

Opinnäytetyö (AMK)
Myyntityön koulutusohjelma
Myynnin johtaminen
2013

Mira Koskinen

TYÖVOIMAKOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityön koulutusohjelma | Myynnin johtaminen

Toukokuu 2013 | 46 + 4 liitettä

Ohjaaja | Riitta Windahl

Mira Koskinen

TYÖVOIMAKOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN

Suomessa, jossa arvostetaan työntekoa, työttömyys, etenkin korkeasuhdanteen aikana, on itsetuntoa koetteleva kokemus. Työttömyyden vaikutukset riippuvat sen kestosta, ja minkä ikäiseen se kohdistuu. Parhailaan työmarkkinoihin vaikuttava taloustaantuma tuo kovaa kilpailua harvoista, avoimista työpaikoista, ja työnantajalla on mahdollisuus valita itselleen sopivaan hintaan työntekijä.

Kouluttautuminen on yksi vaihtoehto matalasuhdanteen aikana, ja TE-keskus tarjoaa nimenomaan työttömille suunnattua työvoimakoulutusta. Turun Ammattikorkeakoulussa järjestettiin keväällä 2012 Kolmikannalla kasvuun – niminen työvoimakoulutus, jonka sisällöstä on tässä opinnäytetyössä koottu Turun Ammattikorkeakoulun käyttöön soveltuva koulutuskonsepti, jota voidaan vastaisuudessa kehittää eteenpäin ja tuotteistaa.

Työn alussa kerrotaan työtilanteesta Varsinais-Suomen alueella, yleisesti työvoimakoulutuksesta ja aiemmin Turun Ammattikorkeakoulussa järjestetyistä työvoimakoulutuksista. Kirjallisuuskatsaukseen sisältyy tuotteistamisen määritelmiä ja neuvoja henkilökohtaisten myyntitaitojen kehittämiseen. Henkilöhaastattelujen avulla kerättiin palautetta koulutuksesta ja mielipiteitä tutkimuksessa esitettyihin väittämiin.

Opinnäytetyössä paneudutaan myös koulutettavien kehittämiseen, etenkin heidän myyntitaitojensa kehittämiseen, joilla huomattiin olevan suuri vaikutus työllistymisessä. Verkostojen todettiin vaikuttavan lisäksi omalta osaltaan työpaikkojen saantiin.

ASIASANAT:

Tuotteistaminen, työvoimakoulutus, Turun ammattikorkeakoulu, myynti, työttömyys, työmarkkinat, verkostoituminen, kehittäminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales | Sales Management

May 2013 | 46 + 4 appendices

Tutor | Riitta Windahl

Mira Koskinen

DEVELOPMENT OF THE WORK FORCE EDUCATION

In Finland, where work is highly appreciated, unemployment, especially in the economic boom, affects negatively to the general self-esteem. Influences of unemployment to individuals depend on how long an unemployed person has been away from working life and how old she or he is. Currently ongoing economic slump gives good chances to the employer to choose the workers for a good price.

One of the good alternatives during the economic slump is education, and Employment Office in Finland provides work force education, which is meant for unemployed persons. In spring 2012, a work force education was organized in Turku University of Applied Sciences. In this thesis, the content of the work force education has been gathered to an education concept, which will be possible to develop and productize later.

The thesis begins by analyzing the work situation in the region of Finland Proper, with general information of the work force education and the history of the work force education in Turku University of Applied Sciences. The literar part includes definitions of productization and gives advice on how to develop personal sales skills. Personal interviews were used to gather feedback of the work force education.

The thesis also focuses on the development of the trainees, especially in their sales skills development, which was found to be a major impact on employment. The professional networks were also found to affect to employment.

KEYWORDS:

Productization, work force education, Turku University of Applied Sciences, sales, unemployment, labor markets, networking, development

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tavoite	7
1.2 Tutkimusmenetelmät	8
1.3 Tutkimuksen rajaus	8
1.4 Teoreettinen viitekehys	8
2 TYÖVOIMAKOULUTUS KÄSITTEENÄ	10
2.1 Työtilanne Varsinais-Suomessa	10
2.2 Mikä on työvoimakoulutus ja ketä varten se järjestetään?	11
2.3 Työvoimakoulutus Turun Ammattikorkeakoulussa	12
3 TUOTTEISTAMINEN	14
3.1 Mitä on tuotteistaminen?	14
3.2 Tuotteistamisen epäonnistuminen	15
3.3 Turun Ammattikorkeakoulu ja tuotteistaminen	16
3.4 Koulutettavan osaaminen ja sen tuotteistaminen	17
4 MYYNTITAITOJEN MERKITYS KEKO-KOULUTUKSESSA	19
4.1 Miten onnistua myynnissä?	19
4.2 Menestystekijöitä	20
4.3 Myyntitaidot ja KEKO-koulutus	22
4.4 Oman osaamisen myynti erään koulutuspäivän aiheena	24
4.5 Verkostot	25
5 KOULUTUSKONSEPTI	28
5.1 Prosessikuvaus	28
5.1.1 Koulutuksen valmistelu	29
5.1.2 Orientaatiojakso	29
5.1.3 Lähiopetus	30
5.1.4 Työssäoppimisjaksot	31
5.1.5 KEKO - koulutuksen lopetus	32

6 PALAUTE KOULUTETTAVILTA JA TOIMIJOILTA	34
6.1 Johtiko työvoimapolitiittinen koulutus työllistymiseen?	36
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	39
8 TUTKIMUKSEN RELIABILITEETTI JA VALIDITEETTI	41
LÄHTEET	43

LIITTEET

- Liite 1. Henkilökohtainen oppimissuunnitelma
- Liite 2. Innovaatiopäivänä tehtyjä runoja
- Liite 3. Haastattelurunko toimijoille, avoin haastattelu
- Liite 4. Haastattelurunko koulutettaville, avoin haastattelu

KUVIOT

- Kuvio 1. Työttömät työnhakijat Varsinais-Suomessa 2008-2012/12 (ml. lomautetut). 10
- Kuvio 2. Myyntitaitojen kehittyminen KEKO-koulutuksen aikana. 19

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)

AMK	Ammattikorkeakoulu
Pk-yritys	Pienet ja keskisuuret yritykset
KEKO	Kehittämiskoulutus
HOPS	Henkilökohtainen opintosuunnitelma
ELY-keskus	Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
TE-toimisto	Työ- ja elinkeinotoimisto
FM	Filosofian Maisteri

1 JOHDANTO

Suomalainen yhteiskunta on niin työorientoitunut, että työttömyys, etenkin korkeasuhdanteessa, on itsetuntoa koetteleva tapahtuma. Se aikaansaa oman osaamisen ja taitojen kyseenalaistamista, ja kynnyksellä lähteä kodin ulkopuolelle saattaa kasvaa. Työttömyyden vaikutukset riippuvat muun muassa siitä, onko työttömyys tilapäistä vai pitkittävää. Usein nuoret lamaantuvat aikuisia nopeammin epäonnistuneiden työnhakuyritysten seurauksena, mutta toisaalta nuoret toipuvat helpommin pettymyksestä (Vattulainen, 2010).

Parhaillaan työmarkkinoihin vaikuttaa vallitseva taloustaantuma, jonka myötä työttömien ja lomautettujen määrät ovat nousseet. Tällä hetkellä työttömyys koskettaa aiempaa useampaa ihmistä ja siten kilpailu harvoista, vapautuvista paikoista kovenee. Niillä yrityksillä, joilla on mahdollisuus palkata työvoimaa, on varaa valita työntekijänsä, ja monet yritykset saavatkin halvalla korkeasti koulutettuja henkilöitä (Vattulainen, 2010).

Yksi vaihtoehto työttömyydelle on opiskelu, ja TE-toimisto tarjoaa monia mahdollisuuksia siihen. Työnhakija voi opiskella omaehtoisesti menettämättä työttömyysetuutta, ja edellytyksenä siihen on päätoiminen opiskelu (TE-palvelut, 2013a). Työvoimapolitiittinen koulutus on ammatillista, työikäisen väestön koulutusta, jolla voidaan muun muassa estää syrjäytymistä (TE-palvelut, 2013b).

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tämä opinnäytetyö toteutetaan Turun Ammattikorkeakoulun Täydennyskoulutuksen toimeksiantona. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten koko koulutusta voisi kehittää ja tarjota sitä valmiina koulutuskonseptimallina toisiin Turun Ammattikorkeakoulun yksiköihin, esimerkiksi palvelutoiminnan tueksi. Yhtenä tutkimuksen aiheena on selvittää, voivatko työvoimakoulutettavat omilla myyntitaidoillaan vaikuttaa uuden työpaikan saamiseen ja myydä omaa, tuoteistettua osaamistaan. Kiinnostavana näkökulmana tutkitaan myös, auttavatko verkostot työpaikan saamisessa, vai onko niillä tällaisessa keko- koulutuskon-

septissa vaikutusta lainkaan. Myös Turun Ammattikorkeakoulussa käytetyn HOPSin (henkilökohtainen oppimissuunnitelma) osuutta koulutettavan kehittämiseen selvitetään.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Työssä tarkastellaan Turun Ammattikorkeakoulun vuonna 2012 järjestämän työvoimakoulutuksen materiaaleja. Yksilöityjen, avoimien henkilöhaastattelujen avulla kartoitetaan koulutettavien ominaisuuksia ja menestystä työelämässä koulutuksen päättyessä. Koulutuksen toimijoilta kysytään, mitä mieltä he olivat koulutuksesta ja voisiko sitä kehittää. Tutkimustietona käytetään henkilökohtaiseen myyntityöhön ja tuotteistamiseen liittyvää kirjallisuutta ja koulutuksissa käytettyä materiaalia.

1.3 Tutkimuksen rajaus

Kolmannen osapuolen, eli pk-yritysten kantaa koko konseptin tuotteistamiseen ja koulutettavien osaamisen tuotteistamiseen ja sen myymiseen ei ole otettu huomioon. Myöskään palautetta Kolmikannalla Kasvuun - businesskoulutuksesta ei ole yrityksiltä pyydetty. Koulutuksen markkinointimateriaalin houkuttelevuutta tai sen kehittämistä ei ole tutkittu lainkaan.

1.4 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyö jakautuu siten, että aluksi verrataan yleistä työtilannetta koko Varsinais-Suomen alueella vuosien 2011 ja 2012 joulukuussa ja kerrotaan työvoimakoulutuksesta, sen toteutuksesta ja hyödyistä. Kirjallisuuskatsauksia ovat kappale 3 eli työvoimakoulutuksen tuotteistaminen ja kappale 4 eli henkilökohtaisessa myyntityössä onnistuminen. Molempiin kappaleisiin sisällytetään myös aihealueeseen sopivaa empiriaa.

Varsinaista empiriaa ovat koulutuskonsepti kappaleessa 5 ja palaute työvoimakoulutukseen osallistuneilta toimijoilta ja koulutettavilta kappaleessa 6. Työvoimakoulutuksen jälkeisiä tapahtumia käsitellään myös kappaleessa 6. Haastattelumenetelmänä tässä kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään yksilöllisiä, avoimia henkilöhaastatteluja. Tärkeimpänä etuna juuri henkilöhaastattelun tekemiseen pidettiin sen joustavuutta, ja kuten jo ennalta tiedetään, tutkimuksen aihe ja johtopäätökset tuottavat vastauksia monista eri näkökulmista (Hirsjärvi ym., 2009, 205).

Tutkimushaastattelut on jaettu Hirsjärven ym. (2009, 208–209) mukaan kolmeen eri ryhmään (lomakehaastattelu, teemahaastattelu, avoin haastattelu), joista tässä opinnäytetyössä käytetään avointa haastattelua. Koska haastateltavat edustavat eri elämäntilanteissa olevia henkilöitä, koettiin avoin haastattelu helpoimmaksi toteuttaa. Oma työkokemukseni Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutuksen opiskelija-assistenttina helpotti järjestämään haastatteluja entuudestaan tuttujen koulutettavien ja toimijoiden kanssa.

Jatkotutkimusaiheita

Tuotteistaminen on esitelty teoriassa määritelmänä sekä koulutuksen että koulutettavan näkökulmasta ja käytännössä konseptikuvauksena. Esimerkiksi myyntityöhön ja markkinointiin suuntautuneiden tradenomiopiskelijoiden käyttöön sopivia jatkotutkimusaiheita voisivat olla koulutuskonseptin markkinointikeinojen arviointi ja kehittäminen. Kolmikannalla kasvuun 2012- businesskoulutuksessa todettiin, että samaan aikaan KEKO-koulutusta järjestäneen asiantuntijayrityksen materiaali oli monipuolisempaa. Näitä kahden kouluttajan välisiä markkinointimateriaaleja voisi verrata keskenään ja vaihtaa ideoita puolin ja toisin.

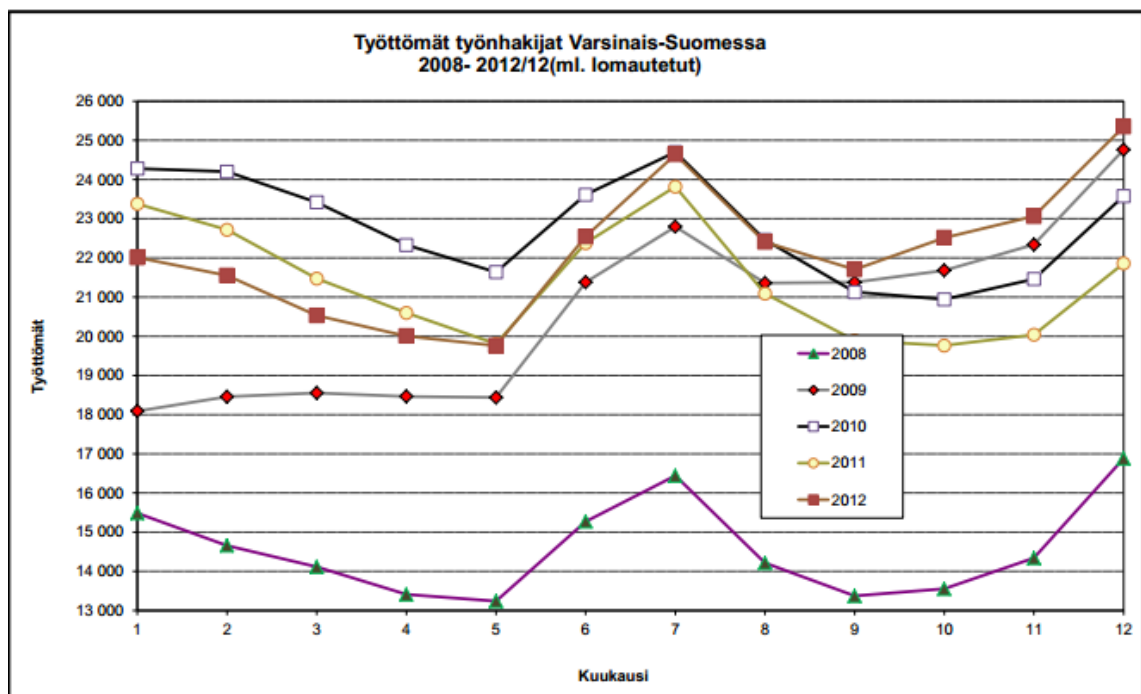
Apuna KEKO-koulutusten myyntiin pk-yrityksille voisi laatia muistilistan toimijoille varsinaista myyntiprosessia varten, haastatella toimijoita ja vaikka kertoa heille myyntityön koulutusohjelmassa käytetyistä myyntimenetelmistä. Jatkotutkimuksen tekijä voisi myös järjestää pienen myyntiaiheisen seminaarin toimijoille, ja kertoa seminaarin onnistumisesta opinnäytetyössään.

2 TYÖVOIMAKOULUTUS KÄSITTEENÄ

2.1 Työtilanne Varsinais-Suomessa

Joulukuussa 2012 julkaistun työllisyyskatsauksen mukaan Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimistoissa oli joulukuun lopussa 25 300 työtöntä työnhakijaa. Työttömien määrä kasvoi joulukuun aikana 2300 henkilöllä. Edellisvuoden joulukuuhun verrattuna työttömien määrä kasvoi 3500 henkilöllä eli 16 prosenttia, ja koko maassa työttömien määrä kasvoi 10,5 prosentilla (TE-toimisto, 2012).

Joulukuun 2012 lopussa työttömien osuus työvoimasta oli koko Varsinais-Suomen alueella suurempi kuin vuotta aiemmin, 11,1 % (vuoden 2011 joulukuussa 9,7 %). Koko maassa työttömien osuus työvoimasta oli myös nousussa ollen 10,7 % (vuoden 2011 joulukuussa 9,7 %). Varsinais-Suomen työttömyysprosentti on siis suurempi kuin koko maan, mutta silti neljänneksi pienin Pohjanmaan, Uudenmaan ja Etelä-Pohjanmaan jälkeen (TE-toimisto, 2012).



Kuvio 1. Työttömät työnhakijat Varsinais-Suomessa vuosina 2008–2012/12 (ml. lomaautetut).

2.2 Mikä on työvoimakoulutus ja ketä varten se järjestetään?

Työvoimakoulutus on tarkoitettu 20 vuotta täyttäneille työttömille tai henkilöille, joille työttömyys on uhkana. Koulutuksen sisällöstä ja toteutuksesta vastaa kouluttaja, kuten ammatillinen oppilaitos, aikuiskoulutuskeskus, korkeakoulu tai muu vastaava taho, kuten asiantuntijayritys. Koulutuksen rahoittajana on työ – ja elinkeinohallinto, joka säätelee myös alueen työvoimapolitiittiset tavoitteet. Turun ja koko Varsinais-Suomen alueellisena tavoitteena voidaan pitää äkillisen rakennemuutoksen kohteeksi joutuneen Salon ja sen asukkaiden työllistymistä. Tilastot puhuvat myös karua kieltään; Varsinais-Suomen alueella työttömyyden kasvu oli kaikista nopeinta (TE-palvelut, 2013b).

Koulutusmalliltaan työvoimakoulutukset ovat työelämäläheisiä KEKO-koulutuksia, jossa työssäoppiminen ja teoriaopinnot yhdistetään käytännölläheisellä tavalla. Malli kehitettiin 1990-luvun alussa ja sillä pyritään tasapainottamaan työmarkkinoiden kysyntää ja tarjontaa täyttämällä yrityksen osaamistarvetta ja torjumalla työttömyyttä. KEKO-koulutus tunnetaan myös nimeltä pk-yritysten kehittämiskoulutus, KEKO=KEhittää ja KOuluttaa (Jalkanen, 2011b).

Koulutuksen järjestämiseen tarvitaan neljä osapuolta:

- koulutettava
- kouluttaja kumppaneineen ja mahdollisine alihankkijoineen
- koulutusaikaisen työharjoittelupaikan tarjoaja, myöhemmin yritys
- työ – ja elinkeinohallinto, johon kuuluvat
 - ELY-keskukset
 - TE-toimistot (ELY-keskus, 2012a).

Koulutukseen osallistuva yritys on useimmiten kasvu-uralla oleva pk-yritys, jolla yleensä on niukat kehittämisresurssit. Kouluttaja sitoutuu hankkimaan koulutettavalle työssäoppimispaikan tai kehittämistehtävän yrityksestä, johon hän voi soveltaa muun muassa opetusjaksoillaan oppimia asioita: esimerkiksi 50 työn-

tekijän konepaja on laatimassa uutta markkinointisuunnitelmaa, johon työtön tradenomi voisi olla sopiva. Esimerkkihenkilö on lisäksi käynyt KEKO-koulutuksen aikana tuotantoteknologiat ja koneenpiirustus-kurssit, joten hänellä on uutta tietoa juuri konepaja-alalta. Rahallisesti yritys sitoutuu ainoastaan pienenhköllä summalla koulutukseen, eikä yritys ole velvollinen maksamaan koulutettavalle palkkaa (Jalkanen, 2011b).

Työvoimapolitiittinen koulutus voidaan ihannetilanteessa nähdä kaikista kolmesta näkökulmasta win-win-tilanteena: kouluttaja saa mainetta onnistuttuaan hyvien osaajien etsimisessä, koulutettava kykenee päivittämään ammatillista osaamista tai hankkimaan uutta osaamista uudelta alalta ja parhaimmassa tapauksessa jopa työllistymään, ja yritys saa joukkoonsa joustavalla ja tehokkaalla tavalla rekrytoitua työntekijän. KEKO-koulutuksissa työllistyminen on yleensä ollut hyvää, 60–70 prosenttia (koulutuksen päättyessä 60 %, kolme kuukautta koulutuksen päättymisen jälkeen 70 %) koulutettavista on työllistynyt joko välittömästi tai vähän ajan päästä (Jalkanen, 2011b).

2.3 Työvoimakoulutus Turun Ammattikorkeakoulussa

Turun Ammattikorkeakoulu on järjestänyt työvoimakoulutusta yhteensä kolme kertaa Tekniikka, ympäristö ja talous - tulosalueilla: vuosina 2010 ja 2011 Uudessa kaupungissa ja keväällä 2012 ensimmäisen kerran Turussa, Sepänkadun yksikössä. Työvoimakoulutuksen suunnittelu aloitettiin vuoden 2009 lopussa Vakka-suomen alueella. Useita tahoja, kuten kehittämisorganisaatiot Ukipolis Oy ja Uudenkaupungin TE-toimisto ja muita alueen yrityksiä osallistui koulutuksen suunnitteluun. Varsinais-Suomen ELY-keskus valitsi kilpailutuksen jälkeen helmikuussa 2010 työvoimakoulutuksen järjestäjäksi Turun Ammattikorkeakoulun Uudenkaupungin toimipisteen. Välittömästi tarjouksen julkistamisen jälkeen aloitettiin koulutuksesta kertovien esitteiden jako erilaisissa tilaisuuksissa ja paikoissa, kuten Ukipolis Oy:ssä (Jalkanen, 2010a).

Ensimmäinen työvoimakoulutus, nimeltään Vakka-KEKO, toteutettiin Uudessa-kaupungissa 26.4.–31.12.2010. Uudenkaupungin TE-toimisto toimi yhteistyö – ja elinkeinotoimistona koulutuksen järjestämisessä. Vakka-KEKO-koulutus oli tarkoitettu ensisijaisesti työttömille tai työttömyysuhassa oleville henkilöille, joilla on teknillisen tai kaupallisen alan koulutus joko korkea-asteelta tai AMK-asteelta. Koulutukseen valittiin 15 hakijaa, jotka muodostivat heterogeenisen ryhmän sekä koulutustaustaltaan että ikäjakaumaltaan – puolet koulutettavista oli AMK-insinöörejä ja muut satunnaisesti muilta aloilta, ja koulutettavat olivat 1950–1980-luvulla syntyneitä (Jalkanen, 2010a).

ELY-keskuksen tekemään hankintapäätökseen helmikuussa 2010 liittyi myös kaksi lisähankintaoptiota KEKO-koulutuksen järjestämisestä Vakka-suomessa. Toinen käynnistyvä KEKO-koulutus (Vakka-KEKO 2011) liittyy ensimmäisen option käyttöön, eli vuonna 2011 järjestettyä KEKO-koulutuksen sisältöä ja toteutusta ohjasi ELY-keskuksen ja Turun Ammattikorkeakoulun välinen ensimmäinen hankintasopimus vuodelta 2010 (Jalkanen, 2010a).

Toinen KEKO – koulutus, Vakka – KEKO myös nimeltään, järjestettiin Uudessa-kaupungissa 28.3.2011–3.11.2011. Lähiopetus järjestettiin sekä Turun Ammattikorkeakoulun Uudenkaupungin tiloissa että yhteistyökumppanin tiloissa. Sisältöalueet lähiopetuksessa suunniteltiin yksityiskohtaisesti koulutuksen aloituksen jälkeen ja HOPS – prosessin edetessä. Tällä tavoin koulutus vastasi paremmin koulutettavien ammatillisia tavoitteita ja yritysten toiveita (Jalkanen, 2011b).

Ensimmäistä kertaa Turussa, Sepänkadun toimipisteellä järjestettävä Kolmi-kannalla kasvuun – niminen KEKO – koulutus järjestettiin 28.2.2012 – 27.8.2012. Yhteiset opetussisällöt toisen, samanaikaisesti KEKO – koulutusta järjestävän asiantuntijayrityksen välillä toivat huomattavan eron aiempiin, Uudessa-kaupungissa järjestettyihin KEKO – koulutuksiin niin toteutuksellisesti kuin sisällöllisesti (tarkemmin esiteltynä kappaleessa 5.).

3 TUOTTEISTAMINEN

3.1 Mitä on tuotteistaminen?

Tuotteistaminen on määrittelyä, kehittämistä, suunnittelua, tuottamista ja kuvaamista siten, että asiakashyödyt maksimoituvat ja asiantuntijayrityksen tulostavoitteet saavutetaan (Sipilä, 1999, 12). Tuotteistaminen voi liittyä teknisen laitteen tuotekehitykseen, yksilön itsensä tuotteistamiseen, esimerkiksi, jos hän toimii mainosmallina tai yliopistossa aikaansaadun keksinnön kaupallistamiseen (Parantainen, 2007, 11). Tässä tapauksessa tuotteistamisella kuitenkin tarkoitetaan yksilön osaamisen ja koulutuskonseptin kehittämistä ja jalostamista tuotteeksi.

Asiakkaiden pyrkimyksenä ei ole ostaa pelkkiä ideoita, vaan valmiita konsepteja. Lehtinen & Niinimäki (2005, 31) muistuttaakin, että tuotteistamisessa on koko ajan pidettävä mielessä asiakasnäkökulma. Pelkästään osaamisella ei ole arvoa, ellei sitä kyetä tuotteistamaan. Tuotteistamista voidaan siis pitää eräänlaisena innovaatioprosessina, jonka haasteena on tehdä ideoista ja osaamisesta myytävää. Laajakaan tuotekonsepti ei kuitenkaan ole riittävä edellytys menestyvälle liiketoiminnalle, vaan tarvitaan myös toimintakonsepti, johon kuuluvat muun muassa tuotteen toimittaminen asiakkaalle ja asiakkaan kanssa toimiminen (Tiensuu, 2005, 9).

Parantaisen (2007, 13) mukaan tuotteistaminen alkaa siitä, kun asiantuntija alkaa monistaa hyväksi havaittuja toimintamallejaan, esimerkiksi projektien tehtäväkokonaisuuksia tai muita hyviä käytäntöjä, jotka erottuvat edukseen, ja niitä toistetaan vastaisuudessa. Tiensuu (2005, 10) toteaa kuitenkin, että tuotteistaminen alkaa useimmiten teknologisista innovaatioista, ja nimenomaan teknologia luo mahdollisuuksia ratkaista asiakkaan pulmia. Hän myös korostaa, että asiantuntijan on seurattava muotivirtauksia, ja vasta asiakkaan tarpeen ymmärrettyään asiantuntija voi määritellä uuden tuotekonseptin. Sipilän (1999, 12) mukaan palvelutuote on tuotteistettu heti, kun sitä pystytään myymään edelleen. Lehtisen ja Niinimäen (2005, 30) mielestä tuotteistaminen johtaa kuitenkin

jatkumoon, jonka toisessa päässä on erittäin pitkälle tuotteistettuja tuotteita ja toisessa päässä tuotteistamisen alkuvaiheessa olevia tuotteita. Lehtinen ja Niinimäki (2005, 30) myös kertovat tuotteistamisen kriitikistä eli tuotteistamisesta muoti-ilmiönä, jossa esitellään tietyn palveluprosessin kuvaus ainoastaan teoriassa toimivana.

Jos tuotteistusprosessin tiedetään sujuvan riittävän ketterästi, voi tuotetta alkaa myydä jo, vaikka koko konsepti olisi vasta ajatus. Esimerkiksi, jos palvelutuote on kallis tai mutkikas, todennäköisesti sitä kannattaa kaupata henkilökohtaisen myyntityön keinoin (Parantainen, 2007, 33). Turun Ammattikorkeakoulun palvelutoimintaan (Turun Ammattikorkeakoulu, 2013a) kuuluvien osien, kuten osuuskuntien (Turun Ammattikorkeakoulu, 2013b), olisi järkevää myydä palvelujaan ja osaamistaan ennen kuin osuuskunta on perustettu, jotta viivästyksiltä vältyttäisiin ja toiminta olisi kannattavaa (Parantainen, 2007, 33). Jos viivästyksiä kuitenkin tulisi, voisi niistä kertoa asiakkaalle, että palvelu on prototyyppi, ja hyvikseksi asiakas saa ylimääräistä palvelua ja mahdollisuuden vaikuttaa palvelun tai osaamisen kehittämiseen (Parantainen, 2007, 33).

3.2 Tuotteistamisen epäonnistuminen

Sekä Parantainen (2007, 26) että Tiensuu (2005, 10) ovat sitä mieltä, että tuotteistaminen voi kuitenkin epäonnistua, jos esimerkiksi muutetaan koko ajan mieltä asiakasryhmästä. Kun yrityksen asiakkaat muuttuvat, tarpeet muuttuvat, ja lopulta ratkaisukin muuttuu. Usein myös konseptikuvauksen piilottelu aiheuttaa hankaluuksia, kun ajatellaan, että tieto voi levitä ulkopuolisille. Ajattelutapa on kuitenkin nurinkurinen, sillä nimenomaan julkistamalla ideat ne saadaan ”patentoiduiksi”, eivätkä ideat leviä vähitellen ihmisten tietoisuuteen ”yleisenä tietona”, jolloin kukaan ei voi sanoa niitä omikseen (Parantainen, 2007, 25).

Olematonta budjettia pidetään myös yhtenä tuotteistamisen epäonnistumisen syynä, jos ajatuksena on ”tehdä silloin kun ehtii”. Tyypillisesti tuotteistamista pidetään pitkän aikavälin ei-kiireellisenä tehtävänä, jolloin se jää helposti kiireellisten tehtävien jalkoihin. Tuotteistamisbudjetin laatimisessa jopa kokeneetkin

asiantuntijat poikkeuksetta aliarvioivat hankkeen laajuuden, puhumattakaan kokemattomista, jotka menevät vielä pahemmin metsään. Projektin yksinkertaisuudella ei ole merkitystä, vaan rahaa ja aikaa on aina varattava tarpeeksi (Parantainen, 2007, 27).

3.3 Turun Ammattikorkeakoulu ja tuotteistaminen

Tässä opinnäytetyössä oleva konseptikuvaus ja prosessikaavio on tarkoitettu Turun Ammattikorkeakoulun hyödynnettäväksi, esimerkiksi tuleviin palvelutoiminnan projekteihin. Uusi henkilöstö, toisin sanoen uudet opiskelijat ja opettajat, voivat kehittää palveluja, jos dokumentointia on riittävästi. Tuotteistaminen ei ole kuitenkaan pelkästään tietojen keruuta, mutta palvelutuotteen monistukseen se on edellytys (Parantainen, 2007, 12). KEKO-koulutus kannattaa tuotteistaa sen takia, että varmistetaan tasainen laatu mallintamalla ja ohjeistamalla palvelutilanteita. Valmis koulutuskonsepti helpottaa myös uuden luomista ja asioiden analysoimista niin, että pystytään opettamaan muut toistamaan samoja asioita (Lehtinen & Niinimäki, 2005, 34).

Koko konseptin kuvaamisen etuna voidaan nähdä myös se, että voidaan täsmällisemmin huomata, ketkä osallistuivat palvelun tuottamiseen, missä vaiheessa ja kuinka pitkän ajan he vaikuttivat. Konseptikuvauksessa voidaan myös täsmentää muun muassa palvelun tavoitteita (esimerkiksi taloudellisia) ja tarkastella niiden toteutumista, mikä on koulutuskonseptin kehittämisen kannalta erittäin tärkeää (Lehtinen & Niinimäki, 2005, 41).

Moduulimalli, jota Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutuksessa toteutettiin, auttaa asiantuntijapalvelun räätälöimisessä. Asiakas, tässä yhteydessä koulutettava, saa valita moduuleja, jotka vastaavat hänen kiinnostuksen kohteita ja tarpeita. Tätä konseptimallia kutsutaan myös massaräätälöinniksi, joka tarkoittaa yksilöllisten palvelujen tuottamista massatuotannon keinoin. Massaräätälöinnin etuja ovat valinnan mahdollisuus ja vuorovaikutus asiakkaan eduksi.

Moduloinnin ongelmana, jos sitä viedään liian pitkälle, on kustannusten nousuminen lähelle yksilöllisesti räätälöityjen palvelujen tasoa. Lisäksi moduloidut

opintokokonaisuudet saattavat muistuttaa liikaa toisiaan, jolloin asiakas ei näe eroja niiden välillä. Moduloinnin looginen jaottelu selkeyttää tarjontaa sekä asiakkaan että kouluttajan silmissä (Lehtinen & Niinimäki, 2005, 34–35).

3.4 Koulutettavan osaaminen ja sen tuotteistaminen

Yksilön osaaminen määritellään usein työn ja toiminnan kautta: viitataan tietojen ja taitojen hallintaan ja niiden soveltamiseen käytännön työtehtävissä. Osaaminen perustuu riittävään tehtäviin perehtymiseen, kokemukseen ja koulutukseen. Asennekin voidaan mieltää osaamiseen, ja siihen kuuluu motivaatio taitojen käyttämiseen ja kyky nähdä asioiden merkitys. Taitopääomaan kuuluvat alalla olevat erityistiedot ja – taidot, kuten tarvittavien työvälineiden käyttö ja kyky toimia ja vaikuttaa organisaatiossa (Nenonen & Tanskanen, 2009, 50–51).

Kolmikannalla kasvuun - ryhmän koulutettavista suurimmalla osalla oli opisto – tai korkea-asteen koulutus, ja useimmilla heistä teknisen alan koulutus. Jokaisen koulutettavan erityisosaamista kysyttäessä ilmeni, että henkilöt osasivat eri asioita hyvin laaja – alaisesti: jotkut olivat opiskelleet venäjän kieltä, oli kokemusta johtotehtävistä, laadusta ja sen valvonnasta ja hallittiin ATK-taitoja (Åberg, 2012b).

Kaikkien organisaatiossa toimivien yhteinen etu on hyvä osaaminen: se tuottaa organisaatiolle tulosta ja onnistumisen kokemuksia. Yhä useammassa yksityisen ja julkisen sektorin organisaatiossa korostetaan osaamista tuotannontekijänä. On myös oivallettu, että korkeatasoista osaamista pystyy soveltamaan monella eri alalla ja useaan eri kohteeseen, jolloin organisaatio saa strategista liikumavaraa. Kykyä uudistua toimintaympäristön muuttuessa pidetään nykyään ydintekijänä organisaation menestyksen tavoittelussa (Nenonen & Tanskanen, 2009, 45).

Jos koulutettavalla kilpailuetu kiristyvillä työmarkkinoilla on vankka asiantuntemus, hän voi tuotteistaa sen. Oman osaamisen tuotteistaminen johtaa parhaimmillaan siihen, että saadaan joko palkkatyössä tai yrittäjänä aikaan huipputuloksia (Parantainen, 2007, 15–16). Koulutettavan pitää muistaa dokumentoida

osaamistaan, esimerkiksi päivittämällä jatkuvasti ansioluetteloaan, ettei tuotteistaminen jää kesken, ja työnantajalle tai asiakkaalle jää huolimatton kuva henkilöstä (Parantainen, 2007, 18).

4 MYYNTITAITOJEN MERKITYS KEKO-KOULUTUKSESSA

4.1 Miten onnistua myynnissä?

Kun koulutettava on onnistunut tekemään osaamisestaan ja kokemuksistaan tuotteen, hänen on aika lähteä myymään tuotteistettua itseään joko koulutukseen tai työmarkkinoille. Altmannin (2002, 26–27, 38) mukaan myyntityössä onnistuneiden ominaisuuksia ovat muun muassa:

- oman osaamisen tunteminen ja sen myyminen kaikissa mahdollisissa tilanteissa: kun tuntee itsensä ja voimavaransa, tulee myös palava halu ja motivaatio esitellä osaamistaan. Erilaiset tapahtumat, kuten kokoukset ja rekrytointitilaisuudet, ovat hyviä paikkoja osaamisen myymiseen (Rekrytori, 2012).
- innostuneisuus ja vakuuttavuus: kun ihminen on itsestään niin vakuuttunut ja innostunut ja tietää, että voi tarjota erinomaisen vastuksen muille työnhakijoille, tartuttaa hän työhaastattelutilanteessa positiivisuuttaan myös työnantajalle ja todennäköisyys työpaikan saamisessa kasvaa.
- usko itseensä: pitkän työttömyysjakson aikana itseluottamus laskee, ja työtön voi tuntea itsensä tarpeettomaksi. Yksi tärkeimmistä edellytyksistä työpaikan saamiseksi on kuitenkin se, että työtön näkee itsensä erinomaisena, tietää pärjäävänsä työtehtävissä ja osaa täyttää työnantajan toiveet.
- haasteiden ottaminen vastaan: tilanteessa, jossa työnantaja tarjoaisi mahdollisuutta uusiin työtehtäviin, kannattaa työtehtävät nähdä mahdollisuutena vaihteluun eikä uhkana. Suomalaiset kärsivät usein itseluottamuksen puutteesta, jolloin hyviä urankehittymismahdollisuuksia menee sivu suun.

- rauhallisuus ja rentous: jos esimerkiksi työhaastattelussa rekrytoijat esittävät tahallaan ärsyttäviä tai arkaluontoisia kysymyksiä, on huomattavasti järkevämpää pysyä rauhallisena ja neutraalina kuin kiihtyä. Turha hermojen kiristely ja kiihtyminen viestii rekrytoijille siitä, että työnhakija ei pysty hillitsemään itseään ja esimerkiksi paineen alla työskentelystä tulee todennäköisesti vaikeaa.

Yksi tärkeistä myyntitaitojen osa-alueista on retoriikka eli puhetaito. Hyvillä puhelajoilla pystytään vaikuttamaan toisiin ihmisiin ja jopa suostuttelemaan heitä asioihin, joihin he eivät välttämättä muuten ryhtyisi. Nykymaailmassa retoriikasta havaittavia harhaluuloja ovat kaunopuheisuus eli kauniin kielenkäytön painotus, koristeellisten ilmaisujen käyttö tai ”paasaus”, jossa puhuja huomattavasti kiihtyy kuulijoitaan nopeammin. Alun perin retoriikka tarkoitti järkeen (logos), henkilöiden luonteisiin (ethos) ja tunteisiin (pathos) vetoamista (Vuorio, 2008, 16–17). Työhaastattelutilanteessa rekrytoijat käyttävät – joko tietoisesti tai tiedostamattaan – retorisia keinoja, ja niitä onkin hyvä tunnistaa, kuten:

- *perifraasi* = kiertoilmaus
- *anafora* = lauseen alun toisto
- *syllepsi* = sanan lisäys, joka muuttaa muiden sanojen merkityksen (Vuorio, 2008, 18–19).

4.2 Menestystekijöitä

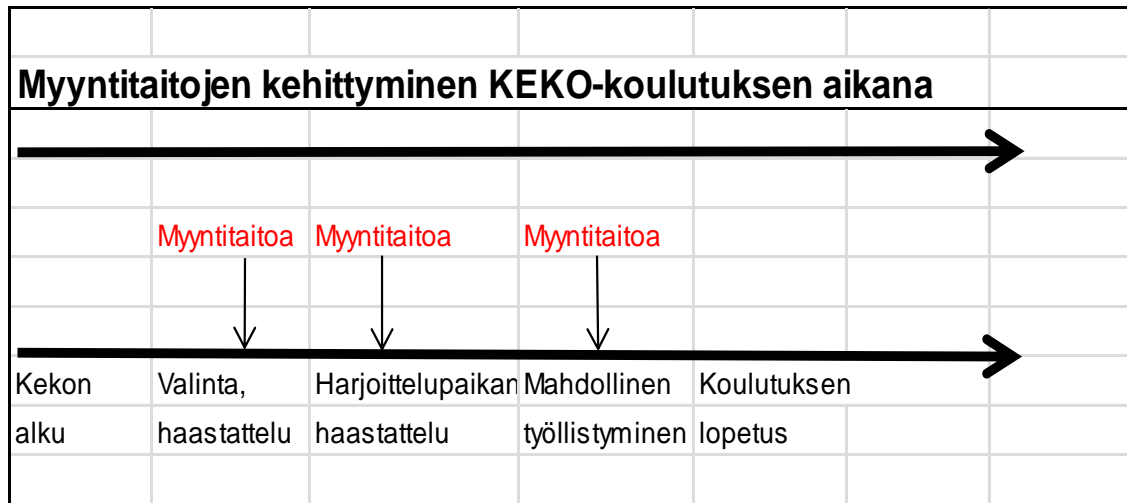
Asenteilla on suuri vaikutus menestymiseen. Jos työtön pitää itseään hyödyttömänä eikä viitsi sen takia nähdä vaivaa mihinkään, ei tilanne ainakaan parane. Etenkin palvelualoilla, taidon, osaamisen ja tiedon lisäksi on tärkeää suhtautua myönteisesti sekä työtovereihin että asiakkaisiin. Kun itseään pitää tärkeänä lenkinä työyhteisössä, tuo se mukanaan tervettä itsekunnioitusta ja vastuuta muita kohtaan (Vuorio, 2008, 29).

Myönteisten asenteiden lisäksi menestystekijöitä – niin työ – kuin yksityiselämässä – ovat terve itsetunto ja ammattilypeys. Jos työttömällä on heikko itsetunto, heijastaa hän huonoa oloaan ympärilleen, kohtelee muita huonosti ja syyllistyy ylilyönteihin, jotteivät omat heikkoudet paljastuisi. Itsetunnon ylläpitäminen on tärkeää: tasapainoinen ihminen tietää arvonsa ja kykynsä, osaa käyttää niitä realistisesti ja tarpeen vaatiessa kehittää. Omaan koulutukseensa ja osaamiseensa suhtautuminen ajatuksella ”olen vain kelvoton insinööri” on täysin turhaa, sillä jokainen ammatti on arvokas. Voidaan miettiä, miten on aikanaan edes ollut mahdollista tehdä hyvää työtä, jos sitä aina vähättelee (Vuorio, 2008, 30).

Oman koulutuksen ja osaamisen arvostus tuo ammattilypeyttä ja innokkuutta. Työttömän onkin tärkeää selvittää itselleen työnsä todellinen merkitys, eikä yli – tai aliarvioida sitä. Suurin este hyvälle itsetunnolle ja ammattilypeydelle on rutiinit: kun niiden suorittaminen nousee tärkeimmäksi asiaksi, kohtaamamme ihmiset, koulutus ja mukavat muistot jäävät sivuseikoiksi. Toki rutiinit ovat tärkeitä arjen rytmittämisessä, mutta niiden satunnainen rikkominen voi tuoda uutta energiaa (Vuorio, 2008, 31–32).

Erottuvuutta ja sitä kautta työnhakuprosessissa menestymistä voi lisätä parantamalla osaamista, esimerkiksi syventämällä oman alan opintoja. Mitä enemmän omaksuu uusia asioita omalta alalta, sitä paremmin saavuttaa asiantuntijan aseman, joka herättää kunnioitusta ja tunnustusta muissa ihmisissä. Kokonaan uuden ammatin hankkiminen tekee työnhakijasta houkuttelevan, ja hän pystyy mahdollisesti muihinkin työtehtäviin työpaikan sisällä, jos organisaatioon tulisi muutoksia tai työntekijöitä pitäisi irtisanoa (Altmann, 2002, 41).

4.3 Myyntitaidot ja KEKO-koulutus



Kuvio 2. Myyntitaitojen kehittyminen KEKO-koulutuksen aikana.

Henkilöt, jotka hakevat KEKO-koulutukseen, kutsutaan haastatteluun soveltuvuutensa perusteella. Haastattelussa kysytään henkilön työhistoriasta, koulutuksesta ja miten on päätynyt tähänhetkiseen tilanteeseen. Myös hänen toivonsa tulevaisuudesta kysytään. Kuitenkin henkilön persoonallisuus ja keskusteluissa mahdollisesti esiin tuleva motivaatio vaikuttavat eniten valintaan. On toisaalta huomioitava, että KEKO-koulutuksen haastattelua ei voida verrata työhaastatteluun, vaan sekä heikommin että paremmin itseään myyvät huomioidaan, ja yritetään löytää mahdollisimman erilaisille henkilöille sopiva harjoittelupaikka/tai työpaikka (Åberg, 2012).

Kun henkilö valitaan koulutettavaksi, hänelle on löydetty tai haetaan koulutuksen aikana harjoittelupaikkaa. Koulutettava menee tapaamaan mahdollista työnantajaansa ilman koulutuksen yhteyshenkilöitä, jolloin haastattelutilanteesta tulee mahdollisimman luonteva.

Koulutettavalla on toki paremmat mahdollisuudet saada harjoittelupaikka kuin normaalissa työnhakutilanteessa, sillä muita hakijoita ei samaan työtehtävään yleensä ole. Kouluttajan kattava ohjaus haastattelussa menestymiseen on silti tärkeää, jos esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyyden jälkeen myyntitaidot ovat unohduneet tai motivaatio niiden kehittämiseen ollut vähäistä (Åberg, 2012).

Jos harjoittelupaikan työtehtävä vastaa koulutettavan osaamista, ja motivaatiota riittää työtehtävästä kiitettävästi suoriutumiseen, koulutettava voi työllistyä harjoittelupaikkaan. Täytyy kuitenkin huomioida, että pk-yrityksen sitoutuminen harjoittelupaikan tarjoamiseen on huomattavasti halvempaa kuin koulutettavan palkkaaminen yritykseen. Etenkin vaikeina taloudellisina aikoina kynnyks palkata uutta henkilöstöä suhdanneherkälle alalle on korkea.

Koulutettava A, 40 – vuotias nainen, koulutukseltaan elintarvikekemisti, on sitä mieltä, että vaikka kuinka paljon käyttäisi aikaa hakemuksen ja cv:n hiomiseen, on loppupeleissä vain sattumasta kiinni, pääseekö haastatteluun. Esimerkiksi, jos hakemus on epämuodollinen, ja vastaanottaja virallinen luonteeltaan, on työnhaku todennäköisesti epäonnistunut. Vinkkinä myyntityössä onnistumisessa koulutettava A kehottaa myymään työnantajille omaa motivaatiota ja osaamista ja osoittamaan aitoa kiinnostusta perusteluineen haettavaa työtehtävää kohtaan.

Kysyttäessä henkilökohtaisten myyntitaitojen merkityksestä työllistymiseen, käytti koulutettava B, 51 – vuotias mies, koulutukseltaan tietoliikenneteknikko, vertailuna asteikkoa 1 – 10 (1 = ei merkitystä, 10 = erittäin paljon merkitystä), ja sijoitti henkilökohtaiset myyntitaidot paikalle 9: ”myyntitaidoilla on kyllä aivan valtavan suuri vaikutus työnsaannissa. Jos rekrytointiprosessi on monivaiheinen, voit yhdelle henkilölle onnistua myymään itsesi, ja seuraavassa vaiheessa vastaantuleva rekrytoija ei olekaan enää kiinnostunut”. Koulutettava C, 56 – vuotias mies, koulutukseltaan diplomi – insinööri vastasi kysymykseen seuraavasti: ”tämä on ylivoimaisesti tärkein asia. Samanlaisen työhistorian ja jopa samankaltaisen koulutuksenkin jälkeen on henkilökohtaisista myyntitaidoista kiinni, työllistyykö vai ei”.

4.4 Oman osaamisen myynti erään koulutuspäivän aiheena

Koulutuspäivän tarkoituksena oli tutustua myyntikeinoihin, kuinka paljon ulkoisella olemuksella on vaikutusta työnsaantiin ja miten omaa osaamistaan saisi parhaiten myytyä jo hakemuksessa ja myöhemmin, jos hyvin käy, työhaastattelutilanteessa. Päivän edetessä todettiin, että mitä virallisempaan paikkaan, kuten julkishallintoon tai pankkialalle, hakee töihin, täytyy pukeutumisen olla perinteistä ja muodollista. Ensivaikutelma tehdään jo muutaman minuutin aikana ja se saattaa ratkaista koko tulevaisuuden. Tähän ainutlaatuihin tilaisuuksiin kannattaa siis valmistautua huolella ja todella harkita, mitä ulkoasullaan haluaa viestiä (Särkikoski – Pursiainen, 2001, 10–11).

Vastuupettajan kanssa sovittiin, että koulutuspäivään soveltuva henkilö voisi olla myyntityön koulutusohjelmassa opiskeleva, jonka minä, opinnäytetyön kirjoittaja, järjestin. Päivän aikana näytettiin myyntityön koulutusohjelman oppitunneilla käytettyjä luentomateriaaleja, joissa muun muassa kerrottiin, millainen on hyvä myyntiesitys: pitää huomioida, millainen kuulija on kyseessä ja tarvittaessa käyttää tehokeinoja, kuten verbaalisuutta, vuorovaikutustaitoja ja sopivissa määrin huumoria (Turun Ammattikorkeakoulu, 2013c).

Tärkeänä henkilökohtaiseen myyntityöhön liittyvänä asiana ja koulutettaville hyödyllisenä tietona pidettiin myös ajan ja alueen hallintaa, jota voidaan soveltaa esimerkiksi työhaastattelutilanteessa, jossa käytettävissä oleva aika on usein hyvin rajallinen. Koulutettavia kehoitettiin suunnittelemaan oma myyntipuhe etukäteen ja arvioimaan realistisesti omaa käyttäytymistään muiden silmissä. Jokaisen työhaastattelukerran jälkeen olisi myös hyvä arvioida omaa suoriutumistaan ja miettiä, kuinka asioita voisi seuraavalla kerralla esittää (Turun Ammattikorkeakoulu, 2013c).

4.5 Verkostot

”...ei sillä ole väliä, mikä on koulutukseltaan, vaan keitä tuntee...” – koulutettava, Kolmikannalla kasvuun-businesskoulutus, 2012

Kun puhutaan verkostoista ja verkostoitumisesta, tarkoitetaan sillä yleensä organisaatioiden välistä, pitkäaikaista yhteistyösuhdetta, jossa organisaatiot harjoittavat yhdessä liiketoimintaa saavuttaakseen vahvan kilpailuedun (Toivola, 2006, 22). Tässä yhteydessä verkostoilla tarkoitetaan kuitenkin yksilöiden välistä suhdetta, vuorovaikutusverkostoa joka voi liittyä esimerkiksi työuraan tai tiedonvaihtoon (Toivola, 2006, 24).

Taipumus solmia yhteistyösuhteita muodostuu yksilön motivaatiosta, ja verkostojen ylläpitoa varten luodaan yhteisiä toimintatapoja, jotka lujittavat suhdetta. Persoonallisuus (avoimuus, halu vaikuttaa asioihin ja tarve liittoutua) vaikuttaa olennaisesti siihen, kuinka paljon ja minkä laatuista verkostot ovat. Yksilöiden väliset verkostot sisältävät paljon inhimillistä ja sosiaalista pääomaa, jotka sisältävät paljon kokemuksia, muodollista tietoa ja taitoja (Toivola, 2006, 23).

Verkostojen sidosten voimakkuus on yhdistelmä tunnesiteestä, vuorovaikutuksesta ja käytetystä ajasta. Heikkojen sidosten tarkoituksena on muodostaa silta kahden vahvemman ryhmän välille. Vahvat sidokset puolestaan ovat tiettyjen sisäpiirien välisiä. Heikkojen sidosten korvaamattomuus perustuu yksilön kykyyn tarttua uusiin mahdollisuuksiin ja integroitua uuteen ympäristöön. Vahvojen sidosten huono puoli on se, että ne sulkevat muita, potentiaalisia ryhmiä ulkopuolelle. Useimmat vahvat sidokset kuitenkin pitävät niin lujasti kiinni toisistaan, että yhteyttä ulkopuolisiin, heikkoihin sidoksiin tulee pidettyä vähän (Toivola, 2006, 58).

Yksi tärkeä tekijä verkostojen toimimisessa on luottamuksen syntyminen, jota edeltävät onnistuneet, aiemmat kokemukset yhteisistä asioista, tiivis yhteydenpito, joka lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tasavertaisuus kaikkien välillä. Luottamus syntyy myös pyyteettömistä avunannoista molemmin puolin. Avoimuus parantaa kykyä tarkastella sekä hyviä että huonoja asioita kaikkien osa-

puolten näkökulmasta (Toivola, 2006, 66–67). Verkoston sosiaalinen pääoma voidaan jakaa rationaaliseen, kognitiiviseen ja rakenteelliseen tekijään. Rationaalinen sosiaalinen pääoma kuvaa sitä, miten yksilö pystyy hyödyntämään verkostojaan. Kognitiivinen sosiaalinen pääoma kertoo siitä, kuinka hyvin verkoston osapuolet ymmärtävät toisiaan. Kolmas eli rakenteellinen, sosiaalinen pääoma kertoo verkostosuhteista ja niiden yleisistä rakenteista (Toivola, 2006, 68).

Vaikka niin sanottu ammatillinen verkosto ei varsinaisesti sisältäisi tiettyjä jäseniä, vaan jokainen yksilö muodostaa omanlaisensa verkoston, on kuitenkin hyvä muistaa, että jokaiselta verkostoon kuuluvalla henkilöltä edellytetään:

- lisäarvon tuottamista: jokaisen verkostoon kuuluvan täytyy tuoda oma panoksensa, jotta kaikilla sen jäsenillä on mahdollisuus hyötyä siitä. Verkoston ”vapaamatkustajat” sen sijaan hidastavat sen toimintaa ja voivat aiheuttaa konflikteja, joten lisäarvosta ei tulisi tinkiä.
- yhteiset pelisäännöt: kaikkien ”jäsenten” täytyy ymmärtää se, että tarkoituksena on auttaa toisia esimerkiksi työpaikan saamisessa eikä pelkääntään nauttia verkoston tuomista eduista.
- verkostoihin kuuluminen on pitkäkestoista: jos verkostoihin kuuluisi pelkästään puolituttuja, vaarannetaan jälleen kerran verkoston tehokkuus ja siitä ei tulisi tiivistä ja uskollista (Pirnes, 2002, 80–81).

Henkilöhaastatteluissa kysyttiin mielipidettä verkostoista ja niiden tärkeydestä työllistymisessä. Toimija X, yksi koulutuksen vastuupettajista, käytti mahdollisiin työharjoittelupaikkoihin kontaktoidessaan apuna omia verkostojaan ja onnistui hyödyntämään niitä. Toimija Z, 51 - vuotias mies, ammatiltaan työyhteisövalmentaja, pitää yhä Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutuksessa muodostuneita laajoja verkostoja tärkeinä sekä kouluttajan, koulutettavan että yritysten kannalta. Hänen mielestään verkostoilla on selvä vaikutus työllistymisessä: jo työhaastattelutilanteessa luodaan suhde, joka onnistuu lyhyessä ajassa. ”Suhteet vaikuttavat kyllä kaikkeen. Ainahan päästään suhteilla eteenpäin, ja on

helpompaa palkata ennestään tuttu, ”kokonainen ihminen”, kuin valita satunnaisesti tuntemattomien työnhakijoiden joukosta joku”.

Koulutettava B (tietoliikenneteknikko) oli samaa mieltä toimija Z:n kanssa siitä, että verkostoilla on iso merkitys työsaannissa. Toki koulutettavan mielestä työsaantiin vaikuttavat muutkin seikat, kuten myyntitaidot, mutta hän tuki toisen koulutettavan esittämää argumenttia, että koulutus on toissijainen tekijä työsaannissa. Jopa työhaastattelutilanteessa oli koulutettava B:ltä kysytty, mitä verkostoja hän toisi mukanaan, jos hänet valittaisiin. Koulutettava C (diplomi-insinööri), oli sitä mieltä, että suhteellisen lähellä eläkeikää olevan työttömän käytännössä ainoa keino työllistyä on verkostot, jonka kautta hänkin KEKO – koulutuksen päätyttyä sai töitä.

Koulutettava A (elintarvikekemisti) on verkostojen vaikutuksesta eri mieltä. Hän kokee verkostot kaksipiippuisina: on helppoa soittaa tuttuun paikkaan tutulle työnantajalle, onko mahdollisuutta päästä työharjoitteluun, ja useimmiten se on onnistunut. Hänen mielestään työuran etenemiseen vaikuttaa myös sattuma, esimerkiksi kokonaan toinen osasto olisi voinut tutun tehtaan sisällä palkata, jolloin urakehitys taas muuttuu.

5 KOULUTUSKONSEPTI

5.1 Prosessikuvaus

Kolmikannalla kasvuun - businesskoulutus järjestettiin Turun Ammattikorkeakoulussa päivämäärä. Koulutushanke erosi aiemmista, Uudessakaupungissa järjestetyistä siten, että opintojaksoilla hyödynnettiin toisen, samanaikaisesti KEKO-koulutusta järjestävän asiantuntijayrityksen tarjoamaa opetusta. Turun AMK:n koulutettavan oli mahdollista hakeutua vapaavalinnaisille kursseille (ns. valinnaismoduuleihin) sekä Turun Ammattikorkeakoulussa että asiantuntijayrityksessä. Esimerkiksi ATK-kurssi järjestettiin asiantuntijayrityksessä ja tekninen suunnittelu ja tuotantoteknologiat – kurssi Turun Ammattikorkeakoulussa. Myös asiantuntijayrityksessä olevilla KEKO-koulutettavilla oli mahdollisuus osallistua Turun Ammattikorkeakoulun tarjoamiin opintojaksoihin (Åberg, 2012a).

Kahden koulutettavan välisessä hankeyhteistyössä nähtiin volyymietu ja sitä kautta koulutuksen laadun ja tavoitteellisuuden lisääminen ja monipuolisempi opetuksen sisällöllinen tarjonta. Valinnaismoduuleissa edettiin kuitenkin maltillisesti, ettei tulisi koulutusten välistä profiloitua, vaan opiskelijan mahdollisuutta rakentaa oma, sisällöllinen koulutuspolku ja sitä kautta profiloitua itse. Kolmikannalla kasvuun - businesskoulutuksen ryhmä muovautui koulutuksen edetessä, esimerkiksi työllistyminen koulutuksen ulkopuolelta hankittuun työpaikkaan, koulutuksen keskeyttäminen tai pääsy johonkin toiseen koulutukseen (Åberg, 2012a).

KEKO-koulutusten edetessä päätettiin, että laajennetaan yhteistyötä kahden kouluttajan välillä: luotiin yhteinen ”yrityspankki”, jottei kontaktoida samoja yrityksiä useaan kertaan. Turun Ammattikorkeakoulu kartoitti muun muassa omien, sisäisten hankkeidensa ja niiden yhteistyöyritysten työllistämismahdollisuuksia. Myös ELY-keskus näki hankeyhteistyön hyvänä ja antoi rahoittajan taholta luvan uudenlaisen mallin toteuttamiseen. Käytännössä hankeyhteistyö tarkoitti sitä, että alkuperäistä Turun AMK:n opetussuunnitelmaa sovellettiin tu-

kemaan valinnaismoduuleja. Varsinaiseen opetussisältöön ei kuitenkaan puuttu (Åberg, 2012a).

5.1.1 Koulutuksen valmistelu

Tulevan koulutuksen nimeksi annettiin Kolmikannalla kasvuun - businesskoulutus. Nimellä haluttiin korostaa kolmen tahon, kouluttajan, koulutettavan ja yrityksen yhteistyötä. Hakeminen koulutukseen alkoi joulukuun lopussa 2011 työ – ja elinkeinotoimiston internet-sivulla, ja koulutusta mainostettiin muun muassa Turun alueen yhdeksässä paikallislehdessä viikoilla 52-4 (Åberg, 2012a).

Kolmikannalla kasvuun - businesskoulutukseen haki kaiken kaikkiaan 31 henkilöä. Heidän soveltuvuutensa koulutukseen selvitettiin haastattelujen avulla, jotka järjestettiin muutamaa viikkoa ennen koulutuksen alkua. TE-toimisto oli mukana hakuprosessissa, ja lopullisen päätöksen koulutukseen valituista teki kouluttaja. Koulutukseen valikoitui kaiken kaikkiaan 15 henkilöä, joiden joukossa oli pitkäaikaistyöttömiä ja henkilöitä, jotka olivat piakkoin jäämässä työttömiksi (Åberg, 2012a).

Haastavaa KEKO – koulutuksen valmistelussa oli tiukka aikataulu ja ajankohta. Joulun välipäivät ja yritysmaailmassa tyypillinen hiljainen alkuvuosi vaikuttivat todennäköisesti sekä yritysten aktiivisuuteen että koulutuksen hakijamäärään. Potentiaalisia hakijoita oli kuitenkin riittävästi, ja koulutus aloitettiin 28.2.2012 (Åberg, 2012a).

5.1.2 Orientaatiojakso

Koulutuksen alussa pidettiin noin kolmen viikon mittainen lähiorientaatiojakso, joka koostui ryhmäytymisvalmennuksesta, itsetuntemuksesta ja valinnaisaineiden esittelystä. Koulutettavat ottivat orientaatiojakson aikana käyttöönsä yksilöllisen HOPS-lomakkeen, jossa he pohtivat muun muassa omaa osaamistaan, lähtökohtiaan ja motivaatiota. Kolmikannalla-kasvuun-businesskoulutuksessa HOPS, tässä yhteydessä henkilökohtaistaminen, nähtiin punaisena lankana, ja

panostettiin yksilön ohjaamiseen etenkin työnhaussa ja ”itsetutkiskelussa” (Åberg, 2012a). HOPS ei kuitenkaan tarkoita sitä, että jokaiselle koulutettavalle järjestetään erikseen lähiopetusta mistä tahansa aiheesta, vaan HOPS on yhdessä kouluttajan kanssa laadittu suunnitelma (Jalkanen, 2011b).

Viimeisenä orientaatiojakson opetuspäivänä järjestettiin innovaatiopäivä, jossa opiskelijat keksivät ryhmissä koulutuspäivien sisällön ja toimijat olivat kuunteleoppilaina. Päivän aikana harjoiteltiin tiimityön tärkeyttä leikkimielisten ryhmäkilpailujen avulla, ratkaistiin palikkapelejä ja tehtiin työsaannista sketsejä. Ryhmät jakautuivat kahtia, ja kirjoitettiin runoja KEKO-koulutukseen ja työttömyyteen liittyen (Åberg, 2012a, Turun Ammattikorkeakoulu, 2013c).

5.1.3 Lähiopetus

Koulutuksen kokonaiskesto oli 120 päivää, joista työssäoppimisen osuus oli 85 päivää ja lähiopetuksen 35 päivää. Turun Ammattikorkeakoulun 35 lähiopetuspäivästä 14 oli valinnaisopetusta, jolloin koulutettavalla oli mahdollisuus valita valinnaismoduuleja joko Turun AMK:sta tai asiantuntijayrityksestä. Lähiopetuksen sisältöön kuului myös mahdollisuus oman, työharjoittelussa saadun kehittämis- ja työtehtävien soveltaminen teoriaan. Sisältöalueet lähiopetuksessa olivat:

- orientaatio (kappaleessa 5.1.2)
- projektinhallinta: käsiteltiin projektiosaamista ja sen kasvavaa merkitystä, kun työelämässä projekteja tehdään yhä enemmän. Kurssilla opeteltiin ajankäytön hallintaa, kun organisaatio päättää tehdä projekteja ja niillä on tapana venyä. Myös projektityyppeihin ja projektien sudenkuoppiin tunnistamiseen tutustuttiin.
- prosessien kehittäminen ja laadun hallinta: eritoten koulutettavat, jotka olivat laatuun erikoistuneita joko koulutuksensa tai työkokemuksensa kautta, osallistuivat kurssille. He toivat opetukseen myös lisää mielenkiintoista sisältöä omien kokemustensa ansiosta, kuten asioiden havaitsemi-

nen prosessinäkökulmasta. Kurssin opetukseen kuului myös olennaisesti organisaation perusrakenteiden hahmottaminen.

- liiketoimintaosaaminen: aihepiirejä kurssilla olivat johdon laskentatoimi, taloushallinto, kustannuslaskelmien teko ja tilinpäätös. Talouspainotteisen lähiopetuskurssin sisältöön kuului myös koulutettaville malliksi esimerkkilaskuja ja itsenäisiä laskutehtäviä.
- myynti ja markkinointi (kappaleessa 4.4.)
- verkostoituminen ja kansainvälistyminen: kurssi rakentui siten, että aluksi käsiteltiin teoriaa kuten kansainvälistymisstrategioita, ja seuraavilla lähiopetustunneilla tehtiin käytännönläheisiä case-tehtäviä aihepiireihin liittyen.
- tekninen suunnittelu ja tuotantoteknologiat: teoriapainotteinen kurssi sisälsi mm. autocadiin, camiin ja solid worksiin tutustumista Koneteknologiakeskuksessa (Åberg, 2012a, Turun Ammattikorkeakoulu, 2013c, Åberg, 2012c).

5.1.4 Työssäoppimisjaksot

Joulukuussa 2011, kun koulutusta valmisteltiin, aloitettiin yrityskontaktointi. Koulutuksen alettua kaikilla koulutettavilla ei kuitenkaan vielä ollut työssäoppimispaikkaa, joten matching jatkui vielä viikoilla 9-11, koulutuksen orientaatiojakson ajan ja joillakin vielä sen jälkeen. Yrityksistä huolimatta kolmelle koulutettavalle ei saatu työssäoppimispaikkaa. Kuitenkin he pääsivät useisiin haastatteluihin ja ns. läheltä piti – tilanteita oli lukuisia (Åberg, 2012a).

Varsinainen työssäoppimisjakso alkoi viikolla 12. Kaikki yritykset, jotka pystyivät järjestämään harjoittelupaikan, sijaitsivat Varsinais-Suomessa. Yrityskontakteja koulutusta varten muodostettiin kaiken kaikkiaan lähes 100, joista koulutettaviin nähden parhaimmat valikoitiin mukaan. Työssäoppimispaikan hakuun on myös muitakin vaihtoehtoja kuin kouluttajan matching: koulutettava itse voi markkinoi-

da KEKO – koulutusta ja etsiä työharjoitteluun soveltuvan yrityksen itsenäisesti tai yritys itse ottaa yhteyttä ja esittää omaa kehittämishankettaan tai tiettyä koulutettavaa käytettäväksi (Jalkanen, 2011b). Ennen työssäoppimisen alkua kirjoitettiin koulutettavan, kouluttajan ja harjoittelupaikan välinen työharjoittelusopimus. Osapuolten välisiä vastuita ja velvollisuuksia korostettiin työharjoittelusopimusta tehdessä (Åberg, 2012a).

Työtehtävistä ja tapaamisista harjoittelun aikana sovittiin sopimuksenteon yhteydessä. Koulutettavan työ harjoittelupaikassa oli joko selvästi rajattu hanke tai työtehtävä. Työharjoittelun aikana koulutettavan työtehtävää tai hanketta, toisin sanoen kehittämistehtävää, tuettiin ja seurattiin yksilöllisesti. Koulutuksen loputtua jokainen esitteli oman kehittämistehtävänsä (Åberg, 2012a).

Eräänä mahdollisena ideana hyödyntää työharjoittelujakso on käyttää siihen varattu aika oman yrityksen perustamiseen. Toimijoiden avustuksella koulutettava voi tehdä yritystoiminnassa vaadittuja perustamis – ja liiketoimintasuunnitelmia, ja käyttää yrityksille tarkoitettua tuutorointimahdollisuutta. Tällaisessa työharjoitteluvaihtoehdossa koulutettava rinnastetaan yrityshankkeen takia myös yritykseksi (Åberg, 2012a).

5.1.5 KEKO - koulutuksen lopetus

Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutus päättyi 27.8.2012. Koulutuksen päättymispäivänä järjestettiin päätöstilaisuus Turun Ammattikorkeakoulun Sepänkadun yksikössä. Päätöstilaisuuden ohjelma oli seuraavanlainen:

- Kahvitarjoilu ja tilaisuuden avaus/puhujana Turun AMK:n täydennyskoulutuspäällikkö
- Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutuksen tavoite ja tulokset/Toimija X, Turun AMK
- Asiantuntijayrityksen puheenvuoro
- Koulutettavien/yritysten/valmentajien puheenvuorot

- TE-toimiston puheenvuoro
- Todistusten jako (Åberg, 2012a).

Kouluttaja kertoi vielä kaikille yhteenvetona Kolmikannalla kasvuun - business-koulutuksen tavoitteet, jotka olivat valinnainen opetussisältö asiantuntijayrityksen ja AMK:n väliltä, oma tahto harjoittelupaikan valinnan lähtökohtana, orientaatiojakson aikana opetetut ”itsetutkiskelu” ja ryhmäytyminen, lähiopetuksen tarjoama tuki omalle kehittämistehtävälleen työharjoittelupaikassa, innovaatiopedagogiikan keinoja, kuten orientaatiojakso ja sen aikana toteutettu innovaatiopäivä ja yritysten mahdollisuus osallistua lähiopetukseen (Åberg, 2012a).

Ennen KEKO-koulutuksen päättymistä opiskelijat antoivat OPAL – opiskelijapalautteen, jonka kouluttaja on velvollinen ottamaan jokaisesta yli kaksi viikkoa kestävästä, ammatillisesta koulutuksesta. OPAL järjestelmänä on yksi harvoista, jota käytetään säännöllisesti apuna julkisten hankintojen kilpailutuksessa ja arvioitaessa koulutusten laatua (ELY-keskus, 2012b).

Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutus sai erittäin positiivisen ja kannustavan OPAL – palautteen koulutettavilta. Heidän mielestään kouluttaja onnistui hyvin HOPSissa. Numeerinen palaute oli keskiarvoltaan kaikissa osa-alueissa hyvää. Parhain palaute saatiin toimijoiden ja koulutettavien välisestä vuorovaikutuksesta, heikoin ammattitaidon kehittämisestä (Åberg, 2012a).

6 PALAUTE KOULUTETTAVILTA JA TOIMIJOILTA

Kolmikannalla kasvuun-businesskoulutus sai yleisessä palautteenantotilaisuudessa hyvän arvion, mutta tarkemman vastauksen saamiseksi haastateltiin muutamia koulutukseen osallistuneita. Toimija Z (työyhteisövalmentaja) oli sitä mieltä, että koulutuksessa olisi pitänyt panostaa vieläkin enemmän avoimuuteen ja ryhmähengen ylläpitoon: alussa orientaatiojakson aikana ryhmähenki oli hyvä ja syntyi luottamus kaikkien kesken, mutta KEKO - koulutuksen edetessä ja työharjoittelujaksojen aikana ryhmähenki ei syystä tai toisesta ollut enää niin hyvä. Toimijat Z ja X (vastuuopettaja) olivat yhdessä sitä mieltä, että koulutettavilla itsellään on henkiset voimavarat palata takaisin työelämään. Toimija Z oli myös tyytyväinen siitä, että Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutus erosi aiemmista KEKO-koulutuksista valinnaismoduuleillaan. Toimija X puolestaan kehui orientaatiojaksoa, jonka sisältötavoitteet onnistuivat ja koulutettavat saivat tarvitsemansa tuen. Hänen mielestään kokeiluna olleet valinnaismoduulit nähtiin ehdottomasti hyvänä asiana, ja jatkossa ne voivat kehittää koulutuksen laatua ja tavoitteiden toteutumista.

Koulutettava A:lle (elintarvikekemisti) Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutus oli kolmas työvoimakoulutus, joten hänelle koulutusmalli oli suurin piirtein entuudestaan tuttu, ja hän osasi myös odottaa opetettavia asioita. KEKO-koulutuksen edetessä koulutettava A:lta kysyttiin toiveita työharjoittelupaikasta, ja hän ilmoitti olevansa kiinnostunut eräästä yrityksestä, johon hänellä ei ole ollut kontakteja aiemmin. Hänen mielestään työharjoittelun hyötyjä olivat:

- sai tutustua uuteen työpaikkaan
- työnkuva, sai merkinnän ansioluetteloon, vaikei työ jatkuisikaan, sai mahdollisuuden kokeilla jotakin uutta tehtäväaluetta, jopa oman mukavuusalueen ulkopuolelta ja joissain tapauksissa myös itseään kiinnostavia tehtäviä
- pystyi kartoittamaan yritystä potentiaalisena työnantajana, kun yrityskulttuuri tuli työharjoittelun ohella tutuksi.

Aluksi koulutettavalla A oli hieman vaikeuksia päästä haluamaansa yritykseen työharjoitteluun, koska yritys totesi, että heillä on liian kiire eivätkä kerkeä opettaa koulutettavaa hänen haluamaansa työtehtävään. KEKO-koulutuksen vastuopettajan sitkeän yhteydenpidon ansiosta koulutettava A pääsi lopulta työharjoitteluun. KEKO-koulutuksen tarjoamat valinnaisainemoduulit ja CV:n lähettäminen edesauttoivat myös osaltaan yritykseen pääsemisessä.

Ylivoimaisesti paras puoli, mitä koulutettava A näki keko-koulutuksessa, oli työharjoittelupaikan saaminen ja sinne työllistyminen. Muita hyviä puolia olivat kiinnostavat, etukäteen kerrotut valinnaisaineet, koska ne toivat jo koulutuksen alkuvaiheessa sille raamit. Toisten koulutettavien antama vertaistuki auttoi, ja jopa lähiovetuspäiviin saatiin uutta sisältöä koulutettavien kokemusten kautta. Lisäksi eri osaamisalueita pystyi kätevästi päivittämään koulutuksessa, kuten ATK-taitoja ja autocadilla työskentelyä. Hänen mielestään koulutuksessa kehitettävää on joustavuus: kun valinnaisaineiden määrä on rajoitettu, niitä on vaikeaa lisätä tai vähentää työllistymisen takia, ja osittain jotkut mielenkiintoiset opintokokonaisuudet olivat päällekkäin, joten piti valita kahden hyvän väliltä.

Mielipide HOPSista oli koulutettava A:lla, se, että on hyvä istua alas, miettiä omia toimintatapojaan ja pohtia yhdessä toimijan kanssa esimerkiksi, kuinka voisi parhaiten omaksua työharjoittelussa tarvittavia asioita, kuten kielitaitoa. Hyvin tehtyä HOPSin itsearviointiosuutta voi jopa käyttää itsensä myymisessä yritykseen, tuoda realistisesti esiin omat kyvyt ja myöntää parannusta kaipaavat osaamisalueet. Hänen mielestään HOPSiin voisi panostaa entistä enemmän koulutuksessa käyttämällä sen laatimiseen aikaa.

Koulutettava B:n (tietoliikenneteknikko) mielestä lähiovetuspäivistä jäi ihan hyvä mieli, vaikkei mitään mullistavan uutta tietoa tullutkaan. Lähinnä häntä kiinnostivat mielipiteet ja miten asiat voivat edetä toisesta näkökulmasta katsottuna. Opetuksen tasossa oli hänen mielestään huimia eroja: joillakin lähiovetustunneilla menttiin niin kovaa vauhtia eteenpäin, että hän koki pudonneensa täysin kärryiltä, koska hänellä ei ollut pohjatietoa asiasta, kun taas toisilla saattoi olla.

KEKO-koulutuksessa kehitettävänä asiana hän näki ryhmän taustat: jos ryhmä olisi homogeenisempi, voisi sisältöjen tuottaminen olla helpompaa, mutta tässä koulutusryhmässä, joka oli hyvin heterogeeninen, mielipiteet ja uudet ajattelumallit tulivat toisaalta paremmin esille. Toisena kehitysideana koulutettava B ehdottaa syvempää tarkastelua oikeanlaisen työhakemuksen tekemiseen: ”paikalle voisi kutsua rekrytoinnin ammattilaisia, jotka arvioisivat hakemuksen ja cv:n houkuttelevuuden, ja antaisivat uusia eväitä koulutettavan itsensä myymiseen” . Kaksipiippuisena asiana koulutettava B piti vertaistukea, koska työttömyydestä puhuminen saattoi olla arka aihe: osa koulutettavista kertoi kokemuksiaan, toinen osa seurasi mielummin sivusta.

HOPS oli koulutettava B:n mielestä hänen kohdallaan turha, koska hän ei saanut koulutuksen aikana työharjoittelupaikkaa eikä siten pystynyt valitsemaan niitä valinnaisaineita, jotka olisivat kehittäneet hänen osaamistaan työharjoittelupaikkaan sopivammaksi. Ideana hän kuitenkin koki HOPSin hyvänä, kunhan koulutus koulutettavan kohdalla etenee suunnitellulla tavalla.

Koulutettava C (diplomi-insinööri) koki raikastavana asiana olla pitkästä aikaa koulun penkillä, ja oppia uusia asioita asiantuntevien opettajien ansiosta. Hän on samaa mieltä koulutettava B:n kanssa siitä, että KEKO-koulutuksen lopputulos olisi ollut vieläkin parempi, jos ryhmässä olisi ollut ainoastaan ihmisiä, joilla on sama koulutustausta. Suurena ongelmana hän ei asiaa kuitenkaan pitänyt. Koulutettavien ryhmältä saatu vertaistuki oli koulutettava C:lle ensiarvoisen tärkeää, etenkin, kun hän oli koulutuksen aikana vielä työtön.

6.1 Johtiko työvoimapolitiittinen koulutus työllistymiseen?

Työttömyydestä takaisin työelämään palaamiseen vaikuttavat muun muassa työttömyyden syy ja kesto, ammatti ja aktiivisuus. Kun työttömyys on tilapäistä, esimerkiksi siirtyminen yrityksestä toiseen, sitä on vaikea edes kokea samalla kuin pitkäaikaistyöttömyyttä, jossa tarvitaan useita askelia uudelleentyöllistymiseen. Jos kyseessä on ammatinvaihto, voi uudelleentyöllistyminen kestää vuosia. Usein ammatinvaihtoon ajaudutaan, kun vuosikymmeniä jatkunut työ päät-

tyy laman tai muiden syiden takia, ja työttömyydestä tulee rakenteellista (Vattulainen, 2010).

Työllistymisprosessin keinot ja vaiheet riippuvat toki työttömästä itsestään, mutta myös paikallisesta työ – ja koulutustarjonnasta. Keskeistä työllistymispolun kokoamisessa on toimenpiteiden kesto, ajoitus ja järjestys suhteessa toisiinsa ja työttömän elämäntilanteeseen. Joissakin tapauksissa pääsy työttömyydestä takaisin työelämään vaatii maisemanvaihdoksen (Vattulainen, 2010).

Opinnäytetyöhön haastateltiin kolmea koulutettavaa, joista jokainen oli erilaisessa tilanteessa, kun koulutus päättyi. Koulutettava A, (elintarvikekemisti), oli ennen koulutukseen päätymistä työskennellyt yliopiston tutkimusprojekteissa ja tehnyt äitiyslomansijaisuuksia työskennellen muun muassa laatuinsinöörinä. Hän koki kiinnostavammaksi työskennellä yksityisellä kuin julkisella sektorilla, ja oli myös työkokemusten karttuessa varmempi siitä, mitä todella haluaa työltään.

KEKO-koulutus johti koulutettavan A kohdalla ihannetulokseen: hän työllistyi elintarvikealan yritykseen laatuosaston järjestelmänkehittäjäksi. ”Työni on mielekästä ja se on opettanut minua paljon. Yleisesti käytetyn järjestelmän oppiminen ja sisäänajaminen tuo mahdollisuudet hakea mihin tahansa yritykseen, jossa on sama järjestelmä käytössä. Lisäksi CV:hen saa hienon merkinnän vastuullisesta työstä. Jatkoa odotellessa...”.

Koulutettava B (tietoliikenneteknikko) oli koulutukseen tullessaan pitkäaikaistyöttön. Ennen työttömyyttä hän oli työskennellyt elektroniikkateollisuudessa, sen tuotannossa ja maahantuonnissa asiantuntijatehtävissä. Työt loppuivat aikoinaan siihen, että ne siirrettiin Kiinaan, ja ovat siellä pysyneet. Osallistuminen KEKO-koulutukseen ei hänen kohdallaan valitettavasti johtanut haluttuun tulokseen: hän ei saanut harjoittelupaikkaa KEKO-koulutuksen aikana eikä työllistynyt koulutuksen jälkeenkään mihinkään. ”Uudelleen kouluttautuminen olisi ehkä tarpeen, taloustilannekin kun on niin huono tällä hetkellä. Lähdin koulutuksesta hakemaan työharjoittelupaikkaa, ja kun siinä – sekä minä että ammatti-ihmiset – epäonnistuimme, tuntui että hiekka valui sormien välistä pois”.

Kolmannella koulutettavalla C (diplomi-insinööri), on työkokemusta metalliteollisuuden tuotannollisista tehtävistä eri yrityksissä 30 vuoden ajalta. Ennen KE-KO-koulutuksen alkua hän oli työtön. Koulutettava C sai harjoittelupaikan koulutuksen aikana, mutta ei työllistynyt sinne, vaan toiseen yritykseen. Hän on tällä hetkellä tyytyväinen työhönsä, ja aikomuksenaan hänellä on vielä kouluttautua.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, voidaanko työvoimakoulutusta Turun Ammattikorkeakoulussa kehittää ja tuotteistaa koulutuskonseptiksi, jota tarjotaisiin AMK:n sisällä muille yksiköille käytettäväksi. Koulutusmateriaalin avulla saatiin koottua prosessikaavio, jossa kuvataan vaiheittain koulutuksen eteneminen. Kappaleesta 3 eli Tuotteistaminen saatiin selvyyttä konseptien kehittämisestä ja tuotteistamisesta, ja niiden mahdollisista epäkohdista monipuolisesti useiden lähteiden avulla.

Jotta mahdollisuudet päästä takaisin työelämään kasvaisivat ja työtön erottuisi edukseen muiden hakijoiden joukosta, on tärkeää hankkia itselleen erityisosaamista, esimerkiksi kouluttautumalla uuteen ammattiin tai hankkimalla kieli-taitoa, jota kaikilla ei ole. Myös lisäkursseja, joista on varmasti hyötyä haettavissa työtehtävissä, kannattaa suorittaa mahdollisuuksien mukaan. Toisena opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia myynnin osuutta työvoimakoulutuksessa koulutettavan näkökulmasta (Kappale 4), johon käytettiin myyntitaidosta ja myynnissä onnistumisesta kertovia kirjoja. Haastattelujen kautta tultiin lopputulokseen, että henkilökohtaisilla myyntitaidoilla on erittäin suuri merkitys ylipäättään työllistymisen kannalta ja koulutuksessa, johon kuuluu työharjoittelujakso.

Jo kouluaikoinani paljon puhutut verkostot ja verkostoituminen nousivat erääksi tutkittavaksi teemaksi, joista sekä koulutettavat että toimijat olivat sitä mieltä, että varsinkin vanhemmiten niillä on valtava merkitys työnsaannissa – jopa tietyn ikäisenä ainoa tapa työllistyä, etenkin matalasuhdanteessa. Kuitenkin onnea pidettiin myös osaltaan vaikuttavana tekijänä esimerkiksi työnhakutilanteessa, jos rekrytoija ja työnhakija tulevat hyvin toimeen keskenään.

KEKO-koulutuksessa kehitettävänä asiana toimijat pitivät avoimuutta ja ryhmähengen ylläpitoa, joka alun orientaatiojakson jälkeen laski. Itse koulutettavat olivat sitä mieltä, että ryhmän homogeenisuus saattaisi aikaansaada paremman tuloksen työllistymisen kannalta ja vertaistuki voisi olla parempaa. Jatkossa järjestettävissä KEKO-koulutuksissa aiotaan käyttää valinnaismoduuleja, mutta

niitä voisi yrittää muuttaa niin, ettei päällekkäisyyksiä syntyisi ja kaikki koulutettavat saisivat osallistua haluamilleen kursseille.

Työvoimakoulutuksesta oli työllistymisen kannalta välitöntä apua yhdelle (haastatteluista kolmesta koulutettavasta), joka pääsi töihin työharjoittelupaikkaansa. Kahdelle muulle haastatellulle koulutettavalle työvoimakoulutuksesta oli apua eri osaamisalueiden päivittämisessä, ja toivon mukaan myyntiaiheisen koulutuspäivän sisällöstä on työnhaussa hyötyä. HOPSiin toivottiin lisää panostusta ja että sen laatimiseen käytettäisiin enemmän aikaa, koska parhaimmillaan sitä voisi käyttää työnhaussa apuna kuvailemaan hakijan osaamisalueita. Toisaalta HOPSista koettiin olevan hyötyä ainoastaan silloin, kun KEKO-koulutus etenee suunnitellulla tavalla.

8 TUTKIMUKSEN RELIABILITEETTI JA VALIDITEETTI

Tuotetun aineiston reliabiliteettia eli luotettavuutta tukee se, että haastateltavat olivat rauhallisia ja heille mieluisissa paikoissa haastattelun ajan. Haastatteluja tehtiin kaiken kaikkiaan viisi, joista ensimmäinen tehtiin haastateltavan työpäivällä, kaksi seuraavaa Skype-puheluina, neljäs kahvilassa ja viides sähköpostin välityksellä. Millekään haastattelulle ei annettu aikarajaa, joten haastateltavat saivat kaikessa rauhassa kertoa omista kokemuksistaan ja pohtia kysymyksiä riittävästi. Mikään haastattelu ei tuntunut pakkopullalta kummankaan osapuolen näkökulmasta, ja tutkimuksen onnistumisen kannalta olikin tärkeää, että kaikki mahdolliset koulutukseen liittyvät kokemukset - sekä hyvät että huonot – tulevat rehellisesti esille.

Avoimen henkilöhaastattelun etuna nähtiin mahdollisuus saada selvennystä vastauksiin, toisin kuin kyselytutkimuksessa, jossa vastaus annetaan usein pinnallisena ja vaatimattomana, eikä ole varmuutta siitä, kuinka vakavasti haastateltavat suhtautuivat tutkimukseen (Hirsjärvi ym., 2009, 195.) Etuna avoimessa henkilöhaastattelussa koettiin myös se, että voitiin pyytää perusteluja vastauksille ja esittää lisäkysymyksiä aiheesta. Haastattelutilannetta pystyttiin lisäksi muokkaamaan keskustelun edetessä ja haastateltavan persoonallisuuden ja mielialan mukaan (Hirsjärvi ym., 2009, 205–206). Haastateltavia oli helppo saada tutkimukseen mukaan ja tarvittaessa heihin pystyttiin myöhemminkin ottamaan yhteyttä.

Vaikka tutkimuksen ja tutkijan tavoitteena on irtautua substanssiteorioista, jotka liittyvät tutkittavaan asiaan, on kuitenkin huomioitava, että tutkijalla itsellään on myös omat näkemyksensä ja tulkintansa tutkimastaan ilmiöstä (Ruusu vuori, Tiittula, 2005, 149). Tässä opinnäytetyössä tutkijan omat tulkinnat tilanteista korostuivat, sillä haastateltavat edustivat kaikki eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Kuitenkin haastateltavien totuudessa pysyminen oli todennäköisesti varmempaa, kun tutkijana ei ollut esimerkiksi kouluttaja, vaan koulutuksessa mukana ollut henkilö, jonka rooli ei ollut niin näkyvä.

Pätevyyttä eli validiteettia analysoitaessa tultiin tulokseen, että paras menetelmä saada henkilöhaastattelujen avulla syvällinen ja tyhjentävä vastaus opinnäytetyön tutkittavaan aiheeseen on kvalitatiivinen tapaustutkimus. Avoimia henkilöhaastatteluja mielessä pitäen kysymyksistä pyrittiin tehdä mahdollisimman selkeitä ja lyhyitä rakenteitaan, vaikka ne ovat tyypiltään avoimia ja antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa mielipiteitään laaja-alaisesti. Tutkimuksen tavoitteen saavuttamisessa suljetut kysymykset eivät olisi riittäneet, sillä koulutus-konseptin kehittämistä varten oli hyvä saada perusteluja.

Yhtä haastattelua tehdessä validiteetti kuitenkin kärsi: haastattelu tehtiin työkiireiden vuoksi sähköpostin välityksellä, ja kysymyksenä oli ”mitä kehitettävää KEKO-koulutuksessa mielestäsi oli?”, johon haastateltava vastasi, ettei tunne aihetta. Tuloksia analysoitaessa todettiin kuitenkin, ettei työn validiteetti ole kärsinyt, koska neljä muuta vastaajaa tajusivat kysymyksen ja vastasivat siihen. Tilanteesta pahemman olisi voinut tehdä se, että haastateltava ei olisi tajunnut kysymystä ja vastannut siihen kuitenkin aiheen vierestä, jolloin olisi todennäköisesti esiintynyt hämmennystä muita vastauksia vertailtaessa.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Altmann H. C. P. 2002. Myyjästä voittajaksi. Huipputuloksia myyntityössä. Helsinki: Multiprint Oy.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. P. 2009. Tutki ja kirjoita (15. Painos). Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Lehtinen U. & Niinimäki S. P. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Parantainen, J. P. 2007. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Tuotteistaminen (2. Painos). Hämeenlinna: Karisto Oy.

Pirnes, H. P. 2002. Verkostoylivoimaa. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. P. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sipilä, J. P. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen (2. painos). Porvoo: WSOY – Kirjapainoyksikkö.

Särkikoski-Pursiainen, H. P. 2001. Bisnespukeutuminen. Edita Oyj.

Tiensuu, V. P. 2005. Tuotteistaminen tutuksi. Esitutkimus tuotteistamisen haasteista mikroyrityksissä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Toivola, T. P. 2006. Verkostoituva yrittäjyys – strategiana kumppanuus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Vuorio, P. P. 2008. Myyty! Myyntitaidon käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Muut kirjalliset lähteet

Jalkanen K. 2010a. Turun Ammattikorkeakoulu. Koulutussuunnitelmat, kehittäminen ja hallinta, palautteet, tarjoukset.

Jalkanen K. 2011b. Turun Ammattikorkeakoulu. Koulutussuunnitelmat, kehittäminen ja hallinta, palautteet, tarjoukset.

Vattulainen A. 2010. Ohjaavan koulutuksen merkitys työttömän työllistymisprosessissa. Kehittämishankeraportti. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

Åberg, T. 2012a. Turun Ammattikorkeakoulu. Loppuraportti. Pk- yritysten kehittämiskoulutus (KEKO), Kolmikannalla kasvuun-businesskoulutus.

Åberg, T. 2012b. Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutus. Turun Ammattikorkeakoulu. Koulutusmateriaalit. Hakijarekisteri.

Åberg, T. 2012c. Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutus. Turun Ammattikorkeakoulu. Koulutusmateriaalit. Lukujärjestys.

Sähköiset lähteet

ELY-keskus 2012. Ajankohtaista. Julkaisut. Viitattu 12.11.2012.

(<http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/uudenmaanely/Ajankohtaista/Julkaisut/Documents/FEC-koulutus-sen%20volyymin%20lis%C3%A4%C3%A4minen%20uusien%20toteutusmallien%20avulla.pdf>)

ELY – keskus 2012b. Uutiset. Työvoimakoulutus saa opiskelijoilta hyvän palautteen. Viitattu 12.11.2012.

(http://www.ely-keskus.fi/fi/uutiset/uutiset_alueilta/Sivut/Tyovoimakoulutussaopiskelijoiltahyvanpalautteen.aspx)

Rekrytori. Etusivu. Rekrytointitapahtumat. Viitattu 10.11.2012.

<http://www.erekrytori.net/toimintaa.php?t=6>

TE-palvelut 2013a. Koulutus ja ammatinvalinta. Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna. Viitattu 9.1.2013.

(http://www.mol.fi/mol/fi/03_koulutus_ura/05_omaehtoinen_opiskelu/)

TE-palvelut 2013b. Koulutus ja ammatinvalinta. Työvoimakoulutus. Viitattu 9.1.2013.

(http://www.mol.fi/mol/fi/03_koulutus_ura/01_tyovoimakoulutus/index.jsp)

TE-toimisto 2012. Varsinais-Suomen ELY-keskus. Työllisyyskatsaukset. Joulu-kuu 2012. Viitattu 3.12.2012.

(<http://www2.te-keskus.fi/new/var/t-katsaus/2012/kats12.pdf>)

Turun Ammattikorkeakoulu 2013a. Messi. Tutkimus ja kehitys. Tuotteistetut palvelut. Viitattu 5.2.2013. messi.turkuamk.fi > Tutkimus ja kehitys > Tuotteistetut palvelut.

(<https://messi.turkuamk.fi/Tutkimus%20ja%20kehitys/5/Sivut/etusivu.aspx>)

Turun Ammattikorkeakoulu 2013b. Messi. Tekniikka, ympäristö ja talous. Yrittäjyys. Viitattu 5.2.2013. messi.turkuamk.fi > Tulosalueet > Tekniikka, ympäristö ja talous > Yrittäjyys.

(<https://messi.turkuamk.fi/tulosalueet/4/Sivut/Yritt%C3%A4jyys.aspx>)

Turun Ammattikorkeakoulu 2013c. Messi. Optima. Tekniikka, ympäristö ja talous. Kolmikannalla kasvuun - businesskoulutus. Viitattu 15.3.2013. messi.turkuamk.fi > optima > tekniikka, ympäristö ja talous.

(<https://optima.turkuamk.fi/learning/id9/bin/user>)

Liite 1. Henkilökohtainen oppimissuunnitelma.

Johdan itseäni

Henkilökohtainen oppimissuunnitelma

Kolmikannalla kasvuun business- koulutus

Turun ammattikorkeakoulu
Kolmikannalla kasvuun business-koulutus

Tämä HOPS on opiskelijan päiväkirja, jota täydennetään koulutuksen edetessä. Opiskelija itse arvioi kehittymistarpeitaan, jonka pohjalta kouluttaja ja opiskelija suunnittelevat yhdessä tutorointi - ja valmennustukea.

Koulutuksella tarkoitetaan tässä sekä lähipäiväopiskelua, että työharjoittelujaksoja.

Nimi

KOULUTUS

Koulutukseen liittyvät odotukseni (alussa)?

Miten odotukseni toteutuivat (koulutuksen lopussa)?

KOULUTETTAVIEN RYHMÄ

Mitä minä annoin ryhmälle ja mitä minä sain ryhmältä?

KOULUTUSJAKSOT (sisältää sekä opetuksen- että työharjoittelun)**1. Jakso 28.2.–16.3.2012 (orientaatiojakso)**

<u>Mitä kehittymisodotuksia minulla on 1. jakson suhteen?</u>
<u>Miten kehityin jakson aikana?</u>
<u>Jäikö jokin asia askarruttamaan?</u>
<u>Henkilökohtainen kehityssuunnitelma (mitä teen itse ja mihin tarvitsen apua)</u>

2. Jakso 19.3.–13.4.2012

<u>Mitä kehittymisodotuksia minulla on 1. jakson suhteen?</u>
<u>Miten kehityin jakson aikana?</u>
<u>Jäikö jokin asia askarruttamaan?</u>
<u>Henkilökohtainen kehityssuunnitelma (mitä teen itse ja mihin tarvitsen apua)</u>

3. Jakso 16.4.–25.5.2012

<u>Mitä kehittymisodotuksia minulla on 1. jakson suhteen?</u>
<u>Miten kehityin jakson aikana?</u>
<u>Jäikö jokin asia askarruttamaan?</u>
<u>Henkilökohtainen kehityssuunnitelma (mitä teen itse ja mihin tarvitsen apua)</u>

4. Jakso 28.5.–21.6.2012

<u>Mitä kehittymisodotuksia minulla on 1. jakson suhteen?</u>
<u>Miten kehityin jakson aikana?</u>
<u>Jäikö jokin asia askarruttamaan?</u>

Henkilökohtainen kehityssuunnitelma (mitä teen itse ja mihin tarvitsen apua)

5. Jakso 25.6.–10.8.2012

Mitä kehittymisodotuksia minulla on 1. jakson suhteen?

Miten kehityin jakson aikana?

Jäikö jokin asia askarruttamaan?

Henkilökohtainen kehityssuunnitelma (mitä teen itse ja mihin tarvitsen apua)

6. Jakso 13.8.–27.8.2012

Mitä kehittymisodotuksia minulla on 1. jakson suhteen?

Miten kehityin jakson aikana?

Jäikö jokin asia askarruttamaan?

Henkilökohtainen kehityssuunnitelma (mitä teen itse ja mihin tarvitsen apua)

MINÄ-SWOT

(Kirjaa kolmen näkökulman kannalta: minä, oppiminen ja ammatillinen osaaminen)

<p>Omat vahvuuteni – Säilytä nämä! Vahvista ja kehitä näitä!</p>	<p>Kehittämistä vaativat asiat – Korjaa nämä!</p>
<p>Mahdollisuuteni – Käytä nämä hyväksesi!</p>	<p>Uhat – Varaudu näihin! Torju nämä ajoissa!</p>

Liite 2. Innovaatiopäivänä tehtyjä runoja.

Runo 1.

valvoen kului viimekin yö
kun mietin: miks' pakenee minua työ
oonko huono, vanha, kelvoton mies
osaaminen vanhentunutta kenties

Sitten näin lehdessä ilmoituksen
silmiäin uskoa ollut mä en
kuin uljas ja jalo on koulutus tuo
nyt aamuisin riennän mä Åbergin luo

On siellä muitakin, kuten jalamo
työkaluinaan matto ja matka ja talo
tääl huippuosaajaa on joka lähtöön
ja lisäksi erityisen hyödyllistä on nähdä 10 kw laseri työs-
sään sekä jäyste

Tän kurssin jälkeen kaikki työllistymme
menestyjiksi jälleen me ryhdymme (jooa joo)

Runo 2.

Odotukset oli suuret, kun Kolmikantaan lähdin
ihan huomaamatta ryhmään sulin

Ryhmässä on voimaa, sen avulla saa hoivaa

Ollin matkalla maisemat vaihtuu viikkelään
ja jutut kulkee aivan sukkelaan

Projektia voi hyvin johtaa, kunhan pomo
ihmiset kohtaa

Vaikka työtilanne onkin syvältä
kaikki näyttää nyttien hyvältä

Motivaatio korkea meitä ohjaa,
emme ole vailla pohjaa

Kolme viikkoa yhdessäoloa
tästä eteenpäin ei mikään ole noloa

Liite 3. Haastattelurunko toimijoille, avoin haastattelu.

Perustiedot:

Sukupuoli:

Ikä:

Koulutustausta:

Mikä on ammattisi?

Roolisi Kolmikannalla kasvuun – businesskoulutuksessa:

Mikä oli KEKO – koulutuksessa hyvää?

Mitä kehitettävää KEKO – koulutuksessa mielestäsi on?

Mitä mieltä olet verkostojen vaikutuksesta työllistymiseen? Eräs koulutettava oli sitä mieltä, että koulutuksen merkitys työllistymisessä on huomattavasti vähäisempää kuin verkostojen.

Tukivatko koulutettavat mielestäsi toisiaan KEKO – koulutuksen aikana?

Liite 4. Haastattelurunko koulutettaville, avoin haastattelu.

Perustiedot:

Sukupuoli:

Ikä:

Koulutustausta:

Aiempi työkokemus:

Kauanko olet ollut työttömänä?

Mikä oli KEKO – koulutuksessa hyvää?

Mitä kehitettävää KEKO – koulutuksessa mielestäsi on?

Vaikuttavatko henkilökohtaiset myyntitaidot työllistymiseesi, ja kehittyivätkö ne mielestäsi KEKO – koulutuksen edetessä?

Koitko saaneesi vertaistukea muulta ryhmältä?

Mitä mieltä olet verkostojen vaikutuksesta työllistymiseen?

Oliko henkilökohtaisesta oppimissuunnitelmasta (HOPSista) sinulle apua?