



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jenna Peltomäki

---

## **Taiteen perusopetuksen (TPO) vieminen Hellewi-järjestelmään**

Seinäjoen kansalaisopisto

Opinnäytetyö

Syksy 2022

Tradenomi (AMK), Liiketalous



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Liiketalous

Tekijä: Jenna Peltomäki

Työn nimi: Taiteen perusopetuksen (TPO) vieminen Hellewi-järjestelmään

Ohjaaja: Johanna Koivula

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 59

Liitteiden lukumäärä:

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli oppilashallinnan kehittäminen Taiteen perusopetuksen (TPO) osalta Hellewi-järjestelmässä sekä toimivan malliesimerkin luominen, jota voi soveltaa TPO:n taiteenaloihin. Tavoitteena oli viedä TPO:n uuden opetussuunnitelman mukaiset tutkintorakenteet ja opintosisällöt Hellewi-järjestelmään käytännössä sekä luoda TPO:n malliesimerkki Hellewiin.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus käsittelee aiheita toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä asiakkuudenhallinnassa, tiedonhallintaa, henkilöstön yhteisiä toimintatapoja ja yhteistyötä sekä yrityksen osaamispääomaa. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus esittelee Seinäjoen kansalaisopiston Taide- ja musiikkikoulu Luovaamon, tiivistelmän opetussuunnitelmasta (OPS) sekä miten taiteen perusopetus (TPO) käytännössä on viety Hellewiin. Opinnäytetyössä selvitetään oppilaskohtainen lopputulos tutkintotodistuksessa, kun tutkintorakenteet ja opintosisällöt on luotu, sekä millaisena TPO:n tutkintotodistus tulostuu Hellewistä. Hellewiin viedyt tutkintorakenteet ja opinnot perustuvat TPO:n paikalliseen opetussuunnitelmaan. Toimeksiantaja oli Seinäjoen kansalaisopisto, joka järjestää taiteen perusopetusta Taide- ja musiikkikoulu Luovaamossa.

Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä, joka yhdistää ammatillisen teoreettisen tiedon ammatilliseen käytäntöön. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena oli antaa kokonaisvaltaista ymmärrystä aiheeseen.

Opinnäytetyön teoreettisen tiedon aiheet tukevat toisiaan ja ovat osa yrityksen osaamispääomaa. Uudet muutokset Hellewissä kehittävät TPO:n hallintaa kokonaisuudessaan. Hellewi-järjestelmä yhdistää kansalaisopiston monia eri tarpeita, jotka liittyvät oleellisena osana Seinäjoen kansalaisopiston toimintaan. TPO:n muutokset Hellewissä kehittävät mm. asiakkuuden hoitamiseen liittyvien osa-alueiden toimintaprosessien selkeyttä ja helpottavat taiteen perusopetuksen tietojen ja asiakkuuksien hallintaa. Uudistus mahdollistaa henkilöstölle yhteneväiset toimintatavat TPO:n suhteen Hellewissä nyt ja tulevaisuudessa.

<sup>1</sup> Asiasanat: asiakkuudenhallinta, tiedonhallinta, osaamispääoma, taiteen perusopetus, Hellewi-järjestelmä

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Degree programme: Business Management

Author: Jenna Peltomäki

Title of thesis: Introduction of Basic Education in the Arts into the Hellewi system

Supervisor: Johanna Koivula

Year: 2022

Number of pages: 59

Number of appendices:

---

The objective of the thesis was to develop student management in Basic Education in the Arts (BEA) in the Hellewi system and to create a working model example that could be applied to the art fields of BEA. The aim was to introduce the diploma structures and study content under the BEA new curriculum into the Hellewi system in practice and to create a model example of BEA in the system.

The theoretical part of the thesis covers topics related to the use of the ERP system in customer relationship management, information management, the staff's common practices and cooperation, as well as the competence capital of the company. The functional part of the thesis presents Seinäjoki Civic College of Art and Music School Luovaamo, a summary of the curriculum, and how BEA was introduced into Hellewi. The thesis explores the outcome in the student diploma view, how the diploma structures and study contents were created, and what the BEA diploma printed from Hellewi looks like. The diploma structures and studies imported to Hellewi are based on the local BEA curriculum. The commission was assigned by Seinäjoki Civic College, which organizes BEA at Music School Luovaamo.

The thesis was implemented as a functional thesis that combines professional theoretical knowledge with professional practice. The objective of the qualitative research method was to provide a holistic understanding of the topic.

The topics of theoretical knowledge in the thesis support each other and are part of the competence capital of the enterprise. The new changes in Hellewi will develop BEA management in its entirety. The Hellewi system meets the various needs inherent in Seinäjoki Civic College's operations. The changes to BEA in Hellewi will improve clarity in the operational processes in the areas of CRM and facilitate the management of information and customer relationships in BEA. The reform will allow staff to have a consistent method regarding BEA in Hellewi now and in the future.

<sup>1</sup> Keywords: customer relationship management, information management, intellectual capital, Basic Education in the Arts, Hellewi system

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkuuettelo .....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	7
1 JOHDANTO .....	8
1.1 Opinnäytetyön tavoitteet.....	9
1.2 Toimeksiantajana Seinäjoen kansalaisopisto .....	10
1.3 Opinnäytetyön rakenne .....	10
2 JÄRJESTELMÄT ASIAKKUUDENHALLINNAN TUKENA .....	12
2.1 Asiakkuudenhallinta .....	12
2.1.1 Asiakkuudenhallinnan osat .....	15
2.1.2 Asiakkuudenhallinnan kehittäminen.....	16
2.2 Tiedonhallinta.....	17
2.2.1 Tiedonhallinnan kehittäminen .....	19
2.2.2 Tiedonkulku ja viestintä.....	20
2.3 Osaamispääoma .....	21
2.3.1 Henkilöpääoma .....	22
2.3.2 Rakennepääoma.....	22
2.3.3 Suhdepääoma.....	23
2.3.4 Rakennepääoman kehittäminen .....	24
2.4 Hellewi-järjestelmä .....	27
2.5 Hellewi kansalaisopiston käytössä .....	28
3 MENETELMÄN ESITTELY / TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ .....	29
3.1 Menetelmänä toiminnallinen opinnäytetyö .....	29
3.1.1 Tarkoitus ja tavoite .....	29
3.1.2 Opinnäytetyöpäiväkirja.....	29
3.1.3 Aiheen valinta .....	30
3.1.4 Toteutus .....	30

3.2	Opinnäytetyön eteneminen .....	32
4	TPO:N VIEMINEN HELLEWIIN .....	36
4.1	Taide- ja musiikkikoulu Luovaamo .....	36
4.1.1	Taiteen perusopetus .....	36
4.1.2	Historia lyhyesti .....	37
4.1.3	Opetussuunnitelma .....	38
4.2	TPO:n Tutkintorakenteiden ja opintosisältöjen luominen Hellewiin .....	39
4.2.1	Tutkintorakenne ja opintokokonaisuus .....	40
4.2.2	Kurssikiinnitys .....	44
4.2.3	Asiakaskiinnitys .....	45
4.2.4	Todistusten luonti .....	48
4.2.5	Muuta Hellewin käytöstä TPO:n osalta .....	50
4.2.6	Tulossa Hellewiin .....	51
4.2.7	Jatkossa .....	52
5	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	53
5.1	Lähtökohdat .....	53
5.2	Teorian ja käytännön yhteys .....	53
5.3	Opinnäytetyön toiminnallisuus .....	56
5.4	Hellewi .....	56
	LÄHTEET .....	58

## Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo

Kuva 1. Tutkinnon luominen. ....	40
Kuva 2. Opintokokonaisuuden luominen.....	41
Kuva 3. Opintosisältöjen kiinnittäminen tutkintoon.....	41
Kuva 4. Opintojen laajuuden määrittäminen. ....	42
Kuva 5. Hellewiin luodut tutkinnot. ....	43
Kuva 6. Hellewiin luodut opintokokonaisuudet a.....	43
Kuva 7. Hellewiin luodut opintokokonaisuudet b.....	43
Kuva 8. Opintokokonaisuuden kiinnittäminen kurssille. ....	44
Kuva 9. Tutkinnon kiinnittäminen opiskelijoille massatoiminnolla. ....	45
Kuva 10. Tutkinnon kiinnittäminen opiskelijan henkilötietoihin.....	45
Kuva 11. Tutkintojen yksilöllistäminen. ....	46
Kuva 12. Yksilöllistäminen kurssikohtaisesti.....	47
Kuva 13. Opiskelijan tutkinnot.....	47
Kuva 14. Todistusten luonti.....	48
Kuva 15. Tutkintotodistusmalli 1. ....	49
Kuva 16. Tutkintotodistusmalli 2. ....	50

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>TPO</b>	Taiteen perusopetus
<b>OPS</b>	Opetussuunnitelma
<b>Hellewi</b>	Toiminnanohjausjärjestelmä
<b>Luovaamo</b>	Seinäjoen kansalaisopiston Taide- ja musiikkikoulu

## 1 JOHDANTO

Uudella tuote- tai palvelukokonaisuudella, toimintamallilla, jakelukanavalla tai asiakasohjelmalla voidaan luoda lisäarvoa asiakkaalle (Selin & Selin, 2013, s. 96–98). Lisäarvo luo kumpuuta ja sen ylläpitoa sekä asiakastyytyväisyyttä ja varmuutta asiakasuskollisuuteen. Asiakkuuksienhallintaan liittyy mm. tietojärjestelmien monipuolinen hyödyntäminen sekä henkilöstön sitouttaminen sovittuihin toimintamalleihin. Haasteena voidaan pitää ihmisten erilaisia tapoja ajatella yrityksen yhteisistä asioista. Jos toiminnanohjausjärjestelmät ja työkalut eivät palvele tavoitteita, heikentää se strategisten tavoitteiden toteutumista.

Tiedonhankinta ja -hallinta ovat yrityksen jatkuvaa toimintaa ja on silloin yrityksen keskeisimpiä toimintaprosesseja (Selin & Selin, 2013, s. 120). Kannattavaa on suunnitella ja luoda hyvin toimiva järjestelmä, jonka avulla yritys voi koota tietoa käyttöönsä määrätietoisesti asiakashallinnan tueksi. Tiedonhallinta on oleellinen osa asiakkuudenhallintaa.

Toimintaprosessit, järjestelmät sekä ihmiset ovat osa yrityksen osaamispääomaa (Ojala, 2008, s. 30). Osaamispääomaan kuuluvat myös verkostot. Osaamispääoma koostuu ihmisistä, heidän osaamisestaan, motivaatiosta, innostuksesta ja sitoutumisesta sekä rakenteista, joilla mahdollistetaan osaamisen muuttaminen organisaation toiminnaksi ja osaamiseksi (mts. 57). Osaamisen hankkimen, ylläpito ja kehittäminen ovat rakennepääomaa. Verkostosuhteet auttavat yritystä luomaan uutta osaamista ja täydentämään yrityksen omaa osaamista. Organisaation oppimista tukee ja mahdollistaa organisaatorakenteet, joita voidaan kuvailla sanoin oppiva organisaatio (mts. 47). Organisaation oppiminen on prosessi, jossa henkilöpääoman osaaminen muutetaan organisaation osaamispääomaksi.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Seinäjoen kansalaisopisto, joka järjestää taiteen perusopetusta Taide- ja musiikkikoulu Luovaamossa. Taiteen perusopetuksen laajan ja yleisen oppimäärän opetussuunnitelman perusteet on uudistettu vuonna 2017 (Opetushallitus, 2022). Opiskelu aikaisemman opetussuunnitelman perusteiden mukaan on ollut mahdollista enintään 31.7.2021 saakka. Seinäjoen kansalaisopiston käyttämää toiminnanohjausjärjestelmää Hellewiä on päivitetty niin, että uuden opetussuunnitelman mukaisten tutkintorakenteiden vieminen Hellewiin on mahdollista (Tikka & Tikka, 2021).

Opinnäytetyön yleinen viitekehys rakentuu asiakkuudenhallinnan tukemiseen järjestelmän käytön ja tiedonhallinnan näkökulmasta sekä Taiteen perusopetuksen viemisestä Hellewi-



järjestelmään. Opinnäytetyön kohderyhmänä on Seinäjoen kansalaisopiston henkilöstö, jolloin opinnäytetyö käsittelee myös aiheita henkilöstön yhteisten toimintatapojen näkökulmasta. Järjestelmän käyttö, tiedonhallinta sekä toimintatavat ovat yrityksen osaamispääomaa. Osaamisen ja osaamispääoman rinnalla ovat tieto ja tietämys (Ojala, 2008, s. 48). Tiedon soveltaminen ja tiedon toiminnassa näkyminen ovat osaamista. Tiedon hankkiminen, omaksuminen ja soveltaminen ovat oppimista.

Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä ja tähtää laadulliseen tutkimukseen. Tutkimuskysymykset avataan tarkemmin kappaleessa 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet. Toiminnallinen opinnäytetyö yhdistää ammatillisen teoreettisen tiedon ammatilliseen käytäntöön (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 41–42). Opinnäytetyössä yhdistyvät liiketoiminnan näkökulma sekä käytännössä toteutettu hallinnollinen työ.

## **1.1 Opinnäytetyön tavoitteet**

Opinnäytetyön tavoitteena on oppilashallinnan kehittäminen Taiteen perusopetuksen (TPO) osalta Hellewi-järjestelmässä sekä toimivan malliesimerkin luominen, jota voi soveltaa TPO:n taiteenaloihin. Tavoitteena on viedä TPO:n uuden opetussuunnitelman mukaiset tutkintorakenteet ja opintosisällöt Hellewi-järjestelmään käytännössä sekä luoda TPO:n malliesimerkki Hellewiin.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus selvittää sitä, miten toiminnanohjausjärjestelmän käyttö helpottaa asiakkuudenhallintaa, tiedonhallintaa sekä tukee henkilöstön yhteisiä toimintatapoja ja yhteistyötä. Opinnäytetyö antaa myös näkökulmaa yrityksen osaamispääomasta.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa esitellään Seinäjoen kansalaisopiston Taide- ja musiikkikoulu Luovaamo, tiivistelmä opetussuunnitelmasta (OPS) sekä selvitetään, miten taiteen perusopetus (TPO) käytännössä on viety Hellewiin. Mikä on oppilaskohtainen lopputulos tutkintonäkymässä, kun tutkintorakenteet ja opintosisällöt on luotu? Sekä millaisena TPO:n tutkintotodistus tulostuu Hellewistä? Hellewiin viedyt tutkintorakenteet ja opinnot perustuvat TPO:n paikalliseen opetussuunnitelmaan.

## 1.2 Toimeksiantajana Seinäjoen kansalaisopisto

Kaupungin ylläpitämä, opetusministeriön järjestämislupa- perustuva Seinäjoen kansalaisopisto on yleissivistävää ja pätevoittävää koulutusta sekä taiteen perusopetusta (TPO) antava oppilaitos (Seinäjoki, 2022a).

Oppilaitos tukee kuntalaisten omaehtoista opiskelua, kansalaisvalmiuksia sekä itsensä kehittämistä (Seinäjoki, 2022a). Opetusta on lapsille, nuorille sekä peruskoulun päättäneille ns. ”vauvasta vaariin”. Koko Seinäjoen kaupungin alue on opiston toimialueena. Opetusta tarjotaan yksilöopetuksena sekä ryhmissä. Opinto- ja harrastekursseille on matala kynnyks, jolloin opiskelijalla on mahdollisuus päättää, opiskeleeko kevyemmin vai vakavammin.

Päätoimista henkilökuntaa kansalaisopistolla on 22 henkilöä (T. Latvanen, henkilökohtainen tiedonanto, 2021). Päätoimisen henkilöstön lukumäärä vaihtelee vuosittain. Henkilökuntaan kuuluu rehtori ja apulaisrehtori, suunnittelijaopettajia, päätoimisia opettajia, talous- ja hallinto- sihteeri, toimistosiheteereitä, projektikoordinaattoreita, projektityöntekijöitä sekä vahtimestari. Lisäksi kansalaisopistolla toimii paljon tuntiopettajia, n. 350 hlöä. Yhteistyötä tehdään eri tahojen kanssa.

Seinäjoen kansalaisopisto on kaupungin sivistyskeskuksen ja hyvinvoinnin toimialan alaisuudessa (Seinäjoki, 2022a). Opiston opetussuunnitelmasta ja budjetista päättää kasvatus- ja opetuslautakunta. Opetussuunnitelmasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa rehtori tulosalueen päällikkönä. Kansalaisopisto on osa Seinäjoen kaupungin organisaatiota.

## 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön ensimmäinen luku kertoo opinnäytetyöhön valituista aihealueista, opinnäytetyön tavoitteista sekä toimeksiantajasta. Opinnäytetyön rakenne etenee teoreettisen tiedon kautta käytännön toiminnalliseen tekemiseen.

Luvussa 2 käsitellään teoreettisesti, mitä asiakkuudenhallinta on, mitkä ovat sen osat ja kehittämisen kohteet. Asiakkuudenhallintaan liittyy tiiviisti myös tiedonhallinta. Tiedonhallinnan merkitys yritykselle on suuri. Tiedonhallinnan kehittämiskohteet sekä tiedonkulun merkitys antaa pohjaa myös asiakkuudenhallintaan. Asiakkuuden- ja tiedonhallinnan osioissa näkemys on tietotekniikkaan ja järjestelmiin viittaava. Teoria pohjustaa myös henkilöstön

toimintatapojen yhdistämisen merkitystä asiakkuuden- ja tiedonhallinnan työskentelyssä. Koska järjestelmät, tietotekniikka, toimintatavat sekä henkilöstö ja asiakkaat ovat osaamis-  
pääomaa yritykselle, on näistä myös oma kappaleensa opinnäytetyössä.

Opinnäytetyön toimeksiantajan käyttämä järjestelmä Hellewi sekä Hellewin merkitys toimeksiantajalle on esitelty kappaleessa 2.

Luku 3 avaa toiminnallisen opinnäytetyön teoriapohjaa, menettelytapoja sekä sitä, mitä toiminnalliseen opinnäytetyön tekemiseen kuuluu. Kappaleessa on kuvattu opinnäytetyön etenemisen ja tekemisen vaiheet käytännössä.

Luku 4 esittelee Seinäjoen kansalaisopiston Taide- ja musiikkikoulu Luovaamon sekä opinnäytetyön toiminnallisen osuuden käytännöntyön, jossa TPO:n tutkintorakenteet ja opintosäällöt on viety Hellewiin. Raporttiosuuden on tarkoitus avata työn tekemisen kohteen sisältö vaihe vaiheelta.

Luvussa 5 käsitellään opinnäytetyötä yhdistäen teoreettista tietoa sekä käytännöntyötä avaten opinnäytetyön kokonaisuutta.

## 2 JÄRJESTELMÄT ASIAKKUUDENHALLINNAN TUKENA

### 2.1 Asiakkuudenhallinta

Asiakkuudenhallinta on osa yrityksen masterdataa, ydintietoa, jota kutsutaan myös yrityksen avaintiedoksi (Lindén, 2015, s. 143). Avaintieto kuvaa sen tärkeyttä osana työn tekemistä. Kun yrityksellä on yhtenäinen käsitys ydintiedon hallinnasta, auttaa se pitämään yllä henkilötietoja, asiakassuhteita, tuotetietoja, projekteja, toimitiloja sekä tuotantolaitteita. Masterdata koostuu tiedon osista ja tietokokonaisuuksista.

Hannus (2004, s. 133) määrittelee asiakkuudenhallinnan kannattavien ja pitkäjänteisten asiakassuhteiden kyvykkyyksien jatkuvaksi kehittämiseksi ja rakentamiseksi, jolla voidaan varmistaa asiakassuhteissa yhtenäinen tapa toimia, pysyvämmät asiakassuhteet, tehokas uusasiakashankinta sekä kannattava ja tehokas toiminta kokonaisuuden kannalta.

Yrityksen ajantasainen tieto asiakkaistaan mahdollistaa paremman laadun (Lindén, 2015, s. 146–151; Oksanen, 2010, s. 149, 297–299). Tiedonhallinnan ratkaisut asiakkuudenhallinnassa tarjoaa tarvittavat tiedot prosessin tueksi. Koska asiakkaiden parissa työskentelee laaja joukko ihmisiä, silloin korostuu asiakkaisiin liittyvien tietojen saatavuus. Tiedon tarvitsijoiden kannalta on merkittävää, kuinka suuri osa yrityksen työntekijöistä osaa käyttää tietojärjestelmää. Olennaista on myös se, pääseekö eri tahot käsiksi tallennettuihin tietoihin. Tiedonhallinnan ongelmat vähenevät, kun samasta järjestelmästä pääsee käsiksi asiakkaan tietoihin ja tarvittavaan dokumentaatioon. Nopea pääsy asiakkaan tietoihin nopeuttaa myös organisaation toimintaa. Samalla reaaliaikainen prosessi parantaa reagointia ja ennustettavuutta asioihin, lisäksi se parantaa tuottavuutta. Vakioidut työsuoritteet parantavat myös tekemisen ohjaamista. Tavoitteena voi olla tietojen nopea löytyminen sekä sovittujen tapojen mukainen toiminta. Tiedonhallinnan yhteiset menettelytavat korostuvat sitä enemmän, mitä enemmän mukana on osapuolia (Lindén, 2015, s. 160; Oksanen, 2010, s. 149). Kokonaiskuvan saanti on vaikeampaa, jos tiedot ovat hajallaan tallennettuna eri sijainteihin (Lindén, 2015, s. 164; Oksanen, 2010, s. 149). Ajantasainen tieto ja tietojen helpompi saatavuus helpottaa myös työtehtävien resursointia (Lindén, 2015, s. 168; Oksanen, 2010, s. 149).

Yksi keskeisimmistä toimintaprosesseista, tieto ja tiedonhallinta, tekee tietojärjestelmien toimivuudesta huomion arvoisen (Selin & Selin, 2013, s. 132). Asiakaspalvelun

tietojärjestelmien toimivuus ja sujuvuus ovat tärkeitä. Asiakasuskollisuus ja palvelun haluttu laatutaso voidaan lujittaa ja varmistaa toimivilla järjestelmillä. Esimerkiksi asiakkaiden osallistuminen ja mahdollisuus seurata omia tietojaan ja tapahtumien etenemistä netin välityksellä, on prosessiin osallistumista.

Asiakkuuden hallinta esimerkiksi koulutusten osalta kattaa mm. koulutussuoritteiden hallinnan, jo suoritettuja ja mahdollisesti tulevat koulutukset sekä todistukset henkilöittäin (Lindén, 2015, s. 170–172). Kun koulutuksen tiedot luodaan järjestelmään, on tärkeää, että samaa sisältöä voi hyödyntää useaan kertaan. Silloin on mahdollisuus kopioida koulutuskokonaisuuksien runko dokumentteineen, joko uudeksi koulutukseksi tai jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisesti. Oikeat tiedonhallinnan ratkaisut pienentävät työmäärää. Kun tarpeet on tunnistettu ja uudet koulutukset on luotu järjestelmään, sen jälkeen tietojärjestelmiin kirjataan myös osallistujat. Jatkossa osallistujatiedot saadaan suoraa järjestelmästä, jolloin edistymisen seuranta helpottuu esimerkiksi ryhmien tai yksittäisten osallistujien tehtyjen suoritteiden osalta. Koulutusten tiedonhallinta hyödyttää mm. organisaation osaamisen hallintaa, koulutusten toteutuksen seurantaan, parantaa työntekijöiden resursointia sekä tehostaa koulutusten seurantaan, toteutusta ja suunnittelua. Lisäksi se nopeuttaa koulutusmateriaalien tuottamista.

Järjestelmien automaattisuus vähentää virheiden todennäköisyyttä, jos esimerkiksi vertaa manuaaliseen tietojen tallennukseen (Lindén, 2015, s. 192–194). Esimerkiksi vaihtelevat Excel-taulukkolaskentaohjelman erilaiset ulkoasut ja tietojen tallennustavat saattavat vaikuttaa tietojen lukemiseen, tulkintaan ja vertailuun. Vakionmuotoiset ja automaattiset raportit tuetaan tietojärjestelmän ratkaisuilla. Yhtenäiset ratkaisut parantavat tietojen vertailtavuutta, saatavuutta ja ajantasaisuutta. Järjestelmän ratkaisuilla ja automaattisuudella voidaan vähentää kirjausvirheitä, manuaalisen tietojen käsittelyn työkuormaa sekä helpottaa useamman henkilön tietojenkäsittelyä, jolloin myös työsuoritteet tehostuvat (mts. 204).

Tietoja tarvitaan yrityksen useissa prosesseissa ja työsuoritteissa (Lindén, 2015, s. 212–213). Tietojen tarvitsijoita voivat olla mm. asiakkaat ja asiakaspalvelu, myös muu henkilöstö. Tietoja voidaan lisäksi hyödyntää suunnittelussa, myynnissä ja markkinoinnissa. Yhtenäiset tiedot, rakenteet ja nimikkeet parantavat tietojen hallintaa, nopeuttavat tietojen saatavuutta ja hyödynnettävyyttä, samalla eheyttäen ja tehostaen yhtenäistä tiedon käyttöä ja yhteistoimintaa. Tehostuneet dokumentointikäytännöt parantavat laatua sekä tiedon käyttökokemusta (mts. 216). Selkeä tietorakenne tehostaa myös teknistä dokumentaation seurantaan ja teknistä tietoa sisältävien työsuoritteiden tekemistä.

Asiakkuudenhallinnassa tietokannan sisältö ja rakenne määräytyvät tarkoituksen mukaan, sen mukaan mihin tietoja käytetään (Oksanen, 2010, s. 180–181; Selin & Selin, 2013, s. 134). Selkeyden kannalta on hyvä erottaa uuden ja vanhan tiedon raja ja se miten uusi tieto viedään tietokantaan. Tästä esimerkkeinä mm. monenko asiakkaan tiedot viedään tietokantaan, mitä tietoa ja kuinka paljon kerätään tietoa asiakkaista, kuinka usein tietokanta päivitetään sekä kuka sen päivittää ja miten?

Selinin ja Selinin (2013, s. 134) mukaan asiakkuudenhallinta ei liity pelkästään tietotekniikkaan, vaan kokonaisuudessaan myös asiakkaisiin, asiakasnäkökulmaan, yrityksen strategiaan ja visioihin, asiakastyöskentelyyn, tiedonhallintaan sekä suunnitteluun. Asiakastiedon löytyminen yhdestä paikasta on myös tärkeää. Tietotekniikka kuitenkin vapauttaa yritystä tekemään myös niitä asioita, joilla voidaan tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Tasapaino syntyy, kun tietojärjestelmä on oikeassa suhteessa yrityksen muuhun toimintaan nähden. Mahdollisuus vastata asiakaskunnan haasteisiin syntyy tasapainoisella kokonaisuudella. Mitä tarkemmin pelisäännöt on määritelty ja otettu käyttöön, sitä paremmin ne palvelevat toimintaa asiakkaiden kanssa (mts.159). Yhteneväiset toimintatavat ja prosessit muodostavat yhteneväisen mielikuvan myös ulospäin.

Keskeinen tavoite asiakkuudenhallinnassa on parantaa asiakkuuksien kannattavuutta sekä antaa yritykselle parempi ote asiakkuuksiinsa (Mäntyneva, 2001, s. 33–34). Tavoitteellinen asiakkuuksien profilointi mahdollistuu asiakkuudenhallinnalla. Pyrkimyksenä on myös tiedon-saannin ja asioinnin helppous asiakkuudenhallinnassa (Lecklin, 2006, s. 338).

Asiakkuudenhallinnan moniulotteisuutta tuetaan ja tehostetaan informaatioteknologilla (Mäntyneva, 2001, s. 59–61). Strategisia näkökulmia tukevat tavoitteet liitetään usein myös asiakkuudenhallintaan, jolloin se ei ole pelkkää teknologiaa. Strategiset tavoitteenasettelut tuetaan informaatioteknologian hyödyntämisellä, mikäli informaatioteknologian strategiset valinnat sekä yrityksen muut tavoitteet ovat yhdenmukaisia. Asiakaskannattavuuden näkökulmasta yrityksen muutkin tietojärjestelmät kannattaa yhdistää asiakkuudenhallinnan yhteyteen. Selkeä toimintamalli asiakastietojen ja -tapahtumien viemiseksi asiakastietokantaan on kannattavaa.

Asiakasinformaation hallinta tehostaa yrityksen operatiivista toimintaa sekä lisää asiakkuuksien taloudellista kannattavuutta (Mäntyneva, 2001, s. 74–75). Asiakkuudenhallinnan järjestelmät on hyvä yhdistää kiinteäksi osaksi yrityksen liiketoimintaprosesseja. Asiakkuuksien

pitkäaikaisuutta ja rakennetta on mahdollista tarkastella järjestelmien tietokantoja hyödyntämällä, jolloin myös asiakassuhteiden kehittämistyö mahdollistuu pitkäjänteisesti ja yrityksen tavoitteiden mukaisesti (mts. 78). Se mahdollistaa myös yksilöllisen asiakaspalvelun tehostaen asiakaspalvelun sujuvuutta ja samalla helpottaen myös asiakkaan näkökulmaa. Sähköinen asiakasinformaatio tukee asiakkuudenhallintaa. Tietotekniikan merkitys korostuu tulevaisuudessa entisestään ja on merkittävä tekijä asiakkuudenhallinnassa (mts. 89).

### **2.1.1 Asiakkuudenhallinnan osat**

Asiakkuudenhallinnan sovellusalueet jaetaan kahteen osaan, operatiiviseen ja analyttiseen (Mäntyneva, 2001, s. 63–64). Operatiiviset asiakkuudenhallinnan sovellukset käytännönmarkkinointia toteutettaessa tukevat asiakkuudenhallintaa. Analyttisen asiakkuudenhallinnan sovellukset helpottavat asiakkuuksien ryhmittelyä, analysointia sekä eri kohderyhmille markkinoinnin suunnittelua.

Asiakasrajapinnan järjestelmät tukevat käytännössä asiakkuudenhallinnan operatiivista toteuttamista, jolloin asiakaspalvelun, myynnin ja markkinoinnin järjestelmät ovat integroitu keskenään (Mäntyneva, 2001, s. 64–65). Niiden tulisi olla myös yhteydessä yrityksen taustajärjestelmiin, jolloin myös tuotannon, logistiikan ja hallinnon prosessit ovat tehokkaammin hallittuja.

Vaihtoehtoiset yhteydenpitotavat yrityksen ja asiakkaiden välillä mahdollistavat asiakkuudenhallinnan näkökulmasta asiakaskohtaamisten sisällön muokkaamisen (Mäntyneva, 2001, s. 64–67). Vaihtoehtoisia yhteydenpitotapoja voi olla mm. asiakaspalvelupisteet, posti, puhelin, sähköposti, internet ja mobiiliyhteydet. Vaihtoehtojen edut ja haitat on hyvä sisäistää. Tasapainoinen vaihtoehtoisten yhteydenpitotapojen käyttö ja niiden yhdistelmä luo harmoniaa asiakaskokemukseen, koska asiakaskokemuksen oletetaan olevan samanlainen kanavasta riippumatta.

Asiakasrajapinnan järjestelmät jaetaan kolmeen ryhmään, joita ovat asiakaspalvelun, myynnin ja markkinoinnin järjestelmät (Mäntyneva, 2001, s. 68–69). Asiakaspalvelujärjestelmät varmistavat palvelun halutun laatutason hyödyntäen informaatioteknologian mahdollisuuksia. Koko palveluprosessin automatisointi voi olla järjestelmässä, jolloin myös asiakkailla on mahdollisuus seurata omia palvelutapahtumiaan. Asiakkuudenhallinnassa hyödynnetään myös myynnin järjestelmiä, jolloin tietämys asiakkaista on henkilöstön käytössä ja myynnin

odotukset ja näkymät muiden käytössä. Näitä tietoja voidaan hyödyntää mm. johtamisessa ja suunnittelussa. Myynnin automatisointi antaa asiakkaalle enemmän tehtävää. Markkinoinninjärjestelmät sisältävät tietoja asiakkaiden tunnistamisesta, markkinointikampanjoiden toteuttamisesta sekä johtamisesta ja telemarkkinoinnin toteuttamisesta. Asiakaskohtainen personointi onnistuu markkinointijärjestelmien kautta ja mahdollistaa samalla asiakasdialogin.

Asiakasrajapinnan kolme järjestelmää yhdistämällä päästään kattavampiin tuloksiin asiakkuudenhallinnassa, jolloin myös yhdennäköisyys säilyy (Mäntyneva, 2001, s. 69). Silloin myös yrityksellä on tarvittavat tiedot hallussaan. Tämä luo asiakaskeskeistä toimintatapaa ja saa asiakaskohtaukset yhdenmukaisiksi ja koordinoituiksi. Kun yrityksen kaikki operatiiviset järjestelmät on yhdistetty asiakasrajapinnan järjestelmiin, päästään tietojärjestelmien hyödyntämisessä optimaalisiin tuloksiin.

Selinin ja Selinin (2013, s. 96) mukaan strateginen tehokkuus ei tule suoraan operatiivisesta tehokkuudesta, vaan siihen tarvitaan uudistettuja ja erilaisia perusstrategioita kuin ennen. Yhdistämällä yrityksen toiminnanohjauksen taustajärjestelmät, tuotanto, logistiikka ja hallinto, vaihtoehtoiset yhteydenpitotavat sekä asiakasrajapinnanjärjestelmät keskenään, saadaan realisoitua talouden käsitteet ja kaupankäynnin odotukset, jotka johtavat kustannussäästöihin, myynnin lisäämiseen sekä asiakaskannattavuuteen (Mäntyneva, 2001, s. 70).

### **2.1.2 Asiakkuudenhallinnan kehittäminen**

Asiakkuudenhallinta on jatkuvassa muutoksessa ympäristön jatkuvan muutoksen takia, jolloin sen tulisi olla eteenpäin pyrkivä oppimisprosessi (Mäntyneva, 2001, s. 73). Silloin se korjaa itse itseään ja tavoittelee asiakkuuden kannattavuuden ja keston paranemista sekä asiakkuuksien arvon lisäämistä. Asiakkuudenhallinta kannattaa huomioida kahdesta näkökulmasta, asiakkuuksien hoitamisen ja asiakaskannan johtamisen näkökulmasta (mts. 78–79).

Asiakkuudenhallinnan kehittämiseen on mahdollista tehdä ryhmäkohtaisia toimintamalleja suunnitteleamalla ja pyrkien asiakkuuksien syventämiseen (Mäntyneva, 2001, s. 20; Oksanen, 2010, s. 178–179). Kun asiakassegmentti on selvä, toimintamallien luominen ja käyttöönotto on perusteltua. Asiakkuudenhallinta mahdollistaa kannattavan toteutuksen sekä asiakkuuksien säilyttämisen.



Kehittämishanke on hyvä jakaa vaiheisiin ja toteuttaa ne projekteina (Mäntyneva, 2001, s. 70–71). Projektien on tarkoitus tukea toisiaan samansuuntaisilla vaikutuksilla. Silloin saadaan muodostettua kokonaisnäkökulma ja päästään todellisiin tavoitteisiin. Kehityssuunnan visio on tärkeä muodostaa, koska asiakkuudenhallinta on jatkuvaa oppimisprosessia, jolloin myös tavoitteen asettelu voi olla haastavaa. Tarkka mielikuva järjestelmien todellisesta käytettävyydestä tukee liiketoimintaa. Tietojärjestelmien kehittämisen tarkoitus on tukea asiakkuudenhallinnan tavoitteellisuutta. Asiakkuudenhallinnan kehittämisessä on usein kyse asiakkuuden hoitamiseen liittyvien osa-alueiden toimintaprosessien selkeyttämisestä (Mäntyneva, 2019, s. 138).

Tietokoneavusteiseen tiedonhallintaan siirtyminen on järkevää silloin, kun manuaaliset menetelmät alkavat olla liian työläitä (Mäntyneva, 2001, s. 76). Järjestelmään siirtymisestä tulee kuitenkin hyötyä niin paljon, että sen realisoituminen auttaa viemään suhteellisen työläänkin siirtymisprosessin läpi. Asiakkuudenhallinta kannattaa ottaa osaksi yrityksen toiminnan kehittämistä tavoitteenasettelultaan ja toteutukseltaan (mts. 117). Silloin päästään parhaisiin tuloksiin asiakkuudenhallinnassa. Asiakkuudenhallinnan kehittämis- ja strategiatyön sekä operatiivisen toiminnan kannalta onnistunut viestintä on edellytys (Mäntyneva, 2019, s. 149).

## 2.2 Tiedonhallinta

Tiedonhallinta on asiakkuudenhallinnan oleellinen osa, koska toimintaa ohjataan tiedolla (Ala-Mutka & Talvela, 2004, s. 24). Tietotekninen ratkaisu auttaa toiminnan ohjaamisessa. Tiedonhallintaan kuuluu tiedon kerääminen, hyödyntäminen ja jalostaminen. Tietojärjestelmät tehostavat organisaation ohjausta tuomalla prosesseihin ja asiakaskohtaamisiin päivittäisessä työssä tarvittavaa tietoa. Asiakkuudenhallinnassa tieto on usein järjestetty asiakkaittain tai asiakassegmenteittäin. Asiakkaaseen liittyvä tieto otetaan hallintaan strategiasta johdettulla asiakaslähtöisellä liiketoimintamallilla (mts. 106). Tietoja on hallittava ja tallennettava järjestelmällisesti, että niiden hyödyntäminen on menestyksekkästä (Lecklin, 2006, s. 253).

Tiedonhallinta on liiketoiminnan ja työn tekemisen prosessi, joka koskee jokaista yritystä (Lindén, 2015, s. 4–16; Tiirikainen, 2010, s. 119–123). Tiedonhallinta vaikuttaa yrityksen tuottavuuteen. Toimiva tiedonhallinta helpottaa työtä sekä yhteistyön onnistumista. Tietoympäristö muodostuu usein järjestyksessä olevasta sekä järjestäytymättömästä tiedosta, jotka voivat sijaita tiedostopohjaisissa järjestelmissä, kuten henkilökohtaisella työpöydällä, sekä

yrittäjien tietokantapohjaisissa järjestelmissä, kuten toiminnanohjausjärjestelmissä. Järjestyksessä oleva tietoympäristö tukee työtä ja työn sujuvuutta. Tietojen oikea järjestys kuitenkin luodaan yhteisellä käsityksellä siitä, mikä on oikea järjestys. Tietojen tallentaminen eri sijainteihin vaikuttaa jokaisen työssä suoriutumiseen. Työsuoritteiden sujuvuuden kannalta tiedonhallintaa tukevat ratkaisut ovat merkittäviä.

Työn tekemisen sujuvuus vaikuttaa työn tehokkuuteen ja mielekkyyteen, jolloin myös työn hallinnan tunne vaikuttaa työn tuottavuuteen sekä henkilökohtaiseen suoriutumiseen (Lindén, 2015, s. 16–17). Kun työtä tekee ja tietoa käsittelee moni eri henkilö samalla työpaikalla ja eri sijainneissa, vaikuttaa tiedonhallinta jokaisen työsuoritteisiin. Onnistunut tiedonhallinta tavoittelee ratkaisua työn tekemisen sisällöllisiin ja tavoitteellisiin asioihin. Tiedonhallinnan tavoitteet vaikuttavat yrityksen, työntekijän, asiakkaan sekä kumppanin kesken. Tieto liittyy aina johonkin tekemisen prosessin vaiheeseen, jolla tavoitellaan tiedon elinkaaren hallintaa.

Ajan tasalla olevat tietojärjestelmät tukevat tietoympäristöä ja tiedonhallinnasta saatavat hyödyt lisäävät tiedon läpinäkyvyyttä (Lindén, 2015, s. 19–20). Esimerkiksi henkilöstövaihdosten yhteydessä vältetään tietojen katoamiselta, sekä yhdenmukainen ja ajantasainen tietosisältö vähentää ristiriitaisuutta ja tulkintoja työn prosessin eri vaiheissa. Tietojärjestelmistä saatu oikea tieto parantaa toiminnan ja työskentelyn tehokkuutta. Yhteinen tiedonhallinnan ratkaisu voi olla yrityksen liiketoiminnan menestys ja tuotto (mts. 29). Kun järjestelmät toimivat hyvin, vaikuttaa se yrityksen tuottoon (Koistinen, 2002, s. 29, 211–212). Järjestelmien toimiessa, toimivat myös yrityksen päivittäiset toiminnot moitteettomasti. Päivitykset ja ylläpito on hyvä tehdä strategisten suunnitelmien mukaan.

Tietojärjestelmä on usein apuna työsuoritteessa, johon osallistuu ihminen ja kone tai molemmat (Lindén, 2015, s. 39). Työsuorite on prosessin osa, johon voi osallistua useampi ihminen. Tiedonhallintaa ja tiedonkäsittelyä voi tehostaa tietojärjestelmillä, jolloin tietoa saadaan kuljetettua ajantasaisesti tiedon tuottajan ja tiedon tarvitsijan välillä. Tietojärjestelmien käytön hallinta, sovitut yhteiset käytännöt sekä tuotettujen tietojen löytyvyys tuottavat hyötyä tehokkaalle työskentelylle (mts. 53, 57).

Yhteiset käytännöt, tietojen löytyvyys sekä sisältöjen yhdenmukaisuus vähentävät virheitä ja tehostavat työskentelyä (Lindén, 2015, s. 64–73). Hyvä tiedonhallinta nopeuttaa tiedon löytymistä sekä kokonaiskuvan saamista, kun tietojen hallinta rakentuu tiedon välisille suhteille. Kun tiedonhallinnan työkalut ja työn tekemisen toimintatavat ovat yhtenäiset, voi

tiedonhakemisen sijaan keskittyä työn sisältöön toimintatapojen hallinnan sijaan. Sama logiikka ja yhdessä sovitut säännöt tekevät työskentelystä selkeää. Silloin työskentely on sujuvaa ja yhdenmukaista. Tietojärjestelmät mahdollistavat tiedon löytämisen helpommin, nopeammin ja laajemmalle joukolle (mts. 78). Tiedon on oltava löydettävissä, jotta sitä voidaan käsitellä (mts. 241). Löytyvyys perustuu yhdessä sovittuihin tietotyön tapoihin ja nimikkeisiin. Ymmärrys ajantasaisesta tiedosta on tekemisen kannalta merkityksellistä. Sama tieto voi palvella monia käyttäjiä. Hyvä tiedonhallintaympäristö mahdollistaa tarvittun tiedon valinnan, suodattamisen sekä vastaa halutun tiedon tarpeeseen.

### **2.2.1 Tiedonhallinnan kehittäminen**

Tiedonhallinnan kehittämisen taustalla on ajatuksia siitä, miten yritys toimii nykyisessä tietoympäristössään, miten pitäisi toimia sekä mihin tietoihin perustuen arvioidaan tulevaisuutta (Lindén, 2015, s. 104). Tiedonhallinnan onnistunut kehittäminen vaatii konkreettista suunnitelmaa siitä, kuka tietoa käyttää ja ketkä tietoa hyödyntävät, mitä tietoa syntyy, mihin tietoa tallennetaan ja miten tietoa muokataan. Konkreettinen tiedonhallinnan ratkaisu vie kehitysjatukset käytännön tasolle. Tietojen valinta on hyvä tehdä tavoitteiden ja menestystekijöiden pohjalta, jotka ovat organisaation määrittelemiä (Lecklin, 2006, s. 254).

Tiedonhallinnan järjestelmäympäristön kehittämisen ratkaisu voi elää vanhan rinnalla täydentäen sen puutteita tai korvata sen suunnitellulla aikataululla (Lindén, 2015, s. 106). Ratkaisun hyödyt ja tuleva kyvykyys vaikuttavat valintaan. Vanhaan tai nykyiseen järjestelmään voidaan päivittää ja integroida uutta teknologiaa tai se voidaan joustavalla aikataululla korvata uudella järjestelmällä, jolloin vanhaa järjestelmää voidaan hyödyntää hetken aikaa vaarantamatta yrityksen päivittäistä toimintaa.

Tiedonhallinnan osa-alueet, jotka kaipaavat tehostamista, on hyvä tunnistaa (Lindén, 2015, s. 107–108). Yhteinen näkemys asioiden kehittämisestä vaikuttaa toimintaan jatkossa sekä työn tekemiseen tulevaisuudessa. Tiedonhallinnan kehittäminen on prosessien kehittämistä. Uusista muutoksista on hyvä tiedottaa koko yritystä, jolloin koko henkilöstö tulee tietoisiksi uusista ratkaisuista ja sen merkityksestä toimintaan ja tekemiseen (mts. 114; Oksanen, 2010, s. 298).

Kehittäminen johtuu usein ideoista ja uusista tavoista tehdä asioita, jolloin koko yritystoiminnalla on mahdollisuus kehittyä (Lindén, 2015, s. 126). Joskus kehittämisen syyt tulevat myös

yrittäjien ulkopuolelta (Koistinen, 2002, s. 84; Lindén, 2015, s. 132–133). Tavoitellun hyötyjen kannalta merkittävää on se, kuinka tehokkaasti uudet ratkaisut otetaan käyttöön (Lindén, 2015, s. 132–133). Tietojärjestelmät toimivat työsuoritteiden apuna ja työkaluina, jolloin niiden käytettävyys ja hyväksyntä vaikuttavat yrityksen saamaan hyötyyn. Samoilla tiedonhallinnan työkaluilla toimiva järjestelmä voi palvella mahdollisimman monia liiketoiminnan tarpeita (mts. 135).

Eri järjestelmien ja tietokantojen yhdistäminen samaan järjestelmään palvelee yritystä monipuolisesti (Selin & Selin, 2013, s. 132). Se tekee toiminnasta yhdenmukaisempaa ja luo osaltaan myönteistä mielikuvaa, myös asiakkaissa. Tiedonhallinnan kehittäminen voi olla haastavaa, mutta jatkossa ja toimivuudessaan se palvelee ja vapauttaa yritystä keskittymään oleelliseen. Tietojen tallentaminen samaan järjestelmään tekee tiedosta näkyvää jokaiselle tiedon käyttäjälle (Oksanen, 2010, s. 150–153).

Oksasen (2010, s. 163) mukaan tietojen laadun moniulotteisuus on se, joka haastaa tiedon arviointia. Tiedon hyödyntäminen käytännössä on oikeanlaista silloin, kun yritys hyötyy siitä (Selin & Selin, 2013, s. 131). Jos tietoa ei voida hyödyntää, ei se silloin ole tarpeellista. Käytännössä tiedon hyödyntäminen on esimerkiksi sitä, että oleellisia toimintoja voidaan kehittää asiakkaiden kannalta, asiakkaan toimintaprosesseja voidaan kehittää, henkilöstön osaamista voidaan kehittää sekä kyetään luomaan uutta ja uudistumaan. Onnistuminen ja yrityksen toiminnan pohja luodaan todellisella tiedolla.

### **2.2.2 Tiedonkulku ja viestintä**

Selinin ja Selinin (2013, s. 103–105) mukaan yrityksen haasteellisimpia osa-alueita on sisäinen tiedonkulku. Tiedonkulun periaatteet, tarvittavan tiedon välittäminen sekä miten tietoja välitetään, on hyvä selkeyttää yrityksessä. Halu kehittää tiedonkulkua vastaa kysymyksiin mitä tietoa, miten ja keneltä kenelle tieto kulkee yrityksessä. Mitä tietoja tarvitaan ja kuka sitä tarvitsee? Sekä miten tieto kulkee parhaiten? Sisäinen viestintä auttaa hahmottamaan kokonaisuutta, sitouttaa henkilöstöä sekä varmistaa tiedonkulun toimivuutta.

Tiedon vaihto osapuolten kesken on sisäistä tiedonkulkua ja viestintää (Selin & Selin, 2013, s. 105–106). Oleellista sisäisessä tiedonkulussa ja viestinnässä on se, että viestitettävää asiaa pohditaan kokonaisuudessaan ja toisten osapuolten näkökulmasta. Yksinkertaiset, selkeät viestit ja tiedot helpottavat niiden käsittelyä, koska ihmiset saattavat tulkita asioita eri

tavoin. Tärkeää on myös perustella ja muotoilla asiat ymmärrettävään muotoon, jolloin tiedon merkitys tulee esiin. Selkeä ja yksinkertainen tiedonkulkujärjestelmä helpottaa tiedonhallintaa ja sen toimivuutta. Viestinnän ja tiedonkulun selkeys ja ristiriidattomuus vaikuttavat muutoksen toteutumiseen sekä henkilöstön sitoutumiseen (Tiirikainen, 2010, s. 158). Vahva viestintä ja tiedonkulku on tärkeää yrityksen menestykselle.

Kun tiedonkulkua, sen jakamista ja hankintaa varten on luotu selkeä ohjelma ja toimiva järjestelmä, vältetään päällekkäisyyksiltä (Selin & Selin, 2013, s. 114). Silloin viimeisin tieto on kaikkien saatavilla. Asiakkuudenhallintaa helpottaa se, että asiakkaita koskeva tieto on selkeästi yhdessä paikassa, johon kaikilla on pääsy.

### 2.3 Osaamispääoma

Osaamispääomasta on tullut yrityksen tärkeä arvon muodostuksen ja menestyksen lähde (Ojala, 2008, s. 15). Osaamispääoma on organisaation varallisuutta, jonka keskeisessä roolissa on yrityksen aineeton pääoma (mts. 30). Aineetonta pääomaa ovat ihmisten tiedot ja taidot, joita hyödynnetään tekemiseen sekä uuden luomiseen. Tueksi tarvitaan rakenteita, kuten toimintatapoja, prosesseja, kehittämistapoja, johtamisperiaatteita ja oikeanlaista ilmapiiriä. Osaamispääomaan kuuluvat myös yhteistyökumppanit ja verkostot sekä asiakassuhteet. Yhteistyökumppanit ja verkostot lisäävät yrityksen mahdollisuuksia ja lisäävät osaamispääomaa. Asiakassuhteet mahdollistavat asiakastarpeiden sekä omien resurssien ja oman toiminnan kehittämistarpeen tunnistamisen. Osaamispääoma vaikuttaa yrityksen ominaisuuksien kehittymiseen ja brändin muodostumiseen.

Osaamispääoma määritellään usein voimavarojen yhdistelmäksi, johon kuuluvat organisaation inhimilliset, organisaatioon liittyvät sekä ulkoisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyvät voimavarat (Ojala, 2008, s. 57–58). Inhimillisellä pääomalla, sisäisillä rakenteilla sekä vuorovaikutussuhteilla asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin ja muihin verkostoihin saadaan yrityksen osaamisvaranto toimimaan hyvin ja tuottamaan arvoa. Osaamispääoman dynaamisuus, jatkuva virtaus, takaa jatkuvan oppimisen ja turvaa siten osaamispääoman lisääntymisen ja kehittymisen. Silloin toteutuu ajatus oppivasta organisaatiosta.

Yrityksen osaamispääoman osatekijät muodostuvat henkilöpääomasta, rakennepääomasta sekä suhdempääomasta (Ojala, 2008, s. 47). Ojalan (s. 47) mukaan rakennepääoma on tärkein, koska toiminnan määräävät rakenteet.

### 2.3.1 Henkilöpääoma

Henkilöpääomaa ovat ihmiset ja heidän osaamisensa sekä halu käyttää osaamistaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi (Ojala, 2008, s. 47). Yksilön osaaminen on hänen taitojaan, tietojaan, kokemuksiaan ja verkostojaan. Yksilön osaamiseen liittyy myös asenne, halu oppia uutta sekä kyky toimia toisten osaajien kanssa yhteistyössä. Henkilöpääomassa keskeistä on osaaminen, motivaatio sekä organisaatioon sitoutuminen (mts. 58).

Henkilöpääomaa voidaan kuvailla määrällisesti sekä laadullisesti (Ojala, 2008, s. 58–59). Määrälliseen kuvaukseen kuuluvat henkilöstön lukumäärä sekä henkilöiden koulutus, kokemus ja ikä. Laadullinen kuvaus pitää sisällään henkilöiden osaamisen ja osaamisen, jolla tuetaan organisaation tavoitteiden saavuttamista. Näihin voivat kuulua mm. osaamiskartoitukset, oppimissuunnitelmat ja kehityskeskustelut. Ammattitaito ja osaaminen, joka tuottaa työn hallinnan kokemusta. Kokemus saadaan yleensä työkyky-, työtyytyväisyys- sekä ilmapiirikyselelyistä. Oppimishalu ja oppimismahdollisuudet, jotka selvitetään myös samoilla kyselyillä. Myös motivaatio, innostus ja sitoutuminen kuuluvat samojen kyselyjen tuloksiin ja laadulliseen kuvaukseen. Laadulliseen kuvaukseen kuuluu myös työpaikalla koetut vuorovaikutussuhteet, työpaikalla koetut yhdessäoppimismahdollisuudet sekä esimiehiltä ja työtovereilta saatu apu. Näitä voidaan tutkia oppivan organisaation testeillä. Myös halu jakaa osaamistaan on laadullinen tekijä, jota voidaan tutkia kehityskeskusteluilla, työtyytyväisyys- ja ilmapiiritutkimuksilla, oppivan organisaation testeillä sekä 360-arviolla.

Henkilöstön määrä, osaamistaso, koulutus sekä oppimishalu ovat tärkeimpiä osaamispääoman kannalta (Ojala, 2008, s. 59–60). Oppimisen kannalta on hyvä tarkastella myös organisaation henkilöstön monimuotoisuutta, joita ovat mm. koulutustaustojen kirjo, ikärakenne tai muu erilaistava tekijä. Silloin asiat nähdään useammalta näkökulmalta, joka johtaa innovatiivisuuteen ja luovuuteen.

### 2.3.2 Rakennepääoma

Rakennepääomaan kuuluvat yrityksen kaikki henkiset ja fyysiset rakenteet, toimintatavat, teknologia, järjestelmät ja kulttuuri (Ojala, 2008, s. 47). Rakennepääoma mahdollistaa henkilöiden osaamisen kehittämisen yrityksen tarpeita vastaavaksi ja muuttamisen organisaation yhteiseksi toiminnaksi ja osaamiseksi.

Rakenteet ohjaavat ihmisten toimintaa (Ojala, 2008, s. 60). Osaamistarpeen tunnistaminen, osaamisen hankkiminen yrityksen ulkopuolelta tai yhteistyössä, kehittämällä sitä itse sekä olemassa olevan tai hankitun osaamisen hyödyntäminen ovat osaamispääoman rakenteita, johon tarvitaan toimintatapoja, prosesseja, tietoverkkoja, tekniikkaa sekä menettelyjä. Johtamiskulttuuri, ilmapiiri ja henkiset rakenteet tukevat yhdessä oppimista sekä monentasoista yhteistyötä. Näillä voidaan kehittää organisaation osaamista.

Rakennepääomaan kuuluvat rakenteet, joita tuetaan osaamisen liikkumisella, hyödyntämisellä ja siirtämisellä (Ojala, 2008, s. 60). Siihen kuuluvat osaamisen hankkimiseen, kehittämiseen, hyödyntämiseen, hallintaan ja jakamiseen sisältyvät järjestelmät.

Rakennepääomaa voidaan kuvailla seuraavilla asioilla (Ojala, 2008, s. 61): tietotekniikka, verkot ja laitteet, joilla tietoa ja osaamista hallitaan, rekrytointijärjestelmä, osaamisen kehittämisjärjestelmä ja -ohjelmat, osaamisen hallintajärjestelmä ja osaamisen käyttöä tukevat järjestelmät. Osaamisen tukemiseen ja kannustamiseen sekä yhdessä uuden kehittämiseen liittyvä johtamisjärjestelmä. Palkitsemisjärjestelmä, joka kannustaa osaamisen jakamiseen ja oppimiseen. Yrityskulttuuri, ilmapiiri sekä arvot, jotka ovat kannustavia uuden hakemiseen ja kokeilemiseen sekä auttaa oppimaan ja jakamaan osaamista. Tukijärjestelmät yhteistyöhön. Organisaation fyysinen rakenne, joka edistää yhteistä oppimista ja henkilöstön yhteistyötä.

Henkilöpääoma eli yksilöiden osaaminen muutetaan organisaation osaamiseksi rakennepääoman avulla (Ojala, 2008, s. 62). Rakennepääomaa kehittämällä ja siihen panostamalla voidaan vaikuttaa yrityksen henkilöpääomasta saatavaan hyötyyn ja sen tuottavuuteen.

### **2.3.3 Suhdepääoma**

Suhdepääomaan kuuluvat osaamiskumppanit, joiden kanssa voidaan kehittää tarvittavaa osaamista tehokkaasti täydentäen omaa osaamista (Ojala, 2008, s. 47). Yrityksen kaikki kumppanit, yhteistyökumppanit, sidosryhmät ja asiakkaat ovat tärkeitä suhdepääoman kannalta (Ojala, 2008, s. 63). Laadullisesti hyvien ja luottamuksellisten suhteiden avulla yritys voi oppia ja kehittää osaamista yhdessä. Suhdepääomalla on merkitystä yrityksen osaamiseen ja osaamispääoman kehittämiseen.

Hyvät suhteet ovat yrityksen runsasta sosiaalista pääomaa (Ojala, 2008, s. 63). Silloin yhteisön jäsenillä on kyky toimia keskenään luottamuksellisesti. Luottamukseen kuuluvat

vastavuoroisuutta säätelevät normit sekä kyky sitoutua yhteisiin tavoitteisiin. Vastavuoroisuus yhteistyösuhteissa ja verkostoissa on hyödyllistä jokaiselle osapuolelle.

Suhdepääoman kuuluvat asiakkaat, joiden kanssa voi luoda yhteistä tulevaisuutta (Ojala, 2008, s. 63). Asiakkaat voivat kiertää oppimista ja auttaa kehittämään uusia palveluja sekä tuotteita. Suhdepääoma asiakkaiden kanssa edellyttää kuitenkin paljon sosiaalista pääomaa.

Suhdepääomaa voidaan kuvailla seuraavilla asioilla (Ojala, 2008, s. 63–64): Osaamisen kehittämisen tuottajat ja kumppanit sekä tutkimus- ja kehittämistoiminnan kumppanit, esim. oppimisverkostot, oppilaitokset ja konsultit. Opin ja osaamisen tuottajat. Haastavat asiakkaat. Strategisella tasolla tärkeimmät yhteistyökumppanit, joiden kanssa yhteistyö luo tulevaisuutta. Ammatilliset osaajayhteisöt ja verkostot sekä ammatilliset virtuaaliyhteisöt, joissa on mukana yrityksen henkilöstöä.

Toimivat yhteistyösuhteet luovat yritykselle suhdepääomaa (Ojala, 2008, s. 64). Sosiaalista suhdepääomaa voidaan arvioida ryhmittäin. Sitä voidaan mitata esimerkiksi yhteistyöhankkeiden määrällä. Mitä suurempi yhteistyösuhteiden määrä on, sitä suurempi on myös yrityksen suhdepääoma.

### **2.3.4 Rakennepääoman kehittäminen**

Pysyvä muutos organisaation ja ihmisen ajattelussa tai toiminnassa on oppiminen (Ala-Mutka & Talvela, 2004, s. 191; Ojala, 2008, s. 65–66). Osaamisen vanhentuessa oppimisen tärkeys korostuu. Oppimalla syntyy osaamista. Oppimista on mm. toimintatapojen ja yrityskulttuurin sisäistäminen. Vastuu oppimisesta on oppijalla itsellään. Motivaatio ja tarve oppia syntyy tiedosta ja ymmärryksestä siitä, mitä pitää oppia ja miksi. Tekemisen kautta tapahtuu oppimista. Oppimista tarvitaan entistä enemmän, koska työelämä sisältää paljon vuorovaikutusta ja yhteistyötä.

Oppimista on yksilön ja organisaation oppiminen (Ojala, 2008, s. 66–72). Työllä, työympäristöllä, vuorovaikutuksella sekä sosiaalisilla suhteilla on merkitystä yksilön oppimiseen yksilöllisten ominaisuuksien lisäksi. Organisaation oppiminen sen sijaan on sitä, miten nopeasti yhteinen näkemys luodaan ja sovelletaan käytäntöön. Yhteisellä näkemyksellä luodaan uutta osaamista ja uutta toimintaa. Muuttuvaan toimintaympäristöön sopeutuminen ja jatkuva uusiutuminen on myös oppimista. Yrityksen kilpailuetu syntyy muuta nopeammasta oppimisesta,



ennakoinnista sekä oppimisen kautta muutokseen vaikuttamisesta. Tärkeää on myös oppia oppimisesta sekä muuttaa sitä ja oppimisen suuntaa. Toiminnan jatkuva arviointi antaa pohjaa uudistavalle organisaation oppimiselle.

Esimerkkinä organisaation uudistavasta oppimisesta voidaan pitää tiedon merkitystä, sen kokoamista yhteen, jakamista, kiteyttämistä, soveltamista ja yhteen kokoamista (Ojala, 2008, s. 73). Tätä voidaan kutsua ns. tiedon luomisprosessiksi, jossa yhdistyvät mm. hiljainen ja näkyvä tieto, kokemustieto, keskustelut, toisilta oppiminen, tiedon ulkoistaminen, yhdistäminen ja sisäistäminen. Tiedon luomisprosessi edistää organisaation oppimista.

Oppiva organisaatio hyödyntää tietoa, itsensä ja toimintojen arviointia sekä eri oppimismuotoja toimintansa jatkuvaan uudistamiseen ja kehittämiseen (Ojala, 2008, s. 78–80). Rakenteet, joissa organisaatio voi oppia, kutsutaan oppivaksi organisaatioksi. Rakennepääoma on oppivan organisaation kannalta erityisen tärkeää, koska sen avulla voidaan tunnistaa liiketoiminnan kannalta tärkeimmät osaamistarpeet, hankitaan ja kehitetään tarvittavaa osaamista sekä hyödynnetään tekemisessä kaikkea osaamista. Oppiva organisaatio tunnistaa toimintaympäristön ja asiakkaiden tarpeet sekä hankkii tarvittavaa osaamista ja hyödyntää jäsentensä osaamista. Yhteinen menestys luodaan tarjoamalla kaikille jäsenille mahdollisuus osallistua yhteisen menestyksen luomiseen oppivan organisaation rakenteilla. Osaamispääoman kehittämisen ohella on eduksi kehittää organisaation oppimista.

Rakennepääoman kehittämistarpeet voivat olla osaamisen kehittämissjärjestelmiä tai -ohjelmia, osaamisen oppimista tai hallintaa tukevaa johtamista ja ilmapiiriä, tiedon hankkimista tai oppimisen jakamista tukevia työtapoja (Ojala, 2008, s. 107). Näihin voidaan tarvita henkilöstön tiedon hankkimista tukevaa uutta tekniikkaa tai esimiehille organisaation oppimista tukevia uusia ohjaamisen taitoja. Esimerkiksi organisaatio- ja toimintatapamuutokset voivat aiheuttaa muutostarpeita eniten järjestelmiin (Koistinen, 2002, s. 83). Uusilla tietojärjestelmillä voi olla vaikutusta henkilöstön työkäyttäytymiseen sekä vuorovaikutukseen, johon pystytään vaikuttamaan hyvällä johtamisella, asioiden ja viestinnän selkeydellä sekä koulutuksella (Tiirikainen, 2010, s. 92).

Rakennepääoman haasteet liittyvät osaamisen kehittämissjärjestelmiin, joilla jalostetaan henkilöpääomaa vastaamaan liiketoiminnan tarpeita (Ojala, 2008, s. 138). Järjestelmät ja toimintatavat, joilla tuetaan henkilöpääoman kehittymistä, ovat rakennepääoman haasteita. Rakennepääoman kehittäminen vaatii organisaation oppimista, joka mahdollistuu ja tehostuu yhdessä

oppimalla, uuden osaamisen luomisella sekä jo olemassa olevan osaamisen hyödyntämisellä. Rakennepääoman pirstaleisuus saattaa haastaa sen hyödyntämistä ja tunnistamista organisaatiossa. Rakennepääoma on hyvä tehdä näkyväksi ja koota jo olemassa oleva rakennepääoma yhteen.

Rakenteet määrittävät ihmisten toimintatavat sekä henkilöpääoman hyödyntämisen ja kehittämisen (Ojala, 2008, s. 138–139). Rakenteiden merkitystä voidaan kuvata visiolla ja strategisilla tavoitteilla, toiminnalla, rakenteilla sekä ajattelumalleilla, oletuksilla ja arvoilla. Yrityksellä on aina visio ja strategiset tavoitteet. Toiminnan konkretisoiminen kuvaamalla ihmisten toimintaa vision toteutuessa sekä ihmisten toimintaa rakenteiden mukaan, voi selkeyttää kehittämiskohteita. Pohdinnan kohteena voi olla, millaiset rakenteet ovat halutun toiminnan edellytys sekä vertaamalla olemassa olevia rakenteita toivottuihin rakenteisiin. Haasteet muodostuvat näiden erotuksesta.

Kehittämällä ja muuttamalla rakenteita, voidaan vaikuttaa ihmisten toimintaan ja sitä kautta tavoitteiden ja vision toteutumiseen (Ojala, 2008, s. 138–139). Ajattelumalleihin, oletuksiin ja arvoihin sidoksissa olevat rakenteet ovat toimimattomat, mikäli ne ovat ristiriidassa uudenlaisten rakenteiden kanssa. Se mitä organisaatio oikeasti arvostaa, kuvaa hyvin ajattelumalleja.

Rakennepääoman haasteina voi olla myös strategiaa tukemattomat olemassa olevat rakenteet (Ojala, 2008, s. 139). Esimerkiksi ilmapiiri- ja työtyytyväisyyskyselyt olisi hyvä olla johdettu strategiasta, jolloin niillä voi tuottaa tietoa, miten asiat ovat toteutuneet strategian kannalta. Kun organisaatiotutkimukset ja kyselyt ovat yrityksen omia, tukevat ne yrityksen strategiaa ja tavoitteita.

Mikäli olemassa olevia rakenteita ei hyödynnetä kunnolla, tuottaa se myös haasteita rakennepääomaan (Ojala, 2008, s. 139). Tietoisuuden lisääminen sekä olemassa olevien rakenteiden käyttöoppi on hyödyksi. Rakenteiden hyödyntämiseen ja rakennepääoman johtamiseen kannattaa panostaa, jotta yritys voi kehittyä.

Rakennepääoman keskeinen tekijä on tietotekniikka (Ojala, 2008, s. 183). Tietotekniikkaa käytetään osaamisen luomisessa, hallinnassa, kehittämisessä, levittämisessä sekä hankinnassa. Tietotekniikan ratkaisut voivat olla oppimista tukevia, oppimisohjelmia hyödyntäviä,

tiedonhallinnanratkaisuja (IT-järjestelmät) sekä sosiaalisen median ratkaisuja, joilla voidaan luoda uutta ja hallita osaamista.

Tiedon muuttaminen osaamiseksi tapahtuu ymmärryksen, sisäistämisen ja omaksumisen kautta (Ojala, 2008, s. 223). Tietoa voidaan soveltaa muuttamalla työtä uuden tiedon avulla (mts. 246–247). Rakenteita muuttamalla myös työn tekemistä voidaan muuttaa. Jotta muutos tapahtuisi, edellyttää se usein työohjeiden tai prosessin muuttamista. Tiedon hankkiminen ja esimerkiksi tietyn toiminnan osan kehittäminen vaikuttavat tavoitteiden saavuttamiseen. Tavoitteet saavuttamalla ja kehittämällä toimintaa voidaan myös oppia, yhdessä ja erikseen.

Yrityksen kehittäminen voi tapahtua hanke-, prosessi ja kulttuurimuutoksen kautta (Ulrich & Livonen, 2007, s. 190). Hankemuutokset voivat koskea esimerkiksi projekteja, uusia toimintatapoja tai uusien ohjelmien käyttöönottoa. Näitä voivat olla mm. uusi organisaatorakenne, asiakaspalveluohjelma, laadunparannussuunnitelma tai kustannussäästöohjelma. Prosessimuutokset koskevat työntekotapoja, jolloin nimettyä ydinprosessia yritetään parantaa yksinkertaistamalla työsuorituksia tai käyttämällä uudelleensuunnittelun keinoja sekä tekemällä lisäarvoanalyyskejä. Liiketoiminnan peruseriaatteita muutettaessa on kyseessä kulttuurimuutos. Hankkeilla saadaan yritykseen uusia ideoita, näkemyksiä ja ajattelutapoja. Yrityksen perusrakenteet määritellään uudelleen prosessien parantamisella. Kulttuurimuutokset muuttavat organisaation tapaa ajatella itsestään.

## **2.4 Hellewi-järjestelmä**

Hellewi on Wildfrost Oy:n ylläpitämä verkkokauppapalvelu mm. kursseille, luennoille, koulutuksille, verkkokursseille, tapahtumille, ryhmille sekä verkkotapahtumille (Wildfrost Oy, i.a.). Hellewillä hallitaan esimerkiksi myyntituloja, kursseja, tapahtumia sekä ilmoittautumisia. Hellewi sisältää verkkokaupan, markkinapaikan sekä hallintajärjestelmän. Verkkokauppa tarjoaa myyntikanavan ja varausjärjestelmän. Markkinapaikka tarjoaa näyteikkunan valmiissa markkinapaikassa. Laaja ja tarpeisiin mukautuva hallintajärjestelmä mukautuu kevyestä ilmoittautumis- ja varausjärjestelmästä raskaan sarjan toiminnanohjausjärjestelmäksi. Hellewin palvelun sisällöt ovat mukautettavissa yrityksen tarpeisiin.

Hellewin toimintoihin kuuluvat mm. ilmoittautumiset, maksaminen, viestintä, kurssit ja tapahtumat, osallistujat ja henkilökunta, arviointi ja seuranta, tilat ja kalenterit, raportit ja tilastot, palkanmaksu, käyttöoikeudet, kieliversiot, etätyökalut, turvallisuus, skaalautuvuus sekä

lainsäädäntö (Wildfrost Oy, i.a.). Hellewiin voidaan myös liittää verkkomaksupalvelut, palkanmaksujärjestelmä, verkko-opetus ja oppimisalustat, laskutus ja kirjanpito, tilanvaraus ja pääsynhallinta sekä etumaksutavat ja -kortit.

Hellewi on opistojen, korkeakoulujen, yritysten, yhdistysten, liikunta-, nuoriso- ja kulttuuripalveluiden, museoiden, uimahallien, seurojen, tanssikoulujen, työllisyyspalveluiden, kerhojen ja harrastusryhmien sekä monien muiden suurten ja pienten palveluntarjoajien käytössä (Wildfrost Oy, i.a.).

## **2.5 Hellewi kansalaisopiston käytössä**

Hellewi toimii Seinäjoen kansalaisopistolla toiminnanohjausjärjestelmänä, jossa asiakkuudenhallinta on osa Hellewin toimintoja. Asiakkuudenhallinta tarkoittaa kansalaisopistolla oppilashallintaa, joka sisältää tiedot kursseista ja koulutuksista sekä oppilaiden opiskelu- ja osallistumistiedot. Koska opinnäytetyö käsittelee erityisesti Hellewiä ja taiteen perusopetusta, kerrotaan toiminnallisessa osuudessa Hellewin keskeisimmät muutokset/uudistukset TPO:n osalta, jotka Seinäjoen kansalaisopisto on ottamassa käyttöön. Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa alku uusien toimintojen käyttöönotolle. Lähteenä on käytetty henkilöstölle tarkoitettua koulutusmateriaalia Taiteen perusopetuksen uusista toiminnoista Hellewissä (Tikka & Tikka, 2021). Lähteen linkkiä ei kuitenkaan julkaista opinnäytetyön lähdeluettelossa, koska koulutustalenne on tarkoitettu Hellewin käyttäjille.

### **3 MENETELMÄN ESITTELY / TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ**

#### **3.1 Menetelmänä toiminnallinen opinnäytetyö**

##### **3.1.1 Tarkoitus ja tavoite**

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on työelämän kehittäminen käytännönläheisellä tavalla, jolloin käytäntö ja teoria yhdistyvät (Vilkkä & Airaksinen, 2003). Ammatillisessa kentässä toiminnallinen opinnäytetyö voi tavoitella käytännön toiminnan opastamista, ohjeistamista, toiminnan järjeistämistä tai järjestämistä (mts. 9). Olennaista toiminnallisessa opinnäytetyössä, on se, että sille on toimeksiantaja. Vilkan ja Airaksisen (2003, s. 16–17) mukaan toimeksi annetun opinnäytetyön kautta myös opinnäytetyöntekijä pääsee kokeilemaan työelämän kehittämistä sekä kehittämään omia taitojaan ja innovatiivisuuttaan. Se myös lisää vastuuntuntoa sekä projektihallintataitoja huomioiden suunnittelun, toimintaehdot, tavoitteet, aikataulutetun toiminnan sekä tiimityön tukien ammatillista kasvua.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tarkoitus yhdistää ammatillinen teoreettinen tieto ammatilliseen käytäntöön (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 41–45). Alan teoriat ja käsitteet yhdistyvät käytännön ratkaisuihin ja kehittävät alan ammattikulttuuria, ohjaten valintoihin ja niiden perusteluun. Teoreettiseksi näkökulmaksi toiminnallisessa opinnäytetyössä voi riittää myös jokin alan käsite ja sen määrittely. Opinnäytetyöprosessin teoreettinen tietoperusta ja käsitteiden määrittely toimivat apuvälineinä opinnäytetyössä sekä viitekehyksen rakentumisessa.

##### **3.1.2 Opinnäytetyöpäiväkirja**

Toiminnallisesta opinnäytetyöstä on hyvä pitää opinnäytetyöpäiväkirjaa, joka toimii muistin tukena (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 19–22). Opinnäytetyöpäiväkirja on henkilökohtainen dokumentointi opinnäytetyöprosessin etenemisestä. Se auttaa muistamaan laajan ja pitkälle ajanjaksolle sijoittuvan opinnäytetyöprosessin aikana tehtyjä ratkaisuja jo alusta alkaen. Toimivan tavan opinnäytetyöpäiväkirjalle voi valita itse. Opinnäytetyöpäiväkirja voi olla sanallinen, kuvallinen tai molempia. Opinnäytetyöpäiväkirja nojautuu omiin muistiinpanoihin, joiden pohjalta toiminnallista opinnäytetyötä raportoidaan. Ideat, tavoitteet, muutokset sekä toteuttamistapa on hyvä kirjata päiväkirjaan lopullista raporttia tukemaan. Järjestelmällinen

opinnäytetyöpäiväkirjan käyttö auttaa tekemään selkeän, johdonmukaisen ja jäsennellyn opinnäytetyöraportin.

### 3.1.3 Aiheen valinta

Toiminnallinen opinnäytetyö lähtee liikkeelle ideoinnista, joka on ajankohtainen ja tähtää tulevaisuuteen (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 23–38). Motivaatio aihetta kohtaan ja aiheesta saatava hyöty ovat tärkeitä. Aihe muotoillaan yhdessä toimeksiantajan kanssa. Toiminnalliselle opinnäytetyölle olennaista on toimintasuunnitelma, joka tukee ideaa ja tavoitteita, jotka ovat harkittuja, perusteltuja sekä tiedostettuja. Toimintasuunnitelma avaa vastaukset kysymyksiin mitä, miten ja miksi tehdään. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitteista edetään käytännön toimenpiteisiin. Aiheen rajaaminen kuuluu myös osaksi toimintasuunnitelmaa, jolloin opinnäytetyön aihe ei paisu liikaa. Toimintasuunnitelma hahmottaa toiminnallisen opinnäytetyön etenemisen, jolloin tekemisen jäsentäminen, sitoutuminen sekä johdonmukaisuus työtä kohtaan helpottuvat ja saavat merkityksen.

Toiminnallisen opinnäytetyön kohderyhmä valitaan ja rajataan sen mukaan, kenen käytettäväksi se tehdään (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 38–40). Yleisiä tavoitteita toiminnallisessa opinnäytetyössä voi olla esimerkiksi toiminnan selkeyttäminen tai ihmisten osallistuminen tapahtumaan tai toimintaan. Tärkeää on huomioida tavoitteeksi asetetut tuotokset sekä toimeksiantajan toiveet ja ratkaistavana oleva ongelma sekä ketä se koskee. Määrittämällä kohderyhmän voi rajata opinnäytetyön laajuutta.

### 3.1.4 Toteutus

Toiminnallisen opinnäytetyön yhtenä osana toteuttamistavassa on selvityksen tekeminen lopullisen tuotoksen lisäksi (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 51–56). Lopullinen tuotos on aina jokin konkreettinen tuote tai tapahtuma. Tämän vuoksi raportoinnissa käsitellään myös keinoja konkreettisen tuotoksen saavuttamiseksi. Toteutustapa valitaan kohderyhmää palvelevaksi. Toiminnallisessa opinnäytetyössä toteutustapa on yleensä tuotekohtainen. Se voi olla myös portfolio tai projektityö (mts. 46).

Tutkimuksellinen selvitys toiminnallisessa opinnäytetyössä kuuluu toteutustapaan (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 56–58). Toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapana käytetään keinoja,

joilla tieto hankitaan sekä keinoja, joilla se toteutetaan. Tutkimuksellisia menetelmiä ei välttämättä tarvitse käyttää, koska tiedon ja aineiston kerääminen harkitaan tarkasti, ettei opinnäytetyön laajuus kasva liikaa. Toiminnallisen opinnäytetyön selvitys kuitenkin kasvattaa opinnäytetyön laajuutta. Lopullinen toteutustapa on perusteltu kompromissi, jossa huomioidaan kohderyhmän tarpeet, toimeksiantajan toiveet, opinnäytetyöntekijän resurssit sekä oppilaitoksen vaatimukset opinnäytetyötä koskien. Selvityksen tekeminen toimii tiedonhankinnan apuvälineenä, koska toiminnallisessa opinnäytetyössä selvitykseen ei välttämättä liity teoriaa.

Mikäli toiminnallisen opinnäytetyön tueksi tarvitaan tutkimusmenetelmää, ovat niitä määrällinen ja laadullinen tutkimusmenetelmä (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 58–64). Määrällinen tutkimusmenetelmä toimii toiminnallisen opinnäytetyön tukena silloin, kun opinnäytetyössä käsitellään jotain tilastollisesti ilmoitettavaa numeraalista tietoa tai selvityksen kohde on mitattavissa. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii tilanteisiin, joissa tavoitteena on ymmärtää ilmiötä kokonaisvaltaisesti. Tutkimusmenetelmien käyttöön liittyy kyselyiden ja/tai haastatteluiden tekeminen, laadullisessa tutkimusmenetelmässä myös konsultaatiot, jotka sopivat mm. faktatietojen tarkistamiseen. Määrällisen tutkimuksen tulokset analysoidaan, kun taas laadullisen tutkimuksen aineiston analysointi ei ole välttämättömyys. Laadullisen tutkimuksen aineistoa ja konsultaatioita voi kuitenkin käyttää lähteenä ja perusteluina sisällöllisissä valinnoissa.

Toiminnallinen opinnäytetyö on prosessi, jonka raportoinnissa tekeminen ja kirjoittaminen ovat vuorovaikutuksessa (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 65–69). Toiminnallisen opinnäytetyön raportista selviää mitä, miten ja miksi on tehty, millainen työprosessin kulku on ollut, mitä tuloksia ja johtopäätöksiä prosessin aikana on syntynyt. Toiminnallisen opinnäytetyön produkti eli tuotos selostetaan raportissa kirjallisena. Tekstillä puhutellaan kohde- tai käyttäjäryhmää, jonka vuoksi tekstin tyyli muodostuu sen mukaan ja voi olla erilaista kuin tutkimusviestinnän keinoin kirjoitettu raportti. Tekstin tavoitteena on, että lukija tulkitsee, kiinnostuu ja ymmärtää, mitä työprosessissa on tapahtunut. Raportin kirjoittaminen ja käytäntö muokkautuvat vaiheittain työn edetessä, jolloin tutkiminen ja kirjoittaminen voivat limittyä vuorovaikutuksellisesti. Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen sisältäen produktin ja raportin, jolloin se voi haastaa ja innoittaa tekijäänsä uusilla tavoilla (mts. 69). Se voi kirjoittaa luovuutta, luovaa ongelmanratkaisukykyä, tuottaa uutta ja uudistaa käytäntöjä, sekä samalla avartaa toiselle näkemyksiä mahdollisuuksista toteuttaa asioita.

Tutkimuksellinen ote toiminnalliseen opinnäytetyöhön saadaan perustelemalla valintoja ja ratkaisuja nojaten tietoisesti ja johdonmukaisesti valittuun tietoperustaan ja siitä rakentuneeseen viitekehukseen (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 82). Koulutus- ja ammattialan näkökulma huomioidaan myös, koska opinnäytetyössä pelkkä toiminta ja tuotos eivät riitä, vaan opinnäytetyön tulee täyttää myös ammattikorkeakoulun asettamat tavoitteet opinnäytetyölle, jolloin perusteltu koulutusalan näkökulma ja työtä tukeva teoreettinen viitekehys ovat perusteltuja.

Raportissa olennaista on, että siitä selviää millainen projekti ja työprosessi on ollut, miten työn aihe on löytynyt ja mitkä ovat tekemisen kohteet (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 82). Ratkottuille kysymyksille etsitään vastaukset ja kerrotaan, millaisin keinoin vastaukset löytyivät. Eri vaiheissa tehdyt valinnat ja ratkaisut selvitetään raportissa myös, jotta lukija saa näkemys siitä, miten produkti on valmistunut.

Vilkan ja Airaksisen (2003, s. 83) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö ei välttämättä ole helpompaa kuin esimerkiksi tutkimuksena tehty opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön olennainen osa on produkti eli tuotos, jonka raportoinnissa tutkimuksellisuus ilmenee. Raportointi on vain osa työprosessin dokumentointia. Molemmat osat kuitenkin vaativat tekijältään hallitua otetta. Raportin jäsentely voi muuttua toiminnallisen opinnäytetyön edetessä monta kertaa.

Tutkimuksellinen ote toiminnallisessa opinnäytetyössä näkyy koulutus- ja ammattialan valintana, tehtyjen valintojen ja ratkaisujen perusteluna sekä harkittuna tietoperustana (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 91).

### **3.2 Opinnäytetyön eteneminen**

Opinnäytetyön aihe syntyi opinnäytetyöntekijän harjoittelun loppumetreillä ja muotoutui ideoiden ja keskustelujen lopputuloksena. Toimeksiantajan, Seinäjoen kansalaisopiston, sekä harjoittelijan yhteistyöllä päädyttiin tekemään opinnäytetyö käytännönläheisenä, hallinnollista työtä sisältävänä toiminnallisena opinnäytetyönä, joka palvelee kansalaisopiston tarpeita ja helpottaa henkilökunnan työskentelyä jatkossa. Alkuperäinen ideointi lähti liikkeelle TPO:n opetussuunnitelman vaihtumisesta, Luovaamon kehittämisestä, Seinäjoen kansalaisopiston tarpeista sekä ajankohtaisista asioista ja työtehtävistä, kuten TPO:n viemisestä Hellewiin.



Menneen harjoittelun aikana, syksyllä 2021, opinnäytetyöntekijä oppi käyttämään Hellewi-järjestelmää ja sai katsottavakseen joulukuussa -21 koulutusvideon siitä, miten käytännössä TPO viedään Hellewiin. Opinnäytetyön aloitus kuitenkin siirtyi seuraavalle vuodelle 2022, jolloin harjoittelu oli jo päättynyt. Helmikuun loppupuolella -22 pidettiin palaveri Seinäjoen kansalaisopistolla, jossa opinnäytetyön tavoitteet ja sisällöt käytiin läpi ja opinnäytetyön aloitus mahdollistui.

Liiketalouden näkökulmasta opinnäytetyön aiheeksi valikoitui järjestelmät asiakkuudenhallinnan tukena sekä osaamispääoma, jotka soveltuivat hyvin myös koetun harjoittelujakson kokemuksiin samalla tukien opinnäytetyön toiminnallista osuutta. Aiheen rajausta ja opinnäytetyön laajuutta pohdittiin tarkasti, ettei opinnäytetyö laajene liikaa, mikä voi olla mahdollista toiminnallisissa opinnäytetöissä. Opinnäytetyötä varten aloitettiin opinnäytetyöpäiväkirjan tekeminen opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tekemisen tueksi.

Maaliskuu meni tiiviisti perehtyessä opinnäytetyön aiheeseen syvällisemmin. Perehtyminen, huolellinen tiedonhankinta sekä opinnäytetyön jäsentely veivät aluksi oman aikansa. Tutustuminen toiminnallisen opinnäytetyön menetelmiin sekä teorian kirjoittaminen alkoivat. Opinnäytetyöntekijä ryhtyi tekemään opinnäytetyön jäsentelyä ja rakennetta helmikuun palaverin pohjalta, joka toimi samalla myös toimintasuunnitelmana opinnäytetyön etenemiselle.

Opinnäytetyön edetessä yhteistyötä on tehty kansalaisopiston kanssa. Välipalaveri kansalaisopistolla pidettiin huhtikuulla -22, jolloin opinnäytetyön Hellewi-työskentely oli jo aloitettu ja jatkui sen jälkeen. Palaverissa tarkasteltiin opinnäytetyötä sekä tutkintorakenteiden muodostumista Hellewiin. Opinnäytetyöntekijä esitteli myös tutkintojen tuntimäärien muodostumista Hellewiin. Palaverin jälkeen kansalaisopistolle on lähetetty sähköpostitse alustavia tutkintotodistusmalleja nähtäväksi siitä, miten ne rakentuvat Hellewin kautta. Opinnäytetyön teoriaa ja toiminnallisen osuuden raporttia on kirjoitettu Hellewi-työskentelyn kanssa limittäin.

Kevään aikana matkaan mahtui myös muutoksia ja tarkennusta vaativia asioita opinnäytetyön toiminnalliseen osaan liittyen. Puuttuneiden tarkennusten vuoksi opinnäytetyön toiminnallisen osan tekeminen ja valmistuminen viivästyi noin kuukauden siitä, milloin se alun perin olisi tullut valmiiksi. Myös Hellewin uusissa toiminnoissa oli haasteita. Toiminnallinen osa olisi tullut valmiiksi jo huhtikuulla, mutta meni sitten toukokuun puolelle.

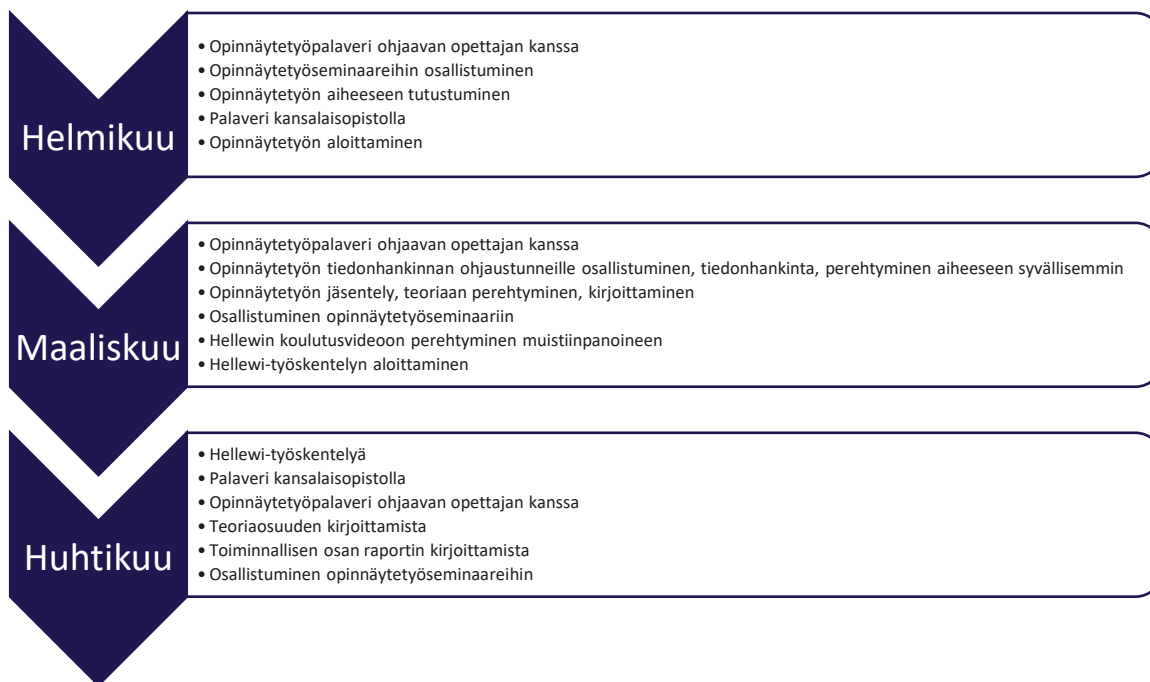
Palaveri kansalaisopistolla pidettiin toukokuussa -22. Tavoitteeksi asetettiin toiminnallisen osan ja Hellewi-työskentelyn valmiiksi saaminen 23.6.2022 mennessä. Tällöin myös tehtiin viimeinen tarkennus opinnäytetyön etenemisestä. Kansalaisopistolla otettiin myös lyhyt videointi opinnäytetyöntekijän esittelemänä kurssi- ja asiakaskiinnitysten tekemisestä Hellewiin malliksi henkilöstöä varten, jotta henkilöstö sai myös aloittaa Hellewi-työskentelyn. Palaverin jälkeen Hellewi-työskentely sekä raportin ja teorian kirjoittaminen jatkui.

Toukokuussa TPO:n malli tuli valmiiksi Hellewiin ja kansalaisopisto sai tutkintotodistusmallit myös sähköpostitse. Alustava Hellewi-työn raporttiosuus palautettiin myös kansalaisopistolle. Toukokuussa raportti sai vielä pientä viilausta tekstiosioihin.

Opinnäytetyön toiminnallisen osan, kappaleet 3 ja 4, palautus Seinäjoen kansalaisopistolle tapahtui kesäkuussa ennen sopimuksen päättymistä. Kesäkuussa opinnäytetyön teoriaa on vielä jatkettu sekä kokonaisuutta ja rakennetta tarkasteltu. Kesäkuun loppupuolella opinnäytetyön teoreettinen osuus, rakenne ja johtopäätökset alkoivat olla valmiita.

Opinnäytetyön viimeisiä osia, esimerkiksi opinnäytetyön esitystä on luotu heinäkuun aikana, mutta virallinen osuus esittämisestä jäi kuitenkin elokuulle kesän vapaajaksojen vuoksi. Elokuulla valmistui opinnäytetyön tiivistelmät ja opinnäytetyö meni kieliasuntarkistukseen. Elokuulle jäi vielä kypsyysnäyte sekä opinnäytetyön arviointi ja julkaisu.

Alla kuukausittainen koonti opinnäytetyön etenemisestä (Kuvio 1. Opinnäytetyön eteneminen & Kuvio 2. Opinnäytetyön eteneminen):



Kuvio 1. Opinnäytetyön eteneminen.



Kuvio 2. Opinnäytetyön eteneminen.

## 4 TPO:N VIEMINEN HELLEWIIN

### 4.1 Taide- ja musiikkikoulu Luovaamo

#### 4.1.1 Taiteen perusopetus

Taiteen perusopetus on eri taiteenalojen opetusta, joka on suunnattu ensisijaisesti lapsille ja nuorille (Seinäjoki, 2022b; Taiteen perusopetusliitto TPO ry, 2019). Taiteen perusopetus tarjoaa valmiuksia itsensä ilmaisuun ja hakeutumiseen taiteenalan ammatilliseen ja korkeasteen koulutukseen. Taiteen perusopetus etenee tavoitteellisesti tasolta toiselle. Opetus on koulun ulkopuolista.

Seinäjoen kansalaisopisto tarjoaa taiteen perusopetusta Taide- ja musiikkikoulu Luovaamossa (Seinäjoki, 2022c). Luovaamossa voi opiskella perusopetuksen yleisen oppimäärän mukaan kuvataidetta, teatteritaidetta ja rytmimusiikkia. Taiteen perusopetus on kohdennettu ensisijaisesti n. 7–18-vuotiaille. Opetus on tavoitteellista ja etenee tasolta toiselle. Taiteen perusopetus pohjautuu Opetushallituksen hyväksymän opetussuunnitelman perusteisiin sekä TPO:ta koskevaan lakiin (Laki taiteen perusopetuksesta 633/1998) ja asetukseen (Asetus taiteen perusopetuksesta 813/1998). Opetus antaa oppilaalle itseilmaisun vahvuuksia, luovan ajattelun toimintaa ja tukea sekä aisti- ja tunneherkkyttä kehittäen myös vuorovaikutus- ja opiskelutaitoja. Minän kasvu ja kehittyminen sekä ympäröivän todellisuuden jäsentäminen vahvistuvat.

Luovaamon kuvataiteen opetuksessa harjoitellaan ajattelua ja keskustelua, näkemisen taitoa sekä kokeillaan erilaisten materiaalien ja välineiden mahdollisuuksia kokeillen uusia tekniikoita ja teknologioita (Seinäjoki, 2022d). Kohteena ovat luonto, ihminen ja kulttuuri. Oppilaan tietojen ja taitojen kehittäminen, joita tarvitaan elämän eri aloilla, ovat tavoitteena opiskelussa. Kuvataiteessa opitaan teknisiä taitoja sekä vuorovaikutusta muiden ja ympäristön kanssa. Oman kulttuuriperinnön vahvistaminen sekä monikulttuurisuuden ymmärtäminen liittyvät tavoitteeseen luoda elinikäinen suhde taiteeseen ja kulttuuriin. Oppilaan omien töiden ja sisältöjen merkitys käsitellään opetuksessa.

Luovaamon teatteritaiteen opetus tarjoaa mahdollisuuden uskaltaa oppia ja oppia uskaltamaan (Seinäjoki, 2022f). Opetus luo perustaa oppilaan emotionaalille, eettiselle ja

esteettiselle kasvulle antaen samalla edellytyksiä taiteen elinikäiseen harrastamiseen. Luovaamon teatteritaiteessa valmistetaan näytelmiä, iloitaan esiintymisestä sekä riemuitaan yhdessä tekemisestä. Ilo, uteliaisuus ja motivaatio kasvaa. Jatkuvan positiivisen tunteen ylläpitäminen esiintymisestä sekä näyttämöllä olemisen ilo ja mukavuus ilman jännitystä ovat tavoitteena opetuksessa. Teatteritaide vahvistaa luontevaa ihmisten edessä puhumista ja esiintymistaitoja – ominaisuuksia, joita elämässä tarvitaan. Opinnot sisältävät vuorovaikutteista ryhmätoimintaa ja keskustelua sekä erilaisten teatteritaitojen harjoittelua.

Luovaamon rytmimusiikin opiskelu keskittyy yhtyesoittoon, bändiin, joka tarjoaa opiskelua ja musiikin oppimista vertaisryhmätoiminnan edistäessä vuorovaikutustaitoja (Seinäjoki, 2022e). Pääpaino keskittyy ryhmäopetukseen ja etenee opintojen kehityskaaren mukaisesti. Koskettimet, rummut, kitara, basso, saksofoni ja laulu ovat instrumentteina valinnan mukaan. Rytmimusiikin opiskelu tarjoaa laajan käsityksen musiikkityyleistä ja niiden ominaispiirteistä. Innokkuus musiikin harrastamiseen ja oppilaiden itseohjautuvuuteen tuetaan oppilaiden mahdollisuudella päästä vaikuttamaan kappalevalintoihin. Rytmimusiikki tavoittelee musiikillisia elämyksiä ja taitoja sekä yhdessä tekemisen iloa musiikin kautta.

#### **4.1.2 Historia lyhyesti**

Aikaisemmin taiteen perusopetus on kulkenut kuvataiteen osalta nimellä Kuvataidekoulu Oiva, joka on ollut kansalaisopiston järjestämää 2006 vuodesta alkaen (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018). Rytmimusiikki oli aikaisemmin Rythmi-instituutti ry:n järjestämää opetusta ja siirtyi vuonna 2010 elokuussa kansalaisopiston hallinnoimaksi opetuksiksi, jolloin se sai myös opetussuunnitelman. Teatteritaide on ollut Seinäjoella kulttuuriyhdistys Kurpitsan toimintaa. Teatteritaiteen opetus siirtyi vuosina 2008–2009 kansalaisopiston alaisuuteen, jolloin myös teatteritaiteelle tehtiin opetussuunnitelma.

Vuoden 2018 syksystä alkaen taiteenalat, kuvataide, teatteritaide ja rytmimusiikki, ovat yhdistetty samaan opetussuunnitelmaan taidealakohtaisiin opintokokonaisuuksiin ja opetussisältöihin (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018). Taiteen perusopetus sai nimen Luovaamo.

### 4.1.3 Opetussuunnitelma

Paikalliset opetussuunnitelmat laaditaan Opetussuunnitelman perusteiden mukaan, joka on Opetushallituksen antama valtakunnallinen määräys (Opetushallitus, 2022). 20.9.2017 Opetushallitus päätti taiteen perusopetuksen laajan ja yleisen oppimäärän opetussuunnitelman perusteista eri taiteenaloille. Oppilaat, jotka ovat aloittaneet opintonsa 31.7.2018 jälkeen, opiskelevat uuden opetussuunnitelman perusteiden mukaan. Aikaisemmin, ennen 1.8.2018, taiteen perusopetuksen aloittaneet oppilaat ovat saaneet opiskella aiemman opetussuunnitelman perusteiden mukaan enintään 31.7.2021 saakka. Edelliset opetussuunnitelmat oli vahvistettu viimeksi vuosina 2002 ja 2005.

Seinäjoen kansalaisopiston Taide- ja musiikkikoulu Luovaamo tarjoaa opetusta kuvataiteessa, teatteritaiteessa sekä rytmimusiikissa (Seinäjoki, 2022b). Seinäjoen kansalaisopiston Luovaamon opetussuunnitelma on Opetushallituksen vahvistama ja perustuu taiteen perusopetuksen yleisen oppimäärän opetussuunnitelman perusteisiin (2017) (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018). Opetussuunnitelman on hyväksynyt Seinäjoen kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunta 20.6.2018. Opetustoiminta on taiteen perusopetuksen lain (633/1998) ja sitä täydentävän asetuksen (813/1998) mukaista.

Luovaamo tarjoaa oppimisen iloa sekä taiteen tekemiseen, kokemiseen ja siitä nauttimiseen monipuolisia mahdollisuuksia (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018). Opetus on yleisen oppimäärän mukaista. Opetus antaa valmiuksia hakeutua taiteen jatko-opintoihin, luo pohjaa elinikäiselle taiteen harrastamiselle sekä kasvattaa tietoja ja taitoja elämän eri aloille. Taiteen merkitys sekä elinympäristöön vaikuttaminen taiteen keinoin, moniaistilliset ilmaisukeinot, kokeilu, harjoittelu ja soveltaminen ovat taiteen perusopetuksen keskiössä. Historiallinen ja yhteiskunnallinen näkökulma ovat myös tutustumisen kohteina.

Luovaamon opetussuunnitelmassa on huomioitu arvot ja taiteen perusopetuksen toiminta kokonaisuudessaan (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018). Opetussuunnitelmassa korostuu ihmisoikeuksien kunnioitus, tasa-arvo, yhdenvertaisuus, kulttuurien moninaisuus, vuorovaikutus sekä oppilaiden yksilöllinen kohtaaminen ja kehittyminen. Luovaamo antaa tilaa jokaisen opiskelijan omalle luovuuden kehittymiselle ja oppimisprosessille.

Taiteen perusopetuksen yleinen oppimäärä rakentuu 500 h:n kokonaisuuteen, joka jakautuu yhteisiin opintoihin 300 h ja teemaopintoihin 200 h (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018).

Tarjolla on myös varhaisiän opintoja sekä lisäopintoja kuvataiteessa, rytmimusiikissa sekä teatteritaiteessa. Opinnot on jaettu opintokokonaisuuksiin, joissa oppilaiden ikähaarukka, opetuksen tuntimäärät ja painopisteet vaihtelevat. Jokaisen taiteenalan, kuvataide, teatteritaide ja rytmimusiikki, opintojen rakenne sekä opintojen sisällöt ja tavoitteet on esitelty erikseen opetussuunnitelmassa. Kokonaisuudessaan Luovaamon tarjonta on monipuolista, ammattimaista, tavoitteellista, tasolta toiselle etenevää sekä yksilön tarpeet huomioivaa ja kannustavaa opetusta.

Lasten ja nuorten vanhempien ja huoltajien kanssa tehty yhteistyö on huomioitu opetussuunnitelmassa ennaltaehkäisevänä, avoimena sekä oppilaiden oppimista ja kasvamista tukevana tärkeänä osa-alueena (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018).

Luovaamo tekee yhteistyötä Seinäjoen kaupungin eri yhteistyötahojen, tapahtumien ja niiden järjestäjien kanssa (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018). Yhteistyöllä tuetaan taiteen opetuksen tavoitteiden saavuttamista. Tavoitteita ovat mm. tutustuminen kulttuuriperintöön, kulttuuriympäristöön sekä opiskelijoiden elämykset ja mahdollisuus täydentää kokemuksiaan ja tavoitteitaan eri taiteen aloilla.

Taiteen perusopetuksen arviointi perustuu opetussuunnitelmaan (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018). Arviointi ja palaute tukevat oppilaiden perustaitoja sekä vahvistavat oppilaan itseilmaisua, itsetunnon kehittymistä sekä oppimaan oppimisen ja itsearvioinnin taitoja. Havainnointi, arvostus ja kunnioitus ovat keskeisiä asioita palautteessa ja arvioinnissa. Arviointi ja palaute tavoittelee oppilaan taidesuhteen muotoutumista, taitojen laajentamista sekä identiteetin rakentumista ja itsetunnon kehittymistä. Palaute ja arviointi auttavat myös opiskelun tavoitteiden asettamisessa, jolloin oppilaan oma taiteellinen prosessi ja taitojen syventyminen mahdollistuvat.

## **4.2 TPO:n Tutkintorakenteiden ja opintosisältöjen luominen Hellewiin**

Hellewissä on uusia taiteen perusopetuksen hallintaan liittyviä uudistuksia ja muutoksia (Tikka & Tikka, 2021). Muutokset eivät kuitenkaan ole radikaaleja, vaan muutokset liittyvät esimerkiksi termeihin. Uudet toiminnot ovat yhteensopivia jo niiden käyttötapojen kanssa, mitä Hellewissä on aikaisemminkin käytetty. Uudet toiminnot tulee ottaa käyttöön, mikäli muutoksia halutaan hyödyntää. Käyttöönotto on mahdollista aloittaa haluttuna ajankohtana tai ottaa käyttöön takautuvasti. Seinäjoen kansalaisopistolle nämä muutokset on luotu

kevään/kesän 2022 aikana, jolloin TPO:n uudistukset on mahdollista ottaa käyttöön esimerkiksi syksyllä 2022 lukuvuoden alkaessa. Uudistuksissa ja muutoksissa on huomioitu näkökulma Hellewissä taiteen perusopetuksen opetussuunnitelman mukaan (mt.).

Opinnäytetyön raportoinnissa on käytetty tukena kuvakaappauksia toiminnallisen osuuden, produktin eli käytännöntyön etenemisen mukaan, joita esitellään seuraavissa kappaleissa 4.2.1 Tutkintorakenteiden ja opintosisältöjen luominen, 4.2.2 Kurssikiinnitys, 4.2.3 Asiakas-kiinnitys sekä 4.2.4 Todistusten luonti. Kuvien tarkoituksena on havainnollistaa opinnäytetyön sisältöä, tarkoitusta ja tulosta opinnäytetyön lukijoille ja etenkin kohderyhmälle; toimeksiantajalle ja sen henkilöstölle. Tutkintorakenteet ja opintokokonaisuudet on luotu Seinäjoen kansalaisopiston opetussuunnitelman mukaisesti (Kasvatus- ja opetuslautakunta, 2018).

#### 4.2.1 Tutkintorakenne ja opintokokonaisuus

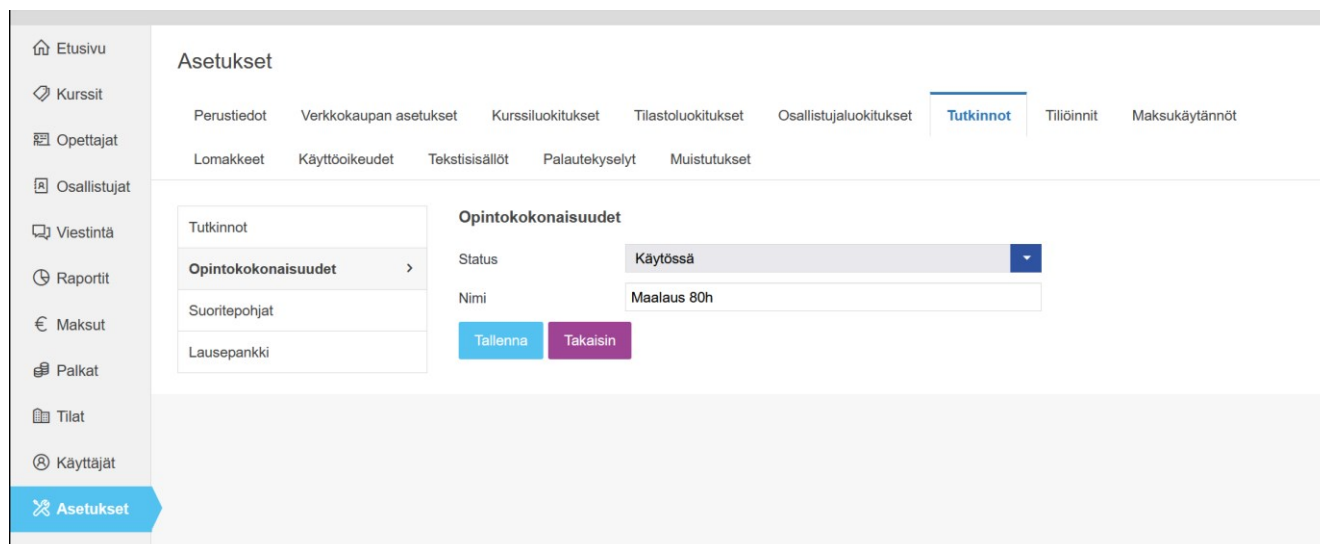
Hellewissä tutkintorakenne tarkoittaa tutkintonimikettä ja tutkintoon kuuluvia opintokokonaisuuksia (Tikka & Tikka, 2021). Tutkintorakenteiden nimet luodaan itse Hellewiin, kuten tässä opinnäytetyössä. Tutkintorakenteet on nimetty OPS:n mukaan. Seuraavana on kuva (Kuva 1 Tutkinnon luominen) tutkinnon luomisesta ja nimeämisestä Hellewiin, esimerkkinä Kuvataiteen perusopetuksen Teemaopinnot 200 h.

Kuva 1. Tutkinnon luominen.

Opintokokonaisuudet soveltuvat perus-, teema- ja lisäopintojen sisältöjen luomiseen (Tikka & Tikka, 2021). Alla kuva (Kuva 2 Opintokokonaisuuden luominen) opintokokonaisuuden

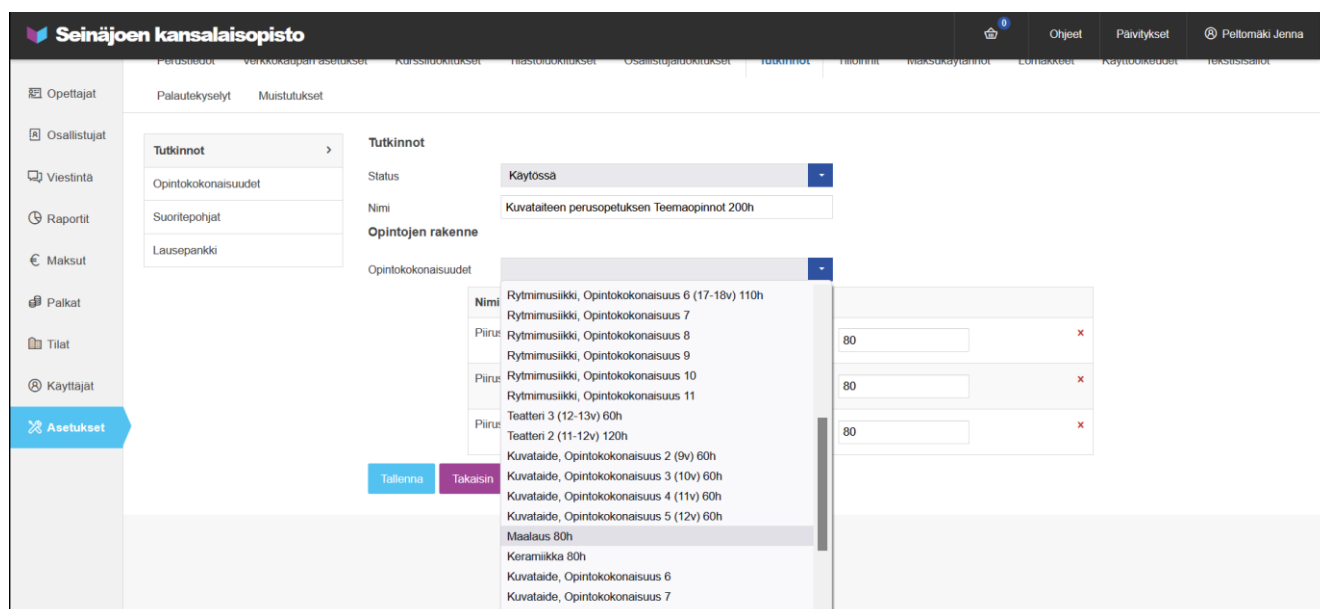


luomisesta ja nimeämisestä Hellewiin, esimerkkinä Kuvataiteen teemaopetus Maalaus 80 h. Opintokokonaisuudet on pyritty nimeämään niin, että ne on helppo yhdistää oikeaan tutkintoon.



Kuva 2. Opintokokonaisuuden luominen.

Luodut opintokokonaisuudet kiinnitetään tutkintoon (Tikka & Tikka, 2021). Seuraavassa kuvassa (Kuva 3 Opintosisältöjen kiinnittäminen tutkintoon) on esimerkkinä kuvataiteen teemaopintojen opintokokonaisuuksien lisääminen tutkintoon.



Kuva 3. Opintosisältöjen kiinnittäminen tutkintoon.

Tutkintoihin merkitään opintojen laajuus tunteina (Tikka & Tikka, 2021). Alla olevassa kuvassa (Kuva 4 Opintojen laajuuden määrittäminen) opintojen laajuus on määritelty tunteina opintokokonaisuuskohtaisesti tutkintoon, jolloin Hellewi laskee tutkinnon kokonaislaajuuden

yhteen. Opintojen kokonaislaajuus saattaa näyttäytyä Hellewissä suurempana kuin opetus suunnitelman mukainen yleisen oppimäärän asetettu tuntikokonaisuus, koska tarjontaa voi olla enemmän kuin OPS:n mukainen tuntimäärä vaatii. Esimerkiksi kuvataiteen teemaopinnoissa OPS:n perusopetuksen mukainen tuntimäärä on 200 h, mutta opetussuunnitelman mukaisia opintokokonaisuuksia on kuitenkin yhteensä 400 h. Tarjonta mahdollistaa opintojen vapaan valinnan. Tuntimäärät voivat kuitenkin vaihdella myös tarjonnan mukaan. Eri tutkinnoissa voi olla myös eri tuntimääriä (mt.). Tuntimäärät on syötetty Hellewiin OPS:n opintokokonaisuuksien mukaan.

Nimi	Laajuus	
Piirustus ja maalaus 80h	Laajuus	80 <input type="text"/> x
Piirustus ja grafiikka 80h	Laajuus	80 <input type="text"/> x
Piirustus, maalaus ja muotoilu 80h	Laajuus	80 <input type="text"/> x
Maalaus 80h	Laajuus	80 <input type="text"/> x
Keramiikka 80h	Laajuus	Laajuus <input type="text"/> x

Kuva 4. Opintojen laajuuden määrittäminen.

Seuraavissa kuvissa (Kuva 5 Hellewiin luodut tutkinnot, Kuva 6 Hellewiin luodut opintokokonaisuudet a & Kuva 7 Hellewiin luodut opintokokonaisuudet b) on koosteet Hellewiin luoduista tutkinnoista ja opintokokonaisuuksista.

Nimi	Opintojen laajuus
	0
Kuvataiteen perusopetuksen Lisäopinnot	0
Kuvataiteen perusopetuksen Teemaopinnot 200h	400
Kuvataiteen perusopetuksen Yhteiset opinnot 300h	300
Kuvataiteen Varhaisiän opinnot	
Rytmimusikkin taiteen perusopetuksen Lisäopinnot	0
Rytmimusikkin taiteen perusopetuksen Teemaopinnot 200h	220
Rytmimusikkin taiteen perusopetuksen Yhteiset opinnot 300h	350
Rytmimusikkin taiteen Varhaisiän opinnot	
Teatteritaiteen Lisäopinnot	0
Teatteritaiteen perusopetuksen Teemaopinnot 200h	200
Teatteritaiteen perusopetuksen Yhteiset opinnot 300h	300
Teatteritaiteen Varhaisiän teatteriopinnot	

Kuva 5. Hellewiin luodut tutkinnot.

Nimi	Opintojen laajuus
Kuvataide, Opintokokonaisuus 1 (8v) 60h	
Teatteritaide, Opintokokonaisuus 7	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 1 (8-9v) 75h	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 2 (10-11v) 110h	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 3 (12-13v) 110h	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 4 (14v) 55h-70h	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 5 (15-16v) 110h	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 6 (17-18v) 110h	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 7	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 8	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 9	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 10	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 11	
Rytmimusikki, Opintokokonaisuus 12	
Kuvataiteen Varhaisiän opinnot	
Rytmimusikkin taiteen Varhaisiän opinnot	

Kuva 6. Hellewiin luodut opintokokonaisuudet a.

Teatteritaide, Opintokokonaisuus 6	
Teatteri 5 (16-18v) 80h	
Teatteri 4 (14-16v) 120h-140h	
Kuvataide, Opintokokonaisuus 2 (9v) 60h	
Kuvataide, Opintokokonaisuus 3 (10v) 60h	
Kuvataide, Opintokokonaisuus 4 (11v) 60h	
Kuvataide, Opintokokonaisuus 5 (12v) 60h	
Piirustus ja maalaus 80h	
Piirustus ja grafiikka 80h	
Piirustus, maalaus ja muotoilu 80h	
Maalaus 80h	
Keramiikka 80h	
Kuvataide, Opintokokonaisuus 6	
Kuvataide, Opintokokonaisuus 7	
Kuvataide, Opintokokonaisuus 8	
Teatteri 1 (8-10v) 120h	
Teatteri 2 (11-12v) 120h	
Teatteri 3 (12-13v) 60h	
Teatteritaiteen Varhaisiän teatteriopinnot	

Kuva 7. Hellewiin luodut opintokokonaisuudet b.

Tutkintorakenteita ja opintokokonaisuuksia luodessa, Hellewin haasteena oli se, että järjestelmästä piti välillä kirjautua ulos, jotta tiedot päivittyvät sivuille ja opintokokonaisuudet sai liitettyä tutkintoihin.

## 4.2.2 Kurssikiinnitys

Opintokokonaisuudet kiinnitetään kursseille (Tikka & Tikka, 2021). Kiinnitys voidaan tehdä kurssikohtaisesti lisäämällä kurssin lisätietoihin opintokokonaisuus, kuten alla olevassa kuvassa (Kuva 8 Opintokokonaisuuden kiinnittäminen kurssille). Kursseille voi myös kiinnittää useita opintokokonaisuuksia (Tikka & Tikka, 2021).

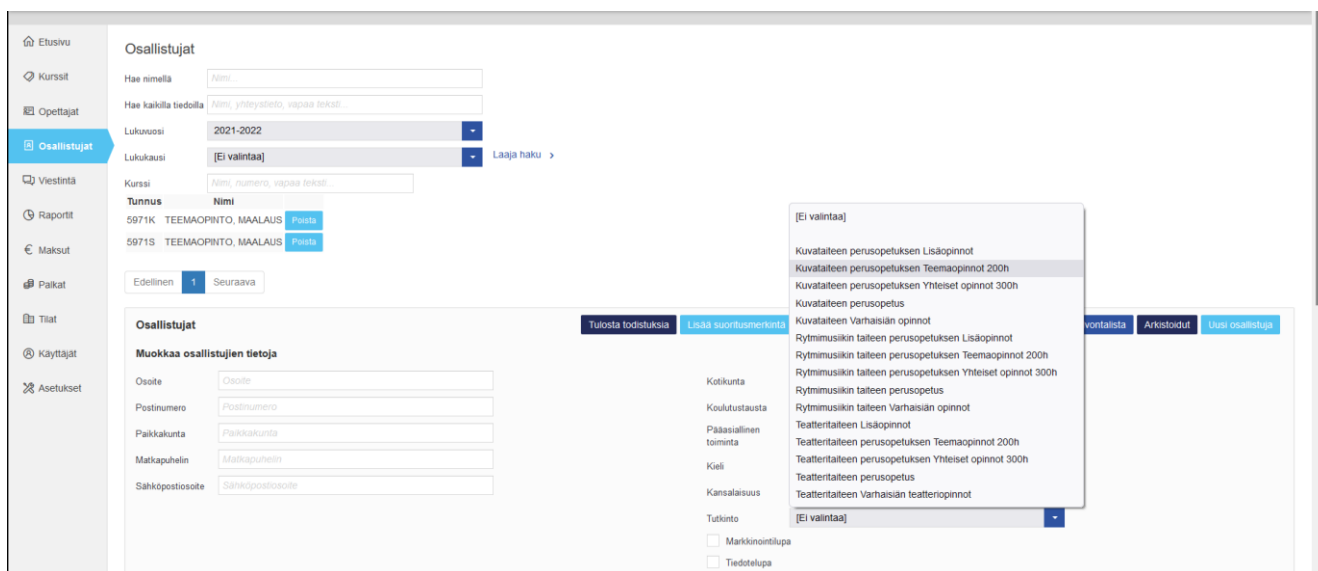
Kuva 8. Opintokokonaisuuden kiinnittäminen kurssille.

Kurssikiinnitykset on mahdollista tehdä myös massamuokkauksella, jolloin valitaan useampi kurssi kerralla ja niihin kiinnitettävät opintokokonaisuudet (Tikka & Tikka, 2021). Massamuokkaustoiminto on apuväline työmäärän hallintaan tarkoituksena vähentää työn määrää, kun kerralla saa kiinnitettyä opintokokonaisuuksia useammalle kurssille. Kurssit valitaan sen mukaan hyödyntääkö toimintoja takautuvasti vai aloittaako kurssikiinnitykset esimerkiksi tietyn lukuvuoden alusta.

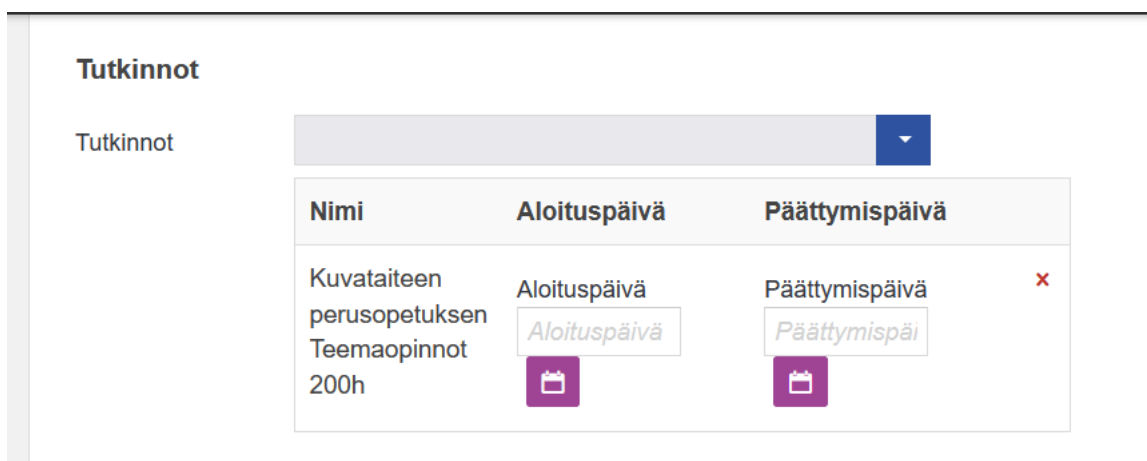
Kurssikiinnityksiä on tehty kuvataiteen osalta Hellewiin, jolloin niitä voi jatkossa hyödyntää mallina tulevia kurssikiinnityksiä varten.

### 4.2.3 Asiakaskiinnitys

Hellewin asetuksiin tallennetut tutkintojen rakenteet määrittävät sen, mihin tutkintoon opiskelijan kurssit kuuluvat (Tikka & Tikka, 2021). Mikäli opintokokonaisuutta ei ole määritelty kursseille, niin kurssi voidaan yksilöllistää tietyllä opiskelijalla hänen henkilökohtaisia kurssitietojaan päivittämällä. Tutkinnot voidaan kiinnittää opiskelijoille, joko massatoimintona (Kuva 9 Tutkinnon kiinnittäminen opiskelijoille massatoiminnolla) tai kiinnittämällä tutkinnot ja opintokokonaisuudet opiskelijan henkilökohtaisiin tietoihin (Kuva 10 Tutkinnon kiinnittäminen opiskelijan henkilötietoihin). Tutkintoja ja opintomääriä voi hyödyntää eri osallistujille eri tavoin. Hellewi huolehtii tuntimäärien laskemisesta.



Kuva 9. Tutkinnon kiinnittäminen opiskelijoille massatoiminnolla.









Kuva 10. Tutkinnon kiinnittäminen opiskelijan henkilötietoihin.

Yksilöllistäminen on opiskelijan henkilökohtaista opiskelutietojen päivittämistä, jolloin tutkintotiedot tallentuvat vain kyseiselle opiskelijalle. Opiskelijalle voi kiinnittää esimerkiksi useamman tutkinnon, kuten alla esitettyssä kuvassa (Kuva 11 Tutkintojen yksilöllistäminen)

sekä tallentamalla kurssikohtaisiin tietoihin tutkinto ja opintokokonaisuus (Kuva 12 Yksilöllistäminen kurssikohtaisesti). Tutkintorakenteet tulevat kiinnityksen jälkeen näkyviin Hellewiin opiskelijan tutkintotietoihin (Kuva 13 Opiskelijan tutkinnot).

### Tutkinnot

Tutkinnot

Nimi	Aloituspäivä	Päätymispäivä	
Kuvataiteen Varhaisiän opinnot	Aloituspäivä <input type="text" value="Aloituspäivä"/> 	Päätymispäivä <input type="text" value="Päätymispäivä"/> 	
Kuvataiteen perusopetuksen Yhteiset opinnot 300h	Aloituspäivä <input type="text" value="Aloituspäivä"/> 	Päätymispäivä <input type="text" value="Päätymispäivä"/> 	

Kuva 11. Tutkintojen yksilöllistäminen.

Kurssit

Opettajat

**Osallistujat**

Viestintä

Raportit

Maksut

Palkat

Tilat

Käyttäjät

Asetukset

Henkilötiedot

**Kurssit**

Suoritusmerkinnät

Opintokortti

Tutkinnot

Viestit

Kalenteri

Takaisin listaan

## 5951S OPINTOKOKONAISUUS 4, RYHMÄ I

Ilmoittautunut 26.4.2022 10:14:38

Tietoja päivitetty 26.4.2022 10:14:38

Kurssikohtainen lisätieto

Ilmoittautumiskohtainen lisätieto

Sanallinen arvio

Arvosana

Tutkinto **Kuvataiteen perusopetuksen Yhteiset opinnot 300h**

Opintokokonaisuus **Kuvataide, Opintokokonaisuus 4 (11v) 60h**

Aloittanut

Ilmoittautuminen peruttu

Keskeyttänyt

Kuva 12. Yksilöllistäminen kurssikohtaisesti.

Kurssit

Opettajat

**Osallistujat**

Viestintä

Raportit

Maksut

Palkat

Tilat

Käyttäjät

Asetukset

Henkilötiedot

Kurssit

Suoritusmerkinnät

Opintokortti

**Tutkinnot**

Viestit

Kalenteri

Laskut

Huoltajat / Maksajat

**Kaikki opinnot yhteensä: 102 Tuntia** Tulosta todistus Vie Exceliin

**Kuvataiteen Varhaisiän opinnot 44 / null Tuntia**

Kuvataiteen Varhaisiän opinnot 44 / null Tuntia

<input type="checkbox"/>	Nimi	Opettaja	Tunnit	Aloittanut	Lopettanut / Suoritettu	Arvosana	Suoritusmuoto
<input type="checkbox"/>	1 VARHAISIÄNOPINTO 7, RYHMÄ II	🔴 laiteilija	26	9.1.2019	8.5.2019		Kurssi
<input type="checkbox"/>	2 VARHAISIÄNOPINTO 7, RYHMÄ II	🔴 laiteilija	18	5.9.2018	12.12.2018		Kurssi
<b>Kuvataiteen Varhaisiän opinnot yhteensä:</b>			<b>44 / null Tuntia</b>				
<b>Kuvataiteen Varhaisiän opinnot yhteensä:</b>			<b>44 / null Tuntia</b>				
<input type="checkbox"/>	Nimi	Opettaja	Tunnit	Aloittanut	Lopettanut / Suoritettu	Arvosana	Suoritusmuoto
<input type="checkbox"/>	1 OPINTOKOKONAISUUS 1, RYHMÄ 1	🔴 kuvataideopettaja	6	13.1.2020	11.5.2020		Kurssi
<input type="checkbox"/>	2 OPINTOKOKONAISUUS 1, RYHMÄ 1	🔴 kuvataideopettaja	26	2.9.2019	9.12.2019		Kurssi
<b>Kuvataide, Opintokokonaisuus 1 (8v) 60h yhteensä:</b>			<b>32 / 60 Tuntia</b>				
<input type="checkbox"/>	Nimi	Opettaja	Tunnit	Aloittanut	Lopettanut / Suoritettu	Arvosana	Suoritusmuoto
<input type="checkbox"/>							

Kuva 13. Opiskelijan tutkinnot.

## 4.2.4 Todistusten luonti

Hellewissä voi luoda todistuksia opiskelijan suorittamista opinnoista (Tikka & Tikka, 2021). Luomalla todistukset oppilaskohtaisesti, voi samalla tarkistaa opiskelijan tiedot ja tutkinnot. Tavoitteena on saada tulostaa todistukset sellaisessa muodossa, jossa tutkintorakenne näkyy. Valmiit todistusmallit ovat saatavilla Hellewissä.

Opiskelijan tutkintotiedoista valitaan kurssit ja suoritukset, jotka halutaan mukaan todistukseen (Tikka & Tikka, 2021). Hellewissä on mahdollista tulostaa yksittäisten tutkintojen todistuksia sekä välitodistuksia esimerkiksi yksittäisistä opinnoista tai koko tutkinnosta. Suoritusote on lista opinnoista, jossa tiedot on ryhmitelty eritavoin kuin tutkintotodistuksessa. Päätötodistus sisältää sanallisen arvioinnin. Todistusmallit ovat muokattavissa olevina Word-tiedostoina, jotka voi muokata omanlaisekseen. Todistukset ovat muokattavissa tulostushetkellä. Alla olevassa kuvassa (Kuva 14 Todistusten luonti) on näkymä todistuksen luomisesta.

The screenshot shows the 'Tutkinnot' (Courses) section of the Hellewi system. The interface includes a sidebar with navigation options: Kurssit, Opettajat, Osallistujat, Viestintä, Raportit, Maksut, Palkat, Tilat, Käyttäjät, and Asetukset. The main content area displays a table of courses and their completion status. A dropdown menu is open, showing options for certificate templates: Kursstitodistus, Word Päätötodistusmalli, Word Suoritusotemalli, and Word Tutkintotodistusmalli. The table shows the following data:

Kaikki opinnot yhteensä: 102 Tuntia							
Kuvataiteen Varhaisiän opinnot 44 / null Tuntia							
Kuvataiteen Varhaisiän opinnot 44 / null Tuntia							
✓	Nimi	Opettaja	Tunnit	Aloitettu	Lopetettu / Suoritettu	Arvosana	Suoritusmuoto
✓	1 VARHAISIÄNOPINTO 7, RYHMÄ II	[redacted] taiteilija	26	9.1.2019	8.5.2019		Kurssi
✓	2 VARHAISIÄNOPINTO 7, RYHMÄ II	[redacted] taiteilija	18	5.9.2018	12.12.2018		Kurssi
Kuvataiteen Varhaisiän opinnot yhteensä:			44 / null Tuntia				
Kuvataiteen Varhaisiän opinnot yhteensä:			44 / null Tuntia				
Kuvataiteen perusopetuksen Yhteiset opinnot 300h 58 / 300 Tuntia							
Kuvataide, Opintokokonaisuus 1 (8v) 60h 32 / 60 Tuntia							
✓	Nimi	Opettaja	Tunnit	Aloitettu	Lopetettu / Suoritettu	Arvosana	Suoritusmuoto
✓	1 OPINTOKOKONAIKUUS 1, RYHMÄ 1	[redacted] kuvataideopettaja	6	13.1.2020	11.5.2020		Kurssi
✓	2 OPINTOKOKONAIKUUS 1, RYHMÄ 1	[redacted] kuvataideopettaja	26	2.9.2019	9.12.2019		Kurssi

Kuva 14. Todistusten luonti.

Hellewi tulostaa tutkinnon mukaisen todistuksen (Tikka & Tikka, 2021). Opinnäytetyössä tavoitteena oli saada malli tutkintotodistuksesta, josta on esitetty esimerkit seuraavana olevissa kuvissa (Kuva 15 Tutkintotodistusmalli 1 & Kuva 16 Tutkintotodistusmalli 2). Esimerkkimallit on tehty Hellewin tarjoamalle mallipohjalle niin, että kurssirakenne näkyy todistuksella. Hellewin tulostaessa tutkintotodistukset automaattisesti, tulostuu pohjalle opintojen rakenne sekä suoritettut kurssit päivämäärineen ja osallistumistunteineen. Osallistumistunnit näkyvät todistuksella sanalla undefined, mikäli opiskelijan tunteja ei ole syötetty järjestelmään. Tutkintotodistuksen kaikki osat ovat käsin muokattavissa tarpeen mukaan. Samoin ylä- ja alatunniste ovat muokattavissa kansalaisopiston haluamalla tavalla.



Mallina oli myös kansalaisopiston tähän asti käyttämiä tutkintotodistuksia, mutta täysin samanlaisia Hellewi ei automaattisesti tulosta. Tavoitteena oli selvittää millaiseksi tutkintotodistukset muodostuvat Hellewistä ja tähän päästiin. Muista muutoksista todistusten osalta ei sovittu, joten mallit ovat sen mukaisia kuin Hellewistä sai. Muokkausmahdollisuuden vuoksi todistusohjan voi kuitenkin luoda haluamanlaisekseen.

## Seinäjoen kansalaisopisto

### Tutkintotodistus

Kuvataiteen perusopetus

Etunimi Sukunimi  
syntymäaika

**Kuvataiteen Varhaisiän opinnot**  
**Kuvataiteen Varhaisiän opinnot**

9.1.2019 – 8.5.2019	VARHAISIÄNOPINTO 7, RYHMÄ II (Osallistui 26 tunnille)
5.9.2018 – 12.12.2018	VARHAISIÄNOPINTO 7, RYHMÄ II (Osallistui 18 tunnille)

**Kuvataiteen perusopetuksen Yhteiset opinnot 300h**  
**Kuvataide, Opintokokonaisuus 1 (8v) 60h**

13.1.2020 – 11.5.2020	OPINTOKOKONAIUUS 1, RYHMÄ 1 (Osallistui 6 tunnille)
2.9.2019 – 9.12.2019	OPINTOKOKONAIUUS 1, RYHMÄ 1 (Osallistui 26 tunnille)

Tanssin laaja oppimäärä sisältää perusopinnot ja syventävät opinnot. Demo Tanssioopisto on saanut tanssin perusopetuksen 24.8.2005. Koulutus perustuu tanssin perusopetuksesta säädetyyn lakiin (633/1998) ja Opetushallituksen määräyksen 38/01/2002. Koulutus on toteutettu Opetushallituksen päättämien tanssin perusopetuksen laajan oppimäärän opetussuunnitelman perusteiden 2017 mukaisesti.

Fördjupad lärokurs i danskonst består av grundstudier och fördjupade studier. Demo Dansinstitut har erhållit tillstånd att erbjuda grundläggande konstundervisning 24.8.2005. Utbildningen grundar sig i lag om grundläggande undervisning (633/1998) och i Utbildningsstyrelsens beslut om tilläggsutbildningen har genomförts enligt de av Utbildningsstyrelsen fastställda grunderna för den fördjupade lärokursen i grundläggande konstundervisning 2007.

Demo  
Demo-nimengätö

Osoite 1, Kaupunki, 00000  
info@hellewi.fi  
www.hellewi.fi

## Seinäjoen kansalaisopisto

**Kuvataide, Opintokokonaisuus 2 (9v) 60h**

14.1.2021 – 27.5.2021	OPINTOKOKONAIUUS 2, RYHMÄ I (Osallistui 4 tunnille)
3.9.2020 – 3.12.2020	OPINTOKOKONAIUUS 2, RYHMÄ I (Osallistui 22 tunnille)

**Kuvataide, Opintokokonaisuus 3 (10v) 60h**

13.1.2022 – 5.5.2022	OPINTOKOKONAIUUS 3, RYHMÄ I (Osallistui undefined tunnille)
2.9.2021 – 9.12.2021	OPINTOKOKONAIUUS 3, RYHMÄ I (Osallistui undefined tunnille)

**Kuvataide, Opintokokonaisuus 4 (11v) 60h**

6.9.2022 – 20.12.2022	OPINTOKOKONAIUUS 4, RYHMÄ I (Osallistui undefined tunnille)
-----------------------	---

Suoritettu 100.00 tuntia

Paikka 18.5.2022

Allekirjoittaja

Tanssin laaja oppimäärä sisältää perusopinnot ja syventävät opinnot. Demo Tanssioopisto on saanut tanssin perusopetuksen 24.8.2005. Koulutus perustuu tanssin perusopetuksesta säädetyyn lakiin (633/1998) ja Opetushallituksen määräyksen 38/01/2002. Koulutus on toteutettu Opetushallituksen päättämien tanssin perusopetuksen laajan oppimäärän opetussuunnitelman perusteiden 2017 mukaisesti.

Fördjupad lärokurs i danskonst består av grundstudier och fördjupade studier. Demo Dansinstitut har erhållit tillstånd att erbjuda grundläggande konstundervisning 24.8.2005. Utbildningen grundar sig i lag om grundläggande undervisning (633/1998) och i Utbildningsstyrelsens beslut om tilläggsutbildningen har genomförts enligt de av Utbildningsstyrelsen fastställda grunderna för den fördjupade lärokursen i grundläggande konstundervisning 2007.

Demo  
Demo-nimengätö

Osoite 1, Kaupunki, 00000  
info@hellewi.fi  
www.hellewi.fi

Kuva 15. Tutkintotodistusmalli 1.

## Seinäjoen kansalaisopisto

### Tutkintotodistus

Kuvataiteen perusopetus

Etunimi Sukunimi  
syntymäaika

**Kuvataiteen perusopetuksen Yhteiset opinnot 300h**  
**Kuvataide, Opintokokonaisuus 3 (10v) 60h**

10.1.2019 – 9.5.2019	OPINTOKOKONAIKUUS 3, RYHMÄ 2 (Osallistui 28 tunnille)
6.9.2018 – 20.12.2018	OPINTOKOKONAIKUUS 3, RYHMÄ 2 (Osallistui 28 tunnille)

**Kuvataide, Opintokokonaisuus 4 (11v) 60h**

7.1.2020 – 28.4.2020	OPINTOKOKONAIKUUS 4, RYHMÄ I (Osallistui 28 tunnille)
3.9.2019 – 10.12.2019	OPINTOKOKONAIKUUS 4, RYHMÄ I (Osallistui 24 tunnille)

**Kuvataide, Opintokokonaisuus 5 (12v) 60h**

Tanssin laaje oppimäärä sisältää perusopinnot ja ryhmittäiset opinnot. Demo Tanssiopesto on saanut talleen perusopetuksen 24.8.2020. Koulutus perustuu talleen perusopetukselta säädettyn lakiin (E33/1998) ja Opetushallituksen määräyksen 38/012/2002. Koulutus on toteutettu Opetushallituksen päättämien talleen perusopetuksen laajan oppimäärän opetussuunnitelman perusteiden 2017 mukaisesti.

Föräjjade lärokers i danskonst består av grundstadier och föräjjade stadier. Demo Dansinstitut har erhållit tillstånd att ordra grundläggande konstundervisning 24.8.2020. Utbildningens grundar sig i lag om grundläggande undervisning (E33/1998) och i Utbildningsstyrelsens bestämmelse 38/012/2002. Utbildningen har genomförts enligt de av Utbildningsstyrelsen fastställda grunderna för den föräjjade lärokersen i grundläggande konstundervisning 2007.

Demo  
Demo-simergätto

Osoche 1, Kaupunki, 00000  
info@hellewi.fi  
www.hellewi.fi

## Seinäjoen kansalaisopisto

13.1.2021 – 12.5.2021	OPINTOKOKONAIKUUS 5, RYHMÄ II (Osallistui 34 tunnille)
2.9.2020 – 2.12.2020	OPINTOKOKONAIKUUS 5, RYHMÄ II (Osallistui 26 tunnille)

**Kuvataiteen perusopetuksen Teemaopinnot 200h**  
**Keramiikka 80h**

10.1.2022 – 9.5.2022	TEEMAOPINTO, KERAMIikka (Osallistui 37.38 tunnille)
30.8.2021 – 20.12.2021	TEEMAOPINTO, KERAMIikka (Osallistui 37.38 tunnille)

Suoritettu 242.76 tuntia

Paikka 18.5.2022

Allekirjoittaja

Tanssin laaje oppimäärä sisältää perusopinnot ja ryhmittäiset opinnot. Demo Tanssiopesto on saanut talleen perusopetuksen 24.8.2020. Koulutus perustuu talleen perusopetukselta säädettyn lakiin (E33/1998) ja Opetushallituksen määräyksen 38/012/2002. Koulutus on toteutettu Opetushallituksen päättämien talleen perusopetuksen laajan oppimäärän opetussuunnitelman perusteiden 2017 mukaisesti.

Föräjjade lärokers i danskonst består av grundstadier och föräjjade stadier. Demo Dansinstitut har erhållit tillstånd att ordra grundläggande konstundervisning 24.8.2020. Utbildningens grundar sig i lag om grundläggande undervisning (E33/1998) och i Utbildningsstyrelsens bestämmelse 38/012/2002. Utbildningen har genomförts enligt de av Utbildningsstyrelsen fastställda grunderna för den föräjjade lärokersen i grundläggande konstundervisning 2007.

Demo  
Demo-simergätto

Osoche 1, Kaupunki, 00000  
info@hellewi.fi  
www.hellewi.fi

Kuva 16. Tutkintotodistusmalli 2.

#### 4.2.5 Muuta Hellewin käytöstä TPO:n osalta

TPO:n osalta Hellewissä on mahdollista kirjata myös toisen oppilaitoksen suoritusten hyväksilukuja, joko oppilaskohtaisesti tai massamuokkauksella (Tikka & Tikka, 2021). Sanallinen arviointi tehdään myös Hellewiin. Näistä toiminnoista löytyy ohje samalta koulutusvideolta, jota on hyödynnetty opinnäytetyötä tehdessä.

Hellewin automaattinen tuntilaskenta perustuu sähköisen kurssipäiväkirjan käyttöön (Tikka & Tikka, 2021). Päiväkirjan täyttäminen on yleensä tuntiopettajien vastuulla. Kun päiväkirjaa täytetään kurssikohtaisesti, päivittyvät opiskelijoiden tuntitiedot automaattisesti heidän henkilökohtaisiin tietoihinsa. Tunnit voidaan myös merkitä käsin, jolloin voidaan ohittaa sähköinen päiväkirja. Poikkeavat tunnit syötetään Hellewiin käsin, jos ne poikkeavat sähköisen päiväkirjan tuntimäärästä. Sähköiset päiväkirjamerkinnät kuitenkin kerääntyvät automaattisesti opiskelijan tutkinnolle.

Valmiiden suorituspohjien tallentaminen asetuksiin on mahdollista (Tikka & Tikka, 2021). Tällä voi säästää työaikaa, koska valmiita suoritepohjia voi valita opiskelijoille, jolloin niitä ei tarvitse tehdä erikseen joka kerta. Asetus löytyy Hellewistä kohdasta asetukset-tutkinnot-suoritepohjat.

Uuden OPS:n tuntimäärien laskentaperuste on muuttunut (Tikka & Tikka, 2021). Vanhan OPS:n mukaisia tunteja ei suoraan voi vaihtaa uuden OPS:n mukaisiksi yleisasetuksista. Muutokset suoritukseen tehdään käsin tai niihin opintokokonaisuuksiin, joissa puuttuvien tuntien kuuluisi olla.

Opiskelijoiden tuntimääriä ja osallistumista voi haarukoida hakutoiminnoilla (Tikka & Tikka, 2021). Tuntihaun voi yhdistää myös tutkintohakuun. Tarkempi ohjeistus löytyy myös samalta koulutusvideolta, jota opinnäytetyössä on käytetty ohjeena.

#### **4.2.6 Tulossa Hellewiin**

Hellewiin on tulossa asetus, jolla voidaan määrittää, paljonko tunteja tulee olla suoritettuna, että voi saada suoritusmerkinnän (Tikka & Tikka, 2021). Asetus on kurssikohtainen, esim. 75 %. Mitä tarkemmin tutkintorakenteet on tehty Hellewiin, sen helpompi on myös laatia todistukset.

TPO:n osalta Hellewiin on tulossa uusia raportteja, esimerkkinä osallistujaraportit ja osallistumistunnit (Tikka & Tikka, 2021). Uudet raportit eroavat osallistujavalikosta eritellen lukuvuosi-kohtaisia tai koko historiasta saatuja tuntimääriä osallistujatunneiksi ja tilastollisiksi raporteiksi osallistujatuntimääristä. Ne liittyvät käytännöntyöhön, jolla voi seurata tutkinnon suorittamista varten kertyneitä tunteja.

Hellewi-koulutus Taiteen perusopetuksen uudet toiminnot Hellewissä (Tikka & Tikka, 2021) on ollut TPO:n ensimmäinen vaihe. Tulevaisuudessa TPO:n osalta on tulossa lisää uutta infoa. Esimerkiksi toimintoja, miten osallistujat näkevät omat tietonsa Hellewin puolelta, jolloin tietojen ja tutkinnon edistymisen seuranta mahdollistuu myös heille. Sekä viestintätoiminnallisuus hallinnon, opettajien, osallistujien ja vanhempien välille taiteen perusopetuksen osalta. Uudesta järjestelmästä löytyvä viestintätoiminnallisuus on tulossa vuonna 2022.

#### 4.2.7 Jatkossa

Seinäjoen kansalaisopiston henkilöstöllä on mahdollisuus ottaa käyttöön yhteneväiset tavat tallentaa oppilaiden TPO-opintoja, tehdä kurssi- ja asiakaskiinnityksiä, todistuksia sekä hyödyntää vielä tulossa olevat uudistukset taiteen perusopetuksen osalta Hellewissä.

Opinnäytetyön toiminnallinen osa on tehty niillä tiedoilla ja taidoilla, mitä prosessin aikana on ollut mahdollista. Opinnäytetyöprosessin aikana Hellewin käytössä ainakin ilmeni haasteita esimerkiksi tietojen päivittymisen, näkymisen ja tallentamisen kanssa. Opinnäytetyön tekeminen Hellewiin kuitenkin onnistui haasteista huolimatta. Käytännöntyö on kuitenkin loppujen lopuksi se, mikä osoittaa kuinka toimiva järjestelmän uudistus on.

Toiminnallisen osuuden raportti sekä tutkintotodistusmallit on lähetetty Seinäjoen kansalaisopistolle ohjeeksi ja malliksi sähköpostitse ennen opinnäytetyön lopullista valmistumista.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 5.1 Lähtökohdat

Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä sisältäen käytännön työosuuden. Opinnäytetyön teoreettisen tiedon aiheet kietoutuvat mielenkiintoisesti toisiinsa ja etenkin asiakashallinta ja tiedonhallinta tukevat toinen toisiaan. Kokonaisuudessaan teoreettinen sisältö pohjautuu yrityksen osaamispääomaan ja käytännön hallinnollinen työ on osa yrityksen osaamispääomaa. Opinnäytetyössä yhdistyvät teoreettinen tieto ja käytännön työ. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on antaa kokonaisvaltaista ymmärrystä aiheeseen.

Opinnäytetyön tietopohjaa on kerätty alan ammatillisesta kirjallisuudesta ja harjoittelukokemusten pohjalta, Seinäjoen kansalaisopiston opetussuunnitelmista, Hellewin käyttökokemuksen ja koulutuksen kautta sekä konsultoimalla toimeksiantajaa ja tarvittaessa Hellewin ylläpitäjiä.

Viitekehys on pyritty rakentamaan niin, että se vastaa liiketalouden tutkintovaatimuksia sekä toimeksiantajan näkökulmaa kehittäen Hellewi-järjestelmän käyttöä. Lisäksi teoria pohjaa henkilöstön yhteisten toimintatapojen merkitystä etenkin tietojärjestelmien käytön näkökulmasta.

Hellewi-järjestelmä ja sen käyttö sekä henkilöstö ovat Seinäjoen kansalaisopistolle osaamispääomaa ja etenkin rakennepääomaa. Hellewin uudet muutokset vaativat henkilöstöltä uusien toiminta-/työskentelytapojen omaksumista. Samalla uudet muutokset Hellewissä kehittävät TPO:n hallintaa kokonaisuudessaan.

### 5.2 Teorian ja käytännön yhteys

Asiakkuudenhallinta on oleellinen osa Seinäjoen kansalaisopiston työskentelyä. Teoria asiakkuudenhallinnasta liittyy hyvin paljon siihen, mitä kansalaisopistolla tehdään. Esimerkiksi teoria koulutusten osalta linkittyy lähestulkoon suoraan Hellewiin tehtyyn työhön, koska opintojen ja asiakkuuksienhallinta on kansalaisopiston tehtäväkenttää. Lisäksi mm. Excel taulukkojen käytössä on saattanut olla erilaisia tallennustapoja. Hellewi-muutosten myötä on mahdollisuus yhteneväistä työskentelytapoja TPO:n osalta.

Hellewin TPO-tietoja voidaan käyttää opistolla monissa eri asiakkuudenhallinnan työsuoritteissa. Muutokset mahdollistavat yhteiset työskentelytavat ja jos kaikki asiakastiedot löytyvät samasta järjestelmästä, helpottaa se koko henkilöstön tiedonsaantia, tiedon jakamista ja työskentelyä. Muutos yhdistää ja mahdollistaa tulevaisuudessa myös asiakkaiden osallistumisen omien opiskelutietojen prosessiin.

Asiakkuudenhallinnan osat, operatiivinen ja analyyttinen, toteutuvat Seinäjoen kansalaisopistolla. Operatiivinen työskentely mahdollistuu Hellewi-järjestelmän kautta. Se yhdistää kansalaisopiston monia eri tarpeita, oppilashallinnasta kurssi- ja opiskelutietojenhallintaan sekä kurssimaksut sekä muut tarpeelliset hallinnon osat. Hellewistä löytyy kansalaisopiston operatiiviset sekä analyyttiset asiakasrajapinnan järjestelmät.

TPO:n muutokset Hellewissä kehittävät mm. asiakkuuden hoitamiseen liittyvien osa-alueiden toimintaprosessien selkeyttä. Hellewi mahdollistaa nyt yhteneväiset tavat työskennellä TPO:n osalta.

Tiedonhallinta linkittyy oleellisesti asiakkuudenhallintaan. Asiakkuuden- ja tiedonhallinta mahdollistuvat Hellewissä. Tieto on silloin jokaisen osapuolen saatavilla, niin henkilöstön kuin tulevaisuudessa myös asiakkaiden, vielä tulossa olevien muutosten vuoksi.

Tiedonhallinnan ratkaisut Hellewissä helpottavat työsuoritteita. Tiedon sisällölliset ja tavoitteelliset asiat yhdistyvät Hellewissä. Jos esimerkiksi henkilöstö vaihtuu, on kaikki tieto Hellewissä jokaisen saatavilla ja yhteiset työskentelytavat helpottavat myös uuden työntekijän perehdyttämistä. Jos jokaisella on oma tapa, sitoo se tietyn henkilön perehdyttämiseen. Tämä uusi päivitys ja muutos Hellewissä mahdollistaa laajemman ja useamman henkilön osaamisen ja tiedon jakamisen jatkossa. Hyvä tietojenhallinta Hellewissä mahdollistaa jokaisen työntekijän tietojen saatavuuden organisaation eri osa-alueilla. Näitä ovat esimerkiksi asiakaspalvelu, hallinto, johto, vastuuopettajat, sekä tietyissä määrin tuntiopettajat.

Tiedonhallinnan kehittäminen opistolla on tapahtunut Hellewiin tehtyjen muutosten, opinnäytetyön ja muutosten käyttöön ottamisen avulla. Kehitys vaatii johdon ja henkilöstön sitoutumista muutoksiin. Muutoksilla on mahdollisuus tähdätä pidemmälle tulevaisuuteen varsinkin, kun Hellewiin on tulossa vielä lisää uutta TPO:n osalta. Tässä tapauksessa Hellewiin on luotu ja integroitu uutta sisältöä toimintoihin ja opinnäytetyön kautta uuden opetussuunnitelman sisältö koottu Hellewiin. Kehittämisen tarkoitus on yhdenmukaistaa toimintatapoja sekä

asiakkuudenhallintaa eli tässä tapauksessa opiston oppilashallintaa. Hellewi mahdollistaa tulevaisuudessa myös asiakkaiden ottamisen prosessiin mukaan.

Tiedonkulun ja viestinnän näkökulmasta yhteneväiset tiedot ja tietojen tallennustavat helpottavat tiedon välittämistä eri osapuolille. Tiedonkulku ja viestintä helpottuvat, kun tiedot ovat yhdessä paikassa, Hellewissä. Tiedonkulku ja viestintä vaikuttavat niin tiedon- kuin asiakkuudenhallintaan.

Yrityksen rakenteet, järjestelmät, prosessit, toimintatavat ja kehittäminen vaikuttavat yrityksen osaamispääomaan. Osaamispääomaan kuuluvat niin rakennepääoma kuin suhteet eli asiakkaat ja yhteistyöverkostot sekä henkilöpääoma. Osaamispääoma on näiden kaikkien yhdistelmä. Oleellista on myös yrityksen osaaminen ja oppiminen.

Yrityksen henkilöpääoman kautta kansalaisopiston henkilöstö voi vaikuttaa kehityksen mahdollistumiseen ja siihen kuinka hyvin uudet muutokset otetaan käyttöön, haltuun ja yhteisen toiminnan tueksi. Hellewi-järjestelmä on osa kansalaisopiston rakennepääomaa, johon liittyy oleellisesti järjestelmän käyttö, prosessit ja toimintatavat, jonka avulla organisaation osaaminen voi kehittyä Hellewin kehittämisen kautta. Tarkoitus on hyötyä Hellewin uusista toiminnoista. Opinnäytetyön osalta esimerkiksi Hellewin ylläpitäjiä voidaan pitää kansalaisopiston suhdepääomana, verkostona, yhteistyökumppanina, jonka kanssa yhteistyötä tehdään Hellewin käytön osalta.

Rakennepääoman kehittämiseen liittyy se, kuinka hyvin opiston henkilöstö sopeutuu uudistuksiin ja Hellewin muutoksiin oppimisen ja omaksumisen kautta. Oppiminen mahdollistuu, kun yhteinen näkemys sovelletaan käytäntöön. Rakennepääoman tiedonluomisprosessi, joka on esitelty kappaleessa 2.3.4 rakennepääoman kehittäminen, on osuva kuvaus Hellewin päivitykseen liittyen ja henkilöstöä ajatellen. Siihen sisältyy organisaation oppiminen. Jokaisella on silloin mahdollisuus osallistua rakennepääoman kehittämiseen. Hellewin muutos on tuonut uutta tekniikkaa henkilöstön tiedonhankintaa ja toimintatapoja varten.

Rakennepääoman, Hellewin kehittämisen myötä tieto tulee näkyväksi henkilöstölle, jokaiselle joka tietoa tarvitsee. Samalla mahdollistuu erikseen käsin tehtävän työn määrän väheneminen, kun tiedot saa suoraan Hellewistä esimerkiksi tutkintotodistuksille. Kyseessä on tietotekniikan uudet ratkaisut, joilla on vaikutusta rakennepääoman hyödyntämiseen.

Hellewi-järjestelmä toimii Seinäjoen kansalaisopistolla toiminnanohjausjärjestelmänä, jota hyödyntää suuri osa opiston henkilöstöstä.

### 5.3 Opinnäytetyön toiminnallisuus

Menetelmänä toiminnallinen opinnäytetyö oli haastava eri osa-alueita yhdistävä kokonaisuus, jossa teoria, käytännöntyö ja raportointi kulkivat limittäin, vuorovaikutuksessa keskenään. Toiminnallisen opinnäytetyön haasteena voidaan pitää matkalla mahdollisesti tulevia muutoksia käytännöntyöhön liittyen. Opinnäytetyö vaati selkeää ja johdonmukaista etenemistä. Opinnäytetyöpäiväkirja tuki opinnäytetyöprosessin etenemistä.

Opinnäytetyön jäsentely ja tiedonhankinta veivät aluksi oman aikansa. Samoin perehtyminen ja Hellewin toimintojen sisäistäminen. Kun nämä asiat olivat hallussa, sujui raportointi ja kirjoittaminen mutkattomammin. Teorian ja käytännön yhdistäminen vaati omalta osaltaan ajatustyötä. Voisi todeta, että toiminnallinen opinnäytetyö vaati, kuten opinnäytetyön teoreettisessa tekstissäkin on mainittu, näiden asioiden yhdistämisen ja sisäistämisen, jotta opinnäytetyö voi muodostua johdonmukaisesti yhdistäen teorian ja käytännön.

### 5.4 Hellewi

Seinäjoen kansalaisopiston Taide- ja musiikkikoulu Luovaamo on esitelty opinnäytetyössä. Luovaamon opetussuunnitelma toimi Hellewi-työn pohjana. Opetussuunnitelma sisälsi Hellewiin tarvittavat taiteen perusopetuksen (TPO) tiedot, jotka vietiin järjestelmään.

Hellewin uudet muutokset ovat tarpeellisia TPO:n opetussuunnitelman vaihtumisen vuoksi. Uudistuksen tarkoitus on helpottaa taiteen perusopetuksen tietojen ja asiakkuuksien hallintaa. Uudistus tavoittelee myös sitä, että henkilöstöllä on mahdollisuus hyödyntää yhteneväisiä toimintatapoja TPO:n suhteen Hellewissä.

Hellewin käyttö ei kuitenkaan ollut täysin yksinkertaista uusia tietoja luodessa vaan vaati uloskirjautumisia, että tiedot päivittyvät. Joitain ongelmia oli myös tallennuksen kanssa, esim. tiedot eivät heti näkyneet joka sivuilla, millä piti, vaikka ne oli tallennettu. Tämän tyylliset ongelmat johtuivat kuitenkin järjestelmästä itsestään.



Hellewi-työskentelyn haasteet, päivittyminen, uloskirjautuminen sekä tehtyjen muutosten näkyminen asiakastasolla oli ajoittain epäselvää. Hellewi-työskentely oli sinänsä näppärää ja olisi ollut nopeampaa, mikäli päivitettyt tutkintorakennetiedot olisi näkynyt heti oikein kaikissa tiedoissa, missä piti, mutta vaati tosiaan tuota uloskirjautumista ja tallentamista välillä. Raportti ja Hellewi tuli työstettyä vaihevaiheelta limittäin, mikä selkeytti Hellewi-työn ja raportin etenemistä.

Opinnäytetyöntekijä sai kuitenkin tehdyksi ne osa-alueet haasteista huolimatta, jotka opinnäytetyössä oli tavoitteena. Seinäjoen kansalaisopisto pyrki ottamaan Hellewissä tehdyn mallinnuksen käyttöön opinnäytetyön edetessä keväällä 2022. Hellewissä oli kuitenkin vielä keskeneräisyyttä ja haasteita TPO:n toiminnoissa, joten sen hyödyntäminen kunnolla ei ollut heti mahdollista. Hellewin ylläpitäjä Tikka lähti selvittämään asiaa. Haasteet vaikuttavat esimerkiksi todistusten saamiseen Hellewistä. Toivottavasti järjestelmä saadaan toimimaan jatkossa ilman suurempia ongelmia, että Seinäjoen kansalaisopisto voi todella hyötyä tehdystä työstä. TPO Hellewissä jää kansalaisopiston vapaaseen käyttöön opinnäytetyösopimuksen päättymisen jälkeen.

## LÄHTEET

- Ala-Mutka, J., & Talvela, E. (2004). *Tee asiakassuhteista tuottavia: Asiakaslähtöinen toiminnan ohjaus*. Talentum.
- Asetus taiteen perusopetuksesta 813/1998. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980813>
- Hannus, J. (2004). *Strategisen menestyksen avaimet: Tehokkaat strategiat, kyvykkyydet ja toimintamallit*. ProTalent.
- Kasvatus- ja opetuslautakunta. (20.06.2018). *Seinäjoen kansalaisopiston Taide- ja musiikkikoulu LUOVAAMO: Taiteen perusopetuksen yleisen oppimäärän opetussuunnitelma: Kuvataide, rytmimusiikki, teatteritaide*. [https://www.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2020/03/LUOVAAMO\\_opetussuunnitelma.pdf](https://www.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2020/03/LUOVAAMO_opetussuunnitelma.pdf)
- Koistinen, H. (2002). *Tietojärjestelmien ylläpito*. Talentum.
- Laki taiteen perusopetuksesta 633/1998. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980633>
- Lecklin, O. (2006). *Laatu yrityksen menestystekijänä* (5. uud. p.). Talentum.
- Lindén, J. (2015). *Tiedonhallinta & yrityksen menestys* (2. p.). Netera Consulting.
- Mäntyneva, M. (2001). *Asiakkuudenhallinta*. WSOY.
- Mäntyneva, M. (2019). *Key account management: Kasvata yrityksesi avainasiakkuuksia*. Kauppakamari.
- Oksanen, T. (2010). *CRM ja muutoksen tuska: Asiakkuudet haltuun*. Talentum.
- Opetushallitus. (2022). *Taiteen perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet*. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/taiteen-perusopetuksen-opetussuunnitelman-perusteet>
- Otala, L. (2008). *Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu*. WSOYpro.
- Seinäjoki. (2022a). *Kansalaisopisto: Kansalaisopisto lyhyesti*. <https://www.seinajoki.fi/kasvatus-ja-opetus/kansalaisopisto/kansalaisopisto-lyhyesti/>
- Seinäjoki. (2022b). *Taiteen perusopetus*. <https://www.seinajoki.fi/kasvatus-ja-opetus/taiteen-perusopetus/>
- Seinäjoki. (2022c). *Taiteen perusopetus: Luovaamo*. <https://www.seinajoki.fi/kasvatus-ja-opetus/taiteen-perusopetus/luovaamo/>

- Seinäjäki. (2022d). *Taiteen perusopetus: Luovaamo: Kuvataide*. <https://www.seinajoki.fi/kasvatus-ja-opetus/taiteen-perusopetus/luovaamo/kuvataide/>
- Seinäjäki. (2022e). *Taiteen perusopetus: Luovaamo: Rytmimusiikki*. <https://www.seinajoki.fi/kasvatus-ja-opetus/taiteen-perusopetus/luovaamo/rytmimusiikki/>
- Seinäjäki. (2022f). *Taiteen perusopetus: Luovaamo: Teatteritaide*. <https://www.seinajoki.fi/kasvatus-ja-opetus/taiteen-perusopetus/luovaamo/teatteritaide/>
- Selin, E., & Selin, J. (2013). *Kaikki on kiinni asiakkaasta: Avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan* (2. uud. p.). SelinSelin®.
- Taiteen perusopetusliitto TPO ry. (2019). *Basic education in the arts*. <https://artsedu.fi/etusivu/en/>
- Tiirikainen, V. (2010). *IT ja parempi bisnes*. Talentum.
- Tikka, T., & Tikka, P. (10.11.2021). *Taiteen perusopetuksen uudet toiminnot Hellewissä*.
- Ulrich, D., & Iivonen, K. (2007). *Henkilöstöjohtamisella huipulle*. Talentum.
- Vilka, H., & Airaksinen, T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Tammi.
- Wildfrost Oy. (i.a.). *Hellewi*. <https://www.hellewi.fi/#toiminnot>