

Sami Jokelainen

# Opiskelijalähtöinen väyläopintopalvelumalli

LAB-ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Liiketalouden ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö 2021

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Jokelainen, Sami	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 64	Valmistumisaika 2021
Työn nimi <b>Opiskelijalähtöinen väyläopintopalvelumalli</b>		
Tutkinto Tradenomi (ylempi AMK)		
<p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää opiskelijalähtöinen väyläopintopalvelumalli. Tutkimus rajattiin koskemaan ammatillisen koulutuksen ja ammattikorkeakoulujen välistä väyläopintomallia. Tutkimuksen kohdeyrityksinä ovat ammattioppilaitokset ja ammattikorkeakoulut. Kohderyhmänä on ammattioppilaitosten ja ammattikorkeakoulujen edustajat. Kyseessä on laadullinen tutkimus, joka toteutettiin tapaustutkimuksen ja palvelumuotoilun menetelmin. Teoriaosuuteen hankittiin tietoa aiemmista hankeraporteista, tutkimuksista ja palvelumuotoilua käsittelevästä kirjallisuudesta.</p> <p>Teoreettinen viitekehys rakentui opiskelijalähtöisen väyläopintopalvelumallin, opintojen ohjauksen, viestinnän, asiakaskokemuksen, asiakaslähtöisyyden ja väyläopintojen palvelumuotoilun ympärille. Empiirisen osan aineisto hankittiin teemahaastattelujen avulla. Tutkimustulokset osoittavat, että opiskelijalähtöisen väyläopintopalvelumallin palvelutuokiot rakentuvat opiskelijoiden palvelutarpeisiin palvelupolulla. Palvelua koskeva asiakaslähtöisyys rakentuu viestinnälle ja asiakkaan tarpeiden ymmärtämiselle. Palvelumuotoilun näkökulmasta onnistunut väyläopintopalvelumalli rakentuu tiedottamiselle, perehdyttämiselle ja valmentamiselle.</p>		
Asiasanat väyläopintopalvelumalli, palvelumuotoilu, opiskelijalähtöisyys, väyläopinnot		

## Abstract

Author(s) Jokelainen, Sami	Type of Publication Thesis, UAS Master´s Thesis	Published 2021
Title of Publication Student-Centered Model of Path Study Vocational Education.		
Name of Degree Master of Business Administration, Business education Lappeenranta.		
<p>The aim of this study was to develop a student-centered path study service model for vocational education. In this thesis, I concentrated therefore on vocational schools and polytechnics, and selected as the target group representatives from these two types of organisations. Whereas the theoretical part of this theses builds on previous literature, reports and research on service design as well as on literature and other material on student-oriented path study, the empirical part takes advantage of the qualitative method of action research. The material for the empirical study was gathered through a series of thematic interviews. The results show that the service sessions based on the student-oriented path study service model are build on the service needs of students in the service path. From the perspective of service design, a successful fairway learning service model is built on information, orientation and coaching.</p>		
Path study model, service design, student-centered		

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Väyläopintojen kehittämisen ajankohtaisuus .....	2
3	Tutkimuksen tavoite ja rajaukset .....	5
3.1	Tavoite koulutuksen järjestäjän näkökulmasta .....	5
3.2	Tavoite opiskelijan näkökulmasta .....	6
3.3	Tutkimuksen rajaukset .....	7
4	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	8
5	Teoreettinen viitekehys .....	9
5.1	Avainkäsitteet ja lähestymistapa .....	9
5.2	Asiakaskokemus .....	10
5.2.1	Asiakaskokemuksen johtaminen .....	11
5.2.2	Asiakaskokemuksen kehittäminen.....	13
5.3	Väyläopintoja koskeva viestintä .....	16
5.4	Opintojen ohjaus .....	17
5.5	Väyläopinnot .....	18
6	Opiskelijalähtöinen väyläopintopolku.....	21
6.1	Väyläopintojen hakijamäärät.....	24
7	Palvelumuotoilu käsitteenä .....	27
7.1.1	Palvelupolku .....	28
7.1.2	Palvelutuokiot .....	28
7.1.3	Kontaktipisteet .....	29
8	Tutkimusmenetelmät .....	30
8.1	Tapaustutkimus menetelmänä.....	30
8.2	Palvelumuotoilu menetelmänä.....	30
8.3	Aineiston käsittely ja analysointi .....	32
8.4	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	34
9	Tutkimuksen toteutus palvelumuotoilun keinoin .....	36
10	Tutkimustulokset.....	39
10.1	Palvelutuokiot ja niiden sisältö ennen varsinaista palvelua .....	39
10.1.1	Väyläopintojen viestintä ja markkinointi ammattioppilaitoksessa.....	40
10.1.2	Ammatillisen koulutuksen ohjauskeskustelu .....	42
10.1.3	Opintoihin ilmoittautuminen .....	43
10.2	Palvelutuokiot ja niiden sisältö ennen palveluiden aloittamista .....	44

10.3	Palvelutuokiot ja niiden sisältö palvelun aikana .....	45
10.3.1	Väyläopintomallin toteuttaminen .....	45
10.3.2	Opiskelijan valmentaminen väyläopintoihin .....	46
10.3.2	Opintojen ohjaus .....	47
10.3.3	Opintojen seuranta .....	48
10.4	Palvelutuokiot ja niiden sisältö palvelun jälkeen .....	48
11	Yhteenveto ja pohdinta .....	50
11.1	Ajatuksia päätuloksista .....	51
	Lähteet .....	54

## 1 Johdanto

Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen visiossa 2030 korkeakoulutuksen kehittämisen tavoitteena on pidemmät työurat ja joustavat opintopolut. Vuonna 2019 opetusministerin asettama työryhmä selvitti ammatillisen koulutuksen järjestäjien ja korkeakoulujen välisen yhteistyön kehittämistä, nykytilaa ja erilaisia toimintamalleja. Työryhmän työskentelyn tuloksena syntyi opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuraportti Katse korkealle ja horisontti laajaksi näkökulmia ammatillisen koulutuksen järjestäjien ja korkeakoulujen yhteistyöhön. Työryhmä ehdotti opetus- ja nivelvaiheyhteistyötä sekä rakenteellista yhteistyötä ja näiden yhteistyömuotojen alle suositeltuja toimintamalleja toisen asteen koulutuksen ja korkea-asteen väliseen yhteistyöhön. Korkeakoulutus ja tutkimus 2030-vision raportissa painotettiin kehittämään yhteistyötä toiseen asteen kanssa joustavien opintopolkujen rakentamiseksi ja koulutustason ja osaamisen tason nostamiseksi. Tavoitteena on näillä toimintamalleilla nostaa korkeakoulutettujen määrää 50 %:iin 25–34-vuotiaista vuoteen 2030 mennessä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a). Ammatillisen koulutuksen rahoitusjärjestelmään tehty muutos ohjaa ammatillisen koulutuksen järjestäjiä tarjoamaan mahdollisuuksia jatko-opintoihin. Koulutuksen järjestäjät hyötyvät rahallisesti vaikuttavuusrahoituksen osassa opiskelijoiden työllistymisestä ja jatko-opintoihin siirtymisestä. (Opetus ja kulttuuriministeriö 2017).

Opintoja nopeuttavia toimintamalleja ja rakenteita on kehitetty ammatillisen koulutuksen ja ammattikorkeakoulujen yhteistyönä syntyneissä jatkoväyläopintojen- ja ohjauksen kehittämishankkeissa. Jatkoväyläopinnot ovat avoimen ammattikorkeakoulun opintoja, joita suorittavat ammatillisen toisen asteen opiskelijat ammattiopintojen ohella. Polkumalleja on kehitetty myös lukioista ammattikorkeakouluun. Kehittämishankkeita on ollut useita ja niiden kehittämisenäkökulma on opintojen ohjaukseen ja uraohjaukseen painottuva. Hanketulosten mukaan kehittämistä on koko väyläopintopalvelumallin prosessissa. Tämän tutkimuksen kehittämisenäkökulmana on tarkastella asiaa palvelumuotoilun näkökulmasta ja kehittää jatkoväyläopintojen eli AMK-polkumallin opintojen palvelumallia yhteistyön toimivuuden parantamiseksi ammattioppilaitoksen ja ammattikorkeakoulun välillä.

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää ammatillisen koulutuksen ja korkeakoulutuksen välisessä väyläopintomallien kehittämisessä. Tuloksissa tuodaan esille erilaisia rakenteita opiskelijoille luoduista väyläopintojen palvelupolkumalleista ja niiden sisällöistä sekä palvelun onnistumisen kriittisistä pisteistä palvelumuotoilun näkökulmasta. Tulosten avulla oppilaitosten väylämalleja voidaan kehittää oppilaitoskohtaisesti palvelurakenteissa.

## 2 Väyläopintojen kehittämisen ajankohtaisuus

Toisen asteen ammatilliseen koulutukseen kohdistuvat muutokset perustuvat uuteen koulutusreformiin, joka oli yksi vuosien 2015–2019 hallituksen osaaminen ja koulutus -painopisteen kuudesta kärkihankkeesta. Hallituksen toimintasuunnitelman mukaisesti reformi eteni siten, että uusi ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö ja siihen sisältyvät keskeiset uudistukset tulivat voimaan 1.1.2018. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018).

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisun (2018b) mukaan toisen asteen ammatillisen koulutuksen reformissa ammatillinen koulutus uudistettiin osaamisperusteiseksi ja asiakaslähtöiseksi kokonaisuudeksi. Uudistuksella on tarkoitus vastata tehokkaammin työ- ja elinkeinoelämän muuttuviin ammatillisiin osaamistarpeisiin uudistamalla ammatillisen koulutuksen järjestelmä. Uudistetussa ammatillisessa koulutuksessa muutos keskittyy järjestelmäkeskeisyydestä osaamisperusteisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen, sekä pyrkii luomaan enemmän yksilöllisiä opintopolkua ja työpaikalla tapahtuvaa oppimista. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018.)

Opetusministeri asetti tammikuussa 2019 Ammatillisen koulutuksen järjestäjien ja korkeakoulujen välisen yhteistyön kehittämistä valmistelevan työryhmän, jonka tehtävänä oli selvittää ja kuvata yhteistyön nykytilaa ja erilaisia toimintamalleja. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b). Hallitusohjelmaan oli kirjattu tavoitteet lisätä toisen asteen koulutuksen ja korkea -asteen välistä yhteistyötä. Ammatillista koulutusta koskeva lainsäädäntö velvoittaa koulutuksen järjestäjät tekemään yhteistyötä alueen työ- ja elinkeinoelämän, muiden ammatillisen koulutuksen järjestäjien, korkeakoulujen ja lukiokoulutuksen järjestäjien kanssa. Korkeakoulujen tulossopimuksissa 2017–2020 on ollut myös tavoitteena lisätä yhteistyötä toisen asteen koulutuksen järjestäjien kanssa. Tavoite uusilla rakenteilla on nopeuttaa korkeakouluopintoihin siirtymistä. Korkeakoulutus ja tutkimus 2030-vision keskeinen kehittämisalue on toiseen asteen kanssa tehtävä yhteistyö luoda joustavia opintopolkua koulutustason ja osaamisen tason nostamiseksi (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a.)

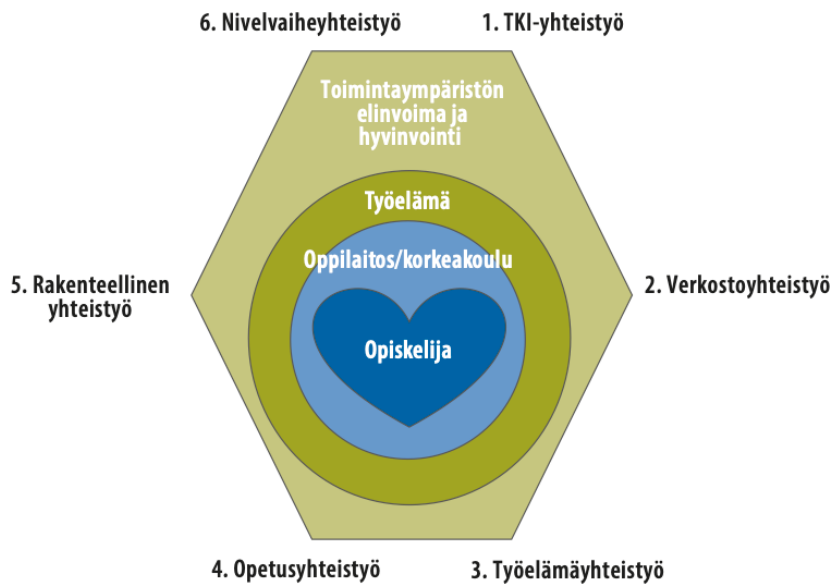
Opetus ja kulttuuriministeriön raportin (2019b) mukaan ammatillisen koulutuksen ja korkeakoulujen yhteistyölle on olemassa jo nykyisen yhteistyön perusteella vankka perusta. Yhteistyömalli nimettiin työryhmässä jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämisen timantiksi (kuva 1). Timantti-mallin mukaisesti ammattikorkeakoulut ja ammattioppilaitokset kehittävät yhteistyötä kokonaisuutena kuudella toisiinsa kytkeytyvällä ulottuvuudella.

Väyläopintoihin liittyvän yhteistyön kannalta oleellista on ammattioppilaitosten ja ammatti-korkeakoulujen välinen opetusyhteistyö. Opetusyhteistyöllä tarkoitetaan ammatillisen kou-lutuksen järjestäjien ja korkeakoulujen välistä yhteistyötä, jonka tavoitteena on oppimisen mahdollistaminen, opiskelijoiden osaamisen edelleen kehittäminen ja jatkuvan oppimisen edistäminen suunnittelemalla ja toteuttamalla yhdessä osaamiskokonaisuuksia. Yhteistyön tarkoituksena on parantaa mahdollisuuksia pärjätä jatko-opinnoissa sekä työ- ja elinkei-noelämässä. Väyläopintoihin vaikuttava tekijä on nopeuttaa opintopolkua ja työelämään siirtymistä. Lisäksi opetusyhteistyöllä tarkoitetaan opettajien ja sekä muun opetushen-kilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvää yhteistyötä.

Toinen yhteistyön ulottuvuus on nivelvaiheyhteistyö eli nivelvaiheen ohjauksen tukeminen ja opiskelijavalintaan liittyvä yhteistyö. Ammatillisen koulutuksen järjestäjien ja korkeakou-lujen välisen yhteistyön tavoitteena on herättää ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden tai ammatillisen tutkinnon jo suorittaneiden kiinnostus korkeakouluopintoja kohtaan. Lisätä opiskelijoiden tietoisuuttaan korkeakouluopintojen edellytyksistä ja edistää opiskelijoiden siirtymistä ammatillisesta koulutuksesta korkeakoulutukseen. (Opetus- ja kulttuuriministe-riö 2019b).

Kehitysryhmä listasi asioita oppilaitosten välisestä nivelvaiheen yhteistyöstä, joka tarkoittaa väyläopintojen kehittämiseen liittyviä asioita. Kehittämisryhmä ehdottaa ja suosittelee nivel-vaiheyhteistyön toimintamalleja, joissa nivelvaiheeseen liittyvää opinto- ja uraohjausta ke-hitettäisiin sekä ammatillisissa oppilaitoksissa että korkeakouluissa. Ohjaamon kaltaisten organisaatorajat ylittävien ohjauspalveluiden laajentamista kaikille ikäryhmille. Digitaalisten kartoitus-, tieto- ja hakupalveluiden kehittämistä. Tarjoamalla joustavia opintoväyliä päästä jatko-opintoihin elämänkaaren ja työuran eri vaiheissa ja erilaisella osaamis pohjalla, sekä lisätä matalan kynnyksen mahdollisuuksia suorittaa yksittäisiä opintoja korkea-asteella työuran aikana ammatillisen osaamisen täydentämiseksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b).





Kuva 1. Jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämisen timantti (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b).

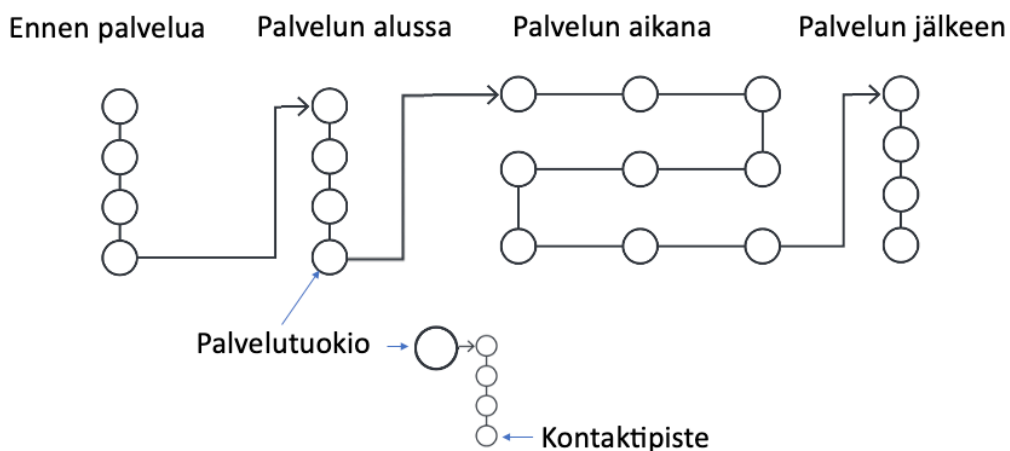
Ammatillista koulutusta on uudistettu yhteistyön kehittämällä ammatillisen koulutuksen ja korkeakoulutuksen nivelvaiheessa. Osana hallitusohjelman osaaminen ja koulutus -painopisteen kärkihanketta nopeutetaan siirtymistä työelämään. Euroopan sosiaalirahaston rahoituksella on rahoitettu valtakunnallisia kehityshankkeita, joissa tavoitteena on ollut toiselta asteelta korkeakouluopintoihin siirtymisen nopeuttaminen joustavien ja yksilöllisten opintopolkujen avulla, erilaisten oppimisympäristöjen hyödyntäminen, aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustamisen parantaminen ja toisen asteen ja korkea-asteen yhteistyön tiivistäminen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b).

Keväällä 2016 käynnistyi haun tuloksena neljä kehityshanketta. Hankkeet toteutettiin korkeakoulujen ja ammatillisen koulutuksen järjestäjien yhteistyönä ja jokaisessa hankkeessa oli mukana useampia korkeakouluja pääosin ammattikorkeakouluja ja useita ammatillisen koulutuksen järjestäjiä eri puolilta Suomea. Neljästä hankkeesta yksi oli Jatkoväylä -sujuvasti ammatillisesta koulutuksesta ammattikorkeakouluun -hanke. Hankkeen tavoitteena oli löytää uusia toteuttamismalleja lyhentää kokonaisopiskelu-aikaa ammatillisesta toisen asteen tutkinnosta siirtyessä ammattikorkeakoulun tutkinto-opiskelijaksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b).

### 3 Tutkimuksen tavoite ja rajaukset

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, millaisia jatkoväyläopintojen toteuttamismalleja tehdyissä kehittämishankkeissa on ollut ja tarkastellaan malleja palvelumuotoilun näkökulmasta. Tavoitteena on kehittää ammatillisen koulutuksen ja ammattikorkeakoulun yhteisiin jatkoväyläopintoihin opiskelijalähtöinen väyläopintopalvelumalli, jossa täyttyvät sekä asiakkaan että palvelun toteuttajan kriteerit. Jatkoväyläopintojen toteuttamismallien nykytilaa selvitetään kirjallisuuden ja haastatteluiden avulla.

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin opiskelijan väyläopintojen palvelupolun rakenteesta ja opiskelijan palvelutuokioista ennen palvelua, palvelun alussa, palvelun aikana ja palvelun jälkeen. Työn lähtökohdaksi on määritelty kuvan 2 mukainen palvelupolkumalli, joka avataan näiden neljän vaiheen kautta. Kuvan 2 asiakkaan palvelupolun mallin määrittely on tehty mukaillen Jyväskylän ammattikorkeakoulun palvelupolkumallia (Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2010–2012). Palvelun eri osat rakentuvat palvelutuokioista ja palvelutuokiot rakentuvat kontaktipisteistä.



Kuva 2. Asiakkaan palvelupolku.

#### 3.1 Tavoite koulutuksen järjestäjän näkökulmasta

Korkeakoulutus ja tutkimus 2030-visio näkee kehittämisen toiseen asteen, ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen yhteistyössä. Yhdessä ne voisivat rakentaa joustavia opintopolkuja koulutustason ja osaamisen tason nostamiseksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b).

Opetus- ja nivelvaiheyhteistyötä sekä rakenteellista yhteistyötä on tehty kehittämishankkeiden avulla. Hankkeissa on esimerkiksi rakennettu polkuja pitkin ammattiin (Opetushallitus 2020) ja lukiosta korkeakouluun- malleja (Lapin ammattikorkeakoulu 2021a) ja etsitty hyviä käytäntöjä siirtymisen sujuvoittamiseen. Ammattioppilaitokset ja ammattikorkeakoulut ovat vastanneet erilaisilla väyläopintopalvelumalleilla toisen asteen koulutuksen ja korkea-asteen välisen yhteistyön kehittämiseen. Malleja on kehitetty valtakunnallisesti yhteisissä hankkeissa kuten Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun hallinnoimassa Jatkoväylä – sujuvasti ammatillisesta koulutuksesta ammattikorkeakouluun -hankkeessa sekä ammattioppilaitosten ja ammattikorkeakoulujen omissa hankkeissa. (Ikonen & Voutilainen 2018, 3).

Tämän työn tavoitteena on löytää väyläopintopalvelumalli, joka palvelee parhaiten asiakkaiden eli opiskelijoiden tarpeita palvelumuotoilun näkökulmasta. Opiskelijoiden todelliset tarpeet pyritään kartoittamaan ja paremman asiakasymmärryksen kautta pyritään ymmärtämään todellisuutta, jossa he elävät ja toimivat (Tuulaniemi 2011). Tuulaniemen mukaan yritysten on tunnettava asiakkaidensa todelliset motiivit, mille arvoille asiakkaiden valinnat perustuvat, mitä tarpeita ja odotuksia asiakkailla on tarjolla olevasta palvelusta tai tuotteesta. Huonon palvelukokemuksen läpikäynyttä asiakasta ei enää kiinnostava yrityksen kehittäminen. (Tuulaniemi 2011, 59). Tämä näkökulma tukee tutkimuksen toteuttamista palvelun tuottaville ja toteuttaville oppilaitoksen edustajille.

### 3.2 Tavoite opiskelijan näkökulmasta

Väyläopintopalvelumallin kehittämisen lähtökohtana on ymmärtää paremmin asiakasta eli opiskelijaa. Asiakasymmärryksen tarve on lisääntynyt paristakin syystä. Aikuisopiskelijoiden määrä on kasvanut ja jatkuvan haun kautta ammatillisiin koulutuksiin voi hakeutua milloin tahansa ja aloittaa opinnot joustavasti. Opintoihin hakeutuvat opiskelijat ovat heterogeenisempia, aikuiset täydentävät osaamistaan tai vaihtavat koulutuksella tähtäävät uran vaihtamiseen. Nuoret hakevat puolestaan ensimmäistä koulutustaan ammattiin. Opiskelijan näkökulmasta palvelun olisi sovittava hänen tarpeisiinsa oikeana ajankohtana. Palvelun tuottajan näkökulmasta olisi ymmärrettävä opiskelijan motivaatiota ja todellista tarvetta palveluille. Ammatillista koulutusta järjestävät oppilaitokset tarjoavat erikoistumiseen polkuopintoja. Väyläopintopolku on yksi mahdollisuus jatkaa opintoja korkeakoulussa ammatillisten opintojen jälkeen.

Asiakasymmärrystä hyödyntämällä yritykset pystyvät kehittämään uusia palvelukonsepteja ja suunnittelemaan palveluista sellaisia, jotka luovat kilpailijoista erottuvia asiakaskokemuksia. Palveluiden suunnittelussa toiminnan keskiöön laitetaan ihminen. On ymmärrettävä asiakasta eli opiskelijaa. Jatkokoulutusmahdollisuudesta tiedottaminen väyläopintoihin kilpailee tunnettavuudessa monen muun polkuopintomahdollisuuden kanssa. (Tuulaniemi 2011, 67).

### 3.3 Tutkimuksen rajaukset

Tutkimus käsittelee opiskelijalähtöisen väyläopintopalvelumallin kehittämistä ammatillisen koulutuksen ja ammattikorkeakoulun väliseen siirtymävaiheeseen. Tutkimuksesta rajataan pois lukioiden ja ammattikorkeakoulujen sekä ammattioppilaitosten ja yliopistojen väliset väyläopinnot. Tutkimuksen empiirinen osio rajataan koskemaan Jatkoväylä-hankkeen kehittämistyöhön osallistuneita ammatillisen koulutuksen järjestäjiä ja hankkeessa mukana olleita ammattikorkeakouluja. Jatkoväylällä-yhteistyöllä ammatillisesta koulutuksesta ammattikorkeakouluun jatkoväylä -hankkeen kehittämistyöhön on osallistunut seitsemän ammatillisen koulutuksen järjestäjää ja neljä ammattikorkeakoulua. Tutkimukseen haastateltiin 11 oppilaitoksen edustajaa.

## 4 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö selvittää, millainen on opiskelijälähtöinen väyläopintopalvelumalli jatko-väyläopinnoissa eli amk-jatko-opinnoissa ammattikorkeakouluun. Tutkimus tarkastelee olemassa olevia väyläopintopalvelumalleja palvelumuotoilun näkökulmasta. Palvelumuotoilu painottaa asiakkaan näkökulmaa, eli sitä, että palvelun tulisi olla asiakkaalle hyödyllinen, käytettävä, johdonmukainen ja haluttava. Asiakastyytyväisyyden kehittämiseksi asiakkaan näkökulmasta on selvitettävä kysymyksillä näitä ominaisuuksia. (Tuulaniemi 2011, 101.):

- Hyödyllisyys – Kuinka hyvin palvelumme vastaa asiakkaiden tarpeisiin?
- Saatavuus – Mitkä jakelukanavat toimivat parhaiten?
- Käytettävyys – Kuinka vaivatonta palvelua on käyttää?
- Kokemus – Millainen on käyttäjäkokemus?
- Erottuminen – Kuinka tehdä palvelusta erottuva ainutlaatuinen ja mieleenpainuva?

Asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi voidaan hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä ja erilaisia työkaluja. Palvelun kehittämisen kannalta palvelumuotoilu tarkoittaa systemaattista tapaa kehittää liiketoimintaa asiakaslähtöisesti. Palvelumuotoilu tehdään prosessimaisesti hyödyntäen työkalu- ja menetelmävalikkoja. (Tuulaniemi 2011, 26.) Koska palvelukin voidaan nähdä prosessina, on palvelun kuluttaminen aika-akselille sijoittuvien kokemusten kulluttamista palvelupolulla. Palvelun kehittämisen kannalta palvelupolku jaetaan osiin. Näitä osia ovat palvelutuokiot ja palvelun palvelutuokioiden kontaktipisteet, joista palvelu muodostuu. Palvelumuotoilu toteuttaa siten muotoilun ongelmaratkaisua. Suunnittelun haaste jaetaan osahaasteisiin, joihin on helpompi palvelumuotoilun prosessissa päästä käsiksi. Tutkimushaastattelujen avulla voidaan saada selville palvelupolkujen palvelutuokiot ja muodostaa sekä välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä ja kokemuksista tutkimuskysymysten vastauksiksi eri väyläopintomallien palvelupoluista. (Hirsjärvi & Hurme, 2001.)

Tutkimuksellisenä tavoitteena on päätutkimuskysymyksen kautta tuottaa tietoa siitä,

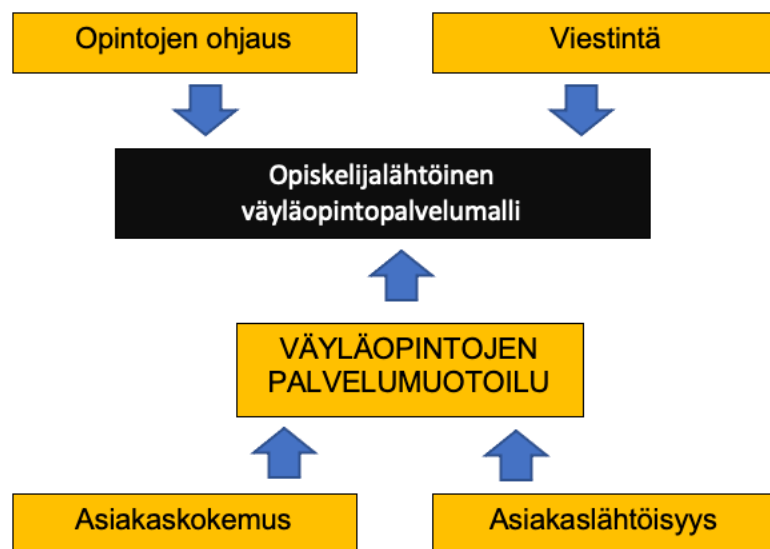
Millainen on opiskelijälähtöinen väyläopintopalvelumalli?

Päätutkimuskysymystä tukevat alakysymykset ovat

- Mitkä ovat opiskelijälähtöisen väyläopintomallin palvelutuokiot?
- Mistä mallin parhaiten toimivat palvelutuokiot rakentuvat?
- Miten mallin parhaiten toimivat palvelutuokiot rakentuvat?

## 5 Teoreettinen viitekehys

Tämän tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä (kuva 3) tarkastellaan opiskelijälähtöisen väyläopintopolun palvelutuokioihin liittyviä tekijöitä ja niiden kehittämistä palvelumuotoilun avulla. Asiakkaan eli opiskelijan väyläopintopolku syntyy palvelutuokioiden muodostamasta palvelupolusta. Opiskelijoilla on erilaisia tarpeita eri vaiheissa: ennen palvelua, palvelun aloittamisessa, palvelun aikana ja palvelun jälkeen. Palvelumuotoilun avulla synnytetään opiskelijaa parhaiten palveleva malli, jossa asiakaslähtöisyys eli opiskelijälähtöisyys huomioidaan palvelun tuottamisessa. Palvelumallin opiskelijälähtöisyys rakentuu opintojen ohjaukselle ja viestinnälle. Palvelumalli tavoittelee jokaisen palvelutuokion kautta opiskelijälähtöistä asiakaskokemusta, jolla tuetaan opiskelijan kulkemista palvelun alkupisteestä palvelun loppupisteeseen saakka. Väyläopintojen palvelumuotoilun teoriapohja rakentuu asiakaskokemuksen ja asiakaslähtöisyyden teoriasta ja ymmärtämisestä palvelumuotoilun viitekehyksessä.



Kuva 3. Tutkimuksen viitekehys.

### 5.1 Avainkäsitteet ja lähestymistapa

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että palvelun tuottaja ymmärtää asiakkaan tarpeita koko palveluprosessin aikana. Opiskelijat ovat vuorovaikutuksessa palveluun liittyviin tapahtumiin jo ennen varsinaista palvelua, palvelun alussa, palvelun aikana ja myös palvelun jälkeen. Opiskelijälähtöisyys on palvelussa tapahtuvaa oikeanlaista ymmärrettävää viestintää. Kohderyhmälle oikeanlaista ja ymmärrettävää viestintää palvelusta. Opiskelijälähtöisyys on

myös sitä, että opettaja on myös ohjaaja, jonka ohjaus muodostuu aidosta, kunnioittavasta kohtaamisesta, läsnäolosta ja kuuntelemisesta. (Pervilä 2020) Opiskelijälähtöisyyteen kuuluu myös, että koulutuksen järjestäjä eli palvelu tuottaja on tietoinen opiskelijoiden ja työelämän odotuksista ja tarpeista. Nämä tarpeet ohjaavat omalta osaltaan koulutuspalvelujen suunnittelua ja toteutusta. Opiskelijälähtöisyyden toteuttamisen näkökulmasta keskeistä on, että opiskelija voi vaikuttaa koulutuspalvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen sekä siihen, miten ne hänelle toimitetaan. (Korpi ym. 2018, 10.) Tämä näkökanta tukee käytännön ohjauksen toteuttamista HOKS- ja uraohjausprosessissa. HOKS tarkoittaa henkilökohtaista osaamisen kehittämissuunnitelmaa. Korpi ym. (2018) kirjoittavat myös prosessilähtöisyyden näkökulmasta. Toimintaa tarkastellaan organisaatorajat ylittävänä toimintana ja palveluketjuina esimerkiksi kuten opiskelijan polku, joidenka avulla asiakkaan tarvitsemat palvelut tuotetaan.

Ohjauksen merkitys opiskelijoille voidaan kokea merkittäväksi palveluksi. Ohjauksen toteuttamista on selvitetty kehittämishankkeissa. Väyläopintojen kehittämiseen liittyvä Jatkoväylä –sujuvasti ammatillisesta koulutuksesta ammattikorkeakouluun -hankkeessa toteutettu selvitys on kartoittanut, missä määrin ammatillisen toisen asteen koulutuksen järjestäjät ja ammattikorkeakoulut tarjoavat opintoja ja ohjauspalveluita näiden koulutusasteiden välisen siirtymävaiheen tukemiseksi. (Tamlander & Hohenthal 2017). Suurin osa ammatillisen koulutuksen järjestäjistä, 91 % hankekyselyyn vastanneista, tarjoaa siirtymävaihetta tukevaa ohjausta jossain vaiheessa opintoja. Ammatillisen koulutuksen järjestäjät vastaavat, että siirtymävaiheen tukemiseen liittyvissä toiminnoissa on silti paljon kehitettävää. Kaikki vastaavat ovat ammattiopetusta toteuttavia samanlaisia yksiköitä. Valta-kunnallista yhtenäistä ja toimivaa mallia ei ole syntynyt väyläopintoja kehittämissä hankkeissa ja tämän tutkimuksen kannalta on myös mielenkiintoista selvittää opintojen ja ohjauspalvelutuokioiden ajoittaminen ja todellinen merkitys opiskelijalle väyläopintopalvelumallissa. Ohjausta voidaan myös tarkastella ohjauksen ajoittamisen ja oikea-aikaisuuden näkökulmasta palvelupolulla.

## 5.2 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on organisaation ja asiakkaan välillä tietoisien ja alitajunnan kautta tapahtuvaa vuorovaikutusta. Se on sekoitus organisaation rationaalista suorittamista, aistinen stimuloitua ja tunteiden herättelyä, jotka mitataan intuitiivisesti asiakkaiden odotuksissa kaikissa palveluhetkissä. Asiakaskokemus ei ole pelkästään rationaalista esimerkiksi, kuinka nopeasti puhelimeen vastataan tai millaiset aukioloajat palvelulla on. Yli 50 prosenttia

asiakaskokemuksesta muodostuu alitajunnassa tai kuinka asiakas tuntee, eikä pelkästään mitä vaan kuinka. Asiakas siis muodostaa kokemuksensa tietoisesti sekä alitajuisesti. (Ebe- zener & Vardharaj 2015, 39).

Asiakaskokemus on asiakkaan suhde yritykseen joko epäsuorasti tai suorasti. Suoraan asiakas on yhteydessä palvelun oston tai käytön aikana. Asiakas yleensä aloittaa käytön. Epäsuoraan yhteyteen liittyy usein miten suunnittelemattomia kohtaamisia yrityksen tuot- teiden tai palvelujen kanssa. Asiakaskokemus voi alkaa sanallisen suosituksen, mainoksen, kritiikin tai näkemyksen johdosta. Kohtaamisen paikka voi olla internet, luokkahuone tai sähköpostiviesti. Kokemus voi alkaa jo ennen asiakkaan tuotteen tai palvelun käynnistä- mistä. Menestyvä brändi muovaa asiakkaiden kokemuksia sisällyttämällä perusarvoehdo- tuksen palveluun. Palvelun laadulla ja laajuudella on merkitystä silloin kun itse ydinpalvelu on itse palvelu. (Meyer & Schwager 2017.)

## 5.2.1 Asiakaskokemuksen johtaminen

Customer experience management (CEM) on vuorovaikutusten hallintaan tarkoitettu asia- kashallintajärjestelmä, jolla organisaation ja asiakkaiden välistä asiakaskokemuksiin liittyy- vää tietoa kerätään, valvotaan ja analysoidaan. CEM:in tarkoitus on saada tieto kerätystä asiakastyytyväisyydestä ja optimoida vuorovaikutusta asiakkaan näkökulmasta ja sen seu- rauksena edistää asiakasuskollisuutta. (Ebezener & Vardharaj 2015, 39). Asiakassuhteiden johtamisella pyritään asiakaskokemusajatteluun. Asiakassuhteiden johtamisen näkökul- masta yritys oppii jotain, kun asiakas ja yritys kohtaavat. Tätä oppia yritys voi hyödyntää toimintansa kehittämisessä johtamalla asiakaskokemusta. Jokaisessa kohtaamisessa asi- akkaalle luodaan merkityksellisiä kokemuksia ja pyritään maksimoimaan yrityksen asiak- kaalle tuottama arvo. (Löytänä & Kortesus 2015, 11).

Asiakaskokemusta voidaan johtaa myös syvällisemmin. Tuotteiden ja palvelujen tarjonta ei riitä pelkästään siitä näkökulmasta, että organisaatioiden täytyy tarjota tyydyttäviä asiakas- kokemuksia. Asiakastyytyväisyyden kilpailemisessa voidaan ottaa käyttöön vihjeet, jotka koetaan ja aistitaan asiakaskokemuksessa. Asiakkaan muodostavat vihjeet voidaan ha- vaita ja tunnistaa niiden puuttuessa, vihje on asiakkaan kokemus palvelusta ja se voi olla mitä tahansa, joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Asiakaskokemusvihjeet voidaan jakaa kahteen luokkaan. Vihjeet voidaan tulkita liittyviksi toiminnalliseen luokkaan tavaroiden ja palveluiden kuluttamisessa, jotka tapahtuvat loogisesti tulkittavista ajatuksissa. Käynnis- tyykö esimerkiksi vuokra-auto oletuksen mukaan ja mitä muita toiminnallisia ominaisuuksia

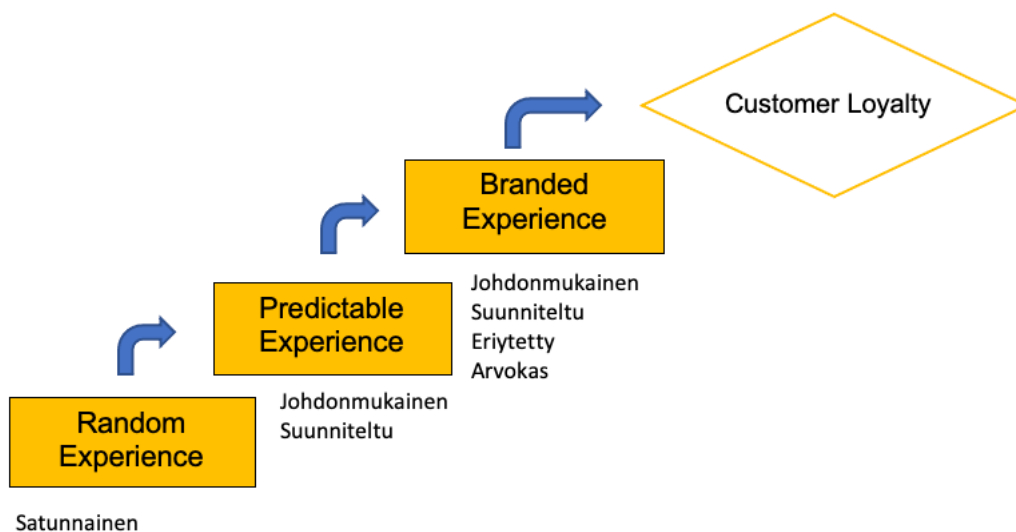


palveluun voi sisältyä kuten esimerkiksi navigointijärjestelmä tai auton ilmastointilaite. Toinen luokka koskee tunteita, miltä tuotteet näyttävät tai tuntuvat tai miltä asiakaspalvelu kuulostaa tai millaisessa ympäristössä palvelu tuotetaan. Nämä kaikki muodostavat tuotteiden tai palveluiden toiminnallisuutta asiakkaille. Tämä luokka voidaan vielä jakaa kahteen erityyppiin eli mekaanisiin, jotka koskettavat asioita ja humaaneihin, jotka koskettavat ihmisiä. Nämä vihjetekijät ohjaavat asiakaskokemusta tunneperäisesti ja niiden ymmärtäminen on välttämätöntä. Tämän johdosta voimme olettaa, että molemmat emotionaaliset vihjeet mekaaniset sekä humaaniset ovat molemmat tärkeitä asiakaskokemuksen luomisessa. (Berry ym. 2002.)

Asiakaskokemuksen johtaminen palvelutuottajan näkökulmasta tarkoittaa, että asiakkaat ovat toiminnan keskiössä ja heille luodaan merkityksellisiä kokemuksia. Asiakaskokemus (customer experience) määritellään seuraavasti – asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas on muodostanut yrityksen toiminnasta. Yrityksen kaikki palveluissa ilmenevät toiminnot vaikuttavat siihen, millaisia kokemuksia asiakas yrityksestä muodostaa. Asiakaskokemus on ihmisen tekemien yksittäisten tulkintojen summa. Asiakaskokemukseen vaikuttavat myös asiakkaan tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnot yrityksen toiminnasta. (Löytänä & Korteso 2015, 7).

Jokaisessa palveluun liittyvässä toiminnossa on löydettävä sellaiset toimintatavat, että ne pystyvät toteuttamaan yrityksen tavoitteiden mukaista asiakaskokemusten muodostumista. (Löytänä & Korteso 2015, 15). Asiakaskokemuksen johtamisella pyritään vahvistamaan asiakkaiden sitoutumista yritykseen sekä sitouttamaan myös henkilöstöä, lisäämään asiakastyytyväisyyttä, pidentämään asiakkuuden elinkaarta ja vähentämään asiakaspoistumaa. Palvelujen jäsentäminen auttaa näkemään palvelut käyttäjien silmin. Toisiaan seuraavat palvelutuokiot muodostavat ajassa kulkevan prosessin palvelupolulla. Palvelutuokio on vain yksittäinen osavaihe asiakkaan kokemasta palvelusta. Peräkkäin toisiaan seuraavat palvelutuokiot muodostavat palvelupolun. Palvelupolku muodostaa asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden ja sen avulla asiakaskokemuksen. (Miettinen 2011, 50). Asiakkaan omat valinnat ja palvelutarjoajan asettama tuotantoprosessi muodostavat palvelupolun. Palvelumuotoilussa tunnistetaan keskeisimmät eri asiakasryhmien käyttäytymismallit ja tarpeet, jotka ohjaavat palvelun kuluttamista. Näiden perusteella asiakaskokemus voidaan suunnitella eri asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. (Miettinen 2011). Palvelutuokioiden avulla rakenne saadaan muotoon, jossa sitä on helpompi ymmärtää ja tarkastella myös kriittisesti. Voimme puhua myös palvelujohtamisesta, jolla voidaan ymmärtää asiakkaita paremmin, toimia aidosti asiakkaiden tarpeiden pohjalta ja luoda asiakkaille enemmän arvoa palveluissa.

Asiakaskokemuksia voidaan tarkastella kolmessa eri tasossa niiden johtamisen perusteella (kuva 4). Random experience eli satunnainen asiakaskokemus vaihtelee ajan ja paikan sekä henkilön mukaan. Satunnaiseen kokemukseen tyypillistä on, että se voi vaihdella ääripäästä toiseen ja siltä väliltä sen mukaan, milloin ja missä kohtaaminen tapahtuu ja ketkä palvelun tuottajan kannalta siihen osallistuvat. Palvelu on satunnaista ja palvelu sisältää vain vähän tarkoituksellisuutta. Asiakaskokemuksen parantamiseksi palveluissa voidaan keskittyä hakemaan enemmän tarkoituksenmukaisuutta. Predictable experience eli odotettavissa oleva asiakaskokemus on suunniteltu ja se sisältää tietyt elementit ja on riippumaton ajasta ja paikasta. Branded experience eli johdettu kokemus on suunniteltu, se on satunnaista kokemusta ennakoivampaa ja on valmiimmaksi suunniteltu. Palvelu on asiakkaan kannalta johdonmukainen ja suunnittelu. Branded experience eli johdettu asiakaskokemus on muotoiltu standardien ja prosessien avulla asiakastarpeita paremmin huomioiviksi. Asiakaskokemus on johdonmukainen ja tarkoituksellinen, asiakkaan huomioiva ja arvoa tuottava. Johdetulla kokemuksella palvelun tuottaja pyrkii minimoimaan palvelun arvaamattomuutta asiakkaalle ja luomaan asiakasuskollisuutta. (Smith & Wheeler 2002).



Kuva 4. Asiakaskokemuksen johtaminen (Mukailtu Smith & Wheeler (2002)).

### 5.2.2 Asiakaskokemuksen kehittäminen

Tutkimus selvitys kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista on palvelumuotoilun kriittinen vaihe. Suunnittelua varten kerätään tietoa kohderyhmästä, jota pyritään analysoimaan palvelun kehittämiseksi. Palvelun tarjoajan tuottaessa palveluratkaisuja ja arvoa

erilaisiin tarpeisiin ihmisten ja asioiden välisissä suhteissa, keskeistä on palvelun tuottajan kannalta löytää ymmärrys ihmisten tarpeista ja ihmisten toiminnan motiiveista. Tätä kutsutaan asiakasymmärrykseksi. (Tuulaniemi 2011). Loppukäyttäjien todelliset tarpeet ja motiivit on tärkeä havaita ja tunnistaa, niiden perusteella palvelut suunnitellaan vastaamaan paremmin käyttäjän tarpeita ja toiveita. (Tuulaniemi 2011, 98). Asiakasymmärrys tarkoittaa asiakastarpeiden ja käyttäytymisen ymmärtämistä. Asiakkaan rooli ymmärryksen tuottamisessa on keskeistä. (Arantola 2006, 53).

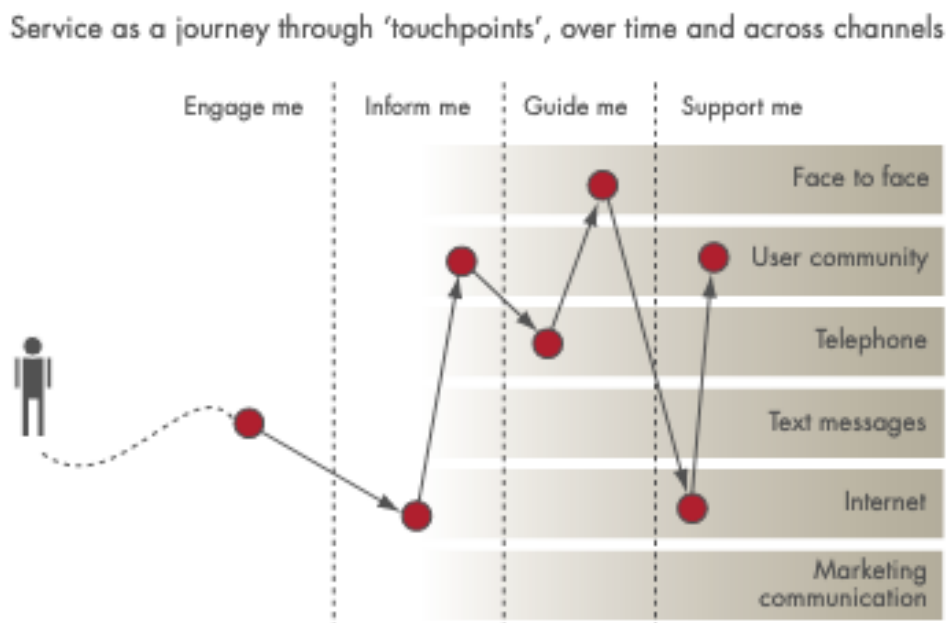
Palvelumuotoilussa asiakasymmärrystä rakennetaan loppukäyttäjän motiiveista, inhimillisen toiminnan, tarpeiden ja tunteiden kokonaisvaltaisen ymmärtämisen pohjalta. Asiakastytyväisyyskyselyt, tyytyväisyysmittaukset ja tutkimuskyselyt antavat tutkimukseen empiiristä havaintoaineistoa. Palvelumuotoilussa suunnittelua ohjaavaa asiakasymmärrystä pystytään kartoittamaan laadullisten ja määrällisten tutkimusmenetelmien avulla. Asiakasymmärryksen kasvattamiseen laadulliset menetelmät soveltuvat paremmin suunnittelua ohjaavina tekijöinä. Määrällisen tutkimuksen menetelmät soveltuvat paremmin palvelun tuottamisen onnistumisen arvioimiseen. (Tuulaniemi 2011, 99.) Perinteisesti palvelujen kehittämisessä hyödynnetään markkinatutkimusta ja asiakaspalautetta, jotka usein koostuvat asiakaspalautteesta ja määrällisestä myyntiin liittyvästä tiedosta. Markkinatutkimus ja asiakaspalautte ei anna tietoa, jonka perusteella asiakkaan käyttäjäkokemusta voitaisiin arvioida. (Miettinen 2011). Palvelumuotoilun prosessin käynnistämiseen liittyvät asiakasymmärryksen kasvattaminen ja käyttäjäkokemuksen ymmärtäminen. Piilevät asiakastarpeet tunnistetaan empaattisen muotoilun avulla. Empaattisen muotoilun tavoitteena on tunnistaa piilevät asiakastarpeet. Nämä ovat tuotteille asetettuja vaatimuksia tai uusia ratkaisuja asiakastarpeisiin. Piileviä asiakastarpeita on olemassa myös aineettomissa palveluissa. (Miettinen 2011).

Tämän tutkimuksen toteuttamista ohjaavat aiemmin tehdyt kehittämishankkeet, jotka toimivat hyvin tämän tutkimuksen tausta-aineistona. Tausta-aineistot auttavat ymmärtämään väyläopintopalvelumallin nykyisiä rakenteita ja kehittämiskohteita. Tämän lisäksi oppilaitoksilla on paljon olemassa olevaa tietoa hiljaisena tietona. Palvelun suunnittelussa hiljainen tietoa on hyödyllisempää kuin määrällinen tieto, joka saadaan esille haastattelemalla yrityksen henkilökuntaa. (Tuulaniemi 2011, 100.)

Asiakaslähtöisyyden syvempi ymmärtäminen voidaan rakentaa palvelutapahtumien ja kohtaamispisteiden avulla. Palvelukokemusten kartoittaminen, kuinka ihmiset toimivat jokapäiväisessä palvelua koskevassa elämässä, on tehokkaampi tapa ymmärtää missä palveluja voitaisiin parantaa ja miten sitoutumista voitaisiin kannustaa paremmin kuin esimerkiksi

asiakaskyselyt. Asiakkaat eivät pelkästään osta tuotteita tai palveluja, vaan tuotteiden ja palvelujen tuottamia hyötyjä. Asiakkaiden palveluissa saamat arvontuottamisprosessit ja itse palvelua luova prosessi toteutuvat suurelta osin samanaikaisesti. (Grönroos 2015, 25.) Asiakaslähtöisyys ei tarkoita pelkästään palautteen keräämistä tai asiakkaan toiveiden ja tarpeiden kuuntelemista. Asiakkaat eivät aina itsekkään osaa kuvata tarpeitaan. Siksi tarvitaan syvällisemmän ymmärryksen rakentamista eli asiakkaan arjen hahmottamista. (Maula & Maula 2019, 49).

Palvelun ongelmien tai parantamista vaativien kohteiden tunnistamisen lisäksi voidaan palvelun hallintaan rakentaa asiakkaille palvelun työkaluja (kuva 5), jotka auttavat palvelun hyödyntämisessä ja vähentävät valintaan liittyviä epävarmuuksia. Tavoitteena ei ole pelkästään ymmärtää ja optimoida toimintaprosesseja, vaan määrittää paras kokemuksellinen matka eli niin sanottu polku palvelun käyttäjille. (Parker & Heapy 2006, 35). Palveluiden tuottamisessa on ymmärrettävä asiakkaan kriittiset kohtaamiset, jotka tapahtuvat palvelupolulla ajan myötä ja eri kanavien avulla. Palvelukokemukset pystytään integroimaan asiakkaan palveluympäristöön organisoimalla kohtaamispisteet ja palvelutuokit oikein. Kuvan avulla voimme ymmärtää helpommin asiakkaan kulkemaa polkua ja hänen tarvitsemia työkaluja eli kohtaamispisteitä palvelun aikana.



Kuva 5. Service as touchpoints of customer journey (Parker & Heapy 2006, 35).

Palvelua tuottavien organisaatioiden on löydettävä uusia tapoja missä määrin henkilöstö reagoi ja tukee palveluja etsiviä ihmisiä. Vuoropuhelu ja keskustelu asiakkaiden kanssa on enemmän kuin kuuntelemista. Se edellyttää henkilöstöltä empaattisuutta, joka tarkoittaa, että he tunnistavat palvelukokemusten emotionaalisen, sosiaalisen ja kulttuurisen kontekstin. (Parker & Heapy 2006, 51). Kuvassa 4 oleva esimerkki kertoo millaisia kohtaamispisteitä asiakas esimerkiksi voi käyttää palvelun kuluttamisen ja eri hetkien aikana.

### 5.3 Väyläopintoja koskeva viestintä

Väyläopinnot ovat vielä uusi toimintamalli monessa ammattioppilaitoksessa ja ammattikorkeakoulussa, vaikka ensimmäiset tähän liittyvät hankkeet ovat tehty jo vuonna 2015. Pervilä (2020) kirjoittaa opiskelijälähtöisen ammatillisen koulutuksen yrittäjyyspolkumallin viestintää liittyvästä työyhteisöviestinnästä ammattiopisto Samiedussa. Taustalla on ajatus palvelumuotoilun avulla, että panostaminen tiedon siirtämiseen edistää toimintamallin juurruttamista ja työskentelytapojen käyttöönottoa. (Pervilä 2020).

Väyläopintomalli on vastaavalla tavalla uusi toimintamalli kuten yrittäjyyspolku. Esimerkiksi Saimaan ammattiopisto Sampoissa ammatillisen koulutuksen polkutarjonnassa on opiskelijan mahdollisuus valita viisi muuta polkua väyläopinnon eli amk -polkuopintojen lisäksi. (Saimaan ammattiopisto Sampo n.d). Henkilökunnalle suunnattu viestintä varmistaa ja vahvistaa organisaation palveluviestinnän tasoa, joka on palvelun tuottamisen laadun kannalta oleellista. (Juholin ym. 2015) kirjoittavat strategisen työyhteisöviestinnän mallin tavoitteista, jotka soveltuvat polkumallien viestimiseen. Informoinnin ja faktatiedon saatavuuden tavoite on, että jokainen kokee olevansa tietoinen siitä, mitä on tulossa. Johdetun keskustelun tavoitteena on, että jokainen kokee pääsevänsä vaikuttamaan ja tulevansa kuulluksi sekä ymmärtävänsä, mistä uudessa mallissa on kyse ja mitä sillä tavoitellaan. (Pervilä 2020.) Opiskelijoiden ensimmäisiä kontaktipisteitä opinto-ohjauksessa ja uraohjauksessa ovat kohtaamiset ennen palvelua tapahtuvissa palvelutuokioissa, palvelun aloittavissa tuokioissa ja palvelun aikaisissa tuokioissa. On huomioitava myös, että koulutuspalveluiden tuottajia ovat kaksi erillistä organisaatiota. Kontaktipisteiden suuri määrä lisää viestinnän tarvetta molemmissa palvelua tuottavissa organisaatioissa.

Henkilökunnalle tarkoitettuna viestinnän lisäksi on tarkasteltava myös opiskelijoille suunnattua viestintää. Viestintä vaikuttaa monella tavalla organisaation kykyyn järjestää palvelut asiakkailleen. Kaikki palvelutuokioissa tapahtuva viestintä vaikuttaa palvelukokonaisuuteen. Mitä työntekijät sanovat, kuinka he sen sanovat, kuinka he käyttäytyvät ja millaisilta

palvelupisteet, fyysiset resurssit näyttävät ja toimivat, viestittää kaikki jotain asiakkaalle. (Grönroos 2015, 361). Fyysiset resurssit voivat olla tässä kontekstissa asiakkaille rakennettuja informaation lähteitä. Verkkosivuja, esitteitä, postereita, virtuaalisia luokkahuoneita, opiskelijoiden haastatteluvideoita tai alumnin puheenvuoro sosiaalisen median maunoksessa. Viestintävaikutus voi olla myönteinen, asiakas tuntee ”he todella välittävät minusta” tai kielteinen ”miksei minulle kerrota uusista palveluista”. (Grönroos 2015). Palvelumuotoilun avulla palveluiden oikea -aikaisuutta voidaan ymmärtää paremmin. Pervilä (2020) käsittelee työssään myös opiskelijoille suunnattua viestintää. Olennaista on varmistaa, että opiskelijat saavat tietoa uudesta mallista. Hänen tutkimuksessaan yrittäjyydestä kiinnostuneet opiskelijat tulee tunnistaa opintojen alussa, jotta heille voidaan tarjota kohdennetusti yrittäjyysopintoja ja -polkuja.

#### 5.4 Opintojen ohjaus

Opintojen ohjaukseen liittyviä kehittämishankkeita on ollut monia ammattiopilaitoksissa ja ammattikorkeakouluissa. Ammatillisesta koulutuksesta sujuvasti ammattikorkeakouluun hankeraportin (Tamlander & Hohenthal 2017) mukaan 50: stä ammatillisen koulutuksen järjestäjästä 43 ilmoitti tiedottavansa opiskelijoitaan tarjolla olevista opinnoista siirtymävaiheen tueksi, Viisi tiedotti opiskelijoita muiden tiedotustoimenpiteiden yhteydessä, mutta ei erikseen. Kaksi kyselyyn vastanneista ammatillisen koulutuksen järjestäjistä ei tiedota opiskelijoitaan lainkaan siirtymävaihetta tukevista opinnoista. Siirtymävaihetta tukevaa ohjausta tarjotaan opiskelijan ja opinto-ohjaajan välisissä tapaamisissa, ohjaustunneilla ja -luennoilla, ammattikorkeakouluvierailuilla ja esittelyissä sekä urasuunnittelun ja henkilökohtaisten opintosuunnitelmien muodossa. Opiskelijoille järjestetään myös tiedotustilaisuuksia jatko-opinnoista.

Kyselyn (Tamlander & Hohenthal 2017) 80 vastaajasta 72 eli 90 % ilmoitti tarjoavansa opiskelijoilleen myös uraohjausta. Tarjottavia uraohjauksen muotoja ovat muun muassa henkilökohtaisen ohjauksen antaminen, työelämään siirtymisen tukeminen ja työnhakuvalmennus, ohjaus jatko-opintoihin, erilaiset infotilaisuudet, tutustumistilaisuudet työnantajien kanssa ja tutustumiskäynnit sekä korkeakouluihin että yrityksiin (Tamlander & Hohenthal 2017). Saravirta (2017) on selvittänyt omassa työssään monikanavaista opinto-ohjausta Edusamossa. HOKS- ja uraohjausprosessin mallia on tutkittu myös käytännön ohjaustyössä. Opintojen alkuvaiheen ohjaus kartoittaa ohjattavan vahvuuksia. Opintojen alusta lähtien tapahtuva opintojen suunnittelu auttaa opiskelijaa kiinnittymään opintoihin ja vahvistaa hyvää kokemusta opiskelusta. Perusteellinen perehtyminen tutkinnon perusteisiin, opiskeluun ja tarvittavan osaamisen hankkimiseen yhdessä omaohjaajan

kanssa selkiyttää opiskelijalle omien henkilökohtaisten unelmien ja toiveiden vastaavuutta suhteessa opiskeltavaan tutkintoon. Samalla se antaa tietoa mahdollisuuksista, mitä tutkinto hänelle voi tarjota. (Vartiainen ym. 2020, 41.)

Opinto-ohjaajan tehtävät ovat hyvin laaja-alaiset (kuva 6). Edusampo määrittelyn mukaan opinto-ohjauksen toiminnot jaetaan tiedottamiseen, neuvontaan ja ohjaukseen. Ohjauksella luodaan puitteet ammatillisen identiteetin kehittymiselle sekä ura- ja elämänsuunnittelutaitojen muotoutumiselle (Saravirta 2017, 26–27). Kuva 5 havainnollistaa kuinka laaja tehtäväkenttä opinto-ohjaajalla on. Palveluiden tuottaminen vaatii organisaatiolta oikeanlaista resursointia ohjauspalvelun onnistumiseksi.



Kuva 6. Opinto-ohjaajan tehtäviä Edusamossa (Saravirta 2017).

## 5.5 Väyläopinnot

Valtakunnallisesti jatkoväyläopinnoilla ja -ohjauksella tarkoitetaan ammatillisen toisen asteen oppilaitoksen ja ammattikorkeakoulun välisiä siirtymävaihetta tukevia opintoja ja sekä siihen liittyvää ohjausta. Käytössä on myös väyläopinnot ja -ohjaus -käsite, jota käytetään paikallisesti eri koulutusorganisaatioissa kuvaamaan jatkoväyläopintoja ja -ohjausta.

Jatkoväyläopinnot ovat avoimen ammattikorkeakoulun opintoja, joita suorittavat ammatillisen toisen asteen opiskelijat. Väyläopinnot tarkoittavat ammattioppilaitoksen ja ammattikorkeakoulun välille luotua sujuvaa opintoväylää jatko-opintoihin. Jatkoväyläopintoja ja -ohjausta suunnitellaan ja toteutetaan ammatillisen toisen asteen oppilaitoksen ja ammattikorkeakoulun yhteistyönä. (Ikonen & Voutila 2018, 3). Väyläopinnot ovat opiskelijoille ilmaisia ja ne suoritetaan ammattikorkeakoulun tutkintovaatimusten mukaisesti.

Väyläopinnot on tarkoitettu ammatillisen perustutkinnon opiskelijoille tai ammatillisesta koulutuksesta valmistuneille. Väyläopinnot ovat yksilöllinen opintopolku jatko-opintoja suunnittelevalle ja AMK-opinnoista kiinnostuneelle opiskelijalle. (Lapin ammattikorkeakoulu, 2021c). Väyläopinnoissa osallistutaan opintoihin avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijana. Opinnoissa aloitetaan tutkintotavoitteinen opiskelu sekä nopeutetaan pääsyä AMK-tutkinto-opiskelijaksi. Ammatillisen koulutuksen aikana suoritettavat väyläopinnot lyhentävät opiskeluaikaa myöhemmin korkeakoulussa. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Rive-ria n.d.). Eri kohderyhmät voivat valita parhaiten sopivan vaihtoehdon opiskelumuodoista. Opiskelu tapahtuu joko päivä-, monimuoto- tai verkko-opetuksena ammattikorkeakoulun tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä. Päiväopinnot edellyttävät läsnäoloa päivittäisessä opetuksessa. Monimuoto-opinnot mahdollistavat opinnot lähiopetusjaksoilla sekä etäopiskeluna. Verkko-opinnot suoritetaan pääsääntöisesti verkko-oppimisympäristössä.

Oppilaitosten tarjoamissa kaikissa malleissa tutkinto-opiskeluaika lyhenee väyläopintojen ja ammatillisella perustutkinnolla hankitun osaamisen ja siihen liittyvän osaamisen tunnistamisen myötä. Opiskelijan suoritettua väyläopinnoissa ensimmäisen lukuvuoden korkeakoulutason osaaminen, hän voi jatkaa opintojaan suoraan toiselle vuodelle tutkinto-opiskelijaksi hyväksymisen jälkeen ammattikorkeakoulussa. (Lapin ammattikorkeakoulu, 2021b). Väyläopinnot ovat koulutuskohtaisesti määritellyjä 30 opintopisteen tai 60 opintopisteeseen saakka. Väyläopinnot ovat korkeakouluopintoja osana ammatillista tutkintoa. Suoritettavat korkeakouluopinnot täydentävät ammatillista tutkintoa tai tukevat jatko-opintoihin hakeutumista. (Tampereen seudun ammattiopisto Tredu n.d).

Väyläopintojen yhdenmukaisuutta on rakennettu valtakunnallisilla hankkeilla. Jatkoväylä -hanke on ollut 11 ammatillisen oppilaitoksen ja ammattikorkeakoulun yhteiskehittämis-hanke. Hankkeen toteutusaika oli 1.10.2016 – 31.12.2018. Jatkoväylä- hankkeessa luotiin suosituksia ammatillisen toisen asteen ja ammattikorkeakoulun välistä siirtymävaihetta tukevien opintojen ja palveluiden toteuttamiseen. Hankkeen toteuttajina oli neljä

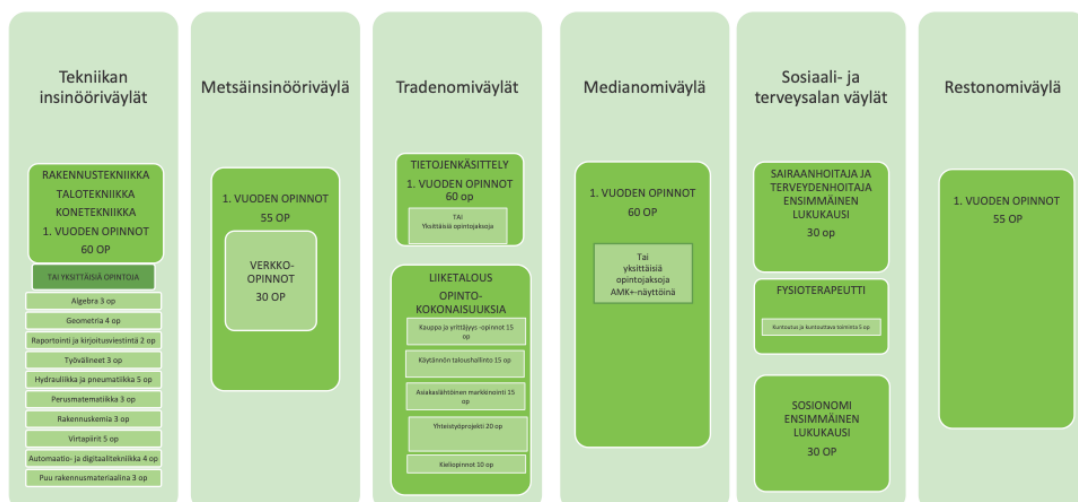


ammattikorkeakoulua ja seitsemän ammatillista oppilaitosta, jotka toteuttivat aluekokeiluja Jatkoväylä- hankkeen aikana eri koulutusaloilla Etelä-Savossa, Kymenlaaksossa, Pohjanmaalla, Pohjois-Karjalassa ja Uudellamaalla. Hankkeen tuloksista on kirjoitettu Jatkoväylä – sujuvasti ammatillisesta koulutuksesta ammattikorkeakouluun julkaisu. Hankkeen tavoitteena on ollut lyhentää yhteenlaskettua opintoaikaa opintopolulla, joka koostuu ammatillisen toisen asteen tutkinnosta ja korkeakoulututkinnosta. (Ikonen & Voutila 2018).

Jatkoväylähankkeen (Ikonen & Voutila, 2018) julkaisussa on laadittu valtakunnallisia suosituksia rakenteista ja toimintamalleista jatkoväyläopintoihin ja -ohjaukseen ammatillisen koulutuksen järjestäjien ja ammattikorkeakoulujen yhteistyönä. Kehittämistyön kohteena ovat olleet osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen sekä opintojen ohjaus siirtymävaiheessa. Tavoitteena näissä hankkeissa on ollut luoda sujuvat polut ammatillisista opinnoista korkeakouluun. (Ikonen & Voutila 2018).

## 6 Opiskelijalähtöinen väyläopintopolku

Väyläopintopolku tarkoittaa toisen asteen oppilaitoksen ja ammattikorkeakoulun välistä jatkoväyläopintopolkua, joka tässä tutkimuksessa rakentuu palvelumuotoilun menetelmällä tutkimushaastatteluiden ja niistä johdettujen tulosten koostamisella asiakaslähtöisen väyläopintopolkumallin palvelutuokioiksi ja kontaktipisteiksi. Tämän tutkimuksen viitekehyyseen liittyvää tietoa on saatu aikaisempien kehittämishankkeiden tuloksista ja julkaisuista. Hankeraportit tukevat väyläopintopalvelumallin kehittämiskohtia ja lisäävät ymmärrystä kehittää palvelupolkumallia palvelumuotoilun avulla. Jatkoväylällä- hankkeen (Ikonen & Voutilainen 2018) tuloksista on kirjoitettu useita artikkeleita, jotka liittyvät väyläopintojen järjestämisen ja toteuttamisen tapoihin. Julkaisun artikkeleiden avulla saa käsityksen väyläopintojen haasteista ja toteuttamistapojen moninaisuudesta. Toteutettujen hanketulosten avulla ymmärrys väyläopintojen viitekehyyksestä syventyy ja kehittämiseen liittyvät asiat konkretisoituvat tämän tutkimuksen osalta. Julkaisun artikkelissa kokemuksia sujuvan väylän ja väyläopintojen kehittämisestä Pohjois-Karjalassa (Lätti & Paldan 2018) tarkastelevat erilaisia väyläopintojen järjestämisen ja toteuttamisen tapoja yksittäisistä opintojaksoista vuoden väyläopintoihin. Keskeinen tavoite Pohjois-Karjalan aluekokeilussa Jatkoväylä-hankkeessa on ollut tehdä todeksi kokonaisopiskeluajan lyheneminen jopa vuodella. Kehittämistyötä on tehty kokeilemalla erilaisia toimintamalleja ja -tapoja, joista on muotoutunut erilaiset tavat järjestää ja toteuttaa väyläopintoja. Kuvassa 7 on nähtävissä eri aloille luotujen väyläopintojen rakenteet ja opintojen laajuudet. Väyliä toteuttamismallit poikkeavat myös toisistaan lähi- tai verkko-opintojen toteuttamisella.



Kuva 7. Erilaiset tavat järjestää ja toteuttaa väyläopintoja (Lätti & Paldan 2018, 19).

Tavoitteena on ollut myös laajentaa väyläopintoja kattamaan mahdollisimman moni koulutusalaja mahdollistaa väyläopinnot yhä useamman ammatillisen perustutkinnon opiskelijalle. Lätti & Paldan (2018) kirjoittavat artikkelissaan, että lähtökohtana kehittämistyölle on ollut molempien organisaatioiden opettajien ja opinto-ohjaajien sekä heidän lähiesimiestensä sitoutuminen yhteiseen tavoitteeseen. He ovat toimineet väyläopintohankkeen koordinaattoreina. Heidän artikkelinsa Lätti & Paldan (2018) mukaan väyläopiskelijoilta kerätyissä palautteissa opintojen keskeyttämisen yleisin syy on ollut opintojen päällekkäiset aikataulut ja tästä aiheutuva vaikeus kiinnittyä ja sitoutua amk-opintoihin. Myös opintojen vaatimustaso on yllättänyt ja johtanut keskeyttämisiin. Pohjois-Karjalan aluekokeilussa väyläopintojen yksi lähtökohta on ollut se, että opinnot ovat pääsääntöisesti ensimmäisen lukuvuoden opintoja. Kareliassa on rajalliset mahdollisuudet opiskella ensimmäisen lukuvuoden opintoja verkko-opintoina, koska ajatellaan, että ensimmäisen vuoden opiskelijan on tarkoituksenmukaista kiinnittyä opiskelijayhteisöön ja siksi opinnot pääasiassa järjestetään lähiopetuksena. (Ikonen & Voutila 2018, 17).

Hankkeessa väyläopintoja kehitettiin myös uudella ajattelumallilla, jossa väyläopiskelija suorittaa 60 opintopistettä amk-opintoja opiskelemalla koko ensimmäisen lukuvuoden ammattikorkeakoulussa. Esimerkiksi metsätalousinsinöörin väyläopintoihin on rakennettu vuoden väylä niin, että ensimmäisen lukukauden opinnot on mahdollista opiskella verkko-opintoina ja toiseksi lukukaudeksi opiskelija siirtyy opiskelemaan ammattikorkeakouluun. Tämä toimintamalli mahdollistaa yhteistyön, vaikka välimatkaa Riverian Valtimolla sijaitsevan toimipaikan ja Karelian välillä on lähes 150 kilometriä.

Väyläopintojen ohjaukseen liittyvissä asioissa Paldan ja Lätti (2018) kirjoittavat artikkelissaan, että väyläopinnoissa menestyminen edellyttää paitsi opiskelijan sitoutumista ja motivaatiota opintoihin, myös hyvin toimivaa ohjausta sekä ammatilliselta koulutuksen järjestäjältä sekä ammattikorkeakoululta. Toimiva ohjausjärjestelmä tukee opiskelijoiden sujuvaa siirtymistä ammatillisesta koulutuksesta ammattikorkeakouluun sekä ammatillisen koulutuksen ja ammattikorkeakoulun kokonaisopiskeluajan lyhentymistä. Siten siihen käytetty aika hyödyttää molempia koulutusorganisaatioita.

Yksi merkittävimmistä Jatkoväylä-projektin Pohjois-Karjalan aluekokeilun tuloksista on, että yhteistyö on entisestään syventynyt ja laajentunut koulutusasteet ylittäen eri koulutusaloilla ja eri toimijoiden välillä. Tämä puolestaan on mahdollistanut uusien väyläopintojen syntymisen sekä toimintamallien kokeilemisen ja vakiintumisen. (Lätti & Paldan 2018, 19). Artikkelin mukaan, huomattavaa kokeilussa on, että suoritusten määrä useimmiten lisääntyy, mikäli opiskelija ilmoittautuu pidemmälle väylälle tai laajempaan opintokokonaisuuteen. Todennäköisyys onnistumiselle on suuri, kun väyläopiskelijoiden

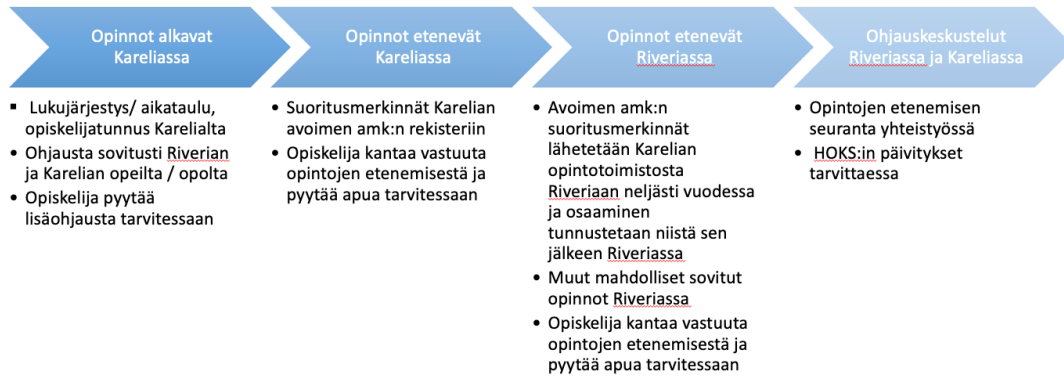
opiskeluvalmiuksien kehittymisen tukemiseen ja jatko-opintoihin ohjaukseen kiinnitetään erityistä huomiota. (Lätti & Paldan 2018, 20.) Artikkelin mukaan osa opiskelijoista on pitänyt ammattikorkeakouluopintoja vaikeampina kuin he etukäteen olettivat, opiskelutavat ovat olleet erilaisia kuin ammatillisessa koulutuksessa ja vastuuta on joutunut kantamaan opinnoista aikaisempaa enemmän, sillä itsenäisen työn määrä on ollut suurempi. Onnistumisen kokemuksia on tullut silloin, kun uudenlaiseen opiskelutapaan on päässyt sisälle ja opinnot ovat lähteneet etenemään. Kiitosta saa erityisesti kokonaisopiskeluajan lyhentymisen. Uuden oppiminen on koettu mielekkääksi ja kokemus siitä, että väyläopiskelija on osa ammattikorkeakouluopiskelijoiden ryhmää, on ollut merkittävä.

Esimerkkinä voimme tarkastella Riveria ja Karelia -ammattikorkeakoulun yhteistyönä luotua sujuvan väylän mallia jatko-opintoihin. Seuraavissa kuvissa on havainnollistettu prosessin eteneminen. Prosessi on kuvattu kolmen vaiheen kautta, väyläopintoihin ohjautuminen (kuva 8), väyläopintojen opiskelua (kuva 9) ja väyläopintojen loppuvaihe ja ammattiin valmistautuminen (kuva 10). Kuvat auttavat ymmärtämään väyläopintopalvelumallin prosessia ja sen tarkastelua palvelumuotoilun näkökulmasta. Kuvien avulla pystytään väyläopintopulun sisältö näkemään palvelumuotoilun mukaisesti.



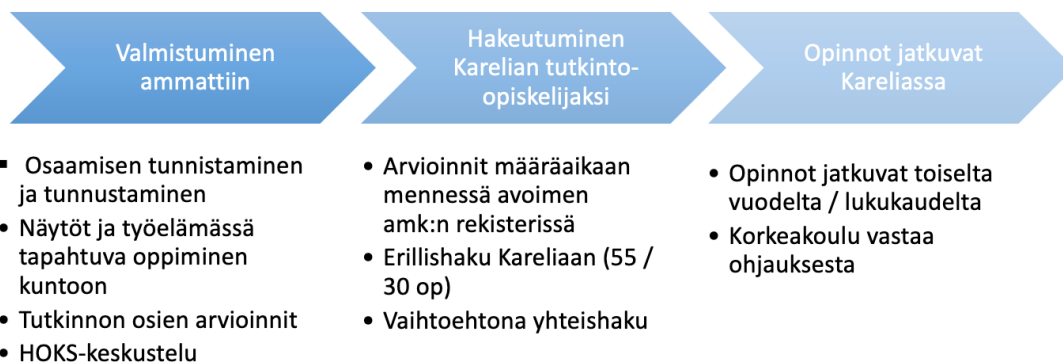
Kuva 8. Väyläopintoihin ohjautuminen. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Riveria n. d.).

## Väyläopintojen opiskelu



Kuva 9. Väyläopintojen opiskelua. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Riveria n.d.).

## Väyläopintojen loppuvaihe ja ammattiin valmistuminen



Kuva 10. Väyläopintojen loppuvaihe ja ammattiin valmistautuminen. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Riveria n.d.).

### 6.1 Väyläopintojen hakijamäärät

Väyläopintojen hakijamäärien kehitystä voidaan tarkastella esimerkiksi yhden Jatkoväylällä -hankkeessa olleen ammattikorkeakoulun osalta. Katariina Kaskes (2018, 27) kirjoittaa artikkelissaan ammatillisesta koulutuksesta hakeutuminen ja opintojen aloittaminen Kareliassa. Kareliassa tilastojen mukaan ammatillisesta koulutuksesta hakeudutaan yhä useammin ammattikorkeakouluopintoihin. Karelia -ammattikorkeakouluun ammatillisen koulutuksen tutkinnolla hakeneiden osuus kaikista ensisijaisista hakijoista on kasvanut kolme

prosenttiyksikköä 56,9 prosentista 59,9 prosenttiin vuosina 2015–2017. Hakijamäärän muutoksen tarkastelu vuoden 2017 jälkeen kertoo hakijoiden määrän laskusta 16 prosentilla (Taulukko 1). (Kaskes 2018, 27).

Vuosi	Kaikki ensisijaiset hakijat	Ammatillisen koulutuksen tutkinnolla hakeneet	Ammatillisen koulutuksen tutkinnolla hakeneet %
2015	1889	1074	56,8
2016	2162	1242	57,4
2017	2106	1262	59,9
2018	2274	1185	52,1
2019	2136	897	41,9
2020	2622	1134	43,2

Taulukko 1. Ensisijaiset hakijat Kareliaan 2015–2020 (Vipunen, opetushallinnon tilastopalvelu).

Karelian hakijamääriä voidaan verrata LAB ammattikorkeakoulun vastaaviin lukuihin. Ammatillisella tutkinnolla hakeneet vuosina 2015–2017 ovat vastaavasti laskeneet 5,3 prosenttia. Vuosien 2018–2020 välisenä aikana määrä on hieman kasvanut. (Taulukko 2).

Vuosi	Kaikki ensisijaiset hakijat	Ammatillisen koulutuksen tutkinnolla hakeneet	Ammatillisen koulutuksen tutkinnolla hakeneet %
2015	5301	2532	47,8
2016	6915	2940	42,5
2017	6477	2910	42,0
2018	6219	2733	43,9
2019	6357	2520	39,6
2020	7005	3039	44,2

Taulukko 2. Ensisijaiset hakijat LABiin (Vipunen 2020).

Taulukoiden lukujen ensisijaisiin hakijoihin on laskettu myös kaksoistutkinnolla (ammatillinen perustutkinnot + yo-tutkinto) hakeneet. Ammatillisen koulutuksen tutkinnoilla

tarkoitetaan ammatillista perustutkintoa, kaksoistutkintoa tai ammatti- tai erikoisammattitutkintoa. (Vipunen 2020).

Kaskes (2018) kirjoittaa myös artikkelissaan ammatillisesta koulutuksesta valmistuneiden hakukäyttäytymisestä. Kareliassa jatko-opintoja lähdetään suorittamaan useimmiten muuttaman vuoden kuluttua valmistumisesta. Esimerkiksi vuonna 2017 ammatillisen koulutuksen tutkinnolla hakeneista kaksi kolmasosaa (67 %) oli suorittanut toisen asteen tutkinnon kolme vuotta sitten tai aiemmin. Heti tai enintään vuoden kuluttua valmistumisestaan ammatillisella tutkinnolla hakeneita oli vastaavasti vain alle viidennes (18 %) hakijoista. (Kaskes 2018, 27). Valtakunnallisesti Amisbarometri -kyselyn mukaan vuosina 2015 sekä 2017 ammatillisten oppilaitosten opiskelijoista 45 prosenttia aikoi jatkaa opiskelua tämänhetkisten opintojen jälkeen. Heistä 28 prosenttia suunnitteli opintojen jatkamista heti tai enintään vuoden kuluttua valmistumisen jälkeen ja 17 prosenttia myöhemmin, aikaisintaan yli vuoden kuluttua valmistumisestaan. (Kaskes 2018, 27.)

Hakijamäärien tarkastelusta voimme havaita kasvua ammatillisella tutkinnolla hakeneiden määrässä ammattikorkeakouluun. Kiinnostus hakeutua ammatillisen koulutuksen jälkeen jatko-opintoihin on myös kasvamassa.

## 7 Palvelumuotoilu käsitteenä

Palvelumuotoilulla voidaan kehittää uusia mahdollisuuksia uusien liiketoimintamallien hyödyntämiseen. Palvelumuotoilussa (service design) suunnitellaan, innovoidaan ja kehitetään palveluja muotoilun keinoin. (Koivisto 2007, 64). Tuulaniemi (2011) kirjoittaa, että palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa. Palvelun tuottama arvo voidaan jakaa laadulliseen tai määrälliseen arvoon. Keskeistä on, että asiakas ymmärtää mitä palvelun tuottaja tarjoaa. Asiakkaan odotukset muodostuvat aikaisemman kokemuksen perusteella. Asiakkaalla on myös jonkinlainen toive ja tarve palvelusta, joka muodostuu palvelun tarjoajan viestinnästä. asiakkaan kokema arvo muodostuu palvelun aikana yrityksen ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta eri kohtaamisten ja kanavien välityksellä. Asiakaspalvelu, internet, tuotteet, palvelut, tilat, ympäristöt muodostavat kokemuksen arvoa asiakkaalle.

Asiakas muodostaa käsityksen saamastaan palvelun arvosta subjektiivisen palvelukokemuksensa perusteella. Käsitys muodostuu palvelun alusta palvelun loppuun välisellä ajakaksolla asiakkaan odotuksiensa ja toteutuneen palvelun välillä. Palvelun näkemiseksi käyttäjän silmin, tarvitaan uusia tapoja jäsentää palveluja. Palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet tekevät tämän mahdolliseksi. Ymmärrys asiakkaan arvonmuodostusprosessista on palvelumuotoilun keskeisempiä asioita. Arvonlupauksen määrittämistä helpottavat seuraavat määrittäykset. Millaista arvoa palvelussa tuotamme asiakkaillemme. Minkä ongelman palvelumme ratkaisee. Minkä asiakastarpeen tyydytämme palvelulla ja millaista palvelu- tai tuoteportfoliota tarjoamme kullekin kohderyhmälle. (Tuulaniemi 2011, 34.)

Arvon muodostamisen elementtejä asiakkaan näkökulmasta ovat palvelun arvoehdotukset. Arvoehdotukset voivat olla innovatiivisia ja edustaa täysin uusia palveluita muiden tarjolla olevien palveluiden seassa. Arvon muodostamisen elementti on täysin uusi palvelu. Ne tyydyttävät aivan uudenlaiset tarpeet, joita asiakkaat eivät aiemmin kokeneet, koska palvelua ei ollut tarjolla. (Osterwalder & Pigneur 2013). Tässä tapauksessa uuden opintopolun malli voidaan nähdä tällaisena uutena palveluna muiden tarjolla olevien polkuopintojen joukossa. Toinen arvoehdotus on tuotteen tai palvelun suorituskyky. Tavarankannalta tämä on helppo vertailla mutta palvelussa jokin hyödyttää asiakasta toista palvelua paremmin. Opiskelijan omat tavoitteet ja ymmärrys parhaiten hänelle sopivasta valinnasta rakentuu jostakin arvosta tai tekijästä. Opiskelija hyötyy esimerkiksi varmistamalla väyläopintojen kautta jatko-opintopaikan ja lyhentämällä kokonaisopintoaika. Kolmantena elementtinä tuotteiden tai palveluiden räätälöiminen yksittäisten tai asiakassegmenttien erityistarpeisiin luo



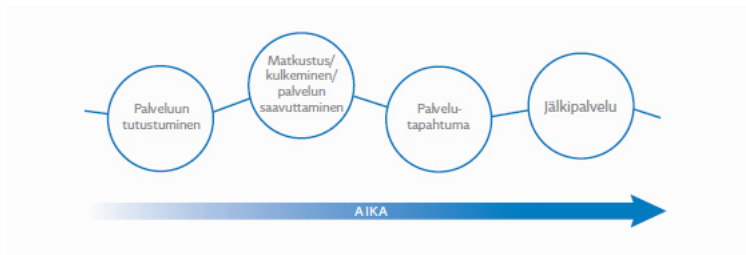
arvoa. Polkuopintojen kautta mahdollisuudet erikoistumiseen opinnoissa ovat lisääntyneet. Esimerkiksi Saimaan ammattiopisto Sampo tarjoaa (Saimaan ammattiopisto sampo n.d.) opiskelijoille useita osaamisen polkuvaihtoehtoja. Yrittäjäyys tai kansainvälisyys opinnoissa, kaksoistutkinto tai amk -opintoja tutkintojen sisällä, urheiluakatemia tai Taitaja-polku-alansa huipuksi ovat mahdollisia. Rakennetut koulutusväylät ammattioppilaitoksesta yliopistoon (Opetushallitus 2020) ja väyläopinnot lukiosta ammattikorkeakouluun (Lapin ammattikorkeakoulu 2021a) ovat mahdollisia opintoväyliä. Rakenteiden luominen on arvon muodostumisen elementti. Arvoa voidaan yksinkertaisesti luoda auttamalla opiskelijaa saamaan opiskelupaikka korkeakoulusta ja valmistumaan samalla ammattiopintoihin. (Osterwalder & Pigneur 2010, 24–25).

### 7.1.1 Palvelupolku

Palvelupolku rakentuu vaiheista, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Palvelutuokiot ovat palvelun yksittäisiä tapahtumavaiheita asiakkaan kokemasta palvelusta (kuva 6). Asiakkaan palvelukokemuksen rakennusosina ovat palvelun palvelupolulla olevat palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Palvelupolun sisältö muodostaa asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden ja asiakaskokemuksen aikajanalla. Palvelupolun muodostumiseen vaikuttavat sekä palvelun tarjoajan asettama tuotantoprosessi, että asiakkaan omat valinnat käyttää ja hyödyntää palvelupolun sisältämää tarjontaa. Palvelupolun avulla pystytään kuvaamaan, mitä palvelua käyttävä asiakas havaitsee palvelun aikajanalla ja miten hän kokee palvelun käyttöliittymän palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden sisältämissä tapahtumissa. Siihen kuuluu myös esipalvelun ja jälkipalvelun vaiheet varsinaisen palvelun lisäksi. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu). Tarkasteluun voidaan lisätä myös neljäs vaihe. Tätä neljättä vaihetta käsitellään tämän tutkimuksen aineiston analysointivaiheessa. (Reason ym. 2016).

### 7.1.2 Palvelutuokiot

Palvelun palvelupolku rakentuu vaiheista, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Nämä muodostavat yhdessä asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun tai kokonaisuuden. Yksittäistä vaihetta kutsutaan palvelutuokioksi. (Saffer 2007, 190–192). Palvelutuokioita voidaan havainnollistaa ja ymmärtää kuvan 11 avulla. Asiakas kulkee palvelun aikajanalla käyttäen palvelua palvelupolun palvelutuokioiden tarjonnasta. Tutkittavan ilmiön näkökulmasta yritämme ymmärtää opiskelijan palvelupolkua. Milloin hän kuulee ensimmäisen kerran palvelusta ja missä? Miten hän tutustuu palveluun ja miten tulee osaksi palvelua? Ensimmäinen palvelutuokio voi oletettavasti olla esimerkiksi opinto-ohjauksen oppitunti.



Kuva 11. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011).

### 7.1.3 Kontaktipisteet

Palvelupolun palvelutuokio koostuu joukosta kontaktipisteitä. Palvelupolun rakennetta tarkastellaan sen ensimmäisen ja viimeisen palvelussa tapahtuvan kontaktipisteen välillä. Palvelun kontaktipiste on ihminen, esimerkiksi opinto-ohjaaja, joka kertoo mahdollisuudesta opiskella ammattioppilaitoksessa. Hän jakaa myös esineitä, esimerkiksi hakuoppaita oppilaille. Palvelun kontaktipisteiden suunnittelussa keskitytään asiakkaan kannalta tärkeisiin ja oleellisiin pisteisiin, jotka tuovat asiakkaalle eniten arvoa kustannustehokkaasti. Palvelumuotoilun näkökulmasta se toteuttaa tyypillistä muotoilun ongelmanratkaisua. Suunnitteluhaaste jaetaan osahaasteisiin, joita on helpompi tutkia ja kehittää. (Tuulaniemi, 2011). Päämääränä on asiakkaalle saada syntymään selkeä, johdonmukainen ja yhtenäinen palvelukokemus. (Miettinen 2011.)

Palvelun kontaktipisteitä voidaan selvittää seuraavien kysymysten avulla. Missä ympäristössä palvelu tapahtuu, mitä esineitä palveluun kuuluu, miten palvelu tuotetaan ja miten ihmiset osallistuvat palvelun tuottamiseen? Kontaktipisteitä palvelutuokioissa voivat olla konkreettisia asioita, joiden avulla palvelu koetaan: ihmiset, ympäristöt, esineet, ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 91). Määrittäminen voi olla sanallisesti eri mutta tarkoitetaan samantyyppistä asiaa. Tilat ovat paikkoja, joissa palvelu tapahtuu tai viestivät mitä on mahdollista tehdä. (Saffer, 177). Luokkahuone, virtuaalinen tapahtumahuone tai internet ovat palvelutiloja. Esineet voivat olla hakuoppaita, esitteitä tai videoita. Prosessit eli toimintatavat voidaan tarkastella kontaktipisteittäin palvelutuokioissa. Prosessit määrittävät palvelun tuotantotavan. Palvelun tuottamiseen tarvittavia prosesseja voidaan kehittää ja muuttaa paremmin toimivimmiksi palveluun tunnistettujen kontaktipisteiden kehittämisellä. (Saffer, 178–179). Palvelun ominaispiirre, mahdollisuus ja samalla myös haaste ovat nämä ihmisen ja palvelun tuottavan brändin lukemattomat kontaktipisteet. (Tuulaniemi 2011, 66).

## 8 Tutkimusmenetelmät

Tämä työ on laadullinen, ja tutkimusmenetelminä hyödynnetään tapaustutkimusta ja palvelumuotoilua. Tavoitteena on haastatteluiden avulla saada riittävän kattava kuva palvelumallista, selvittää väyläopintomallin palvelutuokiot ja niissä olevat kontaktipisteet sekä etsiä vastauksia myös kahteen apukysymykseen: mistä ja miten mallin parhaiten toimivat palvelutuokiot rakentuvat. Tapaustutkimuksen avulla väyläopintomallien ilmiöistä saadaan kerättyä tietoa monipuolisesti. Tarkoitus on ymmärtää väyläopintopalvelumallien rakenteita palvelumuotoilun kontekstissa.

### 8.1 Tapaustutkimus menetelmänä

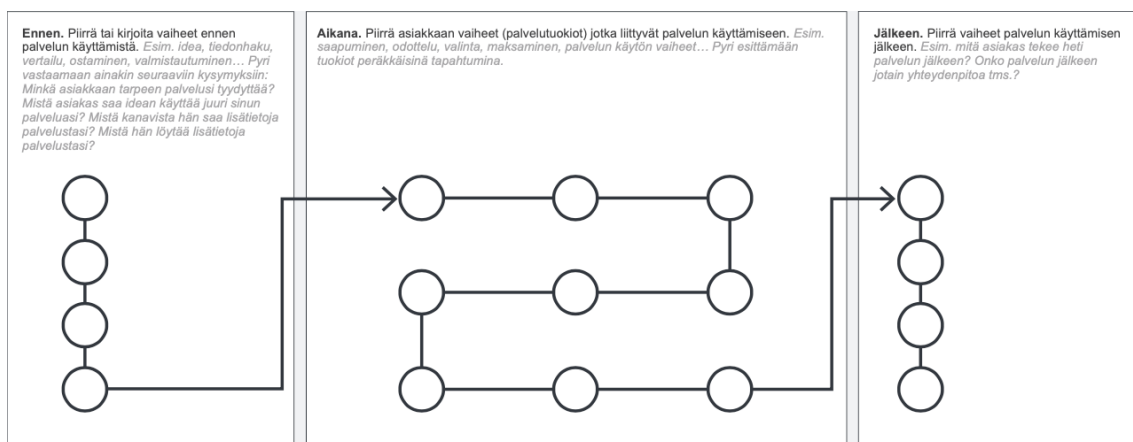
Tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuus eli tutkimusstrategia on tapaustutkimus, jolle tässä tutkimuksessa on valittu tutkimusaihe sekä tietty tutkimusjoukko. Tutkimuksen joukko on jollakin tavalla toisiinsa suhteessa liittyviä tai olemassa olevia tapauksia (Hirsjärvi ym. 2007, 135). Tutkimuskohteeksi on otettu joukko oppilaitoksia, joissa yhtenä opintopolkuna käytössä on väyläopintopolkumalli. Tarkastelun kohteena ovat väyläopintomallien prosessit ja niitä tarkastellaan erityisesti palvelumuotoilun näkökulmasta. Palvelut muodostavat samankaltaisen palvelukokonaisuuden ammattioppilaitoksen opiskelijoille, jotka opiskelevat ammatillisen tutkinnon aikana ammattikorkeakoulun opintoja. Tapauksia tutkimalla pyritään lisäämään ymmärrystä tietyistä ilmiöistä, ymmärtämään kohdetta syvällisesti ja huomioimaan palveluun liittyvä konteksti, eli olosuhteet ja taustat. Tutkimuksen kontekstia voidaan ajatella myös kaksitasoisena. Sisimpänä on nimenomaiset toimintaympäristöt, johon tutkimus tehdään ja jota tutkimuksella pyritään saamaan samaan muotoon. (Hirsjärvi ym. 2007).

### 8.2 Palvelumuotoilu menetelmänä

Miten palveluita voidaan lähteä kehittämään palvelumuotoilun avulla? Koska palvelu voidaan ymmärtää prosessimaisena tapahtumana, palvelun kuluttaminen tarkoittaa aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Asiakas kuluttaa ja kokee palvelua kulkiesaan palvelun aika-akselilla. Väyläopintoihin liittyviä palveluita voidaan tarkastella palvelupolun avulla. Palvelupolku on jaettu eripituisiin osiin. Näitä osia kutsutaan palvelutuokioiksi ja palvelun kontaktipisteiksi. (Tuulaniemi 2011, 78.) Nämä tuokiot ja kontaktipisteet auttavat ymmärtämään väyläopintomallissa palvelupolun rakentavia tekijöitä.

Palvelumuotoilu on systemaattista innovointia, merkityksellisten kokemusten tuottamista sekä brändin ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen huolehtimisesta. (Tuulaniemi 2011, 61). Liiketoiminnan palvelumuotoilussa käytetään palvelupolun kuvaamiseen yleensä Customer Journey Canvas -työkalua. Kuvassa (kuva 12) on esitetty palvelumuotoilun työkalupakin asiakkaan palvelupolku. SDT palvelumuotoilun työkalupakin menetelmävalikoima on kehitetty Jyväskylän ammattikorkeakoulun 2010 – 2012 toteuttamassa SDT - Palvelumuotoilun työkalupakki -hankkeessa yhteistyössä Palmu Inc.in kanssa. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu).

Työkalun avulla pystytään kartoittamaan palvelutuokiot, joita opiskelija kohtaa palvelun aika-akselilla ja miten hän näiden kautta kokee palvelutuokiot ja niiden sisältämät kontaktipisteet. Tässä tutkimuksessa selvitetään palveluja tuottavilta henkilöiltä, miten opiskelijoiden tiedonhaku, vertailu, ostaminen eli palveluun osallistuminen tai valmistautuminen tapahtuu. Tarkoitus on löytää vastauksia, miten palvelu onnistuu tyydyttämään asiakkaan tarpeen. Mistä opiskelija saa idean käyttää palvelua ja mistä kanavista hän saa lisätietoa palveluista. Toisena on selvitettävä palvelun aikana tapahtuvat palvelutuokiot, jotka liittyvät palvelun käyttämiseen. Väyläopinnoissa nämä tarkoittavat mitä opiskelija tekee tai mitä opiskelijalle tarjotaan varsinaisen palvelun aikana. Esimerkiksi miten hänet otetaan vastaan tullessaan valituksi väyläopinnoissa. Kolmantena selvitetään opintojen lopussa tapahtuvat palvelutuokiot. Opiskelija on valmistunut ammattioppilaitoksesta ja suorittanut väyläopinnot. Onko palvelun jälkeen mitään yhteydenpitoa tai ohjausta.



Kuva 12. Palvelupolku (Jyväskylän ammattikorkeakoulu).

Palvelumuotoilu on prosessi ja kehikko, jolla palveluita voidaan kehittää omassa toimintaympäristössä (Tuulaniemi 2011, 58). Tämän palvelupolun avulla saadaan aineistoin hankintaan rakenne, jota voidaan käyttää teemahaastatteluiden runkona. Palvelumuotoilun avulla päästään kiinni palveluiden kehittämiseen eikä pelkästään palveluiden suunnitteluun. Palvelumuotoilussa on tarkoitus ymmärtää kaikki mikä liittyy palveluiden tuottamaan arvoon tai lisäarvoon. (Tuulaniemi 2011, 61.)

Asiakaskokemuksen parantamista voidaan ajatella myös neljän vaiheen kautta. Ennen palvelua, palvelun aloittaminen, palvelu ja palvelun jälkeen. Tarkasteluun lisätään ennen varsinaista palvelua tapahtuva palvelu eli palvelun aloittaminen. Palvelun tuottajan kannalta tämä tarkoittaa asiakkaan sitouttamista palvelun käyttämiseen. Sitouttaminen palvelun alussa on palvelun käyttämisen kriittinen piste. (Reason ym. 2016, 111). Tämä tarkoittaa asiakkaan kannalta täydellistä palvelun aloittamista asiakassuhteessa palvelun tuottajan kanssa. Haasteena on asiakkaiden heikko ymmärtämystaso palvelusta, oletamme heidän olevan kokeneita asiakkaita, vaikka palvelukokemus voi olla heidän ensimmäinen kokemuksensa juuri tästä palvelusta. Tämän johdosto palvelun tuottajan on ymmärrettävä erilaiset tukitarpeet asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja tuettava palvelun aloittamista yksinkertaisesti ymmärtämällä mistä tasosta asiakkaat aloittavat, mikä heidän tietämystasonsa palvelusta on ja kuinka he sitoutuvat ajallisesti ja kuinka luottamuksellisesti palveluun. (Reason ym. 2016).

### 8.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Tapaustutkimukselle tyypillisesti tässä työssä kerätään aineistoa eri metodeja käyttäen, kuten tutustumalla väyläopintoihin liittyviin kehityshankkeisiin, haastatteluihin ja dokumentteihin tutkien, jotta ilmiön kuvaaminen pystyttäisiin tekemään mahdollisimman monipuolisesti (Hirsjärvi ym. 2007, 131). Kananen (2014, 36) kirjoittaa, että tutkimuksen taustalla on aina tutkimusongelma, joka kirjoitetaan yhdeksi tai useammaksi tutkimuskysymykseksi. Vastaus tutkimuskysymykseen ratkaisee tutkimusongelman. Tutkimuskysymys ohjaa tutkimusta ja tiedonkeruuta. Kananen (2011, 49) mainitsee vielä, että tutkimuskysymysten pitää palvella tutkimusongelman ratkaisua.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettavassa tutkimuksessa aineistoa voi kerätä monella tavalla. Kaikki ihmisten tuottama materiaali sisältää jotain kokemusten laaduista, joita ihmiset ovat eläessään kokeneet (Vilka 2021, 122). Ihmisten kokemukset puheen

muodossa ovat haastatteluissa saatavaa tutkimusaineistoa. Haastattelutavassa on tutkimuksen mukaan valittu tarkoitus ja kysymys on järjestelmällisestä tiedonkeruun muodosta (Hirsjärvi ym. 2007). Tästä syystä heidän mukaansa oikeampi tapa olisi puhua tutkimus-haastattelusta.

Puolistrukturoidulle tutkimushaastattelulle on ominaista, että haastattelu kohdennetaan tiettyihin aihepiireihin. Teemahaastattelussa tutkimusongelmaan liittyvästä viitekehystä poimitaan keskeiset aiheet ja teemat, joita tutkimushaastattelussa olisi käsiteltävä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Teemahaastatteluun valituille on ominaista, että haastatteluun valitut ovat osallisena tietynlaisessa tilanteessa tai ovat kokeneet tietynlaisen tilanteen olemassa olevissa tapauksissa. Haastattelut on suunnattu tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin ja niiden selvittämiseen. Teemahaastattelulla tutkitaan haastateltavan ajatuksia, tuntemuksia, kokemuksia ja yritetään saada tutkittavaksi myös sanatonta kokemustietoa. Haastattelussa korostuu haastateltavien oma elämysmaailma. Teemahaastattelu saadaan tutkittavien ääni kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 1988). Haastattelu sopii tutkimuksen menetelmäksi silloin, kun ei tiedetä millaisia vastauksia tutkimuksen haastattelussa tullaan saamaan tai kun vastaus perustuu haastateltavan henkilön tai ryhmän omaan kokemukseen. Haastattelua käytetään myös, kun halutaan syventää tietoa jostakin asiasta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35.)

Teemahaastattelun teema-alueet voidaan muodostaa etsien ne aiemmista palvelumuotoilun tutkimuksissa tutkituista asioista ja alan kirjallisuudesta sekä palvelumuotoilun teoriasta. Teoreettiset käsitteet muutetaan mitattavaan muotoon teemahaastattelussa haastatteluteemojen avulla. Hyvässä tutkimuksessa käytetään kaikkia yllä mainittuja keinoja yhdessä teema-alueita muodostettaessa. (Eskola & Vastamäki 2001, 33). Haastateltavien valintaan vaikuttaa mitä ollaan tutkimassa. Tutkimusongelmassa riippuen on mielekästä valita haastateltavat joko teemaa tai tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksensa tai kokemukseensa perusteella. Laadullisten tutkimusmenetelmien näkökulmasta tärkeä kriteeri on, että haastateltavilla on omakohtainen kokemus tutkittavasta asiasta. (Vilka 2021, 135).

Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita haastatteluissa saadusta tiedosta, joka on sidoksissa tutkimusympäristöön. Laadullisessa tutkimushaastattelussa korostuu haastateltavien kokemukset tutkittavasta tapauksesta sekä kyky ja halukkuus keskustella aiheesta. (Kylmä & Juvakka 2007, 79–80.) Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Teemahaastattelulle on myös ominaista, että haastateltavat ovat kokeneet tietynlaisen tilanteen. Hirsjärvi & Hurmeen (2001, 48) mukaan haastattelu suunnataan siis tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin ja haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa.

Teemahaastattelu ottaa myös huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä tutkimuksen kannalta.

Laadullisen tutkimuksen tehtävänä on tutkia ja saada tuloksia juuri siitä mistä tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän näkökulmasta. Analyysivaiheeseen siirryttäessä aineistoa on rajattava tutkimuskysymysten mukaiseksi ja niiden on oltava linjassa raportoidun kiinnostuksen kohteen kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 92.) Rajausten lisäksi aineisto litteroidaan, joka auttaa jäsentämään aineistoa ja kuvailemaan sitä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91–94.)

Litteroimisen jälkeen aineisto ryhmitellään eri teemojen eli aihepiirien mukaan. Tämä mahdollistaa tiettyjen teemojen esiintymisen vertailun aineistossa. Ryhmittelyn jälkeen aineistosta kirjoitettiin yhteenveto. Aineisto on pelkistetty ryhmittelyä varten, joka tarkoittaa aineistosta merkityksellisten asioiden merkitsemistä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 92).

#### 8.4 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida monella tapaa. Tutkijan tulee selittää lukijalle, kuinka tutkimus on toteutettu, jotta tutkimuksen tuloksia voidaan arvioida. Luotettavuutta voidaan arvioida koko tutkimusprosessin kautta esimerkiksi seuraavalla tavalla (Tuomi & Sarajärvi 2013, 140.):

- tutkimuksen kohdetta ja tarkoitusta
- tutkimuksen merkitystä tutkijalle
- aineistonkeruumenetelmiä
- tutkittavien henkilötietosuojansa toteutumista
- tutkimukseen osallistuneiden ja tutkijan suhdetta
- tutkimuksen kestoa
- aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida siirrettävyyden, vahvistettavuuden, uskottavuuden ja varmuuden näkökulmasta. (Eskola & Suoranta 2008, 211). Siirrettävyys tarkoittaa, että tuloksia voidaan siirtää tietyin rajoituksin. Vahvistettavuudessa tarkastellaan, että saadaanko tutkimuksen tuloksiin tukea samantapaista ilmiötä tutkineista aikaisemmista

tutkimuksista. Varmuus kuvaa sitä, että itse tutkijan ennakko-oletukset huomioidaan tutkimusta tehdessä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointia perustuu useisiin kriteereihin. Laadullista aineistoa arvioidessa on huomioitava aineistoin riittävyys, arvioitavuus, analyysin kattavuus ja toistettavuus sekä merkittävyys.

Tutkimuksen arvioitavuus on hyvä, jos lukija pystyy seuraamaan tutkijan tekemään päättelyä sujuvasti. Tutkittava ilmiö ja tutkija ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tutkijan oma-kohtainen tulkinta näkyy tutkimuksen tulkinnoissa. Toistettavuus ilmenee siten, että tutkimuksen luokittelu ja tulkintatavat on esitetty sekä kuinka hyvin tutkija on avannut tutkimusta, ratkaisuja, päättelyä ja tulkintaa. (Eskola & Suoranta 2005, 214).

Laadullisen tutkimuksen ongelmana on tilastollisen yleistämismekanismien ja otantamenetelyt puuttuminen tutkimusaineiston hankkimisessa ja analysoinnissa. Tutkija varmistaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta hyödyntämällä tutkimuskohteen tietoa ja tutkimuksen aikana kertynyttä viisautta. Tutkijan tuntiessa kohteen huonosti hän omaksuu kyselevän asenteen ja hyödyntää tyypillisesti havaintotutkimuksen yhteydessä mainittuja informanteja. Informantit ovat yhteisön jäseniä, jotka tuntevat yhteisön hyvin ja ovat halukkaita kertoamaan tutkijalle. (Koskinen ym. 2005, 274.) Tutkijan on myös varmistettava, että tutkimustuloksissa ei vahingossa yleistetä informanttien, jonkun muun ryhmän tai tutkijan henkilökohtaisia näkemyksiä. Näytteiden poiminnassa kärsivällisyys ja aineiston jatkuva analyysi varmistavat tutkimuksen poikkeavien tapausten löytymisen ja analysoinnin. (Koskinen ym. 2005).



## 9 Tutkimuksen toteutus palvelumuotoilun keinoin

Tutkimus käynnistyi väyläopintojen ongelmalähtöisestä tilanteesta, jossa haluttiin selvittää, miten jatkoväyläopintojen toimivuutta voitaisiin parantaa. Tutkimukseen liittyviä taustoja ja lähtökohtia selvitettiin Opetus ja kulttuuriministeriön julkaisuista (Opetus ja kulttuuriministeriö 2019b), Opetushallituksen julkaisuista (Opetushallitus 2020), oppilaitosten Jatkoväylällä -yhteistyöhankkeiden julkaisuista (Ikonen & Voutila 2018) sekä Jatkoväylä opinnot ja ohjausta hankkeiden julkaisuista (Ikonen & Voutila 2020).

Oppilaitosten väyläopintoja koskevat palvelut muodostavat samankaltaisen palvelukokonaisuuden ammattioppilaitoksen opiskelijoille, jotka opiskelevat ammatillisen tutkinnon aikana ammattikorkeakoulun opintoja. Tutkimuksen kohteeksi vallittiin väyläopintomallien prosessit ja niiden tarkastelu erityisesti palvelumuotoilun näkökulmasta. Tutkimuksen haastatteluiden avulla pyrittiin selvittämään riittävän kattava kuva kunkin oppilaitoksen palvelumallista, kuvaamaan väyläopintomallin palvelutuokiot ja niissä olevat kontaktipisteet sekä etsimään vastauksia myös kahteen apukysymykseen: mistä ja miten mallin parhaiten toimivat palvelutuokiot rakentuvat. Näiden perusteella tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena Jatkoväylä -hankkeen kehittämistyöhön osallistuneille ammatillisen koulutuksen järjestäjille ja ammattikorkeakouluille sekä Etelä-Karjalan ammattiopisto Sampolle. Tapaustutkimukselle tyypillisesti aineistoa kerättiin aikaisemmin mainituista kehittämishankkeiden julkaisuista sekä haastatteluiden avulla ilmiön kuvaamiseksi mahdollisimman monipuolisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 131).

Haastatteluihin saatiin mukaan 18 henkilöä 11 eri oppilaitoksesta. Haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 11 tuntia. Kaikki haastattelut toteutettiin Teams-sovelluksen videoneuvottelun välityksellä. Haastattelut suoritettiin maalisi- ja huhtikuun aikana keväällä 2021. Haastattelupyynnöt lähetettiin alustavasti oppilaitosten edustajille sähköpostitse. Pyynnöt lähetettiin ensisijaisesti Jatkoväylä - hankkeen julkaisussa (Ikonen & Voutila, 2018) mainituille henkilöille tai jatkoväyläopinnoista vastaaville. Joissakin oppilaitoksissa oli tapahtunut henkilövaihdoksia mutta kaikki haastattelupyynnöt saatiin varmistettua ja ajankohta sovittua haastattelua varten. Haastateltavien oppilaitosten edustajille väyläopintokäsité oli tuttu ja monet haastateltavat olivat olleet kirjoittamassa Jatkoväylä -hankkeen julkaisua tai olivat olleet muissa väyläopintoihin ja ohjaukseen liittyvissä kehittämishankkeissa mukana. Haastateltavat olivat myös työtehtävien kautta ohjaamassa, kehittämässä tai rakentamassa väyläopintomalleja. Mukana oli myös väyläopintojen koordinaattoreita ja kahden oppilaitoksen välisiä yhteyshenkilöitä.

Haastateltavana olivat Savon ammattiopisto Sakky, Saimaan ammattiopisto Sampo, Pohjois-karjalan ammattiopisto Riveria, Tampereen ammattikorkeakoulu TAMK, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Tampereen seudun ammattiopisto Tredu, Lapin ammattikorkeakoulu, Ammattiopisto Samiedu, Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä Keuda, Centria -ammattikorkeakoulu Oy ja Hyria koulutus Oy.

Tutkimushaastatteluisa kerättiin tietoa opiskelijan väyläopintojen palvelupolun rakenteesta ja opiskelijan palvelupolun palvelutuokioista. Palvelumuotoiluissa käytettävän palvelupolku-työkalun (Jyväskylän ammattikorkeakoulu) avulla (kuva 12) pystyttiin kartoittamaan palvelutuokiot, joita opiskelija kohtaa palvelun aika-akselilla ja miten opiskelija näiden kautta kokee palvelutuokiot ja niiden sisältämät kontaktipisteet. Työkalun avulla haastateltavilta saatiin kerättyä tarkoituksenmukaista tutkimustietoa palvelumuotoilun näkökulmasta opiskelijan väyläopintopalveluihin liittyvästä palvelupolusta palvelutuottajan näkökulmasta. Haastateltavien oli helppo vastata tutkimuksen kysymyksiin palvelupolkukuvan avulla.

Palvelupolulla tapahtuvan asiakaskokemuksen parantamista tutkittiin haastatteluisa myös neljännen vaiheen kautta. Neljännen vaiheen avulla tutkittiin asiakkaan sitouttamisen vaikutusta palvelun käyttämisen aloittamisessa. (Reason ym. 2016, 111). Neljäs vaihe auttaa ymmärtämään palvelutuottajan näkökulmasta tehokkaamman asiakaspalvelun rakentamista ja sitouttamista palvelun alussa. (Reason ym. 2016, 113). Asiakkaan palveluun sitoutumisen kannalta tämä on yksi kriittinen piste palvelun onnistumisessa ja palveluun sitoutumisessa palvelun alkuvaiheessa. Tämän tutkimuksen tutkimushaastatteluisa pyrittiin löytämään merkitys neljännelle palvelupolun vaiheelle.

Tehtyjen haastatteluiden vastaukset ovat tulkittu teemoittelun avulla. Vastaukset ovat ryhmitelty eri teemojen mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91–94). Teemoittelu voi olla luokituksen kaltaista mutta siinä painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu (Tuomi & Sarajärvi 2013, 105). Teemahaastattelun runko rakennettiin palvelupolun mukaisesti. Tutkimuksen kyselyn teemoina käytetyt teemat olivat opiskelijälähtöisyys, väyläopintopolun sisältö ja viestintä opiskelijoille. Tutkimushaastattelun toteuttaminen palvelupolun mukaisesti vaiheittain oli tuloksellista, koska haastattelussa saatiin esille palvelun onnistumisen kannalta kriittisiä tekijöitä ja opiskelijälähtöinen näkökulma palvelun tuottajan kannalta johdon mukaisesti vaihe vaiheelta.

Haastattelujen analyysi ja päätelmät ovat tehty laadullisina, koska ne tarjosivat parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan, jota tutkimuksella pyrittiin ymmärtämään. Haastatteluaineiston analysointi tehtiin teorialähtöisellä sisällönanalyysilla, jossa teoria toimi apuna analyysin etenemisessä. Aikaisemman tiedon ohjaavuus on tunnistettavissa analyysissä mutta

aikaisempaa teoriaa ei testata vaan pyritään aukaisemaan uusia ajatusuria. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 96–97.) Teoriaohjaavalle sisällönanalyysille tyypillisesti tämän tutkimuksen teoriaosassa on muodostettu käsitys asiakaskokemuksen muodostumisesta palvelumuotoilun viitekehysessä. Tutkimusaineisto kerättiin videotallenteista vapaasti litteroimalla. Analyysi on myös aloitettu aineistolähtöisesti. Tutkimuksen lopullisten löydösten analyysissä haastateltavien vastauksia on tarkasteltu teorian mukaan havainnollistettuna. Teoriaohjaavassa analyysissä on teoreettisia kytkentöjä mutta ne eivät pohjautu suoraan teoriaan tai teoria voi toimia apua analyysin etenemisessä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 96–97.) Kokeusten sisältö on muodostettu aineistolähtöisesti mutta lopputulos väyläopintomallista palvelumuotoilun viitekehysen mukaan hahmoteltu.

Haastatteluaineisto litteroitiin haastatteluteemojen mukaisesti, jolloin haastatteluiden analysoiminen oli luontevampaa. Haastatteluaineistosta kertyi 17 sivua litteroitua kirjoitettua aineistoa. Tulosten esittämisen yhteydessä haastateltavien anonymiteetti on tutkimuksessa säilynyt, koska tutkimuksen raportoinnissa käsiteltiin pelkästään tuloksia. Litteroimisen jälkeen aineisto on teemoiteltu eli aineisto on ryhmitelty ei aihepiirien mukaan. Tämä mahdollisti tiettyjen teemojen esiintymisen vertailun aineistossa. Ryhmittelyn jälkeen aineistosta kirjoitettiin yhteenveto. Aineisto on pelkistetty ryhmittelyä varten, joka tarkoittaa aineistosta merkityksellisten asioiden merkitsemistä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 92). Empiirisen aineiston ryhmittelyn avulla tulosten merkitykset pystyttiin analysoimaan kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoitusta luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 122).

Tutkimuksen viimeinen vaihe oli raportointi. Haastatteluissa saatu materiaali jäseneltiin asiakkaan palvelupolun mukaisesti tutkimuksen tuloksiksi, joiden avulla pyritään osoittamaan vastaus tutkimusongelmaan ja kuvaamaan opiskelijälähtöisen väyläopintopalvelumallin rakennetta.

## 10 Tutkimustulokset

Tässä luvussa esitellään tutkimustuloksia, joiden avulla pyritään osoittamaan vastaus tutkimusongelmaan ja tutkimusongelman alakysymyksiin. Teemahaastattelun avulla selvitettiin haastateltavien näkemyksiä opiskelijälähtöisestä väyläopintopolun palvelutuokioista ja niiden sisällöistä. Tulokset on jäsennelty luvuittain väyläopintopolun ensimmäisistä palvelutapahtumista viimeisiin palvelutapahtumiin. Palvelupolulla tapahtuvien palveluvaiheiden kirjoittaminen auki auttaa ymmärtämään ja kuvaamaan palvelun merkittäviä tapahtumia asiakkaan ja palvelutuottajan välillä.

### 10.1 Palvelutuokiot ja niiden sisältö ennen varsinaista palvelua

Palvelupolulla tapahtuvat palvelutuokiot ja niihin sisältyvät kontaktipisteet ennen varsinaista palvelua tuottivat runsaasti keskustelua ja näkemyksiä haastatteluissa. Tiedottaminen ja markkinointi kouluissa nähtiin monessa oppilaitoksessa tärkeäksi. Haastatteluissa esille nousivat viestinnän ja markkinoinnin ajankohdat oppilaille. Haastateltavista suurin osa piti oleellisena, että palveluun liittyvä markkinointi ja viestintä alkavat jo ennen ammattioppilaitoksen opintojen aloittamista. Haastatteluissa esille tulivat opiskelijoille toteutettavien ammatillisten opintojen infot. Infoissa opiskelijat saavat ensimmäistä kertaa tietoa ja idean tarjottavasta palvelusta. Ensimmäisiä palvelutapahtumia ovat ammatillisen koulutuksen infot, joita pidetään peruskoulun 9. luokan oppilaille kouluissa kuin myös verkossa etäinfoina. Oppilaiden ja opinto-ohjaajien välinen tapaaminen infoissa on ensimmäinen kontaktipiste, jossa viestintä palvelusta tapahtuu. Oppilaille jaettavat esitteet ovat myös palvelun kontaktipisteitä. Varhaisessa vaiheessa olevia infoja pidetään tärkeänä väyläopintojen tunnettuuden lisäämiseksi. Väyläopinnot ovat polku korkeakouluun ammattiopintojen ohella ja markkinoinnin tavoitteellisuuteen nähdään myös hyvänä puhua uraohjauksen näkökulmasta tuomalla esiin urapolkujen eri mahdollisuuksia jo varhaisessa vaiheessa.

Kontaktipisteiksi palvelutapahtumissa nousevat myös peruskoulun opinto-ohjaajat. He kertovat jatkokoulutusmahdollisuuksista oppilaille ja oppilaiden vanhemmille. Ammattioppilaitoksen osalta peruskoulun opinto-ohjaajien perehdytys väyläopintomahdollisuuksista on oleellista juurruttaa väyläopinnot peruskoulun opinto-ohjauksen arkipuheeseen. Näin varmistetaan väyläopintopolusta viestiminen sekä tietysti muista ammattioppilaitoksen poluista kertominen. Oppilaiden vanhemmille järjestetään myös jatko-opintoiltoja, joissa kaikista koulutusmahdollisuuksista informoidaan.

Peruskoulunsa päättävät oppilaat pohtivat jatko-opintopaikkaa ja tulevaisuuden ammatinvalintaa omien vanhempien, kavereiden ja peruskoulun opinto-ohjaajien kanssa.

Päätös tehdään valinnasta lukio-opintoihin tai ammatillisen koulutuksen opintoihin kaksoistutkinto-opiskelijana tai pelkästään ammatillisen opintojen opiskelijana. Hakuun liittyviin mahdollisuuksiin nousee myös väyläopintojen valintamahdollisuus. Valintojen aikaistamista on kokeiltu uudenaikaisilla malleilla. Eräässä väyläopintomallin pilotissa opiskelemaan haetaan tekniikan alalle jo yhteishaussa, jolloin opiskelijan tekemä valinta tapahtuu jo hyvissä ajoin ennen ammatillisen koulutuksen alkamista.

Opiskelupaikan valintaa vaikuttaa myös kavereiden pohdinnat ja mielipiteet. Vaihtoehtoja pohditaan myös kavereiden kanssa. Peruskoululaisilla eikä vielä ammattikoululaisillakaan korkeakouluopintoihin lähteminen ole vielä kaikilla valmiiksi kypsä päätös. Ammatitopintojen ohella suoritettava kaksoistutkinto on tutumpi vaihtoehto. Hyvänä esimerkkinä joustavasta markkinoinnin kehittämisestä on uudenlaiset viestinnän kontaktipisteet. Oppilaitoksen tarjontaan liittyvä väyläopintoviestintä voidaan hoitaa esimerkiksi virtuaalisen kohtaamispaikan – verkossa olevan virtuaalisen huoneen avulla. Ammattikorkeakoulujen tutkintokohtaiset vierailut, kurkkaustunnit ja kurkistuskurssit ovat myös yleisiä infotapahtumia. Osa infoista toteutetaan verkkoluentoina sekä harjoitustunteina. Niihin pääsee sisään virtuaalisesti tutustumaan erilaisiin koulutusmahdollisuuksiin. Verkossa toteutettavat infotunnit ovat kaikille avoimia tutustumistapahtumia. Ammattioppilaitosten ja peruskoulun opinto-ohjaajien välinen yhteistyö edistää viestimistä eri koulutusmahdollisuuksista. Perinteisten verkkosivujen avulla välitetään myös tietoa oppilaille. Nämä ovat uraohjauksen tukena olevia palveluita jokaisen alan opintotarjonnasta. Uudesta tarjonnasta tiedottaminen on myös tärkeää ja keskitetysti sen hallinta on keskitettyjen sivujen avulla helpompaa. Hyvä esimerkki on väyläopinnot.fi -sivusto. Ammattikorkeakoulujen ja ammattioppilaitosten sivujen sisältö on oltava yhdenmukaista väyläopintotarjonnan kanssa.

### 10.1.1 Väyläopintojen viestintä ja markkinointi ammattioppilaitoksessa

Sisäinen tiedottaminen on tärkeää ammattikoulunsa aloittaville opiskelijoille sekä heidän vanhemmilleen. Toisen asteen opintojen alkaessa opiskelija sekä vanhemmat saavat tietoa tai joissakin tapauksissa infopakettien ammattioppilaitoksesta. Väyläopinnoista ja muista polkuopintomahdollisuuksista kerrotaan kaikille opiskelunsa aloittaville. Kuka tahansa voi tulla kuuntelemaan infoja alakohtaisiin ja valmentavien opintojen tilaisuuksiin tai infoihin verkossa. Infojen päämäärä on kertoa ja auttaa opiskelijaa hahmottamaan, mitä opinnot tarkoittavat ja mitä tarkoittaa opiskella väyläopinnoissa ammattikorkeakoulussa. Vanhemmilla

on myös tästä vaiheesta vahva merkitys opintojen ohjauksessa ja heidän tiedottamisensa on myös tärkeää alaikäisten opiskelijoiden vanhemmille. Opiskelijan mielenkiinto ja kiinnostus syntyy infoissa tai sitten ei. Mistä tämä johtuu -kysymys nousi esille ja haastatteluissa koettiin syyn selvittämiseksi tarvetta. Oppilaitosten toteuttama yleinen viestinnällinen tapa on toteuttaa pakollisena infot kaikille opiskelijoille. Infoja järjestävät etupäässä opinto-ohjaajat mutta joissakin oppilaitoksissa myös opettajat osallistuvat aktiivisesti väyläopintojen viestintään. Haastatteluissa tuli esille, että pohdittavaa on, mitkä ovat oikeasti opiskelijoiden motivaatiotekijöitä, koska toiset ovat halukkaita lähtemään opintoihin halukkaammin ja varmemmin. Opiskelijoiden eli asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen on oleellista motivaatiotekijöiden selvittämiseksi. Infot ovat palvelutapahtumia, jotka luonnollisesti toistavat markkinoinnin viestiä uudelleen väyläopintomahdollisuudesta ammattiopintojen alussa. Haastatteluihin vastannut näki, että palvelutapahtumien viestintää voisi kehittää profiloimalla hakijatyyppit ja selvittämällä motivaatiotekijät syvemältä hakijoiden ajatuksista. Opinto-ohjaajan tai opettajan viestintä ja markkinointi palvelutapahtumien kohtaamispiireissä on keskeinen osa tässä prosessissa. Viestintä täytyy kohdentua oikein ja oikealle kohderyhmälle alakohtaisesti. Oikea-aikaisuus on tärkeää, koska lähdetään mieluummin opiskelemaan oman ryhmän kanssa ja kavereiden kanssa kuin yksin. Halukkuus mennä oman ikäluokan mukana on merkittävä tekijä. Joillakin voi riittää valmiudet ja osaaminen opintojen suorittamiseen mutta he haluavat, että opinnoissa ei tule liikaa kuormitusta – he haluavat yhden tutkinnon ensin valmiiksi ja he ajattelevat opintoja liian kuormittaviksi ja vaativiksi. Infojen kehittämisen kannalta asiaa voidaan tarkastella kehittämisen näkökulmasta. Useassa haastattelussa heräsi kysymys, miten voidaan vahvistaa opiskelijoiden pystyvyyden tunnetta, jotka haluavat opiskelemaan väyläopintoihin ja luomaan heille opintojen suorittamisen usko.

Haastateltavat kertovat, että nuoret opiskelijat ymmärtävät tulevaisuuden ja aikakäsitteen eri tavalla, esimerkiksi milloin opintoihin haetaan ja tai ollaan hakukelpoisia. Siksi opinnoista halutaan viestittää ajoissa mutta opinnot ohjataan suorittamaan ammatillisten opintojen loppuvaiheessa. Näin opintojen valmistautumiseen annetaan hyvin aikaa. Oppilaitosten markkinoinnissa kantava teema opiskelijoille suunnatussa viestissä on ollut kokonaisopintoajan lyhentymisen. Mutta nuoret näkevät opintoajan lyhentymisen erilaisena arvona kuin aikuiset. Kaikki nuoret eivät mieltä ja anna arvoa opintojen nopeutumisesta tai kokonaisopintoajan lyhentymisestä. Viestinnässä tärkeänä pidettiin ammatillisen koulutuksen toteuttamaa ulkoista viestintää ammattikouluun valituille peruskoululaisille sekä heidän vanhemmilleen. Tärkeää on myös tiedottaa väyläopintomahdollisuudesta peruskoulujen opinto-ohjaajille ja opettajille. Näin parannetaan tietoutta jo ennen ammattiopintojen aloittamista ja mahdollistetaan aikaa opiskelijoiden miettiä opintomahdollisuuksia. Tämän lisäksi

ammattioppilaitoksen henkilöstön ja opettajien tiedottaminen nähtiin tärkeäksi koko oppilaitokselta tulevan ohjauksen vahvistamiseksi. Aikuiset opiskelijat ajattelevat opintoja ammatillisen osaamisen kehittämisen kannalta. He ovat tietoisempia väyläopinnoista ja orientoituminen opintoihin on vahvempaa.

### 10.1.2 Ammatillisen koulutuksen ohjauskeskustelu

Ammattioppilaitoksen henkilöstön tietoisuus vaikuttaa niin väyläopintojen ohjaukseen kuin myös muiden polkuopinto mahdollisuuksien viestinnän onnistumiseen ammattioppilaitoksissa. Vastuupettajat, omaohjaajat, tuutoropettajat ja ryhmäohjaajat tunnistavat opiskelijat parhaiten. He aloittavat ohjausprosessin millaisia opintoja opiskelija mahdollisesti voisi ottaa ja valita opintoihinsa. Alakohtaisen vastuupettajan roolin merkitys tai vaikutus on oppilaitoskohtaista, miten hän on mukana ohjausprosessissa ja kuinka tietoinen hän on informaatioon eri polkuopinnoista. Opiskelijälähtöisyys toteutuu opiskelijalle HOKS-keskustelussa eli henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelmassa omaopettajan ja oman alan opinto-ohjaajan kanssa. Väyläopintoihin pyritään hakemaan oikeanlaisia opiskelijoita. Opiskelijoiden erilaisuus korostuu ohjauksen tarpeessa. Aikuiset suorittavat tavallisesti alanvaihtoa ja nuorelle taas luodaan mahdollisuuksia luoda omaa ammatillista uraa. Ohjauksen tarve ja sisältö on erilainen. HOKS-ohjaajalla on tässä vaiheessa suuri rooli ja merkitys ohjata opiskelijaa HOKS-suunnittelussa ja uraohjauksen näkökulmasta. Vertailukohdiana opinto-ohjaajat tietävät jo kaksoistutkinnon suorittajat yhteishaun hakulomakkeen tietojen perusteella mutta väyläopinnoista kiinnostuneet tunnistetaan vasta HOKS-keskusteluiden alkaessa ja opiskelijan ilmoittaessa kiinnostus väyläopintoja kohtaan.

Väyläopintohalukkuus voitaisiin huomioida aikaisemmassa vaiheessa opiskelijan opintoihin ja niiden suunnitteluun, jos toisen asteen opinto-ohjaajat tunnistavat ja tuntevat opiskelijat paremmin. Opinto-ohjaajat tarjoavat opintomahdollisuuksia heille, joilla on tavoitteena suorittaa korkeakouluopinnot ammatillisten opintojen jälkeen ja halu lähteä valmistautumaan korkeakouluopintoihin. Opettajan rooli on tässä kohtaa myös merkittävä. He tunnistavat aikaisemmin opintonsa aloittaneista opiskelijoista väyläopintoihin kykenevät, sekä opiskelijat, jotka tarvitsevat valmennusta väyläopintoihin. HOKS-keskustelun palvelutuokiossa kerrotaan mitä tarkoittavat väyläopinnot. Keskustelun avulla varmistetaan, onko opiskelijan ajatukset realistisia opinnoista. Keskustelulla vahvistetaan myös pystyvyyden tunnetta, opiskelijan itsevarmuutta ja itseluottamusta suorittaa opinnot. Ammattikorkeakoulun ja ammatitopiston opinto-ohjaajilla ja opettajilla on vahva sitoutuminen uraohjaukseen ja palvelun kannalta ei ole järkevää, että opiskelijaa siirretään ihmiseltä toiselle, vaan ohjausprosessi

on opiskelijan kannalta oltava selvästi ymmärrettävä polku korkeakouluopintoihin. Opettajien ohjauksella on uraohjauksen kannalta merkittävä vaikutus opinto-ohjaajan ja omaopettajan urasuunnittelutehtävän lisäksi. He pystyvät kannustamaan opiskelijoita alakohtaisissa aineissa ja kannustamaan opiskelijaa väyläopintoihin suuntautumisessa. Ohjauksessa päästään henkilökohtaisempaan ohjaukseen ja suunnitteluun aloilla, joilla on pienemmät ryhmät. HOKS-suunnittelun tärkeys korostuu väyläopintoihin valmistautumisessa. Väyläopintoihin on hyvin aikaa valmistautua ja valmentautua. Tätä pidetään hyvänä opintoihin sitoutumisen kannalta.

Ohjauskeskustelun suunnittelussa varmistetaan ja vahvistetaan HOKS:n toteutumista. Hakuvaiheessa käydään läpi opintojen suorittamisen tärkeys. Opiskelijan olisi hyvä ymmärtää ammatillisen opintojen ja väyläopintojen laajuus, sekä mitä merkitsee opintojen suorittamatta jättäminen ammatillisen tutkinnon kannalta. Opiskelijan pitää reflektoida omia mahdollisuuksia opinto-ohjaajan ja omaopettajan kanssa. Opiskelijalle annetaan mahdollisuus valmistautua väyläopintoihin. Toiselta asteelta korkeakouluopintoihin hakeutuvilla opiskelijoilla tietyt akateemiset taidot ovat puutteellisia. Tämä on kriittistä HOKS:ia suunniteltaessa, koska kaikki miettivät mitä hyötyvät väyläopinnoista on ja miten väyläopinnot sovitetaan ammattiopinnoissa opiskeluun. Opiskelija joka tapauksessa tekee valinnan, tavoitteleeko hän korkeakouluopintoja vai ei. Opiskelijan näkökulmasta tehdään tietoinen valinta hakea väyläopintoihin. Opiskelijoiden näkökulmasta ensikertalaisuuskiintiö käytetään vain kerran tietylle alalle, tämä vahvistaa käsitystä oikeasta alasta, jos suorittaa oman alansa puolen vuoden opinnot väyläopinnoissa.

### 10.1.3 Opintoihin ilmoittautuminen

Opintoihin ilmoittautumiseen on olemassa useita tapoja ja jokaisessa oppilaitoksessa on käytössä ilmoittautuminen hakemuksella. Haastatteluita ja motivaatiokirjeitä on myös käytössä mutta ne työllistävät valinnoissa paljon ja niistä on joissakin tapauksissa luovuttu. Väyläopintojen opiskelijamääriä ei ollut kovinkaan monessa oppilaitoksessa rajoitettu. Joillekin aloille hakijoita oli paljon ja useassa oppilaitoksessa toivottua vähemmän. Valintaan vaikuttavat opintomenestys ja opiskelijan oma urapolkuvalinnan päätös. Valintaan vaikuttavat myös mahdollinen karsinta alakohtaisen valintamallin mukaisesti. Joillakin aloilla on soveltuvuuskoee tai väyläopintopaikkojen määrä vaikuttaa opintoihin pääsemiseen. Haastattelussa tuli esille myös opiskelijoiden palaute haun alakohtaisista eroista, jotka aiheuttavat epäselvyyttä valintakriteereistä. Vastuuopettajilta hakuvaiheessa tarkastetaan miten opiskelijoiden opinnot ovat sujuneet ammattiopinnoissa. Näin opinto-ohjaajien ja opettajien



välinen yhteistyö korostuu hakijoiden valitsemisessa. Opintojen ohjaus jatkuu valintapäätöksen jälkeen. Tämä tarkoittaa, että opiskelijan kanssa sovitaan mitä, milloin, miten opintoja tehdään. Opiskelijan kannalta on myös oleellista mihin ja miten väyläopinnot tunnustetaan ammattioppilaitoksesta. Ammatillisen koulutuksen tutkinnon suorittaminen jatkuu ja hyväksytyt suoritukset mahdollistavat väyläopintojen aloittamisen.

## 10.2 Palvelutuokiot ja niiden sisältö ennen palveluiden aloittamista

HOKS-ohjaajan ohjaustyöllä on suuri merkitystä jo ennen varsinaisten opintojen aloittamista. Opiskelijan ja opettajan kanssa suunnittelut ja opiskelijan suorittamat opinnot varmistavat väyläopinnoissa aloittamisen. Tarvittavien opintojen valinnat tehdään yksilökohtaisesti opiskelijan tarpeen mukaisesti. Opiskelijalla on ennen varsinaisia väyläopintoja mahdollisuus lähteä opiskelemaan korkeakouluopintoihin valmentavia opintoja, jos näihin on opiskelijalla tarvetta esimerkiksi matematiikan tai äidinkielen osalta. Opintojen laajuus on yleensä yhdeksän opintopistettä. Väyläopintoihin on enemmän aikaa perehtyä ja valmentautua kuin esimerkiksi kaksoistutkintoa varten. Tämä auttaa puolestaan väyläopintojen onnistumisessa. Tarjolla on olemassa myös korkeakouluvalmennuskurssit. Nämä ovat tarjolla lukiolaisväylille sekä ammattiopiston opiskelijoille. Väyläopintoihin hyväksyminen muuttaa ammatillisten opintojen HOKS-suunnitelmaa ja opinto-ohjaajat ottavat tämän huomioon opiskelijan lopullisessa opintojen toteuttamissuunnitelmassa. Väyläopintomallien opintorakenteessa opiskelijalle rakennetaan täydennetty HOKS, jossa ovat koottuna vaadittavat ammatilliset opinnot, valmentavat opinnot ja vaadittavat väyläopinnot.

Väyläopintojen rakenteen valmiiksi mietitty palvelukokonaisuus korostuu. Kahden oppilaitoksen tuottama palvelu ja valmiiksi mietitty palvelun rakenne ja ohjauksen merkitys korostuvat opiskelijälähtöisyyden toteuttamiselle. Miten siirtyminen toisen oppilaitoksen tuottamiin opintoihin tapahtuu niin, että opiskelija pääsee aloittamaan opintonsa. Palvelun on oltava opiskelijan näkökulmasta ymmärrettävä ja opiskelijan on tiedettävä, mitä hänen pitää tehdä seuraavaksi kussakin oppilaitoksessa. Opiskelijalle ilmoitetaan hyväksynnästä väyläopintopaikkaan. Aloittaville opiskelijoille viestitään aloittamisesta ja opintoihin liittyvistä järjestelmistä. Opiskelijoiden ryhmäytyminen tapahtuu verkossa aikaisempaa helpommin mutta itseohjautuvuuden tarve on suurempi kuin ammatillisissa opinnoissa. Opettajien ja opinto-ohjaajien tuen määrä opintojen alussa on suurempi mutta vähenee opintojen aloitessa. Kriittisenä pisteenä nähtiin aloittamisen sujuvuus uuden oppilaitoksen tuntemisessa ja opiskelijan tietojärjestelmien käyttöönoton hallinnassa. Palvelutuokioiden rakentuvat aloittaville opiskelijoille suunnatussa viestinnästä, jossa kerrotaan opintopalveluiden tuesta

opintojen aloittamiseen. Tukipalvelujen tuottamisen kannalta haastatteluissa nähtiin kahden oppilaitoksen välisen yhteistyön merkitys toimivan palvelun toteuttamisessa. Oppilaille tärkeitä kontaktpisteitä ovat HOKS- opinto-ohjaajat, omaopettajat, väyläopintojen opettajat sekä molempien oppilaitosten opintopalveluiden tuki. Haastatteluissa tuli esille myös muiden opettajien tuki ja tietous väyläopinnoista.

### 10.3 Palvelutuokiot ja niiden sisältö palvelun aikana

Väyläopintojen tarjonnassa on useita toteuttamismalleja. Väyläopintojen laajuus vaihtelee 20 opintopisteestä 60 opintopisteeseen. Hyvin yleistä ovat 30 ja 55 opintopisteen laajuiset väyläopinnot. Liiketalouden puolella 30 opintopistettä ja tekniikan opinnoissa 55 tai 60 opintopistettä. On olemassa myös viiden opintopisteen ja 10 opintopisteen ammattikorkeakoulun -projektikursseja ammatillisten opintojen ohessa suoritettavaksi. Näiden tarkoitus on syventää osaamista tietyiltä ammattikorkeakoulun aloilta. Yhtenä mallina on myös olemassa normaalia lyhyempi 20 opintopisteen väyläopinnot. Tämän tarkoitus on ollut madaltaa kynnystä väyläopintoihin lähtemiseen. Pilotoinnissa on myös olemassa ammattioppilaitoksen kokeiluopintojaksoja, jotka sisältävät lisäosia ammattikorkeakoulutason opintojaksoista. Näissä opintojaksoissa opiskelija suorittaa lisäosilla väyläopintoihin liittyvän ammattikorkeakoulutason tai pelkästään ammatillisen opintojakson tason haluamansa mukaisesti.

Oppilaitosten väyläopintomallien tarkoitus 30 ja 60 opintopisteen malleissa on lyhentää kokonaisopintoaika puoli vuotta tai yhden vuoden verran ammattikorkeakoulun ensimmäisen vuoden opinnoilla ja samalla suorittaa ammatillisen koulutuksen tutkintoon vaadittavat opinnot. Oppilaitosten näkökulmasta ammatillisesta koulutuksesta ja väyläopinnoista valmistuneet halutaan jatkavan suoraan ammattikorkeakoulun opintoihin. Väyläopinnoissa opiskelevat opiskelijat ovat myös varmoja hakijoita ammattikorkeakouluopintoihin. Väyläopinnot edistävät ja varmistavat korkeakouluopintoihin hakeutumista ammatillisesta koulutuksesta. Väyläopintomallin nähtiin tukevan hyvin määräajassa valmistumista ja näin uutta rahoitusmallia määräajassa valmistumisesta.

#### 10.3.1 Väyläopintomallin toteuttaminen

Väyläopintopalvelumallin toteutus perustuu kahden organisaation tuottamaan palveluun ammattioppilaitoksessa sekä ammattikorkeakoulussa. Palvelupolun selkeän rakenteen tuottaminen opiskelijalle vaatii molempien oppilaitosten yhteistyönä rakennettua palvelukonaisuutta. Jatkuvasti kehitettävissä väyläopinoissa yhteistyön tärkeys korostuu.

Muutamassa ammattioppilaitoksessa on yhteinen väyläopintokoordinaattori vastaamassa yhteisestä väyläopintopolusta ja sen kehittämisestä. Opintojen sujuvuuden kannalta asiakasta eli opiskelijaa ajatellaan ammatillisten opintojen sekä korkeakouluopintojen suorittamisen sujuvuuden kannalta. Rajapinnat kahden oppilaitoksen tuottamien samanaikaisten opintojen sekä opinto-ohjauksen toteuttaminen ja sovittaminen yhteiseksi toimivaksi palveluksi on vaativa prosessi. Samanaikaisten opintojen sovittaminen yhteen aikatauluttamalla ja valmiin väyläopintomallirakenteen ja tietojärjestelmien yhteensovittaminen vaatii suunnittelua.

Tavoite on väyläopinnoissa päästä malliin, jossa opiskelu on sujuvaa, osaamisperusteita ja henkilökohtaista. Rakenne pitäisi olla luotu niin, että opiskelu sujuu. Oppilaitosten antama palvelulupaus opiskelijalle on, että hän pääsee korkeakouluopintoihin ja lyhentää kokonaisopintoaika puoli vuotta tai kokonaisen vuoden. Väyläopintopolku pitää olla mietitty alakohdittaisesti valmiiksi opiskelijalle. Palvelurakenteen pitää olla kunnossa, jotta voidaan tarjota sitä opiskelijoille kokonaisuutena, joka on liitetty selvästi opiskelijan HOKS-suunnitelmaan. Opiskelijan on ymmärrettävä mitä opiskelu tarkoittaa opiskelijan näkökulmasta, mitä opinnot ovat, miten ne limittyvät perustutkintoon ja miten korkeakouluopinnoista saa perustutkintoon opinnot tunnistamisen kautta tunnustamiseen. Opiskelija ymmärtää milloin hän opiskelee ammattioppilaitoksessa, ammattikorkeakoulussa tai verkossa. Palvelun tarjoajan kannalta ajateltuna ”mitä tarkoittaa, kun opiskelija lähtee suorittamaan väyläopintoja” -kysymys rakentaa opiskelijalle palvelulupauksen lunastavan palvelurakenteen.

### 10.3.2 Opiskelijan valmentaminen väyläopintoihin

Väyläopintoihin valmistautuminen ja valmentautuminen on tarkoitus sujua HOKS-suunnitelman mukaisesti. Ammatillisten opintojen suorittaminen suunnittelussa aikataulussa varmistaa ja mahdollistaa väyläopintopaikan. Väyläopintojen sujuvuutta on ajateltava myös jatkuvan haun kannalta. Ensimmäisen puolen vuoden opinnot korkeakoulussa on suunniteltu ja ajoitettu yhteishaussa hakeneiden ammattiopinto-opiskelijoiden mukaisesti. Opiskelijoiden täytyy olla tietyssä vaiheessa opintoja ammatillisissa opinoissa, ennen kuin voivat aloittaa suorittamaan puolen vuoden opinnot elokuun tai tammikuun aloituksissa. YTO-aineet (Yhteiset tutkinnon osat) sekä korkeakouluopintoihin valmentavat opinnot ovat oltava suoritettu. Jatkuva haku on muuttanut opinto-ohjauksen tarvetta. Opiskelijat voivat aloittaa opintonsa ammattioppilaitoksessa joustavasti, jos ryhmässä on vapaita paikkoja. Väyläopinnot voidaan opiskelijan HOKS:iin aikatauluttaa riippumatta siitä, onko opiskelija tullut yhteishaun tai jatkuvan haun kautta.

Opintojen aloittaminen, orientaatio ja ryhmäytyminen tapahtuvat aiempaa helpommin verkossa. Lähiopetuksen rinnalle verkko-opintojen opetusmuoto on otettu käyttöön. Erillistä toteuttamismuotoa väyläopintoihin liittyvässä opetuksessa ei toteuteta, vaan opinnot aloitetaan normaalisti ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa samoissa aloittavissa ryhmissä. Ammatillisen koulutuksen väyläopiskelijat opiskelevat tutkintoryhmässä verkossa, päiväryhmässä tai monimuotoryhmässä. Tämä mahdollistaa palvelun saatavuuden niin nuorten kuin aikuisten osalta. Väyläopintojen opiskelijat ovat korkeakoulussa aloittavien opiskelijoiden kanssa samassa opintojakson ryhmässä. Opiskelijat eivät välttämättä tiedä ammattikorkeakoulun ryhmässä kuka on ammattioppilaitoksen väyläopiskelija, yhteistä opiskelijaryhmää korostetaan enemmän. Väyläopiskelijat ovat samaa opintojakson opiskelijajoukkoa. Opiskelijat myös haluavat jatkaa samassa ryhmässä opiskelua myöhemmin korkeakouluopinnoissa. Opettajat rinnastavat väyläopiskelijat tasavertaisesti tutkinto-opiskelijoiksi muiden opiskelijoiden rinnalla.

### 10.3.2 Opintojen ohjaus

Opinto-ohjaaja käy jokaisen aloittavan opiskelijan kanssa läpi mitä väyläopinnot tarkoittavat opiskelijan omien opintojen kannalta. Väyläopintomalleissa on ollut tarkoituksena saada opintojen rakenne sellaiseksi, että väyläopintoihin valitut opiskelijat ohjataan aloittamaan yhdessä opinnot ammattikorkeakouluopiskelijoiden kanssa. Näin saadaan tiivis opiskelijaryhmä kasaan, jotta opiskelijat pysyisivät paremmin opinnoissa ja saisivat paremmin kokemusta korkeakouluopinnoista. Opintojen rakenne on myös sellainen, että päällekkäistä opiskelua ei ole, koska opiskelija on joko kiinnittynyt ammattiopintoihin tai väyläopintoihin sen hetkisissä opinnoissa. Kriittinen tekijä on opintojen alussa pitää huolta opiskelijasta ja katsoa opintojen sujuva aloittaminen ammattikorkeakoulussa. Opintojen alussa tämä vaatii opettajalta enemmän ohjausta, tukemista ja preppaus jotta opinnot saadaan sujuvasti käyntiin. Myöhemmässä vaiheessa tuen tarve vähenee opiskelun muuttuessa rutiiniksi.

Opiskelijoiden itseohjautuvuudella on suuri merkitys opinnoissa pysymiseen. Väyläopintomallit ovat pitkälle valmiiksi luotuja mutta opiskelijan vastuulle jää arjen aikatauluttaminen ja oman opiskelukalenterin tekeminen. Haastateltavat opinto-ohjaajat pitivät tärkeänä, että opiskelijoiden olisi tiedettävä mitä he tekevät. Palvelun on myös keskityttävä tiettyyn oppilaitokseen ja opintoihin tarpeen mukaisesti. Viestintää pidettiin tärkeänä, miten opiskelijat tavoitetaan opintoihin liittyvässä viestinnässä. Lähinnä ongelmatilanteiden ratkaisut ovat kriittisiä. Ammattioppilaitos seuraa ammatillisten opintojen kannalta ammattikorkeakoulusta

tulevia opintosuorituksia opinto-ohjaajien ja opettajien toimesta. Ammattikorkeakouluissa opintojen tukipalvelut ovat tarjolla myös väyläopiskelijoille. Väyläopiskelijat ovat avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijoita ja avoin ammattikorkeakoulu järjestää opinto-ohjausta, ryhmätapaamisia, neuvontaa ja ohjausta, joissa voi tarpeen mukaan saada ohjausta opintoihin koko opiskelun ajan.

### 10.3.3 Opintojen seuranta

Varsinaisen palvelun aikana opiskelija suorittaa väyläopintoja HOKS-suunnitelman ja väyläopinto-ohjelman mukaisesti. Ammattiopiston ja ammattikorkeakoulun opinto-ohjaajat pitävät yhteyttä ja seuraavat opintojen etenemistä. Ammattioppilaitoksen opinto-ohjaaja suorittaa HOKS-suunnitelman tarkastuksen ja opintojen etenemisen seurannan. Opintojen keskeyttäminen on myös mahdollista ja opiskelija palaa suorittamaan pelkästään ammatillisen koulutuksen opintoja. Väyläopinnoissa suoritettavat kurssit tunnustetaan ja tunnustetaan ammatillisiin opintoihin ja opiskelija valmistuu ammattitutkintoon ja saa väyläopintojen kautta jatko-opintopaikan ammattikorkeakouluun.

## 10.4 Palvelutuokiot ja niiden sisältö palvelun jälkeen

Väyläopintojen palvelulupaus konkretisoituu tarvittavien ammattitutkintoon liittyvien opintojen ja väyläopintojen ollessa suoritettu. Palvelu loppuu opiskelijan osalta tähän. Käytännössä lupaus toteutuu niin, että opiskelija on hakukelpoinen ja saa mahdollisuuden hakea tutkinto-opiskelijaksi korkeakouluopintoihin erillishaussa. Hakukelpoisuus saavutetaan suoritettujen avoimen ammattikorkeakoulu-opintojen perusteella. Oppilaitoksen näkökulmasta halutaan, että opinnot jatkuvat ammatillisten opintojen jälkeen suoraan. Useissa väyläopintojen malleissa opiskelija jatkaa opintoja suoraan saman ensimmäisen vuoden ryhmän mukana. Parhaimmillaan mallilla lyhennetään opintojen kokonaisaikaa vuodella ja siirtyä korkeakouluopintoihin on mahdollisimman sujuva. Opinto-ohjaajien ja ohjaavien opettajien merkitys korostuu opiskelijan HOKS-suunnitelman toteutumisessa. Jos opiskelija ei saa jatko-opintopaikkaa suorittamatta jääneiden opintojen takia, niin hän ei myöskään valmistu ammatillisesta koulutuksesta. Ohjausvelvollisuus säilyy ammattioppilaitoksella oppivelvollisuusiän nostamisen takia ja jatkon kannalta on käytävä jatkokeskustelut suorittamatta jääneiden opintojen osalta.

Hakijapalvelut ja opinto-ohjaajat auttavat väyläopinto-opiskelijoita hakemisessa. Kuten aikaisemmin keskusteluissa on tullut esille, alakohtaiset kriteerit vaikeuttavat opiskelijoiden

ymmärrystä hakemisen liittyvissä asioissa. Joillekin aloille on pääsykoe tai haastattelu ja toisille ei. Opintomenestys saattaa taas vaikuttaa toisille aloille hakiessa. Palvelu päättyy ammattioppilaitoksen näkökulmasta, kun opiskelija on saanut korkeakoulupaikan. Opiskelijan kannalta siirtymää nopeuttaa ja helpottaa väyläopintojen aikana syntynyt yhteys korkeakouluun. Opintosuoritukset siirtyvät myös ammattikorkeakouluun opiskelijan hakiessa opintosuoritusten hyväksymistä ammattikorkeakoulusta haun yhteydessä.

Opiskelija voi hakea ammattikorkeakouluun myös myöhemmin. Monet haluavat lähteä valmistumisen jälkeen töihin tai joutuvat suorittamaan asepalveluksen heti ammatillisten opintojen jälkeen. Opintosuoritukset jäävät voimaan ja hakumahdollisuus on olemassa joissakin oppilaitoksissa voimassa vuoden tai kaksi ja pisimmässä tapauksessa kymmenenkin vuotta. Palvelun jälkeinen viestintä herätti haastatteluissa keskustelua. Jos opiskelija ei hae opintojen jälkeen suoraan jatko-opintoihin, hänen tavoittamisensa on haasteellista. Heti valmistumisen jälkeen viestintä on helppoa mutta hakumahdollisuuden muistuttaminen myöhemmässä vaiheessa ei ole mahdollista. Alumnitoiminnan kehittäminen ammattioppilaitoksissa voisi olla ratkaisu tai ammattikorkeakouluissa huomioitaisiin väyläopinnot suorittaneet hakijamarkkinoinnissa. Viestintävastuu korostuu monessakin muussa vaiheessa, kenen vastuulla viestintä väyläopintojen osalta on.

## 11 Yhteenveto ja pohdinta

Tutkimuksen lähtökohtana oli kehittää ammatillisen koulutuksen ja ammattikorkeakoulun yhteisiin jatkoväyläopintoihin opiskelijälähtöinen väyläopintopalvelumalli, jossa täyttyvät sekä asiakkaan että palvelun toteuttajan kriteerit. Tutkimushaastatteluiden avulla kerättiin tutkimusaineistoa ammattioppilaitoksissa ja ammattikorkeakouluissa olevista väyläopintomalleista palvelumuotoilun näkökulmasta ja palvelumuotoilun kehittämistyökalun avulla. Palvelumuotoilu painottaa asiakkaan näkökulmaa – palvelun tulisi olla asiakkaalle hyödyllinen, käytettävä, johdonmukainen ja haluttava. (Tuulaniemi 2011, 101.) Väyläopinnot palveluna voidaan nähdä kahden oppilaitoksen tuottamana yhteisenä prosessina, jossa palvelun kuluttaminen on aika-akselille sijoittuvien kokemusten kuluttamista palvelupolulla. Palvelun kehittämisen kannalta palvelupolku jaetaan osiin, joten sitä oli helpompi ymmärtää. Tutkimushaastattelujen avulla saatiin selville palvelupolkujen palvelutuokit ja muodostettua sekä välitettyä kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä ja kokemuksista tutkimuskysymysten vastauksiksi eri väyläopintomallien palvelupoluista. (Hirsjärvi & Hurme, 2001.)

Tapaustutkimus ja palvelumuotoilu mahdollistivat tutkimuksen päätavoitteen kehittää opiskelijälähtöinen väyläopintopalvelumalli. Tutkimukseen osallistuneilla ammattioppilaitoksilla ja ammattikorkeakouluilla on ollut vahva tahtotila kehittää jatkoväyläopintopolkuja nyt ja tulevaisuudessa. Väyläopintoja on kehitetty jo vuodesta 2015 lähtien mutta osa haastateltavista koulutuksen toteuttajista oli aloittanut kokeilun vasta vuoden sisällä. Mielenkiinto ja tarve väyläopintopalvelumallin kehittämiseen oli kaikilla haastateltavilla. Valtakunnallisesti ei ole olemassa yhteistä kehittämisfoorumia, jossa hyvistä kokemuksista ja kehittämisideoista voisi keskustella ja jakaa kokemuksia, joten tutkimuksen tulokset auttavat oppilaitoksia kehittämään väyläopintojen palvelumallia tulevaisuudessa.

## 11.1 Ajatuksia päätuloksista

Tutkimuksen tavoitteen oli kehittää opiskelijalähtöinen väyläopintopolkumalli, jossa toimitaan opiskelijan palvelutarpeiden mukaisesti. Tutkimuksessa löydettiin opiskelijalähtöisyyteen ja polkumallin sisältöön liittyviä tekijöitä, joita palvelun tuottajat pitivät tärkeinä palvelun onnistumisen kannalta. Tutkimus tuotti tietoa väyläopintopalvelumallin kehittämiseen ja toimivuuteen vaikuttavista tekijöistä, joita voidaan hyödyntää väyläopintojen kehittämisessä. Päättökysymyksenä oli: Millainen on opiskelijalähtöinen väyläopintopalvelumalli?

Tutkimustulosten mukaan opiskelijalähtöisessä väyläopintopalvelumallissa opiskelijoiden todelliset tarpeet pyritään kartoittamaan ja paremman asiakasymmärryksen kautta pyritään ymmärtämään todellisuutta, jossa he elävät ja toimivat (Tuulaniemi 2011). Palvelun alussa tapahtuvan viestinnän merkitys nousi esille. Peruskoulussa ja ammattikoulussa olevien oppilaiden ja opiskelijoiden ymmärrys väyläopintomahdollisuudesta vahvistaa opintoihin haakeutuvien määrää. Väyläopintojen toteuttaminen tapahtuu kahden oppilaitoksen tuottamana, jossa opintojen suorittaminen vaikuttaa molempien oppilaitosten opintojen suorittamiseen. Opiskelijan näkökulmasta helposti ymmärrettävä ja omaksuttava tukijärjestelmä ja sen toimivuus opintojen aloittamisessa ja opintojen aikana ilmenneiden ongelmien ratkaisemissa varmistaa opiskelijan pysyvyyttä ja onnistumista opinnoissa.

Väyläopintomallin palvelupolku rakentuu valmiiksi mietityistä kahden oppilaitoksen tuottamista palvelurakenteista. Vahva yhteistyö oppilaitosten välillä edesauttaa toteuttamista. Opiskelijalähtöisen palvelumallin toteuttaminen näkyy oppilaitosten viestinnässä ja markkinoinnissa, ammatillisten opiskelijoiden opinto- ja uraohjaustarjonnassa sekä korkeakouluopintoihin valmentavien opintojen tarjonnassa. Oppilaitoksissa on tavoiteltu opintojen oikea-aikaisuutta ja ymmärrystä opiskelijan kiinnittymisestä oikeaan oppilaitokseen oikeaan aikaan tavoitteena varmistaa opintojen toimivuutta. Kiinnittymisellä tarkoitetaan opiskelijan normaaliarjen sujuvuuden varmistamista. Opintojen suorittaminen sujuu opintosuunnitelman mukaisesti kohti ammatillista tutkintoa sekä korkeakouluopiskelupaikan varmistamista. Palvelun tarjoajan palveluprosessi vastaa kysymykseen – mitä tarkoittaa, kun opiskelija lähtee suorittamaan väyläopintoja ja mitä tarkoittaa, jos väyläopinnot eivät suju opintosuunnitelman mukaisesti. Jokaisessa palvelua koskevassa toiminnossa on löydettävä sellaiset toimintatavat, että ne tukevat palvelun tuottajan tavoitteiden mukaista asiakaskokemusten muodostumista. (Löytänä & Korteso 2015, 15).

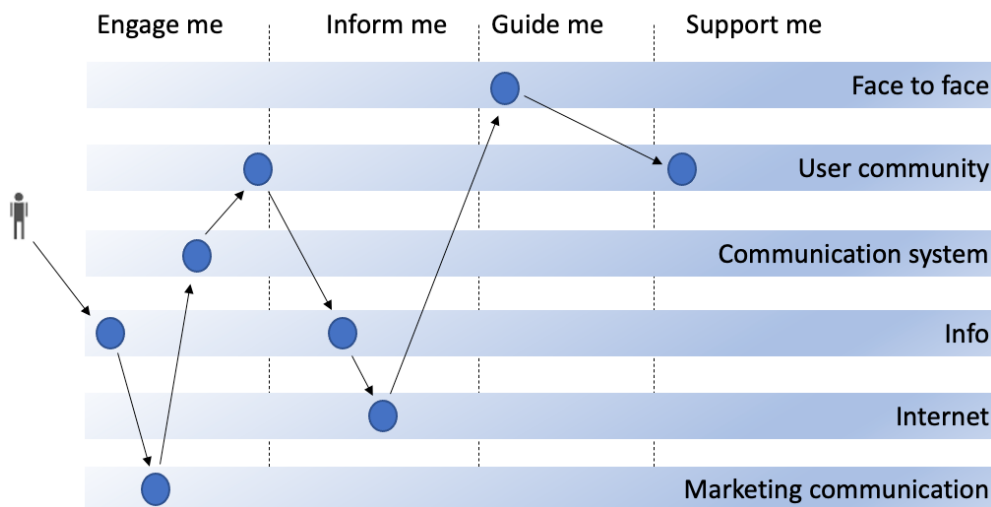


Päätutkimuskysymystä tukeva ensimmäinen alakysymys oli mitkä ovat opiskelijalähtöisen väyläopintomallin palvelutuokiot?

Väyläopintojen palvelutuokiot rakentuvat palvelupolun mukaisesti palvelun aloittamisesta palvelun päättymisen välille. Palvelu alkaa peruskouluissa ammatillisen koulutuksen infoissa ja päättyy opiskelijan aloittaessa korkeakouluopinnot. Näiden välille sijoittuvat palvelupolun palvelutuokiot rakentavat tarvittavan palvelun.

Toinen alakysymys oli mistä mallin parhaiten toimivat palvelutuokiot rakentuvat?

Palvelutuokiot rakentuvat kontaktipisteistä, joilla palvelu toteutetaan opiskelijalle. Niitä ovat konkreettisia asioita, joiden avulla palvelu koetaan: ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat Kuva 13). (Tuulaniemi 2011, 91). Kuvassa 13 on opiskelijan mahdolliset kontaktipisteet palvelupolulla. Palvelun käyttämisen edetessä opiskelija tarvitsee erilaista palvelua asiakaspalveluna.



Kuva 13. Mahdolliset palvelupolun kontaktipisteet palvelupolulla (mukailtu Parker & Heapy 2006, 35).

Kolmas alakysymys oli miten mallin parhaiten toimivat palvelutuokiot rakentuvat?

Palvelupolun rakennetta tutkittiin kolmivaiheisesti palvelumuotoilun työkalun avulla. Neljä-vaiheisesti tutkittuna palvelun alussa olevat kontaktipisteet ohjaavat kriittisesti asiakkaan ymmärrystä opinnoista ja sitoutumista opintoihin. Sitouttaminen palvelun alussa on palvelun käyttämisen ja aloittamisen kriittinen piste. (Reason ym. 2016, 111). Tämä tarkoittaa asiakkaan kannalta täydellistä palvelun aloittamista asiakassuhteessa palvelutuottajan kanssa. Väyläopinnoissa tämä tarkoittaa opiskelijoiden siirtymistä myös toisen oppilaitoksen opiskelijaksi. Opiskelija joutuu omaksumaan opiskeluun sekä opintohallintoon liittyvät järjestelmät sekä palvelut. Uutena opiskelijana haasteena on opiskelijoiden eli asiakkaiden heikko ymmärtämystaso palvelusta ja oletamme heidän olevan kokeneita asiakkaita, vaikka palvelukokemus voi olla heidän ensimmäinen kokemuksensa juuri tästä palvelusta. Opiskelijat ovat HOKS- suunnitelman mukaan sitoutuneet väyläopintoihin ja valmistautuneet niihin ammatillisten opintojen aikana. Väyläopintojen opiskelijat ovat nuoria ja aikuisia opiskelijoita. Käsitys tai ymmärrys opintojen hyödystä on erilainen. Orientoituminen opintoihin on myös erilaista. Nuoret opiskelijat kaipaavat uraohjausta aikuisia enemmän. Nuorilla ei ole aikaisempaa kokemusta ammatillisista opinnoista. Asiakaskokemus ei ole pelkästään rationaalista esimerkiksi, kuinka nopeasti puhelimeen vastataan tai millaiset aukioloajat palvelulla on. Yli 50 prosenttia asiakaskokemuksesta muodostuu alitajunnassa tai kuinka asiakas tuntee, eikä pelkästään mitä vaan kuinka. Asiakas siis muodostaa kokemuksensa tietoisesti sekä alitajuisesti. (Ebezener & Vardharaj 2015, 39). Palvelua pystytään kehittämään tunnistamalla keskeisimmät eri asiakasryhmien käyttäytymismallit ja tarpeet, jotka ohjaavat palvelun kuluttamista. Näiden perusteella asiakaskokemus voidaan suunnitella eri asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. (Miettinen 2011).

Viestintä vaikuttaa monella tavalla organisaation kykyyn järjestää palvelut asiakkailleen. Kaikki palvelutuokioissa tapahtuva viestintä vaikuttaa palvelukokonaisuuteen. Mitä työntekijät sanovat, kuinka he sen sanovat, kuinka he käyttäytyvät ja millaisilta palvelupisteet, fyysiset resurssit näyttävät ja toimivat, viestittää kaikki jotain asiakkaalle. (Grönroos 2015, 361). Fyysiset resurssit voivat olla tässä kontekstissa asiakkaille rakennettuja informaation lähteitä. Verkkosivuja, esitteitä, postereita, virtuaalisia luokkahuoneita, opiskelijoiden haastatteluvideoita tai alumnin puheenvuoro sosiaalisen median mainoksessa. Viestintävaikutus voi olla myönteinen, asiakas tuntee ”he todella välittävät minusta” tai kielteinen ”miksei minulle kerrota uusista palveluista”. (Grönroos 2015).

## Lähteet

Arantola, H. 2006. Customer insight. Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Helsinki: WSOY.

Berry, L.L, Carbone, L.P & Haeckel, H.H. 2002. Managing the total customer experience. 2002 :MIT sloan management review: ProQuest. Viitattu 5.6.2021. Saatavissa <https://www-proquest-com.ezproxy.cc.lut.fi/docview/224971237?pq-origsite=primo>

Ebezener, P.R.T.T & Vardharaj, A. 2015. Customer experience management in online. Retailing – A literature review. Viitattu 5.4.2021. Saatavissa [https://www.academia.edu/39234031/Customer\\_Experience\\_Management\\_in\\_Online\\_Retailing\\_A\\_Literature\\_Review?email\\_work\\_card=title](https://www.academia.edu/39234031/Customer_Experience_Management_in_Online_Retailing_A_Literature_Review?email_work_card=title)

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2001: Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: Metodien valinta ja aineiston keuruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, J & Suoranta, J. 2008a. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J & Suoranta, J. 2005b. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Vantaa: Hansaprint.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1988b. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001a. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2007, Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Ikonen, P-E & Voutila, K. (toim.). 2018a. Jatkoväylällä. Yhteistyöllä ammatillisesta koulutuksesta ammattikorkeakouluun. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Mikkeli. Viitattu 5.4.2021. Saatavissa <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/155042/URNISBN9789523441101.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Ikonen, P-E. & Voutila, K. (toim.). 2020b. Jatkoväylä opinnot ja ohjaus. Valtakunnalliset suositukset jatkoväyläopintojen ja -ohjauksen järjestämiseen ammatillisen koulutuksen ja ammattikorkeakoulun yhteistyönä. Tekijät ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Xamk inspiroi 5. Viitattu 5.4.2021. Saatavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/155032/URNISBN9789523441125.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Juholin, E., Åberg, L. & Aula, P. 2015. Strategic Employee Communication – What Does it Really Mean? Towards Responsible Dialogue as a Missing Piece. Saatavissa:

[https://www.researchgate.net/publication/333260408\\_Strategic\\_Employee\\_Communication\\_What\\_Does\\_it\\_Really\\_Mean\\_Towards\\_Responsible\\_Dialogue\\_as\\_a\\_Missing\\_Piece](https://www.researchgate.net/publication/333260408_Strategic_Employee_Communication_What_Does_it_Really_Mean_Towards_Responsible_Dialogue_as_a_Missing_Piece)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2010 – 2012. SDT-Palvelumuotoilun työkalupakki. Prosessi ja työpohjat. Viitattu 5.10.2020. Saatavissa <http://sdt.fi/materiaali/ServiceDesign-Toolkit.pdf>

Kaskes, K. 2018. Ammatillisesta koulutuksesta hakeutuminen ja opintojen aloittaminen Kareliassa tilastojen valossa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Xamk kehittää 55. Viitattu 5.6.2021. Saatavissa <https://www.theseus.fi/handle/10024/155042>

Kananen, J. 2014a, Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011b. Kvantti - Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? – muotoilun hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu.

Korpi, A., Hietala, R., Kiesi, J. & Rökköläinen, M. 2018. Ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuus, asiakaslähtöisyys ja toiminnan tehokkuus – Osaamisperusteisuuden tila. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 85/2017. Julkaisuarkisto Valto. Viitattu 5.3.2021. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160511>

Koskinen, I. Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Vastapaino.

Kylmä, J. Juvakka, T. 2007: Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lapin ammattikorkeakoulu. 2021a. Lukiosta korkeakouluun Lukko. Viitattu 5.4.2021. Saatavissa <https://www.lapinamk.fi/fi/Yrityksille-ja-yhteisoille/Tutkimus,-kehitys-ja-innovaatiot/Ammattikorkeakoulun-yhteiset/LUKKO>

Lapin ammattikorkeakoulu. 2021b. Polku- ja väyläopinnot tienä AMK-tutkintoon. Viitattu 10.6.2021. Saatavissa: <https://www.lapinamk.fi/fi/Hakijalle/Avoin-AMK/Tahtaimessa-AMK-tutkinto>

Lapin ammattikorkeakoulu. 2021c. Ammatilliset väyläopinnot. Viitattu 5.6.2021. Saatavissa: <https://www.lapinamk.fi/fi/Hakijalle/Avoin-AMK/Ammatillinen-vayla>

Lätti, M & Paldan, E. 2018. Kokemuksia sujuvan väylän ja väyläopintojen kehittämisestä Pohjois -Karjalassa - yksittäisistä opintojaksoista vuoden väyläopintoihin. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.4.2021. Saatavissa <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/125287/URNIS-%20BN9789523440128x.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Löytänä, J & Korteso, K. 2015. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum Media Oy ja tekijät: Adlibris.

Maula, H & Maula, J. 2019. Design ja johtaminen. Liettua: Balto print.

Meyer, C & Schwager, A. 2017. Understanding customer Experience. Harvard Business Review. Viitattu 6.4.2021. Saatavissa [http://uc.cinopoliscorporativo.com.mx/wbt/cur-sos/DEyAP/DEyAP2017/ACT%20DEYAP\\_UNDERSTANDING%20CUSTOMER%20EXPERIENCE-ING\\_Enfoque%20en%20el%20cliente.pdf](http://uc.cinopoliscorporativo.com.mx/wbt/cur-sos/DEyAP/DEyAP2017/ACT%20DEYAP_UNDERSTANDING%20CUSTOMER%20EXPERIENCE-ING_Enfoque%20en%20el%20cliente.pdf)

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

Opetushallitus. 2020. Zoomi – sujuvia siirtymiä edistämässä -hanke. Malleja ja hyviä käytäntöjä siirtymien sujuvoittamiseen. Viitattu 5.8.2020. Saatavissa

[https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/malleja-ja-hyvia-kaytantoja-siirtymien-sujuvoittamiseen-kevat-2020\\_0.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/malleja-ja-hyvia-kaytantoja-siirtymien-sujuvoittamiseen-kevat-2020_0.pdf) ja <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/zoomi-sujuvia-siirtymia-edistamassa>

Opetus ja kulttuuriministeriö. 2017. Ammatillisen koulutuksen rahoitus. Ammatillisen koulutuksen rahoitusjärjestelmä. Viitattu 5.4.2020. Saatavissa <https://minedu.fi/ammattillisen-koulutuksen-hallinto-ja-rahoitus>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Ammatillisen koulutuksen reformi. Viitattu 5.1.2021. Saatavissa <https://minedu.fi/amisreformi>

Opetus ja kulttuuriministeriö. 2019a. Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen visio 2030. Viitattu 5.2.2021. Saatavissa <https://okm.fi/korkeakoulutuksen-ja-tutkimuksen-visio-2030>

Opetus ja kulttuuriministeriö. 2019b. Katse korkealle ja horisontti laajaksi. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:26. Viitattu 5.5.2021. Saatavissa <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161648>

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. 2010. Business Model Generation. John Wiley Sonc Inc.

Parker, S & Heapy, J. 2006. The Journey to the interface. How public service design can connect users to reform. Viitattu 5.5.2021. Saatavissa <https://lx.iriss.org.uk/sites/default/files/resources/The%20journey%20to%20the%20interface.pdf>

Pervilä, T. 2020. Opiskelijälähtöinen ammatillisen koulutuksen yrittäjyyspolkumalli. Opinäytetyö YAMK. Ammattiopisto Samiedu. Viitattu 5.3.2021. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345262/Pervila\\_Tuire.pdf?sequence=2&isAllowed=y&fbclid=IwAR0Hloul7\\_IG-csXTLcVs3s5NTpPs-FnvC7mQVwK0GFrso6imxXheYg2lOkM](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345262/Pervila_Tuire.pdf?sequence=2&isAllowed=y&fbclid=IwAR0Hloul7_IG-csXTLcVs3s5NTpPs-FnvC7mQVwK0GFrso6imxXheYg2lOkM)

Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Riveria. Väyläopinnot -materiaalikansio. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa <https://vaylaopinnot.fi/materiaalikansio/>

Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Riveria. Väyläopinnot Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa. Viitattu 5.2.2021. Saatavissa <https://riverialainen.fi/opiskelu->

riveriassa/opintojen-suunnittelu/valinnat-tutkinnon-sisalla/vaylaopinnot-kaakkois-suomen-ammattikorkeakoulussa-xamk/

Reason, B., Lavrans, L. & Melvin B. F. 2016. Service Design for Business. A practical guide to optimizing the customer experience. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons, Inc.

Saffer, D. 2007. Designing for interaction. Creating Smart Applications and Clever Devices. Berkeley CA: New Riders.

Saimaan ammattiopisto Sampo. Osaamisen polkuja. Viitattu 1.7.2021. Saatavissa: [https://www.edusampo.fi/opiskelemaan/opiskelu\\_samossa/osaamisen\\_polkuja](https://www.edusampo.fi/opiskelemaan/opiskelu_samossa/osaamisen_polkuja)

Saravirta, P. 2017. Palvelumuotoilulla monikanavaista opinto-ohjausta. Toimintaympäristönä Saimaan ammattiopisto Sampo Opinnäytetyö Muotoilija YAMK, palvelumuotoilu. Kaakkois- Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.4.2021. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/136695/Saravirta\\_Pirjo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/136695/Saravirta_Pirjo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Smith, S & Wheeler, J. 2002. Managing the customer experience: Turning customers Into advocates. Pearson education. Viitattu 5.6.2021. Saatavissa [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=eV0kMb4TKoUC&oi=fnd&pg=PR10&dq=smith+%26+wheeler&ots=52sA6F2zc8&sig=2d\\_zfbCDrGMX6hoGX2Q7\\_SnXpWM&redir\\_esc=y#v=onepage&q=smith%20%26%20wheeler&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=eV0kMb4TKoUC&oi=fnd&pg=PR10&dq=smith+%26+wheeler&ots=52sA6F2zc8&sig=2d_zfbCDrGMX6hoGX2Q7_SnXpWM&redir_esc=y#v=onepage&q=smith%20%26%20wheeler&f=false)

Tamlander, T & Hohenthal, T. 2017. Ammattillisesta koulutuksesta sujuvasti ammattikorkeakouluun. Tilannekartoitus ammatillisen toisen asteen koulutuksen ja ammattikorkeakoulun välisen siirtymävaiheen opintojen ja ohjauksen toteuttamisesta. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Xamk kehittää 6. Viitattu 15.3.2021. Saatavissa <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/125287/URNIS-%20BN9789523440128x.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Tampereen seudun ammattiopisto Tredu. Korkeakouluopinnot. Viitattu 5.4.2021. Saatavissa: <https://www.tredu.fi/opiskelijalle/korkeakouluopinnot.html>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vartiainen, R., Löf, J., Upola, S., Holopainen, P. & Koivumaa, J. (toim.) 2020. Erilaisia polkuja pitkin ammattiin – Yhteistyöllä uudenlaista ohjausosaamista erilaisissa oppiympäristöissä. Lapin Amkin julkaisuja. Sarja B. Tutkimusraportointi ja kokoomateokset 6/2020. Viitattu 5.4.2021. Saatavissa <https://www.theseus.fi/handle/10024/344670>

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vipunen. 2020. Opetushallinnon tilastopalvelu. Viitattu 20.4.2021. Saatavissa <https://vipunen.fi/fi-fi>