaamisen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tässä kehittämistyössä yhteiskehittelyn kohteena on tutkimushaasteena olevien teemojen mukaiset käsitteet. Kun loppukäyttäjä otetaan mukaan kehittämistyöhön jo alkuvaiheessa, edistää se suunnittelutyön suuntaamista oikeisiin asioihin, tiedon kulkua ja asiakkaan arvon rakentamista. (Tuulaniemi 2011, 116-117.)

Uraohjauspalvelun tekijän ja opiskelija-asiakkaan vuorovaikutus on keskeistä. Yhteistoiminnallisen kehittämistyövaiheen tavoitteena on pyrkiä pois asiantuntijalähtöisestä kehittämisestä ja mennä kohti asiakkaan kanssa yhdessä tehtävää kehittämistä. (Koivisto 2019, 40-41; Tuulaniemi 2011, 71.)

Organisaatiossa koko toiminnan tulisi perustua vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Asiakas ei ole ketjun loppupiste, vaan yrityksen tuotteita ja palveluita kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Tämä vaatii molemmiin puolista luottamusta. (Wilenius 2015, 224.)

Työpajaan osallistuvat aiemmin taustatutkimukseen osallistuneet opiskelijat ja lisäksi suunnitelman mukaan mukana olisi ollut matkailualan tiimissä toimivat opettajat. Mukana yhteiskehittämisessä oli myös sellaisia matkailualan opiskelijoita, jotka eivät olleet mukana taustatutkimuksessa. Tämän kappaleen tavoitteena on seuraavaksi esitellä kehittämistyöpajan käytännön toteutus seikkaperäisesti.

Otalan (2018, 188) mukaan voidaan puhua yhteiskehittelystä ja asiakkaalta oppimisesta. Palvelumuotoiluprosessin vetäjänä toimi opinnäytetyön tekijä, tutkija. Vetäjän tehtävänä oli huolehtia prosessin eri vaiheista ja hallita palvelumuotoilun prosessi. (Ojala 2018, 188.)

Erilaisten ratkaisujen pohdinta ja suunnittelu on alkanut jo taustatutkimuksen analysointivaiheessa, jolloin lähtökohta uraohjaukseen ja käytännön ideointi on alkanut hahmottua. Yhteistoinnallinen kehittämistyö on osa suunnitteluvaihetta, jossa tavoitteena on ideoida ja kuvata mahdollisuuksia kerrytettyyn ymmärrykseen. Työskentelymuotona on yhteiskehittämisen työpaja yhdessä kohderyhmän eli opiskelijoiden kanssa. Työpajassa kehitetään vaihtoehtoisia mahdollisuuksia suunnitteluhaasteeseen organisaation tavoitteiden ja asiakkaiden tarpeiden ohjaamana. (Tuulaniemi 2011, 130-131.)

Kehittämistyötä tehtiin palvelumuotoilun työpajassa, joka järjestettiin tammikuussa 2021. Työpajan struktuuri ja työskentelytapa suunniteltiin ennakkoon yhdessä matkailualan opettajien tiimissä. Ennakkotyöpajan tavoitteena oli esitellä matkailualan opetushenkilöstölle kehittämistyöpajan teemat ja asiakasymmärrystutkimuksen analyysi sekä tulokset. Tällöin opetushenkilöstö osallistettiin mukaan kehittämistyön suunnitteluun, jotta heidän roolinsa opiskelijoiden suhteen olisi ohjaava ja motivoiva. Uraohjausprosessin koulutusten aloitusinfo järjestettiin tammikuussa 2021 ja tämän jälkeen seuraavalla viikolla toteutettiin tähän kehittämistyöhön liittyen yhteistoinnallinen kehittämistyöpaja.

Työpajatyöskentely on yhteiskehittämisen menetelmä, jossa asiakkaat (opiskelijat) ja työntekijät (opettajat, erityisopettaja ja opinto-ohjaaja) osallistetaan palvelumuotoiluprosessiin. Työpaja toteutui kehittämistyön kontekstissa oppilaitoksen luokkatiloissa, jolloin pystyttiin aidosti hyödyntämään työpajatyöskentelyn vuorovaikutteisuutta. Vallitsevan koronatilanteen rajoitusten jatkuessa, osallistujat jaettiin tilaisuudessa pienempiin ryhmiin. Yhteiskehittämiseen osallistui yhteensä 15 matkailualan opiskelijaa. Tilaisuutta ohjasi opinnäytetyön tekijä, mutta asiantuntijatiimin jäsenet eivät olleet tässä työpajassa mukana.

Opiskelijat jaettiin pienempiin ryhmiin kolmeen eri tilaan, joten kaikki työskentelyvaiheet ja taustatietojen esittely läpikäytiin kolmeen kertaan vaiheen alussa. Kehittämistyön työpajan alkuun

tarkasteltiin yhdessä taustaksi tässä opinnäytetyössä tehdyn haastattelututkimuksen tuloksia. Opiskelija-asiakkaiden tarpeiden ymmärtämisen kautta ohjauspalvelua lähdetään kehittämään asiakaslähtöisemmäksi. Laadullisen tutkimuksen kautta kerätyn asiakasdatan avulla on tavoitteena tunnistaa uraohjauspalvelun ja opintojen läpäisyn edistämisen kannalta merkittävimmät havainnot ja kerätä työpajassa tulleet kehittämisideat osaksi uraohjauspalvelua käytännössä. Työpajatyöskentelyssä käytetään samoja teemoja, kuin käytettiin asiakasymmärryksen muodostamisen taustatutkimuksessa.

Työpajatyöskentelyn tukimateriaalina käytettiin Palvelumuotoilu Palo Oy:n (2020) palvelumuotoilu-menetelmäkortteja. Kun osallistuvat opiskelijat oli jaettu kolmeen eri luokkatilaan, työpajatyöskentely eteni vaiheittain seuraavasti:

1. Työpajan tavoite avattiin jokaisessa luokassa osallistujille lyhyesti. Yhteiskehittämisen kulku ja tehtävät.
2. Alussa toteutettiin lämmittelytehtävä, joka viritti osallistujat ideointiin.
3. Työpajoissa työskentelyä niin, että jokaisessa luokassa työskenneltiin vuorotellen yhden teema-alueen parissa.
5. Viimeisessä vaiheessa kaikki tuotokset kiteytettiin ja niistä koostettiin jokaiseen teemaan osallistujien näkökulmasta muutama merkityksellinen huomioitava seikka.

Työpajan tavoitteena oli ideoida ratkaisuehdotuksia kolmeen eri teemaan, joihin oli jo haettu tietoa aikaisemmin tehdyssä taustatutkimuksessa. Tavoite avattiin kaikille osallistujille ja varmistettiin, että he tietävät mistä on kyse. Varmistus tehtiin kerraten ja keskustellen aiheesta. Osallistujat halusivat tarkentaa mm. työskentelyn anonyymiyttä ja aikataulua esittäen avoimia kysymyksiä.

Työpajan alussa toteutettiin lämmittelyharjoitus, jotta osallistujat virittäytyvät oikeanlaiseen innovatiiviseen mielentilaan. Tämän vaiheen tavoitteena on luoda ryhmiin innostunut ja kokeileva ilmapiiri, joka kannustaa ajattelemaan isosti ilman rajoituksia. Lämmittelybrainstorming on nopea harjoitus, jossa työpajan osallistujat ideoivat pienissä ryhmissä (3 – 6 opiskelijaa). Aiheena tässä harjoituksessa oli ”Miten voisimme pitää lomaa töistä / koulusta joka toinen viikko?”. Ensimmäisellä kierroksella opiskelija A keksi mahdollisimman monta ratkaisua, jotka loppuryhmä puolestaan tyrmää keksimällä miksi nämä ratkaisut eivät toimisi. Toisella kierroksella ratkaisujen keksijä vaihtui, mutta tällä kertaa loppuryhmä innostui ehdotuksista ja keksi, millaisia lisämahdollisuuksia keksityt ratkaisut voisivat tuoda. Lopuksi keskusteltiin ryhmissä, miten erilaiset lähesty-

mistavat vaikuttivat ideointiin. Lämmittelytehtävä käynnistettiin vuorotellen jokaisessa luokkatilassa. Kun kolmannessa luokkatilassa oli saatu lämmittelytehtävä vauhtiin, pystyi työpajan vetäjä siirtymään seuraavan vaiheeseen osallistujien kanssa ensimmäisessä luokassa. Lämmittelytehtävään ryhmät käyttivät aikaa noin 10 minuuttia. Ryhmä tuottivat paljon mielikuvituksellisia ideoita ja innostunut ilmapiiri oli teemoihin siirtymisen kannalta positiivista.

Lämmittelytehtävässä eniten puhututti yhden opiskelijan idea, jossa koko yhteiskunta siirtyisi vuoroviikkomalliin. Mallissa ajatus oli, että kaikki toiminta (työ, peruskoulu, jatko-opinnot, palvelut) toimisi vuoroviikkomallissa niin, että joka toinen viikko olisi aidosti kaikilla vuorotellen lomaa. Opettajat vuorottelisivat viikoittain ja myös kaikissa palveluissa (mm. sosiaali- ja terveyspalvelut, kaupat, viranomaiset) työntekijät olisivat töissä vuoroviikoin. Oli mielenkiintoista seurata, kuinka idea ryhmässä jalostui ja sen tueksi kehiteltiin useita jatkoideoita. Tätä ideaa kukaan ei halunnut tyrmätä.

Lämmittelytehtävän jälkeen taustatutkimuksen tulosten perusteella kartoitetut teemojen mukaiset haasteet nostettiin käsittelyyn. Työmenetelmänä käytettiin Mahdollisuuden rajaus, Questorming – menetelmää. Tämä menetelmä toimii perinteisen brainstorming-menetelmän periaatteilla sillä erotuksella, että ratkaisuehdotusten sijaan pyritään löytämään kysymyksiä. Tavoitteena on määritellä parhaat mahdolliset kysymykset (ns. metakysymykset) haasteen ratkaisemiseksi. Mahdollisuuden määrittelyssä aletaan muodostaa kuvaa tulevaisuudesta käyttämällä ryhmähaastattelusta hankitun tiedon pohjalta tunnistettuja merkityksiä. Mahdollisuuden rajaus -menetelmänä toimii ponnahduslautana ideointiin. Se ei tarjoa vielä valmista vastausta, vaan auttaa ponnistamaan oikeaan suuntaan. Mahdollisuuden rajaus -työkalu auttaa kysymään ongelmanratkaisuun johtavat kysymykset. Oikeiden kysymysten määrittelyyn kannattaa käyttää aikaa, koska sen jälkeen niihin on helppo vastata. Ideointi voi osoittautua tuloksettomaksi huonosti rajatun kysymyksen pohjalta. Ihan lopuksi, parhaat kysymykset rajattiin, jotta niihin voitiin lähteä ideomaan vastauksia. Ryhmät työskentelivät tämän vaiheen parissa noin 10-15 minuuttia, jonka jälkeen työpajan vetäjä ohjeisti saman työskentelyn seuraavalle teemalle. Työpajassa osallistujat ideoivat mahdollisuuskysymyksiä ja niihin vastauksia. Seuraavassa kuvataan työpajatyöskentelyn eteneminen vaiheittain. Jokaiseen vaiheeseen raportoidaan esimerkin omaisesti muutamia havaintoja opiskelijaryhmien muistiinpanoista.

Työskentelyn eteneminen:

1. Teemojen mukaiset aiheet siirrettiin ja otsikoitiin erillisille omille A3-arkkeilleen. Etukäteen määritellyt teemat olivat uraohjaus ja sen kehittäminen, digitalisaation hyödyntäminen ja opintojen keskeyttämisen ehkäisy ja läpäisyn parantaminen. Osallistujille varattiin mukaan muistiinpanoja varten paperiarkkeja ja kynät.
2. Osallistujat oli jaettu (noin 6 opiskelijaa / ryhmä) aiheiden ympärille niin, että jokaiselle ryhmälle varattiin oma luokka. Jokaisen teeman kohdalla osallistujat pohtivat, mitä mahdollisuuksia niihin liittyy. Mahdollisuuden tulee alkaa "Miten voisimme...?". Tässä vaiheessa on tarkoitus generoida mahdollisimman paljon mahdollisuuksia ehdotusten laadusta piittaamatta.
3. Osallistujat kirjoittivat mahdollisuudet suoraan yhteiseen A3-arkille kyseessä olevan teeman ympärille. Jokainen ryhmä teki muistiinpanoja ja ideointia suoraan aihealueen arkille ja lisäksi käytössä oli ylimääräistä paperia ns. suttupaperina. Mahdollisuuden täytyi olla kysymys, johon täytyi pystyä vastaamaan toiminnalla ja lähtökohdan tulisi olla ihmiskeskeinen, ei hallinnollinen tai tekninen. Ryhmissä keskustelu virisi sille tasolle, että mahdollisuuksiin ideoitiin myös vastauksia samalla kertaa. Keskustelua heräsi enemmän kuin kirjoitettua tuotosta. Ryhmissä ideoitiin mm. seuraavia mahdollisuuskysymyksiä:
 - *Miten voisimme saada enemmän ohjausta ja tietää siitä enemmän?*
 - *Miten voisimme saada oman opinto-ohjaajan?*
 - *Miten voisimme tehdä etäopiskelusta helpompaa?*
 - *Miten voisimme kehittää Teams-alustan paremmaksi ja saada mikrosirun opiskelijan aivoihin?*
 - *Miten opinnoista saataisiin mieluisempia opiskelijoille?*
 - *Miten voisimme muuttaa yhteiskunnan niin, ettei heti 9lk tarvitsisi tietää jatkosuunnitelmaa?*
 - *Miksi jätät koulun kesken?*
 - *Miten voisimme parantaa opiskelijoiden motivaatiota?*
4. Teema-aihoita kierrätettiin tämän jälkeen eri ryhmien kesken. Aiheesta jatkavalla ryhmällä oli näin ollen työskentelyn pohjana edellisen ryhmän aloittamat mahdollisuudet ja ideointi.

Tämä vaihe ei tuottanut juurikaan uusia mahdollisuuslauseita, mutta aikaisemmin ideoituihin mahdollisuuksiin ryhmät lähtivät keskustelemaan käytännön toteutuksia. Ryhmätöiden kirjausten perusteella eniten ryhmissä puhututtivat uraohjauksen sisällölliset asiat

ja mitä ylipäätään tarkoitetaan termillä uraohjaus. Opiskelijat olivat kirjanneet muistiinpanoihin mm. seuraavia näkökulmia:

- *Enemmän infoa uraohjauksesta, mitä se on?*
- *Kuka on opo, enemmän kuin 1 opo*
- *Tarvitaan toimiva Teams*
- *Vois tulla joku arki chatti*
- *opiskeluchatti, josta saa tietoa äkkiä*
- *Liian nuorena joutuu valitsemaan alan*

5. Mahdollisuuksien ja vastausten ideoinnin jälkeen, keskustelimme ryhmissä ja valitsimme äänestämällä kolme parasta mahdollisuutta kaikkien ehdotusten joukosta. Tämä tehtiin niin, että jokainen työpajan osallistuja kävi kirjaamassa työskentelylomakkeelle värikyntällä mielestään kolme parasta mahdollisuutta, jota voisi lähteä jatkokehittämään. Tässä yhteydessä pohdittiin myös, voisiko joitain muita mahdollisuusehdotuksia yhdistää valituihin ja kiteytimme ne lopulta kolmeksi selkeäksi, informatiiviseksi mahdollisuuslauselmaksi. Työpajaan osallistuvat opiskelijat valitsivat kolme asiakokonaisuutta, jotka olisivat heidän mielestään parhaita jatkokehittämisen aiheita. Näistä yhdistelemällä sekä myös kiteyttämällä työryhmässä tulimme siihen lopputulemaan, että tärkeimmät kolme mahdollisuutta jatkoa varten ovat:

- *Uraohjauksesta enemmän tietoa ja tarpeen mukainen määrä sekä uraohjauksen toimijoita riittävästi*
- *Tarvitaan toimiva Teams ja chatti*
- *Riittävästi tukitoimia ja ohjausta hankalissa tilanteissa*

5.3 Opiskelijälähtöinen uraohjaus

Tässä kappaleessa tavoitteena on kuvata kehittämistyöpajojen pääasialliset tulokset, lopulliset palvelumuotoiluprosessin johtopäätökset ja kaikista edellä mainituista loppupäätelmät. Tulosten analyysiä ja tulkintaa teki tässä vaiheessa vain tutkija, opinnäytetyön tekijä. Tulevissa uraohjauksen ja matkailualan kehittämispäivissä analyysiä ja tuloksia tullaan tarkastelemaan vielä yhdessä koko tiimin kanssa. Tulkinnoissa on voitu käyttää myös viittauksia alussa tehtyyn tutkimukseen, jotta opiskelijälähtöisyys ja heidän esittämät näkemykset ovat perusteltuja.

Toimeksiantajan lähtötilanne oli, että uraohjauksen prosessia oli lähdetty kehittämään asiantuntijavetoisena niin, että kehittämisprosessissa oli mukana kehittämisorientoituneita asiantuntijoita. Opiskelijoiden osallistaminen ja kuuleminen saatiin mukaan prosessiin tämän opinnäytetyön myötä. Uraohjaus on luonteeltaan hyvin voimakkaasti yksilölähtöisesti kokonaisvaltaista ja iteratiivista toimintaa, joka kulkee prosessina opiskelijan koko opintopolun tukena ammatillisessa koulutuksessa. Uraohjaus ja urasuunnittelutaidot kulkevat yksilön mukana läpi elämän, mutta tässä opinnäytetyössä keskiössä on ammatillisen koulutuksen aikainen uraohjaus. Palvelumuotoilussa voidaan nähdä hyvin paljon samanlaisia elementtejä, joten kehittämismenetelmäksi se valikoitui luonnostaan palvelumuotoilun opintojakson jälkeen.

Palvelumuotoiluprosessin alussa toimintaympäristön tarkastelun kautta päästiin konkretisoimaan käsillä olevat haasteet perehtymällä toimintaympäristön ajankohtaisiin ilmiöihin sekä valtakunnallisesti julkisessakin keskustelussa olevat ajankohtaiset ammatillisen koulutuksen haasteet.

Palvelumuotoiluprosessiin kuuluu olennaisesti asiakkaan ymmärtäminen. Tässä työssä asiakasymmärrystä lähdettiin hankkimaan laadullisen tutkimuksen avulla. Tutkimusanalyyseissä käytettiin erilaisia analyysimenetelmiä ja lopussa laadittiin samankaltaisuuskaavio opiskelijoille merkityksellisistä seikoista.

Opiskelijälähtöisen uraohjauksen lähtökohtana tulee olla, että opiskelijat ymmärtävät mistä puhutaan. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että opiskelijat eivät vielä ymmärrä käsitettä, eivätkä tiedä mitä uraohjauksella käytännössä tarkoitetaan. He kuitenkin nostivat esiin usein uraohjauksen merkittäviä elementtejä; kuten kokonaisvaltaisen elämänohjauksen, vaihtoehtojen avaamisen ja kannustamisen. Tulosten perusteella heillä oli lisäksi paljon sanottavaa tarpeistaan ja keinoista, joilla voitaisiin ehkäistä opintojen keskeyttämistä. Opiskelijoiden vastausten perusteella koostetut merkitysverkostot korostivat uraohjauksen tärkeimpinä asioina yksilöllistä tukea, kannustamista ja erilaisten vaihtoehtojen avaamista. Merkitysverkoston perusteella voidaan päätellä, että opiskelijat toivovat voivansa pohtia omia opintoja ja urasuunnitelmia yhdessä joko oman opettajan tai opinto-ohjaajan kanssa aina tarpeen mukaan. Uraohjauksen kehittämiseen heillä on hyvin vähän sanottavaa, mutta he toivoisivat enemmän yhteistyötä alan työpaikkojen kanssa ja ylipäättään enemmän ohjausta. On luonnollista, ettei kehittämisajatuksia tässä kontekstissa juurikaan syntynyt, sillä käsitteenä uraohjaus on monelle vieras. Uraohjauksen prosessi ja termin systemaattinen käyttäminen on vasta käynnistymässä. Yhteenvedon perusteella voidaan tulkita, että opiskelijoiden kokemuksen mukaan uraohjausta kuitenkin toteutetaan vielä tällä hetkellä vähän, eikä se ole järjestelmällistä vaan satunnaista.

Yhteistoiminnallisen työskentelyn tuotosten pohjalta kiteytettiin uraohjauksen kehittämistyön kannalta merkitykselliset seikat. Monet työpajoissa esiin tulleista seikoista ja käytänteistä ovat jo olemassa osana oppilaitoksen ohjaustoimintaa, mutta niitä ei kaikkia ole kirjattuna yhteiseen prosessiin. Opiskelija-asiakkaan näkökulmasta uraohjauksen tärkein tavoite on kuulla ohjauksessa olevaa opiskelijaa yksilönä. Opiskelijaa kuullaan ja kunnioitetaan oman elämänsä asiantuntijana, mutta huomioitavaa on myös arvostaa ohjaustoimijoita asiantuntijoina omassa työssään.

Ohjausta ei voi tehdä tarkasti tiukan, tarkan mallin mukaan, vaan ohjauksen tärkein elementti on opiskelija-asiakkaan tarpeen kuuleminen. Uudenlainen uraohjausmalli osana henkilökohtaistamisen prosessia tulee osallistamaan opiskelija-asiakkaan vahvasti. Opiskelija-asiakkaan rooli ohjauksen kehittämistyössä voidaan nähdä merkittävänä. Asiantuntija-opettajat eivät olleet mukana yhteiskehittämisen työpajassa, mutta ennakkotyöpajoissa uraohjauksen prosessia pohdittiin yhdessä. Opettajien kokemuksen mukaan opetuksen järjestelyillä ja suunnittelulla mahdollistetaan sitä uraohjauksen onnistumista edistävää tekijää, että opettaja kohtaa opiskelijan riittävän usein. Opiskelijatuntemus on tärkeää, jotta on mahdollista havaita mahdolliset haasteet varhaisessa vaiheessa. Opiskelija myös rohkaistuu kertomaan uraohjaajalle asioitaan, jos luottamuksellinen ohjaussuhde syntyy.

Palvelumuotoiluprosessin lopputulokset kehittämistyöpajan tuottamien mahdollisuuslauseloiden ja tutkimusvastausten analyysin perusteella laajennettuna:

Onnistuakseen asiakaslähtöisesti, uraohjausta tulee toteuttaa opiskelijan tarpeen mukaan.

Digitalisaation hyödyntämisessä tulee huomioida ennen kaikkea etäopetuksen ja -ohjauksen käytänteiden toimivuus. Opintojen aikainen Chat-ohjaus voi tukea opiskelijoita hyvin nopeissa, akuuteissa kysymyksissä.

Opintojen keskeyttämistä voitaisiin ehkäistä ja läpäisyn parantamista tehostaa huomioidamalla yksilön tukitarpeet sekä opintoihin liittyen että kokonaisvaltaisesti. Moniammatillisen yhteistyön lisääminen varhaisessa vaiheessa ja erilaisten yksilöllisten ratkaisujen pohdittaminen opintojen etenemisen sujuvoittamiseksi. Erityistä tukea tarvitsevien ja niiden opiskelijoiden, joilla on elämässään haasteita, uraohjaukseen tulisi järjestää enemmän yksilöohjausta moniammatillisesti.

Tavoitteena uraohjauksessa on, että opiskelija itse on aktiivinen toimija, jonka ohjauksen tarve suunnitellaan henkilökohtaisessa osaamisen kehittämissuunnitelmassa. Ohjauspalvelua tulisi kehittää kokonaisvaltaisesti siten, että ohjausta olisi saatavilla aina tarpeen mukaan. Jotta ohjauksen tarve ja sen tarpeellinen määrä voidaan selvittää yksilöllisesti, vaatii se lähtökohtaisesti systemaattista yksilöohjausta opintojen alkuvaiheessa jokaisen opiskelijan kohdalla.

Opintojen negatiivisten keskeyttämisten ehkäisyn toimenä, tiiviissä, opiskelijatuntemusta korostavassa ohjauksessa, voitaisiin tunnistaa monialaisen yhteistyön tarpeet varhaisessa vaiheessa niissä tilanteissa, joissa opiskelijan elämäntilanne sitä vaatii. Myös aikuisten urasuunnittelutaitojen ohjausta tulisi lisätä kehittää ohjaustoimijoiden osaamista. On myös tärkeää tiedottaa opiskelijoille tarjolla olevista tukitoimista.

Tärkein havainto ja oivallus kehittämistyön tuloksena on se, kuinka tärkeää opiskelijoiden osallistaminen kehittämiseen on. Uraohjauksessa tärkein asia on opiskelijälähtöisyys, joka tarkoittaa tarvelähtöistä, oikein kohdentuvaa ohjauspalvelua. Iso oivallus oli myös se, etteivät opiskelijat vielä ymmärrä tarpeeksi uraohjauksen käsitettä, eivätkä tiedä minkälaisia asioita se käytännössä sisältää. Palvelumuotoiluprosessin aikana syntyi kattava ymmärrys uraohjauksen nykytilasta ja kehittämistarpeista opiskelijan näkökulmasta. Opinnäytetyön tekijä oli käytännössä tilaisuudessa ulkopuolinen henkilö, jolle opiskelijoiden oli luontevaa antaa koulutuksen järjestämisestä suoraakin, kriittistä palautetta. Tämä ei olisi mahdollistunut, jos mukana olisi ollut liian tuttuja toimijoita.

Työ uraohjauspalvelun kehittämisessä jatkuu ja kehitystyötä tulee ohjaamaan opiskelijoilta ja opettajilta saatu palaute.

5.4 Jalkauttaminen, pilotointi ja jatkokehittäminen

Tässä kappaleessa kuvataan kehittämistyön ja palvelumuotoiluprosessin eteneminen jatkossa. Palvelumuotoiluprosessi ei lopu uuden uraohjausmallin käyttöönottoon tai julkaisemiseen. Jalkauttaminen ja operointi jatkuvat jatkuvan kehittämisen prosessissa. Tämän opinnäytetyön tuloksia tullaan hyödyntämään uraohjausprosessin pilotoinnissa kevään 2021 aikana.

Uraohjauspalvelun jalkauttaminen ja pilotointi auttavat testaamaan, toimiiko palvelu opiskelijälähtöisesti. On tärkeää tarkastella myös organisaation resurssien näkökulmasta toimivuutta ja onko palvelua mahdollista niiden reunaehtojen puitteissa toteuttaa. Palvelun implementointi eli

toteuttamisen vaihe on kriittinen vaihe. Tärkeää on huomioida, että organisaation strategiset linjaukset, asiakasymmärryksessä saatu tieto, palvelukonseptit ja muut kriittiset komponentit pysyvät ehjinä kokonaisuuksina koko prosessin ajan ja konkretisoituvat opiskelija-asiakkaalle aitona toimintana. On tärkeää myös tarkastella jatkossa, että kaikki uraohjauksessa mukana olevat ymmärtävät sen kaikilta puoliltaan ja mitä se käytännössä vaatii tuottajalta. (Tuulaniemi 2011, 228-229.)

Uraohjauspalvelu saa lopullisen muotonsa vähitellen, kun se otetaan käyttöön ja kokemusten myötä sitä kehitetään jatkuvana. Hyväkään suunniteltu palvelumalli tai -konsepti ei ole hyödyllinen, ennen kuin se saadaan toteutettua käytännössä. Uraohjauksen määrittäminen ja kuvaaminen tarkaksi yhdenmukaiseksi sabluunaksi ei ole mahdollista, koska sen tulisi tapahtua yksilön tarpeen mukaan. (Tuulaniemi 2011, 125.)

On kuitenkin erittäin hyvä asia, että uraohjauksen prosessissa malli on uraohjaushankkeen tuotamana luotu ja sitä päästään nyt kevään aikana testaamaan käytännössä. Uraohjauksen malli ei tule toteutumaan jokaisen opiskelijan kohdalla yksi yhteen aina samanlaisena, vaikka perusrunko ja ohjauksen minimimäärä olisivatkin malliin määriteltäviä. On otettava huomioon uraohjauksessa jatkossa käytössä olevat resurssit ja pohtia millä tavoin uraohjauksen prosessin onnistumista mitataan sekä arvioidaan. Kun pilotointi saadaan kevään aikana tehtyä, tulee mallia ja toimintaa muokata saadun palautteen ja opiskelija-asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Tuulaniemi 2011, 131.)

5.5 Palvelumuotoiluprosessin yhteenveto ja arviointi

Palvelumuotoilun periaatteita käyttävän kehittämisprosessin haltuun ottamisen ja muutosprosessin onnistumiseen vaikuttavat monet asiat. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää palvelumuotoilun hyödyntämisen ja yhteiskehittämisen mahdollisuuksia uraohjausprosessin kehittämistyön tukena. Tässä luvussa arvioidaan ja tarkastellaan palvelumuotoiluprosessia kokonaisuudessaan.

Aidon asiakaslähtöisen ajattelun kypsyytaso organisaatiossa saa arvioinnissa merkittävän roolin. Samoin jalkauttamisen onnistuminen. Viime kädessä onnistuminen riippuu ihmisistä – heidän innostuksestaan, sitoutumisestaan ja siitä, että organisaation johto mahdollistaa osallistumisen prosessiin. On tärkeää pohtia ja huolehtia siitä, että palvelumuotoilua toteutetaan riittävän systemaattisesti ja oikein mitoitetuilla resursseilla ja osaamisella. Selkeiden tavoitteiden ja mittareiden

den määrittely on olennaista, jotta kehittämistoiminnan vaikuttavuudesta saadaan arvokasta tietoa sekä palvelumuotoilutoiminnan läpinäkyvyys korostuu kaikkien tietoisuuteen. (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 220.)

Palvelumuotoilun prosessi lähti liikkeelle toimintaympäristön kartoittamisesta. Tässä vaiheessa tarkasteltiin ammatillisen koulutuksen yleisiä kehittämistavoitteita, jotka liittyvät voimakkaasti opintojen läpäisyyn ja negatiivisten keskeyttämisten ehkäisyyn. Palvelumuotoilu toteutuu usein iteratiivisesti eli jo tehtyihin vaiheisiin palataan. Niin tässäkin työssä. Toimintaympäristön ja teoriaviitekehityksen tarkastelun raporttiin tuli lisäksi myös matkan varrella, koska prosessi ohjasi tutkimusta tietyissä vaiheissa lähtökohtatilanteesta poikkeaviin korostuksiin. Toimintaympäristöön ja siihen liittyvät kehittämishaasteet ovat valtakunnan tasolla ajankohtaisia, joten taustatiedoksi löytyi sujuvasti teoriataustaa.

Asiakasymmärryksen hankkimiseksi toteutetun taustatutkimuksen tutkimusanalyysi toteutui ja raportoitui hyvin seikkaperäisesti ja järjestelmällisesti. Jatkossa, tämänkaltaisessa tutkimuksessa on hyvä laatia ennakkoon ns. esikyselylomake, jota on hyvä testata etukäteen muutamalla kohderyhmän jäsenellä ennen varsinaisen tutkimuksen aloittamista. Näin voisi vielä testauksen jälkeen tarkentaa, korostaa tai muuttaa tiettyjä kysymyksiä.

Kehittämistyöpajan toteuttamista yhdessä matkailualan tiimin kanssa edisti erityisesti tiimin myötämielisyys ja positiivinen suhtautuminen. Yhdessä pohdittiin aidosti, kuinka parhaiten saisimme opiskelijat mukaan kehittämistyöhön ja mitkä ryhmät kutsutaan mukaan. Kehittämistyöpajassa tunnelma ja tekeminen olivat innostunutta. Opiskelijat kommentoivat, että oli hyvä päästä mukaan suunnittelemaan ja ideoimaan tulevaa uraohjausprosessia. Työpajan yhteydessä käytyjen keskustelujen perusteella, koin tutkijana tämän tärkeimmäksi havainnoksi. Opiskelijoiden osallistaminen heitä koskevien asioiden kehittämisessä on erittäin merkityksellinen asia. Kehittämistyöpajassa heikkoutena voi nähdä selkeästi sen, että koronatilanteen vuoksi jouduimme jakamaan opiskelijat pienempiin ryhmiin. Tämä aiheutti sen, että työpajan vetäjä joutui kiertämään ryhmien välillä, jolloin työskentelyn rytmi ja vuorovaikutus ryhmän kanssa keskeytyi usein. Yllättävää oli, että vuorovaikutus oli tästä huolimatta sujuvaa ja keskustelua heräsi. Avoin keskustelu ei ole opiskelijaryhmien kanssa työskennellessä aina itsestään selvää tai helppoa. Osa työpajatyöskentelyyn osallistuneista opiskelijoista koki käytetyn menetelmän, jossa mahdollisuuslauseita pohdittiin, vaikeaksi. Seuraavan kerran palvelumuotoilua tehdessäni, tulee kokeilemaan toisenlaista työkalua ja mahdollisesti hyödyllistä olisi testata työkalua ennen varsinaista työskentelyä.

Prosessissa jalkauttamisen ja varsinaisen pilotoinnin vaihe seuraavat tätä opinnäytetyötä myöhemmin. Voidaan todeta, että tutkimuksellisessa prosessissa niiden osiot jäivät puutteelliseksi, vaikka kehittämistyö jatkuukin uraohjauspalvelun pilotoinnin yhteydessä.

Kuten uraohjauskin, on palvelumuotoilu kokonaisvaltainen jatkuva prosessi. Palvelumuotoilun avulla uraohjausta voidaan kehittää niin, että kehittämisprosessi elää jatkuvana olemassa olevan toimintamallin taustalla ja sitä mukautetaan saadun tiedon avulla. Palvelumuotoilun periaatteiden avulla asiakkailta ja loppukäyttäjiltä saadaan tietoa ja samalla voidaan ottaa huomioon organisaation omat tavoitteet. Kehittämistyön aikana palvelua konseptoidaan ja viimeiseksi mallinnetaan mahdollinen uusi palvelu. Kehittämistyö ei pääty siihen, vaan implementoinnin kautta kehittäminen jatkuu iteratiivisessa prosessissa. Iteratiivisuus mahdollistaa työskentelyn eri vaiheiden välillä ja myös palaamisen aikaisempaan vaiheeseen.

Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti kehittämistyöhön osallistettiin sekä opiskelija-asiakkaita että matkailualan tiimin jäseniä. Osallistujia ei pyydetty missään vaiheessa arvioimaan käytettyjä menetelmiä, joten prosessin arviointi perustuu tässä työssä opinnäytetyön tekijän omiin pohdintoihin ja tulkintoihin.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön pohdintaluvussa arvioidaan ja tiivistetään koko opinnäytetyön prosessia sekä tekijän oppimisprosessia. Tavoitteena on pohtia palvelumuotoilun soveltuvuutta tämänkaltaiseen kehittämistyöhön ja pohtia saatiinko tutkimusongelmaan vastauksia. Luvussa pohditaan laajemmin uraohjauksen kehittämistarpeita ja elementtejä suhteessa koulutuspoliittisiin muutoksiin ja ajankohtaisiin ilmiöihin. Uraohjaus aiheena on erittäin ajankohtainen, monialainen ja työelämälähtöinen, joten siihen liittyy useita jatkotutkimushaasteita. Ne käsitellään luvun lopussa.

Tämä opinnäytetyö on ollut tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tavoitteena oli kuvata palvelumuotoilun mahdollisuuksia ammatillisen koulutuksen uraohjausprosessin kehittämisessä. Tarkastelussa on ollut toisen asteen matkailualan koulutus. Tavoitteena oli myös lisätä opiskelijoiden ja asiantuntijoiden osallisuutta uraohjauksen kehittämiseen palvelumuotoilun avulla. Ammatillisen koulutuksen haasteena nähdään opintojen negatiiviset keskeyttämiset ja läpäisyn tehostamisen parantaminen.

Opinnäytetyön prosessi eteni palvelumuotoilun prosessin mukaisesti. Taustatutkimuksen avulla hankittiin asiakasymmärrystä ja tavoitteena oli selvittää opiskelija-asiakkaan tarpeet ja toiveet uraohjaukseen liittyen. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa informanteina toimivat matkailualan opiskelijat. Varsinaiset tutkimusteemat olivat uraohjaus ja sen kehittäminen, digitalisaation hyödyntäminen ja opintojen keskeyttämisen ehkäisy ja läpäisyn parantaminen. Tutkimuskysymyksenä tässä taustatutkimuksessa oli selvittää, minkälainen on opiskelijan käsitys uraohjauksesta ja minkälaisin keinoin opintojen läpäisyä voidaan tukea ja keskeyttämistä ehkäistä. Tavoitteena oli löytää ymmärrys siitä, minkälaisia toiveita ja tarpeita opiskelija-asiakkailta on uraohjauksen suhteen ja lisäksi hankkia ymmärrystä siitä, minkälaisia keinoja he näkevät käytännössä olevan opintojen negatiivisen keskeyttämisen ehkäisyyn ja läpäisyn tehostamiseen. Taustatutkimuksen aineisto analysoitiin fenomenologisella analyysillä, joka mukaili tiettyjen elementtien osalta myös laadullista teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää laajemmin, tutkimusjoukon ollessa suhteellisen pieni, mutta tärkeitä havaintoja tuloksista on voitu siitä huolimatta tehdä. Opiskelija-asiakaslähtöiseen uraohjaukseen löydettiin perustavanlaatuisia pohjaa, joka ohjauksen elementeissä on myös teoriaviitekehyksen mukaan tärkeitä. Opiskelija-asiakkaat kaipaavat aikaa, huomiota, kunnioitusta ja erilaisten vaihtoehtojen pohdintaa yhdessä. Ohjaus tapahtuu aina monenlaisten avoimen kysymysten ja epävarmuuden ytimessä. Ohjaajalla ei ole tarkoitus olla oikeita tai valmiita vastauksia, vaan niitä pohditaan yhdessä.

Ohjauksen tärkeimpiä osa-alueita ovat ajan, huomion ja kunnioituksen tarjoaminen ohjattavalle ja hänelle pyritään luomaan kuulluksi tulemisen tunne. Ohjauksen ja palvelumuotoilun yhteinen keskeinen ominaispiirre on pyrkiä ymmärtämään asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä tavoittaa niiden taustalla olevien tekijöiden syvällinen ja empaattinen ymmärtäminen. Lähtökohtaisesti uraohjaus vaatii aikaa ja aitoa kohtaamista onnistuakseen. On huomioitava, että uraohjaajille se tulee mahdollistaa oikein mitoitetuilla resurssoinnilla. Vaarana on, että uraohjausta ja opiskelijoiden tapaamisia joudutaan tekemään suorittaen, jotta prosessin tekniset velvoitteet täyttyvät. Tässä tapauksessa itse ohjaus jäisi vajaaksi, eikä aitoa kohtaamista ole mahdollista syntyä. Tämän hetkinen koronapandemia on tuonut mukanaan paljon uusia toimintatapoja ammatilliseen koulutukseen, ja myös uraohjaukseen uusi tilanne vaikuttaa merkittävästi, kun opiskelijat ovat osallistuneet myös ohjaukseen etänä.

Opiskelijälähtöinen toiminnan kehittäminen on ollut käytänteenä ammatillisessa koulutuksessa jo pitkään. Palvelumuotoilun periaatteet toiminnan kehittämistyössä sopivat myös tämänkaltaiseen kehittämiseen hyvin. Palvelumuotoilun keskiössä on käyttäjälähtöinen suunnittelu, jossa asiantuntijat aidosti osallistavat käyttäjät mukaan suunnittelutyöhön. Käyttäjät voivat olla kehittämistyössä tasavertaisina jäseninä ja tällöin heidän roolinsa muuttuu objektista subjektiksi. Oli hädelmällistä huomata, miten erilaisia näkökulmia opiskelijat teemoihin löysivät. Palvelumuotoilussa sovelletaan muotoilun periaatteita ja asiakaslähtöistä toimintaa on mahdollista kehittää monenlaisten käytännöllisten menetelmien avulla. Käytännölliset, toiminnalliset työskentelymenetelmät sopivat luonteeltaan hyvin ammatillisen koulutuksen kontekstiin, jossa muutoinkin tekemällä oppiminen korostuu. Uraohjausprosessiin voidaan luoda käyttäjän kannalta hyödyllisiä palvelukokemuksia ja organisaation näkökulmasta tarjota asiakkaalle vaikuttavaa, tehokasta ja erottuvaa ohjausta.

Uraohjauksen kehittäminen asiakaslähtöisesti oli opinnäytetyön päälähtökohta. Tavoitteissa onnistuttiin hyvin ja voidaan sanoa, että palvelumuotoilu sopii hyvin tämänlaiseen kehittämiseen. Palvelumuotoilu on prosessi, jossa kehitetään palvelua systemaattisesti, pitkäjänteisesti ja jatkuvalla otteella. Se vaatii onnistuakseen tietynlaisen kulttuurimuutoksen ja tavan ajatella asioita asiakkaan näkökulmasta koko organisaatiossa. Lopputulemana voidaan todeta, että palvelumuotoilu asiakaslähtöisyydellään sopii hyvin opiskelijälähtöiseen ammatillisen koulutuksen kehittämiseen, jossa opiskelija on kehittämistoimien keskiössä, aktiivisena toimijana.

Opiskelijälähtöisyys ja tarvelähtöinen ohjaus ovat ammatillisen koulutuksen kehittämistavoitteissa avainsanoja, joiden myötä käyttäjätarpeen mukainen kehittäminen nousee keskiöön. Pal-

velumuotoilu syventää asiakaslähtöistä arvoajattelua ja sen avulla voidaan vastata myös taloudellisiin paineisiin. Palvelumuotoilun mukainen käyttäjälähtöinen ajattelutapa voidaan nostaa osaksi organisaation arkea ja kehittämistyötä tapahtuu sen myötä jatkuvasti. Myös jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämisen elementit ovat mukana henkilöstön tavoissa työskennellä. Myös omiin arvoihini asiakas- ja opiskelijälähtöinen ajattelutapa sopivat erinomaisesti. Koen opiskelija-asiakkaan arvostamisen ja kunnioittamisen kaikissa tilanteissa ja kaikissa kohtaamisissa tärkeimpänä uraohjaajan toimintatapana. Joillakin ammatillisen koulutuksen opiskelijoilla voi olla taustallaan haasteita ja vaikea elämäntilanne. Kokonaisvaltaisessa yksilön tarpeet huomioivassa uraohjauksessa voidaankin yksilölle korostaa, että kaikenlaisista lähtökohdista huolimatta jokaisella on vahvuutensa ja mahdollisuus hyvään elämään.

Uraohjausprosessi ja sen kehittäminen ovat ajankohtaisia myös henkilöstön osaamisen kehittämisen näkökulmasta. Ohjaukseen panostetaan aikaisempaa enemmän ja ohjauksen toimijoita rekrytoidaan koulutusyksiköihin lisää. Koulutuksen järjestäjä on aloittamassa keväällä 2021 mitavaa koulutuskokonaisuutta, jossa opettajia, opinto-ohjaajia ja muita ohjauksessa toimivia koulutetaan uuteen toimintatapaan. Koulutuksen sisällöt keskittyvät ohjaukseen ja sen käytännön tehtäviin. Ammatillisesti prosessin uudistus tuo mielestäni aivan uusia mahdollisuuksia kehittyä niin vanhoille opinto-ohjauksen konkareille kuin uusille osaajille.

Oppivelvollisuuden laajeneminen haastaa sekä perusopetuksen että toisen asteen koulutuksen uraohjauksen. Uraohjauksen kannalta tärkeä vaihe on, että jokaiselle peruskoulun päättävälle nuorelle löytyisi jatkossa motivoiva opiskelupaikka. Viitteet koulupudokkuudesta ja syrjäytymisen kierteestä voivat olla näkyvissä jo perusopetuksen varhaisessa vaiheessa. Syrjäytymisen ehkäisyn pohjatyötä tulisi tehdä voimakkaammin jo perusopetuksessa esimerkiksi lisäämällä ohjauksen ja tuen resursseja. Perusopetuksen ryhmäkokojen pienentämisellä ja samanaikaisopetuksen lisäämisellä voisi olla merkitystä ongelmien ennaltaehkäisyssä ja havainnoinnissa. Ammatillisen koulutuksen lähiopetuksen määrää ja sen viimeaikaista vähentämistä olisi syytä myös mielestäni tarkastella kriittisesti. Toivottavaa on, että uraohjauksen resurssien lisäämisellä voidaan kannatella yhä useampaa toisen asteen opiskelijaa suorittamaan koko tutkintonsa loppuun saakka. Opinto- ja uraohjauksen merkitys ja resurssien tarve lisääntyy lakimuutoksen myötä. Erityisesti keskeyttämisilanteissa yhteistyö uraohjaajan kanssa on jatkossa tiiviimpää kuin aikaisemmin, jotta oppivelvolliselle löytyy sopiva jatkopolku. On aina korostettava opiskelijan oikeutta opiskella ja pyrkiä varmistamaan opintojen suorittamista yksilöllisten valintojen, yksilöllistämisen ja tukitoimien avulla. Yksilön kannalta merkittävä haaste on se, että onko kaikilla ammatillisen koulutuksen opis-

kelijoilla valmiuksia toimia riittävän itseohjautuen ja ovatko urasuunnittelutaidot riittävät suoriutumaan oman urapolun rakentamisesta. Voidaan sanoa, että kehitettävänä oleva uraohjaus on voimakkaassa riippuvuussuhteessa näihin haasteisiin. Tulosten perusteella voidaan tehdä päätelmä, että ammatillisen koulutuksen uraohjausta kehittämällä, näihin haasteisiin on mahdollista vastata.

Ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetyössä pitää olla sekä tutkimuksellinen osio että kehittämistyön osio. Tämä opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoiluprosessina. Palvelumuotoilun periaatteiden mukaan koko prosessi sisälsi nämä molemmat osiot. Opinnäytetyön aiheeksi valikoitiin oman työni kautta työelämälähtöinen uraohjausprosessiin liittyvä kehittämistehtävä. Opiskelijoiden ohjaus on työssäni merkittävässä roolissa. Heidän hyvinvointinsa sekä kiinnittyminen opintoihin ovat sekä koulutuksen järjestäjän näkökulmasta, että itselleni tärkeitä asioita. Ammatillista koulutusta järjestettäessä, nämä elementit tulee ottaa huomioon myös läpäisyn edistämisen työssä ja tätä kautta on mahdollista tehdä yhteiskunnallisesti tärkeää koulutuksesta ulkopuolelle syrjäytymisen ehkäisyn työtä. Ammatillisen koulutuksen ohjauksen käytänteitä kehittämällä ammatilliseen koulutukseen kiinnittymistä sekä opiskelijan kouluhyvinvointia voidaan vahvistaa. Oppilaitoksissa tulisi ymmärtää monen opiskelijan haasteellinen elämäntilanne ja pyrkiä edesauttamaan ammatillisen koulutuksen roolia osana monen opiskelijan kokonaiskuntoutumista. Opinnäytetyön avulla opiskelijoiden osallisuus uraohjauksen kehittämisessä otettiin huomioon ja he pääsivät vaikuttamaan heille merkittävään prosessiin koulutuksensa aikana. Tulosten avulla uraohjausprosessin kehittämisessä voidaan tarkastella paremmin loppukäyttäjän näkökulmaa. Toimeksiantajan tehtäväksi jää pohtia, voitaisiinko palvelumuotoilua, yhteiskehittämistä ja opiskelijoiden osallistamista jatkokehittämiseen hyödyntää laajemminkin.

Opinnäytetyön aihe on työelämälähtöinen ja ajankohtainen. Prosessi on edennyt itsenäisesti mukailleen Kajaanin ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeistuksen IMRAD-rakennetta ja määriteltyjen vaiheiden mukaisesti. Rakennemallin mukaisesti raportissa kuvataan aihe taustoineen, menetelmät, tutkimuksen käytännön toteutus ja prosessin tarkka kuvaus sekä lopussa tulokset pohdintoineen. Opinnäytetyössä käytettiin systemaattisesti ja luovasti erilaisia tiedonhankinta-, tutkimus- ja analysointimenetelmiä. Kehittämistyötä tehtiin yhteisöllisesti ja osallistaen myös opiskelija-asiakkaat ja asiantuntijat mukaan. Käytetyt lähteet ovat ajantasaisia ja myös vieraskielistä kirjallisuutta on ollut käytössä. Opinnäytetyön taustalla on oma vahva tahtotila opiskelijalähtöiseen kehittämistyöhön ja tutkimuksessa mahdollistui sekä oman asiantuntijuuden käyttäminen että osaamisen kehittyminen palvelumuotoilun menetelmän oppimisen myötä. Oppimispro-

sessi on ollut kirjaimellisesti prosessi ja tämän opinnäytetyön raportin kirjoittaminen on toteutunut hyvin prosessinomaisesti. Uraohjauksen kehittäminen tulee jatkumaan työyhteisön tulevaisuudessa tiiviinä ja tämän opinnäytetyön tuloksia hyödyntäen. Kehittämisprosessi jatkuu ajankohtaisena myös organisaation tavoitteissa sekä tiiviisti omassa työssäni.

Ammatillisen koulutuksen uraohjauksen kehittäminen on ajankohtainen ja mielenkiintoinen aihe, jonka käsittelyä eri näkökulmista voi jatkaa jatkotutkimuksissa. Omaopettaja tulee olemaan ammattiopistossa jatkossa isossa roolissa uraohjauksen toteuttajana ja opiskelijan ohjaajana. Tutkimuksella voisi selvittää myös *ammattillisen opettajan kokemuksia uraohjaajana*.

Koronapandemian vaikutus matkailualan työllisyystilanteeseen ja merkitys matkailualan koulutukselle. Vehviläisen (2020, 41) mukaan työllisyystilanteen heikkeneminen lisää tarvetta siihen, että valmistuville ja tutkinnon suorittaneille pystytään tarjoamaan tukea, ohjausta tai koulutusta. Ammatilliset oppilaitokset joutunevat monipuolistamaan tarjontaansa (mm. ammattikorkeakouluväylän vahvistaminen) sekä otettava suhteellisesti vahvempaa roolia syrjäytymisen estäjänä. Poikkeusolojen ajan kokemusten ja hyviä käytänteiden hyödyntäminen jatkossa ovat mielenkiintoisia tutkimuksen kohteita. Opiskelijoiden ohjaukseen on otettu käyttöön monipuolisesti erilaisia uusia vaihtoehtoisia tapoja. Ne tuovat koulutuksen järjestämiseen lisää joustoa ja uusia mahdollisuuksia uraohjaukseen ja henkilökohtaisten opintopolkujen toteuttamiseksi.

Muutosviestintä ja brändiviestintä – asiakaskokemus. Sitä olisi asiakaskokemuksen kautta myöhemmin mielenkiintoista tutkia. Ammattiopiston brändikampanja ”Kaikki on mahdollista” on vielä niin uusi, että isoja määriä vaikuttavuuden tuloksia ei ole saatavissa, mutta jatkotutkimus myöhemmin olisi organisaatiota hyödyttävä.

Tämän opinnäytetyön taustatutkimuksessa ilmeni monen vastaajan pohtivan opintojen keskeyttämisen syiksi motivaation puutteen ja mielenkiinnon loppumisen. Erityisen mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisikin tutkia, minkälaisista asioista *motivaation* puute koostuu ja minkälaisilla keinoilla motivaatiota olisi yksilön kannalta mahdollista lisätä. Motivaatiosta on tehty paljon aikaisempaa tutkimusta, jota voisi peilata tietyn alan opiskelijoita tai yksittäisiä opiskelijoita haastatellen esimerkiksi tapaustutkimuksen avulla.

Digitalisaation käyttäminen uraohjauksessa on ajankohtainen, keskusteluissa pinnalla oleva aihe. Yhtenä jatkotutkimushaasteena näkisin uraohjauspelin suunnittelemisen ja innovoinnin. Pelillistäminen ja tarinallistaminen ovat erityisesti nuorten parissa koettu hyväksi opetus- ja ohjausmenetelmiksi, joten oman elämän valintoja tutkiskeleva uraohjauspeli voisi toimia esimerkiksi pe-

rusopetuksen oppilaiden ohjauksen tukena. Digitalisaation voimakkaan kasvun myötä erilaisia sovelluksia ja ohjelmia kehitetään jatkuvasti. Osa nuorista voi kokea uudet sovellukset jo rasitteena. Uudet sovellukset eivät välttämättä tuota ohjaukseen riittävästi lisäarvoa, joten yksi kehittämisen kohde voisikin olla jo omaksuttujen ohjelmien ja sovellusten tehokkaampi käyttöönotto. Digitaalisuus olisi hyvä lisä myös palvelumuotoiluun – virtuaalinen ympäristö sopii myös yhteistoiminnallisen kehittämisen työskentely-ympäristöksi.

Palvelumuotoilun käyttäminen myös jatkossa ammatillisen koulutuksen kehittämishankkeissa voisi olla hyödyllistä. Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä on jatkuvasti kehittyvä ja se tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia kehittää koulutusorganisaatioiden ohjauspalvelua käyttäjälähtöisesti. Opiskelija-asiakkaan koko palvelupolkumallin kuvaamisella voitaisiin tarkastella ohjauksen kriittisiä pisteitä. Asiakaspolkua voitaisiin kuvata systemaattisesti koko opiskeluajan ajalta. Sisäinen palveluprosessi tulisi avata ja kuvata konkreettisesti. Asiakasta eli opiskelijaa tulisi tässäkin kuulla ja hänen tavoitteitaan ja tunteitaan arvioida. Toisen asteen koulutuksessa keskeyttämisen ja opinnoista eroamisen prosenttiluvut ovat huolestuttavan suuria. Niiden vähentämiseksi tehdään paljon työtä mm. erilaisissa hankkeissa. Voisiko hyvällä asiakaskokemuksella ja sen johtamisella olla tähänkin vaikutusta? Voitaisiko asiakaskokemuksen kehittämisen avulla sitouttaa ja kiinnittää opiskelijaa oppilaitokseen? Olisiko niin, että hyvän asiakaskokemuksen kautta he myös suosittelivat oppilaitosta innokkaammin? Myös organisaation hakutoimisto tai yksiköiden tukipalvelut voisivat olla kriittisen tarkastelun kohteena. Laadukas palvelukohtaminen asiakaslähtöisyyden periaatteita noudattaen voisi tuoda valtavan arvokkaan asiakaskokemuksen monelle yksittäiselle opiskelijalle. Palvelumuotoilu sopii menetelmänä myös työntekijäkokemuksen ja organisaation sisäisen asiakkuuden kehittämiseen.

Lähteet

Aho, S. & Mäkiäho, A. (2014). Toisen asteen koulutuksen läpäisy ja keskeyttäminen: vuosina 2001 ja 2006 toisen asteen opinnot aloittaneiden seurantatutkimus. Raportit ja selvitykset 2014:8. Opetushallitus. Tampere: Suomen yliopistopaino.

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. (2017). Viiden tähden asiakaskokemus. Helsinki: Kauppakamari.

Amundson, N.E. (2005). Aktiivinen ohjaus. Opas uraohjauksen ammattilaisille. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.

A 673/2017. Asetus ammatillisesta koulutuksesta. Saatavilla 29.4.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170673>

Brusi, B. (2020). Asiakaskokemuksen visio on lupaus. Saatavilla 30.4.2020 <https://www.futurerehab.fi/asiakaskokemuksen-visio-on-lupaus/>

Design Council (2021). The Double Diamond: 15 years on. Saatavilla 25.1.2021: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-15-years>

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus) (N.d.) Rovaniemen koulutuskuntayhtymä ja Euroopan unionin Euroopan sosiaalirahasto. Osaamisen johtaminen - OSAAMISEN ENNAKOINNISTA OSAAMISEN KEHITTÄMISEEN. Vipuvoimaa EU:lta 2007-2013. Saatavilla 28.4.2020 <https://www.redu.fi/loader.aspx?id=283831a3-dbf6-4ce2-82cd-7251322e8b03>

Haapakorva, P., Ristikari, T. & Kiilakoski, T. (2017). Toisen asteen opintojen keskeyttämisen taustatekijöitä. Teoksessa: Pekkarinen, E. & Myllyniemi, S. (toim.) Opin polut ja pientareet. Nuorisobarometri 2017. Helsinki: Valtion nuorisoneuvosto, nuorisotutkimusseura, nuorisotutkimusverkosto ja Opetus- ja kulttuuriministeriö. Saatavilla 31.1.2021 <https://tietoanuorista.fi/nuorisobarometri/nuorisobarometri-2017/>

Hakala, L. (2018). Työelämä muuttuu – mitä työelämävalmiuksia tarvitsemme? Sosiaali- ja terveysministeriö. Kolumni. Saatavilla 28.4.2020 https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tyoelama-muuttuu-mita-tyoelamavalmiuksia-tarvitsemme-

- Hakkarainen, P. (2021) Kysymme: Mitä oppivelvollisuuden laiminlyönnistä seuraa? – ”Tavoitteena on, että jokaiselle löytyisi motivoiva opiskelupaikka” Sanomalehti Kaleva. 13.1.2021.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2016). Tutki ja kirjoita. 21. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hooley, T. (2012). How the internet changed career: framing the relationship between career development and online technologies. Journal of the National Institute for Career Education and Counselling (NISEC) Issue 29, 4-9.
- Hooley, T. & Dodd, V. (2015) The Economic Benefits of Career Guidance. Careers England. Saatavilla 28.1.2021 <https://cica.org.au/wp-content/uploads/Careers-England-Research-Paper-The-Economic-Benefits-of-Career-Guidance-July-2015.pdf>
- Hurtonen, S. & Pirttiniemi, J. (2014). Ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelman seuranta 2011-2013. Raportit ja selvitykset 2014:13. Helsinki: Opetushallitus.
- Johnson, P. & Kiilakoski, T. (2020). Oppivelvollisuuden laajentaminen 2021? Arviointia uudistuksen kestävydestä ja vaikuttavampia vaihtoehtoja. Selvitys 30.10.2020. Elinkeinoelämän keskusliitto (EK). Saatavilla 31.1.2021 https://ek.fi/wp-content/uploads/2020/11/Oppivelvollisuusuu-distus_raportti_Final.pdf
- Kananen, J. (2017). Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja.
- Kananen, J. (2019). Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja.
- Kauppila, P., Silvonen, J. & Vanhalakka-Ruoho, M. (2015). Toimijuus, ohjaus ja elämänkulku. Publications of the University of Eastern Finland. Reports and Studies in Education, Humanities, and Theology; Nro 11. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.
- Koivisto, M. (2019). Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa: Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. ja Forsberg, S. (toim.) Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Saatavilla 8.5.2020 [https://kamezproxy01.kamit.fi:2335/teos/JAHBFXDTEB#kohta:\(\(20\)Palvelumuotoilun\(\(20\)bisneskirja/piste:tnZ](https://kamezproxy01.kamit.fi:2335/teos/JAHBFXDTEB#kohta:((20)Palvelumuotoilun((20)bisneskirja/piste:tnZ)
- L 531/2017. Laki ammatillisesta koulutuksesta. Saatavilla 15.9.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531#Pidp448604128>

Löytänä J., & Korteso, K. (2011). Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Manneri, V., & Koivisto, M. (2019). Yritysten pelikenttä muutoksessa. Teoksessa: Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. ja Forsberg, S. (toim.) Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Saatavilla 8.5.2020 [https://kamezproxy01.kamit.fi:2335/teos/JAHBFXDTEB#kohta:\(\(20\)Palvelumuotoilun\(\(20\)bisneskirja/piste:tnZ](https://kamezproxy01.kamit.fi:2335/teos/JAHBFXDTEB#kohta:((20)Palvelumuotoilun((20)bisneskirja/piste:tnZ)

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

Metsämuuronen, J. (2006). Metodologian perusteet ihmistieteissä. Teoksessa: Metsämuuronen, J. (toim.) Laadullinen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mulari, M. (2013). Tietoisien ammatinvalinnan opas. Helsinki: Otava.

Myllyniemi, S. & Kiilakoski, T. (2017). Opintojen keskeyttäminen ja koulupudokkuus. Teoksessa: Pekkarinen, E. & Myllyniemi, S. (toim.) Opin polut ja pientareet. Nuorisobarometri 2017. Helsinki: Valtion nuorisoneuvosto, nuorisotutkimusseura, nuorisotutkimusverkosto ja Opetus- ja kulttuuriministeriö. Saatavilla 31.1.2021 <https://tietoanuorista.fi/nuorisobarometri/nuorisobarometri-2017/>

Nokelainen, P., Asplund, R., Juujärvi, S. & Kovalainen, A. (2018). Muutokset haastavat ammatillisen koulutuksen. Ammattikasvatuksen aikakauskirja. Ajankohtaista ammattikasvatuksessa 1/2018. Tampere: Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö.

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

Oulun seudun ammattiopisto. (2020 A). Oulun seudun koulutuskuntayhtymä. Tilinpäätös ja toimintakertomus vuodelta 2019. Saatavilla 22.2.2021 https://www.osao.fi/wp-content/uploads/2020/08/tilinpaatos_ja_toimintakertomus_vuodelta_2019.pdf

Oulun seudun ammattiopisto. (2020 B). Tietoa OSAOsta. Ajankohtaista. OSAOn brändivideo – Kaikki on mahdollista. Saatavilla 22.2.2021 <https://www.osao.fi/tietoa-osaosta/ajankohtaista/>

Oulun seudun ammattiopisto. (2020 C) Mittarit. Opintojen läpäisy 2019. Erot ja negatiiviset erot 2019. Asiakaslupaus. Prosessikuvaukset. Oulun seudun ammattiopisto. Henkilöstön sisäinen intranet.

- Oulun seudun ammattiopisto. (2020 D). Opiskelen OSAOssa. Henkilökohtaistaminen. Saatavilla 15.09.2020. <https://www.osao.fi/opiskelen-osaossa/opiskelu/henkilokohtaistaminen/>
- Oulun seudun ammattiopisto. (2020 E). Urahaku-hanke. Saatavilla 22.2.2021 <https://www.osao.fi/hankkeet/urahaku/>
- Onnismaa, J. (2007). Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Opetushallitus. (2020). Ammatillinen koulutus Suomessa. Saatavilla 15.9.2020 <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/amatillinen-koulutus-suomessa>
- Opetushallitus. (2021 A). Perustietoa oppivelvollisuuden laajentamisesta. Saatavilla 22.2.2021 <https://www.oph.fi/fi/kehittaminen/perustietoa-oppivelvollisuuden-laajentamisesta#6d99f060>
- Opetushallitus. (2021 B). Ohjeita lukiokoulutukseen ja ammatilliseen koulutukseen. Ohjaus- ja valvontavastuu. Saatavilla 22.2.2021 <https://www.oph.fi/fi/kehittaminen/ohjeita-lukiokoulutukseen-ja-amatilliseen-koulutukseen#6d99f060>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2019). Ammatillisen koulutuksen reformi. Saatavilla 23.11.2019 <https://minedu.fi/amisreformi>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö (2021 B). Jatkuva oppiminen. Saatavilla 15.1.2021 <https://minedu.fi/jatkuva-oppiminen>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2019). Kohti huippulaatua. Ammatillisen koulutuksen laatustrategia vuoteen 2030. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:29. Saatavilla 15.9.2020 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161772/OKM_2019_29%20Kohti%20huippulaatua.pdf
- Otala, L. (2018). Ketterä oppiminen - keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Helsinki: Kauppa-kamari.
- Palvelumuotoilukortit. (2020). Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla 1.2.2021 <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilukortit>
- Palvelumuotoilun perusteet. (2021). Palvelumuotoiluprosessi. Tutki, analysoi, ideoi ja toteuta. Eoppiva-verkkokurssi. Saatavilla 1.2.2021 https://www.eoppiva.fi/kurssit/palvelumuotoilun-perusteet/#/lessons/jXmEQlQFdThnBIT306DjBOAj8_oFl9jU

Pensonen, S. & Ågren, S. (2018). Ammatillisen koulutuksen läpäisyn määrällisen seurannan selvitys lukuvuodelta 2016-2017. Raportit ja selvitykset 2018:2. Opetushallitus. Verkkojulkaisu. Saatavilla 29.5.2020: <https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/julkaisut/ammattillisen-koulutuksen-lapaisyn-maarallisen-seurannan-selvitys>

Rantanen, M. (2016). Tunnelmamuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Saarela, M. (2018). Miten asiakkuus pitäisi ymmärtää perusopetuksessa? Saatavilla 30.4.2020 <https://tiimiakatemia.com/underground/miten-asiakkuus-pitaisi-ymmartaa-perusopetuksessa/>

Sharf, R.S. (2013). Advances in Theories of Career Development. Teoksessa: Walsh, W., Savickas, M.L. & Hartung, P. (toim.) Handbook of Vocational Psychology: Theory, Research, and Practice. Taylor & Francis Group. Saatavilla 28.4.2020 ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/kajaani-ebooks/detail.action?docID=1209530>

Stanford d.school Design thinking process. (2021). The Hasso Plattner Institute of Design at Stanford. Saatavilla 25.1.2021 <https://dschool.stanford.edu/resources/teaching-and-learning-year-book-2019-20>

Uraohjauksen sanakirja. Saatavilla 27.04.2020 <http://uraohjauksen-sanakirja.purot.net/uraohjauks>

Toni, A. & Karlsson, U.-J. (2020). Strategia: Elinikäinen ohjaus tukee yksilöitä koulutus- ja urapolulla. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavilla 31.1.2021 <https://minedu.fi/-/1410877/strategia-elinikainen-ohjaus-tukee-yksiloita-koulutus-ja-urapolulla>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Tampere: Talentum Media.

Valtioneuvoston kanslia. (2018). Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 2. osa: Ratkaisuja työn murroksesta. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 30/2018

- Vanhalakka-Ruoho, M. (2015). Toimijuus ja suunnanotto elämässä. Teoksessa Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkku. Kauppila, P., Silvonen, J. & Vanhalakka-Ruoho, M. (toim.) Yliopiston sarjajulkaisut. Itä-Suomen yliopisto. Saatavilla 31.1.2021 https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15099/urn_isbn_978-952-61-1747-8.pdf
- Vehviläinen, J. (2020). Kohti jatko-opintoja ja työelämää. Siirtymät ammatillisen koulutuksen jälkeen. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2020:7. Saatavilla 15.9.2020 https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/kohti_jatko-opintoja_ja_tyoelamaa_1.pdf
- Vehviläinen, S. (2014). Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.
- Viitala, R. & Uotila, T-P. (2014). Osaamisen uhkana tehokkuusajattelu. Teoksessa: Henkilöstöjohtaminen uuden edessä. Henkilöstöbarometrin nostamat kehityshaasteet. Riitta Viitala & Maria Järström. (toim.). Vaasa: Vaasan yliopisto
- Virtanen, J. (2006). Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa: Metsämuuronen, J. (toim.) Laadullinen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Vehkasalo, V. (2018). Läpäisyohjelman vaikutukset ammatillisten opintojen suorittamiseen ja keskeyttämiseen. Tarkastusmuistio 346/54/2016. Valtiontalouden tarkastusvirasto.
- Weprin, M. (2016). Design thinking methods: Affinity Mapping. Uxdict.IO. Saatavilla 27.1.2021 <https://uxdict.io/design-thinking-methods-affinity-diagrams-357bd8671ad4>
- Wilenius, M. (2015). Tulevaisuuskirja. Metodi seuraavan aikakauden ymmärtämiseen. Helsinki: Otava.
- Ågren, S., Pietilä, I. & Rättilä, T. (2019). Palkkatyökeskeisen ajattelun esiintyminen ammattiin opiskelevien työelämäasenteissa. Teoksessa: Haikkola, L. & Myllyniemi, S. (toim.) Hyvää työtä! Nuorisobarometri 2019. Helsinki: Valtion nuorisoneuvosto, nuorisotutkimusseura, nuorisotutkimusverkosto ja Opetus- ja kulttuuriministeriö. Saatavilla 31.1.2021 https://tietoanurista.fi/wp-content/uploads/2020/04/Nuorisobarometri_2019-netti.pdf

Kuntayhtymäjohtaja-rehtori
Jarmo Paloniemi

Asia

Tutkimuslupa: Lea Perhoma

Selostus

OSAOn Kaukovainion palvelut -yksikön opinto-ohjaaja Lea Perhoma anoo tutkimuslupaa opintoihinsa kuuluvaa opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyön aiheena on Uraohjaus asiakaskokemuksena matkailualan ammatillisessa koulutuksessa. Opinnäytetyön tutkimusosiossa selvitetään mitä matkailualan opiskelijat ajattelevat (kokemus/käsitys) uraohjauksesta ja asiakaskokemusten kautta ohjauspalvelua kehitetään asiakaslähtöisesti. Kehittämistyön tavoitteena on pilotoida matkailualan koulutukseen uraohjauksen toteutusmallia. Kehittämistyötä tehdään yhdessä matkailualan tiimin ja asiakkaiden kanssa palvelumuotoilun työkalua käyttäen. Tutkimus toteutetaan haastatteleamalla matkailualan opiskelijoita syyslukukaudella 2020. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua maaliskuun 2021 loppuun mennessä. Liitteenä tutkimuslupahakemus.

Päätös

Myönnän opinto-ohjaaja Lea Perhomaalle tutkimusluvan "Uraohjaus asiakaskokemuksena matkailualan ammatillisessa koulutuksessa" -opinnäytetyöhön liittyen.

Perustelut

Hallintosääntö 22 S mom. 19.

Toimivallan peruste

Hallintosääntö 1.7.2020 alkaen (Yhtymäkokous 8.6.2020 S 12). Yhtymähallituksen toimivallan siirtäminen 1.7.2020 alkaen (Yhtymähallitus 15.6.2020 s 94).

Allekirjoitus



Jarmo Paloniemi
Kuntayhtymäjohtaja-rehtori

Muutoksenhaku
Otto-oikeus

Tähän päätökseen ei ole muutoksenhakuoikeutta. Yhtymähallitus tai yhtymähallituksen puheenjohtaja voi ottaa yhtymähallituksen käsiteltäväksi asian, joka on kuntalain nojalla siirretty yhtymähallituksen alaisen viranomaisen toimivaltaan ja jossa asianomainen viranomainen on tehnyt päätöksen.

Ilmoitus otto-oikeuteille viranomaisille
Tiedoksi antaminen

Tämä päätös on ilmoitettu seitsemän päivän kuluessa päätöksen tekemisestä. Tämä päätös on lähetetty: Lea Perhoma, Raija Näppä

Nähtävillä pito

Tämä päätös on nähtävillä yksikön toimistossa 21.9.2020 klo 8.00 - 16.00

Koulutuskuntayhtymä OSAO
Kaukovainion yksikkö, Palvelut
Kotkantie 2C, 90250 OULU

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Opiskelen Kajaanin ammattikorkeakoulussa, liiketoiminnan kehittämisen ja johtamisen YAMK-koulutuksessa. Haen tutkimuslupaa opintoihini kuuluvan opinnäytetyön tekemiseksi.

Opinnäytetyön aihe: Uraohjaus asiakaskokemuksena matkailualan ammatillisessa koulutuksessa
Taustalla: Työelämän murros ja ammatillisen koulutuksen reformi. Työelämän muuttuessa tarvitaan uudenlaista osaamista ja jatkuva oppiminen korostuu. Tämän päivän pätkittäinen työura, jonka aikana kouluttaudutaan useaan työtehtävään. Matkailualalla työurat tyypillisesti pätkittäisiä ja sesonkiluonteisia. Tämä tausta asettaa ammatillisen koulutuksen tarjoaman uraohjauksen merkitykselliseen asemaan. Matkailualan koulutuksessa on haasteena ollut jo vuosia opintojen läpäisy. Uraohjausta ja urasuunnittelutaitojen ohjausta tarjotaan jatkossa suunnitelmallisesti ja systemaattisesti (henkilökohtaistamisen prosessin uudistaminen) kaikille yksilöllisen tarpeen mukaan.

Opinnäytetyön tavoite: Tämän opinnäytetyön tutkimusosiossa selvitetään mitä matkailualan opiskelijat ajattelevat (kokemus/käsitys) uraohjauksesta ja asiakaskokemusten kautta ohjauspalvelua kehitetään asiakaslähtöisesti. Kehittämistyön tavoitteena on pilotoida matkailualan koulutukseen uraohjauksen toteutusmallia. Kehittämistyötä tehdään yhdessä matkailualan tiimin ja asiakkaiden kanssa palvelumuotoilun työkalua käyttäen.

Toteutus: Tutkimus toteutetaan haastattelemalla matkailualan opiskelijoita syyslukukaudella 2020. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua maaliskuun 2021 loppuun mennessä. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä pilotoidaan uraohjauksen mallia. Ohjauspalvelua kehitetään asiakaslähtöisesti osallistamalla asiakkaat ja toimijat yhteiskehittämiseen palvelumuotoilun työpajassa lokakuussa 2020.

Eettiset kysymykset: Tutkimuksenteon kaikissa vaiheissa tulen noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkijana sitoudun noudattamaan voimassa olevia tutkimusaineiston säilyttämiseen ja tietosuojalainsäädäntöön (mm. salassapitosäännökset ja henkilötietojen kerääminen) liittyviä ohjeita. Tutkimukseen osallistuville opiskelijoille ei ole odotettavissa kielteisiä seuraamuksia tutkimukseen osallistumisesta ja heillä on oikeus jäädä tutkimuksesta pois, milloin tahansa. Tutkimukseen tulen valitsemaan haastateltavat täysi-ikäiset opiskelijat. Jokaiselta osallistuvalta pyydän kirjallisen suostumuksen tutkimukseen, eikä heidän henkilötietojansa kerätä. Kerättyä aineistoa käytän ja hyödynnän sellaisessa muodossa, josta yksittäistä tutkittavaa ei voi tunnistaa. Aineiston tulen arkistoidaan tutkimuksen jälkeen mahdollista jatkokäyttöä varten myös omassa työssäni sekä jatko-opinnoissa.

Annan mielelläni tutkimuksesta myös lisätietoja, yhteystiedot alla.

15.09.2020

Lea Perhomaa

Lea Perhomaa
Opinto-ohjaaja

OSAO, Kaukovainion yksikkö Palvelut, Kotkantie 2C, 90250 Oulu lea.perhomaa@osao.fi
+358 50 590 9662 tai +358 45 1338095

TIEDOTE INFORMANTILLE

Tutkimuksen alustava nimi:

Uraohjaus asiakaskokemuksena matkailualan ammatillisessa koulutuksessa

Opiskelen Kajaanin ammattikorkeakoulussa liiketoiminnan kehittämisen ja johtamisen YAMK-koulutuksessa. Pyydän suostumustasi osallistua opintoihini kuuluvaan opinnäytetyön tutkimukseen. Ohjaajani on oppilaitoksessa Pasi Korhonen (pasikorhonen@kamk.fi).

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää matkailualan opiskelijoiden kokemuksia ja näkemyksiä uraohjauksesta sekä siitä, minkälaiset asiat opiskelijat näkevät vaikuttavan opintojen keskeyttämiseen.

Tutkimus tehdään syys-lokakuun v.2020 aikana. Kerään tutkimusaineiston ryhmähaastattelussa, jossa jokainen haastateltava kuitenkin vastaa kysymyksiin omin sanoin kirjoittaen vastaukset anonymisti verkkolomakkeelle. Haastatteluun on hyvä varata aikaa 2 tuntia. Haastattelun aineisto kootaan jatkokäsittelyssä yhdeksi tekstitiedostoksi. Vastaajien henkilötietoja ei kerätä.

Olen saanut yhteystietosi Oulun seudun ammattiopistosta. Osallistuminen tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Sinulle ei ole odotettavissa mitään kielteisiä seuraamuksia tutkimukseen osallistumisesta. Hyöty tutkimuksesta tulee olemaan tilanteessa, jossa kehitetään matkailualan koulutusten uraohjauspalvelua ja halutaan kuulla opiskelijan kokemuksia. Sinulla on tutkimuksen aikana oikeus kieltäytyä tutkimuksesta tai keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa ilman, että siitä aiheutuu sinulle mitään seuraamuksia. Tutkimusten järjestelyt ja tulosten raportointi ovat luottamuksellisia. Tutkimusraporttiin voidaan sisällyttää suoria otteita haastatteluista. Tulokset julkaistaan tutkimusraportissa kuitenkin täysin anonymisti. Kun tutkimus on päättynyt, tutkimusaineisto arkistoidaan mahdollista jatkokäyttöä varten. Voit olla yhteydessä minuun ja saada lisätietoa tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa.

16.09.2020

Lea Perhomaa p. 050 590 9662

lea.perhomaa@osao.fi

Matkailualan uraohjauksen asiakaslähtöinen kehittäminen

Tällä lomakkeella kerättyjä tietoja käytetään opinnäytetyöni tutkimukselliseen osioon eikä niitä luovuteta muuhun käyttötarkoitukseen. Nimeä ja sähköpostiosoitetta käytetään vain kyselylomakkeen sähköpostijakelussa. Tietoja säilytetään ja käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti. Lähettämällä tämän lomakkeen hyväksytyn tietojen keräämisen yllä mainittuun käyttöön.

* Pakollinen

1. Ikäsi vuosissa

- Alle 21v
- 21 - 30v
- 31 - 41v
- 41- 50v
- yli 50v

2. Koulutustaustasi, kerro aikaisemmat koulutuksesi (myös kesken jääneet): *

3. Nykyinen koulutus. Missä koulutuksessa opiskelet: *

- Matkailualan perustutkinto, matkailupalvelujen tuottaja
- Matkailualan perustutkinto, vastaanotto-
virkailija
- Matkailupalvelujen ammattitutkinto
- Matkailu tuotteena – työvoimakoulutus

4. Opintojen aloitusvuosi *

- 2019
- 2018
- 2017
- 2016 tai aiemmin

5. Mitä mielestäsi tarkoittaa uraohjaus? *

6. Mainitse mielestäsi uraohjauksen tärkeimmät asiat? *

7. Miten uraohjausta toteutetaan koulutuksessasi tällä hetkellä? *

8. Kenen tai keiden kanssa mieluiten suunnittelisit omia opintoja ja urasuunnitelmia? *

9. Voiko uraohjaus toimia ryhmämuotoisena? Entä 3-6 opiskelijan pienryhmässä, jossa osallistujilla on samoja kiinnostuksen kohteita? *

10. Montako kertaa lukuvuodessa toivoisit saavasi yksilöllistä uraohjausta? *

11. Mitä ajattelet ohjauksesta käytettävästä Chat-palvelusta? *

12. Jos opinto-ohjaajasi olisi tavoitettavissa päivittäin / viikoittain tietyinä aikana reaaliaikaisessa Chatpalvelussa, käyttäisitkö palvelua? *

- Kyllä
- En
- Voisin harkita

13. Entä mitä ajattelet ohjauksesta WA (whatsapp) -palvelussa? *

14. Jos uraohjauksesta olisi luotu peli verkkoon, haluaisitko pelata sellaista? *

- Kyllä
- En
- Voisin harkita

15. Mitkä ovat suurimmat syyt siihen, että opinnot jäävät osalla opiskelijoista kesken? *

16. Jos olet itse pohtinut opintojen keskeyttämistä, mistä se on johtunut? *

17. Minkälaisilla tavoilla opetus- ja ohjaushenkilöstä voisi ehkäistä keskeyttämistä? *

18. Millä muilla tavoilla haluaisit kehittää ohjausta? *

19. Tuleeko mieleesi vielä jotain, mitä haluat sanoa aiheeseen liittyen. Sana on vapaa. *

20. Anna palautetta tästä kyselystä. *





Opinnäytetyön aineistonhallintasuunnitelma, Lea Perhomaa LYL19S

Aineistojen yleinen kuvaus

Minkä tyyppistä tutkimusaineistoa (esimerkiksi haastattelu, kysely, havainnointi) opinnäytetyössä kerätään tai käytetään?

Tässä opinnäytetyössä tullaan tekemään asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistyötä, jonka taustaksi haastatellaan asiakkaita (opiskelijoita). Tutkimusaineistoa tulee olemaan haastattelujen aineistot.

Haastatteluaineisto tulee olemaan ainoastaan sähköisessä muodossa. Kysely toteutetaan verkkokyselynä, jossa henkilötietoja ei kerätä. Yksittäistä vastaajaa ei tunnisteta.

Aineiston dokumentaatio ja laatu

Miten tutkimusaineisto dokumentoidaan, esimerkiksi minkälaisia tunnistetietoja käytetään? Miten aineiston ja sen dokumentoinnin laatu varmistetaan?

Haastateltavien tunnistetietoja (henkilötietoja: nimi, syntymäaika jne) ei tutkimuksessa käytetä, eikä niitä myöskään kerätä. Dokumenteissa puhutaan ainoastaan iästä, informanttien anonymiys säilyy kaikissa vaiheissa. Aineiston laadun tutkija varmistaa tekemällä kaiken aineistonhallinnan itse; tutkimusaineistoa ei käsittele kukaan muu, eikä mukana ole ulkopuolisia osapuolia tekemässä tutkimusta.

Säilytys ja varmuuskopiointi

Miten aineisto tallennetaan? Miten taataan sen tietoturva (esimerkiksi pääsy aineistoon) opinnäytetyön tekemisen aikana? Kuka/ketkä pääsee käsittelemään aineistoa?

Aineisto tullaan säilyttämään opinnäytetyön tekijän Onedrive-kansioissa sähköisenä. Kansioon pääsee salasanalla vain opinnäytetyön tekijä. Tietoturvan varmistamiseksi kansion salasana vaihdetaan säännöllisesti. Aineisto varmuuskopioidaan myös haihtumattoman muistin USB-muistitikulle.

Säilyttämiseen liittyvät eettiset ja laillisuuskyseymykset

Miten aineiston säilytykseen liittyvät mahdolliset eettiset kysymykset (esimerkiksi arkaluontoiset henkilöihin liitetyt tiedot, muiden pääsy aineistoihin) otetaan huomioon? Miten aineiston omistus- ja käyttöoikeudet hallinnoidaan?

Lupa-asiat (toimeksiantajan tutkimuslupa ja informanttien suostumuslomakkeet) hoidetaan kuntoon aikaisessa vaiheessa. Huolimatta siitä, että henkilötietoja ei käytetä tutkimuksessa, informoidaan haastateltava tehtävästä tutkimuksesta seikkaperäisesti. Opinnäytetyön tekijä huomioi hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta tutkimuksen kaikissa vaiheissa.

Aineiston avaaminen ja pitkäaikaissäilytys

Olisiko aineistoa mahdollista käyttää myöhemmin? Miten aineiston jatkokäyttö tehdään mahdolliseksi.

Informanteilta kysytään lupa haastatteluaineiston jatkokäyttöön suostumuslomakkeella. Kirjallinen aineisto säilyy sähköisessä kansiossa määräämättömän ajan ja sitä on mahdollista käyttää myös myöhemmin.