

Aulapalveluiden järjestäminen Suomalaisella musiikki- kampuksella

Saku Pitkänen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2019
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Restonomi (AMK), palveluliiketoiminta
Käyttäjälähtöiset tilapalvelut

Tekijä(t) Pitkänen, Saku	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä joulukuu 2019
	Sivumäärä 50	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Aulapalveluiden järjestäminen Suomalaisella musiikkikampuksella		
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja palveluliiketoiminta		
Työn ohjaaja(t) Kirsti Hintikka-Mäkinen		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän Ammattikorkeakoulu, toimitilapalvelut		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka aulapalveluiden järjestäminen onnistuisi Jyväskylän uudella musiikkikampuksella. Työn toimeksiantaja halusi saada käsityksen aulapalveluhenkilön työtehtävistä, osaamisvaatimuksista ja tehtävien vaatimasta koulutuksesta. Tutkimusongelmana oli myös selvittää sopiva tehtävänimike työntekijälle.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä, jossa aineistonkeruu tapahtui teemahaastatteluilla. Tutkimus toteutettiin syksyllä 2019, ja siinä haastateltiin neljää eri henkilöä, joita ilmiö kosketti. Jokainen haastattelu äänitettiin, litteroitiin ja tulokset analysoitiin koodauksen ja luokittelun avulla. Teemahaastattelut tehtiin yksilöteemahaastatteluin.</p> <p>Tutkimustuloksena saatiin selville, että työtehtävät muodostuvat perinteisistä aulatyötehtävistä ja osaamisvaatimukset ovat työntekijälle helposti perehdytettävissä. Koulutuksen kannalta keskeinen tulos oli, että toisen asteen koulutus on työhön riittävä ja että sopiva koulutus olisi virastomestarin ammattitutkinto. Audiovisuaalisen tekniikan osaamista ja tietoa musiikista arvostetaan, jotta motivoitunut työntekijä löytyisi aulapalveluhenkilöksi. Tehtävänimike koettiin haastavaksi kysymykseksi, mutta ideoita tuli kuitenkin esille. Aulapalvelussa työskentelevää henkilöä kuvaa hyvin esimerkiksi aulakoordinaattorin tehtävänimike.</p> <p>Aulapalvelutyöntekijän tulisi olla motivoitunut, ja hänellä olisi hyvä olla musiikillista taustaa. Osaamisvaatimuksiltaan hänen pitää olla valmis aulatyötehtäviin ja valmiudesta pitää olla näyttöä. Uudella aulapalvelutyöntekijällä tulee olla vähintään toisen asteen koulutus, mutta myös korkeampi tutkinto käy. Tehtävänimike muodostuu työtehtävistä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Kvalifikaatiot, tuotannolliset kvalifikaatiot, normatiiviset kvalifikaatiot, innovatiiviset kvalifikaatiot, laadullinen tutkimus, teemahaastattelu		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Pitkänen, Saku	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2019
	Number of pages 50	Language of publication: Finnish
Title of publication The arrangement of lobby services at the Finnish music campus		
Degree programme Tourism and Hospitality Management		
Supervisor(s) Hintikka-Mäkinen, Kirsti		
Assigned by Jyväskylä University of Applied Sciences, facility management services		
Abstract <p>The purpose of the thesis was to study how lobby services can be organized at the new music campus in Jyväskylä. The client wanted to gain an understanding of the duties, skills and education required of the new employee in lobby services. The client also wanted to find out a suitable job title for the new lobby service worker.</p> <p>The study was conducted using a qualitative research method, where the data was collected through theme interviews. The study was conducted in the autumn of 2019 and four different persons were interviewed who were relevant to the phenomenon studied. Each interview was recorded, transcribed, and the results were analyzed by using coding and classification method. The theme interviews were conducted as individual theme interviews.</p> <p>As a result of the study, it was found that the job duties consist of traditional lobby tasks and the qualifications can be easily familiarized to the new employee. The key result in terms of education was that secondary education is sufficient for the job and that the appropriate education would be further qualification for porters. Audiovisual qualifications and general knowledge of music were highly appreciated in order to find a motivated employee for the job. The job title was a challenging question, but some ideas came up. For example, a lobby coordinator is suitable for describing the new employee.</p> <p>In conclusion, the new lobby employee should be motivated and have some musical background. In terms of qualifications, the new employee must have experience of lobby services and the required assignments. The new employee should have at least secondary education, but a higher educational degree is also suitable. The title of the job is determined by the work assignments of the new employee at the music campus.</p>		
Keywords/tags (subjects) Qualifications, productive qualifications, normative qualifications, innovative qualifications, qualitative research, theme interview		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Suomalainen musiikkikampus	7
2.1	Musiikkikampuksen palvelut	8
2.2	Toiminta kampuksella	9
3	Tutkimusongelma	10
3.1	Tutkimusote	12
3.2	Tutkimuskysymykset	13
3.3	Aineistonkeruu	14
3.4	Analyysimenetelmät	16
3.5	Luotettavuusvarauma	19
4	Työelämäosaaminen	20
4.1	Kompetenssi	23
4.2	Kvalifikaatiot eli osaamisvaatimukset	23
4.2.1	Tuotannolliset kvalifikaatiot	26
4.2.2	Normatiiviset kvalifikaatiot	26
4.2.3	Innovatiiviset kvalifikaatiot	27
4.3	Ammattitaito	28
5	Tutkimustulokset	29
5.1	Vastaajien taustatiedot	29
5.2	Aulapalvelutyöntekijän palvelukuvaus	30
5.3	Tärkeät osaamisvaatimukset	31
5.4	Koulutustausta	33
5.5	Tehtävänimike	34

	5
6 Johtopäätökset	35
7 Pohdinta	38
Lähteet	40
Liitteet	43
Liite 1. Teemahaastattelun runko	43
Liite 2. Teemahaastattelun runko	45
Liite 3. Teemahaastattelun runko	47
Liite 4. Teemahaastattelun runko	49

Kuviot

Kuvio 1. Työelämäosaaminen.....	21
Kuvio 2. Kvalifikaatiokäsitteen käsitekartta.....	25

Taulukot

Taulukko 1. Esimerkki koodauksesta ja luokittelusta.....	17
--	----

1 Johdanto

Jyväskylän Suomalainen musiikkikampus on laajenemassa, ja remontin aloitus päivämäärä oli 3.6. 2019. Remontin on arvioitu kestävän noin 1,5 vuotta. Suomalainen musiikkikampus on musiikkikoulutuksen ja -tutkimuksen osaamiskeskittymä, jonka muodostavat Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylän yliopisto ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia (Suomalainen musiikkikampus n.d.). Musiikkikampuksen päävuokralaisena toimii Gradia, joka hallinnoi tiloja (Musiikkikampus n.d.).

Uudistuksen myötä syntyy tarve toimivalle aulapalvelulle, joka vastaa musiikkikampuksen toiminnan sujuvuudesta. Uusi rakennus otetaan käyttöön vuoden 2021 alussa, minkä jälkeen saman katon alle siirtyvät Jyväskylän yliopiston sekä koulutuskuntayhtymä Gradian palvelut (Suomalaisen musiikkikampuksen laajennus alkaa kesäkuun alussa 2019).

Aulapalvelut ovat palvelu, jonka tarkoituksena on tarjota kiinteistön käyttäjille yhteinen vastaanotto (Colliers international n.d.). Kiinteistön käyttäjät, jotka voivat olla henkilökuntaa, opiskelijoita sekä vieraita riippuen kiinteistöstä, voivat hyödyntää aulapalveluita kysymällä melkein mitä tahansa kiinteistöön liittyvää. Aulapalvelutyöntekijät toimivat hyvin paljolti myös infopisteen työntekijöinä, koska heidän tulee tietää, mitä rakennuksessa tapahtuu sekä missä ja milloin. Kyseiseen ammattiin kuuluvia työtehtäviä ovat esimerkiksi opastus, tilojen vuokraaminen ja palvelutoiminnan kehittäminen. Usein jokaisen aulapalvelutyöntekijän esimiehenä toimii palvelupäällikkö, joka vastaa palvelutyön ohjauksesta ja sen toimivuudesta (Minustako palvelupäällikkö? 2018).

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Jyväskylän ammattikorkeakoulu, mutta työ koskee myös Gradiaa sekä Jyväskylän yliopistoa, koska nämä kolme toimivat jatkossa samassa rakennuksessa. Gradia on Jyväskylän koulutuskuntayhtymä, joka koostuu ammatillisista oppilaitoksista sekä lukioista. Gradia järjestää myös perusopetusta sekä taiteen perusopetusta. Näillä kolmella opetuslaitoksella on yhteinen tarve selvittää, minkälaisista aulapalvelutyöntekijästä uudelle valmistuvalle musiikkikampukselle tarvitaan.

Toimeksiantaja on kertonut, että tulevan aulapalvelutyöntekijän on hyvä taitaa audiovisuaalinen tekniikka tyydyttävästi ja osata aulapalveluun liittyvät työtehtävät. Musiikkikampuksella tuotetaan vuosittain noin 300 tapahtumaa, esimerkiksi oopperoita, musikaaleja, konsertteja ja tanssinäytöksiä (Suomalaisen musiikkikampuksen laajennus alkaa kesäkuun alussa 2019). Tapahtumien runsauden vuoksi audiovisuaalisen- (av) tekniikan osaaminen katsotaan hyödyksi, koska aulapalvelussa työskentelevä henkilö voi tarvita kyseistä osaamista tapahtumia varten.

Opinnäytetyön tekijä työskenteli kesällä 2019 toimitilapalveluiden työtehtävissä suorittaakseen suuntaavaan harjoittelun Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Ajatus opinnäytetyöstä syntyi työmaa-alueella, jossa esimies nosti aiheen esille. Kävi ilmi, että asiaa kannattaa selvittää, koska tietoa voisi hyödyntää tulevaisuudessa, esimerkiksi rekrytointiprosessissa.

Yksi rekrytointiprosessin vaiheista on rekrytointi-ilmoitus, jossa työnantaja kertoo työpaikan kannalta keskeiset asiat, kuten työtehtävät sekä niihin kohdistuvat vaatimukset (Kirjoita työpaikkailmoitukseen ainakin nämä n.d.). Työnantaja pystyisi suunnittelemaan työpaikkailmoituksen jo hyvissä ajoin ennen remontin valmistumista ja opinnäytetyön avulla määrittämään uuden aulapalvelutyöntekijän osaamisvaatimukset. Aulapalvelutyöntekijälle ei ole määritelty mitään varsinaista tehtävänimikettä, joten valmis työ voi antaa myös suuntaa nimikkeen suunnittelemiselle.

Tutkimus keskittyy aulapalveluun ja siihen kuuluvan aulapalvelutyöntekijän osaamiseen. Kyseessä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Aiheesta ei ole tehty aikaisempia tutkimuksia, mutta eri yritysten työntekijöiden osaamisesta on.

2 Suomalainen musiikkikampus

Jyväskylän Suomalaisella musiikkikampuksella tiloja käyttää jatkuvasti yli tuhat opiskelijaa ja taiteen harrastajaa. Harrastajista suuri osa on lapsia sekä nuoria, jotka osallistuvat musiikin ja taiteen perusopetukseen. Suomalaisen musiikkikampuksen johtajan

Hannu Iksen mukaan ”Suomalainen musiikkikampus on ainutlaatuinen näköalapaikka musiikin pedagogiikkaan, tutkimukseen ja kehittämiseen” (Suomalaisen musiikkikampuksen laajennus alkaa kesäkuun alussa 2019).

Suomalaisen musiikkikampuksen laajennuksesta vastaava Education Facilities Oy on sekä omistaja että rakennuttaja. Education facilities Oy on Jyväskylän kaupungin omistama kiinteistöyhtiö, joka ylläpitää ja rakennuttaa opetustoimintaan liittyviä tiloja. Pääurakoitsijana toimii SRV Rakennus Oy, joka on rakennusalalla toimiva yritys. Laajennuksen budjetti on 11,6 miljoonaa euroa. (Suomalaisen musiikkikampuksen laajennus alkaa kesäkuun alussa 2019.)

Musiikkikampuksella toimivat 2021 lähtien Jyväskylän ammattikorkeakoulu, koulutus-
kuntayhtymä Gradia ja Jyväskylän yliopisto. Gradia tarjoaa musiikkialan perustutkintoa, jossa voi suuntautua pop-, jazz- tai klassiseen musiikkiin. Jyväskylän ammattikorkeakoulu tarjoaa puolestaan musiikkipedagogin tutkintoa, jossa voi opiskella edellä mainittuja musiikinlajeja. Jyväskylän yliopistossa voi opiskella maisterinohjelmassa musiikkitieteitä, jotka perehtyvät musiikintutkimuksen eri alueisiin. (Jyväskylän yliopisto n.d.)

Suomalainen musiikkikampus eroaa muista Jyväskylän kampuksista siten, että se on erikoistunut musiikin opetukseen. Musiikin opetuksessa käytetään paljon erilaisia musiikkisoittimia ja erilaisia laitteita sekä ohjelmia, jotka toistavat musiikkia. Musiikkikampus on suunniteltu opetuksen tarpeiden mukaan, ja kampuksella on myös musiikkisaleja, joissa järjestetään erilaisia musiikkiin liittyviä tapahtumia.

2.1 Musiikkikampuksen palvelut

Musiikkikampuksen palveluihin sisältyvät toimitilapalvelut, jonka työntekijät ovat vastuussa kampuksella olevista tiloista. Musiikkikampuksen tilat poikkeavat hieman muista kampuksista, koska siellä on paljon saleja, auditorioita ja studioita. Tiloissa on paljon korkealaatuista tekniikkaa, joka on välttämätöntä musiikkiin liittyvissä opinnoissa sekä sen harjoittamisessa. Studiotilat ovat huoneita, joissa on musiikin harjoittamiseen liittyviä varusteita, joita tilan vuokraaja tai varaaja voi käyttää. Kampuksen

palveluihin sisältyvät myös hyvin perinteiset palvelut, kuten ruokailu ja kirjastopalvelut.

Vahtimestarit toimivat miltei jokaisella Jyväskylän ammattikorkeakoulun kampuksella ja ovat osa toimitilapalveluiden henkilöstöä. He ovat vastuussa monesta päivittäisistä tiloja ja kiinteistöjä koskevista työtehtävistä, kuten avainten luovuttamisesta ja vastaanottamisesta sekä kulunvalvonnasta. Lisäksi vastuualueisiin kuuluvat kameravalvonta, korjauspyynnöt, postilähetykset ja pysäköintiasiat. Vahtimestarien työtehtäviä ovat myös käytävien- ja aulatilojen ylläpito sekä tilojen kierto, jossa varmistetaan, että tilat ovat valmiina käyttöä varten. (Hiltunen 2013, 4.) Vahtimestari työskentelee toimitilapalveluiden edustajana musiikkikampuksella, koska kyseessä olevan palvelun toimistotilat sijaitsevat muualla.

Koulutuspalvelut ovat musiikkikampuksella kaikista näkyvin palvelu, koska kyse on oppilaitoksesta. Musiikkikampuksella olevat opiskelijat voivat valmistua mm. muusikoiksi, musiikkiterapeuteiksi, musiikin tutkijoiksi tai musiikin opettajiksi (Musiikkikampus n.d.). Opiskelijoiden on myös mahdollista tarjota musiikkiopetusta muille opiskelijoille ja musiikkia harrastaville henkilöille, kun he ovat edenneet tarpeeksi pitkälle opinnoissaan. Suomalainen musiikkikampus tarjoaa lisäksi oppimismahdollisuuden kaikille musiikin ystäville, ei pelkästään opiskelijoille tai muskaristudion harrastajille. Musiikkikampuksella pystyvät kaikki asiasta kiinnostuneet kokeilemaan musiikkia ja tanssia

2.2 Toiminta kampuksella

Jyväskylän Suomalaisella musiikkikampuksella järjestettävät tapahtumat ovat keskeisessä osassa, koska uudistuksen yhteydessä rakennetaan 250-paikkainen konserttisali. Sen valmistumisen jälkeen musiikkikampuksella tulee olemaan paljon tapahtumia, kuten oopperoita, musikaaleja sekä oppilaiden ja opettajien esityksiä. (Musiikkikampus n.d.) Kampukselta on mahdollista varata esiintyjiä erilaisia juhlia ja tilaisuuksia varten. Esiintyjät soittavat erityylistä musiikkia, jonka perusteella tilaaja valitsee sopivat esiintyjät.

Tapahtumien lisäksi musiikkikampuksella järjestetään ohjelmaa esimerkiksi muskaristudion parissa. Muskaristudio on musiikkitoimintaa, johon osallistuvat 0 - 8-vuotiaat lapset. Vanhempien tulee olla mukana alle 3-vuotiaiden kanssa. Vanhempien on myös mahdollista osallistua kohtukehtokouluun, jonka tavoitteena on luoda yhteys vanhempien ja kohtuvauvan välille. Tämä yhteys luodaan laulun ja tanssin parissa. (Muskaristudio n.d.)

3 Tutkimusongelma

Kun uusi musiikkikampus valmistuu, siellä tarvitaan uusi aulapalvelutyöntekijä huolehtimaan aulapalveluista. Uusi aulapalvelutyöntekijä on musiikkikampuksella keskeisessä asemassa, joten työtehtävät vaativat erilaista osaamista. Tutkimusongelman muodostavat aulapalvelutyöntekijän osaamisvaatimukset ja työtehtävät sekä tehtävänimike kyseessä olevalle ammatille.

Aulapalvelut toimivat monessa eri yrityksessä sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun pääkampuksella, mutta musiikkikampuksella vastaavista tehtävistä vastaa tällä hetkellä vahtimestari. Kampuksen laajentuessa vahtimestarin työtehtävät lisääntyvät ja laajempaa osaamista vaaditaan. Tutkimusongelman mukaan uudelle kampukselle tulee järjestää toimiva aulapalvelu. Selvittämällä aulapalvelutyöntekijän osaamisvaatimukset saadaan myös käsitys aulapalveluiden palvelukuvauksesta, joka selventää, millaisia ovat uudet työtehtävät.

Tämä tutkimus paneutuu aulapalvelutyöntekijän kvalifikaatioihin eli osaamiseen/osaamisvaatimukseen. Aihe on rajattu kvalifikaatioihin, koska työelämäosaaminen on liian laaja käsite itsessään. Kvalifikaatiot ovat iso osa työelämäosaamista, ja niiden merkitys korostuu tässä tutkimuksessa, koska kyse on aulapalvelutyöntekijän osaamisesta. Työnantajan pitää laatia aulapalvelutyöntekijän osaamisvaatimukset rekrytointi-ilmoitukseen. Rajauksen perustelu ilmenee tarkemmin työelämäosaamista sekä kvalifikaatiota käsittelevistä kuvioista (kts. kuvio 1 ja 2).

Musiikkikampuksella järjestetään vuosittain paljon tapahtumia, joissa vaaditaan osaamista asiakaspalveluun liittyvissä työtehtävissä. Lisäksi audiovisuaalisen tekniikan ymmärtäminen katsotaan rekrytointi vaiheiden aikana vahvuudeksi. Käytännössä av-tekniikan osaaminen tarkoittaa, että henkilö hallitsee esimerkiksi äänentoistoon kohdistuvat tarpeet erilaisten laitteiden ja ohjelmien yhteydessä. Audiovisuaalisia laitteita ovat esimerkiksi näytöt, projektorit ja valkokankaat (AV-järjestelmät, mitä ne ovat? 2019). Tyypillisiä haasteita av-tekniikan kannalta ovat erilaiset kuvansiirrot, kuten kuvan siirtäminen valkokankaalle kannettavalta tietokoneelta.

Av-tekniikan osaaminen onnistuu henkilöiltä, joilla on koulutus sitä varten tai tietotaitoa on kertynyt harrastuksen kautta. Usein musiikkikampuksella av-tekniikkaan liittyvät työtehtävät sekä ongelmat ovat ulkoisten työntekijöiden vastuulla, joilla on koulutus kyseisiin tehtäviin. Erilaisiin tapahtumiin on usein palkattu ulkopuolinen työntekijä, jolla on riittävä osaaminen av-tekniikasta.

Musiikkitapahtumat ovat luonteeltaan monipuolisia ja erilaisia, koska kampuksella olevat toimijat soittavat erilaisia musiikkityylejä, kuten pop-, jazz- tai klassista musiikkia (Musakampuksen tekoja n.d.). Jokainen tapahtuma vaatii huomattavan määrän järjestelyitä, jotta se onnistuisi. Vahtimestarit ovat olleet keskeisessä asemassa näissä järjestelyissä, koska tapahtumia varten tulee tehdä paljon valmisteluita, kuten kalustesiirtoja, avaintenluovutuksia ja tilojen valmistelua. Uuden musiikkikampuksen valmistuttua olisi erittäin tärkeää saada aulapalvelutyöntekijä, jonka osaaminen vastaa työn vaatimuksia.

Aulapalvelutyöntekijän osaamisvaatimusten lisäksi opinnäytetyössä pyritään selvittämään sopiva tehtävänimike, joka kuvaisi työtä parhaiten. Tehtävänimikkeellä tarkoitetaan tässä kontekstissa esimerkiksi aulapalveluhenkilöä, aulatyöntekijää tai aulavas- taavaa. Eli kyseessä on työtehtävää ja sitä suorittavaa henkilöä koskeva kuvaus.

Opinnäytetyön avulla toimeksiantaja voi määrittellä sopivat osaamisvaatimukset ja aloittaa rekrytoinnin jo kuusi kuukautta ennen kampuksen valmistumista. Opinnäyte- työ auttaa myös musiikkikampuksella toimivia opetuslaitoksia suunnittelemaan yhdessä rekrytointi-ilmoituksen, jotta se vastaisi kaikkien yhteisiä tarpeita.

3.1 Tutkimusote

Tässä tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on kuvata ja ymmärtää tutkittavaa ilmiötä sekä antaa tulkintoja (Kananen 2017, 32). Laadullinen tutkimus on kyseessä silloin, kun tutkittavaa ilmiötä ei tunneta eikä siitä ole teorioita. Laadullisella tutkimuksella pyritään vastaus kysymykseen: ”Mistä tässä on kyse?” (Kananen 2017, 32). Ilmiöstä pyritään antamaan mahdollisimman tarkka, ymmärrettävä sekä kokonaisvaltainen kuva sanallisin keinoin. Kyseisestä ilmiöstä ei ole tehty aikaisempaa tutkimusta, mutta teoriapohjaa erilaisista työelämän kvalifikaatioista eri työtehtävissä on laajasti.

Laadullisessa tutkimuksessa tietoa pyritään etsimään ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja (Kananen 2017, 35). Tulokset eivät koostu tilastoista ja laskelemista, joita käytetään kvantitatiivisissa eli määrällisissä tutkimuksissa. Kvantitatiivinen menetelmä antaa ilmiöstä myös hyvän kuvauksen, mutta se ilmenee enemmän matemaattisin keinoin. Laadullinen tutkimusmenetelmä on kyseessä, koska ilmiöstä halutaan saada syvällisempi näkemys, jotta sitä voidaan parhaimman mukaan ymmärtää sekä kuvailla (Flick 1998, 4-7).

Tutkimuksessa haastatellaan neljää eri henkilöä, jotka ovat ilmiön ymmärtämisen kannalta tärkeitä. Haastattelut suoritetaan teemahaastattelu menetelmällä. Haastattelukysymykset tehdään haastateltaville teemahaastattelun muodossa, jolloin luodaan teemat eli keskustelun aiheet, jotka esitellään tutkittaville (Kananen 2017, 61). Teemojen lisäksi käytetään tarkentavia kysymyksiä, joilla pyritään saamaan haastateltavasta vielä enemmän tietoa.

Teemat ja tarkentavat kysymykset toimivat hyvänä runkona haastattelua varten, mutta itse haastattelun aikana voi kysymyksiä muodostua vielä enemmän. Teemahaastattelu on hieman vapaampi haastattelumenetelmä, koska puhumisjärjestys on vapaa, eikä kaikkien haastateltavien kanssa tarvitse puhua täysin samankaltaisesti tai samassa järjestyksessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkijan oma työ-

kokemus sekä havainnointi musiikkikampuksella edesauttaa tutkittavan kohteen ymmärtämistä. ”Teemahaastattelurungon rakentaminen ei suju ilman jonkinlaista tietoa tutkittavasta kohteesta” (Eskola & Suoranta 1998, 79).

Tutkimusaineistoa kerätessä on pohdittu tarkkaan, kuinka kysymykset tehdään ja muokataan niin, että haastateltavatkin ymmärtävät asian. Tässä tapauksessa teemahaastattelu on todella toimiva ratkaisu, koska haastateltavat ovat valikoitu tarkoin perustein. Tämän opinnäytetyön tutkittavina henkilöinä ovat sellaiset ihmiset, joilta uskotaan saavan parhaiten aineistoa tutkimusta käsiteltävästä asiasta. Tutkimus myös koskee jokaista haastateltavaa, koska jokainen on ollut työurallaan tekemisissä musiikkikampuksen kanssa. Tyypillinen piirre laadullisessa tutkimuksessa on huomion kiinnittäminen tutkittavien näkökulmien merkitykseen sekä näkemyksiin (Creswell 2007, 38).

3.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset muodostuvat tutkimusongelmasta ja ymmärtämällä ilmiötä käsittelevän teoriaosuuden luodaan kysymyksille ja niitä koskeville käsitteille riittävä ymmärrys. Yhtenä tärkeänä menetelmänä tutkimuskysymysten kanssa toimii operationalisointi, mikä tarkoittaa teoreettisen käsitteen yhdistämistä tutkimuksessa olevaan konkreettiseen havaintotodellisuuteen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tavoitteena on havainnoida teoriassa käsiteltyjä käsitteitä ja tarkastella, miten ne soveltuvat käytännössä. Ilmiötä pyritään kuvailemaan käsitteiden avulla.

Tutkimuskysymykset:

- Mitä ovat aulapalveluhenkilön työtehtävät uudella musiikkikampuksella?
- Mitä osaamista aulapalveluhenkilö tarvitsee?
- Mikä osaaminen on kaikista merkittävin suomalaisella musiikkikampuksella?
- Minkälainen koulutus työtehtävään vaaditaan?
- Mikä tehtävänimike kuvaa parhaiten uuden aulapalveluhenkilön työnkuvaa?

3.3 Aineistonkeruu

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät koostuvat sekundääri ja primääri menetelmistä. Sekundääriset menetelmät ovat jo olemassa olevaa tietoa, jota tutkijalla on jo entuudestaan. Primääriset menetelmät ovat aineistoa, jota tutkija kerää tutkimusta vasten. Tutkija voi kerätä aineistoa esimerkiksi kyselyillä ja haastatteluilla. Primääriaineisto on tietoa, jolla tutkija saavuttaa ratkaisun ilmiöön. (Kananen 2017, 83.)

Sekundäärisinä menetelminä tässä opinnäytetyössä toimivat tutkijan omat työkokemukset musiikkikampuksella, niin harjoittelun sekä sen jälkeisenä aikana. Primäärisenä menetelmänä tässä tutkimuksessa ovat teemahaastattelut. Teemahaastattelut ovat laadullisissa tutkimuksissa kaikista yleisin haastattelumuoto. Tärkeää on valita haastateltavaksi juuri oikeat henkilöt, joita ilmiö koskettaa tai joilta löytyy eniten tietoa sitä kohtaan. Teemahaastattelun voi suorittaa ryhmä- tai yksilömuodossa ja tässä opinnäytetyössä on tutkimusainestoa kerätty yksilö-teemahaastatteluilla.

Teemahaastattelun rakenne muodostuu tutkimuskysymysten kautta, joiden avulla ilmiötä pyritään ymmärtämään tarkemmin. Tämä aineistonkeruumenetelmä on valittu siksi, koska suorittamalla haastattelut eri henkilöille, pyritään löytämään jonkinlainen samanlaisuus tai korostuva asia, jonka myötä tutkimustulos ja ratkaisu ongelmaan löytyy. Toki samanlaisuutta ei välttämättä löydy, mutta erilaisuus voi myös olla tärkeää, jotta ilmiölle löytyisi looginen selitys. Teemahaastattelu on kyseisessä tilanteessa toimiva, koska jokainen haastateltava tiedostaa tutkimuksessa tutkittavan ongelman ja sen merkityksen.

Teemahaastatteluiden avulla kerättiin Jyväskylän ammattikorkeakoululta, Gradialta ja Jyväskylän Yliopistolta mahdollisimman monipuolinen näkökulma ilmiötä varten. Kyseisessä haastattelumenetelmässä pyritään saamaan käsitys tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä teemojen avulla (Kananen 2017, 90). Kysymykset koskivat työntekijän palvelukuvausta, osaamista ja koulutustaustaa. Haastattelut suoritettiin teemahaastattelujen sääntöjen mukaisesti ja ne myös tallennettiin.

Yksilö-teemahaastattelut suoritettiin sopimalla haastateltavien kanssa aika, päivämäärä ja paikka, missä haastattelu käydään. Haastateltavat tavoitettiin sähköpostitse ja puhelinsoitolla. Tutkimuksen tekijän työn luonteen vuoksi saatiin suurimpaan osaan haastateltavista helposti yhteys, koska esimies antoi heidän yhteystietonsa. Kolme haastattelua suoritettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun pääkampuksella, jossa oli tehty tilavaraus haastattelua varten. Tilavarauksen tekeminen onnistui hyödyntämällä pääkampuksen aulapalvelupistettä.

Viimeinen haastattelu suoritettiin Jyväskylän Musicalla, joka on Jyväskylän yliopiston musiikin-, taiteen- ja kulttuurin tutkimuksen laitos. Haastattelu oli vaikea järjestää, koska Jyväskylän yliopistolta ei löytynyt aluksi henkilöä, jolla olisi tarpeeksi tietoa vastata haastattelun kysymyksiin. Lopulta Jyväskylän yliopiston kiinteistöinsinööri suositeli sopivaa henkilöä, jonka myötä sovittiin puhelimitse aika ja paikka haastattelulle. Tämä oli haastatelluista henkilöistä ainoa, joka pyysi nähdä haastattelun kysymykset jo etukäteen.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin ääninauhurilla ja ne litteroitiin jälkeenkäpäin. Ääninauhuri lainattiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun pääkampukselta ja ääninauhurin äänenlaatu oli todella laadukas. Jokainen haastateltava suostui antamaan nimensä käytettäväksi opinnäytetyössä. Tutkittavilta henkilöiltä oli pyydetty erillinen lupa kirjallisena, jonka myötä varmistettiin, että nimiä saa tutkimuksessa käyttää. Kaikki haastattelut olivat kestoltaan noin puoli tuntia ja tilat haastatteluja varten varattiin yhdeksi tunniksi.

Tutkimuksen teoriaosuus on kerätty mahdollisimman monipuolisista työelämän kvaifikaatioihin liittyvistä kirjallisista, sähköisistä ja vieraskielisistä lähteistä. Tutkimuksessa on määritelty kvaifikaation lisäksi myös muita työelämäosaamiseen liittyviä käsitteitä, jotta lukija ymmärtää niiden eron. Teorian pääpaino on lähinnä kvaifikaatioissa ja teoria keskittyykin enemmän siihen, koska työpaikkailmoitukseen laaditaan henkilön osaamisvaatimukset eli kvaifikaatiot. Kvaifikaatioilla tarkoitetaan henkilön osaamista.

3.4 Analyysimenetelmät

Analyysimenetelmillä analysoidaan aineistoa niin, että etsitään ratkaisu tutkimusongelmaan ja vastaukset tutkimuskysymyksiin. Analyysimenetelmät ovat yhteydessä aineistonkeruumenetelmiin ja tutkimusotteisiin. (Kananen 2017, 68.) Tässä opinnäytetyössä analyysimenetelminä toimivat aineiston yhteismitallistaminen, aineiston koodaaminen, aineiston luokittelu ja aineiston tulkinta. Toisin sanoen analysointi on aineistolähtöistä, mikä tarkoittaa, että tulkinta on tehty puhtaasti aineiston perusteella, ja runkona toimii haastatteluissa käytetyt teemat.

Yhteismitallistamisella tarkoitetaan aineiston litterointia eli tekstimuotoon muuntamista. Tässä opinnäytetyössä yhteismitallistamista on käytetty äänitallennetta kirjoittaessa kirjalliseen muotoon. Opinnäytetyössä on litterointi suoritettu sanatarkasti, mutta haastateltavan eleet, tauot ja äännähdykset ovat jätetty pois, koska niiden merkitys on katsottu olevan lievä aineiston ymmärtämisen suhteen. Litteroitu aineisto tulee lukea sekä kuunnella useaan otteeseen, mikä lisää ymmärrystä aineistoa kohtaan.

Aineiston koodaaminen tarkoittaa litteroidun tekstimassan tarkastelemista tutkimusongelman sekä kysymysten näkökulmasta. Aineistolle ”esitetään” tutkimuskysymykset ja niiden pohjalta etsitään tekstistä ne kokonaisuudet, jotka liittyvät tutkittavaan ilmiöön (Kananen 2017, 132). Koodaamisella tarkoitetaan näiden tekstikokonaisuuksien kuvaavaa ilmaisua.

Tässä opinnäytetyössä litteroituun tekstiin on sovellettu aineiston koodausmenetelmää, joka helpottaa löytämään samanlaisuudet tekstistä. Opinnäytetyössä on käytetty Word-tekstinkäsittelyohjelmiston Kommentti-toimintoa, jonka avulla voidaan merkitä koodit oikeisiin kohtiin. Kanasen (2017, 137) mukaan ei ole olemassa yleistä koodaus tapaa, vaan se on jokaisen kirjoittajan oma luomus.

Aineiston luokittelu tapahtuu koodausvaiheen jälkeen, jossa pyritään muodostamaan ryhmät, jotka ilmenevät koodausvaiheesta (Kananen 2017, 132). Näiden ryhmien tulkitseminen johtaa tutkimustuloksien syntyyn. Tämä menetelmä on hyödyllinen, koska sen avulla saadaan aineiston samanlaisuudet tai mahdolliset eroavaisuudet kerättyä.

Aineiston luokittelussa voidaan käyttää erilaisia sanoja, jotka tiivistävät tekstikokonaisuuden. Jos aineistossa ilmenee sanoja, kuten avainten luovutus, tilojen tarkastus ja postin hakeminen, niin ne voidaan tiivistää sanalla ”työtehtävät”. Alla olevassa taulukossa näkyvät erilaiset koodit ja niistä syntyvä luokittelu. Taulukon viimeinen taso edustaa yhteistä käsitettä, johon kuuluu sitä edeltävien tasojen sanat.

Taulukko 1. Esimerkki koodauksesta ja luokittelusta (Kananen 2017, 147, muokattu)

Raakakoodi	Taso 1	Taso 2	Taso 3	Taso 4
Asiakas	Avustus	informointi	Ihmisten tuntemus	Asiakaspalvelu
laiteasiat	Äänentoisto	Erikoistekniikka	Järjestelmä	Av-tekniikka
Vahtimestari	Virastomestari	Turvallisuus	Tutkinto	Koulutus
Musiikki	Kalusto	Flyygeli	Instrumentti	Soittimet
Bändi	Juhla	Tilaisuus	Konsertti	Tapahtumat
Aulapalveluhenkilö	Aulaisäntä	Aulaemäntä	Aulakoordinaattori	Tehtävännimike
Opastus	Valvonta	Hallinta	Palvelut	Työtehtävät

Analysoinnin jälkeen pyritään etsimään ratkaisu tutkimusongelmaan. Aineistosta tehdään tulkinnat, jotka esitetään työn johtopäätöksinä sekä tutkijan omana pohdintana. Ratkaisun löytäminen on vaikeaa, mutta Kanasen (2017, 132) mukaan tutkijan pitäisi pystyä näkemään aineistosta, että mitä se viestii ja tahtoo sanoa. Tämä on haastava

vaihe, mutta hyödyntämällä yllä lueteltuja menetelmiä, voidaan helpottaa ratkaisun löytämistä.

3.5 Luotettavuusvarauma

Jokaisessa opinnäytetyössä tulee tarkastella sen luotettavuutta ja se on tärkeä huomioida jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Tutkimusotteessa mietitään, kuinka luotettava tieto saadaan ja pohdinnassa arvioidaan, miten siinä on onnistuttu. (Kananen 2017, 174.) Luotettavuutta lisää myös tutkimusaineistossa käytettyjen menetelmien sekä analysointivaiheiden tarkka dokumentointi (Kananen 2015, 338). Tieteellisessä tutkimuksessa on tärkeä käyttää luotettavuusmittareita, joista yleisimmät ovat reliabiliteetti ja validiteetti.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä ja validiteetilla, että tutkitaan oikeita asioita (Kananen 2017, 174). Tämän opinnäytetyön luotettavuutta on pohdittu tarkkaan jo suunnitteluvaiheessa, koska tutkimuksen eri vaiheet ovat dokumentoitu tarkasti. Tämän tutkimuksen teemahaastattelut suunniteltiin niin, että haastateltavista saataisiin juuri ne oikeat ja tarpeelliset vastaukset. Haastateltavat valikoitiin myös tarkoin perustein, koska ilmiö koskettaa juuri heitä tai he ovat olleet tekemisissä ilmiön kanssa.

Kanasen (2015, 338) mukaan suurin riski laadullisen tutkimuksen luotettavuudessa on tutkija itse. Tutkijan omaa osuutta painottavat myös Eskola ja Suoranta (1998, 211), joiden mukaan se toimii myös erottavana tekijänä kvantitatiiviselle tutkimukselle, koska kvalitatiivisessa korostuu tutkijan oma henkilökohtainen pohdinta enemmän.

Haastattelut litteroitiin sanatarkasti, mutta tauot, eleet ja äännähdykset ovat jätetty pois, koska niiden on katsottu olevan turhia tutkimustulokseen liittyen. Keskustelut haastateltavien kanssa on tehty mahdollisimman objektiivisesti ja kysymykset on muotoiltu tavalla, jotta haastateltavaa ei johdateltaisi. Tutkijan kokemattomuus teemahaastatteluissa on luotettavuuteen vaikuttava tekijä, mutta haastatteluiden taso oli parempaa joka kerran jälkeen.

Tärkeänä luotettavuuskriteerinä toimii myös informantin vahvistus, joka tarkoittaa aineiston todentamistapaa tutkimuksessa haastatelluilta henkilöltä (Kananen 2017, 177). Tässä opinnäytetyössä aineisto on esitetty yhdelle haastateltavista ja muille on puhelimitse, sähköpostitse ja tapaamisen myötä kerrottu tutkimuksen merkityksestä sekä tuloksista. Tämä menetelmä varmistaa, että tutkija on tulkinnut haastateltavien vastaukset oikein. Tämän avulla on saatu yhteisymmärrys aiheesta koskien haastateltavien kanssa.

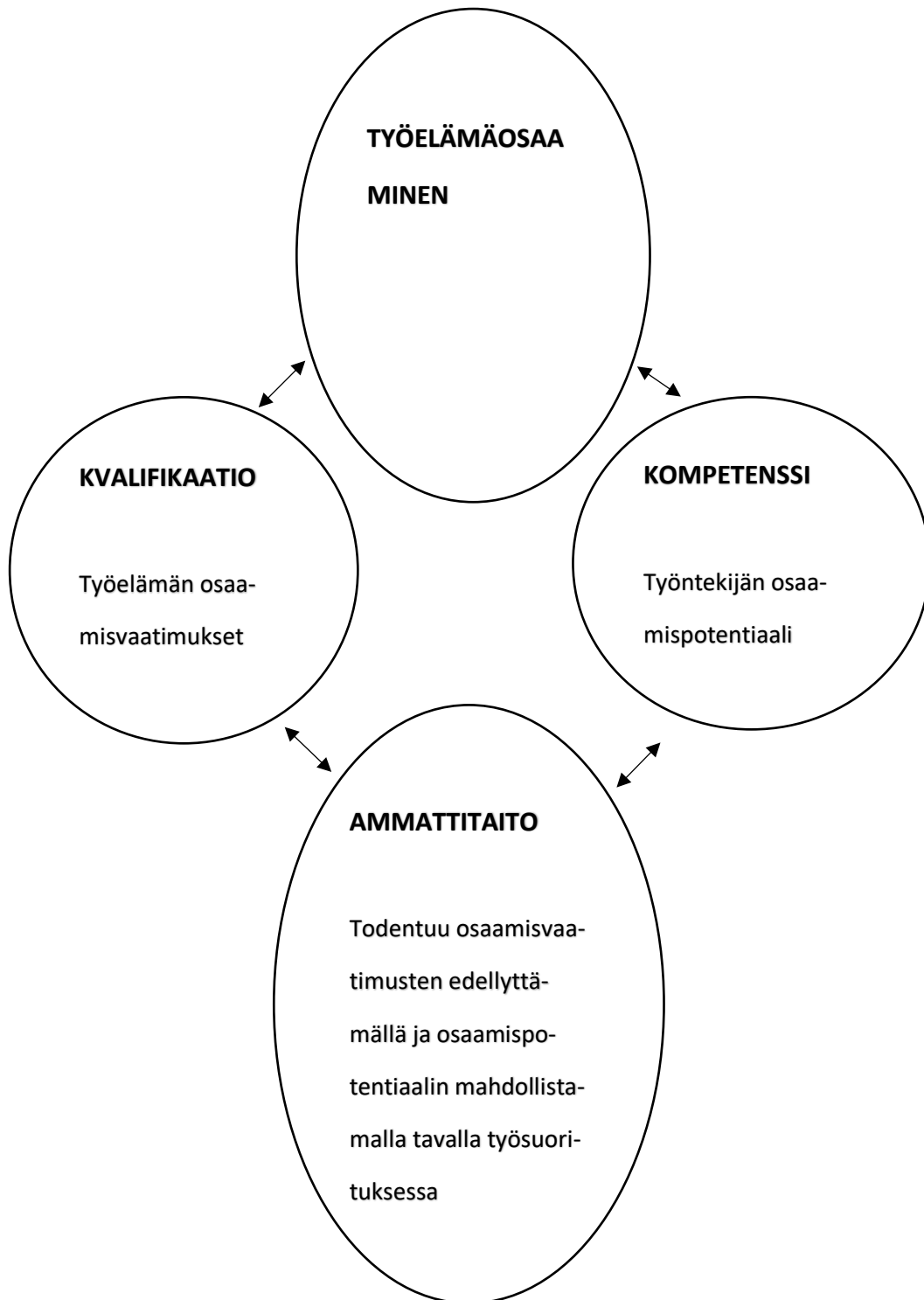
4 Työelämäosaaminen

Työelämäosaaminen on tärkeä osa jokaisessa työpaikassa ja se tulee vastaan työntajilla viimeistään rekrytointi vaiheessa. Työnantajien tulee määritellä rekrytointi-ilmoitukseen, minkälaista osaamista työntekijältä vaaditaan. Osaamisessa korostuu tietojen ja taitojen yhteinen soveltaminen. ”Osaaminen ei ole tietoa päätetilana, vaan aktiivista ja dynaamista tietämistä, jossa tiedon sisältö ja sen soveltaminen yhtyvät” (Hanhinen 2010, 48). Rajin ja Kallioisen (2013, 6) aikakauskirjan mukaan työntajat pitävät tärkeimpinä rekrytointikriteereinä luotettavuutta, yhteistyökykyä, kommunikointitaitoja, kykyä ymmärtää työn tärkeys, ongelmanratkaisutaitoja, tilannetajua, päätöksentekokykyä ja koulutusta sopivalta alalta.

Työntekijöille tämä käsite on oleellinen, koska se vaikuttaa kuinka työssä menestyy. Työelämäosaamisella tarkoitetaan nimenomaan niitä tietoja, taitoja ja asenteita, joita työssä menestymisessä tarvitaan (Hanhinen 2010, 49). Osaamisen merkitys on organisaatioissa tärkeä, koska sen menestyminen riippuu siitä. Työntekijöiden kyky suoriutua annetuista tehtävistä sekä niihin asetetuista vaatimuksista luovat työelämäosaamiselle vankan perustan. Jokaisen työntekijän osaaminen korostuu, kun kyseessä on organisaation tavoitteiden saavuttaminen.

Työelämäosaaminen on itsessään hyvinkin monta alaryhmää, termejä sekä osaamista sisältävä käsite. Osaaminen on Helakorven (2005) teorian mukaan kaikkien kolmen osa-alueen hallitsemista ja niitä ovat ammattitaito, kvalifikaatiot ja kompetenssi. Näistä löytyy paljon teoriaa, etenkin suomalaisia lähteitä, mutta englanninkieliset ovat

vaikeammin saatavilla, koska sanoille ”osata” tai ”osaaminen” ei ole täsmällistä englanninkielistä käännöstä (Hanhinen 2010, 51). Kuvio pyrkii selventämään eri termien merkitystä työelämässä. Alla olevassa kuviossa hahmottuu yksinkertaisuudessaan, kuinka jokainen näistä termeistä on osa työelämäosaamisen prosessia.



Kuvio 1. Työelämäosaaminen (Hanhinen 2010, 16, muokattu)

4.1 Kompetenssi

Kompetenssi on yleisin käytettävissä oleva termi silloin kun puhutaan osaamisesta. Sana kompetenssi on määritelty lukuisin eri tavoin ja internetsivulla (www.cinterfor.org 2006) esiintyy 28 erilaista määritelmää kompetenssille. Kompetenssia käytetään, kun kyse on henkilön osaamispotentialista. Työntekijän osaamispotentiali näkyy, kun hän onnistuneesti hoitaa toisen tai itse asettamansa työtehtävän.

Sana kompetenssi sekoitetaan usein kvalifikaation kanssa, koska niissä on hyvin paljon samanlaisuuksia. Nijhof & Streumer (1998, 40) ovat määritelleet kirjassaan ”Key Qualifications in Work and Education”, että kompetenssia käytetään, kun puhutaan jonkun henkilön ominaisuuksista ja kvalifikaatiota taas, kun kyse on työn vaatimista osaamisista ja taidoista. Kompetenssi keskittyy tiettyihin tehtäviin tai vain yhteen, joissa korostuu henkilön suoritus ja ajattelumalli kyseistä työtehtävää kohtaan. (Mts.)

Kompetenssi voidaan ajatella myös älykkyydeksi, mutta se eroaa siitä olemalla hyvin suoraa ja läpinäkyvää. Hyvä esimerkki kompetenssista näkyy myyjän ammatissa, koska myyjän on tärkeää luoda luottamus asiakkaiden kanssa, sillä se vaikuttaa myynnin määrään. Luomalla tämän luottamuksen, näytetään kompetenssi työtehtävässä (Winston 2014).

4.2 Kvalifikaatiot eli osaamisvaatimukset

Työelämässä kvalifikaatiot ovat henkilön osaamisvaatimuksia, joita edellytetään työtä tai ammattia varten. Osaamisvaatimukset ovat hyvin työmarkkinalähtöinen käsite, koska työnantaja pyrkii juuri niitä määrittelemään työpaikkailmoituksessa. ”Kvalifikaatiot esitetään tavallisimmin ammatista tai työorganisaation taholta johdettuina suoritus-, pätevyys- tai ammattitaitovaatimuksina tai tarpeina, joita työntekijöiltä edellytetään” (Hanhinen 2010, 82). Naumanen & Silvennoinen (1996, 11) ovat ajatelleet, että kvalifikaatiot nähdään työelämässä taitoina, mitä työntekijällä tulee olla, jotta pystyy työskentelemään yrityksen tavoitteiden mukaisesti. Toisaalta ne voidaan nähdä

myös henkilökohtaisina, eli työntekijän omana käsityksenä siitä, minkälaista osaamista hän työelämässä tarvitsee.

Kvalifikaatiot, joita työssä tai ammatissa vaaditaan, tulee määritellä tarkoin. Osaamisvaatimuksien väärin määrittely voi johtaa liiallisiin tai liian puutteellisiin vaatimuksiin. Työn suorittaminen vaaditulla tavalla voi tätä myötä kärsiä ja oikea henkilö kyseiseen ammattiin on väärä. Kvalifikaatiot on määriteltävä yksilön ja hänen tilanneympäristönsä välisessä suhteessa (Nijhof & Streumer 1998, 51). Nijhof ja Streumerin (1998, 51-62) mukaan on erittäin tärkeää, että kvalifikaatiot voidaan havaita erilaisilla tavoilla. Esimerkiksi työelämässä kvalifikaatioiden määrittely vaatii huomion kiinnittämistä työssä vaativalle pätevyydelle sekä käytettävissä oleville pätevyyksille.

Onnistuneen työelämäosaamisen lähtökohtana ovat kvalifikaatiot, koska ne määrittelevät työntekijälle työn sisällön, tason ja vaatimukset. Nämä vaatimukset kohdistuvat suoraan työsuoritukseen, jossa työntekijä käyttää osaamistaan. Helakorven (2005) mukaan työelämä ja sen muutokset vaikuttavat kvalifikaatioiden muodostumiseen ja samalla myös työyhteisöön sekä työntekijän persoonallisuuteen.

Kvalifikaatiotutkimukset juontavat juurensa saksalaisista tutkimustraditioista, joissa kvalifikaatiot jaotellaan kolmeen eri päätyyppiin. Kvalifikaatioiden päätyypit ovat tuotannolliset, normatiiviset ja innovatiiviset kvalifikaatiot. (Streumer 1993, 69.) Alla olevassa kuviossa näkyy kvalifikaatio käsitekartta, jossa ilmenee kvalifikaatioiden perinteinen jaottelutyyli ja niiden alaryhmät.



Kuvio 2. Kvalifikaatiokäsitteen käsitekartta (Hanhinen 2010, 86)

4.2.1 Tuotannolliset kvalifikaatiot

Tuotannolliset kvalifikaatiot ovat kyseessä silloin, kun kyse on tiedoista ja taidoista, jotka ovat tarpeen työn välittömässä suorituksessa (Hanhinen 2010, 80). Tuotannollisissa kvalifikaatioissa näkyy tiedot, taidot, toiminta ja tuntemus asioista, joihin henkilö on erikoistunut opintojen ja uravalintojensa kautta (Avovaara 2016, 15). Voidaan puhua myös työn tekemiseen liittyvistä teknisistä taidoista. Tuotannolliset kvalifikaatiot voidaan jakaa kognitiivisiin, sosiaalisiin ja motoristisiin alaryhmiin. Näiden alaryhmien sijoittuminen on esillä kuviossa 2.

Työelämässä hyvä esimerkki sosiaalisista, eli tuotannollisista taidoista on asiakaspalvelulähtöiset ammatit, joissa työntekijä osoittaa tuntemuksensa sekä taitonsa. Asiakaspalvelu ammatteja on lukuisia, mutta esimerkiksi myyntimiehellä nämä kvalifikaatiot ovat tärkeässä roolissa, koska liiketoiminnan ja siihen sisältyvien säädäntöjen tuntemus ovat tällöin keskeisessä osassa. Työntekijä ymmärtää, että ammatti on osa rajattuja työtehtäviä, joista ammattitaito korostuu. Tiedot ja taidot yhdistyvät, jotta työtehtävistä voidaan suoriutua. (Jokinen & Lähteenmäki & Nokelainen 2009, 23.)

4.2.2 Normatiiviset kvalifikaatiot

Normatiiviset kvalifikaatiot tarkoittavat työntekijöiltä edellytettäviä henkilökohtaisia ominaisuuksia (Hanhinen 2010, 80). Kuten kuvioista 2 ilmenee, normatiiviset kvalifikaatiot jakautuvat kolmeen eri alaryhmään, jotka ovat mukautumis-, motivaatio- ja sosiokulttuuriset kvalifikaatiot.

Mukautumiskvalifikaatioilla tarkoitetaan työelämässä tapahtuvaa sopeutumista. Sopeutumisella voidaan tarkoittaa työssä olevia keskeisiä asioita, kuten työaikatauluja, työyhteisöjä, kiireellisyyksiä, stressiä ja vastuullisuuksia. Toisin sanoen kaikkia asioita, joihin työssä voi sopeutua. Mukautumiskvalifikaatiot ovat yhteydessä negatiivisiin kvalifikaatioihin, koska kyseessä on myös sietämistä, joka tulee työssä vastaan esimerkiksi, työyhteisön tai työkurin parissa (Hanhinen 2010, 80).

Motivaatiokvalifikaatiot ovat paljon syvällisempiä verrattuna mukautumiskvalifikaatioihin. Sopeutumisen lisäksi työhön sitoudutaan, koska työntekijällä on halu tähdätä korkeammalle ja pyrkiä oma-aloitteisesti saavuttamaan työssä vaadittuja tavoitteita. Motivaatio syntyy työntekijän asenteesta työtä kohtaan ja mitä parempi se on, niin sitä tehokkaampi on myös työpanos. Työntekijä kokee vankan sitoutumisen myötä olevansa lojaali työpaikkaa ja työyhteisöä kohtaan.

Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot kuvaavat työntekijän suhdetta työorganisaatioon ja siitä ulospäin (Jokinen & Lähteenmäki & Nokelainen 2009, 24). Parhaiten sosiokulttuuriset kvalifikaatiot näkyvät tiimityöskentelyssä, jossa ilmenee työntekijän pätevyys yhdistää kaikkien osaaminen ja käyttää sitä tukena oman osaamisen kanssa. Motivaatiokvalifikaatioiden lailla, työntekijä sisäistää työorganisaation tavoitteet ja on sitoutunut niitä noudattamaan. Sosiokulttuurisissa kvalifikaatioissa korostuu enemmän yhteinen yrittämishenki eikä itsenäinen.

4.2.3 Innovatiiviset kvalifikaatiot

Innovatiivisista kvalifikaatioista voidaan käyttää myös nimitystä kehittävät kvalifikaatiot. Keskeiseksi osaksi nousee työntekijän itsensä kehittäminen, mikä näkyy jatkuvana oppimisena ja oman ammattitaidon ylläpitämisenä (Avovaara 2016, 16). Nämä kvalifikaatiot mielletään usein työrutiineista poikkeavaksi toimintatavoiksi.

Itsensä kehittämisen lisäksi korostuu taidot, jotka hyödyttävät myös koko työyhteisöä. Kyseessä on siis kyky hahmottaa ja arvioida muutostarpeita työtehtävässään sekä mahdollisesti muuttaa sitä (Hanhinen 2010, 81). Esimerkiksi erilaiset toimintatavat tai toimintamallit, joiden kehittäminen vaikuttaa myös muihin työntekijöihin. Tämänkaltaisessa kehittämisessä korostuu vahvasti työntekijän erilaiset kyvyt kuten ongelmanratkaisu, reflektointi ja työn analysointi.

4.3 Ammattitaito

Ammattitaito on käsite, joka yhdistää kompetenssin ja kvalifikaation. Sen voidaan katsoa viittaavan työntekijän ominaisuuksiin (kompetenssiin) ja työn asettamiin vaatimuksiin (kvalifikaatioihin) (Hanhinen 2010, 88). Tärkein huomio kuitenkin on, että ammattitaito keskittyy vain työkontekstiin. Kompetenssia ja kvalifikaatioita voidaan käsitellä työelämäosaamisen ulkopuolisissakin asioissa, mutta ammattitaito on jo rajattu valmiiksi, kuten sanasta ”Ammatti” hyvin tämä ilmenee.

Ammatilla tarkoitetaan henkilön tekemää työtä, josta hän tienaa elantonsa. Joihinkin ammatteihin voidaan vaatia koulutus ja toisiin ei. Ammatilla on suuri vaikutus ihmisen elämäntilanteeseen, koska hänen elinympäristönsä ja sosiaalinen asemansa muodostuvat siitä. Ammatista voidaan käyttää myös käsitettä *professio*, mutta se viittaa enemmän korkeakoulutettuihin erikoisammatteihin, joissa vaatimuksena on tutkinto.

Tässä kontekstissa taito liittyy suoritukseen, joka voi olla fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista (Helakorpi & Aarnio & Majuri 2010, 64). Taito on siis kyky tehdä jokin asia hyvin ja se näkyy esimerkiksi lasku-, puhe- tai ajotaidoissa. Taito syntyy jatkuvassa opettelussa.

Kokonaisuudessaan ammattitaito on tietotaitoa, joka syntyy yksilön ominaisuuksista, joiden avulla hän pärjää ammatissaan. Ammattitaidon määritelmää voidaan silti käsitellä monella eri tavalla. Laakkosen (2004, 21-22) mukaan yksi näkökulma on, että se nivoutuu kvalifikaatioista ja kompetenssista. Toinen näkökulma on, että ammattitaidossa korostuu enemmän kompetenssin merkitys. Kankaanpää (1997, 21) ajattelee, että ammattitaito on kyseessä silloin, kun kyse on työkyvystä ja toimintavalmiudesta.

5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa esitellään tutkimuksessa saavutetut tulokset, jotka perustuvat teema-haastatteluihin. Alaotsikot on suunniteltu tutkimuskysymysten mukaan, jotta ne antaisivat selkeän vastauksen niihin. Vastauksissa korostuneet samanlaisuudet ovat merkittävässä asemassa, koska ne ratkaisevat tutkimusongelman ja vastaavat samalla tutkimuskysymyksiin. Haastatteluissa olevat samanlaisuudet ovat selvitetty tutkimuksessa käytettyjen analyysimenetelmien avulla.

5.1 Vastaajien taustatiedot

Ensimmäisenä haastateltavana oli Osmo Siekkinen, joka on entinen vahtimestari Jyväskylän ammattikorkeakoululla ja jolla on vuosikymmenien kokemus Suomalaisella musiikkikampuksella työskentelystä. Siekkinen on ollut työnsä puolesta paljon tekemisissä musiikkikampuksella järjestettävissä tapahtumissa, ja hänellä on tietotaitoa käsitellä musiikkisoittimia sekä joitakin laitteistoja. Tällä hetkellä Osmo Siekkinen on eläkkeellä, mutta tekee työvuoroja aina tarvittaessa. Siekkistä haastateltiin, koska haluttiin saada käytännön näkökulma tutkimusta koskevaan ongelmaan ja sen mahdollisiin ratkaisumenetelmiin.

Toinen haastateltava oli Timo Hiltunen, joka on ammatiltaan turvallisuuskoordinaattori Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ja samalla myös vahtimestareiden esimies. Hiltusella on laaja tietotaito, joka koskee jokaista Jyväskylän ammattikorkeakoulun kampusta, ja yhteistyö Gradian sekä Jyväskylän yliopiston kanssa on tuttua. Timo Hiltunen oli sopiva haastateltava, koska hänellä on myös käytännön näkökulmaa tutkimusongelmaan sekä tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista.

Kolmantena haastateltavana oli Anna Tontti, joka työskentelee Gradian tilapalvelupäällikkönä. Tämä haastattelu oli todella keskeinen tutkimuksen kannalta, koska Gradia toimii jatkossa musiikkikampuksen päävuokralaisena. Koulutuskuntayhtymä Gradian näkökulmalla on iso merkitys, koska uuden aulapalvelutyöntekijän palkkaaminen

tapahtuu sen kautta. Aulapalvelutyöntekijöiden esimiehenä useimmiten toimii palvelupäällikkö, joten Anna Tontti oli todella tärkeä haastateltava tässä opinnäytetyössä.

Viimeinen haastattelu suoritettiin Markku Pöyhöselle, joka toimii Jyväskylän yliopistolla suunnittelijana. Pöyhönen on ollut toiminnassa mukana jo musiikkikampuksen perustamisvaiheessa johtaja Hannu Ikosen kanssa. Pöyhösen oma kokemus takaa haastattelun luotettavuuden. Tällä hetkellä yliopisto toimii vähiten Suomalaisella musiikkikampuksella, ja näin asia tulee olemaan myös tulevaisuudessa. Haastattelu oli silti merkittävä, koska kaikkien kampuksella toimivien yritysten näkökulma on tärkeä, jotta oikeanlainen henkilö löytyy aulapalvelutyöntekijäksi.

5.2 Aulapalvelutyöntekijän palvelukuvaus

Jokaisessa haastattelussa ilmeni, että tulevan aulapalvelutyöntekijän työtehtävät ovat todella laajat, joten tarvitaan vähintään kaksi työntekijää. Suomalainen musiikkikampus on toiminnaltaan hyvin monipuolinen, ja siellä on paljon ohjelmaa myös iltaisin. Haastateltavien mukaan olisi hyvä jakaa kahdelle työntekijälle vuorojärjestelmä, jonka mukaan he työskentelevät.

Haastateltavien mukaan vuorojärjestelmä onnistuisi käytännössä jakamalla työntekijöille aamu- ja iltavuorot. Siekkisen ja Hiltusen (2019) mukaan tarvitaan ehdottomasti kaksi henkilöä, koska musiikkikampuksella on toimintaa iltaan asti. Gadian palvelupäällikkö Anna Tontin (2019) mukaan toimiva työnjako olisi esimerkiksi aamuvuorolla klo 7.00 - 15.00 ja iltavuorolla klo 14.00 - 22.00. Tontti korostaa myös, että työnjako ja työntekijöiden määrä riippuu siitä, kuinka paljon työnantaja on valmis käyttämään rahaa kyseisen palvelun tuottamiseen, koska palvelun voi myös kohdistaa ruuhkahuippuihin.

Kartoittamalla pahimmat ruuhka-ajat voidaan käyttää useampaa työntekijää, mutta hiljaisempina aikana työntekijöiden määrää voidaan vähentää. Pöyhönen (2019) korostaa samaa kuin Tontti: työnjako riippuu paljolti siitä, kuinka kuormittavaa työ on eri aikoina.

Työtehtävät koostuisivat pääosin samoista tehtävistä kuin mitä muiden yritysten aulapalvelutyöntekijöillä on. Näitä työtehtäviä ovat haastateltavien mukaan opastus, viestintä, kulunvalvonta, pysäköinninvalvonta, tilojen varaus sekä avaintenhallinta. Koko rakennuksen tilojen ja toiminnan tunteminen on myös tärkeää, jotta työntekijä osaa informoida kaikkia kiinteistön käyttäjiä.

Aulapalvelutyöntekijä on paljon ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa, joten asiakaspalvelulla on iso merkitys kyseisessä työtehtävässä. Suomalaisella musiikkikampuksella on paljon vierailijoita, eri ikäisiä ja eri maista. Vierailijoita on paikalla usein musiikkitapahtumien aikana, minkä myötä aulapalvelutyöntekijän asiakaspalveluosaaminen korostuu. Suomalaisella musiikkikampuksella asiakaspalveluosaaminen näkyy ottamalla huomioon ikäihmiset ja liikuntarajoitteiset. Musiikkitapahtumien aikana aulapalvelutyöntekijän pitää osata järjestää sopivat paikat ja esteetön kulku henkilöille, jotka sitä tarvitsevat.

5.3 Tärkeät osaamisvaatimukset

Aulapalvelutyöntekijän osaamisvaatimukset muodostuvat jo työntekijän palvelukuvauksessa luetelluista asioista, mutta musiikkikampuksella nämä osaamisvaatimukset ovat hyvin erilaisia verrattuna muihin yrityksiin. Perusasioiden lisäksi musiikkikampuksella korostuu paljon musiikkialan tuntemus. Musiikkialan tuntemus kampuksella koostuu musiikkisoittimista, av-tekniikasta ja musiikkityylien tuntemisesta.

Suomalaisella musiikkikampuksella on valtava määrä erilaisia musiikkisoittimia ja laitteita, koska siellä järjestetään musiikinopetusta, erilaista musiikkiin liittyvää toimintaa sekä tapahtumia. Nämä soittimet ovat todella kalliita, ja niitä tulee osata käsitellä oikein, jotta ne pysyvät kunnossa.

Yksi kallisarvoinen soitin on esimerkiksi flyygeli, joka on eräänlainen piano. Siekkisen (2019) mukaan flyygeliä käsitellessä tulee tietää, että sitä siirtäessä flyygelin pyörät eivät saa olla lukossa ja että kun kantta nostetaan, pyörien tulee olla juuri silloin lu-

kossa. Siekkinen mainitsee myös, että pölyntyminen ja ilmankosteus pitää ottaa huomioon, kun soittimia säilytetään. Pöyhönen (2019) korostaa samaa: soittimien varastoinnissa on tärkeää huomioida lämpötila, jotta soitin ei halkea tai vaurioidu.

Gradian palvelupäällikkö Anna Tontin (2019) mukaan aulapalvelutyöntekijän ei pitäisi itse siirtää soittimia, koska ne ovat liian raskaita. Tontti mainitsee, että aulapalvelutyöntekijän tehtävänä olisi ulkoistaa palvelu, jotta soittimien siirto onnistuisi turvallisesti. Tontti korostaa silti, että työntekijän on tärkeä tiedostaa musiikki-instrumenttien herkkyys ja oikeanlainen käsittely, jotta osaa opastaa ulkoista palvelua siirtämään ne oikealla tavalla.

Toisena tärkeänä osaamisvaatimuksena on audiovisuaalisen tekniikan ymmärtäminen. Siekkisen (2019) mukaan aulapalvelutyöntekijällä pitäisi olla peruskäsitys av-tekniikasta, koska se auttaa musiikkitapahtumia koskevassa yhteistyössä. Tapahtumia varten tilataan usein ammattilainen, joka hoitaa konserttisalien valaistuksen ja äänitykset, mutta aulapalvelutyöntekijän tulisi tietää, mistä löytyy voimavirta kyseisiin laitteistoihin ja tarvittaessa hänen pitää toimia avustajana.

Hiltunen (Haastattelu 2019) korostaa, että jokainen taho, joka musiikkikampuksella toimii, tarvitsee henkilöö, joka hallitsee av-tekniikan perusteet. Gradia, Jyväskylän ammattikorkeakoulu sekä Jyväskylän Yliopisto harjoittavat musiikin opetusta, ja siksi kaikilla on tarve samanlaiselle osaamiselle. Esimerkiksi lauluharjoituksen yhteydessä voidaan tarvita osaamista, jotta ääni saadaan oikeasta lähteestä, ja silloin tarvitaan työntekijä, joka voi auttaa asiassa.

Jokaisessa haastattelussa ilmenee, että av-tekniikan perusteiden hallinta on sopivin osaamisvaatimus, koska aulapalvelutyöntekijän perustehtävät vaativat jo itsessään todella paljon. Pöyhönen ja Tontti (2019) kertovat, että perustietämys av-tekniikassa on hyvä olla esimerkiksi pikku asioiden parissa, kuten studioiden ja pienluokkien avustamisessa. Pöyhönen mainitsee myös, että Musicalla vahtimestarit hallitsevat juuri näiden perusasioiden osaamisen, mikä olisi sopivaa osaamista myös uudelle aulapalvelutyöntekijälle.

Musiikkityöliien ja siihen liittyvän toiminnan tunteminen korostuu myös osaamisvaatimuksissa. Musiikkikampuksella on paljon erilaista musiikkiin liittyvää toimintaa, joita harjoittavat eri koulutuslaitokset. Aulapalvelutyöntekijän tulee tiedostaa, miten toiminta eroaa toisistaan ja mitä siihen sisältyy. Kielitaito on yksi erittäin tärkeä osaamisvaatimus, koska kampuksella käy paljon ulkomaalaisia vierailijoita, joten vähintään englanninkieli tulisi aulapalveluhenkilön taitaa. Edellä mainitut asiat nousivat esille jokaisessa yksilöteemahaastattelussa.

5.4 Koulutustausta

Haastatteluissa ilmeni paljon samanlaisuuksia koulutustaustan näkökulmasta. Haastateltavat ovat sitä mieltä, että jonkinlainen toisen asteen tutkinto olisi hyvä vähintään olla, mutta korkeakoulututkinto olisi myös mahdollinen. Jokaisessa haastattelussa ilmeni, että suuri osa työtehtävistä ovat mahdollista perehdyttää sekä kouluttaa talossa sisäisesti eikä työnhakijalla tarvitse olla kaikkea työtehtäviin liittyvää osaamista.

Siekkisen (2019) mukaan aulapalveluhenkilön ei tulisi olla ylikoulutettu, koska suurin osa työtehtävistä on mahdollista kouluttaa musiikkitalossa sisäisesti. Kyseessä on myös työ, jonka palkka ei välttämättä ole kovin korkea, joten ylikoulutetulla henkilöllä se voi laskea motivaatiota työtä kohtaan. Siekinen mainitsee, että häntä on itse aikoinaan opastanut pianovirittäjä, mutta perehdyttäminen voi olla hyvin haastavaa, koska se riippuu paljolti aikatauluista.

Hiltunen (2019) mainitsee, että työnhakijan osaaminen voi tulla myös henkilön harrastuksien kautta. Jos työnhakijalla on kokemusta av-tekniikasta erilaisten työtehtävien kautta, niin se voidaan katsoa riittäväksi osaamisvaatimukseksi jo rekrytointivaiheessa. Hiltunen nostaa myös esille virastomestarin koulutuksen, joka on ammattitutkinto, mikä soveltuu aulapalveluissa toimiville henkilöille. Hiltunen mainitsee myös, että työtehtävät olisi mahdollista kouluttaa talon sisäisesti.

Gradian palvelupäällikkö Anna Tontti (2019) on sitä mieltä, että ammattitutkinto olisi tarpeeksi sopiva vaatimus, koska korkeakoulututkinto on hieman laajempi ja kouluttaa eri tyyppisiin tehtäviin. Tontin mukaan virastomestari tai jonkin tyylinen av-tekniikan

tutkinto yhdistettynä olisi toimiva vaatimus koulutuksen kannalta. Tontti mainitsee, että jos av-tekniikan osaaminen työnhakijalta puuttuu, niin on se mahdollista perehdyttää esimerkiksi muiden työntekijöiden avulla. Vastuu olisi koulutuspäälliköllä, joka organisoi perehdytyksen ja informoinnin aulapalveluissa työskentelevälle henkilölle.

Jyväskylän Yliopistolla työskentelevä Markku Pöyhönen (2019) kertoo myös, että toiseen asteen koulutus olisi kyseiseen työtehtävään tarpeeksi riittävä. Pöyhönen mainitsee silti, että korkeakoulututkinto tai esimerkiksi yliopiston maisterikin voi aulapalvelutyöntehtävissä toimia, jos mielenkiinto on suuri musiikin parissa. Siekkisen (Haastattelu 2019) näkemys asiasta on myös hyvin samanlainen Pöyhösen kanssa, koska hän mainitsee, että aulapalveluhenkilöllä olisi tärkeä olla kiinnostus musiikkia kohtaan, jotta se edistäisi sitoutumista sekä motivaatiota työtä kohtaan.

Haastateltavien mukaan koulutustaustaa on myös hyvä olla aivan perusasioista kuten turvallisuudesta ja ensiavusta. Kyseessä on työtehtävä, joka muodostuu paljon tapahtumien äärelle, joten turvallisuus sekä ensiapukoulutus korostuvat valtavan ihmismäärän vuoksi.

5.5 Tehtävänimike

Toimeksiantajan yksi hieman pienempi vaatimus opinnäytetyölle oli selvittää oikeanlainen tehtävänimike tutkimuksessa käsiteltävään työtehtävään. Yksilöteemahaastattelussa kysyttiin jokaiselta haastateltavalta, mikä olisi heidän mielestään sopiva tehtävänimike kyseiseen työtehtävään. Tätä pidettiin hyvin haastavana kysymyksenä, mutta jonkin verran samanlaisia vastauksia saatiin.

Haastatteluissa tulivat eniten esille tehtävänimikkeet, kuten aulaisäntä, aulaemäntä ja aulapalvelutyöntekijä. Jokainen haastateltava korosti, että tehtävänimike muodostuu työntekijän työtehtävistä. Jos työtehtävät ovat pääosin aulapalveluissa, aulapalvelutyöntekijä on tyydyttävä ratkaisu, mutta monipuolisemmat työtehtävät vaativat erilaisen tehtävänimikkeen työntekijälle.

6 Johtopäätökset

Tämän luvun tarkoituksena on käsitellä johtopäätöksiä, jotka ovat nousseet esille tutkimuksessa olevien haastatteluiden kautta. Johtopäätös-osiossa pyritään tiivistämään tutkimustulokset ja kertomaan konkreettinen ratkaisu tutkimusongelmiin (Kananen 2017, 18). Johtopäätökset esitellään opinnäytetyön tutkimuskysymysten muodossa.

Mitä ovat aulapalveluhenkilön työtehtävät uudella musiikkikampuksella?

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että aulapalvelutyöntekijän työtehtävät koostuisivat pääosin perinteisistä aulapalvelutehtävistä, jotka ovat lueteltuna tutkimustuloksissa. Aulapalvelutyöntekijän tulee tuntea Suomalaisen musiikkikampuksen toiminta ja ketkä siellä toimivat.

Työtehtävät ovat liikaa yhdelle henkilölle, joten Gradian tulee rekrytoida toinenkin aulapalvelutyöntekijä tai järjestää yhdessä Jyväskylän ammattikorkeakoulun sekä Jyväskylän Yliopiston kanssa vaihtoehtoinen toimintatapa. Vuorojärjestelmällä kahdelle tai useammalle työntekijälle saadaan kampukselle aulapalvelu aamusta iltaan. ”Totta kai olisi hyvä, että siinä olisi, olisi useampi, mutta tietysti vois olla, että se, että se on se tavallaan se niin sanotusti kovempi ammattilainen se toinen ja kevyempi se toinen” (Siekkinen 2019). Siekkisen mukaan toimiva ratkaisu voisi olla, että toinen aulapalvelutyöntekijä on osaamisvaatimuksiltaan enemmän sopiva kyseiseen työtehtävään kuin toinen.

Siekkisen ehdottama ratkaisu onnistuisi käytännössä, esimerkiksi sijoittamalla vahtimestarin toiseksi työntekijäksi. Vahtimestareiden työtehtävissä on paljon samanlaisuuksia kuin aulapalvelutyöntekijällä kuten opastus, pysäköinnin valvonta, avainten luovutus sekä vastaanotto. Suomalaisella musiikkikampuksella on toiminut aina vahtimestari eikä aulapalvelut tule kuin vasta remontin valmistuttua. Tällä menetelmällä säästetään rahaa, koska ei tarvitse rekrytoida kahta työntekijää, vaan voidaan sisäisesti järjestää toinen työntekijä aulapalvelu työtehtäviin.

Mitä osaamista aulapalveluhenkilö tarvitsee?

Aulapalvelutyöntekijän osaamisvaatimukset eli kvalifikaatiot muodostuvat Suomalaisella musiikkikampuksella pääosin kaikista teoriassa käsitellyistä kvalifikaatioista ja niiden alaryhmistä. Tutkimustuloksista kuitenkin selviää, että aulapalveluhenkilöllä korostuu eniten tuotannolliset, innovatiiviset, motivaatiolliset ja normatiiviset kvalifikaatiot.

Työntekijän tiedot, taidot ja tuntemus on tässä tapauksessa merkittävä tekijä, koska musiikkikampuksella tulee aulapalveluhenkilön tuntea talon toimintaa sekä musiikkialaa. Sosiaaliset kvalifikaatiot, jotka ovat yksi tuotannollisten kvalifikaatioiden alaryhmistä korostuvat paljon asiakaspalvelulähtöisissä ammateissa, missä on juuri tässä tutkimuksessa kyse.

Työtehtävien ollessa erittäin monipuoliset sekä vuorojärjestelmän onnistunut järjestäminen vaatii työntekijältä paljon sietokykyä. Mukautumiskvalifikaatioissa on tästä juuri kyse, koska työntekijän tulee sopeutua työelämässä keskeisiin asioihin kuten aikatauluihin, kiireellisyyteen sekä vastuullisuuteen.

Mikä osaaminen on kaikista merkittävin Suomalaisella musiikkikampuksella?

Suomalaisella musiikkikampuksella merkittävin osaamisvaatimus muodostuu musiikin ja siihen liittyvien laitteiden sekä soittimien hallitsemisesta. Tämä tarkoittaa henkilön tuotannollisia kvalifikaatioita, jotka korostuvat työn suorittamisessa. Kampuksen toiminta perustuu musiikinopettamiseen ja siihen liittyvään toimintaan, joten aulapalvelutyöntekijän tulee osata toimia näiden asioiden parissa. Aulapalvelutyöntekijän oppimishalukkuus musiikkia ja siihen liittyviä asioita kohtaan korostuu, mikä on yksi osa henkilön innovatiivisista kvalifikaatioista.

Tuloksien kannalta on erittäin vaikea määritellä, mikä on kaikista merkittävin osaamisvaatimus, koska jokainen vaatimus on tärkeä, jotta työntekijä pärjää työtehtävissään. Tutkimuksessa suoritetuissa haastatteluista kuitenkin ilmenee, että jos työntekijällä

on av-tekniikkaan liittyvää osaamista entuudestaan, niin tämä nostaa työnhakijan korkealle rekrytointivaiheessa.

Minkälainen koulutus työtehtävään vaaditaan?

Yhteenvetona jokaisesta haastattelusta voidaan todeta, että työnhakijalla tulisi olla vähintään toisen asteen koulutus. Toisen asteen koulutuksen lisäksi olisi hyvä olla myös kokemusta vastaavanlaisesta työstä tai kokemusta harrastuksiensa kautta. Näiden lisäksi myös korkeakoulututkinto on mahdollinen.

Sopiva vaatimus koulutuksen kannalta voisi olla virastomestarin ammattitutkinto, mikä tuli esille melkein jokaisessa haastattelussa. Virastomestarin tutkintoon sisältyy asiakaspalvelutoiminta, teknisen toimivuuden ylläpito ja turvallisuustoiminta (Securitas n.d.). Virastomestarin tutkinto kattaa myös turvallisuuden kannalta järjestyksen valvonnan, mikä on musiikkikampuksella merkittävässä asemassa tapahtumien vuoksi. Virastomestarin tutkinnosta hyötyy todella paljon kyseisessä työtehtävässä ja se on kestoaltaan noin puolitoista vuotta.

Monia muita hyviä koulutusmahdollisuuksia löytyy myös, mutta kuten haastatteluista ilmeni, niin työntekijän ei tulisi olla kuitenkaan ylikoulutettu työtehtävää varten. Toinen hyvä koulutustausta voisi olla restonomi, mikä on korkeakoulututkinto. Tutkinto on hyvin monipuolinen ja se perehtyy asiakaspalveluun syvällisesti.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun internet sivuston (Restonomi työssään n.d.) mukaan kyseisen tutkinnon suorittaneet työskentelevät ammateissa kuten palveluneuvoja, palvelupääällikkö ja vastaanottovirkailija. Tutkinnon suorittaneilla on myös valmius paloturvallisuuteen sekä ensiapuun, joten jäljelle jäisi turvallisuuteen liittyvät asiat, jotka voi musiikkikampuksella kouluttaa myös talon sisäisesti.

Audiovisuaalisen tekniikan ja erilaisten soittimien tuntemus on merkittävässä roolissa, mutta tutkimustuloksien perusteella, voidaan järjestää koulutusta talon sisäisesti kyseisiä asioita varten. Koulutus onnistuisi käytännössä esimerkiksi opettajien avulla, jotka voisivat ohjeistaa työntekijää.

Aulapalvelutyöntekijän kouluttaminen sekä jatkuva kehittäminen korostaa henkilön innovatiivisia kvalifikaatioita, joita on tutkimuksen teoriaosuudessa käsitelty. Innovaatiiviset kvalifikaatiot ovat asioita, jotka hyödyttävät työyhteisöä. Tässä tapauksessa työyhteisön hyödyttäminen tarkoittaisi esimerkiksi aulapalvelutyöntekijän taitojen kehitystä, kampuksella sijaitsevien musiikkilaitteiden parissa.

Kouluttaminen voi tapahtua myös työntekijän omasta tahdosta ja halusta, joka korostaa motivaatiollisia kvalifikaatioita. Motivaatiokvalifikaatiot tarkoittavat työntekijän oma-aloitteista halua saavuttaa työn asettamat vaatimukset.

Mikä tehtävänimike kuvaa parhaiten uuden aulapalveluhenkilön työkuva?

Oikeanlainen tehtävänimike aulapalvelutyöntekijälle on tutkimustuloksien kannalta vaikea sanoa, mutta se ei ole tutkimuksen tärkein osa-alue. Pöyhösen (Haastattelu 2019) mukaan tehtävänimike olisi hyvä suunnitella niin, että se kääntyy helposti myös englanninkielelle. Pöyhönen ei itse suosi ”aulapalvelutyöntekijä” nimikettä, koska se hukkuu helposti massaan.

Tuloksissa esille nousseet tehtävänimikkeet kuten aulaisäntä tai emäntä eivät ole sopivat, koska tehtävänimikkeen on tänä päivänä suositeltavaa olla sukupuolineutraali. Tuloksien perusteella tehtävänimikkeitä voi olla useampia, mutta yksi vaihtoehto voisi olla ”aulakoordinaattori”.

7 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaisia osaamisvaatimuksia Suomalaisen musiikkikampuksen uudella aulapalvelutyöntekijällä tulisi olla. Tutkimuksessa esille nousseet näkökulmat ovat tarkoitettu Jyväskylän ammattikorkeakoulun tilapalvelu yksikölle, jotta he voisivat sitä hyödyntää yhdessä Gadian ja Jyväskylän yliopiston kanssa. Toimeksiantaja voi soveltaa tutkimuksen tuloksia rekrytointivaiheessa, jotta oikeanlainen työntekijä löydetään kyseessä olevaan ammattiin.

Tutkimusongelmana oli selvittää, mitkä ovat sopivimmat osaamisvaatimukset eli kvalifikaatiot työntekijällä ja minkälainen koulutus työhön vaaditaan. Aulapalvelutyöntekijän tehtävänimike oli myös toissijainen tutkimusongelma, jota selvitettiin opinnäytetyössä.

Tulokset muodostuivat neljän henkilön teemahaastatteluista, joissa käsiteltiin aulapalvelutyöntekijän työtehtäviä, osaamisvaatimuksia, koulutusta ja tehtävänimikettä. Tutkimuksen keskeisin tulos oli, että toisen asteen tutkinto riittäisi työhön ja suurin osa työtehtävistä sekä osaamisvaatimuksista on mahdollista perehdyttää talon sisäisesti.

Tärkeimmät osaamisvaatimukset ovat henkilön omat opitut asiast sekä valmius oppia uutta. Nämä osaamisvaatimukset ovat tuotannollisia, motivaatiollisia ja innovatiivisia kvalifikaatioita, jotka ovat tutkimuksen teoreettisessa viitekehysessä esillä. Teorian jokainen kvalifikaatiokäsite on osana tutkimustulosta, mutta vain tietyt niistä korostuivat.

Tutkimuksessa yllättävintä oli, että haastatteluista muodostuvat tulokset antoivat todella selkeät vastaukset tutkimusongelmaan, mutta aulapalvelutyöntekijän tehtävänimike jäi epäselväksi. Tuloksien perusteella todetaan, että virastomestarin koulutus olisi sopiva ja musiikkiin liittyvää osaamista on hyvä olla työnhakijalla jo entuudestaan. Osaaminen on kuitenkin mahdollista kouluttaa sekä perehdyttää sisäisesti, kuten edellä mainitaan.

Aulapalvelutyöntekijän tehtävänimike oli osa tutkimusongelmaa, mutta tuloksista ei suoraa vastausta siihen saatu. Mahdollisia ideoita kyseistä ongelmaa kohtaan löytyy monia, mutta yhtä oikeaa tehtävänimikettä ei ilmene. Tutkimuksen johtopäätösosiossa todetaan, että "aulakoordinaattori" voisi olla sopiva vaihtoehto, mutta ei välttämättä se kaikkein paras.

Lähteet

- Aarnio, H., Helakorpi, S. & Majuri, M. 2010. Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.9.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96136/AmmattipedagogiikkaUuteenOppimiskulttuuriin_e-kirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=53
- Avovaara, M. 2016. Kvalifikaation ja kompetenssin muodostama ammattitaito. Progradu- tutkielma. Vaasan Yliopisto, Filosofinen tiedekunta. Viitattu 18.9.2019. <https://docplayer.fi/36012434-Vaasan-yliopisto-filosofinen-tiedekunta.html>
- Cinterfor The Inter-American Research and Documentation Centre on Vocational Training (CINTERFOR). International Labour Organization (ILO). Viitattu 20.9.2019. <http://www.ilo.org/public/english/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/index.htm#>
- Creswell, J. W. 2007. Research design: Qualitative & quantitative approaches. Thousand Oaks, Ca: Sage Publications.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. p. Jyväskylä: Gummerus.
- Flick, U. 1998. An Introduction to Qualitative Research. London: Sage Publications.
- Gradia. N.d. Verkkójulkaisu Gradian sivustolla. Viitattu 20.9.2019. <https://www.gradia.fi/gradia>
- Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. p. Tampere: Tampereen Yliopisto.
- Helakorpi, S. 2005. Työn taidot: ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 2/2005. Hämeenlinna.
- Hiltunen, T. 2013. Vahtimestarin työohjeet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Info. N.d. Julkaisu musiikkikampus.fi sivustolla. Viitattu 18.9.2019. <https://www.musiikkikampus.fi/info>
- Jokinen, J., Lähteenmäki, L. & Nokelainen, P. 2009. Työssäoppimisen lumo. Opetusministeriön julkaisuja. Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto.
- Jyväskylän yliopisto. N.d. Musiikkikampus.fi sivustolla. Viitattu 21.9.2019. <http://www.musiikkikampus.fi/opiskelemaan/jyvaskylan-yliopisto>
- Kallioinen, O. & Raji, K. 2013. Ammattikasvatuksen aikakausikirja. p. Saarijärvi: Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö.

- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. p. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino.
- Kankaanpää, A. 1997. Ammatin kuvaus koulutuksen apuna. Ammattien kuvausjärjestelmän rakentamisen näkökulmia, ongelmia ja ehdotuksia. Helsinki: Opetushallitus.
- Laakkonen, A. 2004. Hoitohenkilöstön ammatillinen kasvu hoitokulttuurissa. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 996.
- Mitä aulapalvelu on ja mitä palvelukokonaisuuteen sisältyy? N.d. Colliers international. Viitattu 22.9.2019. <https://www.ovenia.fi/uutiset/mita-aulapalvelu-on-ja-mita-palvelukokonaisuuteen-sisaltyy>
- Musiikkikampus. N.d. Julkaisu musiikkikampus.fi sivustolla. Viitattu 22.9.2019. <https://www.musiikkikampus.fi/tilat/musiikkikampus>
- Muskaristudio. N.d. Jamk.fi sivustolla. Viitattu 23.9.2019. <https://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kulttuuripalvelut/Muskaristudio/>
- Musakampuksen tekoja. N.d. Musiikkikampus.fi sivustolla. Viitattu 24.9.2019. <http://www.musiikkikampus.fi/tapahtumat>
- Naumanen, P. & Silvennoinen, H. 1996. Löytyykö työtä? Työelämän koulutustarpeet osa 2. Työministeriön työpoliittinen tutkimus 141. Helsinki: Työministeriö.
- Nijhof, W. & Streumer, J. 1998. Key Qualifications in Work and Education. The Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Ohjeita-rekrytointiin. N.d. Julkaisu monster.fi sivustolla. Viitattu 24.9.2019. https://www.monster.fi/rekrytointi/hr-parhaat-kaytannot/ohjeita-rekrytointiin/tyontekijoiden-etsiminen/tyopaikkailmoitus_malli/
- Palvelupäällikkö N.d. Julkaisu kyvyt.fi sivustolla. Viitattu 25.9.2019. <https://kyvyt.fi/group/palveluliiketoiminta/palvelupaallikko>
- Pohjannoro, U. 2008. Musiikkialan toimintaympäristön muutokset ja osaamistarve. Tutkimussuunnitelma. Sibelius-akatemia.
- Restonomi työssään. N.d. Jamk.fi sivustolla. Viitattu 25.9.2019. <https://www.jamk.fi/fi/Koulutus/Matkailu-ja-ravitsemisala/restonomi/>
- Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006. Operationalisointi. KvaliMOTV. Viitattu 26.9.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_2.html
- Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006. Teemahaastattelu. KvaliMOTV. Viitattu 26.9.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Streumer, C. W. 1993. Qualification, competence and certification in the modular vocational education in the Netherlands. Teoksessa R. Mäkinen & M. Taalas (toim.) Producing and Certifying Vocational Qualifications. University of Jyväskylä. Institute for Educational Research. Publication series B: Theory and practice 83. 67-89.

Suomalaisen musiikkikampuksen laajennus alkaa kesäkuun alussa. 2019. Uutinen Jyväskylän Yliopiston sivustolla 3.6.2019. Viitattu 26.9.2019.

<https://www.jyu.fi/fi/ajankohtaista/arkisto/2019/06/suomalaisen-musiikkikampuksen-laajennus-alkaa-kesakuun-alussa>

Tervetuloa suomalaiselle musiikkikampukselle! N.d. Musiikkikampus.fi sivustolla. Viitattu 26.9.2019. <http://www.musiikkikampus.fi/>

Virastomestarin ammattitutkinto. N.d. Securitas.fi sivustolla. Viitattu 30.10.2019.

<https://www.securitas.fi/tyopaikat/tyo-securitaksella/turvallisuusalan-koulutukset/virastomestarin-ammattitutkinto/>

Vuorensalmi, M. 2017. Millainen on hyvä rekrytointiprosessi? Viitattu 20.9.2019.

<https://businesslike.fi/millainen-on-hyva-rekrytointiprosessi/>

Winston, S. 2014. What is competence and why is it important? Viitattu 27.9.2019.

<https://www.globalcognition.org/what-is-competence/>

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Yksilöteemahaastattelu

Tutkimusongelma	Tutkimusongelmana on selvittää, mitkä osaamisvaatimukset ovat oleellisia aulapalveluiden järjestämisessä ja millä tehtävänimikkeellä aulapalveluhenkilöä voisi kutsua?
Tutkimuskysymykset	Mitä ovat aulapalveluhenkilön työtehtävät uudella musiikkikampuksella? Mitä osaamista aulapalveluhenkilö tarvitsee? Mikä osaaminen on kaikista merkittävin Suomalaisella musiikkikampuksella? Minkälainen koulutus työtehtävään vaaditaan? Mikä tehtävänimike kuvaa parhaiten uuden aulapalveluhenkilön työnkuvaa?
Haastattelun teemat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aulapalveluiden tärkeys uudella musiikkikampuksella 2. Aulapalvelutyöntekijän kvalifikaatiot eli osaaminen 3. Aulapalvelutyöntekijän koulutustausta
Haastattelija	Saku Pitkänen K9048 MRE16SB
Haastateltava: Nimi, ikä, ammatti	Osmo Siekkinen, 67, Jyväskylän ammattikorkeakoulun entinen vahtimestari
PVM, klo, paikka	27.9.2019 klo. 13.00-13.30, rajakatu 35 tila C108, Jyväskylä 40100
Haastattelun kesto	26.43 min
HAASTATTELUN TEEMAT	
Teema 1: Aulapalveluiden merkitys uudella musiikkikampuksella	<ul style="list-style-type: none"> • Miten kuvailisitte aulapalveluiden tärkeyttä uudella musiikkikampuksella? • Mitkä asiat muodostavat työntekijän työtehtävät? • Miten aulapalvelut musiikkikampuksella eroavat muiden yritysten aulapalveluista? • Tarvitaanko useampi työntekijä?

Teema 2: Aulapalvelutyöntekijän kvalifikaatiot/osaamisvaatimukset	<ul style="list-style-type: none">• Mitä kvalifikaatioita eli osaamisvaatimuksia uudella aulapalvelutyöntekijällä tulisi olla?• Mikä osaamisvaatimus korostuu uudella kampuksella kaikista eniten?• Kuinka tärkeää audiovisuaalisen (av-tekniikan) osaaminen kampuksella on?• Miten Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Jyväskylän yliopiston ja koulutuskuntayhtymä Gradian asettamat osaamisvaatimukset eroavat toisistaan?
Teema 3: Aulapalvelutyöntekijän koulustausta/perehdytys sekä tehtävänimike	<ul style="list-style-type: none">• Minkälainen koulutustausta olisi sopiva kyseiseen työtehtävään?• Mikä olisi oikeanlainen tutkinto?• Onko mahdollista kouluttautua työn aikana?• Mikä tehtävänimike kuvaisi aulapalvelutyöntekijää parhaiten?• Minkälainen on teidän oma kokemuksenne musiikkikampuksella?

Liite 2. Teemahaastattelun runko

Yksilöteemahaastattelu

Tutkimusongelma	Tutkimusongelmana on selvittää, mitkä osaamisvaatimukset ovat oleellisia aulapalveluiden järjestämisessä ja millä tehtävänimikkeellä aulapalveluhenkilöä voisi kutsua?
Tutkimuskysymykset	Mitä ovat aulapalveluhenkilön työtehtävät uudella musiikkikampuksella? Mitä osaamista aulapalveluhenkilö tarvitsee? Mikä osaaminen on kaikista merkittävin Suomalaisella musiikkikampuksella? Minkälainen koulutus työtehtävään vaaditaan? Mikä tehtävänimike kuvaa parhaiten uuden aulapalveluhenkilön työnkuvaa?
Haastattelun teemat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aulapalveluiden tärkeys uudella musiikkikampuksella 2. Aulapalvelutyöntekijän kvalifikaatiot eli osaaminen 3. Aulapalvelutyöntekijän koulutustausta
Haastattelijana	Saku Pitkänen K9048 MRE16SB
Haastateltava: Nimi, ikä, ammatti	Timo Hiltunen, 41, Jyväskylän ammattikorkeakoulun turvallisuuskoordinaattori
PVM, klo, paikka	1.10.2019 klo. 13.00-13.30, rajakatu 35 henkilökunnan tila, Jyväskylä 40100
Haastattelun kesto	18.07 min
HAASTATTELUN TEEMAT	
Teema 1: Aulapalveluiden merkitys uudella musiikkikampuksella	<ul style="list-style-type: none"> • Miten kuvailisitte aulapalveluiden tärkeyttä uudella musiikkikampuksella? • Mitkä asiat muodostavat työntekijän työtehtävät? • Miten turvallisuusasiat näkyvät? • Miten aulapalvelut musiikkikampuksella eroavat muiden yritysten aulapalveluista? • Tarvitaanko useampi työntekijä?

Teema 2: Aulapalvelutyöntekijän kvalifikaatiot/osaamisvaatimukset	<ul style="list-style-type: none">• Mitä kvalifikaatioita eli osaamisvaatimuksia uudella aulapalvelutyöntekijällä tulisi olla?• Mikä osaamisvaatimus korostuu uudella kampuksella kaikista eniten?• Kuinka tärkeää audiovisuaalisen (av-tekniikan) osaaminen kampuksella on?• Miten Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Jyväskylän yliopiston ja koulutuskuntayhtymä Gradian asettamat osaamisvaatimukset eroavat toisistaan?
Teema 3: Aulapalvelutyöntekijän koulustausta/perehdytys sekä tehtävänimike	<ul style="list-style-type: none">• Minkälainen koulutustausta olisi sopiva kyseiseen työtehtävään?• Mikä olisi oikeanlainen tutkinto?• Onko mahdollista kouluttautua työn aikana?• Kuinka tärkeä on työntekijän kielitaito?• Mikä tehtävänimike kuvaisi aulapalvelutyöntekijää parhaiten?• Minkälainen on teidän oma kokemuksenne musiikkikampuksella?

Liite 3. Teemahaastattelun runko

Yksilöteemahaastattelu

Tutkimusongelma	Tutkimusongelmana on selvittää, mitkä osaamisvaatimukset ovat oleellisia aulapalveluiden järjestämisessä ja millä tehtävänimikkeellä aulapalveluhenkilöä voisi kutsua?
Tutkimuskysymykset	Mitä ovat aulapalveluhenkilön työtehtävät uudella musiikkikampuksella? Mitä osaamista aulapalveluhenkilö tarvitsee? Mikä osaaminen on kaikista merkittävin Suomalaisella musiikkikampuksella? Minkälainen koulutus työtehtävään vaaditaan? Mikä tehtävänimike kuvaa parhaiten uuden aulapalveluhenkilön työnkuvaa?
Haastattelun teemat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aulapalveluiden tärkeys uudella musiikkikampuksella 2. Aulapalvelutyöntekijän kvalifikaatiot eli osaaminen 3. Aulapalvelutyöntekijän koulutustausta
Haastattelija	Saku Pitkänen K9048 MRE16SB
Haastateltava: Nimi, ikä, ammatti	Anna Tontti, 37, Gradia-kiinteistön tilapalvelupäällikkö
PVM, klo, paikka	9.10.2019 klo. 13.15-13.45, rajakatu 35 tila D124, Jyväskylä 40100
Haastattelun kesto	28.13 min
HAASTATTELUN TEEMAT	
Teema 1: Aulapalveluiden merkitys uudella musiikkikampuksella	<ul style="list-style-type: none"> • Miten kuvailisitte aulapalveluiden tärkeyttä uudella musiikkikampuksella? • Mitkä asiat muodostavat työntekijän työtehtävät? • Miten turvallisuusasiat näkyvät? • Miten aulapalvelut musiikkikampuksella eroavat muiden yritysten aulapalveluista? • Tarvitaanko useampi työntekijä? • Kuinka työntekijä(t) perehdytetään?

Teema 2: Aulapalvelutyöntekijän kvalifikaatiot/osaamisvaatimukset	<ul style="list-style-type: none">• Mitä kvalifikaatioita eli osaamisvaatimuksia uudella aulapalvelutyöntekijällä tulisi olla?• Mikä osaamisvaatimus korostuu uudella kampuksella kaikista eniten?• Kuinka tärkeää audiovisuaalisen (av-tekniikan) osaaminen kampuksella on?• Miten Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Jyväskylän yliopiston ja koulutuskuntayhtymä Gradian asettamat osaamisvaatimukset eroavat toisistaan?
Teema 3: Aulapalvelutyöntekijän koulustausta/perehdytys sekä tehtävänimike	<ul style="list-style-type: none">• Minkälainen koulutustausta olisi sopiva kyseiseen työtehtävään?• Mikä olisi oikeanlainen tutkinto?• Onko mahdollista kouluttautua työn aikana?• Kuinka tärkeä on työntekijän kielitaito?• Mikä tehtävänimike kuvaisi aulapalvelutyöntekijää parhaiten?• Minkälainen on teidän oma kokemuksenne musiikkikampuksella?

Liite 4. Teemahaastattelun runko

Yksilöteemahaastattelu

Tutkimusongelma	Tutkimusongelmana on selvittää, mitkä osaamisvaatimukset ovat oleellisia aulapalveluiden järjestämisessä ja millä tehtävänimikkeellä aulapalveluhenkilöä voisi kutsua?
Tutkimuskysymykset	Mitä ovat aulapalveluhenkilön työtehtävät uudella musiikkikampuksella? Mitä osaamista aulapalveluhenkilö tarvitsee? Mikä osaaminen on kaikista merkittävin Suomalaisella musiikkikampuksella? Minkälainen koulutus työtehtävään vaaditaan? Mikä tehtävänimike kuvaa parhaiten uuden aulapalveluhenkilön työnkuvaa?
Haastattelun teemat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aulapalveluiden tärkeys uudella musiikkikampuksella 2. Aulapalvelutyöntekijän kvalifikaatiot eli osaaminen 3. Aulapalvelutyöntekijän koulutustausta
Haastattelija	Saku Pitkänen K9048 MRE16SB
Haastateltava: Nimi, ikä, ammatti	Markku Pöyhönen, Suunnittelija Jyväskylän Yliopistolla
PVM, klo, paikka	28.10.2019 klo. 11.00-11.30, Jyväskylän Yliopiston Musica, tila M216, Jyväskylä 4100
Haastattelun kesto	23.58 min
HAASTATTELUN TEEMAT	
Teema 1: Aulapalveluiden merkitys uudella musiikkikampuksella	<ul style="list-style-type: none"> • Miten kuvailisitte aulapalveluiden tärkeyttä uudella musiikkikampuksella? • Mitkä asiat muodostavat työntekijän työtehtävät? • Miten turvallisuusasiat näkyvät? • Miten aulapalvelut musiikkikampuksella eroavat muiden yritysten aulapalveluista? • Tarvitaanko useampi työntekijä? • Kuinka työntekijä(t) perehdytetään?

<p>Teema 2: Aulapalvelutyöntekijän kvalifikaatiot/osaamisvaatimukset</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mitä kvalifikaatioita eli osaamisvaatimuksia uudella aulapalvelutyöntekijällä tulisi olla? • Mikä osaamisvaatimus korostuu uudella kampuksella kaikista eniten? • Kuinka tärkeää audiovisuaalisen (av-tekniikan) osaaminen kampuksella on? • Miten Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Jyväskylän yliopiston ja koulutuskuntayhtymä Gradian asettamat osaamisvaatimukset eroavat toisistaan? • Miten Jyväskylän Yliopiston toiminta näkyy jatkossa uudella musiikkikampuksella?
<p>Teema 3: Aulapalvelutyöntekijän koulustausta/perehdytys sekä tehtävänimike</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minkälainen koulutustausta olisi sopiva kyseiseen työtehtävään? • Mikä olisi oikeanlainen tutkinto? • Onko mahdollista kouluttautua työn aikana? • Kuinka tärkeä on työntekijän kielitaito? • Mikä tehtävänimike kuvaisi aulapalvelutyöntekijää parhaiten? • Minkälainen on teidän oma kokemuksenne musiikkikampuksella?