

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Opinnollistaminen työpajatoiminnassa

Palveluprosessin tuotteistaminen

Teija Leppämäki

Yhteisöpedagogi, työyhteisökehittäjä
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 4/2020



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi, työyhteisökehittäjä

Tekijät: Teija Leppämäki

Opinnäytetyön nimi: Opinnollistaminen työpajatoiminnassa – Palveluprosessin tuotteistaminen

Sivumäärä: 62 ja 6 liitesivua

Työn ohjaaja: Juha Niiranen

Työn tilaaja: Nuorten TyöTuki ry

Opinnäytetyön tilaajana on kolmannen sektorin toimija Nuorten TyöTuki ry. Työ on luonteeltaan tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa tehdään tilaajalle käytännön tarpeita palveleva visualisoitu prosessikuvaus. Tarkoituksena on kehittää opinnollistamisen prosessikaavio, jossa kuvataan osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen sekä näyttöjen suorittamisen polku Nuorten TyöTuki ry:n pajatoiminnassa.

Nuorten ja aikuisten työpajatoiminnassa on jo yli vuosikymmen puhuttu opinnollistamisesta, mutta toiminta on lähtenyt käyntiin melko hitaasti. Ammatillisen koulutuksen reformi vuonna 2018 on tuonut opinnollistamiskeskusteluun uutta voimaa, sillä aikaisempi osaaminen voidaan tunnistaa ja tunnustaa osaksi uutta tutkintoa ja puuttuvaa osaamista voidaan hankkia vaikka pajaympäristössä. Työpajat voivat uudistuksen jälkeen tarjota palveluitaan sekä nuorille että aikuisille opiskelijoille ja toimia hyvässä yhteistyössä ammatillisen koulutuksen kanssa.

Kolmannen sektorin työpajatoiminnassa on viime vuosina ollut keskeisenä kysymyksenä talous ja toimeentulo. Monet pajat ja muut kolmatta sektoria edustavat työllistävät toimijat ovat joutuneet lopettamaan toimintansa taloudellisista syistä. Tässä työssä kilpailukykyä pyritään parantamaan kehittämällä palvelutoimintaa tuotteistamisen kautta. Kehityskohteena on opinnollistamisen palveluprosessi, jota kehitetään konkretisoimalla ja määrittelemällä prosessia sekä vakioimalla toimintaa. Tuloksena odotetaan toiminnan kannattavuuden, laadun ja tuottavuuden parantumista sekä kilpailuetua.

Tutkimusmenetelminä opinnäytetyössä käytetään havainnointia ja haastatteluja sekä osallistavana menetelmänä kehittämistyöpajaa. Kehittämismenetelmänä käytetään Service blueprint -menetelmää, joka on toimiva tapa kuvata prosessia sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta. Service blueprint - prosessikaavio on osa laajempaa opinnollistamisen tuotteistamiskokonaisuutta. Työn yhteydessä tehtiin työpajalle myös asiakasite.

Asiasanat: elinikäinen oppiminen, palveluliiketoiminta, palvelumuotoilu, Service blueprint, tuotteistaminen, työpajat

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Workplace community development

Author: Teija Leppämäki

Title: The work base learning model in the workshop for the unemployed – the productization of the service process.

Number of Pages: 62 and 6 attachment pages

Supervisor: Juha Niiranen

Subscriber: Nuorten Työtuki ry

This thesis is made for non-governmental organisation Nuorten Työtuki ry. The thesis is a development project and the end result is a visualised flowchart for everyday use for the client. The purpose of this thesis is developing the flowchart of work based learning model. The chart shows the path for identification of competence, acknowledgment of competence and possibility of vocational qualifications at Nuorten Työtuki ry.

The model of work based learning has been used for over a decade but the start has been slow. The reform of the vocational education in 2018 has given a new power to the discussion about the model. Nowadays students can increase their knowledge in workshop as a part of the degree. Workshops can offer their services to students, both young and adult, and have a good cooperation with vocational institutes.

In the last years, the biggest problems with the third sector workshops have been economical and of their livelihood. Many workshops employing long-term unemployed have gone bankrupt. This thesis improves their competitiveness by developing the productization of the workshops. The object is to develop, define and standardize the process of the work based learning model. As a result the profitability, quality, productivity and competitive advantage are expected to increase.

The research methods used in this thesis are interviews, observations and developing workshops with the client. The method used in the development is Service blueprint, which is a good way to illustrate the process as the customer or as the service provider. Alongside the Service blueprint -visualization, a new brochure about the work base learning model was made as a part of this thesis.

Keywords: productization, service business, service design, Service blueprint, workshop for the employed

Sisällys

1	JOHDANTO	6
1.1	Työpajatoimijakenttä ja sen rahoitus	6
1.2	Työpajatoiminnan vaikuttavuus ja opinnollistamisen tilanne pajoilla.....	7
1.3	Opinnollistamisen tarve Nuorten Työtuki ry:ssä	9
1.4	Työn tavoitteet, tutkimusprosessi ja tuotos	10
2	TIETOPERUSTA.....	12
2.1	Nuorten Työtuki ry.....	12
2.2	Aikaisempia opinnäytetöitä aiheesta	14
2.3	Muu tietoperusta.....	16
2.3.1	Elinikäinen oppiminen	16
2.3.2	Työpajatoiminta	19
2.3.3	Opinnollistaminen.....	22
2.3.4	Tuotteistaminen	24
2.4	Muu aiheeseen perehtyminen	27
3	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT	27
3.1	Tutkimuksellinen kehittämistyö.....	27
3.2	Tapaustutkimus.....	30
3.3	Tutkimusmenetelmät	31
3.3.1	Tutkimushaastattelut.....	31
3.3.2	Havainnointi.....	32
3.4	Osallistavat menetelmät	33
3.4.1	Työpajatyöskentely	33
3.5	Kehittämismenetelmät	34
3.5.1	Service blueprint.....	34
4	TULOKSET	37
4.1	Työpaja.....	37
4.2	Yksilöhaastattelut.....	39
4.2.1	Asiakashaastattelut.....	39
4.2.2	Asiantuntijahaastattelu.....	42

4.3	Service blueprint	42
4.3.1	Aloitus työpajassa	44
4.3.2	Asiakkaan tarkempi tutustuminen toimintaan	45
4.3.3	Päätös opinnollistamisen aloittamisesta	46
4.3.4	Osaamisen kehittyminen ja tunnistaminen työpajalla	47
4.3.5	Osaamisen tunnustaminen näyttöineen.....	48
4.3.6	Kommenttikierros Service blueprintiin.....	49
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	50
5.1	Palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla	50
5.2	Opinnollistaminen Nuorten Työtuki ry:ssä	52
5.3	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat opinnäytetyössä.....	53
6	POHDINTAA TULEVAN SUHTEEN.....	56
	LÄHTEET.....	59
	LIITTEET	63

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tuotetaan Nuorten Työtuki ry:lle visuaalinen palveluprosessikuvaus opinnollistamispolusta työpajatoiminnassa. Kehittämismenetelmänä käytetään Service blueprintiä, ja tuotoksena syntyy palveluprosessikuvauksen lisäksi yhdistyksen käyttöön asiakasesite ammatillisten opintojen suorittamismahdollisuudesta työpajatoiminnassa.

Työpajatoimintaa on järjestetty Suomessa yli 30 vuotta. Työpajatoiminnan tarve on tunnustettu ja tunnustettu sekä nuorten ohjaajana että pitkäaikaistyöttömien, maahanmuuttajien, vajaakuntoisten, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä muiden työmarkkinoille vaikeasti pääsevien polkuna työelämään. Työpajatoiminta tukee yhteiskunnallisia peruspalveluita samalla kun toiminta paikkaa esimerkiksi kriittisiä siirtävävaiheita opinnoista tai kuntoutuksesta töihin. Työpajat toimivat aktiivisesti keskellä yhteistyöverkostoa. Yhteistyökumppaneina on kunnan sosiaalitoimi ja nuorisotoimi, te-hallinto, oppilaitokset, erilaiset kolmannen sektorin toimijat sekä tietenkin myös yritykset. Yhteiskunnallisesti työpajatoiminta on yhteydessä sekä koulutus- ja nuorisopolitiikkaan että työllisyys- ja sosiaalipolitiikan alalle. (Ahonen-Walker, Kapanen & Pietikäinen 2017, 12-13.)

1.1 Työpajatoimijakenttä ja sen rahoitus

Työpajatoimintaa ja muuta vastaavaa työllistämistoimintaa järjestävät Suomessa erilaiset yhteisöt, kunnat, säätiöt ja yhdistykset. Kyseisiä työpaja- ja työllistämistoimintaa järjestäviä tahoja kutsutaan kuvaavasti ns. välityömarkkinoiksi niiden roolin ollessa useassa tapauksessa toimiminen matalalla kynnyksellä polkuna ja ponnahduslautana kohti avoimia työmarkkinoita. Nimensä mukaisesti välityömarkkinat toimivat työttömyyden ja avoimien työmarkkinoiden välissä (Välityömarkkinatoimijoiden yhteistyöryhmä 2019, 16).

Kolmannen sektorin toimijoita on työpajatoimijoista noin kolmannes, muiden toimijoiden ollessa pääasiassa kunnallisia (Bamming & Hilpinen 2019, 25). Kolmannen sektorin tekemää työllistämistyötä työpajoilla ja muilla toimipisteillä pidetään juhlapuheissa tärkeänä, mutta rahoituksia jaettaessa kehitys on ollut viime vuosina kohti niukkuutta. Viime hallituskaudella esimerkiksi Varsinais-Suomessa panostettiin rahoituskallisesti työllistämisen hoitoon yritysyhteistyön keinoin, jolloin kolmannelle sektorille

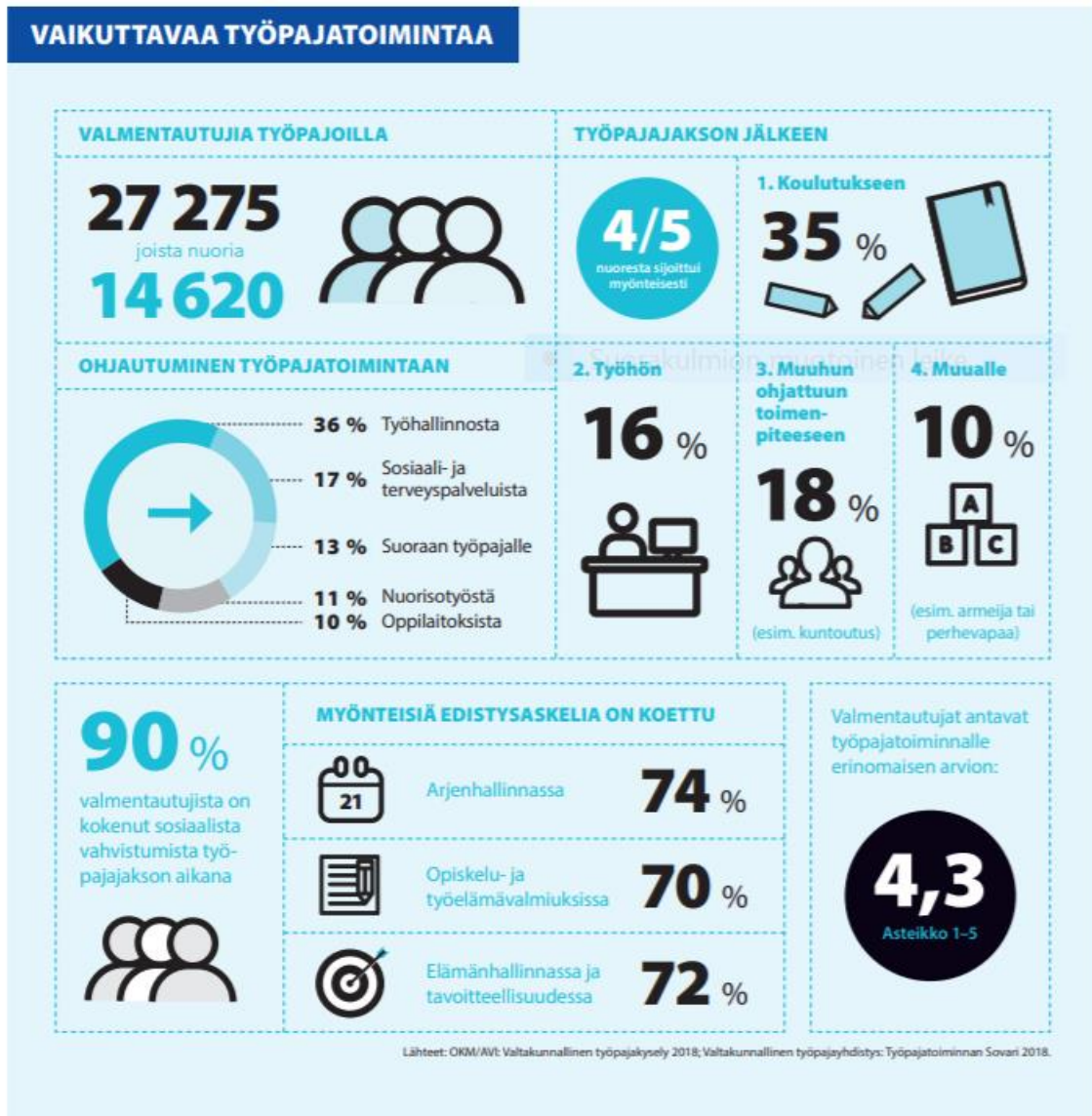
suunnattu työllistämistoimien rahoitus päättyi te-hallinnon kautta. Rahoituksen aiheuttamien ongelmien takia Turun seudulla on usean työpajatyötä tekevän yhdistyksen toimintamahdollisuudet heikenneet tai toiminta on loppuneet kokonaan. (Hägg 2018, Koskensalo 2019, Vahtera 2019, Lepänrinne 2020).

Työpajatoiminnan rahoitus tulee monelta eri rahoittajalta. Kokonaisrahoituksessa kunnat rahoittavat merkittävästi omia pajojaan, mutta kunta-avustusta voidaan jakaa myös kolmannen sektorin pajatoimintaan. Nuorille suunnatussa pajatoiminnassa melko merkittävä rahoituslähde useille pajoille on AVI:n (OPM) valtakunnallinen nuorten työpajatoiminta-avustus. Muina merkittävinä rahoituslähteinä ovat pajojen omien tuotteiden valmistus sekä pajojen oma palvelutuotanto, esim. kotiapupalvelut. Pieninä rahoituskanavina on toiminnassa mukana myös ELY, STEA ja ESR-hankerahoitus. Rahoituksen ongelmallista nykytilannetta selvittää osaltaan valmennuspalveluiden myynnin romahtaminen (ostajina te-hallinto, Kela, oppilaitokset) vuoden 2017 9,5 miljoonasta eurosta 3,4 miljoonaan euroon vuonna 2018. Rahoitusosuus putosi tällöin 8,8 %:sta 3,2 %:n. (Bamming & Hilpinen 2019, 41.) Kolmannen sektorin kohdalla rahoitusosuuden muutos on prosentuaalisesti paljon dramaattisempi, monin paikoin esim. 70 %. Työpajatilastoihin vaikuttaa suuri kunnallisten pajojen osuus, joiden rahoitusrakenne on erilainen kuin kolmannella sektorilla toimivien pajojen. Kokonaisrahoitus vuosittain tehtävän valtakunnallisen työpajakyselyn mukaan oli vuonna 2018 vajaat 106 miljoonaa euroa (mt., 41).

1.2 Työpajatoiminnan vaikuttavuus ja opinnollistamisen tilanne pajoilla

Työpajatoiminnan vaikutuksia seurataan vuosittain Valtakunnallisen työpajayhdistyksen jäsenyhdistysten keskuudessa tehdyllä kyselyllä. Vuonna 2018 valtakunnalliseen yhdistykseen kuuluvilla työpajoilla oli ollut valmentautujia 27 275, joista nuoria oli 14 620 henkeä. Työpajajakson aikana 90 % osallistujista oli kokenut sosiaalista vahvistumista, edistysaskelia arjenhallinnassa oli kokenut saaneensa 74 %, edistysaskelia opiskelu- ja työelämävalmiuksissa 70 % sekä edistymistä elämänhallinnassa ja tavoitteellisuudessa 72 % valmentautujista. Työpajajakson jälkeen nuorista osallistujista yhteensä 80 % sijoittui myönteisesti eli koulutukseen (35 %), työhön, muuhun ohjattuun toimenpiteeseen, esimerkiksi kuntoutukseen tai muualle, kuten armeijaan tai perhevapaalle. (Maskonen, Pahlman & Wienkoop 2019, 10.) Aikuisilla valmentautujilla siirtymät olivat samansuuntaisia, vaikkakin koulutukseen siirtyi aikuisista vähemmän

kuin nuorista eli 26 % (Bamming & Hilpinen 2019, 20). Aikuisten siirtymä koulutukseen on pajoilta kuitenkin myös merkittävää ja tukee tämän tutkimuksen tarkoituksellisuutta. Kokonaisarvosanaksi työpajat saivat valmentautujilta 4,3 asteikon ollessa 1-5 (Maskonen, Pahlman & Wienkoop 2019, 10).



Kuva 1: Vaikuttavaa työpajatoimintaa. Kuva OKM/AVI, Valtakunnallinen työpajajhdistys (2018).

Opinnollistamista pidetään yhtenä tärkeimmistä työpajan ja ammatillisen oppilaitoksen yhteistyön muodoista. Rungas 40 % pajoista ilmoitti vuonna 2018, että yhteistyö oppilaitosten kanssa toimii opinnollistaminen kautta. Tätäkin yleisempiä yhteistyön

muotoja olivat tutustumiset oppilaitoksiin, työssäoppimisjaksot pajoissa sekä siirtyminen pajalle koulun keskeyttämisen jälkeen. (Bamming & Hilpinen 2019, 31-32.)

Opinnollistamiseen keskeisesti liittyvää oppimisympäristön tunnistamista pajoista ilmoittaa tehneensä runsas 60 %. Osa pajoista on valmistanut oppimisympäristön kuvaukset kaikista toiminnoistaan ja osa vain osasta toimintoja. Osaamistodistuksen kaikille lähteville valmentautujille antoi 11 % työpajoista ja osalle valmentautujista lähes puolet. Työpajan oma osaamistodistus pohja oli käytössä noin puolella pajoista ja oppilaitoksen tekemä malli vajaalla viidenneksellä. (Bamming & Hilpinen 2019, 35-36.)

Työpajatoiminnassa on Suomessa myös useita toimijoita, joiden toiminta ja vaikutukset eivät ole mukana mainitussa valtakunnallisessa työpajatutkimuksessa.

1.3 Opinnollistamisen tarve Nuorten TyöTuki ry:ssä

Tämän työn tilaajana on Turun seudulla vuodesta 1996 toiminut Nuorten TyöTuki ry, joka tarjoaa pitkään työelämän ulkopuolella olleille tai ensi kertaa työelämään pyrkiville tehokkaita polkuja työhön ja koulutukseen. Pajojen asiakkaat voivat olla 18-65 -vuotiaita. Erityisesti nuorille suunnattu nuorten työpajatoiminta on tarkoitettu alle 29 -vuotiaille opiskelu- tai työpaikkaa vailla oleville nuorille. (Nuorten TyöTuki ry.)

Kuten aikaisemmassa tekstissäni olen viitannut, kolmannen sektorin työpajatoimijoilla taloudelliset paineet ovat suuret. Kilpailu rahoituksista on kovaa ja toiminnalta edellytetään laatua. Opinnollistamisessa pyritään työssäoppimisen tasaiseen laatuun ja toistettavuuteen tuotteistamisen kautta ja tätä kautta parantamaan työpajatoiminnan arvostusta ja taloudellista kestävyyttä. Työpajatoiminnassa opinnollistaminen on ollut kasvava trendi jo vuosia, ja yli puolet pajoista onkin ilmoittanut tehneensä opinnollistamiseen liittyvän oppimisympäristön tunnistamisen (Bamming & Hilpinen 2019, 35). Kuitenkin vain joka kymmenes paja kertoo antavansa osaamistodistuksen kaikille lähtijöille (mt., 36), josta toisaalta voidaan päätellä, että opinnollistamisprosessi ei ole läpäissyt vielä työpajamaailmaa mitenkään täydellisesti. Nuorten TyöTuki ry:ssä on jo vuosia tehty aktiivisesti yhteistyötä Turun alueen ammatillisten oppilaitosten kanssa mm. tarjoamalla näyttötutkinnon osien suorittamismahdollisuuksia oppijoille. Konkreettiseen opinnollistamiseen ei kuitenkaan ole aikaisemmin ollut resursien puitteissa mahdollisuutta. (Jyrki Heinonen 2019.)

1.4 Työn tavoitteet, tutkimusprosessi ja tuotos

Työn välillisenä tavoitteena on parantaa Nuorten TyöTuki ry:n kilpailukykyä. Kilpailuvuon parantamiseen pyritään kehittämällä työpajatoimintaa. Opinnäytetyön välittömänä tavoitteena on kehittää tuotteistamisprosessin kautta opinnollistamisen prosessikaavio, jossa kuvataan osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen sekä näyttöjen suorittamisen polku Nuorten TyöTuki ry:n pajatoiminnassa. Prosessikaaviossa kuvaan opinnollistamisen prosessia sekä työpajatoimintaa harjoittavan yhdistyksen näkökannalta että osaamistaan kehittävän pajan asiakkaan kannalta. Prosessikaavio on osa laajempaa opinnollistamisen tuotteistamiskokonaisuutta, jota ei tässä työssä käsitellä kokonaan. Opinnäytetyön kanssa rinnan edistyy myös konkreettinen oppimisympäristön tunnistaminen Nuorten TyöTuki ry:n pajoissa sekä osaamistodistusalustojen laatiminen yhteistyössä ammatillisten oppilaitosten kanssa, mutta kyseiset osiot eivät tule aikataulullisista syistä olemaan osana opinnäytetyötä.

Tutkimusprosessin aloitin kertaamalla ja syventämällä osaamistani tutkimustoiminnan periaatteista, tutkimusmenetelmistä sekä ohjeistuksesta. Pehdyin opinnollistamiseen, ammatillisten opintojen reformiin sekä tuotteistamiseen, tutustuin työpajatoiminnasta tehtyihin opinnäytetöihin ja muihin tutkimuksiin sekä työpajatoiminnan tilastoihin. Lisäksi pääsin mukaan konkreettiseen työpajatoimintaan Nuorten TyöTuki ry:ssä, joka oli minulle tuttu yhteistyökumppani entuudestaan.

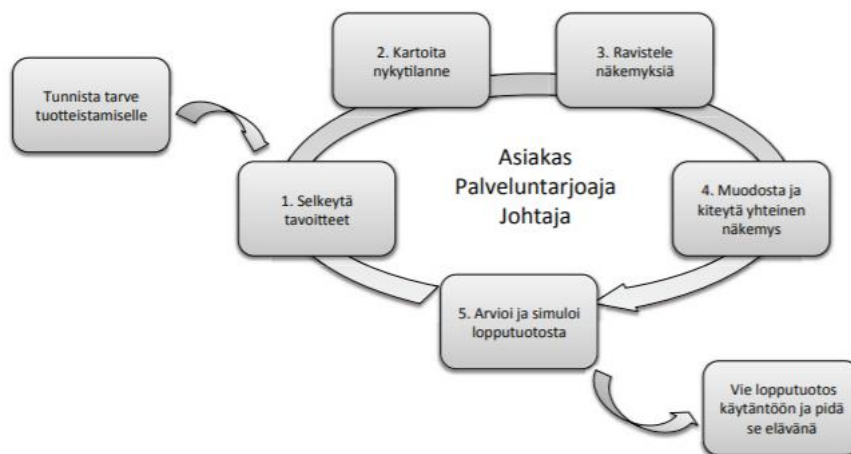
Jouduin selkeyttämään opinnäytetyön tavoitteita sekä työn alkuvaiheessa, jolloin jätin pois opinnollistamisen työvälineiden kehittämisen, että myös matkan varrella, kun palvelumuotoiluun liittyvät monet mielenkiintoiset kehittämismenetelmät olisivat suunnanneet työn toisille urille.

Hankin tietoa työn aikana työpajatoiminnasta, opinnollistamisesta ja ammatillisista opinnoista myös keskustelemalla useiden eri pajoilla työskentelevien henkilöiden, ammatillisten opettajien, TE-toimiston virkailijoiden sekä pajan asiakkaiden kanssa. Keskustelut vaikuttivat työn suuntaamiseen ja toivat lisää käytännönläheistä tietoa aiheesta koko prosessin aikana. Keskusteluja en ole suurelta osalta kirjannut muistiin, mutta ne lisäsivät tutkimuksen tietoperustaa.

Kävin itseni kanssa sisäistä keskustelua siitä, millä tasolla yhteisön osallistaminen ja osallistuminen opinnäytetyössä näyttäytyy. Mitä pidemmälle luin lähdekirjallisuutta, sen mielenkiintoisempia tutkimuskysymysmahdollisuuksia tuli vastaan kehittämiseen

ja osallisuuteen liittyen. Päädyin kuitenkin pidättäytymään hieman teoreettisessakin tutkimusasetelmassani, jonka lopputuloksen muodostumiseen pyrin ottamaan mukaan sekä henkilöstöä että asiakkaita kuten myös oppilaitoksen edustajia ja muita sidosryhmiä asiantuntijaroolissa.

Kokonaisuudessaan tutkimusprosessiani selittää hyvin kehittämistyötä yleensäkin kuvaava osallistavan tuotteistamisen ja työskentelyn sykli.



Kuvio 1: Osallistavan tuotteistamisen ja työskentelyn sykli. Grafiikka: Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo (2015).

Opinnäytetyön tuotoksena Nuorten TyöTuki ry saa käyttöönsä visuaalisen palveluprosessikuvauksen, jossa kuvataan polku alkaen asiakkaan saapumisesta pajalle siihen loppupisteeseen, että hän saa suoritetuksi tavoittelemansa tutkinnonosan/tutkinnon. Service blueprint -versiossa on toiminnallista tietoa myös työpajan sisäisestä (back office) toiminnasta, mikä on tarpeen mm. henkilöstön perehdytyksessä. Ulkoiseen käyttöön tulevassa esiteversiossa kuvaan toimintaa selkeämpänä, ulkonäöltään asiakasystävällisempänä mallina.

Nuorten TyöTuki voi hyödyntää prosessikuvauksia toimintansa jatkokehityksessä, rahoitusneuvotteluissa, yhteistyössä oppilaitosten kanssa ja pajalle hakeutuville potentiaalisille asiakkaille asiakasmarkkinoinnissa ”Miksi sinun kannattaa valita juuri meidän pajamme”. Prosessikaavioita voidaan käyttää myös perehdytyksessä, sisäisessä koulutuksessa ja ohjaustyön laadunvarmennuksessa.

2 TIETOPERUSTA

2.1 Nuorten TyöTuki ry

Nuorten TyöTuki ry on yksityishenkilöiden vuonna 1996 perustama, välityömarkkinoilla toimiva nuorten ja aikuisten työpaja. Toiminta-ajatuksena on tarjota matalan kynnyksen mahdollisuuksia päästä kiinni työelämään oikeiden työtehtävien parissa tai löytää suunta opintoihin. Tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja osattomuutta tarjoamalla yksilöllistä ohjausta ja tukea. Toiminnassa otetaan huomioon kestävä kehitys ja vihreät arvot, ja yhdistys toimiikin mahdollisimman pitkälle kierrätysperiaattein. Nuorten TyöTuki tarjoaa työkokeilu- ja palkkatukipaikkoja nuorille alle 29-vuotiaille sekä muille pitkään työttömänä olleille sekä harjoittelupaikkoja oppilaitosten opiskelijoille.

Nuorten TyöTuella on puupaja, johon on yhdistettynä pintakäsittelytoiminta, venepaja Forum Marinum -museon yhteydessä, tekstiili-/kädentaitojen paja sekä pieni kirpputorimyymälä. Yhdistys valmistaa tilauksesta ammattityönä myös mm. veneen kuomuja ja peitteitä.

Pajoilla on mahdollisuus kokeilla ja opetella monenlaisia työtehtäviä. Puupajalla on sekä kiinteistöhoitoon että rakentamiseen liittyviä toimenkuvia, mm. kiinteistöhuoltaja, rakennustyöntekijä, kirvesmies, rakennusmaalari, pintakäsittelijä, puuseppä ja viherrakentaja. Puupajalla rakennetaan omaa tuotantoa olevia pihan koristeita (maitolaituri, roskasäiliökatos, koristekaivo ja -silta) sekä pienempiä koriste- ja lahjiesineitä pääasiassa puusta (säilytyskoreja, koristetikkeitä ym.) Asiakkaiden tilaustyöt vaihtelevat huonekalujen kunnostuksesta ja maalauksesta vanhojen lastenvaunujen entisöintiin. Puupajan tehtäviin kuuluvat myös ulkopuolisten huolto- ja korjaustöiden tekeminen asiakkaan kiinteistössä. Puupaja sijaitsee vanhassa tehdaskiinteistössä Ruissalontielle lähellä Turun satamaa.



Kuvat 2 ja 3: Pajalla valmistettuja tuotteita. Kuvat: Nuorten Työtuki ry.

Venepaja toimii Forum Marinum -museokeskuksessa historiallisessa ympäristössä Turussa Aurajoen rannalla. Venepajalla työskennellään vanhojen museoalusten ja museoesineiden parissa. Toimenkuvina on veneenrakentaja, puuseppä, venepuuseppä ja pintakäsittelijä.



Kuva 4 Työn tuloksia Forum Marinumissa Kuva 5 Tekstiilipajan tuotantoa. Kuvat: Nuorten Työtuki ry.

Tekstiilipajalla tehdään korjausompelua, pienimuotoisia tilaustöitä sekä verhoilutöitä. Toimenkuvina ovat ompelija, vaatturi, räätäli, verhoilija ja artesaani.

Kirpputorimyymälässä myydään pajojen omaa tuotantoa sekä lahjoitustavaraa. Toimenkuvina on tarjolla myyjä, kassa ja somistaja. Lisäksi pajoilla on toimenkuvana siistijä ja keittiö-/kahvilatyöntekijä.

Kaikissa työtehtävissä on ohjaamassa ammattitaitoiset ohjaajat. Yksilöohjaajat osallistuvat yhdessä pajaohjaajien kanssa asiakkaiden polutukseen kohti työelämää tai koulutusta. Työyhteisö on monikulttuurinen ja tukee maahanmuuttajien kotoutumista ja sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Yhdistys on mm. saanut Turun kaupungin monikulttuurisuuspalkinnon vuonna 2018. (Nuorten TyöTuki ry 2020.)

2.2 Aikaisempia opinnäytetöitä aiheesta

Aineiston haun yhteydessä kävin läpi työpajatoimintaan ja opinnollistamiseen liittyviä opinnäytetöitä Theseus-tietokannasta, jolloin selvisi, että laajemmin työpajatoimintaa ja siellä tapahtuvaa osaamisen kehittämistä on selvitetty ja tutkittu Suomessa lähinnä 2010-luvulla. Aineiston keräysvaiheessa löysin vajaat 20 opinnollistamista työpajaympäristössä käsittelevää opinnäytetyötä 2010-luvulta, joista muutama oli ylempään ammattikorkeakoulututkintoon liittyviä. Aihetta on tutkittu mm. ammatillisen opettajakoulutuksen, liiketalouden, sosiaalialan ja yhteisöpedagogiikan puolella. Olen poiminnut esitykseeni muutamia opinnäytetöitä joko edustamaan yleistä linjaa tai omaan työhöni erityisesti liittyviä ajatuksia tai näkökantoja.

Vuosina 2008-2010 käynnissä olleeseen Mikkelin ammattikorkeakoulun Pajalta tutkintoon – uusien työpajamallien kehittäminen -kehittämishankkeeseen liittyen Hannu Terävä (2010) käsitteli opinnäytetyössään neljän työpajan toimintakäytäntöjä opinnollistamiseen liittyen. Terävä selvitti, miten ja minkälaisilla menetelmillä pajat ovat omilla tahoillaan lähteneet rakentamaan opinnollistamistaan. (Terävä 2010, 22.) Opi-tun tunnustaminen oli opinnäytetyön tekoaikana vielä kehittelyvaiheessa oleva uusi käsite ja sen rinnalla esiintyi myös termi osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (mt., 11). Nykyisin vallalla on termi osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen. Opinnollistaminen -termiä käytettiin tutkituissa työpajoissa pääasiassa oppilaitoksella kirjoilla olevista, mutta työpajalla oppimassa olevista nuorista. Vain yhdellä pajoista oli

käytössä oma, Opetushallituksen opintosuunnitelmaa seuraava suunnitelma osaamistodistuksineen. Opinnäytetyön johtopäätöksissä todettiin, että opinnollistaminen ei ollut pajoilla niin pitkällä kuin tutkimuksen lähtökohtana oli oletettu. Volyymit ovat pienet ja opintosuoritukset yksittäisiä. (mt., 37-39.)

Ensimmäinen löytämäni selkeästi opinnollistamisen tekniikkaan ja käytäntöön paneutuva opinnäytetyö on ammatillisiin opettajaopintojen liittyvässä työ vuodelta 2013 (Hietamäki & Kauhanen 2013). Työn tavoitteena oli rakentaa nykyisinkin opinnollistamiseen keskeisesti liittyvä lomakkeisto osaamisen tunnistamiseen ja tunnustamiseen Hämeenlinnan seudun työvalmennussäätiö Luotsissa. Pohjana käytettiin Valtakunnallisen työpajayhdistyksen kehittämää sähköistä OSSU-järjestelmää. (Hietamäki & Kauhanen, 6.) Opinnollistamisesta nähtiin tutkimuksessa hyötyä sekä oppijalle, työpajalle että oppilaitokselle. Pajan henkilökunta uskoi hyvin tehdyn osaamisen arvioinnin ja osaamista kuvaavan oppimistodistuksen tuovan toimintaan lisää uskottavuutta. (mt., 29-30.)

Pajojen opinnollistamismalleja ovat käsitelleet opinnäytetöissään myös mm. Grönlund (2017), Väätäinen (2017) ja Eskola (2019). Omassa työssäni sivuan opinnollistamiseen liittyviä perustoimintoja, kuten oppimisympäristön tunnistamista ja osaamistodistuksia, mutta keskityn varsinaisesti toimintaprosessin kuvaukseen ja analyysiin.

Monipuolisia menetelmiä käyttävä, ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittaneen Kirsi Onnelan opinnäytetyö vuodelta 2013 on vanhin palvelumuotoilua työpaja-toiminnan kehittämiseen käyttänyt opinnäytetyö, johon törmäsin (Onnela 2013). Työ on laadukas ja käsittelee monipuolisesti palvelumuotoilun viitekehystä ja käytettyä kehittämisprosessia, jonka tekijä on jakanut kolmeen vaiheeseen. Jokaisen vaiheen aiheiston keräämiseen ja käsittelyyn on käytetty useita erilaisia tutkimus- ja kehittämismenetelmiä, mm. ymmärrysvaiheessa havainnointia ja Business Model Canvasia (mt., 32-33, 35-38), ideointivaiheessa yhteissuunnittelua ja -kehittämistä sekä SWOT-analyysejä (mt., 39-47) ja suunnitteluvaiheessa kehitysaihioiden kautta tapahtuvaa toimintojen konseptointia (mt., 50). Onnela toteaa palvelumuotoilun olevan toimiva lähestymistapa työllisyyssektorin palveluiden sekä toiminnan kehittämiseen. Erityisesti asiakkaan näkökannan huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa on palvelumuotoilun vahvuus. (mt., 62.)

Palvelumuotoilun lähestymistapaa on käytetty myös liiketalouden alalla tehdyssä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä vuodelta 2019, jossa puretaan auki palvelumuotoilun keinoin oppimisen prosessi työelämässä (Aro 2019). Aro huomioi työssään prosessin eri vaiheet eri toimijoiden näkökulmista tarkastellessaan prosessin palvelutuokioita ja toimintojen kriittisiä pisteitä (Aro 2019, 11). Kehittämismenetelminä Aro on käyttänyt mm. Brainstormingia, palvelukertomusta, työpajoja, palvelupolku-menetelmää sekä Service blueprintiä.

2.3 Muu tietoperusta

2.3.1 Elinikäinen oppiminen

Elinikäisestä oppimisesta on koulutuspoliittisena tavoitteena puhuttu vähintään 1960-luvulta alkaen. Unesco lanseerasi käsitteen Montrealissa vuonna 1960. Unescon määritelmässä yhdistyvät humaani arvopohja, pyrkimys demokratiaan sekä jatkuva ihmisenä kasvamisen ihanne. Unescon lisäksi monet kansainväliset yhteisöt, kuten EU ovat määritelleet elinikäistä oppimista, mutta valtiollisella tasolla on useimmilla mailla käytössä kansalliset määritelmät. (Heinonen 2019, 7).

Suomessa elinikäisen oppimisen historia on paljolti liittynyt kansansivistysliikkeiden ja aikuiskoulutuksen historiaan. Perinteisesti on ollut kysymys ihmisen kasvamisesta ja sivistymisestä usein maailmankatsomuksellisen tai aatteellisten vaikutusten tukeamana. Viime vuosina keskustelu elinikäisestä oppimisesta on saanut selkeästi taloudellisen painotuksen ja kansalaisilta odotetaan työmarkkinakelpoisuuden ylläpitämistä ja parantamista vastaamaan talouden vaatimuksia. Jatkuva digitalisaation eteneminen tuo tarvetta kansalaisten osaamisen kehittämiseen myös sillä saralla. (Heinonen 2019, 7).

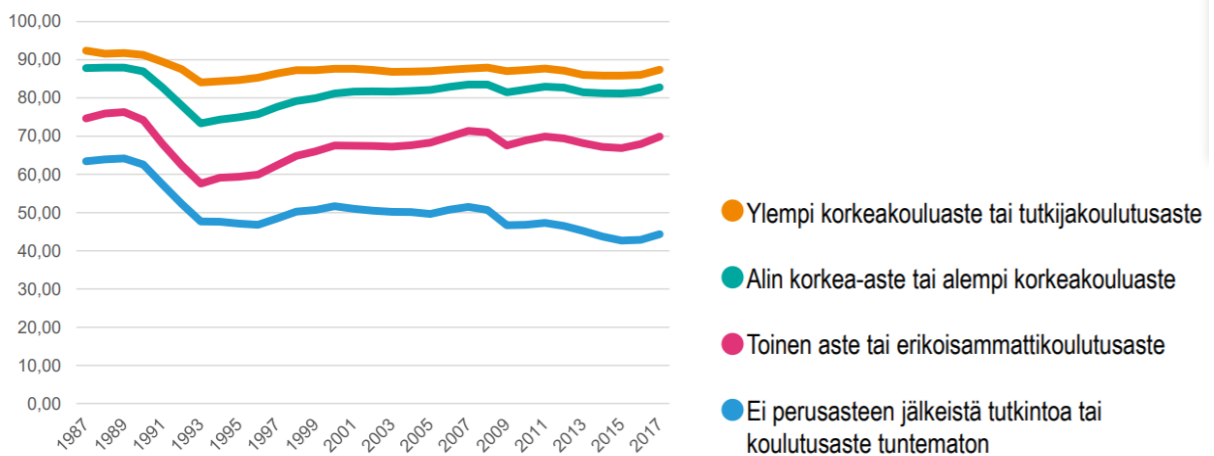
Jatkuva eli elinikäinen oppiminen tarkoittaa ihmisen koko eliniän aikana tapahtuvaa oppimista, tapahtuu se oppiminen sitten missä tahansa. Oppiminen kattaa sekä formaalin oppimisen, mikä tapahtuu muodollisen koulutusjärjestelmän puitteissa että informaalinen oppimisen, mikä tapahtuu koulutusjärjestelmän ulkopuolella töissä tai vapaa-aikana, esimerkiksi harrastustoiminnassa. Työssä oppiminen on yksi merkittävimmistä koulutusjärjestelmän ulkopuolisista oppimisen muodoista. Osaamista voidaan täydentää myös vapaaehtois- tai harrastustoiminnoissa, mikä edellyttää näissä

toimissa kertyneen osaamisen tunnistamista ja tunnustamista osaksi opintoja ja työkokemusta (Heinonen 2019, 8).

Perinteinen opiskelu-valmistuminen-työura-eläke -malli koskee yhä harvempia suomalaisia. Ajankohtaiseksi on sen sijaan monelle tullut täydennys- ja uudelleenkoulutus, samoin kuin vuorottelu palkansaajana, yrittäjänä, itsensä työllistäjänä tai työttömänä. Heikko koulutustaso lisää suuresti työttömyyden uhkaa, sillä viimeaikaisten selvitysten mukaan kolmasosalla pitkäaikaistyöttömistä on suoritettuna enintään peruskoulu (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020). Työllisyysaste vain peruskoulun suorittaneiden parissa on 43 %, kun se toisen asteen tai vastaavan tutkinnon suorittaneiden parissa on yli 70 % (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a, 12).

Pelkän peruskoulun varassa olevien työllisyysaste on noin 43 %.

- **KUVIO 9.** Työllisyys koulutusasteen mukaan 1987–2017, 18–64-vuotiaat



Kuvio 2: Työllisyys koulutusasteen mukaan 1987-2017, 18-64 -vuotiaat. Grafiikka: Opetus- ja kulttuuriministeriö (2019a).

Erityisenä haasteena on, että Suomessa on työpaikkoja menetetty rakennemuutoksen seurauksena eniten matalapalkka-aloilta, joissa koulutus- ja osaamisvaatimukset ovat olleet pienet. Aikuiskoulutuksessa osallistumisaste on heikoin tässä vähiten koulutettujen ryhmässä, jonka tarve koulutukseen olisi kuitenkin suurin (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a, 12-13), samoin kuin uhka pitkäaikaistyöttömyyteen. Yleisimpiä syitä siihen, että koulutukseen ei osallistuta, ovat koulutuksen ja työn yhteensovittamisen

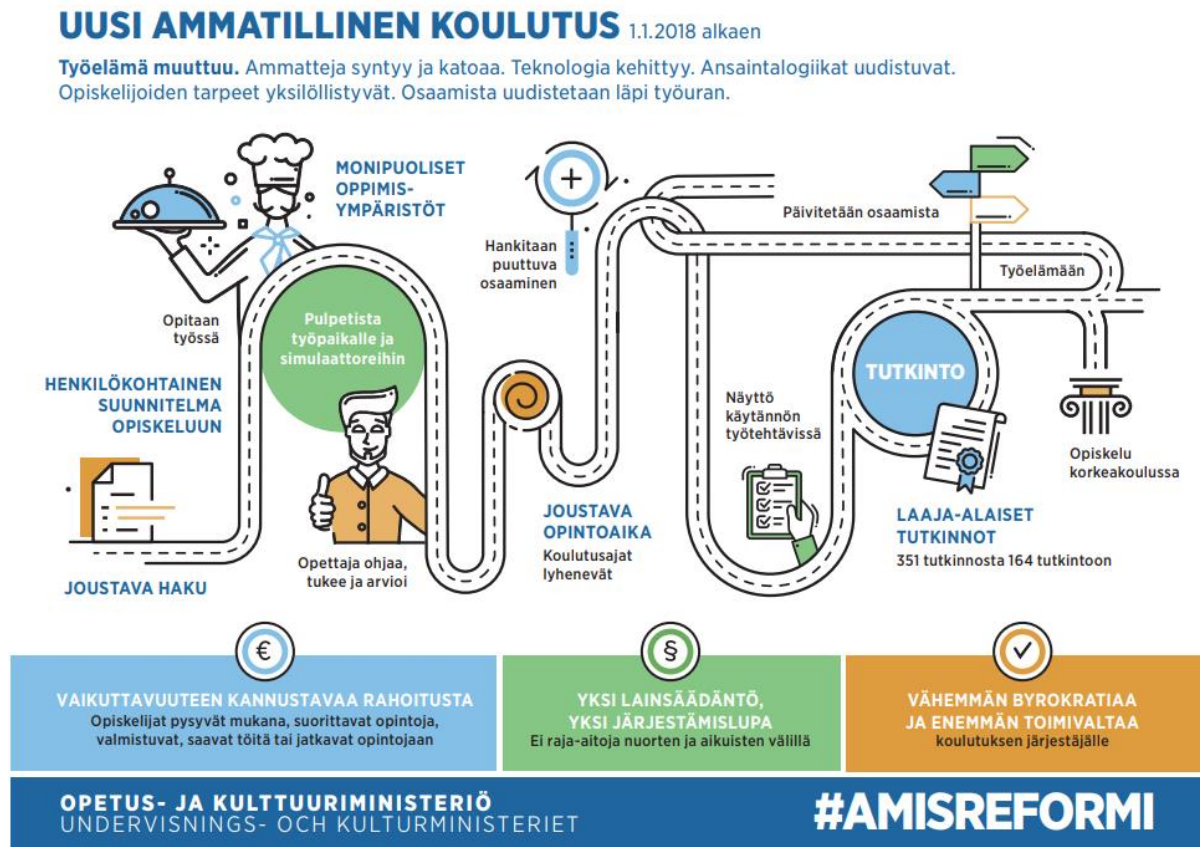
vaikeus, perhesyistä johtuva ajan puute, koulutusta ei järjestetä riittävän lähellä, työnantajan tuen puute, liian kallis koulutus ja vaikeus löytää koulutusta, johon haluaisi osallistua. Heikot perustaidot (puutteellinen luku-, numero- tai tietotekniikkataito) omaavista suomalaisista 16-65 -vuotiaista vain puolet ovat töissä. Lisäksi 30 %:lla pelkän peruskoulun ja 20 %:lla ammatillisen tutkinnon suorittaneista on heikot perustaidot. (mt. 7, 11.)

Syksyllä 2016 OECD kiinnitti julkaisussaan huomion työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten, ns. NEET-nuorten (Neither in employment nor in education or training) kasvaneeseen ja kansainvälisesti korkeaan osuuteen Suomessa. Ryhmään katsotaan kuuluvaksi henkilöt, jotka eivät työskentele, opiskele tai ole missään koulutuksessa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b, 2.)

NEET-nuorten määrä on kääntynyt laskusuuntaan, mutta Suomessa oli yhäkin vuonna 2018 noin 38 000 kategoriaan laskettavaa 20-24-vuotiasta nuorta. Sukupuolten välinen ero on tasaantunut ja kääntynyt jopa hieman miesten eduksi (osuus 20-24-vuotiaista miehistä 11,7 %, naisista 11,9). Myös 25-29-vuotiaiden nuorten aikuisten kohdalla määrät ovat laskeneet, mutta ryhmään katsotaan yhä kuuluvaksi 45 000 henkilöä (2018). (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b, 2.)

Ammatillisen koulutuksen uudistus vuonna 2018 yhtenäisti nuorten ja aikuisten ammatillisen koulutuksen, vähensi tutkintojen määriä ja uudisti tutkintojen perusteet. Uudistuksessa opintojen henkilökohtaistaminen sekä työelämässä oppiminen nostettiin aikaisempaa suurempaan merkitykseen. Molemmat tukevat elinikäisen oppimisen tavoitteita. Opiskelussa keskitytään puuttuvan osaamisen hankintaan hyväksymällä monipuolisesta aikaisemmin saavutettu osaaminen mukaan tutkinnon suorittamiseen. Työelämässä oppiminen antaa laajasti mahdollisuuden erilaiseen oppimiseen, mikä sopii monille, joita ei koulunpenkillä istuminen varsinaisesti motivoi. Ammatillisen koulutuksen reformissa tutkinnot koottiin suuremmiksi kokonaisuuksiksi, esimerkiksi pintakäsittelyalan perustutkinto pitää sisällään neljä erilaista osaamisalaa (rakennusten maalaus, rakennusten lattiapinnoitus, metallituotteiden pintakäsittely ja puutuotteiden pintakäsittely) ja 48 eri tutkinnonosaa, joista opiskelijalla on mahdollisuus erikoistua itseään kiinnostaviin asioihin (ePerusteet). Kaikki opinnot pitävät sisällään pakolliset osat, valinnaisia osia sekä kaikille yhteiset tutkinnon osat. Yhteiset

tutkinnonosat sisältävät yleisiä elämän- ja työelämän taitoja: viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, matemaattisluonnontieteellinen osaaminen sekä yhteiskunta- ja työelämäosaaminen. (Maskonen, Pahlman & Wienkoop 2019, 13-15.)



Kuva 6: Ammatillisen koulutuksen reformi. Kuva: Opetus- ja kulttuuriministeriö (2017).

Työpajatoiminnassa tapahtuva oppimisen ja oppimisen opinnollistamisen voidaan katsoa tukevan erityisesti heikossa työmarkkina-asemassa olevia, heikosti kouluttuneita aikuisia sekä mm. NEET-nuoria tarjoamalla käytännönläheisen polun ammatillisiin tutkintoihin.

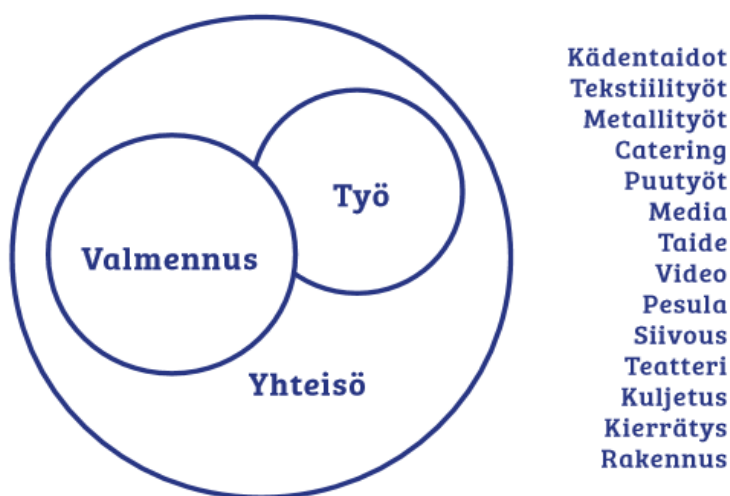
2.3.2 Työpajatoiminta

Työpajat tarjoavat osallisuuden, tekemisen ja oppimisen mahdollisuuksia sekä nuorille että aikuisille. Työpajat tarjoavat mahdollisuuksia elämäntaitojen kehittämiseen, ammatillisen suuntautumisen etsimiseen tai pitkän työttömyyden katkaisemi-

seen. Työpajoilla voivat toimia myös opinnoissaan tukea tarvitsevat opiskelijat, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, osatyökykyiset ja työelämään integrointia tarvitsevat maahanmuuttajat (Palo 2017, 30).

Työpajatoiminnan historia nykymuodossaan juontaa 1980-luvulle, jolloin ensimmäiset varsinaiset työpajat perustettiin. Aluksi toiminta oli suunnattu koulutuksesta ja työelämästä syrjäytyneille nuorille, joiden ongelmiin pyrittiin kehittämään uusia ratkaisuja. 1990-luvulla lama ja massatyöttömyys lisäsivät työpajatoiminnan tarvetta. Asiakaskunta laajeni nuorista kaikenikäisiin ja mukaan tuli tukityöllistäminen ja oppisopimuskoulutus. 1990-luvulla pitkäaikaistyöttömyys lisääntyi suuresti ja samalla asiakkaat muuttuivat haasteellisimmiksi. Valmennusmenetelmät kehittyivät sekä rahoittajien vaatimuksesta että toimijoiden innokkuudesta tuottaa vaikuttavaa palvelua. 2000-luvulle tultaessa yhä suurempi osa työpajojen valmentautujista on aikuisia. Maahanmuuttajien osuus on myös korkea. (Hämäläinen & Palo 2014, 10-11.)

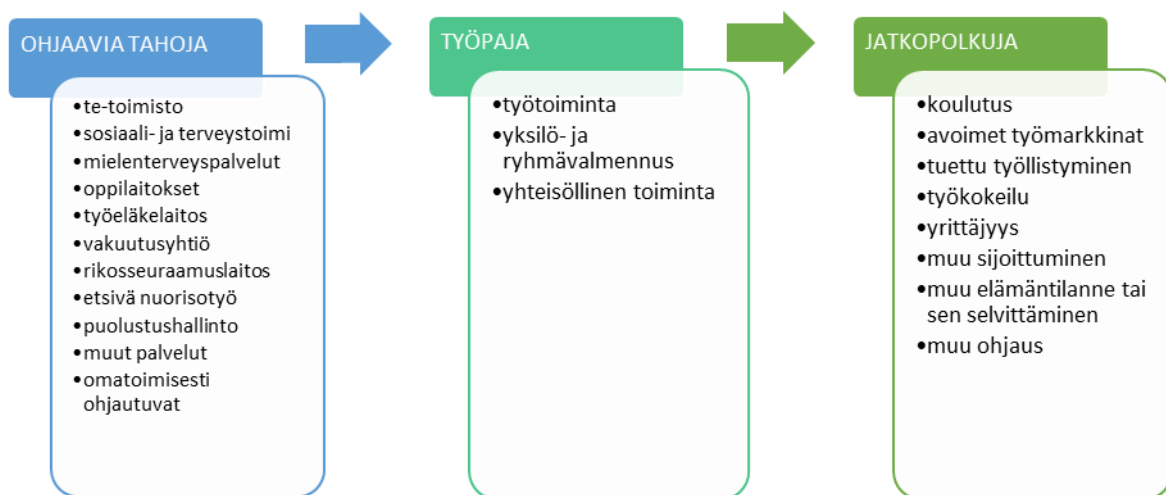
Työpajat ovat erilaisten yhteisöjen, kuntien, säätiöiden ja yhdistysten hallinnoimia ja niissä on tarjolla esimerkiksi yleiseen arjenhallintaan ja eri ammattialoihin liittyvää ohjattua toimintaa. Ammattialoina voi olla erilaisia kädentaitoja tukevia tehtäviä, keittiöalan tehtäviä, puhtaanapito- ja kiinteistöalaa, viestintää, kaupallisia tehtäviä ja esimerkiksi IT-alaan liittyviä tehtäviä. Myös erilaiset luovat alat ovat edustettuina. Työtehtävät vaihtelevat eri pajoilla suuresti paikallisen tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan.



Kuvio 3: Työpajatoiminnan keskeiset elementit ja yleisimpiä toimialoja. Grafiikka: Palo (2017).

Erityisenä vahvuutena työpajoilla on oppimisympäristön joustavuus valmennus-, toiminta- ja työympäristönä. Pajan perustehtävänä on valmentaminen, jossa työntekoa käytetään välineenä. Työpajoilla annetaan osallistujille työtehtäviä tukevaa työvalmennusta sekä arjenhallintaan ja tulevaisuuden mahdollisuuksiin keskittyvää yksilö- ja ryhmävalmennusta valmentautujan tarpeiden mukaisesti. Työpajavalmennus on Hämäläisen & Palon (2014) mukaan työvaltaista ja yhteisöllistä valmennusta, joka tukee yksilöllistä kasvua, sosiaalista vahvistumista ja aktiivista osallisuutta. Valmennus noudattaa kasvatuksellisia ja pedagogisia periaatteita ja lähtee aina valmennettavan tarpeista. Työtehtäviä, aikatauluja ja sisältöjä sovitetaan joustavasti asiakkaan tarpeen mukaan. Työpajatoiminta on yhteisöllistä, sosiaalista ja nopeasti tilanteisiin reagoivaa. (Hämäläinen & Palo 2014, 11-12.)

Työpajojen asiakkaat ohjautuvat pajatoimintaan usein kunnan sosiaalitoimen, te-hallinnon tai oppilaitoksen kautta. Muita ohjaajatahoja ovat esimerkiksi Rikosseuraamuslaitos ja työeläke- ja vakuutusyhtiöt. Jatkopolkuja pajalta eteenpäin ovat mm. koulutukseen siirtyminen, työllistyminen avoimille työmarkkinoille tai tuetusti, työkokeilu tai muu sijoittuminen tai yrittäjyys (Hämäläinen & Palo 2014, 57-58). Osan asiakkaiden kohdalla työttömyys jatkuu myös pajajakson jälkeen.

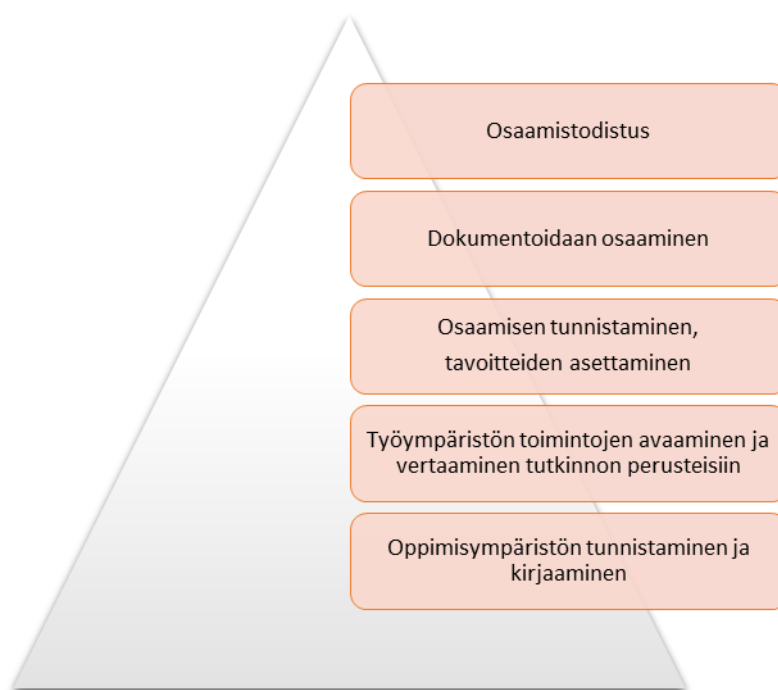


Kuvio 4: Ohjautuminen työpajalle ja pajalta eteenpäin. Perustuu pääosin Hämäläinen & Palon (2014) näkemykseen.

Työpajamaailmaa edustaa työssäni Nuorten Työtuki ry:n työpajat ja näistä erityisesti puu- ja pintakäsittelypajat. Pajoissa työskentelee useita eri kansalaisuuksia edustavia nuoria ja aikuisia.

2.3.3 Opinnollistaminen

Opinnollistaminen tarkoittaa työpajatoiminnassa sitä kokonaisuutta, joka koostuu työpajan oppimisympäristön tunnistamisesta, valmentautujalle eli oppijalle kertyvän osaamisen tunnistamisesta sekä osaamisen osoittamisesta näytöin. Oppija voi näyttää työpajassa hankkimansa osaamisen pajan myöntämällä dokumentilla eli osaamistodistuksella. Osaamisen voi näyttää myös suoraan pajaympäristössä suorittamalla tutkinnon tai tutkinnon osan näytön. (Maskonen, Pahlman & Weinkoop 2019, 19.)



Kuvio 5: Opinnollistaminen työpajan ja oppilaitoksen yhteistyökuvana Honkasalon (kuvio 11, 2015) pohjalta.

Oppimisympäristön tunnistamisessa käytetään Opetushallituksen hyväksymiä ammatillisen perustutkinnon perusteita, jotka löytyvät ePerusteet-palvelusta (ePerusteet).

Tällöin pajan tunnistettu oppimisympäristö on sama kuin tutkinnonperusteiden vaatimukset.

Osaamisen tunnistamisessa oppijan työpajatyössä oppimia taitoja verrataan valitun tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja osaamistavoitteisiin. Osaamistodistukseen työpajavalmentaja kirjaa asiakkaan tunnistetun osaamisen jaoteltuna tutkinnon osaamistavoitteisiin. Työpajalla tapahtuva oppiminen on non-formaalista eli epävirallista oppimista, vaikka oppiminen noudattaakin pajan ohjeita ja toimintamalleja. Oppilaitos huomioi osaamistodistuksen hakuvaiheessa arvioidessaan soveltuvuutta ja opintojen alettua kyseisiä opintoja ohjaavassa henkilökohtaisessa kehittämissuunnitelmassa (HEKS). Tällöin aikaisempi osaaminen tunnustetaan ja se puolestaan vähentää oppijan opiskeluaikaa tutkintoa suoritettaessa. Osaamisen voi osoittaa työpajassa myös suorittamalla tutkinnonosittain näytöt vaikka kokonaan ilman edeltävää opiskelua oppilaitoksessa. (Maskonen, Pahlman & Weinkoop 2019, 19.)

OSAAMISPERUSTEISUUS ON ASIAKASLÄHTÖISYYTTÄ

SELVITETÄÄN JA TUNNISTETAAN AIEMMIN HANKITTU OSAAMINEN SEKÄ KARTOITETAAN PUUTTUVA OSAAMINEN

1.

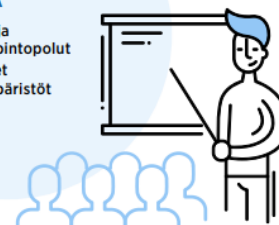
Esimerkiksi:

- Työkokemus
- Harrastukset
- Varusmies- tai siviilipalvelu
- Ulkomaille suoritettavat opinnot
- Tutkinnoissa vaadittavat erillispätevyudet
- Aiemmat tutkinnot ja tutkintojen osat
- Opinnot lukiossa, kansanopistoissa, kansalais- ja työväenopistoissa, korkeakouluissa
- Muu aiempi osaaminen

2.

OPIKELLAAN SELLAISTA, JOSTA EI VIELÄ OLE OSAAMISTA

- Yksilölliset ja joustavat opintopolut
- Monipuoliset oppimisympäristöt



3.

OPETTAJA OHJAA JA TUKEE SEKÄ ARVIOI JA TUNNUSTAA AIEMMIN HANKITUN OSAAMISEN



Opinnollistamiseen liittyen keskityn opinnäytetyössäni opinnollistamisprosessin visuaalisen kaavion laatimiseen ja analyysiin, mutta työyhteisön jäsenenä työskentelen myös oppimisympäristön tunnistamisen parissa puu- ja pintakäsittelypajoilla sekä laadin osaamistodistus pohjia yhteistyössä oppilaitosten kanssa kokonaisuuden parissa.

2.3.4 Tuotteistaminen

Tuotteistamisen tarkoituksena on kehittää jotain palvelua toistettavaksi ja tasalaatuiseksi. Tuotteistaminen sopii palveluille, joiden prosessi toistuu säännöllisesti kohdallaisen samana eri asiakkaiden kohdalla eikä tarvitse huomattavaa räätälöintiä.

Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa (Grönroos 2015, 77). Palveluille yhteisiä piirteitä ovat Jaakkola, Orava & Varjosen mukaan aineettomuus, prosessimaisuus ja asiakkaan osallistuminen palvelun tuotantoon (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 1). Grönroosin mukaan kaikkia palveluita yhdistäviä kolme peruspiirrettä ovat: 1. Palvelut ovat prosesseja, 2. palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti ja 3. asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin (Grönroos 2015, 79).

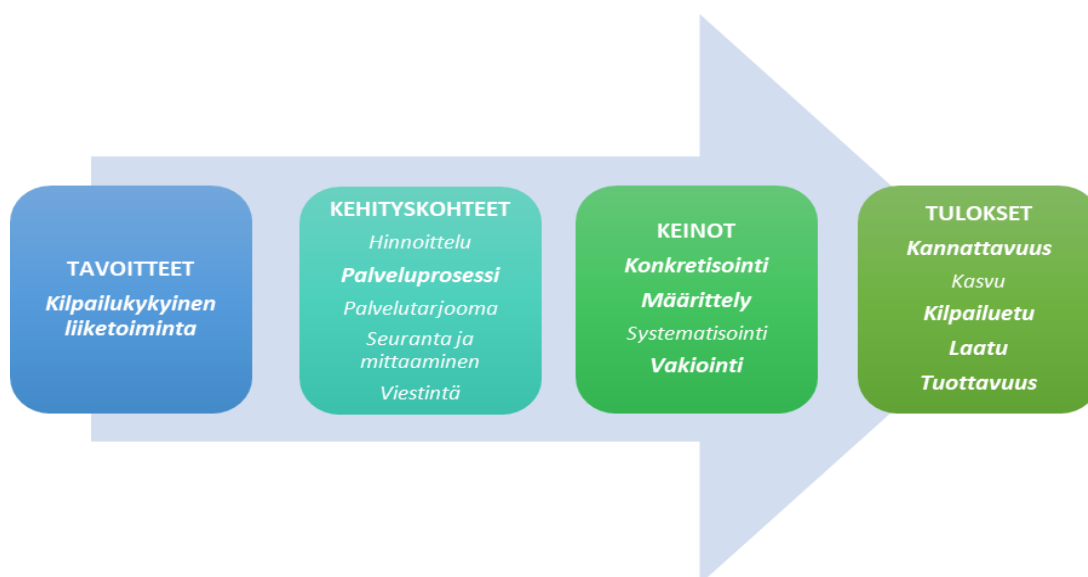
Tuotteistamisen etuina pidetään palvelun monistettavuuden ja tasaisen laadun lisäksi sisäinen yhteistyön tehostumista, helpompaa markkinointia, yksittäisen palvelun suhde muihin palveluihin selkenee ja synergia paranee sekä palvelun jatkokehitys helpottuu yhteisen käsityksen kautta. Palvelu on tasalaatuisempaa ja vähemmän sidoksissa yksittäiseen työntekijään. Palvelun toistettavuus säästää resursseja, kun asioita ei tarvitse aina tehdä alusta alkaen. Yhteinen ymmärrys palvelun roolista kehittyy organisaation sisällä ja sitouttaa henkilöstöä, ja tuotteistamisessa syntyneet palvelukuvaukset palvelevat sekä markkinoinnissa että työntekijöiden perehdyttämisessä. Tuotteistamisen myötä syntynyt yhteinen kieli ja ymmärrys myös organisaation strategian suhteen takaavat tuotteistetun palvelun onnistuneen jatkokehityksen. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 6-7.)

Tuotteistamisen ongelmina puolestaan voi olla asiakasnäkökohdan hukkuminen, jolloin palvelu ei enää vastaa asiakkaiden tarpeita. Tuotteistaminen voidaan myös kokea

uhkana työntekijän omalle asiantuntemukselle tai jos palvelusta tulee liian tiukkaan säädelyä ja joustamatonta, niin se voi heikentää henkilöstön motivaatiota tai innovointia. Tuotteistamisen yksi suurimpia haasteita on oikean tasapainon löytäminen vakioinnin ja asiakaskohtaisen räätälöinnin välille. Vaarana on, että palvelusta tulee liian jäykkä (ylituotteistettu) ja se perustuu liian yksipuoliseen näkemykseen, jolloin toiminta ei vastaa asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. (Tuominen ym. 2015, 7-8.)

Kehitettäessä palveluliiketoimintaa tuotteistamisen avulla kehittäminen voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: Tavoitteisiin, kehityskohteisiin, keinoihin ja tuloksiin. Keskeisenä kehittämistoiminnan tavoitteena on kilpailukykyinen liiketoiminta, kuten tämänkin kehittämistyön tilaajalla Nuorten Työtuki ry:llä on tavoitteena. Valittuna kehityskohteena voi olla palvelun hinnoittelu, palveluprosessi, palvelutarjooma, seuranta ja mittaaminen ja/tai viestintä. Käytettävänä keinoina voidaan käyttää kehityskohteiden konkretisointia, määrittelyä, systematisointia ja vakiointia. Kehittämisen tuloksena tavoitellaan kannattavuutta, kasvua, kilpailuetua, laatua ja tuottavuutta. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 6.)

Tässä kehittämistyössä rajaam kehityskohteen palveluprosessiin, sen kuvaamiseen ja analyysiin. Keinoina käytän yllämainituista sekä palveluprosessin konkretisointia, määrittelyä että vakiointia. Kehittämisen tuloksena tavoitellaan erityisesti kannattavuutta, kilpailuetua, laatua ja tuottavuutta.



Kuvio 6: Palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla Jaakkola, Orava & Varjosen (kuvio 3, 2009) pohjalta. Tähän kehittämistyöhön valittu tavoite ja kehityskohde sekä valitut keinot ja tavoitellut tulokset korostettuna.

Tuotteistamisen tavoitteen pitää olla selkeä ja organisaatiossa yhdessä sovittu. Tavoitteena voi olla esimerkiksi palvelun tuottamisen tehostaminen, markkinoinnin ja myynnin tehostaminen, sisäisen tiedonjaon ja yhteistyön tehostaminen tai tuotteistetavan palvelun roolin parempi ymmärtäminen. Tavoitteita voi jäsentää myös palvelun ominaisuuksien kautta, esimerkiksi helposti myytävä, tasalaatuinen tai toistettava. (Tuominen ym. 2015, 9-10.)

Tuotteistamisen palveluprosessin vakioinnissa käytetään usein kehittämismenetelmänä palvelumuotoilua. Palvelumuotoilussa luodaan arvoa yhdessä asiakkaan kanssa ja pyritään ratkaisemaan asiakkaan ongelmia. Palvelumuotoilulle on vaikeaa määrittellä yhtenäistä määritelmää, vaan sanaa käyttää jokainen toimija omista lähtökohdistaan. (Kallio 2018.)

Palvelumuotoilu tavallaan pehmentää tuotteistamisen käsitettä, sillä palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakkaan ongelman ymmärtäminen. Tuotteistaminen monistaa palvelun ja tuottaa siihen tasaista laatua, mutta riskinä voi olla asiakasnäkökohdan unohtuminen. Palvelumuotoilu tuo mukanaan palvelun suunnittelun yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin yhteinen näkemys hyödyntää myös palvelun tuottajaa palvelun täyttäessä onnistuneemmin käyttäjän tarpeet.

Palvelumuotoilun voidaan käyttää joko reaktiivisesti, jolloin pyritään muotoilulla parantamaan jo olemassa olevia ratkaisuja toimintaa tehostamalla tai proaktiivisia ratkaisuja, jolloin pyritään ennakoimaan tulevaisuuden tarpeita (Kallio 2018).

Tässä kehittämistyössä käytän tuotteistamista palveluprosessin vakioimiseksi palvelumuotoilun keinoin. Yhtymäkohtina palvelumuotoiluun on kehittämistyössäni runsaasti, mutta varsinaiseksi kehittämisen viitekehyykseksi valitsin tuotteistamisen palvelumuotoilun sijaan. Palvelumuotoilussa on kehittämistyössä keskeistä asiakkaan kanssa käytävä vuoropuhelu, kun taas tuotteistaminen lähtee mielestäni enemmän organisaatiosta. Opinnollistaminen on suuresti asiakaslähtöistä, mutta rajaamalla työni palveluprosessiin joudun huomioimaan merkittävästi myös työpajan ja oppilaitosten rajalliset mahdollisuudet ja mm. lainsäädännön rajoitukset.

2.4 Muu aiheeseen perehtyminen

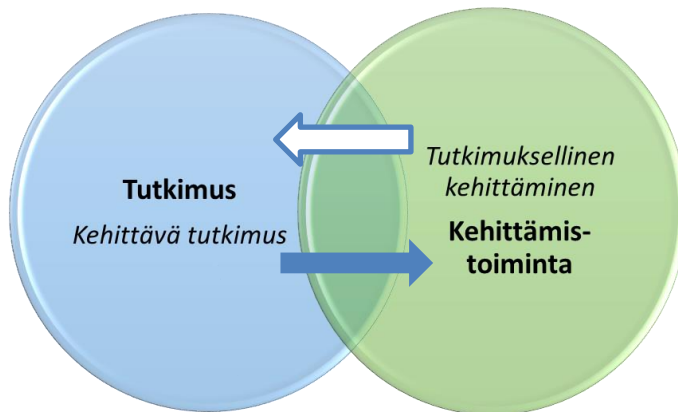
Opinnäytetyön tekovaiheessa olen perehtynyt aiheeseen mm. käymällä opinnollistamiseen liittyvissä koulutuksissa ja tilaisuuksissa, keskustellen aiheesta eri oppilaitoksien ammatillisten opettajien ja opinto-ohjaajan kanssa, ollut mukana kahdessa osatutkinnon arviointikeskustelussa sekä seurannut opinnollistamiseen ja oppimiseen liittyvää julkista keskustelua. Opinnäytetyön tekoaikana työskentelin Nuorten Työ-Tuessa 1-3 päivää viikossa tammi-maaliskuussa 2020, jolloin pystyin havainnoimaan pajatoimintaa säännöllisesti. Olen työskennellyt 20 vuotta pitkäaikaistyöttömien työllistämisen parissa ja viimeiset viisi vuotta myös perinteisessä pajatoiminnassa. Tänä aikana olen ollut mukana mm. perustamassa suurta tekstiilikierrätyspajaa. Lisäksi olen aikaisemmin ollut vuosia mukana arvioimassa näyttöjä työnantajan edustajana.

3 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa tehdään tilaajalle käytännön tarpeita palveleva visualisoitu prosessikuvaus. Tutkimusotteena on tapaustutkimus, joka on toimiva lähestymistapa todellisuuden tutkimiselle, esimerkiksi toiminnallisen prosessin tutkimiselle tai toiminnan kehittämiseksi (Vilkkä 2015, luku ”Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä”, alaotsikkona ”Tutkimuksen rajaaminen”). Tutkimusmenetelminä käytän havainnointia ja haastatteluja sekä osallistavana menetelmänä kehittämistyöpajaa. Kehittämismenetelmänä käytän Service blueprint -menetelmää.

3.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Tutkimuksellinen kehittämistyö sijoittuu tieteellisen tutkimuksen ja arkisemman kehittämiseen tähtäävän ajattelun välimaastoon. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä halutaan ratkaista organisaatiossa esiin tullut ongelma tai kehittää olemassa olevaa toimintaa paremmaksi. Ojasalon, Moilasan & Ritalahden mukaan ero tieteellisen tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön välillä on pääasiassa toiminnan päämäärissä. Tutkimuksellinen kehittämistyö tuottaa parannuksia käytäntöön tai uusia ratkaisuja, kun taas tieteellinen tutkimus tähtää selittämään ilmiöitä uusin teorioin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 17-19.)



Kuvio 7: Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyskohta Rantanen & Toikon (kuvio 2, 2009) pohjalta.

Rantanen & Toikon mukaan tutkimuksellinen kehittämistoiminta on kehittämistä, jossa hyödynnetään tutkimuksellista logiikkaa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta asettuu tutkimuksen ja projektityön välimaastoon. Toiminnassa korostetaan tieteelliseen työhön liittyvää tiedonkeruun systemaattisuutta, dokumentaation ja analyysi huolellisuutta sekä perusteltujen johtopäätösten läpinäkyvyyttä. Samanaikaisesti hyödynnetään myös kehitysprojekteille tyypillistä pyrkimystä tarkkaan tavoitteen määrittelyyn, etenevään prosessiin ja tulosten arviointiin. Tarkoituksena on, että tutkimus palvelee kehittämistä esimerkiksi tarjoamalla menetelmiä ja analyysiosaamista. Tutkimusta voidaan käyttää kehittämistyössä tarvittavan tiedon tuottamiseen tai tutkimustietoa voidaan integroida kehittämistoiminnan muutosprosesseja tukevaksi välineeksi. Erilaiset osallistumista tukevat kehittämismenetelmät ovat olennaisia osatekijöitä kehittämistoiminnan läpiviennissä ja tiedontuotannossa. (Rantanen & Toikko 2009, 155-157.)

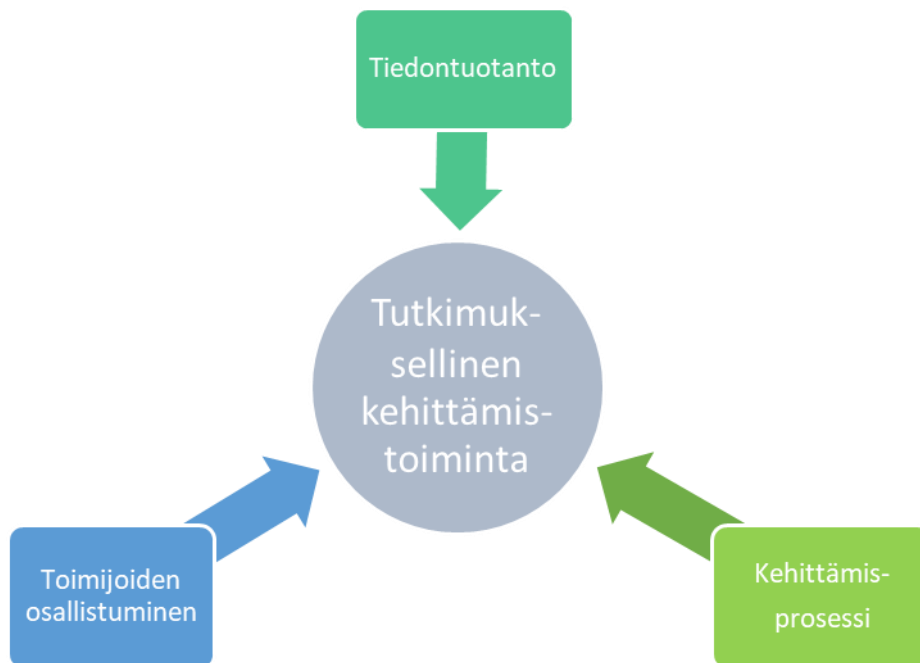


Kuvio 8: Projektityön lineaarinen malli Toikko & Rantasen (kuvio 4, 2009) pohjalta.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on keskeistä myös projekti- ja kehittämisosaaminen. Projektiosaamisessa on tärkeintä hyvä projektisuunnitelma ja sen onnistunut seuraaminen. Toisaalta kehittämistyössä tapahtuu usein odottamattomia käännteitä ja sitä voidaankin pitää toistuvana ideointina, minkä kautta päädytään lopulta ratkaisuun, toteutukseen ja arviointiin. Kehittämisen osaaminen pitää sisällään mm. tiedon soveltamis- ja muokkaamistaitoja sekä kykyä luoda uusia ratkaisuja esille tulleisiin ongelmiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritolahti 2015, 20.)

Opinnäytetyössä tutkimuksellisuus on keskeisessä roolissa, ja työssä on tärkeää osata siirtää teoretietoa käytäntöön. Tulokset ja tutkimuksessa kerätty tieto pitäisi kyetä liittämään käytettyyn tietoperustaan tutkimuksen lopussa. Tutkimuksellisuus edellyttää kehittämistyössä myös järjestelmällisyyttä, analyttisyyttä sekä kriittisyyttä. (Ojasalo, Moilanen & Ritolahti 2015, 21.)

Rantanen & Toikko lähestyvät tutkimuksellista kehittämistoimintaa kolmen näkökulman kautta. Heidän mukaansa tutkimuksellisen kehittämistoiminnan metodinen ydin rakentuu näiden näkökulmien kautta. Prosessinäkökulmana pitää kehittämisprosessissa olla mukana valmius uudelle ja odottamattomalle, vaikka lähtökohtana olisi projektityöskentelyn mallit. Toimintaa ei aina pysty suunnittelemaan ennakkoon, vaan tilanne elää ja saadut tutkimustulokset voivat suunnata prosessia toisaalle. Kehittämisprosessissa ennakoimattomuus kuuluu prosessin kulkuun. Toimijoiden osallisuuden näkökulma perustuu sekä kehittäjän osallistumiseen konkreettiseen toimintaan että käytännön toimijoiden osallistumiseen kehittämiseen. Keskinäinen dialogi on yhteiskehittämisen välineenä. Kolmantena näkökulmana oleva tiedontuotannon näkökulma painottaa tutkivan työotteen ja tutkimuksellisten asetelmien merkitystä kehittämistoiminnassa. Tutkimustiedon, -menetelmien ja -asetelmien hyödyntäminen sekä ilmiöiden käsitteellistäminen voivat auttaa kehittämistoiminnan toteutuksessa. Tutkimuksellisuus tukee myös tulosten käyttökelpoisuutta ja siirrettävyyttä. (Rantanen & Toikko 2009, 9-11.)



Kuvio 9: Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat Rantanen & Toikon (kuvio 1, 2009) pohjalta.

Olen pyrkinyt huomioimaan omassa tutkimuksessani Rantanen & Toikon kehittämistyön kolme näkökulmaa. Itselläni on vahva projektiosaamisen tausta, mutta nopeasti työn alettua huomasin, että uuden tiedon omaksuminen ohjasi työn eri suuntaan, kun alussa olin ajatellut. Työn edetessä tutkimusmenetelmiä piti vaihtaa ennakoimattomien tulosten takia. Eri osapuolien osallisuus ja osallistuminen muotoutuivat työn aikana, ja oma oppimiseni itsenäisestä kehittämisestä yhteiskehittämiseen vaatii aikaa. Kolmantena näkökulmana oleva tiedontuotannon näkökulma on tuonut mukanaan itselleni uusia, hieman yllättäviäkin vaatimuksia oman osaamistason nostamisesta tutkimuksellisten asetelmien suhteen. Aikoinaan tehty pro gradu -työ ei yksin kannata tieteellisen osaamisen taustana.

3.2 Tapaustutkimus

Tutkimusotteena on tapaustutkimus, joka on toimiva lähestymistapa todellisuuden tutkimiselle, esimerkiksi toiminnallisen prosessin tutkimiselle tai toiminnan kehittämiseksi (Vilkka 2015, luku "Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä", alaotsikona "Tutkimuksen rajaaminen").

Tapaustutkimus määritellään myös tutkimukseksi, jossa tarkastellaan yhtä tai useampaa tapausta, joiden määrittely, analysointi ja ratkaisu on tapaustutkimuksen keskeisin tavoite. Lähestymistapana tapaustutkimus on hyvä valinta, jos tutkimuksessa mitä/miten/miksi-kysymykset ovat keskeisiä, tutkijan kontrollimahdollisuus tapahtumiin on vähäinen, aiheesta on tehty vain vähän empiiristä tutkimusta ja tutkimuksen kohteena on jokin tämän ajan ilmiö. (Eriksson & Koistinen 2014, 4-5.)

Opinnollistamisen palveluprosessin kuvaaminen tulee olemaan tutkimuksellinen kehittämistyö, joka rakentuu erilaisin menetelmin saadusta aineistosta. Tarkoitus on kerätä aineistoa analyttisesti ja tarkastella ammatillisen tutkinnon opinnollistamisen palveluprosessia palveluntuottajan ja palvelun käyttäjän näkökulmista. Pyrkimys on siis tuottaa syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa rajatusta kohteesta, kuten Ojansalo, Moilanen & Ritolahti kirjassaan määrittelevät tapaustutkimuksen ominaispiirteeksi (2015, 52-53).

3.3 Tutkimusmenetelmät

Laadullisista tutkimusmenetelmistä käytin työssäni tutkimushaastatteluja ja havainnointia tutkimusaineiston hankinnassa. Osallistavista menetelmistä päädyin käyttämään henkilöstölle suunnattua kehittämistyöpajaa. Opinnollistamisen prosessikuvaamisen laatimisessa käytin kehittämismenetelmänä Service blueprint -menetelmää. Tekemäni Service blueprintin sidosryhmävalidoinnissa tarkoitukseni oli käyttää ryhmähaastattelua, mutta koronavirusepidemian takia pyysin asiantuntija-arvioinnit tuotoksesta sähköpostitse teemahaastattelun muodossa.

3.3.1 Tutkimushaastattelut

Tutkimushaastatteluja (haastatteluja) ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Tutkimushaastatteluja voi tehdä yksilö- tai ryhmähaastatteluina.

Lomakehaastattelussa eli strukturoidussa haastattelussa tutkija päättää ennakoon kysymykset ja niiden järjestyksen. Jos tutkija tai haastattelijä valvoo haastattelua tai kirjaa itse vastaukset, vastausjärjestys pysyy samana. Ohjeistuksessa voidaan myös mainita, että vastauksia toivotaan kysymysjärjestyksessä. Tällöin lomakkeen punainen lanka säilyy ja tutkija saa tutkittavakseen toivomansa aineiston. Lomakehaastattelu toimii tilanteissa, joissa tutkimusongelma on rajattu, esim. lomakkeella 3-6 tutkimuskysymystä. Teemahaastattelussa poimitaan tutkimusongelmasta keskeiset aiheet ja

teemat, joita haastattelussa käsitellään tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä. Tavoitteena on saada vastaajalta omat kuvaukset teemoista. Haastattelijan tehtävänä on pitää haastateltava tai ryhmätilanteissa ryhmä asetetussa teemassa. (Vilkkä 2015, luku ”Tutkimushaastattelu aineistona”, alaotsikkona ”Tutkimushaastattelun muodot”.)

Avoin haastattelu eli syvähaastattelu tarkoittaa, että tutkimushaastattelua ei ole rakennettu kysymysten ja teemojen ympärille. Aihepiiristä keskustellaan useaan kertaan ja haastateltava voi puhua aiheesta vapaasti. Tyypillisesti avoin haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna ja se perustuu vuorovaikutukseen. Haastattelijalla voi syventää aihetta kysymyksin vastausten perusteella. Hänen tehtävänä on myös rakentaa jatkumo haastattelukertojen välille. Avoin haastattelu voi olla myös ryhmähaastattelu. (Vilkkä 2015, luku ”Tutkimushaastattelu aineistona”, alaotsikkona ”Tutkimushaastattelun muodot”.)

Työssäni käytin strukturoitua haastattelua selvittäessäni pajan asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia pajalla oppimisesta ja opiskelusta (liite 2). Teemahaastattelua käytin selvittäessäni osaamistodistuksen sopivaa muotoa oppilaitoksen kannalta (Lehtinen 2020). Teemahaastattelua käytin myös sähköpostitse asiantuntijoiden tekemään Service blueprintin arviointiin. Avoimen haastattelun muotoa sivuavat lukuisat keskusteluni yhdistyksen projektipäällikkö Jyrki Heinosen ja muun henkilöstön kanssa yhdistyksen toiminnasta, opintojen yhdistämisestä työtoimintaan, aikaisemmasta ja nykyisestä yhteistyöstä oppilaitosten kanssa, nykyisistä mahdollisuuksista tukea oppimista ja tutkinnonosien suorittamista ym. Koska olen ollut yhdistyksen arjessa paikalla, olen pystynyt jatkuvasti selvittämään epäselvät asiat sitä mukaa, kun ne ovat kehittämissyössäni tulleet vastaan.

3.3.2 Havainnointi

Havainnointi voi tapahtua esimerkiksi osallistuvalla havainnoinnilla tai tarkkailemalla ihmisten toimintaa jossain tilanteessa. Havainnointia voidaan toteuttaa monella tavalla. Havainnointi kertoo, mitä ihmiset tekevät ja miltä asiat näyttävät.

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on roolissa, jossa hän saa tietoa tutkimastaan ilmiöstä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tutkija osallistuu yhteisön arkeen sekä tutkijana että ihmisenä. Tutkimusaineiston keräämisessä osallistuva havainnointi

on toimiva metodi, kun yhteisöstä on ennestään vain vähän tietoa tai tieto ilmenee hiljaisena tietona. Osallistuva havainnointi on usein aikaa vievää ja sen käytössä pitääkin miettiä tarkkaan hyötysuhdetta. Käytännössä toimivin ja tarkoituksenmukaisin muoto on käytäntö, jossa tutkija jossain tilanteessa osallistuu yhteisön toimintaan ja jossain tilanteessa vain havainnoi tapahtumia. (Vilkkä 2015, luku ”Havainnoinnin toteuttamisen tapoja”, alaotsikko ”Osallistuva havainnointi ja tarkkailu”.)

Havainnointia käytin työskennellessäni kehittämistyön tekemisen aikana työpajalla. Pääsin havainnoimaan mm. käytännön arjen sujumista itse pajoilla, ohjaus-, opetus- ja perehdytyskäytäntöjä, tutkinnon osan näytön suorittamista sekä näytön arviointia. Havainnointi ja siitä saadut tulokset antoivat vaikutteita opinnäytetyöhöni koko tutkimusajan.

3.4 Osallistavat menetelmät

3.4.1 Työpajatyöskentely

Työpajatyöskentely on yksi osallistavista menetelmistä, jolla pyritään yhteisen näkemyksen muodostamiseen. Työpajatyöskentelyssä voidaan saada esille monipuolisesti tietoa käsiteltävästä asiasta. Työpajoissa voidaan käyttää samalla kertaa useita erilaisia työ- ja kuvantamistapoja. Työpajoissa on keskeistä, että osallistujat ovat toiminnassa mukana aktiivisesti vuorovaikutuksessa keskenään, jolloin heillä oleva tieto ja kyky luoda uusia näkemyksiä saadaan hyödynnetyksi uuden ideoinnissa. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 30.)

Työpajatyöskentelyssä on tarkoitus luoda yhdessä yhteinen ymmärrys jostain kokonaisuudesta, jossa keskustelu ja reflektointi yhdistää uutta ja vanhaa ajattelua tai toimintaa. Työskentelyssä on myös tärkeää osata asettua toisen asemaan sekä suhteuttaa itse tuotettu palvelu tai toiminta ympäröivään maailmaan. (Tuominen ym. 2015, 31.)

Työpajatyöskentely voi olla osa sarjaa tai yksittäinen pajatapaaminen jonkin määrätyn aiheen ympärillä. Ennen pajatyöskentelyä pitää määritellä pajan sijoittuminen koko työskentelyprosessiin, pajatyöskentelyn tavoitteet ja sisältö sekä mikäli kysymys on usean työpajan sarjasta, pitää myös sopia pajojen välillä tapahtuva työskentely. (Tuominen ym. 2015, 37.)

Työpajatyöskentelyä käytin työssäni rakentamaan henkilöstön kesken yhteistä ymmärrystä asiakkaan palveluprosessista opinnollistamisessa. Tilaisuuden tarkoituksena

oli ideoida ja rakentaa palveluprosessia ja sen toimintoja olemassa olevan tiedon pohjalta.

3.5 Kehittämismenetelmät

3.5.1 Service blueprint

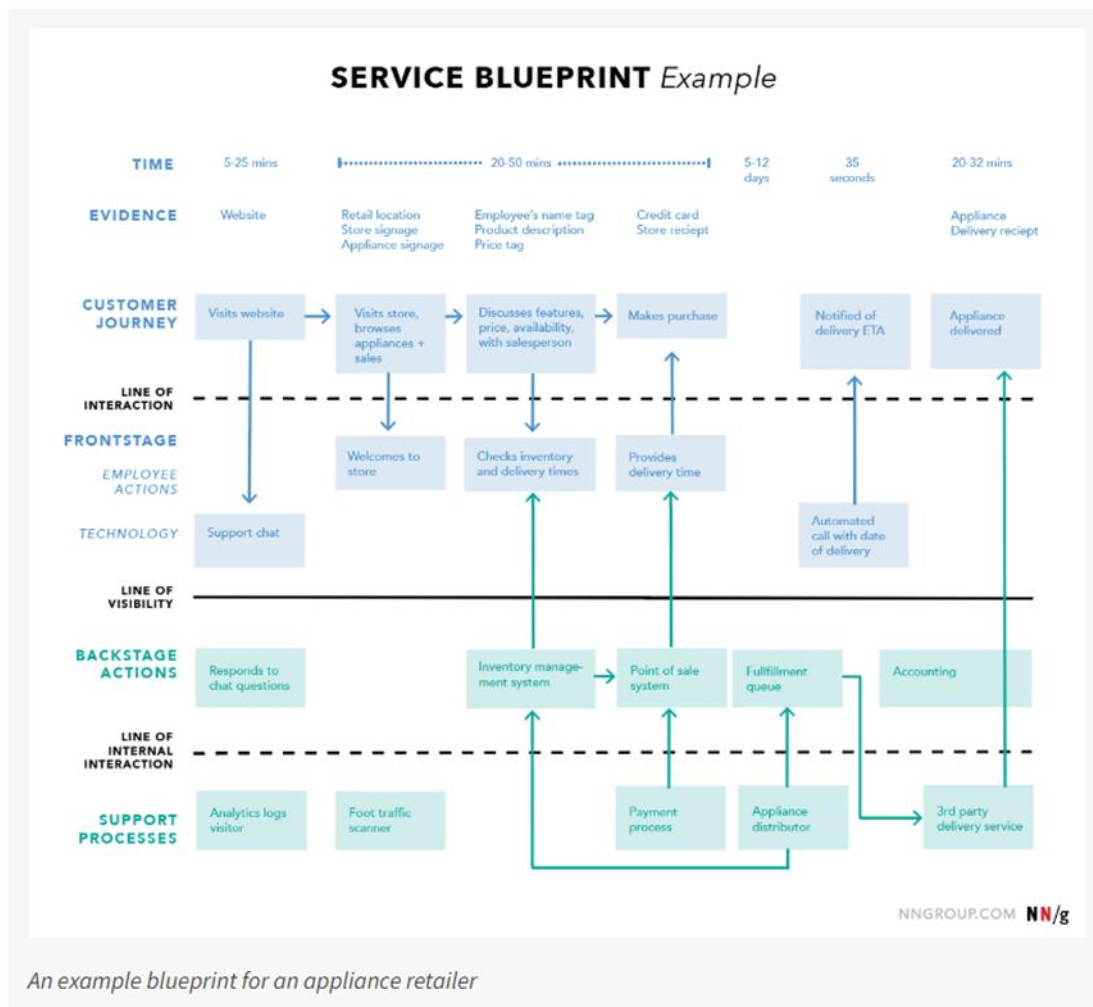
Service blueprint on paljon käytetty tapa kuvata prosessin eteneminen ja eri toimijoiden toimintoja prosessin aikana. Kehittämismenetelmänä palveluprosessin kuvaamiseen voidaan käyttää Service blueprintiä eli palvelumallia, jossa palveluprosessi määritellään. Blueprint-malli on yksityiskohtainen kuvaus palveluprosessista ja pitää sisällään asiakkaan kulkeman reitin (palvelupolun), kontaktipisteet, jossa asiakas ja palvelun tuottaja kohtaavat sekä kaikki prosessiin oleellisesti kuuluvat toiminnot ja toimijat. Kuvauksessa on mukana sekä palvelutapahtuman ”näyttämö” eli asiakkaan kokemat palvelutapahtumat että palvelun tuottajan sisäiset toiminnot ja tapahtumat palvelupolun varrella.

Service blueprint kuvaa visuaalisesti palveluketjun tapahtumat kronologisessa järjestyksessä. Kuvaus eroaa muista prosessikuvausmenetelmistä siinä, että palveluketjun tapahtumat kuvataan myös asiakkaan näkökulmasta. Asiakas arvioi palvelun onnistumisen kohtaamisten kautta eli juuri tilanteissa, joissa palvelun tuottajan edustaja ja asiakas kohtaavat. Service blueprintiä voidaan käyttää sekä uusien palveluiden kehittämisessä että olemassa olevien parantamisessa. (Tuulaniemi 2011, luku ”Monikäyttöinen Blueprint-malli”.)

Blueprint-malli koostuu yleensä neljästä tasosta, joista kaksi muodostavat ns. front officen eli näkyvän puolen, jossa tapahtuu asiakkaalle näkyvä toiminta ja kaksi muuta ns. back officen (näkymätön), jossa palveluntuottajan sisäiset prosessit tapahtuvat. Kuvauksessa ylin ”rata” kuvaa palveluketjun toimintoja asiakkaan palvelukokemuksina. Toisella radalla kuvataan vastaavasti palveluntuottajan toiminta, mikä toteutuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (mm. Tuulaniemi 2011, Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 16.)

Kirjallisuudessa kolmannen ja neljännen ”radan” määritelmät poikkeavat toisistaan jonkin verran. Tuulaniemen (2011, luku ”Monikäyttöinen Blueprint-malli”) mukaan kolmannella radalla kuvataan interaktiiviset laitteet, joita asiakas käyttää palveluket-

jun aikana ja neljännellä radalla asiakkaalle näkymättömiin jäävä osa palvelutuotantoa. Sen sijaan Jaakkola, Orava & Varjonen (2009, 16) nimeävät kolmannen radan toiminnot palveluntuottajan sisäisiksi toiminnoiksi ja neljännen radan toiminnot tukitoiminnoiksi.



Kuvio 10: Esimerkki Service blueprint -kaaviosta. Grafiikka: Gibbons (2017).

Lisäksi mm. Aalto yliopiston kanssa yhteistyössä tehty Espoon kaupungin Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun lisää kaavioon viidennen radan, jossa kuvataan käyttäjälle näkyvät fyysiset elementit, mm. tila ja esineet (Espoon kaupunki, 35, 53). Gibbons (2017) sijoittaa yhteydenpidossa käytettävän teknologian samalle radalle kontaktihenkilöstön toimintojen kanssa poiketen mm. Tuulaniemen mallista (2011, luku ”Monikäyttöinen Blueprint-malli”).

Osassa lähdekirjallisuutta esitellään myös blueprintin jako 2-3 poikittaislinjaan vuorovaikutuksen ja toimintojen näkyvyyden perusteella. Gibbons (2017) artikkelissaan käyttää jakoa kolmeen rajalinjaan. Vuorovaikutuksen raja (line of interaction) on asiakkaan ja kontaktihenkilöiden välinen rajalinja, näkyvyyden raja (line of visibility) front stage - ja back stage -puolien välinen linja ja sisäisen vuorovaikutuksen raja (line of internal interaction) sisäisten toimintojen ja tulitoimintojen välinen rajalinja (Gibbons 2017).

Service blueprintin etuina pidetään sen antamaa kokonaiskuvallista ymmärrystä organisaation tuottamasta palvelusta ja palvelun mahdollistavista resursseista ja prosesseista. Huomion kiinnittäminen laajalla rintamalla kokonaisuuden toimintaan tuo organisaatiolle etua kilpailijoihin nähden (Gibbons 2017). Service blueprint auttaa työntekijöitä ymmärtämään roolinsa prosessissa ja takaa asiakkaalle yhtenäisen palvelukokemuksen (Design Council, 19).

Service blueprintiä voi käyttää sekä toiminnan heikkouksien löytämiseen että mahdollisuuksien optimointiin. Asiakkaiden huonot palvelukokemukset ovat usein syynä pieniin asiakasmääriin ja tätä kautta huonoon tuottavuuteen, jolloin blueprintin avulla palvelukokemukseen liittyvät ongelmakohdat on helpompi havaita. Vuorovaikutussuhteiden visualisointi tuo näkyville pisteet, joissa esimerkiksi samaa työtä tehdään toistuvasti. (Gibbons 2017.)

Service Blueprintin voi esittää visuaalisena karttana tai diagrammina toimintatasoiteen, kohtaamispisteineen ja muine palveluun liittyvine osineen. Blueprintiin voi yhdistää tekstiä ja kuvia, täydentää kohtaamispisteitä lisäinformaatiolla tai liittää erilaisia selittäviä osia. Tärkeintä on kuitenkin säilyttää blueprint selkeänä ja helposti ymmärrettävänä. (Design Council, 19.)

Lähdekirjallisuudessa Service blueprintiä esitellään sekä tuotteistamisen että palvelumuotoilun otsikon alla. Itse olen päätenyt siihen, että käytän Service blueprintin palvelumuotoilun kehittämismenetelmänä osana tuotteistamisen palveluprosessia. Tuulaniemi teoksessaan *Palvelumuotoilu* (2011) korostaa Blueprint-mallissa asiakasnäkökulman painottamista. Hänen mukaansa mallin hyöty menetetään, jos palvelun kuvaaminen aloitetaan palveluntuottajan näkökulmasta. (Tuulaniemi 2011, luku ”Monikäyttöinen Blueprint-malli”). Itse pyrin tutkimuksessani ottamaan aktiivisesti huomioon Tuulaniemen esittämät asiakasnäkökulmat. Opinnollistamisen palveluprosessi ei

mielestäni kuitenkin edusta puhdasta liiketoimintamallia, vaan siinä on reunaehdoina mm. ammatillisiin opintoihin kohdistuva lainsäädäntö sekä palveluntuottajan resurssit. Tällöin myös asiakkaan vaikuttamismahdollisuudet osittain kaventuvat.

4 TULOKSET

4.1 Työpaja

Pidin Nuorten TyöTuki ry:n henkilöstölle helmikuun lopussa 2020 kehittämistyöpajan aiheena asiakkaan palveluprosessi opinnollistamisessa. Tilaisuuden tarkoituksena oli ideoida palveluprosessia ja siinä olevia toimintoja olemassa olevan tiedon pohjalta. Nuorten Työtuen pajoilla on ollut opintojaan suorittamassa oppilaitoksessa kirjoilla olevia opiskelijoita, jotka eivät ole saaneet opintojaan eteenpäin koulussa, joten opinnollistamisen idea on tuttu henkilökunnalle. Opinnollistamista on myös avattu henkilökunnalle palavereissa. Kehittämistyöpajassa opinnollistamisprosessin toimintaympäristönä pidettiin yhdistyksen puu- ja pintakäsittelypajaa.

Palveluprosessin kuvaamisessa ja analysoinnissa käytettiin pohjana Jaakkola, Orava & Varjosen (2009, 15-16) toimintakaaviota palveluprosessin käsittelyyn. Toimintakaavio on yksinkertainen ja suoraviivainen tapa kuvata palveluprosessia ja siinä voi helposti hahmotettavassa muodossa kuvata toiminnan vaiheet ja niihin vaikuttavat tekijät. Toimintakaavion pohja löytyy liitteestä 1 Työpaja Nuorten Työtuen henkilöstölle.

Työpajassa palveluprosessi päädyttiin jakamaan viiteen, toiminnassa keskeiseen vaiheeseen, jotka toistuvat opinnollistamisprosessissa jokaisen asiakkaan kohdalla. Kaikkiin vaiheisiin määriteltiin osallistujat, paikka, tarvittavat resurssit sekä tapahtuman kriittiset kohdat. Vaiheille arvioitiin myös ajallinen kesto.

Taulukko 1: Nuorten TyöTuki ry:n kehittämistyöpajassa muodostettu opinnollistamisen palveluprosessi.

	Vaihe 1	Vaihe 2	Vaihe 3	Vaihe 4	Vaihe 5
	<i>Asiakas aloittaa pajalla</i>	<i>Tutustuminen töihin</i>	<i>Osaamisen tunnistaminen</i>	<i>Osaamisen tunnustaminen</i>	<i>Osaaminen tunnistettu osaksi tutkintoa tms.</i>
Osallistujat	Asiakas ja ohjaajat	Asiakas ja ohjaajat	Asiakas ja ohjaajat	Asiakas ja oppilaitoksen opettaja	Asiakas, työpaja, oppilaitos
Paikka	Työpaja	Työpaja	Työpaja	Oppilaitos/ työpaja	Työpaja, muu työnantaja, oppilaitos
Resurssit	Ohjaajat	Ohjaajat + muu henkilöstö	Ohjaajat, koulutusvastaava	Oppilaitoksen opettaja	
Kriittiset kohdat	Asiakkaan vastaanotto; byrokratian toimiminen	Motivaatio; alkuosaamisen tunnistaminen; työn "esteet"	Aika; oikea-aikaisuus; sopivat työtehtävät; asiakkaan motivaatio	Osaamistodistuksen luotettavuus ja oikea muoto	Opintojen täydentämismahdollisuus
Kesto	1 pv - 1vk	1 kk	1 - 4 kk/tutkinnon osa		

Prosessi alkaa, kun asiakas tulee pajalle jonkun lähettävän tahon kautta tai välillä ihan itsekin. Asiakkaan aloittaminen pajalla perustuu aina jonkin tahon tekemään päätökseen: TE-toimiston tai kuntakokeilun työkokeilu- tai palkkatukipäätökseen, oppilaitoksen koulutus sopimukseen tai kunnan tekemään kuntouttavan työtoiminnan päätökseen. Haastattelun ja tehdyn päätöksen jälkeen prosessin ensimmäinen vaihe on asiakkaan aloittaminen työpajalla. Aloittamisessa keskeiset toimijat ovat asiakas ja häntä vastaanottavat henkilöt. Kriittisinä kohtina on asiakkaan kokema vastaanotto sekä välillä tökkivä byrokratia, jolloin päätös ei ihan aina ole saapunut ennen aloitusta.

Toiseksi vaiheeksi muodostuu noin kuukauden pituiseksi arvioitu tutustumisvaihe, jossa toimijoina on asiakas sekä pajan ohjaajat. Tämän vaiheen aikana asiakas tutustuu toimintaympäristöön, työtehtäviin ja työyhteisöön ja päättää, haluaako jatkaa pajalla vai ei. Resurssina on ohjaajien lisäksi muu henkilöstö ja toimintaympäristönä työyhteisö työkavereineen, mikä kaikki vaikuttaa pajalla viihtymiseen. Tutustumisvaihe on kriittinen koko prosessin kannalta, koska silloin asiakas usein tekee päätöksen siitä, haluaako hän jatkossa kehittää omaa osaamistaan pajalla. Ohjaustyön kannalta kriittiset kohdat ovat asiakkaan alkuosaamistason selvittäminen, esimerkiksi mitä koneita hän osaa/voi käyttää ja mahdolliset työnteot esteet ja rajoitteet, mm. terveydelliset rajoitteet.

Osaamisen tunnistaminen -vaiheessa asiakas ja ohjaaja yhdessä koulutusvastaavan kanssa sopivat, että työpajatyöskentelyyn otetaan mukaan osaamisen tunnistamisen elementit eli osaamisen kehittämistä suunnitellaan työtehtävittäin sen mukaan, mitä tutkinnonosaa asiakas valikoimasta haluaa tavoitella. Osaamisen kehittyminen kirjataan säännöllisesti osaamistodistus pohjaan. Vaiheen kesto vaihtelee asiakkaan aikaisemman osaamisen, tarjolla olevien tehtävien ja mm. motivaation mukaan. Kriittisinä kohtina onkin ohjaajan aikaresurssit, esim. onko asiakas paikalla silloin, kun on sovittu opeteltavan jotain uutta, asiakkaan motivaatio uuden oppimiseen ja mm. tilanne tarjolla olevien työtehtävien suhteen. Jos tähdätään tutkinnonosan suorittamiseen, toistoja työtehtävän suorittamisessa pitää olla työjakson aikana riittävästi.

Osaamisen tunnustaminen on oppilaitoksen vastuulla oleva vaihe, sillä sen voi tehdä vain oppilaitoksen opettaja opetussuunnitelman kriteerien pohjalta. Toimijoina on asiakas ja opettaja. Kriittisenä kohtana työpajan kannalta on tässä vaiheessa työpajan

antaman osaamistodistuksen oikea muoto suhteessa arvioitavan tutkinnonosan kriteereihin ja että todistus on täytetty oikein ja luotettavasti.

Vaiheessa viisi osaaminen on tunnistettu ja osatutkinto on saatu suoritettua. Tässä vaiheessa toimijoina on asiakas, työpajan henkilöstö, esim. koulutusvastaava sekä oppilaitoksen edustaja. Toimijoiden on mietittävä yhdessä, miten loppuosa tutkinnosta saadaan suoritettua. Suorittamista voi jatkaa pajalla tai oppilaitoksessa tai sitten voidaan etsiä alan työpaikka, joka olisi kiinnostunut ottamaan asiakkaan oppisopimuksella tai koulutussopimuksella jatkamaan tutkinnon suorittamista. Kriittisenä kohtana on tässä vaiheessa sopivan jatkopolun löytäminen.

Henkilöstön työskentely kehittämistyöpajassa oli toimiva tapa kerätä yhteen käsitykset opinnollistamisen palveluprosessin vaiheista. Käytetty toimintakaaviomalli osoitautui käytännölliseksi pohjaksi mietittäessä palveluprosessin sisältöjä. Prosessin vaiheet olivat melko helppo nimetä ja osallistujat, paikka, kesto ja resurssitkin pystyttiin määrittämään yksimielisesti. Esille tulleet kriittiset kohdat todettiin tärkeiksi ja vaativan pohdintaa ja jatkokäsittelyä.

4.2 Yksilöhaastattelut

4.2.1 Asiakashaastattelut

Toimintakaaviossa esille tulleille kriittisille kohdille halusin saada lisää syvyyttä asiakashaastatteluin, sillä useat henkilöstön esille nostamista kriittisistä kohdista liittyvät asiakkaan kokemukseen palvelusta. Haastattelujen avulla tarkoitukseni oli selvittää, miten asiakkaat kokevat opinnollistamisprosessiin liittyvät palvelut. Asiakashaastattelujen määrää rajoitti se, että monet eivät halua tulla haastatelluiksi ja toisaalta osalla paja-asiakkaista kielitaito on melko huono.

Päädyin haastattelemaan neljää pajan asiakasta, joista kolme on miehiä ja yksi nainen. Ikähaitari oli noin 25-45 vuotta. Asiakkaat olivat olleet pajalla kahdesta kuukaudesta noin puoleentoista vuoteen.

Haastatteluissa halusin selvittää, miten asiakkaat itse kokevat palvelutapahtumat, jotka henkilöstö nosti esiin mahdollisina kriittisinä kohtina liittyen asiakaskokemuksiin. Haastattelulomake on liitteenä 2. Osa kriittisistä kohdista ei liittynyt asiakaskokemuksiin, joten ne kohdat huomioin Service blueprintin laadintavaiheessa. Kyseiset kohdat ovat kuitenkin mukana myös näissä taulukoissa.

Taulukko 2: Henkilöstön esille nostamat kriittiset kohdat asiakkaan aloittaessa pajajakson.

	Vaihe 1
	<i>Asiakas aloittaa pajalla</i>
<i>Kriittiset kohdat</i>	Asiakkaan vastaanotto; byrokratian toimiminen

Kun asiakas aloittaa pajalla, kriittiseksi kohdaksi henkilöstö nosti asiakaskokemuksessa asiakkaan vastaanoton eli sen, miten asiakas kokee, että hänet otetaan vastaan alussa. Kyselyni perusteella asiakkaat toivovat vastaanoton olevan lämmin, mutta myös informatiivinen: ”Kerrotaan, mitä pitää tehdä ja näytetään paikat”. Tärkeää asiakkaalle on, että tulee hyväksytyksi olo ja että tietää, mitä kuuluu tehdä ja missä: ”Tietää hommat ja tavat”. Omasta vastaanotosta asiakkaille oli jäänyt mieleen (tuttu) ohjaaja ja että paikka on rauhallinen. Yksi vastaajista toivoi lisää perehdytystä heti alkuun.

Taulukko 3: Henkilöstön esille nostamat kriittiset kohdat asiakkaan tutustuessa töihin

	Vaihe 2
	<i>Tutustuminen töihin</i>
<i>Kriittiset kohdat</i>	Motivaatio; alkuosaamisen tunnistaminen; työn "esteet"

Toinen kysymys koski ensimmäistä kuukautta pajatoiminnassa. Asiakkaille esitetyt kysymykset käsittelivät lähinnä motivaatiota ja sen herättämistä. Vastaajat mainitsivat mm, että jakson alkupuolella oli vaikeuksia ehtiä ajoissa ja haasteita toi totuttelu uuteen päivärytmiin. Vastauksista tuli myös esille, että pajalla joutui myös olemaan aika itsekseen. Motivaatiota paransivat kivat työt, uudet työvälineet ja aikaisemmasta uusitut tilat sekä se, että ei ollut kiirettä ja että tuli paljon uusia asioita vastaan. Motivaatiota heikentävinä mainittiin työn ja perheen yhteensovittamisongelma ”pitää ehtiä hoitaa myös perhejuttuja” sekä välillä liiankin rauhallinen työtahti. Vastanneiden mukaan jakson alkuvaiheessa motivaatiota voisi lisätä rauhallinen aloitus, esim. 1-2 päivää/viikko ja perehdytyksen lisääminen.

Taulukko 4: Henkilöstön esille nostamat kriittiset kohdat osaamisen tunnistamisaikana

	Vaihe 3
	<i>Osaamisen tunnistaminen</i>
<i>Kriittiset kohdat</i>	Aika; oikea-aikaisuus; sopivat työtehtävät; asiakkaan motivaatio

Vaiheessa 3 kriittinen kysymys pyöri yhä asiakkaan motivaation ylläpitämisen ympärillä. Kysyttäessä asiakkailta, mikä innostaisi mukaan arvioimaan omaa osaamista pajalla, kaikki vastaajat vastasit, että uusi ammatti: ”Lähtisin ehdottomasti mukaan”. Kysyttäessä motivaation jatkumista, jos tutkinnon osan suorittaminen kestää 3-4 kuukauden aikana, vastaukset olivat hyvin positiivisia: ”Hyvä ohjaaja, aika ei ole pitkä” tai ”Saisi tutkinnon suoritettua”. Yhteen tutkinnonosaan oltiin valmiita käyttämään tarvittava aika 3-6 kk: ”Tarvittava aika, puoli vuottakin, jos on tarpeen”.

Taulukko 5: Henkilöstön esille nostamat kriittiset kohdat osaamisen tultua tunnistetuksi.

	Vaihe 5
	<i>Osaaminen tunnistettu osaksi tutkintoa tms.</i>
<i>Kriittiset kohdat</i>	Opintojen täydentämismahdollisuus

Viidennen vaiheen kriittisenä kohtana halusin selvittää kyselyllä kiinnostusta opintojen jatkamiseen ja missä opintoja oltaisiin valmiita jatkamaan. Vastaajien mielestä opintojen jatkaminen työn ohella joko pajalla tai muualla töissä olisi paras vaihtoehto, mutta koulukin olisi ihan hyvä vaihtoehto ”mieluummin työn ohessa esim. oppisopimuksella, mutta koulukin tai paja sopii”.

Haastatteluvastaukset antoivat mielestäni suurelta osin synninpäästön henkilöstön huolille siitä, että asiakaskokemukset eivät olisi onnistuneita tai että pajalla ei saataisi ylläpidettyä asiakkaiden motivaatiota. Päinvastoin opiskelumotivaatiota esiintyi paljon riippumatta iästä, työttömyyden kestosta tai aikaisemmista vastoinkäymisistä. Myös vastaajien halukkuus opintojen aloittamiseen/ jatkamiseen oppinnollistamisen keinoin yllätti positiivisesti.

4.2.2 Asiantuntijahaastattelu

Toimintakaavion vaiheessa 4 ”Osaamisen tunnustaminen” kriittisiksi kohdiksi kehittämistyöpajassa nostettiin pajan antaman osaamistodistuksen luotettavuus ja se, että onko laadittu osaamistodistus oikean muotoinen suhteessa arvioitavaan tutkinnon-osaan.

Taulukko 6: Henkilöstön esille nostamat kriittiset kohdat osaamisen tunnustamisessa

	Vaihe 4
	<i>Osaamisen tunnustaminen</i>
Kriittiset kohdat	Osaamistodistuksen luotettavuus ja oikea muoto

Haastattelin osaamistodistuksen muodosta ja vaatimuksista Rasekon ammatillisten aineiden opettaja Satu Lahtista. Hänen mielestään osaamisen kirjallisissa kuvauksissa ja taulukoinneissa on tärkeintä oppilaslähtöisyys. Opinnollistamisen tarkoitus on innostaa opiskelijaa opintoihin, ei lannistaa. Liian monimutkaiset osaamistodistusohjat tai osaamisen muut kirjaamistavat voivat tukahduttaa oppimisen, joten tärkeintä osaamistodistuksissakin on mennä asiakas edellä. (Lahtinen 2020.)

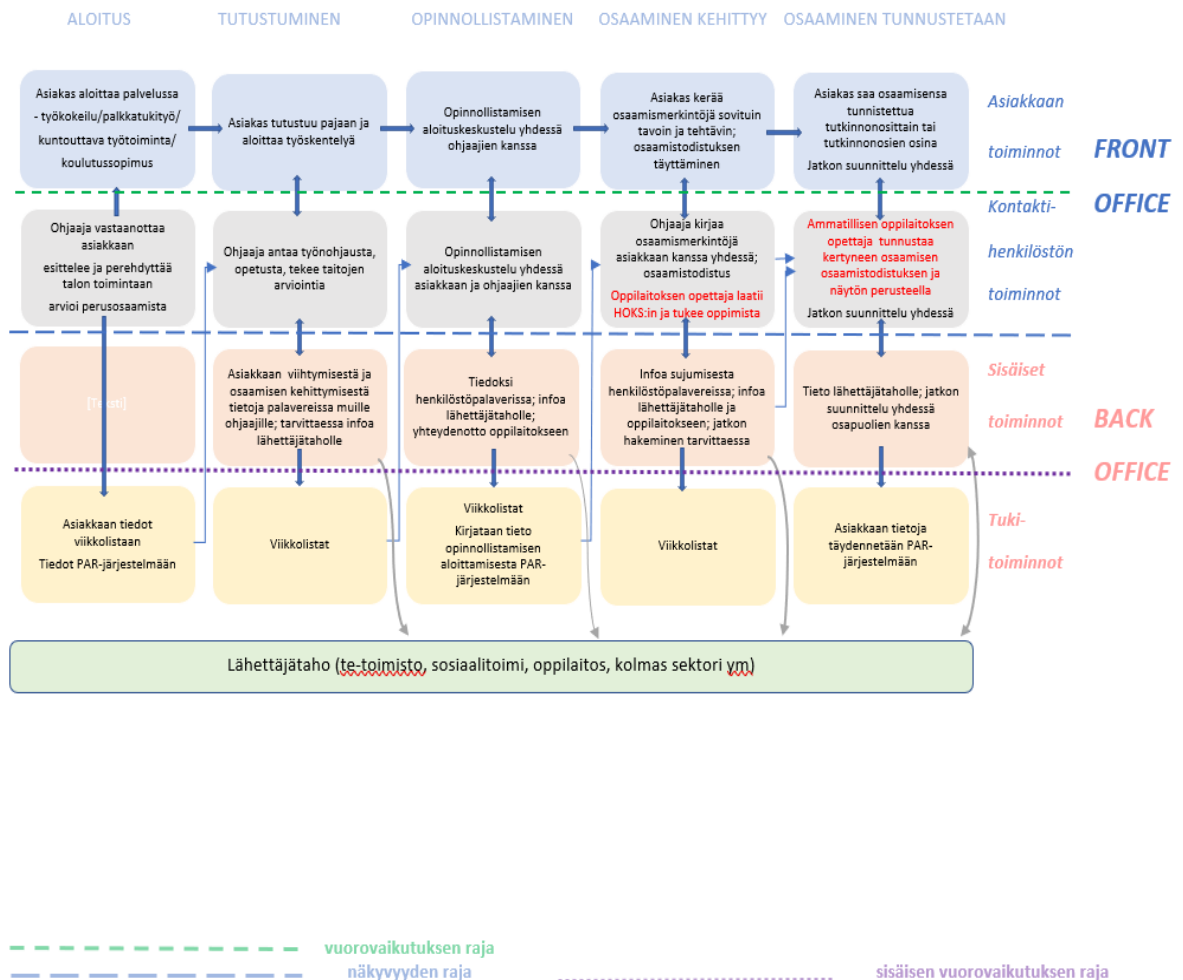
Haastattelun ja mm. Olli Vuorisen diaesityksen perusteella (Vuorinen 2019) päätin, että henkilöstön huoli siitä, kelpaako osaamistodistus osaamisen tunnustamiseen, on pääosin turhaa. Ammattitaitoinen opettaja osaa tulkita pajan tuottamia osaamistodistuksia, vaikka ne hieman poikkeaisivatkin toisistaan.

4.3 Service blueprint

Opinnollistamisen palveluprosessin vaiheiden yksityiskohtaisempaan kuvaamiseen päätin käyttää Service blueprint-menetelmää. Päädyin Jaakkola, Orava & Varjosen (2009, 15-16) esittämään malliin, joka sopii mielestäni omaan kehittämisaiheeseeni. Mukaan otin myös rajalinjat kuvaamaan vuorovaikutuksen ja näkyvyyden rajoja (Gibbons 2017).

Blueprinting-mallin rakentamisessa pyrin yhdistämään keräämäni tutkimusaineiston (haastattelut, havainnoinnit, osallistavan menetelmän tulokset, keskustelut), kirjallisuusaineiston sekä muun tietoperustan. Tämän tietämyksen perusteella muodostin

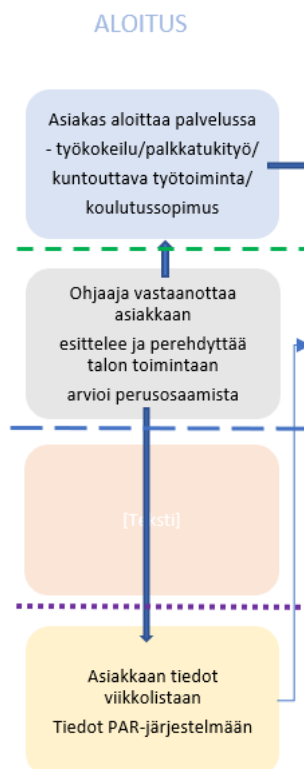
opinnollistamisen palveluprosessin kuvauksen Nuorten Työtuki ry:ssä. Kuvaus on myös liitteenä 3.



Kuvio 11: Nuorten Työtuki ry:n opinnollistamisen palveluprosessi Service blueprintillä kuvattuna.

Service blueprintissä määrittelin palveluprosessiin viisi päätapahtumaa henkilöstön työpajassa tehtyä palveluprosessin toimintakaaviota mukailen. Tapahtumia voidaan kuvata myös toisiaan seuraavina palvelutuokioina, jotka koostuvat erilaisista kontaktipisteistä (Tuulaniemi 2011, luku ”Palvelumuotoilun juuret ovat muotoilussa”). Pää-tapahtumat eli palvelutuokiot asiakkaan näkökulmasta määriteltynä ovat 1. aloitus työpajassa, 2. tarkempi tutustuminen toimintaan, 3. päätös opinnollistamisen aloituksesta, 4. osaamisen kehittyminen ja tunnistaminen työpajalla ja 5. oppilaitoksen tekemä osaamisen tunnustaminen näyttöineen.

4.3.1 Aloitus työpajassa

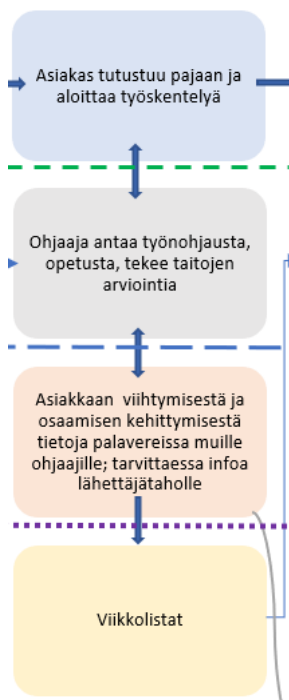


Kuvio 12: Aloitus työpajassa.

Ensimmäinen tapahtumana on asiakkaan aloitus pajalla sovittuna aikana joko työkokeiluun, palkkatukityöhön, kuntouttavaan työtoimintaan tai oppilaitosyhteistyössä koulutus sopimuksella. Asiakkaan sopimusmuoto ei vaikuta sinänsä aloitustapahtumaan. Front office-puolella eli asiakkaalle näkyvässä palvelussa asiakas tapaa ohjaajan tai ohjaajat ja hänet toivotetaan tervetulleeksi. Pajaohjaaja esittelee talon tilat ja käytännöt, antaa työvaatteet ja ohjaa työpisteellä toimimiseen. Samalla ohjaaja selvittää asiakkaan perusosaamista esimerkiksi koneiden käytössä. Back office -tilassa eli asiakkaalta näkymättämissä asiakkaan nimi kirjataan työaikaviikkolistaan sekä tarvittavat asiakastiedot PAR-järjestelmään, mikä on useilla työpajoilla käytössä oleva asiakashallintajärjestelmä. Työaikalistat siirtyvät pajaohjaajien käyttöön. Kirjaamiset voidaan katsoa tukitoiminnoiksi.

4.3.2 Asiakkaan tarkempi tutustuminen toimintaan

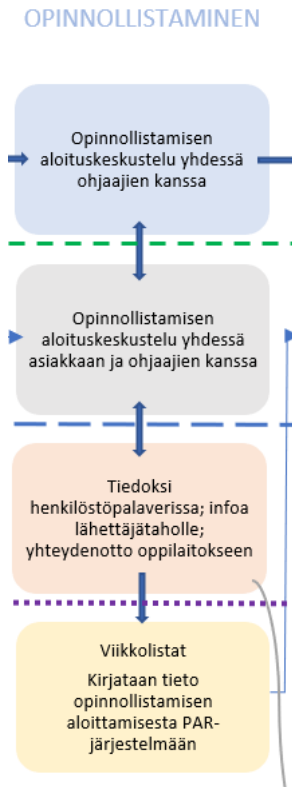
TUTUSTUMINEN



Kuvio 13: Asiakkaan tarkempi tutustuminen toimintaan.

Toisena prosessin merkittävänä tapahtumana tai oikeastaan tapahtumasarjana voidaan pitää tutustumisvaihetta. Front office -puolella toimivat asiakas ja ohjaaja/ohjaajat. Asiakas tutustuu pajaan, siellä tehtäviin töihin ja työkavereihin sekä pajan käytäntöihin muutamien ensimmäisten päivien tai viikkojen aikana. Ohjaaja toimii asiakkaan kanssa aktiivisesti motivoituneiden sekä antaen ohjausta ja opetusta työtehtäviin ja työelämän pelisääntöihin. Samalla ohjaaja arvioi myös asiakkaan osaamista, taitoja sekä mahdollisia työnteon ”esteitä”. Back office -puolella sisäisten toimintojen henkilöstöpalaverissa käsitellään asiakkaan viihtymistä ja osaamisen kehittymistä ym. jaksoon liittyviä asioita. Sovittaessa yksilöohjaajat viestittävät asioita myös asiakkaan lähettäjätaholle, joka voi olla kunnan sosiaalitoimi, TE-toimisto tai oppilaitos. Yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Tukitoimintoina on viikkolistojen laadinta.

4.3.3 Päätös opinnollistamisen aloittamisesta



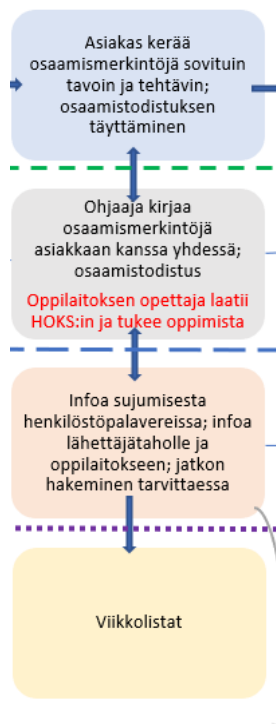
Kuvio 14: Päätös opinnollistamisen aloittamisesta.

Kolmantena prosessin päätapahtumana on asiakkaan ja ohjaajien välinen opinnollistamisen aloituskeskustelu. Mahdollisuudesta työssä oppimisen (informaalinen oppiminen) siirtämisestä formaalisen oppimisen muotoon on keskusteltu asiakkaan kanssa jo alun perin haastattelun yhteydessä ja usein myös muutenkin, mutta varsinaisen opinnollistaminen alkaa, kun asiasta sovitaan yhdessä. Keskustelussa on mukana asiakkaan lisäksi pajaohjaaja pajaympäristön asiantuntijana ja yksilöohjaaja opinnollistamisprosessin asiantuntijana. Keskustelussa sovitaan, minkä tutkinnon osan osaamista ryhdytään tavoittelemaan ja millä aikataululla, milloin asiakas haluaa oppilaitoksen mukaan keskusteluun sekä muista käytännön asioista, mm. osaamisraportin täyttämisestä. Back office -toimintoina on asiasta kertominen (ja iloitseminen) henkilöstöpalaverissa ja tiedottaminen lähettäjätaholle tarpeen mukaan. Oppilaitoksen edustajaan ollaan myös tässä vaiheessa yhteydessä ja sovitaan yhteisestä palaverista. Tukitoiminnoissa viikkolistan lisäksi tehdään kirjaukset PAR-järjestelmään mahdollisista muuttuneista tiedoista. Oppilaitoksen koulutusopimuksella tulleiden

asiakkaiden kohdalla tämän vaiheen keskustelut ja sopimiset on tehty asiakkaan, oppilaitoksen ja pajan välillä jo aloituksesta sovittaessa.

4.3.4 Osaamisen kehittyminen ja tunnistaminen työpajalla

OSAAMINEN KEHITTYY



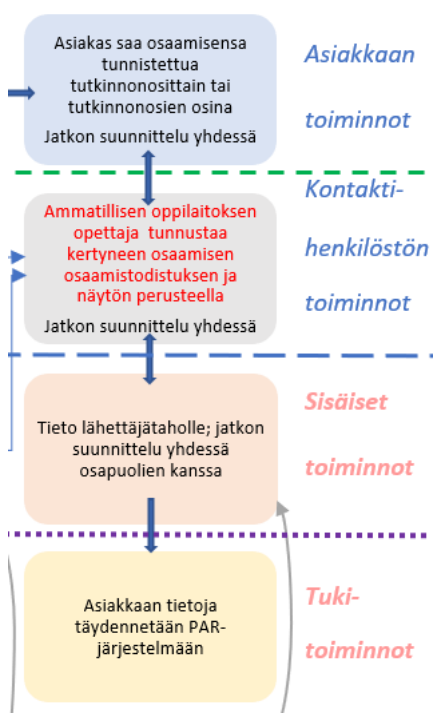
Kuvio 15: Osaamisen kehittyminen ja tunnistaminen työpajalla.

Neljännessä vaiheessa eli osaamisen kehitysvaiheessa Blueprintin Front office -puolella asiakas kerää osaamismerkintöjään sovituin tavoin ja sovittujen työtehtävien kautta. Ohjaaja kontaktihenkilönä seuraa ja ohjaa oppimista ja kirjaa osaamisen kehittymistä muistiin. Keskeistä on tässä vaiheessa, että asiakkaalle on tarjolla mielekkäitä ja oppimista edistäviä työtehtäviä ja että asiakas on valmiina ottamaan vastaan ohjausta. Asiakas ja ohjaaja täyttävät yhdessä osaamistodistusta osaamisen karttuessa. Viimeistään tässä vaiheessa prosessiin tulee mukaan ammatillisen oppilaitoksen opettaja, joka käy yhdessä asiakkaan ja ohjaajan kanssa läpi jo olemassa olevaa osaamista, lisäosaamisen tarpeita ja pajan tarjoamia mahdollisuuksia. Opettaja laatii asiakkaalle HEKS:in eli henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman, jossa tunnistetaan ja tunnustetaan aikaisempi osaaminen. Tämän jälkeen suunnitellaan, mikä osa uutta

osaamista pystytään hankkimaan pajalla ja minkälaista ohjausta ja tukea asiakas tarvitsee oppilaitoksen puolelta. Back office -puolella ohjaaja kertoo henkilöstöpalaverissa edistymisistä, yksilöohjaaja pitää yhteyttä asiakkaan lähettäneeseen tahoon ja oppilaitokseen/opettajaan. Sisäisten toimintojen puolella seurataan asiakkaan jakson kestoja ja haetaan tarvittaessa jatkoa. Viikkolistojen laadinta on yhä prosessiin liittyvänä tukitoimintona.

4.3.5 Osaamisen tunnustaminen näyttöineen.

OSAAMINEN TUNNUSTETAAN



Kuvio 16: Oppilaitoksen tekemä osaamisen tunnustaminen näyttöineen.

Osaamisen tunnustaminen on opinnollistamisen blueprintissä kuvattuna viimeisenä jaksena. Front office -toiminnoissa asiakas pääsee osoittamaan osaamistaan ja suorittamaan suunnitellun tutkinnonosan näytön. Oppilaitoksen opettaja ja työpajan ohjaaja/ohjaajat ovat mukana arvioimassa näyttöä ja edustavat kaaviossa kontaktihenkilöstön toimijoita. Asiakkaan jatkoa suunnitellaan yhteistyössä kaikkien osapuolien kanssa, ja vaihtoehtoina voi olla esimerkiksi opintojen jatkaminen oppilaitoksessa, oppimisen jatkaminen ja näyttöjen suorittaminen työpajalla tai siirtyminen toiseen työpaikkaan koulutus sopimuksella tai suoraan töihin. Prosessin sisäisinä toimintoina

keskustelua asiakkaan jatkosta voidaan käydä myös lähettäjätahon kanssa ja onnistumista kerrotaan toki myös henkilöstöpalaverissa. Tukitoiminnoissa asiakastapahtumat kirjataan PAR-järjestelmään ohjeiden mukaisesti.

4.3.6 Kommenttikierros Service blueprintiin

Halusin asiantuntijakommentteja tekemääni Service blueprint -malliin sekä ammatillisten oppilaitosten että tilaajaorganisaation puolelta. Alun perin olin suunnitellut ryhmähaastattelu-/keskustelutilaisuutta, mutta koronavirustilanteen takia oppilaitosten henkilökunta oli määrätty etätöihin ja muutkin tapaamiset ohjattu pitämään minimissään. Tämän vuoksi toteutin haastattelut sähköpostitse maaliskuussa 2020. Kaikki oppilaitosedustajat ovat pitkän linjan opetusalan ammattilaisia. He työskentelevät Lounais-Suomen koulutuskuntayhtymässä, Turun ammatti-instituutissa sekä Uudella maalla Careeriassa.

Laatimassani Service blueprintissä oli oppilaitosasiantuntijoiden mukaan hyvä prosessinäkökulma, ja se oli ammatillisen koulutuksen näkökulmasta selkeä. Asiantuntijavastauksissa tuli ilmi korostetusti, että erityisen tuen tarpeessa olevat opiskelijat tarvitsevat merkittävästi tukea erityisesti alussa, mutta myös koko opintopolulla, mikä pitää ottaa huomioon myös opinnollistamisessa työpajoilla.

Oppilaitosedustajat nostivat prosessista esiin kysymyksiä siitä, missä vaiheessa ja miten ohjaaja perehdytetään (yksittäisen oppijan prosessiin) ja miten oppilaitos on mukana erityisen tuen asiakkaan opintojen etenemisen prosessissa HOKS-vaiheen jälkeen. Asiakasprosessin alkuun esitettiin aktiivista ja tiivistä vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, sillä mitä laajemmin ihmistä pystytään tukemaan alussa, niin sitä helpompi on tulla ja aloittaa prosessi. Uusien tilanteiden ja asioiden kohtaaminen voi olla helposti monelle liikaa. Hyvä yhteistyö oppilaitoksen kanssa on tärkeää kaiken aikaa ja pajalta pitää löytyä ammattimaiset materiaalit, koneet ja laitteet, jotta oppiminen ja näyttöjen suorittaminen onnistuu ja vastaa alan vaatimuksia. Samoin ohjaajilla on oltava ko. alan ammattiosaaminen. Kokonaisuudessaan opinnollistaminen on hyvä väylä ammattiopintoihin ja työelämään. Vastauksissa oli suosituksena oman, selkeän kaavion tekeminen asiakkaille, mikä oli alkuperäinenkin tarkoitukseni esitteen muodossa. (Alhonen 2020, Laurila 2020, Salo 2020.)

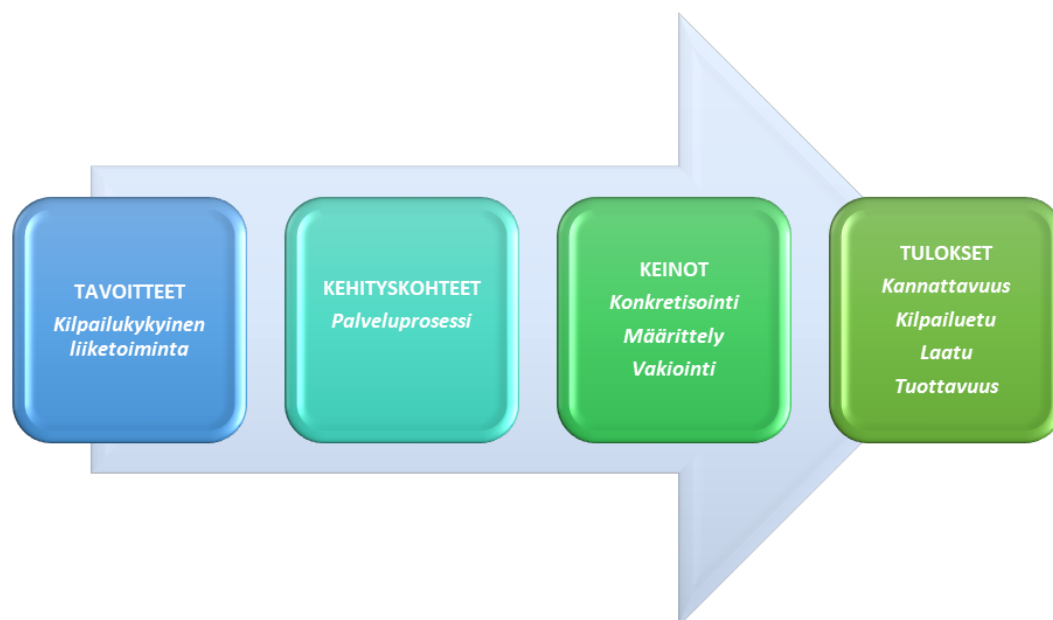
Tilaaajan mukaan Service blueprint kuvaa onnistuneesti opinnollistamisprosessia yhdistyksen työpajatoiminnassa. Selkeä esitystapa sopii toimintaan. Kehittämiskommentit kohdistuivat lähinnä asiakasesitteeseen, jonka olin tässä vaiheessa jo tehnyt. Esitteeseen lisäsin ehdotuksen mukaisesti yhdistyksessä tarjolla olevat opiskelualat (liite 4). Kehittämistyötä kommentoitiin yleisellä tasolla, että työ on yhdistykselle tarpeellinen ja toiminnan kehittämisessä hyödyllinen. (Heinonen 2020, Salminen 2020.)

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla

Jaakkola, Orava & Varjosta (2009, 6) mukailleen jaoin palveluliiketoiminnan kehittämisen neljään osa-alueeseen.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli parantaa Nuorten TyöTuki ry:n liiketoiminnan kilpailukykyä työpajatoimijoiden joukossa kehityskohteen ollessa käytännön työpajatoiminnassa. Varsinaisena kehityskohteenä oli tuotteistamisen palveluprosessi ja keinoina käytin kehityskohteen konkretisointia, määrittelyä ja vakiointia. Kehittämisen tuloksena tavoitellaan kannattavuutta, kilpailuetua, laatua ja tuottavuuden parantumista.



Kuvio 17: Palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla Jaakkola, Orava & Varjosen (kuvio 3, 2009) pohjalta. Kuviota muokattu kehityskohteiden, keinojen ja tulosten osalta.

Työni kehityskohdetta kuvaavana tuotoksena on Nuorten TyöTuki ry:n opinnollistamispolun visuaalinen kuvaus Service blueprint. Service blueprint on konkreettinen keino kuvata prosessia, ja siinä on esillä tuotteistamiseen keskeisesti kuuluvat vakiointi ja toistettavuus. Prosessin tavoitteena on myös toiminnan tasalaatuisuus. Tuotteistaminen sopii palveluille, joiden prosessi toistuu säännöllisesti kohtalaisen samana eri asiakkaiden kohdalla eikä tarvitse huomattavaa räätälöintiä, joten Nuorten Työtuen opinnollistamispolku on luonteva palvelu tuotteistamiseen.

Lähdekirjallisuuteen tutustuessani jouduin pitkälti pohtimaan tuotteistamisen ja palvelumuotoilun suhdetta. Service blueprintiä esitellään menetelmänä sekä tuotteistamisen että palvelumuotoilun otsikon alla. Työn kuluessa päädyin siihen, että määrittelen Service blueprintin toimivan palvelumuotoilun kehittämismenetelmänä tuotteistamisen palveluprosessin osana. Tuulaniemi teoksessaan *Palvelumuotoilu* (2011) korostaa Blueprint-mallissa asiakasnäkökulman painottamista. Hänen mukaansa mallin hyöty menetetään, jos palvelun kuvaaminen aloitetaan palveluntuottajan näkökulmasta. Asiakasnäkökulma avaa Tuulaniemen mukaansa parhaiten palveluketjun mahdollisuudet arvontuottoon (Tuulaniemi 2011, luku ”Monikäyttöinen Blueprint-malli”).

Itse pyrin Service blueprintiä laatiessani ottamaan aktiivisesti huomioon Tuulaniemen esittämät asiakasnäkökulmat. Opinnollistamisen palveluprosessi ei mielestäni edusta puhdasta liiketoimintamallia, vaan siinä on reunaehtoina mm. ammatillisiin opintoihin kohdistuva lainsäädäntö sekä palveluntuottajan resurssit. Tällöin en pystynyt täysin asettamaan asiakkaan näkökulmaa kaiken toiminnan keskipisteeksi, vaan kysymys on ennemminkin kompromissista: miten tuotetaan paras palveluprosessi olemassa olevilla reunaehdoilla.

Prosessikuvauksessa on näkyvissä sekä asiakkaan toiminnot että palveluntuottajan näkyvät ja näkymättömät toimet eri palvelutilanteissa. Varsinaisen Service blueprintin tekemistä varten perehdyin laajasti työpajatoimintaan yleensä, toimintaan Nuorten TyöTuessa, ammatillisiin opintoihin, opinnollistamiseen yleisenä prosessina sekä tuotteistamiseen ja palvelumuotoiluun. Tutkimusaineistoni Service blueprintin kehittämiseksi keräsin havainnoinnein, haastatteluin sekä osallistavin menetelmin.

Service blueprintin avulla pystyin konkretisoimaan palveluprosessin ja sen osat keräämäni tietoaineksen ja tutkimustiedon avulla. Tuotteistamisen periaatteita noudattaen palveluprosessikuvaus selkeytti palvelutoiminnan aineettomuutta, prosessimaisuutta

ja asiakkaan osallistumista palvelun tuotantoon, jotka ovat Jaakkola & Orava & Varjosen mukaan palveluiden yhteisiä piirteitä (Jaakkola & Orava & Varjonen 2009, 1). Service blueprint osoitti myös Grönroosin (Grönroos 2015, 79) mainitsevien palveluiden yhteisten piirteiden tulevan esille opinnollistamisen palveluprosessin kuvauksessa: Opinnollistaminen on selkeästi prosessi, jossa palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin yhtä aikaa ja asiakas osallistuu osaltaan tuotantoprosessiin.

5.2 Opinnollistaminen Nuorten TyöTuki ry:ssä

Nuorten TyöTuki ry:n nykyinen asiakaskunta on rakenteeltaan heterogeeninen ja koostuu eri-ikäisistä, eri sukupuolta olevista ja eri kansalaisuuksia edustavista henkilöistä. Työpajatoimintaan osallistuvien henkilöiden aikaisempi työkokemus on vaihtelevaa, mutta yhteisenä piirteenä on useimmilla ammatillisen koulutuksen puute tai koulutuksen vanhentuminen. Aikuisilla on taustalla usein pitkäaikaistyöttömyys ja NEET-nuorilla sen uhka. Kouluttautumisen vaikutus työllisyysasteeseen on suurta, sillä ammatillisen koulutuksen suorittaneiden osalta työllisyysaste on Varsinais-Suomessa yli 70 %, kun se peruskoulun suorittaneiden keskuudessa on vain 43 % (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a, 12).

Erityisenä vahvuutena työpajoilla on oppimisympäristön joustavuus valmennus-, toiminta- ja työympäristönä. Nuorten Työtuen työpajoilla tapahtuva toiminta kohdistuu pääasiassa kohderyhmään, jonka koulutustarve on suurta ja koulutusmyönteisyys pientä. Monille ajatukset oppilaitokseen menosta ovat kielteisiä, mutta työpajalla suoritettavat opinnot eivät kuulosta niin pelottavilta. Opinnollistaminen pajaympäristössä tukee elinikäisen oppimisen tavoitteita koko elämän jatkuvasta oppimisesta yhdistäen työssä oppimisen formaaliin oppimiseen ammatillisen koulutuksen reformin mukaisesti. Haastatteluaineistoni, vaikka olikin pieni, tuki pajan asiakkaiden kiinnostusta suorittaa opintoja työpajatoiminnan yhteydessä. Myöskään opintojen jatkaminen oppilaitoksessa pajajakson jälkeen ei ollut poissuljettu vaihtoehto, vaikka suhtautuminen oppilaitokseen hakemiseen on kohderyhmässä usein kielteistä.

Toisena tuotoksena Service blueprintedin lisäksi tein tilaajalle asiakas- ja markkinointikäyttöön esitteen ”Näin hakeudut Nuorten Työtukeen suorittamaan opintoja työn ohessa”. Esitteen kaaviokuvassa käytin keräämäni materiaalia opinnollistamisen palveluprosessista sekä otin huomioon saamani palautteet asiakkailta, tilaajalta ja oppilaitosten asiantuntijoilta (Liite 4).

NÄIN HAKEUDUT NUORTEN TYÖTUKEEN SUORITTAMAAN OPINTOJA TYÖN OHESSA

Ota yhteyttä Nuorten Työtukeen ja sovi haastatteluaika.

Haastattelun jälkeen saat ohjeet, milloin aloitat ja mitä tarvitset mukaan ensimmäisenä päivänä.

Tutustuminen pajaohjaukseen alkaa.

Pajaohjaaja kertoo sinulle työvälineistä ja työtehtävistä ja ohjaa niiden tekemiseen. Samalla käy ohjaajan kanssa läpi, mitä osaat aikaisemmin ja mistä olet kiinnostunut.

Osaamisesi kehittyä työnteon ohessa.

Kirjaatte yhdessä pajaohjaajan kanssa muistiin edistymisesi osaamistodistukseen, jota saat hyödynnettyä opinnoissa.

Paperit ovat kunnossa ja pääset aloittamaan työjakson.

Pajaohjaaja ottaa sinut vastaan sovittuna aikana. Jos et pääse paikalle, ilmoita. Sinulle esitellään paikat ja ihmiset ja kerrotaan työstä, ruokailuista, ym.

Opintojen yhdistäminen töihin alkaa, kun se tuntuu sinusta hyvältä.

Voit jutella asiasta yksilöohjaajasi ja pajaohjaajan kanssa. Pääset sopimaan asiasta tarkemmin ammattioppilaitoksen opettajan kanssa, jonka kanssa teette HOKSin (=henkilökohtainen kehittämissuunnitelma)

Pääset suorittamaan tutkinnonosan näytön, kun osaamisesi on kriteerien mukaista.

Osaamistasi arvioi ammattilaineiden opettaja ja pajan edustaja.

Jatkat tarvittavien tutkinnonosien suorittamista koulussa, pajalla tai muussa työpaikassa ja valmistut ammattiin.

- ✓ Voit olla Nuorten TyöTuessa työkokeilussa, palkkatuella, kuntouttavassa työtoiminnassa tai ammatillisen oppilaitoksen koulutuskokeilussa.
- ✓ Ikäsi voi olla 18-65 -vuotta.
- ✓ Tutkinnon osia voi suorittaa puu- ja pintakäsittelypajalla, venepajalla Forum Marinumissa, luovan toiminnan pajalla, ompelimossa sekä pajamyymälässä ja toimistolla.
- ✓ Aloitaa pintakäsittely, puhtaus- ja kiinteistöpalvelut, puuteollisuus, rakennusala, tekstiili- ja muotiala, liiketoiminta.

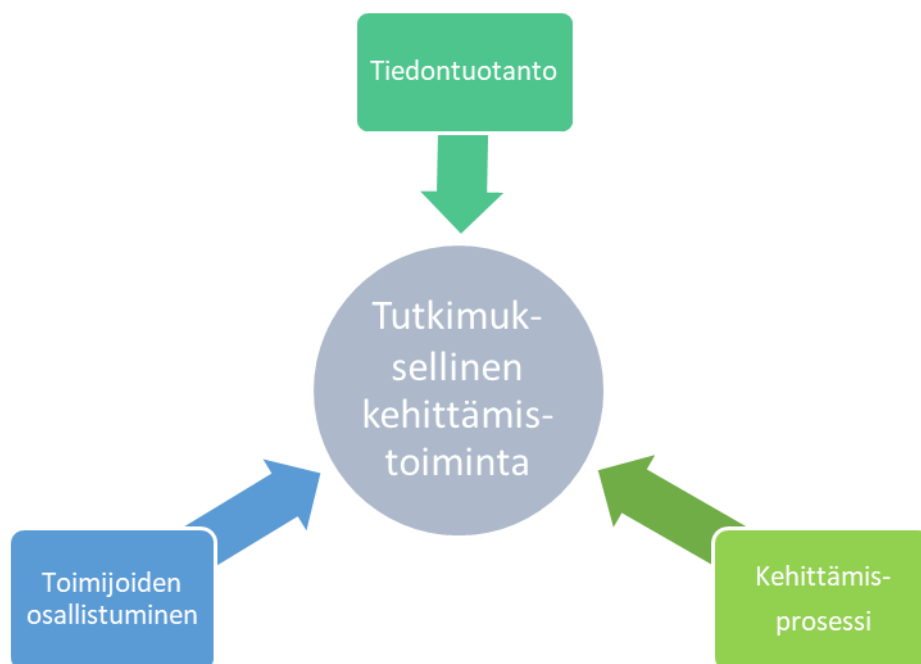
Ota yhteyttä ja kysy tarkemmin!

Yhteystiedot: Nuorten TyöTuki ry

Kuva 8: Opinnollistamisen polku Nuorten TyöTuki ry:ssä -esite

5.3 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat opinnäytetyössä

Opinnäytetyössä tutkimuksellisuus on keskeisessä roolissa, ja työssä on tärkeää osata siirtää teoretietoa käytäntöön. Tulokset ja tutkimuksessa kerätty tieto pitäisi kytä liittämään käytettyyn tietoperustaan tutkimuksen lopussa. (Ojasalo, Moilanen & Ritolahki 2015, 21.)



Kuvio 18: Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat Rantanen & Toikon (kuvio 1, 2009) pohjalta.

Rantanen & Toikko lähestyvät tutkimuksellista kehittämistoimintaa kolmen näkökulman kautta. Heidän mukaansa tutkimuksellisen kehittämistoiminnan metodinen ydin rakentuu näiden näkökulmien kautta.

Olen pyrkinyt huomioimaan omassa tutkimuksessani Rantanen & Toikon kehittämistyön näkökulmat, joiden mukaan kehittämisprosessissa pitää mm. olla mukana prosessinäkökulmana valmius uudelle ja odottamattomalle, vaikka lähtökohtana olisi projektityöskentelyn mallit (Rantanen & Toikko 2009, 9-10). Itselläni on vahva projekti-osaamisen tausta, mutta nopeasti työn alettua huomasin, että uuden tiedon omaksuminen ohjasi työtä eri suuntaan, kun alussa suunnittelin. Alun perin olin ajatellut tehdä työn tilaajalle opinnollistamiseen liittyviä keskeisiä käytännön työkaluja, kuten toimintaympäristöraporttia ja osaamistodistus pohjia, mutta sekä saamani ohjauspalautteen että aikataulutuksen vuoksi päätin keskittyä opinnollistamispolun prosessikuvauksen rakentamiseen. Käytännön työkalujen teko edistyi opinnäytetyön ohella, mutta poisrajattuna varsinaisesta kehittämistyöstä.

Henkilöstön kehittämistyöpajan tuloksien perusteella päädyin tekemään pajojen asiakaskunnalle strukturoidun haastattelun selvittääkseni pajan asiakkaiden palvelukokemuksia ja näkemyksiä pajalla oppimisesta ja opiskelusta (liite 2). Haastattelun avulla halusin erityisesti selvittää asiakkaiden käsityksiä kehittämistyöpajassa esille tulleista kriittisistä kohdista, jotka liittyivät asiakaskokemukseen ja sitä kautta asiakastyytyvyyteen. Saman työpajan tuloksien perusteella selvitin oppilaitoksen edustajalta näkemyksiä osaamistodistusohjien laadun merkityksestä opinnollistamisprosessissa.

Rantanen & Toikon (2009, 9-11) mukaan toimijoiden osallisuuden näkökulma perustuu sekä kehittäjän osallistumiseen konkreettiseen toimintaan että käytännön toimijoiden osallistumiseen kehittämiseen. Kun kyseessä on yhteisöpedagogin opintoihin kuuluva opinnäytetyö, pohdin paljon työn aikana koko yhteisön osallisuutta ja osallistumismahdollisuuksia tiedon tuottamiseen ja kehittämiseen aiheen ympärillä. Eri osapuolien osallisuus ja osallistuminen muotoutuivat työn aikana. Itselläni oli helppo rooli osallistumisessa, koska olin mukana yhteisön arkipäivän toiminnassa ja pääsin osallistumaan siihen kaiken aikaa. Henkilöstön osallistumista kehittämiseen rajoitti jonkin verran heidän työkiireensä ja pajatoiminnan kokonaistilanne. Resursseja ei ollut enempää käytettävissä esimerkiksi laajaan yhteiskehittämiseen.

Asiakasosallisuus on keskeistä tuotteistamisessa ja erityisesti palvelumuotoilussa, mutta kuten aikaisemmassa luvussa viittasin, opinnollistamisen prosessikuvausta ei voi rakentaa listana asiakkaan toiveista, vaan siihen vaikuttaa suuresti mm. lainsäädäntö sekä olemassa olevat resurssit. Käytin asiakasnäkökulmaa selventämään prosessin kriittisiksi kohdiksi nousseita asiakaskokemukseen liittyviä seikkoja, ja sainkin mielestäni esille pienestäkin aineistosta mielenkiintoisia ja työtä eteenpäin vieneitä näkemyksiä. Oma osallistumiseni yhteisössä käytännön arkipäivään lisäsi jatkuvan dialogin mahdollisuutta ja paransikin mielestäni yhteiskehittämistä sekä henkilöstön että asiakkaiden kanssa. Sain helposti tarkastettua näkökulmia ja palloiteltua ajatuksia kesken työpäivän koko yhteisön kanssa. Varsinaisesti asiakasosallisuus ei toteutunut kovinkaan syvällisesti tässä kehittämisprosessissa, sillä kysymyksenasettelu ei oikein tukenut osallisuutta. Asiakaskohderyhmät, joita työpajoilla usein tapaa, eivät ole useinkaan tulleet kuulluiksi ja vaatisivat toisen tyyppisen tutkimusasetelman, kun tässä oli.

Kolmantena näkökulmana Rantanen & Toikolla (2009, 9-11) oleva tiedontuotannon näkökulma painottaa tutkivan työotteen ja tutkimuksellisten asetelmien merkitystä kehittämistoiminnassa. Itselleni tämä näkökulma on tuonut mukanaan vaatimuksia oman osaamistason nostamisesta tutkimuksellisten asetelmien suhteen. Jouduin palaamaan yhä uudelleen tutkimustyön perusteisiin ja jouduin myös toteamaan, että aikoinaan tehty pro gradu -työ ei kantanut yksistään vuosikymmenien jälkeen. Käytin myös paljon aikaa tutkimusasetelmiin ja -menetelmiin tutustumiseen, jotta sain työni etenemään omasta mielestäni loogisesti.

Tietoperustan ja tutkimuskysymyksen keskinäinen suhde kasvatti tietoperustan osuutta mielestäni yllättävänkin suureksi. Tarpeellista taustatietoa opinnäytetyön aiheeseen liittyen tuntui olevan paljon jo ennen kuin pääsin keskeiseen aiheeseen. Päädyin avaamaan tarkemmin terminologiassa työpajatoimintaa toiminnan, rahoituksen ja oppimismahdollisuuksien suhteen, elinikäistä eli jatkuvaa oppimista erityisesti suhteessa työpajoilla toimiviin ihmisiin, opinnollistamista käytännön toimintana sekä tuotteistamista palveluliiketoiminnan kehittämisessä.

Uskon, että ilmiöiden käsitteellistäminen tässä kehittämistyössä edistää asioiden yhteistä ymmärtämistä työyhteisössä ja helpottaa opinnollistamisen edistämistä jatkossa. Visuaalinen Service blueprint -kuvaus on hieman monimutkaisesta ensivaikutelmastaan huolimatta toimiva keino jakaa tietoa prosessista kompaktisti.

6 POHDINTAA TULEVAN SUHTEEN

Työn välillisenä tavoitteena oli parantaa yhdistyksen kilpailukykyä. Kilpailukykyyn parantamiseen pyritään kehittämällä työpajatoimintaa, jonka yhtenä osana on tässä työssä kehityskohteena ollut tuotteistamisen palveluprosessi. Palveluliiketoiminnan kehittämisen tuloksena tavoitellaan erityisesti toiminnan kannattavuutta, kilpailuetua laatua ja tuottavuutta. Miten näitä tässä yhteydessä mitataan?

Opinnäytetyön tuotoksena Nuorten TyöTuki ry sai käyttöönsä visuaalisen palveluprosessikuvauksen Service blueprintin. Yhdistys voi käyttää prosessikuvausta toimintansa jatkokehityksessä sekä opinnollistamisprosessissa että muussa toiminnan kehittämisessä. Palveluprosessin kuvausta voidaan käyttää rahoitushakemuksissa ja -neuvotte- luissa mm. AVI:n, STEA:n, TEM:n ja alueen kuntien kanssa osoittamaan toiminnan

laadukkuutta, tasalaatuisuutta ja vaikuttavuutta opinnollistamisosaamisen osoittamiseksi. Oppilaitosyhteistyössä prosessikuvausta voidaan käyttää erilaisissa yhteistyöneuvotteluissa kuvaamassa yhdistyksen työpajojen toimintaa sekä esimerkiksi yhteisten hankehakemusten liitteenä. Sisäisessä toiminnassaan Nuorten Työtuki ry voi hyödyntää Service blueprintiä myös henkilöstön perehdytyksessä, sisäisessä koulutuksessa ja ohjaustyön laadunvarmennuksessa.

Opinnollistamistoiminnan potentiaalisille asiakkaille ja muuhun markkinointitarkoitukseen muokkasin Service blueprintistä erillisen esitteen, jossa palveluprosessi kuvataan tutkinnon suorittamiseen tähtäävänä polkuna. Esitettä voidaan käyttää mm. erilaisissa kohderyhmälle suunnatuissa infotilaisuuksissa, perehdyttämiseen, opinnollistamisprosessin selventämiseen jo pajatoiminnassa mukana oleville, tiedottamiseen yhdistyksen nettisivuilla sekä jaettavaksi yhteistyökumppaneille ja näiden kautta myös potentiaalisille asiakkaille.

Kehittämistyön lopputuotoksena syntyneiden visuaalisten prosessikuvausten käyttö esimerkiksi rahoitusneuvotteluissa ja yhteistoimintaneuvotteluissa voidaan katsoa lisäävän yhteistyökumppaneiden kokemusta toiminnan laadusta erityisesti yhdistettynä yhdistyksen muuhun opinnollistamisosaamiseen. Hyvä opinnollistamisosaaminen ja hyvät yhteistyösuhteet esimerkiksi oppilaitoksiin voivat toimia kilpailuetuina, samoin kuin esimerkiksi toimivat työtilat pajalla. Tuottavuutta opinnollistamisprosessin kuvaaminen lisää sillä, että työvaiheet ja työnjako on selkeää ja ”pyörää ei tarvitse keksiä uudelleen joka kerta”, vaan henkilöstö tietää, milloin mikäkin asia tehdään ja kuka sen tekee. Prosessikuvaus auttaa työyhteisöä mm. työvaiheiden väliin jäävien aukkojen kartoittamisessa.

Erityistä huomiota jatkossa on syytä kiinnittää kehittämistyöpajan toimintakaaviossa esille tullessiin kriittisiin kohtiin, vaikka haastatellut asiakkaat kokivatkin saadun palvelun onnistuneeksi. Asiakasprosessin alkuun on syytä suunnata aktiivista ja tiivistä vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, sillä monella ihmiselle voi olla vaikeaa tulla uuteen paikkaan. Opinnollistamisprosessin alku on sitä helpompi, mitä miellyttävämpää ja turvatumpaa aloittaminen tuntuu olevan. Uusien tilanteiden ja asioiden kohtaaminen voi olla helposti monelle liikaa. Oppilaitosten edustajat painottivat myös erityisesti ohjaajien osaamista ja jatkuvaa yhteistyötä oppilaitoksen kanssa yhteisen asiakkaan hyväksi. Onnistunut opinnollistaminen on kokonaisuutena kolmen kauppa. Se vaatii

opinnoista kiinnostuneen opiskelijan, jota tuetaan aktiivisesti sekä työpajalla että oppilaitoksen puolella, työpajan, jossa on tarvittavat resurssit ja osaavat ohjaajat sekä mahdollisuus oppimiseen sekä myös aktiivisen oppilaitostoimijan, joka tunnistaa ja tunnustaa työpajaympäristön arvon osana oppimiskokonaisuutta.

Opinnollistamisessa ja työpajatoiminnassa yleensäkin pitäisi jatkossa kiinnittää yhä enemmän huomiota asiakkaiden osallistumismahdollisuuksiin toimintaa kehitettäessä. Asiakasosallisuudesta puhutaan kauniisti, ja se on monessa palvelussa kirjattu toimintaperiaatteisiin, mutta käytännössä haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä kuullaan heihin kohdistuvien toimintojen kehittämisessä aika harvoin. Monessa arjen palvelutoiminnassa yhteiskehittämiseen lähteminen asiakkaiden ja henkilöstön kesken ei ole suurta ja hankalaa, vaan se tarjoaa helpon ja toimivan mahdollisuuden lisätä osallisuutta ja yhteisöön kuulumisen tunnetta. Esimerkiksi opinnollistamista tukeva yhteiskehittäminen voidaan aloittaa pienin askelin vaikkapa pajatoiminnan päivittäisen tai viikoittaisen aikataulun suunnittelulla siten, että yhdessä sovittu aikataulu tukee osallistujien mahdollisuutta opiskeluun. Yhteiskehittäminen lisää asiakkaan tunnetta vaikuttamismahdollisuuksistaan, mikä voi voimaannuttaa, lisätä osallisuuden tunnetta ja parantaa oppimista. Tällöin asiakkaan oppimistulokset ja pajan tulokset paranevat ja samalla pajatoiminta pystyy edistämään osallisuutta, mikä on yksi sen toiminnan keskeisiä elementtejä.

LÄHTEET

Ahonen-Walker, Mari & Kapanen, Anna & Pietikäinen, Reetta 2017. Johdanto - TPY 20 vuotta. Teoksessa Pietikäinen, Reetta & Välimaa, Anne (toim.) 2017. Mahdollisuuksia rakentamassa. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry 20 vuotta työpajakentän vaikuttajana ja kehittäjänä. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. 11-15. Viitattu 22.1.2020. <https://www.tpy.fi/aineistot/julkaisut/verkkojulkaisut/>

Aro, Eija 2019. Työelämässä tapahtuvan oppimisen kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketoimintaosaaminen. Opinnäytetyö (YAMK). Viitattu 10.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905139343>

Bamming, Ruth & Hilpinen, Merja 2019. Työpajatoiminta 2018. Valtakunnallisen työpajatoiminnan tulokset. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Aluehallintoviraston julkaisuja 72/2019. Opetus- ja kulttuuritoimen vastuualue. Vaasa. Viitattu 22.1.2020. <https://www.avi.fi/documents/10191/13272028/Ty%C3%B6pajatoiminta+2018+-+LSSAVI/431ebd19-2db0-4c17-828b-4fc6c2c1d8f5>

Design Council. Design methods for developing services. An introduction to service design and a selection of service design tools. Viitattu 9.3.2020. <https://www.design-council.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>

Eriksson, Päivi & Koistinen, Katri (2014). Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä 11. Helsinki.

Eskola, Jennika 2019. Osaaminen näkyväksi. Vantaan nuorten työpajojen osaamisen tunnistamisen kehittämistyön kokemuksia. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 10.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019091218426>

Espoon kaupunki. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Viitattu 9.3.2020. https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

Gibbons, Sara 2017. Service blueprints: Definition. Nielsen Norman Group. Viitattu 13.3.2020. <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>

Grönlund, Noora 2017. Hei, sä osaat jo vaikka mitä! Osaaminen näkyväksi Kaarinan Nuoret Pajamestarit ry:n kädentaitopajassa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 11.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201703062968>

Grönroos, Christian 2015. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 5.painos. Suom. Maarit Tillman. Vantaa: Talentum.

Heinonen, Olli-Pekka 2019. Elinikäisen oppimisen tarkoitus. Teoksessa Kohti elinikäistä oppimista - Yhteinen tahtotila, rahoituksen periaatteet ja muutostaasteet. Sitran selvityksiä 150. s. 7-9. Helsinki: Erweko.

Hietämäki, Minna & Kauhanen, Päivi 2013. Ammatillisten opintojen edistäminen työpajalla. Paikallinen työväline Luotsin Ompelimolle. Tampereen ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 11.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013111216860>

Hiltunen, Piritta 2017. Palvelusta tuotteeksi. Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. Viitattu 13.3.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133352/Muut_978-952-493-300-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Honkasalo, Katri 2015. Opinnollistaminen työpajan ja oppilaitoksen yhteistyönä. Diasesitys 23.10.2015. Viitattu 11.3.2020. <https://www.avi.fi/documents/10191/4901204/Otetta+ohjaukseen+23.10+K.pdf/3bfb9041-610b-43ea-9d3f-2596b99e7933>

Hägg Milla 2018. Kaarinan työttömät ry konkurssiin. – ”Velat ylittivät omaisuuden”. Turun Sanomat 10.7.2018. Viitattu 22.1.2020. <https://www.ts.fi/uutiset/paikalliset/4013407/Kaarinan+tyottomat+ry+konkurssiin+Velat+ylittivat+omaisuuden>

Hämäläinen, Tuija & Palo, Susanna 2014. Työpajapedagogiikka. Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Helsinki: Star-Offset.

Jaakkola, Elina & Orava, Markus & Varjonen, Virpi 2009. Palveluiden tuotteistaminen kilpailuetuna. Opas yrityksille. Tekes. Helsinki: Libris.

Kallio, Kirsi 2018. Palvelumuotoilu oppimisprosessina. Helsingin yliopisto. Avoin korkeakoulu. 2.7.2018. <https://www.youtube.com/watch?v=IDHUd5St1L8>

Koskensalo, Timo 2019. L-S Työllistäjät konkurssin partaalla – Rasion Ekotorin, Ekotilan ja yhdistyksen muiden toimipisteiden tulevaisuus vaakalaudalla. Rannikkoseutu 11.6.2019. Viitattu 22.1.2020. <https://www.rannikkoseutu.fi/a/85ad47ac-02f6-4c02-81b3-e72f4390859a>

Lepänrinne Jenni 2020. Syrjäytymistä ehkäisevä toiminta saattaa loppua Kaarinassa – Pajamestareiden toiminnanjohtaja on irtisanottu. Turun Sanomat 17.2.2020. Viitattu 25.2.2020. <https://www.ts.fi/uutiset/paikalliset/4862291/Syrjaytymista+ehkai-seva+toiminta+saattaa+loppua+Kaarinassa+Pajamestareiden+toiminnanjohtaja+on+irtisanottu>

Maskonen, Sinikka & Pahlman, Peter & Weinkoop, Veijo 2019. Osaaminen näkyväksi. Käsikirja työpajatoiminnan opinnollistajille. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Helsinki: Aksidenssi.

Nuorten TyöTuki ry 2020. Viitattu 28.1.2020. <https://nuortentyotuki.fi/>

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Onnela, Kirsi 2013. Palvelumuotoilu Oriveden työpajan palveluiden kehittämisen välineenä. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö (YAMK). Viitattu 11.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013120419886>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ammatillisen koulutuksen reformi. Viitattu 11.3.2020. <https://minedu.fi/amisreformi>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a. Jatkuvan oppimisen uudistus – Miten työikäisten osaaminen varmistetaan. Diasarja 7.11.2019. Viitattu 9.3.2020. https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/83d58d9a-95e5-425b-9b21-8328982e883b/c48cc9c7-352b-4265-9858-aaeode6cd103/LIITE_20191115115923.pdf

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b. Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat (NEET) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin. Viitattu 11.3.2020. <https://mi-nedu.fi/documents/1410845/4449678/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuo-lella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin/51231944-1fco-ef0b-fc7a-afc6c975b010/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulko-puolella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin.pdf>

Palo, Susanna 2017. Työpajatoiminta avaa mahdollisuuksia ja tukee jatkopolkuja. Teoksessa Reetta Pietikäinen & Anne Välimaa (toim.) 2017. Mahdollisuuksia rakentamassa. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry 20 vuotta työpajakentän vaikuttajana ja kehittäjänä. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. 31-39. Viitattu 2.1.2020. <https://www.tpy.fi/aineistot/julkaisut/verkkojulkaisut/>

Sitra 2019. Kohti elinikäistä oppimista - Yhteinen tahtotila, rahoituksen periaatteet ja muutoshasteet. Sitran selvityksiä 150, 2019. Helsinki: Erweko.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2020. Varsinais-Suomen työllisyyskatsaus. Tammikuu 2020. Viitattu 9.3.2020. <https://www.temtyollisyyskatsaus.fi/graph/tkat/tkat.aspx?ely=03&lang=fi&ssid=20030913352211&top=1&sub=15>

Terävä, Hannu 2010. Erilaisia käytäntöjä opinnollistaa työpajatoimintaa - Kokoava kartoitus neljän työpajan menetelmistä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Kansalaistoi-minta ja nuorisotyö. Opinnäytetyö. Viitattu 11.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010120717398>

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkö-kulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampe-reen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuominen, Tiina & Järvi, Katriina & Lehtonen, Mikko H. & Valtanen, Jesse & Martin-suo, Miia 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelui-den kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Tiede+Teknologia 5/2015. Viitattu 3.1.2020. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. (e-kirja). Hämeenlinna: Talentum.

Vahtera, Niko 2019. TST ry:n ensimmäiset YT-neuvottelut johtivat seitsemän henkilön lomautuksiin. ”Kaikkea ei pystytä tekemään normaalisti”. Turun Sanomat 11.10.2019. Viitattu 22.1.2020. <https://www.ts.fi/uutiset/paikalliset/4730506/TST+ryn+ensim-maiset+ytneuvottelut+johtivat+seitseman+tyontekijan+lomautukseen+Kaik-kea+ei+pystyta+tekemaan+normaalisti>

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. (e-kirja). Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuorinen, Olli 2019. Käytännön kokemuksia ammatillisen koulutuksen järjestäjän ja työpajojen yhteistyöstä. Synergiaseminaari, 6.11.2019, Helsinki. Viitattu 31.3.2020. <https://www.tpy.fi/aineistot/puheenvuorot/seminaarit/synergiaseminaari>

Välityömarkkinatoimijoiden yhteistyöryhmä 2019. Välityömarkkinat ja tarvelähtöiset palvelut. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki: Punamusta.

Väätäinen, Leila 2019. Opinnollistaminen, polku työelämään tai koulutukseen. Toimijat, materiaalit ja yritysysteistyö järjestönäkökulmasta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 11.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017101316033>

HAASTATTELUT

- Asiakas A 2020. Haastattelu 26.2.2020.
Asiakas B 2020. Haastattelu 26.2.2020.
Asiakas C 2020. Haastattelu 27.2.2020.
Asiakas D 2020. Haastattelu 27.2.2020.
Alhonen, Mirja 2020. Sähköpostihaastattelu 25.3.2020.
Heinonen, Jyrki 2019. Haastattelu 5.12.2019.
Heinonen Jyrki 2020. Haastattelu 22.4.2020.
Lahtinen Satu 2020. Haastattelu 4.3.2020.
Laurila Pia 2020. Sähköpostihaastattelu 25.3.2020.
Salminen Eija 2020. Sähköpostihaastattelu 4.4.2020.
Salo, Raija 2020. Sähköpostihaastattelu 25.3.2020.

LIITTEET

Liite 1 Työpaja Nuorten Työtuen henkilöstölle

Liite 2 Haastattelu pajan asiakkaille pajalla oppimisesta ja opiskelusta

Liite 3 Service blueprint

Liite 4 Asiakasesite

Liite 1

TYÖPAJA NUORTEN TYÖTUEN HENKILÖSTÖLLE

Tämän työpajan tarkoitus on hahmotella, millainen on asiakkaan palveluprosessi siinä tapauksessa, että hän osallistuu opinnollistamiseen ja tähtää osatutkintoon. Apuna hahmottamisessa käytetään alla olevaa toimintakaaviota. Toimintakaavio on yksinkertainen ja suoraviivainen tapa kuvata palveluprosessia ja siinä voi helposti kuvata toiminnan vaiheet ja niihin vaikuttavat tekijät.

	Vaihe 1	Vaihe 2	Vaihe 3	Vaihe 4	Vaihe 5	Vaihe 6...
Vaiheen nimi						
Osallistujat						
Paikka						
Resurssit						
Kriittiset kohdat						
Kesto						

Liite 2

HAASTATTELU PAJAN ASIAKKAILLE PAJALLA OPPIMISESTA JA OPISKELUSTA
27.2.2020/TL

Alustus: Opiskelen yhteisöpedagogiksi ja teen opintoihini liittyvää opinnäytetyötä pajalla oppimisesta ja opiskelusta. Työn aiheena on opinnollistaminen, joka liittyy siihen, miten pajalla työskentelyä voi hyödyntää ammatillisissa opinnoissa ja miten mm. osaamista voidaan kirjata osaamistodistuksiin.

1. Kun aloitat työskentelyn uudessa pajassa, miten haluat, että sinut otetaan vastaan ensimmäisenä päivänä?

Mikä siinä on tärkeää?

Mikä vastaanotossa oli hyvää, kun aloitit Nuorten TyöTuessa?

Minkä olisi voinut hoitaa toisin?

2. Kun aloitit työn, muistatko, millaista oli aluksi ensimmäisen kuukauden aikana?

Mistä asioista pidit?

Mistä et pitänyt?

Mikä lisäisi motivaatiota pajajakson alussa?

3. Jos osaamistasi voitaisiin arvioida pajalla, niin mikä innostaisi sinua mukaan? Tavoitteena olisi tutkinnon osan suorittamismahdollisuus.

Mikä innostaisi jatkamaan, jos yhden tutkinnon osan suorittaminen kestää vaikka 3-4 kuukautta?

Mikä motivoisi sinua?

Kuinka paljon aikaa olisit valmis käyttämään yhteen tutkinnon osaan?

4. Kun olisit suorittanut 1-2 tutkinnonosaa pajan yhteydessä, miten haluaisit jatkaa? Jatkaisitko opintoja pajalla, oppilaitoksessa vai jossain työpaikassa tai haluaisitko yrittää suoraan töihin?

Päiväys . . .2020

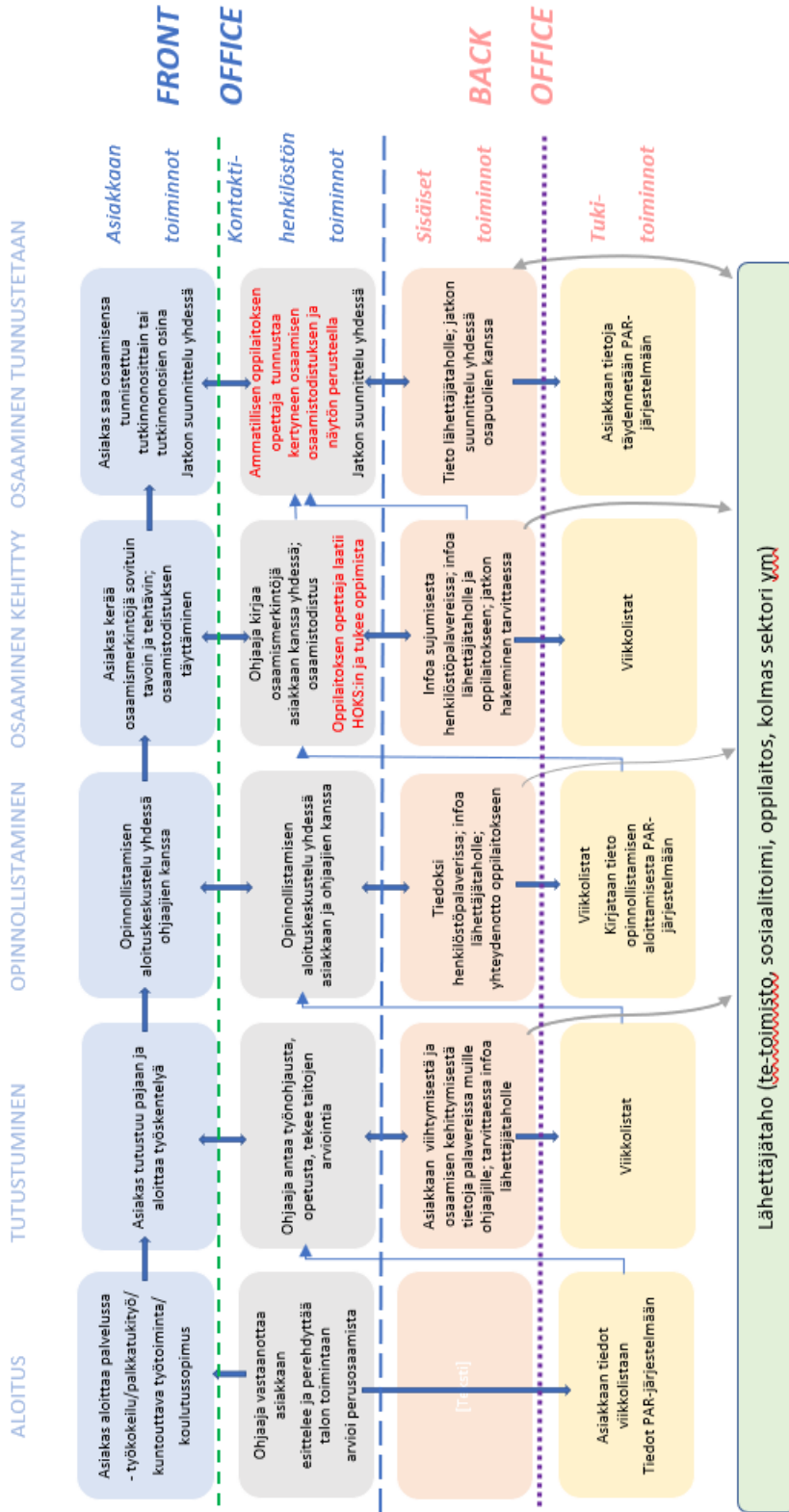
Nimi

Ikä

Taustakoulutus

Aika pajalla

Liite 3 Service blueprint



--- vuorovaikutuksen raja
 --- näkyvyyden raja
 --- sisäisen vuorovaikutuksen raja

Liite 4 Asiakasesite

NÄIN HAKEUDUT NUORTEN TYÖTUKEEN SUORITTAMAAN OPINTOJA TYÖN OHESSA

Ota yhteyttä Nuorten Työtukeen ja sovi haastatteluaika.

Haastattelun jälkeen saat ohjeet, milloin aloitat ja mitä tarvitset mukaan ensimmäisenä päivänä.

Tutustuminen pajatoimintaan alkaa.

Pajaohjaaja kertoo sinulle työvälineistä ja työtehtävistä ja ohjaa niiden tekemiseen. Samalla käyt ohjaajan kanssa läpi, mitä osaat aikaisemmin ja mistä olet kiinnostunut.

Osaamisesi kehittyy työnteon ohessa.

Kirjoatte yhdessä pajaohjaajan kanssa muistiin edistymisesi osaamistodistukseen, jota saat hyödynnettyä opinnoissa.

Paperit ovat kunnossa ja pääset aloittamaan työjakson.

Pajaohjaaja ottaa sinut vastaan sovittuna aikana. Jos et pääse paikalle, ilmoita. Sinulle esitellään paikat ja ihmiset ja kerrotaan työstä, ruokailuista, ym.

Opintojen yhdistäminen töihin alkaa, kun se tuntuu sinusta hyvältä.

Voit jutella asiasta yksilöohjaajasi ja pajaohjaajan kanssa. Pääset sopimaan asiasta tarkemmin ammattioppilaitoksen opettajan kanssa, jonka kanssa teette HOKSin (=henkilökohtainen kehittämissuunnitelma)

Pääset suorittamaan tutkinnonosan näytön, kun osaamisesi on kriteerien mukaista.

Osaamistasi arvioi ammattiaineiden opettaja ja pajan edustaja.

Jatkat tarvittavien tutkinnonosien suorittamista koulussa, pajalla tai muussa työpaikassa ja valmistut ammattiin.

- ✓ Voit olla Nuorten Työtukeessa työkokeilussa, palkkatuella, kuntouttavassa työtoiminnassa tai ammatillisen oppilaitoksen koulutuskokeilussa.
- ✓ Ikäsi voi olla 18-65 -vuotta.
- ✓ Tutkinnon osia voi suorittaa puu- ja pintakäsittelypajalla, venepajalla Forum Marinumissa, luovan toiminnan pajalla, ompelimossa sekä pajamyymälässä ja toimistolla.
- ✓ Aloitaa pintakäsittely, puhtaus- ja kiinteistöpalvelut, puuteollisuus, rakennusala, tekstiili- ja muotiala, liiketoiminta.

Ota yhteyttä ja kysy tarkemmin!

Yhteystiedot: Nuorten Työtuki ry

puh:

sähköposti: