

Pirjo Saravirta

**PALVELUMUOTOILULLA
MONIKANAVAISTA
OPINTO-OHJAUSTA**

**Toimintaympäristönä
Saimaan ammattiopisto Sampo**

Opinnäytetyö
Muotoilija YAMK, palvelumuotoilu

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Pirjo Saravirta	Muotoilija (YAMK)	Joulukuu 2017
Opinnäytetyön nimi Palvelumuotoilulla monikanavaista opinto-ohjausta Toimintaympäristönä Saimaan ammattiopisto Sampo		85 sivua 8 liitesivua
Toimeksiantaja Saimaan ammattiopisto Sampo		
Ohjaajat Anu Vainio, Leena Muotio Riitta Moilanen		
Tiivistelmä Opinnäytetyössä tarkastellaan opinto-ohjausta palvelumuotoilun näkökulmasta. Toimintaympäristönä on Saimaan ammattiopisto Sampo. Sampo on toisen asteen oppilaitos, mikä toimii Lappeenrannan ja Imatran alueella. Työn tutkimuskysymyksenä on, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää opinto-ohjauksessa. Työn päätavoitteena on palvelumuotoilun ja digitalisaation hyödyntäminen monikanavaisessa opinto-ohjauksessa. Työn tarkoituksena on perehtyä kirjallisuuden avulla opinto-ohjaukseen, palvelumuotoiluun ja digitalisaatioon, joista muodostetaan työn viitekehys. Tutkimusmenetelminä käytettiin opiskelijat ja opinto-ohjaajat osallistavaa yhteiskehittämistä sekä kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusta. Määrällinen tutkimus tehtiin rajatulle opiskelijajoukolle keväällä 2017. Palvelumuotoilu oli vieras termi kaikille tutkimukseen osallistuneille, jolloin se määriteltiin tiedonkeruun alussa. Tutkimuslomake sisälsi kysymyksiä opiskelijan taustatiedoista, koulutuksesta, poissaoloista, opintojen etenemisestä ja tulevaisuuden näkymistä. Tutkimukseen osallistui kaikkiaan 123 opiskelijaa kolmelta eri koulutusosalta. Laadulliseen tutkimukseen osallistui viisi opinto-ohjaajaa Samposta. Heille toteutettiin puolistrukturoitu teema-haastattelu. Tämän jälkeen opiskelijaryhmä pohti aivoriihessä digitalisaation mahdollisuuksia opinto-ohjauksessa opiskelijan näkökulmasta. Opiskelijoille suunnatun kyselyn tulokset analysoitiin edellä mainittujen muuttujien osalta ja tulokset visualisoitiin. Näiden grafiikoiden perusteella luotiin kolme käyttäjäprofiilia. Opiskelijaryhmät kehittivät opinto-ohjauspolkua kullekin kolmelle käyttäjäprofiilille. He myös arvioivat digitalisaation mahdollisuuksia opinto-ohjauksen keinoista muodostuvissa palvelutuokioissa. Työn tuloksissa esitellään palvelumuotoillut opinto-ohjauspolut ja arvolupauksen täyttyminen. Käyttäjäprofiileille määritellään tulevaisuuden skenaariot hyödyntäen opinto-ohjaajien haastattelujen tuloksia. Johtopäätöksenä tuloksista on, että palvelumuotoilu soveltuu hyvin opinto-ohjauksen kehittämiseen. Digitalisaation avulla opinto-ohjaajan aikaa voidaan allokoida rutiinitehtävistä haastavimpien käyttäjäprofiilien henkilökohtaiseen ohjaukseen. Pohdinta-osuudessa nostetaan esiin opiskelijälähtöisyys ja opiskelijan kohtaaminen. Lopuksi pohditaan jatkotutkimuksen aiheita ja palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämistä oppilaitosympäristössä.		
Asiasanat Palvelumuotoilu, opinto-ohjaus, palvelumuotoiltu opinto-ohjauspolku		

Author (authors)	Degree	Time
Pirjo Saravirta	Master of Design	December 2017
Thesis Title		
Service design for multi-channel student counselling		85 pages
Saimaa Vocational College Sampo as the operational environment		8 pages of appendices
Commissioned by Saimaa Vocational College Sampo		
Supervisor Anu Vainio, Leena Muotio Riitta Moilanen		
<p>Abstract</p> <p>The thesis examines student counselling from the service design perspective. The operational case environment is Saimaa Vocational College Sampo. Sampo is a secondary school, which operates in Lappeenranta and Imatra. The research question of the work is how service design can be used in student counselling. The main goal of the thesis was to utilize service design and digitalization in multi-channel student counselling. The purpose of the thesis was to make a literature survey on student counselling, service design and digitalization through which the framework was constructed.</p> <p>The study included quantitative and qualitative research methods as well as participatory co-development involving students and study counselors. A quantitative survey was conducted for a limited number of students in the spring of 2017. The term of service design was unfamiliar to all the participants of the study and therefore it was defined in the beginning of the data gathering. The questionnaire contained questions about student background, education, absenteeism, study progress and views to the future. Altogether 123 students participated in three different fields of study. Five study counselors from Sampo participated in the qualitative study. They were subjected to semi-structured thematic interviews. Subsequently, a student group brainstormed the possibilities of digitalization in student counselling from the student's point of view.</p> <p>The results of the questionnaire for students were analyzed covering the above variables and the results were visualized. Based on these graphics, three user profiles were created. The student groups developed a study guidance path for each of the three user profiles. They also evaluated the possibilities of digitalization in the counselling sessions including counselling methods.</p> <p>The results of the work show the service-designed paths of student counselling and the fulfillment of the value proposition. Future scenarios are defined for the user profiles utilizing the results of the study counselors' interviews. The conclusion is that service design is well suited for the development of student counseling. With digitalization, the time of the study counselor can be allocated away from routine tasks to the personal guidance of the most demanding user profiles. The reflection section highlights student orientation and student encounter. Finally, the topics of further research and the utilization of service design methods in the environment of a vocational education institution are underlined.</p>		
<p>Keywords</p> <p>Service design, student counselling, service-designed path of student counselling</p>		

SISÄLLYS

ALKUSANAT	1
KÄSITELUETTELO	2
1 JOHDANTO	4
1.1 Tutkimuskysymykset	4
1.2 Työn tavoitteet.....	5
1.3 Työn rajaukset.....	6
1.4 Työn yleinen kiinnostavuus ja ajankohtaisuus.....	8
1.5 Työn merkitys ammattialan kannalta	9
1.6 Työn rakenne	11
1.7 Työn eettiset ulottuvuudet	12
2 OPINTO-OHJAUS	14
2.1 Lain ja asetusten asettamat reunaehdot opinto-ohjaukselle.....	14
2.2 Opiskelijan oikeudet ja velvollisuudet.....	15
2.3 Opinto-ohjauksen tavoitteet.....	15
2.4 Opinto-ohjauksen keinot.....	16
2.4.1 Henkilökohtaiset ohjauskeskustelut	17
2.4.2 Jatko-opintoinfot	19
2.4.3 Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma.....	20
2.5 Opinto-ohjaustarpeeseen vaikuttavat tekijät.....	20
2.5.1 Opiskelijan perhetausta	21
2.5.2 Henkilökohtaiset ominaisuudet ja tilanne	21
2.5.3 Opintojen eteneminen.....	22
2.5.4 Opiskelijan sosiaaliset suhteet.....	23
2.5.5 Lain ja asetusten asettamat reunaehdot.....	24
3 CASE – OPINTO-OHJAUS SAMPOSSA	25
3.1 Saimaan ammattiopisto Sampo.....	25
3.2 Opinto-ohjaus Samossa	26
3.3 Ohjauspolku Samossa	28

4	PALVELUMUOTOILU	30
4.1	Palvelumuotoilun käsite.....	30
4.2	Palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet	31
4.3	Palvelumuotoiluprosessi.....	32
5	VIITEKEHYS.....	35
5.1	Opinto-ohjaus – Opiskelijan ohjaustarpeen kartoitus	36
5.2	Palvelumuotoilu – Opinto-ohjauksen palvelupolut.....	36
5.3	Digitalisaatio – Palvelupolun nopeus ja kustannustehokkuus	39
6	TUTKIMUSMENETELMÄT	42
6.1	Kvantitatiivinen tutkimus.....	43
6.2	Kvantitatiivisen tutkimusaineiston keruu- ja analyysimenetelmät	44
6.3	Kvalitatiivinen tutkimus	45
6.4	Kvalitatiivisen tutkimusaineiston keruu- ja analyysimenetelmät	46
6.5	Työpaja - Aivoriihi.....	47
7	ANALYYSI.....	49
7.1	Vastausaktiivisuus.....	49
7.2	Vastaajien taustatiedot	50
7.3	Opiskelijoiden keskeneräisten kurssien analyysi.....	52
7.4	Opiskelijoiden poissaolojen analyysi	55
7.5	Opinto-ohjauksen kontaktointitapojen analyysi	58
7.6	Opinto-ohjauksen palveluiden analyysi	61
7.7	Opiskelijoiden tulevaisuuden kuva ja onnellisuus.....	63
7.8	Opinto-ohjaajien haastatteluiden analyysi	64
8	JOHTOPÄÄTÖKSET TULOISTA JA YHTEENVETO	67
8.1	Arvolupaus	67
8.2	Käyttäjäprofiilit.....	68
8.3	Skenaariot käyttäjäprofiileilla	70
8.4	Palvelumuotoillut opinto-ohjauspolut.....	72
8.4.1	Haastavan opiskelijan opinto-ohjauspolku.....	73

8.4.2	Perusopiskelijan opinto-ohjauspolku.....	74
8.4.3	Lahjakkaan opiskelijan opinto-ohjauspolku.....	76
8.5	Jatkotutkimuksen aiheita	77
8.6	Lopuksi.....	77

LÄHTEET.....	80
---------------------	-----------

KUVA- JA TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake opiskelijoille

Liite 2. Haastattelukysymykset opinto-ohjaajille

Liite 3. Taustamuuttuja-analyysi koulutusaloittain opiskelijoista,
joilla on keskeneräisiä kursseja

Liite 4. Käännökset

ALKUSANAT

Tämä opinnäytetyö on ollut voimien punnerrus, epätoivon selätys ja riemuvoitto. Opinto-ohjaajana periaatteelliseksi tavakseni on muodostunut aloitetun työn loppuunsaattaminen ja aikatauluissa pysyminen. Opiskelu työn ohessa ja uuden, mielenkiintoisen työn tuomat haasteet ovat pakottaneet laittamaan hetkellisesti asiat erilaiseen normipäivärytmistä poikkeavaan tärkeysjärjestykseen. Joskus on jopa saattanut tuntua, että päivässä on liian vähän tunteja.

Tämä työn tekeminen oli mielenkiintoinen kokemus. Samalla se oli matka tuntemattomaan ja matka venymisen äärirajoille. Palvelumuotoilu avautui uutena, monimuotoisena maailmana, jonka sisäistäminen jatkuu edelleen.

Olen kiitollinen lähiesimiehelleni Riitalle, jolta sain rohkaisevaa palautetta opiskeluaikani. Myös hänen positiivien asenteensa opiskeluani kohtaan auttoi jaksamaan. Olen kiitollinen perheeni antamasta tuesta ja joustavuudesta, jotka tekivät mahdolliseksi opiskelun ja tämän työn tekemisen. Erityisen kiitollinen olen miehelleni Alille, jonka kannustavat sanat, syvälliset keskustelut ja henkinen tuki valoivat uskoa epätoivon hetkinä ja mahdollistivat päämäärään pääsyn.

*”Uupunut olen,
ah, sydänjuurihin saakka!
Liikaako lienee
Pantukin paatinen taakka?
Tai olen siitä,
joilla on tahto, ei voima?
Voittoni tyhjä,
työn tulos tunttoni soima.”*

(Eino Leino, Elegia)¹

¹ Polkunen, Marttila, Virkkunen (1997, 68)

KÄSITELUETTELO

Digitalisaatio	Digitaalisten teknologioiden yleistymistä arkielämän toiminnoissa. (Mitä tarkoittaa digitalisaatio, 2017)
Etsivä nuorisotyö	Etsivä nuorisotyön tarkoituksena on ohjata ja tukea nuorta koulutuksen ja työn piiriin sekä auttaa nuoria saavuttamaan tarvitsemansa palvelut. Nuorisotyö on tarkoitettu 15 – 28-vuotiaille nuorille, joilla on haasteita elämässä, joilla ei ole opiskelupaikkaa tai opinnot ovat keskeytyneet, jotka miettivät alan vaihtoa, joiden elämän hallinta on hukassa tai mielen päällä on jotain tai jotka tarvitsevat aikuista kuuntelijaa. (Haavi Etsivä työ.)
HOJKS	Oppilaan, jolle on tehty erityisen tuen päätös, opetus annetaan hänelle laaditun henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelman (HOJKS) mukaisesti. HOJKS:issa määritellään muun muassa opiskelun erityiset painoalueet, oppilaan edistymisen seuranta ja arviointi, oppilaan mahdollisuus osoittaa osaamisensa eri tavoin, arviointitavat ja ajankohdat, oppilaan itsearviointi sekä muut pedagogiset ratkaisut, kuten joustavat ryhmitelyt, samanaikaisopetus, opetusmenetelmät, opiskelustrategiat, työskentelytavat, kommunikointitavat ja oppimateriaalit. Mikäli oppilas opiskelee yhdessä tai useammassa oppiaineessa yksilöllistetyn oppimäärän mukaan, HOJKS:issa luetellaan nämä aineet sekä määritellään niiden tavoitteet ja keskeiset sisällöt sekä määritellään, miten edistymistä seurataan ja arvioidaan. (Säädökset ja ohjeet/ohjeita koulutuksen järjestämiseen/perusopetuksen järjestäminen/tietoa tuen järjestämisestä/erityinen tuki, 2017)
HOKS	Henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma, joka korvaa HOPS:n reformin tultua voimaan 1.1.2018.

HOPS	Henkilökohtainen opintosuunnitelma on opiskelijan suunnittelutyön ja asiantuntijuuden kehittymisen väline ja prosessi, joka kestää koko opintojen ajan. HOPS:illa tarkoitetaan siis opiskelijan tekemää opiskeluun ja oppimiseen kohdistuvaa suunnittelutyötä opintojen varrella. Lisäksi se on oman akateemisen asiantuntijuuden kehittymisen väline sekä sen tunnistamisen ja kuvaamisen taitojen kehittymistä. Keskeinen osa HOPS-prosessia on kirjallinen opintosuunnitelma (Opiskelu/opinnot/opiskelukäytännöt, 2017)
Monikanavaisuus	Samanaikainen viestin jakaminen vaiheittain tai yhtä aikaa useissa eri kanavissa kuhunkin kanavaan soveltuvalla tavalla. (Monikanavaisuus, 2017)
Opinto-ohjaus	Opinto-ohjaus on peruskouluissa, lukioissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa toteutettavaa toimintaa ja oppiaine, joka pyrkii ohjaamaan oppilaita ja opiskelijoita opiskelussa ja jatko-opintoja koskevissa kysymyksissä sekä ohjaamaan opiskelijat työelämään. Opinto-ohjaus on henkilökohtaista ja muuta tarpeellista ohjausta. Opinto-ohjauksen tavoitteena on, että opiskelija osaa toimia oppilaitosyhteisössään ja suunnitella opintonsa ja sitoutua opiskeluun, jolloin hänen on tiedettävä tutkintoon sisältyvät opinnot ja valinnaisuus. (Ammattiin opiskelevien opinto-ohjaus, 2017)
Palvelumuotoilu	Palvelujen kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin osallistaen käyttäjät kehitystyöhön. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo muotoilusta tutut toimintatavat palvelun kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelun kehityksen menetelmiin. (Tuulaniemi, 2016, 24).
Reformi	Suunnitelmallinen ja laillisin keinoin toimeenpantu uudistus. Uudistus, muutos, parannus. (Nurmi, Rekiaro, Rekiaro, 1996, 353)

1 JOHDANTO

*“Disce aliquid. Nam cum subito Fortuna recessit, ars remanet
vitamque hominis non deserit umquam.”²*

Opintojen etenemättömyys ja ammatillisten opintojen keskeyttäminen ovat liian monen toisella asteella opiskelevan nuoren edessä oleva ongelma. Yleisesti keskustellaan siitä, millaisin tukitoimin nuoria voitaisiin auttaa ja saattaa ilman koulutus- tai opiskelupaikkaa oleva nuori takaisin opintojen pariin ja työelämään. Nuorten yhteiskuntatakuuseen liittyvät toimenpiteet ovat olleet merkittäviä, mutta vain lähinnä syntyneitä ongelmia korjaavaa toimintaa. Tarvitaan enemmän ennakkointia ja varhaista puuttumista.

Opinnäytetyössä kuvataan Saimaan ammattiopisto Sampon opinto-ohjausprosessia opiskelijan näkökulmasta ja tarkastellaan opinto-ohjauspalvelun kehittämistä palvelumuotoilun avulla. Työn tarkoituksena on saada opinto-ohjaus joustavammaksi, asiakasystävällisemmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi palvelumuotoilua hyödyntäen.

1.1 Tutkimuskysymykset

Kananen (2014, 36) kirjoittaa, että tutkimuksen taustalla on aina tutkimusongelma, joka kirjoitetaan yhdeksi tai useammaksi tutkimuskysymykseksi. Vastaus tutkimuskysymykseen ratkaisee tutkimusongelman. Tutkimuskysymys ohjaa tutkimusta ja tiedonkeruuta. Kananen (2011, 49) mainitsee vielä, että tutkimuskysymysten pitää palvella tutkimusongelman ratkaisua.

Tämän tutkimuksen pääasiallinen tutkimuskysymys on:

- Miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää opinto-ohjauksessa?

Vastaus pääkysymykseen edellyttää kohderyhmään kuuluvien opiskelijoiden taustakartoitusta seuraavien alakysymyksien avulla:

² "Opiskele, sillä kun onni äkkiä häipyä, jää sinulle tieto, joka ei hylkää ihmistä." (Kivimäki, 2000, 76)

- Vaikuttavatko opiskelijan perhetaustat opiskelumotivaatioon?
- Miten opinto-ohjauksella voi vaikuttaa läpäisyasteeseen?
- Miten opiskelijan saa motivoitumaan?
- Miten digitalisaatiota voidaan hyödyntää opinto-ohjauksessa?

Opinto-ohjauksen tavoitteena on parantaa läpäisyastetta, vähentää keskeyttämistä ja syrjäytymistä. Keskeyttäminen voi johtua asioista, jotka liittyvät aikuisutumiseen. Tässä yhteydessä on syytä pohtia, onko opiskelijan perhetaustalla vaikutusta opiskelumotivaatioon ja opintojen keskeyttämiseen. Digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntämistä opinto-ohjauksessa tarkastellaan omana kappaleena.

1.2 Työn tavoitteet

Työn päätavoitteena on **hyödyntää palvelumuotoilua ja digitalisaatiota monikanavaisessa opinto-ohjauksessa**. Tämä tarkoittaa sujuvuutta opinto-ohjaukseen palvelumuotoilun menetelmin ja opiskelijälähtöisesti.

Työn alatavoitteet liittyvät työn eri vaiheisiin. Tarkoituksena on:

- Perehtyä opinto-ohjaukseen, palvelumuotoiluun ja digitalisaatioon kirjallisuuden avulla
- Rakentaa viitekehys empiirisen tiedonkeruun jäsentämiseksi
- Hankkia empiirinen ymmärrys opiskelijoiden opinto-ohjaustarpeista ja opinto-ohjauksen palvelumahdollisuuksista
- Muodostaa opiskelijoista käyttäjäprofiileja ja skenaarioita opinto-ohjaustarpeen näkökulmasta sekä ideoida eri käyttäjäprofiileille palvelupolut opinto-ohjauksen keinoista.
- Vetää yhteen saavutetut tulokset soveltamalla niitä case-organisaation (Sampon) opinto-ohjauksen kehittämiseen

Tämän lisäksi tavoitteena on selvittää mahdollisuutta jalkauttaa opinto-ohjaajat osastoille. Näin opiskelijoiden tavoitettavuus on hyvä ja opinto-ohjaajien näkyvyys on taattu.

1.3 Työn rajaukset

Kohderyhmän rajauksena on Saimaan ammattiopisto Sampon tekniikan koulutusala (Taulukko 1). Tekniikan koulutusaloista työ rajautuu arkkitehtuuriin ja rakentamiseen sekä prosessi-, kemian- ja materiaalitekniikkaan. Näiden rajausten lisäperusteena on se, että ko. tutkimustyön tekijä työskentelee opinto-ohjaajana Samossa Imatralla vastuualueenaan edellä mainitut koulutusalat.

Rakennusalan perustutkinto ja talotekniikan perustutkinto kuuluvat arkkitehtuurin ja rakentamisen koulutusalaan. Talorakennuksen osaamisalasta valmistuu talonrakentajia. Talotekniikan perustutkinnosta, putkiasennuksen osaamisalasta valmistuu putkiasentajia. Prosessiteollisuuden perustutkinnosta paperiteollisuuden osaamisalasta valmistuu prosessinhoitajia. Koulutukset tapahtuvat Imatralla ja Lappeenrannassa. Taulukko 1 havainnollistaa työn rajausta punaisella värillä merkittynä.

Taulukko 1. Kohderyhmän rajaus Tekniikan koulutusosalalla (Saravirta 2017)

Tekniikan alat					
Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka	Sähkö ja automaatiotekniikka	Tieto- ja tietoliikennetekniikka	Arkkitehtuuri ja rakentaminen	Prosessi-, kemian- ja materiaalitekniikka	Metsätalous
Autoalan pt Autotekniikan osaamisala AJONEUVOASENTAJA	Sähkö- ja automaatiotekniikan pt SÄHKÖASENTAJA/ AUTOMAATIOASENTAJA	Tieto- ja tietoliikennetekniikan pt ICT-ASENTAJA	Rakennusalan pt Talorakennuksen osaamisala TALONRAKENTAJA (Lpr ja Imatra)	Pintakäsittelyn pt Rakennusten pintakäsittelyn osaamisala MAALARI	Metsäalan pt Metsäteollisuuden osaamisala METSURI-METSÄPALVELUIDEN TUOTTAJA
Logistiikan pt Kuljetuspalvelujen osaamisala YHDISTELMÄ-AJONEUVON- KULJETTAJA			Talotekniikan pt Putkiasennuksen osaamisala PUTKIASENTAJA (Lpr ja Imatra)	Puualan pt PUUSEPPÄ	Metsäalan pt Metsäkoneenkuljetuksen osaamisala METSÄKONEEN KULJETTAJA
			Kiinteistöpalvelujen pt Kiinteistöhoidon osaamisala KIINTEISTÖN-HOITAJA	Laboratorioalan pt LABORANTTI	
				Prosessiteollisuuden pt Paperiteollisuuden osaamisala PROSESSIN HOITAJA	

				Prosessiteollisuuden pt Saha- ja kemianteol- lisuuden osaamis- alat PROESSIN HOITAJA	
--	--	--	--	---	--

Tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan sellaisia opiskelijoita, joilla on vaikeuksia opintojensa kanssa. Kohderyhmän tekee mielenkiintoiseksi opiskelumenestykseltään ja motivoitumistasoltaan erilaiset opiskelijaryhmät. Tutkimusaineiston mielenkiintoa lisää se, että kummassakin kaupungissa, sekä Lappeenrannassa että Imatralla, opiskelee tämän rajatun ryhmän opiskelijoita.

Tutkimuksessa rajaudutaan rakentamaan opinto-ohjauksen palvelupolkuja palvelumuotoilun avulla. Palvelumuotoiluun liittyen rajaus tehdään Moritzin (2005) palvelumuotoiluprosessin kuudesta vaiheesta:

1. Asiakasymmärryksen hankkiminen
2. Palvelumahdollisuuksien löytyminen
3. Ideoiden luominen
4. Parhaiden ideoiden arviointi ja edelleen kehittäminen
5. Palvelun visualisointi
6. Konkretisointi ja toteutus

Tutkimuksessa rajaudutaan hankkimaan asiakasymmärrystä opiskelijoiden opinto-ohjaukseen vaikuttavista taustatekijöistä, opintojen tilanteesta ja ohjaustarpeista. Opiskelijoiden opinto-ohjaustarpeiden pohjalta keskitytään löytämään opinto-ohjauksen palvelumahdollisuuksia. Ideoinnissa rajaudutaan luomaan kolme tyypillisintä opiskelijatyyppeä eli ns. käyttäjäprofiilia tukeutuen saatuihin analyysituloksiin. Opiskelijoiden käyttäjäprofiilien muodostaminen rajautuu opinto-ohjaustarpeen näkökulmaan.

Työssä rajaudutaan käyttämään kolmea opiskelijaryhmää, jotka arvioivat ja edelleen kehittävät kunkin käyttäjäprofiilin tarvitsemaa opinto-ohjauspolkua. Lisäksi kyseessä olevat opiskelijaryhmät antavat ideoita opinto-ohjauksen keinoista muodostuvien palvelutuokioiden digitalisoimiseksi. Palvelu visualisoidaan kolmeksi, kutakin käyttäjäprofiilia vastaavaksi opinto-ohjauspoluksi. Case Saimaan ammattiopisto Sampon avulla konkretisoidaan ja pohditaan tulosten toteutettavuutta.

1.4 Työn yleinen kiinnostavuus ja ajankohtaisuus

Aika on rajallista ja ohjattavia opiskelijoita on paljon. Aiheen tekee kiinnostavaksi opiskelijälähtöisyys, ohjauksen tunnettavuuden lisääminen, palvelumuo-
toilun hyödyntäminen ohjauksessa sekä ympäristössä tapahtuneet muutokset.

Opinto-ohjaus elää muutoksen aikaa. Reformin myötä nuorten ja aikuisten koulutukset yhdistyvät 1.1.2018 alkaen. Tulevaisuudessa, reformin seurauksena, ei enää puhuta nuorten koulutuksesta ja aikuisten koulutuksesta, vaan yleensä ammatillisesta koulutuksesta. Tällöin nuoret ja aikuiset opiskelevat samassa ryhmässä kukin omien henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisesti kulkien omaa opintopolkuaan.

Reformi tuo opinto-ohjaukseen myös uusia haasteita. Opinto-ohjaajien pitää pystyä ohjaamaan sekä nuoria, aikuisia että maahanmuuttajia. Maahanmuuttajien ohjaaminen tulee nähdä rikastuttavana kokemuksena. Maahanmuuttajien kautta on mahdollisuus tutustua eri kulttuureihin ja luoda edellytykset monipuoliselle vuorovaikutukselle kulttuurien välille.

Ympäristön muutoksia ovat muuttuvat työnkuvat, uusien ammattien syntyminen, vanhojen ammattien poistuminen, sosiaalisten siteiden löystyminen ja sosiaalisten ongelmien lisääntyminen. Yhteiskunnan eriarvoistuminen sekä maahanmuuttajien määrän kasvaminen tuovat haasteita myös ohjaustyöhön. Sukupuolten tasa-arvoistuminen työmarkkinoilla sekä kansainvälistyminen antavat nuorille runsaasti erilaisia koulutus- ja uravalintavaihtoehtoja.

Nuoret suuntautuvat yhä sukupuolelleen tyypillisille aloille. Koramo & Vehviläisen (2015) mukaan joidenkin alojen vahva eriytyminen tyttöjen ja poikien aloiksi nostaa myös näiden alojen keskeyttämisprosentteja. Koulutuksellinen segregatio vahvistuu keskeyttämisen myötä ja tähän ongelmaan tulisi puuttua heti opintojen aloitettua. Tutkimuksessa nähdäänkin tärkeänä tyttöjen ryhmäytyminen poikavaltaisilla aloilla. Ryhmäytyminen lisää oppilaitoksessa viihtymistä ja estää keskeyttämistä. Perinteiset naisten ja miesten alat rajoittavat työn perässä liikkumista ja kansainvälistä kilpailukykyä vaikuttaen samalla työ-

voiman laatuun ja määrään. Monilla teollisuuden aloilla naisia tarvitaan perinteisillä miesten aloilla. Vastaavasti muun muassa naisvaltaisella hoitoalalla tarvitaan miehiä.

Opinto-ohjaaja kohtaakin yhä useammin ongelmia, jotka liittyvät opiskelijan identiteettikehitykseen, perheen pahoinvointiin, työelämän muuttuviin odotuksiin, henkisesti sairaisiin opiskelijoihin sekä syrjäytymisuhan alla oleviin nuoriin. Päihteiden käyttäminen ja peliriippuvuus heijastuvat opintojen etenemiseen.

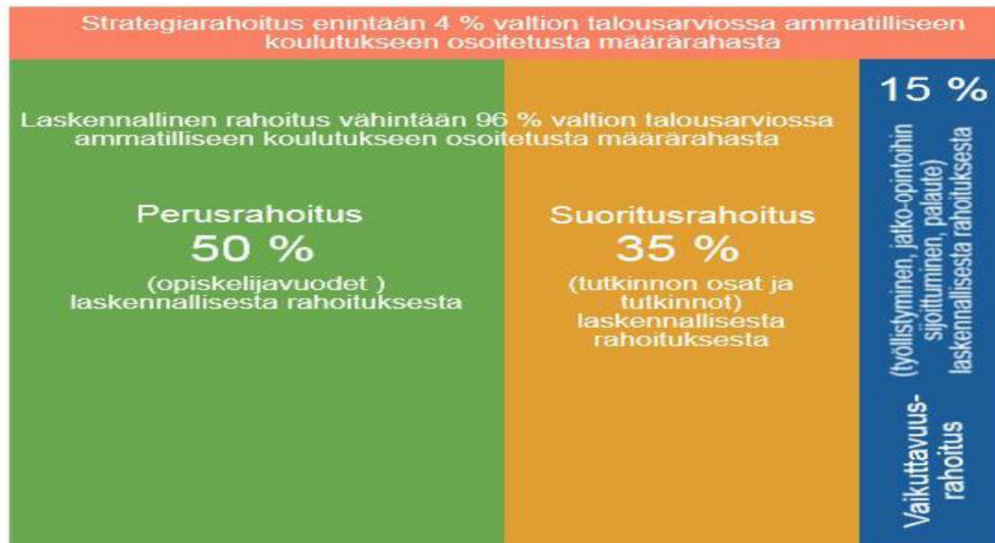
Mitä opinto-ohjaaja voi tässä muuttuneessa tilanteessa tehdä? Tutkimuksen mukaan hän voi vaikuttaa siihen, että nuoret ovat riittävän ajoissa tietoisia yhteiskunnan epävarmuustekijöistä. Samalla hän voi luoda uskoa tulevaisuuteen ja nuorten omiin vaikutusmahdollisuuksiin. (Lairio & Puukari 2001.) Lisäksi ohjattavan on oltava tietoinen opiskelijahuollollisista toimenpiteistä ja sieltä saatavasta avusta. Ohjauksella on tärkeä tehtävä purkaa kaavamaisia käsityksiä miesten ja naisten tehtävistä ja ominaisuuksista.

1.5 Työn merkitys ammattialan kannalta

Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijoille ammattitaidon saavuttamiseksi tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä valmiuksia itsenäisen ammatin harjoittamiseen, tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi, antaa opiskelijoille jatko-opintojen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä tukea elinikäistä oppimista. Koulutuksessa on huomioitava työelämän tarpeet. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998/630.)

Tämän opinnäytetyön merkitys on oppilaitoksen näkökohdasta suuri. Oppilaitosten yhtenä tulonlähteenä on tähän asti ollut tuloksellisuusraha. Tuloksellisuusrahan ja rahoitusmallin muuttuminen perustuu tulevaisuudessa tutkintojen määrään ja valmistuvien opiskelijoiden sijoittumiseen työmarkkinoille.

EHDOTUS AMMATILLISEN KOULUTUKSEN RAHOITUSJÄRJESTELMÄKSI



Kuva 1. Ehdotus ammatillisen koulutuksen rahoitusmalliksi (Tammilehdon teesit 2017)

Tällä hetkellä ammatillisen koulutuksen järjestäjä saa 97 prosenttia rahoituksesta opiskelijoiden läsnäolon perusteella. Jatkossa (Kuva 1) oppilaitokset saavat 50 prosenttia perusrahoitusta opiskelijoiden läsnäolosta, 35 prosenttia opintosuoritusten perusteella ja 15 prosenttia siitä, että opiskelija työllistyy tai pääsee jatko-opintoihin. (Hahl 2017, 20.)

Palvelumuotoilun hyödyntäminen opinto-ohjausprosessissa korostuu. Käyttäjäprofiilien kartoittamisen myötä opinto-ohjauksen palvelupolkua pystytään järkevöittämään, digitalisaation seurauksena nopeuttamaan ja saamaan enemmän aikaa varsinaiseen opiskelijan ohjaamiseen (Kuva 2).



Kuva 2. Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 27.9.2016)

Varhaisella puuttumisella ja oikealla ohjauksella opiskelijoita voidaan tukea ja ohjata tulokselliseen suuntaan. Opintojen alkuvaiheessa opiskelijan tukeminen ja opintoihin sitouttaminen ehkäisee alkuvaiheen keskeyttämisää. Tärkeää on myös huomioida henkilökohtaisen kasvun tukeminen. Nuoren aloittaessa ammatilliset opinnot tapahtuvat usein myös kotoa irtautuminen ja itsenäisen elämän aloittaminen, jotka vaativat uuden elämäntavan omaksumista. Opinto-ohjaajien työn yksi haastavimmista tavoitteista on keskeyttämisten vähentäminen ja ehkäisy.

Opiskelijahuollollinen yhteistyö korostuu opiskelun alussa. On tärkeää luoda opiskelijalle luotettava, viihtyisä ja terveellinen opiskeluympäristö, jossa on mukava olla. Opiskelun alkuun sijoittuvat ryhmäytymispäivät ovat tärkeä osa opintoja.

Tehokkuuden lisääntyessä ja opiskeluaikojen lyhentyessä ohjaus- ja tukitoimien tärkeys korostuvat. Näyttötutkintojärjestelmän kehittymisen ja uudenlaisen koulutustakuuajattelun seurauksena ohjauksen ja tuen merkitys lisääntyy. Henkilökohtaiset opintopolut ja yksilöllisyys korostuvat. Valinnaisuuden ja vaativuuden lisääntyessä opinto-ohjauksen tarve tulee lisääntymään entisestään tulevaisuudessa.

1.6 Työn rakenne

Ensimmäisessä luvussa lukija johdatellaan työn tavoitteisiin ja työn rajaukseen. Lisäksi työn yleinen kiinnostavuus ja ajankohtaisuus nostetaan esille sekä keskustellaan työn merkityksestä ammattiala. Kappaleen lopussa tarkastellaan työn eettisiä ulottuvuuksia.

Luvussa kaksi paneudutaan opinto-ohjauksen teoriaan sekä valotetaan lain ja asetusten asettamia reunaehtoja opinto-ohjaukselle. Lisäksi luvussa perehdytään opiskelijan oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Luvussa tarkastellaan myös opinto-ohjauksen keinoja sekä opinto-ohjaukseen vaikuttavia tekijöitä. Luvussa kolme perehdytään Saimaan ammattiopisto Sampon opinto-ohjaukseen tapaustutkimuksen avulla.

Luvussa neljä nostetaan esille palvelumuotoilu ja sen hyödyntäminen opinto-ohjauksessa. Viidennessä luvussa muodostetaan työn viitekehys. Luvussa kartoitetaan myös opiskelijan ohjaustarvetta, opinto-ohjauksen palvelupolkuja sekä digitalisaation merkitystä ohjauksessa.

Luvussa kuusi kerrotaan tutkimusmenetelmistä, joita tiedonkeruussa on käytetty. Tutkimusaineisto koostuu alan kirjallisuudesta sekä opiskelijoilta ja opinto-ohjaajilta kerätystä tiedosta sekä osallistamalla opiskelijat yhteiskehittämiseen. Kirjallisuuslähteiden ja aikaisempien tutkimuksien lisäksi lähteinä ovat työelämän dokumentit ja ohjeet, koulutustilaisuudet sekä oppilaitoksen tilastot ja ohjeet.

Seitsemännessä luvussa analysoidaan opiskelijatarpeet ja luodaan kolme tyyppisintä opiskelijatyyppeä eli ns. käyttäjäprofiilia. Näille rakennetaan analyysien pohjalta palvelumuotoillut ohjauspolut, jotka perustuvat opinto-ohjaustarpeiden pohjalta määriteltyihin opinto-ohjauksen palvelumahdollisuuksiin. Lisäksi kolme opiskelijaryhmää arvioi ja edelleen kehittää kunkin käyttäjäprofiilin tarvitsemaa opinto-ohjauspolkua. Lisäksi ko. opiskelijaryhmät antavat ideoita opinto-ohjauksen keinoista muodostuvien palvelutuokioiden digitalisoimiseksi.

Kahdeksannessa luvussa palvelu visualisoidaan kolmeksi, kutakin käyttäjäprofiilia vastaavaksi opinto-ohjauspoluksi. Case Saimaan ammattiopisto Sampson avulla konkretisoidaan ja pohditaan tulosten toteutettavuutta. Lisäksi tarkastellaan arvolupauksen täyttymistä. Lopuksi tarkastellaan tavoitteiden saavuttamista ja tutkimuskysymysten vastauksien saamista sekä pohditaan tulevaisuuden suunnitelmia ja jatkotutkimusten aiheita.

1.7 Työn eettiset ulottuvuudet

Opiskelijan näkökulman huomioiminen ja nuorten osallistaminen toimintojen kehittämiseen on tärkeää työn tavoitteiden saavuttamiseksi. Lähtökohtana tutkimuksessa on ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisten itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan antamalla ihmisille mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 25). Langström ym. (2010, 225) kirjoittavat, että yhteiskuntatieteissä yksityisyyden kun-

nioittaminen ja tutkittavien tunnistamattomuus ovat keskeisiä eettisiä periaatteita. Humanistisilla aloilla periaatetta ei aina tulkita samalla tavalla, vaan toisinaan tärkeämmäksi katsotaan tutkittavien oikeus omistaa oman elämänsä tärkeät tiedot ja asiat omissa nimissään.

Tämän tutkimuksen eettistä näkökulmaa tarkasteltaessa on huomioitava sen hyöty Saimaan ammattiopisto Sampon opiskelijoille ja opinto-ohjaukselle. Opinnäytetyön tekijän ja Saimaan ammattiopisto Sampon välille tehtiin sopimus opinnäytetyön tekemisestä keväällä 2017. Opinnäytetyön tekijä työskentelee Samossa opinto-ohjaajana. Tämän vuoksi työnantajalla on oikeus tutkimukseen ja sen hyödyntämiseen tekijäoikeuslain 1961/404 mukaan.

Tässä tutkimuksessa korostettiin vastauslomakkeiden nimettömyyttä ja sitä, ettei kenenkään henkilöllisyys paljastu. Mahdollisuutta osallistua anonyymisti arkaluonteisia teemoja käsitteleviin tutkimuksiin on pidetty tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta tärkeänä. Samalla kyse on teemoista, joiden tutkimuksen voidaan katsoa olevan yhteiskunnallisesti ja tieteellisesti arvokasta. (Lagström ym. 2010, 16.)

Kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista. Kysely tehtiin rajatulle, ennalta suunnitellulle, opiskelijaryhmälle kirjallisen kyselylomakkeen muodossa. Kyselyn alussa kerrottiin kyselyn yksityiskohdista, tekemisestä, tarkoituksesta ja luottamuksellisuudesta. Hirsijärvi, Remes, & Sajavaaran (2009, 27) mukaan hyvän tutkimuksen tekeminen on vaativa tehtävä niin, että eettiset näkökulmat tulevat riittävästi ja oikein huomioiduksi.

Opinto-ohjaajien kvalitatiiviseen teemahaastatteluun osallistuminen oli myös vapaaehtoista. Ennen haastattelua kerrottiin haastattelun rakenteesta, tarkoituksesta, haastattelun nauhoittamisesta ja luottamuksellisuudesta. Samalla määriteltiin palvelumuotoilukäsite, joka oli haastatelluille opinto-ohjaajille melko uusi termi. Haastattelut oli sovittu etukäteen ja ne toteutettiin yksilöhaastatteluna kyseessä olevan opinto-ohjaajan työhuoneessa tai muussa rauhallisessa ja häiriöttömässä tilassa. Haastatteluun osallistui viisi opinto-ohjaajaa.

2 OPINTO-OHJAUS

*"Nullum est iam dictum quod non sit dictum prius."*³

Työn teoriaosuuden lähtökohtana on Peavyn (2006, 58) konstruktivistinen ohjausteoria, jonka perusajatus on: Ohjaajalla ei ole oikeaa tietoa, vaan hänkin on ohjattavan lailla etsimässä uutta tietoa. Hänen mukaansa ohjauksen hyvyyttä kuvaa seuraava teksti:

*"Älä kunnioita toisia, niin hekään eivät kunnioita sinua.
Hyvä ohjaaja puhuu vähän,
mutta kuuntelee huolellisesti ja ymmärtää paljon.
Kun ohjaajan työ on tehty,
ohjaus asiansa ajanut
ja sen tarkoitus saavutettu
avunhakijat sanovat: "Me saimme tämän yhdessä aikaan."
Tällainen hyvä ohjaus tulee mahdolliseksi,
kun ohjaaja tietää, että hän voi saada esille vain sen,
mikä on jo nupulla avunhakijan mielessä."*

Opinto-ohjausta tulee sisältyä tutkintoon vähintään 1 opintoviikkoa = 1,5 opintosuoritus pistettä. Lisäksi jokaisella opiskelijalla on oikeus saada riittävästi henkilökohtaista ja muuta tarpeellista opintojen ohjausta opintojensa ohella.

Oppilaitoksen tulee huolehtia erityisesti niiden opiskelijoiden ohjauksesta, joilla on opiskeluvaikeuksia (HOJKS-opiskelijat), poissaoloja koulutuksesta tai elämänhallintaan liittyviä vaikeuksia.

2.1 Lain ja asetusten asettamat reunaehdot opinto-ohjaukselle

Ammattikoulutuslain (Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998/630, § 29) mukaan opiskelijalla on oikeus saada opetussuunnitelman mukaista opetusta ja

³ "Ei ole sanottu mitään sellaista, mitä ei olisi sanottu jo aikaisemmin." (Kivimäki 2000, 194)

opinto-ohjausta. Ammattikoulutusasetuksen (Asetus ammatillisesta koulutuksesta 1998/811, §2 ja §4) mukaan opetussuunnitelmiin tulee sisältyä muiden opintojen ohella opinto-ohjausta. Opiskelijalle annettava opinto-ohjaus on henkilökohtaista ja muuta tarpeellista opintojen ohjausta. Ammatillisen perustutkinnon opetussuunnitelman perusteissa on vahvistettu yksityiskohtaisemmin opinto-ohjauksen tavoitteet ja annettu ohjeet sen järjestämisestä oppilaitoksessa. Opetussuunnitelman yhteisen osaan tulee sisällyttää muun muassa suunnitelma opinto-ohjaukseen liittyvien tukipalvelujen järjestämisestä. (Opetushallitus 2005.)

2.2 Opiskelijan oikeudet ja velvollisuudet

Opiskelijalla on oikeus turvalliseen opiskeluympäristöön sekä oikeus saada opetussuunnitelman mukaista opetusta ja opinto-ohjausta (Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998/630, 28§ ja 29§). Lisäksi opiskelijalla on oikeus lukea hyväkseen muualla suoritettut opinnot, jotka ovat tavoitteeltaan ja sisällöltään opetussuunnitelman mukaisia (Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998/630, 30§).

Opiskelijan velvollisuuksiin kuuluu osallistuminen opetukseen, jollei hänelle ole myönnetty siitä vapautusta sekä opiskelijan on suoritettava tehtävänsä tunnollisesti ja käyttäytyttävä asiallisesti (Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998/630, 34§).

2.3 Opinto-ohjauksen tavoitteet

Keskeisenä opinto-ohjauksen tavoitteena on, että opiskelija osaa toimia oppilaitosyhteisössään ja suunnitella opintonsa ja sitoutua opiskeluun. Opiskelijan on tiedettävä opintojensa sisältö sekä oltava selvillä valinnaisuuksien mahdollisuuksista. Opiskelijan tulee osata seurata opintosuoritusten kertymistä ja hakea tukea opintojensa suunnittelulle.

Opinto-ohjaajan työ on opiskelijan opintopolulla mukana kulkemista, opastamista, neuvomista ja ohjaamista häntä ammatilliseen kehitykseen, kasvuun, opiskeluun ja oppimiseen liittyvissä asioissa. Opinto-ohjaaja on mukana myös

erilaisissa siirtymissä, kuten alakoulusta yläkouluun, yläkoulusta toiselle asteelle ja toiselta asteelta kolmannelle asteelle tai työelämään. Hän tekee myös monialaista yhteistyötä eri tahojen kanssa. (Kasurinen 2004, 40 - 56)

Hyvä ohjaus opintojen aikana edesauttaa oppilaitoksen läpäisyastetta ja estää nuorten syrjäytymistä. Opintojen ojaukseen panostamalla varmistetaan myös mahdollinen jatko-opiskelupaikka. Opiskelijalla on itsellään vastuu omien opintojen etenemisestä, mikä edellyttää opiskelijalta omaa aktiivista roolia. Mielestäni opinto-ohjauksen tavoitteissa on korostettava opiskelijan sitoutumista opintoihin ja opiskelijan aktiivisuutta opintojensa suunnittelijana.

2.4 Opinto-ohjauksen keinot

Opetushallituksen (2016, 34) mukaan elinikäinen ohjaus ammatillisessa peruskoulutuksessa tarkoittaa erilaisia palveluja ja toimintaa, jotka auttavat nuoria selvittämään ja ymmärtämään ammatillisia koulutusuria ja valintoja, jotka tehdään ennen ammatilliseen koulutukseen hakeutumista sekä sen alkaessa. Lisäksi ne auttavat hahmottamaan ammatillisen peruskoulutuksen ja jatkokoulutuksen tai työmahdollisuuksien välisiä yhteyksiä sekä siirtymään onnistuneesti näihin koulutuksiin tai töihin.

Koko henkilöstön tulee osallistua opiskelijoiden ohjaukseen, mutta päävastuun suunnittelusta on opinto-ohjaajalla. Opinto-ohjauksen onnistumiseksi tulee tehdä oppilaitoksen sisäistä asiantuntijayhteistyötä, yhteistyötä opiskelijoiden ja heidän kotiensa, vanhempiensa tai huoltajiensa kanssa. Ohjauksella tuetaan opiskelija oppimista ja ammatillista kasvua. Ohjauksella autetaan opiskelijaa tekemään opintoihinsa liittyviä valintoja sekä ottamaan itse vastuun omista opinnoista. (Sampo 2017-b, 13)

Opiskelijan aktiivisuutta edellyttävät mielestäni eniten henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laatiminen, omien opintojen kertymisen seuraaminen sekä tuen hakeminen omien opintojen suunnitteluun tarvittaessa.

2.4.1 Henkilökohtaiset ohjauskeskustelut

Opinto-ohjaajan tärkein työtehtävä on henkilökohtainen ohjaus, mikä tarkoittaa useimmiten henkilökohtaisia ohjauskeskusteluita. Peavyn (2006, 88) mukaan sosiodynaaminen ajattelu korostaa älykästä keskustelua, jossa ohjaaja ei puhu kuin asiantuntija ratkaisten ohjattavan ongelmat. Älykäs keskustelu korostaa auttajan sekä avunhakijan älyä ja luovuutta niin, että nämä toimivat parhaalla mahdollisella tavalla avunhakijan ongelman ratkaisemiseksi.

Ohjauskeskustelua voi tarkastella monesta näkökulmasta. Eri näkökulmat avaavat uusia ulottuvuuksia ohjauskeskusteluun ja jäsentävät sitä kukin omasta lähtökohdastaan. Ohjauskeskustelu on esimerkiksi osa opinto-ohjauksen kokonaisuutta ja samalla yksi sen menetelmistä. Ohjauskeskustelu on henkilökohtaisin osa opinto-ohjausta ja juuri se osa, josta sekä ohjattavat että opinto-ohjaajat ohjaustutkimusten mukaan eniten hyötyvät. Ohjauskeskustelu on myös vaativa, ellei vaativin osa ohjaajan työtä. Ohjauskeskustelussa ihminen kohtaa ihmisen ja ohjattavat lataavat keskusteluun paljon henkilökohtaisia toiveita ja odotuksia. Lisäksi ohjattavan aiemmat kokemukset vaikuttavat hänen ennakoasenteidensa myönteisyyteen tai kielteisyyteen. (Pekkari 2008, 10.)

Ohjauksen näkökulmasta hyvän tekeminen uhrataan tehokkuudelle, kuten Peavy (2006, 32) on todennut. Tästä seurauksena ovat stressi ja ahdistus. Peavy jatkaa korostamalla sosiodynaamisen ohjauksen ihanteena olevan auttajan ja avunhakijan välille syntyvää yhteistyösuhdetta, joka perustuu erilaisuuden kunnioittamiseen ja siihen, että molemmat ovat ihmisiä. Sekä auttaja että avunhakija tuovat ohjaustilanteeseen oman tärkeän panoksensa (Peavy, 2006, 36). Ohjaus perustuu yhteistyöhön ja tasavertaisuuteen. Aito auttaminen tapahtuu aina ihmisen koskemattomuutta ja ainulaatuisuutta kunnioittaen. (Peavy 2006, 37.)

Ohjaus on prosessi, jossa ohjaaja auttaa avunhakijaa arkisen elämän ongelmien ratkaisemisessa. Ohjaaja ei anna valmista ratkaisua, vaan keskustelun ja kuuntelemisen kautta ratkaisu löydetään yhdessä tai avunhakija oivaltaa sen itse. Ohjauksessa kaksi ihmistä kohtaavat ja kummallakin on oikeus saada osakseen kunnioitusta. (Peavy 2006, 35.)

Tavoitteellisen ohjauskeskustelun elementeiksi voidaan katsoa muun muassa kuunteleminen, peilaaminen, hiljaisuus, johdattelutekniikat, tulkinta ja ohjeiden antaminen. Onnistuessaan keskustelun ilmapiiri on myönteinen ja luottamuksellinen. (Pekkari 2008, 13.) Luottamuksellisen suhteen luominen on ohjauksen lähtökohta. Ohjaaja pohtii tietoisesti tai alitajuisesti ohjaustilanteen jälkeen, miltä hänestä tuntui ja vastasivatko ohjaus ja ohjaaja asetettuja odotuksia. Esimerkkejä ensivaikutelmasta ovat ohjaajan esille tuomat arvot ja asiakkaan eettinen kohtelu, substanssin tuntemus sekä ohjaajan temperamentin vaikutus. Arvostetuksi tulemisen tunne on ohjattavalle tärkeä. (Pekkari 2008, 19.)

Ohjausosaaminen on keskeinen kulmakivi opinto-ohjaajan työssä. Sen pohjalta opinto-ohjaaja voi toimia yhteisössään ohjauksen asiantuntijana. Tämä tarkoittaa opiskelijoiden ohjauksen ohella myös muun henkilökunnan tukemista ohjaustyössä. Opetussuunnitelman laadinnassa painotetaan kehittämisaosamista. Tätä osaamista tarvitaan yhä enemmän oppilaitosten ohjauksen kehittämisessä alati muuttuvassa koulutusmaailmassa. Opinto-ohjaajan konsultatiivinen rooli osana yhteistyö- ja vuorovaikutusosaamisen osaamisaluetta mahdollistaa yhteisöllisen kehittävän otteen ohjaukseen. (Lehtelä ja Laajala 2015.)

Ohjaajan on hyvä muistaa, että ohjauksessa kannattaa korostaa ja arvostaa itsetuntemusta ja henkilökohtaisen sekä sosiaalisen vastuun ottamista. Pitää edistää kriittistä ajattelua ja kunnioittaa erilaisten ihmisten erilaisia näkemyksiä. (Peavy 2006, 33.)

Kun ohjaaja ilmaisee itseään matalalla tasolla, ohjattava ei koe vuorovaikutusta uhkaavaksi ja mahdollinen stressi laskee. Oman statusilmauksen laskeminen aiheuttaa toiselle nostetta, joka tuottaa usein hyvää mieltä ja voimaannuttaa. Tietoisia ohjattavan statuksen nostamisen keinoja ovat esimerkiksi toisen intensiivinen kuuntelu, hyväksymistä osoittavat sanalliset ja sanattomat viestit, mielipiteen kysyminen, arvion pyytäminen jostakin asiasta ja toisen oikeassa olon ilmaiseminen. Kaikki hyvä palaute kohottaa toisen statusta ja itsetuntoa. Ohjattavalla pitää olla tunne siitä, että hänen asiansa kiinnostaa ohjaajaa, että ohjaaja kunnioittaa ja arvostaa häntä. (Pekkari 2008, 25.) Sanallisen

viestinnän lisäksi ihminen viestii sanattomasti eli nonverbaalisesti. Sanattomiksi viesteiksi tulkitaan esimerkiksi eleet, ilmeet, äänensävyt, äännähdykset. Sanaton viestintä saattaa paljastaa enemmän kuin ääneen lausutut sanat. (Pekkari 2008, 31.)

Peavy toteaa nyrkkisääntönä, että ohjaajan tulee käyttää 30 % ajasta puhumiseen ja loput kuuntelemiseen. Tuloksena saattaa olla myös parempi ymmärrys jonkin kysymyksen suhteen, uusi oivallus, kokemuksen sanoiksi pukeminen, kriittinen päätös, päätös opetella jotain uutta, erilaiset ratkaisut, itsearvostuksen paraneminen, suunnitelmien syntyminen, tarpeiden toteutuminen, kärsimyksen helpottuminen, sosiaalisen tuen saaminen ja parantunut kyky osallistua sosiaaliseen elämään. (Peavy 2006, 60.)

Neuvomiseen sisältyy vaara, että sillä rohkaistaan avunhakijaa välttelemään vastuuta valinnoistaan. On tärkeää tehdä ero neuvojen ja tiedon jakamisen välillä. Neuvominen on parhaimmillaan riskialtista. Oikean tiedon tarjoaminen oikeaan aikaan ja mielekkäällä tavalla on välttämätöntä. (Peavy 2006 s. 56.)

Hyvä ohjaus kasvattaa myös hyväksi ja vastuulliseksi yhteiskunnan jäseneksi. Opetushallituksen Hyvän ohjauksen kriteerit -ohjekirjasessa määritellään, että opinto-ohjaus vahvistaa opiskelijoiden aktiivisuutta, osallisuutta ja vastuullisuutta omaan elämäänsä liittyvissä prosesseissa ja päätöksenteoissa.

Sosiodynaaminen ohjaus korostaa osallistumista, konstruktivisuutta ja itsensä luomista, ei neuvomista, sopeuttamista tai rikkinäisen korjaamista. Ohjaajat ja avunhakijat saavat eniten aikaan, kun heidän välilleen muodostuu vuorovaikutuksellinen, yhteistyötä korostava, avomielinen ja neuvotteluun perustuva suhde. (Peavy 2006, 55.)

2.4.2 Jatko-opintoinfot

Jatko-opintoinfot antavat tietoa opiskelijalle toisen asteen koulutuksen perustutkintojen jälkeisistä mahdollisuuksista. Näitä ovat ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot sekä oppisopimuskoulutus. Lisäksi infot antavat tietoa jatko-opintomahdollisuuksista ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa.

Opiskelua suunnittelevan tulee saada ja hankkia tietoa eri opiskeluvaihtoehdoista, oppilaitoksista, opintolinjoista, tutkinnoista, pääsymahdollisuuksista, opintojen rahoitusmahdollisuuksista ja niin edelleen. (Mulari 2013, 143). Ammatinvalinnassa kannattaa lähteä aina liikkeelle omista ammatillisista toiveista, haaveista ja mahdollisista unelmista. Ammatin valitseminen on lähtökohdiltaan aika narsistinen, itsekeskeinen tehtävä. Tärkeintä on tunnistaa se, mitä puolta tai osaamista itsessään haluaa jatkossa kehittää. Yleisesti ottaen ihminen haluaa sellaista työtä, joka miellyttää ja palkitsee häntä itseään.

Alalle soveltuvuuden arvioinnissa lähtökohtana on tunnistaa omat vahvuudet, taipumukset ja osaaminen (Mulari 2013). Moni opiskelija, joka suunnittelee omaa ammatillista tulevaisuuttaan, pystyy itse ratkaisemaan ammatinvalinta-tehtävänsä melko helposti, jos hän tunnistaa vahvuutensa ja taipumuksensa sekä kiinnostuksensa ja motivaationsa.

2.4.3 Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma

Opiskelijoille on laadittava heidän valintojensa mukaan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS on tulevaisuudessa HOKS). Henkilökohtaisia opiskelusuunnitelmia tehtäessä on otettava huomioon ne opiskelijat, joilla on perusopetuksen aikana tai ammatillisen koulutuksen alkaessa opiskeluun tai elämiin liittyviä vaikeuksia. Erityisen tuen tarpeessa oleville opiskelijoille on laadittava henkilökohtainen opetuksen järjestämissuunnitelma (HOJKS).

Erityisopettajuuden linkittäminen opinto-ohjaukseen korostuu tulevaisuudessa. Erityisopiskelijoiden huomioiminen ja erityisopetuksen mieltäminen luonnolliseksi osaksi koulutustarjontaa ja käytännön työtä edellyttää opinto-ohjauksen ja tukitoimien kehittämistä sekä oppimisvaikeuksien huomioon ottamista (Opetushallitus 2005).

2.5 Opinto-ohjaustarpeeseen vaikuttavat tekijät

Opinto-ohjaustarpeeseen vaikuttavia tekijöitä kartoitettiin perehtymällä opiskelijan perhetaustoihin ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, joihin katsottiin kuuluvan myös koulukiusaaminen. Kiusaamista tarkasteltiin kiusatun näkökulmasta,

ei kiusaajan näkökulmasta. Tässä kohtaa pohdittiin kiusaamisen yhteyttä hyvinvointiin ja opiskeluun. Opintojen etenemistä, sosiaalisia suhteita sekä lain asettamia reunaehtoja tarkastellaan ohjaustarpeeseen vaikuttavina tekijöinä.

2.5.1 Opiskelijan perhetausta

Perhetaustat vaikuttavat Sirniön (2016) mukaan siihen, minkälaisia mahdollisuuksia lapsilla on saatavilla. Vanhempien matala koulutustaso tai työttömyys aiheuttavat pienituloisuutta. Sirniön (2016) havaintona oli, että pienituloisten vanhempien lapset valitsevat myös pienituloisen koulutusalan. Hän tutki myös vanhempien työttömyyttä ja toimeentulotukiasiakkuutta, mikä osoittautui myös periytyväksi.

Sirniön (2016) mukaan koulutus on yksi tärkeimmistä asioista, jotka vaikuttavat tulojen jakautumiseen. Koulutus mahdollistaa sosiaalisen nousun selkeimmin pieni- ja keskituloisten joukossa. Vitikaisen (2017, 5) mukaan vanhempien koulutustaustan vaikutus lapsiin alkaa näkyä jo varhaislapsuudessa. Lisäksi hän toteaa, että työllistymismahdollisuudet ovat maassamme poikkeuksellisen kehnot ilman ammatillista tutkintoa.

Nuoret suuntautuvat yhä sukupuolelleen tyypillisille aloille. Koramon ja Vehviläisen (2015) mukaan joidenkin alojen vahva eriytyminen tyttöjen ja poikien aloiksi nostaa myös näiden alojen keskeyttämisprosentteja.

2.5.2 Henkilökohtaiset ominaisuudet ja tilanne

Holmberg-Kaleniuksen (2008) mukaan koulukiusaaminen on yksi opintomenestykseen vaikuttava tekijä. Kiusaamiskokemusten yhteydet hyvinvointiin ja opiskeluun ovat ilmeiset. Pörhölän (2008, 12) mukaan kiusaamisen vaikutukset ovat sekä välittömiä että pitkäkestoisia. Oireet saattavat ilmetä unettomuutena, masentuneisuutena ja itsetuhoisina ajatuksina.

Kiusattujen ongelmana on heikko itsetunto, kavereiden puute ja syrjään vetäytyminen. Lisäksi heillä on muita heikompi koulumenestys, enemmän poissaoloja, häiriökäyttäytymistä (Feldman ym. 2014). Nancel ym. (2004) yhdistää huonoon koulumenestykseen päihteiden käytön.

2.5.3 Opintojen eteneminen

Kuronen (2011) kirjoittaa, että keskeyttäminen on riippumatonta opintoalojen suosiosta. Se johtuu enemmän heikosta koulumenestyksestä ja siitä johtuvista puutteellisista opiskeluvaikeuksista. Hän lisää, että syvälle mieleen painuneet kokemukset koulusta vaikuttavat elämään myöhemmin ja ennakoivat selviytymisongelmia toisen asteen koulutukseen.

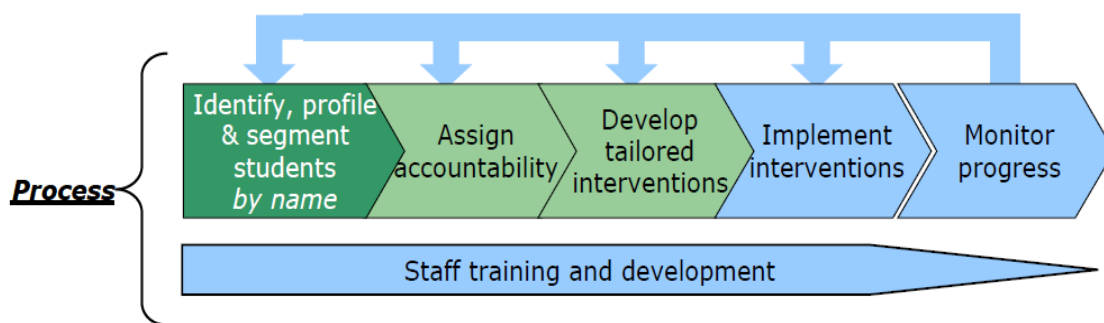
Puustinen (2017, 3) kirjoittaa, että entistä useampi nuori, joka on aloittanut peruskoulun jälkeen toisen asteen opinnot, saa ne valmiiksi. Tieto perustuu Jyväskylän yliopiston tuoreeseen tutkimukseen. Silti pudokkaita on liikaa.

Poissaolojen määrällä on selkeä yhteys opintojen etenemiseen. Toistuvat poissaolot pitkittävät opintoja ja voivat johtaa poissaolojen syistä riippuen keskeyttämiseen. (Kouvo ym. 2011.)

Stid, O'Neill ja Colbyn (2009) keskittyivät tekijöihin, jotka vaikuttivat opintojen keskeyttämiseen tai joutumiseen koulupudokkaaksi. Kuten Suomessa, niin Amerikassakin koulupudokkaiden määrä on suuri. Kirjoittajat tutkivat asiaa ja selvittivät, että poissaolojen määrällä ja kesken jääneillä kursseilla on selkeä yhteys joutua koulupudokkaaksi. Tutkimuksen mukaan Amerikassa on koulupudokkaita noin 45 % ja valmistuneita vain noin 55 % opiskelijoista. Suurimassa riskiryhmässä joutua koulupudokkaaksi olivat ne opiskelijat, joilla oli vähintään kolme läpäisemätöntä kurssia ja vähintään 20 poissaolotuntia.

Tutkimuksessa kehitettiin varhaisen puuttumisen malli, jossa oli kuusi vaihetta (Kuva 3)

- profiloitua ja tunnista opiskelijat nimellä
- määritä vastuut
- kehitä räätälöityjä puuttumisia
- toteuta puuttumiset
- seuraa edistymistä
- kouluta ja kehitä henkilökuntaa



Kuva 3. Varhaisen puuttumisen malli (Stid, O'Neill, Colby, 2009)

Merkittävä keino sitoutumisen taustalla vaikuttavien esteiden tunnistamiseen ja niihin puuttumiseen olisi henkilökohtaisen ohjauksen lisääminen (Ihatsu ja Koskela 2001, 71). Keskenäiset kurssit ja opintojen pitkittyminen liittyvät elämänhallintataitojen puutteeseen ja motivaatio-ongelmiin. Elämänhallinnan ongelmat näyttäytyvät tunneilta myöhästelyinä, opiskelutavaroiden unohteluna ja ongelmina opiskelutaidoissa. Motivaatio-ongelmat konkretisoituvat opintojen sujumista, poissaoloja ja keskeyttämisiä tarkasteltaessa. Ammatillisten opintojen keskeyttämisen suurin riskitekijä on heikko motivaatio. (Rantanen & Vehviläinen 2007, 68.)

Motivaatiolla on tärkein rooli opintojen etenemisen suhteen. Motivoitunut opiskelija on kiinnostunut opiskelemastaan alasta. Opiskelumotivaatio on yhteydessä opiskelumestykseen. Opiskelija uskoo omiin kykyihinsä, mahdollisuuksiinsa ja uskoo suoriutuvansa annetuista tehtävistä. Opiskelumotivaation puute voi vaikuttaa opintojen viivästymiseen ja mahdolliseen keskeyttämiseen tai mielenkiinnon suuntautumiseen muualle. Opiskelumotivaatioon vaikuttaa myös joutuminen toissijaiseen opintoalaan, jolloin opiskelija kokee näin olleensa väärällä alalla.

2.5.4 Opiskelijan sosiaaliset suhteet

Muiden ihmisten merkitys hyvinvoinnille on ratkaisevaa (Kuva 4). Sosiaaliset suhteet muodostavat hyvinvoinnille kehykset. Sosiaalisten kontaktien puuttuminen ja ryhmään kuulumattomuus laskee motivaatiotasoa.

Oppimisympäristön ja oppimisyhteisön merkitys oppimiselle on merkittävä.



Kuva 4. Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 20.3.2017)

Muilta saatu tuki auttaa ja kannustaa elämään terveellisesti ja liikkumaan. Liikuntaharrastuksen merkitystä opiskelumenestykseen on tutkittu viime vuosina ja eri tutkimuksien mukaan liikunnalla on suuri merkitys.

2.5.5 Lain ja asetusten asettamat reunaehdot

Suomen oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) määrittää salassapidon. Opiskelija on täysi-ikäinen ja aikuinen täytettyään 18 vuotta. Täysikäisen opiskelijan opintojen etenemisestä ja opiskelutilanteesta ei voi antaa tietoa ilman opiskelijan lupaa edes vanhemmille.

Salassapitovelvollisuus sisältää asiakirjasalaisuuden, vaitiolovelvollisuuden ja säilyttämisvelvollisuuden. Salassapidosta on poikettava Etsivä nuorisotyön kohdalla. Etsivä nuorisotyön työntekijä on etsivä, joka on erityisnuorisotyön tekijä. Etsivä on nuoren rinnalla kulkija. Hän auttaa alle 29-vuotiaita nuoria, jotka ovat ilman koulutuspaikkaa, työmarkkinoiden ulkopuolella tai muuten tarvitsevat tukea arkipäivän asioissa.

Laki sanoo, että etsivälle on luovutettava tiedot nuoresta, joka ei ole sitoutunut peruskoulun jälkeisiin opintoihin. Laki sanoo myös, että tiedot on luovutettava alle 25-vuotiaasta nuoresta, joka keskeyttää opinnot ammatillisessa koulutuksessa tai lukiossa.

3 CASE – OPINTO-OHJAUS SAMPOSSA

*”Non scholae, sed vitae.”*⁴

3.1 Saimaan ammattiopisto Sampo

Saimaan ammattiopisto Sampo aloitti toimintansa 1.8.2013 Etelä-Karjalan ammattiopiston ja Etelä-Karjalan aikuisopiston yhdistyessä. Saimaan ammattiopisto Sampoon ylläpitäjänä toimii Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymä. Kuntayhtymään kuuluu yhdeksän jäsenkuntaa. Jäsenkunnat ovat Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. (Sampo 2017a)

Saimaan ammattiopisto Sampolla on toimipisteitä kolmella paikkakunnalla (Imatra, Lappeenranta ja Ruokolahti). Opiskelijoita on yhteensä noin 4000, joista ammatillisessa peruskoulutuksessa on noin 2900, oppisopimuskoulutuksessa noin 570 ja muussa ammatillisessa koulutuksessa noin 490 opiskelijaa. Henkilöstön määrä on noin 420. Vuosittain ammatillisen perustutkinnon suorittaa noin 700 opiskelijaa. Sampo tarjoaa monipuolista aikuiskoulutusta, joka on työelämä- ja asiakaslähtöistä. (Sampo 2017a)

Saimaan ammattiopisto Sampoon arvoihin kuuluvat (Sampo 2017a):

- asiakaslähtöisyys
- uudistuminen
- vastuullisuus
- yhteisöllisyys

Saimaan ammattiopisto Sampo järjestää maakunnan kehittymistä ja hyvinvointia edistävää sekä työelämän tarpeita vastaavaa ammatillista koulutusta. Sampo antaa opiskelijoilleen valmiuksia työllistymistä, ammatillista kehittymistä ja elämää varten. (Sampo 2017a)

⁴ ”Ei koulua vaan elämää varten.” (Kivimäki 2000, 190)

Saimaan ammattiopisto Sampo on työelämälähtöisyydestään tunnettu, laadukasta koulutusta tarjoava, vetovoimainen ammatillinen oppilaitos. Sampoissa aikuisten ja nuorten koulutusta järjestetään joustavasti yhteistyössä ja ajanmukaisissa oppimisympäristöissä. Kuva 5 esittää oppilaitoksen organisaation (Sampo 2017a).



Kuva 5. Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymän organisaatio (Sampo, 1.8.2017)

Saimaan ammattiopisto Sampoissa on 1.8.2017 lähtien kahdeksan päätoimista opinto-ohjaajaa. Opinto-ohjaajista kolme toimii Imatralla ja viisi Lappeenrannassa. Yksi Lappeenrannan opinto-ohjaajista käy tarvittaessa Ruokolahdella metsäkoulun opinto-ohjaajana. Yhtä opinto-ohjaajaa kohti tulee yli 500 opiskelijaa.

3.2 Opinto-ohjaus Sampoissa

Sampo (2017b 13) määrittelee ohjauksen seuraavasti:

- opinto-ohjauksen toiminnot jaetaan tiedottamiseen, neuvontaan ja ohjaukseen

- ohjauksella luodaan puitteet ammatillisen identiteetin kehittymiselle sekä ura- ja elämänsuunnittelutaitojen muotoutumiselle
- lähtökohtana on HOPS (tulevaisuudessa HOKS) ja sen eri vaiheet sekä elinikäinen oppiminen
- ohjauksen ja tuen lähtökohtana on opiskelijan kokonaisvaltainen kehittyminen ammatillisesta näkökulmasta.

Saimaan ammattiopisto Sampon tavoitteena, ohjauksessa ennen opintojen alkua, on antaa tietoa ammatillisen oppilaitoksen opinnoista mahdollisille hakijoille. Opinto-ohjauksen tavoitteet Sampossa ovat (Sampo 2017b, 13):

- lisätä hyvinvointia ja opiskelumotivaatiota
- ohjata ja tukea opintojen suunnittelussa
- ohjata ja tukea yksilöllisten opintopolkujen toteutumisessa
- edistää opiskeluvälmiuksien kehittymistä ja opintojen sujumista
- ehkäistä opintojen keskeyttämistä
- rohkaista hakeutumaan tarvittavan tuen piiriin
- antaa riittävästi tietoa koulutuksesta, työelämästä, yrittäjyydestä ja ammateista
- tukea elämään, koulutukseen ja uravalintoihin liittyvissä päätöksissä
- edistää työllistymistä
- tukea jatko-opintoihin hakeutumista.

Opiskelijan lähimpänä tukena toimii vastuuopettaja. Opinto-ohjaajalla on päävastuu opinto-ohjauksen järjestämisestä sekä ohjauksen kokonaisuuden suunnittelusta ja toteutuksesta. Opinto-ohjauksen onnistumiseksi tehdään oppilaitoksen sisäistä asiantuntijayhteistyötä sekä yhteistyötä opiskelijoiden ja heidän huoltajiensa (kotien) kanssa. Ohjauksella edistetään opiskelijoiden yksilöllisten tavoitteiden toteutumista valinnaisuuden, joustavuuden ja monimuotoisten opetusjärjestelyjen avulla. (Sampo 2017c)

Opinto-ohjaajan työtehtäviin (Kuva 6) kuuluvat ryhmäohjaus- ja opinto-ohjaustuntien pitäminen. Yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on koulutuksista tiedottaminen sekä jatko-opiskelusta informoiminen. Oppilashuoltotyö ja lukuisten tahojen kanssa työskentely vie runsaasti aikaa varsinaiselta ohjaukselta.



Kuva 6. Opinto-ohjaajan tehtäviä Samossa (Sampo 2017c; Saravirta 2017)

Suunnittelu, koordinointi ja kehittäminen kuluttavat opojen resursseja. Tehtäviin kuuluu suuri määrä muita tehtäviä esimerkiksi erityisopetukseen liittyvät haasteet, oppilaitosten välinen tiedotus, markkinointi, tutor-toiminnan ohjaus, ryhmäyhtymispäiviin ja vanhempainiltoihin osallistumiset, tietojen ja aineistojen päivitys (2017c).

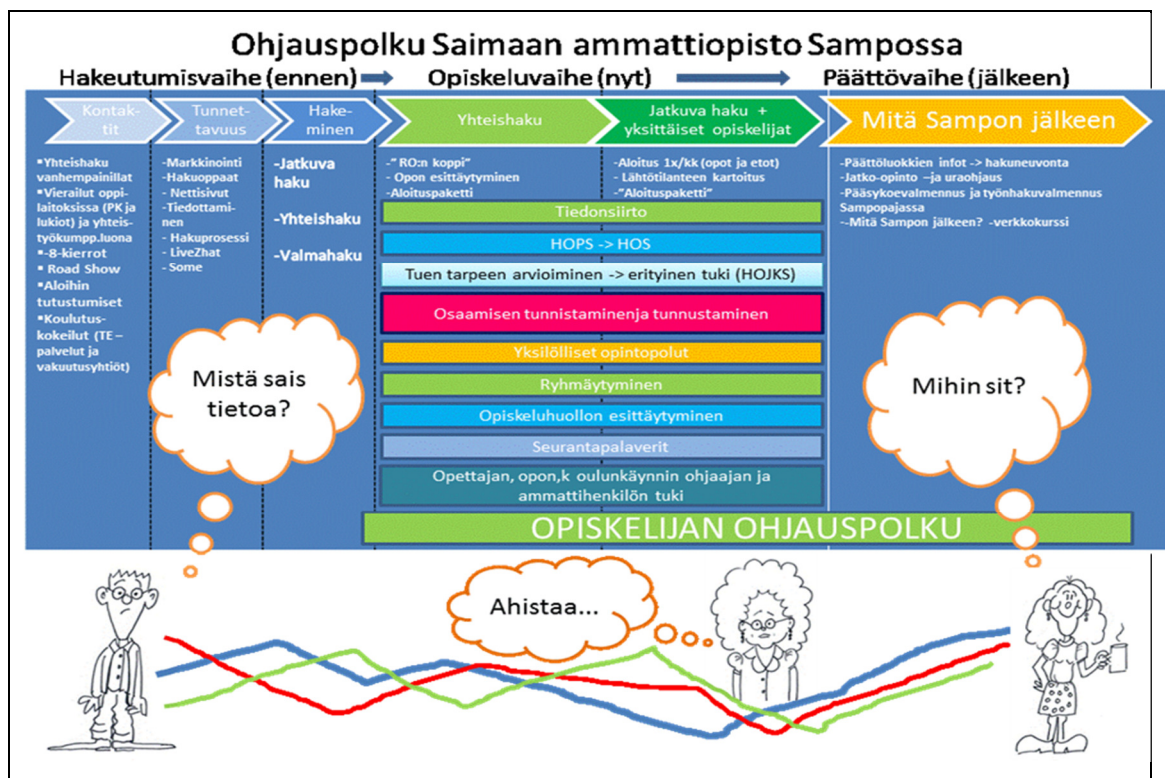
3.3 Ohjauspolku Samossa

Hakijaryhmät tulevat suoraan peruskoulusta, lukiosta tai muista oppilaitoksista. Myös hakijoiden vanhemmat tarvitsevat tietoa ammatillisista opinnoista.

Opiskelijan kehittymistä tarkastellaan kolmesta eri **näkökulmasta** (Sampo 2017b, 13):

- i.kasvun ja kehityksen ohjaus ja tuki
- ii.opiskelun ja oppimisen ohjaus ja tuki
- iii.ammatillisen suuntautumisen ohjaus ja tuki

Oppilaitos järjestää peruskoululaisille vanhempainiltoja, tutustumispäiviä, kaksikiertoja (peruskoulun kahdeksas luokkalaisille) ja RoadShow tapahtumia. Sampolle on rakennettu ohjauspolku (Kuva 7). Opintojen alkaessa annettavan ohjauksen avulla perehdytetään uudet opiskelijat ammatillisiin opintoihin ja opiskeluun. Samalla vahvistetaan ja selkeytetään ammatillista suuntautumista, tuetaan opiskelijaa henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laatimisessa ja ehkäistään alkuvaiheen keskeyttämistä. Opiskelijoille tulee luoda turvallinen ja mahdollisimman viihtyisä ja terveellinen opiskeluympäristö.



Kuva 7. Ohjauspolku Saimaan ammattiopisto Sampossa (Saravirta 2017)

Opiskelun aikana annettavalla ohjauksella turvataan opintojen sujuminen, tuetaan ja edistetään henkilökohtaista kehitystä ja vahvistetaan ammatillista kasvua. Päätövaiheessa annettavan ohjauksen tehtävänä on varmistaa ammatillisen kasvun jatkuminen, antaa tietoa työmarkkinoista, työllisyystilanteesta ja erilaisista mahdollisuuksista työllistyä. Tämä edellyttää yleensä yhteistyötä esimerkiksi työvoimatoimiston, yritysten ja ammattijärjestöjen kanssa. Tietoa opiskelijat tarvitsevat myös jatko-opintoväylistä.

Oppilaitos voi seurata opiskelijoiden sijoittumista työhön tai jatko-opintoihin valmistumisen jälkeen. Siten voidaan osaltaan saada tietoa oppilaitoksen omaa arviointia ja toiminnan kehittämistä varten.

4 PALVELUMUOTOILU

*"Discita moniti"*⁵

4.1 Palvelumuotoilun käsite

Palvelumuotoilu oli kaikille tähän tutkimukseen osallistuneille opinto-ohjaajille vieras termi. Tästä johtuen katsottiin tarpeelliseksi avata termiä ja määritellä palvelumuotoilua. Miettinen (2016, 55) määrittelee Mageria (2008) mukailleen seuraavaa: On tärkeää ymmärtää, että palvelumuotoilussa on käyttäjäkeskeinen näkökulma. Sen tavoitteena on, että palvelut ovat hyödyllisiä, käyttökelpoisia ja toivottavia asiakkaan näkökulmasta sekä tehokkaita ja selvästi erottuvia toimittajan kannalta.

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa (Tuulaniemi, 2016, 27). Miettiselle (2016, 22) palvelumuotoilu yhdistää kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet. Hän sanoo, että palvelumuotoilussa muotoilualan menetelmien käyttö toimii tärkeänä linkkinä eri toimijoiden välillä. Muotoilun tutkimus- ja visualisointimenetelmät auttavat eri näkemyksien kohtaamisessa. Nauttiminen palveluiden yhteissuunnittelusta käyttäjien kanssa on yksi palvelumuotoilijan tärkeimmistä ominaisuuksista.

Muotoiluajattelijoilla on kyky tuntea empatiaa muita kohtaan, huomata asiat, joita muut eivät huomaa, ja hyödyntää tämä innovaation lähteenä. Muotoiluajattelijat luovat uudenlaisia ratkaisuja, jotka dramaattisesti parantavat jo olemassa olevia. (Miettinen, 2016, 27)

Tuulaniemen (2016, 25) mukaan palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Lisäksi Tuulaniemi (2016, 24) kirjoittaa, että palvelumuotoilu elää omien oppiensä mukaisesti jatkuvassa kehittä-

⁵ "Oppikaa, kun teitä neuvotaan." (Kivimäki 2000, 77)

tämisen tilassa. Tuulaniemi (2016, 64) määrittää muotoilun ja palvelumuotoilun eron. Palvelumuotoilijan työ on palvelumuotoilua ja työn tulos on palvelua – ei muotoilua tai designia, kuten muotoilijan työ. Palvelumuotoilu on siis tekemistä ja prosessi.

Pitkänen ja Veinola (2014, 68) kirjoittavat, että suurimpia esteitä muotoilun käytölle yrityksissä olivat toisaalta käsitys siitä, että muotoilu ei hyödytä yritystä ja toisaalta se, että muotoilun käytöstä ja mahdollisuuksista ei tiedetä riittävästi. Jo muotoilun määrittely tuotti ongelmia, eikä suunnittelutoimistojen palvelujen sisältöä ymmärretty.

Tässä työssä, edellä mainittujen määritelmien yhteenvetona, palvelumuotoilu määritellään seuraavasti: *Palvelumuotoilu on palvelun jatkuvaa kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin ottaen huomioon palvelukokemuksen käyttäjäkeskeinen näkökulma, joka elää koko ajan. Tällöin palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan (liike)toiminnallisia tavoitteita.*

Palvelumuotoilun käyttäjäkeskeinen näkökulmakäsitys näkyy tässä työssä siinä, että opiskelijan ohjaustarpeen ymmärrys saavutettiin kysymällä 123 opiskelijalta ja viideltä opinto-ohjaajilta. Lisäksi käyttäjäkeskeisyys konkretisoitui siinä, että kolme opiskelijaryhmää osallistettiin parhaiden ideoiden ja arviointiin ja edelleen kehittämiseen.

4.2 Palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet

Palvelukokemuksen rakennuspalikoita ovat palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet.

Koska palvelu on prosessi, palvelun kuluttaminen tarkoittaa aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Palvelupolku jaetaan eripituisiin osiin käytännön kannalta tarkoituksenmukaisesti. Näitä osia ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Palvelupolku jakautuu siis palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. (Tuulaniemi 2016, 78.)

Miettinen (2016, 55) lainaa Mageria (2008) siinä, että palvelupolku kuvaa, mitä asiakas havaitsee palvelun aika-akselilla ja miten hän kokee palvelun käyttöliittymän. Varsinaisen palvelun (ydinpalvelun) lisäksi siihen kuuluvat esipalvelun ja jälkipalvelun vaiheet. Palvelupolku toimii näin palvelun sateenvarjona.

Tuulaniemen (2016, 80) mukaan kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelun ominaispiirre, mahdollisuus ja samalla myös haaste ovat juuri nämä ihmisen ja brändin lukemattomat kontaktipisteet. Palveluntarjoaja voi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaaseen kaikilla mahdollisilla aistiärsykkeillä palvelun eri kontaktipisteissä. Tunnelman luomisessa voi hyödyntää esimerkiksi valoa, värejä, ääniä, tuoksuja, makuja sekä eri materiaalien tuntua. Näiden avulla muodostetaan kokemus palvelun käyttämisestä. (Miettinen 2016, 56)

Työssä palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet määritellään seuraavasti: *Palvelupolku havainnollistaa opinto-ohjauksen esipalvelun, ydinpalvelun ja jälkipalvelun kokonaisuutta sekä opinto-ohjauksen etenemistä. Palvelupolku jakautuu palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Palvelutuokiot tarkoittavat tämän työn kontekstissa opinto-ohjauksen keinoja.*

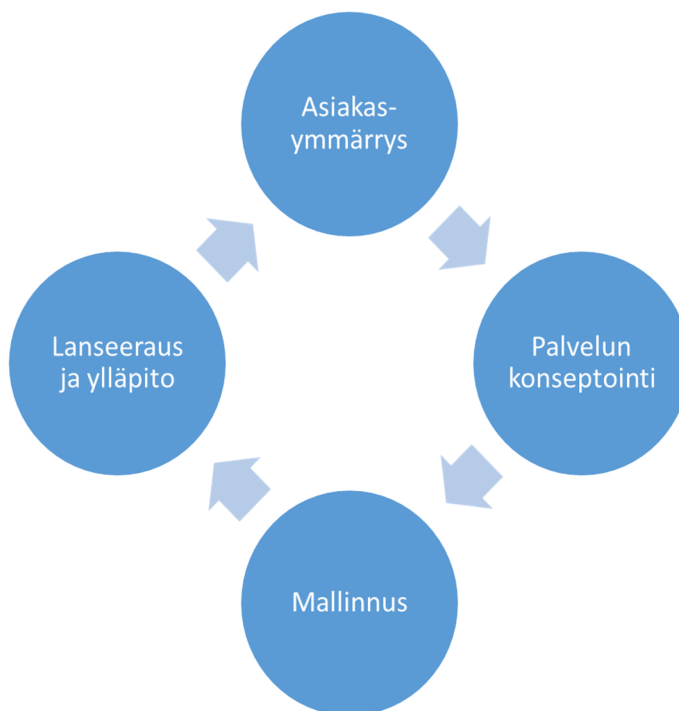
Tässä työssä palvelupolkujen merkitys on siinä, että analyysien perusteella rakennettiin kullekin kolmelle käyttäjäprofiilille oma opinto-ohjauspolku. Ne havainnollistavat opiskelijalle erilaisia ura- tai ammatinvalinnan mahdollisuuksia tai opintojen etenemättömyyden seurauksena syntyviä seuraamuksia. Lisäksi opiskelijaryhmiä käytettiin antamaan ideoita opinto-ohjauksen keinoista muodostuvien palvelutuokioiden digitalisoimiseksi.

4.3 Palvelumuotoiluprosessi

Moritz (2005) jäsentää palvelumuotoiluprosessin kuuteen vaiheeseen:

1. Asiakasymmärryksen hankkiminen
2. Palvelumahdollisuuksien löytäminen
3. Ideoiden luominen
4. Parhaiden ideoiden arviointi ja edelleen kehittäminen
5. Palvelun visualisointi
6. Konkretisointi ja toteutus

Miettinen (2016, 32) kirjoittaa, että palvelumuotoiluprosessi painottaa sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjiä kohtaan, luovuutta ja visuaalista ajattelua. Miettinen (2016, 37) on kuvannut palvelumuotoiluprosessin (Kuva 8) niin sanotulla kehämallilla.



Kuva 8. Palvelumuotoiluprosessi (Miettinen 2016, 37)

Miettisen (2016, 36) mukaan ensin pyritään kasvattamaan asiakasymmärrystä (**asiakasymmärrys**) ja nostamaan esiin palvelun kehitysideoita osallistamalla käyttäjät (Kuva 9). Ideat muokataan palvelukonseptiksi (**palvelun konseptointi**) erilaisin visuaalisin keinoin. Ideoita kehitetään edelleen erilaisten mallinnustekniikoiden avulla (**mallinnus**), jolloin palveluidea saadaan kehitettyä asiakastarpeisiin sopivaksi. Tekniikoina voivat olla videot, mallit, luonnokset ja niin edelleen. Tuote tai palvelu lanseerataan ja ylläpidetään (**lanseeraus ja ylläpito**).

Miettinen kirjoittaa (2016, 38), että käyttäjälähtöisen suunnitteluprosessin päämääränä ei ole ainoastaan käyttökelpoisten, toimivien ja toivottavien palveluiden kehittäminen, vaan myös ainutlaatuisten palvelujen ja lisäarvon luominen asiakkaille.



Kuva 9. Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 21.3.2017)

Tuulaniemen (2016, 126) mukaan palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudatteleva prosessi, mikä tarkoittaa sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja.

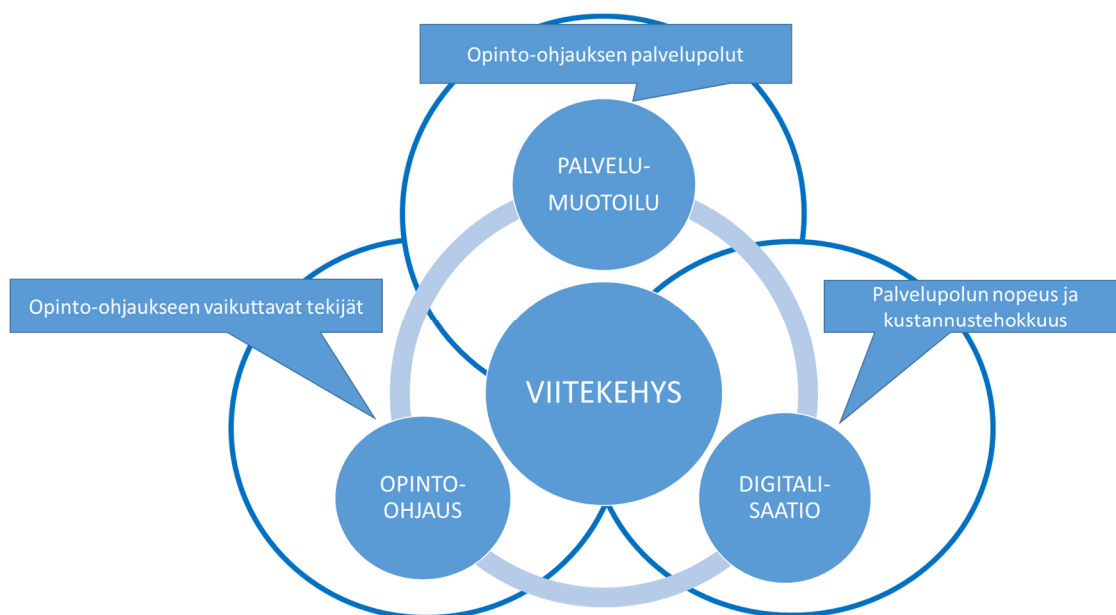
Työssä palvelumuotoiluprosessi määritellään Tuulaniemeä (2016) ja Moritzia (2005) mukailleen: *Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudatteleva kuusivaiheinen prosessi, mikä tarkoittaa sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja.*

Tässä työssä palveluprosessin merkitys on siinä, että se jäsentää tiedonkeruuta, analyysiä, opiskelijoiden osallistamista. Palvelun kehittäminen on aina uuden luomista ja siksi ainutlaatuista.

5 VIITEKEHYS

*“Praecepta minus valent quam experimenta.”*⁶

Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 140) toteavat, että opinnäytetyön tekijälle annetaan usein ohje, että aluksi on laadittava tutkimuksen viitekehys. Viitekehuksesta käytetään myös nimeä tutkimusasetelma. Viitekehysten lähdeaineistona on olemassa oleva tutkittu tieto, joka Kanasen (2011, 135) mukaan on kaikessa yksinkertaisuudessaan tutkimusongelman kannalta oleellisinta. Klassisen määrittelyn mukaan teoria muodostuu joukosta lakeja, jotka systematisoivat jotakin ilmiöaluetta koskevat empiiriset säännönmukaisuudet (Niiniluoto 1980, 193).



Kuva 10. Opinnäytetyön viitekehys (Saravirta 2017)

Tämän opinnäytetyön viitekehys rakentuu kolmesta osasta (Kuva 10):

1. Palvelumuotoilu
2. Opinto-ohjaus
3. Digitalisaatio

⁶ "Ohjeet ovat vähemmän arvokkaita kuin kokemus." (Kivimäki 2000, 221)

5.1 Opinto-ohjaus – Opiskelijan ohjaustarpeen kartoitus

Opiskelijan ohjaustarpeen ymmärtäminen on lähtökohta opinto-ohjauksen palvelupolkujen suunnittelulle. Opinto-ohjaustarpeeseen vaikuttavista tekijöistä (Kuva 11) valittiin viitekehykseen opiskelijan perhetaustat, henkilökohtaiset ominaisuudet, sosiaaliset suhteet (harrastukset), opintojen eteneminen sekä lain ja asetusten asettamat reunaehdot.



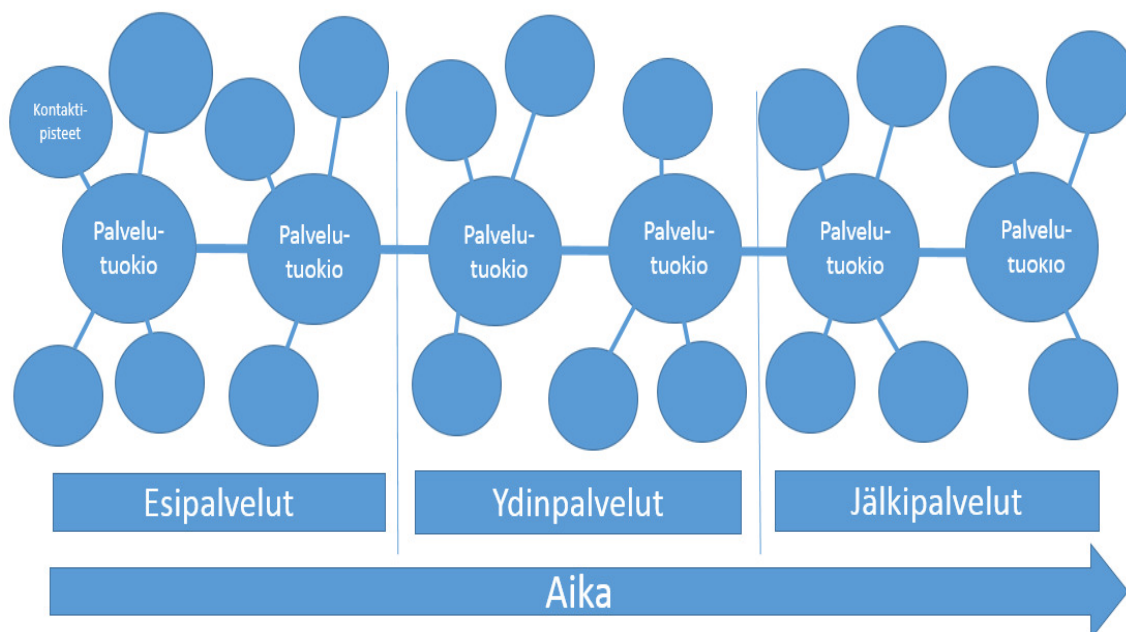
Kuva 11. Opinto-ohjaustarpeeseen vaikuttavat tekijät. (Saravirta, 2017)

Edellä mainitut asiat huomioitiin laadittaessa opiskelijoille kyselylomake. Kyselylomakkeet taustatieto-osuudessa opiskelijan perhetaustoja, henkilökohtaisia ominaisuuksia ja sosiaalisia suhteita. Näillä tekijöillä on katsottu olevan vaikutusta opiskelumotivaatioon ja opintojen etenemiseen. Lain ja asetusten reunaehdot tarkasteltiin ohjauksen, opiskelijan ja opintojen näkökulmasta.

5.2 Palvelumuotoilu – Opinto-ohjauksen palvelupolut

Palvelumuotoilu konkretisoituu opiskelijoiden opinto-ohjaustarpeen mukaisesti suunnitelluissa palvelupoluissa. Palvelupolku voidaan edelleen jäsentää opinto-ohjauksen esi-, ydin- ja jälkipalveluiksi (Kuva 12). Palvelupolku koostuu

palvelutuokioista. Opinto-ohjauksessa palvelutuokio on se hetki, kun opiskelija on yhteydessä opinto-ohjaajaan.



Kuva 12. Palvelupolun esipalvelut, ydinpalvelut ja jälkipalvelut. (Saravirta, 2017)

Opinto-ohjauspolun suunnittelu etenee käytännössä seuraavaa vaiheistusta käyttäen:

a) Palvelumahdollisuuksien löytyminen ja ideoiden luominen

- Palvelusta luodaan kuvakertomus, jonka avulla palvelu visualisoidaan sidosryhmille.

b) Parhaiden ideoiden arviointi ja edelleen kehittäminen, palvelun visualisointi

- Palveluidea kehitetään asiakastarpeisiin sopivaksi koemallien ja luonnoksien avulla. Näin selvitetään, onko palvelu uskottava, helpokäyttöinen, nopea ja palveleeko se käyttäjänsä sekä se, millaista osaamista tarvitaan, jotta ei-toivottu tila voidaan välttää.

Opinto-ohjauspolkujen voidaan käyttää seuraavia suunnitteluperiaatteita:

- Opiskelijalle on tärkeää olla ”kartalla” ja siten selvillä omien opintojensa etenemisestä.
- Opinto-ohjaaja on asiantuntija, jolla on viimeisin koulutukseen liittyvä tieto takanaan.
- Opinto-ohjaaja on oltava aina helposti saavutettavissa ja lähestyttävissä.

- Opinto-ohjaajan työtilan tulisi olla helposti löydettävissä ja lähellä opiskelijoita.
- Opiskelija ja opo tuntevat toisensa niin hyvin, että heidän välillään vallitsee luottamuksellinen suhde.
- Opintojen ohjaukseen on varattava riittävästi aikaa kiireettömässä ja viihtyisässä ympäristössä
- Poissaolojen seurantaan hälytysrajat (poissaolot vs. läsnäolot), varhainen puuttuminen poissaoloihin
- Sähköinen systeemi opinto-ohjaajan ajanvaraukseen ja digitaalinen ajanvarausmuistutus
- Ohjausmerkintöjen automatisointi: Opinto-ohjaajien ajasta valtaosa menee erilaisia kirjauksia tehdessä ja ohjaustapaamisten dokumentoimiseen. Dokumentoimista voisi tehostaa luomalla valmiita "selitystekstejä" koodien taakse.
- Pikaopo-pisteen järjestäminen oppilaitoksen käytävälle tai muuten näkyvälle paikalle oppilaitoksessa

Opiskelijat on ryhmiteltävä opinto-ohjaustarpeen mukaan, jotta opinto-ohjaus voidaan ylipäättään järjestää tehokkaasti. Miittisen (2016, 59) toimittamassa kirjassa on määritelty profiilit käyttäjien ymmärtämistä varten. Kuvitteelliset käyttäjäprofiilit perustuvat tutkimusaineistoon, joka kerätään haastattelujen, havainnoinnin ja analyysien avulla. Käyttäjäprofiilit sisältävät nimiä, persoonan kuvauksen, käyttäytymistapoja, ryhmälle tyypillisiä tavoitteita ja elämäntapoja. Hänen mukaansa profiilit ovat työkalu käyttäjien ymmärtämistä varten.

Opiskelijat voidaan lähtökohtaisesti jakaa ainakin kolmeen pääryhmään:

- 1) Lahjakkaat opiskelijat, jotka etenevät opinnoissaan hyvin
- 2) Perusopiskelijat eli opiskelijat, joiden opinnot etenevät opetussuunnitelman mukaisesti
- 3) Haastavat opiskelijat eli opintovaikeuksissa olevat opiskelijat

Jokainen pääryhmä edellyttää opinto-ohjaukselta erilaista opinto-ohjauksen palvelupolkua. Esipalvelu-vaiheessa kaikille opiskelijoille opinto-ohjaus tarjotaan samanlaisena palveluna. Ydinpalveluiden aikana tapahtuu haastavien opiskelijoiden ja lahjakkaiden opiskelijoiden kohdalla eriytyminen perusopiskelijoiden polusta.

Haastavat opiskelijat kohtaavat opintojen etenemisen kannalta opintohuollollisia palveluita silloin, kun opinnot eivät etene. Huolen voi ilmaista esimerkiksi opinto-ohjaajalle, joka kutsuu kokoon monialaisen asiantuntijaryhmän. Nuoren opintojen etenemättömyys voi johtaa opintojen keskeyttämiseen tai opinnoista erottamiseen. Tällöin Etsivä nuorisotyön etsivät ottavat nuoresta kopin.

Lahjakkaat opiskelijat kulkevat yksilöllistä opintopolkujaan. Heillä on myös mahdollisuus nopeuttaa valmistumistaan osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen kautta.

Kullakin käyttäjäprofiililla kannattaa olla omat skenaariot. Tuulaniemen (2016, 2017) mukaan skenaarioilla rakennetaan vaihtoehtoisia kuvauksia tulevaisuudesta ja suunniteltavasta palvelusta. Hänen mukaansa skenaarioilla hahmotellaan tulevaisuuden toimintaympäristöä eli sitä paikkaa, missä palvelu tuotetaan, sekä samalla selvittää, miten ihminen toimii.

5.3 Digitalisaatio – Palvelupolun nopeus ja kustannustehokkuus

Oppilaitoksissa puhutaan paljon digitalisaatiosta ja digiloikasta (Kuva 13), joiden tulisi näkyä myös oppilaitoksen tarjoamissa opinto-ohjauspalveluissa.



Kuva 13. Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 27.9.2017)

Mitä digitalisaatio oikein tarkoittaa? Tässä työssä digitalisaatiolla ymmärretään sähköisten palveluiden (Kuva 14) yleistymistä ja hyödyntämistä opinto-ohjauksessa ja arkielämän toiminnoissa.

Ammatillisen koulutuksen reformissa ja yksilöllisiä opintopolkuja rakennettaessa digitalisaation merkitys kasvaa. Reformissa puhutaan, että opiskelijan on saatava riittävä ohjausta ja tukea opinnoissaan. Lisäksi ohjauksen tarkoituksena on auttaa opiskelijaa tunnistamaan omat kykynsä. Kuten aikaisemmin on todettu, opintojen ohjaus tukee opiskelijan oppimisprosesseja ja omatoimisuutta. Hyvä opinto-ohjaus edesauttaa opintojen etenemistä, ehkäisee keskeyttämistä ja syrjäytymistä.

Verkko-oppiminen, verkkokurssit ja monimuoto-opiskelu toisella asteella ovat tätä päivää ja tämän päivän oppimismuotoja. Digitalisaatio näkyy oppilaitoksessa erilaisissa sähköisissä oppimisympäristöissä, joista käytetyin on Moodle. Opiskelijan ja oppilaitoksen edustajan välillä toimii Wilma-järjestelmä, joka mahdollistaa muun muassa nopean viestittelyn opiskelijan, huoltajan, vastuopettajan ja/tai koko ryhmän välillä.



Kuva 14. Digitalisaation väyliä. Sosiaalinen media 2017.

Perinteisesti opinto-ohjaus on kasvokkain tapahtuvaa tässä-ja-nyt -ohjausta. Kaikille pitää mahdollistaa samanlaiset ja yhtenäiset mahdollisuudet opintojen ohjaukseen ja neuvontaan, välimatkasta ja elämäntilanteesta riippumatta. Joillekin opiskelijoille verkko-ohjaus ja etäohjauspalvelut voisivat olla mahdollisuus hakeutua helpommin ohjattavaksi. Opintojen ohjausta on mahdollista tehdä Skypen välityksellä tai AC-istunnon (Adobe Connect -istunnon) kautta. Verkko-ohjausmahdollisuus opintojen eri vaiheissa helpottuvat.

Tekniikka ei koskaan voi korvata kasvokkain tapahtuvaa ohjausta, mutta tekniikkaa ohjauksen apuna voidaan lisätä ja hyödyntää. Yksinkertaisten toimintojen digitalisoiminen vapauttaa aikaa varsinaiseen ohjaamiseen ja opiskelijan kohtaamiseen. Digitalisaation tulee näkyä myös ohjauksen välineissä ja toimintamalleissa unohtamatta opiskelijan tietoturva. Henkilökunnan kouluttaminen ja perehdyttäminen uusiin viestintävälineisiin on haastavaa. Haasteita aiheuttavat henkilökunnan ikärakenne, kiinnostus uutta tekniikkaa kohtaan, alati kasvava työtaakka ja aikapula.

Uuden tekniikan ja digitaalisten väylien omaksuminen vie aikaa. Oppilaitokseen on palkattu digi-tuutoreita, jotka oman toimensa ja opetustyön ohessa auttavat, ohjaavat ja opastavat henkilökuntaa digimaailmaan. Heiltä saa apua aina tarvittaessa ja heillä on takanaan alan tuorein tieto. Lisäksi oppilaitos kouluttaa säännöllisesti henkilökuntaa uusiin ohjelmiin ja ohjelmien käyttöominaisuuksiin.

Oppilaitoksessa on ollut koekäytössä Livechat-palvelu, jossa koulutuksesta kiinnostuneiden kysymyksiin on ollut vastaamassa opinto-ohjaaja tai koulutussihteeri. Livechat on ollut auki tietyn ajan päivässä sekä sinne on voinut jättää kysymyksiä, joihin vastaukset on lähetetty myöhemmin. Palvelua on voitu hoidtaa ohjaustyön ohessa.

Vastuuopettajat ovat, oman kiinnostuksensa mukaan, luoneet ryhmänsä opiskelijoille oman WhatsApp-ryhmän, jonka kautta opiskelijat tavoittaa parhaiten. Joillekin opiskelijoille Wilman käyttäminen on ongelmallista ja WhatsApp koetaan Wilmaa luontevammaksi viestiväyläksi.



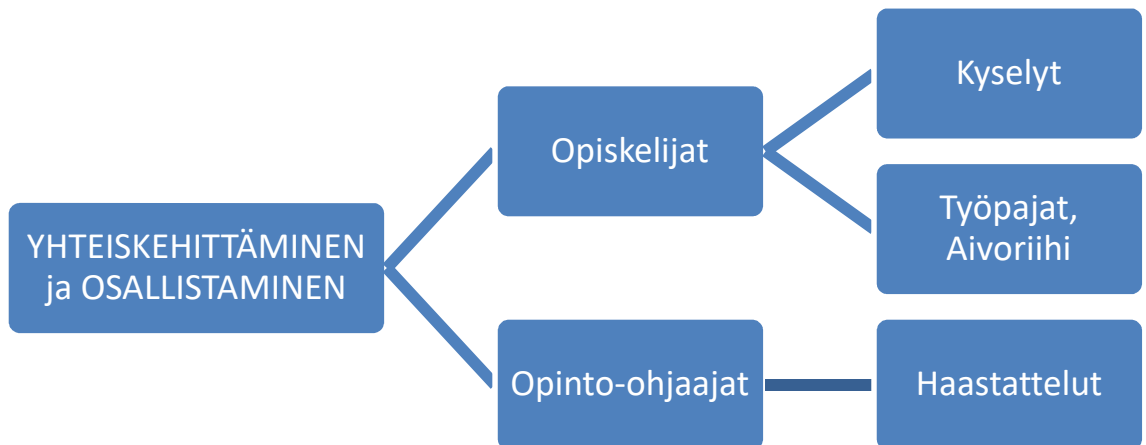
Kuva 15. Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 28.9.2017)

Digitalisaatio (Kuva 15) antaa uusia mahdollisuuksia opinto-ohjaukselle. Ohjaus ei ole aikaan eikä paikkaan sidottua. Opiskelijat voivat olla yhteydessä opinto-ohjaajaansa Wilma-viestin ja tekstiviestin kautta. Viestit voidaan lukea ja lähettää opiskelijan omalla älypuhelimella, joka kulkee koko ajan opiskelijan mukana niin oppitunneilla kuin työmaallakin.

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

“Nullum est iam dictum quod non sit dictum prius.”⁷

Tuulaniemen (2016, 116) mukaan palvelun keskeinen ajatus on eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen. Palvelun keskiössä on palvelun käyttäjä, jonka mukaan ottaminen palvelun kehittämiseen edistää suunnittelua, tiedon kulkua ja arvon rakentumista. Pääasiallinen tutkimusaineisto koostui osallistamalla opiskelijat ja opinto-ohjaajat yhteiskehittämiseen (Kuva 16).



Kuva 16. Yhteiskehittäminen (Saravirta 2017)

Yhteiskehittäminen on ihmisten välistä yhteistyötä. Se on vuorovaikutuksellista ja ohjattavissa oleva prosessi. Siinä asioita uskalletaan kyseenalaistaa. Se on tavoitteellista toimintaa, joka ei ole paikkaan tai aikaa sidottua. Yhteiskehittämisessä kehitettävät kohteet voivat olla palveluita, tuotteita, tiloja, arvoja tai vaikkapa toimintatapoja.

Erilaiset tutkimusmenetelmät tuovat esille palvelun käyttäjän (= opiskelija) sekä palvelun järjestäjän (=opinto-ohjaaja) äänen. Kananen (2014, 142) toteaa, että opinnäytetyössä voidaan yhdistää laadullinen ja määrällinen tutkimus. Kysely noudatti kvantitatiivista (määrällinen) tutkimusta.

⁷ "Ei ole sanottu mitään sellaista, mitä ei olisi sanottu jo aiemmin." (Kivimäki 2000, 194)

Teemahaastattelu puolestaan edusti kvalitatiivista (laadullinen) tutkimusta. Kananen (2014, 143) mukaan kvalitatiivinen tutkimus voidaan nähdä myös eräänlaisena kvantitatiivisen tutkimuksen esitutkimuksena, jolla selvitetään tutkittavan ilmiön rakennetta ja siihen vaikuttavia tekijöitä eli muuttujia.

6.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen eli tilastollinen tutkimus, josta käytetään myös nimeä määrällinen tutkimus, pyrkii vastaamaan kysymyksiin: mitä, missä, paljonko ja kuinka usein? Ilmiötä kuvataan numeerisen tiedon pohjalta. (Heikkilä 2005, 17)

Kananen (2011, 30) täydentää, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa tiedot kerätään kysymyksillä. Kysymykset voivat olla avoimia tai valmiilla vaihtoehdoilla varustettuja.

Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla kartoitetaan yleensä olemassa oleva tilanne, esim. asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen palveluihin. Tutkimus kuvaa ilmiötä numeerisen tiedon pohjalta ja tuloksia havainnollistetaan taulukoilla ja kuvioilla. Määrällisessä tutkimuksessa tutkittava ilmiö on tunnettava. Tällöin on tiedettävä, mitkä asiat vaikuttavat tutkittavaan ilmiöön. (Kananen 2011, 12)

Kananen (2014, 143) kirjoittaa, että kannattaa muistaa se tosiasia, että yritysmaailma pyörii tänä päivänä lukujen ympärillä. Yritysten markkinointitutkimusosastot hyödyntävät ja tuottavat pääsääntöisesti kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimustuloksia päätöksenteon tueksi.

Vilka (2006, 83) kirjoittaa, että määrällisessä tutkimusmenetelmässä havaintojen pelkistäminen tapahtuu määrittelemällä muuttujat ja koodit. Kerätty tutkimusaineisto koodataan ja sen jälkeen tehdään tilastolliset analyysit. Muuttujien ja koodien määrittäminen tapahtuu jo ennen tutkimusaineiston keräämistä. Tätä vaihetta nimitetään määrällisessä tutkimusmenetelmässä havaintojen tuottamiseksi.

6.2 Kvantitatiivisen tutkimusaineiston keruu- ja analyysimenetelmät

Tutkimuksessa tarkasteltavat teemat määräytyivät tutkimuksen viitekehyksen mukaan. Teemoja olivat muun muassa opiskelijoiden taustatiedot, koulumestys, opintojen etenemiseen liittyvät tiedot, opinto-ohjaukseen liittyvät asia sekä tulevaisuuden suunnitelmat. Lisäksi selvitettiin ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden opinto-ohjauksen saatavuus, opintojen läpäisy määräajassa, koulupudokkaiden varhainen tunnistaminen ja syrjäytymisen ehkäisy.

Opiskelijoista tehtiin ryväotanta. Holopainen, Tenhunen & Vuorinen (2004, 18) kirjoittavat, että ryväotanta suoritetaan kaksivaiheisena siten, että aluksi poimitaan otos ryppäiden joukosta ja sen jälkeen toimitetaan joko kokonaistutkimus tai otanta tutkimus jokaisessa poimitussa ryppäessä erikseen. Heidän (2004, 19) mukaansa ryväotannan hyvänä puolena pidetään sitä, että menetelmä on kustannusten suhteen edullinen. Heikkoutena pidetään puolestaan sitä, että aina ei ole helppoa muodostaa ryppäitä, jotka ovat toistensa kaltaisia. Heikkilä (2014, 37) puolestaan määrittää ryväotannan seuraavasti: perusjoukko koostuu luonnollisista ryhmistä esimerkiksi kotitalouksista, yrityksistä tai koululuokista. Näistä ryppäistä arvotaan satunnaisesti tai systemaattisesti mukaan tulevat ja ne tutkitaan kokonaan tai niistä tehdään otos.

Valikoituneesta ryhmästä kaksi ryhmää joutui jäämään pois työssäoppimisjakson vuoksi. Valituille ryhmille tehtävään kyselyyn osallistui 123 opiskelijaa.

Opiskelijat olivat pääsääntöisesti nuoria miehiä iältään 15- 21-vuotiaita. Opiskelijat ovat peruskoulusta tulleita. Ylioppilaspaikkoja ei ole kyseisissä kouluksissa. Joillakin opiskelijoilla on takanaan alan vaihto tai välivuosia peruskoulun ja ammatillisten opintojen aloittamisen välillä. Kysely tehtiin luokkatilassa ennen varsinaisen tunnin alkamista. Aika oli sovittu etukäteen kyseisen aineopettajan kanssa. Näin pystyttiin varmistamaan mahdollisimman suuri vastausprosentti ja lomakkeiden nopea palautus. Kyselyyn vastaamiseen kului aikaa noin 20 minuuttia. Vilkka (2015, 96) kirjoittaa, että kasvokkain tehdyssä kyselyssä lomakkeet tai tiedostot lähtevät välittömästi aineiston kerääjän tai tutkijan mukaan ja hän voi siten koko ajan seurata tutkimusaineiston karttumista ja vastausten laatua.

Opiskelijoille suunnatun kyselylomakkeen kysymykset laadittiin huomioiden työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Vilka (2015, 106) kirjoittaa, että kyselylomakkeen kysymykset voivat olla monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Tässä työssä tiedonkeruun monivalintakysymyksissä vastaajalle annettiin vastausvaihtoehdot. Monivalintakysymyksissä kysymysmuoto oli standardoitu eli vakio.

Vilkan (2015, 106) mukaan avoimien kysymysten tavoitteena on saada vastaajilta spontaaneja mielipiteitä, jossa vastaamista rajataan vain vähän. Tässä työssä tiedonkeruun sekamuotoisissa kysymyksissä annettiin osa vastausvaihtoehdoista.

Lomake testattiin yhdellä opiskelijaryhmällä, minkä jälkeen siihen tehtiin korjaukset epäselviin kohtiin. Lisäksi lisättiin muutama tarkentava kysymys. Kysely teetettiin opiskelijoilla huhtikuun ja toukokuun 2017 aikana. (Liite 1) Tutkimusaineisto kerättiin keväällä 2017 huhtikuun ja toukokuun aikana. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta.

Kyselyn alussa tutkimuksen tekijä esittäytyi ja samalla kerrottiin kyselyn tarkoitus sekä vastausten luottamuksellisuus sekä vastaamisen vapaaehtoisuus. Kaikille opiskelijoille jaettiin kyselylomakkeet, samanlainen lyijykynä ja tyhjä kirjekuori, johon täytetty lomake laitettiin. Kyselyyn vastattiin anonyymisti.

Opiskelijoiden vastaukset analysoitiin Excel-taulukon yhteenvedon kautta. Tavoitteena oli opiskelijoilta kerätyn tiedon valossa kuvata, tulkita ja ymmärtää opinto-ohjauksen kehittämistä palvelumuotoilun ja digitalisaation keinoin.

6.3 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin: miksi, miten ja millainen. Ilmiötä ymmärretään niin sanotun pehmeän tiedon pohjalta. (Heikkilä, 2005, 17.) Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2009, 161)

Vilkkä (2015, 124) toteaa, että teemahaastattelu lienee yleisimmin käytetty tutkimushaastattelun muoto. Laadullinen tutkimus toteutettiin yksilöhaastatteluna haastatteleamalla Sampon viittä (5) opinto-ohjaajaa. Kyseessä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu.

Hirsijärven ja Hurmeen (2000, 48) mukaan teemahaastattelu ei edellytä tiettyä kokeellisesta aikaansaatuja yhteistä kokemusta, vaan lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. Heidän mukaansa teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että yksi haastattelun aspekti, haastattelun aihepiirit, teema-alueet, ovat kaikille samat. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämä vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin.

Haastattelu on siinä mielessä ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, että siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2009, 204). Hirsijärvi ja Hurme (2000, 47) toteavat, että puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Vilkkä (2015, 122) toteaa, että usein tutkimusaineistoksi valitaan ihmisten kokemukset puheen muodossa, jolloin tutkimusaineisto kerätään haastatteluina.

6.4 Kvalitatiivisen tutkimusaineiston keruu- ja analyysimenetelmät

Tutkimusaineisto kerättiin kesällä 2017. Haastattelut toteutettiin opinto-ohjaajien työhuoneessa tai muussa rauhallisessa ja hiljaisessa tilassa. Yksilöhaastatteluun kului aikaa noin 25-45 minuuttia. Haastattelut nauhoitettiin ja nauhoittamiseen kysyttiin lupa ennen haastattelun alkua. Hirsijärven ja Hurmeen (2000, 92) mukaan teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastattelun tallentaminen. Vain tällä tavoin saadaan haastattelu sujumaan nopeasti ilman katkoja.

Haastattelukysymykset käsittelivät tämän opinnäytetyön tavoitteita, opinto-ohjauksen kehittämistä palvelumuotoilun näkökulmasta sekä opinto-ohjauksen tulevaisuuden näkymiä (liite 2).

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen ydinasioita. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaisia vastauksia hän saa ongelmiinsa (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 221). Tuulaniemi (2016, 147) kirjoittaa, että haastattelija on kiinnostunut haastateltavan elämästä ja toiminnasta ja esittää täsmällisiä kysymyksiä ymmärtääkseen paremmin, mitä asiakas tekee ja miksi.

6.5 Työpaja - Aivoriihi

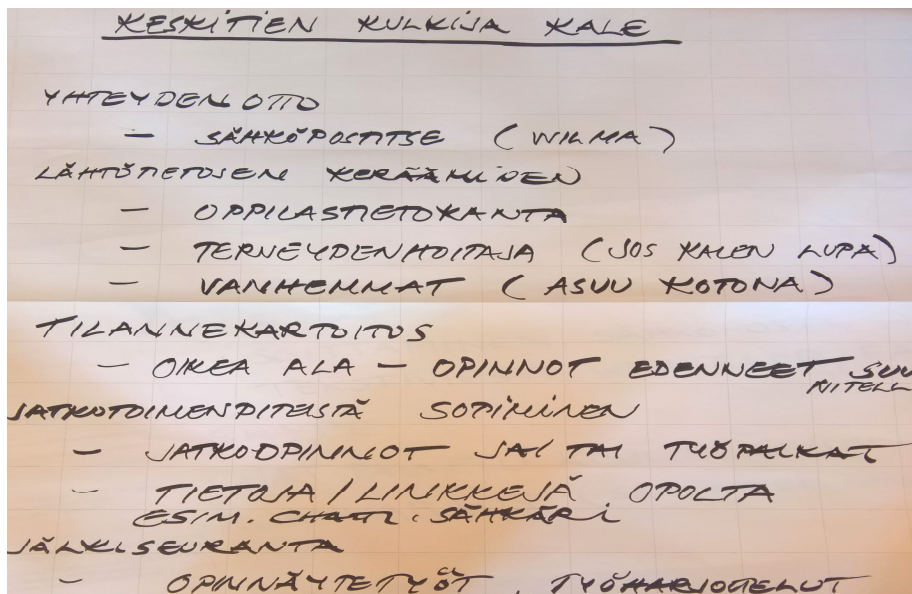
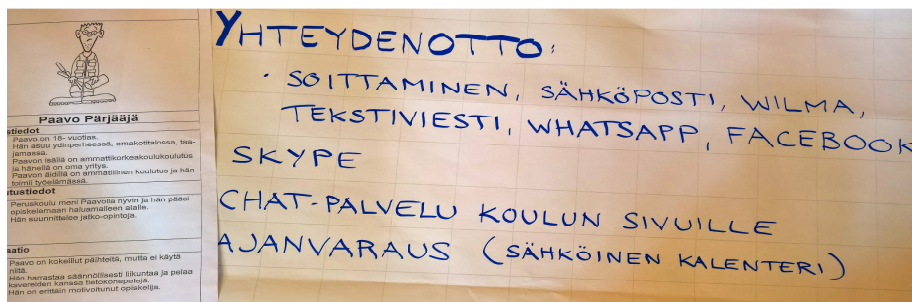
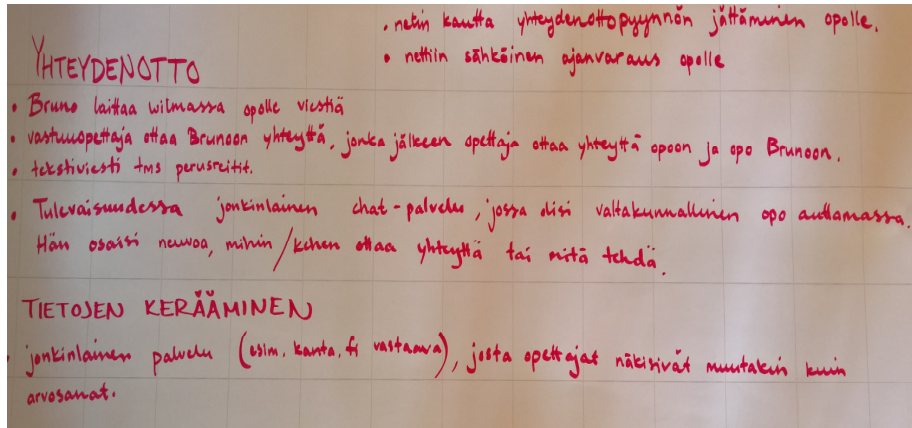
Opiskelijoille järjestettiin työpaja, jonka teemana oli digitalisaation väylät opinto-ohjauksessa. Lisäksi rajatulle opiskelijajoukolle teetettiin kysely sekä opinto-ohjaajille tehtiin puolistrukturoitu teemahaastattelu.

Ryhmän tavoitteena oli määrättyssä ajassa kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuja ja vaihtoehtoisia ideoita kerrottuun ongelmaan, mikä käsitteli digitalisaation mahdollisuuksia opinto-ohjauksessa. Ryhmäksi valittiin tekniikan koulusalalta ensimmäisen vuosikurssin opiskelijat, jotka olivat aloittaneet opiskelun elokuussa 2017. Ryhmässä oli yhteensä 16 opiskelijaa, joista 15 oli paikalla.

Yhteiskehittämisen menetelmäksi valittiin Brainstorming eli aivoriihi. Aivoriihi on luova ongelmanratkaisumenetelmä, jolle on tyypillistä lyhyessä ajassa kehitetyt luovat ratkaisut. Aivoriihi (Kuva 17.) toteutettiin ryhmätyönä syksyllä 2017.

Aluksi kerrottiin yhteiskehittämisen tarkoitus, esiteltiin ohjauspolut sekä esiteltiin käyttäjäprofiilit, joille digitaalisia palveluita oli tarkoitus ideoida. Opiskelijat muodostivat itse ryhmät luokassa olevien pöytien ääreen. Kussakin ryhmässä oli viisi jäsentä.

Opiskelijoille annettiin puolituntia aikaa ideointiin. Tämän jälkeen ryhmät kertoivat ajatuksensa ja ideansa muille. Tehtävän purkamiseen ja ajatusten vaihtoon jäi liian vähän aikaa. Ensimmäisen vuoden opiskelijat kokivat ryhmätyön aiheen myös haastavaksi. Ideointi toteutettiin viihtyisässä kotiluokassa, jonka opiskelijat olivat itse sisustaneet ja remontoineet.



Kuva 17. Yhteiskehittämisen tuotoksia (Saravirta 2017)

Kuva 17 konkretisoi aivoriihien käyttöön perustuvaa tutkimusmenetelmää opiskelijoiden tuloksista otettujen otosten avulla. Ylimmäisenä on otos Bruno Reppanan käyttäjäprofiilia, opinto-ohjauksen palvelupolkua ja palvelutuokioiden digitalisaatiota arvioineen ryhmän tuotoksista. Keskimmäisenä on esimerkki Paavo Pärjäjän vastaavia asioita arvioineen ryhmän tuloksista. Viimeisenä on esitetty Kale Keskitien opinto-ohjauspolun arviointia.

7 ANALYYSI

*”Nulla regula sine exceptione.”*⁸

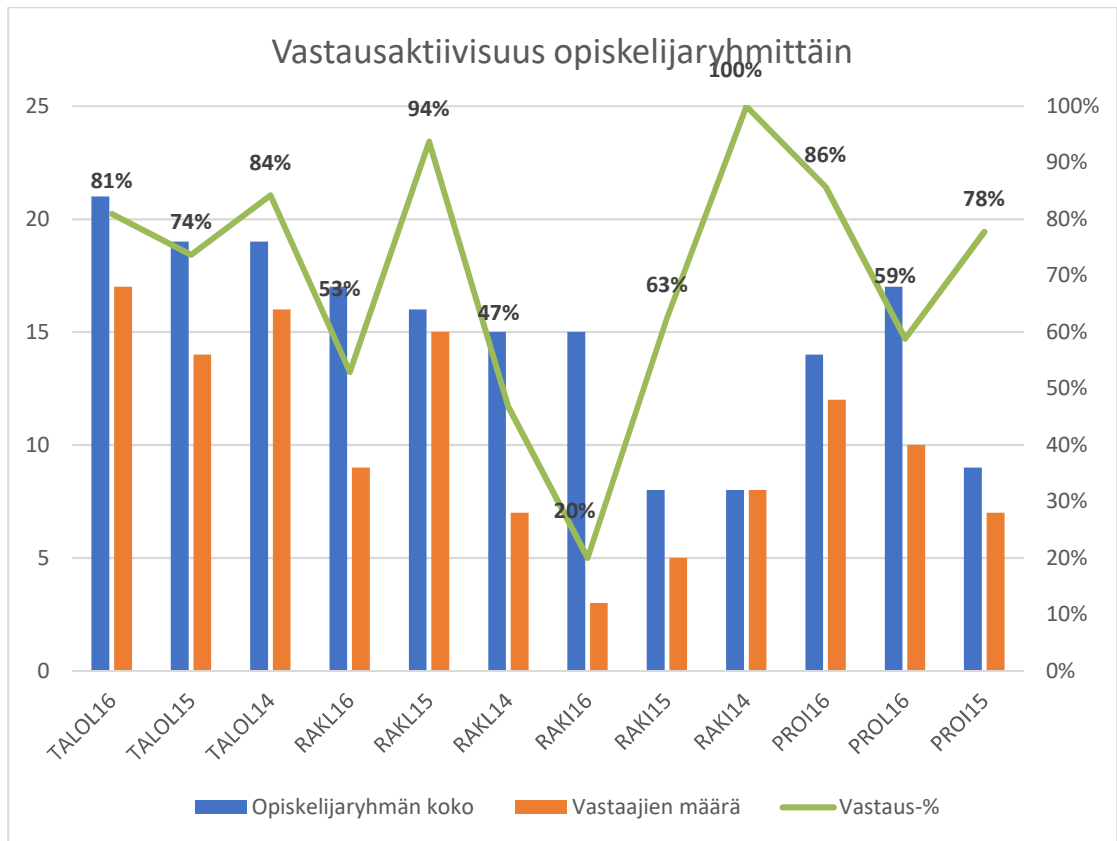
Opiskelijoille suunnatun kyselyn vastauksista tehtiin analyysikuvia, joita tarkasteltiin viitekehyksen (Kuva 10) näkökulmasta. Kyselyn alkuosa painottui opinto-ohjaukseen vaikuttaviin tekijöihin (Kuva 11), joita ovat muun muassa opiskelijan perhetaustat, opiskelijan henkilökohtaiset ominaisuudet, sosiaaliset taidot ja opintojen eteneminen. Opintojen etenemiseen liittyi muun muassa poissaolojen määrä. Opinto-ohjaajien haastatteluvastausten sekä opiskelijoiden kyselyn tulosten analyysien avulla luotiin käyttäjäprofiilit eli käyttäjäpersoonat. Tuloksena syntyi kolme erilaista käyttäjäprofiilia (Kuva 34).

Käyttäjäpersoonat esiteltiin opiskelijaryhmälle, joka osallistettiin pohtimaan yhteiskehittämisen työpajassa digitaalisuuden hyödyntämistä ohjauksessa. Digitalisaation ja palvelumuotoilun osalta otettiin huomioon opiskelijoiden ja opinto-ohjaajien näkemykset. Työpajan ideoiden avulla luotiin kolmelle eri käyttäjäpersoonalle palvelumuotoillut ohjauspolut.

7.1 Vastausaktiivisuus

Vastausaktiivisuuden analyysi tehtiin huomioiden opiskelijaryhmien koot aloitain (Kuva 18). Tutkimuskyselyyn osallistui 123 opiskelijaa kolmelta koulutus-alalta (talotekniikka, talonrakennus ja prosessi).

⁸ ”Ei sääntöä ilman poikkeusta”. (Kivimäki 2000, 194)

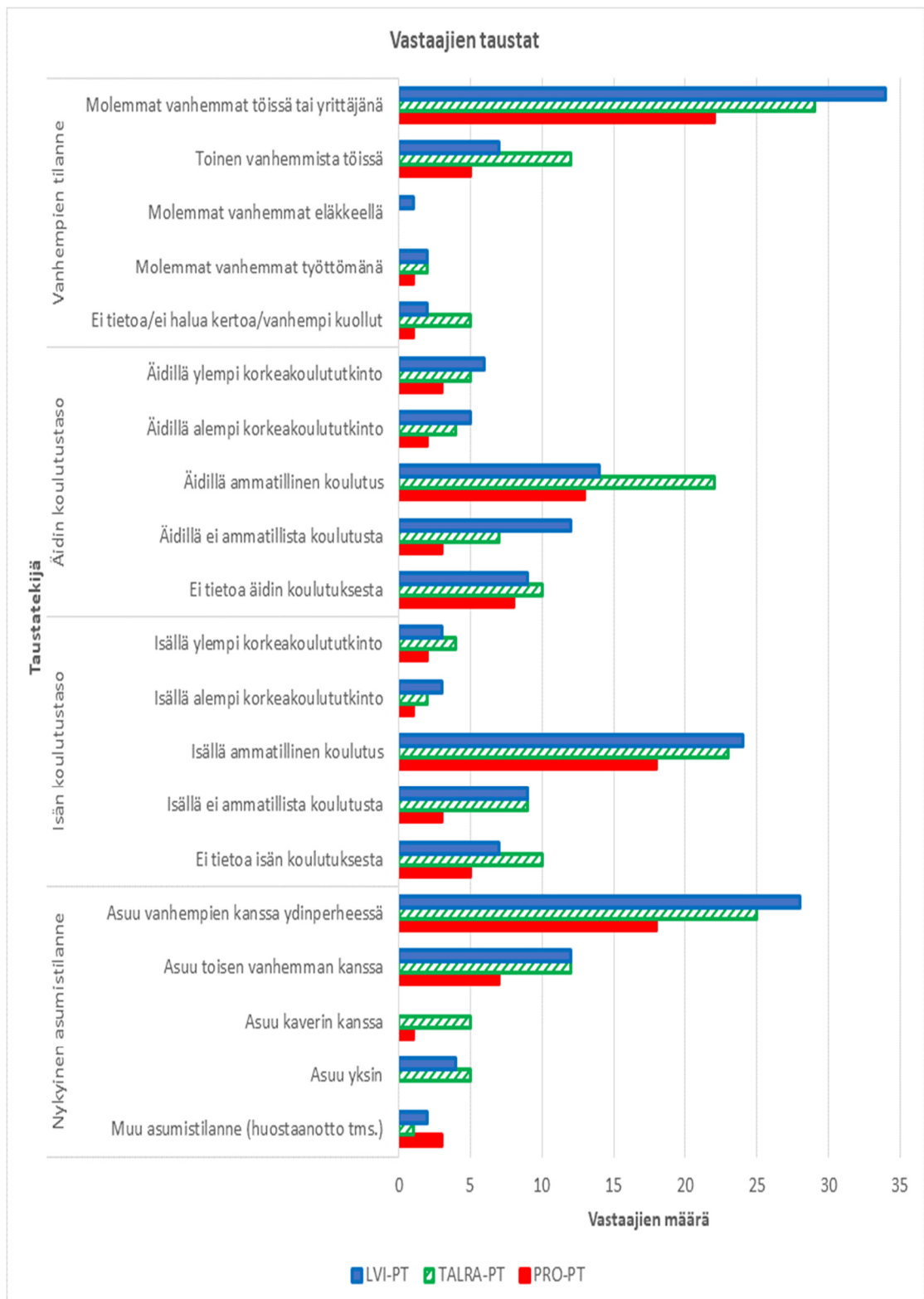


Kuva 18. Vastausaktiivisuus aloittain (Saravirta 2017)

Lappeenrannassa TALOL16, TALOL15 ja TALOL14 ryhmissä vastausprosentit olivat kaikissa perustutkinnoissa välillä 74...84 %. Talorakentamisen perustutkinnossa Lappeenrannassa ensimmäisen (RAKL16) ja kolmannen (RAKL14) vuosikurssien vastausprosentti jäi vain 53 %:iin, kun toisen vuosikurssin osalta se oli 94 %. Imatralla samoissa ryhmissä päästiin parempiin tuloksiin (RAKI15, 63 % ja RAKI14 100 %). Imatralla ongelmallisen RAKI16 ryhmän vastausprosentti jäi 20 %:iin. Prosessiteollisuuden perustutkinnoissa päästiin parempiin tuloksiin vastausprosentin ollessa välillä 59...86 %.

7.2 Vastaajien taustatiedot

Taustatietoanalyysissä selvitettiin opiskelijoiden vanhempien työtilannetta ja koulutustasoa sekä opiskelijan asumistilannetta (Kuva 19). Taulukossa X-akselilla on esitetty vastaajien määrä (kpl) ja Y-akselilla taustatekijät vastausvaihtoehtoineen. Tutkimukseen osallistuneiden opiskelijoiden koulutusalat on värikoodattu. LVI-alan putkiasentajat on kuvattu sinisellä värillä. Talonrakentajat on kuvattu vihreällä (rasteroidulla) värillä ja prosessin hoitajat punaisella värillä.



Kuva 19. Opiskelijoiden taustatekijät aloittain (Saravirta 2017)

Opiskelijoista 58 % (71/123) asuu vanhempien kanssa niin sanotussa ydinperheessä. Analyysistä ilmeni, että 31 opiskelijaa asuu vain toisen vanhemman kanssa. Mielenkiintoisena vastauksen lisätietona oli, että nämä nuoret miehet asuvat usein isän kanssa kahdestaan.

Ammatillisessa koulutuksessa olevien opiskelijoiden vanhemmillakin on pääsääntöisesti ammatillinen koulutus. Tämä on linjassa myös Sirniön (2016) havaintojen kanssa (katso luku 2.5.1). Ammatillinen koulutus oli 49 opiskelijan äidillä ja 65 opiskelijan isällä. Tutkimuksessa selvisi, että opiskelijoista 22 % ei tiennyt isänsä ja 18 % ei tiennyt äitinsä koulutustaustaa. Lisäksi tutkimuksessa selvisi, että yli 20 opiskelijan vanhemmilla ei ole minkäänlaista ammatillista koulutusta. Jokaisessa tutkittavassa ryhmässä vain noin kymmenellä opiskelijalla, toisella tai kummallakin vanhemmista oli korkeakoulututkinto. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kaikki opiskelijat olivat aloittaneet ammatillisen koulutuksen heti peruskoulun jälkeen.

Vastaajien taustatiedoissa käsiteltiin vanhempien työtilannetta. Analyysin mukaan opiskelijoiden vanhempien työtilanne on hyvä. LVI-alalla 34 opiskelijan vanhemmat olivat töissä tai yrittäjinä. Molemmat vanhemmat olivat työelämässä 29 talorakentamisen perustutkinnon opiskelijalla 22 prosessiteollisuuden perustutkintolaisella.

Vastaajista vain neljä opiskelijaa oli naispuolisia. He opiskelivat prosessiteollisuuden perustutkintoa. Tutkimuksessa olikin tyttöjen vähäisen määrän vuoksi vaikea saada tilastollista näyttöä tyttöjen ryhmäytymisen merkityksestä, vaikka Vehviläisen (2015) mukaan ryhmäytyminen lisää oppilaitoksessa viihtymistä ja estää keskeyttämistä. Perinteiset, naisten ja miesten alat rajoittavat työn perässä liikkumista ja kansainvälistä kilpailukykyä vaikuttaen samalla työvoiman laatuun ja määrään. Monilla teollisuuden aloilla naisia tarvitaan perinteisillä miesten aloilla.

Yhteenvedon voidaan todeta, että opiskelijat edustavat monipuolisesti erilaisia taustamuuttujia. Näin ollen opiskelijat ovat jaettavissa taustamuuttujiensa puolesta hyvinkin erilaisiin opiskelijaryhmiin, joille voidaan suunnitella palvelumuotoilua ja digitalisaatiota käyttäen omat opinto-ohjauspolut.

7.3 Opiskelijoiden keskeneräisten kurssien analyysi

Opiskelijoiden profilointi aloitettiin analyysillä, jossa yhdistettiin opiskelijoiden taustatiedot opiskelun sujumiseen. Tämän analyysin keskeisenä mittarina käytettiin keskeneräisten kurssien määrää. Analyysi eteni vaiheittain:

- Selvitettiin opiskelijamäärä kunkin taustamuuttujan suhteen.
- Analysoitiin, miten opiskelijat, joilla on keskeneräisiä kursseja, jakautuvat kunkin taustatekijän suhteen. Tulokset jäsennettiin vastausvaihtoehtoinen ja koulutusaloittain.
- Laskettiin taustamuuttujittain %-osuus opiskelijoista, joilla ko. ryhmässä on keskeneräisiä kursseja. Taustamuuttujalla tarkoitetaan tässä tietyn taustatekijän yhtä vastausvaihtoehtoa.

Taulukko 2 esittää taustamuuttuja-analyysin tulokset opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja (N=40).

Taulukko 2. Taustamuuttuja-analyysi opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017)

Mikä on opiskelijamäärä kunkin taustamuuttujan suhteen?

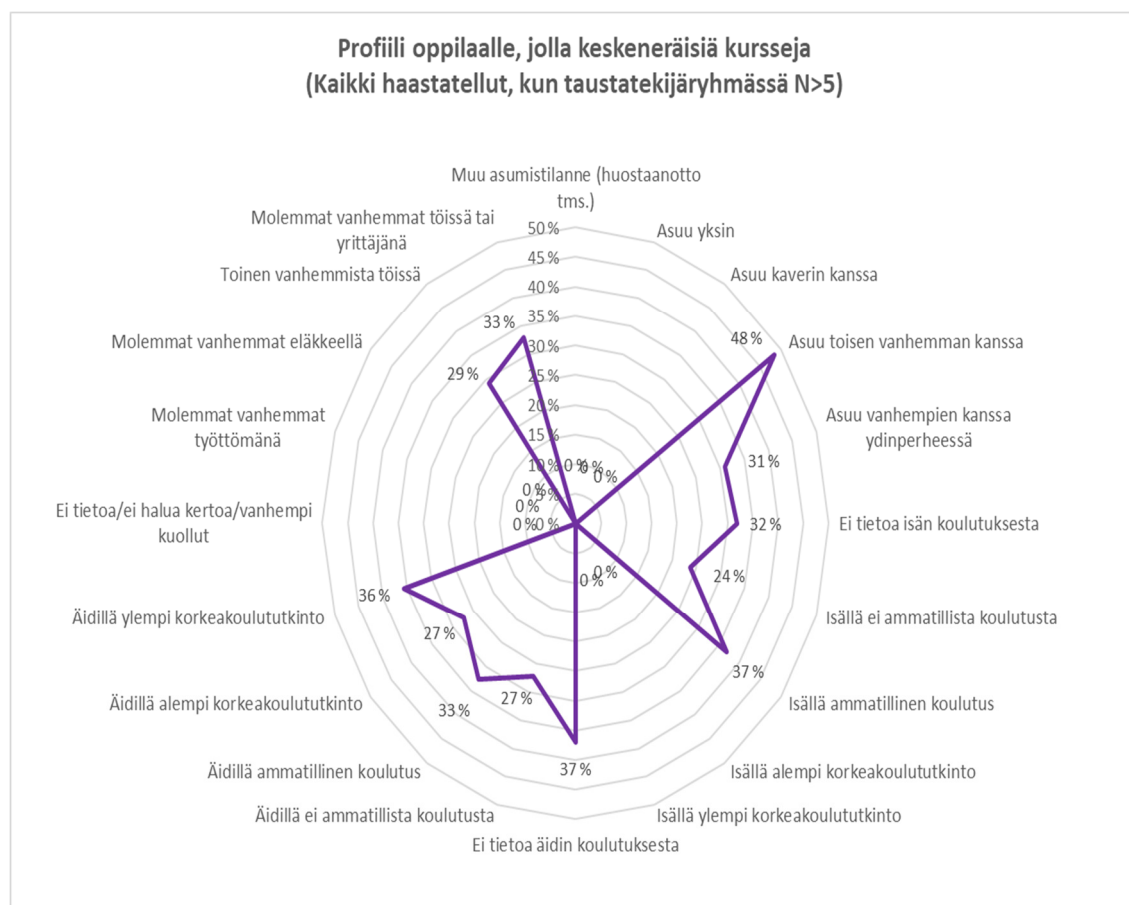
Monellako ko. taustatekijäryhmän opiskelijoista on keskeneräisiä kursseja?

Osuus opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja (%)

Taustatekijä	Taustamuuttuja (vastausvaihtoehto)	LVI-PT	TALRA-PT	PRO-PT	YHT.	LVI-PT	TALRA-PT	PRO-PT	YHT.	LVI-PT	TALRA-PT	PRO-PT	Kaikki haastatellut (kun N>5)
Nykyinen asumistilanne	Muu asumistilanne (huostaanotto tms.)	2	1	3	6	1	0	1	2				
	Asuu yksin	4	5	0	9	0	0	0	0				
	Asuu kaverin kanssa	0	5	1	6	0	1	0	1				
	Asuu toisen vanhemman kanssa	12	12	7	31	3	6	6	15	25 %	50 %	86 %	48 %
	Asuu vanhempien kanssa ydinperheessä	28	25	18	71	6	7	9	22	21 %	28 %	50 %	31 %
Isän koulutustaso	Ei tietoa isän koulutuksesta	7	10	5	22	1	4	2	7	14 %	40 %		32 %
	Isällä ei ammatillista koulutusta	9	9	3	21	3	2	0	5	33 %	22 %		24 %
	Isällä ammatillinen koulutus	24	23	18	65	5	6	13	24	21 %	26 %	72 %	37 %
	Isällä alempi korkeakoulututkinto	3	2	1	6	0	0	0	0				
	Isällä ylempi korkeakoulututkinto	3	4	2	9	1	2	1	4				
Äidin koulutustaso	Ei tietoa äidin koulutuksesta	9	10	8	27	3	4	3	10	33 %	40 %	38 %	37 %
	Äidillä ei ammatillista koulutusta	12	7	3	22	3	1	2	6	25 %	14 %		27 %
	Äidillä ammatillinen koulutus	14	22	13	49	2	6	8	16	14 %	27 %	62 %	33 %
	Äidillä alempi korkeakoulututkinto	5	4	2	11	1	1	1	3				27 %
	Äidillä ylempi korkeakoulututkinto	6	5	3	14	1	2	2	5	17 %			36 %
Vanhempien tilanne	Ei tietoa/ei halua kertoa/vanhempi kuollut	2	5	1	8	1	2	0	3				
	Molemmat vanhemmat työttömänä	2	2	1	5	1	0	1	2				
	Molemmat vanhemmat eläkkeellä	1	0	0	1	0	0	0	0				
	Toinen vanhemmista töissä	7	12	5	24	1	3	3	7	14 %	25 %		29 %
	Molemmat vanhemmat töissä tai yrittäjänä	34	29	22	85	7	9	12	28	21 %	31 %	55 %	33 %

Tulosten tulkinnan selkeyden, merkittävyyden ja luotettavuuden näkökulmasta taulukkoon on laskettu näkyviin %-osuudet vain niistä taustamuuttujista, joihin kuuluu kolmelta koulutusaloilta yhteensä yli 5 opiskelijaa. Punaisella värillä on merkitty kolme kriittisintä taustamuuttujaa ja punaruskealla värillä kolme seuraavaksi tärkeintä taustamuuttujaa.

Kuva 20 visualisoi hämähäkkikaavioita ja taustamuuttujia käyttäen keskimääräisen profiilin opiskelijasta, jolla on keskeneräisiä kursseja.



Kuva 20. Opiskelijan asumistilanteen, vanhempien työtilanteen, koulutustaustan analyysi opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja (kaikki haastatellut). (Saravirta 2017)

Yhteenvedon analyysistä voidaan todeta, että opintojen sujumisen kanssa vaikeuksissa olevilla opiskelijoilla korostuu kolme keskeistä taustamuuttujaa:

- 1) Asuu toisen vanhemman kanssa
- 2) Isällä on ammatillinen koulutus
- 3) Ei tietoa äidin koulutuksesta

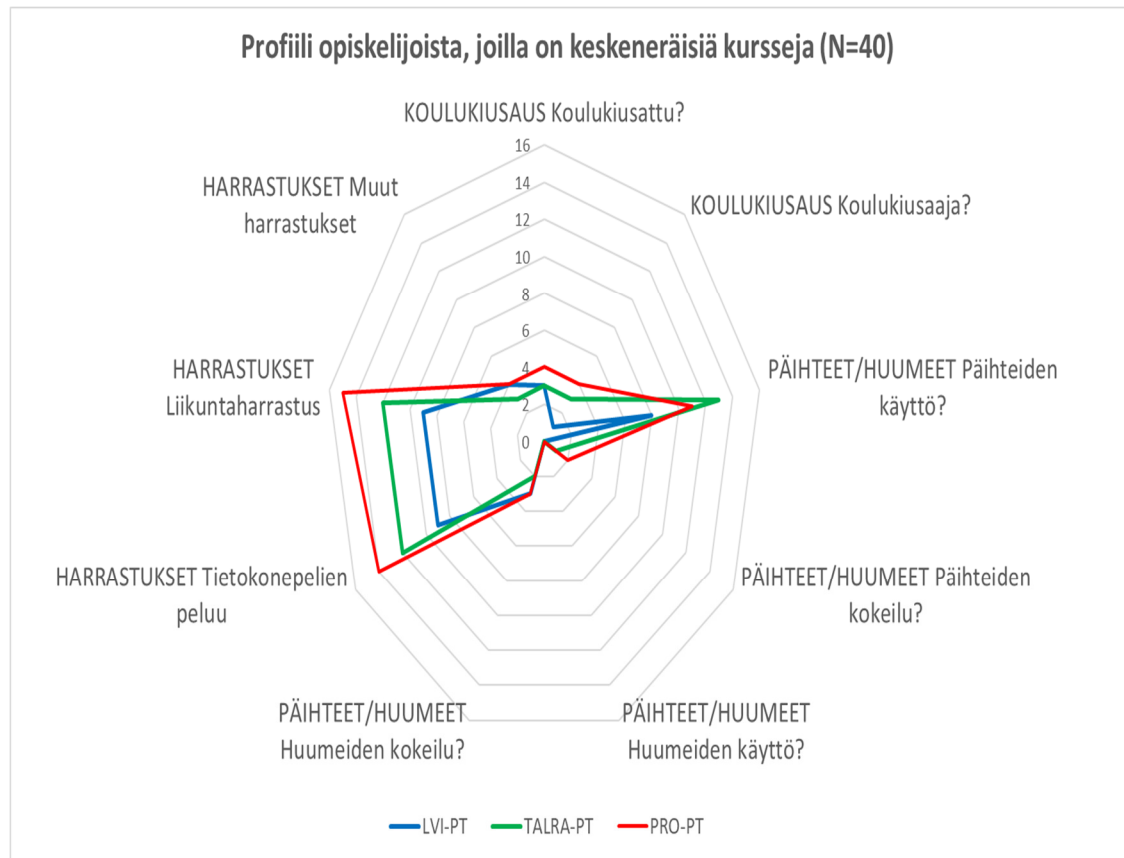
Muutamilla muillakin taustamuuttujilla havaittiin olevan korrelaatio opintovaikeuksien kanssa. Esimerkiksi ”Äidillä ylempi korkeakoulututkinto” korreloi keskeneräisten kurssien kanssa. Tulos ei kuitenkaan ole kovin luotettava, koska tällaisia tapauksia oli vain viisi (5) kappaletta.

Tulokset tukevat Stid, O’Neill ja Colbyn (2009) havaintoja siitä, että poissaolosten määrällä ja kesken jääneillä kursseilla on selkeä yhteys ja opiskelija joutuu tällöin helposti koulupudokkaaksi.

Analyysiä syvennettiin myös koulutusaloittain, jolloin taustamuuttujat painottivat hieman eri tavalla (kts. liite 3). Selkeästi suurimmat vaikeudet olivat opiskelijoilla, jotka opiskelevat prosessialaa. Ala koetaan vaikeaksi eikä ala ole, tällä hetkellä, kovinkaan suosittu Sampossa. Tulokset ovat hieman ristiriidassa Kurosen (2011) kanssa, koska hänen mukaansa keskeyttäminen on riippumaton opintoalojen suosiosta.

Opiskelijoiden opintovaikeuksiin analysoitiin kolme tärkeintä syytä (Kuva 21):

- a) Urheiluharrastus
- b) Tietokonepelien peluu
- c) Päihteiden käyttö



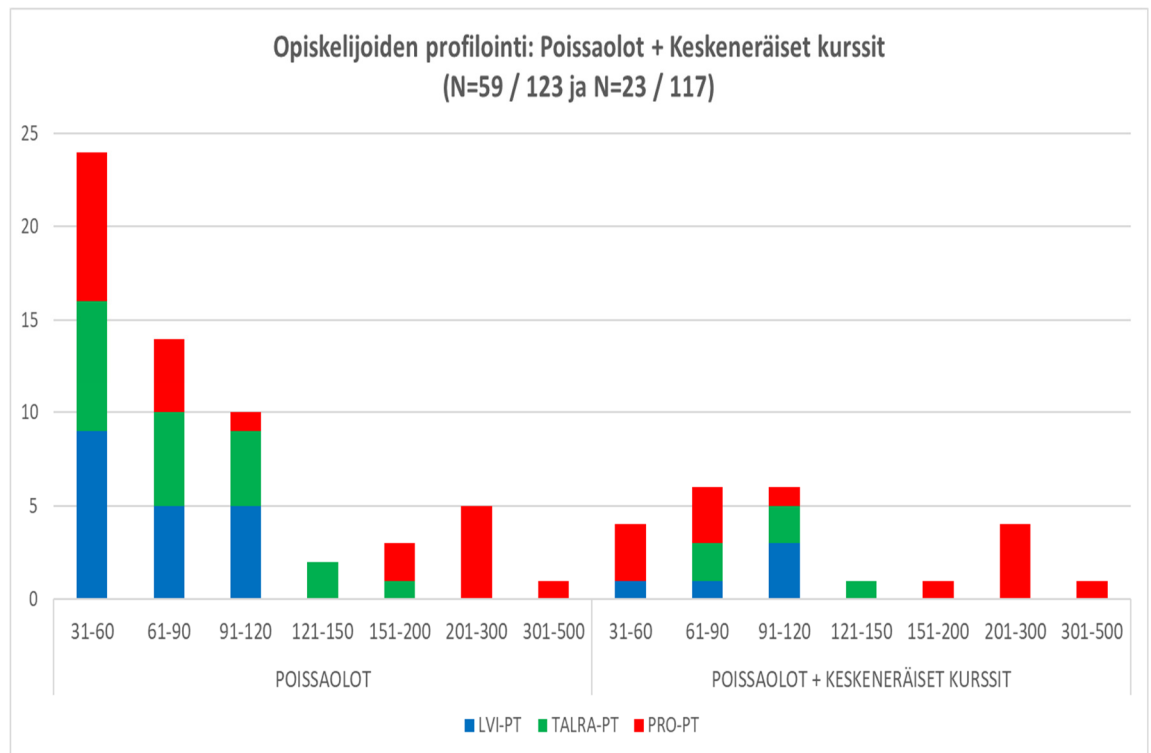
Kuva 21. Koulukiusauksen, päihteiden ja harrastusten analyysi opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017)

7.4 Opiskelijoiden poissaolojen analyysi

Opiskelijoiden poissaoloja analysoitiin suhteessa taustamuuttujiin ja keskeneräisiin kursseihin. Tämän analyysin keskeisenä mittarina oli poissaolojen määrä. Analyysi eteni vaiheittain:

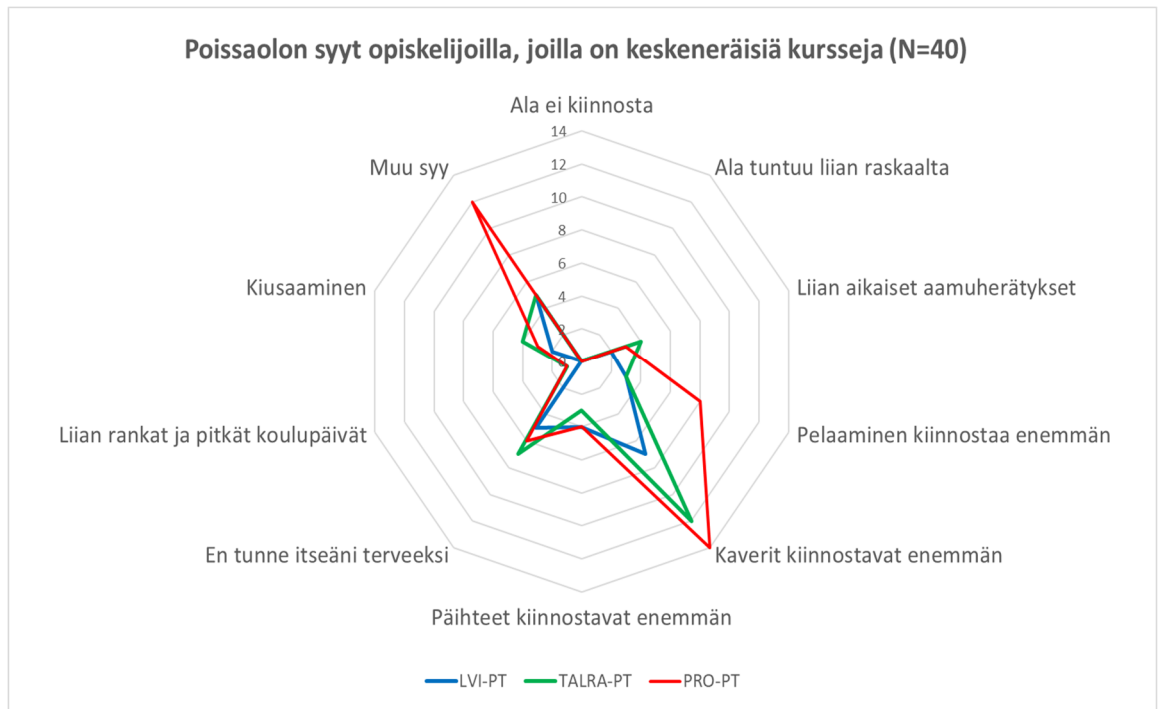
- Selvitettiin poissaolojen määrä kuluneen lukuvuoden aikana koulutusaloittain.
- Syvennettiin analyysiä poissaolojen syiden mukaan.
- Analysoitiin, paljonko opiskelijoilla, joilla on keskeneräisiä kursseja, on poissaoloja. Tulokset jäsennettiin koulutusalojen ja poissaolojen syyn mukaan.

Kuva 22 keskittyy opiskelijoiden poissaolojen ja keskeneräisten kurssien problematiikkaan koulutusaloittain. Keskeisenä havaintona on, että prosessipuolen opiskelijoilla on suurimmat opintovaikeudet.



Kuva 22. Opiskelijoiden määrä, joilla on poissaoloja ja keskeneräisiä kursseja. (Saravirta 2017)

Kuva 23 esittää poissaolojen syiden analyysin tulokset opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja. LVI-alan putkiasentajat on kuvattu sinisellä värillä, talonrakentajat vihreällä värillä ja prosessin hoitajat punaisella värillä.



Kuva 23. Poissaolon syyt opiskelijoilla, joilla on keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017)

Yhteenvedona analyysistä voidaan todeta, että opiskeluvaikeuksissa olevilla opiskelijoilla on myös poissaoloja. Poissaoloilla on neljä keskeistä syytä opiskelijoiden omien vastausten perusteella:

- 1) Kaverit kiinnostavat enemmän (N=33)
- 2) Muu syy (N=22)
- 3) En tunne itseäni terveeksi (N=18)
- 4) Päihteet kiinnostavat enemmän (N=11)

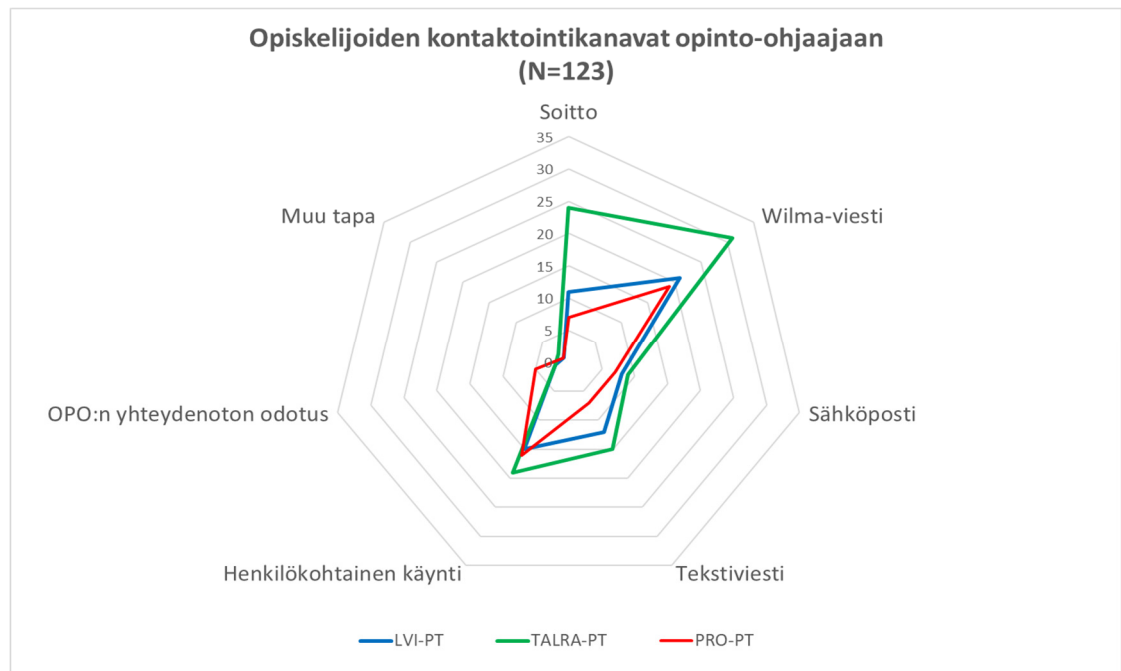
Keskeneräisten kurssien ja poissaolojen määrällä on selkeä yhteys opintojen etenemiseen. Tämä on linjassa Kouvon ym. (2011) kanssa, sillä hänen mukaansa toistuvat poissaolot pitkittävät opintoja ja voivat johtaa poissaolojen syistä riippuen keskeyttämiseen. Tulokset ovat analogisia Stid, O'Neill ja Colbyn (2009) kanssa. Heidän tuloksensa oli, että poissaolojen määrä ja kesken jääneet kurssit selittävät koulupudokkuutta.

Tuloksia heikkoon opintomenestykseen liittyen on selitettävissä sillä, että opiskelijalla ei ole selkeää kuvaa tulevasta ammatista tai opiskeluun liittyä epärealistisia odotuksia. Lisäksi viitteitä saatiin siitä, että motivaation puutteeseen vaikuttavat aiemmat, negatiiviset kokemukset oppimisesta ja uupuminen opiskeluun.

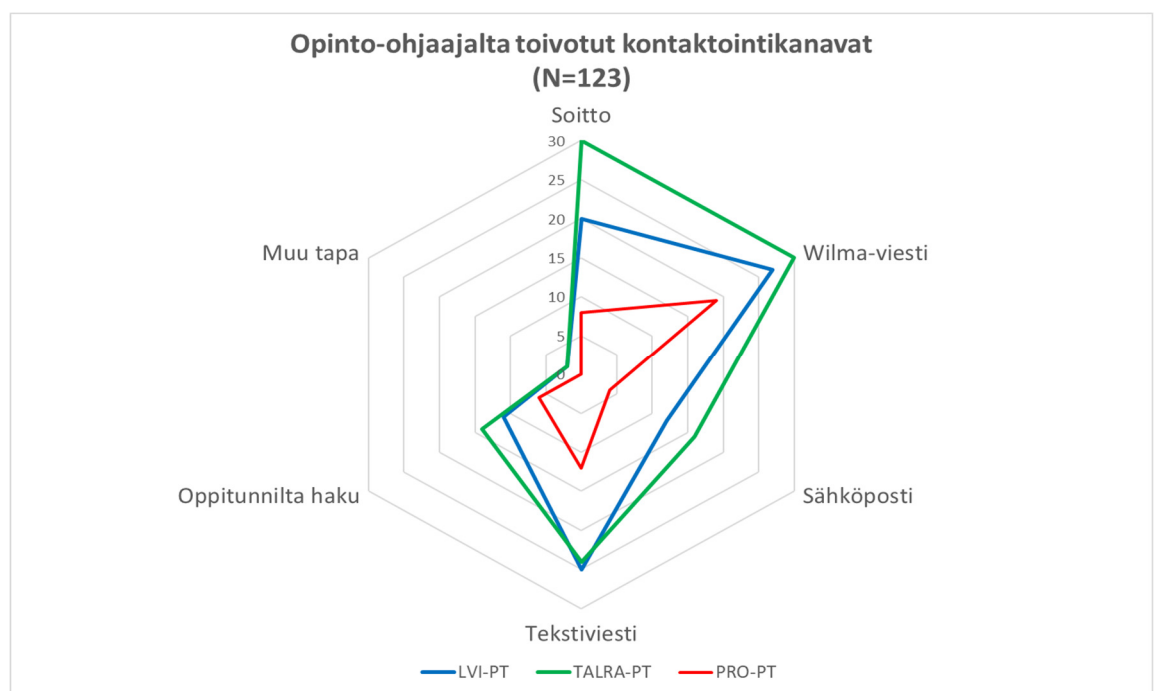
7.5 Opinto-ohjauksen kontaktointitapojen analyysi

Kontaktointitapojen analyysin avainkysymykseksi otettiin: Miten haastatellut opiskelijat suhtautuvat opinto-ohjauksen kanaviin? Opinto-ohjauksen perinteisiä ja digitaalisia keinoja analysoitiin kahdesta näkökulmasta:

- Tapa, jolla opiskelija haluaa ottaa yhteyttä opinto-ohjaajaan (Kuva 24)
- Tapa, jolla opiskelija toivoo opinto-ohjaajan ottavan yhteyttä häneen (Kuva 25)



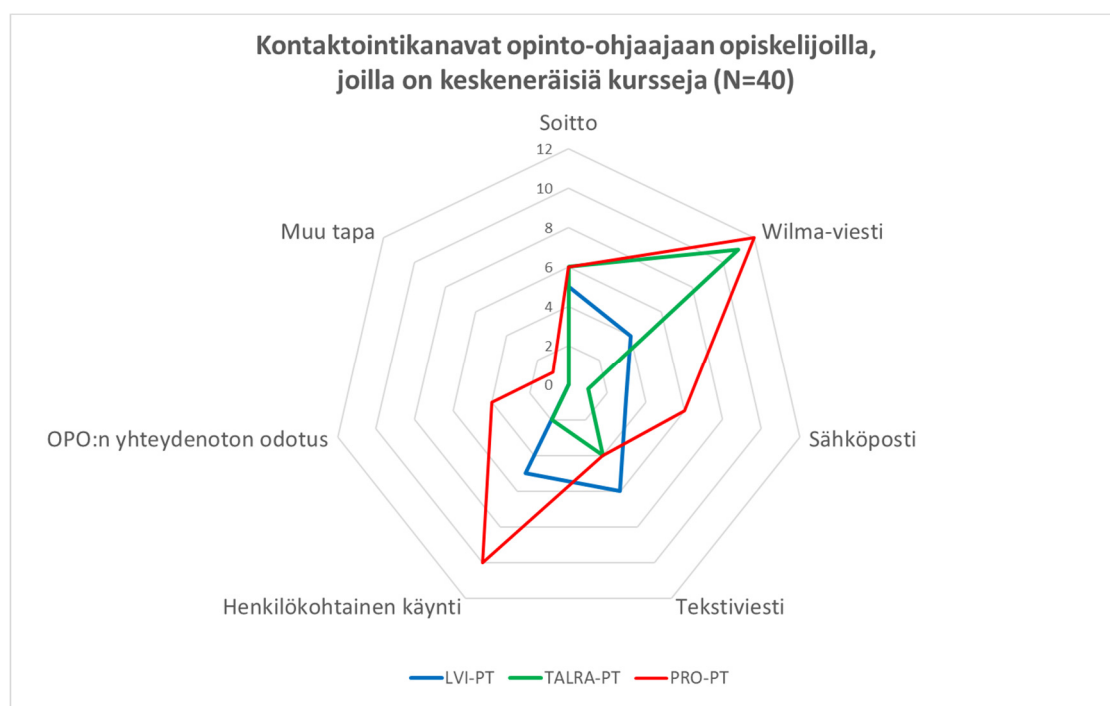
Kuva 24. Opiskelijoiden priorisoimat kontaktointikanavat opinto-ohjaajaan (Saravirta 2017)



Kuva 25. Opinto-ohjaajalta toivotut kontaktointikanavat opiskelijaan (Saravirta 2017)

Opiskelijoiden omassa opo-kontaktoinnissa korostuu yhteydenoton helppous. Kaikissa tutkimukseen osallistuneissa ryhmissä pidettiin Wilman kautta tapahtuvaa viestintää parhaimpana tapana ottaa yhteys opinto-ohjaajaan päin. Puhelimella soittaminen ja henkilökohtainen käynti olivat myös hyväksi koettuja tapoja. Sähköpostia ja tekstiviestiä ja pelkästään opo yhteydenotto-odotusta ei pidetty hyvinä kontaktointitapoina.

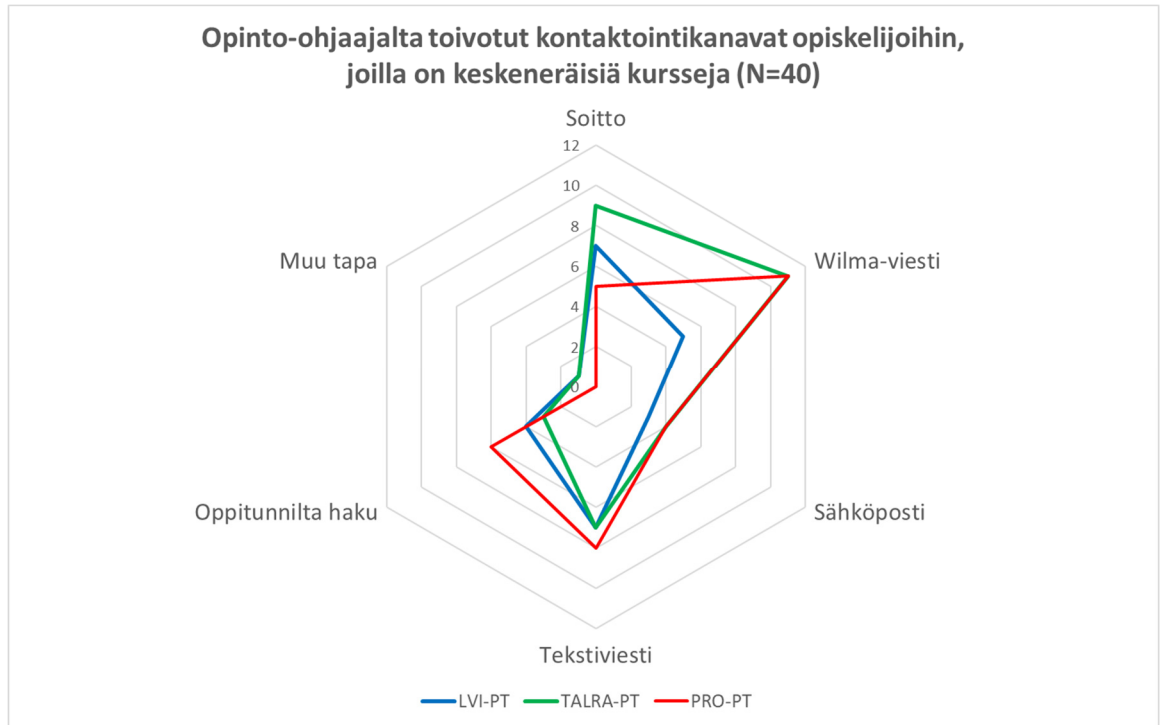
Opiskelijat odottivat opinto-ohjaajan ottavan heihin päin yhteyttä mieluiten Wilman välityksellä. Prosessin hoitajat pitivät tekstiviestiä soittamista parempana vaihtoehtona. Talonrakentajat ja putkiasentajat nostivat esiin myös puhelimitse tapahtuvan yhteydenoton. Sen sijaan sähköpostin lähettämistä opiskelijat eivät korostaneet. Ohjaustapaamiseen hakeminen oppitunnilta korostaa opinto-ohjaajan aktiivisuutta, mutta ei noussut kärkeen.



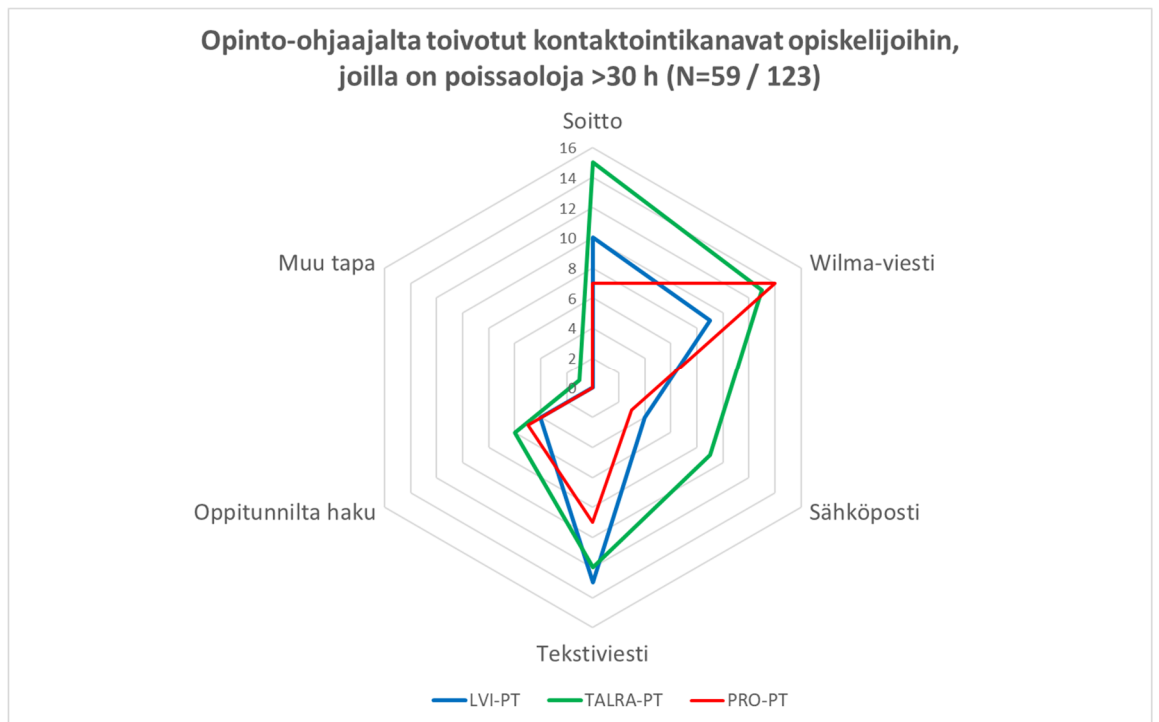
Kuva 26. Kontaktointikanavat opinto-ohjaajaan opiskelijoilla, joilla keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017)

Kun analyysiä syvennettiin opiskeluvaikeuksissa oleviin opiskelijoihin, kontaktointikanavat polarisoituivat. Suosituimmiksi nousevat toisaalta digitaaliset Wilma-viestit ja toisaalta perinteiset henkilökohtaiset käynnit opinto-ohjaajalla. Jälkimmäinen edellyttää hyvää opinto-ohjaajan tavoitettavuutta (Kuva 26).

Opintovaikeuksissa olevien opiskelijoiden mielestä opinto-ohjaajan on oltava aktiivinen ja käytettävien keinojen monipuolisia ja monikanavaisia (Kuva 27 ja Kuva 28).



Kuva 27. Opolta toivotut kontaktointikanavat opiskelijoihin, joilla keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017)



Kuva 28. Opolta toivotut kontaktointikanavat opiskelijoihin, joilla on poissaoloja (Saravirta 2017)

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että Peavyn (2006) korostama henkilökohtaisuus opinto-ohjauksessa on saamassa rinnalleen yhä enenevässä määrin digitaalisia keinoja. Kontaktoinnin nopeus, helppous ja monikanavaisuus nousivat keskiöön. Tämä merkitsee myös palvelumuotoilun merkityksen kasvua opiskelijoiden opinto-ohjauksessa.

Yhteenvedona on, että suosituimmat digitaaliset kanavat opiskelijan omaan yhteydenottoon ovat:

- a) Wilma-viesti
- b) Tekstiviesti

Perinteisistä kanavista erottuivat:

- c) Henkilökohtainen käynti
- d) Soitto

Opinto-ohjaajalta toivotaan sen sijaan ensi sijassa digitaalista yhteydenottoa, jolloin kontaktointikanavina ovat:

- a) Wilma-viesti
- b) Tekstiviesti

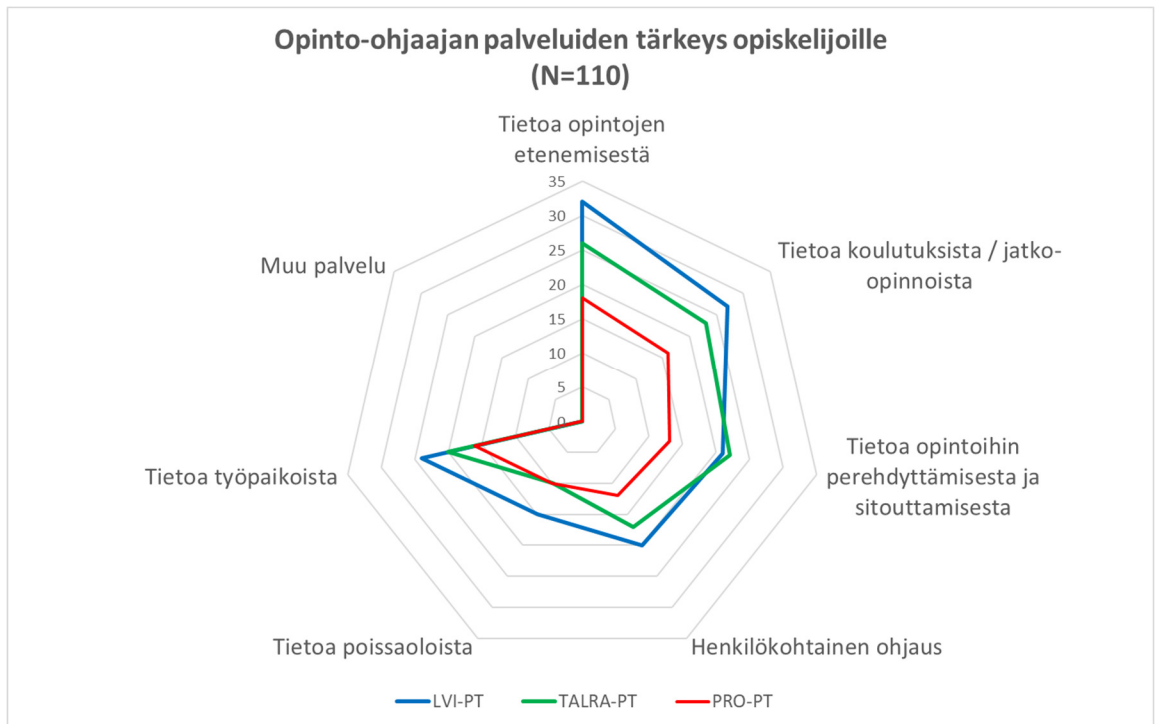
Viestintäkanavista ei noussut WhatsApp, jota vastuuopettajat käyttävät ryhmän välisessä viestinnässä.

7.6 Opinto-ohjauksen palveluiden analyysi

Opinto-ohjauksen palvelujen analyysin avainkysymykseksi otettiin: Miten haastatellut opiskelijat suhtautuvat opinto-ohjauksen palveluihin? Opinto-ohjauksen palveluita analysoitiin kaksivaiheisesti:

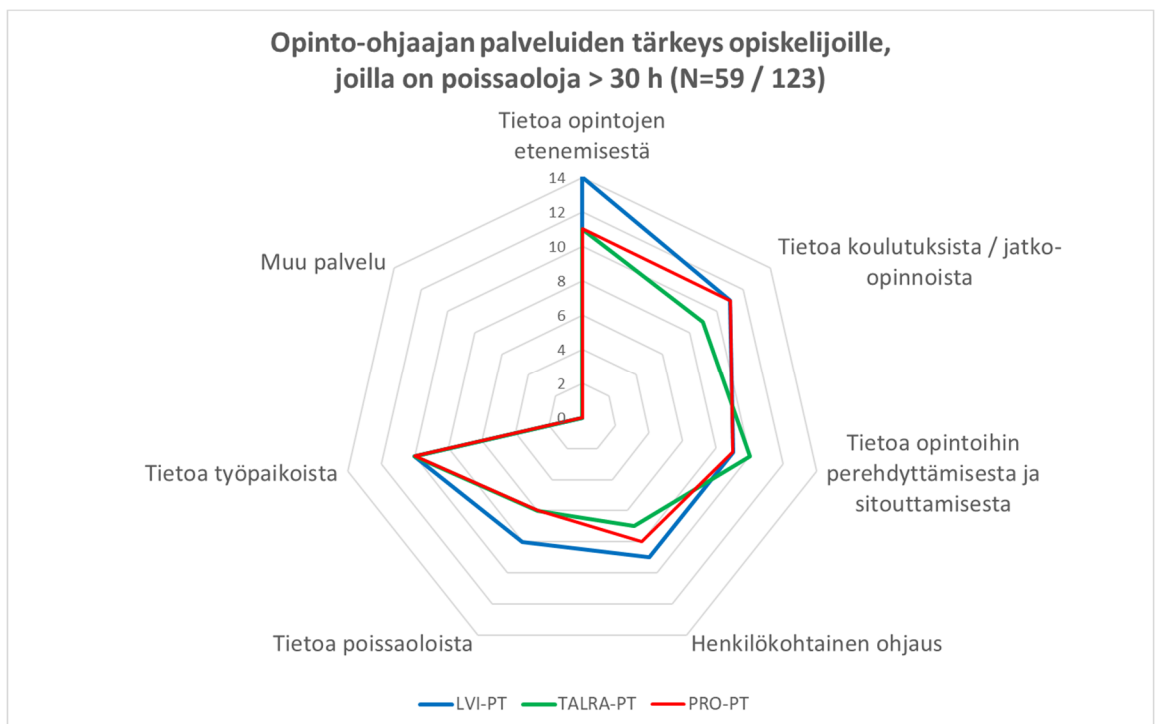
- a) Selvitettiin kaikkien haastateltujen näkemys opinto-ohjauksen palveluiden tärkeyteen.
- b) Syvennettiin opinto-ohjauksen palveluiden merkitystä niille opiskelijoille, joilla on vaikeuksia opiskelussaan. Mittareina tässä käytettiin sekä keskenkäisiä kursseja että poissaoloja.

Kuva 29 ja Kuva 30 priorisoivat opinto-ohjauksen palveluiden tärkeyttä toisaalta kaikille opiskelijoille ja toisaalta niille opiskelijoille, joilla on yli 30 tuntia poissaoloja.



Kuva 29. Opo-palveluiden tärkeys kaikille vastanneille opiskelijoille (Saravirta 2017)

Kaikki opiskelijat priorisoivat opinto-ohjaajalta saatavaa tietoa opintojen etenemisestä ja tietoa työpaikoista. Myös tietoa jatko-opinnoista ja jatko-opintopaikoista pidettiin tärkeänä. Henkilökohtaisen ohjauksen merkitys nousi myös esiin. Sen sijaan tietoa opintoihin perehtymisestä ja sitoutumisesta sekä tietoa poissaoloista ei noussut analyysissä kovin korkealle.



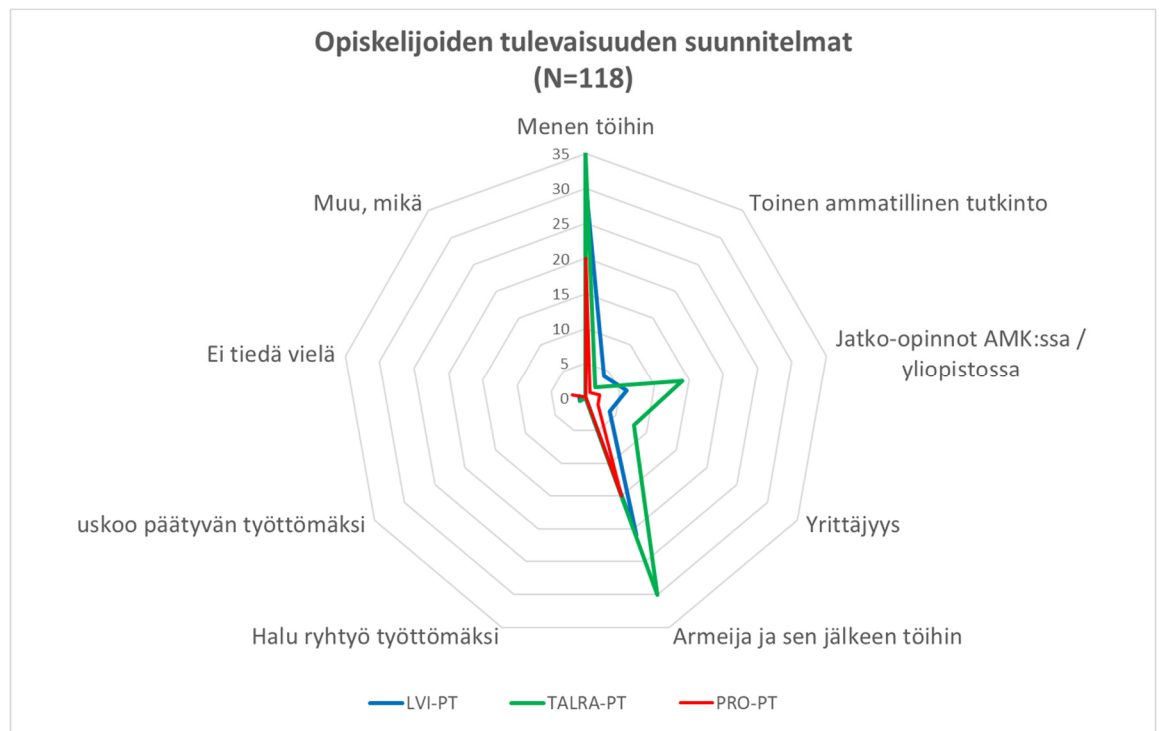
Kuva 30. Opo-palveluiden tärkeys opiskelijoille, joilla on keskeneneräisiä kursseja (Saravirta 2017)

Koramon ja Vehviläisen (2015) mukaan opiskelun hallinnan kokemus on erittäin tärkeää. Oman opiskelun kokonaisuus, suoritettut kurssit, tehdyt ja jäljellä olevat tehtävät, mahdolliset rästit ja opiskelun kokonaisuus on oltava opiskelijan tiedossa. Lisäksi organisointi, seuranta, lukujärjestysuunnittelu ja parempi tiedottaminen lisäävät opiskelun hallintaa. Lisäksi tiivistelmässä tuodaan esille, että opetus tulisi organisoida siten, että opiskelijalla on jatkuvasti tekemistä eikä turhauttavia ja epätietoisuutta aiheuttavia taukoja ja niin sanottuja hyppytuunteja tule.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että palveluiden merkitys sinällään on samankaltainen kaikille opiskelijoille – oli heillä poissaoloja tai ei. Palvelumuotoilun merkitys korostuu siinä, että opinto-ohjaukseen voidaan muotoilla kullekin opiskelijaryhmälle sopiva palvelupolku käytettävissä olevista palvelukeinoista.

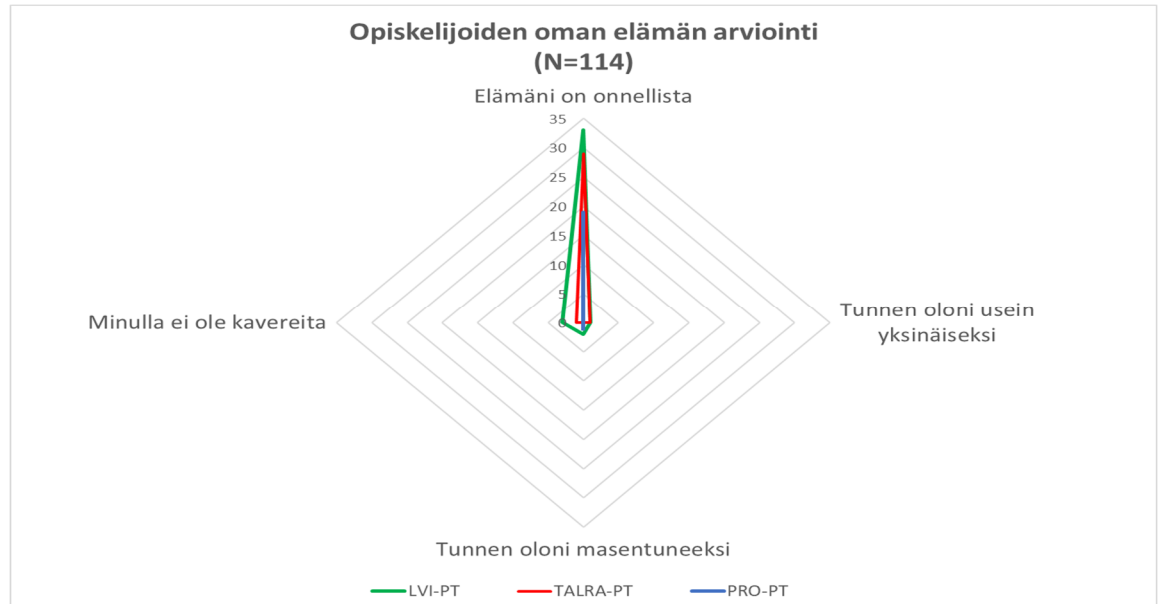
7.7 Opiskelijoiden tulevaisuuden kuva ja onnellisuus

Tutkimukseen osallistuneilla opiskelijoilla oli selkeä kuva tulevaisuudestaan (Kuva 31). Suurin osa valmistautuu valmistuttuaan menemään töihin tai armeijaan.



Kuva 31. Opiskelijoiden tulevaisuuden suunnitelmat (Saravirta 2017)

Vastaajista 19 % (22/118) suunnitteli jatko-opintoja ammattikorkeakoulussa tai yliopistossa. Jatko-opintoja suunnittelivat ahkerimmin talonrakentajat ja putki-asettajat. Prosessin hoitajat eivät jatko-opintoja juurikaan suunnitelleet.



Kuva 32. Opiskelijoiden oman elämän arviointi. (Saravirta 2017)

Positiivinen tulos oli, että lähes poikkeuksetta kaikki opiskelijat arvioivat oman elämänsä onnelliseksi (Kuva 32). Opiskelijoilla oli kavereita ja eivätkä he olleet yksinäisiä.

7.8 Opinto-ohjaajien haastatteluiden analyysi

Opinto-ohjaajien haastattelujen vastaukset purettiin taulukkokuvaksi (taulukko 3). Haastatteluun osallistui viisi opinto-ohjaajaa yhteensä kahdeksasta oposta. Taulukkoon kirjoitettiin haastattelukysymykset sekä kooste opojen vastauksista. Lämmittelykysymyksissä selvitettiin opinto-ohjaajien koulutustaustaa, opinto-ohjaajaksi valmistumisvuotta sekä paikkaa, josta oli valmistunut opinto-ohjaajaksi.

Ydinkysymykset käsittelivät keinoja, joilla opinto-ohjaaja voi motivoida opiskelijan opiskelemaan ja vaikuttaa opintojen etenemiseen. Samalla pyydettiin jäsentämään opinto-ohjauspolku ja opinto-ohjausprosessin eri vaiheet sekä kehittämiskohteet.

Digitalisaation merkitystä ja hyödyntämistä opinto-ohjauksessa pohdittiin palvelumuotoilun näkökulmasta.

Taulukko 3. Opinto-ohjaajien haastattelut – vastausten analyysi (Saravirta 2017)

Kysymykset	Vastaukset
<ul style="list-style-type: none"> Kerro oma koulutustaustasi 	Kaikilla haastatteluun osallistuneilla opinto-ohjaajalla on ammatillisen koulutuksen lisäksi opettajakoulutus. Yhdellä opolla on yliopistollinen tutkinto ja muilla vanhamuotoinen opistotasotutkinto. Kahdella opolla on lisäksi ammatillinen erityisopettajakoulutus.
<ul style="list-style-type: none"> Milloin ja mistä olet valmistunut opinto-ohjaajaksi? 	Työkokemusta opoilla on takanaan vuosia. Kaksi on valmistunut noin 30 vuotta sitten, ja muut noin 10 vuotta sitten. Neljä opinto-ohjaajaa oli valmistunut Hämeenlinnan ammatillisesta opettajakorkeakoulusta ja yksi Jyväskylän ammatillisesta opettajakorkeakoulusta.
<ul style="list-style-type: none"> Mikä työssäsi on antoisinta ja mikä saa jaksamaan työssäsi? 	Antoisinta työssä on opiskelijan kohtaaminen ja onnistumisen kokemukset, jotka syntyvät, kun opiskelija saa opintojaan eteenpäin. Myös halu kehittää ammatillista koulutusta sekä yhteistyö eri tahojen kanssa koettiin antoisiksi kokemuksiksi.
<ul style="list-style-type: none"> Millä keinoin opinto-ohjauksella voi vaikuttaa opiskelijan motivoimiseen? 	Positiivisuuden korostaminen, onnistuneet kokemukset ja vahvuksien löytäminen ovat keinoja vaikuttaa motivoimiseen. Eettiset periaatteet nousivat myös esille.
<ul style="list-style-type: none"> Millä keinoin opinto-ohjauksella voi vaikuttaa opiskelijoiden opintojen läpäisyasteeseen? 	Varhainen puuttuminen koettiin tärkeimmäksi tekijäksi. Olemalla opiskelijan tukena, asioiden hoitajana, rinnalla kulkijana ja yhdyshenkilönä voidaan vaikuttaa läpäisyasteeseen.
<ul style="list-style-type: none"> Miten jäsennät opinto-ohjausprosessin eri vaiheet? 	Kaikki opot jäsenivät ohjausprosessin samalla tavalla: ohjaus ennen opintojen alkua, ohjaus opintojen alettua/aikana ja ohjaus opintojen lopussa, johon kuuluu jatko-opintoinfot. Henkilökohtaisen ohjauksen vaiheet: opiskelija ottaa itse yhteyttä opoon tai tulee jonkin tahon kautta ohjaukseen. Opo tekee yhdessä opiskelijan kanssa suunnitelman (=oma polku), mikä etenee askel kerrallaan. Tasaisin väliajoin on sovitut tsekkausajat. Kun sovitut asiat on tehty, seuranta loppuu opon puolelta. Jatko-opintoihin liittyen opot antavat opiskelijoille tehtäviä, ei suoraa tietoa.
<ul style="list-style-type: none"> Mitkä kolme keskeisintä asiaa kehittäisit <u>Sampon</u> opinto-ohjauksessa? 	<ul style="list-style-type: none"> Kohtuudella ohjattavia, mikä mahdollistaisi opiskelijan paremman tuntemisen. Henkilökohtaiseen ohjaamiseen enemmän aikaa. Oman asiantuntijuuden kehittäminen. Työpaikoille ja oppitunneille jalkautuminen. Opiskelijalla pitäisi olla oikeus valita oponsa (opopäivystyspajat) Markkinointi pitäisi kuulua markkinointitiimille, ei opoille. Opon olisi hyvä olla mukana HOPS päivityksissä.
<ul style="list-style-type: none"> Miten <u>digitalisaatiota</u> hyödynnetään opinto-ohjausprosessissa seuraavissa kohdissa: <ul style="list-style-type: none"> asiakasymmärryksen hankkiminen palvelumahdollisuuksien löytäminen ideoiden luominen ja edelleen kehittäminen palvelun visualisointi palvelun toteuttaminen 	Älykännyköiden ansiosta opo on aina saavutettavissa. Toivottiin välineitä, joilla opo voisi toimia muuallakin kuin työpöydän ääressä (tabletit). Onko opon siis oltava mm. kesällä työmaalla? Riittäisikö vastaanottoaika? Sähköinen ajanvaraus nousi myös esille. Opiskelija voisi varata ns. nopean ohjausajan tai pidemmän ajan. Opiskelijan motivointiin toivottiin myös sähköisiä materiaaleja, joihin opiskelija voisi tutustua opon huoneessa tai kotonaan. Sähköisiä viestimiä hyödynnetään mm. viestittelyssä Wilman kautta, sähköpostilla, <u>whatsappilla</u> sekä <u>chat</u> -palvelulla. Myös visualisoituja ohjauspolkuja/ palvelupolkuja toivottiin ohjauksen tueksi.
Mikä on keskeisin asia opinto-ohjausprosessissa, minkä nostaisit palvelumuotoiltavaksi?	Ohjauspolun kuvittaminen. Erottamisprosessin kuvaus. Jatko-opintopolun kuvittaminen. HOPS –päivitys kuvaksi. Poissaolojen merkitsemiskäytännöt.
Mikä opinto-ohjaajan työssä on haastavinta?	Ajanhallinta koettiin haasteelliseksi. Henkisesti sairaan tai päihderiippuvaisen nuoren kohtaaminen on raskasta. Opo on aina opiskelijan puolella ja välillä oppilaitoksen etu menee opiskelijan edun edelle, sitä pidettiin haasteellisena.

Kaikki haastatteluun osallistuneet opinto-ohjaajat olivat pitkän linjan ammattilaisia, joilla kullakin oli takanaan ammatillisen opettajan opettajaopinnot ja opo-opinnot joko Hämeenlinnasta tai Jyväskylästä. Kahdella haastatteluun osallistuneella opinto-ohjaajalla oli lisäksi ammatillisen erityisopettajan koulutus.

Antoisimpana asiana työssään opinto-ohjaajat pitivät opiskelijan kohtaamisen ja onnistumisen kokemukset siitä, kun opiskelija saa rästejä suoritettua ja opinnot etenevät. Myös yhteistyö eri tahojen kanssa koettiin rikastuttavana kokemuksena.

Positiivisuuden korostaminen ja rakentavan palautteen antaminen olivat asioita, joilla opiskelijan saa motivoitumaan. Varhainen puuttuminen nousi esiin, kun puhuttiin keinoista vaikuttaa läpäisyasteeseen. Opinto-ohjausprosessi oli kaikille opinto-ohjaajille tuttu ja kaikki haastatteluun osallistuvat kuvasivat sen samalla tavalla (Kuva 7, 26).

Kehittämiskohteiksi opinto-ohjaajat nostivat ohjattavien opiskelijoiden määrän. Henkilökohtaiseen ohjaamiseen pitäisi jäädä enemmän aikaa. Oman asiantuntijuuden kehittäminen nousi myös esille ja jalkautuminen työpaikoille.

Digitaalisatiota pidettiin hyvänä asiana ja sen seurauksena opinto-ohjaaja on helpommin ja nopeammin saavutettavissa. Sähköinen ajanvaraussysteemi nousi esille, samoin opiskelijan motivoimiseen kaivattiin sähköisiä materiaaleja.

Ongelmaksi koettiin teknologian kiivas kehittyminen ja sen perässä pysyminen. Pidettiin myös tärkeänä, että opinto-ohjaajalla on ajan mukaiset sähköiset välineet ja niiden käyttöön saatu koulutus. Opinto-ohjaajien jalkautuessa työpaikoille, osastolle, työsaleihin ja työssäoppimispaikoille välineiden ajanmukaisuus korostuu.

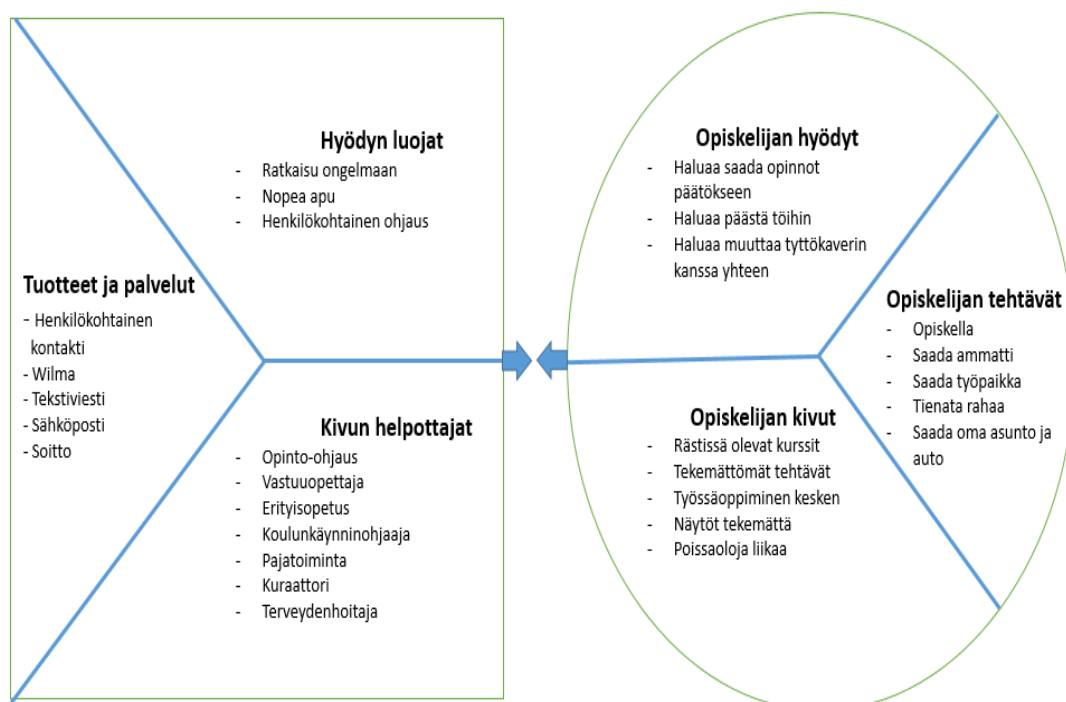
8 JOHTOPÄÄTÖKSET TULOKSISTA JA YHTEENVETO

“Exitus acta probat.”⁹

Opinto-ohjaus on nostettava arvoonsa. On tärkeää, että oppilaitoksen sidosryhmät ovat palvelumuotoilun ja digitalisaatiota hyödyntävän opinto-ohjauksen avulla sitoutettu työskentelemään opiskelijan hyväksi. Oppilaitoksessa viihtyminen, tehokas opettaminen ja hyvä ohjaus tukevat toisiaan. Hyvällä ja mielenkiintoisella opetuksella on suora yhteys hyviin tuloksiin ja syrjäytymisen ehkäisemiseen.

8.1 Arvolupaus

Tämän tutkimuksen analyysitulosten mukaan opinto-ohjauksen hyvä saataavuus ja helppokäyttöisyys ovat keskeisimmät arvonmuodostuksen elementteistä. Tuulaniemi (2016, 34) kirjoittaa kirjassaan, että merkittävää arvoa saadaan tekemällä asiat mukavimmiksi ja helpommiksi käyttää.



Kuva 33. Value Proposition Canvas, Arvokartta (mukaillen palvelumuotoilun opintomateriaalista) (Saravirta 2017)

⁹ "Lopputulokset tekevät hyviksi." (Kivimäki 2000, 96)

Kuva 33 esittää opinto-ohjauksen arvolupauksen elementit Value Proposition Canvas -periaatetta käyttäen. Kun opiskelijoiden tarpeet ja käyttötilanteet on kartoitettu, voidaan suunnitella käyttäjäprofiilia vastaava opinto-ohjauspolku palvelutuokioineen. Arvoa voidaan luoda myös helpottamalla opiskelijan pääsyä palvelun luokse (Tuulaniemi, 2016, 36), mikä opinto-ohjauksessa tarkoittaa esimerkiksi digitaalisia kontaktointikanavia.

8.2 Käyttäjäprofiilit

Kyselytutkimuksen vastausten perusteella määriteltiin kolme käyttäjäprofiilia: haastavat opiskelijat, perusopiskelijat, lahjakkaat opiskelijat (Kuva 34). Opinto-ohjaustarpeen mukainen profilointi on linjassa aiempien tutkimusten tulosten kanssa. Esimerkiksi Miettinen (2016, 59) suosittaa opiskelijoiden profilointia työkaluna käyttäjien ymmärtämistä varten.

Kullekin käyttäjäprofiilille määriteltiin tyypilliset taustatekijät ja mittarit. Mittareilla tarkoitetaan keskeisiä mitattavia asioita, joiden avulla tunnistetaan opinto-ohjausta tarvitsevat opiskelijat ja voidaan määrittää heidän ohjaustarpeensa. Esimerkiksi haastavien opiskelijoiden osalta keskeisimmät mittarit ovat keskeneräisten kurssien määrä ja poissaolojen määrä.

Tulevaisuudessa opiskelijaymmärryksen hankkimista ja opiskelijoiden käyttäjäprofilointia voidaan syventää. Soveltuvia menetelmiä ovat muun muassa havainnointi, muotoiluluotaimet, kuvataulut, viisi kertaa miksi -menetelmä, käyttäjien tarinat, tietohaut tai visuaaliset menetelmät. Näillä menetelmillä nostetaan esiin kehitysideoita. Käyttäjäprofiloinnin ja käyttäjien havainnointi sekä yhteissuunnittelu käyttäjien kanssa mahdollistavat tiedon saannin opiskelijaymmärryksestä.



Paavo Pärjäjä

Kale Keskitie

Bruno Reppana

Perustiedot

- Paavo on 18- vuotias.
- Hän asuu ydinperheessä, omakotitalossa, taajamassa.
- Paavon isällä on ammattikorkeakoulukoulutus ja hänellä on oma yritys.
- Paavon äidillä on ammatillinen koulutus ja hän toimii työelämässä.

Perustiedot

- Kale on 18-vuotias.
- Hän asuu isän kanssa kahdestaan vanhassa rintamamiestalossa lähellä keskustaa.
- Molemmilla vanhemmilla on ammatillinen koulutus ja molemmat vanhemmat ovat töissä.

Perustiedot

- Bruno on 18-vuotias.
- Hän asuu äidin kanssa vuokra-asunnossa kerrostalossa taajamassa.
- Brunon äidillä ja isällä on ammatillinen koulutus.
- Isä on töissä tehtaalla, mutta äiti on työttömänä tällä hetkellä.

Koulutustiedot

- Peruskoulu meni Paavolla hyvin ja hän pääsi opiskelemaan haluamalleen alalle.
- Hän suunnittelee jatko-opintoja.

Koulutustiedot

- Kalea ei ole kiinnostanut lukeminen. Hän on "käsiällä tekijä" -tyyppi.
- Peruskoulun jälkeen aloitti ammatilliset opinnot haluamallaan alalla.
- Opinnot ovat, hänen kohdallaan, edenneet suunnitelmien mukaan.

Koulutustiedot

- Brunoa ei peruskoulussa opiskelu kiinnostanut ja yhteishakuun vaikuttavat numerot jäivät huonoiksi. Hän pääsi kuitenkin opiskelemaan ammattiopistoon alaa, jossa on ollut opiskelijapulaa.

Motivaatio

- Paavo on kokeillut päihteitä, mutta ei käytä niitä.
- Hän harrastaa säännöllisesti liikuntaa ja pelaa kavereiden kanssa tietokonepelejä.
- Hän on erittäin motivoitunut opiskelija.

Motivaatio

- Kale pelaa tietokonepelejä kavereiden kanssa. Viikonloppuisin käyttää päihteitä ja hän tupakoi päivittäin.
- Kale pitää kuntoaan yllä säännöllisellä liikunnalla.

Motivaatio

- Opiskelu ei ole kiinnostanut, koska hän ei päässyt haluamalleen alalle.
- Brunolle on kertynyt poissaoloja ja keskeneräisiä kursseja.
- Bruno harrastaa lähinnä tietokoneella pelaamista ja viikonloppuisin hän käyttää päihteitä.

8.3 Skenaariot käyttäjäprofiileilla

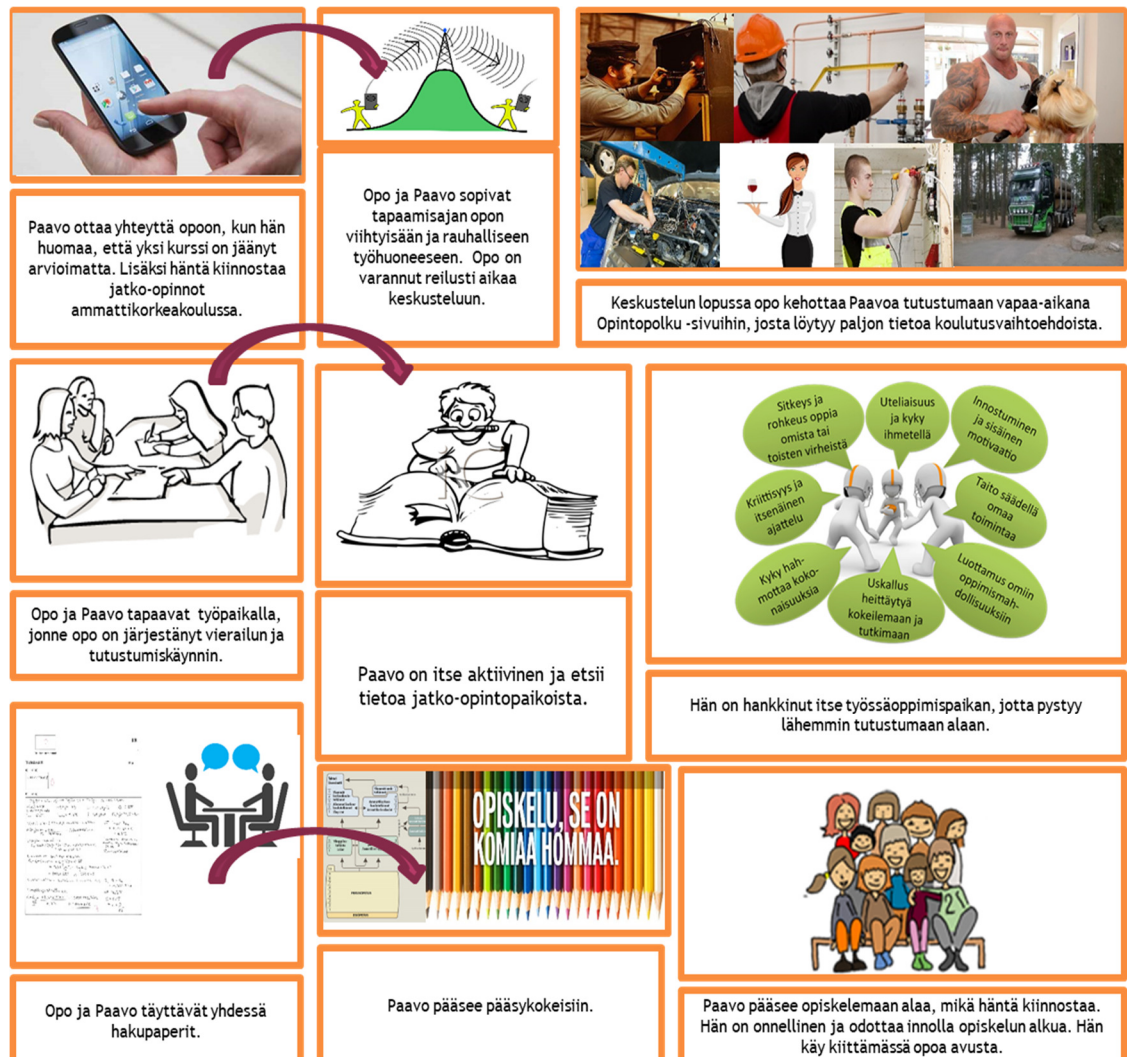
Avainkysymykset, joihin skenaarioilla haettiin vastauksia, olivat:

- Millaista ohjausta tarvitaan?
- Millaista ohjausta tarvitaan, jotta päästään toivottuun tulevaisuuden tilaan?

Analyysitulosten perusteella laadituille kullekin käyttäjäprofiilille ideoitiin seuraavat skenaariot:

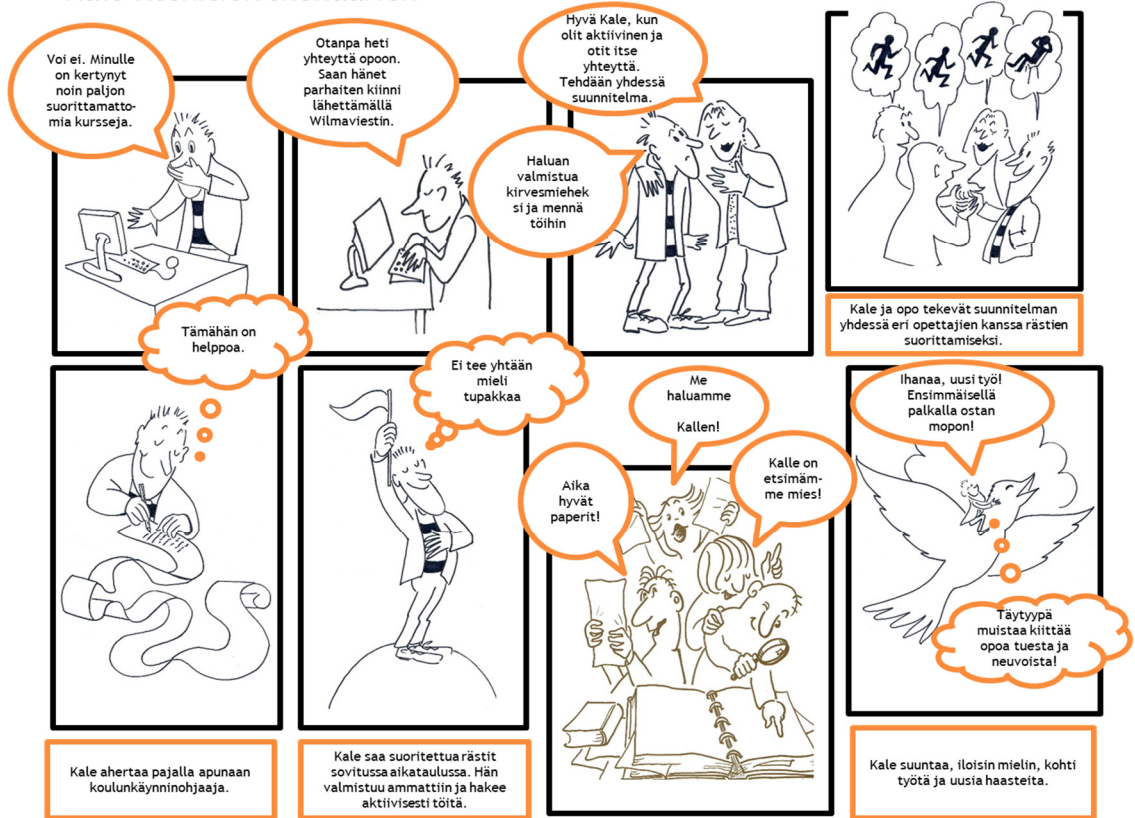
1. Paavo Pärjääjän (= **lahjakkaan opiskelijan**) tulevaisuuden ihanneohjaustila (Kuva 35).
2. Kale Keskitien (= **perusopiskelijan**) skenaario kuvaa peruspolkua kulkevaa opiskelijaa (Kuva 36).
3. Bruno Reppanan (= **haastavan opiskelijan**) skenaario kuvaa ei-toivottua tilaa (Kuva 37).

Paavo Pärjääjän skenaario



Kuva 35. Paavo Pärjääjän skenaario (Saravirta 2017)

Kale Keskitien skenaarion



Kuva 36. Kale Keskitien skenaario (Saravirta 2017)

BRUNO REPPANAN SKENAARIO



- Ryhmänohjaaja ottaa yhteyttä opinto-ohjaajaan, kun Bruno ei ole taaskaan ilmestynyt kouluun. Ryhmänohjaaja on todella kyllästynyt Brunon metsästämiseen päivä toisensa jälkeen. Nyt Bruno on ollut tavoittamattomissa jo kaksi viikkoa.
- Opinto-ohjaaja soittaa Brunolle. Hän antaa puhelimen soida useita minutteja ja lopulta soittoon vastaa uninen ja poissaoleva ääni. Jo puhelimesta opinto-ohjaaja pystyy aistimaan ettei Bruno ole kunnossa. Hän pyytää Brunoa luokseen.
- Aikaa kului useita tunteja ennen kuin Bruno saapuu opinto-ohjaajan huoneeseen. Huoneen kalseat seinät ja laitosmainen sisustus saavat Brunon voimaan pahoin. Ryhmänohjaaja on saapunut samaan huoneeseen tapaamaan Brunoa. Ryhmänohjaaja on vihainen ja alkaa haukkua häntä. Se on opiskelijalle liikkaa ja hän lähtee ovet paukkuun ulos huoneesta. Vesisateinen, pimeä syyskuun päivä saa mielen entistä masentuneemmaksi. Bruno tuntee itsensä yksinäiseksi ja ilottomaksi.
- Poissaolot jatkuvat ja opinnot eivät etene. Lopulta Bruno ottaa yhteyttä opinto-ohjaajan ja saa kerrottua hänelle etteivät opinnot kiinnosta. Hän olisi halunnut opiskelemaan logistiikka alalle, mutta peruskoulun päättöodistuksen numerot olivat niin heikot ettei hänellä ollut mitään mahdollisuuksia päästä sinne.
- Poissaolot jatkuvat ja yöt kuluvat valvoessa ja tietokone pelejä pelatessa. Aamuisin Brunon on vaikea päästä ylös sängystä. Bruno ohjataan opiskeluhuollon piiriin. Kuraattori on häneen yhteydessä ja he yhdessä yrittävät saada asioista järjestymään.
- Poissaolot jatkuvat edelleen ja opinnot eivät etene Brunon kohdalla. Oppilaitos joutuu ilmoittamaan Kelaan, että opiskelu ei hänen kohdallaan ole päätoimista. Tämän seurauksena Bruno menettää opintotukensa.
- Lopulta joudutaan kutsumaan kokoon monialainen asiantuntijaryhmä ratkomaan Brunon asioita. Bruno ei saavu tapaamiseen, minkä seurauksena koulutuspäällikkö joutuu kutsumaan hänet kuulemistilaisuuteen.
- Bruno ei saavu kuulemistilanteeseenkaan. Tämän seurauksena koulutuspäällikölle ei jää muuta mahdollisuutta kuin erottaa opiskelija.
- Opinto-ohjaaja ilmoittaa Brunon Etsivä nuorisotyön etsiville. He ottavat Brunosta kopin ja käyvät hoitamaan hänen asioitaan.

Kuva 37. Bruno Reppanan skenaario (Saravirta 2017)

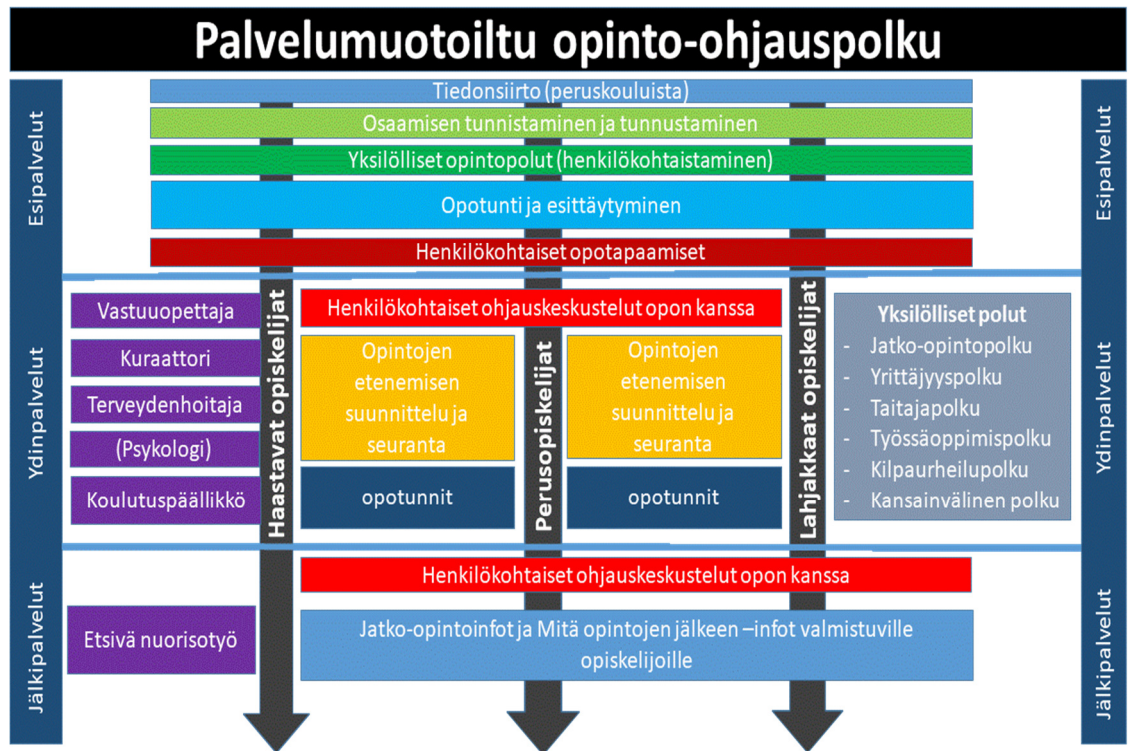
Skenaarioiden tarkoituksena on toimia apuvälineenä tulevaisuuden ohjaustarpeiden määrittelyssä sekä työkaluna erilaisten ja uusien ohjausmahdollisuuksien hahmottamiselle. Mitkään edellä mainituista skenaarioista tuskin sellaiseenaan vastaavat opinto-ohjauksen tulevaisuutta. Skenaariot luovat vaihtoehtoja tulevaisuuden pohdinnalle ja antavat laajempaa näkemystä opinto-ohjauksen tulevaisuuden kehityskulusta.

8.4 Palvelumuotoillut opinto-ohjauspolut

Opinto-ohjausta voidaan parantaa palvelumuotoilemalla opinto-ohjauspolut opinto-ohjaustarpeiden perusteella. Opinto-ohjauksen palvelupolut jäsentyvät edelleen esi-, ydin- ja jälkipalveluihin. Lisäksi palvelupolut eriytyvät kolmen eri käyttäjäprofiilin mukaan. Kuva 38 visualisoi palvelumuotoiltua opinto-ohjauspolkua, josta ilmenee kuhunkin ohjauspolkuun liittyvät opinto-ohjauksen keinot eli palvelumuotoillut palvelutuokiot.

Digitalisaation näkökulmasta keskeinen sähköistettävä toiminto on ajanvaraus. Sähköisellä ajanvarausjärjestelmällä opiskelijan on mahdollista varata itse aika opinto-ohjaukseen. Näin aika on hänen itsensä valitsema, parhaiten hänelle itselleen sopiva ja kalenteriin merkitsemä. Lisäksi ajanvaraukseen on hyvä liittää mukaan hälytys lähestyvistä tapaamisista.

Sähköinen järjestelmä tukee myös poissaolojen seuraamista, kun se antaa hälytysrajojen puitteissa hälytyksen, kun poissaoloja on liikaa. Samalla Kelaan voi lähteä automaattisesti viesti, kun opinnot eivät etene. Järjestelmän on oltava kaikille opiskelijoille tasapuolinen ja reilu. Hyötynä on, että opinto-ohjaajille vapautuu aikaa muuhun kuin poissaolojen seuraamiseen. Opintoja on voitu ennen kurssin alkua hyväksi lukea eli tunnistaa ja tunnustaa. Opiskelija voi siis osoittaa osaamisensa näyttämällä. Oppilaitoksen säännöissä sanotaan, että opiskelijalla on läsnäolopakko. Poissaolot ja opintojen etenemättömyys ovat suuri ongelma opiskelijoilla.



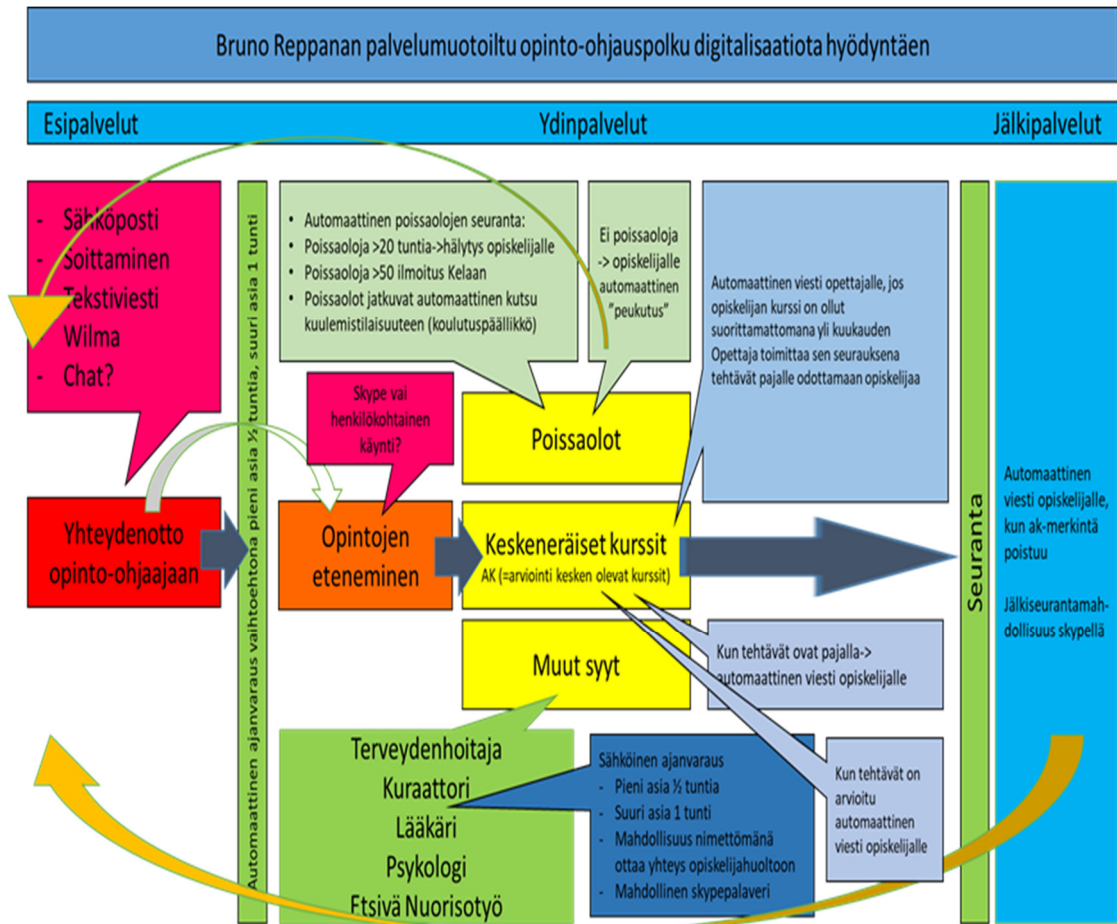
Kuva 38. Palvelumuotoiltu opinto-ohjauspolku (Saravirta 2017)

Palvelumuotoillussa opinto-ohjauspolussa esipalvelut näyttäytyvät kaikille käyttäjille samanlaisina. Ydinpalveluissa tapahtuu eriytyminen haastavien perusopiskelijoiden ja lahjakkaiden opiskelijoiden välillä.

Seuraavassa on vedetty yhteen kolmelle eri käyttäjäprofiilille rakennetut ja digitaalisia palvelutuokioita sisältävät palvelupolut.

8.4.1 Haastavan opiskelijan opinto-ohjauspolku

Haastavan opiskelijan (Kuva 39) opinto-ohjauspolussa korostuu palvelutuokioihin liittyvät kontaktipisteet. Esipalveluissa, ydinpalveluissa ja jälkipalveluissa on hyödynnetty digitalisaatiota.

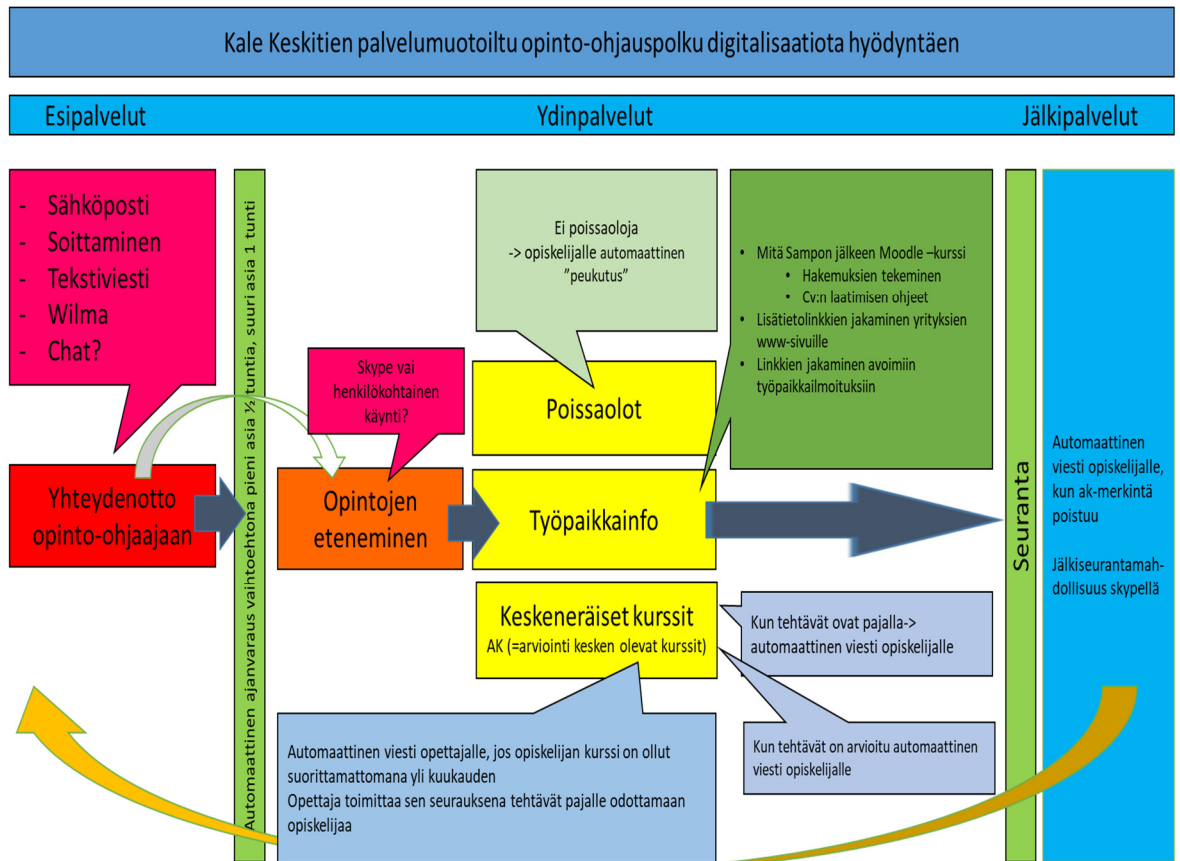


Kuva 39. Bruno Reppanan palvelumuotoiltu ohjauspolku (Saravirta 2017)

Bruno on haastava opiskelija. Vastuupettaja on huolissaan Brunon opinnoista ja yhdessä he varaavat automaattisesta ajanvarauksesta sopivan tapaamisajankohdan opion kanssa. Hänelle on kertynyt poissaoloja ja opiskelumuotiakin on hukassa. Kännykkään tulee hälytyksiä, kun poissaoloja on kertynyt yli sallitun määrän. Lisäksi Kelaan on lähtenyt automaattinen ilmoitus opintojen etenemättömyydestä poissaolojen takia. Pajalle on myös kertynyt tehtäviä, joita on tullut ilmoitukset Wilmaan. Brunon elämän hallinta on hukkassa ja apuun on pyydetty kuraattori. Kuraattori on mahdollista tavat myös nimettömänä.

8.4.2 Perusopiskelijan opinto-ohjauspolku

Perusopiskelijan palvelumuotoiltu (Kuva 40) ohjauspolku korostaa myös digitalisaation hyötyjä. Palvelutuokioihin liittyvät kontaktipisteet on pyritty huomiomaan niin, että perusohjaustoiminnot on mahdollista hoitaa sähköisiä apuvälineitä käyttäen.



Kuva 40. Kale Keskitien palvelumuotoiltu ohjauspolku (Saravirta 2017)

Kale on perusopiskelija. Hänelle on kertynyt pari keskeneräistä kurssia matikasta. Hän on hyvin perillä niistä, koska kännykkään on ilmestynyt huuto-merkki kertomaan rästeistä. Hän tietää, että rästit on toimitettu pajalle häntä odottamaan. Muuten opinnot ovat edenneet hyvin, eikä poissaoloja juurikaan ole. Kalea huvittavat ”peukutukset”, joita hän saa kännykkäänsä silloin tällöin oltuaan aktiivisesti koulussa.

Kalea kiinnostaa löytää hyvä työpaikka ja siksi hän harkitsee yhteydenottoa opoon. Kale tutkii oppilaitoksen sähköistä ajanvarausjärjestelmää, josta käsin hän voi varata ajan opolleen. Toiminto osoittautuu helpoksi ja ajankin saa varata itselleen sopivalta päivältä haluttuna kellonaikana. Kale pelaa varman päälle ja varmistaa vielä Wilma-viestillä tapaamisen opon kanssa.

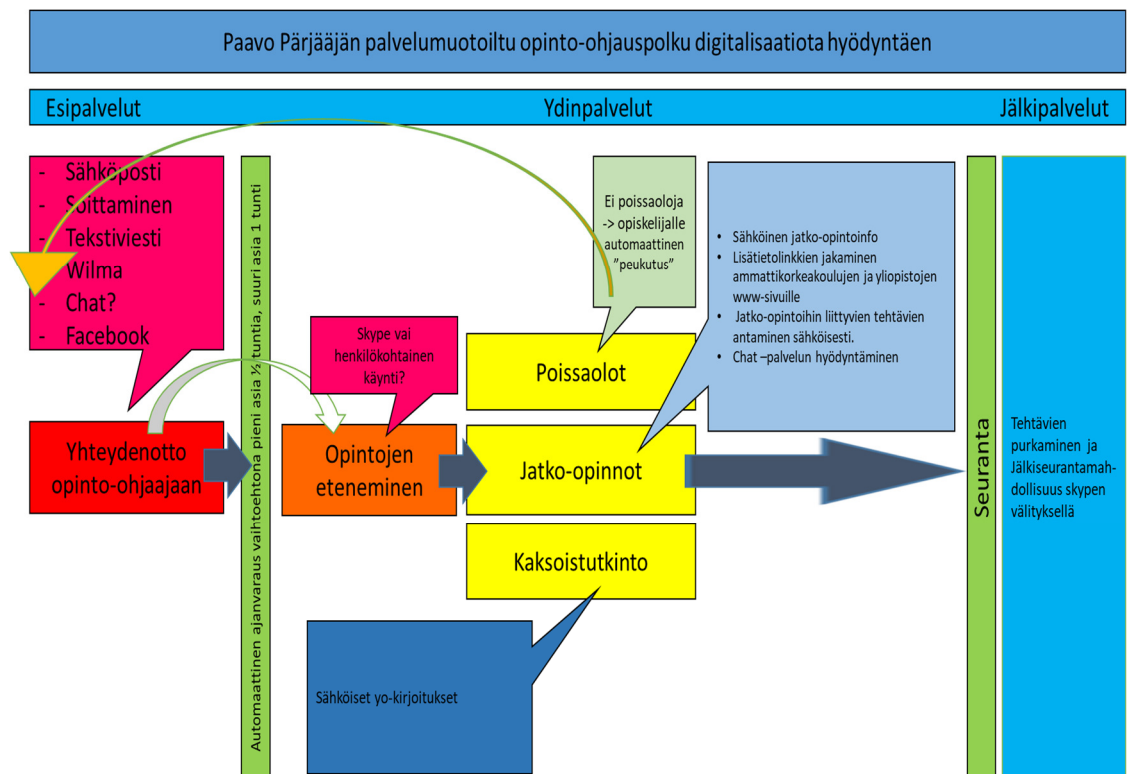
Kale tapaa opon ilman kiirettä. Tapaamisen yhteydessä opo lähettää Kalen puhelimeen linkkejä kiinnostavista työnantajista ja avoimista työpaikoista. Lisäksi opo liittyy Kalen verkkokurssille, jossa hän voi harjoitella työhakemuksen ja ansioluettelon tekemistä. Opo lupaa lähettää hänelle muutaman tehtävän liittyen työn hakemiseen.

Suoritettuaan rästit pajalla, Kale saa puhelimeensa viestin suorituksesta. Opon hän tapaa Skypen välityksellä, jolloin he keskustelevat annetuista tehtävistä ja mahdollisesta työpaikasta.

8.4.3 Lahjakkaan opiskelijan opinto-ohjauspolku

Lahjakkaan opiskelijan (Kuva 41) palvelumuotoillun opinto-ohjauspolun toiminnot perustuvat pitkälti digitalisaatioon ja opiskelijan kykyyn itse selvittää asioita ja olla oma-aloitteinen.

Paavo on opiskelija, joka kulkee lahjakkaiden opiskelijoiden polkua. Paavolla opinnot etenevät ja hän on onnellinen joka viikkoisista hymynaamoista, joita hän saa kännykkäänsä oltuaan päivittäin koulussa. Paavo mietti henkilökohtaista tapaamista opon kanssa. Hän tutustuu sähköiseen ajanvarausjärjestelmään, mutta seuraava vapaa aika on vasta huomenna. Hän on malttamaton ja utelias tiedon suhteen. Paavo lähettää chatin kautta viestin opolle.



Kuva 41. Paavo Pärjääjän palvelumuotoiltu ohjauspolku (Saravirta 2017)

Paavo on kiinnostunut jatko-opinnoista. Hän saa pian kännykkäänsä linkkejä yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen hauista, sekä pieniä tehtäviä opoltaan. Tehtävät liittyvät opiskelupaikkoihin ja pääsykokeisiin.

Opo ehdottaa lopuksi henkilökohtaista tapaamista tai vaihtoehtoisesti skype-palaveria, jossa he käyvät yhdessä tehtävät läpi ja keskustelevat tulevaisuudesta. Paavo on tyytyväinen nopeaan toimintaan.

8.5 Jatkotutkimuksen aiheita

Tutkimus tuotti runsaasti tietoa (Kuva 42) tutkimuksen tekijälle sekä oppilaitokselle. Palvelumuotoilun hyödyntäminen ja soveltaminen opinto-ohjaukseen avasi uusia palvelumuotoilun käyttömahdollisuuksia. Jatkotutkimuksen aiheena voisi tulevaisuudessa olla digitalisaation käyttäminen apuna suunniteltaessa palvelumuotoiltuja jatko-opintoväyliä, työssäoppimiskanavia tai ammatillisia näyttöjä.



Kuva 42. Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 6.2.2017).

8.6 Lopuksi

Opinnäytetyön tekeminen oli retki tuntemattomaan. Palvelumuotoilu avautui uutena kokonaisuutena ja mielenkiintoisena maailmana. Työhön tulevan asian rajaaminen oli vaikeaa, koska tietoa oli paljon. Tosin palvelumuotoilun näkökulmasta opinto-ohjauksen aiheeseen liittyvää tietoa oli vähän saatavilla. Työ eteni aikataulun mukaisesti.

Kyselylomake tuotti paljon tässä tutkimuksessa hyödynnettävää tietoa. Opiskelijoille suunnatun kyselylomakkeen kehittämiseen olisi pitänyt varata silti enemmän aikaa ja kysymysten asettelu olisi pitänyt miettiä tarkemmin. Näin analyysien tekeminen olisi ollut helpompaa ja vähemmän aikaa vievää. Opiskelijoiden kanssa tehtäviin yhteiskehittämisen pajoihin olisi voinut myös panna enemmän. Näin opiskelijoiden ääni olisi tullut paremmin esille. Sähköistä tiedon keräämistä olisi voinut myös miettiä, tosin luokassa sovittuna aikana kerätty tieto oli nopeasti saatavissa, hyödynnettävissä ja vastausprosentti oli suuri.

Työ tuotti vastauksen tutkimuskysymykseen, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää opinto-ohjauksessa. Työ tuloksena syntyivät palvelumuotoillut opinto-ohjauspolut. Palvelupoluissa on huomioitu digitalisaatio. Opiskelijan perhetaustojen vaikutukset opiskelumotivaatioon tulivat näkyviksi, samoin opinto-ohjauksen vaikutukset läpäisyasteeseen. Opinto-ohjaajien haastattelujen ja opiskelijoiden kyselyn vastausten perusteella selvisivät keinot opiskelijan motivoitumiseen. Paras tapa on pitää opiskelija itse tietoisena opintojensa etenemisestä ja pyrkiä puuttumaan poissaoloihin. Digitalisaation vaikutukset tulivat myös hyvin tutkimuksessa esille palvelumuotoiltujen ohjauspolkujen kautta.

Työssä perehdyttiin opinto-ohjaukseen, palvelumuotoiluun ja digitalisaatioon kirjallisuuden avulla. Tiedonkeruun jäsentämiseksi rakennettiin viitekehys ja hankittiin opiskelijoilta ja opinto-ohjaajilta ymmärrys opinto-ohjauksen palvelumahdollisuuksista. Näiden perusteella luotiin käyttäjäpersoonat ja luotiin tulevaisuuden skenaariot. Lopuksi pohdittiin palvelumuotoilun hyödyntämistä jatkotutkimuksen kannalta.

Tähän lopuksi voidaan todeta, että digitalisaatio avaa mahdollisuuksia opinto-ohjauksen saralla. Toimintoja pystytään nopeuttamaan. Opiskelijat voidaan osallistaa palvelun kehittämiseen. Näin opinto-ohjaajalle vapautuu aikaa haastavimpien opinto-ohjaustapausten hoitamiseen. Tärkeää on myös muistaa, että henkilökohtaista kohtaamista opiskelijan kanssa ei saa missään tapauksessa unohtaa tai korvata digitalisaatiolla. Henkilökohtainen kohtaaminen aikuisen kanssa on monelle nuorelle korvaamattoman tärkeää.

Opetushallituksen julkaisemassa Lämpäisyn tehostamisohjelman tiivistelmässä Jukka Vehviläinen kirjoittaa: ”Lämpäisy ei ole mitään rakettitiedettä. Kun henkilökunta ja opiskelijat kohtaavat toisensa ihmisinä ja ovat ihmisiksi, niin sillä päästään jo pitkälle. Hyvään lämpäisyyteen liittyy usein suvaitsevaisuuden, yhteistyön ja toisten kunnioittamisen eepos. Ihmisten parhaat mahdolliset puolet saadaan esiin, kun heitä kohdellaan parhaalla mahdollisella tavalla.” (Kuva 43)



Kuva 43. Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 13.4.2017)

*"Est rerum omnium magister usus"*¹⁰

¹⁰ "Kaikissa asioissa kokemus on opettaja" (Kivimäki 2000, 91)

LÄHTEET

- Ammattiin opiskelevien opinto-ohjaus. 2017.
 Saatavissa: http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/ammattilliset_perustutkinnot/ammattiin_opiskelevien_opinto-ohjaus. Luettu 12.6.2017.
- Asetus ammatillisesta koulutuksesta 811/1998.
 Saatavissa: <http://minedu.fi/paatos?decisionId=0900908f80561b57>. Luettu 6.6.2017.
- Feldman, M. A., Ojanen, T., Gesten, E. L., Smith-Schrandt, H., Brannick, M., Totura, C. M. W., Alexander, L., Scanga, D., & Brown, K. (2014). The effects of middle school bullying and victimization on adjustment through high school: Growth modeling of achievement, school attendance, and disciplinary trajectories.
- Haavi Etsivä työ –esite. 2017. Imatra.
- Hahl, M. 2017. Amisuudistus laittaa opiskelijan keskiköön. Lappeenrannan Uutiset, 16.8.2017.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Bookwell.
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hirsijärvi, S., Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Karisto.
- Holmberg-Kalenius, T. 2008. Elämää koulukiusaamisen jälkeen. Helsinki: Gummerus kustannus.
- Holopainen, M., Tenhunen, L., Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Järvenpää: Yrityssanoma.
- Ihatsu, M. & Koskela, H. 2001. Keskeyttääkö vai ei? Ammatillisten oppilaitosten aktivointi ja koulutuksen keskeyttämisen vähentäminen –projektin alkukartoitus. Helsinki: Opetushallitus.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Juvenes Print.
- Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Kasurinen, H. 2004. Ohjauksen järjestäminen oppilaitoksessa. Teoksessa H. Kasurinen (toim.) Ohjausta opintoihin ja elämään. Helsinki: Opetushallitus.

Kivimäki, A. 2000. Carpe Diem!. Hauskaa ja hyödyllistä latinaa, Hämeenlinna: Karisto.

Koramo, M., Vehviläinen, J. 2015. Ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamishjelma. Laadullinen ja määrällinen seuranta vuonna 2014. Raportit ja selvitykset 2015:3. Opetushallitus, Helsinki.

Saatavissa: http://www.lapaisy.fi/wp-content/uploads/2015/04/Ammatillisen-koulutuksen-lapaisyn-ohjelma_seuranta_2014.pdf. Luettu 5.6.2017.

Kouvo, A., Stenström, M-L., Virolainen, M., Vuorinen-Lampila, P. 2011. Opin-
topoluilta opintourille. Katsaus tutkimukseen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kuronen, I. 2011. "Mun kompassin neula vaan pyörii". Keskeyttämiskokemuksia ammatillisesta koulutuksesta. Tutkimuslauseita 41. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistokoulutuksen tutkimuslaitos.

Lairio, M. & Puukari, S. 2001. Muutoksista mahdollisuuksiin.

Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylän yliopisto: Koulutuksen tutkimuslaitos.

Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998.

Langström, H., Pösö, T., Rutanen, N. & Vehkalahti, K. 2010. Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Helsinki: Yliopistopaino.

Lehtelä, P., Laajala, T. 2015. Opinto-ohjaajia Oulun ammatillisesta opettaja-
korkeakoulusta. Luettu 28.5.2015.

Mager, B. 2008. Service Design definition in the Design dictionary. Design Dictionary (board of International Research in Design). Michael Erlhoff (editor), Timothy Marshall editor). Publisher: Birkhäuser Basel.

Saatavissa: http://www.service-design-network.org/system/files/Mager_Service%20Design_0.pdf. Luettu 16.9.2017.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Mitä tarkoittaa digitalisaatio. 2017.

Saatavissa: <http://www.kooders.fi/blogi/mitavattua-digitalisaatio>. Luettu 9.10.2017.

Monikanavaisuus. 2017.

Saatavissa: <http://www.smartdirect.fi/index.php/monikanavaisuus>. Luettu 15.9.2017.

Moritz, S. 2005. Service Design: Practical Access to an Evolving Field. University of Applied Sciences Cologne.

Saatavissa: [http://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=748235](http://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=748235). Luettu 15.6.2017.

Mulari, M. 2013. Tietoisien ammatinvalinnan opas. Atena Kustannus.

Nansel, T. R., Craig, W., Overpeck, M. D., Saluja, G., Ruan, W. J., & the HBSC Bullying Analyses Working Group (2004). Cross-national consistency in the relationship between bullying behaviors and psychosocial adjustment. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 158(8), 730–736.

Niiniluoto, I. 1980. Johdatus tieteenfilosofiaan. Käsitteen- ja teorianmuodostus. Helsinki: Otava.

Nurmi, T., Rekiaro, I., Rekiaro, P. 1996. Suomalaisen sivistyssanakirja. Jyväskylä: Gummerus.

Opetushallitus. 2017. Erityinen tuki.

Saatavissa: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/ohjeita_koulutuksen_jarjestamiseen/perusopetuksen_jarjestaminen/tietoa_tuen_jarjestamisesta/erityinen_tuki. Luettu 12.6.2017.

Opetushallitus. 2016. Suuntaviivoja elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikalle ja TNO-palveluille opetushallinnon alalla.

Saatavissa: <http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/finnish/suuntaviivoja-elinikaaisen-ohjauksen-toimintapolitiikalle-ja-palvelujarjestelyille-yhteiset-tavoitteet-ja-periaatteet-eu-n-jasenmaille-ja-komissiolle>. Luettu 22.6.2017.

Opetushallitus. 2017. Hyvän ohjauksen kriteerit.

Saatavissa: http://www.oph.fi/download/158918_hyvan_ohjauksen_kriteerit.pdf. Luettu 12.6.2017.

Opiskelu/opinnot/opiskelukäytännöt, 2017.

Saatavissa: <https://www.helsinki.fi/fi/avoin-yliopisto/opiskelu/tule-opiskelemaan/opiskelun-sanasto>. Luettu 15.9.2017.

Oppilas ja opiskelijahuoltolaki, 2013 (1287/2013).

Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131287>. Luettu 6.6.2017.

Peavy, R.V. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Psykologien Kustannus.

Pekkari, M. 2008. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. 1. painos. Helsinki: Tammi.

Pitkänen, A., Veinola, A. 2014. Design Roi.

Polkunen, M., Marttila, S., Virkkunen, J. 1997. Tämän runon haluaisin kuulla. Helsinki: Tammi.

Puustinen, M. 2017. Pääkirjoitus, Toinen aste toimimaan. Opettaja –lehti 5.5.2017.

Pörhölä, M. 2015. Kiusaaminen opiskelijan hyvinvoinnin uhkana. Kouluterveyskysely 2015, Itä-Suomen yliopisto.

Saatavissa: <https://www.slideshare.net/THLfi/kiusaaminen-opiskelijan-hyvinvoinnin-uhkana-prhl-69456346>. Luettu 11.9.2017.

Rantanen, E. & Vehviläinen, J. 2007. Kannattavaa opiskelua? – Opintojen keskeyttäminen oppilaitoksessa. Helsinki: Opetushallitus.

Sampo. 2017-a. Saimaan ammattiopisto Sampo, www-sivut:

Saatavissa: http://www.edusampo.fi/tietoa_samposta/organisaatio. Luettu 12.6.2017.

Saatavissa: http://www.edusampo.fi/tietoa_samposta/sampon_arvot. Luettu 12.6.2017.

Saatavissa: http://www.edusampo.fi/tietoa_samposta/etela-karjalan_koulutus-kuntayhtyma. Luettu 12.6.2017.

Saatavissa: <http://www.uta.fi/opiskelu/opinnot/opiskelukaytannot/hops.html> Luettu 12.6.2017.

Sampo. 2017-b. Opiskeluhoolto- ja ohjaussuunnitelma. Rehtorin viranhaltija-päätös 1.8.2017 53 §. Saimaan ammattiopisto Sampo.

Sampo. 2017-c. Opiskeluhooltosuunnitelma Saimaan ammattiopisto Sampo. Voimaantulo 1.8.2017.

Saatavissa: <https://eduekky.sharepoint.com/opetus/reformi/Documents/Mika%20Tammilehto%20Reformi.pdf>. Luettu 13.6.2017.

Sirniö, O. 2016. Constrained life changes: intergenerational transmission of income in Finland. Väitöskirja, Department of Social Research.

Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/165073/CON-STRAI.pdf?sequence=1>. Luettu 16.9.2017.

Stid, D.; O'Neill, K.; Colby S. 2009. Portland Public Schools: From Data and Decisions to Implementation and Results on Dropout Prevention.

Saatavissa: http://www.issuelab.org/resource/portland_public_schools_from_data_and_decisions_to_implementation_and_results_on_dropout_prevention. Luettu 20.11.2016.

Sosiaalinen media 2017.

Saatavissa:

https://www.google.fi/search?biw=1350&bih=665&tbm=isch&sa=1&ei=HP4SWrWZDIHP6ASakZACw&q=sosiaalinen+media&oq=sosiaalinen+media&gs_l=psyab.3..0i3j0i30k1j0i24k1l6.68927.74098.0.74370.17.17.0.0.0.236.2470.0j9j5.14.0....0...1.1.64.psyab..3.14.2457...0i8i30k1.0.hi5XtNY8PTo#imgrc=0o2vil1Pe2yKJM:&spf=1511194220656. Luettu 23.9.2017.

Säädökset ja ohjeet/ohjeita koulutuksen järjestämiseen/perusopetuksen järjestäminen/tietoa tuen järjestämisestä/erityinen tuki 2017. Luettu 7.10.2017.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. Liettua: Balto print.

Vehviläinen, J. 2015. Läpäisyn tehostamisohjelma. Tiivistelmä hankkeen tutkimuksesta ja seurannasta.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Tammi.

KUVA- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuva 1.	Ehdotus ammatillisen koulutuksen rahoitusmalliksi (Tammilehdon teesit 2017).....	10
Kuva 2.	Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 27.9.2016).....	10
Kuva 3.	Varhaisen puuttumisen malli (Stid, O'Neill, Colby, 2009).....	23
Kuva 4.	Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 20.3.2017).....	24
Kuva 5.	Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymän organisaatio (Sampo, 1.8.2017)	26
Kuva 6.	Opinto-ohjaajan tehtäviä Sampossa (Sampo 2017c; Saravirta 2017)	28
Kuva 7.	Ohjauspolku Saimaan ammattiopisto Sampossa (Saravirta 2017)	29
Kuva 8.	Palvelumuotoiluprosessi (Miettinen 2016, 37).....	33
Kuva 9.	Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 21.3.2017).....	34
Kuva 10.	Opinnäytetyön viitekehys (Saravirta 2017)	35
Kuva 11.	Opinto-ohjaustarpeeseen vaikuttavat tekijät. (Saravirta, 2017)	36
Kuva 12.	Palvelupolun esipalvelut, ydinpalvelut ja jälkipalvelut. (Saravirta, 2017)	37
Kuva 13.	Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 27.9.2017)	39
Kuva 14.	Digitalisaation väyliä. Sosiaalinen media 2017.....	40
Kuva 15.	Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 28.9.2017)	41
Kuva 16.	Yhteiskehittäminen (Saravirta 2017).....	42
Kuva 17.	Yhteiskehittämisen tuotoksia (Saravirta 2017).....	48
Kuva 18.	Vastausaktiivisuus aloittain (Saravirta 2017)	50
Kuva 19.	Opiskelijoiden taustatekijät aloittain (Saravirta 2017)	51
Kuva 20.	Opiskelijan asumistilanteen, vanhempien työtilanteen, koulutustaustan analyysi opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja (kaikki haastatellut). (Saravirta 2017).....	54
Kuva 21.	Koulukiusauksen, päihteiden ja harrastusten analyysi opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017).....	55
Kuva 22.	Opiskelijoiden määrä, joilla on poissaoloja ja keskeneräisiä kursseja. (Saravirta 2017)	56
Kuva 23.	Poissaolon syyt opiskelijoilla, joilla on keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017).....	57
Kuva 24.	Opiskelijoiden priorisoimat kontaktointikanavat opinto-ohjaajaan (Saravirta 2017).....	58

Kuva 25.	Opinto-ohjaajalta toivotut kontaktointikanavat opiskelijaan (Saravirta 2017).....	58
Kuva 26.	Kontaktointikanavat opinto-ohjaajaan opiskelijoilla, joilla keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017).....	59
Kuva 27.	Opolta toivotut kontaktointikanavat opiskelijoihin, joilla keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017).....	60
Kuva 28.	Opolta toivotut kontaktointikanavat opiskelijoihin, joilla on poissaoloja (Saravirta 2017)	60
Kuva 29.	Opo-palveluiden tärkeys kaikille vastanneille opiskelijoille (Saravirta 2017)	62
Kuva 30.	Opo-palveluiden tärkeys opiskelijoille, joilla on keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017)	62
Kuva 31.	Opiskelijoiden tulevaisuuden suunnitelmat (Saravirta 2017)	63
Kuva 32.	Opiskelijoiden oman elämän arviointi. (Saravirta 2017).....	64
Kuva 33.	Value Proposition Canvas, Arvokartta (mukaillen palvelumuotoilun opintomateriaalista) (Saravirta 2017).....	67
Kuva 34.	Opiskelijoiden käyttäjäprofiilit. (Saravirta 2017).....	69
Kuva 35.	Paavo Pärjääjän skenaario (Saravirta 2017)	70
Kuva 36.	Kale Keskitien skenaario (Saravirta 2017).....	71
Kuva 37.	Bruno Reppanan skenaario (Saravirta 2017)	71
Kuva 38.	Palvelumuotoiltu opinto-ohjauspolku (Saravirta 2017).....	73
Kuva 39.	Bruno Reppanan palvelumuotoiltu ohjauspolku (Saravirta 2017)..	74
Kuva 40.	Kale Keskitien palvelumuotoiltu ohjauspolku (Saravirta 2017)	75
Kuva 41.	Paavo Pärjääjän palvelumuotoiltu ohjauspolku (Saravirta 2017)...	76
Kuva 42.	Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 6.2.2017).	77
Kuva 43.	Jere-sarjakuva (Etelä-Saimaa 13.4.2017)	79
Taulukko 1.	Kohderyhmän rajausta Tekniikan koulutusalueella (Saravirta 2017).....	6
Taulukko 2.	Taustamuuttuja-analyysi opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja (Saravirta 2017)	53
Taulukko 3.	Opinto-ohjaajien haastattelut – vastausten analyysi (Saravirta 2017)	65

Kyselylomake opiskelijoille

LIITE 1

Kysely Saimaan ammattiopisto Sampo / Pirjo Saravirta

Sukupuoli (rastita vaihtoehto)

A. Nainen () Syntymävuosi _____

B. Mies () Syntymävuosi _____

Mikä seuraavista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten nykyistä asumistilannettasi? Rastita

Asun yhdessä vanhempieni kanssa.	
Asun toisen vanhempani kanssa. Kumman?	
Asun yksin.	
Asun ystäväni kanssa kahdestaan.	
Asun solukämpässä/ "kimppakämpässä"?	
Jotain muuta, miten?	

Mikä seuraavista vaihtoehtoista vastaa isäsi koulutustasoa? Rastita

Peruskoulu	
Ammatillinen koulutus, mikä ala?	
Ylioppilastutkinto	
Ammattikorkeakoulututkinto, mikä ala?	
Yliopisto- tai korkeakoulututkinto (YAMK), mikä ala?	
Ei tutkintoa	
En osaa sanoa	
Jokin muu, mikä?	

Mikä seuraavista vaihtoehtoista vastaa äitisi koulutustasoa? Rastita

Peruskoulu	
Ammatillinen koulutus, mikä ala?	
Ylioppilastutkinto	
Ammattikorkeakoulututkinto, mikä ala?	
Yliopisto- tai korkeakoulututkinto (YAMK), mikä ala?	
Ei tutkintoa	
En osaa sanoa	
Jokin muu, mikä?	

Mikä seuraavista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten vanhempien tilannetta? Rastita

Molemmat vanhemmat ovat tällä hetkellä työssä.	
Toinen vanhemmistani on työssä ja toinen työttömänä.	
Molemmat vanhempani ovat työttöminä/lomautettu.	
Toinen vanhemmistani on työttömänä/lomautettuna.	
Molemmat vanhempani ovat eläkkeellä.	
Toinen vanhemmistani on eläkkeellä.	
Toinen vanhemmistani on yrittäjä ja toinen muualla töissä.	
Kumpikin vanhemmistani on yrittäjä.	
En tiedä/halua sanoa.	
Muu tilanne. Mikä?	

Koulutustiedot

Mitä perustutkintoa ja koulutusalaan opiskelet ammattiopistossa

1. vuosi 2. vuosi 3. vuosi, muu mikä _____

Rastita sopiva vaihtoehto.	Kyllä	Ei
Oletko HOJKS -opiskelija (erityisopiskelija)?		
Oletko vaihtanut tutkintoa/ alaa opintojesi aikana?		

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä niin, mitä alaa aloitit aiemmin opiskella ja kuinka kauan opiskelit?

Rastita sopiva vaihtoehto.	Kyllä	Ei
Ovatko nyt opinnot edenneet suunnitelman mukaisesti?		
Onko sinulla keskeneräisiä (AK ja 0) kursseja?		

Jos vastasit edelliseen kyllä, niin missä aineissa sinulla on kesken- eräisiä kursseja? Rastita	Kyllä	Ei
Yhteiset tutkinnon osat.		
Ammatilliset tutkinnon osat		
Työssäoppiminen.		
Näytöt.		
Muu		

Rastita sopiva vaihtoehto.	Kyllä	Ei
Oletko tai oletko ollut joskus koulukiusattu?		
Oletko tai oletko ollut joskus koulukiusaaja?		

Rastita sopiva vaihtoehto.	Kyllä	Ei
Käytätkö päihkeitä (alkoholi, tupakka, nuuska)?		
Jos vastasit ei, niin oletko <u>joskus</u> käyttänyt/kokeillut em. aineita?		
Käytätkö huumeita?		
Oletko kokeillut huumeita?		

Miten todennäköisiä ovat seuraavat vapaa-aikaasi liittyvät väittämät? Rastita

Asteikko: 0 = ei suunnitelmassa, 1 = epätodennäköisesti, 2 = mahdollisesti, 3 = melko varmasti, 4 = varmasti, 5 = täysin varmasti

Kysymysvaihtoehto	0	1	2	3	4	5
Pelaan tietokonepelejä yksin tai kavereiden kanssa joka päivä.						
Pelaan tietokonepelejä yksin tai kavereiden joskus.						
En pelaa tietokonepelejä ollenkaan.						
En harrasta mitään erityistä.						
Harrastan säännöllisesti liikuntaa.						
Harrastan jotain muuta, mitä?						

Poissaolotiedot ja opintojen etenemistä koskevat tiedot

Paljonko sinulle on kertynyt poissaoloja (rastita) ammattiopistossa kuluneen vuoden aikana?

0-30 tuntia	
31 - 60 tuntia	
61 - 90 tuntia	
91 - 120 tuntia	
121 - 150 tuntia	
151 - 200 tuntia	
201 - 300 tuntia	
enemmän kuin 300 tuntia	

Paljonko sinulle on kertynyt poissaoloja (rastita) ammattiopistossa koko opiskelusi aikana? Valitse lähinnä oleva tuntimäärä.

0-30 tuntia	
31 - 60 tuntia	
61 - 90 tuntia	
91 - 120 tuntia	
121 - 150 tuntia	
151 - 200 tuntia	
201 - 300 tuntia	
enemmän kuin 300 tuntia	

Miten todennäköisiä ovat seuraavat poissaolojen syyt? Rastita

Asteikko: 0 = ei suunnitelmassa, 1 = epätodennäköisesti, 2 = mahdollisesti, 3 = melko varmasti, 4 = varmasti, 5 = täysin varmasti

Kysymysvaihtoehto	0	1	2	3	4	5
Ala ei kiinnosta.						
Ala tuntuu liian raskaalta.						
Liian aikaiset aamuherätykset.						
Pelaaminen kiinnostaa enemmän.						
Kaverit kiinnostavat enemmän.						
Päihteet kiinnostavat enemmän.						
En tunne itseäni terveeksi.						
Liian rankat ja pitkät koulupäivät						
Kiusaaminen						
Muu syy						

Opinto-ohjausta koskevat kysymykset:

Kysymys	Kyllä	Ei
Oletko tarvinnut opinto-ohjaajan palveluita opiskelusi aikana ammattiopistossa?		
Onko opinto-ohjaaja ollut helposti tavoitettavissa?		

Mitä tapoja käytät ottaessasi yhteyttä opinto-ohjaajaan? Rastita

Asteikko: 0 = ei suunnitelmassa, 1 = epätodennäköisesti, 2 = mahdollisesti, 3 = melko varmasti, 4 = varmasti, 5 = täysin varmasti

Kysymysvaihtoehto	0	1	2	3	4	5
Soitan hänelle.						
Lähetän Wilman kautta viestin.						
Lähetän sähköpostin kautta hänelle viestin.						
Lähetän tekstiviestin.						
Koputan hänen työhuoneensa ovea ja toivon hänen olevan paikalla.						
En ota yhteyttä, odotan hänen yhteydenottoaan.						
Jokin muu. Mikä?						

Mitä tapoja toivoisit opinto-ohjaajasi käyttävän ottaessaan sinuun yhteyttä? Rastita

Asteikko: 0 = ei suunnitelmassa, 1 = epätodennäköisesti, 2 = mahdollisesti, 3 = melko varmasti, 4 = varmasti, 5 = täysin varmasti

Kysymysvaihtoehto	0	1	2	3	4	5
Soittamalla.						
Lähehtämällä Wilman kautta viestin.						
Lähehtämällä sähköpostin kautta viestin.						
Lähehtämällä tekstiviestin.						
Hakemalla tunnilta sovittuun tapaamiseen.						
Jokin muu, mikä?						

Millaisia palveluita toivot saavasi opinto-ohjaajalta? Rastita

Asteikko: 0 = ei suunnitelmassa, 1 = epätodennäköisesti, 2 = mahdollisesti, 3 = melko varmasti, 4 = varmasti, 5 = täysin varmasti

Kysymysvaihtoehto	0	1	2	3	4	5
Tietoa opintojen etenemisestä.						
Tietoa koulutuksista/ jatko-opinnoista.						
Tietoa opintoihin perehdyttämisestä ja sitouttamisesta.						
Henkilökohtaista opintoihin liittyvää ohjausta.						
Tietoa poissaoloista.						
Tietoa työpaikoista.						

Millaisia muita palveluita toivot saavasti opinto-ohjaajaltasi?

Tulevaisuuden suunnitelmat

Miten todennäköisiä ovat seuraavat jatkosuunnitelmasi opintojen jälkeen? Rastita

Asteikko: 0 = ei suunnitelmassa, 1 = epätodennäköisesti, 2 = mahdollisesti, 3 = melko varmasti, 4 = varmasti, 5 = täysin varmasti

Kysymysvaihtoehto	0	1	2	3	4	5
Menen töihin.						
Pyrin suorittamaan toista ammatillista tutkintoa.						
Pyrin jatko-opintoihin ammattikorkeakouluun/ yliopistoon.						
Haluan ryhtyä yrittäjäksi.						
Menen armeijaan ja sen jälkeen töihin.						
Haluan ryhtyä työttömäksi.						
Uskon päätyvän työttömäksi.						
En tiedä vielä.						
Jokin muu, mikä?						

Minkä kouluarvosanan asteikolla 4-10 antaisit, tällä hetkellä, omalle elämällesi? _____

Kuinka samaa tai eri mieltä olet seuraavien väittämien kanssa? Rastita

Asteikko: 0 = ei suunnitelmassa, 1 = epätodennäköisesti, 2 = mahdollisesti, 3 = melko varmasti, 4 = varmasti, 5 = täysin varmasti

Kysymysvaihtoehto	0	1	2	3	4	5
Elämäni on onnellista.						
Tunnen oloni usein yksinäiseksi.						
Tunnen oloni masentuneeksi.						
Minulla ei ole kavereita.						

Kiitos vastauksista!

Opo-haastattelun kysymykset

Lämmittelykysymykset:

- Kerro oma koulutustaustasi
- Milloin ja mistä olet valmistunut opinto-ohjaajaksi?
- Mikä työssäsi on antoisinta ja mikä saa jaksamaan työssäsi?

Ydinkysymykset:

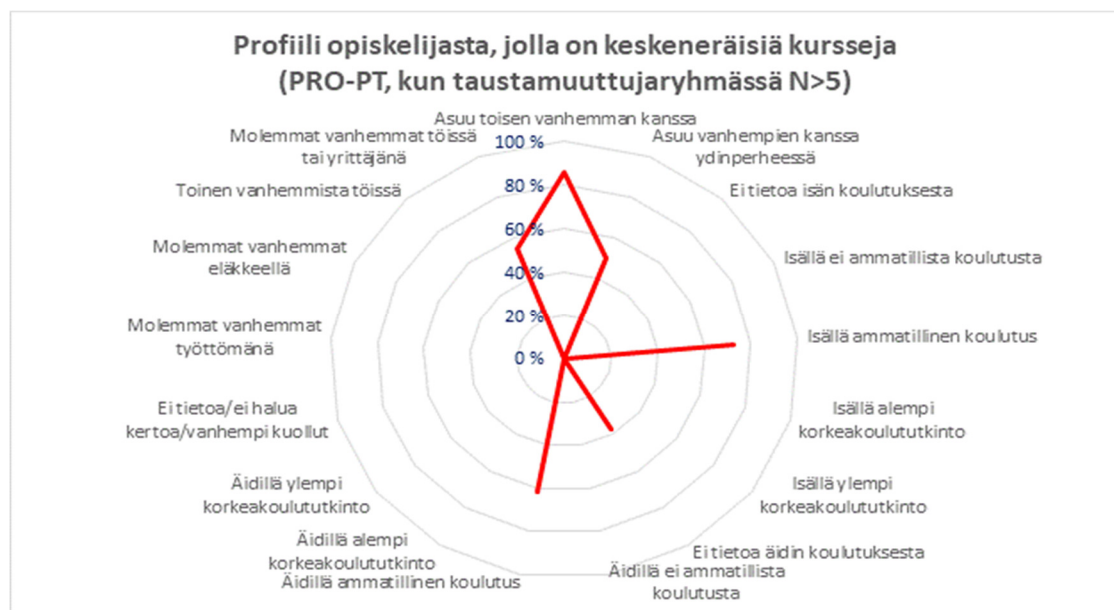
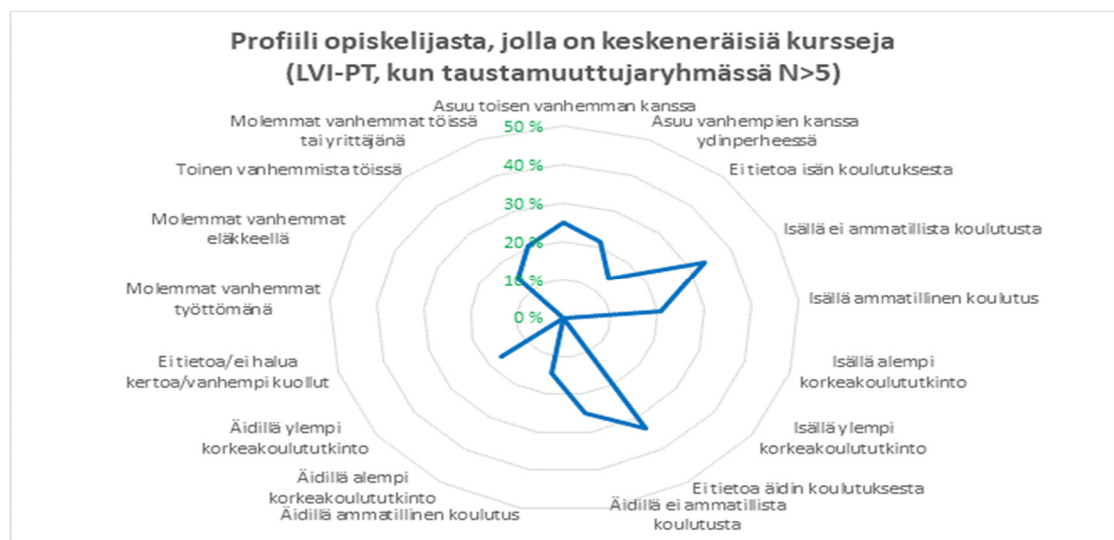
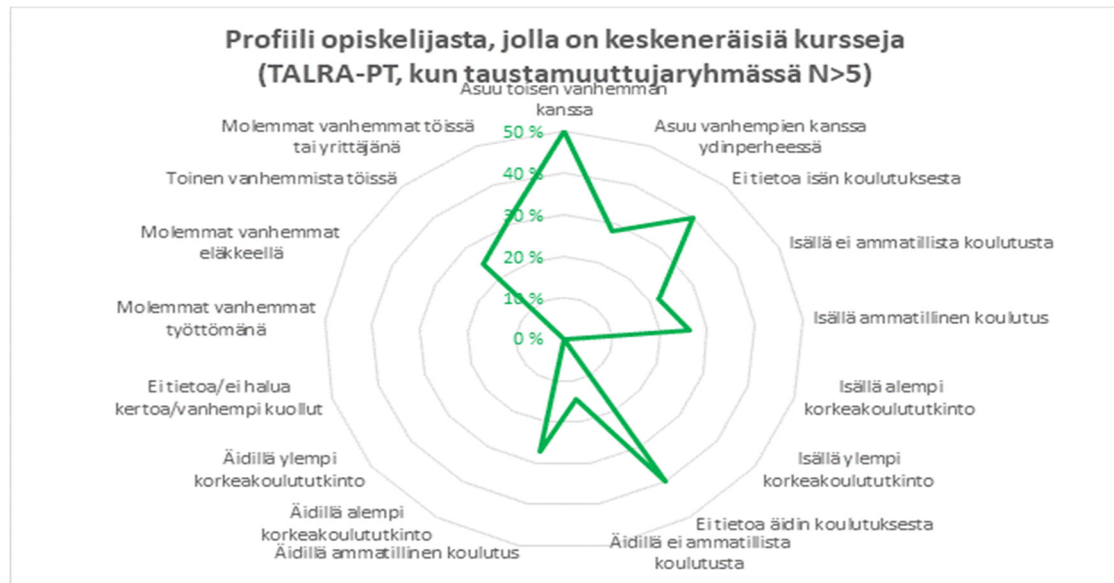
- Millä keinoin opinto-ohjauksella voi vaikuttaa opiskelijan motivoimiseen?
- Millä keinoin opinto-ohjauksella voi vaikuttaa opiskelijoiden opintojen läpäisyasteeseen?
- Miten jäsennät opinto-ohjausprosessin eri vaiheet?
- Mitkä kolme keskeisintä asiaa kehittäisit Sampon opinto-ohjauksessa?
- Miten digitalisaatiota hyödynnetään opinto-ohjausprosessissa seuraavissa kohdissa:
 - asiakasymmärryksen hankkiminen
 - palvelumahdollisuuksien löytäminen
 - ideoiden luominen ja edelleen kehittäminen
 - palvelun visualisoiminen
 - palvelun toteuttaminen

Mikä on keskeisin asia opinto-ohjausprosessissa, minkä nostaisit palvelumuotoiltavaksi?

Lopuksi:

- Mikä opinto-ohjaajan työssä on haastavinta?
- Millaisena näet opon työn tulevaisuudessa (miten työ tulee muuttumaan)?
- Millaiset terveiset lähetät päättäjille?

Taustamuuttuja-analyysi koulutusaloittain opiskelijoista, joilla on keskeneräisiä kursseja



Latinankieliset lauseet käännettynä suomen kielelle

“Disce aliquid. Nam cum subito Fortuna recessit, ars remanet vitamque hominis non deserit umquam.”

“Opiskele, sillä kun onni äkkiä häipyi, jää sinulle tieto, joka ei hylkää ihmistä.”

”Fortiter in re, suaviter in modo.”

“Lujasti ajassa, lempeästi tavassa.”

”Discita moniti”

”Oppikaa kun teitä neuvotaan.”

”Praecepta minus valent quam experimenta.”

“Ohjeet ovat vähemmän arvokkaita kuin kokemus.”

“Nullum est iam dictum quod non sit dictum prius.”

“Ei ole sanottu mitään sellaista, mitä ei olisi sanottu jo aikaisemmin.”

”Non scholae, sed vitae.”

”Ei koulua vaan elämää varten.”

”Nulla regula sine exceptione.”

”Ei sääntöä ilman poikkeilusta.”

”Exitus acta probat.”

”Lopputulos tekee teot hyväksi.”

”Est rerum omnium magister usus.”

”Kaikissa asioissa kokemus on opettaja.”

(Kivimäki 2000)