

LARK7 – WORKSHOP; ma 24.9.2018

LEAN-opit käyttöön maahanmuuttajien tutkinnon suorittamisen seurannassa

-

Anne Kolehmainen

Helsinki

Stadin ammattiopisto

Esityksen sisältö

Tavoite: Lean ajattelun ja palvelumuotoilun hyödyntäminen hakeutumisvaiheen kehittämisessä ja toteutuksessa

Mitä kannattaa oppia muilta esim. terveydenhuollon vastaanottoprosessista

Lean ajattelu ja periaatteet: johtamisfilosofia – > HUKAN poistaminen => turhan työvaiheen poistaminen, odotusajan minimointi, kustannusten säästö

- > onnistuminen edellyttää koko henkilöstön ja johdon sitoutumista
- > organisaatorajojen poistamista
- > on enemmän kuin lean-yksittäisten työkalujen käyttöä

Palvelumuotoilu keino vastata aitoon asiakaslähtöisyyteen -> asiakas mukaan muotoilemaan palvelu esim. Citymarketin kassa; terveyskeskuksen ajanvaraus => asiakasryhmät segmentoidaan ja muodostetaan erilaiset palvelut heidän tarpeitaan vastaavaksi

Lean-ajattelu

- johtamisfilosofia, joka keskittyy seitsemän erilaisen turhuuden (tuottamattoman toiminnon) poistamiseen
- Sen avulla pyritään parantamaan:
 1. asiakastyytyvyyttä
 2. laatua (= vaatimuksenmukaisuutta)
 3. pienentämään toiminnan kustannuksia
 4. lyhentämään tuotannon läpimenoaikoja vrt. resurssitehokkuus ja virtaustehokkuus

Lean pyrkii oikea-aikaisuuteen:

1. määrät oikeanlaatuisia – tehdään vain se mitä on tilattu
2. oikeita asioita saadaan oikeaan aikaan
3. oikeaan paikkaan ja oikean laatuksena

Samaan aikaan:

- vähennetään kaikkea turhaa
- ollaan joustavia
- avoimia muutoksille

Seitsemän hukan (turhuutta) muotoa, joille kaikille yhteistä on, että ne eivät tuo tuotteeseen tai asiakkaalle lisää arvoa:

- o Liikatuotanto (tuotetaan vain se määrä mitä asiakas on tilannut)*
- o Odotusaika (tuotanto järjestettävä niin että koneet ja ihmiset välttyvät odottelulta)*
- o Tarpeeton materiaalien siirtely (voidaan vaikuttaa muuttamalla tuotantolaitoksen tilaratkaisuja)*
- o Liikatyö (tehdään vain se mistä asiakas on valmis maksamaan)*
- o Tarpeettomat varastot (pääoma asiakkaalle arvoa tuottavaan käyttöön)*
- o Työntekijöiden tarpeeton liikkuminen (työ pystyttävä tekemään mahdollisimman vähin liikutteluin)*
- o Työn tekeminen uudelleen (Yksinkertaistettiin työtä niin, että virheiden määrä tippui)*

Leanissa on keskeistä:

1. tunnistaa ja eliminoida hukka nopeasti ja tehokkaasti
2. pienentää kustannuksia
3. parantaa laatua

Hukalla tarkoitetaan:

- ylimääräisiä, tuottamattomia toimintoja jotka hidastavat prosessia tai tuottavat tarpeettomia kustannuksia

-> Hukka on seurausta prosesseissa tapahtuvista vioista ja virheistä, jotka vaihtelu aiheuttaa (standardointi puuttuu)

- Jos poistetaan vain hukkaa, hukka tulee aina uudestaan koska hukan syytä ei ole poistettu, vain "oire" - > keino juurisyyanalyysi, 5 x miksi

Viisi leanin peruseriaatetta:

1. Arvo (Value)

- Arvon määrittäminen tietylle tuotteelle, tiettyyn hintaan ja aikaan asiakkaan näkökulmasta

2. Arvoketju (The Value Stream)

- Arvoketjun tunnistaminen eri tuotteille ja turhuuksien poistaminen ketjusta

3. Virtaus (Flow)

- Arvoa tuottavien toimintojen suunnittelu ketjussa, niin että liike toiminnosta toiseen sujuu mahdollisimman sulavasti

4. Imuohjaus (Pull)

- Suunnittelu, tarjonta ja valmistus asiakkaan tarpeiden mukaan

5. Täydellisyyteen pyrkiminen (Perfection)

- ts. jatkuva parantaminen

Palvelumuotoilu vastaus tähän:

- Tavoitteena on luoda sellainen palvelukokemus, joka vastaa sekä käyttäjän että palveluntarjoajan tarpeita
- Tarkoituksena on varmistaa asiakkaalle selkeä ja johdonmukainen palvelukokemus
- Palvelumuotoilulla asiakkaan kokemusta voidaan muotoilla ja ohjata tavoiteltuun suuntaan

Hyvän palvelun ominaisuudet:

1. hyödyllisyys -> vastaa tarpeisiin
2. käytettävyys -> helppo ymmärtää ja käyttää
3. johdonmukaisuus -> johdonmukainen kokemus yli kaikkien palvelukanavien
4. haluttavuus -> vetoaa tunteisiin
5. tehokkuus -> tuotetaan tehokkaasti suhteessa käytettyihin resursseihin
6. erilaisuus -> asiakaskokemus erottuu
7. tuloksellisuus -> asiakas saa mitä tilaa

Palvelun muotoilu on tärkeä osa yrityksen ydinprosessia

Palvelupolku:

- palvelu rakentuu asiakkaalle polkuna, joka koostuu yksittäisistä toisiaan seuraavista palvelutuokioista
- palvelun kuluttaminen tarkoittaa aikaan sijoittuvat kokemuksen kuluttamista
- palvelupolku kuvaa mitä asiakas havaitsee palvelun aika-akselilla ja miten hän kokee palvelun käyttöliittymän:
 - > Siihen kuuluu myös esipalvelun ja jälkipalvelun vaiheet varsinaisen palvelun lisäksi
- palvelutuokiot ovat kohtaamisia, joissa palvelu tapahtuu erilaisista palvelukanavien ja prosessien välityksellä
- palvelun kontaktpisteet muodostavat palvelutuokiot
- kontaktpisteiden kautta palvelu koetaan aistien (näkö, kuulo, haju, maku, tunto) välityksellä
- kontaktpisteet jaetaan esineisiin, prosesseihin esim. itsepalvelupisteen käytettävyys, verkkopalvelun käyttöliittymä ja toiminnallisuus, henkilökunnan toimintatapa) ja ihmisiin esim. sosiaaliset taidot, tapa puhua, palveluhalukkuus ja työasut.

Visuaalinen palvelusuunnitelma

= suunnitelma palvelupolusta, jossa eritellään palvelun muodostavat palvelutuokiot, mahdolliset epäonnistumistekijät ja palveluun käytettävä aika

Palvelukokemuksen taustalla on:

1.ihmiskeskeisyys: palvelun keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä, asiakas

-> empaattinen lähestymistapa: aito ja syvä kiinnostus kohderyhmään

-> palvelukokemus: asiakas ja asiakaspalvelijat yhdessä ja vuorovaikutuksessa

-> asiakasymmärrys: yritysten on ymmärrettävä todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat

- Yritysten on tunnistettava asiakkaiden todelliset motiivit, mihin arvoihin heidän valintansa perustuvat ja mitä tarpeita ja odotuksia heillä on

- On tärkeää ymmärtää mitä ihmiset sanovat (haastattelut), tekevät (havainnointi) ja unelmoivat (tarinat)

- 5T: miten tarjonta, toimintaympäristö, tietoisuus, tavat ja toiset vaikuttavat käyttäytymisen muutokseen (1990 – luvulla palvelun laadun määritelmä)

Keskeistä:

- ymmärtää asiakkaiden tarpeet, toiveet ja haaveet palvelun suhteen
- ymmärtää mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa tai mitä tarvetta täyttämässä

-> Tätä ymmärrystä luodaan tutkimalla ja havainnoimalla asiakkaita

Palvelumuotoilun vaiheet ja asiakasymmärrys:

1. Asiakasymmärrys:

-Ymmärrä ja pohdi: määrittele ongelma, selvitä käyttäjän tarpeet myös tiedostamattomat, määrittele käyttäjäprofiilit

2. Konseptisuunnittelu:

ideointi, visualisointi, eläytyminen, palveluideoiden tuottaminen ja niiden arviointi, palvelukonseptin konkretisointi

3. Toteutus:

palveluprosessin kuvaus, palvelupolku ja kontaktipisteet, liiketoiminta eli toiminta, henkilökunnan koulutus

Lähestymistapa	Suunnittelija	Käyttäjät	Yhteenveto
Asiantuntijälähtöinen suunnittelu	kehittää ratkaisuja omaan näkemykseensä ja asiantuntemukseensa pohjautuen	validoivat ratkaisun tuotteen lanseerauksen jälkeen	asiantuntija edustaa käyttäjää. Luotetaan asiantuntijan ammattitaitoon ja kokemukseen suunnitteluratkaisun kehittämisessä
Käyttäjäkeskeinen suunnittelu	tutkii käyttäjien tarpeita ja toimintaa. Muuntaa käyttäjien tarpeet ja päämäärät suunnitteluratkaisuiksi	toimivat suunnittelussa passiivisen tutkimuksen kohteena	käyttäjä on tutkimuksen kohde, jonka tarpeista, käyttäytymisestä ja toiminnasta ollaan kiinnostuneita
Käyttäjälähtöinen suunnittelu	osallistaa käyttäjiä mukaan suunnitteluun. Muuntaa käyttäjien tarpeet ja päämäärät sekä ideat suunnitteluratkaisuiksi	toimivat suunnittelussa tasaveroisina proaktiivisina jäseninä	käyttäjä osallistetaan ja osallistuu suunnitteluun tasaveroisena jäsenenä, jolloin käyttäjän rooli muuttuu objektista subjektiksi

Palveluohjaus, sisäiset siirtymät ja jatkuva haku ammatillisiin tutkintoihin

Dokumentaatio Primukseen

Sote

Kartoitukset

- Osaamiskeskus
- Oppilaitos

TE-toimisto

Työpajat, Ammatilliset pajat

Jatkuva haku

kieltä maahanmuuttajille
Polku – suomen kieltä maahanmuuttajille
VALMA – ammatilliseen tutkintoon valmentava

Aikaisempi osaaminen alalta, vahva motivaatio alalle ja riittävät opiskeluvälineet

Siirto-palaveri

- Ammatillinen opettaja / koulutus-päällikkö
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen
- Henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma

Tutkinnon suorittaminen

Opiskeluvalmiuksia parantavat opinnot sisältäen

S2 suomen kieli

Digitaitoja

Matematiikkaa

Oppimaan oppiminen

Ammatillisia taitoja

kielitietoisuus

YTO

Tutkinnon suorittaminen asiakaslähtöisesti

1. Kielitietoinen oppiminen – selkokieliyys, S2-tuki, **omakielinen mentorointiohjelma** (mentorille koulutussopimus) Asiakkaina eri kieli- ja kulttuuritaustaiset
2. Työpaikalla tapahtuva oppiminen – koulutussopimus ja oppisopimus, **jalkautuva opetus**, virtuaalituki
Asiakkaina työssäkäyvät, nuoret taitajat, työllisyyden hoidon asiakkaat
3. Verkko-oppiminen – mahdollisuus tehdä ”verkko-opintoja”, seurata liveopetusta verkosta (mitä voi tehdä massana), ohjauschat vaikka facebookissa, skypeissä.

Asiakkaalta vaatii hyviä digitaitoja, mahdollistaa itsenäisen nopean etenemisen

4. Ryhmämuotoinen oppiminen – oppilaitoksessa, opettajan läsnäolo, **ryhmän tuki, erityinen tuki**

Lean –ajattelun ja palvelumuotoilun hyödyntäminen hakeutumisvaiheessa:

1. palvelun läpimenoajan lyhentäminen -> nyt ohjaus kestää ensikontaktista ohjaus opintoihin tai työhön 2 vkoa (palvelulupaus asiakkaalle)
2. palveluun ohjaukustannusten pienentäminen -> nyt ohjaukseen osallistuu liikaa ihmisiä, prosessi on pilkottu liian moniin kohtaamisiin ja aikaa kuluu asiakkaalta ja henkilöstöltä
3. erilaisten kanavien hyödyntäminen ohjauksessa -> nyt vain henkilökohtainen kontaktointi
4. asiakkaat ryhmiteltävä eri segmentteihin: esim. nopeasti ohjattavat (valmiit tutkinnot joista on selvitys olemassa); enemmän aikaa vievät 1. (selvitystyötä ja näyttöjä kaipaavat) ja enemmän aikaa vievät 2. (kielitaito puutteellinen, selvitys vie enemmän aikaa ja tarvitsevat enemmän tukea)

-> luotava eri kanavat eteenpäin ohjaukseen ja resurssoitava henkilöstö niihin segmenttien mukaan eli siirryttävä resurssitehokkuudesta virtaustehokkuuteen, jolloin lisätyö ja hukka vähenee

-> osallistettava asiakkaat hakeutumisvaiheen kehittämiseen; huomioitava kulttuuri – kenen ehdoilla kehitystä tehdään

Kiitos!

Anne Kolehmainen

anne.kolehmainen@edu.hel.fi

Puh. 040 136 56 12

Helsinki

Stadin ammattiopisto