

Anu Anttila

Ohjelmisto osana palveluprosessia

Opinnäytetyö

Kevät 2016

SeAMK Liiketoiminta ja Kulttuuri

Tradenomi (AMK, Pk-yrittäjyys)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Pk-yrittäjyys

Suuntautumisvaihtoehto: Yritysjuridiikka

Tekijä: Anu Anttila

Työn nimi: Ohjelmisto osana palveluprosessia

Ohjaaja: Sanna Joensuu-Salo

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 59

Liitteiden lukumäärä: 1

Tietojärjestelmien käytön tulisi olla sekä sujuvaa että aikaa säästävää. Toimeksiantajan käytössä olevan oppilashallinto-ohjelman käytön tuki ja ohjelman kehittäminen ovat erittäin vähäisiä. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää eri ohjelmistojen soveltuvuus toimeksiantajan tarpeita ajatellen. Tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden eli oppilaiden palveluprosessi ja tämän perusteella esille tulleiden asioiden pohjalta suorittaa haastatteluja eri oppilashallinto-ohjelmien käyttäjille.

Teoriaosuudessa käsitellään palvelua, palveluprosessia, palvelun laatua ja palveluun vaikuttavia tekijöitä sekä yleisellä tasolla että huomioimalla näissä tietojärjestelmän rooli.

Service Blueprinting -menetelmän avulla oppilaan palveluprosessi käytiin läpi yksityiskohtaisesti. Lisäksi kirjattiin ylös oppilashallinto-ohjelmaan haluttuja ominaisuuksia. Tämä oli mahdollista, koska menetelmän avulla voitiin tarkastella asiakkaan ja toimeksiantajan prosesseja yhtäaikaisesti. Haastattelujen avulla tarkasteltiin eri ohjelmien soveltuvuutta palveluprosessiin, niiden monipuolisuutta ja käyttäjien tyytyväisyyttä käytössä olevaan ohjelmaan. Luodun palveluprosessin ja haastattelujen pohjalta voitiin tarkastella eri oppilashallinto-ohjelmien soveltuvuutta toimeksiantajan tarkoituksiin.

Opinnäytetyön aikana saatiin selville eri ohjelmien soveltuvuus oppilaiden palveluprosessiin ja haluttuihin ominaisuuksiin. Voitiin myös todeta, että oppilaitokset käyttävät samaa ohjelmaa hyvinkin eri tavalla. Haastattelujen perusteella voidaan saada vain yleinen kuvaus oppilashallinto-ohjelmien käytöstä. Tulosten perusteella voitiin kuitenkin saada eri ohjelmat ominaisuuksien mukaisesti taulukon muotoon, josta voidaan havaita niiden soveltuvuus toimeksiantajalle.

Avainsanat: palveluprosessit, laadullinen tutkimus, haastattelututkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: SME Business Management

Specialisation: Corporate Law

Author: Anu Anttila

Title of thesis: Program as part of the service process

Supervisor: Sanna Joensuu-Salo

Year: 2016

Number of pages: 59

Number of appendices: 1

The use of information systems should be both fluent and time-saving. The commissioner is using a student administration program with minimal user support, and the development of the program is extremely limited. The aim of the thesis is to find out the suitability of different student administration programs for the commissioner's purposes. The aim of the thesis is to find out the customers' (students') service process and on the basis of this carries out interviews for the users of different programs based on the matters which have emerged.

The theoretical part deals with service, the service process, quality of service, and factors influencing service both at a general level and by taking the role of the information system into account in them.

A detailed customer service process was created by using the Service Blueprinting method. Furthermore, properties desired to be included in the student administration program were listed. This was possible because in the Service Blueprint method the customer's and the commissioner's processes were examined at the same time. By interviewing the users of different programs, the suitability of different programs for the service process, their versatility, as well as the users' satisfaction with the programs in use were analyzed. Based on the created service process, one could be examined the suitability of different student administration programs for the commissioner's purposes.

During the thesis project, the suitability of the various student administration programs for the service process and for the desired properties was discovered. It can also be noted that educational institutions use the same program in very different ways. On the basis of the interviews, one can get only a general description of the use of student administration programs. With these results it is possible to arrange the different student administration programs on the basis of the results in the table from which their suitability for the commissioner's needs can be perceived.

Keywords: service process, qualitative research, interview study

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 JÄRJESTELMIEN MUKAUTUMINEN PALVELUPROSESSISSA ...	7
2.1 Mitä palvelu on?.....	7
2.2 Palveluprosessi.....	9
2.3 Palvelun laatu.....	11
2.4 Tietojärjestelmät ja palvelun laatu.....	13
3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS.....	16
3.1 Laadullinen tutkimus.....	16
3.2 Service Blueprinting.....	17
3.3 Teemahaastattelu menetelmänä.....	23
3.4 Aineiston analysointimenetelmät.....	28
4 TULOKSET.....	31
4.1 Service Blueprintin tulos.....	31
4.2 Haastattelun tulokset.....	33
4.2.1 Ohjelma A.....	33
4.2.2 Ohjelma B.....	36
4.2.3 Ohjelma C.....	40
4.2.4 Ohjelma D.....	44
4.2.5 Yhteenveto tuloksista.....	49
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	51
5.1 Asiakkaan palveluprosessi ja järjestelmän mahdollisuudet.....	51
5.2 Eri ohjelmistojen soveltuvuus palveluprosessiin.....	52
5.3 Toimenpide-ehdotukset.....	54
5.4 Tutkimuksen arviointia.....	55
LÄHTEET.....	57
LIITTEET.....	59

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo

Kuva 1. Service Blueprint -prosessikaavion laadintaa.....	22
Kuvio 1. Palvelutyypit palvelun keskeisten ominaisuuksien mukaan (Lämsä & Uusitalo 2002, 21, mukaillen).....	8
Kuvio 2. Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä (Grönroos 2009, 122, mukaillen).	12
Kuvio 3. Tietojärjestelmien kehittämisen ja hankinnan näkökulmia (FlowIT–virtaa IT-hankintoihin, 2014).	13
Kuvio 4. Service Blueprint -menetelmän rakentamisen vaiheet (Wilson ym. 2012, 187).....	20
Kuvio 5. Service Blueprint -menetelmän prosessikaavio (Wilson ym. 2012, 181).	23
Kuvio 6. Teemahaastattelun eteneminen yleisestä yksityiseen ja sen jälkeen seuraavaan teemaan (Kananen 2012, 102).....	24
Taulukko 1. Teemahaastattelurunko.....	27
Taulukko 2. Ohjelmistojen soveltuvuus tema–alueissa.....	50

1 JOHDANTO

Tietojärjestelmien käyttäjät toivovat ymmärrettävästi käyttöönsä sujuvaa ja aikasäästävää järjestelmää. Usein tietojärjestelmien hankinnassa ja valinnassa tärkeänä valintakriteerinä ovat kustannukset. Kokonaiskustannusten tarkastelussa tulisi ottaa huomioon myös tietojärjestelmän työtä tehostavat ominaisuudet.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on koulutusalan organisaatio Länsi-Suomessa. Toimeksiantajalla on käytössä oppilashallinto-ohjelma, jonka käytön tuki ja ohjelman kehittäminen ovat erittäin vähäisiä. Oppilaitos onkin harkinnut oppilashallinto-ohjelman vaihtamista toiseen ohjelmistoon. Ongelmaksi muodostuu kuitenkin tiedon puute vastaavien ohjelmistojen käyttökokemuksista, sekä juuri toimeksiantajan tarpeisiin soveltuvasta ohjelmistosta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää:

1. Asiakkaan palveluprosessi ja järjestelmän mahdollisuudet
2. Eri ohjelmistojen soveltuvuus palveluprosessiin.

Ensimmäisessä vaiheessa käytetään Service Blueprint -menetelmää, jonka avulla tarkastellaan toimeksiantajalla käytössä olevan ohjelmiston käytön eri vaiheita yksityiskohtaisesti aikajärjestyksessä huomioimalla ensisijaisesti asiakkaan näkökulma. Menetelmässä otetaan huomioon asiakkaan ja oppilaitoksen prosessit sekä järjestelmän tarjoamat mahdollisuudet. Service Blueprint -menetelmässä asiakkailla tarkoitetaan oppilaita. Tavoitteena on saada selville prosessin ongelmat ja löytää ratkaisuja analyysin avulla. Service Blueprint -menetelmää voidaan hyödyntää myös ”turhien” työvaiheiden esiin nostamiseen. Toisessa vaiheessa suoritetaan haastatteluja, joiden avulla pyritään selvittämään saman koulutusalan oppilaitosten eri ohjelmistojen soveltuvuutta palveluprosessiin sekä tyytyväisyyttä niissä käytössä oleviin oppilashallinto-ohjelmistoihin.

Opinnäytetyön teoriaosuuden alussa kuvataan yleisellä tasolla palvelua, sen prosessia, palvelun laatua ja palveluun vaikuttavia tekijöitä. Teoriaosuuden ja oppilashallinto-ohjelman yhdistäminen toisiinsa tapahtuu tarkastelemalla tietojärjestelmän roolia sekä palvelun laadussa että palveluprosessissa. Kokonaisuudessaan kyseessä on laadullinen tutkimusote.

2 JÄRJESTELMIEN MUKAUTUMINEN PALVELUPROSESSISSA

Tässä luvussa käydään läpi palvelua, palveluprosessia, palvelun laatua ja palveluun vaikuttavia tekijöitä sekä yleisellä tasolla että huomioimalla näissä tietojärjestelmän rooli.

2.1 Mitä palvelu on?

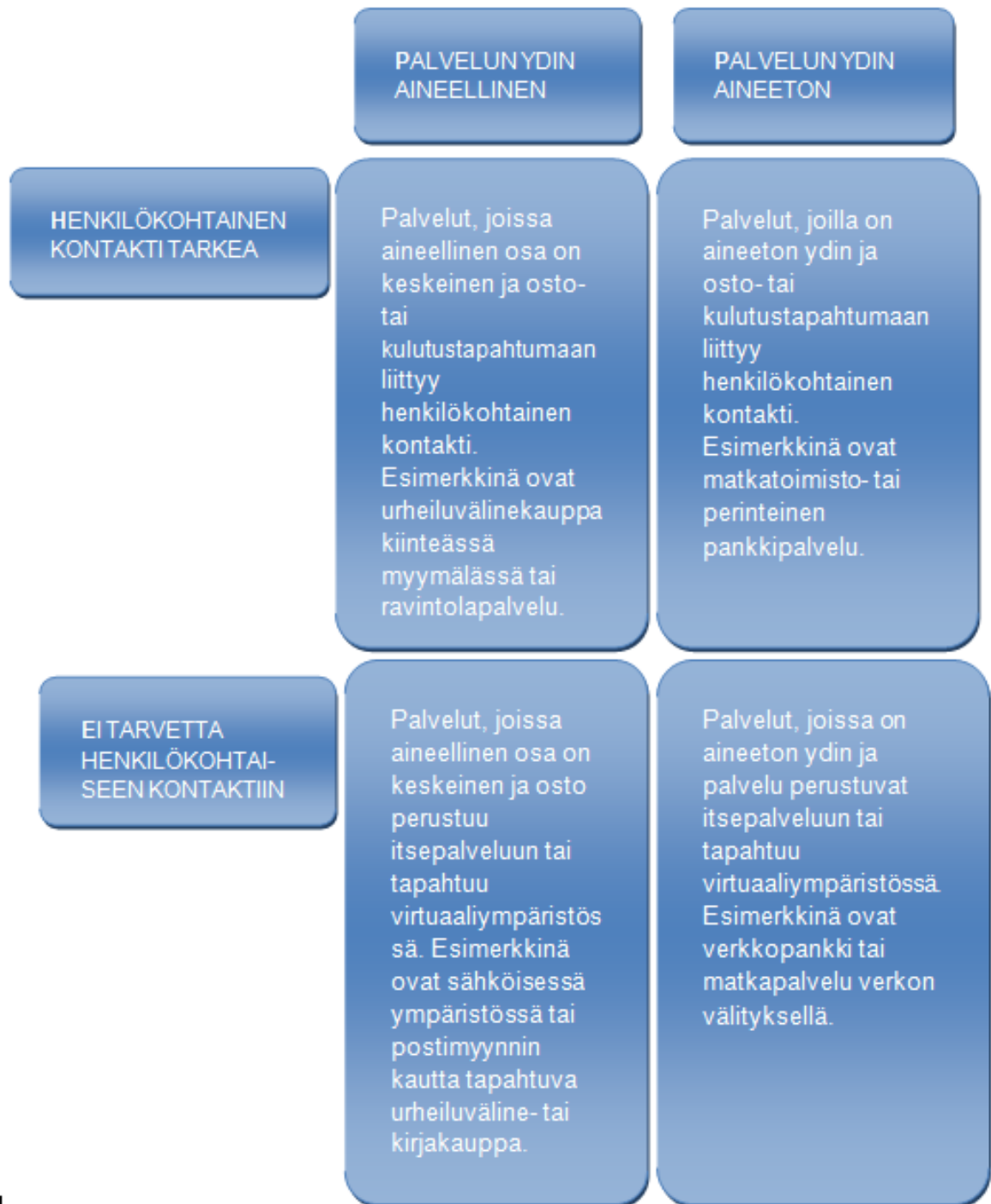
Palvelu on laaja-alainen ilmiö ja sillä on monia erilaisia merkityksiä. Se voi olla henkilökohtaista palvelua, fyysinen tuote, joka on räätälöity asiakkaan tarpeiden mukaisesti tai valikoima erilaisia tuotteita. Edellä mainitut ovat asiakkaalle näkyviä palveluja. Palvelut sisältävät kuitenkin myös niin sanottuja näkymättömiä palveluja, joita ovat muun muassa laskutus ja valitusten käsittely. (Grönroos 2009, 76.)

Grönroos (2009, 79) on kuvannut yleisluontoisella tasolla palvelujen piirteitä jakamalla ne kolmeen eri peruspiirteeseen:

- Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja.
- Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
- Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.

Lämsä ja Uusitalo (2002, 21) ottavat palvelujen jaottelussa huomioon palvelutapahtuman peruspiirteet aineettomuuden ja henkilökohtaisuuden perusteella. Sekä henkilökohtaisessa että virtuaalisessa kontaktissa palvelu voi olla aineellista tai aineetonta.

Palvelutapahtumassa henkilökohtaisen kontaktin merkitys on riippuvainen asiakkaan omasta tietämyksestä ostettavasta tuotteesta tai palvelusta. Asiakkaan omaan kokemukseen perustuen hän valitsee, kuten kuvion esimerkissä, matkatoimiston matkan joko käymällä henkilökohtaisesti matkatoimistossa tai verkon välityksellä. (Lämsä & Uusitalo 2002, 21.)



Kuvio 1. Palvelutyypit palvelun keskeisten ominaisuuksien mukaan (Lämsä & Uusitalo 2002, 21, mukailten).

Toimeksiantajan tarjoamiin palveluihin sisältyy yllä mainitun kuvion kaikkia palvelun muotoja. Asiakkaat asioivat joko suoraan henkilökohtaisesti oppilaitoksessa tai voivat ottaa yhteyttä puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Oppilaaksi hakeutuminen tapahtuu oppilaitoksen kotisivustolla olevan linkin välityksellä, jolloin hake-

mus välittyy opiston sähköpostiin. Aineettomista palveluista mainittakoon tässä yhteydessä laskutus ja asiakaspalautteisiin reagoiminen.

2.2 Palveluprosessi

Tuulaniemi (2011, 66–67) kirjoittaa, että palvelu on vuorovaikutusprosessi palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Siihen voidaan liittää myös palvelutapahtumaan kuuluvat fyysiset tai virtuaaliset esineet tai ympäristöt. Palvelu ei näin ollen ole yksi yksittäinen tapahtuma vaan laajempi käsite, jossa sen osat koostuvat myös palvelua tukevista toiminnoista. Tuulaniemi (2011, 76) vertaakin palveluprosessia teatteriin, jossa näkyvä palvelu on ikään kuin teatterin näyttämö ja näkymätön palvelu, taustaprosessit, tapahtuvat teatterin kulisseeissa. Tuulaniemi (2011, 26) kertoo, että vuorovaikutusprosessi tekee asiakkaasta osan palvelutapahtumaa. Asiakkaan kokemus palvelusta muodostuu joka palvelutapahtumassa uudelleen. Lupausta hyvästä palvelusta onkin vaikea ennakoida, koska lopputulos muodostuu monesta osasta (Lämsä & Uusitalo 2002, 18).

Kuusela (1998, 103–106) kiinnittää huomiota palveluprosessin suunnitteluun ja kehittämiseen käytettyyn aikaan. Hän korostaa asian tärkeyttä, koska tehdyt huomiot nostavat esille kehittämisen kohteita. Näillä viitataan asiakaspalvelun sujuvuuteen, tuottavuuden nousuun ja kustannusten laskuun. Lisäksi hyvin suunniteltu palveluprosessi nostaa yrityksen laadullista arvoa ja asiakkaiden tyytyväisyyttä. Kuuselan mukaan palveluprosessin kehittämisessä tulee korostaa asiakasnäkökulman tärkeyttä. Kotler, Kartajaya ja Setiawan (2011, 42, 46) ovat myös kiinnittäneet huomiota asiakasnäkökulman tärkeyteen. He viittaavat The Nielsen Companyn (2009, 4) tekemään maailmanlaajuiseen kuluttajatutkimukseen, jossa todetaan asiakkaiden luottavan yhä enenevässä määrin muilta kuluttajilta saamiin mielipiteisiin ja käyttäjäkokemuksiin kuin yritysten omaan mainontaan.

Gummesson (2004, 110–112) on myös korostanut asiakasnäkökulman tärkeyttä palveluprosessissa. Hän kirjoittaa, että asiakaspalveluprosessissa tulee huomioida asiakkaiden olevan tuotettavan palvelun kanssatuottajia. Tällä tavalla laajennettaessa palvelun merkitystä saadaan aikaan näkökulma, jossa asiakkaat ovat mukana palveluntarjoajan kanssa tuottamassa arvoa palvelutapahtumalle. Kanssakäy-

misestä asiakkaan ja palvelun toimittajan välillä voidaan käyttää nimitystä palvelutapaamisen totuuden hetki. Tähän tapahtumaan voidaan lukea kuuluvaksi myös:

- Vuorovaikutus muiden asiakkaiden kanssa. Toimeksiantajan oppilaat osallistuvat lukuvuoden aikana moniin esiintymistilaisuuksiin, mukana on myös heidän huoltajiaan. Tällöin asiakkaat ovat mukana luomassa järjestettävää tilaisuutta, oppilaat esiintyjien tai yleisön ominaisuudessa ja huoltajat muun yleisön mukana. Toimeksiantaja mahdollistaa tapahtuman järjestämällä ympäristön ja henkilöstön tapahtuman toteuttajina.
- Vuorovaikutus palvelutilassa, asiakkaan ja palvelun toimittajan tuotteiden ja fyysisen ympäristön välillä. Tässä huomioidaan toimeksiantajan fyysinen toimintaympäristö aina paikoitustiloista lähtien. Toimitilat sijaitsevat fyysisesti yhdessä rakennuksessa lukuun ottamatta yhtä luokkatilaa, joka sijaitsee päärakennuksen välittömässä läheisyydessä. Oppilaitoksella on käytössään sali, jossa järjestetään vuosittain lukuisia tilaisuuksia.
- Asiakkaan ja toimittajan palvelujärjestelmän välinen vuorovaikutus. Toimeksiantajan kotisivut ovat uudistuneet kevään 2015 aikana. Sivuston informatiivisuutta on lisätty laajentamalla oppilaitoksen toiminnasta kertovia tietoja. Sivuston kautta voi myös hakeutua oppilaitoksen pääsykokeisiin. Tällä hetkellä oppilashallinto-ohjelma ei ole suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, vaan tiedot ohjelmaan tallentuvat oppilaitoksen hallinnon toimesta.

Vuorovaikutusta tietojärjestelmien ja asiakkaan välillä pidetään yhtä tärkeänä kuin henkilökohtaista palvelua. Asiakkaan käyttäessä tietojärjestelmää palvelukokemuksessa korostuvat ohjelman käyttäjäystävällisyys ja opastava rakenne. (Gummesson 2004, 112.)

Service Blueprint on menetelmä, jonka avulla kuvataan palveluprosessia, joka muodostetaan asiakkaan näkökulmasta. Oppilaitokselle tehtävässä palveluprosessin kuvauksessa käsitellään oppilaita asiakkaina. Menetelmä on perinteistä vuokaaviota yksityiskohtaisempi ja sen avulla voidaan keskittyä organisaatiossa halutun osion tarkasteluun. (Lovelock & Wirtz 2007, 233.) Wilsonin ym. (2012, 180–181) mukaan keskeistä palveluprosessin kuvauksessa on suora palvelu ja

sen aikaiset tapahtumat asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, palvelun kannalta välttämättömät kulissien takaiset toimenpiteet sekä tukiprosessit.

2.3 Palvelun laatu

Grönroos (2009, 99–100) kirjoittaa, että palveluja ei ole ennen kuin ne kulutetaan. Tätä lausetta tarkasteltaessa tulee huomioida, että palveluntuottajan on tiedettävä, mitä kuluttajat odottavat saavansa, voidakseen olla varma tuottamastaan palvelun laadusta. Kuluttajien tarpeiden selvittämiseksi tulee ymmärtää ihmisten tarpeita havainnoimalla heidän toimintaansa, ja sen perusteella suunnitella ja toteuttaa tyydyttäviä palveluratkaisuja (Tuulaniemi 2011, 111).

Laadun määritelmä tulee muodostaa tarpeeksi laajaksi käsitteeksi, jotta se kattaisi koko asiakkaan kokeman palvelujen laadun kentän, palveluprosessin. Kokonaislaadun tulee vastata kysymyksiin, mitä ja miten asiakas saa palvelua. Edellä mainittujen kysymyssanojen taakse muodostuu kaksi laatu-ulottuvuutta, tekninen ja toiminnallinen laatu. Tekninen laatu sisältää asiakkaan saaman fyysisen tuotteen lisäksi palveluntarjoajan henkilökunnan asiantuntemuksen ja tekniset taidot. Asiakkaiden kokema tekninen laatu puolestaan koostuu heidän saamastaan palvelun lopputuloksesta tai siitä, kuinka se on heille toimitettu. Toiminnallinen laatu vastaa kysymykseen, miten. Tällöin on otettava huomioon palvelun saatavuus, ulkoinen vaikutelma ja asiakaspalvelussa olevan henkilökunnan palveluhenkisyys ja saavutettavuus. Tässä palvelutapahtumassa asiakas arvioi palveluntarjoajan toimintaa saadun kokemuksen mukaisesti. Toiminnallisen laadun yhteydessä voidaan puhua myös palvelutapahtuman totuuden hetkestä, jolla tarkoitetaan vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Tällöin on mahdollisuus vakuuttaa asiakas palvelun laadusta. Asiakkaan kokemaan palvelun kokonaislaatuun vaikuttavat myös hänen muodostamat odotukset saamasta palvelustaan. Odotukset tuotetta tai palvelua kohtaan muodostuvat asiakkaan ennakkokäsityksestä, johon ovat vaikuttaneet muun muassa mainonta tai hinta. Palvelun laadun arvioinnissa oma osansa on myös yrityksen imagolla. Hyvä maine ja uskottavuus antavat monesti pienet virheet anteeksi. (Grönroos 2009, 101–102.) Kuviossa 2 on esitetty palvelun laadun seitsemän kriteeriä, joista kokonaislaatu muodostuu.

Ammattimaisuus ja taidot	Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun.
Asenteet ja käyttäytyminen	Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat (kontaktihenkilöt) kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti.
Lähestyttävyys ja joustavuus	Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti.
Luotettavuus	Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan.
Palvelun normalisointi	Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun.
Palvelumaisema	Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta.
Maine ja uskottavuus	Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä.

Kuvio 2. Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä (Grönroos 2009, 122, mukailten).

2.4 Tietojärjestelmät ja palvelun laatu

Työterveyslaitoksen ja Aalto-yliopiston hankeen (FlowIT–virtaa IT-hankintoihin, 2014) avulla on tutkittu julkishallinnon tietojärjestelmien hankintaan liittyviä toimenpiteitä. Hankkeeseen liittyen on tietotyöntekijöille järjestetty kysely tietojärjestelmien tarkoituksenmukaisuudesta. Työterveyslaitos julkaisi tiedotteen (Huono tietojärjestelmä on aikasyöppö, 2014) kyselyn tuloksista, joiden mukaan lähes kaikki kyselyyn vastanneet kokivat tietotekniikan kaikin puolin parantavan työn laatua ja helpottavan työtehtäviä. Huomattavaa kuitenkin oli, että yli puolet vastaajista oli menettänyt noin neljä tuntia viikossa työaikaan tietotekniikkaan liittyvien ongelmien vuoksi. Kyselyyn osallistuneita oli yli 2400, valtaosa valtiosektorilta. Työterveyslaitoksen ja Aalto-yliopiston hankkeessa (FlowIT–virtaa IT-hankintoihin, 2014) on pyritty ottamaan huomioon tietojärjestelmän hankintaan liittyviä prosesseja monesta eri näkökulmasta, joista on esitetty kuvio 3. Työn tutkimuksessa huomioidaan ennakoidusti työn tulevaisuuden muutokset ja organisaation kokonaisvaltainen toiminta. Ihmisten toimintakykyä peilataan järjestelmien eri ratkaisuihin ottaen huomioon ohjelmiston käyttäjien osaaminen. Liiketaloudellinen osuus osoittaa tietojärjestelmän laadun sekä työn kokonaiskustannukset rahallisen arvon mukaan.



Kuvio 3. Tietojärjestelmien kehittämisen ja hankinnan näkökulmia (FlowIT–virtaa IT-hankintoihin, 2014).

FlowIT-hankkeen visiossa on vuoteen 2022 mennessä saavuttaa seuraavia seikkoja:

”Julkisessa organisaatiossa tietotekniikka on ihmistä varten. Tietojärjestelmät toimivat työvälineinä ja palveluratkaisuina taloudellisesti järkevällä tavalla. Työntekijä ja järjestelmän käyttäjä ei ajattele tietotekniikkaa vaan näkee ratkaisuja, joiden avulla tehtävien hoitaminen on sujuvaa ja nopeaa”. (FlowIT-virtaa IT-hankintoihin, 2014.)

Oulasvirran (2011, 102–107) toimittamassa teoksessa Kaisa Väänänen-Vainio-Mattila (2011, 102) on käsitellyt käytettävyyttä ja käyttäjäkeskeistä suunnittelua sekä sen merkitystä lopputuloksen kannalta. Hänen mielestään avainasiana olisi ensin tunnistaa käyttäjäkeskeisen suunnittelun mahdollisuus tai tarve organisaatiossa. Käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun on helpompi ryhtyä, jos organisaatiosta löytyy tähän osaamista ja miten merkityksellisenä seikkana sitä pidetään. Ohjelmaa suunniteltaessa sen kehittäjien tulisi olla tiiviissä yhteydessä käyttäjien kanssa. Tällöin toimeksiantajan toimiala, vaatimukset ja tehtävä tulevat tutuiksi suunnittelijoille, mikä lisää kokonaisvaltaista ymmärrystä toimialalla tarvittavasta ohjelmasta. Mikäli ohjelmalle on käyttäjäryhmiä laajemmin, voidaan suunnitteluun ottaa otos käyttäjäryhmästä, mikä on omiaan tukemaan monipuolisemmin tiedonsaantia tuotteelta vaadittavista ominaisuuksista sekä saada kehittämisessä tarvittavaa palautetta laajemmin. Ohjelmistokehityksen haasteena on, käyttäjälähtöisestä suunnittelusta huolimatta, nopeasta kehityksestä johtuvat muuttuvat vaatimukset. Yhteistyö käyttäjien ja ohjelmistosuunnittelijoiden välillä antaa runsaasti lisätietoa ohjelmistosuunnittelijoille, mikä puolestaan on omiaan aiheuttamaan useiden tuoteversioiden syntymistä. Erilaiset versiot eivät kuitenkaan tarkoita aina sitä, että ohjelma olisi epäonnistunut, vaan parhaassa tapauksessa niistä on muodostunut saman alan eri toimijoille räätälöityjen tarpeiden mukainen tuote. Väänänen-Vainio-Mattila (2011, 102) nojaa tekstissään ISO 13407:1999 -standardiin, Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi (ISO-standardi).

Opetus- ja kulttuuriministeriön (2012, 4, 7) laatima kansallinen opintohallinnon viitearkkitehtuuri käsittelee opintohallinto-ohjelman suunnittelua ja hankintaa. Koulutuksien järjestäjien tulisikin verrata tietojärjestelmähankintoja tämän viitearkkitehtuurin sisältöön suunniteltaessa ja kehiteltäessä tietojärjestelmiä, jotta tehdyt ratkaisut sopivat määriteltäviin tavoitteisiin. Tehdyssä selvityksessä kannustetaan

ennakoivaan ja strategiaan perustuvaan kehitykseen. Tässä yhteydessä on hyvä selventää, että toimeksiantaja käyttää käytössä olevasta ohjelmasta nimitystä oppilashallinto-ohjelma kun taas opetus- ja kulttuuriministeriössä ohjelmasta käytetään nimeä opintohallinto. Vaikka laadittu viitearkkitehtuuri ei koske juuri tämän koulutusalan opetusta tarjoavia oppilaitoksia, on tähän perehtyminen kirjoittajan mukaan hyödyllistä ja tehtyjä linjauksia olisi hyvä noudattaa soveltuvin osin.

Viitearkkitehtuurin (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012, 5) hyötynä sekä arvoa tuottavana seikkana asiakkaalle voidaan pitää kertyvän tiedon yhtenäisyyttä, sujuvuutta sekä taloudellista näkökulmaa.

Yhtenäinen oppilaiden opinnoista koostuva tieto on vertailukelpoisempaa saman koulutusalan oppilaitosten kesken sekä siten myös laadullisesti luotettavampaa. Toimeksiantajan tarjoama koulutus luo mahdollisuuden hakeutua ammatilliseen koulutukseen. Tällöin korostuu opintojen vertailukelpoisuuden hyödyllisyys. Oppilaitoksen on säännöllisesti raportoitava toiminnastaan tilastokeskukselle sekä opetushallitukselle. Koulutusosalalla sekä yhtenäistä tietoa että tilastointia varten tietoa tuottava ohjelmisto tarjoaa käyttäjille laadullista arvonnousua. Järjestelmästä yksinkertaisesti saatava tilastollinen tieto säästää hallintohenkilöstön aikaa ja on siten myös työn kokonaiskustannuksia säästävä ominaisuus.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa käytetään Service Blueprint -menetelmää selvittämään asiakkaan palveluprosessia ja järjestelmän tarjoamia mahdollisuuksia tässä prosessissa. Toisessa vaiheessa haastatellaan saman koulutusalan opilaitoksia, ja pyritään selvittämään eri ohjelmistojen soveltuvuus palveluprosessiin. Kokonaisuudessaan kyseessä on laadullinen tutkimusote. Seuraavassa käydään läpi tarkemmin laadullisen tutkimusmenetelmän kuvausta.

3.1 Laadullinen tutkimus

Eskola ja Suoranta (2008, 61–63) luonnehtivat laadullisen tutkimuksen yhdeksi piirteeksi aineistossa käytettävää pientä tapausmäärää. Tapausmäärän vähäisyys on mahdollista, koska aineisto valitaan tutkimukseen harkinnanvaraisesta, teoreettisesta tai tarkoituksenmukaisesta poiminnasta tai harkinnanvaraisesta näytteestä. Laadullisessa tutkimuksessa otetun aineiston koko ei määrittele tutkimuksen onnistumista, vaan aineiston määrä on tutkimuskohtainen. Tutkimuksen tekijän tehtävänä on määrittellä, milloin vastauksia on tarpeellinen määrä aiheen kannalta. Tutkija myös tulkitsee tutkimuksen lopputuloksen oman näkökantansa mukaisesti sen hetkisen tiedon varassa (Kananen 2012, 30).

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 68) nostavat esille metodikirjallisuuden havainnon, jonka mukaan laadullisessa tutkimuksessa on enenevässä määrin siirrytty aineiston keruun pohdinnoista aineiston analyysin ongelmiin. Aineiston analyysin suorittamisen tärkeys korostuu myös Kanasen (2012, 29–30) kirjoituksesta, jonka mukaan laadullisessa tutkimuksessa pyritään tämän avulla selvittämään tutkimusongelma. Raportoitaessa tutkimuksen tulosta se pyritään tuomaan esille käyttämällä sanoja ja lauseita sekä syvällisesti että ymmärrettävästi.

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tarkastella palvelun laatua myös kriittisten tapahtumien menetelmällä, jossa selvitetään asiakkaan kokemuksia palveluprosessista (Grönroos 2009, 120). Tällöin tulee selvittää sekä myönteiset että kielteiset kokemukset ja niihin johtaneet syyt. Saadusta aineistosta nousee esille palve-

lun tarjoajan ongelmakohtat ja vahvuudet. Ongelmakohtien tarkempi selvitys ja niihin puuttuminen auttavat kohentamaan palvelun laatua.

Tässä opinnäytetyössä on mahdollista käyttää laadullista tutkimusotetta, koska halutaan selvittää rajatun käyttäjäryhmän mielipiteitä ja kokemuksia heillä käytössä olevasta oppilashallinto-ohjelmasta. Haastattelut suoritetaan puhelimitse ja niitä pyydetään saman koulutusalan eri oppilashallinto-ohjelmia käyttäviltä tahoilta. Tässä työssä haastatellaan neljän eri ohjelman käyttäjiä. Tarpeellisiksi haastattelujen määräksi on katsottu kaksi eri haastattelua kutakin ohjelmaa kohden. Haastattelujen määrän rajaaminen pieneksi on mahdollista, koska ohjelmista halutaan tässä vaiheessa yleistä käytännön tietoa.

3.2 Service Blueprinting

Tuulaniemi (2011, 210–212) ja Wilson ym. (2009, 180–182) kirjoittavat Service Blueprinting -mallin perustuvan prosessiajatteluun, jossa asiakkaan kulkeman palvelupolun kuvauksessa otetaan huomioon ensisijaisesti asiakkaan näkökulma. Palvelupolun kuvaus etenee kronologisessa järjestyksessä toiminnoittain, ja siinä otetaan huomioon asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät toimet. Näkyvässä palvelussa asiakas kohtaa palveluntuottajan. Näkymätön palvelu on palvelun toteuttamisen kannalta välttämätön taustalla tapahtuva toimenpide, jossa asiakas ja palveluntuottaja eivät kohtaa. Service Blueprinting -menetelmällä voidaan tarkastella joko koko palvelua tai vain haluttua osaa. On huomattava, että kuvausta ei laadita liian yksityiskohtaiseksi, jolloin kehittämiskohteen niin sanottu punainen lanka on vaarassa kadota. Palveluketjun kuvaamisessa tuleekin huomioida ne lähtökohdat, joita halutaan tutkia tarkemmin ja jättää tutkimisen ulkopuolelle kaikki muu. Service Blueprinting -malli on hyödyllinen sekä palvelutuotteiden kehittämisessä että jo olemassa olevien palvelujen epäkohtien esiin nostamisessa. Mallin avulla voidaan myös konkreettisesti tunnistaa palvelun tuottamisesta aiheutunut työmäärä.

Service Blueprint -prosessikaavion avulla voidaan tarkastella myös vastauksia kysymyksiin: Mitkä toimet helpottavat asiakkaiden toimia? Nouseeko esille toimia, jotka voidaan jättää pois tai tehdä itsepalveluna? Ovatko asiakkaan saamat fyysiset todisteet yhdenmukaisia asiakasodotusten tai palveluntarjoajan imagon kans-

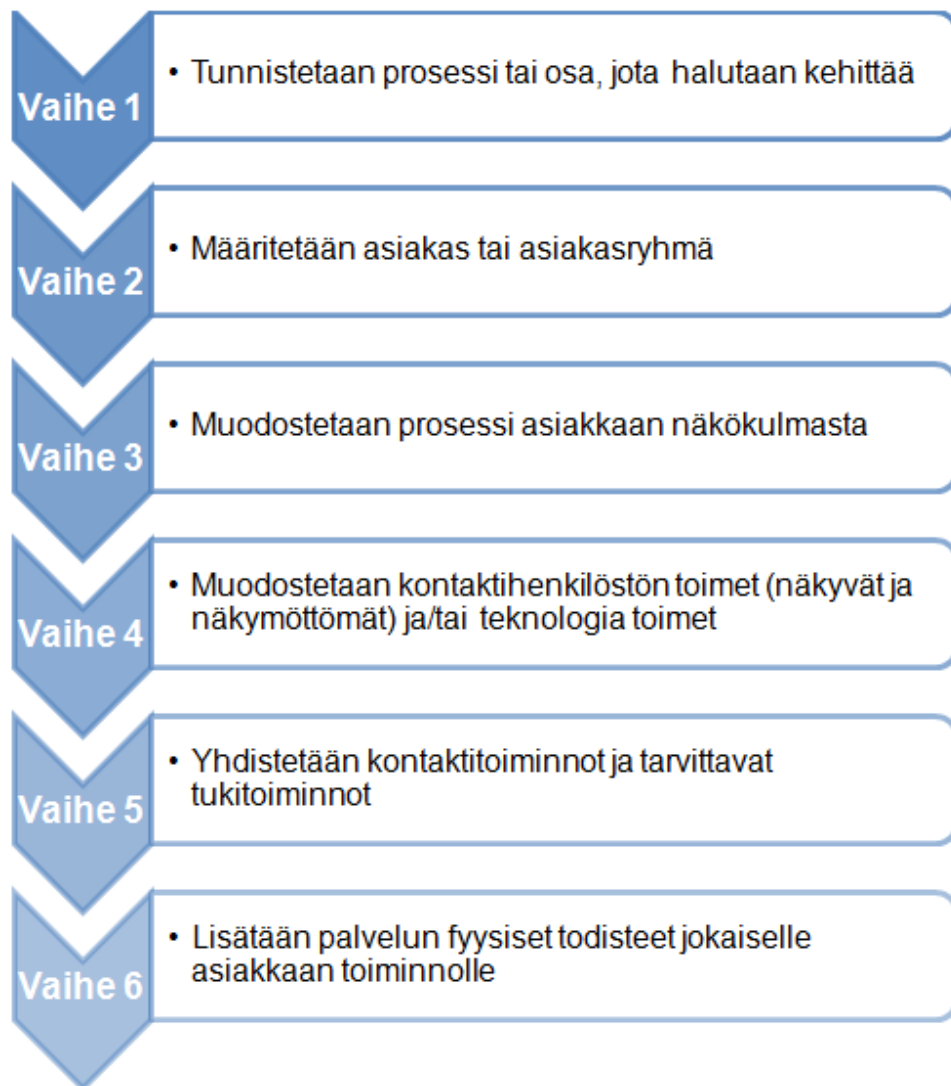
sa? Blueprintin laatiminen helpottaa ongelmien ratkaisua ja luovaa ajattelua nostamalla esille mahdolliset ongelmakohdat ja mahdollisuudet. (Fitzimmons & Fitzimmons 2008, 71, 73.)

Service Blueprint -mallin avulla tarkastellaan toimeksiantajan nykyisen oppilashallinto-ohjelman tarjoamia mahdollisuuksia asiakasprosessissa. Oppilaitokselle tehtävässä palveluprosessin kuvauksessa oppilaat ovat asiakkaan ”roolissa”. Service Blueprintin avulla on myös mahdollista selvittää muun muassa missä vaiheissa asiakasprosessia voidaan helpottaa teknisillä ratkaisuilla. Fitzimmons ja Fitzimmons (2008, 74) kirjoittavat, että mikäli palvelussa on rutiininomaisia ja toistuvia tapahtumia, voidaan työ korvata tapahtuvaksi automaattisesti. Näiden lisäksi automaatio voi tulla kysymykseen myös, mikäli teknisten taitojen vaatimukset ovat matalia. Tällä hetkellä toimeksiantajalle saapuu oppilaaksi hakeutumisen kaavakkeet joko paperisena tai www-sivuston kautta oppilaitoksen sähköpostiin. Tulleista hakemuksista oppilaaksi otettujen tiedot tallennetaan oppilashallinto-ohjelmaan. Työ on rutiininomaista tiedonsiirtoa lähteestä toiseen.

Tuulaniemi (2011, 212) korostaa Service Blueprintin muodostamisen lähtökohtana asiakkaan näkökulmaa. Tällöin keskitytään ensin asiakkaalle arvoa tuottaviin mahdollisuuksiin, jonka jälkeen vasta pohditaan toteuttamisessa mahdollisesti eteen tulevia haasteita. Käsiteltäessä asiaa tässä järjestyksessä toteuttamisen haasteet eivät muodostu esteeksi mahdollisuuksien spontaanille esiin nostamiselle. Oppilashallinto-ohjelma tuottaa asiakkaalle arvoa muun muassa silloin, kun asiakkaan tiedot ovat oikein, helposti saatavilla sekä ajantasaiset. Haasteita palveluntuottajan näkökulmasta voivat olla ohjelman kehittämiseen vaadittava ajan puute tai mahdollisuus hankkia halutun kaltainen ohjelma.

Rakennettaessa Service Blueprint -prosessikaaviota tulee työn ensimmäisessä vaiheessa valita kartoitusta vaativa palveluprosessi. Tällöin tulee myös määrittää se, milloin asiakkaan prosessi alkaa ja päättyy. Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan oppilashallinto-ohjelman mahdollisuuksia asiakkaan palveluprosessissa. Tarkasteltaessa asiakkaan prosessin alkamista voidaan se nimetä siitä hetkestä, kun hän kirjoittaa hakukaavakkeen ja päättyneeksi, kun hän saa päättötodistuksen. Tällöin asiakkaan näkymättömistä prosesseista ei ole huomioitu sitä, kuinka asiakkaat ovat saaneet tietoa oppilaitoksesta tai tehneet päätöksen oppilaaksi hakeu-

tumisesta. Toisessa vaiheessa tulee määritellä asiakas tai asiakasryhmä. Määrittelyssä tulee huomioida, että Blueprinttiä rakennettaessa samaan kaavioon ei voida sisällyttää kuin yksi asiakasryhmä. Tämä johtuu siitä, että eri asiakasryhmillä tarpeet ovat erilaisia ja muodostavat erilaisen palveluprosessin. Oppilaitoksessa voi katsoa olevan kaksi asiakasryhmää, joita ovat yksilöoppilaat ja ryhmäoppilaat. Yksilöoppilaiden opetus koostuu tasoittain etenevästä yksilö- ja ryhmäopetuksesta. Toimeksiantajalle rakennettavaan Blueprint -kaavioon otetaan tässä työssä tarkasteluun yksilöoppilaiden palveluprosessi. Kolmannessa vaiheessa muodostetaan prosessi asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan prosessissa kartoitetaan valinnat ja toimenpiteet, jotka hän suorittaa tai kokee palvelua ostaessaan, kuluttaessaan ja arvioidessaan. Oppilaat etenevät opinnoissa ja suorittavat siihen kuuluvia tasoja ja vastaanottavat niihin kuuluvia palautteita, jatkoilmoittautuvat seuraavalle lukuvuodelle, osallistuvat molemminpuoliseen viestintään ja saavat todistuksen. Neljännessä vaiheessa muodostetaan kaavio kontaktihenkilöstön näkyvistä ja näkymättömistä toiminnoista. Tässä kuvataan oppilaitoksen kaikki ne toimet, joita tehdään oppilaan opintojen eri vaiheissa. Viidennessä vaiheessa yhdistetään keskenään kontaktitoiminnot ja tarvittavat tukitoiminnot. Kohdasta ilmenevät paitsi sisäisten toimintojen suorat ja epäsuorat vaikutukset asiakkaaseen, myös tarvittavien tukitoimien määrä. Samalla saadaan nostettua esille oppilaitoksen suora ja taustalla oleva asiakaspalvelu sekä tarve oppilashallinto-ohjelmalle oppilaan opintojen eri vaiheissa. Kuudennessa vaiheessa lisätään palvelun fyysiset todisteet. Asiakkaalle fyysiset todisteet ovat konkreettisia todisteita palvelusta. Oppilaat saavat oppilaitoksesta lukukausi- ja päättötodistuksen, jatkoilmoituskaavakkeen, stipendin ja viestejä sekä puhelimitse että sähköpostin välityksellä. (Wilson ym. 2012, 187–189.) Kuviossa 4 voi nähdä vaiheittaisen kuvauksen Service Blueprint -prosessikaavion rakentamisesta.



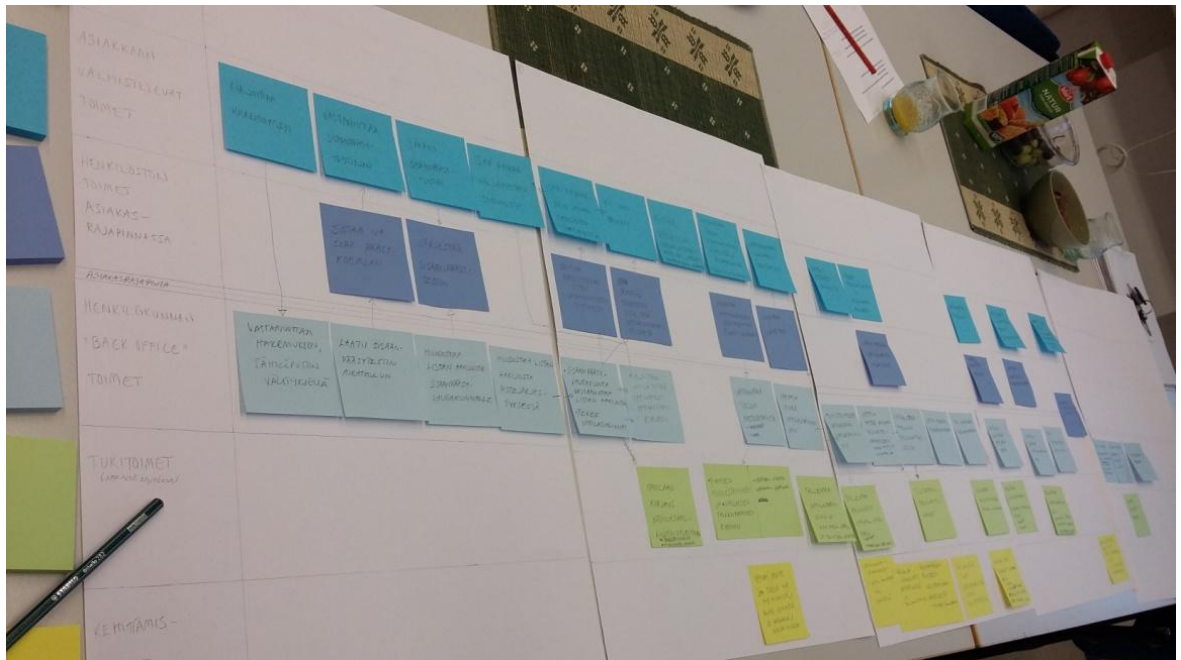
Kuvio 4. Service Blueprint -menetelmän rakentamisen vaiheet (Wilson ym. 2012, 187).

Service Blueprint -menetelmällä laaditun kaavion avulla voidaan tarkastella asiakkaan ja palveluntarjoajan prosesseja yhtäaikaaisesti, koska palvelu on purettu osiin. Tässä prosessikaaviossa voidaan havaita prosessien keskinäiset vaikutussuhteet, henkilökunnan roolit ja palvelun lopputuotteet. Saatujen havaintojen pohjalta voidaan kehittämistä vaativat toimenpiteet kohdistaa oikein. (Lovelock & Wirtz 2007, 233–234.)

Rakennettaessa Service Blueprint -prosessikaaviota tulee pitää mielessä kehittämiskohde, jota varten se laaditaan. Prosessikaavio muodostuu viidestä eri tasosta. Näillä tasoilla esitetään eri toimijoiden palveluprosessit aikajärjestyksessä toiminnoinnoin. Service Blueprint -prosessikaavion rakentaminen toteutettiin oppilaitoksen tiloissa 24.2.2016. Blueprintin muodostamiseen osallistuivat opinnäytetyön tekijä

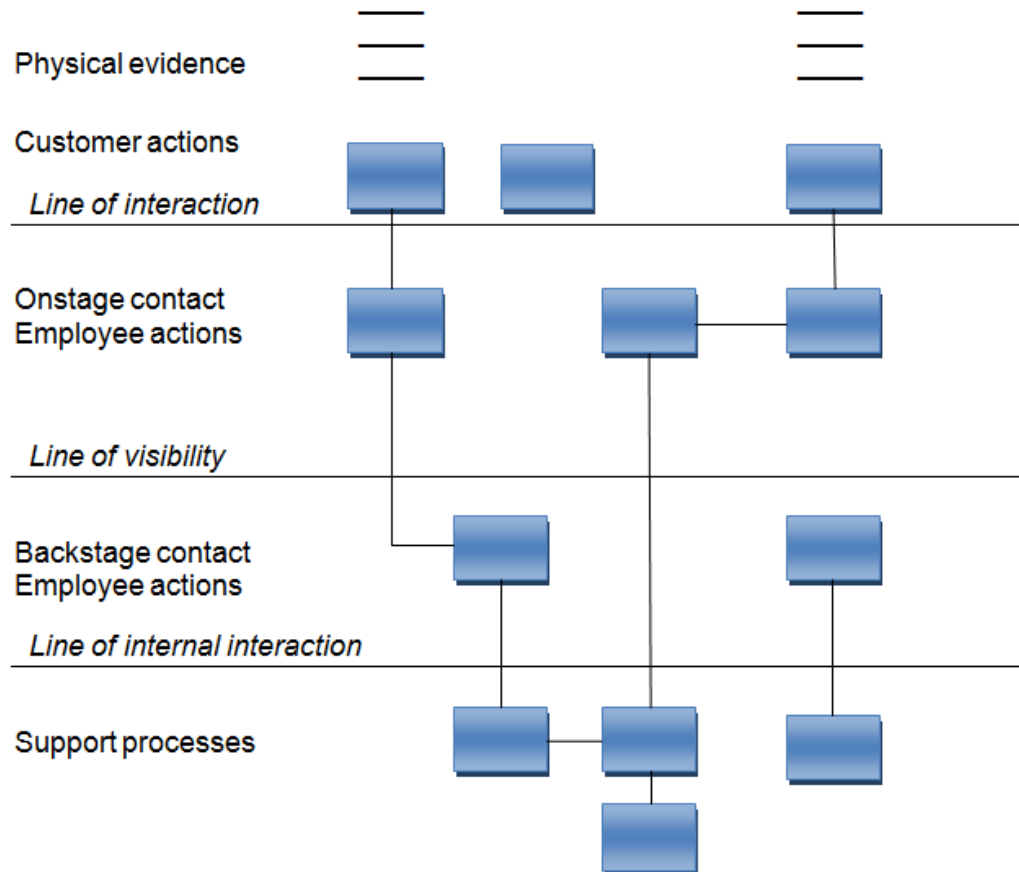
sekä oppilaitoksen rehtori. Kahden osallistujan katsottiin olevan tarpeellinen määrä henkilöitä prosessikaavion muodostamiseen, koska rehtori toimii myös opettajana ja oppilashallinto-ohjelman käyttäjänä. Oppilashallinto-ohjelma on yksi hallinnon tärkeä työkalu. Tällä hetkellä opettajilla ei ole mahdollisuutta käyttää kyseistä ohjelmaa. Ennen kaavion varsinaista rakentamista opinnäytetyön tekijä kertoi Service Blueprint -menetelmästä ja sen rakentamisen vaiheista. Hän oli tuonut luokkahuoneeseen valmistelemansa alustat kaaviolle sekä merkinnyt niihin Service Blueprint -prosessikaavion eri tasot. Jokaiselle tasolle oli varattu omanväriset postit -laput.

Ensimmäiseksi käsiteltiin asiakkaiden toiminta-alueita. Alue sisältää kaikki oppilaan valinnat, toiminnot sekä etenemisen opintojen aikana. Kaavioon merkittiin asiakkaan yksittäiset toiminnot. Samalla huomioitiin ne osa-alueet, joihin asiakkaan toiminto vaikuttaa seuraavaksi. Toisena merkittiin asiakkaan ja oppilaitoksen vuorovaikutusta sisältävät toimet. Kolmas taso esittää oppilaitoksen näkymättömät toimet, joista esimerkiksi puhelut, oppilaiden hakukaavakkeiden vastaanottaminen sähköpostiin tai henkilöstön sisäinen yhteistyö ja vuorovaikutus, eivät aina näy asiakkaalle. Neljännessä tasossa kuvaillaan palvelun tukiprosessit. Nämä ovat asiakkaalle näkymättömiä ja välttämättömiä palveluja, jotta palvelu saadaan tuotettua. Oppilaiden opintojen tallentuminen pysyvästi oppilashallinto-ohjelmaan tuottaa informaatiota heidän edistymisestään ja mahdollistaa todistusten kirjoittamisen. Viidentenä vaiheena merkitään prosessikaavioon ylimmäiseksi palvelun fyysiset todisteet. Näitä ovat esimerkiksi lukukausitodistus, opintojen jatkoavake, suorituksen palauteavake, päättötodistus ja matrikkeliote. Service Blueprint -kaavion alaosaan merkittiin esiin nousseet kehittämiskohteet, jonka mukaisia ominaisuuksia katsottiin tarpeellisiksi oppilashallinto-ohjelmaan. Kaavio haluttiin tehdä mahdollisimman yksityiskohtaisesti mukailen oppilaan käymää prosessia. Näin ollen siitä muodostui kohtuullisen pitkä. Prosessiin ei sisältynyt oppilaan ja opettajan välinen vuorovaikutus opintojen aikana. Kuvasta 1 on nähtävillä työn alla oleva Service Blueprint -kaavio.



Kuva 1. Service Blueprint -prosessikaavion laadintaa.

Seuraavana on havainnollistettu kuvion avulla Service Blueprint -prosessikaavion eri toiminta-alueita. Palveluketjun toiminnot muodostavat neljä toiminta-alueita, joita jakavat kolme poikittaislinjaa. Ensimmäinen linja edustaa asiakkaan ja palveluorganisaation välistä asiakasrajapintaa. Linjan ympärillä tapahtuvaan toimintaan sisältyy palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. Toisena tuleva linja erottaa toisistaan toimet, jotka näkyvät ja eivät näy asiakkaalle. Asiakkaalle näkymättömiä toimia ovat palvelun tuottamisen mahdollistava taustatyö. Linjaa kutsutaan näkymättömyyden linjaksi. Kolmas linja on palveluntuottajan sisäisten toimintojen ja tukitoimintojen välillä. Oppilaitoksen välttämätön palvelun tukitoimi on oppilashallinto-ohjelma, jonne tallennetaan tietoja oppilaiden etenemisestä. (Wilson ym. 2012, 182.) Kuviossa 5 on esitetty Service Blueprint -prosessikaavion eri toiminta-alueet.



Kuvio 5. Service Blueprint -menetelmän prosessikaavio (Wilson ym. 2012, 181).

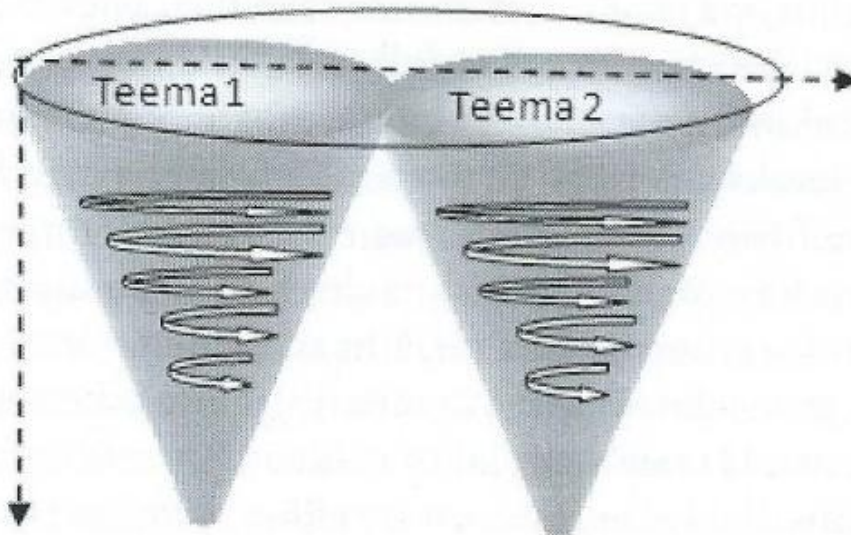
3.3 Teemahaastattelu menetelmänä

Laadullisessa tutkimuksessa haastattelu tulee kysymykseen, kun tutkittavasta asiasta halutaan mahdollisimman paljon tietoa ja haastatteluun halutaan valita henkilöt, joilla on asiasta kokemusta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74.) Teemahaastattelu on osoittautunut parhaaksi vaihtoehdoksi tämän tutkimuksen kannalta. Tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään haastateltavien omia kokemuksia oppilashallinto-ohjelman käyttäjinä. Haastattelussa korostuu liikkumavara teemojen sisällä, mikä tarkoittaa, että on mahdollista esittää jatkokysymyksiä tilanteen mukaan. Seuraavassa kappaleessa on kerrottu tarkemmin teemahaastattelun toteuttamisesta.

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu toteutetaan muodostamalla kysymyksistä teema-alueita. Teema-alueet muodostetaan tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti, ja pyrkimyksenä on saada vastaus tutkimusongelmiin. Vaikka teemat

ovat kaikille tutkimukseen osallistujille samat, voivat kysymykset, niiden muoto ja järjestys vaihdella teema-alueiden sisällä. Tämä on mahdollista, koska menetelmällä ei pyritä saamaan esille haastateltavien yhteneväisiä kokemuksia tutkittavasta asiasta. Sen sijaan haastatteluissa korostetaan kunkin haastateltavan henkilökohtaisia kokemuksia ja näkökulmia tutkittavaan asiaan. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 47–48.) Kanasen (2012, 102, 104) mukaan teemoista voidaan käyttää myös nimitystä keskusteluaiheet. Hän korostaa teemojen valinnoissa tarkkailemaan tutkittavaa ilmiötä kokonaisuudessaan, jolloin mikään osa-alue ei jää huomioimatta.

Kananen (2012, 102) korostaa teemahaastattelun kerroksellisuuden merkitystä. Jokaisessa aihealueessa tulee ensin käydä yleisempää keskustelua aiheesta, jonka jälkeen siirrytään yksityiskohtaisempiin tarkennuksiin jatkokysymysten avulla. Tästä johtuen Tuomi ja Sarajärvi (2009, 75) katsovat teemahaastattelun olevan lähellä syvähaastattelua. Yleisemmän keskustelun tavoitteena on avata tutkittavaa asiaa laajemmin, ja saada esille muutoin ehkä piiloon jääviä merkityksellisiä asioita. Kananen käyttää haastattelun etenemistekniikasta nimitystä suppilotekniikka (Kananen 2012, 102). Kuvion 6 avulla on selkeytetty teemahaastattelun etenemistä.



Kuvio 6. Teemahaastattelun eteneminen yleisestä yksityiseen ja sen jälkeen seuraavaan teemaan (Kananen 2012, 102).

Tässä tutkimuksessa teema-alueina voidaan pitää seuraavaa kolmea osa-alueita:

- Asiakaspalveluprosessi ja ohjelmiston soveltuvuus palveluprosessiin
- Ohjelmiston monipuolisuus ja muunneltavuus
- Käyttäjien tyytyväisyys käytettävissä olevaan ohjelmistoon.

Ensimmäisessä osa-alueessa pyritään löytämään yhtymäkohtia asiakkaan palveluprosessin ja ohjelmiston välillä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että haastattelussa pyritään saamaan tietoa siitä, tallentuuko asiakkaan toimesta käytössä olevaan ohjelmaan suoraan tietoa. Asiakastiedon tallentuessa tässä vaiheessa ohjelmaan, vähentää se tiedon kahdenkertaista käsittelyä, virheiden mahdollisuutta sekä vaikuttaa positiivisesti toimeksiantajan kustannustehokkuuteen. Toisessa osa-alueessa haetaan vastauksia ohjelman joustavuuteen, onko siitä mahdollista saada halutun kaltaisia raportteja tai muita ominaisuuksia, jotka edesauttavat työn sujumista. Ohjelman joustava raportointi ja käyttö vastaavat oppilaitoksen toiminnan muuttuviin tarpeisiin sekä helpottavat vuosittaisten tilastotietojen ilmoittamista. Kahdessa ensimmäisessä teema-alueessa huomioidaan myös Service Blueprint -prosessikaavion tuloksena esiin nousseet kehittämistoimet. Kolmannessa osa-alueessa kartoitetaan käyttäjien kokemuksia ohjelman käytössä sekä tyytyväisyyttä käytön tukeen. On huomattava, että vaikka ohjelma olisi monipuolinen ja muunneltavissa, se ei välttämättä ole käyttäjäystävällinen liian monimutkaisten toimintojen vuoksi.

Haastateltavien valinnasta opinnäytetyön tekijä keskusteli toimeksiantajan kanssa (Rehtori 2016). Keskustelun tuloksena päätettiin valinnoissa kiinnittää ensisijaisesti huomiota oppilaitoksen tuntimäärään, jonka haluttiin olevan samassa suhteessa toimeksiantajaoppilaitoksen vastaavaan tuntimäärään. Toisena kriteerinä pidettiin toiminnan samankaltaisuutta. Opinnäytetyön tekijä ei tiennyt haastattelupyynnöjä kysyessään, mikä oppilashallinto-ohjelma kullakin oppilaitoksella on käytössään. Haastattelupyynnöjen yhteydessä käytyjen keskustelujen yhteydessä saattoi huomata, että annettuja kriteerejä joudutaan muuttamaan. Tämä johtui siitä, koska haastatteluun haluttiin eri oppilashallinto-ohjelmien käyttäjiä, joita oli kuitenkin vaikea löytää ensin mainituilla kriteereillä. Ratkaisu osoittautui myöhemmin haastatteluja suoritettaessa oikeaksi. Haastatteluja suoritettiin neljän eri ohjelman käyttäjille siten, että kutakin ohjelmaa kohden haastateltiin kahta eri oppilaitosta. Alustava

arvio haastattelujen pituudeksi oli 45 minuuttia, mutta puhelut kestivät kuitenkin tunnista reiluun tuntiin. Tutkimukseen tarvittavat yksilohaastattelut suoritettiin puhelimitse, koska etäisyydet haastateltaviin olivat pitkiä. Puhelut nauhoitettiin myöhempää litterointia varten, joka tehtiin tekstinkäsittelyohjelmalla. Nauhoitteet tuhoetaan litterointien ja koosteiden muodostamisen jälkeen. Haastattelut suoritettiin yhtä lukuun ottamatta maaliskuun 2016 aikana.

Lähtökohtaisesti haastattelurunkoa rakennettaessa kiinnitettiin huomiota oppilaan palveluprosessin aikaisiin vaiheisiin. Lisäksi huomioitiin Service Blueprint -prosessikaavion rakentamisessa esille nousseita kehitysideoita ja ajatuksia siitä, minkälainen ohjelma olisi tarkoituksenmukainen. Taulukossa 1 on esitetty haastattelurunko, jota mukaillen haastattelut suoritettiin.

Taulukko 1. Teemahaastattelurunko

<p>Oppilaitoksen perustiedot</p> <ul style="list-style-type: none"> - valtionosuustuntimäärä - oppilaiden lukumäärä - käytössä oleva oppilashallinto-ohjelma
<p>Oppilaitokseen hakeutuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - tietojen kirjautuminen ohjelmaan (syötettävä uudelleen / siirrettävissä hakemukselta)
<p>Opintojen jatkoilmoitukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjelmasta tulostettavalla lomakkeella - oppilaat / huoltajat ilmoittavat jatkamisesta sähköisesti oppilashallinto-ohjelman kautta - yksilö- ja ryhmäoppilaat
<p>Opintojen eteneminen / päättyminen, toimenpiteet ohjelmaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - yksilö- ja yleiset aineet - ryhmäopetukseen osallistuminen - kenen toimesta suoritukset kirjataan ohjelmaan, missä vaiheessa <p>Tietojen arkistoituminen opintojen päättyessä</p> <ul style="list-style-type: none"> aktiiviset oppilaat, näkymä lopettaneiden oppilaiden näkymä em. haku ohjelmasta
<p>Todistukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - lukukausitodistus / päättötodistus / matrikkeliote - lukukausiarviointi (paperilla / ohjelmaan, ei ollenkaan, kuka tallentaa) - todistuksen muodostuminen (ohjelma / muu)
<p>Ohjelman muokattavuus / uudet toimintamuodot</p> <ul style="list-style-type: none"> - uusien ryhmien / osastojen perustaminen (vaivattomuus / tulostuminen matrikkeliotteelle) - tiedonkulku ohjelman sisällä / kaksinkertainen tallennettava tieto
<p>Yhteydenpito oppilaitoksena oppilaiden ja huoltajien kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjelman kautta (viestimisen mahdollisuus puolin ja toisin, kokemukset) - sähköpostin välityksellä, puhelimitse soitto / viestinä (kokemukset) - mikä tapa olisi mielekkäintä / sujuvaa työn kannalta

<p>Ohjelman muut käyttäjät / käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvelin / pilvipalvelu - ohjelman käyttö oppilaitoksen sisällä (hallinto, opettajat, oppilaat/hoitajat) - eri tahojen samanaikaisen käytön sujuvuus - opettajat: <ul style="list-style-type: none"> päiväkirjat / paperinen päiväkirjat / sähköisesti ohjelmaan arviointi (paperilla / sähköisesti) - asiakkaan näkymä: oppilaalle ja hoitajalle <ul style="list-style-type: none"> henkilötietojen päivittäminen ilmoittautuminen, jatkoilmoittautuminen opintojen tarkastelu laskujen tarkastelu
<p>Laskutus</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjelman kautta - muu tapa - sisaralennuksien tunnistaminen
<p>Ohjelman raportit / tilastokyselyt</p> <ul style="list-style-type: none"> - halutun kaltaisten raporttien saaminen - raporttien muokattavuus, käytön sujuvuus - pakolliset eteenpäin raportoitavat tiedot, <p>onnistuuko tietojen saaminen suoraan ohjelmasta / poimittava ja yhdisteltävä raportteja</p>
<p>Muuta</p>

3.4 Aineiston analysointimenetelmät

Alasuutarin (2011, 38–42) mukaan laadullista tutkimusta analysoitaessa aineistoa tulee tarkastella kokonaisuutena, eivätkä määrällisen analyysin tilastolliset todennäköisyydet ole kelvollisia tähän tarkoitukseen. Analyysi muodostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Käytännön tarkastelussa nämä kuitenkin nivoutuvat toisiinsa. Havaintojen pelkistämisessä aineistoa tarkastellaan tietyistä näkökulmista, joka ovat olennaisia teoreettisen

viitekehysten tai kysymyksenasettelun näkökulmasta. Pelkistämisen tarkoituksena on saada aineisto hallittavammaksi määräksi erillisiä "raakahavaintoja". Esille saaduista "raakahavainnoista" etsitään yhteisiä piirteitä, nimittäjiä tai muotoillaan sääntö, joka pätee poikkeuksetta koko aineistoon. Yhteisten piirteiden löydyttyä havaintomäärä saadaan pienemmäksi yhdistelemisen myötä, ja analyysin muodostaminen helpottuu. Tärkeää on pitää mielessä, että yhdistämistä ei voida tehdä, mikäli aihealueessa on yksikin poikkeava havainto.

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 91–92) mukailevat Jyväskylän yliopiston filosofian laitoksen tutkija Timo Laineen esittämää runkoa laadullisen tutkimuksen analyysistä. Laine tarkastelee tutkimusta ensin yleisellä tasolla seuraavien kohtien mukaisesti.

1. Päätä, mikä tässä aineistossa kiinnostaa ja tee vahva päätös!
2. Käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi.
3. Kaikki muu jää pois tästä tutkimuksesta!
4. Kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta.
5. Luokittele, teemoita tai tyypittele aineisto (tms.)
6. Kirjoita yhteenveto.

Aineistosta saattaa nousta esille monia kiinnostavia seikkoja, mutta on kuitenkin kiinnitettävä huomiota juuri kyseisen tutkimuksen kannalta oleellisiin seikkoihin. Seikat, joihin tulee kiinnittää huomiota, ovat tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma tai tutkimustehtävä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 92.)

Tuomen ja Sarajärven mukaan (2009, 93) teemoittelussa laadullinen aineisto pilkotaan ja ryhmitellään eri aihepiirien mukaisesti. Tutkija pyrkii löytämään ja vertailemaan saatuja tietoja teemaryhmittelyjen sisällä. Tarkasteltavat teemat valitaan tutkimusongelman mukaisesti, pyrkien saamaan näihin vastaus. Tällä tavalla voidaan myös selvittää ja analysoida ratkaisua käytännön ongelmiin. (Eskola ja Suoranta, 1998, 174, 178.) Aineistosta tehty löytö vakuuttaa tutkimuksen lukijan, kun esille nostetaan tutkimuksen vastaajan sitaatti tai aineistosta esille noussut tyypillinen tapaus (Kananen 2012, 117).

Teemahaastattelun tuloksena kertynyt haastatteluaineisto litteroidaan tekstinkäsittelyohjelmalla. Muodostuneesta tekstistä merkitään värien avulla teema-alueisiin kuuluvia seikkoja, jotka antavat vastauksen haluttuihin tutkimusongelmiin.

4 TULOKSET

Tutkimuksen tuloksia asiakkaiden palveluprosessista sekä nykyisen järjestelmän tarjoamista mahdollisuuksia tarkasteltiin ensin Service Blueprint -prosessikaavion avulla. Prosessikaavion laadinnan yhteydessä kerättiin havaintoja, joiden mukaisia ominaisuuksia haluttiin löytää muista ohjelmista tutkimuksen haastatteluvaiheessa. Keräämällä kehittämistä vaativat toimenpiteet ylös, voidaan tarvittavat toimenpiteet kohdistaa oikein (Lovelock & Wirtz 2007, 233–234).

Eri ohjelmistojen soveltuvuutta palveluprosessiin tarkasteltiin haastattelemalla vastaavan koulutusalan ohjelman käyttäjiä. Haastattelun tuloksia käydään läpi ohjelmistoittain luvussa 3.3 määriteltyjen teema-alueiden mukaisesti. Tuloksista on nähtävissä oppilaitosten käyttävän samaa ohjelmaa hyvinkin eri tavalla.

4.1 Service Blueprintin tulos

Service Blueprint -menetelmän avulla muodostettu prosessikaavio havainnollistaa palveluprosessia asiakkaan näkökulmasta. Tässä prosessikaaviossa asiakkaalla tarkoitetaan oppilasta. Muodostunut prosessikaavio on opinnäytetyön liitteessä 1. Prosessikaaviosta ilmenee yksilöoppilaiden läpikäymä palveluprosessi lukuun ottamatta opetukseen liittyviä toimenpiteitä ja vaiheita, jotka eivät sisällyneet tähän prosessiin.

Tarkasteltaessa Service Blueprint -menetelmällä asiakaspalveluprosessia ja oppilashallinto-ohjelman mukautuvuutta tähän prosessiin saatiin varsin tarkka kuvaus niiden keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Tuloksista kävi ilmi, että nämä kaksi toimintaa eivät kohtaa toisiaan missään vaiheessa. Oppilashallinto-ohjelmalla on varsin keskeinen rooli oppilaitoksen toiminnassa ja lopputuotteiden tuottamisessa oppilaille. Kaavion muodostamisella haluttiin myös löytää niitä yhtymäkohtia, joiden avulla päivittäin tehtävää työtä voidaan tehdä sujuvammin.

Service Blueprint -prosessikaavion muodostamisen avulla toimeksiantajalle saatiin kirjattua ylös erilaisia kehittämiskohteita. Näiden toteuttamisen myötä voidaan nostaa palvelun arvoa sekä oppilaille että toimeksiantajalle. Oppilaan prosessi katsot-

tiin alkavaksi siitä, kun hän jättää pääsykoehakemuksen oppilaitokseen. Sitä, kuinka hän saa tietoa oppilaitoksesta, ei tässä työssä otettu huomioon. Ensimmäisenä kehitettävänä kohtana kirjattiin ylös hakemustietojen tallentuminen käytettävissä olevaan oppilashallinto-ohjelmistoon. Oppilaitokselta poistuu tällöin oppilaiden ja huoltajien tietojen toisintaminen järjestelmään, mikä tehostaa käytettävissä olevaa työaikaa sekä vähentää mahdollisten virheiden määrää. Huomio kiinnittyi myös järjestelmän läpinäkyvyyteen oppilaan kannalta. Mikäli hyväksytyt oppilaat saavat tunnukset oppilashallinto-ohjelman oppilasnäkömään, he voivat käydä tarkistamassa ja päivittämässä opintojen aikana muuttuvia tietojaan, joita voivat olla esimerkiksi osoitetieto tai puhelinnumero. Oppilaille voidaan myös luoda mahdollisuus käydä tarkistamassa syksyllä alkavien ryhmäopintojen aikatauluja jo kesän tai alkusyksyn aikana. Tällöin heille helpottuu henkilökohtaisen oppitunnin sopiminen.

Prosessikaaviosta voitiin myös havaita oppilaitoksen sisäinen yhteistyö oppilaan opintojen edetessä. Oppilaalle näkymättömissä oleva toiminta on varsin runsasta. Tällä hetkellä käytettävissä oleva oppilashallinto-ohjelma on käytössä vain toimistosihteerin tietokoneella. Ohjelmasta on mahdollista tulostaa raportteja. Raporttipohjat on luotu ohjelmaan valmiiksi, eikä raportteja voi itse määrittellä. Oppilaan tehdessä suorituksen opettaja pyytää toimistosihteeriltä suorituskaavakkeen. Kaavakkeen palaututtua suoritus tallennetaan ohjelmaan. Mikäli myös opettajilla olisi mahdollisuus käyttää ohjelmaa, he voisivat tarkistaa omien oppilaidensa tietoja ja seurata opintojen etenemistä, kirjoittaa palautetta opinnoista, tehdyistä tutkinnoista ja lukukausiarvioinneista. Sähköisistä toiminnoista esille nousi myös opettajien sähköisesti täytettävä päiväkirja. Nykyisestä ohjelmasta päiväkirjan saa tulostettua, mutta sen täyttäminen sähköisesti ei ole mahdollista.

Tarkasteltaessa oppilashallinto-ohjelmaa palveluprosessissa, voitiin todeta, että se tuottaa asiakkaalle fyysisiä todisteita palvelusta. Näitä ovat lukukausitodistus, opiskelun jatkokaavake, päättötodistus ja matrikkeliote. Päättötodistus tehdään erillisellä tekstinkäsittelyohjelmalla, mutta muut edellä mainitut lomakkeet on mahdollista tulostaa järjestelmästä. Näiden muokkaaminen on mahdollista, mutta kuitenkin rajallista. Ohjelman sisältäviin lomakkeisiin toivottiin enemmän muokkaus-

mahdollisuuksia sekä mahdollisuutta tulostaa päättötodistus siihen kuuluvien tiedoin.

Muita kehitysehdotuksia olivat mahdollisuus viestiä oppilashallinto-ohjelman kautta. Tämä tarkoittaa tuntiperuutusten ilmoittamista oppilaille tai muun tiedotteen lähettämistä sähköisesti. Edellä mainittuun liittyen ohjelmaan toivotaan sisältyvän erilaisten lomakkeiden luomisen mahdollisuus. Lomakkeita tulisi käyttää oppilaitoksen suorittamiin kyselyihin ja palautteisiin sekä lupa-asioiden selvittelyyn, kuten valokuvauslupa. Sähköisten jatkoilmoittautumiskaavakkeiden lähettämisen ja niistä koostuvan yhteenvedon muodostamisen sekä välineiden vuokrauksen näkymisen oppilaan tiedoissa katsottiin parantavan tiedonkulkua ja tehokkuutta.

4.2 Haastattelun tulokset

Tässä työssä on selvitetty neljän eri ohjelman käyttöä siten, että jokaista ohjelmaa kohden haastateltiin kahta käyttäjää eri oppilaitoksista. Teema-alueisiin nousseet asiat on saatu esille litteroiduista aineistoista noudattamalla luvussa 3.2 mainittua laadullisen tutkimuksen analyysin runkoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–92). Saadussa lopputuloksessa kiinnitetään huomio tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimusongelmaan.

4.2.1 Ohjelma A

Haastattelu 1 toteutettiin 4.3.2016.

Ohjelmiston soveltuvuus palveluprosessissa. Oppilaiden hakemukset saapuvat paperisina oppilaitoksen toimistoon. Saapuneista hakemuksista oppilaksi valittujen tiedot tallennetaan toisintona ohjelmaan. Opiskelun jatkamista tai päättymistä kysytään kevätlukukaudella. Oppilaitos on luonut tarvittavan jatkoilmoituskaavakkeen itse. Oppilaat saavat kaavakkeen postin välityksellä. Edellä mainituilla lomakkeilla ilmoitaudutaan myös tarvittaviin ryhmäopintoihin, sekä oppilaat ilmoittavat kantansa hänestä otettujen kuvien ja videoiden käytöstä. Oppilaat saavat tietää ryhmäopintojen ajankohdasta kirjeitse. Oppilaitos haluaa pitää toiminnot pape-

risina huoltajan allekirjoituksen vuoksi. Oppilaiden opinnot etenevät tasoittain. Suoritettavia tasoja varten täytettävät lomakkeet oppilaitos tekee itse. Arvosanat kirjataan ohjelmaan lomakkeelta. Ryhmäopintojen merkinnästä ohjelmaan oppilaitos käyttää kahta erilaista tapaa riippuen siitä, tuleeko aineesta suorittaa tasoja. Mikäli ryhmäopinnoista ei tule suorituksia, merkitään siitä ohjelmaan läsnäolo, muussa tapauksessa vain arvosana. Lukukausien päätteeksi annettuja arvosanoja ei tallenneta ohjelmaan, vaan ne merkitään opintokirjaan tai jäävät opettajalle. Oppilaitos ei anna lukukausitodistuksia. Päättötodistus on mahdollista tulostaa ohjelmasta. Oppilaitos käyttää kuitenkin omaa muodostamaansa päättötodistuksen mallia. Ohjelmasta ei voi lähettää viestejä. Sähköpostiosoitteita ja puhelinnumeroita on mahdollista poimia ohjelmasta viestien lähettämistä varten.

Monipuolisuus ja muunneltavuus. Ohjelman käyttö on mahdollista oppilaitoksen hallinnolla, käyttäjien omilta tietokoneilta. Ohjelmaan voi olla kirjautuneena yksi käyttäjä kerrallaan. Uusien ryhmien lisääminen on vaivatonta, ja mikäli ohjelmaan halutaan kokonaan uusi kohta, voi olla yhteydessä ohjelmantoimittajaan. Ohjelmaan tulee vuosittain päivityslevykeitä, joita voi halutessaan hankkia. Oppilasnäkyä voi suodattaa, jolloin saadaan näkyville aktiiviset, lopettaneet tai kaikki oppilaat. Oppilaiden lopettaessa opintonsa, heidän tietonsa jäävät ohjelmaan käytettävään muotoon. Haastateltavan mukaan ohjelmassa ei ole tulostettavia lomakkeita, joita käytetään oppilaiden etenemisen merkintöihin tai heidän jatkaessaan opintojaan. Ohjelmasta ei myöskään voi tulostaa opettajien päiväkirjoja. Ohjelmaan on valmiiksi määritelty raporttivaihtoehtoja, muita raportteja ei voi hakea. Yksilöopintojen oppilaista on mahdollista saada oppilaslistoja, mutta ryhmien oppilaslistojen kohdalla se ei ole mahdollista. Ryhmäaineista oppilaitos pitää erillistä Excel-listaa. Tilastointia ajatellen raportointi kerrottiin hankalaksi. Laskutusta varten ohjelmaan koodataan kaikki maksuvaihtoehdot, joista valitaan oikeat kullekin oppilaalle. Oppilaitos ei itse laskuta oppilaita, vaan toimittaa ohjelmasta saatavan laskutuslistan taloustoimistoon. Välineiden lainoista toimitetaan erillinen Excel-lista. Haastateltu pohti, että välineiden lainaukset on mahdollista tallentaa ohjelmaan.

Käyttäjien tyytyväisyys ohjelmaan. Haastatellun mielestä ohjelma on heille riittävä sellaisenaan. Toisaalta hän koki, että muunlaisen ohjelman kautta olisi helppompaa viestiä oppilaiden ja huoltajien kanssa. Ohjelman toimittajan kanssa yhteis-

työ on ollut toimivaa ja tarvittava apu saatavilla. Päivittäisessä työssä raportit koettiin riittäviksi. Tilastollisiin tarkoituksiin tietojen saaminen kerrottiin erittäin hankalaksi. Ohjelmaa pidettiin myös kömpelönä käyttä.

Haastattelu 4 toteutettiin 15.3.2016.

Ohjelmiston soveltuvuus palveluprosessissa. Oppilaiden hakemukset saapuvat paperisina tai sähköpostilla oppilaitoksen toimistoon. Saapuneista hakemuksista oppilaksi valittujen tiedot tallennetaan toisintona ohjelmaan. Opiskelun jatkamista tai päättymistä kysytään kevätlukukaudella. Jatkaville oppilaille jaetaan ohjelmasta tulostettu jatkoilmoituskaavake, jonka palautumisen jälkeen tehdään ohjelmaan tarvittavat muutokset. Mikäli oppilaitos haluaa käyttää oppilaan kuvaa, kysytään lupa erikseen kuvakohtaisesti. Oppilaiden opinnot etenevät tasoittain. Suoritettavia tasoja varten täytettävät lomakkeet oppilaitos tekee itse. Arvosanat kirjataan ohjelmaan kyseisiltä lomakkeilta. Ryhmäopintojen merkinnästä ohjelmaan oppilaitos käyttää kahta erilaista tapaa riippuen siitä, tuleeko aineesta suorittaa tasoja. Mikäli ryhmäopinnoista ei tule suorituksia, merkitään siitä ohjelmaan läsnäolo, muussa tapauksessa vain arvosana. Oppilaitos ei anna lukukausitodistuksia, mutta tallentaa arvosanat ohjelmaan. Lukukausien arvosanat merkitään opettajien päiväkirjoihin, joista ne tallennetaan ohjelmaan. Päättötodistus tulostetaan ohjelmasta. Oppilaan suoritukset on mahdollista hakea todistukselle sitä varten luotujen linkkien kautta. Ohjelmasta ei voi lähettää viestejä. Sähköpostiosoitteita ja puhelinnumeroita on mahdollista poimia ohjelmasta viestien lähettämistä varten. Haastateltava kertoi huomanneensa maininnan ohjelman kautta viestimisestä, ohjelman toimittajan päivityskirjeestä.

Monipuolisuus ja muunneltavuus. Ohjelman käyttö on mahdollista oppilaitoksen hallinnolla ja opettajilla. Käyttö on mahdollista tietokoneilta, joille ohjelma on asennettu. Opettajilla on kaksi yhteiskäyttöistä tietokonetta, joilta he voivat katsella omien oppilaidensa tietoja sekä tallentaa heille arvosanoja. Henkilökunta voi olla ohjelmassa yhtä aikaa kirjautuneena, mutta saman oppilaan tietoihin pääsee vain yksi kerrallaan. Oppilaiden lopettaessa, heidän tietonsa poistuvat aktiivisesta näkymästä. Opiskelujen tiedot jäävät kuitenkin ohjelmaan käytettävään muotoon. Muutoksia ohjelmaan on mahdollista tehdä ohjelmiston toimittajan avustuksella. Ohjelmaa tukevat puhelinpalvelu ja muutosten päivityslevykkeet. Viimeisessä päi-

vityskirjeessä on ollut maininta ohjelman kautta viestimisestä. Ohjelmaan on valmiiksi määritelty raporttivaihtoehtoja. Haluttaessa näistä poikkeavia raportteja tulee olla yhteydessä ohjelmatukeen. Tilastollisiin kysymyksiin ei saa suoraan tietoa, vaan tiedot kootaan eri raporteilta. Osasta ryhmäaineiden opinnoista oppilaitos pitää erillisiä osallistumislistoja. Haastateltava arvelee, että niiden vieminen ohjelmaan ei ole mahdollista. Oppilaitos laskuttaa ohjelman kautta. Ohjelman ohjaustietoihin tallennetaan kaikki mahdolliset maksuvaihtoehdot, jotka poimitaan oppilaan tietoihin laskutusta varten. Sisaralennukset tallennetaan oppilaaksi hakeutumisen lomakkeelta oppilaiden tietoihin. Sisaralennuksia voidaan tarkistaa myös lukukausimaksuehdotelma -raportilta. Ohjelma sisältää henkilökuntaosion, jossa on hallinnon ja opettajien tiedot.

Käyttäjien tyytyväisyys ohjelmaan. Haastateltavan mielestä ohjelmassa on kattava määrä raportointipohjia ja ohjelmaa voi muokata toimittajan kanssa yhteistyössä. Tilastoon liittyvä tiedon saanti ohjelmasta koettiin hankalaksi. Päätötodistusta on vaikea saada yksisivuiseksi, mikäli oppilaalla on paljon suorituksia, tällöin on toimittava yhteistyössä ohjelman toimittajan kanssa. Tapa laskuttaa koettiin hyväksi, koska laskujen muodostaminen osastoittain nopeuttaa toimenpidettä. Ohjelman toimittaja tiedustelee muutostarpeita oppilaitoksesta. Ohjelman koettiin olevan hieman rajoittunut, koska saman oppilaan tietoja voi katsoa yksi henkilö kerrallaan. Tätä ei kuitenkaan koettu ongelmaksi.

4.2.2 Ohjelma B

Haastattelu 3 toteutettiin 11.3.2016.

Ohjelmiston soveltuvuus palveluprosessissa. Oppilaiden hakemukset saapuvat sähköpostin välityksellä oppilaitoksen toimistoon. Hakijat soittavat pääsykoeajat oppilaitoksen toimistosta. Oppilasvalinnoista heille lähetetään kirje. Oppilaiksi valittujen tiedot tallennetaan toisintona ohjelmaan. Opiskelun jatkamista tai päättymistä kysytään kevätlukukaudella. Jatkaville oppilaille jaetaan ohjelmasta tulostettu jatkoilmoituskaavake, jonka palautumisen jälkeen tehdään ohjelmaan tarvittavat muutokset. Saatujen tietojen pohjalta muodostetaan kooste oppilastilanteesta. Toiminnot halutaan pitää paperisina huoltajan allekirjoituksen saamisen

vuoksi. Oppilaiden opinnot etenevät tasoittain. Suoritettavia tasoja varten täytettävät lomakkeet oppilaitos tekee itse. Arvosanat kirjataan ohjelmaan kyseisiltä lomakkeilta. Ryhmäopintojen merkinnästä ohjelmaan oppilaitos käyttää kahta erilaista tapaa riippuen siitä, tuleeko aineesta suorittaa tasoja. Mikäli ryhmäopinnoista ei tule suorituksia, merkitään siitä ohjelmaan läsnäolo, muussa tapauksessa vain arvosana. Oppilaitos ei anna lukukausitodistuksia, eikä tallenna lukukausiarviointeja ohjelmaan. Lukukausien arvioinnit merkitään opettajien päiväkirjoihin sekä oppilaiden opintokirjaan. Päättötodistus tulostetaan ohjelmasta. Todistus voi olla myös kaksisivuinen, mikäli tietoja on paljon. Oppilaitos lähettää oppilaille ohjelman kautta infokirjeen kuukausittain. Ohjelman muita viestinnän mahdollisuuksia ei ole käytössä.

Monipuolisuus ja muunneltavuus. Ohjelman käyttö on mahdollista oppilaitoksen hallinnolla, kunkin omalla koneella. Opettajien käytössä on ohjelman kirjasto ominaisuus, josta voi katsoa oppilaitoksessa olevia nuottikirjoja. Oppilaiden lopettaessa opinnot, heidän tietonsa jäävät ohjelmaan käytettävään muotoon. Aktiivisessa tilassa näkyvät vain nykyiset oppilaat. Mikäli ohjelmaan halutaan ohjelmistollisia muutoksia, on käyttäjä yhteydessä pääkäyttäjään, joka pyytää tarvittaessa tukea ohjelman toimittajalta. Haastateltava arveli pääkäyttäjän tekemän ohjelmasta tulostetut jatkoilmoituskaavakkeet ja todistusohjat ohjelman lomake-editorilla. Oppilaitos ei juuri käytä sivustoillaan oppilaista otettuja kuvia. Mikäli lupa kysytään, on ohjelmaan mahdollista merkitä kuvien julkaisulupa. Haastateltava kertoi, että käyttää vähän ohjelman raportointiominaisuutta. Tilastolliseen raportointiin hän saa osan tiedoista ohjelmasta ja osan muulla tavalla ylläpidetyistä tiedoista. Oppilaitos laskuttaa ohjelman kautta. Ohjelman ohjaustietoihin tallennetaan kaikki mahdolliset maksuvaihtoehdot, jotka poimitaan oppilaan tietoihin laskutusta varten. Oppilaitos merkitsee välineiden lainat oppilaan tietoihin, josta se ei kuitenkaan suoraan kulkeudu laskulle. Sisaralennukset tarkistetaan oppilaslistan mukaan. Ohjelmassa on mahdollisuus kerätä tietoa luokkahuoneiden käytöstä, ominaisuus ei kuitenkaan ole tällä hetkellä käytössä. Ohjelma sisältää henkilökuntaosion, jossa ovat hallinnon ja opettajien tiedot sekä sijaisrekisteri.

Käyttäjien tyytyväisyys ohjelmaan. Haastateltava on periaatteessa tyytyväinen raporteihin. Hän arveli, että niitä pystyisi käyttämään monipuolisemmin, mikäli

perehtyisi ohjelmaan paremmin. Haastateltava haluaisi oppilaiden hakemukset suoraan ohjelmaan, koska se säästäisi aikaa, vähentäisi erityisesti sähköpostiosoitteiden ja puhelinnumeroiden toisinoissa virheiden määrää. Tekstiviestit lähetettäisiin mieluummin ohjelman kautta, koska hän joutuu syöttämään numerot yksitellen ohjelmasta toiseen. Ohjelman sähköpostiviestien lähettämisen mahdollisuuteen hän oli tyytyväinen. Laskutus koettiin erittäin hyväksi ja nopeaksi tavaksi. Haastateltavan mielestä ohjelma vaikuttaa ensin sekavalta siinä olevien pienien laatikoiden vuoksi.

Haastattelu 2 toteutettiin 10.3.2016.

Ohjelmiston soveltuvuus palveluprosessissa. Oppilaiden hakemukset saapuvat suoraan ohjelman rekisteriin, josta voi nähdä hakijat. Ohjelmasta voi lähettää pääsykoeajat sähköpostitse. Hyväksynnällä uudet oppilaat siirtyvät hakijarekisteristä oppilaiksi. Kuvausluvut kysytään hakemuksella, ja vastaus tallentuu ohjelmaan. Oppilaat jatkoilmoittautuvat ohjelman www-liittymän kautta omilla tunnuksillaan, jolloin muuttuneet tiedot päivittyvät ohjelmaan. Oppilaiden opinnot etenevät tasoittain. Suoritukset tallennetaan ohjelmaan paperilta. Ryhmäaineiden osallistumiset ja suoritukset kirjataan myös paperilta. Tallennus on mahdollista suorittaa ryhmittäin. Oppilaitos ei anna lukukausitodistuksia. Lukukausien arvioinnit merkitään paperiselle opintokirjalle. Perustason päättötodistus tulostetaan ohjelmasta, ja siihen tulevat tiedot ovat määriteltävissä. Opistotason päättötodistus tehdään erillisellä ohjelmalla. Oppilaitos viestii ohjelman www-liittymän ja sähköpostin välityksellä. Ohjelmassa on tekstiviestien lähettämisen mahdollisuus, mutta se ei ole käytössä.

Monipuolisuus ja muunneltavuus. Ohjelman käyttäminen on mahdollista oppilaitoksen hallinnolla ja vahtimestarilla. Opettajien käytössä on ohjelman www-liittymä. Ohjelmaa voi käyttää kaupungin palvelimella olevilta koneilta, www-liittymään pääsee myös muualta. Ohjelmasta voidaan heijastaa www-liittymään tietoja sekä täytettäviä lomakkeita. Oppilaaksi hakeutumisen lomakkeelta voidaan siirtää ohjelmaan kaikki lomakkeella oleva tieto. Pääsykoeaikoja on mahdollista ilmoittaa suoraan ohjelmasta. Palautuneita jatkoilmoituksia on mahdollista seurata reaaliajassa ja vastauksista on mahdollista hakea koosteita eri vastauksista. Riippuen ohjelman rakentamisen tavasta, voivat myös opettajat tallentaa oppilaidensa

arvosanoja ohjelmaan. Lomake-editorilla voi ohjelmaan luoda erilaisia lomakkeita. Edellä mainittu päättötodistus on luotu ohjelman lomake-editorilla, ja siihen tulostuvat tiedot ovat määriteltävissä. Oppilaitos voi viestiä ohjelman sähköpostilla tai www-liittymän kautta. Mahdollisuus tekstiviestien lähettämiseen löytyy ohjelmasta, mutta ominaisuus ei ole tällä hetkellä käytössä. Oppilaiden lopettaessaan opintonsa heidän tietonsa jäävät ohjelmaan käytettävään muotoon. Kaikista tiedoista, jotka ohjelmaan on viety, voidaan tehdä raporttihakuja. Raporttihaut ovat kuitenkin riippuvaisia ohjelman rakenteesta. Raportteja voidaan viedä Exceliin, jolloin niiden ulkonäköä on mahdollista muokata. Tilastointiin liittyvät tiedot saadaan ohjelmasta, haastateltu ei kuitenkaan itse tehnyt näitä tilastoja. Oppilaitos laskuttaa ohjelman kautta. Sisaralennus myönnetään hakemuksesta ja tieto tallennetaan ohjelmaan oppilaan kohdalle. Ohjelmaan tallennetaan maksuvaihtoehdot, jotka tulevat oppilaiden tietoihin. Välineiden lainat merkitään ohjelman kirjastoon, ja ne laskutetaan erikseen. Ohjelmassa on mahdollisuus tehdä opettajien päiväkirjat. Toiminto ei kuitenkaan ole tällä hetkellä käytössä, vaan opettajat täyttävät paperisia päiväkirjoja. Opettajien tiedot ovat ohjelmassa hyvin, heidän tunneistaan ja opetusryhmistään saa tarvittavat tulosteet. Ohjelmaan saa käyttötukea puhelimitse, sähköpostilla, etäyhteydellä, henkilökohtaisesti sekä koulutustilaisuuksissa.

Käyttäjien tyytyväisyys ohjelmaan. Haastateltava oli erittäin tyytyväinen oppilaaksi hakeutumisen tietojen siirtymisestä ohjelmaan. Tällä on välttytty toisintotalennuksen työmäärältä sekä virhemahdollisuudet ovat vähentyneet erityisesti sähköpostiosoitteissa ja puhelinnumeroissa. Pääsykoeaikoja voi lähettää ohjelman kautta, jolloin voi havaita kaikki hakijat huomioon otetuiksi. Jatkoilmoituskaavakkeiden sähköinen täyttäminen on jättänyt pois hakemusten odottamisen ja asiakkaat ovat kokeneet niiden täyttämisen netissä mielekkääksi. Täytettyjen kaavakkeiden seuraaminen on helppoa reaaliajassa. Arvosanojen tallentaminen ryhmittäin on tehnyt työstä nopeampaa ja sujuvaa. Viestittäessä www-liittymän kautta, ei aina voi olla varma siitä, ovatko kaikki käyneet lukemassa viestin. Ohjelman kautta viestiminen koettiin varmemmaksi. Tekstiviestimahdollisuus koettiin kalliiksi, jonka vuoksi sitä ei käytetä. Laskutus on helppo tehdä osastoittain suurelle ryhmälle. Ulkoasultaan ohjelma koettiin perinteiseksi, eikä niin mielekkääksi, kuin nykyajan ohjelmat. Halutut muutokset suoritettiin nopeasti ja tukea saa puhelimitse, etäyhteyden avulla ja koulutustilaisuuksissa. Ohjelman käyttö on riippuvainen siitä,

kuinka ohjelma on rakennettu. Muokkaus halutun kaltaiseksi on mahdollista, mutta vaatii paneutumista. Itse on osattava pyytää muutoksia. Haastateltavan mukaan perehtyminen kaikkeen ei kuitenkaan ole mahdollista ajanpuutteen vuoksi.

4.2.3 Ohjelma C

Haastattelu 5 toteutettiin 16.3.2016.

Ohjelmiston soveltuvuus palveluprosessissa. Oppilaiden hakemukset saadaan suoraan ohjelmaan ohjelman toimittajan toimesta. Oppilaan kuvauslupa kysytään hakeutumisen yhteydessä, lupa on mahdollista antaa myös paikan vastaanottamisen yhteydessä. Tällä hetkellä oppilaitos on siirtymävaiheessa, ja hakemuksia käsitellään niin sanotusti vanhan ja uuden ohjelman välillä. Valituksi tulemisesta lähetetään kirje, jonka huoltaja allekirjoittaa vahvistaakseen oppilaspaikan. Oppilaat jatkoilmoittautuvat samalla periaatteella kuin hakeutuminen tapahtuu. Erona on, että oppilaat saavat henkilökohtaisen linkin jatkoilmoittautumiseen. Hakemukset ja jatkoilmoittautumiset tulevat vanhan ohjelman puolelle, josta ne siirretään uuteen ohjelmaan. Jatkoilmoittautumisen yhteydessä oppilaat ilmoittautuvat myös ryhmäaineeseen. Oppilaiden opinnot etenevät tasoittain. Suoritukset tavoitellaan kirjittavaksi ohjelmaan sähköisesti opettajan toimesta, samalla kirjataan tasoon kuuluva taustaohjelma. Suorituksen kuittaamisella tieto hyväksytään ohjelmaan. Koska toimintoa käytetään ensimmäistä kertaa, suoritus kirjataan myös paperille. Ryhmäaineen suoritusten tallentamista ohjelmaan ryhmittäin kehitetään parhaillaan. Oppilaitos ei anna lukukausitodistuksia, eikä siihen liittyviä arvosanoja. Oppilaitos ei ole vielä tulostanut ohjelmasta päättötodistuksia. Tällä hetkellä oppilaitos suorittaa lyhyet ja kiireelliset viestit työpuhelimiin luotujen ryhmien avulla. Ohjelmasta on mahdollisuus poimia osoitteet sähköpostin lähettämistä varten.

Monipuolisuus ja muunneltavuus. Ohjelman käyttö on mahdollista oppilaitoksen hallinnolla ja tällä hetkellä ryhmäaineiden opettajilla. Ohjelma ei ole sidoksissa fyysisesti samaan paikkaan. Tulevaisuudessa poistuu tietojen "vaihtaminen" uuden ja vanhan ohjelman välillä, hakemukset ja jatkoilmoituskaavakkeet tulevat suoraan ohjelmaan. Haastateltu kertoi, että ohjelmassa voi tulevaisuudessa mahdollisesti suorittaa valintaprosessin eri vaiheet. Oppilaspaikan vahvistamisen kirje tulee lä-

hetettäväksi suoraan ohjelmasta, opiskelupaikan voi tällöin vahvistaa sähköisellä allekirjoituksella. Tällä hetkellä hakulomakkeiden päivitykset tekee ohjelman toimittaja, oppilaitoksen toivomusten mukaisesti. Ohjelmasta on mahdollisuus viedä tietoja Excel-ohjelmaan, jolloin niiden muokkaaminen on mahdollista. Haastateltava kertoo, että jatkossa oppilaitoksilla on mahdollisuus päivittää tämänkaltaisia asioita itse. Opettajille on tulossa lisää mahdollisuuksia hallinnoida omia oppilaitaan, mikä tarkoittaisi muun muassa suoritusten lisäämistä sähköisesti ohjelmaan. Niin ikään kehitteillä on ryhmäaineen arviointien tallentaminen ryhmä kerrallaan. Ohjelmaa rakennetaan päättötodistuksen osalta siten, että tulostamisen yhteydessä muodostuu myös PDF-tiedosto todistuksesta. Tarkoituksena on, että ohjelma hakee tiedot todistukselle valmiiksi, mutta säilyttää kuitenkin muokattavuuden. Tekstiviestejä ja sähköposteja voi lähettää ohjelman kautta, toiminnot eivät kuitenkaan ole vielä olleet oppilaitoksen käytössä. Haastateltavan mukaan ohjelmaan luodaan oppilaiden ja huoltajien portaali, jolloin he voisivat paitsi tarkastella opintojaan myös päivittää omia muuttuneita tietojaan. Oppilaiden lopettaessaan opintonsa heidän tietonsa jäävät ohjelmaan käytettävään muotoon. Tällä hetkellä ohjelman toimittaja tekee ohjelmaan tarvittavat muutokset. Tukea ohjelman käyttöön on mahdollisuus saada puhelimitse, sähköpostitse tai Chat-palvelun kautta. Lisäksi ohjelmiston toimittaja pitää teknisistä muutoksista blogia. Ohjelmasta saatavat raportit ovat hakupohjaisia, eivät valmiita raporttipohjia. Haastatellun mukaan ohjelmasta saa kattavasti raportteja. Haastateltu ei varsinaisesti itse käytä raportointia työssään. Hän kertoi, että Tilastokeskuksen pyytämään raporttiin ei tarvitse yhdistellä eri raportteja. Ohjelman toimittaja kehittää edelleen tätä toimintoa sujuvammaksi. Oppilaitos laskuttaa ohjelman kautta. Laskun määräytymisen perusteet muodostetaan ohjelmaan, tiedot näkyvät oppilaan näkymässä. Sisaralennukset kysytään hakeutumisen yhteydessä ja tallennetaan ohjelmaan. Ohjelmassa on ns. hakukone ominaisuus, joka ehdottaa samannimisiä tai samassa osoitteessa olevia sisaruksiksi. Sisaruksen lopettaessa, ohjelma huomioi alennuksen tarpeettomaksi. Välineiden vuokrat merkitään ohjelmaan, ja se voidaan laskuttaa lukukausimaksun yhteydessä. Ohjelma sisältää osion, johon tulevat opettajien tiedot. Tällä hetkellä opettajille ei ole ohjelmassa päiväkirjamahdollisuutta. Haastateltu kertoi, että tavoitteena on kuitenkin saada sähköisen päiväkirjan täyttömahdollisuus ohjelmaan.

Käyttäjien tyytyväisyys ohjelmaan. Haastateltava oli tyytyväinen sekä ohjelmaan tulleisiin että tulevaisuuden tarjoamiin muutoksiin. Muutokset ovat vähentäneet sisäistä papereiden siirtoa opettajien ja toimiston välillä. Ohjelma on myös tarjonnut paperia paremmat työkalut työskentelyyn. Käytännön työssä koetaan erittäin isoksi ja positiiviseksi muutokseksi se, että ohjelmasta voitaisiin lähettää sähköpostia valituille oppilaille, ryhmille tai yksittäin. Ohjelmassa tapahtuu muutoksia, mutta ne ovat tulleet kohtuullisin väliajoin, jolloin ne eivät ole vaatineet ylimääräistä totuttelua. Ohjelmaa on helppo käyttää ja saadusta tuesta, tavoitettavuudesta sekä asiakaspalvelusta, hänellä on pelkkää hyvää sanottavanaan. Haastatellun mielestä ohjelma on hyvä jo tällä hetkellä, ja hän uskoo sen kehitysmahdollisuuksiin.

Haastattelu 8 toteutettiin 1.4.2016.

Ohjelmiston soveltuvuus palveluprosessissa. Oppilaiden hakemukset saadaan suoraan ohjelmaan ohjelman toimittajan toimesta. Tällä hetkellä hakemuksia käsitellään niin sanotusti vanhan ja uuden ohjelman välillä, hakemukset saapuvat vielä vanhaan ohjelmaan. Hakemuksen yhteydessä tulee valita myös haluttu pääsykoepäivä. Lomakkeella kysytään myös lupaa valokuvan julkaisemisesta netissä sekä tietoa opiskelevasta sisaruksesta. Haastateltu arvioi vahvistuksen pääsykoepäivästä lähtevän ohjelman sähköpostista. Oppilaiden jatkoilmoittautuminen suoritetaan myös sähköisesti. Tällä hetkellä oppilaitos tulostaa ohjelmasta oppilaille kirjautumiseen tarvittavat tunnukset ja ohjeet jatkoilmoittautumiseen. Opettajat jakavat tiedot omille oppilailleen. Haastateltava arvioi tunnuksien menevä jatkossa sähköisesti oppilaille tai huoltajille. Osaan ryhmäaineista voi ilmoittautua suoraan ryhmiin, osaan tiedot tallennetaan paperilta. Oppilaiden opinnot etenevät tasoitain. Tällä hetkellä oppilaitos tulostaa aiemmin käytössä olleesta oppilashallinto-ohjelmasta kaavakkeet suoritusmerkinnöille, jolta tieto tallennetaan ohjelmaan. Ryhmäaineiden suoritukset merkitään myös paperilta ohjelmaan. Oppilaitos ei anna lukukausitodistuksia. Opettajat antavat oppilaille suullisen arvioinnin kuluneesta vuodesta. Päätötodistusta ei uudesta ohjelmasta ole vielä tulostettu. Aiemmasta ohjelmasta on tulostettu todistus, johon ohjelma on hakenut tarvittavat tiedot. Niin ikään siirtymäaikana on viestintä aiemmassa ohjelmassa toteutettu sähköpostin

välityksellä, jolloin osoitteet on kopioitu ohjelmasta edelleen lähetystä varten. Tekstiviestit on lähetetty työpuhelimista.

Monipuolisuus ja muunneltavuus. Ohjelman käyttö on tällä hetkellä mahdollista oppilaitoksen hallinnolla. Tulevaisuudessa myös opettajat käyttävät ohjelmaa, jolloin he voivat tarkastella oppilaidensa opintoja ja tallentaa suorituksia. Oppilaat ja huoltajat eivät tällä hetkellä voi tarkastella omia tietojaan. Ohjelma ei ole sidottu fyysisesti samaan paikkaan. Välivaiheen mentyä ohi oppilaitos saa oppilaiden haku- ja jatkoilmoitukset suoraan ohjelmaan. Ohjelmassa on mahdollisuus myös ilmoittautua ryhmäaineisiin. Pääsykokeeseen on mahdollista ilmoittautua joko tietylle päivälle tai kellonajalle, tavan voi oppilaitos valita. Oppilaat saavat täyttämiinsä haku- ja jatkokaavakkeisiin ohjelmasta automaattisesti kuittauksen ilmoituksen perille menosta. Ryhmäaineen ilmoittautumisessa näkyvät ryhmän tiedot, sisältökuvaus ja hinta. Ohjelmasta lähtee viesti ryhmään pääsystä tai jonoon joutumisesta. Oppilaiden tarvitsemat tunnukset voi luoda ohjelmassa kaikille kerralla. Hallintoon on mahdollista saada tiedoista tiivislista, josta voi tarvittaessa ilmoittaa unohduneen salasanan. Jatkossa opettaja voi kirjata ohjelmaan oppilailleen tulevan suorituksen ohjelmaa, ilmoittaa sähköisesti tulevalle lautakunnalle tulossa olevasta suorituksesta ja kirjata sen. Suoritus kuitataan hyväksytyksi hallinnossa. Päättöto- distuslomaketta rakennetaan siten, että on mahdollisuus valita mitä lomakkeista käyttää. Lomakkeen "reunoille" tulee oppilaitoksen yksilöllisiä tietoja. Ohjelmassa oppilaalla on yksi numero ja tulostuvalle matrikkeliotteelle tulee koko hänen oppilaitoksessa oloaikansa tiedot. Raporteille tulostuvat tiedot ovat muokattavissa. Ohjelman kautta viestittäessä valitaan vastaanottajien jälkeen lähetysmuoto, tekstiviesti tai sähköposti. Päätettäessä oppilaan opintoja, tieto kulkeutuu kaikkiin oppilaan opintoaineisiin. Ohjelmassa lopettaneille oppilaille on oma arkistonsa. Oppilaiden lopettaessa opintonsa heidän tietonsa jäävät ohjelmaan käytettävään muotoon. Tällä hetkellä käytettäviä lomakkeita on vähän, mutta toiminto on kehitymässä siten, että oppilaitokset voivat tehdä myös oman näköisiä lomakkeitaan. Ohjelmasta on mahdollista saada palkanlaskentaa varten tuntitietoja kustannuspaikoittain. Haastateltavan mukaan ohjelmassa on tällä hetkellä välttämättömimmät raportit, koska ohjelma on uusi. Kevään tilastointia varten löytyvät raporttipohjat. Ohjelma muodostaa tietoja toimintakertomuksen kokoamiseen. Oppilaitos voi laskuttaa ohjelman kautta, tällä hetkellä he ovat tehneet muutaman koelaskun.

Vuokrattavat välineet merkitään ohjelmaan. Välineitä laskettaessa ohjelma hakee oppilaiden tiedoista maininnan vuokrauksesta. Sisaralennukset ohjelma poimii hakukaavakkeelta tulleiden tietojen pohjalta tai ohjelma ehdottaa sisaruksiksi samassa osoitteessa asuvia oppilaita. Tällä hetkellä opettajien päiväkirjat ovat paperiset. Tulevaisuudessa on mahdollista täyttää sähköistä päiväkirjaa.

Käyttäjien tyytyväisyys ohjelmaan. Haastateltavan mielestä on tärkeää, että tiedot hakemukselta ja jatkoilmoittautumisien muutokset tulevat suoraan ohjelmaan. Ohjelmasta on myös reaaliaikaisesti nähtävillä opettajan oppilaiden ilmoitusten tilanne. Toiminto nopeuttaa uusien oppilaspaikkojen myöntämistä. Haettaessa oppilasta nimellä ohjelmasta on tällä hetkellä haettava aktiivisista, lopettaneista ja vapaavuodella olevien oppilaiden rekistereistä. Toimintoon on pyydetty muutosta, jotta se hakisi kaikista rekistereistä samanaikaisesti. Oppilaan suorituksen tallentaminen ryhmittäin koettiin erittäin hyväksi. Opintojen päätyttyä oppilaan opintoja voi tarkastella koko opiskelun polun ajalta. Päätötodistuksen tulostusmahdollisuutta ohjelmasta pidetään ehdottoman hienona asiana. Viestiminen ohjelman avulla on sujuvaa ja voi olla varma viestin perille saamisesta monipuolisen vastaanottajavalinnan vuoksi. Raportit tuntuvat helpoilta ja selkeiltä. Oppilasraporteille on lisäksi väreittäin eroteltu eri osastoilla olevat oppilaat. Ohjelman käyttöön saa tukea puhelimitse, sähköpostilla, Chat-palvelun kautta ja koulutuksissa. Asiakaspalvelu on koettu ystävälliseksi, hyväksi ja nopeaksi. Tärkeänä pidettiin myös ohjelman toimittajan tuntemusta koulutusosalta.

4.2.4 Ohjelma D

Haastattelu 6 toteutettiin 30.3.2016.

Ohjelmiston soveltuvuus palveluprosessissa. Oppilaiden hakemukset saapuvat suoraan ohjelmaan. Hakemista varten tehdään ohjelmaan kurssi. Oppilaitoksella on käytössään pelkästään sähköinen haku- ja jatkoilmoittautuminen. Oppilaitos ei järjestä pääsykokeita, vaan kaikki hakijat tulevat muutaman viikon tutustumisjaksolle, jonka jälkeen tehdään valinnat. Haastateltava arveli tutustumisjakson kutsujen lähetettävän tekstiviestillä. Osaan ryhmäaineista voi ilmoittautua suoraan ryhmiin, osaan tiedot tallennetaan paperilta. Jatkoilmoittautumista varten ohjel-

maan luodaan kurssit aineittain. Jatkaessaan oppilaat täyttävät samanlaisen lomakkeen kuin uudet oppilaat. Osaan ryhmäaineista voi tehdä jatkamisilmoituksen sähköisesti. Oppilaiden opinnot etenevät tasoittain. Oppilaitos tallentaa tehdyt suoritukset ohjelmaan paperilta. Suorituskaavakkeet he ovat luoneet itse. Oppilaitos ei anna lukukausitodistuksia tai niihin liittyviä arvosanoja. Päättötodistus tehdään oppilaitoksen omalle todistus pohjalle. Tiedot todistukseen kerätään ohjelmasta sekä aiemmin käytössä olleesta ohjelmasta. Oppilaitos pyrkii viestimään tekstiviestien välityksellä. Viestintää varten oppilaitos kopioi tiedot ohjelmasta ja käyttää muuta tekstiviestipalvelua ja sähköpostia.

Monipuolisuus ja muunneltavuus. Ohjelman käyttö on mahdollista oppilaitoksen hallinnolla ja opettajilla. Ohjelma ei ole sidottu fyysisesti samaan paikkaan. Opettajien käyttö on lähinnä omien oppilaiden opintojen seuraamista ja yhteystietojen hakemista ohjelmasta. Opettajatunnuksilla ei voi tallentaa oppilaiden suorituksia. Oppilaiden täyttäessä sähköisen hakemuksen sen tiedot tallentuvat samalla ohjelmaan. Jatkoilmoittautumiset tehdään ilmoittautumalla kurssille, joka on nimetty aineen mukaisesti. Oppilaiden tulee täyttää tietonsa aina uudelleen, muutokset päivittyvät ohjelmaan. Jatkavien oppilaiden tiedot kopioidaan edelliseltä lukuvuodelta ja päivitetään muutokset kyseiselle vuodelle. Haku- ja jatkokaavakkeilla kysytään mahdolliset sisarukset ja lupa kuvaukseen. Linkki ilmoittautumiseen on oppilaitoksen nettisivustolla. Suoritusten lisääminen ohjelmaan tapahtuu erilliseltä lomakkeelta. Ohjelmaan voidaan tallentaa myös suorituksen ohjelmisto ja kirjallinen palaute. Ohjelmasta voi tulostaa päättötodistuksen. Siihen tulostuvat tiedot on mahdollista rastittaa matrikkeliotteelta. Oppilaitos ei ole vielä perehtynyt toiminnon aukottomuuteen. Siirryttäessä vanhasta ohjelmasta nykyiseen, kaikki oppilaiden tiedot eivät siirtyneet. Todistusta tehtäessä on huomioitava sekä uudessa että vanhassa ohjelmassa olevat oppilaiden suoritukset. Oppilaitoksella on käytössään oma todistus pohja. Ohjelmasta on mahdollista lähettää tekstiviestejä. Lähetettäviä sähköposteja varten osoitteet kopioidaan ohjelmasta työ sähköpostiin. Ohjelmassa ei ole varsinaista sähköistä arkistointia, mutta oppilaan opintojen päättyessä heidän tietonsa säilyvät muuttumattomina. Kuitenkin on huomattava, että kesken lukuvuotta muuttuva oppitunnin pituus tallentuu edellisen tiedon päälle. Ryhmiä luotaessa voidaan aiempia ryhmiä kopioida ja tietoja muuttamalla muodostaa uusia. Varsinaisia lomakkeita ohjelmassa on vähän. Haastateltava arvioi, että niitä olisi

mahdollisuus saada sinne lisää. Ryhmäopetusta opettavat opettajat voivat täyttää sähköistä päiväkirjaa. Yksilöopetuksen kohdalla ohjelmasta ei saa päiväkirjaa. Haastateltava kertoo, että ohjelmasta on saatavilla kattavasti raportteja, on vain käytettävä oikeaa hakutoimintoa. Keväällä olevaan tilastointiin saa ohjelmasta raportin suoraan. Tämä on edellyttänyt, että ohjelmaan viedyt tiedot on viety tietyllä tavalla. Oppilaitos laskuttaa ohjelman kautta. Oppilaiden tiedoissa on lukukausimaksun määrätymisen tieto ja sisaralennus. Välineiden vuokrat laskutetaan ohjelman kautta, mutta tieto niistä pidetään paperilla.

Käyttäjien tyytyväisyys ohjelmaan. Haastateltava piti sähköisen hakukaavakkeen täyttämistä hyvänä. Koneella kirjoitetusta tekstistä saa selvää ja ilmoitus ei tule läpi, ellei ole täyttänyt kaikkia pakollisia kenttiä. Uusia kursseja on mahdollista tehdä kopioimalla niitä jo luoduista, esimerkiksi haun ja jatkoilmoittautumisen yhteydessä. Ohjelmasta saatavaa päättötodistusta pidettiin pelkistettynä, siihen haluttiin lisää muotoilua. Koska kaikki aiemman ohjelman tiedot eivät ole siirtyneet nykyiseen ohjelmaan, todistuksen tulostaminen tätä kautta ei ole käytännössä mahdollista. Tekstiviestin lähettämistä varten numeroiden kopioiminen toiseen viestipalveluun koettiin nopeaksi. Osoitteiden kopioiminen sujuu paremmin ryhmäopetuksesta. Yksilöopetuksen lähetystiedot on kirjoitettava oppilaslistalta yksitellen toiseen viestipalveluun. Haastateltava ei ollut varma siitä, saako tiedot kopioitua helpommin jollakin toisella tavalla. Ohjelmasta on mahdollista saada monenlaista listausta ja raporttia eri asioista. Tällä hetkellä he kokevat saavansa tilastollisiin asioihin paljon helpotusta. Tämä on edellyttänyt tietojen viemistä ohjelmaan oikealla tavalla. Päiväkirjan käytössä toivottiin kehittämistä myös yksilöopettajien tarpeita varten. Laskutus koettiin helpommaksi ja nopeammaksi kuin aiemmin. Ryhmäopetuksessa se on kuitenkin yksinkertaisempaa kuin yksilöoppilaiden kohdalla. Ohjelman toimittaja kysyy tarvittavia muutoksia koulutuspäivillä. Toimintojen kehittämisessä haastateltu koki kuitenkin ongelmaksi käytettävissä olevan ajan. Tukea ohjelman käyttöön saa puhelimitse, sähköpostilla ja koulutustilaisuuksissa. Haastateltu kokee, että päivittäisissä pulmatilanteissa ohjelman toimittajalta saa nopeasti neuvoa. Pidempijaksoiset tilanteet toteutuvat viiveellä. Ylipäättään tekniset asiat sujuvat, mutta juuri tämän koulutusalan tuntemusta ohjelman käytössä on kysyttävä toisilta käyttäjiltä. Oltaessa yhteydessä tukeen vastaanotto on hyvä. Ohjelmaa pidettiin hieman jäykkänä yksilöopetuksessa sen kurssimuotoisuuden vuoksi.

Haastattelu 7 toteutettiin 30.3.2016.

Ohjelmiston soveltuvuus palveluprosessissa. Oppilaiden hakemukset saapuvat suoraan ohjelmaan. Oppilaitoksella ei ole pääsykokeita, opiskelijat valitaan ilmoittautumisjärjestyksessä. Osaan ryhmäaineista voi ilmoittautua suoraan ryhmään, osaan tiedot tallennetaan paperilta. Ryhmän koko voidaan määrittellä, jolloin varasijalle tuleva saa siitä ilmoituksen. Jatkoilmoituksessa varsinaiset oppilaat ilmoittautuvat kaikki samalle sitä varten luodulle kurssille. Jatkovat oppilaat poimitaan opettajittain ja heidän tietonsa kopioidaan seuraavalle vuodelle. Mikäli ilmoituksella on erityistoiveita, ne on poimittava sieltä erikseen. Oppilaiden opinnot etenevät tasoittain. Oppilaitos on luonut oman lomakkeen suoritusmerkintöjä varten. Palautuneelta lomakkeelta suoritus tallennetaan ohjelmaan. Ryhmäaineiden suoritukset tallennettaneen ohjelmaan oppilaittain. Oppilaitos ei anna lukukausitodistuksia tai siihen liittyviä arvosanoja. Käytössä on opintokirja, jonka sähköisestä muodosta on ollut ajatusta. Päätötodistuksia ei tulosteta ohjelmasta, käytössä on oma erillinen todistus pohja. Viestiminen toteutetaan pääsääntöisesti sähköisesti. Oppilaitos lähettää tekstiviestit ohjelman kautta. Sähköpostin lähettämiseksi ohjelmasta poimitaan osoitteet ja kopioidaan työ sähköpostiin.

Monipuolisuus ja muunneltavuus. Ohjelman käyttö on mahdollista oppilaitoksen hallinnolla ja opettajilla. Osa opettajista käyttää ohjelmaa lähinnä viestintään. Ryhmäaineiden opettajat voivat myös muokata ryhmiä ja tehdä oppilassiirtoja ryhmien välillä. He käyttävät ohjelmaa myös tiedotteiden lähettämiseen. Ohjelma ei ole sidottu fyysisesti samaan paikkaan. Oppilailla ja huoltajilla ei ole mahdollisuutta nähdä omia tietojaan ohjelmasta. Hakeutumisen ja jatkoilmoittautumisen yhteydessä tallennetut tiedot tulevat sellaisenaan ohjelmaan. Edellisen vuoden vastaavia kursseja voidaan hyödyntää kopioimalla ne kuluvalle vuodelle. Ohjelmasta voidaan lähettää suoraan tekstiviestejä, sähköpostiosoitteiden poimiminen toiseen järjestelmään on sujuvaa. Oppilaan lopettaessa opintonsa hänen tietonsa säilyvät ohjelmassa. Ohjelma ei kuitenkaan sisällä erityistä arkistoa. Mikäli oppilaan tunnin pituus muuttuu kesken lukukauden, tieto tallentuu edellisen päälle. Tieto muutoksesta on kirjattava erikseen, jos se halutaan säilyttää. Opiskelijakortit ovat oppilaan tiedoissa lukukausittain. Tarvittavat ohjelmistolliset muutokset tapahtuvat ohjelman toimittajan toimesta. Ohjelmasta on mahdollista hakea monipuoli-

sesti erilaisia raportteja. Haastateltava ei itse täytä tilastollisia raportteja. Hänen mielestään kevään tilastotieto saadaan ohjelmasta sisällöllisesti lähelle oikeana. Oikean tiedon saaminen vaatii ohjelmaan tallennettavien tietojen tallennustavan miettimistä oikeaan kohtaan, jotta se nousisi tilastoraporttiin oikealle kohdalle. Laskutus on mahdollista suorittaa ohjelman kautta. Sisaralennukset tarkistetaan erillisten listojen avulla. Hinta muodostuu kurseittain, ja oppilaitos laskuttaa varsinaiset lukukausimaksut ja välinevuokrat erikseen.

Käyttäjien tyytyväisyys ohjelmaan. Haastateltava piti sähköisen hakemisen parhaana ominaisuutena sitä, että tiedot tulevat ohjelmaan käytettävään muotoon. Ryhmäopinnoista poistuu ryhmiin sijoittelu. Oppilaiden hyväksyminen oppilaiksi on nopeaa, koska haku tapahtuu aineittain ja kunnittain. Jatkoilmoittautuminen aiheuttaa jonkin verran käsityötä, koska kaikki ilmoittautuvat samalle kurssille. Määrästä on kuitenkin helppo erotella opintonsa päättäneet oppilaat. Lomakkeita ohjelmassa on vähän. Haastateltavan mukaan niiden luominen olisi mahdollista, tämä edellyttäisi yhteistyötä ohjelmiston toimittajan kanssa. Ohjelmasta tulostuvaan päättödistuksen ulkonäköä pidettiin pelkistettynä. Ryhmäopintojen opettajilla on mahdollista täyttää päiväkirja sähköisesti, myös muille opettajille haluttaisiin vastaava toiminto. Viestiminen ohjelman kautta on koettu erittäin hyväksi. Haastateltava kokee ohjelmasta saatavan raportoinnin laajaksi ja toimivaksi ruudulla, mutta niiden saaminen paperille tuottaa ongelmia. Tilastollisen tiedon oikeellisuus on riippuvainen siitä, onko osannut sijoittaa tiedot oikein ohjelmaan. Oppilaitos toivoo oppilaiden näkevän tulevaisuudessa omia tietojaan ohjelmasta. Laskujen lähettäminen suurelle joukolla on sujuvaa ja helppoa. Niiden oikeellisuus on riippuvainen esitöiden laajuudesta ja tarkkuudesta. Ohjelmaan on mahdollista saada käytön tukea puhelimitse, sähköpostilla ja koulutustilaisuuksissa. Ongelmatilanteissa yhteistyö ohjelman toimittajan kanssa on vaihtelevaa. Ryhmäopintojen kanssa ohjelma on hyvä, mutta yksilöopetukseen soveltamisessa ajatuksen kääntäminen kurssimuotoon on ollut haasteellista.

4.2.5 Yhteenveto tuloksista

Service Blueprintin laadinnan yhteydessä esille nousseissa ohjelman ominaisuuksissa korostuivat sähköisten toimintojen lisääminen nykyisen ohjelman käyttöön verrattuna sekä oppilaiden että henkilökunnan toiminnoissa. Ohjelmaan tallennetuista tiedoista haluttiin monipuolisia ja muunneltavia raportteja. Viestintään ja tiedottamiseen liittyen ohjelman tulisi mahdollistaa sekä tekstiviestien että sähköpostien lähettäminen. Ohjelmaan haluttiin myös mahdollisuus luoda lomakkeita. Ohjelman käyttö ja tavoitettavuus tulisi olla joustavaa.

Koska suoritettavat haastattelut olivat suhteellisen pitkiä, on tässä kappaleessa esitetty tuloksista yhteenveto taulukoinnin avulla. Haastattelun antaneet oppilaitokset olivat sekä kooltaan että toiminnoiltaan erilaisia. Tutkimuksen kannalta tämä eroavaisuus osoittautui hyväksi, koska aineiston perusteella voitiin huomata, että suurempi ja toiminnaltaan laajempi oppilaitos käytti monipuolisemmin ohjelman eri ominaisuuksia. Tutkimuksessa huomioidaan ohjelman ominaisuudeksi toiminto, joka haastateltavien mukaan on ohjelmassa, mutta se ei ole heillä käytössä tai on tulossa käyttöön.

Sekä Service Blueprinting -menetelmän että teemahaastattelujen pohjalta kerättiin kehitysehdotuksia eri teema-alueisiin, joita voi tarkastella seuraavista luetteloista. Näiden tietojen pohjalta eri ohjelmien ominaisuuksia on verrattu toisiinsa.

Asiakaspalveluprosessi ja ohjelmiston muunneltavuus:

- Hakemustietojen tallentuminen oppilashallinto-ohjelmaan
- Pääsykoeajat varattavissa sähköisesti
- Jatkoilmoittautuminen sähköisesti
- Viestiminen (tekstiviestit, sähköposti)
- Lomakkeiden tulostaminen
- Suoritusten tallentaminen (mahdollisuus myös opettajille)
- Päätötodistuksen tulostuminen ohjelmasta.

Monipuolisuus ja muunneltavuus:

- Käyttö palvelimelta / pilvipalveluna

- Käyttö hallinnolla ja opettajilla, oppilailla ja huoltajilla oma portaali
- Raportit valittavissa, tilastolliset raportit vaivattomasti
- Välinevuokrat oppilaiden tiedoissa
- Laskutus
- Opettajien päiväkirjat (tulostusmahdollisuus/sähköisesti täytettävissä)
- Ohjelmaa kehitetään.

Käyttäjien tyytyväisyys:

- Käyttö sujuvaa ja aikaa säästävää
- Yhteistyö ohjelman toimittajan kanssa.

Taulukkoon 2 on merkitty muodostuneesta aineistosta saatu eri ohjelmien soveltuvuus teema-alueiden mukaisesti.

Taulukko 2. Ohjelmistojen soveltuvuus teema-alueissa.

	Ohjelmiston soveltuvuus	Monipuolisuus ja muunneltavuus	Käyttäjien tyytyväisyys
Ohjelma A	Soveltuu osittain	Toteutuu osittain	Ohjelma on hyvä sellaisenaan, tosin hieman kömpelö. Yhteistyö ohjelman toimittajan kanssa on hyvä.
Ohjelma B	Soveltuu suurelta osalta	Toteutuu suurelta osalta	Ohjelma on muokattavissa halutun kaltaiseksi, mutta se vie aikaa ja vaatii perehtymistä. Yhteistyö ohjelman toimittajan kanssa on hyvä.
Ohjelma C	Soveltuu	Toteutuu suurelta osalta	Ohjelma on jo tässä kehitysvaiheessa hyvä, kehitykseen uskotaan. Yhteistyö ohjelman toimittajan kanssa on hyvä, koulutusalan tuntemus on eduksi.
Ohjelma D	Soveltuu osittain	Toteutuu suurelta osalta	Sähköiset ominaisuudet ovat hyviä. Ohjelma on parempi ryhmäopetuksessa. Yhteistyö ohjelman toimittajan kanssa vaihtelevaa (tekniset asiat sujuvat, ko. koulutusalan ohjelmankäyttö on kysyttävä toisilta käyttäjiltä).

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajan koulutusalaalla käytössä olevien eri oppilashallinto-ohjelmien soveltuvuus oppilaan palveluprosessiin. Selvitys toteutettiin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisen vaiheen tavoitteena oli muodostaa asiakkaan eli oppilaan palveluprosessi ja tarkastella nykyisen oppilashallinto-ohjelman mahdollisuuksia muodostetussa palveluprosessissa. Samalla haluttiin nostaa esille kehitysideoita. Toisessa vaiheessa tavoitteena oli haastattelujen avulla saada tietoa eri oppilashallinto-ohjelmien ominaisuuksista ja niiden soveltuvuudesta palveluprosessiin sekä selvittää käyttäjien tyytyväisyyttä ohjelmaan. Muodostuneissa johtopäätöksissä on huomioitu myös teoriaosuudessa esille tulleita seikkoja. Seuraavaksi näihin asetettuihin tutkimusongelmiin vastataan yksityiskohtaisemmin.

5.1 Asiakkaan palveluprosessi ja järjestelmän mahdollisuudet

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa haluttiin selvittää asiakkaan palveluprosessi ja nykyisen järjestelmän tarjoamat mahdollisuudet kyseisen palveluprosessin eri vaiheissa.

Tätä lähdettiin selvittämään Service Blueprint -prosessikaavion avulla, jossa kuvataan asiakkaan palvelupolun eteneminen kronologisessa järjestyksessä huomioiden asiakkaalle näkyvät sekä näkymättömät toimet (Tuulaniemi 2011, 2010–2012). Tutkimuksen tässä osassa asiakkaina ovat oppilaat.

Tehdyn prosessikaavion tulosten perusteella voidaan todeta, että oppilaan palveluprosessi ja käytössä oleva oppilashallinto-ohjelma eivät kohtaa suoraan toisiaan missään vaiheessa. Kaaviosta voi nähdä sisäisen toiminnan eri vaiheet sekä sen runsaus. Erilaisten sähköisten ominaisuuksien lisääminen sekä sisäisissä toiminnoissa että oppilaan prosessissa ja ohjelman monipuolisuudessa paitsi nopeuttavat tehtäviä myös muuttavat työn luonnetta. Halutuissa ominaisuuksissa voidaan havaita yhteneväisyyttä Työterveyslaitoksen (2014a) visioon, jossa halutaan työntekijöiden näkevän tietotekniikan tulevaisuuden ratkaisuna, jonka avulla tehtäviä voidaan tehdä sekä sujuvasti että nopeasti. Tietojärjestelmän kehittämisen ja han-

kinnan näkökulmassa visiossa kiinnitetään huomiota muuttuvan työn ymmärtämiseen, ihmisten ja tietojärjestelmien väliseen sujuvuuteen sekä tietojärjestelmän laadun ja kokonaiskustannusten rahalliseen arvoon.

5.2 Eri ohjelmistojen soveltuvuus palveluprosessiin

Tutkimuksen toisessa vaiheessa selvitettiin haastattelujen avulla eri ohjelmistojen soveltuvuutta palveluprosessiin, joita arvioitiin muodostettujen teema-alueiden mukaisesti. Johtopäätöksissä on haluttu tuoda yksityiskohtaisemmin esille eri ohjelmistojen eroavaisuuksia kussakin teema-alueessa.

Asiakaspalveluprosessi ja ohjelmiston soveltuvuus.

Oppilaitokseen hakeutumisen sekä jatkamisilmoittautumisen tallentuminen sähköisesti suoraan ohjelmaan oli mahdollista ohjelmissa B, C ja D. Tietojen kulkeutumisen suoraan ohjelmaan koettiin vähentävän virheitä ja nopeuttavan työn tekemistä. Ohjelmassa A vastaavat tiedot tallennettiin ohjelmaan toisintona. Ohjelmassa C myös oppilaiden suoritukset ja arvioinnit voitiin tallentaa suoraan ohjelmaan. Tämän toimintatavan koettiin vähentävän oppilaitoksen sisäistä papereiden siirtoa. Muissa ohjelmissa suoritus kirjataan ensin paperille, josta tieto vietään ohjelmaan. Ohjelman B rakenne on muutettavissa siten, että suoritusarvioinnin voisi laittaa ohjelmaan sähköisesti. Edellä mainitut toiminnot ovat rutiininomaisesti tallennettavia tietoja, joiden tallentamiseen ei vaadita suurta teknillistä taitoa. Tämänkaltaisten työvaiheiden automatisointi voidaan katsoa perustelluksi (Fitzimmons ja Fitzimmons 2008, 74).

Päätötodistus voitiin saada jokaisesta ohjelmasta. Saatavaan päätötodistukseen oli kuitenkin tyytymättömyyttä joko ulkoasussa tai muokattavuudessa (Ohjelmat A, ja D). Suurimmalle osalle oppilaista todistus saatiin tehtyä halutulla tavalla, mutta seuraavalle tasolle jatkavien oppilaiden todistukset tehtiin muulla tavalla (Ohjelmaa B). Ohjelmasta C ei ollut tulostettu vielä päätötodistuksia, toiminto on kehitteillä. Oppilaille annettava päätötodistus on yksi palvelun fyysisistä todisteista, joka viestii myös oppilaitoksen imagosta. Tämän vuoksi sen ulkoasu voidaan kat-

soa tärkeäksi. Yhteistyössä ohjelman toimittajan kanssa tulisi selvittää, ja sen perusteella toteuttaa ratkaisu päätötodistuksen luomiseen (Tuulaniemi 2011, 111).

Viestinnän mahdollisuus ohjelmassa sekä testiviestin että sähköpostin muodossa lisää tavoitettavuutta ja koettiin hyväksi tiedotuksen kanavaksi (Ohjelmat B ja C). Ohjelmassa D oli tekstiviestimahdollisuus. Ohjelmaan A on päivityksen yhteydessä mahdollisuus lisätä viestintäominaisuus. Viestinnän muodosta ei ollut tarkkaa tietoa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että ohjelmisto C soveltuu muodostettuun palveluprosessiin, ohjelmisto B soveltuu suurelta osalta ja ohjelmistot A ja D soveltuvat osittain.

Ohjelmiston monipuolisuus ja muunneltavuus.

Erilaisten lomakkeiden luomisen mahdollisuus sisältyi ohjelmaan B, kun taas ohjelmaan C kerrottiin ominaisuuden olevan suunnitteilla. Muissa ohjelmissa lomakkeita oli vähän.

Raporttien hakeminen hakuehtoja määrittelemällä mahdollistaa monipuolisen tiedon saamisen ja käsittelemisen. Lisäksi vuosittaisten tilastotietojen sujuva tiedon saanti nopeuttaa työskentelyä. (Ohjelmat B, C ja D.) Ohjelma A sisältää valmiita raporttipohjia, joita ei voi muuttaa. Ohjelman D osalta tilastotietojen raportoinnissa korostui tietojen kirjaaminen alusta alkaen oikealla tavalla, jotta ne kohdentuvat tilastoissa oikein. Laskutus voitiin hoitaa kaikissa ohjelmissa niitä hyväksi käyttäen.

Pilvipalveluna käytettävissä oleva ohjelma mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman työskentelyn (Ohjelmat C ja D). Ohjelmaan C on suunnitteilla oppilaiden portaali. Toiset kaksi ohjelmaa oli käytettävissä konekohtaisesti tai palvelimelta. Ohjelma B sisältää erillisen www-liittymän, joka on käytettävissä viestintään ja ilmoittautumisiin.

Halutun kaltaisen ohjelman saamisen edellytyksenä on yhteistyö ohjelman toimittajan kanssa. Yhteistyö mahdollistaa suunnittelijoiden kokonaisvaltaisen ymmärryksen lisääntymisen, jotta ohjelman rakentaminen on mahdollista (Oulasvirta 2011, 106–107). Haastattelujen aikana selvisi, että oppilaitokset käyttivät samaa ohjelmaa hyvinkin eri tavalla. Tämä osoitti, että yhteistyötä ohjelmien toimittajien

kanssa oli tapahtunut. Samalla koulutusosalalla kertyvän tiedon olisi kuitenkin hyvä olla yhteneväistä, sujuvaa sekä taloudellista (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015, 5.) Pilvipalveluna käytettävä ohjelma laajentaa ohjelman käytettävyyttä ja saattaa käytön myös oppilaiden ulottuville. Ohjelman käytön ominaisuuksissa tulee huomioida, että asiakaspalvelu on yhtä tärkeä tietojärjestelmien ja asiakkaan välillä kuin henkilökohtaisessa palvelussa (Gummesson 2004, 112).

Yhteenvedona voidaan todeta, että monipuolisuus ja muunneltavuus toteutuvat suurelta osalta ohjelmissa B, C ja D, kun taas ohjelmassa A ne toteutuvat osittain.

Käyttäjien tyytyväisyys käytettävissä olevaan ohjelmistoon

Yllä olevissa kappaleissa on sivuttu käyttäjien tyytyväisyyttä kyseisten teema-alueiden aiheisiin. Niiden lisäksi haastatteluissa kävi ilmi myös, että osa käyttäjistä oli tyytyväisiä ohjelmaan sellaisenaan. Huolimatta siitä, että he pitivät osan ryhmäoppilaiden tiedoista erillisillä listoilla. Osat oppilaitoksista eivät olleet halunneet automatisoida toimintoja. Oppilaitokset jotka halusivat ohjelmaan uusia ominaisuuksia, kokivat, että heillä siihen käytettävä aika on rajallista. Tällöin korostuu ohjelman toimittajan koulutusalan tuntemus ja halu kehittää juuri heille sopivaa ohjelmaa.

Kaksi ohjelmista toimivat pilvipalveluna (Ohjelmat C ja D). Ohjelma C oli kehitetty enemmän kurssimuotoista opetusta varten ja ajatus yksilöopetuksen kääntämisestä kurssimuotoiseen, koettiin vaikeaksi. Ohjelmat A ja B olivat käytettävissä konekohtaisesti tai palvelimelta.

Tutkituista ohjelmista B ja C sisälsivät selkeästi eniten toimintoja, jotka täyttivät tässä työssä esille tulleita kehitysideoita. Luvussa 4.2.5 on esitetty taulukon muodossa saatu yhteenvedo eri oppilashallinto-ohjelmien soveltuvuudesta teema-alueisiin.

5.3 Toimenpide-ehdotukset

Työn tarkoituksena ei ole antaa toimeksiantajalle ehdotusta soveltuvimmasta ohjelmasta, vaan selvittää mikä ohjelmista soveltuu muodostettuun palveluprosessiin

parhaiten ja sisältää eniten haluttuja toimintoja. Suoraa ehdotusta ohjelmistojen soveltuvuudesta on vaikea antaa, koska tietojärjestelmien hankinta on riippuvainen oppilaitoksen tulevaisuuden strategiasta, päätäntävällästä ja hankinnan kustannuksista (Työterveyslaitos 2014a). Koska puhelimitse suoritetuissa haastattelussa on mahdollista saada vain yleinen kuvaus ohjelmien eri toiminnoista sekä sen käytöstä, olisi ohjelmaa harkitsevien suositeltavaa käydä katsomassa niiden käyttöä käytännössä. Opinnäytetyön tekijä valitsi vierailukohteeksi oppilaitoksen, joka käyttää ohjelmaa sekä monipuolisesti että laajasti.

5.4 Tutkimuksen arviointia

Tutkimuksessa saatiin toteutettua sekä ensimmäisen että toisen vaiheen vaatimat toimenpiteet. Service Blueprint -prosessikaavion avulla saatiin toimeksiantajalle kirjattua ylös menetelmiä, joiden avulla voidaan parantaa palvelua oppilaiden hyväksi ja automatisoida kertyviä rutiininluonteisia tietoja.

Haastattelujen saaminen oli ajoittain haastavaa, koska niitä tuli saada neljän eri ohjelmiston käyttäjiltä. Haastattelupyynnöjä suoritettaessa kaikki olivat innokkaita vaihtamaan mielipiteitä heillä käytössä olevasta ohjelmasta. Kuitenkin osassa puheluista, kun opinnäytetyön tekijä ilmaisi haastattelun tulevan osaksi opintoja, heillä ei ollut käytettävissä tähän aikaa. Tämä siitäkin huolimatta, että opinnäytetyön tekijä korosti haastattelun luottamuksellisuutta. Haastatteluun osallistuneet saatiin kuitenkin valittua siten, että saman ohjelman kesken saatuja haastatteluja voitiin verrata keskenään ja saada näin esille käytön eroavaisuuksia.

Tehdyssä tutkimuksessa saatiin vastaus asetettuihin tutkimusongelmiin, mistä voidaan päätellä kysymysten olleen oikeanlaisia. Siitäkin huolimatta, että haastateltavina oli vain kaksi oppilaitosta aina yhtä oppilashallinto-ohjelmaa kohden, voitiin saatuja haastatteluja verrata keskenään. Näiden perusteella voidaan tutkimuksen validiteetin todeta toteutuneen (Heikkilä 2014, 177).

Tutkimus on reliabeeli, mikäli se uudelleen tehtäessä antaa samat tulokset. Reliabiliteetti määrittää myös tutkimuksen luotettavuutta ja ilmaisee tutkimustulosten sattumanvaraisuutta. Tämän tutkimuksen tulosta ei voida pitää reliabelina, koska

mitä todennäköisimmin uudelleen suoritettaessa saataisiin eri tulokset. (Heikkilä 2014, 178.) Tietojärjestelmien nopea kehitys ja ohjelmistopäivitykset antavat mahdollisuuden käyttää oppilashallinto-ohjelmaa uudella tavalla. Tämä voi myös vaikuttaa oppilashallinto-ohjelman soveltuvuuteen palveluprosessissa, muunneltavuudessa ja käyttäjien tyytyväisyydessä.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud.p. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. p. Tampere: Vastapaino.
- Fitzimmons, J. A. & Fitzimmons, M. J. 2008. Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. International edition. 6th edition. Boston: McGraw–Hill.
- FlowIT–virtaa IT -hankintoihin. 2014. [Verkkosivu]. Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 1.1.2016]. Saatavana: <http://www.ttl.fi/fi/tutkimus/hankkeet/flowit/sivut/default.aspx>.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suomentaja Maarit Tillman. 3. uud. p. Helsinki: WSOYpro.
- Gummesson, E. 2004. Suhdemarkkinointi 4P:stä 30R:ään. Suomentaja Maarit Tillman. 2. uud. p. Helsinki: Talentum.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Huono tietojärjestelmä on aikasyöppö. 2014. [Verkkosivu]. Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 1.1.2016]. Saatavana: http://www.ttl.fi/fi/tiedotteet/Sivut/tiedote28_2014.aspx.
- ISO–standardi. 13407:1999. Human–centred design processes for interactive systems. Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi. [Viitattu 1.1.2016]. Saatavana: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=21197.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134.
- Kotler, P., Kartajaya, H. & Setiawan, I. 2011. Markkinointi 3.0: Tuotteista asiakkaisiin ja ihmiskeskeisyyteen. Suomentaja Mia Heiskanen. Helsinki: Talentum.
- Kuusela, H. 1998. Markkinoinnin haaste: Näkymätön näkyväksi. Porvoo: WSOY.
- Lovelock, C & Wirtz, J. 2007. Services marketing. People, technology, strategy. 6th edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson/Prentice Hall.

- Lämsä, A–M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 2. muutt.p. Helsinki: Edita.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 15.12. 2012. Kansallinen opintohallinnon viitearkkitehtuuri. [Word -dokumentti]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 19.12.2015]. Saatavana: http://www.oph.fi/download/157567_2014_05_07_kohvi_seminaari_KOHVI-1B_Opintohallinnon_kansallinen_viitearkki.docx.
- Oulasvirta, A. (toim.). 2011. Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Rehtori. 2016. Toimeksiantajaoppilaitos. Keskustelu 24.2.2016.
- The Nielsen Company. 7.7.2009. Personal recommendations and consumer opinions posted online are the most trusted forms of advertising globally. [Lehdistötiedote]. New York. [Viitattu 20.1.2016]. Saatavana: <http://www.slideshare.net/opinionwatch/online-personal-recommendations-personal-opinions-influence-nielsen-global-survey-july09>.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 5. uud.p. Helsinki: Tammi.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Väänänen-Vainio-Mattila, K. 2011. Käytettävyys ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu. Teoksessa A. Oulasvirta (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M.J. & Gremler, D. D. 2012. Services marketing. Integrating customer focus across the firm. 2th European Edition. London: McGraw–Hill.

LIITTEET

Liite 1. Service Blueprinting -prosessikaavio

LIITE 1 Service Blueprinting -prosessikaavio

