

Harjoittelupaikkavarausjärjestelmä Jobiili

Koulutustilaisuuksien pilotointi ja
koulutussuunnitelma

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaali- ja terveystilaisuuksien
digitalisaatio ja
liiketoimintaosaaminen
Opinnäytetyö (ylempi AMK)
Syksy 2018
Marita Aholainen
Eveliina Pukarinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystalvelujen digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen
(YAMK)

AHOLAINEN, MARITA & PUKARINEN, EVELIINA:

Harjoittelupaikkavarausjärjestelmä
Jobiili

Koulutustilaisuuksien pilotointi ja
koulutussuunnitelman laatiminen

64 sivua, 13 liitesivua

Syksy 2018

TIIVISTELMÄ

Jobiili on valtakunnallinen sosiaali- ja terveystalvan käytössä oleva sähköinen harjoittelupaikkavarausjärjestelmä. Tämän työelämälähtöisen kehittämistehtävän tavoitteena oli laatia Lahden ammattikorkeakoululle koulutussuunnitelma Jobiilin käyttöönoton tueksi. Tarkoituksena oli lisätä järjestelmän käyttöön liittyen kaikkien käyttäjien osaamista. Eri käyttäjäryhmiä ovat sosiaali- ja terveystalvan opiskelijat, opettajat sekä ohjattuja harjoittelupaikkoja tarjoavissa organisaatioissa työskentelevät henkilöt. Hyvät järjestelmän käyttötaidot edesauttavat Lahden ammattikorkeakoulun sekä harjoittelupaikkojen välistä yhteistyötä. Tällä on mahdollisesti harjoittelupaikkojen käyttöastetta lisäävä vaikutus.

Kehittämistehtävän tavoitteeseen pääseminen tapahtui kaksivaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa järjestettiin kymmenen pilotointikoulutusta järjestelmän käyttämisestä kaikille käyttäjäryhmille keväällä 2017. Koulutettavia oli yhteensä 249 henkilöä. Koulutuksista kerättiin palautetta kyselylomakkeilla. Kehittämismenetelmänä käytettiin palvelumuotoilua, jonka avulla haluttiin selvittää koulutuksiin osallistujien mielipiteitä koulutusten sisällöstä ja kestosta sekä koulutusmateriaalin selkeydestä että koulutusajankohdasta.

Kyselylomakkeista saadun määrällisen ja laadullisen aineiston perusteella laadittiin kehittämistehtävän toisessa vaiheessa koulutussuunnitelma siitä, miten järjestelmän käytön kouluttamista suositellaan jatkossa Lahden ammattikorkeakoulussa toteutettavan lukukausittain. Valmis koulutussuunnitelma on kehittämistehtävän konkreettinen tuotos, joka on tarvittaessa myös yleistettävissä muiden ammattikorkeakoulujen toimialueilla käyttöön.

Asiasanat: koulutussuunnittelu, ohjattu harjoittelu, sähköinen harjoittelupaikan varaus, palvelumuotoilu

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social and Health Care Digitalisation and
Business Competence

AHOLAINEN, MARITA & PUKARINEN, EVELIINA

ELECTRONIC PRACTICE
PLACEMENTS BOOKING SYSTEM
JOBIIILI
Piloting the training sessions and
creating an educational plan

64 pages, 13 pages of appendices

Autumn 2018

ABSTRACT

Jobiili is a new electronic booking system for practice placements in social and health care. The aim of this development project was to create an educational plan about Jobiili training sessions for Lahti University of Applied Sciences. The purpose was to increase knowledge upon different user groups of Jobiili: the students and the teachers of social and health care and the organizations who offer practice placement opportunities for students. If different user groups can handle the use of the system well, it can increase the co-operation between Lahti University of Applied Sciences and social and health care organizations. It can also increase the utilization level of the practice placements.

The development method of this project was service design. It was used to clarify the training session participants' opinions about the contents and length of the sessions, the clarity of the training material as well as the timing of the sessions. The project was implemented in two phases. At first in the spring 2017 all in ten pilot training sessions were held to all user groups. The number of participants was 249 persons. Questionnaires were used to collect qualitative and quantitative data about the sessions.

In the next phase of the project, an educational plan was compiled with the help of the collected data. The plan is a recommendation how Lahti University of Applied Sciences should train different Jobiili user groups in the Päijät-Häme area. The finished educational plan is the concrete product of this project. It can also be generalized for use in different domains at other universities of applied sciences.

Key words: educational planning, internship, an electronic placement booking system, service design

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Tausta	3
2.2	Kohdeorganisaatio	6
2.3	Tarkoitus ja tavoite	6
3	TIETOPERUSTA	8
3.1	Ammattikorkeakouluopiskelija harjoittelijana	8
3.2	Sosiaali- ja terveysalan työntekijät opiskelijaohjaajina	9
3.3	Ammattikorkeakoulu työelämän yhteistyökumppanina	12
3.4	Harjoittelupaikkojen sähköinen varaaminen Suomessa	15
3.5	Harjoittelupaikkojen sähköinen varaaminen maailmalla	17
4	PALVELUMUOTOILU	22
5	TOTEUTUS	27
5.1	Eteneminen	27
5.2	Pilotoinnin suunnittelu	29
5.3	Kyselytutkimus	31
5.4	Pilotointikoulutusten pitäminen	34
6	AINEISTON ANALYYSI	37
6.1	Aineiston määrällinen analyysi	37
6.2	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	40
7	TULOSTEN TARKASTELU JA JATKOKEHITTÄMINEN	46
7.1	Tulosten tarkastelu	46
7.2	Koulutusilaisuuksien kehittäminen	47
8	JOBIIILIN KOULUTUSSUUNNITELMA	51
9	POHDINTA	57
9.1	Kehittämisen prosessin arviointi	57
9.2	Koulutussuunnitelman arviointi	60
9.3	Eettisyys ja luotettavuus	62
9.4	Jatkokehittämiskohteet	63
	LÄHTEET	65

1 JOHDANTO

Ohjatulla harjoittelulla on keskeinen rooli hoitotyön opiskelijoiden osaamisen kasvussa hoitotyön eri osa-alueilla (Pahkala, Lukkarinen & Kääriäinen 2013, 12-23). Sosiaali- ja terveysalan opiskelijat kokevat koulutukseen kuuluvat ohjatut harjoittelut hyväksi mahdollisuudeksi harjoitella ammattiroolissa toimimista oikeissa tilanteissa ennen ammattikorkeakoulusta valmistumista (Liljedahl 2016, 38).

Ammattikorkeakouluissa ohjatun harjoittelun ympärille nivoutuu monitahoinen prosessi, johon liittyvät muun muassa opetussuunnitelmat, harjoittelun tavoitteiden asettaminen, opiskelijoiden ja työelämän perehdyttäminen, opiskelijan tukeminen ja ohjaus opintojakson aikana, opiskelijalle annetut oppimista tukevat kirjalliset tehtävät harjoittelujakson aikana, osaamisen arviointi sekä työelämäyhteistyö (Virolainen 2006, 60, 64-66). Ammattikorkeakoulujen ja työelämän tiivis yhteistyö hyödyttää sosiaali- ja terveysalan asiakkaita eli terveyspalveluiden käyttäjiä (Haavisto 2017, 41-42).

Suomen ammattikorkeakouluissa sosiaali- ja terveysalan harjoittelupaikkoja on vuodesta 2000 saakka varattu sähköisessä harjoittelupaikkavarausjärjestelmässä. Ensimmäisessä käytössä olleessa varausjärjestelmässä, Jobstepissä, oli kolme eri käyttäjäryhmää, joiden käytössä oli erilaisia toimintoja: työelämäedustajat ilmoittivat vapaista harjoittelupaikoista, opiskelijat varasivat niitä ja koulujen opettajat vahvistivat varattuja paikkoja (Jobstep 2013). Vuonna 2017 Jobstep päädyttiin korvaamaan toisella järjestelmällä, Jobiililla. Muutos aiheutti kaikille käyttäjäryhmille tarpeen oppia hyödyntämään monipuolisesti uutta järjestelmää, jossa monet toiminnot ja käytännöt poikkeavat aiempaan järjestelmään nähden.

Eri käyttäjäryhmien kouluttamisesta vastaa jokainen sosiaali- ja terveysalan koulutusta tarjoava ammattikorkeakoulu omalla toimialueellaan. Käyttäjäryhmien, eli sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden, opettajien sekä sosiaali- ja terveysalan harjoittelupaikkoja tarjoavien organisaatioiden työntekijöiden, kouluttamisen suunnittelu ja

ensimmäisten koulutusten järjestäminen toteutettiin Lahden ammattikorkeakoulussa ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

Koulutussuunnitelmaa kehitettiin palvelumuotoilun keinoin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa hankittiin asiakasymmärrystä järjestelmän käytöstä, suunniteltiin, toteutettiin ja arvioitiin kymmenen pilotointikoulutustilaisuutta eri sosiaali- ja terveysalan käyttäjäryhmille. Pilotoimisella tarkoitetaan jonkin asian koekäyttämistä ennen laajempaa käyttöönottoa (Kielitoimiston sanakirja 2017). Koulutuksista kerättiin palautetta kyselylomakkeilla. Toisessa vaiheessa pilotointikoulutuksista saadun aineiston ja kokemuksen perusteella ideoitiin ja mallinnettiin uutta palvelukonseptia, ja lopulta tehtiin uusi tuote, eli Lahden ammattikorkeakoulun käyttöön lukukausittain toistettava koulutussuunnitelma eri käyttäjäryhmien kouluttamisesta.

Tällä kehittämistehtävällä lisättiin eri käyttäjäryhmien osaamista sähköisen harjoittelupaikkavarausjärjestelmän käytössä. Järjestelmän käyttäjien kouluttaminen on uuden tietokonejärjestelmän käyttöönotossa erittäin tärkeä vaihe (Marcial & Arcelo 2016, 81). Loppukäyttäjien kouluttaminen edesauttaa heitä hyväksymään uusia teknisiä järjestelmiä ja auttaa niiden käyttöönotossa (Marshall, Mills & Olsen 2008, 5).

Harjoittelupaikkavarausjärjestelmän hyvä hallinta kaikkien käyttäjien osalta edesauttaa työelämän sekä Lahden ammattikorkeakoulun välistä yhteistyötä.

2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Tausta

Toikko & Rantanen (2009) määrittelevät kehittämisen olevan konkreettista toimintaa, ”*jolla tähdätään jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen*”. Kehittämisellä tähdätään muutokseen, ja tavoitteellisesti pyritään saamaan aikaan jotain tehokkaampaa tai parempaa kuin mitä aikaisemmat lähtökohdat olivat. (Toikko & Rantanen 2009, 14,16.)

Kehittämistoimintaa perusteltaessa on olennaista antaa vastaus kysymykseen, miksi juuri nyt pitää kehittää jotain (Toikko & Rantanen 2009, 57). Tämän kehittämistehtävän kohdalla prosessi alkoi tilanteesta, jossa sosiaali- ja terveystalalla oltiin ottamassa käyttöön uutta sähköistä harjoittelupaikkojen varausjärjestelmää. Uuden järjestelmän käyttöön ottaminen toi mukanaan tilanteen, jossa järjestelmän käyttäjille tarvittiin ohjeita ja koulutusta.

Jokaisen ammattikorkeakoulun tehtävänä on varmistaa, että heidän oman koulunsa toimialueen Jobiili-käyttäjät pystyvät käyttämään järjestelmää. Tästä syystä ammattikorkeakoulut tarvitsevat toimintamalleja siihen, kuinka uusi järjestelmä jalkautetaan omalla toimialueella ja kuinka eri käyttäjäryhmät koulutetaan sen käyttöön.

Ensimmäistä käytössä ollutta sähköistä harjoittelupaikka-varausjärjestelmää Jobstepiä käytettiin pääasiassa sairaanhoitaja- ja terveydenhoitajaopiskelijoiden harjoittelupaikkojen varaamisessa. Uuden järjestelmän, Jobiilin, on tarkoitus olla kaikkien ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveystalaa opiskelevien käytössä. Sosiaali- ja terveystalan ammattikorkeakoulutasoisia tutkintoja ovat apuvälineteknikko, bioanalyytikko, ensihoitaja, fysioterapeutti, geronomi, hammasteknikko, jalkaterapeutti, kuntoutuksen ohjaaja, kätilö, naprapaatti, optometrismi, osteopaatti, röntgenhoitaja, sairaanhoitaja, sosionomi, suuhygienisti, terveydenhoitaja sekä toimintaterapeutti (Valtioneuvoston asetus korkeakouluista 1129/2014). Aiheen rajaamiseksi tässä työssä käsitelty

lähdemateriaalin pääpaino on hoitotyön koulutuksessa. Lisäksi muutamia lähteitä on käytetty myös sosiaali- ja fysioterapia-aloilta.

Koulutussuunnitelman sisältö sen sijaan ei ole koulutusohjelma- tai oppilaitoskohtainen, vaan on sovellettavissa käyttöön muissakin ammattikorkeakouluissa.

Valtioneuvoston asetuksessa korkeakouluista (1129/2014, 9§) todetaan, että sairaanhoitajien tutkintoon kouluttamisen tulee täyttää ne vaatimukset, jotka Euroopan unionin lainsäädäntö niille asettaa. Koulutukseen on sisällyttävä 4600 tuntia kliinistä ja teoreettista opetusta ja vähintään kolme vuotta opintoja. Opintojen määrä voidaan ilmoittaa myös ECTS-pisteinä. ECTS-pisteet kuvaavat sitä työmäärää, joka opiskelijan on tehtävä saavuttaakseen tavoitellut oppimistulokset. Yksi ECTS-piste tarkoittaa 27 opiskelijan työtuntia. (European Commission 2018.)

Sairaanhoitajakoulutuksessa teoreettista opetusta on oltava vähintään kolmasosa, ja sen on pidettävä sisällään sellaista ammatillista taitoa, tietoa ja kykyä, jotka ovat tarpeellisia terveydenhuollon työtehtävien suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Kliinisen opetuksen määrä tulee olla vähintään puolet koulutuksen kokonaiskestosta. Kliinisen opetuksen myötä sairaanhoitajaopiskelija oppii toimimaan käytännön hoitotyössä hoitoryhmän jäsenenä. Jokaisen EU-jäsenvaltion on omalla toiminnallaan varmistettava, että sairaanhoitajakoulutukseen osallistuvat oppilaitokset huolehtivat kliinisen ja teoreettisen opetuksen yhteensovittamisesta opinto-ohjelmassaan. (EU-direktiivi 2005/36/EY, 31. artikla; EU-direktiivi 2013/55/EU.) Direktiivissä määritellään aihealueet, jotka sairaanhoitajakoulutuksen koulutusohjelman on sisällettävä. Kliinisen opetuksen tulee pitää sisällään kotisairaanhoito, mielenterveys ja psykiatria, äitiyshuolto, vanhusten hoito ja geriatria, lastenhoito ja lastentaudit, yleislääketiede ja lääketieteen erikoisalut, sekä yleiskirurgia että kirurgian erikoisalut. (EU-direktiivi 2005/36/EY.)

Fysioterapeuttikoulutuksen laajuus on 3,5 vuotta, eli 210 opintopistettä. Koulutus koostuu ammatillisista opinnoista, perusopinnoista, ohjatusta harjoittelusta, vapaasti valittavista opinnoista ja opinnäytetyöstä.

Kokonaisopintojen määrästä 75 opintopistettä toteutetaan harjoitteluissa, jotka kytkeytyvät fysioterapeutin eri osaamisalueisiin. Tärkeää on, että opiskelija kohtaa harjoitteluissa eri-ikäisiä asiakkaita, joilla on eri sairausryhmiä sekä erilaisia liikkumisen ja toimintakyvyn ongelmia. (Opetusministeriö 2006.)

Sosionomikoulutuksen laajuus on 210 opintopistettä, ja se suoritetaan yleensä 3,5 vuodessa. Koulutus mahdollistaa toimimisen asiantuntijana asiakkaan elämänhallinnan, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisessä ja tukemisessa. Koulutukseen kuuluu ammatillisia ja perusopintoja, käytännön harjoittelua, vapaasti valittavia opintoja sekä työelämälähtöinen opinnäytetyö. Opintojen perusvaiheen lisäksi opiskelijan on mahdollista suunnata ja syventää osaamistaan oman kiinnostuksensa perusteella. Tutkinnon sisällä voi syventyä mielenterveys- ja päihdetyöhön, vanhustyöhön, lapsi-, nuoriso- ja perhetyöhön, varhaiskasvatukseen, maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuus tai vammaistyön erityisosaamiseen. Erityisosaamisella tarkoitetaan sosiaalityön työvälaineiden ja –menetelmien sekä työorientaatioiden hallintaa. (Arene 2017, 6-9.) Sekä sairaanhoitaja, fysioterapeutti että sosionomi kuuluvat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran määrittämiin laillistettaviin ammattioikeuksiin (Valvira 2008; Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, § 8; Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559 §5).

Kaiken kaikkiaan sosiaali- ja terveysalan opintoihin sisältyy runsaasti ohjattua harjoittelua. Pelkästään Lahden ammattikorkeakoulussa opiskelee vuosittain keskimäärin 445 sairaanhoitajaopiskelijaa, 185 fysioterapiaopiskelijaa ja 345 sosionomiopiskelijaa, jotka kaikki tarvitsevat harjoittelupaikkoja vuosittain eri opintojensa vaiheissa (Lahden ammattikorkeakoulu 2018). Harjoittelupaikkaa tarvitsevien opiskelijoiden määrä sekä tarjolla olevien harjoittelupaikkojen määrä eivät aina kohtaa toisiaan. Tästä syystä opiskelijoiden voi olla hankala saada kulloiseenkin opiskelutilanteeseensa soveltuvaa harjoittelupaikkaa.

2.2 Kohdeorganisaatio

Kohdeorganisaatio Lahden ammattikorkeakoulu (LAMK) on Päijät-Hämeessä toimiva korkea asteen koulutusta tarjoava monialainen korkeakoulu, jonka koulutusaloja ovat sosiaali- ja terveysala, tekniikka, liiketalous ja matkailu sekä muotoilu ja viestintä. Noin 5000 tutkinto-opiskelijaa opiskelee LAMK:n eri koulutusaloilla vuosittain. (Lahden ammattikorkeakoulu 2017a.)

LAMK:ssa sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelmista valmistuu sairaanhoitajia, sosionomeja sekä fysioterapeutteja. Sairaanhoitajien hoitotyön koulutusohjelmaa järjestetään myös englanninkielisenä. Kaikkien koulutusohjelmien opetussuunnitelmissa korostuu työelämälähtöisyys sekä käytännön tekemisestä oppiminen. (Lahden ammattikorkeakoulu 2017b & c.)

Lahden ammattikorkeakoulun toimialueena on koko Päijät-Häme. Näin ollen koulutussuunnitelma käsittelee sitä, miten Jobiili koulutetaan koko Päijät-Hämeen eri käyttäjäryhmille, eli Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille ja opettajille sekä sellaisille Päijät-Hämeen alueella toimiville julkisille tai yksityisille sosiaali- ja terveysalan työelämätoimijoille, jotka tarjoavat opiskelijoille harjoittelupaikkoja.

Lahden ammattikorkeakoululla ei ollut käytössä kirjallista koulutussuunnitelmaa Jobstepin alueellisesta kouluttamisesta. Uudet opiskelijat perehdytettiin aiheeseen opintojen alkaessa, mutta muille käyttäjäryhmille ei järjestetty säännöllistä koulutusta.

2.3 Tarkoitus ja tavoite

Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena oli lisätä ja varmistaa eri käyttäjäryhmien sähköisen harjoittelupaikkavarausjärjestelmän käytön osaamista. Eri käyttäjäryhmien hyvä harjoittelupaikkavarausjärjestelmän hallinta edesauttaa Lahden ammattikorkeakoulun ja harjoittelupaikkojen välistä yhteistyötä ja sen avulla on myös mahdollisuus lisätä harjoittelupaikkojen käyttöastetta.

Kehittämistehtävän tavoitteena oli laatia koulutussuunnitelma uuden sähköisen harjoittelupaikkavarausjärjestelmän käyttämiseksi Lahden ammattikorkeakoulussa. Koulutussuunnitelman kehittäminen toteutui kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa suunniteltiin, toteutettiin ja arvioitiin pilotointikoulutus Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan eri käyttäjäryhmille. Käyttäjäryhmillä tässä tarkoitetaan Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, opettajia ja sosiaali- ja terveysalan harjoittelupaikkoja tarjoavia organisaatioita. Koulutussuunnittelun toisena vaiheena oli laatia pilotointikoulutuksesta saadun tiedon perusteella lukukausittain toistettava koulutussuunnitelma eri käyttäjäryhmille.

3 TIETOPERUSTA

3.1 Ammattikorkeakouluopiskelija harjoittelijana

Asiantuntijaksi kehittyemisessä ja opiskelijan ammatillisessa kasvussa harjoitteluilla on iso merkitys. Opiskelijan, ohjaajan sekä harjoittelua ohjaavan opettajan yhteistyö on keskeistä. Opiskelijat kokevat tärkeäksi, että teoriaopintoja on riittävästi ennen harjoittelua, harjoittelujaksot ovat pitkiä ja yhtenäisiä ja että harjoittelupaikoista on laaja valikoima. (Kelo, Haapasalmi, Luukkanen & Saloheimo 2012, 8.) Opiskelijoille harjoittelut tarjoavat oppimismahdollisuuksia soveltaa koulussa oppimaansa teoriaa käytäntöön, tutustuttavat organisaatioiden työkuulttuuriin ja opettavat uusia taitoja. Harjoitteluiden avulla opiskelijat luovat kontakteja työelämään ja edistävät työllistymistään ammattiin valmistumisen jälkeen. (Salonen 2008, 10.)

Ohjattu harjoittelu nähdään mahdollisuutena muuttaa teorian tietoa käytännön työksi ja harjoitella oikeana ammattilaisena toimimista. Opiskelijat kokevat harjoitteluiden pääasialliseksi tavoitteeksi harjoitella ammattiroolissa toimimista oikeissa tilanteissa. (Liljedahl 2016, 38.) Ohjattu harjoittelu lisää hoitotyön opiskelijan osaamista niin potilaan perushoidossa, mielenterveys- ja päihdetyössä, akuutisti sairastuneen potilaan hoitotyössä sekä potilaan kokonaishoidossa (Pahkala ym. 2013, 12-23).

Romppasen (2011, 189-190, 204) tutkimuksessa tutkittiin hoitotyön opiskelijoiden merkityksellisistä hoitamisen kokemuksista ja niistä oppimista kliinisessä oppimisympäristössä. Tutkimuksessa opiskelijat toivat esiin harjoittelun aikana saadun ohjauksen ja opiskelija-ohjaajasuhteen merkityksen kliinisten taitojen oppimiselle. Opiskelijat kokivat ohjaajan kanssa käytävien keskustelujen vahvistavan ammattiin oppimista. Ohjauksen avulla he kokivat selviävänsä paremmin potilaan hoidosta, oppivat soveltamaan toimintaansa, ymmärtämään erilaisia ratkaisuja ja saavansa lievitystä hoitotilanteissa kokemalleen ahdistukselle.

Hulkari (2006, 118-119) selvitti tutkimuksessaan sosiaali- ja terveysalan ohjatun harjoittelun laatua eri toimijoiden näkökulmasta ammatillisessa peruskoulutuksessa. Opiskelijoiden näkökulmasta laadukas harjoitteluprosessi koostuu hyvästä perehdytyksestä ja positiivisesta vastaanotosta, vuorovaikutteisesta ja turvallisesta oppimisympäristöstä sekä läsnäolevasta ohjauksesta. Opiskelijoiden vastauksista nousi tietoisuus omasta ammatillisesta kasvusta sekä positiivisten oppimiskokemusten merkityksestä.

Mannisen (2014, 37) tutkimuksessa haastateltiin viimeisen vuoden sairaanhoitajaopiskelijoita harjoittelun aikana. Haastatteluissa nousi esiin teema opiskelijoiden ja heidän ohjaajiensa välisestä suhteesta: yhtäältä opiskelijat halusivat työskennellä itsenäisesti mutta toisaalta he halusivat toimintaohjeita. Ohjaajia pidettiin mallikuvina, joiden toimintaa voi kopioida omaan työhön. Opiskelijat halusivat näyttää pärjäävänsä yksin, mutta samanaikaisesti kokivat avun ja tuen tarvetta. Osastolla olevien toisten opiskelijoiden läsnäolo koettiin positiiviseksi asiaksi, mutta liian monta samanaikaista opiskelijaa koettiin haittaavan oppimista.

Jokaista harjoittelujaksoa varten tehtyjen oppimistavoitteiden sekä harjoittelun toteutumista arvioidaan harjoittelujakson päätteeksi arviointikeskustelussa. Keskustelussa on yleensä paikalla sekä opiskelija, ohjaaja että ohjaava opettaja. Keskustelussa arvioidaan, täyttyivätkö harjoittelulle asetetut oppimistavoitteet. Mikäli tavoitteet eivät täyttyneet, opiskelija voi saada lisäaikaa harjoittelussa tavoitteiden täyttymisen saavuttamiseksi. (Helminen 2017, 29.)

3.2 Sosiaali- ja terveysalan työntekijät opiskelijaohjaajina

Kirjallisuudessa sosiaali- ja terveysalan harjoitteluita ohjaavista työntekijöistä käytetään monia nimikkeitä, kuten lähiohjaaja, opiskelijaohjaaja ja ohjaaja. Yleensä työyksikössä on opiskelijaohjausta tukeva ja koordinoiva opiskelijavastaava. Opiskelijavastaava toimii myös oman yksikkönsä ja oppilaitoksen välisenä linkkinä. (Kälkäjä, Ruotsalainen, Sivonen, Tuomikoski, Vehkaperä & Kääriäinen 2016, 231.)

Tässä työssä työpaikalla opiskelijoita ohjaavista työntekijöistä käytetään käsitteitä opiskelijaohjaaja sekä ohjaaja.

Opiskelijaohjaajien ohjaustaitoja kehitetään ohjaajakoulutuksella. Ohjaajakoulutuksen rakenne perustuu näyttöön perustuvaan tietoon opiskelijaohjauksesta sekä kansainvälisiin suosituksiin. Koulutuksen keskeisiä sisältöjä ovat ohjaus- sekä oppimisprosessi, ohjaussuhde, erilaiset oppimistyylit sekä oppimisympäristö. (Heiskanen, Huovinen, Taam-Ukkonen & Aura 2016, 5.)

Mannisen (2014, 41-42) tutkimuksessa haastateltiin ohjaajia siitä, millaisena he näkevät oman roolinsa ohjaajina. Haastateltavat kokivat luottavansa opiskelijoiden osaavan tuettuina suorittaa teknisiä taitoja sekä oman työnsä organisointia. Ohjauskeskusteluita ja rakentavan palautteen antamista arvostettiin. Haastattelussa nostettiin esiin, että yhtäältä ohjaajat ovat vastuussa potilasturvallisuudesta ja toisaalta taas heidän olisi hyvä antaa opiskelijoiden työskennellä mahdollisimman itsenäisesti oppimisen mahdollistamiseksi.

Samanlaisen haasteen parissa kokivat olevansa myös fysioterapeuttiopiskelijoiden opiskelijaohjaajat. Harjoittelutilanteet nähtiin ohjauksellisesti haastavina, koska ammattilaisella on sekä vastuu asiakkaan tarpeiden huomioinnista fysioterapian aikana, että ammatillista kasvua tukevan ja huomioivan ohjauksen antaminen. (Laitinen-Väänänen 2008, 53.)

Opiskelijaohjaajat kokivat oman aktiivisen läsnäolonsa ja saatavuutensa tärkeänä. He olivat huomanneet, että joskus opiskelijat eivät pyydä apua tai juurikaan kommunikoi ohjaajiensa kanssa, jolloin ohjaajat puolestaan lisäsivät oman läsnäolonsa määrää tukeakseen opiskelijoita oppimisessa. (Manninen 2014, 41-42.) Toisinaan ohjaajat kohtasivat harjoitteluissa myös haasteellisia opiskelijaohjaustilanteita, jotka voivat ilmentyä opiskelijan valmistautumattomuutena, keskittymis- tai oppimisvaikeuksina, puutteellisena aiempänä osaamisena, itseohjautuvuuden puutteena tai suhtautumisena saatuun palautteeseen. Tällöin ohjaajalta vaaditaan

ammattiin ohjaamisen lisäksi myös taitoa antaa sosiaalista, emotionaalista ja konkreettista tukea opiskelijalle, ja yleensä näissä tilanteissa toimivan oppilaitosyhteistyön merkitys korostuu. (Juntunen, Ruotsalainen, Tuomikoski & Kääriäinen 2016, 123-136.)

Opiskelijaohjaajakoulutukseen osallistuneet kokevat tuntevansa työyksikkönsä ohjauskäytännöt paremmin kuin koulutukseen osallistumattomat. He kokevat myös tietävänsä hyvin, mitä kaikkea kuuluu ohjaajan tehtäviin ja rooliin. Kaiken kaikkiaan opiskelijaohjaajakoulutukseen osallistuneet kokevat koulutuksen vaikuttaneen positiivisesti motivaatioon ohjaamista kohtaan sekä kokemukseen ohjausresurssien riittävydestä. (Kälkjä ym. 2016, 234, 236, 241). Ohjaajat kokevat kuitenkin tarvitsevansa lisäkoulutusta ammattikorkeakoulutuksen tavoitteisiin, tutkintorakenteeseen, opiskelumenetelmiin ja opettajien kanssa tehtävään yhteistyöhön (Luojus 2011, 80-81).

Opiskelijaohjaajat kokevat asennoitumisensa ohjaukseen positiiviseksi, mutta myös opiskelijaohjaukseen annetun työajan monesti riittämättömäksi. (Luojus 2011, 86.) Yli 30 vuoden työkokemuksen omaavat ohjaajat kokevat ohjaukseen käytettävissä olevat resurssit paremmiksi, kuin ohjaajat, joilla on alle kuuden vuoden työkokemus (Kälkjä ym. 2016, 234). Erityisesti opiskelijan ja ohjaajan väliseen päivittäiseen ohjauskeskusteluun tulisi ohjaajien mielestä varata riittävästi resursseja (Karjalainen, Ruotsalainen, Sivonen, Tuomikoski, Huhtala & Kääriäinen 2015, 183-198).

Ohjaajien näkökulmasta työssäoppimisen laatu miellettiin eniten harjoittelun lopputulokseksi. Laatu nähtiin olevan yhteyksissä opiskelijan työelämätaitoihin sekä ammatilliseen kompetenssiin. Ohjaajat nostivat esiin vuorovaikutuksellisuuden ja opiskelijan soveltuvuuden pari-, ryhmä- ja tiimityöhön. Ohjaajat odottivat opiskelijoiden olevan vastuuntuntoisia sekä luotettavia. (Hulkari 2006, 120.) Ohjauksen laatua arvioidaan CLES (Clinical Learning Environment and Supervision Scale) – mittarilla. Mittarin avulla saadaan tietoa opiskelijoiden kokemuksista harjoitteluissa. Mittarin

pääteemat liittyvät ohjaussuhteen toimivuuteen, hoitotyön lähtökohtiin, työyksikön ilmapiiriin sekä ohjauksellisiin lähtökohtiin. Organisaatiot, jotka käyttävät CLES-mittaria, vertailevat laatukyselyn tuloksia vuosittain. Tulosten perusteella voidaan kehittää opiskelijaohjauksen laatua. (Heiskanen ym. 2016, 5.)

Harjoittelupaikkoja tarjoaville organisaatioille maksetaan opiskelijoiden ohjauksesta korvausta. Maksajina toimivat sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulut. Maksetusta korvauksesta käytetään muun muassa termejä ohjauspalkkio, kulukorvaus tai koulutuskorvaus. Termistä huolimatta kyseessä on toimintatapa, jossa koulutusorganisaatioiden toimesta maksetaan työelämäorganisaatioille korvausta opiskelijoiden ohjatun harjoittelun järjestämisestä. (Lehtinen 2010, 9.)

3.3 Ammattikorkeakoulu työelämän yhteistyökumppanina

Ammattikorkeakoulujen tulee lain mukaan toimia omalla alueellaan yhteistyössä työ- ja elinkeinoelämän kanssa. Lisäksi koulujen tehtävästä suhteessa työelämään kuvataan seuraavasti:

Ammattikorkeakoulun tehtävänä on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimukseen sekä tutkimukseen, taiteellisiin ja sivistyksellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin ja tukea opiskelijan ammatillista kasvua.

Ammattikorkeakoulun tehtävänä on lisäksi harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä edistävää ja alueen elinkeinorakennetta uudistavaa soveltavaa tutkimustoimintaa, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa sekä taiteellista toimintaa.
(Ammattikorkeakoululaki 932/2014, 4 §, 6§.)

Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomuksessa (188/2009, 23, 25) kerrotaan, että kaikkien ammattikorkeakoulujen strategioissa mainitaan työelämäyhteistyön toteuttaminen, mutta asiaa ei

ole juuri missään sen tarkemmin määritelty tai avattu. Tämän lisäksi eri ammattikorkeakoulujen välillä on isoja eroja omien toiminta-alueidensa aluekehitysstrategioiden, -hankkeiden ja ohjelmien toteutukseen osallistumisessa.

Opettajat ja heidän asenteensa ovat merkittävässä roolissa oppilaitosten ja työelämän yhteistyön kehittämisessä. Erityisesti vuorovaikutteinen ja tiivis yhteistyö sekä ennen kaikkea opettajien aktiivisuus työelämän suuntaan edistävät yhteistyötä. (Jokinen, Lähteenmäki & Nokelainen 2009, 34.) Erilaisia ammattikorkeakoulun ja työelämän yhteistyömuotoja ovat opinnäytetyöt, harjoittelut sekä tutkimus- ja kehittämishankkeet. Opiskelijat eri koulutusaloiltaan tekevät opintojaan työelämäyhteistyössä. Eniten harjoitteluita tehdään rahoitus- ja vakuutusalan lisäksi sosiaali- ja terveysalalla. (Hyttinen, Hohenthal & Gäddnäs 2012, 8; Laitinen-Väänänen, Vanhanen-Nuutinen & Vanha-aho 2011, 30.) Myös työelämätoimijoiden vierailu ammattikorkeakouluissa satunnaisina luennoitsijoina on osa työelämäyhteistyötä. Laitinen-Väänänen ym. (2011, 28) tutkimuksessa neljännes vastaajista oli toiminut vierailijaluennoitsijana ammattikorkeakoulussa.

Opiskelijoiden harjoitteluiden kehittämisen tulisi olla sekä ammattikorkeakoulun että työpaikkojen yhteinen prosessi. Ammattikorkeakoulujen vastuu painottuu työelämäyhteistyön onnistumiseen sekä harjoitteluiden tavoitteellisuuteen, kun taas työpaikkojen tulisi resursoida opiskelijoita ohjaavien työaika sekä myös huolehtia riittävästi ohjaajien perehdyttämisestä harjoitteluprosessiin. (Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 188/2009, 30-31.)

Ammattikorkeakoulun ja sosiaali- ja terveysalan työelämän kumppanuudella saavutetaan monia tutkittuja hyötyjä, joista molemmat osapuolet hyötyvät tasapuolisesti. Kumppanuus edistää kehittämiskohteiden tunnistamista molemmilla organisaatiopuolilla, yhteistyömahdollisuuksien tunnistamista ja ymmärrystä sekä oman että vastapuolen organisaation toiminnasta. Korkeakoulu pystyy

hyödyntämään työelämän käytännön tietotaitoa opetuksessaan ja työelämä hyötyy korkeakoulun näyttöön perustuvasta osaamisesta vahvistaessaan omia toimintatapojaan. Tiiviillä yhteistyöllä voidaan vaikuttaa opiskelijaohjauksen ja potilashoidon kehittymiseen, organisaatioiden positiiviseen imagoon sekä henkilöstön ja opiskelijoiden rekrytointiin. (Häggman-Laitila & Rekola 2011, 275-276.) Myös Haavisto (2017, 41-42) korostaa työelämän ja ammattikorkeakoulun yhteistyötä, ja huomauttaa sen hyödyttävän eniten terveystalouden käyttäjiä eli sosiaali- ja terveysalan asiakkaita.

Häggman-Laitila & Rekolan (2012, 256-259) mukaan ammattikorkeakoulun ja työelämän kumppanuuteen ja yhteistyömahdollisuuksiin vaikuttavat se, että molemmilla tahoilla on yhteinen, konkreettinen kehittämiskohde. Molempien osapuolten tulisi kokea kehittäminen hyödylliseksi. Yhteistyön tekemisestä tehty kirjallinen sopimus selkeyttää kumppanuuteen liittyviä tavoitteita ja toteutusta. Osapuolten väliset yhteiset tapaamiset ja kokoukset nähdään tärkeänä toiminnan edistymiselle. Yhteistyölle voi olla myös esteitä. Laitinen-Väänänen ym. (2011, 35-36) toteavat työpaikkojen ajan, rahan tai henkilöstön resurssipulan, tyytymättömyyden koulutuksen laatuun sekä yhteistyössä aiemmin koetut epäonnistumisten heikentävän työelämän edustajien kiinnostusta ammattikorkeakoulun kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Harjoitteluja ohjaavien opettajien näkökulmasta opiskelijan ohjaaminen on myös tärkeä keino ylläpitää ja luoda työelämäyhteyksiä (Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 188/2009, 31). Tämä on tärkeää, sillä ammatillisen opettajankoulutuksen suorittaneen tulisi kyetä kehittämään omaa opetusalaansa huomioiden ammattien ja työelämän kehittyminen (Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 1129/2014, 3§).

Sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden ja oppilaitosten välisestä yhteistyöstä on kirjattu laatuvaatimus, jonka mukaan tahojen keskinäisen yhteistyön pitäisi olla joustavaa sekä säännöllistä. Yhdessä sovittujen

resurssien avulla tehdään mahdolliseksi sekä laadukas ohjaus että opiskelijan harjoittelu organisaatiossa. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2011, 4, 7.) Työelämäyhteistyötä tulisikin kehittää muun muassa harjoittelun laatua kehittämällä (Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 188/2009, 16).

Opettajien näkemyksessä ohjatun harjoittelun laadusta oli samoja teemoja kuin opiskelijoidenkin: oppimiskokemukset, ohjaus sekä opiskelijalle osoitettu luottamus ja arvostus nousivat esiin. Opiskelijoista poiketen esille nousi myös hallinnollisia seikkoja, kun opettajat tarkastelivat laatua sopimusmenettelyiden, juridisten seikkojen sekä harjoittelujaksojen järjestelyiden näkökulmasta. Laatuun nähtiin liittyvän tavoitteellinen oppiminen, suunnitelmallisuus sekä arviointi. Ohjauskontaktien määrä sekä harjoitteluasioihin varatut ajalliset resurssit vaikuttivat opettajien laatukäsitykseen. (Hulkari 2006, 119.)

Työelämäyhteistyössä nähdään monia hyviä puolia. Laitinen-Väänänen ym. (2011, 32-34) tutkimuksessa työelämän edustajat nostivat hyötyinä esiin uusien työntekijöiden rekrytoinnin, oman osaamisen päivittämisen opiskelijan ohjaamisen myötä sekä omien toimintatapojen kriittisen tarkastelun. Vastaajat olivat sitä tyytyväisempiä kumppanuuteen ammattikorkeakoulun kanssa, mitä pidempään yhteistyö oli jatkunut.

3.4 Harjoittelupaikkojen sähköinen varaaminen Suomessa

Ensimmäinen harjoittelupaikkavarausjärjestelmä Jobstep oli käytössä vuodesta 2000 vuoteen 2017. Järjestelmässä pyrittiin huomioimaan sosiaali- ja terveysalan ohjatun harjoittelun erityispiirteet, ja se toimi kohtaamispaikkana ammattikorkeakoulujen opiskelijoille ja työnantajille. Järjestelmää käytettiin kaikissa sosiaali- ja terveysalan koulutusta tarjoavissa ammattikorkeakouluissa. (Jobstep 2013.)

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto päätti alkuvuodesta 2016, että Jobstep vaihdetaan uudempaan järjestelmään. Uuden järjestelmän toteuttaja valittiin kilpailutuksella, jonka voitti W3 Group Finland. Kuten

Jobstepiäkin, myös Jobiilia käyttävät kolme eri käyttäjäryhmää: opiskelijat, työelämätoimijat sekä ammattikorkeakoulujen opettajat. Eri käyttäjillä mahdollisuudet järjestelmän käytössä riippuvat heille annetuista käyttöoikeuksista. (Jobiili 2016.)

Jobiilissa opiskelijat voivat tehdä oman CV:n, selata harjoittelupaikkoja, merkata niitä suosikeikseen sekä varata itselleen harjoittelupaikkoja. He saavat järjestelmästä tiedon varaamansa harjoittelunviikkojen hyväksymisestä, muokkaamisesta tai poistamisesta. (Jobiili 2016.)

Työelämäorganisaation ylläpitäjä lähettää Jobiilin kautta järjestelmään liittymispyynnön, jonka hyväksyy kyseisen organisaation toimialueen korkeakoulun ylläpitäjä. Hyväksymisen jälkeen työelämäorganisaation ylläpitäjän on mahdollista luoda järjestelmään uusi organisaatio, muodostaa organisaatorakenne, hallinnoida käyttäjiä sekä katsella, poistaa tai muokata organisaation sisäisiä harjoittelupaikkoja, yksiköitä tai käyttäjiä. Organisaation sisällä olevat harjoittelupaikat (esimerkiksi sairaalan vuodeosastot) valitsevat harjoittelupaikkojen vastaavat käyttäjät, joilla on oikeus muokata tai katsella yksikön tietoja ja opiskelijoille lähetettävää tervetulokirjettä. Lisäksi heillä on oikeus harjoittelupaikkojen luomiseen, poistamiseen ja muokkaamiseen omalla sektorillaan sekä opiskelijoiden CV:n selaamiseen. Vastaavat voivat myös jakaa yksikön sisällä muille työntekijöille selailija-oikeuksia, joita käyttävä voi ainoastaan selata olemassa olevia harjoittelupaikkoja ja heidän osastolleen harjoittelemaan tulevien opiskelijoiden CV: itä. (Jobiili 2016.)

Jokaisessa sosiaali- ja terveysalan koulutusta tarjoavassa ammattikorkeakoulussa on Jobiilin ylläpitäjä, joka hyväksyy oman toimialueensa organisaatioilta tulevat liittymispyynnöt sekä antaa koulunsa sisällä käyttöoikeuksia opettajille. Opettajan oikeuksilla voi selata oman koulunsa käyttäjähakua, selata harjoittelupaikkoja, seurata opiskelijoiden harjoittelupaikkatilanteita sekä vahvistaa, muokata tai poistaa opiskelijan tekemä harjoitteluvaraus. (Jobiili 2016.)

Viimeinen Jobstepin kautta tehty harjoittelupaikkahaku tehtiin keväällä 2017, ja Jobiilin kautta harjoittelupaikkoja haettiin ensimmäistä kertaa marraskuussa 2017.

3.5 Harjoittelupaikkojen sähköinen varaaminen maailmalla

Tätä kehittämistehtävää varten selvitettiin, millaisia sähköisiä harjoittelupaikkojen varauskäytäntöjä muista maista löytyy. Haun painotus oli sosiaali- ja terveysalan harjoitteluissa. Harjoittelupaikkojen varauskäytäntöjä haluttiin selvittää, jotta löydettäisiin tietoa mahdollisesti jo olemassa olevista hyvistä käytännöistä ja järjestelmien koulutussuunnitelmista.

Termille *harjoittelupaikkavarausjärjestelmä* ei löydy vastinetta suomalaisesta sanasto – ja ontologiapalvelu Fintosta. Finto ei myöskään tunnista termiä *varausjärjestelmä*. (Finto 2018.) Englanninkielisiksi hakusanoiksi päädyttiin valitsemaan harjoitteluun ja sähköiseen harjoittelupaikkojen varaamiseen liittyviä sanoja. Hakusanoina käytettiin seuraavia sanoja: *practical training, practical work training, on-the-job training, traineeship post, training place, reservation, booking, polytechnic, university of applied sciences, professional education, social and health care, digital, online, student, nurse, nursing*. Hakua tehtiin yhdistelemällä hakusanoja, esimerkiksi *practical training place digital reservation social and health care*.

Hakua toteutettiin kahdessa osassa. Ensimmäisessä osassa selvitettiin tiedon löytyvyyttä tietokantahaun avulla. Hakuja tehtiin Masto-Finnan digitaalisesta aineistosta, joka käsittää kuusi tietokantaa: Medic, Cinahl, Cochrane Library, JBI EBP, Pubmed sekä Pedro. Haut rajattiin vuosiin 2000-2018 ja ne tehtiin kansainvälisistä e-aineistoista.

Hakusanayhdistelminä käytettiin *nursing student training placement booking* (443 hakutulosta), *student placement booking online* (497 hakutulosta), *clinical placement online booking professional education* (581 hakutulosta) sekä *student practical training training place booking polytechnic* (201 hakutulosta). Jokaisen hakusanayhdistelmän kohdalla

hakutuloksista käytiin läpi otsikko- ja kuvailutekstitasolla ensimmäiset 500 tulosta. Näiden perusteella yksikään hakutulos ei vaikuttanut niin merkittävältä, että sitä olisi ollut tarvetta tarkastella lähemmin. Merkittävänä pidettiin sellaista otsikko- ja kuvailutekstiä, josta olisi saanut käsityksen, että tulos käsittelee jollain tavalla harjoittelupaikkojen varaamista.

Koska mielekkäitä hakutuloksia ei saatu, laajennettiin tietokantahakua, ja lähes samoilla hakusanoilla haettiin myös seuraavista tietokannoista: Applied Science & Technology Source (EBSCO) sekä Business Suite (ProQuest). Ensimmäisten hakujen jälkeen huomattiin, että hakutuloksia tuli huomattavasti enemmän kuin aiemmissa tietokannoissa, joten hakusanayhdistelmiin lisättiin hakutulosten määriä vähentävä ”AND”. Sekä hakusanat että saatujen hakutulosten määrät tietokannoittain kirjattiin taulukkoon 2 (LIITE 1). Hakutuloksista käytiin läpi otsikko- ja kuvailutekstitasolla ensimmäiset 500 hakutulosta. Näidenkään perusteella yksikään hakutulos ei vaikuttanut merkittävältä tarkempaa tarkastelua ajatellen.

Koska ensimmäisen osan hauilla ei saatu yhtään toivottuja hakutuloksia, tehtiin toisen osan haku Googlen hakukoneella. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2014, 90) toteavat Googlen olevan käytetyin hakupalvelin ja sen olevan tietokannaltaan laajin. Kaikki toisen osan haussa käytetyt hakusanayhdistelmät on koottu listaksi taulukkoon 3 (LIITE 1). Samaan taulukkoon on listattu myös hakujen päivämäärät sekä kuinka monen sivuston tarkempaan tarkasteluun jokainen hakusanoista johti.

Haut suoritettiin siten, että kaikista hakutuloksista käytiin läpi otsikot sekä hakukoneen tarjoama neljän tekstirivin pätkä, joiden perusteella päätettiin, tutustuttiinko sivustoon tarkemmin. Otsikosta ja tekstistä etsittiin tietoa siitä, voisiko kyseinen sivusto sisältää juuri harjoittelupaikkojen varaamiseen liittyvää tietoa. Kaikki sellaiset sivustot, joiden tekstikuvauksessa kerrottiin harjoittelupaikkojen varaamisesta, avattiin ja selattiin läpi tarkemmin.

Yhdellä hakutulossivulla oli keskimäärin kymmenen tulosta, ja jokaisen haun kohdalla käytiin läpi kymmenen ensimmäistä tulossivua. Näin ollen yhtä hakusanayhdistelmää kohden käsiteltiin joko pelkästään otsikko- ja lyhyen kuvauksen perusteella yhteensä keskimäärin 100 ensimmäistä hakutulosta. Hakusanayhdistelmiä käytettiin yhteensä kymmenen, joten kokonaisuudessaan läpikäytiin 1000 kappaletta otsikoita ja kuvailutekstejä. Näistä 136kpl eli 13,6% johti sivuston tarkempaan tarkasteluun.

Yhteenvetona Google-hakujen jälkeen oli, että pääasiassa hakutulokset käsitelivät erilaisten koulujen ja yritysten verkkosivuja, työnhakusivustoja sekä erilaisia ohjeita opiskelijoille harjoitteluihin liittyen. Kaikki löydetty hakusivut olivat englanninkielisiä. Monet sivustot keräsivät yhteen rekisteröityneille käyttäjille tarkoitettuja listoja erilaisista työ- ja harjoittelupaikoista, ja sivustoilla neuvottiin, kuinka harjoittelupaikkoja haetaan erilaisten lomakkeiden avulla.

Näiden hakujen perusteella ei löytynyt Jobiilia vastaavaa koko maan ja eri käyttäjäryhmien kattavaa sähköistä harjoittelupaikkojen varausjärjestelmää. Saaduista hakutuloksista on kuitenkin nostettu seuraavaksi esiin neljä esimerkkiä harjoittelupaikkoihin liittyvistä verkkosivuista sekä niiden toiminnallisuuksista.

Kanadalainen HSPnet tarjoaa maanlaajuisen verkkopohjaisen alustan, joka yhdistää harjoittelupaikkoja hakevat opiskelijat sekä harjoittelupaikkojen tarjoajat. Sivusto pyrkii kasvattamaan käytännön harjoitteluiden saatavuutta ja harjoitteluiden laatua, kehittämään työelämän ja opiskelijoiden välistä kommunikaatiota sekä harjoittelupaikkojen koordinoitua, että myös tukemaan arviointia. Sivusto on ollut käytössä vuodesta 2003, ja sen käyttäjät työskentelevät terveystieteiden käytännön opetuksen parissa. HSPnet:in käyttäjien kerrotaan olevan koulujen harjoittelupaikkavastaavat sekä kurssien ohjaajat, työelämän eri toimijat, ohjaajat sekä opiskelijat. Opiskelija voi kirjautuneena selata sivuilla olevia harjoittelupaikkoja, mutta niihin hakeminen tapahtuu jonkin toisen tahon toimesta, joka taas ei sivuilta ilman kirjautumista selviä. Opiskelija voi myös lähettää sivuston kautta

sähköisiä lomakkeita osallistuakseen esimerkiksi projektityöskentelyyn. (HSPnet 2018.)

Englantilainen Healthcare Placements tarjoaa samankaltaisen kohtaamisalustan eri harjoittelun osapuolille kuin HSPnet. Sivusto on tarkoitettu terveysalan toimijoille, ja käyttäjäryhmiksi määritellään opiskelijat, työelämän palvelun tarjoajat, korkea-asteen koulut, mentorit ja käytännön kouluttajat sekä koulutuksista vastaavat käyttäjät. Eri opiskelijaryhmät määritellään erikseen, ja sivustolta löytyy ohjeet sairaanhoitaja-, toimintaterapeutti-, ensihoitaja-, farmasia-, fysioterapia- sekä röntgenhoitajaopiskelijoille. Sivustolta pystyy etsimään harjoittelupaikkoja muun muassa maantieteellisen sijainnin mukaan, mutta harjoittelupaikan varaaminen ei ole mahdollista. (Healthcare Placements 2018.)

Studentjob-sivusto kertoo olevansa Euroopan suurin työpaikkasivusto opiskelijoille ja nuorille ammattilaisille. Sen toimintaa ylläpidetään Itävallassa, Belgiassa, Ranskassa, Saksassa, Alankomaissa, Espanjassa ja Ruotsissa. Sivuston kautta on mahdollista hakea monilta eri aloilta harjoittelupaikkoja, työpaikkoja, osa-aikatyötä ja kesätöitä. Sivustolle rekisteröityneelle opiskelijalle lähetetään viikoittain tietoa häntä mahdollisesti kiinnostavista paikoista. Työnantaja tekee sivustolle oman profiilinsa, ja voi sen jälkeen ladata työpaikkailmoituksensa käyttäjien nähtäväksi. Oppilaitokset eivät liity sivuston käyttöön. (Studentjob 2018.)

ClinConnect on australialainen sivusto, joka on tarkoitettu sosiaali- ja terveysalan harjoittelupaikkojen varaamiseen ja hallinnointiin julkisella sektorilla. Sen käyttäjäryhmät ovat terveystyöntekijät eli harjoittelupaikkojen tarjoajat sekä opetustyöntekijät. Harjoittelupaikkojen tarjoajat tekevät sivustolle yksikkönsä profiilin ja määrittävät opiskelijakapasiteetin. Opetustyöntekijät pyytävät yksiköstä harjoittelupaikkaa, ja pyyntö hyväksytään yksikön toimesta. Kun harjoittelupaikka on varattu, opetustyöntekijät voivat lisätä ja sisään kirjata yksikköön opiskelijoita. Yksikkö vahvistaa tehdyt varaukset. Sivusto on tarkoitettu monien eri sosiaali- ja terveysalan ammattiryhmien opiskelijoille,

kuten sairaanhoitajille, kättilöille, sosiaalityöntekijöille ja puheterapeuteille. Opiskelijat eivät osallistu harjoittelupaikan varaamiseen sivuston käyttäjinä. (ClinConnect 2012.)

Kaiken kaikkiaan tiedonhakua harjoittelupaikkojen varauskäytännöistä haettiin useista eri tietokannoista useilla eri hakusanoilla ja hakusanayhdistelmillä. Koska näistä hauista ei saatu merkittäviä tuloksia, laajennettiin hakua myös Google-hakukoneeseen. Tehtyjen Google-hakujen perusteella havaittiin, että maailmalla on käytössä erilaisia sivustoja, jotka yhdistävät harjoittelupaikan tarjoavat organisaatiot sekä harjoittelupaikkoja hakevat henkilöt. Jobiilia vastaavaa tai sen kaltaista järjestelmää ei kuitenkaan löytynyt. Näin ollen koulutussuunnitelmaa tehtäessä ei ollut mahdollista hyödyntää vastaavasta järjestelmästä jo aiemmin tehtyä koulutussuunnitelmaa.

4 PALVELUMUOTOILU

Palvelulla tarkoitetaan Tilastokeskuksen (2018) mukaan: *sellaisen tuotannollisen toiminnan seurausta, joka muuttaa niitä kuluttavien yksiköiden olosuhteita tai edistää tuotteiden ja rahoitusvarojen vaihdantaa. Palvelut eivät yleensä ole erillisiä eriä, joihin voisi kohdistua omistusoikeuksia, ja yleensä palvelua ja palvelun tuottamista ei voi erottaa toisistaan.* (Tilastokeskus 2018.) Tuulaniemen (2016, 235) mukaan palvelun ytimeen kuuluu palvelun tuottaminen ja toimittaminen asiakkaalle sovitun prosessin mukaisesti. Palvelun voi tuottaa asiakkaalle myös tietojärjestelmä (Tuulaniemi 2016, 235).

Palvelumuotoilulla voidaan vastata ihmisten ongelmien ratkaisuun ja tarpeiden täyttämiseen muuttuvassa maailmassa. Muotoilu ei enää keskity vain käytön, tuotannon, toiminnan tai materiaalien suunnitteluun, vaan suunnittelun kohteena ovat myös vuorovaikutuksen suunnittelu teknologian, tuotteiden ja ihmisten välillä. Palvelumuotoilun tarjoama ratkaisu esitettyyn tarpeeseen voi olla esimerkiksi asiakaslähtöisempi palveluote, uusi tapa toimia asiakaspalvelussa tai kuvaus järjestelmästä. (Miettinen 2016, 26.)

Palvelumuotoilussa ollaan kiinnostuneita käyttäjäkokemukseen vaikuttavista eri osa-alueista. Näin ollen tarkastelun alla ovat käyttäjän sosiaalinen ympäristö, esineelle tai tuotteelle ja sen käytölle annettu merkitys, tuotteen käyttöön kuuluva toiminnallinen ympäristö, käyttäjän identiteetti, motiivit, arvot sekä elämäntyyli sekä esimerkiksi vertailut toisiin vastaavan kaltaisiin tuotteisiin. (Hyysalo 2009, 30-31, 33-34.) Balasubramoniam ja Tungatkar (2013, 1215-1216) kiteyttävät käyttäjäkokemuksen koostuvan viidestä eri pääosasta: käyttäjästä, sosiaalisista seikoista, tuotteesta, kulttuurista sekä itse käyttämistilanteesta. Näin ollen käyttäjäkokemukseen vaikuttaa moni muukin seikka, kuin vain se, miltä jokin tuote näyttää.

Asiakasnäkökulman esille saantia helpottamaan voidaan esimerkiksi etsiä vastauksia seuraaviin kysymyksiin: keitä käyttäjät ovat, mitä tehtäviä ja

tavoitteita käyttäjillä on, millainen kokemustaso käyttäjällä on, millaisia toimintoja käyttäjä toivoo palvelulta, millaista tietoa loppukäyttäjä tarvitsee ja missä muodossa hän sen tarvitsee (Curedale 2013, 19). Asiakkaiden näkökulmaa voidaan huomioida myös osallistavan suunnittelun avulla. Siinä painotetaan suunnittelukohteen käyttäjien mielipiteiden huomiointia ratkaisumalleja kehitettäessä. Osallistuva suunnittelu soveltuu useimmiten yksinkertaisempien ratkaisujen kehittämiseen, kun taas yhteiskehittäminen, josta voidaan käyttää myös termiä yhteissuunnittelu, on näkökulmaltaan laaja- ja monialainen. (Vaajakallio & Mattelmäki 2016, 80, 94.) Yhteissuunnittelussa palvelua tuottava yritys rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa sellaisen palvelukokemuksen, joka soveltuu asiakkaan tarpeisiin ja toimintaympäristöön (Miettinen 2016, 25).

Asiakkaan palvelusta saama kokemus on kaikista keskeisintä. Tämä kokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon. Toimintatasolla tarkoitetaan asiakkaan toiminnalliseen tarpeeseen vastaamista, prosessien etenemistä, niiden saavuttamista, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunnetasolla tarkoitetaan asiakkaan kokemia välittömiä tuntemuksia sekä hänen henkilökohtaisia kokemuksiaan siitä, kuinka hyvin palvelu sopii hänen mielikuviinsa sekä tuntemuksiinsa. (Tuulaniemi 2016, 74.) Kolmannella eli merkitystasolla tarkoitetaan asiakkaan kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, erilaisia unelmia, oivalluksia sekä suhdetta asiakkaan elämäntapaan. (Tuulaniemi 2016, 74-75.)

Palvelumuotoilun tavoitteena on saavuttaa positiivinen asiakaskokemus palvelun jokaisessa vaiheessa (Klaar 2014, 15). Tärkeimmässä roolissa on asiakas, eli palvelun käyttäjä, jota varten palvelu rakennetaan ja luodaan (Tuulaniemi 2013, 71). Tässä kehittämistehtävässä Lahden ammattikorkeakoulu on asiakkaana ja Lahden ammattikorkeakoulun toimialueen Jobiili-käyttäjät ovat asiakkaan asiakkaita eli loppukäyttäjii. Loppukäyttäjillä tarkoitetaan jonkin palvelun tai tuotteen lopullista, varsinaista käyttäjää (Kielitoimiston sanakirja 2018), eli tässä tapauksessa Jobiilia käyttäviä eri käyttäjäryhmiä. Loppukäyttäjät hyötyvät asiakkaalle tehdystä koulutus suunnitelmasta, koska he saavat lisää tietoa järjestelmästä, kun suunnitelmaa toteutetaan käytännössä.

Palvelumuotoiluprosessilla tarkoitetaan toisiinsa liittyvien tapahtumien muodostavaa kokonaisuutta, joka alkaa asiakkaan tarpeesta ja loppuu siihen, kun asiakkaan tarve on tyydytetty (Ahonen 2017, 38). Prosessissa on oleellista ymmärtää asiakkaan tavoitteet, motivaatiot sekä tarpeet, vaikka asiakas ei välttämättä ole näistä itse tietoinen (Moritz 2005, 43). Jokaisella asiakasryhmällä on omanlaisensa näkökulma palveluun, ja heidän odotuksensa sitä kohtaan saattavat olla erilaisia kuin toisten asiakasryhmien (Klaar 2014, 35).

Palvelumuotoiluprosessin alussa on oleellista saada ymmärrys käyttäjäkokemuksesta ja samalla kasvattaa asiakasymmärrystä. Tässä työvaiheessa voidaan käyttää hyödyksi esimerkiksi käyttäjien kertomia tarinoita, draaman menetelmiä, havainnointia, muotoiluluotaimia tai kontekstikartoitusta. Asiakasymmärryksen kasvaessa muodostuu ideoita, joista seuraavassa prosessin vaiheessa muokataan palvelukonsepteja, eli esimerkiksi konkreettisia malleja, kuvauksia palvelun käytöstä tai animaatioita. Sitten aiemmin kehitettyä jalostetaan eteenpäin kehitetyksi palveluideaksi, jolla voitaisiin vastata asiakkaan tarpeisiin. Viimeisessä vaiheessa prosessin aikana muodostunut palvelu lanseerataan ja sen toimintaa ylläpidetään. (Miettinen 2016, 34-38.)

Yksi palvelumuotoilun keinoista on palvelupolun kuvaaminen.

Palvelupolulla tarkoitetaan visuaalisesti esitettyä palvelukokonaisuutta. Palvelupolun avulla voidaan kuvata asiakkaan kokemuksia ja kulkemista palvelun eri vaiheissa. (Tuulaniemi 2013, 78-79.) Palvelupolulla esitetään asiakkaan kulkemista ja kokemuksia palvelun edetessä. Palvelupolulla on joukko erilaisia, yksittäisiä mutta toisiaan seuraavia palvelutuokioita, joihin kuuluu useita palvelun kontaktipisteitä. (Tuulaniemi 2016, 78; Koivisto 2016, 49.) Kontaktipisteissä asiakas on aina jonkinlaisessa vuorovaikutuksessa palvelun kanssa (Klaar 2014, 59).

Kontaktipisteiden kautta asiakas on kontaktissa itse palveluun.

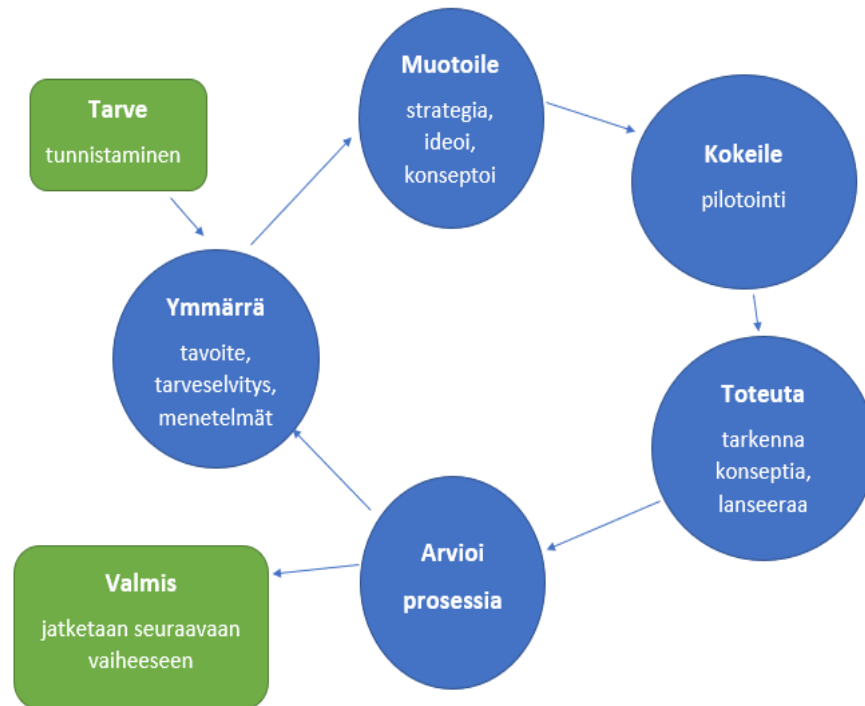
Kontaktipisteissä asiakas näkee, aistii ja kokee palveluntarjoajan brändin sekä palvelun kaikilla aisteillaan. Näihin kontaktipisteisiin kuuluvat ihmiset, erilaiset toimintaympäristöt, esineet sekä toimintatavat ja –mallit. Palvelu

voidaan toteuttaa hyvinkin erilaisissa toimintaympäristöissä kuten esimerkiksi fyysisissä toimintapisteissä tai digitaalisina palveluina. (Tuulaniemi 2016, 78-82; Koivisto 2016, 51-52.)

Palveluprosessiin kuuluu joukko taustaprosesseja, jotka eivät näy asiakkaalle. Taustaprosessissa suunnitellaan, millä teemoilla palvelu tuotetaan. Palvelun muotoilua voidaan parhaiten toteuttaa, kun tiedetään asiakkaan kulutustottumukset ja -tarpeet. (Tuulaniemi 2016, 76.) Näiltä osin palvelun tarjoajan toimet liikkuvat niin näkyvän kuin näkymättömänkin palvelun puolella. Suurimmaksi osaksi palvelun tuottaminen on näkymätöntä toimintaa. (Ahonen 2017, 38.)

Kehittämismenetelminä muotoilussa hyödynnetään inkrementaalista ja iteratiivista menetelmää. Inkrementaalisuudella tarkoitetaan isompien kokonaisuuksien jakamista pienempiin kehityshaasteisiin. Tällä tarkoitetaan kokonaisuuksien rakentamisesta pienemmistä osista. Iteratiivisuus puolestaan tarkoittaa toistavaa kehitystä, jossa palvelun ensimmäinen versio kehitetään nopeasti ja kehitystyötä jatketaan niin kauan, kunnes asetettu tavoite on saavutettu (Tuulaniemi 2016, 112, 115.)

Iteratiivisella kehittämisellä tarkoitetaan prosessimallia, jossa kehitettävän asian tunnistaminen ja toiminta vuorottelevat. Kun ratkaisua parannetaan jatkuvalla kehittämisellä, saavutetaan ennen pitkää tulos, johon voidaan olla tyytyväisiä ja päästään kehittämisprosessissa eteenpäin. Iteratiivisuus on jatkuvan parantamisen ja kehittämisen sykli. Kuviolla 1 havainnollistetaan tätä syklistä prosessia.



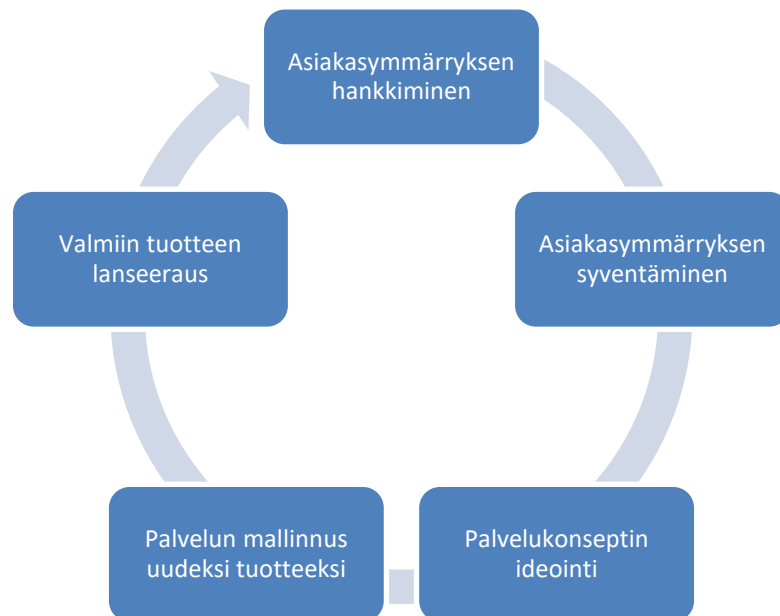
KUVIO 1. Iteratiivinen sykli. (Mukaillen Ahonen 2017, 73.)

Jobiilin käyttäjät muodostavat kolme eri palveluryhmää, joille koulutusta suunnitellaan. Palvelumuotoilun yhtenä keskeisenä ajatuksena on osallistaa palvelun eri osapuolia itse palvelun kehittämiseen. Tällä yhteiskehittämisellä myös muut palveluun kuuluvat ihmiset ovat tarkoituksenmukaista osallistaa palvelun suunnitteluprosessiin. Palvelumuotoilun tärkeänä tehtävänä on käyttökelpoisten välineiden ja menetelmien antaminen yhteiseen kehittämiseen kaikille prosessiin osallistuville. (Tuulaniemi 2016, 116-117.)

5 TOTEUTUS

5.1 Eteneminen

Kehittämisen onnistumiselle on merkittävää onnistunut suunnitteluvaihe. Suunnittelun tarkoituksena on arvioida aikatauluja, saada hyödynnettyä resurssit oikein ja lisätä työskentelytehokkuutta. Kehittäminen on kuitenkin jatkuva prosessi, jolloin suunnitelmat elävät ja täsmentyvät koko työskentelyn ajan. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 68.)



KUVIO 2. Kehittämistehtävän palveluprosessin eteneminen. (Mukaan Miettinen 2016, 37.)

Tämän kehittämistehtävän etenemistä on kuvattu kuviossa 2. Käytännössä kuvan mukaista, suoraviivaisesti työvaiheesta toiseen tapahtuvaa etenemistä ei kehittämisessä tapahdu. Kuviolla onkin pyritty havainnollistamaan työskentelyn etenemistä palvelumuotoilun näkökulmasta. Heikkilä ym. (2008, 26) toteavat, että kehittämistehtävässä yleensä käytännössä eri vaiheet asettuvat toistensa lomaan tai ovat päällekkäisiä. Eteneminen voi tapahtua spiraalimaisesti, jolloin jo aiemmin käsiteltyihin vaiheisiin palataan uuden näkökulman tai lisätiedon kanssa. Toisiaan toistavat vaiheet jaotellaan havainnointiin, reflektointiin,

suunnitteluun ja toimintaan. (Heikkilä ym. 2008, 26.) Hämäläinen, Vilkka & Miettinen (2016, 68) taas toteavat palvelumuotoiluprosessin olevan spiraalimainen kokonaisuus, jossa palataan yhä uudestaan asiakasymmärryksen syventämiseen, aineiston keräämiseen ja sen tulkitsemiseen ja jälleen uuden kehittämiseen olemassa olevien resurssien puitteissa.

Kehittämistehtävän toteuttaminen alkoi asiakasymmärryksen hankkimisen vaiheella. Samalla perehdyttiin aihealueen teoretietoon ja harjoiteltiin Jobiilin käyttöä sen testiympäristössä. Tämä oli tärkeää, jotta voitiin kerätä mahdollisimman paljon tietoa ja omakohtaista kokemusta järjestelmän käytöstä, ja samalla samaistua asiakkaan näkökulmaan järjestelmän käytössä. Hyysalo (2009, 84) toteaa, että suunnittelijan tai muotoilijan itse kokeillessa ja käyttäessä prototyyppiä, tuotetta tai laitetta, on mahdollista saada tärkeää kokemusta ja referenssipintaa siihen, minkälaiset seikat siihen vaikuttavat ja mitä kaikkea sen käyttöön liittyy. Käyttäjäkokemuksen ymmärtäminen ja asiakasymmärryksen saanti ovat myös palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen vaihe (Miettinen 2016, 31). Asiakasymmärryksen hankkimisen ohella suunniteltiin myös tulevia koulutustilaisuuksia, mainostettiin niitä ja tiedotettiin niistä.

Asiakasymmärrystä syvennettiin pitämällä suunnitellut kymmenen pilotointikoulutusta. Koulutuksista kerättiin määrällistä ja laadullista aineistoa, jota käytettiin avuksi ymmärryksen syventämisessä. Tämän lisäksi koulutusten pitämisestä ja koulutuksissa asiakkaiden eli tulevien järjestelmän käyttäjien kanssa keskustellessa saatiin itselle myös arvokasta tietoa asiakkaan mielipiteistä sekä näkökulmasta.

Palvelukonseptin ideointi tapahtui osittain samaan aikaan asiakasymmärryksen syventämisen eli koulutustilaisuuksien pitämisen kanssa. Koulutustilaisuuksista ja käyttäjien kanssa keskusteluista saatiin ideoita siihen, millainen lopullisen koulutus suunnitelman olisi hyvä olla.

Palvelukonseptin ideointi jatkui myös palvelun mallintamisen vaiheen päälle. Samalla analysoitiin koulutustilaisuuksista kerättyä aineistoa.

Prosessin aikana koulutussuunnitelmasta kehitettiin useita prototyyppejä, ja välillä palattiin palvelukonseptin ideointiin, kunnes lopputuloksena edettiin valmiin tuotteen lanseeraamiseen.

5.2 Pilotoinnin suunnittelu

Monesti kehittämistoiminnassa korostetaan osallisuuden merkitystä. Sidosryhmien, työntekijöiden ja asiakkaiden osallistamisesta kehittämiseen saadaan monenlaista hyötyä. Otettaessa eri toimijoita mukaan kehittämään mahdollistetaan eri tahojen tarpeiden huomiominen. (Toikko & Rantanen 2009, 89-90.) Käyttäjälähtöisen koulutussuunnitelman mahdollistamiseksi haluttiin osallistaa pilotointikoulutuksiin osallistujia keräämällä heiltä palautetta koulutusten jälkeen.

Yhteisessä suunnittelupalaverissa opinnäytetyön ohjaajan ja opinnäytetyön tekijöiden kesken 25.11.2016 päätettiin koulutustilaisuuksien määrästä sekä päivämääristä. Tilaisuuksien määrä pyrittiin arvioimaan sen mukaan, kuinka paljon Lahden ammattikorkeakoulun toimialueella on mahdollisia osallistujia koulutuksiin. Koulutusten määrään vaikutti myös se, että haluttiin tarjota kattavasti osallistumisvaihtoehtoja huomioiden eri käyttäjäryhmät, ilman että järjestämisresursseja menisi hukkaan. Järjestelyresursseihin katsottiin kuuluvaksi niin tilavarausten käyttö kuin koulutustilaisuuksiin käytetty henkilötyöaika. Koulutusten järjestämispaijaksi varattiin Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden laitoksen auditorio, sillä se tilansa puolesta mahdollisti suuren osallistujamäärän ja oli keskeisellä sijainnilla huomioiden laitoksen vieressä olevan Päijät-Hämeen keskussairaalan. Päijät-Hämeen keskussairaala on yksi alueella paljon harjoittelupaikkoja opiskelijoille tarjoavista organisaatioista.

Yhden tilaisuuden kestoksi arvioitiin 1,5 tuntia, mutta mahdollinen tilaisuuden venyminen huomioitiin varaamalla tila aina kahdeksi tunniksi kerrallaan. Tällä tavoin mahdollistettiin aika keskustella varsinaisen tilaisuuden jälkeen esille tulevista asioista.

Koska jokaisen käyttäjän rooli järjestelmässä on hieman erilainen, päätettiin tilaisuudet pitää käyttäjäryhmittäin. Määrällisesti tilaisuuksia pidettiin yhteensä kymmenen (10) kappaletta, joista viisi (5) oli suunnattu työelämän edustajille, kaksi (2) opettajille ja kolme (3) opiskelijoille. Yksi (1) opiskelijoille suunnatuista tilaisuuksista pidettiin englanninkielisenä huomioiden Lahden ammattikorkeakoulussa opiskelevat kansainväliset opiskelijat. Koulutukset suunniteltiin kuuden (6) viikon ajalle tammikuun viimeiseltä viikolta maaliskuun ensimmäiselle viikolle 2017.

Koulutustilaisuuksien ajankohdalla pyrittiin vastaamaan Jobiilin lanseeraamisaikatauluun.

Koulutuksista tiedottamista varten luotiin kaksi mainosta, joista toinen oli suunnattu suomenkielisenä kaikille suomenkielisille käyttäjäryhmille (LIITE 2) ja toinen englanninkielisenä kansainvälisille opiskelijoille (LIITE 3). Mainokset toimitettiin opinnäytetyön ohjaajalle, joka toimitti ne eteenpäin jaettaviksi opiskelijoille sekä ammattikorkeakoulun harjoitteluvastaavina toimiville opettajille. Harjoittelupaikkavastaavien opettajien tehtäväksi jäi välittää mainos alueen eri työelämätoimijoille, koska vastaavina heillä oli paras käsitys ja tieto kaikista eri toimijoista.

Koulutuksiin pyydettiin osallistumisilmoitusta sähköisellä Webropol-ilmoittautumislomakkeella, jotta kyettiin arvioimaan osallistumismääriä ja varautumaan kyselylomakkeiden riittävällä määrällä. Tieto ilmoittautumisesta oli mainoksissa.

Jobiilin alkuperäisen lanseeraussuunnitelman mukaan oli tarkoitus, että Jobiili olisi koulutusten aikaan ollut käyttövalmis, ja että koulutustilaisuuksissa olisi käytettävissä valmista valtakunnallista koulutusmateriaalia sekä käyttöohjevideoita. Jobiilin lanseeraamisen muuttuneen aikataulun takia koulutustilaisuuksissa käytetyt koulutusmateriaalit valmistettiin kuitenkin alusta lähtien itse. Jokaiselle käyttäjäryhmälle valmistettiin Power point- esitys sen pohjalta, mitä tietoa järjestelmästä oli saatu itsenäisesti toteutetun käyttäjätestauksen avulla sekä opinnäytetyön ohjaajalta. Esityksissä käytettiin kuvakaappauksia

Jobiilin testiympäristöstä, jotta osallistujille saatiin annettua mielikuvaa siitä, millaiselta järjestelmä näyttää.

5.3 Kyselytutkimus

Palvelumuotoiluprosessin yksi osa on asiakasymmärryksen lisääminen. Tämä tarkoittaa kohderyhmän odotusten, tarpeiden ja tavoitteiden selvittämistä. Tällä tavalla lopputuote voi vastata loppukäyttäjän tarpeisiin parhaiten. Asiakkaiden kokemuksia kehitettävästä palvelusta voidaan kerätä esimerkiksi erilaisilla asiakastutkimuksilla. Tarkoituksena on, että tutkimuksista saadulla tiedolla voitaisiin kehittää palvelua paremmin asiakasta hyödyttäväksi. Asiakastieto voi olla sekä laadullista että määrällistä. (Tuulaniemi 2016, 142.)

Koulutustilaisuuksista pyydettiin palautetta tilaisuuksia varten suunniteltujen kyselylomakkeiden avulla (LIITTEET 4 ja 5). Kyselyn avulla haluttiin selvittää, minkälaisia asioita käyttäjät halusivat Jobiili-koulutukselta, jotta koulutus palvelisi loppukäyttäjiä mahdollisimman hyvin. Erilaiset kyselyt ja kohderyhmätutkimukset ovat yksi tapa käyttäjätiedon hankkimiseen (Hämäläinen ym. 2016, 63). Kyselylomakkeiden käyttämisen etuna on, että vastaaja jää anonyymiksi eli häntä ei voida aineiston pohjalta tunnistaa (Vilka 2015, 94). Kerätty tieto on tunnisteellista silloin, kun niiden pohjalta on mahdollista tunnistaa tai nimetä joku vastaajista tietyksi henkilöksi (Tietoarkisto 2018).

Kyselylomake voi sisältää strukturoituja eli valmiita vastausvaihtoehtoja tai avoimia kysymyksiä, joihin voi vastata omin sanoin. Kyselyssä voi olla myös erilaisin asteikon vastattavia kysymyksiä, jolloin vastaajalta kysytään esimerkiksi hänen kokemaansa yhdenmielisyyttä esitettyä väitettä kohtaan. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2014, 114.) Kyselylomakkeen tekemisessä tulee ottaa huomioon käytetyn kielen selkeys sekä kysymysten spesifiys, jotta vastaus saadaan juuri siihen mihin halutaan. Kyselylomakkeen tekijän olisi hyvä suosia lyhyitä kysymyksiä, pohtia kyselylomakkeella olevien kysymysten määrää ja järjestystä, huolehtia sanavalinnoista sekä mahdollistaa vastaajalle

vaihtoehto "ei mielipidettä". (Hirsjärvi ym. 2014, 202-204.) Lomakkeen tulisi olla niin selkeä ja lyhyt kuin mahdollista ja lauserakenteiden tulisi olla helppoja ja yksinkertaisia (Kananen 2015, 253).

Kyselylomake tulisi aina testata ennen sen varsinaista käyttöönottoa. Testaamisella tarkoitetaan, että muutama tutkimuksen perusjoukkoon kuuluva arvioi kriittisesti kyselylomakkeen toimivuutta. Arvioitavia asioita pitäisi olla ainakin vastausohjeiden ja kysymysten yksiselitteisyys ja selkeys, lomakkeen pituus, vastausvaihtoehtojen toimivuus sekä vastaamisen kuluvan ajan kohtuullisuus. Arvioinnin kohteena voi olla myös se, onko lomakkeessa jotain tarpeettomia kysymyksiä, ja voidaanko sillä saada vastauksia tutkimusongelmiin. (Vilkkä 2015, 108.) Ajanpuutteen vuoksi kyselylomaketta ei ehditty testata etukäteen. Lomakkeen valmistumisen jälkeen opinnäytetyön ohjaaja katsoi sen läpi, jonka jälkeen tehtiin tarvittavia muutoksia.

Ennen tilaisuuksia mietittiin, milloin olisi paras tapa toimittaa osallistujille kyselylomakkeet, jotta saataisiin mahdollisimman korkea vastausprosentti. Hirsjärvi ym. (2014, 196) toteaa posti- ja verkkokyselyiden vastausprosentin jäävän pieneksi, sillä korkeimmillaan saadaan vastauksia vain 30-40%:in lähetetyistä lomakkeista. Vilkkä (2015, 94) ilmaisee kyselylomakkeen suurimmaksi riskiksi alhaisen vastausprosentin. Näistä syistä päädyttiin antamaan kyselylomakkeet osallistujille koulutustilaisuuden aikana ja pyytämään niiden täyttööä tilaisuuden lopussa.

Kyselylomake tehtiin sekä suomeksi (LIITE 4) että englanniksi (LIITE 5), koska tilaisuuksia pidettiin molemmilla kielillä. Lomakkeella haluttiin saada selville koulutustilaisuuksiin osallistuneiden mielipiteitä koulutustilaisuuksien ilmoittautumisesta, kestosta, käytetystä esittelymateriaalista, Jobiili-tietouden riittävydestä, sekä siitä kokivatko osallistujat saaneensa koulutuksesta tietoa ennakkoon. Näitä asioita haluttiin saada selville, koska niiden ajateltiin vaikuttavan koulutusten kehittämiseen ja koulutussuunnitelman tekemiseen. Näiden lisäksi haluttiin saada osallistujien mielipide vielä siitä, millaisena he kokivat kouluttajien

esiintymisen. Tätä kysyttiin, jotta saatiin joka koulutuksen jälkeen palautetta siitä, tarvitseeko itse kouluttamisessa muuttaa jotakin.

Mielipidekysymyksillä pyritään saamaan selville vastaajan kanta esitettyihin väitteisiin. Mielenpitemin ilmaiseminen tapahtuu valikoimalla annetulta vastausasteikolta vastaavin vaihtoehdot (Kananen 2015, 240). Jotta saatiin tietoa vastaajien mielipiteistä aiemmassa kappaleessa esitettyihin seikkoihin, päädyttiin vastaajille esittämään seuraavat väittämät: *Sain riittävästi tietoa ennakkoon koulutustilaisuudesta, koulutukseen ilmoittautuminen oli helppoa, koulutus oli kestoltaan sopivan mittainen, koulutuksessa käytetyt diaesitykset olivat selkeitä, sain koulutuksessa tarpeeksi tietoa Jobiilin käyttämisestä, kouluttajien esiintyminen oli selkeää ja asiantuntevaa.* Jokaiseen kysymykseen annettiin Likertin asteikolla viisi vastausvaihtoehtoa.

Likertin asteikon kehittäjä Rensis Likert oli amerikkalainen yhteiskuntatieteilijä. Hän loi tämän lähestymistavan vuonna 1932. (Jamieson 2013.) Likertin asteikkoa käytetään tavallisemmin 5- tai 7-portaisena ja eri vaihtoehdoilla muodostetaan nouseva tai laskeva skaala (Hirsjärvi ym. 2016, 200). Kalliopuska (2005, 117) määrittelee Likert-asteikon olevan joukko asenneväittämiä, joka ilmaisee kielteisiä ja myönteisiä asenteita kyseiseen kohteeseen vastaajien arvioidessa niitä viisiportaisella asteikolla. Vehkalahti (2014, 35) toteaa Likertin asteikon olevan väliasteikko tehtäessä tilastollista analyysia. Hän jatkaa vielä, että käytettävän asteikon tulee muodostaa selvän ja yksiulotteisen jatkumon jostakin ääripäästä toiseen. Palautekyselyssä käytettiin vaihtoehtoja: 1 täysin eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 en osaa sanoa, 4 jokseenkin samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Viiden vaihtoehdon asteikkoa Vehkalahti (2014, 37) pitää sopivana määränä käsitellä yhtäaikaan.

Kyselylomakkeessa on hyvä olla myös avoimia kysymyksiä. Avoimiin kysymyksiin vastaamalla osallistuja voi tuoda esille sellaisia asioita, joita strukturoiduissa kysymyksissä ei ole osattu kysyä tai antaa vastausvaihtoehtoja (Kananen 2015, 244.) Kyselyssä annettiin vastaajille mahdollisuus vastata kolmeen avoimeen kysymykseen, jotta

saataisiin tietoa myös sellaisista mielipiteistä, joita strukturoiduilla kysymyksillä ei saatu esille. Kysymyksillä *Kerro omin sanoin, mitä kehitettävää koulutustilaisuudessa oli* ja *Kerro omin sanoin, mikä oli onnistunutta koulutustilaisuudessa*, kerättiin vastaajilta tietoa missä asioissa koulutuksissa oli onnistuttu ja mitä kehittämissuhteita osallistujilla on. Vastaajilla oli mahdollisuus myös antaa muuta palautetta.

Kyselylomakkeissa oli myös kehittämistehtävän tekijöiden yhteystiedot, mikäli vastaajilla olisi ollut vielä koulutustilaisuuden jälkeen jotain kommentoitavaa.

5.4 Pilotointikoulutusten pitäminen

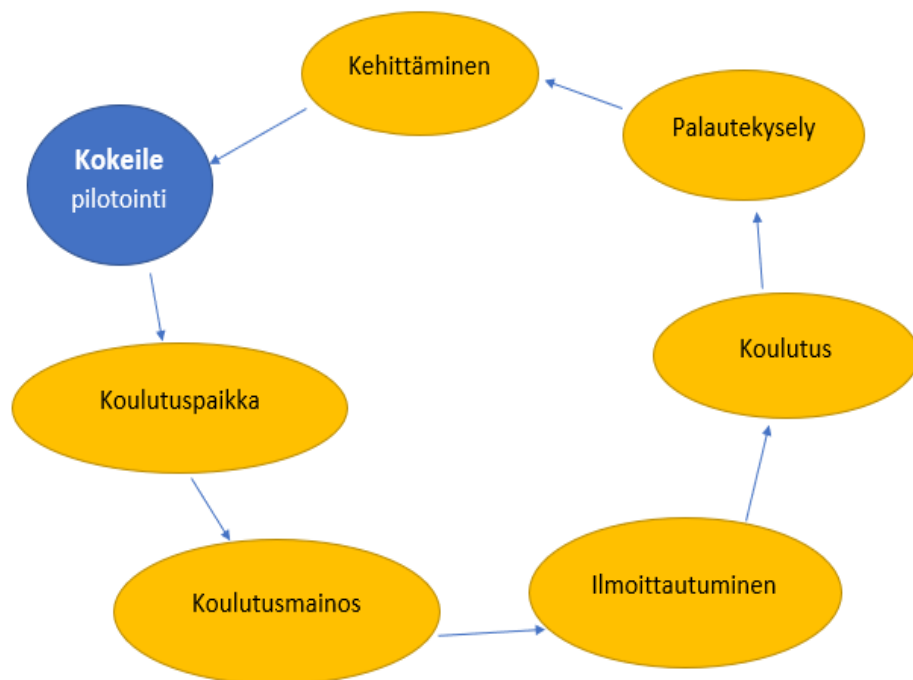
Jokaiselle eri käyttäjäryhmälle pidettiin heille suunnattu pilotointikoulutus suunnitelman mukaisesti. Koulutustilaisuuksien alussa osallistujille kerrottiin kyselylomakkeen tarkoituksena olevan aineiston kerääminen ja tulevien koulutustilaisuuksien kehittäminen. Osallistujille kerrottiin myös, että vastaaminen tapahtuu anonymisti. Täytetyt lomakkeet pyydettiin jättämään pöydille täytettyinä tilaisuuden päättymisen jälkeen. Ensimmäisen tilaisuuden jälkeen osoittautui tämä menettelytapa toimivaksi, sillä lähes kaikki osallistujat jättivät pöydälleen täytetyn lomakkeen. Samoin toimittiin myös jäljellä olevissa koulutustilaisuuksissa, koska haluttiin kerätä mahdollisimman paljon materiaalia analysoitavaksi.

Täytettyjä lomakkeita läpi käytäessä huomataan mahdolliset virheet ja puuttuvat tiedot, sekä poistetaan puutteellisesti täytetyt lomakkeet. Mikäli lomakkeissa on systemaattisesti tietyllä tavalla painottuneita vastauksia, se saattaa olla merkki vaikeasta tai huonosti muotoillusta kysymyksestä. (Vilka 2007, 106.) Etukäteen oli suunniteltu, että ensimmäisten koulutusten jälkeen kyselylomaketta voitaisiin tarvittaessa vielä muuttaa. Ensimmäisen koulutuksen jälkeen kuitenkin havaittiin kyselylomakkeiden olevan toimivia, joten tarvetta muutosten tekemiseen ei ollut.

Usein tutkimusaineisto merkitään siten että tiedetään, mikä aineisto liittyy mihinkin tutkimuskohteeseen (Ronkainen ym. 2014, 118). Jokaisen

koulutustilaisuuden jälkeen aineistoon merkittiin mille kohderyhmälle kyseinen koulutus oli pidetty ja minä päivänä. Kyselylomakkeiden lisäksi jokaisessa koulutustilaisuudessa kerättiin tietoa siitä, kuinka monta ihmistä oli ilmoittautunut, kuinka moni oli osallistunut, kuinka moni oli osallistunut muttei ilmoittautunut ja kuinka monta kyselylomaketta oli palautettu vastattuna.

Tilaisuuksien jälkeen oli aikaa vapaaseen keskusteluun ja kommentointiin. Näitä osallistujien kommentteja ei kuitenkaan otettu huomioon kokonaisaineistoon, sillä kaikki liittyivät Jobiiliin järjestelmänä, eivätkä koulutustilaisuuksiin. Palaute välitettiin kuitenkin eteenpäin suoraan Jobiiliin projektiryhmälle, jotta he olisivat tulevien käyttäjien kommentteista tietoisia järjestelmää kehittäessään.



KUVIO 3. Pilotoinnin palvelupolku.

Kaiken kaikkiaan pilotointikoulutusten suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin kuului monta vaihetta. Kuviolla 3 havainnollistetaan pilotoinnin palvelupolku asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolun aikana asiakas on

ollut kosketuksissa koulutuspaikan, mainonnan, ilmoittautumisen, itse koulutuksen, palautekyselyn ja kehittämisen kanssa.

6 AINEISTON ANALYYSI

6.1 Aineiston määrällinen analyysi

Kyselylomakkeista saatu aineisto ei sellaisenaan sovi analysoitavaksi, vaan se täytyy käsitellä (Ronkainen ym. 2014, 118). Lomakkeilla saatiin kerättyä sekä määrällistä että laadullista aineistoa. Määrällistä ja laadullista tutkimusta on hankala tarkasti erottaa toisistaan, sillä usein ne täydentävät toisiaan, ja tutkimusmenetelmiä voidaan käyttää rinnakkain (Hirsjärvi ym. 2009, 136-137).

Määrälliselle eli kvantitatiiviselle tutkimukselle ominaista ovat määrien jakaumat, niiden erot ja muutokset. Tutkittavaa ilmiötä, havaittuja yhteyksiä sekä vaikutussuhteita tulkitaan niiden avulla. Havainnoitava ilmiö hajotetaan mitattaviksi osiksi, esimerkiksi juuri kyselylomakkeen kysymyksiksi. (Ronkainen ym. 2014, 83-84.)

Kymmeneen koulutustilaisuuteen osallistui yhteensä 249 opiskelijaa, opettajaa ja työelämäedustajaa. Palautettuja kyselylomakkeita oli yhteensä 219, joista kolme oli täysin tyhjiä. Kokonaisvastanneiden määrä oli 216 eli 86,7%. Opiskelijoiden ja työelämäedustajien ryhmissä muutama vastaaja jätti vastaamatta yhteen lomakkeella olevaan kysymykseen. Vilkka (2007, 108) suosittelee, että mikäli aineisto on puutteellinen eivätkä vastaajat ole vastanneet kaikkiin kysymyksiin, helpoin keino on poistaa kaikki sellaiset lomakkeet tutkimuksesta. Kanasen (2015, 204) mukaan taas vaillinaisesti vastattuja lomakkeita voidaan harkinnanvaraisesti käyttää, sillä pienet puutteet eivät aina haittaa. Yhdessäkään lomakkeessa ei ollut jätetty vastaamatta enempään kuin yhteen kysymykseen. Päädyttiin siihen, että vaillinaisesti vastattuja lomakkeita ei poisteta aineistosta, sillä niistä saatiin muutoin merkittävää materiaalia. Lähes kaikki vastaajat olivat vastanneet myös molempiin avoimiin kysymyksiin. Avoimeen kysymykseen vastaamattomuuden takia lomakkeita ei hylätty, koska tässä tapauksessa hylkäämisen ei nähty vaikuttavan kokonaistulokseen mitenkään.

Strukturoitujen kysymysten vastaukset siirrettiin paperilomakkeilta manuaalisesti Excel-taulukoihin ja laskettiin kokonaisvastanneiden määrä jokaisen kysymyksen kohdalla erikseen. Kaikki lomakkeet käytiin läpi kahteen kertaan, että aineisto olisi mahdollisimman luotettava.

Lopputulokseen pääsemisen kannalta, eli koulutustilaisuuksien arvioimisen ja asiakasymmärryksen syventämisen kannalta, ei ollut merkittävää purkaa jokaista tilaisuutta omaksi aineistokseen. Sen sijaan lomakkeet purettiin käyttäjäryhmittäin opiskelijoiden, opettajien ja työelämäedustajien aineistoksi. Näin ollen jokaisen koulutustilaisuuden lomakkeista koostetut taulukot yhdistettiin käyttäjäryhmäkeskeisesti. Seuraavassa on esitettyä strukturoitujen kysymysten vastaukset avattuna. Liitteeseen (LIITE 6) on koottu strukturoitujen kysymysten tarkemmat vastaajamäärät taulukoituna.

Kahteen opettajille järjestettyyn koulutustilaisuuteen osallistui yhteensä 11 opettajaa. Kaikki koulutuksiin ennakoilmoittautuneet opettajat eivät osallistuneet. 11 osallistuneesta opettajasta kahdeksan (8) palautti kyselylomakkeen täytettynä.

Kerättyjen kyselylomakkeiden strukturoitujen kysymysten vastausmäärät on esitetty prosentteina taulukossa 4 (LIITE 6). Kaikki lomakkeeseen vastanneet opettajat olivat vastanneet kaikkiin kuuteen kysymykseen. Pääosin vastaajat olivat joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Koulutustilaisuuksien yleisessä keskustelussa nousi esiin osan opettajien huoli siitä, onko koulutusten ja Jobiilin käyttöön oton välillä liian pitkä aika, jolloin he ehtivät unohtaa osan sisällöstä. Kuitenkin lähes kaikki kokivat olevansa jokseenkin samaa mieltä siitä, että he saivat koulutuksessa tarpeeksi tietoa Jobiilin käyttämisestä. Eniten hajontaa tuli kysymyksessä diaesityksen selkeydestä.

Opiskelijoiden kolmeen koulutustilaisuuteen osallistui kaiken kaikkiaan 145 opiskelijaa. Ilmoittautuneita oli yhteensä 227, joista 82 opiskelijaa jätti saapumatta. Koulutuksiin osallistui myös sellaisia opiskelijoita, jotka eivät olleet ilmoittautuneet etukäteen, ja kaikkiaan vain 38,3% etukäteen

ilmoittautuneista opiskelijoista osallistui. Osallistuneista 40% ei ollut ilmoittautunut ollenkaan. Kyselylomakkeista 122 palautui takaisin täytettynä, ja opiskelijoiden vastausprosentti kyselyyn oli 84,14%.

Taulukossa 5 (LIITE 6) on esitetty koosteena opiskelijoiden vastaukset strukturoituihin kysymyksiin. Kaikki täytetyn lomakkeen palauttaneet eivät olleet vastanneet jokaiseen strukturoituun kysymykseen, joten taulukkoon on lisätty myös kohta ”ei vastausta”. Heikoiten vastauksia oli tullut kysymykseen koulutukseen osallistumisen helppoudesta, sillä 13,6% vastaajista oli jättänyt vastaamatta kysymykseen kokonaan. Vastaajista 14,2% koki saaneensa koulutuksista liian vähän tietoa etukäteen, ja 21,7% ei osannut sanoa kantaansa.

12,5% vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä koulutustilaisuuden keston sopivuudesta. Jokainen koulutus oli suunniteltu puolentoista tunnin mittaiseksi, ja jokaiseen koulutukseen oli varattu varmuudeksi aikaa kaksi tuntia. Kestoltaan toteutuneet koulutukset olivat suunniteltua lyhyempiä, ja kestivät 45 minuutista tuntiin.

Ilmoittautuneista työelämäedustajista 79,5% osallistui koulutukseen. Kokonaisuudessaan osallistujia oli viidessä eri koulutuksessa 93 henkilöä. 12 henkilöä osallistui, vaikkei ollut ilmoittautunut etukäteen. 38,3% etukäteen ilmoittautuneista työelämäedustajista osallistui.

Taulukosta 6 (LIITE 6) ilmenee, että lähes kaikki vastaajat olivat vastanneet jokaiseen kysymykseen. 31,4% vastaajista ei kokenut saaneensa tai ei osannut sanoa saiko riittävästi tietoa koulutuksesta ennakkoon. 29,4% vastaajista oli joko täysin tai jokseenkin eri mieltä tai ei osannut sanoa, saiko koulutuksesta tarpeeksi tietoa Jobiin käyttämiseen.

Diaesityksen selkeys jakoi vastaajien mielipiteitä, ja viidesosa vastaajista ei osannut ottaa asiaan kantaa. Opiskelijoiden ryhmiin verrattuna työelämäedustajat olivat tyytyväisempiä koulutusten keston. Tässä ryhmässä vastaajista 62,8% tai enemmän olivat joko täysin tai jokseenkin samaan mieltä kaikkien esitettyjen väittämien kanssa.

6.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus korostaa ihmisen kokemuksia ja havaintoja (Ronkainen ym. 2014, 83). Kyselylomakkeiden vapaan sanan kysymyksillä haettiin koulutuksiin osallistujien sellaisia omia kokemuksia, joihin ei strukturoiduissa kysymyksissä voinut vastata. Avointen kysymysten vastaukset litteroitiin eli kirjoitettiin sanasta sanaan Word-tiedostoon. Puhtaaksikirjoittamisen jälkeen tekstiä oli yhteensä 199 erillistä vastausta, 1713 sanaa. Avoimissa kysymyksissä pyydettiin vastaajilta kommentteja koulutustilaisuuden kehittämiskohteista ja onnistumisista, jonka lisäksi oli mahdollisuus antaa muuta palautetta. Vastauksista 46,7% (93kpl) käsitteli kehittämissuhteita, 44,2% koulutusten hyviä puolia ja loput 9% olivat muuta palautetta. Taulukossa 1 on esitetty annettujen vastausten kokonaismäärät käyttäjäryhmittäin.

TAULUKKO 1. Avoimien kysymysten vastausmäärät käyttäjäryhmittäin ja kysymyskohtaisesti jaoteltuina.

	Opettajat	Työelämä- edustajat	Opiskelijat	Yhteensä
Hyvää	5	35	48	88
Kehittämiskohteet	2	36	55	93
Muuta palautetta	-	11	7	18
Yhteensä	7	82	110	199

Laadullisen aineiston analyysiä voidaan kuvata termillä aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Sisällönanalyysiä voidaan lähestyä joko induktiivisesta tai deduktiivisesta näkökulmasta. Jos tutkitusta aiheesta ei ole vielä tarpeeksi tietoa valmiiksi, on hyvä käyttää induktiivista lähestymistapaa.

Deduktiivisesta sisällönanalyysiä käytetään usein tilanteessa, jossa halutaan testata jo valmista dataa uudessa tilanteessa (Elo & Kyngäs 2007, 109, 111.) Tässä työssä näkökulma aineistonanalyysiin oli induktiivinen.

Laadullinen sisällönanalyysi on yksi tapa analysoida kirjoitettua aineistoa. Se on yleisesti käytetty tapa esimerkiksi avointen kysymysten vastauksia käsiteltäessä. Nämä vastaukset ovat monesti kuitenkin lyhyitä, mikä tuo haasteen tehokkaaseen analysointiin. Mikäli sisällönanalyysiä käytetään avointen kysymysten vastauksia analysoitaessa, tulee prosessia kuvailla riittävästi, jotta analyysin luotettavuutta voidaan arvioida helposti. (Elo, Kääriäinen, Kanste, Pölkki, Utriainen & Kyngäs 2014, 8.)

Analyysiprosessia kuvataan kolmivaiheisesti: aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Sisällönanalyysissä tarvitsee ensin määrittää analyysiyksikkö, jonka määrittämistä ohjaa itse tutkimustehtävä ja sen laatu. Pelkistämällä alkuperäistä materiaalia, karsitaan tutkimukselle epäolennainen osuus pois. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-123.) Tämän kehittämistehtävän aineiston sisällönanalyysi koostui koulutuksen palautekyselystä. Analyysia aloitettaessa palautteet luokiteltiin koulutusryhmittäin: työelämä, opiskelijat ja opettajat sekä kyselyn avoimiksi laadittujen kysymysten mukaisesti. Jokaisen koulutusryhmän aineistoa käsiteltiin omana kokonaisuutenaan. Aineisto käsiteltiin ja taulukoitiin omaan Word-tiedostoon. Analyysiaineistoa koostuiCalibri-fontilla ja fonttikoolla 11 sekä suunta-asettelulla vaaka kaikkiaan 31 sivua.

Aineistoa analysoitiin kahden johdattelevan kysymyksen: ”Kerro omin sanoin, mikä oli onnistunutta koulutustilaisuudessa?” ja ”Kerro omin sanoin, mitä kehitettävää koulutustilaisuudessa oli?” perusteella. Jokaisessa koulutustilaisuudessa yli puolet vastaajista oli vastannut molempiin vapaan sanan kysymyksiin. Koulutusryhmittäin jaoteltuna oli opettajien vastausmäärä niin pieni, että heidän osuutensa jätettiin analyysin ulkopuolelle. Opettajien antamat vastaukset myötäilivät hyvin paljon niin työelämän kuin opiskelijoidenkin vastauksia ja sen vuoksi erillistä analysointia heidän vastauksistaan ei tarvinnut tehdä. Muuta palautetta -vastaukset jätettiin analyysin ulkopuolelle osittain niiden samankaltaisuuden ja osittain kommenttien analysoimattomuuden vuoksi. Näitä analysoimattomia kommentteja olivat erilaiset tervehdykset,

toivotukset sekä mainokset. Näillä kommentteilla ei ollut merkitystä analyysin kannalta.

Pelkistämällä aineistoa saatiin kehittämistehtävän kannalta kuvaavia ilmaisuja. Pelkistäminen laadittiin Word-taulukkoon alkuperäisilmausten viereen omaan sarakkeeseensa. Pelkistämällä saatiin monta samaa usein toistuvaa ilmaisua. Yhdessä alkuperäisilmauksessa saattoi olla useampia pelkistettyjä ilmauksia ja nämä eroteltiin omaksi ilmaukseksi allekkain alkuperäisilmauksen viereiseen sarakkeeseen.

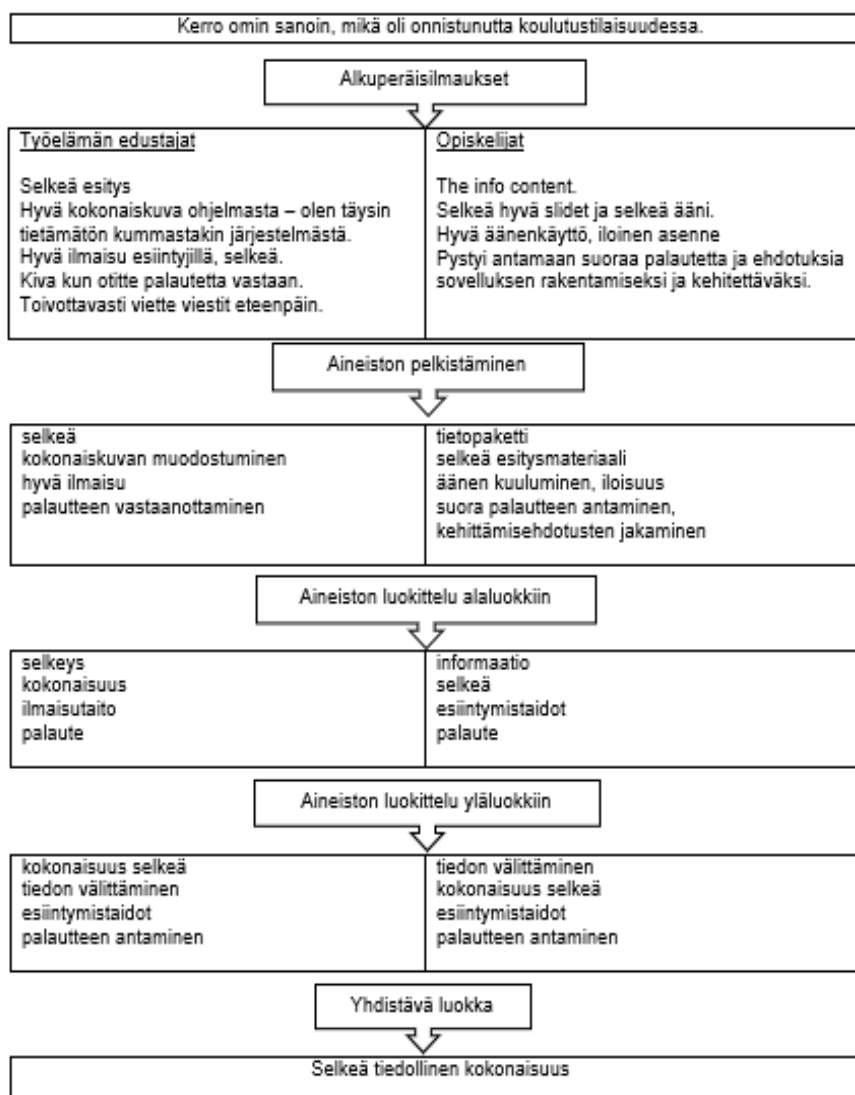
Pelkistämisen jälkeen aineiston sisällönanalyysi eteni ryhmittelyvaiheeseen. Ryhmittelyvaiheessa aineisto käytiin läpi uudelleen tarkasti ja sieltä etsittiin samankaltaisia ilmauksia. Ryhmittelyssä käytettiin apuna pelkistettyjen ilmauksien alleviivaamista, kursivointia, lihavoimaa ja eri väreillä ylimaalaamista. Samankaltaisia ilmiöitä ryhmitellään ja yhdistetään omiksi luokikseen joista syntyvät alaluokat (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Ryhmittelyn avulla löytyneet ilmaisut yhdistettiin samaan alaluokkaan, jolle annettiin sitä kuvaava nimi. Ryhmittelyn tarkoituksena on luoda pohja kehittämistehtävän perusrakenteelle ja saada aikaan alustavia näkökulmia tutkittavaan ilmiöön (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124).

Aineiston sisällönanalyysi etenee luokittelun jatkamisena alaluokkia yhdistelemällä muodostaen yläluokkia ja näitä yhdistelemällä muodostamalla pääluokkia. Pääluokat nimetään aineistosta nousevien ilmiöiden kuvaaviksi teksteiksi ja lopuksi näistä teksteistä muodostuu tutkimustehtävään yhteydessä oleva yhdistävä luokka. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124-125.) Tutkimuksen kannalta oleellisen tiedon erottamista jatketaan niin kauan kuin se aineiston näkökulmasta on mahdollista (Hiltunen, 2009).

Tässä kehittämistehtävässä sisällönanalyysia jatkettiin alaluokkia yhdistelemällä. Kysymykseen ”Kerro omin sanoin, mikä oli onnistunutta koulutustilaisuudessa?” muodostui työelämän osalta 11 alaluokkaa ja opiskelijoiden osalta kahdeksan (8) alaluokkaa. Tämän kysymyksen kohdalla yläluokissa päädyttiin molemmissa käyttäjäryhmissä samoihin

yläluokkiin. Näitä yläluokkia muodostui neljä (4): tiedon välittäminen, selkeä kokonaisuus, esiintymistaidot ja palautteen antaminen.

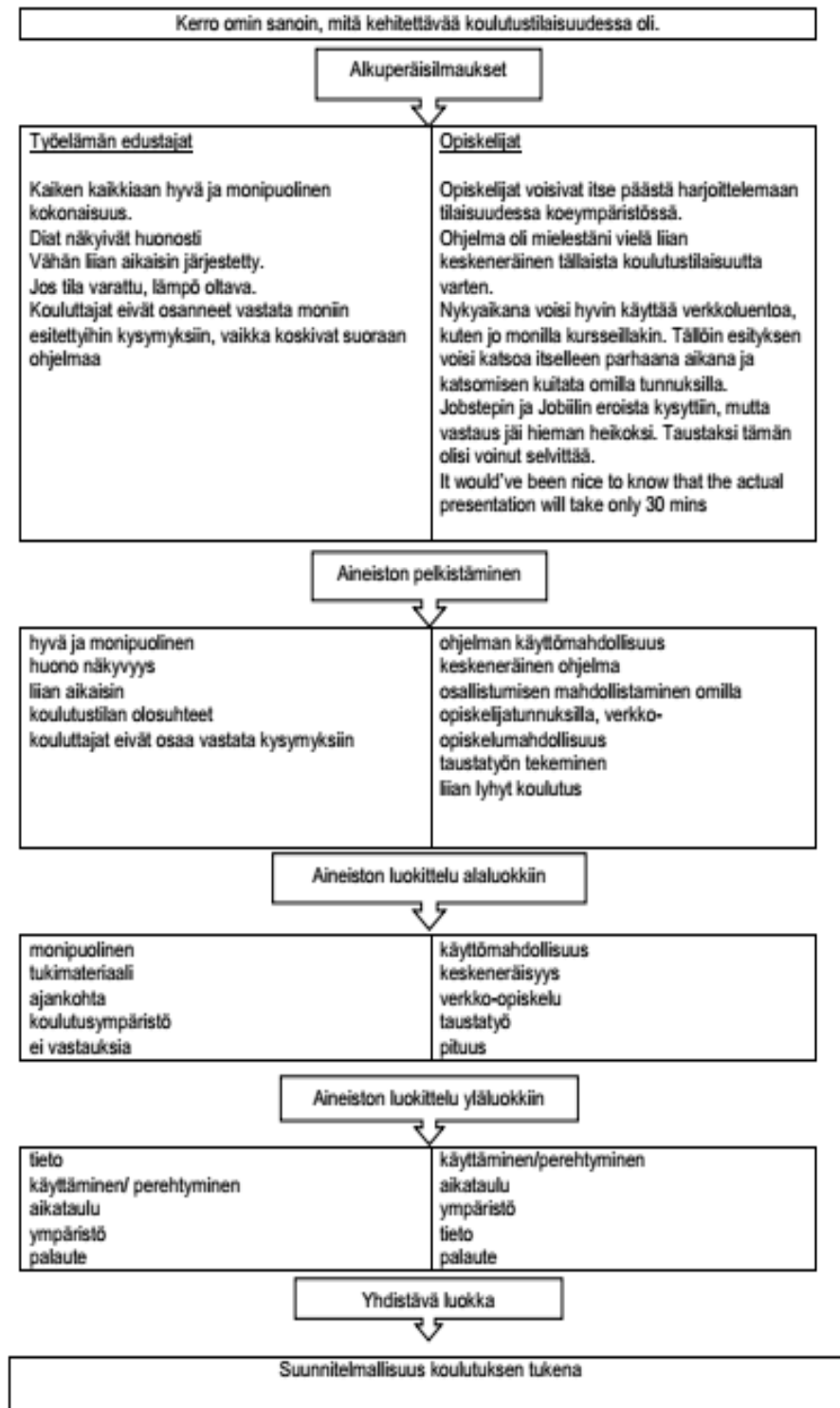
Yhdistäväksi luokaksi muodostui: selkeä tiedollinen kokonaisuus. Kuviolla 4 havainnollistetaan aineiston analyysia edellä käsiteltyyn kysymykseen.



KUVIO 4. Koulutuksessa onnistunutta -kysymyksen esimerkki.

Kysymykseen ”Kerro omin sanoin, mitä kehitettävää koulutustilaisuudessa oli?” muodostui työelämän osalta 16 alaluokkaa ja opiskelijoiden osalta 22 alaluokkaa. Niin työelämän kuin opiskelijoidenkin alaluokkia yhdistämällä päädyttiin samoihin viiteen (5) yläluokkaan: käyttäminen mahdollista (perehtyminen järjestelmään), koulutusaikataulu, sopiva koulutusympäristö, koulutuksen tiedollinen osuus ja palautteen antaminen.

Kaikkia näitä alaluokkia yhdistäväksi luokaksi muodostui: suunnitelmallisuus koulutuksen tukena. Kuviolla 5 havainnollistetaan analyysin etenemistä tämän kysymyksen kohdalla.



KUVIO 5. Koulutuksessa kehitettävää -kysymyksen esimerkki.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi antaa käsitteiden yhdistelemisen jälkeen vastauksen tutkimustehtävään. Tulkintaan ja päättelyyn perustuvan sisällönanalyysin tarkoituksena on edetä empiirisemmästä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tutkijan on kaikissa analyysin vaiheissa pyrittävä ymmärtämään tutkittavia heidän näkökulmastaan ja johtopäätösten tekemisessä tällä on erityisen suuri merkitys. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.)

7 TULOSTEN TARKASTELU JA JATKOKEHITTÄMINEN

7.1 Tulosten tarkastelu

Tässä kappaleessa tarkastellaan kehittämistehtävän aikana tehtyjä havaintoja ja saatuja tuloksia. Kehittämistehtävän kannalta aineiston sisällönanalyysi vahvisti määrällisen aineiston tuloksia siitä, millaista koulutusta ja tukea Jobiilin perehtymiseen tarvittiin. Kehittämistehtävän tuloksia tarkastellaan tässä kahden teeman: onnistumisten ja kehittämisen näkökulmista.

Kymmenen (10) pilotointikoulutuksen perusteella saadun palautteen mukaan onnistunutta koulutuksissa oli tiedon välittäminen, kokonaisuus oli selkeä, palautteen antaminen niin keskustellen kuin lomakkeella oli mahdollista sekä kouluttajien taito ilmaista asiat mukaansatempaavasti. Määrällisen aineiston väittämät: ”Sain koulutuksessa tarpeeksi tietoa Jobiilin käyttämisestä” ja ”Kouluttajien esiintyminen oli selkeää ja asiantuntevaa” mukailivat laadullisen aineiston analyysin tuloksia tiedon välittämisen ja kouluttajien esiintymisen suhteen.

Palautteiden mukaan koulutusten kehittämiskohteina koettiin järjestelmän käyttämisen mahdollisuutta, koulutusten aikataulua, koulutusympäristön sopivuutta, koulutuksen tiedollisen osuuden tarkentamista sekä palautteen antamisen mahdollisuutta. Määrällisen aineiston väittämät: ”Koulutuksessa käytetyt diaesitykset olivat selkeitä” ja ”Koulutus oli kestoaltaan sopivan mittainen” mukailivat laadullisen aineiston analyysin tuloksia koulutusympäristön sopivuuden, koulutuksen tiedollisen osuuden tarkentamisen ja palautteen antamisen suhteen.

Opiskelijat antoivat myös kehittämisen kannalta palautetta ilmoittautumisen epäselvyydestä, verkkokoulutusmahdollisuudesta ja koulutuksessa järjestelmän käyttömahdollisuudesta. Työelämää edustavat käyttäjät halusivat koulutusmateriaalin ennakkoon tutustuttavaksi, konkreettisia aikatauluja sen suhteen milloin järjestelmää pääsee

käyttämään ja koulutusten kohdistaminen oikeaan ajankohtaan lähelle harjoitteluiden hakuaikoja.

Hyvällä suunnittelulla ja asiaan perehtymisellä saadaan aikaiseksi selkeä ja tiedollinen koulutuskokonaisuus. Koulutuskokonaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen kuuluvat erilaiset oppimisympäristöt ja niiden hyödyntäminen, innostava koulutusmateriaali sekä esiintyminen ja palautteen vastaanottaminen.

7.2 Koulutustilaisuuksien kehittäminen

Saatujen palautteiden perusteella koulutustilaisuuksien jatkokehittämiskohteiksi nousee kuusi teemaa: ilmoittautuminen, koulutusajankohta, koulutusten etäosallistumismahdollisuus, itseopiskelumateriaali, mahdollisuus itse käyttää Jobiilia koulutustilaisuuden aikana sekä koulutusmateriaalin selkeys.

Jokaisesta käyttäjäryhmästä moni osallistui koulutuksiin ilman, että oli etukäteen ilmoittautunut niihin. Työelämäkäyttäjien kohdalla tämä saattaa selittyä sillä, että kaikki eivät olleet hoitaneet ilmoittautumista itse, vaan se oli tehty heidän esimiestensä taholta. Opiskelijoista taas osa ei ilmeisesti tiennyt ilmoittautumisista, koska koulutukset oli laitettu heidän lukujärjestyksiin valmiiksi, eivätkä tilaisuuksista tehdyt mainokset olleet tavoittaneet heitä. Iso osa niistä opiskelijoista, jotka olivat ilmoittautuneet, eivät lopulta osallistuneet ollenkaan. Tämä voi johtua siitä, että osa opiskelijoista oli kuullut etukäteen Jobiilin käyttöönoton viivästyisestä, eikä ehkä sen takia kokenut tarvetta osallistua koulutukseen. Ilmoittautumisen haasteet johtuivat mitä ilmeisimmin siitä, ettei etukäteismarkkinointi ollut kohdannut käyttäjiä. Jatkossa markkinoinnin selkeyteen ja kohderyhmän tavoittamiseen olisikin hyvä kiinnittää enemmän huomiota.

Monille työelämäkäyttäjille tuli yllätyksenä koulutuksen alussa Jobiilin käyttöönoton viivästyminen. Lähes kolmasosa käyttäjäryhmästä oli sitä mieltä, ettei saanut koulutuksesta riittävästi tietoa Jobiilin käyttämisestä

varten. Tämän saattaa selittää se, että monet kokivat koulutuksen olevan liian varhain suhteessa lopulliseen järjestelmän käyttöönottoon. On myös mahdollista, ettei koulutuksen sisältö vastannut tarpeeksi sitä tarvetta, joka nimenomaan työelämäedustajien käyttäjäryhmällä järjestelmän käytöstä on. Näin ollen jatkossa koulutuksia pidettäessä tulisikin huolehtia siitä, että koulutuksen sisältö oikeasti vastaa käyttäjien tiedon tarvetta.

Kun Jobiili on jo valtakunnallisessa käytössä, on toiveeseen optimaalisesta koulutusajankohdan huomioinnista helpompi vastata. Opiskelijoiden Jobiilin aktiivisin käyttö painottunee lähelle valtakunnallisia hakuaikoja, kun he päivittävät ansioluetteloitaan sekä suunnittelevat, mihin harjoittelupaikkaan hakevat. Näin ollen opiskelijat voisivat hyötyä kaikista eniten lähellä hakuaikoja olevista koulutuksista. Opettajien aktiivisin käyttö sijoittunee hakuaikojen lähetyville heidän ohjatessaan opiskelijoita ja vahvistaessaan opiskelijoiden tekemiä varauksia.

Työelämäedustajat käyttävät Jobiilia aktiivisimmin silloin, kun he luovat Jobiiliin uusia harjoittelupaikkoja. Suurin osa tästä työstä tehdään ennen Jobiilin ensimmäistä hakuaikaa, kun kaikki sosiaali- ja terveystieteiden yksiköt syöttävät yksikköjensä tiedot järjestelmään. Tämän jälkeen työ on lähinnä yksikön tietojen päivittämistä ja puolivuositaisen suunnittelua siitä, miten paljon opiskelijoita seuraavalle keväälle tai syksylle voidaan ottaa ja mille aikavälille. Työelämäedustajat voisivat hyötyä koulutuksesta, joka ajallisesti sijoittuisi esimerkiksi muutaman kuukauden päähän hakuajasta. Jokaisen käyttäjäryhmän on helpompi käyttää Jobiilia, kun käyttäjä pääsee itse kirjautumaan järjestelmään heti koulutuksen jälkeen.

Opiskelijoiden käyttäjäryhmältä tuli runsaasti palautetta koulutuksen keston liittyen. Jokainen koulutus oli suunniteltu puolentoista tunnin mittaiseksi, ja jokaista koulutusta varten oli tehty kahden tunnin tilavaraus. Koska suurin osa opiskelijoista tuli paikalle pelkästään lukujärjestyksistä saadun tiedon perusteella, heidän oletuksensa oli, että tilaisuus kestää kaksi tuntia. Opiskelijoiden koulutukset olivat kuitenkin kestoiltaan vain 45 minuutista tuntiin. Palautteessa opiskelijat ilmaisivat tyytymättömyytensä siihen, että koulutus oli lyhyempi kuin mitä he olivat luulleet. Turhautumista

lisäsi se, että osa opiskelijoista oli tullut pelkästään tilaisuutta varten koululle pitkänkin matkan päästä, koska heille oli kerrottu koulutuksen olevan pakollinen.

Koulutuksen pitäjien näkökulmasta aikaa meni huomattavasti suunniteltua vähemmän sen takia, että osassa tilaisuuksista opiskelijoilla ei ollut juurikaan kysymyksiä tilaisuuden aikana tai sen jälkeen, joten kysymyksiin vastaamiseen varattua aikaa ei tarvinnut käyttää. Toisaalta koulutusaikaa lyhensi se ettei, ennakkotiedosta poiketen, itse järjestelmää pääsytäkään kokeilemaan. Muiden käyttäjäryhmien kohdalla keskustelu oli vilkkaampaa koko tilaisuuden ajan, joten aikaakin kului enemmän.

Etenkin opiskelijoiden käyttäjäryhmästä kyseenalaistettiin ylipäätään koulutustilaisuuksien tarve. Järjestelmä koettiin tavalliseksi tietokoneohjelmaksi, jonka käytön oppii kokeilemalla. Käyttäjän tueksi kaivattiin itseopiskelumateriaalia, josta voisi selvittää mahdollisia ongelmakohtia. Tähän on Jobiilin puolesta jo vastattu ja jokaiselle käyttäjäryhmälle on suunnattu itseopiskelumateriaalia sekä kirjallisena että videoina.

Moni osallistuneista nosti esiin, että koulutuksiin tulisi voida osallistua tavallisen fyysisen läsnäolon lisäksi myös etäyhteydellä. Tämä palvelisi kaikkia käyttäjäryhmiä. Paikasta toiseen siirtymisiin käytettävä aika vähenisi ja säästyisi, kun osallistujan ei tarvitse poistua kotoaan tai työpisteeltään koulutukseen osallistumiseksi.

Käyttäjät toivoivat, että heillä olisi mahdollisuus itse käyttää Jobiilia omalla päätelaitteellaan koulutuksen aikana. Tällöin he voisivat kysyä kouluttajalta apua ongelmatilanteissa. Myös Marcialin ja Arcelon (2016, 90) tutkimuksen mukaan koulutukseen osallistujien mielestä koulutustilaisuuden paras asia on, että pääsee itse aktiivisesti osallistumaan. Koulutustilaisuuksia markkinoidessa on hyvä ottaa huomioon, että mainoksissa ilmoitetaan oman päätelaitteen käyttömahdollisuudesta koulutuksen aikana. Tarpeeseen voitaisiin vastata esimerkiksi myös Jobiili-kouluttajan chat-palvelulla. Palvelun aikana

kouluttaja olisi chat-yhteyden päässä tavoitettavissa. Käyttäjät voisivat tuona aikana käyttää Jobiilia, ja ottaa tarvittaessa yhteyden chatin kautta kouluttajaan.

Koulutusmateriaalin selkeyden tarpeen nostivat esiin kaikki käyttäjäryhmät. Esityksen selkeyteen vaikutti merkittävästi se, että esityksessä jouduttiin käyttämään tietokoneella otettuja kuvakaappauksia Jobiilin testiversiosta, ja projektorin kautta valkokankaalle heijastettuna kuvat pikselöityivät jonkin verran, joka puolestaan heikensi selkeyttä.

Tilaisuutta on helpompi seurata, kun esityksestä saa hyvin selvää. Tähän asiaan onkin syytä kiinnittää huomiota jatkossa koulutettaessa. Ennen tilaisuuksia kouluttajan on myös hyvä kokeilla materiaalin käyttöä koulutustilassa, sillä saatujen kokemusten mukaan esityksen toimivuus ja selkeys pöytäkoneella ei välttämättä takaa sen toimivuutta isossa tilassa valkokankaalle heijastettuna.

Un Jan sekä Contreras (2011) tutkivat yliopistossa opiskelevien valmiuksia uuden tietojärjestelmän omaksumisesta ja tekivät tutkimuksen perusteella mallin, miten opiskelijoiden asenteet ja kokemukset vaikuttavat uuden teknologian käyttöönottoon. Heidän mukaansa järjestelmästä koettu hyöty vaikuttaa käyttäjän asenteeseen järjestelmää kohtaan. Koettu hyöty vaikuttaa myös henkilön käyttäytymiseen ja hänen asenteeseensa järjestelmää kohtaan. Käyttäjän asenne taas vaikuttaa hänen aikomukseensa käyttää uutta järjestelmää. (Un Jan & Contreras 2011, 849-850.) Jobiilin tapauksessa käyttäjillä ei ole vaihtoehtoja siihen, käyttävätkö he järjestelmää vai eivät, sillä toista samaan käyttötarkoitukseen olevaa järjestelmää ei ole. Koulutuksessa olisikin hyvä korostaa järjestelmän hyötyjä, jotta käyttäjille saataisiin luotua positiivinen mielikuva järjestelmästä, ja sitä kautta helpotettua käyttöönottoa.

Jatkossa koulutustilaisuuksia pidettäessä tulisi kiinnittää huomiota markkinoinnin selkeyteen, koulutuksen sisällön muokkaamiseen käyttäjäryhmän tarpeita vastaavaksi, koulutusten ajankohtaan, erilaisiin osallistumisvaihtoehtoihin sekä koulutusmateriaalin selkeyteen.

8 JOBIILIN KOULUTUSSUUNNITELMA

Jobiilin koulutussuunnitelma eri käyttäjäryhmien kouluttamisesta on tehty Lahden ammattikorkeakoulun käyttöön. Suunnitelma sisältää suosituksia käyttäjäryhmien kouluttamisesta koulun toimialueella. Tähän lukuun on koottu yhdistellen sekä koulutussuunnittelun teoriaa sekä valmiissa koulutussuunnitelmassa käsitellyjä osia. Koulutussuunnitelma on liitteessä (LIITE 7).

Koulutussuunnitelman valmistuessa syksyllä 2018 Jobiili on ollut valtakunnallisessa käytössä vuoden ajan. Harjoittelupaikkahakuja on tuona aikana tehty kahdesti, joten osalla käyttäjistä on jo omakohtaista kokemusta järjestelmästä. Lahden ammattikorkeakoulussa Jobiilin kouluttamisesta vastaa Jobiili-ylläpitäjäksi nimetty opettaja.

Koulutusjärjestelmien suunnittelu jaetaan kolmeen eri tasoon: makro-, meso- ja mikrotasoon. Makrotason suunnittelu tapahtuu EU:n yhtenäisten tutkintorakenteiden ja korkeakoulujen laadunvalvontajärjestelmien kautta sekä opetus- ja kulttuuriministeriön erilaisten valtakunnallisten strategisten linjausten mukaisesti. Mesotasolla vaikuttavat eduskunnan, valtioneuvoston, valiokuntien, opetus- ja kulttuuriministeriöiden ja opetushallituksen linjaukset ja säädökset sekä rahoituksen jakamisesta erilaisiin opetustoimiin. Mikrotasolla, kuten oppilaitoksissa, tapahtuu itse käytännön koulutussuunnittelu. (Patama 2018.)

Koulutusten suunnittelusta vastuussa olevien tahojen mukaisesti eri tasoja voidaan kuvata neljällä eri tavalla: normatiivisella, strategisella, taktisella ja operatiivisella tasolla. Normatiivista tasoa määrittelevät lait, asetukset ja erilaiset ohjelmat. Suunnittelevana tahona toimivat eduskunta ja valtioneuvosto. Strategisella tasolla liikuttaessa toimitaan valtakunnallisella toimikentällä ja siitä vastaavana tahona toimii opetusministeriö. Opetushallituksen vastuulla on taktinen taso, johon kuuluu opetussuunnitelmien perusteiden luominen, informaatio-ohjaus sekä arviointi. Koulutuksen järjestäjä, oppilaitokset ja opettajat toimivat operationaalisella tasolla ja siellä laaditaan opetussuunnitelmat,

toimintaohjeet, organisoidaan koulutuksia sekä toteutetaan niitä.
(Helakorpi 2010, 15-16.)

Koulutuksen suunnittelun kokonaisuuteen kuuluu nykytilan kartoitus ja sen jälkeen tavoitteiden määrittely sekä koulutustarpeiden arviointi. Näiden toimien jälkeen suunnitellaan opetussisältöä, menetelmiä sekä suunnitellaan opetukseen käytettävä resurssi. (Helakorpi & Majuri 2010, 145-146.)

Koulutussuunnitelman tekeminen helpottaa koulutukselle asetettujen reunaehtojen hahmottamista. Koulutussuunnitelmassa olisi hyvä huomioida, mitä ja miksi koulutetaan, kuka kouluttaa ja ketä, miten koulutus järjestetään sekä milloin ja missä koulutus tapahtuu. Lisäksi voidaan vastata myös kysymyksiin, miten koulutuksen markkinointi ja budjetointi tapahtuvat. (Männikkö & Pohjatalo 2010.) Myös koulutuksen osaamistavoitteet tulisi olla kirjattuna ymmärrettävästi ja ilmaista konkreettisesti, mitä uutta koulutukseen osallistujan on mahdollista oppia (Alaniska & Valanne 2018, 40).

Koulutuksen osaamistavoitteina on, että koulutuksen jälkeen käyttäjä

- osaa kirjautua järjestelmään,
- osaa hallinnoida omia tietojaan,
- tietää harjoittelupaikan varaamiseen liittyvät valtakunnalliset ohjeet,
- on perehtynyt järjestelmän käyttöön omassa käyttäjäroolissaan,
- tietää, mistä löytää ohjeita käytön tueksi.

Jobiili-koulutusta pidetään, jotta eri käyttäjät pystyisivät itsenäisesti käyttämään järjestelmää ja sen toimintoja omassa käyttäjäroolissaan. Käytön oppiminen mahdollistaa järjestelmän itsenäisen käytön sekä organisaatioiden (ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveystieteiden alan) harjoittelupaikkoja tarjoavat yksiköt) näkökulmasta tehostavat työajan käyttöä.

Kouluttamisella tulee aina olla jokin selkeä syy ja tarkoitus, ja sen tulisi olla saanut alkunsa oikeasta tarpeesta. Mikäli henkilö ei tarvitse koulutuksesta

saamaansa tietoa oman tehtävänsä suorittamiseen, on tieto turhaa ja edustaa myös kustannusnäkökulmasta huonosti käytettyjä koulutusvaroja. (Dragomiroiu, Hurloiu & Mihai 2014, 370.)

Kaikkien kolmen käyttäjäryhmän tulee osata käyttää järjestelmää voidakseen hyödyntää sitä mahdollisimman kattavasti. Käytön hyvä osaaminen

- kehittää ammattikorkeakoulun ja työelämän välistä yhteistyötä.
- mahdollistaa harjoittelupaikkojen korkean käyttöasteen.
- auttaa opiskelijoita ohjautumaan oikeanlaiseen harjoitteluun aina kussakin opintojen vaiheessa. Tämä vähentää turhien varausten määrää, ja myös opettajien työtä.

Koulutussuunnitelmaa tehdessä tulee huomioida koulutuksen kohderyhmä. On oleellista tiedostaa, mitä asioita he osaavat jo ennestään sekä millaisia odotuksia heillä on koulutukseen liittyen. (Kupias & Koski 2012, 25.) Käyttäjärhmittäin suunniteltu ja kohdennettu koulutus on tietokonejärjestelmän käyttöä koulutettaessa kaikista tehokkainta (Dockery 2014). Osallistujille itsestään selvien asioiden kouluttamiseen on turha käyttää aikaa. Kouluttajan on hyvä tiedostaa, onko koulutettava aihe osallistujille kokonaan uutta asiaa, oppivatko he lisää tietoa vanhan osaamisen päälle vai onko tarkoitus oppia kokonaan uutta aiemmin opitun vanhan tiedon tilalle. (Kupias & Koski 2012, 28-29.) Myös kouluttajalla on mahdollisuus oppia koulutuksen aikana, sillä erilaisten oppijoiden kanssa työskentely kehittää myös omia koulutustaitoja (Marcial & Arcelo 2016, 92-93).

Jobiilin kouluttamisessa kohderyhmänä ovat järjestelmän kolme käyttäjäryhmää. Käyttäjärhmit ovat sosiaali- ja terveystieteen opiskelijat, opettajat sekä ammattikorkeakoulun toimialueen sosiaali- ja terveystieteen organisaatiot, jotka tarjoavat opiskelijoille harjoittelupaikkoja. Eri käyttäjäryhmien koulutuksissa käsiteltäviä teemoja on koottu liitteeseen 8 (LIITE 8).

Koulutussuunnitelmaa tekevällä on paljon erilaisia mahdollisuuksia toteuttaa koulutus. Koulutus voidaan laatia verkkokokonaisuutena, lähikoulutuksena tai yhdistää verkkokoulutusta tekemällä oppimiseen. Koulutuksen suunnittelussa täytyy käyttää niitä menetelmiä, joilla saavutetaan paras lopputulos. (Salakari 2009, 95-97, 107.)

Käyttäjät toivovat sekä lähi- että etäkoulutusmahdollisuutta. Tästä syystä koululla pidettäviin koulutustilaisuuksiin olisi hyvä pystyä osallistumaan myös etäyhteydellä.

Eri käyttäjäryhmiä on hyvä tiedottaa tulevista koulutustilaisuuksista huolehtimalla riittävästä markkinoinnista. Opiskelijoiden ja opettajien koulutuksista tiedottaminen tapahtuu koulun virallisia ilmoituskanavia käyttäen, eli Yammerissa. Alueen työelämätoimijoille ilmoitetaan koulutustilaisuuksista sähköpostilla. Ajantasaisin tieto eri harjoittelupaikoista ja niiden yhteystiedoista on jokaisen koulutusalan harjoittelupaikkayhteyshenkilöillä.

Kaikkien koulutusten pitäminen vaatii kouluttajalta aiheeseen liittyvää materiaalia ja materiaalin suunnittelua. Koulutuksen onnistumisen ja koulutustilaisuuden sujuvan etenemisen kannalta materiaalilla on tärkeä merkitys oppimisen tukijana. (Kupias & Koski 2012, 74-75.) Jobiilin käytön itseopiskeluun on olemassa itseopiskelumateriaalia verkossa Jobiilin sivuilla sekä kirjallisena että videomuodossa. Itseopiskelumateriaalin olemassa olosta on hyvä tiedottaa kaikkia käyttäjätahoja. Jobiilin koulutusten järjestämiseen on valmis, valtakunnallinen koulutusmateriaali. Koulutusmateriaalien päivittämisestä vastaa Jobiilin pääkäyttäjä.

Koulutustilaisuuksien pitämisestä koituvat kustannukset koostuvat henkilöresursseista sekä koulutukseen käytetyistä tiloista.

Ammattikorkeakoulun Jobiili- ylläpitäjän työaikaa ja sitä kautta kustannuksia kuluu koulutusten järjestämiseen, niiden pitämiseen sekä oman toimialueensa Jobiili-yhteyshenkilönä toimimiseen.

Koulutusmateriaaleista ei pääasiassa ole kustannuksia, koska ne ovat sähköisessä muodossa.

Koulutukseen osallistujien nähdään hyötyvän siitä, että he pystyisivät käyttämään Jobiilia itse jo tilaisuuden aikana. Tämä on myös käyttäjien itsensä ilmaisema toive. Tästä syystä koulutuksia mainostettaessa on hyvä kannustaa osallistujia ottamaan mukaan joko kannettava tietokone tai mobiililaitte.

Yhden koulutustilaisuuden pitämiseen kuluu aikaa arviolta 45 minuutista 1,5 tuntiin. Tarvittavan ajan pituus riippuu koulutukseen osallistujien aktiivisuudesta. Jos osallistujat pääsevät itse käyttämään Jobiilia tilaisuudessa, kouluttamiseen kuluu todennäköisesti enemmän aikaa.

Kouluttamisen ajankohta on hyvin oleellinen, jotta käyttäjät hyötyvät koulutuksesta mahdollisimman paljon ja saavat oppimansa käyttöön mahdollisimman tehokkaasti. Uudet opiskelijat suositellaan koulutettavan ennen ensimmäisen harjoittelupaikan varaamista, mutta ei heti opintojen alkaessa. Aiemmin aloittaneille opiskelijoille ja jo koulutuksen käyneille on hyvä tarjota mahdollisuus osallistua koulutustilaisuuksiin uudestaan, mikäli he kokevat sen tarpeelliseksi.

Opettajien kouluttaminen tapahtuu osana uusien opettajien perehdytysohjelmaa. Työelämäedustajien koulutustilaisuuksia taas suositellaan pidettävän kahdesti vuodessa. Ajankohtien olisi hyvä olla hyvissä ajoin ennen valtakunnallisia harjoittelupaikkojen hakuaikoja. Näin harjoittelupaikkojen ilmoitukset saadaan hyvissä ajoin valmiiksi ja opiskelijoiden löydettäväksi.

Koulutussuunnitelmaprosessi etenee toimeenpanon jälkeen lopulta evaluointiin eli arviointiin (Helakorpi & Majuri 2010,146). Jobiilin koulutussuunnitelmaa ja sen ajantasaisuutta tulisi arvioida vuosittain. Arvioinnissa tulisi kiinnittää huomiota siihen, ovatko käyttäjäryhmittäin käsitellyt asiat edelleen olennaisia, vai pitäisikö niitä muuttaa. Mikäli järjestelmä kehittyy ja muuttuu, voi koulutuksen sisältöäkin joutua muuttamaan.

Jobiilin koulutussuunnitelma on koostettu kohderyhmän pilottikoulutuksista saadun käyttäjäpalautteen perusteella palvelumuotoilun keinoin.

Koulutussuunnitelman toimivuutta käyttäjien näkökulmasta olisi hyvä arvioida pyytämällä koulutukseen osallistujilta palautetta koulutustilaisuuden jälkeen esimerkiksi kyselylomakkeen tai vastaavan avulla.

9 POHDINTA

9.1 Kehittämisen prosessin arviointi

Tämän kehittämistehtävän tarve sai alkunsa tilanteesta, jossa Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalalla otettiin käyttöön uusi sähköinen harjoittelupaikkojen varausjärjestelmä, ja sen käyttäjien kouluttamista varten tarvittiin koulutussuunnitelma.

Kehittämismenetelmäksi valittiin palvelumuotoilu. Prosessin aikana hankittiin asiakasymmärrystä itsenäisesti järjestelmää käyttämällä, kohtaamalla käyttäjiä sekä palvelukonseptin ideoinnin kautta edettiin valmiin koulutussuunnitelmatuotteen lanseeraamiseen. Kehittämistehtävän tueksi hankittiin teoretietoja sosiaali- ja terveysalan ohjatuista harjoitteluista sekä koulutussuunnittelusta. Työskentelyn tueksi tehtiin myös hakuja olemassa olevista harjoittelupaikkojen sähköisistä varauskäytännöistä.

Heikkilä ym. (2008, 129) toteavat, että kehittämisen prosessin onnistumisen arviointia tehtäessä on hyvä paneutua käytännön toteutumisen, työn sisällön, lopputuloksen ja ajankäytön hallinnan onnistumiseen. Samalla voidaan arvioida työn ammatillista merkittävyyttä, vaikuttavuutta, ja sitä kuinka hyvin tuotos on siirrettävissä eri toimintaympäristöihin. (Heikkilä ym. 2008, 129.) Kehittämisen lopussa tehtävän arvioinnin tulisi vastata ainakin kahteen kysymykseen: toteutuivatko projektin tavoitteet ja mitä projekti sai aikaan (Suopajarvi 2013, 27).

Tämän kehittämistehtävän tavoitteena oli laatia koulutussuunnitelma sähköisen harjoittelupaikkavarausjärjestelmän käyttämiseksi Lahden ammattikorkeakoulussa. Kehittämisen prosessi oli kaksivaiheinen.

Ensimmäisessä vaiheessa suunniteltiin, toteutettiin ja arvioitiin useita järjestelmän pilotointikoulutuksia eri käyttäjäryhmille. Toisessa vaiheessa laadittiin pilotointikoulutuksista saadun tiedon perusteella koulutussuunnitelma lukukausittain toistettavaksi. Tarkoituksena oli lisätä ja varmistaa eri käyttäjäryhmien harjoittelupaikkavarausjärjestelmän käytön osaamista. Kehittämisen prosessin aikana päästiin tavoitteeseen: eri

käyttäjryhmien pilotointikoulutukset suunniteltiin, toteutettiin ja arvioitiin sekä koulutussuunnitelma laadittiin. Lisäksi pilotointikoulutuksilla lisättiin eri käyttäjryhmien järjestelmän käytön osaamista.

On mahdollista, että kehittämistehtävää tehdessä eteen tulee ongelmia, jotka saattavat vaikuttaa työn onnistumiseen. Työhön voi liittyä erilaisia riskejä, joilla tarkoitetaan vahingollisten tai ei-toivottujen tapahtumien mahdollisuutta. (Heikkilä ym. 2008, 80.) Tämän kehittämistehtävän etenemiseen ja toteuttamiseen vaikutti olennaisesti Jobiilin julkaisuaikataulu. Kun työtä alettiin tehdä lokakuussa 2016, oli tiedossa, että Jobiili julkaistaisiin heti alkuvuodesta 2017. Tämän piti tarkoittaa myös sitä, että koulutustilaisuuksia pidettäessä alkuvuodesta olisi ollut käytettävissä Jobiilin puolesta valtakunnallista koulutusmateriaalia. Kahta viikkoa ennen ensimmäisen koulutustilaisuuden pitämistä selvisi, että Jobiilin julkistaminen pitkittyi ja näin ollen myöskään koulutustilaisuuksiin ei ollut käytettävissä mitään materiaalia. Tästä johtuen koulutustilaisuuksissa käytetty materiaali koostettiin itse kasaan. Ennakoimattomissa oleva työmäärä vaikutti työn etenemiseen mutta myös koulutustilaisuuksista saatuun palautteeseen eli kyselylomakeaineistoon.

Työskentelyn alkaessa keskusteltiin suullisesti mahdollisista prosessin aikana eteen tulevista riskeistä ja niiden kanssa selviytymisestä. Tuolloin riskeinä lähinnä nähtiin Jobiilin lanseeraamiseen liittyvät seikat ja mahdolliset viivästyksset, joita prosessin aikana kohdattiinkin. Tätä keskustelua olisi voinut tehdä näkyväksi sekä kehittämissuunnitelmaa tehtäessä, että työskentelyn aikana esimerkiksi nelikenttäisellä SWOT-analyysillä. Analyysimallissa tarkastellaan prosessin sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä: vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia sekä uhkia (Heikkilä ym. 2008, 63). SWOT-analyysin tekeminen ja siihen palaaminen työskentelyn aikana olisi selkeyttänyt itselle koko prosessia ja auttanut sen havainnollistamisessa.

Työssä edettiin aluksi tekeminen edellä, ja teoria sekä menetelmät tulivat pitkälti perässä. Pilotointikoulutusten pitäminen tuli ajankohtaiseksi varsin pian kehittämistehtävän aloittamisen jälkeen. Tämä oli erittäin haastavaa,

sillä uutta, omaksuttavaa tietoa oli hyvin paljon ja se piti ottaa haltuun hyvin lyhyessä ajassa: äkkiä piti osata toimia asiantuntijana itsellekin uuden sähköisen järjestelmän käytössä sekä kyetä suunnittelemaan ja organisoimaan useita koulutustilaisuuksia. Järjestelmää piti ensin itse testata ja omaksua sen toiminnallisuudet, laatia pilotointikoulutusten suunnitelmat, mainostaa koulutustilaisuuksia, tehdä materiaali koulutuksiin sekä siinä sivussa perehtyä siihen, mitä kehittäminen oikeastaan onkaan.

Pilotointikoulutusten pitäminen sujui hyvin. Jokaisesta tilaisuudesta opittiin jotain, ja toimintaa muutettiin tarvittaessa aina seuraaviin. Vasta tilaisuuksien jälkeen alettiin hahmottaa, mitä oikeastaan on tehty, millaista dataa on saatu kerättyä ja mikä koko työssä onkaan itse kehittämismenetelmä. Pilottikoulutusten suunnittelussa olisi kuitenkin pitänyt kiinnittää huomioita siihen, että tilaisuuksille määriteltäisiin selkeät tavoitteet, mitä osallistujien tulisi oppia. Tavoitteet olisi pitänyt kirjata ylös, ne olisi pitänyt kertoa osallistujille, ja jälkikäteen olisi ollut hyvä arvioida myös sitä, päästiinkö asetettuihin tavoitteisiin. Kupias & Koskikin (2012, 22) toteavat, että yleensä kouluttaja ja koulutuksen tilaaja määrittävät koulutuksen tavoitteet. Yleensä osallistujilla on samankaltaisia, henkilökohtaisia osaamistavoitteita, joista voi keskustella koulutuksen alussa. (Kupias & Koski 2012, 22.) Tavoitteiden asettelu jäi tässä kehittämistehtävässä tekemättä.

Koulutuksen vaikuttavuutta arvioitaessa tulisi koulutusta aina arvioida suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin. Vaikuttavuutta voidaan arvioida esimerkiksi neliportaisella asteikolla: mitä koulutuksesta pidettiin, mitä siinä opittiin, miten se vaikutti osallistujien toimintaan ja millaisia laajempia vaikutuksia koulutuksella oli. (Kupias & Koski 2012, 168, 170-174.) Tilaisuuksien jälkeen täytettäväksi annettujen kyselylomakkeiden kysymykset käsittelivät näistä kahta ensimmäistä tasoa, eli osallistujilta tiedusteltiin heidän mielipidettään koulutuksesta ja sitä, mitä he oppivat. Oppimisesta kysyttiin hyvin suppeasti. Kupias & Koski (2012) toteavat, että juuri näiden kahden ensimmäisen tason vaikuttavuuden arviointi on kaikista yksinkertaisinta. Osallistujilta voisi kuitenkin kysyä heidän omaa mielipidettään siihen, miten koulutus vaikutti heidän toimintaansa.

Yksittäisen koulutustilaisuuden jälkeen onkin vaikea arvioida sen vaikuttavuutta niin yksilötasolla kuin laajemmassakin konseptissa. (Kupias & Koski 2012, 73-74. 173)

Jälkikäteen ajateltuna olisi myös voinut osallistaa eri käyttäjäryhmiä koulutussuunnitelman kehittämisessä vielä aktiivisemmin ja monipuolisemmin. Palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä, esimerkiksi aivoriihityöskentelyllä, olisi voitu saada tarkemmin esille, mitä käyttäjät todella koulutuksilta haluavat. Hyvä ajankohta tällaiselle tapahtumalle olisi ollut esimerkiksi ensimmäisen Jobiili-haun jälkeen. Tällöin kaikilla käyttäjäryhmillä olisi ollut jo omakohtaista kokemusta järjestelmän käytöstä, jolloin pienryhmissä tapahtuvassa vastavuoroisessa keskustelussa olisi voitu paremmin pureutua niihin seikkoihin, joita käyttäjät itse pitävät koulutuksessa kaikista tärkeimpinä.

Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist (2009, 53) toteavat tehdyn arviointisuunnitelman olevan isossa roolissa arviointikonaisuudessa, jotta arviointi linkittyisi oikeasti itse toimintaan. Tätä työtä edeltäneessä opinnäytetyösuunnitelmassa mainittiin, että arviointia tehdään jatkuvasti työn edetessä. Arviointiprosessin helpottamiseksi olisi hyvä ollut tehdä jo työskentelyn alussa tarkemmat raamit siihen, mitä kaikkia arviointiin kuuluu ja millaisia asioita työskentelyn edetessä järjestelmällisesti arvioidaan. Systemaattisemmin toimittaessa olisi voitu pysyä paremmin aikataulussa sekä ehkä voitu vähentää työskentelyn sivu-urille päätymistä.

9.2 Koulutussuunnitelman arviointi

Kehittämisen seurauksena syntyvät tuotokset mahdollistavat toimintakäytäntöjen uudistamista, sillä ehdolla, että niiden tuloksia jäävät elämään ja niitä hyödynnetään työyhteisöissä ja yksiköissä. (Heikkilä ym. 2008, 133). Tässä työssä koulutussuunnitelma oli kehittämisen lopputulos eli tuote. Hyysalon (2009, 59) mukaan tuotteen kehittäminen jatkuu myös sen jälkeen, kun se on otettu käyttöön. Tuotetta käytettäessä havaitaan mahdolliset ongelmakohdat, ja niitä muokkaamalla saadaan tuote, joka vastaa käyttäjien toiveisiin.

Kehittämistehtävää arvioitaessa voidaan arvioida myös sen vaikutusta ja vaikuttavuutta. Vaikutusta arvioitaessa mietitään, minkälaisia konkreettisia muutoksia kehittäminen sai aikaan. Vaikuttavuudella taas tarkoitetaan työn pitkäaikaisvaikutusten arviointeja ja esimerkiksi yhteiskunnallista vaikuttavuutta. (Suopajarvi 2013, 11-12.) Tässä työssä konkreettisena muutoksena on syntynyt tuotos, eli varsinainen koulutus suunnitelma, jota arvioidaan tässä luvussa. Kehittämisen vaikuttavuuden arviointi taas vaatisi pidempiaikaista seuranta työs kentelyn loppumisen jälkeen.

Koulutus suunnitelma rakennettiin pilotoitinkoulutuksista saadun omakohtaisen kokemuksen sekä koulutuksista eri käyttäjäryhmiltä saadun asiakasymmärryksen syvenemisen perusteella. Lisäksi apuna käytettiin Jobiiliin valtakunnallista koulutus materiaalia, jonka avulla varmistettiin, ettei suunnitelmasta jää mitään oleellista osuutta pois. Koulutus suunnitelma esiteltiin Lahden ammattikorkeakoulun Jobiili-ylläpitäjälle. Ylläpitäjän antamien kehittämissuositusten perusteella suunnitelmaa muokattiin, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin koulun tarpeisiin.

Lopputuotoksena syntynyt koulutus suunnitelma tuo näkyväksi prosessia siitä, mitä kaikkea järjestelmän käytön kouluttaminen eri käyttäjäryhmille pitää sisällään. Koulutus suunnitelma nähdään myös olevan helposti siirrettävissä toisiin toimintaympäristöihin, koska ammattikorkeakoulujen toimialueet eivät ole toisistaan poikkeavia muutoin kuin maantieteelliseltä sijainniltaan.

Kehittämisen seurauksena syntyneiden tuotosten käyttökelpoisuudella tarkoitetaan prosessin seurauksena saatujen tulosten hyödynnettävyyttä (Toikko & Rantanen 2009, 125). Koulutus suunnitelman käytettävyyttä ja hyödynnettävyyttä ei ehditä arvioimaan ennen kehittämistehtävän valmistumista. On tavallista, että kehittämisen tulokset näkyvät useimmiten vasta prosessin loppumisen jälkeen. Hyödynnettävyyttä voidaan arvioida vasta kehittämisen vaikutuksia ja käyttöönottoa seuraamalla, joskus vasta pidemmänkin ajan päästä (Heikkilä ym. 2008, 134).

9.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tämän kehittämistehtävän aikana on pyritty noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä eri työskentelyvaiheissa. Hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen kuuluvat kaikki prosessin aikaiset työvaiheet aina aiheen valinnasta, tiedonhankinnan toteuttamisen, toisten tutkijoiden työn arvostamisen sekä luotettavan aineiston analyysin kautta aina totuudenmukaiseen raportointiin saakka (Hirsjärvi ym. 2009, 24-27). Työskentelyn aikana noudatetaan tarkkuutta, huolellisuutta ja rehellisyyttä niin tutkimustulosten arvioinnissa, esittämisessä kuin tallentamisessakin. Kehittämisprosessin aikana tulee ottaa muiden tutkijoiden saavutukset ja työ asianmukaisesti huomioon ja kunnioittaa toisen tekemää työtä viitaten heidän julkaisuihinsa asianmukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7.)

Mikäli kehittämistehtävän aikana kerätään aineistoa, sen kaikki osat tulee analysoida huolellisesti (Heikkilä ym. 2008, 45). Aineiston perusteella saadut tulokset tulee esittää avoimesti, rehellisesti ja läpinäkyvästi sekä luottamuksellisesti (ALLEA 2017, 6). Tässä työssä sähköisen ilmoittautumislinkin Web-Lyytin kautta ilmoittautuneiden osallistujien nimet ja koulutustilaisuuksissa kerätyt kyselylomakkeet toimivat aineistona. Koulutuksiin ilmoittautumisesta koostettiin ja tulostettiin osallistujaluettelo tilaisuutta varten. Kyselylomakkeisiin vastaaminen oli osallistujille vapaaehtoista ja se toteutettiin anonymisti. Koulutustilaisuuksien jälkeen lomakkeet kerättiin tilaisuuskohtaisiin mappeihin, mutta osallistujien lomakkeita ei pystytty personoimaan mitenkään. Nimilistoja ja lomakkeita säilytettiin siten, etteivät ulkopuoliset pääse niihin käsiksi. Aineisto purettiin tarkasti, ja jokaisen lomakkeen data käytiin läpi kahteen kertaan. Aineiston purun ja tarkistamisen jälkeen nimilistat ja lomakkeet hävitettiin tietoturvajätteen periaatteiden mukaisesti. Aineisto on esitetty sellaisena kuin se saatiin, eikä sitä ole muunneltu mitenkään.

Koulutustilaisuuksien pitämisen jälkeen heräsi ajatus siitä, olisiko ollut hyvä jo mainoksissa tiedottaa osallistujia jotenkin siitä, että tilaisuudet pidetään osana kehittämistehtävää ja että niissä kerätään vapaaehtoisilta

palautetta kyselylomakkeilla. Tämä olisi tehnyt toiminnasta vielä läpinäkyvämpää. Nyt osallistujille kerrottiin asiasta heti tilaisuuden alussa, ja korostettiin lomakkeiden vapaaehtoisuutta ja anonymiteettiä.

Carlssonin (2012, 74-75) mukaan palvelumuotoilussa etiikkaa voidaan tarkastella monelta kannalta. Yksi näkökulmista on palvelun kestävyys, jolloin tarkastellaan sen pitkäaikaisvaikutuksia. Pelkästään palvelun kestävyttä tarkastelemalla ei kuitenkaan välttämättä saada aikaan laadukasta tuotetta loppukäyttäjälle, joka saattaa asettaa arvoasteikossaan ylemmäksi muut seikat kuin kestävyden. Carlsson esittää, että palvelumuotoilun eettisyyttä pohdittaessa arvioitaisiin, kuinka johdonmukaisesti asetettuja tavoitteita on lähestytty. (Carlsson 2012, 74-75.)

9.4 Jatkokehittämiskohteet

Yhtenä jatkokehittämiskohteena ehdotetaan Jobiili-klinikkaa. Uudessa toimintakonseptissa opiskelijat auttavat toisiaan Jobiiliin liittyvissä tilanteissa. Opiskelijoille voitaisiin tarjota mahdollisuutta täydentäviin opintoihin toimimalla Jobiili-klinikan tutoreina. Tutoreiksi soveltuvat sellaiset opiskelijat, jotka ovat itse jo aiemmin käyttäneet Jobiilia harjoittelupaikkojen hakemiseen ja varaamiseen. Klinikka voisi toimia esimerkiksi kerran viikossa kahden tunnin ajan, jolloin Jobiili-tutorit voisivat ohjata halukkaita opiskelijoita Jobiilin käytössä ja antaa käyttäjälähtöisiä vinkkejä. Klinikka voisi toimia sekä koululla että myös chat-palveluna.

Pidettyjen pilottikoulutusten perusteella havaittiin, että opiskelijat toivovat myös vinkkejä siihen, kuinka tehdään hyvä CV. Tähän opiskelijoiden toiveeseen voisi vastata myös Jobiili-klinikalla.

Klinikan toiminnan käynnistyminen vaatisi koko prosessin suunnittelua ja toimintaan osallistuvien tahojen roolien määrittelyä. Opiskelijoiden toimiminen Jobiili-tutoreina vaatisi uuden toimintamallin luomista, suunnittelua, jalkauttamista ja edelleen kehittämistä. Opiskelijoiden osallistaminen toiminnan suunnitteluun hyödyttäisi sitä, että

tutortoiminnasta olisi mahdollisuus kehittää mahdollisimman opiskelijoiden tarpeisiin vastaavaa ja samalla osa opiskelijoita kiinnostavaa täydentävien opintojen tarjontaa.

Pilotoinnin aikana Jobiilin tulo oli vasta tulevaisuudessa, mikä selkeästi turhautti osaa koulutukseen osallistujista kyselylomakkeiden perusteella. Nyt Jobiilin ollessa toiminnassa ja monien käyttäjien saatua omakohtaista kokemusta sen käytöstä, olisi koulutustilaisuuksien pitämiseen erilaiset lähtökohdat. Tulevissa koulutustilaisuuksissa voitaisiin edelleen kerätä palautetta niihin osallistuvilta. Näin saataisiin tietää käyttäjien mielipiteitä käytetyistä menetelmistä sekä siitä, tarvitseeko jotain toiminnassa muuttaa. Käyttäjiltä itseltään voisi nousta myös jokin aivan uusi ajatus siitä, miten koulutuksia voitaisiin pitää.

LÄHTEET

Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 7/2009 [viitattu 6.8.2018]. Saatavissa: https://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arvioinnin_kartalla.pdf

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa – Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.

Alaniska, H. & Valanne, M. 2018. Lisää laatua koulutukseen – opas järjestön kouluttajalle. Opintokeskus Sivis [viitattu 12.6.2018]. Saatavissa: <https://opintokeskus-sivis.sivuviidakko.fi/media/koulutuksen-laatu/laatuopas.pdf>

ALLEA – All European Academies. 2017. The European Code of Conduct for Research Integrity. Revised Edition [viitattu 1.4. 2018]. Saatavissa: http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/h2020/other/hi/h2020-ethics_code-of-conduct_en.pdf

Ammattikorkeakoululaki 932/2014. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140932>.

Arene. 2017. Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n työryhmän selvitys sosiaalialan tilanteesta ja kehityksestä 2017 [viitattu 21.12.2017].

Saatavissa: http://www.arene.fi/sites/default/files/PDF/2017/Sosionomiselvitys/Arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_FIN.pdf

Balasubramoniam, V. & Tungatkar, N. 2013. Study of User Experience (UX) and UX Evaluation methods. International Journal of Advanced Research in Computer Engineering & Technology. Volume 2, Issue 3, March 2013 [viitattu 18.11.2017]. Saatavissa: <https://pdfs.semanticscholar.org/281d/e1879c007b882b50e1a8e3b446d3a515bc45.pdf>

- Carlsson, B. 2012. The ethical ecology of service design – an explorative study on ethics in user research for service design. ServDes 2012 – Third Nordic conference on service design and service innovation [viitattu 3.8.2018]. Saatavissa: <http://servdes.org/pdf/2012/carlsson.pdf>
- ClinConnect. 2012. Partnering for Clinical Placements. Learner Guide. NSW Ministry of Health [viitattu 30.1.2018]. Saatavissa: http://www.heti.nsw.gov.au/Global/HETI-Resources/clinconnect/clinconnect_learner_guide.pdf
- Curedale, R. 2013. Service design. 250 essential methods. 1.painos. Design Community College Inc.
- Dragomiroiu, R., Hurloiu, I-I. & Mihai, G. 2014. Induction Staff Training. Procedia Economics and Finance 16 (2014), 368-373.
- Dockery, H. 2014. End-user training: an afterthought or the key to erp success? Training magazine [viitattu 20.6.2018]. Saatavissa: <https://trainingmag.com/end-user-training-afterthought-or-key-erp-success/>
- EU-direktiivi 2013/55/EU. Saatavissa: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0055&from=FI>
- EU-direktiivi 2005/36/EY. Saatavissa: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32005L0036&from=FI>
- European Commission. 2018. Eurooppalainen opintosuoritusten ja arvosanojen siirtojärjestelmä (ECTS) [viitattu 27.8.2018]. Saatavissa: https://ec.europa.eu/education/resources/european-credit-transfer-accumulation-system_fi
- Elo, S. & Kyngäs, H. 2007. The qualitative content analysis process. Journal of Advanced Nursing. Vol. 62(1), 107-115.
- Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T., Utriainen, K. & Kyngäs, H. 2014. Qualitative Content Analysis: A Focus on Trustworthiness. SAGE

Open [viitattu 5.6.2018]. Saatavissa:

<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244014522633>

Finto. 2018. Finto-palvelu [viitattu 13.1.2018]. Saatavissa: <http://finto.fi/fi/>

Haavisto, E. 2017. Terveystieteiden ja korkeakoulujen yhteistyön tiivistäminen akateemisena kumppanuutena. Tutkiva Hoitotyö. Vol. 15 (2), 41-42.

Healthcare Placements. 2018. NHS Health Education England [viitattu 14.1.2018]. Saatavissa:

<http://www.healthcareplacements.co.uk/Login.aspx>

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen – avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin sosiaali- ja terveysalalla. 1.painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Heiskanen, M., Huovinen, A., Taam-Ukkonen, M. & Aura, S. 2016. ValOpe – valtakunnallista otetta opiskelijaohjaukseen. Pro Terveys 4/2016, 4-6.

Helakorpi, S. & Majuri, M. 2010. Opetuksen suunnittelu ja arviointi. Teoksessa Helakorpi, S., Aarnio, H. & Majuri, M. Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Helminen, K. 2017. Nursing students' final assessment in clinical practice. Perceptions of teachers, students and mentors. University of Eastern Finland, Faculty of Health Sciences. Dissertations in Health Sciences 403 [viitattu 19.12.2017]. Saatavissa:

http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2420-9/urn_isbn_978-952-61-2420-9.pdf

Hiltunen, L. 2009. Sisällönanalyysi. Luento Jyväskylän Yliopisto (JYU) Graduaineiston analysointi 3.11.2009. [viitattu 29.4.2018]. Saatavissa: http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston_analysointi2.pdf

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. Painos. Porvoo: Bookwell Oy.

HSPnet. 2018. HSPnet Features. Health Sciences Placement Network [viitattu 13.1.2018]. Saatavissa: <https://hspscanada.net/features/>

Hulkari, K. 2006. Työssäoppimisen laadun käsite, itsearviointi ja kehittäminen sosiaali- ja terveystieteiden ammattillisessa peruskoulutuksessa. Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden laitos. Akateeminen väitöskirja.

Hyttinen, K., Hohenthal, T. & Gäddnas, T. 2012. Ammattikorkeakoulujen työelämäyhteyden strategiatasolla ja johdon näkemykset. Teoksessa Hohenthal, T. (toim.) Työelämäkumppanuutta rakentamassa. Centria ammattikorkeakoulu [viitattu 5.6.2018]. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/72665/Hohenthal_Tuula.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97 [viitattu 6.8.2018]. Saatavissa: http://www2.uiah.fi/~heidig/Teaching/Course_assignments/Entries/2011/9/13_Johdatus_muotoilun_tutkimukseen_files/Hyysalo%202009.pdf

Häggman-Laitila, A. & Rekola, L. 2012. Työelämän ja ammattikorkeakoulun kumppanuus. Analyysi edistävistä ja estävistä tekijöistä. Janus. Vol. 20 (3), 249-267.

Häggman-Laitila, A. & Rekola, L. 2011. Työelämän ja ammattikorkeakoulun kumppanuus: odotuksia ja kokemuksia hyödyistä. Hallinnon Tutkimus 4/2011. Hallinnon Tutkimuksen Seura r.y.

Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 61-75.

Jamieson, S. 2013. Likert scale. Encyclopædia Britannica [viitattu 24.7.2018]. Saatavissa: <https://www.britannica.com/topic/Likert-Scale>

Juntunen, J., Ruotsalainen, H., Tuomikoski, A-M. & Kääriäinen, M. 2016. Haasteelliset opiskelijaohjaustilanteet terveystalalla – opiskelijaohjaajien käsityksiä. *Hoitotiede*. Vol. 28 (2), 123-136.

Jobstep. 2013. Harjoittelupaikan ilmoittajan ohje – Jobstep-sote [viitattu 15.11.2016]. Saatavissa:
https://www2.jobstep.net/jobstep_frontpage/sourcefiles/jobstep-sote_ohje.pdf

Jobiili. 2016. Jobiili – uusi sosiaali- ja terveystalalan harjoittelupaikkavarausjärjestelmä. Seminaarivideo 14.10.2016.

Jokinen, J., Lähteenmäki, L. & Nokelainen, P. 2009. Työssäoppimisen lumo. Tiivistelmä toisen asteen ammatillisen sekä ammatillisen korkea-asteen koulutuksen ja työelämän yhteistyön metatutkimuksesta. Opetusministeriön julkaisuja 2009:10. Opetusministeriö [viitattu 19.6.2018]. Saatavissa:
<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78867/opm10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kalliopuska, M. 2005. *Psykologian sanasto*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Kananen, J. 2015. *Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Karjalainen, T., Ruotsalainen, H., Sivonen, P., Tuomikoski, A-M., Huhtala, S. & Kääriäinen, M. 2015. Opiskelijaohjaajien arviot omasta ohjausosaamisestaan. *Hoitotiede*. Vol. 27 (3), 183-196.

Kelo, M., Haapasalmi, P., Luukkanen, M. & Saloheimo, T. 2012. Kohti työelämäläheistä oppimista – Työelämäyhteistyön kehittämishaasteet terveys- ja hoitoalalla. *Metropolia ammattikorkeakoulun julkaisusarja 4/2012*. Metropolia Ammattikorkeakoulu [viitattu 19.6.2018]. Saatavissa:
http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisutoiminta/Julkaisusarjat/AATOS/PDF/AATOS_4-12_Kohti_tyoelamalah_.pdf

Kielitoimiston sanakirja. 2017. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy [viitattu 27.2.2018]. Saatavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/>

Klaar, J. M. 2014. An introduction to service design. The Netherlands: BIS Publisher.

Koivisto, M. 2016. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 43-59.

Kupias, P. & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kälkjä, M., Ruotsalainen, H., Sivonen, P., Tuomikoski, A-M., Vehkaperä, A. & Kääriäinen, M. 2016. Opiskelijaohjauksen käytännöt, -resurssit ja ohjaajat terveysalalla: opiskelijaohjaajien näkökulma. Hoitotiede. Vol. 28 (3), 229-242.

Lahden ammattikorkeakoulu. 2018. Koulutuskatselmukset 2018.

Seurantatietopaketti: sosiaali- ja terveysala [viitattu 26.2.2018]. Saatavissa Lahden ammattikorkeakoulun sisäisiltä Respa-sivuilta:

<https://lamkfi.sharepoint.com/sites/workspaces/laatuarviointit-ja-katselmukset/Laaturjestelmansisainenkokonaisarviointi/KOULUTUSKATSELMUKSET-Sosiaali-ja%20terveysala-2018-pdf.pdf#search=koulutuskatselmus>

Lahden ammattikorkeakoulu. 2017a. Organisaatio [viitattu 27.10.2017].

Saatavissa: <http://www.lamk.fi/lamk-oy/organisaatio/Sivut/default.aspx>

Lahden ammattikorkeakoulu. 2017b. Hyvinvoinnin rakentamisen tekijät [viitattu 27.10.2017]. Saatavissa:

<http://www.lamk.fi/sosiaalijaterveys/esittely/Sivut/default.aspx>

Lahden ammattikorkeakoulu. 2017c. Tutkintoon johtava koulutus [viitattu 27.10.2017]. Saatavissa:

<http://www.lamk.fi/sosiaalijaterveys/koulutus/tutkintoon-johtava-koulutus/Sivut/default.aspx>

Laitinen-Väänänen, S., Vanhanen-Nuutinen, L. & Vanha-aho, M. Yhteistyö ammattikorkeakoulun kanssa: työelämän näkökulma. 2011. Teoksessa Laitinen-Väänänen, S., Vanhanen-Nuutinen, L. & Hyvönen, U. (toim.) Askelmerkkejä työelämäkumppanuuteen. Osaamisen kehittäminen ammattikorkeakouluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 121. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen Yliopistopaino Oy: Juvenes Print.

Laitinen-Väänänen, S. 2008. The construction of supervision and physiotherapy expertise - A qualitative study of physiotherapy students' learning sessions in clinical education. *Studies in Sport, Physical Education and Health*. University of Jyväskylä [viitattu 28.10.2017].

Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18787/9789513932978.pdf?sequence=1>

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

Lehtinen, L. 2010. Työelämän tuleva osaajat! Kuka maksaa viulut? Näkökulmia sosiaali- ja terveysalan koulutuskorvauksiin. Sosiaali- ja terveysalan koulutuskorvauskäytännöt – projektin loppuraportti. Suomen Kuntaliitto [viitattu 28.10.2017]. Saatavissa:

http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=346

Liljedahl, M. 2016. On learning in the clinical environment. The department of learning, informatics, management and ethics. Karolinska Institutet, the Department of Learning, Informatics, Management and Ethics. Thesis for doctoral degree.

Luojus, K. 2011. Ammattitaitoa edistävän harjoittelun ohjauksen toimintamalli – Ohjaajien näkökulma. Tampereen yliopisto, Hoitotieteen laitos. Akateeminen väitöskirja.

Manninen, K. 2014. Experience authenticity – the core of student learning in clinical practice. Karolinska Institutet, the Department of Learning, Informatics, Management and Ethics. Thesis for doctoral degree.

Marcial, D. & Arcelo, A. 2016. End-user training on digital teaching tools: reaction, learning, behavior, results, and management. *Information Technologies and Learning Tools* 2016. Vol 55, No 5.

Marshall, B., Mills, R. & Olsen, D. 2008. The role of end-user training in technology acceptance. *Review of Business Information Systems – Second Quarter* 2008. Vol 12, No 2.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy, 21-41.

Moritz, S. 2005. *Service Design. Practical access to an evolving field*. Köln international school of design [viitattu 3.8.2018]. Saatavissa: https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign

Männikkö, L. & Pohjatalo, A. 2010. Kouluttajan rakennustyömaa. *Opintokeskus Siviis* [viitattu 13.11.2016]. Saatavissa: <http://kouluttaja.ok-opintokeskus.fi/>

Opetusministeriö. 2006. *Ammattikorkeakoulusta terveydenhuoltoon. Koulutuksesta valmistuvien ammatillinen osaaminen, keskeiset opinnot ja vähimmäisopintopisteet*. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2006:34 [viitattu 19.12.2017]. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80112/tr24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pahkala, T., Lukkarinen, H. & Kääriäinen, M. 2013. Hoitotyön opiskelijoiden kliininen osaaminen. *Hoitotiede*. Vol. 25 (1), 12-23.

Patama, M. 2018. Koulutuksen suunnittelun tasot ja tahot. Luento Itä-Suomen Yliopisto (UEF) Koulutuksen suunnittelun lähtökohdat 9.1.2018.

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. 2011. Harjoittelun työssäoppimisen ohjauksen laatuvaatimukset ja kriteerit sosiaali- ja terveysalalla [viitattu 18.6.2018]. Saatavissa: [http://www.pkssk.fi/image/guest/Julkaisut/2011-06-20_VeTe_PKSSK_tulostus%20\(2\).pdf](http://www.pkssk.fi/image/guest/Julkaisut/2011-06-20_VeTe_PKSSK_tulostus%20(2).pdf)

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. 1.-3.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Salakari, H. 2009. Toiminta ja oppiminen – koulutuksen kehittämisen tulevaisuuden suuntaviivoja ja menetelmiä. Helsinki: Hakapaino Oy.

Salonen, P. 2008. Työelämäläheinen oppiminen on ammattikorkeakoulujen vahvuus. Tiedepolitiikka 1/08 [viitattu 19.6.2018]. Saatavissa: <http://elektra.helsinki.fi/se/t/0782-0674/33/1/tyoelama.pdf>

Studentjob. 2018. Studentjob [viitattu 21.1.2018]. Saatavissa: <https://www.studentjob.co.uk/>

Suopajärvi, L. 2013. Opas projektiarviointiin. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnan julkaisuja C [viitattu 30.8.2018]. Saatavissa: <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=a6d01dd9-baad-408a-a6fb-5e131cf74ef5>

Tilastokeskus. 2018. Tietoa tilastoista. Käsitteet. [viitattu 9.9.2018]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/palvelut.html#tab1>

Tietoarkisto. 2018. Tunnisteellisuus ja anonymisointi. Aineistonhallinnan käsikirja [viitattu 1.4.2018]. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi.html>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. Tampereen yliopistopaino Oy: Juvenes Print.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa [viitattu 22.12.2017]. Saatavissa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Pro.

Un Jan, A. & Contreras, V. 2011. Technology acceptance model for the use of information technology in universities. Computers in Human Behavior. Vol. 27 (2011), 845-851.

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 77-97.

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 1129/2014. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141129>

Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomukset 188/2009. Ammattikorkeakoulutuksen työelämälähtöisyyden kehittäminen [viitattu 6.6.2018]. Saatavissa: https://www.vtv.fi/files/1783/1882009_AMKkoulutuksen_tyoelamalahtoisyyden_kehittaminen_NETTI.pdf

Valvira. 2008. Laillistaminen ja nimikesuojaukseen johtava koulutus Suomessa. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto [viitattu 19.12.2017]. Saatavissa: http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/koulutus_suomessa

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy.

Virolainen, M. 2006. Osaamista rakentamassa – Ammattikorkeakoulut harjoittelujen ja työelämäyhteistyön kehittäjinä. Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto [viitattu 8.10.2017]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/37759/G027.pdf?sequence=1>

LIITTEET

Liite 1 Hakusanayhdistelmät

Liite 2 Jobiilin koulutusmainos suomeksi

Liite 3 Jobiilin koulutusmainos englanniksi

Liite 4 Koulutustilaisuuden palautelomake

Liite 5 Koulutustilaisuuden palautelomake englanniksi

Liite 6 Aineiston analyysin taulukot

Liite 7 Koulutussuunnitelma

Liite 8 Koulutuksessa käsiteltävät asiat käyttäjäryhmittäin

LIITE 1 Hakusanayhdistelmät

TAULUKKO 2. Tietokantahauissa käytetyt hakusanayhdistelmät ja hakutulosten määrät.

	EBSCO	ProQuest	Hakutuloksia yhteensä
<i>nursing student AND training placement AND booking</i>	27	317	344
student placement AND booking online	364	2427	2791
clinical placement AND online booking AND professional education	405	703	1108
student AND practical training AND training place booking AND polytechnic	61	269	330

TAULUKKO 3. Google-hauissa käytetyt hakusanayhdistelmät, hakujen päivämäärät ja tarkemmin tarkasteltujen sivustojen lukumäärät.

Hakusanayhdistelmä	Haun päivämäärä	Sivustojen lukumäärä
practical training place digital reservation social and health care	13.1.2018	12
nursing student training placement booking	14.1.2018	27
on-the-job training traineeship post booking	14.1.2018	12
student practical training training place polytechnic	14.1.2018	11
student training clinical placement booking	21.1.2018	13
student placements online	21.1.2018	18
clinical training online booking social and health care student	22.1.2018	8
university of applied sciences placement online	22.1.2018	12
clinical placement online booking professional education	30.1.2018	15
clinical training post reservation polytechnic	30.1.2018	8

Tervetuloa



koulutukseen!

Otetaan harjoittelusta ilo irti jo harjoittelupaikkaa varatessa! Jobstep jää historiaan, sillä sen korvaa keväästä 2017 eteenpäin uusi valtakunnallinen sähköinen harjoittelupaikkavarausjärjestelmä Jobiili.

Uuden järjestelmän käytön tueksi tulee myöhemmin koulutusvideoita. Sinulla on kuitenkin mahdollisuus myös osallistua koulutustilaisuuteen, jossa esitellään järjestelmän käyttöä. Ottamalla mukaan oman tietokoneesi pääset käyttämään uutta järjestelmää heti koulutuksen aikana.

Kuinka juuri sinä voisit hyötyä koulutustilaisuuteen osallistumisesta? Työelämän edustajana opit, kuinka harjoittelupaikkoja luodaan, muokataan ja poistetaan sekä kuinka opiskelijoiden CV: itä katsellaan. Opettajille taas esitellään muun muassa, kuinka harjoittelupaikkoja selataan, ja kuinka opiskelijoiden harjoitteluvaramuksia hallinnoidaan. Opiskelijoille näytetään, miten järjestelmään päivitetään omat tiedot, luodaan CV ja kuinka harjoittelupaikkoja ylipäätään haetaan.

Koulutukset on järjestetty käyttäjäryhmittäin, joten osallistuthan edustamasi käyttäjäryhmälle suunnattuun tilaisuuteen. Ilmoittauduthan osallistumaasi koulutustilaisuuteen (osoitteessa: https://www.lyyti.in/Jobiili_2017) viimeistään 2 päivää ennen koulutuksen ajankohtaa.

Kaikki koulutukset järjestetään Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden toimipisteen auditoriossa, osoitteessa Hoitajankatu 3 (Lahti).

LAMK

Lahden ammattikorkeakoulu
Lahti University of Applied Sciences

Valitse alla olevista koulutustilaisuuksista itsellesi sopivin ja hyppää kanssamme Jobiiliin maailmaan!

26.1.2017 klo 14-15.30

LAMK opettajat

26.1.2017 klo 16-17.30

työelämän edustajat

2.2.2017 klo 14-15.30

LAMK sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijat

2.2.2017 klo 16-17.30

työelämän edustajat

9.2.2017 klo 14-15.30

työelämän edustajat

9.2.2017 klo 16-17.30

LAMK opettajat

22.2.2017 klo 14-15.30

LAMK sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijat (in English)

22.2.2017 klo 16-17.30

työelämän edustajat

7.3.2017 klo 14-15.30

työelämän edustajat

7.3.2017 klo 16-17.30

LAMK sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijat

Lisätietoa koulutuksiin liittyen saat halutessasi sähköpostitse

Eveliina.Pukarinen@student.lamk.fi

tai

marita.aholainen@student.lamk.fi

Welcome to the



Let's take the best out of the clinical training and book an internship place! Jobstep will soon be history, because from spring 2017 onwards it will be replaced by a new nationwide electronic internship reservation system called Jobiili.

Later there will be training videos to support the use of the new system. However, you have an opportunity to participate in a training session, where the new system is introduced. You can bring your own device and get to know the new system. We're going to show you how to do it.

The training sessions are being sorted by user groups of the system: students, teachers and working life participants. Please participate in a session designed for your user group. Enroll in a session (via link: https://www.lyyti.in/Jobiili_2017) at least 2 days prior to the date of the training.

All occasions are being held at the Lahti UAS faculty of social and health care auditorium (Hoitajankatu 3, Lahti).

LAMK

Lahden ammattikorkeakoulu
Lahti University of Applied Sciences

Choose the best session time for you from the list below. You can choose whether you want to participate in a session in English or in Finnish.

26.1.2017 at 14-15.30

Lahti UAS teachers

26.1.2017 at 16-17.30

workplaces

2.2.2017 at 14-15.30

Lahti UAS students

2.2.2017 at 16-17.30

workplaces

9.2.2017 at 14-15.30

workplaces

9.2.2017 at 16-17.30

Lahti UAS teachers

22.2.2017 at 14-15.30

Lahti UAS students (in English)

22.2.2017 at 16-17.30

workplaces

7.3.2017 at 14-15.30

workplaces

7.3.2017 at 16-17.30

Lahti UAS students

If you have questions about the occasions, please contact

Eveliina.Pukarinen@student.lamk.fi

or

marita.aholainen@student.lamk.fi

LIITE 4 Koulutustilaisuuden palautelomake

Palaute Jobiilin koulutustilaisuudesta

Jobiilin koulutustilaisuuksien pitäminen on osa ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötämme. Opiskelemme Lahden ammattikorkeakoulussa koulutusohjelmaa sosiaali- ja terveysalan digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen. Opinnäytetyömme tavoitteena on luoda toimiva Jobiilin koulutussuunnitelma Lahden ammattikorkeakoulun käyttöön, ja työn tarkoituksena on lisätä kaikkien käyttäjäryhmien osaamista Jobiiliin liittyen. Työn ohjaajana toimii Lahden ammattikorkeakoulun puolesta Eveliina Kivinen.

Vastaamalla kysymyksiin autat kehittämään tulevia koulutustilaisuuksia ja meitä saamaan arvokasta palautetta opinnäytetyötämme varten. Palautteen antaminen on vapaaehtoista ja sen voi tehdä nimettömänä.

Ympyröi mielestäsi parhaiten paikkansa pitävä vaihtoehto ja vastaa avoimiin kysymyksiin.

Vastausvaihtoehdot: 1 täysin eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 en osaa sanoa, 4 jokseenkin samaa mieltä, 5 täysin samaa mieltä

Sain riittävästi tietoa ennakkoon koulutustilaisuudesta

1 2 3 4 5

Koulutukseen ilmoittautuminen oli helppoa

1 2 3 4 5

Koulutus oli kestoltaan sopivan mittainen

1 2 3 4 5

Koulutuksessa käytetyt diaesitykset olivat selkeitä

1 2 3 4 5

Sain koulutuksessa tarpeeksi tietoa Jobiilin käyttämisestä

1 2 3 4 5

Kouluttajien esiintyminen oli selkeää ja asiantuntevaa

1 2 3 4 5

Kerro omin sanoin, mitä kehitettävää koulutustilaisuudessa oli:

Kerro omin sanoin, mikä oli onnistunutta koulutustilaisuudessa:

Muuta palautetta?

Kiitos vastauksistasi!

Mikäli sinulle tulee myöhemmin mieleen jotain palautetta tai kysyttävää koulutustilaisuuksiin tai opinnäytetyöhömmme liittyen, ole hyvä ja viestitä Eveliina.Pukarinen@student.lamk.fi tai marita.aholainen@student.lamk.fi.

LIITE 5 Koulutustilaisuuden palautelomake englanniksi

Feedback for Jobiili training session

By answering following questions you help to improve these training sessions in the future. You also help us to get valuable information for our Master's thesis in our Master's degree programme in Social and Health Care Digitalisation and Business Expertise. It's voluntary to answer and you can do it anonymously.

Please circle the option which best describes your opinion.

Options are: 1 strongly disagree, 2 somewhat disagree, 3 undecided, 4 somewhat agree, 5 strongly agree

I got enough information about the training sessions in advance

1 2 3 4 5

It was easy to enroll in a training session

1 2 3 4 5

The training session's length was okay

1 2 3 4 5

The power point presentation was clear and easy to understand

1 2 3 4 5

I got enough information about Jobiili

1 2 3 4 5

The trainer's presentation was clear and informational

1 2 3 4 5

In your own words, what could be changed in the training session:

In your own words, what was good in the training session:

Other feedback?

Thank for your answers!

If you have anything else you would like to say or ask about the sessions or about our Master's thesis, please contact
Eveliina.Pukarinen@student.lamk.fi or marita.aholainen@student.lamk.fi.

LIITE 6 Aineiston analyysin taulukot

Taulukossa kyselylomakkeen väittämät:

A= Sain riittävästi tietoa ennakkoon koulutustilaisuudesta.

B= Koulutukseen ilmoittautuminen oli helppoa.

C= Koulutus oli kestoaltaan sopivan mittainen.

D= Koulutuksessa käytetyt diaesitykset olivat selkeitä.

E=Sain koulutuksessa tarpeeksi tietoa Jobiilin käyttämisestä.

F= Kouluttajien esiintyminen oli selkeää ja asiantuntevaa.

TAULUKKO 4. Opettajien käyttäjäryhmän koulutustilaisuuksien kyselylomakkeen vastaajamäärät.

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	Yhteensä
A			12,5%	12,5%	75%	100%
B			12,5%	12,5%	75%	100%
C			25%	50%	25%	100%
D		12,5%	25%	50%	12,5%	100%
E			12,5%	87,5%		100%
F			12,5%	50%	37,5%	100%

TAULUKKO 5. Opiskelijoiden käyttäjäryhmän koulutustilaisuuksien kyselylomakkeen vastaajamäärät.

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	ei vastausta	Yhteensä
A	5%	9,22%	21,66%	35,83%	26,66%	1,63%	100%
B	6,73%	6,79%	20,38%	23,18%	29,35%	13,57%	100%
C	3,57%	6,92%	18,58%	32,82%	31,92%	6,19%	100%
D		6,72%	23,52%	40,42%	26,89%	2,45%	100%
E		4,23%	27,25%	42,37%	22,88%	3,27%	100%
F		2,54%	23,72%	40,06%	30,41%	3,27%	100%

TAULUKKO 6. Työelämäedustajien käyttäjäryhmän koulutustilaisuuksien kyselylomakkeen vastaajamäärät.

	1 täysin eri mieltä	2 jokseenkin eri mieltä	3 en osaa sanoa	4 jokseenkin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	ei vastausta	Yhteensä
A	2,32%	11,62%	17,44%	45,34%	23,28%	0%	100%
B	2,32%	4,76%	10,71%	21,42%	58,47%	2,32%	100%
C	1,20%	3,61%	4,81%	47,15%	39,75%	3,48%	100%
D	2,32%	13,95%	20,93%	55,83%	6,97%	0%	100%
E	1,16%	7,05%	21,17%	55,35%	14,11%	1,16%	100%
F	1,20%	6,02%	10,84%	45,93%	32,53%	3,48%	100%

LIITE 7 Koulutussuunnitelma

Koulutuksen osaamistavoitteet	Koulutuksen jälkeen käyttäjä osaa kirjautua järjestelmään, osaa hallinnoida omia tietojaan, tietää harjoittelupaikan varaamiseen liittyvät valtakunnalliset ohjeet, on perehtynyt järjestelmän käyttöön omassa käyttäjäroolissaan, sekä tietää, mistä löytää ohjeita käytön tueksi.
Kouluttaja	Ammattikorkeakoulun Jobiili-ylläpitäjä.
Koulutuksen kohderyhmä	Sosiaali- ja terveysalan opiskelijat, opettajat sekä toimialueen harjoittelupaikkoja tarjoavat sosiaali- ja terveysalan organisaatiot.
Koulutuspaikka	Käyttäjät toivovat sekä lähi- että etäkoulutusmahdollisuutta. Tästä syystä koululla pidettäviin koulutustilaisuuksiin olisi hyvä pystyä osallistumaan myös etäyhteydellä.
Koulutustilaisuuksien markkinointi	Opiskelijoille ja opettajille koulun virallisia ilmoituskanavia pitkin. Alueen työelämätoimijoille ilmoitetaan sähköpostitse.
Koulutusajankohta	Uusien opiskelijoiden koulutukset ennen ensimmäisen harjoittelupaikan varaamista. Aiemmin aloittaneille opiskelijoille lisäkoulutusta tarpeen mukaan. Opettajien kouluttaminen tapahtuu osana uusien opettajien perehdytysohjelmaa. Työelämäedustajien koulutukset tapahtuvat kahdesti vuodessa.
Koulutusmateriaali	Koulutustilaisuuksien järjestämiseen on valmis, valtakunnallinen koulutusmateriaali. Itsenäiseen opiskeluun olemassa itseopiskelumateriaalia, jonka olemassa olosta tiedotetaan käyttäjiä.
Budjetti	Jobiili-ylläpitäjän työajan käytöstä koostuvat kustannukset sekä koulutustilat.
Koulutussuunnitelman arviointi	Vuosittain yhdessä koulutuksen kohderyhmän kanssa.

LIITE 8 Koulutuksessa käsiteltävät asiat käyttäjäryhmittäin

Opiskelijat:

- Jobiiliin kirjautuminen HAKA-tunnuksilla
- oma etusivu
- omien tietojen päivittäminen
- CV:n tekeminen
- omat viestit
- harjoittelupaikkailmoitusten selaaminen
- harjoittelupaikan merkitseminen suosikkeihin
- harjoittelupaikan varaamiseen liittyvät valtakunnalliset ohjeet
 - o hakuajat
 - o viimeisen vaiheen harjoittelun määritelmä
- harjoittelupaikan varaaminen
- hyväksytyin harjoittelupaikan muokkaaminen tai peruminen
- ohjaavan opettajan tietojen lisääminen
- tervetulokirje ennen harjoittelun alkamista
- uloskirjautuminen

Opettajat:

- Jobiiliin kirjautuminen HAKA-tunnuksilla
- oma etusivu
- omien tietojen päivittäminen
- omat viestit
- omat ryhmät
- oma organisaatio
- vaihto-opiskelijoiden luominen
- harjoittelupaikkailmoitusten selaaminen
- harjoittelupaikan varaaminen opiskelijalle
- harjoittelupaikkavarauksen tehneen opiskelijan tietojen katselminen
- harjoittelupaikkavarauksen hyväksyminen, muuttaminen tai hylkääminen
- käyttäjähaku
- raportit
- varaustilanteet
- uloskirjautuminen

Työelämäedustajat / organisaation ylläpitäjä

- organisaation rekisteröiminen järjestelmään
- rekisteröityminen järjestelmään
- oma etusivu
- omien tietojen muuttaminen
- organisaation tietojen muuttaminen
- muiden käyttäjien käyttöoikeuksien muuttaminen
- omat viestit
- tilastot
- yksiköiden luominen
- harjoittelupaikkailmoitusten selaaminen
- varattujen viikkojen muuttaminen

- uuden harjoittelupaikkailmoituksen luominen, ilmoituksen tietojen muokkaaminen ja poistaminen
- käyttäjähaku
- raportit
- uloskirjautuminen

Työelämäedustajat / harjoittelupaikan vastaava

- rekisteröityminen järjestelmään
- oma etusivu
- omien tietojen muuttaminen
- omat viestit
- tilastot
- yksiköiden luominen
- harjoittelupaikkailmoitusten selaaminen
- varattujen viikkojen muuttaminen
- uuden harjoittelupaikkailmoituksen luominen ja poistaminen
- käyttäjähaku
- raportit
- uloskirjautuminen

Työelämäedustajat / selailija

- rekisteröityminen järjestelmään
- oma etusivu
- omien tietojen muuttaminen
- oman organisaation ja yksikön tietojen katselu
- harjoittelupaikkailmoitusten katselu
- varauskalenterin katselu
- harjoitteluun tulevan opiskelijan CV:n katselu
- uloskirjautuminen