



Palvelumuotoilu osana ammattillisen koulutuksen kehittämistä

Digitaalisen itsearvioinnin työkalun
kehittämisprosessi Omniassa

Katja Jokelainen & Katja Österberg

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Palvelumuotoilu osana ammattillisen koulutuksen kehittämistä

Digitaalisen itsearvioinnin työkalun
kehittämisprosessi Omniassa

Katja Jokelainen
Katja Österberg
Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2019

Opinnäytetyö

Katja Jokelainen, Katja Österberg

Palvelumuotoilu osana ammatillisen koulutuksen kehittämistä -
Digitaalisen itsearvioinnin työkalun kehittämisprosessi Omniassa

Vuosi: 2019

Sivumäärä:

73 + 30

Tämä tutkimuksellinen kehittämistoimintatyö tehtiin Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnialle. Kehittämistoiminnan tavoitteena oli tuottaa digitaalinen opiskeluvalmiuksien itsearvioinnin työkalu Omnian ammatillista perustutkintoa suorittaville maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa hyödynnettiin palvelumuotoilun prosessia sekä menetelmiä ja opiskelijoita osallistettiin työkalun kehittämistyöhön. Itsearvioinnin työkalun kehittämisen tavoitteena oli, että opiskelijat voivat työkalun avulla arvioida omia perusvalmiuksiaan selviytyä ammatillisista opinnoista sekä pohtia omaa tuen tarvettaan opintojen alussa. Itsearvioinnin työkalun kautta saatuja tuloksia hyödynnetään opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittymisen suunnitelmaa (HOKS) laadittaessa. Itsearvioinnin perusteella opiskelijalle voidaan suunnitella paremmin kohdennettua tukea ja ohjausta sekä opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja. Osallistujina kehittämistoiminnassa olivat kahden opetusryhmän maahanmuuttajataustaiset opiskelijat. Heiltä kartoitettiin osallistavin menetelmin mihin osa-alueisiin itsearvioinnin työkalun kysymykset tuli kohdentaa, minkälainen digitaalinen muoto on soveltuva sekä testattiin heidän kanssaan työkalun prototyyppiä. Digitaaliseen työkalun viimeistelyyn ja käyttöönoton prosessin luomiseen Omniassa osallistettiin Omnian erityisopetuksen asiantuntijoita. Opinnäytetyössä tarkastellaan osallisuutta, maahanmuuttajien kotoutumista, ammatillista koulutusta, kulttuurin vaikutusta opiskeluun ja opiskelutaitoihin ja itsearviointia.

Palvelumuotoilun tuloksena oli opiskeluvalmiuksien itsearvioinnin työkalu Omnian ammatillista perustutkintoa suorittavien maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden käyttöön. Työkalu tuo lisäarvoa niin opiskelijalle kuin myös opetus- ja ohjaushenkilöstölle opiskelijoiden opiskeluvalmiuksien tunnistamisessa. Itsearviointi tukee myös opiskelijaa ottamaan vastuuta omasta opiskelustaan. On tärkeää, että opiskelijoiden tarvitsema tuen tarve tunnistetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta tukea ja ohjausta voidaan suunnitella ja antaa riittävästi opintojen alusta alkaen. Uudistunut ammatillinen koulutus mahdollistaa aiempaa paremmin yksilölliset opintopolut, joten opiskelijan polku voidaan jo opintojen alussa suunnitella niin, että opiskelija saa riittävän tuen ja ohjauksen opiskeluihinsa.

Työkalua kehitetään tulevaisuudessa edelleen laajemman käyttökokemuksen myötä. Tarkoituksenmukaista on edelleen kehittää siitä versio, joka on käytettävissä ryhmissä, joissa kieli- ja/tai kulttuuritausta ei ole määrittävä tekijä opiskelijan tuen tarpeissa. Lisäksi tavoitteena on, että työkalu voisi olla käytössä avoimesti kaikkien Omnian järjestämien koulutusmuotojen parissa tuen tarpeen tunnistamisessa sekä yhtä lailla muiden koulutuksen järjestäjien hyödynnettävissä.

Asiasanat: itsearviointi, osallisuus, maahanmuuttaja, ammatillinen koulutus, palvelumuotoilu

Master's Thesis

Katja Jokelainen, Katja Österberg

Service Design as part of Vocational Education Development -
Development Process for Digital Self-Assessment Tool in Omnia

Year: 2019

Pages: 73 + 30

This scientific development work was created for the Education Consortium Omnia in the Espoo region. The purpose of the development was to produce a digital self-evaluation tool, which can be used to assess study abilities. The tool was created to students with immigrant background, who are completing their first vocational degree in Omnia.

The process of service design and its methods were utilized in the scientific development work. Also, the students were involved in the development work of the tool. The primary purposes of this tool are that the students can self-assess their basic abilities on their own, manage the vocational studies and reflect on their own need of support in the beginning of their studies. The results received from the self-assessment tool will be utilized in formulating the students' personal competence development plan (PCDP). Based on the self-assessment, it is easier to plan better supportive measures and guiding as well as studies supporting learning skills. The participants in this process were the students with immigration background. The point was to survey them and to find out by involving methods, which areas should the questions in the self-assessment be targeted and which digital form was suitable. The prototype of the tool was also being tested with them. The special education experts from Omnia were involved to finish the digital tool introduction. Involvement, integration of immigrants, vocational training, the effect of the culture to studying and to study skills and self-assessment were being considered in the work.

The self-assessment tool of study abilities was manufactured as a result of service design. The target group was the students with immigrant background, who are completing their first vocational degree in Omnia. The tool brings added value not only to the student him- or herself but also to the teaching and guiding staff when recognizing study abilities. Self-assessment also supports the students to take responsibility of their own studies. It is important to identify the need of the support already at an early stage, so that support and guiding can be planned and given sufficiently from the beginning of the studies. The renewed vocational training enables individual learning pathways better than formerly, so the path of the student can be designed already in the beginning of studies in a way that the student gets sufficient support and guiding.

The tool will continue to be developed in the future with a wider user experience. It is appropriate to further develop the version available in groups where language skills and / or cultural background are not the determining factor in the student's support needs. In addition, the goal is that the tool could be openly used in all forms of training organized by Omnia in identifying the need for support and equally by other training providers.

Keywords: self-assessment, immigrant, vocational training, service design, involvement

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Kehittämistoiminnan tausta	10
2.1	Toteuttamisympäristö.....	10
2.2	Ammatillinen koulutus Suomessa.....	11
2.3	Tuki ja ohjaus ammatillisessa koulutuksessa.....	11
2.4	Itsearviointi	13
2.5	Osallisuus-käsitteen monimuotoisuus	14
2.6	Maahanmuuttajien kotoutuminen ja osallisuus	17
2.7	Kulttuurin vaikutus opiskeluun ja opiskelutaitoihin	19
3	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta palvelumuotoillen.....	22
3.1	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan periaatteet.....	23
3.2	Palvelumuotoilu tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähestymistapana	24
3.3	Kehittämistoiminnan tavoitteet	26
3.4	Kehittämistoiminnassa käytetyt palvelumuotoilun menetelmät	28
3.5	Aineiston keruu ja analyysi.....	29
3.6	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan osanottajat.....	33
3.7	Kehittämistoiminnan etiikka	33
4	Palvelumuotoilun etenemisen vaiheet.....	34
4.1	Asiakasymmärryksen kasvattaminen.....	36
4.1.1	Työpaja 1 toteutus.....	37
4.1.2	Työpaja 1 tulokset	37
4.1.3	Työpaja 2 toteutus.....	42
4.1.4	Työpaja 2 tulokset	43
4.2	Prototyypointi.....	45
4.2.1	Työpaja 3 toteutus.....	45
4.2.2	Työpaja 3 tulokset	47
4.3	Palvelun implementointi ja lanseeraus	48
4.3.1	Työpaja 4 toteutus.....	48
4.3.2	Työpaja 4 tulokset	49
5	Yhteenveto tuloksista.....	51
5.1	Palvelumuotoiluprosessin tavoitteiden saavuttaminen.....	51
5.2	Digitaalisen itsearvioinnin työkalun esittely	53
5.2.1	Digitaalisen itsearvioinnin työkalun osa-alueet.....	54
5.2.2	Prototyypoinnin ja palvelun implementoinnin tuomat muutokset ja huomiot työkaluun	54
5.2.3	Digitaalisen itsearvioinnin työkalun edelleen kehittämisen ehdotuksia.....	59

5.2.4	Itsearviointin työkalun käyttöönoton suunnitelma Omniassa	60
5.3	Opiskelijoiden osallisuus.....	62
5.4	Tulokset sekä niiden hyödyntäminen, merkitys ja vaikuttavuus	63
5.5	Opinnäytetyön kehittämisprosessin arviointi ja vaikuttavuus.....	64
6	Pohdinta.....	68
	Lähteet	70
	Kuvat	73
	Taulukot	73
	Liitteet.....	74

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistoimintatyö, jossa lähestymistapana on palvelumuotoilu. Palvelumuotoiluprosessissa tuotetaan Omnian ammatillista perustutkintoa suorittaville maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille digitaalinen itsearvioinnin työkalu. Itsearvioinnin avulla opiskelija arvioi omia opiskelutaitojaan ja opiskeluvalmiuksiaan. Digitaalinen itsearvioinnin työkalu tarjoaa maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille mahdollisuuden saada tukea ja ohjausta kohdennetummin heti opintojen alusta asti. Oikein kohdennettu tuki antaa paremmat mahdollisuudet hankkia ammattitaitoa ja kehittää itseään. Itsearvioinnin digitaalista työkalua hyödynnetään henkilökohtaistamiskeskustelussa suunniteltaessa opiskelijalle yksilöllistä opintopolkua. Uudistunut laki ammatillisesta koulutuksesta on nostanut keskiöön opintojen henkilökohtaistamisen. Tämä edellyttää koulutuksen järjestäjiä uudistamaan ja kehittämään omaa toimintaa sekä koulutuksen rakenteitaan, jotta yksilölliset ja joustavat opintopolut ovat mahdollisia.

Henkilökohtaistaminen on joustava prosessi, jossa opiskelijalle suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllinen ja hänen tarpeisiinsa soveltuva opintopolku. Henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma eli HOKS laaditaan jokaiselle opiskelijalle. Suunnitelma tehdään yhdessä opiskelijan kanssa. Henkilökohtaistamisessa opiskelijan aiempi osaaminen tulee tunnistaa ja tunnustaa. Siinä suunnitellaan puuttuvan osaamisen hankkimisen tavat ja sisällöt, osaamisen kehittyminen ja osoittaminen sekä suunnitellaan yksilölliset ohjaus- ja tukitoimet. Osaamisen kehittämissuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 2017, 44 § - 49 §). Henkilökohtaistamisprosessi on kuvattuna yksityiskohtaisesti liitteessä 3. Lisäksi HOKS tukee opetus- ja ohjaushenkilöstön työtä tuen kartoittamisessa ja suunnittelussa. Sen avulla voidaan tukea ja ohjausta kohdentaa niille opiskelijoille, jotka sitä tarvitsevat.

Ammatillisen tutkinnon suorittaminen perustuu opiskelijan osaamisen karttumiseen ja sisäistetyn oppimisen arvioimiseen valtakunnallisin tutkinnon osien arviotiperustein. Jotta arviointi on kokonaisvaltaista ja opiskelijaa parhaiten hyödyttävää, se ei saa olla suuntautunut vain opettaja/työelämäohjaaja suunnasta kohdistuen opiskelijaan. Itsearvioinnin kautta opiskelija pystyy saamaan kokonaiskuvaa omasta oppimisestaan ja kehittymisen tarpeistaan ja ottaa paremmin vastuuta opinnoistaan. Kun opiskelijalla on selkeä kuva kehittymisen tarpeistaan, on motivaatio oppimista kohtaan usein positiivinen. Kun kehittymisen tarpeet tulevat esille vain ulkoisesti, ilman opiskelijan omaa kokemusta osaamisen puutteesta, saattaa tilanne olla toisin. Opiskelija saattaa kokea arvioinnin arvosteluna, joka ei pidä paikkaansa ja vastustaa ajatusta uuden oppimisen tarpeesta. Vastavuoroisuus ja moniäänisyys tekee arvioinnista monipuolista. (Räisänen & Vainio 1996, 21; Koppinen, Korpinen & Pollari 1994, 114-119.)

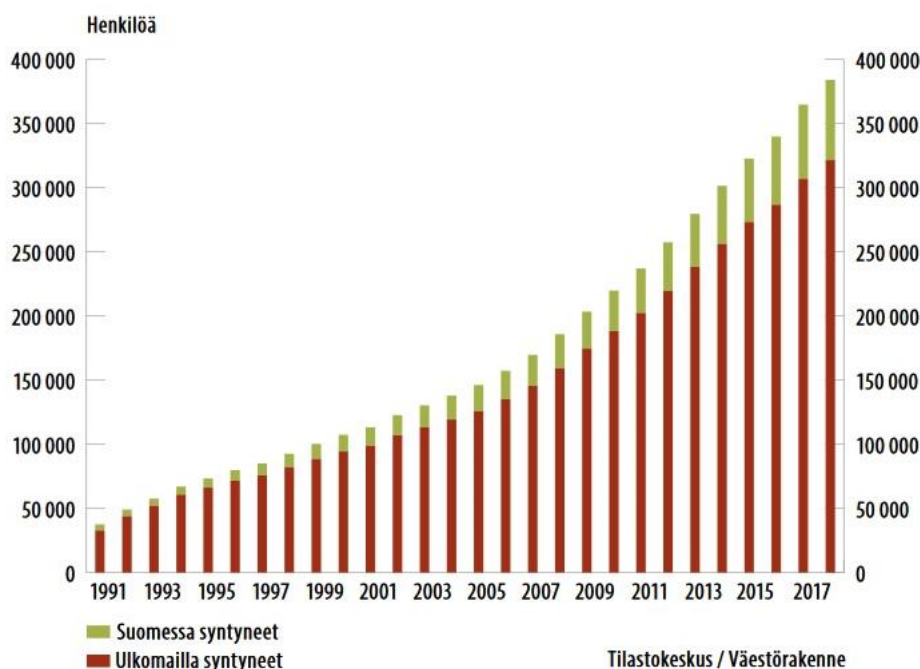
Räsänen ja Vainio tiivistävät (1996,18):

”Arviointi tukee ja ohjaa kehittämistä ja muutosten suuntaamista ja hallintaa sekä sitoutumista kehittämiseen. Itsearviointin tehtävänä on tukea oppilaitosyhteisön ja siellä toimivien yksilöiden oppimista, kasvua ja kehittymistä osoittamalla esimerkiksi kehittämistarpeita. Lisäksi auttaa oppilaitosta selkiyttämään omaa rooliaan koulutuspalveluiden tuottajana.”

Kyse ei ole vain opiskelijan itsearviointin merkityksestä. Itsearviointi nähdään tärkeänä osana läpi koko oppilaitosjärjestelmän (Räsänen & Vainio 1996, 11-12). Tässä opinnäytetyössä itsearviointin käsittely on rajattu koskemaan opiskelijan oman osaamisen itsearviointia ja sen kautta vahvistuvaa osallisuutta ja vastuunkantoa omasta oppimisestaan.

Palvelumuotoilu on kasvava ala ja kiinnostus sitä kohtaan Suomessa on tällä hetkellä suurta. Palvelumuotoilun määrittelemisen ei ole yksiselitteistä ja se on haastavaa niin kuin palveluiden pelikenttäkin on. Palvelumuotoilu tuo uusia ja tuoreita ajatuksia sekä tulokulmia palvelukulttuuriin ja sen kehittämiseen, jossa kaikilla on tavoitteena 100%:sti tyytyväinen asiakas. (Tuulaniemi 2016, 12-13.) Palvelumuotoilussa kehitetään tapoja, joilla otetaan opiskelijat mukaan Omnian palveluiden kehittämiseen. Opiskelijoille luodaan mahdollisuus olla aktiivisesti osallisia Omnian kehittämisprosessissa. Prosessissa kerätään asiakasymmärrystä maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden elämästä ja ajatuksista sekä haasteista selviytyä opiskelussa ja työelämässä. Itsearviointin työkalun avulla luodaan arvoa opiskelijoille, mutta myös yhteiskunnalle. Tällä tarkoitetaan sitä, että opiskelijalle luodaan työkalu oman osaamisen tason näkemiseen. Yhteiskunnallisesti on merkittävää, että ammatillinen koulutus on laadukasta ja opiskelijoista kasvaa vahvoja ammattilaisia, joilla on kyky itsereflektioon. Lisäksi itsearviointin työkalun käytettävyys laajemmin kuin vain Omniassa on huomioitu niin, että se on muiden koulutuksen järjestäjien hyödynnettävissä ja muokattavissa itselleen soveltuvaksi valtakunnallisesti Parasta osaamista -verkostohankkeen sivuston kautta. Ammatillisen koulutuksen rahoituksen leikkausten myötä koulutuksen järjestäjien on löydettävä keinoja opetuksen ja ohjauksen tehokkaampaan kohdentamiseen. Digitaalinen itsearviointin työkalu tuo myös osaltaan apua tämän haasteen ratkaisuun. Mitä paremmin pystytään tunnistamaan ja tunnustamaan opiskelijoiden aiempi osaaminen, vapautuu henkilöstön resursseja niiden opiskelijoiden opetukseen ja ohjaamiseen, jotka tarvitsevat tukea enemmän.

Lisääntynyt maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden määrä ammatillisessa koulutuksessa ja uudistunut ammatillinen koulutus, on tuonut esille tarpeen itsearviointin työkalun kehittämisestä. Kuvan 1 taulukossa näkyy ulkomaalaistaustaisten henkilöiden määrän kasvu kokonaisuudessaan vuosina 1990 - 2017 ja vihreällä kuvattuna Suomessa syntyneiden ulkomaalaisten määrä sekä punaisella ulkomailla syntyneiden ulkomaalaisten määrä.



Kuva 1. Väestö syntyperän ja taustamaan mukaan, ulkomaalaiset yhteensä 1990-2017 (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 14.)

Uusi laki ammatillisesta koulutuksesta tukee maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden koulutuspolkua. Monimuotoisiin osaamistarpeisiin voidaan vastata joustavasti valmentavien koulutusten, tutkintoon johtamattomien koulutusten sekä tutkintojen ja niiden osien avulla. Jatkuva haku ympäri vuoden nopeuttaa maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden koulutuspolkuja ja työelämässä oppiminen edistää opiskelijan työllistymistä. Osana ammatillisia opintoja voidaan opiskelijoille järjestää opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja, jonka tavoitteena on tukea opiskelijan onnistumista ammatillisissa opinnoissaan. Koulutuksen järjestäjät päättävät, mitä opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja opiskelijoille tarjotaan ja miten ne toteutetaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 28-29).

Itsearvioinnin työkalulla opiskelijalle voidaan kohdentaa tarkoituksenmukaisemmin näitä oppimisvalmiuksia tukevia uuden lain mukaisia opintoja. Omniassa maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden määrä kasvaa jatkuvasti, joten tarvitaan erityisesti heidän tarpeisiinsa soveltuvaa itsearvioinnin työkalua. Työkalun kehittämisessä täytyy kiinnittää erityistä huomiota selkokielisyyteen ja visuaalisuuteen. Systemaattista kaikkien opiskelijoiden testausta perustaitojen osalta ei enää tehdä Omniassa, joten tämä työkalu tuo siihen korvaavan menetelmän, jolla opiskelija itse arvioi omia perustaitojaan sekä tuo omaa tuen tarvetta esille. Itsearviointitaidot ovat yhtenä keskeisenä tavoitteena ammatillisen koulutuksen sisältönä, joten tämä työkalu tukee niiden kehittämisessä.

2 Kehittämistoiminnan tausta

Maahanmuuttajataustaisen Omniassa ammatillista perustutkintoa suorittavan opiskelijan opiskeluun ja opiskelun sujuvuuden varmistamiseen riittäväillä tukitoimilla sekä opiskelijan omaan osallisuuteen ja vastuunottoon opiskeluistaan liittyy vahvasti seuraavat käsitteet:

- Toteuttamisympäristö,
- ammatillinen koulutus Suomessa,
- tuki ja ohjaus ammatillisissa opinnoissa,
- itsearviointi,
- osallisuus,
- maahanmuuttajien kotoutuminen ja
- opiskelijan taustakulttuurin vaikutus opiskeluun.

Kehittämistoiminnan taustan osa-alueiksi määrittyivät nämä aihealueet, koska ne vaikuttavat merkittävästi maahanmuuttajien opiskelu mahdollisuuksiin ja niissä onnistumiseen Suomessa.

2.1 Toteuttamisympäristö

Opinnäytetyön kehittämistoiminnan toteuttamisympäristö on Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia. Omnia tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen. Omnia järjestää ammatillista koulutusta, aikuis- ja ammattilukiokoulutusta, aikuisten perusopetusta, vapaana sivistystyönä järjestettävää kansalais- opistotoimintaa sekä taiteen perusopetusta aikuisille. Lisäksi Omnia järjestää alueen maahanmuuttajataustaisille väestölle sekä ilman koulutuspaikkaa, tutkintoa tai työpaikkaa oleville nuorille ja aikuisille koulutus- ja kurssipalveluita, työpajatoimintaa ja osaamiskeskuksen palveluita. Omnialla on 2019 vuonna 14 toimipistettä, joista yksi on Kirkkonummella ja muut Espoon alueella. (Omnia organisaatio.)

Ammatilliseen koulutukseen osallistuu Omniassa vuosittain yli 10 000 oppijaa, joista ammatillista perustutkintoa suorittaa noin 5000 opiskelijaa. (Omnia organisaatio.) Omniassa on mahdollisuus opiskella 23 erilaista ammatillista perustutkintoa. Toimialalla, jossa kehittämistyö on tehty, opiskelee hieman yli tuhat sosiaali- ja terveystieteiden tutkinnon suorittajaa samanaikaisesti. Määrä vaihtelee jatkuvasti, koska uuden oppilaitoksen sisäänoton myötä opiskelijoilla on mahdollisuus hakeutua sisään jatkuvan haun kautta. Lisäksi opiskelijoita valmistuu koko ajan oman henkilökohtaisen valmistumis- aikataulunsa mukaan. Omniassa maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita opiskelee huhtikuussa 2019 yhteensä 1779 eli 31,4 % kaikista perustutkintoa opiskelevista opiskelijoista. (Omnia oma tilasto).

2.2 Ammatillinen koulutus Suomessa

Uusi laki ammatillisesta koulutuksesta tuli voimaan 1.1.2018. Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on kohottaa ja ylläpitää väestön ammatillista osaamista, kehittää työ- ja elinkeinoelämää ja vastata sen osaamistarpeisiin sekä edistää työllisyyttä ja antaa valmiuksia yrittäjyyteen. Ammatillinen koulutus tukee elinikäistä oppimista ja ammatillista kasvua sekä antaa valmiuksia työ- ja toimintakyvyn ylläpitoon. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 2017, 2§.)

Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) määrittelee, että koulutuksen tavoitteena on lisäksi ”Tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi, tasapainoisiksi ja sivistyneiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintovalmiuksien, ammatillisen kehittymisen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja.”

Uudistuneen lain keskeisenä lähtökohtana on osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys. Työelämässä oppimista lisätään sekä jokaiselle opiskelijalle laaditaan henkilökohtainen osaamisen kehittymistä koskeva suunnitelma (HOKS). Tämän avulla opiskelijalle voidaan rakentaa hänen tarpeitaan vastaava koulutuspolku. Aiempi osaaminen tunnustetaan ja tunnustetaan sekä osaamisen hankkimisen sisällöt ja tavat sekä tarvittava tuki ja ohjaus suunnitellaan HOKSssa. Sipilän hallituksen (2015 - 2019) yksi kärkihankkeista on ollut ammatillisen koulutuksen reformi eli uudistaminen. Reformissa uudistettiin rahoitusta, ohjausta, prosesseja, tutkintojärjestelmää sekä järjestäjäjärakenteita. Tavoitteena on ollut ollut myös sääntelyn vähentäminen ja päällekkäisyyksien purkaminen. Uudistus on ollut välttämätön, koska tulevaisuudessa tarvitaan uudenlaista osaamista ja ammattitaitoa. Lisäksi koulutukseen on käytettävissä aiempaa vähemmän rahaa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.) Nämä seikat huomioiden opiskelun tuen oikea aikaisuus ja sisällöllinen kohdentaminen on ensiarvoisen tärkeää.

Suomea toisena kielenä puhuvien osuus ammatillisessa koulutuksessa on kasvanut viime vuosina paljon. Vuonna 2010 vieraskielisiä opiskelijoita oli Suomessa ammatillisessa koulutuksessa 14 115 ja vuonna 2015 määrä oli noussut jo 24 598 opiskelijaan. Valtaosa nuorista, jotka ovat saapuneet vuonna 2015 Suomeen on arvioitu sijoittuvan ammatilliseen koulutukseen. Ammatillisessa koulutuksessa on ollut lähtökohtana, että opiskelija on hankkinut riittävän kielitaidon perusopetuksessa tai kotoutumiskoulutuksessa. Kuitenkaan kaikki opiskelijat eivät saavuta riittävää kielitaitoa, jotta selviytyisivät valtakunnallisesta kielikokeesta. Tällöin opiskelijan pääsy ammatilliseen koulutukseen estyy ja riski jäädä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle on suuri. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016, 25-26.)

2.3 Tuki ja ohjaus ammatillisessa koulutuksessa

Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) määrittelee pykälässä 61 seuraavanlaisesti:

”Opiskelijalla on oikeus saada eri oppimisympäristöissä sellaista opetusta ja ohjausta, joka mahdollistaa tutkinnon tai koulutuksen perusteiden mukaisten ammattitaitovaatimusten ja osaamistavoitteiden saavuttamisen sekä tukee opiskelijoiden kehitystä hyviksi, tasapainoisiksi ja sivistyneiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi. Opiskelijalla on oikeus saada henkilökohtaista ja muuta tarpeellista opinto-ohjausta.”

Laissa määritellään myös opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen ja erityisen tuen järjestämisestä. Opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen sisällöistä ja järjestämisestä päättää koulutuksen järjestäjät. Opintojen tavoitteena on tukea opiskelijan selviytymistä ammatillisista opinnoista niin, että opiskelija hankkii yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa osaamista enintään puolen vuoden ajan. Opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja ei tarvitse järjestää yhtäjaksoisena tai erillisenä jaksena, vaan ne voidaan järjestää tutkintokoulutuksen aikana tai osana. Rahoituksen saamisen kannalta on oppilaitoksen kuitenkin järjestettävä opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja vähintään siten, että 50% opiskelijan viikkotyöajasta on opiskeluvalmiuksia valmentavia opintoja. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 2017, 63 §; Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen rahoituksen laskentaperusteista.)

Jos opiskelijalla on oppimisvaikeuksia, vamma, sairaus tai hän tarvitsee muun syyn vuoksi pitkäaikaista tai säännöllistä erityistä tukea opiskeluunsa, hänellä on oikeus erityiseen tukeen. Erityinen tuki on pedagogista tukea sekä erityisiä opetus- ja opiskelijajärjestelyitä, jotka suunnitellaan henkilökohtaisesti perustuen opiskelijan valmiuksiin ja tavoitteisiin. Erityisellä tuella pyritään siihen, että opiskelija saavuttaa tutkinnon perusteiden mukaisen osaamisen. Erityistä tukea saavan opiskelijan arviointia voidaan tarvittaessa yksilöllistää eli mukauttaa, jos se on välttämätöntä. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 2017, 64 §.)

Omniassa opiskelijoilla on käytettävissä ammatillisen opettajan, erityisopettajien ja laaja-alaisten erityisopettajien tuki. Lisäksi oppilaitoksen kampuksilla työskentelee ohjaajia, jotka toimivat opetuksen tukena. Maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille on kohdennettu toteutuskohtaista lisätukea mm. opetuksen lisäaikaresursseina. Ammatillisen koulutuksen linjoilla tarjotaan erilaisia avoimia tukipajoja opiskelijoille. Tukipajoja on tarjolla mm. ammatillisiin ja yhteisiin tutkinnon osiin.

Omnia tarjoaa myös muita tukipalveluita. Digitutoreilta Omnian henkilöstö ja opiskelijat saavat tukea digitaalisten laitteiden, palveluiden ja ohjelmien käyttöön. He ovat Omniassa työharjoittelujaksolla olevia Omnian opiskelijoita. Digitaalisissa haasteissa tukena on myös HelpDesk, jossa työskentelee IT-alan asiantuntijoita sekä opiskelijoita, jotka ovat työelämässä oppimisen jaksoilla. (Omnia organisaatio.)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki velvoittaa oppilaitokset järjestämään myös opiskelijahuollon tukipalveluita opiskelijoille, joilla mahdollistetaan kaikkien oppijoiden opinnollisten tavoitteiden saavuttaminen. Opiskeluhoitoa toteutetaan ennaltaehkäisevänä yhteisöllisenä sekä yksilökohtaisena opiskeluhoitona. Yhteisöllisen opiskeluhoillon kautta koko oppilaitoksen henkilöstöllä on vastuu oppilaitosyhteisön hyvinvoinnista. Yhteisöllisellä opiskelijahuollolla edistetään koko oppilaitosyhteisön toimintakulttuuria ja toimia, jotka edistävät opiskelijoiden hyvinvointia, oppimista, vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä turvallisuutta ja esteettömyyttä. Opiskelijahuollon avulla tuetaan oppimista sekä tunnustetaan ja ehkäistään oppimisen esteitä ja opiskeluun liittyviä ongelmia. Opiskeluhoitoon palveluita ovat psykologi- ja kuraattoripalvelut sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut. Opiskeluhoitoa toteutetaan suunnitelmallisesti yhteistyössä opiskelijoiden ja heidän huoltajiensa sekä tarvittaessa muiden sosiaali- ja terveystoimen tahojen kanssa. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 2013, 4-5§; Laki oppilas- ja opiskelijahuoltolain muuttamisesta 2017, 3§, 6§.)

2.4 Itsearviointi

Itsearvioinnin merkitystä tiedonrakentamisessa on tutkittu paljon ja sen pohjalta on rakennettu useita strategioita. Tutkimuksissa on tuotu esille mm. metakognitiiviset kontrollitoiminnot. Näihin sisältyy mm. tarkkailu, itsesäätely ja tahdonalainen kontrolli. Opiskelutehtävistä suoriutumiseen tarvitaan kaikkia näitä. Tehtävän ymmärtämiseen tarvitaan tarkkailua, aika-tilaustuluttamiseen ja tehtävästä suoriutumiseen tarvitaan itsesäätelyä ja kontrollia. (Lasonen 1996, 148-149.) Jotta näitä taitoja voi käyttää itsensä tietoiseen kehittämiseen, tulee niitä harjoitella. Mikäli oppilaitoksilla ei ole systemaattista kaikkien opiskelijoiden lähtötason kartoitusta opintojen alussa, tulee oppilaitoksen tarjota opiskelijoille muita keinoja itsearviointiin. Tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksien saavuttaminen edellyttää opiskelijalta itsearviointia aina kyseisestä osa-alueesta. Opiskelijalle olisi kuitenkin tärkeää tehdä itsearviointia myös omista opiskelutaidoistaan ja opiskelukokonaisuuden hallinnasta koko opintojen ajan.

Tärkeä osa opiskelijan ammatillista kasvua on hänen oma tietoisuutensa omasta osaamisestaan ja kehittymisen tarpeistaan. Itsearviointi arviointimenetelmänä on oleellinen osa oppimisprosessia. Opiskelijan ammattilaiseksi kasvussa ei riitä oman itsensä ulkopuolelta - tässä tapauksessa mm. opettajilta ja työpaikkaohjaajilta - tuleva monipuolinen arviointi. Ammatillaisen tulee tuntea itsensä, arvonsa, eettiset periaatteensa ja toimintatapansa. Hänen täytyy osata nähdä edellä mainitut asiat itsessään ja yhdistää ne työntekijä rooliinsa. Toimittaessa asiakkaiden kanssa työntekijä kohtaa tilanteita, joissa oman eettisyyden ja arvojen tulee tukea ammatillista asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista. Mikäli ei ole tietoinen omista arvoistaan, voivat tilanteet olla hyvin yllättäviä ja hankalia kohdata ja pahimmillaan ammatillisuus katoaa tilanteiden hoitamisessa. Itsearvioinnin tarkoituksena on tulla tietoisemmaksi itses-

tään. Tarkoituksena on oppia yhdistämään teoreettista tietoa jo osaamaansa ja tarkastella itseään kokonaisuutena. Teoriatiedon ja oman osaamisen yhdistämisen myötä opiskelija rakentaa tietoisesti ammatillista minäänsä ja kantaa vastuuta osaamisensa kehittymisestä. Vastuunottaminen osaamisestaan ja itsensä kehittämistä tuo parhaimmillaan opiskelijalle sisäistä motivaatiota oppia lisää. Portfolio työskentely on yksi itsearviointia hyödyntävä oman oppimisen tietoisesti esiintuova menetelmä. Tässä menetelmässä jatkuva kehä uuden oppimisen, harjoitteluvaiheen, itsereflektion ja uusien tavoitteiden asetteluun kautta tekevät oppijan tietoiseksi omasta osaamisestaan. (Lasonen 1996, 143-168; Niikko 2000, 7, 15, 23, 31-38.)

Itsetuntemukseen kuuluu oman osaamisen tason tunteminen, kehittymisen kohteiden tunnistaminen ja uuden opitun osaamisen arviointi. Useissa ammateissa jo esimerkiksi työturvallisuuden ja asiakasturvallisuuden vuoksi työntekijän oltava varma osaamisestaan. Mikäli työntekijä on epävarma työtehtävän suorittamisesta, tulee hänen osata pyytää niihin tukea ja harjoitella erityisesti tehtävän sujuvuutta. Työelämässä oppiminen ja ohjauksen saaminen ammattilaiselta onkin osaamisen kehittymisen kannalta ehdottoman tärkeässä asemassa opiskelijan opintojen aikana. Jos työntekijä ei ole jatkuvasti tietoinen omasta osaamisestaan ja työskentelee työtehtävissä, joita ei hallitse, ei asiakkaan eikä työntekijän oma turvallisuus ole taattua.

Kun opiskelija määrittelee ja omaksuu omat tavoitteensa, hän näkee helpommin, miten hän pystyisi tavoitteet saavuttamaan. Odotukset tuloksista ohjaavat tavoitteiden saavuttamista opinnoissa, yhtä lailla toki muillakin elämän osa-alueilla (Lasonen 1996, 144,147). Mikäli opiskelija ei näe omaa rooliaan oppimisprosesseissaan, on vaarana, että ammatillinen kasvu jää passiivisen suorittajan tasolle. Asiantuntijatasolle pääsemisen katsotaan vaativan hyviä itsereflektion taitoja. (Lasonen 1996.) Jos opiskelija jo opintojen alussa vastuutetaan itsearvioinnin tekemiseen ja pidetään itsearviointia yllä läpi opiskelujen, opiskelija tulee tietoisemmaksi itsearvioinnin tärkeydestä opinnoissaan. Itsearviointia ja ammatilliseksi kasvua tukee jatkuva palaute osaamisen kehittymisestä opettajilta ja työpaikkaohjaajilta.

2.5 Osallisuus-käsitteen monimuotoisuus

Osallisuus-sanaa käytetään moninaisesti. Siihen liitetään sanoja osallistuminen, osallistaminen, vaikuttaminen ja valtaistaminen. Osallisuudessa on kyse kuulumisesta johonkin ja oma-kohtaisen kuulumisen kautta vaikuttamista asioihin. Osallistumisella tarkoitetaan, että osallistua voi vain yhdessä muiden ihmisten kanssa, aktiivisesti itse toimien ja tavoitteena on yhteinen toiminta. (Hart 1992, 8-14.) Osallistamisessa toimija nähdään passiivisena toimijana, jota kehoitetaan osallistumaan mm. yhteiskunnallisiin hankkeisiin (Kohonen & Tiala 2002, 6). Vaikuttamisella tarkoitetaan muutoksen aikaansaamista, mikä on motivoivaa osallistujalle. Val-

taistamisessa esim. hallinto tai tiedeyhteisö pyrkii parantamaan kansalaisen asemaa ja vaikutusmahdollisuuksia omaa elämäänsä koskevista asioista. Sosiaalityössä valtaistamisesta puhutaan, kun pyritään parantamaan asiakkaiden elämää niin, että he voivat itse tarttua omiin ongelmiinsa ja ryhtyä ratkomaan niitä. (THL)

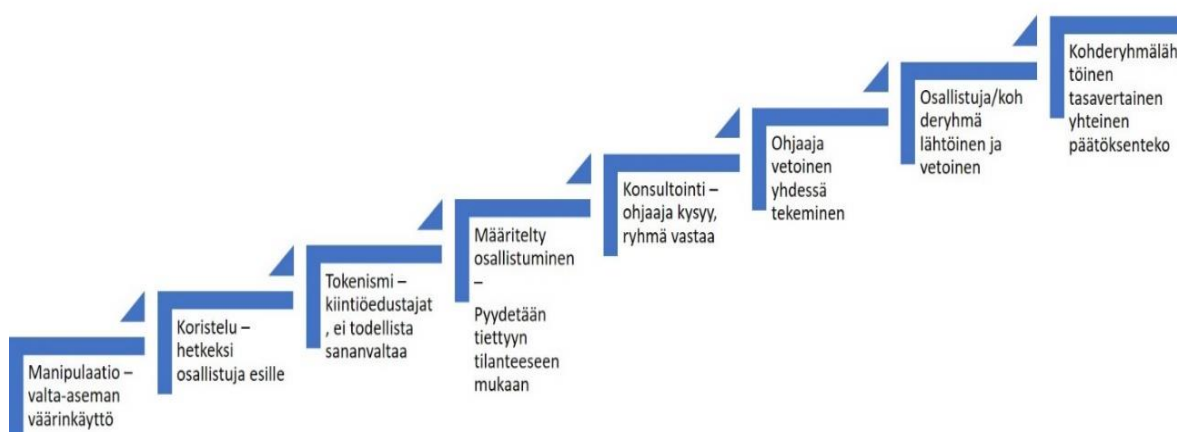
Koulumaailmassa osallisuuteen rohkaiseminen alkaa alakouluissa. Oppilaita otetaan mukaan monipuolisesti koulun toimintoihin. Jo alakouluissa lapset pääsevät vaikuttamaan esimerkiksi oppilaskunta työskentelyn kautta (Kiilakoski & Gretschel 2012, 11). Lisäksi on olemassa monia erilaisten projektien myötä kehitettyjä osallisuusmalleja, jotka ovat vakiintuneet koulujen arkeen, mm. KiVa-koulu, VerSo, Tutor-toiminta, ryhmäedustajat, Liikkuva koulu.

Osallisuutta voidaan kokonaisuudessaan määrittää kolmella ulottuvuudella tai edellytyksellä: riittävä toimeentulo ja hyvinvointi, toiminnallinen osallisuus sekä yhteisöihin kuuluminen ja niiden jäsenyys. Mikäli jossakin näistä osallisuuden ulottuvuudella havaitaan vajausta, voi se tarkoittaa osallisuuden vähentymistä sekä sitä kautta syrjäytymisriskin lisääntymistä. Syrjäytymisen ollessa yhteisöllisen toiminnan ulkopuolella jäämistä, liittyy siihen usein myös terveydellistä, sosiaalisia ja taloudellista eriarvoisuutta ja osattomuutta. Osallisuuden aste ja ihmisen yhteiskunnallinen aktiivisuus vaihtelee elämänkulun ja -tilanteen mukaisesti. (THL 2017.)

Osallisuuden portaiden mukaan osallisuus voi olla mitä tahansa manipulaation näennäisosallisuudesta tasavertaisen tekemiseen. Pyrkimys pitäisi olla, että osallistujia pääsisi mahdollisimman korkealle osallisuuden portailla, jotta osallisuus aidosti toteutuisi. (Hart 1992, 8-14.) Näennäisosallisuudella tarkoitetaan tässä sitä, että otetaan osallistujia mukaan toiminnan kehittämiseen. Todellisuudessa suunnitelmat/kehittämispöytäkirjat ovat jo valmiita ja mukaan kehittämiseen osallistetut eivät todellisuudessa saa tuottaa mitään uutta jo valmiina oleviin suunnitelmiin. Heidät kirjataan kuitenkin prosessiin osallistujiksi, vaikka heidän osallisuutensa ei ole annettu vaikuttaa lopputulemaan lainkaan. Osallistetuille kuitenkin halutaan luoda mielikuva, että he olisivat vaikuttaneet kehittämiseen ja että heidän panostuksensa olisi ollut jopa merkittävää. Lisäksi tähän saattaa liittyä jopa tarkoituksellista manipulaatiota. Tällä tarkoitetaan sitä, että osallistujiin pyritään prosessin kautta vaikuttamaan siten, että osallistujat siirtyvät kannattamaan esitettyjä asioita. Ei niin, että he luovat uusia asioita. Pyritään, että he sisäistävät heille kerrotut asiat ja heitä saatetaan manipuloida uskomaan, että he ovat olleet vaikuttamassa kokonaisuuden rakentamiseen.

Osallisuuden portaissa on kahdeksan tasoa Hartin (1992, 8-14) mukaan (kuva2). Alimmalla tasolla on ”Manipulaatio - valta-aseman väärinkäyttö”. Tällä tasolla osallistettavat ovat alisteisessa asemassa osallistajiin nähden. Toiminnan vetäjät ottavat osalliset mukaan, mutta osallisten on toimittava täysin ennalta tehtyjen suunnitelmien ja ohjeistusten mukaan. Heillä eivät ole aktiivisessa roolissa toteuttamassa itseään. Toisena tasona on ”Koristelu - hetkeksi

osallistujat esille”. Tästä hyvänä esimerkkinä on tilanne, jossa päätoimijat ovat tehneet kaiken kehittämisen ja muut eivät ole vaikuttaneet siihen. Esittely vaiheessa osallistetaan mukaan kohderyhmän jäseniä ja saadaan aikaan mielikuva, että he ovat olleet mukana kehittämisessä. Kriittisesti ajateltuna - harmillisesti - Hartin osallisuuden portaisiin verraten, voi ammatillisen oppilaitoksen oppilaskunnan nähdä joissakin toimipisteissä portailla kolme ”Tokenismi, kiintiöedustajat - ei todellista sanavaltaa” ja neljä ”Määritelty osallistuminen - pyydetään tiettyyn tilanteeseen mukaan”. Usein toimitaan myös tasolla viisi ”Konsultointi - ohjaaja kysyy, ryhmä vastaa”. Tämä tarkoittaa sitä, että kuullaan opiskelijoiden mielipide tarvittaessa, mutta se ei ole oleellinen osa todellista kehittämistä. Kuudes taso ”Ohjaaja vetoinen yhdessä toimiminen” alkaa sisältää osallistettavien aktiivista roolia. He ovat aitoja toimijoita, joita kuullaan. Tasoilla seitsemän ”Osallistuja/kohderyhmä lähtöinen ja vetoinen” toiminta ja kahdeksan ”Kohderyhmälähtöinen tasavertainen yhteinen päätöksenteko” osallistujat ovat aitoja aktiivisia toimijoita, joiden mielipiteillä on merkittävä rooli toiminnassa.



Kuva 2. Osallisuuden portaavat (Hart 1992, 8)

Oppilaitoksissa tulee olla oppilaskuntatoimintaa. Osat kouluista toteuttaa tätä aidosti ja opiskelijoilla on aitoja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Valitettavasti opiskelijoiden THL:n kouluterveyskyselyssä (2017) opiskelijat kuitenkin kokivat osallistamisen olevan usein heikolla tasolla. Tämä on huolestuttavaa, koska ammatillisella koulutuksella on merkittävä rooli perustutkinnon opiskelijoiden yhteiskunnallisen osallisuuden tukijana ja lisääjänä. Ammatillisen koulutuksen opiskelijat eivät selvitysten mukaan koe tulevaisuutta kuulluksi eivätkä koe voivansa vaikuttaa oppilaitoksen toimintaan. Unelmien Amis -selvityksestä (Myllys & Korhonen 2016) mukaan kolmasosa kokee voivansa vaikuttaa oppilaitoksen asioihin. Opiskelijat kokivat, että

heille ei oltu kerrottu mahdollisuuksista vaikuttaa ja näin he eivät myöskään kokeneet voitavaa vaikuttaa oppilaitoksen asioihin. Opiskelijoilla oli myös kokemuksia siitä, että annettua palautetta ei noteerattu. Opiskelijahallitukset taas kokivat hankalaksi sen, että opiskelijoita ei saada innostettua oppilaitoksen aktiivitoimintaan mukaan. On vaikea innostua lähtemään mukaan toimintaan, jos ei ole tietoinen erilaisista mahdollisuuksista vaikuttaa. (Myllys & Korhonen 2016.) Tällainen viesti on otettava vakavasti. Ammatillinen oppilaitos on opiskelijalle tärkeä yhteisö, jossa heidän tulisi saada tuntee osallisuuden tunnetta. Osallisuutta tehdään oppilaitoksen kaikissa toimintaympäristöissä. Tarvitaan uusia tapoja tukea osallisuutta. Digitaaliset oppimisympäristöt tarjoavat äänen niillekin, joille osallistuminen on aiemmin ollut vaikeaa.

Kouluterveyskyselyn 2017 (THL) yhtenä aihealueena on ollut hyvinvointi, osallisuus ja vapaa-aika. Tämä aihealue sisältää tulokset osallisuudesta ja osallistumisesta sekä vaikutusmahdollisuuksista. Ammatillisten oppilaitosten opiskelijat kokivat pääasiallisesti olevansa tärkeä osa luokka- ja kouluyhteisöään. Nuorilta kysyttiin kokemusta siitä, millaisena he kokevat osansa suomalaisessa yhteiskunnassa. Tulokset jakautuvat ”Kokee olonsa tärkeäksi”- ja ”Ei osaa sanoa”-tasojen välille melko tasaisesti. Osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien tuloksissa erot näkyvät selvemmin. Ammatillisen oppilaitoksen oppilaista lähes 83% ei ole äänestänyt luokan edustajan tai oppilaskunnan vaaleissa lukuvuoden aikana ja vain noin 7% opiskelijoista on osallistunut oppilaskunnan hallituksen toimintaan. Yhteiskunnallinen osallistuminen esimerkiksi nuorisovaltuustoon tai muuhun poliittiseen vaikuttamiseen on ollut myös hyvin vähäistä. (THL 2017.) Nuorisovaltuuston voisi ajatella sijoittuvan mahdollisesti THL:n tutkimuksessa tulleiden asioiden valossa ”Konsultointi, ohjaaja kysyy, ryhmä vastaa”-tasolle.

2.6 Maahanmuuttajien kotoutuminen ja osallisuus

Maahanmuuttajien määrä kasvaa Suomessa maltillisesti verrattain esimerkiksi muihin Pohjoismaihin. Viime vuosien aikana Suomeen on muuttanut noin 30 000 henkilöä vuodessa. Huomattava enemmistö maahanmuuttajista on keskittynyt pääkaupunkiseudun ympäristöön (Väestöliitto 2018).

Laki kotoutumisen edistämisestä määrittelee kotoutumisen maahanmuuttajan yksilölliseksi kehitykseksi, mikä mahdollistaa osallistumisen työelämään ja yhteiskuntaan säilyttäen omaa kulttuuriaan ja kieltään. Kotoutumisen myötä tapahtuu maahanmuuttajien integroituminen uuteen yhteiskuntaan eli sen toimintatapoihin asettuminen ja yhteisön jäseneksi pääseminen. Kotouttaminen taas on viranomaisen järjestämiä toimenpiteitä, jotka edistävät asiakkaan kotoutumista ja voimavaroja. Tutkimuksissa kotouttaminen on nähty eri toimijoiden tavoitteelliseksi työksi, joka helpottaa työmarkkinoille ja erilaisten palveluiden ja oikeuksien pariin

pääsyä. Sen lisäksi kotouttaminen raivaa tieltään esteitä, joita puutteellinen kielitaito tai pelot voivat maahanmuuttajille aiheuttaa. Kotoutujalle tulee olla tarjolla monipuolisia palveluita, jotka tukevat hänen psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia. Maahanmuuttajalta edellytetään omaa aktiivisuutta kotoutumiseen ja yhteiskuntaan kiinnittymiseen. Osallisuus suomalaisessa yhteiskunnassa on helpompaa niille, joilla on vahva halu oppia uutta ja asettavat tavoitteita tulevaisuudelleen. (Sotkasiira 2018, 31-33.)

Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden osallisuus tai osattomuus voidaan usein yhdistää onnistuneeseen tai epäonnistuneeseen kotoutumispolitiikkaan. Tämä ei riipu siitä onko henkilö oleskellut maassa jo kauan. Kotoutumisen aikana henkilö saa tietoonsa kaikki tärkeimmät asiat selvitäkseen suomalaisessa yhteiskunnassa. Ilman näitä tietoja, osallisuuteen vahvasti liittyvän yhteenkuuluvuuden tunne, on vaikea saavuttaa. Integraatio voidaan yleisellä tasolla jakaa seuraaviin kategorioihin, jotka ovat merkityksellisiä myös kotoutumisessa; oikeudellinen ja poliittinen integraatio (yhdenvertaisuus, kansalaisuus), taloudellinen ja sosiaalinen integraatio (koulutus, työllisyys, sosiaaliset suhteet) ja kulttuurinen integraatio (kieli, tavat, käyttäytymismallit). Kotoutumispolitiikan pyrkimyksenä on mahdollistaa sujuva asettuminen asuinmaahan sekä osallistuminen yhteiskuntaan ja sen toimintoihin. (Saukkonen 2013, 66, 91.)

Kotoutumisen vaiheet ja sen onnistuminen vaihtelevat sukupuolen ja sukupolven mukaan. Nopeassa kulttuurin muutoksessa nuori yleensä hahmottaa tilanteen ja sopeutuu uuteen ympäristöön ja yhteiskuntaan nopeammin kuin aikuinen. Nuorella on alusta alkaen luonnollisia kontakteja sekä itsenäisiä toimintaympäristöjä. Näitä ovat mm. koulu, ystäväpiiri ja harrastukset, jotka lisäävät osallisuuden tunnetta. Toisaalta nuoreen voi kohdistua toisenlaisia odotuksia esimerkiksi vanhempien tai muun sosiaalisen verkoston toimesta. Kotona saatetaan odottaa, että nuori osallistuu ja innostuu enemmän perheen oman kulttuurin ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Osallisuus suomalaisessa yhteiskunnassa tai esimerkiksi koulussa ei poissulje osallisuutta tai osallistumista muuhun kulttuuriseen- tai yhteiskunnalliseen toimintaan. Nuori voi helposti ajautua lojaalikonfliktiin, jolloin nuoren pitää tasapainoilla vanhempien ja ympäröivän yhteiskunnan odotusten välillä. (Kaljonen & Matinheikki-Kokko 2011, 101.)

Koulutukseen ja opiskeluun sitoutuminen on yksi tärkeä osa kotoutumista. Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden määrä ammatillisessa koulutuksessa on viimeisten vuosien saatossa kasvanut runsaasti. Maahanmuuttajien koulutuksen ja työllistymisen esteitä ovat usein suomen ja/tai ruotsin kielen taidottomuus, yhteiskunnan ja työnantajien asenteet ja verkostojen puute. Palvelujen käyttämisen vaikeudessa yhteisenä ongelmatekijänä ovat pääosin kieliongelmat. Mukana on myös luku- ja kirjoitustaidottomuutta, mikä osin estää asettumasta työhön tai opiskeluelämään. (Valtioneuvosto 2016, 16-20.)

Ammatillisessa koulutuksessa voidaan opintoja järjestää joustavasti. Ennen ammatillista koulutusta maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille on tarjolla ammatilliseen koulutukseen valmistavaa koulutusta, joka antaa valmiuksia hakeutua ammatilliseen peruskoulutukseen ja vahvistaa valmiuksia selviytyä opinnoista. Maahanmuuttajataustaisten lasten- ja nuorten oppimistulosten ja opinnoissa etenemisen haasteina ovat ilmenneet mm. se, että oppimistulokset jäävät heikommiksi kuin kantaväestön ja toisen asteen koulutuksen ulkopuolelle jäämisen riski on kaksinkertainen suomalaisiin nuoriin verrattuna. Aikuisten maahanmuuttajien kohdalla pyritään turvaamaan työelämässä tarvittava osaaminen ja koulutus. Aiemmin hankittu osaaminen kuten ulkomailla suoritetut tutkinnot, opinnot ja työkokemus hyödynnetään opintojen suunnittelussa ja täydentämisessä Suomessa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016, 15.)

Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden haasteena ovat pitkät reitit koulutukseen ja työelämään. Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden opinnot sisältävät usein paljon päällekkäisyyttä ja tyhjäkäyntiä. Kielitaitohaasteet aiheuttavat jumiutumista erilaisiin valmistaviin koulutuksiin. Kehitettävää löytyy myös siinä, miten koulutettujen maahanmuuttajien pääsyä työmarkkinoille voitaisiin nopeuttaa. Aiemmin hankitun osaamisen tunnistamista ja tunnustamisen prosesseja tulisi kehittää. Lainsäädäntö antaa tähän kehittämiseen nyt hyvät ja joustavat mahdollisuudet. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016, 24.)

Kurronen (2015) on todennut, että maahanmuuttajien tukiprosesseissa on tärkeää erilaisten kansalaisten ja yhteisöjen piilevien tarpeiden esiin tuominen, vuorovaikutus useiden toimijoiden kesken sekä avoimuus ja läpinäkyvyys. Palveluiden käyttäjien osallistaminen sekä inhimillinen pääoma käyttäjäkokemuksineen, luo uuden asetelman luottamukselle ja poistaa ennako-oletuksia palveluiden laatijoilta. Koulutusjärjestelmä tarjoaa jokaiselle kansalaiselle syntyperästään huolimatta mahdollisuuden itsensä kehittämiseen mm. ammatillisessa koulutuksessa. (Kurronen 2015, 34-35.) Opetus tulee kohdentaa yksilöllisten tarpeiden mukaan niille osa-alueille, joilla on vaikutusta opiskelijan työllistymiseen ja työelämässä toimimiseen.

2.7 Kulttuurin vaikutus opiskeluun ja opiskelutaitoihin

Erilaiset kulttuuritaustat sekoittuvat toisiinsa eri yhteiskunnissa. Suomen rajojen sisäpuolella kehittyneet omat kulttuuriset tavat ovat merkittävässä asemassa, mutta nykyisin erityisesti maailman kulttuurit ovat tuoneet uutta yhteiskuntaan. Vaikka enää ei niinkään puhuta luokkajaoista, ei se tarkoita, ettei niitä enää esiintyisi Suomessakin. Puhutaan ns. piilokulttuureista ja piilo-opetussuunnitelmista. Koulumaailma on sidottu ryhmä, jonka jäsenet eivät itse valitse ryhmäänsä, ja ovat näin ollen suuri ”sulatusuuni” erilaisille kulttuuritaustoille. Piilo-opetussuunnitelmat sisältävät koulututkimuksien mukaan esimerkkejä siitä, kuinka koulut saattavat suosia ylä- ja keskiluokkaisia kantasuomalaisia nuoria, joiden kotikulttuuri vahvistaa positiivisesti heidän mahdollisuuksiaan koulussa. (Saarinen & Järvinen 2004, 182-183.) Piilo-

opetussuunnitelmalla tarkoitetaan tässä koulun sisäisiä toimintamalleja ja opettajien toimintatapoja, joita on kouluissa sisäisesti ja joita on vaikea havaita ilman läpinäkyvää ja jatkuvaa koulun omaa toimintojen arviointia. (Järvinen 1999, 87.)

Kulttuuriset taustat ovat merkittävässä asemassa puhuttaessa opiskelijoiden ja kouluhenkilöstön hyvinvoinnista kouluyhteisössä, jossa toimitaan valtakulttuurin ja valtanimien mukaan. Miten opiskelija pärjää taustansa kanssa tuossa sulatusuunissa, jos kulttuuritausta ei ole valtakulttuurin mukainen? (Lyytinen, Korhokangas & Lyytinen 2003, 89-90, 125, 146.) Valtakulttuurilla tässä tarkoitetaan tietyllä alueella asuvaa enemmistö ryhmää, jolla on yhteiset tavat, arvot, maailmankatsomus ja kieli. Vähemmistökulttuurin edustajilla nämä ovat selkeästi erilaiset. Maahanmuuttajilla tapahtuu uuden kulttuurin sisäistämistä ja sovittamista omaan taustakulttuuriin eli akkulturaatiota. Tällä tarkoitetaan sitä, että yksilö suhteuttaa oman toimintansa, arvonsa, asenteensa ja taitonsa uudessa asuinmaassa enemmistönä esiintyviin elementteihin. Tämä ei siis tarkoita, että yksilö hylkää oman taustakulttuurin vaan sitä, että kulttuurit vaikuttavat toisiinsa molemmin suuntaisesti. Voidaan puhua, että tuotetaan uutta kulttuuria, joka sisältää sekä yksilön että vallitsevan kulttuurin elementtejä. (Mikkola 2001, 34-50.)

Nuorten kotitaustoilla on tiivis yhteys heidän koulukäyttäytymiseensä ja koulutusvalintoihinsa. Puhutaan jopa koulutuksen periytyvyydestä. Oppilaiden tulevaisuusorientaatioita on mahdollista päätellä myös perhetaustoista. Se, mitä nuoret tavoittelevat elämältään, heijastaa sitä, minkälaisia odotuksia heitä kohtaan on ollut kotona ja miten odotukset on sisäistetty. Tämä taasen näkyy nuorten suhtautumisessa opiskeluun. (Järvinen 1999, 7, 158; Saaristo & Jokinen 2004, 182.) Jos opiskelijan kotona arvostetaan käytännön työntekoa ja pidetään huonona pitkään opiskelua, opiskelija suuntautuu usein lyhyempiin opintoihin. Länsimaisesti korkeaan koulutukseen tähtääminen ei ole välttämättä ensiarvoisen tärkeää maahanmuuttajille, joiden taustakulttuurissa työn tekeminen on saattanut olla arvostetummassa asemassa kuin koulutus.

Kulttuuri erot kasvavat tuoden yhä yksilöllisemmät tarpeet esiin, niin koulun arjessa kuin muilla elämän osa-alueilla. Perheiden kulttuuritaustat määrittelevät paljon opiskelijoiden valmiuksia toimia koulussa ja vastata opettajien odotuksiin. Perustaidot, tavat ja käyttäytymisen muodot, joita koulu opiskelijoilta edellyttää, ovat kulttuurivärityneitä. Opettajan kulttuuritausta on peilauskohta, jonka kautta hän katsoo opiskelijoitaan eri tilanteissa. Kun opettajan ja opiskelijan kulttuuritaustat vastaavat toisiaan, sen on todettu edistävän opiskelijan koulumenestystä. Mikäli kulttuuritaustat ovat kaukana toisistaan ja jos asiaa ei tiedosteta, voi se pahimmillaan estää koulumenestystä. Myös perheen kulttuuritausta vaikuttavaa siihen, minkälaisia koulunkäyntiin liittyviä odotuksia nuoriin kohdistuu vanhempien taholta. Opettajien kannustus ja motivointi merkitsee nuorelle erityisen paljon silloin kun kodin kulttuuri ei tue riittävästi nuoren koulunkäyntiä. (Järvinen 1999, 47-49, 67; Saaristo & Jokinen 2004, 183.) Opettajan toimintaan vaikuttaa kulttuuri, jossa hän on kasvanut. Hän on sisäistänyt tietyt kouluun ja opetukseen liittyvät tavat ja arvot. Hänen omat kokemuksensa ovat muokanneet

hänen opettajuuttaan ns. järjestelmään sopivaksi. Hänen opettajuutensa sisältää hänen taustakulttuurinsa, kokemuksensa (erityisesti koulu kokemukset), yhteiskunnan vaatimukset ja opetussuunnitelman sisällöt. Opettajan olisi hyvä tunnistaa taustansa ja sen vaikutukset opetustyöskentelyssä, jotta ns. piilo-opetussuunnitelma ei ole määrittävänä tekijänä hänen kasvatustyössään. Näin oppilaiden kohtaaminen yksilöinä mahdollistuu paremmin ilman taustalla vaikuttavia stereotyyppioita. (Vuorikoski, Törmä & Viskari 2003, 26, 44-48, 104-115, 125-128.)

Yhteiskunnalliset vaatimukset ja kulttuurieroista tulevat odotukset säätelevät koulutus sosiologisesti katsottuna koulun toimintaympäristöä ja siellä menestymistä. Rakenteelliset ja kulttuuriset rajat, kulttuuriset käytännöt ja yhteiskunnalliset tehtävät rajaavat sosiaalisen tilan, joka ohjaa opiskelijoiden toimintaa tietyin odotuksin ja vaatimuksin. Jotta opiskelija voi menestyä, on toimittava koulun edellyttämällä tavalla. Koska opiskelijat ovat erilaisia kykyjensä ja sopeutumishalunsa puolesta, seuraa samoista vaatimuksista erilaisia ilmenemismuotoja kuten menestymistä, sopeutumista, vetäytymistä tai vastustamista. (Järvinen 1999, 81.)

Kulttuuritaustalla on vahva rooli ihmisen kokonaisuudessa. Tähän sisältyy paljon opittuja asenteita ja suhtautumistapoja siihen, miten asioita koetaan. Ihmisen aiemmat kokemukset ohjaavat tehtyjä valintoja. Kokemukset ovat kulttuurisidonnaisia. Ihmiset ottavat kasvuympäristöstä vaikutteita varhaisimmista vaiheistaan lähtien. He käsittelevät arvojaan, miettivät suhtautumistapojaan ja ottavat vastaan palautetta muilta ihmisiltä. Tästä puhutaan käsitteellä sosialisatio. Tämä tarkoittaa, että yhteneväisissä kulttuuriympäristöissä kasvaneiden elämäntavat ja valinnat ovat samankaltaisia. Lapsuuden aikana lapsi sisäistää vanhempiensa edustaman kulttuurinäkökulman, jota lapsi pitää usein ainoana näkökulmana sosiaaliseen maailmaan. Tällä tavalla sisäistetyn maailman nähdään juurtuneen syvempänä yksilöihin, kuin myöhemmän iän aikana sisäistettävät näkökulmat. Mikäli koulusta saatu tunnustus, yhteisesti jaetut tavoitteet ja päämäärät on koettu positiivisina ja kannustavina, voi perheen kulttuuritaustan vaikutus koulukäyttäytymisessä ja valinnoissa jäädä toissijaiseksi. (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 2013, 81-87; Saaristo & Jokinen 2004, 79-80, 183; Järvinen 1999, 192.)

Kun henkilö kohtaa sellaisen kulttuurisen maailman, jonka parissa hän on kasvanut, hän sopii toimintakenttään ilman tietoista sopeutumisyritystä. Yksilö tunnistaa tiedostamattaan toimintakenttään kuuluvat merkitykset. Mikäli hän on kasvanut täysin erilaisessa toimintakentässä, voi opiskelija kokea suurta epävarmuutta, koska ei tiedä ja tunnista, kuinka tulisi toimia ja mihin hän on oikeutettu. Opiskelijoiden koulumenestys ja koulumaailmaan sopeutuminen edellyttää opiskelijoiden opitun ja koulun kentän yhteensovittamista. Nuoret tulevat erilaisista kulttuurisista lähtökohdista ja heillä on omat tapansa, tottumuksensa, asenteensa, arvostuksensa, käyttäytymisensä ja puhetapansa. Kun oppijat kohtaavat koulun vaatimukset ja kulttuurikäytännöt, seuraa siitä eri opiskelijoille eri asioita. Osa ei koe törmäystä lainkaan, toiset ahdistuvat tai ovat haluttomia sopeutumaan tai alkavat kapinoida koulua vastaan. (Järvinen 1999, 83; Saaristo & Jokinen 2004, 182-183.)

Koulumenestys on sidoksissa valtakulttuurin periaatteisiin ja arvostuksiin, joskin tämä ei ole ainoa määrittävä tekijä. Tämä tarkoittaa, että opiskelijat, jotka ovat jo perhesosialisaatiossa saaneet koulun näkökulmasta oikean kulttuuripääoman, menestyvät koulussa usein helpommin kuin ne opiskelijat, joiden suhde valtakulttuuriin on kaukaisempi. Koulu edustaakin yhteiskunnassa vallitsevia arvostuksia ja ylläpitää niitä. (Järvinen 1999, 86-88.) Kaikkien opiskelijoiden ja heidän perheidensä, taustakulttuurista huolimatta, tulisi olla tietoisia siitä, mitä tukea ja apua koulut voivat tarjota oppilaan menestymisen tueksi. Lisäksi opiskelijoille tulee tarjota keinoja tulla tietoiseksi omasta osaamisen tasostaan ja kehittymisen tarpeistaan. Sen kautta opiskelija usein ottaa vahvemmin vastuuta omasta oppimisestaan. (Lasonen 1996, 144-149.)

Maahanmuuttajataustaisten, eri kulttuuritaustan omaavien hyvinvointi eroaa syntyperältään suomalaisista. Ulkomaalaistaustaisista pojista 24% ja tytöistä 29% kokee terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi. Ero on merkittävä, kun tulosta verrataan suomalaista syntyperään oleviin nuoriin. Koettu terveydentila ennustaa yleisesti hyvinvointia ja toimintakykyä tulevaisuudessa. Tulosten tulkinnan kanssa tulee olla varovainen, koska tuloksissa on suurta vaihtelua taustamaan mukaan. Maahanmuuttoikä, Suomessa asutun ajan pituus sekä muut perheen sisäiset ja nuoren elämään liittyvät tekijät saattavat vaikuttaa tuloksiin. (Halme, Kuusio, Kanste, Rajala, Klemetti & Seppänen 2017.) Maahanmuuttajanuorten kokemus omasta hyvinvoinnistaan saattaa vaikuttaa nuorten osallistumiseen, kokemukseen omista vaikuttamismahdollisuuksista ja uuteen kulttuuriin sopeutumiseen. Kulttuurisella taustalla voidaan nähdä olevan merkitystä kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja opiskeluissa pärjäämiseen.

3 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta palvelumuotoillen

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa hyödynnetään palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä. Tässä luvussa esitellään kehittämistoiminnan periaatteita, palvelumuotoilun konseptia, kehittämistoiminnan prosessia ja siihen vaikuttaneita palvelumuotoilun elementtejä.

Uudistunut ammatillinen lainsäädäntö mahdollistaa opiskelijoille opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen opiskelun tarvittaessa, jos opiskelun perustaidoissa on puutteita. Ammatillisessa koulutuksessa opetus- ja ohjaushenkilöstö tuskaillee seuraavien kysymysten kanssa: Miten opiskelijoiden tuen tarve tunnustetaan riittävän ajoissa? Miten opiskelijat ottaisivat vastuuta omasta opiskelustaan ja olisivat tietoisempia omasta osaamisestaan ja tuen tarpeistaan? Digitaalisen itsearvioinnin työkalun kehittäminen vastaa näihin tarpeisiin. Itsearvioinnin tulosten perusteella opiskelijoille voidaan suunnitella kohdennetummin opiskeluvalmiuksia tukevia

opintoja henkilökohtaistamiskeskustelussa, jotta hän onnistuisi opinnoissaan paremmin. Digitaalisen itsearvioinnin työkalua lähdettiin kehittämään palvelumuotoillen Omnian opiskelijoita ja asiantuntijoita prosessiin osallistujiksi mukaan ottaen.

3.1 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan periaatteet

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta yhdistää kehittämisen ja tutkimuksellisen lähestymistavan niin että pääpaino on sanalla kehittämistoiminta, mutta prosessissa hyödynnetään tutkimuksellisia periaatteita. Tällöin kehittämistoiminta määrittelee tutkimuksen reunaehdot. Tietoa tuotetaan käytännön kehittämisprosesseissa, hyödyntäen tutkimuksellisia asetelmia ja menetelmiä. (Toikko & Rantanen 2009, 21-22.)

”Kehittämistoiminnassa pyritään tiedontuotantoon, mutta tiedon merkitys poikkeaa olennaisesti siitä, mitä se on esimerkiksi perustutkimuksessa. Kehittämisprosessin aikana tuotettu tieto on tyypillisesti luonteeltaan käytännöllistä, sen tehtävä on tukea kehittämistä” (Toikko & Rantanen 2009, 113).

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on mahdollisuus tarkentaa kehittämisen suuntaa tarkoituksenmukaiseen suuntaan kehittämistoiminnan edetessä. Tässä kehittämistoiminnassa on oleellista saada alussa maahanmuuttajataustaisilta opiskelijoilta kokemustietoa tuentarpeen osa-alueista ammatillisten opintojen parissa asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Tätä tietoa kerätään kolmessa työpajassa eri menetelmin maahanmuuttajataustaisilta opiskelijoilta. Tämän jälkeen kehitetään heidän kokemustensa pohjalta esille tulleiden haasteiden kartoittamiseen itsearvioinnin työkalua.

Tämä tutkimuksellinen kehittämistoiminta kohdennetaan opiskelijoiden osaamisen kartoittamisen mahdollisuuksiin, mikä on Omniassa nähty akuuttina kehittämisen tarpeena. Lisäksi kehittämisessä näkyy pysyvyys ja pitkäaikaisuus (Eskola & Suoranta 2008, 128). Prosessi kestää toiminnallisilta osiltaan Omnian yhteisössä tammikuusta 2018 maaliskuuhun 2019.

Kehittämistyössä kartoitetaan jo olemassa olevia vastaavaan tarkoitukseen kehitettyjä työkaluja. Omniaan kehitetään oma digitaalinen itsearvioinnin työkalu. Tavoitteena on, että itsearvioinnin työkalu otetaan käyttöön Omniassa laajalti ammatillisessa koulutuksessa, ei vain sosi- ja terveysalan perustutkinnoissa, jonka kaksi opiskelijaryhmää toimii tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa kehittäjätahona. Työkalua voidaan hyödyntää myös muissa koulu- tuksissa kuin ammatillisessa koulutuksessa. Tämän vuoksi prosessissa on mukana useita Omnian toimijoita, jotta he voivat edistää työkalun käyttöönottoa laajemmin.

3.2 Palvelumuotoilu tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähestymistapana

”Palvelumuotoilu on tapa lähestyä palveluiden kehittämistä” kiteyttää Tuulaniemi (2016, 110). Palvelumuotoilu on ihmislähtöistä, yhteistoiminnallista, poikkitieteellistä ja iteratiivista. Käyttäjätutkimusten, prototyypin, helposti ymmärrettävien toimintojen ja visualisointityökalujen avulla kehitetään kokemuksia, jotka täyttävät yrityksen tai organisaation, käyttäjien ja sidosryhmien tarpeet. (Stickdorn, Hormes, Lawrence & Schneider 2018, 27.)

Palvelumuotoilun tavoitteena on ymmärtää paremmin palvelun käyttäjien elämäntilannetta ja tarpeita, havaita uusia palvelu- ja liiketoimintamahdollisuuksia, suunnitella toimivia palveluja ja toteuttaa tehdyt suunnitelmat. (Tuulaniemi 2016, 110-111.) Palvelumuotoilussa palveluiden käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys näkyy asiakkaiden ja palveluntarjoajien osallistamisella sekä yhteisillä mielekkäillä työtavoilla. Kokonaisvaltaisten palveluprosessien eri vaiheet, eri toimitukset ja niiden vaikutukset toisiinsa tulevat siinä hyvin esille. (Mattelmäki 2015, 27.)

Palvelumuotoilu on viimeisten vuosien aikana vallannut alaa perinteiseltä palvelujen kehittämislähtöiseltä. Se on muodostunut osaksi laajempaa ilmiötä, jossa kehitysprosessissa on lähdetty kehittämään niin että uusia ideoita muokataan asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Muotoilualan menetelmien käyttö toimii keskeisenä linkkinä eri toimijoiden välillä. Palvelumuotoilu eroaa perinteisestä muotoilusta antamalla entistä laajemman näkökulman kehitettävään olevaan asiaan. Palvelumuotoilun keskeisiä sisältöjä ovat arvon luominen sekä vuorovaikutusprosessit. (Miettinen 2011, 21-26.) Arvolupaus tiivistää, mitä yritys tarjoaa asiakkailleen sekä miten palvelu eroaa kilpailijoistaan ja tekee siitä ainutlaatuisen. Eri kohtaamiset ja vuorovaikutustilanteet palveluissa määrittävät asiakkaan ymmärrystä siitä, mitä palvelu tarjoaa yksittäiselle asiakkaalle. (Tuulaniemi 2016, 33.)

Jos palvelu ei ole arvokas sen käyttäjälle, on tehokaskin palveluprosessi resurssien haaskausta. Koulutuksen välittömät käyttäjät (opiskelijat) tai hyötyjät (työnantajat) ovat yhtä arvokkaita ja tärkeitä innovaation lähteitä, mikä lisää osaltaan jo yhteiskunnallista arvoa. Tärkeää on saada tietoa käyttäjiltä ja oppia heiltä uutta, jotta voidaan aidosti tarjota tarkoitukseenmukaisia palveluita. (Kuusisto & Kuusisto 2015, 173-175.)

Käyttäjälähtöisyys on kehittämisprosesseissa tärkeä osa, mutta palvelumuotoilu vaatii vielä tiiviimpää työskentelyä asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Palvelumuotoilussa korostuu myös käyttäjäkokemuksen eri alueet ja muotoilijan tehtävänä on yrittää ymmärtää miten palvelujen arvo, merkitys ja käyttötavat eri tilanteissa liittyvät käyttäjien jokapäiväiseen elämään. Asiakkaalle suunnitellaan juuri tämän tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelukokemus. (Miettinen 2011, 23-31.) Yhteisen oppimisen ja kokeilun kautta innovaatioprosessien toteutuminen pitkällä tähtäimellä vaatii operatiivista osaamista ja ajattelutavan muutosta, asenteellista rohkeutta esteiden ylittämiseksi sekä luopumista vanhoista toimintamalleista eli iteratiivista kehittämistä (Kurronen 2015, 29-33).

Palvelumuotoilulla pyritään hakemaan parasta mahdollista positiivista asiakaskokemusta, jonka kautta palveluprosesseja lähdetään parantelemaan. Palvelumuotoilun avulla osallistamalla ja sitouttamalla kaikki palvelussa mukana olevat tahot sekä palveluun liittyvät osat yhteistoiminnan kautta jo palveluiden suunnitteluvaiheessa, saadaan selville tärkeitä palveluun vaikuttavia tekijöitä. (Tuulaniemi 2016, 24-28.) Palvelumuotoilulla menetelmänä mahdollistetaan asiakasosallisuuden kehittäminen, jossa näkyy käyttäjälähtöisyys sekä yhteissuunnittelu ja palveluratkaisun toteutus.

Palvelumuotoiluprosessi osallistaa käyttäjät kehitystyöhön haastamalla heidät keräämään itse tietoa ja kertomaan omista palvelukokemuksistaan. Itse suunnitteluprosessiin osallistuvat sekä suunnittelijat että käyttäjät. Palvelumuotoiluprosessi lähtee liikkeelle asiakasymmärryksen kasvattamisesta ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisestä (Miettinen 2011, 21-31.) Palvelumuotoilun prosessi ja siinä käytettävät työkalut painottavat vahvoja sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjiä kohtaan, luovuutta sekä visuaalista ajattelua. Palvelumuotoiluprosesseja on kehitetty mm. Magerrin 2009, Mortizin 2005, Enginen 2009 toimesta eri tarkoituksiin. Menetelmällisesti niissä kaikissa nousee keskiöön käyttäjien havainnointi ja profilointi, empatiaa käyttäjiä kohtaan, yhteissuunnittelu käyttäjien kanssa, palveluideoiden ja -ratkaisujen visualisointi sekä ylipäänsä visuaalinen työskentely prosessin aikana. Asiakasymmärryksen hankkiminen, konseptointi, testaus ja arviointi käyttäjien kanssa toistuu myös kaikissa näissä prosesseissa. Samoin kaikkiin prosesseihin kuuluu palveluiden toteutus, ylläpito ja kehitys. Palvelumuotoilun prosessissa harvoin kuitenkaan seurataan kaikkia näitä yllämainittuja prosessin vaiheita, vaan menetelmä valitaan tai sitä sovelletaan työn alla olevan projektin mukaan. (Miettinen 2011, 34-35.)

Palvelumuotoiluprosessi perustuu luovaan ongelmanratkaisuun. Prosessin seuraavien vaiheiden ennakointi on vaikeaa, minkä takia prosessi etenee kokeilujen kautta oppimiseen perustuen. (Työkalupakki Palvelumuotoiluun.) Palvelumuotoilun yksi keskeisin piirre on, että aloitetaan pienillä ja edullisilla kokeiluilla. Tällöin epäonnistuminen ei haittaa vaan siitä voidaan oppia ja mukauttaa prosessia opitun perusteella prosessin varrella. (Stickdorn ym. 2018, 26.)

Maahanmuuttajat ovat itse osajia omassa kulttuurissaan sekä oman elämänsä aktiivisia toimijoita. Heidän osaamistaan tulee hyödyntää palveluja kehitettäessä. Tavoitteena on asiakkaan ja palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa tekemä tasavertainen toimijuus ja todelliset vaikuttamismahdollisuudet. Asiakas asetetaan silloin keskiöön ja toimintaa kehitetään sekä arvioidaan yhdessä. Lähtökohtana toiminnalle on aikaisempaa parempi vastaaminen opiskelijoiden tarpeisiin, palvelutoiminnan - eli tässä tapauksessa opetustoiminnan - asiakaslähtöisyyden vahvistaminen ja asiakkaiden osallisuus. (Pohjola, Kairala, Niskala & Lyly 2017, 8.)

3.3 Kehittämistoiminnan tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä toteutetaan palvelumuotoilun prosessi, jonka tavoitteena on tuottaa digitaalinen itsearviointin työkalu ammatillista perustutkintoa opiskeleville maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille opiskeluvalmiuksien kartoittamiseen. Itsearviointin työkalun avulla opiskelijalle suunnitellaan tukea ja ohjausta sekä opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja. Itsearviointin työkalun tuloksia käytetään vastuuopettajan ja opiskelijan välisessä henkilökohtaistamiskeskustelussa laadittaessa opiskelijan henkilökohtaista osaamisen kehittymisen suunnitelmaa. Opinnäytetyössä hyödynnetään palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä itsearviointin työkalun kehittämiseen. Palvelumuotoiluun kuuluu keskeisenä elementtinä asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilun prosessissa tavoitteena on lisätä maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden osallisuutta ammatillisessa oppilaitoksessa. Prosessin tavoitteena on osallistaa sen toimintaan kaksi opiskelijaryhmää, jotka koostuvat maahanmuuttajataustaisista opiskelijoista. He pääsevät aidoksi tekijöiksi digitaalisen itsearviointin työkalun suunnittelussa, testaamisessa ja edelleen kehittämisessä. Osallistavan työskentelyn kautta tavoitteena saadaan kokemusta siitä, miten opiskelijat voivat olla mukana Omnian palveluiden kehittämisessä. Tavoitteena on koko prosessin ajan lisätä opiskelijoiden osallisuuden mahdollisuuksia ja tunnetta aidosta osallistujan roolista oppilaitoksen kehittämistoiminnassa. Palvelumuotoilu on erinomainen tapa luoda opiskelijoille osallisuuden mahdollisuuksia koulun kehittämistyössä. Tämä on myös asia, mikä harmittavan usein vielä unohtuu koulutuksen järjestäjien kehittämistoiminnassa.

Prosessiin tulee osallisiksi Omnian asiantuntijoita. Yhteistyön tavoitteena on tarkastella työkalun käytettävyyttä, edelleen kehittää sitä ja luoda suunnitelma sen käytöstä ja jalkauttamisesta Omniassa. Asiantuntijat ovat Omnian erityisopetuksen henkilöstöä.

Taulukossa 1 kuvataan opinnäytetyön koko prosessin tavoitteet ja tulokset sekä prosessin eri vaiheiden tavoitteet ja tulokset (asiakasymmärryksen kasvattaminen, prototyyppi, palvelun implementointi ja lanseeraus).

PALVELUMUOTOILU	
Tavoite	<ul style="list-style-type: none"> • kehittää digitaalinen itsearviointin työkalu maahanmuuttajataustaisille ammatillista perustutkintoa opiskeleville opiskelijoille omien opiskeluun liittyvien perusvalmiuksien kartoittamiseen • työkalu on jaettavissa valtakunnallisesti muiden käyttöön • lisätä maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden osallisuutta ammatillisessa oppilaitoksessa
Tavoitteet on saavutettu kun...	<ul style="list-style-type: none"> • digitaalinen itsearviointin työkalu on käytössä Omniassa sekä hyödynnettävissä avoimesti valtakunnallisesti kaikille koulutuksen järjestäjille • opiskelijat ovat ilmaisseet saaneensa aidon osallistumisen kokemuksen, ja he ovat olleet todellisia vaikuttajia digitaalisen itsearviointin työkalun kehittämisessä
Asiakasymmärryksen kasvattaminen	
Tavoite	Asiakasymmärryksen kasvattaminen <ul style="list-style-type: none"> • selvittää opiskelijoiden kokemuksia asioista, jotka he ovat kokeneet vaikeiksi tai hankalaksi liittyen opiskelun perustaitoihin • saada tietoa, mihin opiskelijat kokevat tarvitsevansa tukea • työkalun aihealueiden löytäminen asiakasymmärryksen kautta • selvittää digitaalisen itsearviointin työkalun soveltuvuus maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden käyttöön
Tavoitteet on saavutettu kun...	<ul style="list-style-type: none"> • itsearviointin työkalun teemat (aihealueet) on rakennettu ja varmennettu saadun asiakasymmärryksen mukaisiksi • digitaalisen itsearviointin työkalun soveltuvuus on todettu hyväksi
Prototyyppi	
Tavoite	<ul style="list-style-type: none"> • digitaalisen itsearviointin työkalun prototyypin testaus ja sitä kautta asiakaskokemuksen kasvattaminen • itsearviointin työkalun kysymysten analysointi ja kehittäminen yhdessä opiskelijoiden kanssa • kartoittaa itsearviointin aiheuttamia tunteita ja ajatuksia opiskelijoilta
Tavoitteet on saavutettu kun...	<ul style="list-style-type: none"> • opiskelijat ovat testanneet prototyypin • opiskelijoiden palautteen perusteella on tarkennettu työkalun kysymyksiä • tunteiden huomioimiseksi itsearviointia tehtäessä on luotu käyttöön-oton malli ja ohjeistus turvallisuudentunne huomioiden
Palvelun implementointi (palvelun toteuttaminen ja tuottaminen) ja lanseeraus	
Tavoite	<ul style="list-style-type: none"> • digitaalisen itsearviointin työkalun prototyypin viimeistely • päätös itsearviointin työkalun käytöstä ja käyttöönotosta Omniassa • Suunnitelmien laatiminen Omniaan
Tavoitteet on saavutettu kun...	<ul style="list-style-type: none"> • asiantuntijoiden kanssa on tarkennettu työkalun sisältö • digitaalisen itsearviointin työkalun käyttöönotto Omniassa syksyllä 2019 on vahvistettu ja käyttöönoton suunnitelma on tehty

Taulukko 1. Palvelumuotoilun tavoitteet ja tulokset

Tavoitteiden saavuttamista tapahtuu läpi prosessin sen eri osissa. Asiakasymmärryksen kasvattamisen osassa opiskelijoilta saatu tieto rakentaa rungon digitaalisen itsearviointin työkalulle. Prototyyppin kautta saatu tieto tarkentaa työkalun sisällön. Asiantuntijoiden kanssa saadaan työkalua tarkennettua ja vahvistettua sen käyttöönottosuunnitelma Omniassa ja saadaan it-

searviinnin työkalu avoimesti Parasta osaamista -verkostohankkeen sivustolle muiden koulutuksen järjestäjien hyödynnettäväksi. (Parasta osaamista -verkostohanke on osa Opetus- ja kulttuuriministeriön ja Opetushallituksen rahoittamaa ammatillisen koulutuksen reformin toimeenpanon tukiohjelmää, jonka tavoitteena on tukea koulutuksen järjestäjiä toiminnan uudistamisessa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017)). Ja tärkeänä tavoitteiden saavuttamisen merkinä on se, että opiskelijat ovat ilmaisseet saaneensa aidon osallistumisen kokemuksen, ja he ovat olleet todellisia vaikuttajia digitaalisen itsearviinnin työkalun valmistumisessa.

3.4 Kehittämistoiminnassa käytetyt palvelumuotoilun menetelmät

“Palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä”. Loppukäyttäjän osallistaminen palvelun kehittämiseen edistää suunnittelua, tiedon kulkua ja arvon rakentumista. (Tuulaniemi 2016, 116-117.) Yhteiskehittämisessä palvelun käyttäjät ovat alusta asti mukana suunnittelemassa itselleen suunnattuja palveluja yhteistyössä asiantuntijoiden ja ammattitoimijoiden kanssa. Yhteiskehittämisen ideana on, että jokaisen osallistujan mielipiteet huomioidaan tasavertaisina ja arvostetusti. (Pöyry-Lassila 2017, 25-28.) Digitaalisen itsearviinnin työkalun kehittämisessä käytetään palvelumuotoilun menetelmiä kuten yhteiskehittämistä, ryhmähaastattelua ja visuaalisointia.

Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että eri osapuolten näkökulmat ja palveluun liittyvät asiat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis- ja analysointivaiheissa. Yhteiskehittäminen ei kuitenkaan tarkoita, että kaikki osallistettavat olisivat päättämässä, millainen palvelu tuotetaan. (Tuulaniemi 2016, 117.) Yhteiskehittämisessä sovelletaan muotoillisia lähestymistapoja, joita ovat ihmisten kokemusten ymmärtäminen muotoiluprosessin alkuvaiheessa ja luovan vuorovaikutussuhteen luominen monialaisen ryhmän jäsenten välille (Hakio, Mattelmäki & Jyrämä 2015, 54-59).

Keskeisenä osana prosessissa on käyttäjäkeskeisyyden huomioiminen, asiakasymmärrys ja sen kerääminen sekä näiden analysoiminen yhdessä asiakkaan kanssa. Tällaisesta yhteissuunnittelusta kumpuaa suurempaa vaihtelevuutta (ideat, ehdotukset) ja monialaista keskustelua (divergenssi). Kaikkien sidosryhmien osallistaminen eli palvelun kanssa tekemisessä olevien mukana olo suunnittelussa luo puitteet hyvään, käyttäjien tarpeita vastaavaan, lopputulokseen (toteutus). Kansalaisten osallistaminen on moraalisesti ja poliittisesti oikein, koska ei-toivottujen palvelujen määrä vähenee ja käyttäjät saavat lisää päätösvaltaa. Käyttäjälähtöinen innovointi lisää sosiaalista hyvinvointia, mutta vastuuttaa palvelujen käyttäjät toimimaan entistä aktiivisemmin omien asioiden hoitamisessa. (Kurronen 2015, 34-37, 42.) Myös tässä prosessissa mukana olevat opiskelijat ovat osa yhteiskehittely keskustelua, saavat lisää päätösvaltaa ja ovat aktiivisia toimijoita.

3.5 Aineiston keruu ja analyysi

Aineistoa kerätään järjestämällä kaksi osallistavaa työpajaa sekä yksi ryhmähaastattelu opiskelijoille ja yksi yhteiskehittelyn työpaja erityisopetuksen ammattilaisille. Aineiston keruussa hyödynnetään palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä.

Aineiston keruutapaan tulee kiinnittää huomiota, ettei normaali kanssakäyminen haastattelijan ja haastateltavien välillä muutu epäaidoksi tai häiriinny. Nauhurin läsnäolo voidaan kokea epämiellyttäväksi ja näin muuttaa osallistujan käyttäytymistä tilanteessa. (Tuulaniemi 2016, 147.) Työpajoissa halutaan säilyttää mahdollisimman normaali ja aito vuorovaikutus osallistujien kanssa. Tämän vuoksi tämän kehittämistoiminnan työpajoissa ei käytetä nauhureita dokumentoinnin välineenä. Aineiston dokumentoinneissa käytetään kirjuria, joka kirjaa esiin tulleet asiat ylös, kerätään materiaalia Post-it lappuina sekä dokumentoidaan valokuvoin. Kirjurina aineiston keräämisessä toimii aina toinen kehittämistoiminnan toteuttaja.

Ensimmäisessä työpajassa kartoitetaan yhden maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden ryhmän (16 opiskelijaa) ajatuksia siitä, mihin he ovat kokeneet tarvitsevansa tukea ja ohjausta opintojen alussa sekä millaista tukea he toivoisivat saavansa. Työpajassa kartoitetaan myös, millaiset tukimuodot hyödyttäisivät heitä opiskeluissaan. Opiskelijoilta kerätään tietoa työskennellen yksin sekä ryhmässä hyödyntäen Post-it lappuja. Opiskelijaryhmän kanssa analysoidaan Post-it lappujen sisältöjä luokitellen niitä. Sisällöt muodostavat eri teemoja, joiden alle Post-it laput luokitellaan. Näistä yhteisesti teemoitetuista aiheista syntyy tulevan digitaalisen itsearvioinnin työkalun aihealueet.

Toisessa työpajassa haastatellaan kolmea opiskelijaa. Kysymykset rakennetaan teemahaastatteluksi ensimmäisen työpajan kautta syntyneistä aiheista sekä toisessa yhteydessä Omniassa tehdyn opiskelijoiden digitaalisten taitojen kartoittamisessa saatujen tulosten perusteella. Aineisto taltioidaan kirjuria hyödyntäen ja toinen kehittämistoiminnan toteuttaja toimii haastattelijana. Kirjuri kirjaa haastateltavien vastaukset. Vastaukset analysoidaan etsimällä niistä yhteisiä tekijöitä ja jaotellaan edellisessä työpajassa esiin tulleiden aihealueiden alle.

Kolmannessa työpajassa itsearvioinnin digitaalinen prototyyppi on valmiina. Asiakasymmärryksen ja -kokemuksen saamiseksi opiskelijat ovat mukana itsearvioinnin työkalun suunnittelussa sekä edelleen kehittämisessä. Työpajassa kerätään tietoa kolmessa osassa. Ensimmäisenä opiskelijat tekevät itsearvioinnin uudella työkalulla tietokoneilla, jolloin kehittämistoiminnan toteuttajat havainnoivat tilannetta ja kirjaavat havaintonsa ylös. Sen jälkeen tietoa kerätään strukturoidulla ryhmähaastattelulla. Ryhmähaastattelussa on kolme pienryhmää, joissa keskustellaan opiskelijoiden kanssa itsearvioinnin työkalun teemoista sekä työkalun kehittämisideoista. Haastattelijoina on kuusi haastattelijaa, kaksi jokaisessa ryhmässä. Toinen haastattelijoista vastaa keskustelusta ja toinen kirjaa esiin tulevia asioita. Lopuksi aiheesta keskustellaan koko ryhmän kesken. Keskustelussa hyödynnetään kuvakortteja. Yksi henkilö kirjaa

ylös opiskelijoiden esiin tuomat asiat. Työpajan aineistoa analysoidaan vielä yhdessä ja sen pohjalta saadaan kehittämisideat työkalun edelleen kehittämiseksi. Työpajassa käytetään kirjureita, jotka kirjaavat saatuja tietoja.

Neljännessä työpajassa asiantuntijoiden kanssa käytetään yhteiskehittelyä tiedon tuottamiseen. Toinen kehittämistoiminnan toteuttaja toimii kirjurina. Tapaamisen lopuksi kirjuri kertoo kirjatut asiat, jotta varmistutaan asioiden oikeellisuudesta ja osallistujat voivat antaa tarkentavia kommentteja.

Kaikkien työpajojen toteutumisesta käydään aina heti työpajan jälkeen kehittämistoiminnan toteuttajien välinen keskustelu ja pidetään digitaalista päiväkirjaa kehittämistyön etenemisestä. Aina uuden työpajan jälkeen kehittämistoiminnan toteuttajat, peilaavat uusia tietoja yhteiskehittelykeskustelun avulla aiempien työpajojen kautta saatuihin tietoihin. Näiden tietojen vuoropuhelun kautta kehitetään digitaalisen itsearvioinnin työkalun prototyyppi. Jokaisen työpajan kautta saatuja tietoja peilataan työkaluun. Työpajojen kautta saatujen tietojen vuoropuhelun analysoinnissa keskitytään etsimään työkalun edelleen kehittämisen suuntaa. Tärkeää on etsiä osallistuvien opiskelijoiden ja asiantuntijoiden sekä kehittämistoiminnan toteuttajien näkemysten yhtymäkohtia. Lisäksi on tärkeää punnita eriävien tulosten kohdalla, mikä on digitaalisen itsearvioinnin kokonaisuuden kannalta relevantti ratkaisu. Analyysin kautta haetaan vastauksia digitaalisen itsearvioinnin työkalun rakenteeseen, sisältöön, käytettävyyteen ja visualisuuteen. Valinnoissa on jatkuvasti huomioitava asiakaslähtöinen käytettävyys ja saadun tiedon merkityksellisyys opiskelijalle osoitettavan tuen suunnittelulle.

Itsearvioinnin työkalun kehittämistoimintaa varten kartoitetaan, millaisia työkaluja maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden perustaitojen kartoittamiseen löytyy. Tausta materiaalina käytetään sähköistä itsearviointityökalu Ruoria. Ruori on ammatillisten erityisoppilaitosten asiantuntijoiden kehittämä ohjauksen ja pedagogisen tuen tarpeen sähköinen itsearviointityökalu, joka on vapaasti kaikkien käytettävissä Luovin nettisivustolla. Ruori-kysely on jaoteltu neljään osa-alueeseen, jotka ovat: kiinnostus opiskeluun / koulutusalaan, opiskelunvalmiudet alalle / opiskeluun, yhteistyötaidot ja arkielämän taidot ja asumisen taidot. (Ruori - ohjauksen ja pedagogisen tuen tarpeen arviointityökalu). Luovin kyselyä peilataan Omnian opiskelijoilta esiin nouseviin tuen tarpeen osa-alueisiin. Omnian itsearvioinnin työkalu tullaan kuitenkin kohdentamaan tarkasti Omnian opiskelijoiden tarpeisiin.

Taulukossa 2 näkyy palvelumuotoilun prosessin eri vaiheiden aineiston keruu - ja analysointimenetelmät.

ASIAKASYMMÄRRYKSEN KASVATTAMINEN	
Tilaisuus	Työpajat 1 & 2
Aineiston keruu	<ul style="list-style-type: none"> • Puolistrukturoidut teemahaastattelun piirteitä noudattavat kysymykset • Post-it lapuille kerätään tietoa • valokuvat Post-it lappu koosteista • haastattelija kysyy • kirjuri kirjaa
Analyysi	<ul style="list-style-type: none"> • Post-it lappujen tietojen analysointi ja teemoittelu (aihealueiden rakentaminen) • Post-it lapuilla saatujen tietojen auki kirjoittaminen • Kirjurin muistiinpanojen auki kirjaaminen • työpajoissa 1 ja 2 saatujen tietojen peilaaminen toisiinsa • yhteiskehittely keskustelut kehittämistoiminnan toteuttajien välillä • itsearvioinnin työkalun teemojen valitseminen
PROTOTYPOINTI	
Tilaisuus	Työpaja 3
Aineiston keruu	<ul style="list-style-type: none"> • haastattelijat kysyvät • kirjurit kirjaavat • työpajan yleisten havainnointien tekijöiden kirjaukset
Analyysi	<ul style="list-style-type: none"> • kirjureiden muistiinpanojen auki kirjaaminen • työpajoista 1, 2, ja 3 saatujen tietojen peilaaminen toisiinsa • yhteiskehittelykeskustelut kehittämistoiminnan toteuttajien välillä • itsearvioinnin työkalun korjausehdotusten analysointi ja ratkaiseminen
PALVELUN IMPLEMENTOINTI (palvelun toteuttaminen ja tuottaminen) JA LANSSEERAUS	
Tilaisuus	Työpaja 4
Aineiston keruu	<ul style="list-style-type: none"> • haastattelija kysyy • kirjuri kirjaa ja tekee varmistukset päätöksille
Analyysi	<ul style="list-style-type: none"> • kirjurin muistiinpanojen auki kirjaaminen • työpajoista 1, 2, 3 ja 4 saatujen tietojen peilaaminen toisiinsa • yhteiskehittely keskustelut kehittämistoiminnan toteuttajien välillä • itsearvioinnin työkalun korjausehdotusten analysointi ja ratkaiseminen

Taulukko 2. Aineiston keruu ja analyysi

Aineiston keruussa käytetyt kysymykset rakentuvat aina edellisen toteutetun työpajan ja sen tulosten analysoinnin kautta. Prosessin alussa 1. työpajan kysymyksenä yksi (katso kaikki kysymykset LIITE 4) on ”Kirjoita Post-it lappuihin asioita, jotka ovat opinnoissa olleet helppoja” ja kysymyksenä kaksi ”Kirjoita asioita, jotka ovat olleet vaikeita tai haastavia.” Kysymyksiä asetetaan vain kaksi, jotta opiskelijoille jää avoin mahdollisuus kirjata laajasti asioita. Näin ollen annetaan asiakasymmärryksen kasvattamiselle asiakaslähtöisesti aito mahdollisuus. Kysymykset noudattavat puolistrukturoidun teemahaastattelun piirteitä. Kysymysten asettelu on avoin ja ne liittyvät opiskelijoiden kokemukseen tuen saamisesta ja sen tarpeesta Omniassa opiskellessa. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu, että taustan aihepiiri on tiedossa, mutta kysymykset eivät ole tarkasti aseteltuja ja näin haastateltavalla on tilaa vastata monipuolisesti (Hirsjärvi & Hurme 1988, 36). Lisäksi teemahaastatteluiden suunnitteluun kuuluu hypoteesien teko (Hirsjärvi & Hurme 1988, 40-41). Työpajan 2 hypoteeseina ovat tuen tarpeen aihealueet,

joiksi kehittämistoiminnan toteuttajat olettavat nousevan opiskelijoilta: matemaattiset taidot, kielelliset taidot, tietotekniset taidot ja työelämätaidot.

Työpajan 2 kysymykset ovat puolistrukturoituja teemahaastattelun piirteitä noudattavia kokemustietoa kartoittavia kysymyksiä. Arkipäiväisten kokemusten tutkiminen ja kartoittaminen on tärkeää ja mahdollista (Hirsjärvi & Hurme 1988, 36). Tässä työpajassa halutaan saada avoimilla kysymyksillä opiskelijoille tunne, että he voivat kertoa aidosti omakohtaisia kokemuksiaan. Kysymykset on määritelty työpajassa 1 opiskelijoilta tulleiden vastausten mukaan ja aiemmin Omniassa tehdyn kyselyn pohjalta, missä kartoitettiin opiskelijoiden tietoteknisiä taitoja. Kysymyksillä koskien tietoteknisiä taitoja kartoitetaan, miten opiskelijat ovat käytännössä kokeneet Omniassa käytettävät tietotekniset ohjelmat ja mistä he ovat saaneet tukea niiden käyttöön. Lisäksi kysytään, mitkä he ovat kokeneet hyviksi tavoiksi tietoteknisten taitojen kehittämiseen. Olisi hyvä, jos opiskelijoilta saadaan vinkkejä opettajille, mitä tulee ottaa huomioon opetuksessa digitaalisia sovelluksia ja ohjelmia käytettäessä. Opiskelutaitojen kartoittamisen kysymyksillä tarkennetaan 1. työpajassa saatuja tuloksia. Näillä kysymyksillä varmennetaan, että kehittämistoiminnan toteuttajat ovat ymmärtäneet tulokset oikein ja että yhteisesti opiskelijoiden kanssa tehdyt teemat (aihealueet) ovat oikeat. Lisäksi tarkennetaan henkilökohtaisemmilla kysymyksillä mm. (Katso kaikki kysymykset LIITE 5) ”Minkälaisena koit opintojen alussa tehdyt osaamisen arviointitestit ja mihin asioihin koet, että oppilaitoksen tulee kohdentaa opiskelijoille annettava tuki.” Nämä työpajan 2 tarkentavat kysymykset halutaan tehdä ryhmähaastattelussa. Isossa ryhmätilanteessa henkilökohtaisiin kokemuksiin liittyvien kysymysten esittäminen ei olisi eettistä ja kysymyksiin ei saada yhtä luotettavaa vastausta kuin turvallisessa pienryhmätilanteessa.

Työpajan 3 kysymykset pohjautuvat asiakasymmärryksen kasvattamiseen. Opiskelijoiden kanssa käydään koko kyselyn rakenne läpi ja ohjaavina kysymyksinä ovat: ”Mitä mieltä olitte näistä kysymyksistä, mitä muutoksia tekisit näihin kysymyksiin, mitä ottaisit pois tai mitä lisääisit ja kysymysten ymmärrettävyys.” Työpaja päättyy yhteiseen keskusteluun, jossa keskustellaan kuvien avulla työpajaan osallistumiseen ja itsearvioinnin työkalun tekemiseen liittyvistä tunteista ja ajatuksista. Näillä kysymyksillä halutaan kasvattaa asiakasymmärrystä itsearvioinnin aiheuttamista tunteista sekä osallisuudesta kehittämistoimintaan. Ohjaavina kysymyksinä ovat (katso työpajan koko runko LIITE 6): ”Miltä sinusta tuntui tehdä itsearviointia? Mitä tunteita se herätti sinussa? tai mitä tunteita ajattelet, että se voi herättää jossain toisessa opiskelijassa? Miltä sinusta tuntui osallistua työpajaan?” Kysymykset ovat puolistrukturoituja avoimia kysymyksiä. Kysymykset on asetettu taustateemojen mukaisesti, jotta saadaan opiskelijoilta kokemustietoa välittömästi itsearvioinnin työkalun käytöstä.

Työpajan 4 kysymykset ja työpajan rakenne on sellainen, että lyhyessä ajassa saadaan tehokkaasti suunnitelmat ja päätökset tehtyä. Aiheet on asetettu ytimekkäiksi. Digitaalisen itsearvioinnin työkalun käyttöönoton suunnittelun yhteiskehittely sisältää mm. seuraavia asioita

(katso suunnitelma LIITE 7): Tehdään päätös käyttöönotosta ja käyttöönoton prosessista kehittämistoiminnan toteuttajien suunnitelman pohjalta sekä päätetään itsearvioinnin työkalun vastuuhenkilöistä jatkossa. Käyttöönoton suunnitelman teon jälkeen käydään digitaalisen itsearvioinnin työkalun kysymykset tarkasti läpi: mitä pois, mitä lisää, mitä selkiytetään.

3.6 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan osanottajat

Kehittämistoimintaan osallistuu kaksi Omnian maahanmuuttajataustaista (suomi toisena kielenä) opiskelijoiden ryhmää, jotka opiskelevat sosiaali- ja terveystieteiden perustutkintoa (lähihoitaja). Osallistuvia opiskelijoita on 36. Toiseen työpajaan, ryhmähaastatteluun, osallistuu kolme opiskelijaa. Kaikkiin työpajoihin osallistuvat opiskelijat ovat täysi-ikäisiä. Pääasiallisesti opiskelijat asuvat pääkaupunkiseudun läheisyydessä. Suomessa tähän asti asuttu aika vaihtelee 3-10 vuoden välillä. Yli puolella opiskelijoista on perhe, johon kuuluu lapsia. Kukaan opiskelijoista ei asu vanhempiensa kodissa. Muutamalla opiskelijalla jompikumpi omista vanhemmista asuu heidän kodissaan. Kansalaisuuksia ryhmissä on Suomen kansalaisuuden lisäksi yhdeksän (9). Kaikilla osallistuvilla opiskelijoilla on haasteita suomen kielen osaamisessa.

Lisäksi kehittämistoimintaan osallistuu Omnian erityisopetuksen asiantuntijoita. Asiantuntijoina kehittämistoiminnassa on erityisopetuksen palvelupäällikkö, erityisopetuksen erityisasiantuntija ja maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden opettaja.

3.7 Kehittämistoiminnan etiikka

Kehittämistoiminnan toteuttajat ovat Omnian sisäisiä toimijoita. Kahdessa työpajassa opiskelijat ovat olleet vuorovaikutuksessa kehittämistoiminnan toteuttajien kanssa ennen kehittämistoiminnan aloittamista. Heillä on kontakti toisiinsa opettaja - opiskelija suhteen kautta. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on perusteltua, että kohderyhmällä on aiempi kontakti toteuttajiin. Suhde on luottamuksellinen ja tämän kautta opiskelijoiden nähtiin kokevan tilanteet turvallisiksi ja voitiin luottaa siihen, että saadaan aitoa kokemuksellista tietoa opiskelijoilta. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on tärkeää osallistaa myös kohderyhmää, jolla ei ollut kontaktia toteuttajiin. Näin kehittämistoiminnassa on hyödynnetty objektiivista ja subjektiivista näkökulmaa toteuttajien ja osallisten aiemman vuorovaikutuksen näkökulmasta katsottuna. Eskola ja Suoranta (2008, 18) kirjoittaa, että ”Objektiivisuus syntyy siis kaiken subjektiivisen tiedostamisesta, joka on tietenkin ideaalinen, mutta tärkeä tavoite.” Vaikkakin Eskola ja Suoranta viittaa tässä tutkimukseen tekoon, on näkökulma tärkeä myös tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa.

Kehittämistoimintaan osallistuvien henkilöiden anonymiteettiä suojellaan vahvasti, heidän yksilöityjä henkilötietoja ei kerätä. Henkilötietojen tarkkaan keräämiseen ei ole kehittämistoiminnan tavoitteiden näkökulmasta katsottuna tarvetta. Työpajojen ohessa kerätään yhteisten keskustelujen myötä lyhyesti opiskelijoiden taustatietoja yleisellä tasolla osallistujaryhmän kuvausta varten. Osallistuvia henkilöitä kohdellaan kunnioittavasti ja arvostavasti jokaisessa palvelumuotoilun prosessin vaiheessa. Aineistoa säilytetään suojattujen tietokoneiden muistissa ja kirjallisina muistiinpanoina. Tietokoneet ja muistiinpanot on säilytetty lukollisissa tiloissa, ja materiaaleihin ei ole pääsyä muilla, kuin kehittämistoiminnan vaiheisiin osallistuneilla. Kehittämistoiminnan aikana hankittu aineisto hävitetään tietosuojakäytänteitä kunnioittaen. Tutkimuslupa tutkimuksellisen kehittämistoiminnan toteuttamiseen on anottu keväällä 2018. Tutkimuslupa anomus hyväksyttiin sellaisenaan toukokuussa 2018. Omniassa kehittämistoimintaan perustuva työskentely opinnäytetyönä vaatii tutkimusluvan ja tämä tehdään nimenomaisella Omnian omalla tutkimuslupahakemuksella.

Digitaalisen itsearvioinnin työkalun käytössä Omniassa huomioidaan EU:n tietosuojasetuksen (GDPR) tuomat velvollisuudet henkilötietojen käsittelyyn. Henkilötiedoille katsotaan olevan oikeudellinen peruste ja henkilörekisterin muodostuessa täytetään tietosuojaseloste. Lisäksi työkaluun on lisätty kohta, jossa pyydetään suostumus henkilötietojen keräämiseen.

4 Palvelumuotoilun etenemisen vaiheet

Tässä luvussa esitellään tutkimuksellisen palvelumuotoilun etenemisen vaiheet. Prosessissa on neljä eri vaihetta, joista kustakin on oma kuvauskappaleensa.

Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa lisättiin asiakasymmärrystä kehitettävään asiaan. Tavoitteena oli helpottaa maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden tuen tarpeen tunnistamista sekä sen kohdentamista heti opintojen alusta oikein digitaalisen itsearvioinnin työkalun avulla. Saatua asiakasymmärrystä tulkittiin määrittelyvaiheessa. Toisessa vaiheessa saatiin visio ratkaisusta eli digitaalisen itsearvioinnin työkalun sisällöistä ja työkalun muodosta. Näiden tietojen perustella työstettiin prototyyppi sekä edelleen kehitettiin sitä opiskelijoiden ja asiantuntijoiden kanssa. Kolmannessa vaiheessa lisättiin vielä asiakasymmärrystä kehitettävään asiaan. Tässä vaiheessa itsearvioinnin työkalu implementoitiin ja lanseerattiin käyttöön.

Taulukossa 3 kuvataan palvelumuotoiluprosessin vaiheet. Taulukossa kuvataan työpajojen ajankohdat, osallistujat, tavoitteet sekä työpajoissa käytetyt menetelmät. Kappaleissa 5.1 - 5.4 kuvataan pajojen toteutukset ja tulokset.

ASIAKASYMMÄRRYKSEN KASVATTAMINEN	
Tilaisuus	Työpaja 1
Ajankohta	05/18
Osallistujat	Maahanmuuttajataustainen opiskelijaryhmä (16 opiskelijaa)
Tavoite	Asiakasymmärryksen kasvattaminen <ul style="list-style-type: none"> • selvittää opiskelijoiden kokemuksia asioista, jotka he ovat kokeneet vaikeiksi tai hankalaksi liittyen opiskelun perustaitoihin • saada tietoa, mihin opiskelijat kokevat tarvitsevansa tukea • työkalun aihealueiden löytäminen asiakasymmärryksen kautta • selvittää digitaalisen itsearvioinnin työkalun soveltuvuus maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden käyttöön
Menetelmät	Toiminnalliset ja osallistavat menetelmät itsenäisesti ja ryhmässä (post-it laput, keskustelut, teemoittelu)
Tilaisuus	Työpaja 2
Ajankohta	05/18
Osallistujat	Kolme maahanmuuttajataustaista opiskelijaa
Tavoite	Asiakasymmärryksen kasvattaminen <ul style="list-style-type: none"> • työkalun aihealueiden varmentaminen asiakasymmärryksen kautta • selvittää digitaalisen itsearvioinnin työkalun soveltuvuus maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden käyttöön
Menetelmät	Ryhmähaastattelu
PROTOTYPOINTI	
Tilaisuus	Työpaja 3
Ajankohta	11/18
Osallistujat	Maahanmuuttajataustainen opiskelijaryhmä (20 opiskelijaa)
Tavoite	<ul style="list-style-type: none"> • digitaalisen itsearvioinnin työkalun prototyypin testaus ja sitä kautta asiakaskokemuksen kasvattaminen • itsearvioinnin työkalun kysymysten analysointi ja kehittäminen yhdessä opiskelijoiden kanssa • kartoittaa itsearvioinnin aiheuttamia tunteita ja ajatuksia opiskelijoilta
Menetelmät	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaalisen työkalun testaus tietokoneella itsenäisesti • Ryhmähaastattelu pienryhmissä • ”Fiilis”kierros hyödyntäen kuvia
PALVELUN IMPLEMENTOINTI (palvelun toteuttaminen ja tuottaminen) JA LANSEERAUS	
Tilaisuus	Työpaja 4
Ajankohta	05/19
Osallistujat	Asiantuntijaryhmä (erityisopetuksen palvelupäällikkö, erityisopettaja, maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden vastuuopettaja)
Tavoite	<ul style="list-style-type: none"> • digitaalisen itsearvioinnin työkalun prototyypin viimeistely • päätös itsearvioinnin työkalun käytöstä ja käyttöönotosta. Suunnitelmien laatiminen Omniaan
Menetelmät	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteiskehittely • Palautteen kirjaaminen

Taulukko 3. Työpajojen tavoitteet ja menetelmät

Työkalua kehittäessä piti jatkumona läpi koko prosessin huomioida opinnoissa vaaditut valtakunnalliset arviointiperusteet. Kysymysten eri osa-alueitten tuli sisältää monipuolisesti ammatillisiin ja yhteisiin tutkinnonosiin liittyviä asioita.

Kieliasuissa tulisi aina huomioida selkokieli. Selkokieli on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan mukautettua yleiskieltä, joka tekee kielen luettavammaksi ja ymmärrettäväksi. Selkokieli on suunnattu henkilöille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Selkokielessä aihetta käsitellään konkreettisella tasolla ja tekstissä käytetään lyhyitä sanoja ja niitä selitetään. Vaikeita sanoja ja käsitteitä vältetään. Selkokielessä kiinnitetään erityistä huomioita ulkoasun selkeyteen. (Selkokeskus A.) Maahanmuuttajataustaisilla kyselyä tehdessä kieliasun tulee noudattaa selkokieliä. Niin työkalua rakennettaessa kuin työpajavaiheissa huomioitiin selkokieliä.

Työkalu tuli suunnitella siten, että sen täyttäminen on peruslukutaitoon perustuvaa. Peruslukutaidolla tässä tarkoitetaan mm. Pirjo Linnakylän 1990 (1-13) määritelmän mukaista taitoa, jossa katsotaan henkilön olevan peruslukutaitoinen, kun hän osaa ”purkaa tekstikoodeja eli ymmärtää sanojen merkityksiä”. Digitaalisia työkaluja käytettäessä tarvitaan kuitenkin ns. monilukutaitoa. Koska opiskelijoiden peruslukutaito ei välttämättä sisällä monilukutaitoa on erilaisten digitaalisen työkalujen helppolukuisuutta korostettava. Laaja-alainen monilukutaito on kuitenkin nykypäivänä tarpeellinen taito. Monilukutaito tarkoittaa taitoa tulkita monipuolisesti tekstejä, tuottaa tekstejä ja arvottaa niiden sisältöä. Näiden taitojen kautta ymmärretään paremmin erilaisia kulttuurisesti sidonnaista viestintää. Nykypäivänä on monenlaisia erilaisia tekstityyppejä mm. perinteistä sanallista, kuvallista, auditiivista, numeerista ja kinesoteettisten symbolijärjestelmien mukaista. (Tossavainen & Löytönen 2018, 13.)

Kokonaisuutta rakennettaessa oli huomioitava työkalun sovellusta valittaessa sen helppokäyttöisyys. Työkalun käytön sujuvuuden kannalta itse ohjelman vaikea täytettävyyden ei saanut olla estävänä tekijänä tai merkittävänä hidasteena.

4.1 Asiakasymmärryksen kasvattaminen

Asiakasymmärryksen kasvattaminen on yksi palvelumuotoiluprosessin tärkeimmistä vaiheista. Siinä kasvatetaan ymmärrystä kohderyhmän tarpeista, odotuksista ja tavoitteista. Jos halutaan kehittää palveluita vastaamaan käyttäjien tarpeita, on tärkeää tunnistaa ja havaita loppukäyttäjien todellisia tarpeita ja motiiveja. (Tuulaniemi 2016, 142.)

Kahden ensimmäisen työpajan tavoitteena oli kasvattaa asiakasymmärrystä siten, että voitiin suunnitella prototyyppi digitaalisesta itsearvioinnin työkalusta opiskelijoiden tuottaman tiedon pohjalta. Asiakasymmärrystä kasvatettiin kuitenkin opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa. Työkalun loppukäyttäjät eli maahanmuuttajataustaiset opiskelijat ovat osallistuneet prosessin eri vaiheisiin ja jokaisessa vaiheessa ymmärrys asiakkaiden tarpeista lisääntyi.

4.1.1 Työpaja 1 toteutus

Ensimmäinen työpaja oli maahanmuuttajataustaiselle 1. vuoden opiskelija ryhmälle. Työpajasta ilmoitettiin heille kaksi viikkoa ennen sitä. Pajaan varattiin aikaa neljä oppituntia. Pajan alussa opiskelijoille painotettiin vapaaehtoisuutta. Kaikki opiskelijat halusivat osallistua. Kaikki 16 opiskelijaa olivat täysi-ikäisiä, joten osallistumiseen liittyviä lupalomakkeita ei tarvittu. Opiskelijoiden yksilöimistä varten ei kerätty tietoja. Työpaja jakautui neljään osaan.

Ensimmäisessä osassa opiskelijoille kerrottiin, mistä kehittämistoiminnassa on kyse. Heille kerrottiin opiskelijoita koskevien osaamisen alkukartoitusten lopettamisesta Omniassa. Tässä kerrottiin myös siitä, kuinka tutkimukset osoittavat, että opiskelijan tulisi saada itselleen heti opintojen alussa kattavasti tietoa siitä, mihin hänen olisi hyvä saada tukea opinnoissaan: Tietoa siitä, mitä he osaavat hyvin ja mihin tarvitsevat enemmän aikaa tai apua opinnoissaan. Lisäksi kerrottiin opiskeluvalmiuksia tukevista opinnoista, joiden kautta opiskelijalla on oikeus saada kohdennettua tukea opiskeluun niissä osa-alueissa, joissa itse kokee tuen tarvetta.

Toisessa osassa opiskelijoille jaettiin Post-it lappuja, joihin heitä pyydettiin kirjoittamaan asioita, jotka heidän mielestään ovat olleet opinnoissa helppoja ja asioita, jotka ovat olleet vaikeita tai haastavia. Opiskelijoille painotettiin, että he kirjoittavat yhteen lappuun aina yhden asian ja lappuja saa kirjoittaa niin paljon kuin haluaa. Lisäksi painotettiin anonymiteettiä.

Kolmannessa osassa opiskelijat kiinnittivät omat Post-it laput liitutaululle jaottelun “helpot asiat/saatu tuki” ja “vaikeat asiat/tarvittu tuki” mukaan.

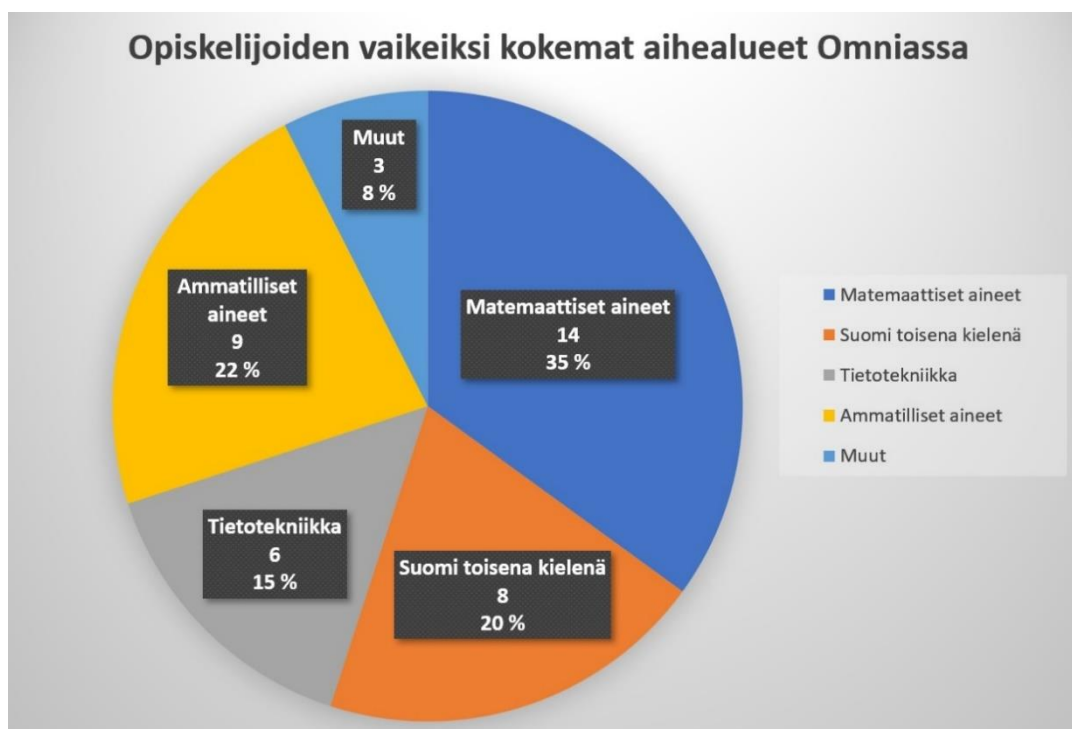
Neljännessä osassa opiskelijoiden kanssa yhteisesti teemoitettiin liitutaululle laitettut Post-it laput. Yhdessä opiskelijoiden kanssa etsittiin heidän esille tuomilleen asioille teemat. Kehittämistoiminnan toteuttajat tekivät jaottelun opiskelijoiden toiveiden mukaan ja opiskelijat tarkistivat, onko sijoittelu heistä oikein tehty. Lopuksi pidettiin yhteinen keskustelu, jossa tarkennettiin teemojen aihepiirien sisältöä. Vastausten dokumentointi tapahtui valokuvilla loppukoosteista taululla ja keräämällä Post-it laput teemoittain (aihealueittain) talteen.

4.1.2 Työpaja 1 tulokset

Ensimmäisestä työpajasta saatiin monipuolisesti tietoa opiskelijoiden hyviksi ja haastaviksi kokemista asioista ensimmäisen opiskeluvuotensa aikana Omniassa. Opiskelijat lähtivät avoimesti kirjoittamaan kokemiaan tärkeitä asioita. Alun informaatio-osuuden jälkeen opiskelijat syventyivät miettimään itselleen tärkeitä asioita. Asioita, joihin on tarvinnut opiskelussaan tukea ja joihin on saanut tukea sekä asioita, joihin olisi tarvinnut vielä lisää tukea. Opiskelijat ilmaisivat, että heidän on helppo kirjata näitä asioita, mutta toisaalta he kokivat hankalaksi erotella asioita toisistaan. Esimerkiksi he kokivat saaneensa hankaliin asioihin hyvin tukea,

mutta kokivat tuen tarpeen vielä suuremmaksi. Toisaalta he ymmärsivät, että enempää tukea olisi ollut hankala saada kouluajan puitteissa ja ymmärsivät oman vapaa-ajalla opiskeluun käyttämänsä ajan liian vähäiseksi. Opiskelijat ymmärsivät, että kielihaasteiden vuoksi heidän pitäisi panostaa enemmän vapaa-ajalla opiskeluun. Lisäksi käytiin keskustelua siitä, kuinka hankala heidän mielestään on kattavasti huomata, missä asioissa heillä on opiskelussa tuen tarvetta, kun itsearviointia ei tehdä kattavasti ja jatkuvuuden periaatteella.

Opiskelijat tuottivat ohjeiden mukaan asioita Post-it lappuihin itsenäisesti ja keskustelivat hieman vierustovereiden kanssa. Opiskelijat toivat omat laput taululle. Muutamia opiskelijaa saivat vielä lisäideoita lukiessaan muiden opiskelijoiden kirjoittamia asioita taululta. Kehittämistoiminnan toteuttajat kokosivat Post-it lappuja aihealueittain. Opiskelijat kiersivät katsomassa, olivatko he samaa mieltä lappujen sijainneista yhteisesti muodostettujen otsikoiden alla. He saivat siirtää lappuja, mikäli kokivat niiden sijainnin vääräksi. Tämän jälkeen käytiin jokaisen otsikoidun teeman asiat opiskelijoiden kanssa keskustellen läpi ja toinen kehittämistoiminnan toteuttajista kirjasi ylös opiskelijoiden tarkennuksia teemojen sisällöille. Koosteet valokuvattiin ja Post-it laput kerättiin aihealueittain. Tilaisuuden jälkeen aiheet kirjattiin Word dokumentiksi ja laskettiin määrällisesti annetut kommentit aihealueittain. Keskustelun perusteella jaottelu oppiaineittain oli hyvin selkeää ja voitiin muodostaa kuvan 3 mukaisia aihealueita opiskelussa vaikeiksi koetuista asioista.



Kuva 3. Opiskelijoiden vaikeiksi kokemat aihealueet

Matemaattiset aineet olivat selkeästi opiskelijoiden haastavimmiksi kokemat oppiaineet. Matemaattisten aineiden alle luokiteltiin matematiikka (kahdeksan opiskelijan mainitsemana) ja fysiikka ja kemia (kuuden opiskelijan mainitsemana). Ryhmä opiskelee sosiaali- ja terveystieteiden perustutkintoa ja opiskelevat näitä aineita sekä yhteisten tutkinnon osien (YTO aineet) ja ammatillisissa aineissa lääkelaskujen sisällöissä. Näissä osa-alueissa opiskelijoiden haasteet on otettava hyvin vakavasti ja osattava antaa kohdennettua tukea erityisesti niihin osa-alueisiin, jotka ovat opiskelijalle vaikeita. Opiskelijan tulee oppia näihin liittyvät matemaattiset asiat siten, että suoriutuvat niistä virheettömästi jokaisessa laskutoimitustavassa. Yhdellä ryhmän opiskelijalla oli erittäin hyvät matemaattiset taidot. Matemaattisia taitoja testaavassa ALVA-testissä opintojen alussa hänen tuloksensa oli yli 80%. Testi on haastava ja siinä pitää omata monipuoliset hyvät matemaattiset taidot. Tyypillinen tulos opiskelijoilla tässä testissä painottuu 15-40% välille. Tämä on hyvä esimerkki siitä, kuinka tärkeää opiskelijoille on, että heidän oma aiempi osaamisensa tulee näkyviin ja opiskelija saa itsearviointin kautta vahvistusta osaamisensa tiedostamiseen. Tämän lisäksi koulun tulee osaamisen tunnistamisella tuoda näkyviin tällainen osaaminen ja huomioida se opiskelijan opintopolussa. Yhden opiskelijan kohdalla aiempien opintojen osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen oli vienyt vuoden. Tänä aikana hänen tuli varmuuden vuoksi osallistua kursseille, koska hänen aiempaa osaamistaan ei osattu tunnistaa ja tunnustaa jo heti opintojen alkuvaiheessa.

Ammatilliset aineet (neljä mainintaa), ammattitaitovaatimusten (kolme mainintaa) ja näyttökriteeristön ymmärtäminen (kaksi mainintaa) nousi yhdeksi tärkeäksi aiheeksi, johon opiskelijat kokivat tarvitsevansa enemmän aikaa ja tukea koulusta. Yhteensä ammatillisiin aineisiin viittaavia mainintoja voidaan katsoa olevan yhdeksän. Tämä aihealue nousi erityisesti esille yhteiskeskustelussa Post-it lappu työskentelyn jälkeen, jolloin useat opiskelijat kertoivat kokeneensa samaa tarvetta tuella ammatillisissa aineissa ja näyttöön valmistautumisessa, vaikk eivät siitä mainintaa tehneet Post-it lapulle.

Seuraavaksi haastavimpana opiskelijat kokivat suomen kielen (kahdeksan opiskelijan maininta). Opiskelijoiden suomen kielen taito oli hyvin vaihtelevaa. Heillä oli takana 3-10 vuotta Suomessa asumista. Jos perheyhteisö käyttää pääasiassa muuta kieltä kuin suomea, ei suomen kielen taito pääse kehittymään riittävästi. Ei riitä, että opiskelija käyttää suomea koulussa ja työelämässä oppimisen paikoissa. Kieltä tulisi käyttää aktiivisesti jokapäiväisissä toiminnoissa myös vapaa-ajalla. Arkikielen vahvistumisen kautta on helpompi sisäistää ammattisanastoa.

Kokemus omasta tietoteknisestä osaamisesta opiskelijoilla vaihteli erittäin paljon. Osa koki taitonsa erittäin hyväksi. Useilla opiskelijoilla tässä oli kuitenkin paljon haasteita (kuusi mainintaa). Osalla ei ollut lainkaan kokemusta tietokoneen käytöstä ja käytön opettaminen piti aloittaa hyvin perusasioista tietokoneen käynnistämisestä lähtien. Jotta opiskelijat saavat taustaan tukea ja toisaalta eivät turhautuisi oppitunneilla, on koulutuksessa tunnistettava tasoerot. Parhaiten tämä tapahtuu niin, että opiskelija tunnistaa omat taitonsa ja osaamisensa.

Yksittäiset tuen tarpeet ilmenivät Post-it lapuissa myös englannin, yritystoiminnan ja mielen-terveyden oppiaineissa (kuvassa 5 nämä ovat yhdistettynä tuloksena: muut 3).

Kehittämistoiminnan toteuttajien ennako-olettamuksena oli, että opiskelijat tuovat seuraavat aihealueet esiin: matemaattiset taidot, kielelliset taidot, tietotekniset taidot ja työelämätaidot. Näistä olettamuksista toteutui suoraan muut paitsi työelämätaidot. Kehittämistoiminnan toteuttajien olettamuksissa ei taasen suorana ilmaisuna ollut kohtaa ammatilliset aiheet. Nämä kaksi aihetta kuitenkin linkittyvät toisiinsa vahvasti. Ammatillisten aineiden hallinta on osa työelämätaitoja. Työelämätaitoihin kuuluu ammattialan hallinta ja muut työelämätaidot. Muilla työelämätaidoilla tässä tarkoitetaan mm. työehtojen noudattamista, vuorovaikutustaitoa, itsetuntemustaitoa, kehittymiskykyä, joustavuutta, yhteistyökykyä ja itseohjautuvuutta.

Yleisellä tasolla opiskelijoita harmitti opiskelussaan mm. muiden opiskelijoiden ajoittainen oppituntien häirintä, välituntien lyhyys joidenkin opettajien tunneilta, liiallinen kuormitus opittavilla asioilla yhden päivän aikana, pitkät koulupäivät ja suuret viikkotuntien määrät. Kyseisellä ryhmällä oli takana useamman kuukauden jakso, jossa opetusta oli liki joka päivä klo 8-15.30. Lähiopetuksen lisäksi opiskelijoilla on itsenäisiä tehtäviä, joiden tekeminen on huomattavasti hitaampaa, kun äidinkieli ei ole suomi. Opiskelijoiden palaute kuormittavuudesta oli aiheellinen. Opiskelu on huomattavasti kuormittavampaa, kun äidinkieli on eri kuin opiskeluun käytettävä kieli. Lähiopetuksen, itsenäisten tehtävien ja työelämässä oppimisen jaksojen suunnittelussa tulisi huomioida kielitaidon haasteiden aiheuttama kuormittavuus.

Työpajassa kerättiin myös asioita, jotka opiskelijat kokivat hyväksi ja opintoja edistäviksi. Useat kommentit liittyivät opiskelutovereihin ja opettajiin. Opiskeluryhmä koettiin hyväksi ja opintoja tukevaksi (viisi mainintaa). Opiskelutoverit koettiin auttavaisiksi ja kaikki ilmaisivat yhteisessä keskustelussa, että tiesivät voivansa luottaa siihen, että saavat toisiltaan tukea koulussa (kuusi mainintaa). Myös opettajat koettiin pääasiassa hyväksi (11 mainintaa). Opiskelijat kokivat, että opettajat selittävät asioita selkokielisesti ja kaikilta voi aina kysyä tarkennusta. He kokivat saaneensa opettajilta apua, tukea ja rohkaisua. Esille tuli, että opettajissa on myös suuria eroja. Ryhmää ovat opettaneet myös opettajat, joilla ymmärrys opiskelijoiden kielellisiä haasteita kohtaan on heikompaa kuin osalla opettajista. Osalla opettajista selkokielisyys on huomioitu heikommin opetuksessa ja opetusmateriaaleissa. Kuvassa 4 opiskelijoiden kokemat hyvät ja opintoja edistävät asiat kootusti.



Kuva 4. Hyvät ja opintoja edistävät asiat opiskelijoiden kokemana

Oppiaineisiin liittyen tuli joitakin positiivisia mainintoja siitä, että tiedon sisäistäminen oli ollut helppoa tai kohtuullisen helppoa. Seuraavista aineista tuli kustakin yksi maininta tästä syystä: ruotsi, suomi, työelämätaidot. Seuraavista tuli useampia mainintoja: liikunta (kolme), kuvataide (kolme), musiikki (kaksi). Yleisesti ottaen kaksi opiskelijaa mainitsi koulunkäynnin helpoksi ja viisi opiskelijaa koki ammatilliset aineet helpoiksi.

Omaan ja asiakkaan toimintakykyyn liittyvä koulutehtävä tuli erityisesti mainituksi kolme kertaa, koska siinä joutui kokonaisvaltaisesti miettimään koko jakson opetuksia ja soveltamaan niitä käytäntöön. Opiskelijat mainitsivat, että oli hyvä tehdä tehtävä ensin koulussa pohtien omaa toimintakykyä. Näin työelämässä oppimisen jaksolla tehtävän merkityksen ymmärtäminen asiakkaan kannalta oli huomattavasti helpompaa. Työelämässä oppimisen jaksolla yksi opiskelija kertoi kokeneensa asiakkaiden lähellä olemisen ensiksi vaikeaksi, mutta koska sai siitä positiivista kokemusta, uskallus kasvoi. Hän koki työelämässä oppimisen erittäin hyväksi osaksi opintoja. Toisaalta muutama opiskelija kertoi, että he olivat kokeneet työelämässä oppimisen jakson hyvin raskaaksi niin psyykkisesti kuin fyysisestikin. Tämä voi kertoa siitä, että opiskelija on ollut työelämässä oppimassa paikassa, joka on ollut työ, johon hän ei ole erikoistumassa tai siitä, että harmillisesti sosiaali- ja terveysalan työpaikoissa on ilmennyt julkisuudessaakin ilmi tulleita suuria haasteita mm. henkilöstömitoituksien puutteellisuuksissa. Tämä vaikuttaa suoraan myös opiskelijoiden saamaan tukeen ja ohjaukseen kyseisissä paikoissa.

Oppiaineisiin opiskelijat toivoivat lisää luovia ja toiminnallisia aineita mm. liikuntaa, musiikkia ja kuvataidetta. Opiskelijat kokivat erittäin hyväksi erään sairaalan kanssa tehtävän yhteistyön, jossa opiskelijat kävivät kahdeksan viikon aikana kerran viikossa vetämässä tunnin pituisen aktivointituokion potilaille. Opiskelijat kokivat saaneensa sen kautta rohkeutta olla asiakkaiden kanssa ja järjestää heille toimintaa myös työelämässä oppimisen paikoissaan. He kokivat oppineensa, miten asiakkaiden kanssa voi tehdä monia asioita, vaikka asiakkailta olisi suuria fyysisiä haasteita.

4.1.3 Työpaja 2 toteutus

Toisessa työpajassa menetelmänä käytettiin ryhmähaastattelua. Sen kautta haluttiin mahdollistaa opiskelijoiden lähempi kontakti kehittämistoiminnan toteuttajien kanssa ja saada syvempää kokemustietoa heiltä asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Haastatteluun valikoitui satumanvaraisesti kolme opiskelijaa ryhmästä, jossa ensimmäisen työpajan osuus toteutettiin. Kaikki opiskelijat olivat maahanmuuttajataustaisia. Ryhmähaastattelun toteutuksen valinnassa haluttiin kiinnittää huomioita siihen, mikä menetelmä toimisi parhaiten osallisuutta vahvistavana. Miten varmistetaan, ettei ryhmähaastatteluun osallistuvat opiskelijat koe vain näennäisosallisuutta ja olevansa vain tiedontuottajia. Tavoitteena oli saada aikaan aito tilanne. Haastatteluun varattiin aikaa kaksi tuntia ja haastatteluun osallistuvat opiskelijat valikoituivat ryhmästä vapaaehtoisuuden lähtökohdista. Haastatteluun varattiin riittävästi aikaa, koska tiedossa oli opiskelijoiden kielihaasteet. Tämä tarkoittaa sitä, että peruskäsitteiden avaamiseen käytettiin aikaa. Haastatteluun ei oltu tehty valmiita hypoteeseja ja haastattelu pyrittiin pitämään mahdollisimman avoimena.

Haastattelussa oli kolme osiota. Ensimmäisessä osassa opiskelijoille esiteltiin ensin erälle opiskelija ryhmille erillisesti Omniassa toteutetun sähköisen kyselyn tulokset opiskelijoiden tietoteknisestä osaamisesta ja siihen liittyvistä haasteista. Sitä kautta aloitettiin keskustelu tietoteknisistä haasteista. Opiskelijat saivat myös toteutetun sähköisen kyselyn kysymykset itselleen keskustelun tueksi. Haastattelun avulla haluttiin laajentaa sähköisen kyselyn tuloksia maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden näkökulmasta. Tavoitteena oli kartoittaa, minkälaisena opiskelijat kokevat digitaaliset työkalut Omniassa. Tämä sen vuoksi, että itsearviointin työkalun nähtiin olevan tarkoituksen mukaista olla digitaalinen. Lisäksi haluttiin hyödyntää haastattelua vinkkien tuottamisessa opettajille.

Toisena osana tuotiin opiskelijoille esiin ensimmäisen työpajan tulosten teemojen koonti (Post-it lappu työskentelyllä kerätty tieto). Haastattelussa käytiin keskustelua ryhmän Post-it lappujen koonnin teemoista (aihealueista) ja tarkennettiin mitä he näkivät teemojen tarkoitettavan opiskelijoiden näkökulmasta katsottuna. Lisäksi kysyttiin, oliko heillä tullut mieleen lisää asioita, joita työpajassa ei aiemmin ollut tullut ilmi.

4.1.4 Työpaja 2 tulokset

Haastattelu voitiin toteuttaa kokonaan suomenkielellä. Haastattelussa oli kaksi haastattelijaa, joista toisella oli päävastuu keskustelusta ja toisella kirjaamisesta. Opiskelijoiden motivoiminen haastatteluun oli ensin haastavaa, mutta tarkennusten kautta, mistä haastattelussa oli kyse, kolme opiskelijaa halusi osallistua.

Haastatteluun muodostui avoin ja turvallinen ilmapiiri. Tähän vaikutti se, että toinen haastattelijoista oli opiskelijoille tuttu opettaja ja toinen oli ollut mukana 1. työpajassa. Tilana toimi koulun musiikkiluokka. Aikaa haastatteluun varattiin kaksi tuntia ja tämä käytettiin kokonaan. Aika oli riittävä ja opiskelijat jaksoivat ajan hyvin. Haastattelua ennen pohdittiin, että tehdäänkö nauhoitus ja litterointi. Parhaaksi todettiin, että tilanne saadaan rennommaksi ja avoimmemmaksi ilman nauhoitusta, koska nauhurin nähtiin häiritsevän normaalia kanssakäymistä opiskelijoiden kanssa ja aiheuttavan turhia jännitteitä. Tässä päädyttiin käyttämään kirjuri menetelmää, toinen kehittämistoiminnan toteuttaja toimi kirjurina ja toinen haastattelijana. Kirjuri teki tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa.

Haastattelussa käsiteltiin tietoteknistä osaamista koskeneen Omnian kyselyn tuloksia sekä 1. työpajassa saatuja tuloksia. Tietotekniikkaa koskevassa haastattelun osuudessa opiskelijat kokivat, että kun ovat oppineet käyttämään ohjelmia, niiden käyttö on helpottunut, vaikka opintojen alussa tietotekniikan käyttö oli vaikeata. Apua digitaalisten menetelmien käyttämisessä opiskelijat ovat saaneet vastuunohjaajalta, toisilta opiskelijoilta sekä muilta opettajilta. Opiskelijoilta tuli hyviä huomioita, mihin tulisi jatkossa opetuksessa panostaa, kun halutaan varmistaa kaikkien tietotekniset taidot. Opiskelijat pitivät hyvänä, että heidän kanssaan oli opintojen alussa käytetty runsaasti aikaa tietotekniikan parissa ja yhdistetty se ammatillisten asioiden opiskeluun ja näiden aineiden tehtävien tekemiseen. Yksi haastateltavista sanoi "Oli helpompi oppia, kun alussa monta kertaa käytettiin samaa ohjelmaa."

Opiskelijat olivat kokeneet keskinäisen ilmapiirinsä positiivisena ja hyvin toisia auttavana. Kaikki haastateltavat opiskelijat painottivat ryhmähengen merkitystä opintojen edistäjänä. Yksi haastateltavista sanoi: "Uskallan kyllä kysyä ja pyytää apua. Minua ei pidetä tyhmänä."

Ryhmähaastattelussa opiskelijat uskalsivat sanoa eriäviäkin mielipiteitään ja avun tarpeitaan avoimesti. Ryhmässä yhdellä oli kouluun tullessa hyvät opiskelutaidot tietoteknisiä taitoja myöden, yhdellä kohtalaiset ja yhdellä hyvin heikot. Paremmat taidot omaava kertoi omasta näkökulmastaan, missä asioissa muut opiskelijat olivat tulleet hänen luokseen pyytämään apua. Toisaalta opiskelija pohti: "Joskus on turhauttavaa, kun asiat etenevät hitaimpien opiskelijoiden ehdoilla". Perustaitojen osaamista tulisi heidän mielestään kartoittaa, jotta ne, jotka tarvitsevat paljon tukea saisivat sitä riittävästi. Tämä oli heidän mielestään perusedellytys ammatillisissa opinnoissa pärjäämisessä. Toisaalta nähtiin, että niillä, joilla on hyvät taidot, osaaminen pitäisi tunnustaa paremmin.

Erot opiskelijoiden tietoteknisissä perustaidoissa voivat olla suuria. Toisella voi olla jo korkea asteinen muun alan tutkinto ja toinen ei ole koskaan aiemmin käyttänyt tietokonetta. Yksi opiskelija toi haastattelussa esille, että "Täällä pitää saada riittävästi ohjaamista ja opetusta". Yhdellä opiskelijalla oli taustalla ammatilliseen koulutukseen valmentava koulutus eli Valma-opinnot, joista oli omasta mielestään nimenomaan saanut hyvät perustaidot ammatillisen koulutuksen opintoihin. Pääosin opiskelijat kokivat digitaaliset menetelmät hyvinä ja opiskelua tukevinä, eikä niiden käyttöä nähty ongelmallisena. Käytetyistä ohjelmista opiskelijat mainitsivat erityisesti käyttävänsä kääntäjäohjelmia selvittääkseen vaikeita suomenkielisiä termejä. Opiskelijat olivat kiinnostuneita kokeilemaan verkko-opetusta tai verkkokurssien suorittamista ja näkivät digitaalisen itsearvioinnin työkalun hyvänä ideana. Konkreettisenä toiveena opiskelijat esittivät, että toivovat saavansa opettajilta etukäteen tulosteita oppitunneilla käytettävistä dioista, että voisivat kirjoittaa niihin omia muistiinpanoja oppitunnilla. Näin olisi helpompi kerrata oppitunnin asioita, kun on selkeä pohja opettajan muistiinpanoista, joihin on voinut lisätä omat huomiot esimerkiksi omalla äidinkielellään.

Seuraavaksi opiskelijoiden kanssa keskusteltiin 1. työpajan tuloksista, joista oli tarkoitus muodostaa itsearvioinnin työkalun teemat. 1. työpajassa muodostui teemat (aihealueet): matemaattiset aineet, suomen kieli, tietotekniset taidot ja ammatilliset aineet. Opiskelijat olivat sitä mieltä, että nämä ovat oleelliset aihealueet. Lisäksi opiskelijat vahvistivat, että digitaalinen itsearvioinnin työkalu on tarpeellinen omien opiskelun perusvalmiuksien kartoittamiseen.

Opiskelijat kokivat aihealueet erittäin oleellisiksi oman kokemuksensa perusteella. Osan aihealueista he olivat nähneet opiskelutovereilla haastaviksi. Keskustelussa tuli selkeästi esille se, että opiskelijat toivoivat tukea ja ohjausta opetukseen jokaisen opettajan toimesta. Opiskelijat toivat esille keskustelussa myös sen, että vaikka he ovat kaikki maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita samassa ryhmässä, eivät heidän tarpeensa ole samanlaisia. Opiskelijoiden koulutustausta, työkokemus ja osaaminen vaihtelevat paljon, joten toivottiin yksilöllistä ja joustavaa opintojen suunnittelua ja toteutusta. Ajatusta itsearvioinnista he pitivät hyvänä, koska se tuo esille paremmin opiskelijoiden yksilölliset tarpeet tuen ja ohjauksen suunnittelussa. Haastattelun perusteella saatiin varmistusta itsearvioinnin työkalun teemoista sekä itsearvioinnin mielekkyydestä opiskelijoiden näkökulmasta.

Ryhmähaastattelussa keskusteltiin opiskelijoiden toiveista opettajien antamaa opetusta ja tukea kohtaan. Opiskelijoiden huomiot ja toiveet opetusta kohtaan jaettiin kahteen osa-alueeseen: Yksilöllisyyden huomioiminen ja opetuksen suunnittelu/toteutus.

Yksilöllisyyden huomioimisessa opettajan tulee huomioida opiskelijan eksaktit osaamisen ja tuen tarpeen osa-alueet. Opettajan tulee opintojen alussa tehokkaasti tunnistaa ja tunnustaa opiskelijan aiempi osaaminen. Lisäksi osaamisen osa-alueet tulee kartoittaa siten, että opiskelija tulee itse tietoiseksi vahvuuksistaan ja kehittymisen tarpeistaan.

Opetuksen suunnittelu/toteutus osa-alueeseen sisältyi seuraavia asioita: Opettajan käyttäessä digitaalisia materiaaleja, luentojen pohjat voisi antaa etukäteen paperitilusteena opiskelijoille. Tämä helpottaa asian ymmärtämistä, kun tieto kirjoitetussa muodossa ja opiskelija voi lisätä omia tarkennuksia paperiin. Opettajan tulee muistaa antaa riittävästi aikaa kysymysten esittämiseen oppitunneilla ja antaa riittävästi aikaa tehtävien tekoon. Opettajien tulee muistaa, että kielitaito haasteet hidastavat oppimista. Opetuksen sisältöjä suunniteltaessa on muistettava sijoittaa opintojen alkuun tehostettua tietotekniikan opetusta. Aina uutta asiaa käyttöönottaessa, on perusteiden ja aiheeseen liittyvän sanaston opiskelu tarpeen. Opetuksessa on käytettävä työelämän oikeisiin tilanteisiin liittyviä esimerkkejä ja tehtäviä.

Opiskelijoilta kysyttiin haastattelussa, haluavatko he toimia jatkossa tukena uusille suomi toisena kielenä -opiskelijoille. Ensin opiskelijat kokivat ajatuksen hieman työläänä, mutta hetken mietittyään kertoivat, että voisivat harkita asiaa. He miettivät omalta kannaltaan, että olisi ollut hyvä, jos he olisivat saaneet alussa vahvasti tukea toisen vuoden opiskelijoilta.

Erityisesti yksi ryhmähaastatteluun osallistunut oli haastattelutilanteen jälkeen hyvin otettu ja jopa voimaantunut. Hän koki hyvin vahvasti, että pääsi oikeasti kertomaan tärkeitä asioita ja vaikuttamaan koulussa.

Ryhmähaastattelu vahvisti kehittämistoiminnan toteuttajille, että kehittämistoiminnan aikana tulee saada valmiiksi prototyyppi digitaalisesta itsearviointityökalusta, joka on hyvin helppokäyttöinen ja erittäin selkokieliseksi rakennettu.

4.2 Prototyyppi

Prototyypillä tarkoitetaan ensimmäistä, alkuperäistä versiota. Prototyyppinnalla tarkoitetaan palvelun testausta. Prototyyppi on edullinen ja nopea tapa lisätä ymmärrystä kehitettävästä tuotteesta ja testata, toimivatko kehitetyt konseptit kuten niiden on ajateltu toimivan. Siinä testataan ja kehitetään yhdessä asiakasryhmän kanssa. Prototyyppi on oleellinen osa palvelumuotoilua. Se tuottaa syvempää ymmärrystä kehittämiskohteesta sekä on tapa minimoida epäonnistumisen riskejä. (Tuulaniemi 2016, 196-197.)

4.2.1 Työpaja 3 toteutus

Kolmas työpaja koostui kolmesta eri osasta. Osat olivat digitaalisen itsearvioinnin työkalun testaaminen tietokoneilla itsenäisesti ATK-luokassa, ryhmähaastattelu ja loppupiiri. Työpajan tavoitteena oli, että opiskelijat testaavat digitaalista itsearvioinnin työkalua ja antavat siitä

palautetta sekä kehittämideoita. Lisäksi tavoitteena oli selvittää opiskelijoiden tuntemuksia kyselyn tekemistä kohtaan. Työpajan toteutukseen oli varattuna aikaa kolme tuntia.

Työpaja maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden kanssa käynnistettiin esittelyillä sekä kerrottiin iltapäivän työpajan aikataulu sekä tavoitteet. Opiskelijat ohjeistettiin itsearviointin työkalun käyttöön. Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden kanssa toimiessa on kiinnitettävä erityistä huomiota puheen selkeyteen ja selkokielisyyteen. On erittäin tärkeää, että opiskelijoille perustellaan syitä siihen, miksi tällaista itsearviointin työkalua käytetään. Opiskelijoilla voi olla kulttuuritaustastaan johtuen erilaisia epäluuloja erilaisia tiedon keruulomakkeita kohtaan. Näin ollen on oleellista painottaa sitä, että vastaamalla rehellisesti itsearviointin kyselyyn seuraa vain hyviä asioita; opiskelijan tuen tarve tunnustetaan ja hänelle tarjotaan tukea, jotta hän selviytyisi ammatillisista opinnoistaan paremmin.

Ohjeistuksen jälkeen opiskelijat aloittivat itsenäisesti itsearviointin tekemisen digitaalisen työkalun avulla tietokoneilla. Oli sovittu, että jos jollain on jotain epäselvää niin hän voi nostaa käden ylös ja häntä mennään auttamaan. Opiskelijoille haluttiin antaa työrauha itsearviointin tekemiseen. Kiertely luokassa olisi voinut aiheuttaa opiskelijoille painostavaa tunnetta.

Itsearviointin tekemisen jälkeen siirryttiin toiseen luokkaan, jossa toteutettiin ryhmähaastattelu. Opiskelijat jakaantuivat kolmeen 5-6 hengen ryhmään. Luokassa oli kolme pistettä, joissa jokaisessa oli kaksi haastattelijaa. Toinen heistä koordinoi keskustelua ja toinen kirjoitti esiinnousseita asioita ylös ja tarkkaili ryhmän välistä vuorovaikutusta. Pisteissä käytiin läpi digitaalisen itsearviointin työkalun kysymyksiä yhdessä keskustellen. Jokaisessa pisteessä oli keskustelun tukena tulostettuna aihealueen kysymykset kuvineen. Opiskelijat saivat tuoda vapaasti ajatuksiaan ja kehittämideoitaan esille. Opiskelijaryhmät kiersivät kaikissa kolmessa eri ryhmähaastattelupisteessä. Jokaisessa ryhmässä oli oma teema, jota käsiteltiin opiskelijaryhmän kanssa noin 15 minuutin ajan. Sitten opiskelijat siirtyivät toiseen pisteeseen. Haastattelun teemat muodostuivat itsearviointityökalun teemoista, joita olivat: kielitaito, matemaattiset ja tietotekniset taidot sekä työelämätaidot ja tuen tarve opiskeluissa.

Lopuksi kokoonnuttiin piiriin, jossa keskusteltiin miltä itsearviointiin vastaaminen tuntui ja millaisia tuntemuksia se heissä herätti. Loppukeskustelussa hyödynnettiin kuvakortteja, joiden avulla opiskelijoiden on helpompi kertoa tuntemuksistaan kyselystä ja iltapäivästä. Maahanmuuttajataustaisilla opiskelijoilla voi olla kielitaidon kanssa isoja haasteita ja kuvat helpottavat asioiden ymmärtämistä. Loppupiirissä lattialle laitettiin hymiökortteja ja kuvakortteja, joista kukin opiskelija ja haastattelija valitsi mieleisensä kortin, joka kuvasi tunnetilaa yhteisestä iltapäivästä. Jokainen kertoi kortin pohjalta tuntemuksiaan ja ajatuksiaan.

4.2.2 Työpaja 3 tulokset

Tulokset jakaantuvat havaintoihin, joita tehtiin työpajan eri osissa. Työpajassa oli kolme eri osaa: itsearvioinnin tekeminen, teemahaastattelut pienryhmissä ja loppupiiri. Työpajan tuloksia olivat opiskelijoilta tulleet kehittämissuhteet ja toteuttajien havainnot. Asiakasymmärrys lisääntyi ja opiskelijoiden osallisuuden tunne lisääntyi. Osallistuminen työpajaan koettiin merkitykselliseksi henkilökohtaisella tasolla. Lisäksi opiskelijat olivat otettuja siitä, että heidät osallistettiin oppilaitoksen kehittämistoimintaan. Työpajassa käytettiin kirjureita, jotka tekivät työpajan vaiheista dokumentointia muistiinpanoin. Tämän työpajan eksaktit tulokset ovat merkittäviä digitaalisen itsearvioinnin työkalun kehittämisen näkökulmasta. Tämän vuoksi tarkat tulokset, jotka liittyivät konkreettisesti työkaluun tehtäviin muutoksiin, kerrotaan luvussa 5, kappaleissa 5.2.2 ja 5.2.3.

Pajan yleisenä tuloksena sen onnistumisen ja toimivuuden näkökulmasta havainnoitiin heti alussa opiskelijoiden haasteet tietoteknisissä asioissa. Itsearvioinnin työkalun testaamisen alussa opiskelijoiden perustaidot tietoteknisesti näkyivät heti. Useilla opiskelijoilla oli vaikeuksia saada itsearvioinnin työkalu aukeamaan selaimessa. Yleisin syy oli, että linkki oli väärin kirjoitettu selaimen. Toisaalta ensimmäinen opiskelija sai testin täytettyä 20 minuutissa. Opiskelijoiden välillä oli isoja eroja siinä, kuinka kauan itsearvioinnin tekemiseen kului aikaa. Tämä herätti ajatuksen täyttävätkö kaikki kyselyä yhtä keskittyneesti ja huolellisesti?

Työpajan 3 yhteisessä loppukeskustelussa puhuttiin digitaalisen itsearvioinnin työkalun käyttämisen aiheuttamista tuntemuksista. Haettiin kokemuksia siitä, miltä tällainen itsearviointi tuntuu ja kuinka helpoksi vastaaminen koettiin. Mitä tunteita tämä iltapäivä on herättänyt? Mikä tunnelma on jäänyt? Tunnepuolen kartoittaminen on tärkeää. Jos opiskelijat kokevat tällaiseen kyselyyn vastaamisen epämiellyttäväksi, kyselyä tulee muuttaa miellyttävämpään muotoon. Tunnekortin haussa opiskelijoiden reaktiot olivat riemastuttavia ja iloisia. He lähtivät innokkaasti valitsemaan kortteja ja kertoivat korttien kautta päivästänsä avoimesti ja kiitollisina saamastaan kokemuksesta. Toiminnallisuus ja kuvien hyödyntäminen oli antoisa menetelmä. Kukaan ei kertonut kokeneensa pelkoa tai epäilyksiä, että iltapäivässä kerättyjä tietoja käytettäisiin heitä vastaan tai että kyseessä olisikin ollut jokin koe. Opiskelijat ymmärsivät prosessin tarkoituksen. He ymmärsivät, miksi on tärkeä kehittää kyselyä ja vastata siihen rehellisesti. Itsearvioinnin työkalussa olevien kysymysten määrä koettiin kohtuulliseksi. Opiskelijat kokivat jaksaneensa hyvin vastata kysymyksiin ilman taukoja.

Loppukeskustelussa vallitsi rento ja iloinen ilmapiiri. Kierros käytiin niin, että jokainen kertoi lyhyesti itse valitsemastaan kuvasta ja sen merkityksestä linkittyen iltapäivän kokemukseen. Yksi opiskelija oli valinnut innostunut-kuvan, sillä hän piti siitä, että Suomessa on mahdollista tehdä mitä haluaa. Täällä on mahdollisuus päästä töihin ja saada palkkaa, se teki hänet iloiseksi. Iltapäivän teema koettiin mielenkiintoiseksi. Itsearvioinnin tekeminen laittoi opiske-

lijat aidosti miettimään omia vahvuuksia ja valmiuksia. Eräälle opiskelijalle tuli päivästä mieleen elämän rakentaminen. Hänellä ei ollut aiemmin ammattia tai kielitaitoa, mutta hän yhdisti rakentamiseen liittyvän kuvan iltapäivään, omaan koulun käyntiinsä ja elämänsä rakentamiseen (+työelämävalmiuksien rakentamista). Useampi opiskelija kertoi olevansa tyytyväinen iltapäivän sisältöön ja oppineensa uusia asioita. Opiskelijoista huokui myös ylpeys siitä, että he ovat saaneet olla mukana kehittämässä työkalua muille opiskelijoille.

Loppukeskustelussa tuotiin opiskelijoille esiin, että on tärkeä ilmoittaa koulussa opettajalle, jos oppimisen kanssa on ongelmia. Avuntarve tulee tuoda ilmi, eikä se ole häpeä. On myös tärkeää osata tiedostaa oma osaaminen ja tuoda esiin omia kehittämisideoita.

Haastattelussa kielelliset ongelmat tulivat välillä esille. Opiskelijat auttoivat myös toisiaan kielellisten ongelmien ratkaisemisessa tai haastattelija selkeytti esiin nousseita asioita niin, että kaikki ymmärsivät, mistä oli kyse.

4.3 Palvelun implementointi ja lanseeraus

Palveluiden implementointi eli palvelun toteuttaminen ja tuottaminen on oleellinen osa palvelumuotoilua. Ihmisten, jotka liittyvät palvelun tuottamiseen pitää olla mukana palvelumuotoiluprosessissa. Merkittävä panostus palvelumuotoiluun on ollut turha, jos prosessin tuottamia oivalluksia mm. asiakasymmärryksestä ja palvelukonseptista ei saa tuotettua markkinoille ja asiakkaille. (Tuulaniemi 2016, 230.)

Kun halutaan saada aikaiseksi muutos, joka vaikuttaa loppukäyttäjiin, on toimeenpanon eli lanseerauksen oltava osa työskentelyä. (Stickdorn ym. 2018, 271.) Tässä työpajassa laadittiin digitaalisen itsearviointin työkalun hyödyntämiseksi prosessikuvaus, määritettiin vastuut ja laadittiin siihen tarvittava ohjeistus sekä sovittiin seurannasta ja jatkokehittämisestä. Sen lisäksi palvelumuotoilun yhtenä tavoitteena on ollut itsearviointin työkalun lanseeraus avoimesti kaikkien koulutuksen järjestäjien käyttöön. Tämä lanseeraus tapahtuu valtakunnallisen verkostohankkeen kautta heidän sivustollaan blogikirjoituksen muodossa.

4.3.1 Työpaja 4 toteutus

Viimeisessä työpajassa itsearviointin työkalua tarkasteltiin ja viimeisteltiin yhteiskehittelynä asiantuntijoiden kanssa. Lisäksi tämän työpajan tavoitteena oli laatia digitaalisen itsearviointin työkalun käyttöönoton suunnitelma Omniaan. Asiantuntijoina työpajassa toimivat erityisopetuksen palvelupäällikkö, erityisasiantuntija ja maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden vastuuopettaja, joka on myös ammatillinen erityisopettaja. Työpajasta laitettiin kutsut kaksi viikkoa ennen tapaamista. Viikkoa ennen tapaamista osallistujille laitettiin linkki digitaaliseen

itsearviointin työkaluun ja pyyntö tutustua työkaluun etukäteen ja tehdä havaintoja korjaus-ehdotuksista. Lisäksi osallistujille laitettiin tiedoksi työpajan sisältö tarkennettuna. Työpajan sisältönä olivat itsearviointin työkalun lyhyt esittely, työkalun käyttöönoton ehdotuksen esittely ja suunnitelman tarkennus ja vahvistaminen sekä asiantuntijoiden palautteen kirjaus.

Työkalun käyttöönoton suunnitelmaksi ehdotettiin:

- Otetaan pilotti käyttöön sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen toteutuksissa elokuussa 2019
- Toteutusten vastuopettajat perehdytetään digitaalisen itsearviointin työkalun käyttöön touko-kesäkuussa 2019
- Itsearviointin työkalun täyttö tapahtuu opiskelijoiden kahden ensimmäisen koulupäivän aikana vastuopettajan johdolla
- Tuloksia hyödynnetään opiskelijoiden henkilökohtaistamiskeskusteluissa, jotka pidetään opintojen ensimmäisen ja toisen kouluviikon aikana. Henkilökohtaistamiskeskustelussa laaditaan henkilökohtainen osaamisen kehittymisen suunnitelma (HOKS)
- Tulevaisuudessa on tarpeellista tuottaa video-ohjeistus työkalun käytöstä
- Työaika resurssi liitetään vastuopettajan tuntiresurssiin

Suunnitelman tarkennuksessa pohdittava: kenelle luovutetaan kokonaisvaltainen vastuu digitaalisen itsearviointin työkalun käytöstä, miten työkalun digitaalinen linkki on kopioitavissa ja mitä tapaa suositellaan opettajille opiskelijoiden tuloksiin tutustumisessa.

4.3.2 Työpaja 4 tulokset

Yhteiskehittelyn työpajan tuloksina saatiin asiantuntijoiden palautteet työkalun sisällön edelleen kehittämiseksi ja muokkaamiseksi sekä prosessi digitaalisen työkalun hyödyntämiseen ja käyttöönottoon Omniassa syksystä 2019 alkaen. Asiantuntijat kokivat digitaalisen itsearviointin työkalun erittäin tarpeelliseksi. Työkalun koettiin auttavan opiskelijoita ottamaan vastuuta omista opinnoistaan sekä tunnistamaan tuen tarpeitaan. Opettajien näkökulmasta työkalun todettiin helpottavan opiskelijoiden henkilökohtaistamista sekä tuen ja ohjauksen suunnittelua opintojen alussa. Työkalun todettiin myös ohjaavan opettajia kysymään oikeita kysymyksiä opiskelijoilta tuen tarpeen määrittelyssä. Työkalussa todettiin olevan oleelliset teemat ja kysymykset opiskeluvalmiuksien kartoittamiseen. Työkalun todettiin olevan visuaalisesti miellyttävä ja kuvien koettiin helpottavan kysymysten ymmärtämistä. Palautteet ja kommentit työkalun edelleen kehittämiseksi kirjattiin ylös. Toinen kehittämistoiminnan toteuttajista toimi kirjuri ja esitti tarvittaessa lisäkysymyksiä. Työpajan lopussa kirjuri kävi

sovitut muutokset ja käyttöönoton suunnitelman läpi asiantuntijoiden kanssa. Tämän kautta saatiin varmistettua yhteinen näkemys päätöksistä. Tämän työpajan eksaktit tulokset ovat merkittäviä digitaalisen itsearvioinnin työkalun kehittämisen näkökulmasta. Tämän vuoksi tarkat tulokset, jotka liittyivät konkreettisesti työkaluun tehtäviin muutoksiin, kerrotaan luvussa 5, kappaleissa 5.2.2 ja 5.2.3.

Työpajassa vahvistettiin itsearvioinnin työkalun käyttöönoton prosessi Omniassa. Prosessin käyttöönoton suunnitelma on kirjattuna tarkemmin luvussa 5, kappaleessa 5.2.4.

Työpajassa keskusteltiin myös siitä, kuka itsearvioinnin teettää opiskelijoille ja koska. Esille tuotiin myös mahdollisuus, että opiskelija tekisi sen ennakkoon itsenäisesti, mutta tästä ajatuksesta luovuttiin, koska koettiin tärkeäksi se, että opiskelijat saavat selkeän ohjeistuksen itsearvioinnin tekemiseen. Lisäksi koettiin tärkeänä perustella opiskelijoille syy itsearvioinnin tekemiseen. Perustelujen ja alustuksen avulla voidaan hälventää pelkoja itsearviointia kohtaan. Lisäksi ohjeistuksen avulla vahvistetaan opiskelijan uskallusta vastata kyselyyn rehellisesti. Itsearvioinnissa turvallisuuden tunne on tärkeää.

Työpajassa pohdittiin, kenelle luovutetaan kokonaisvastuu työkalun käytöstä Omniassa. Tähän nimettiin kolme opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen parissa työskentelevää henkilöä. Yhteiskehittelyssä pohdittiin keinoja, joilla jatkossa opettaja ja opiskelijat voivat myös itsenäisesti perehtyä työkalun käyttöön. Kaikki osallistuja olivat yksimielisiä siitä, että tehdään lyhyet video-ohjeistukset opiskelijoille ja opettajille.

Työpajassa päätettiin ottaa syksyn 2019 pilotointiin neljä ryhmää, joille on suunniteltu opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja. Työkalun nähtiin palvelevan kaikkien alojen ryhmiä, joihin on suunniteltu opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja. Edotuksena nousi esiin, että työkalu otetaan heti käyttöön kaikkien alojen opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen toteutuksiin syksyllä 2019. Keskustelussa päädyttiin kuitenkin siihen, että työkalun käyttö aloitetaan hallitusti pilotoinnilla. Työkalun käyttöönotto haluttiin tehdä hallitusti ja saada lisää kokemuksia siitä, mitä lisäarvoa työkalu tuo opiskelijalle ja henkilökohtaistamiskeskustelulle sekä miten työkalun teettäminen kannattaa tehdä. Kokemusten keräämisen jälkeen työkalua ja sen käyttöönoton suunnitelmaa kehitetään tarvittaessa ja se otetaan käyttöön kaikissa maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden toteutuksissa, joihin on suunniteltu opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja.

Yhteiskehittelyn keskusteluissa oltiin sitä mieltä, että työkalu soveltuu laajamittaiseen leviytykseen. Sen muokkaamisen helppous nähtiin merkittävänä etuna. Nähtiin, että digitaalista itsearvioinnin työkalua voidaan soveltaa monipuolisesti mm. eri ammattialoilla, mahdollisesti erilaisilla työpajoilla sekä maahanmuuttajien osaamiskeskuksissa. Asiantuntijat olivat yksimielisiä siitä, että työkalun selkeys, monipuolinen käytettävyyys ja ajankohtaiseen tarpeeseen vastaaminen tekee siitä yhteiskunnallisesti merkittävän.

5 Yhteenveto tuloksista

Tässä luvussa kuvataan palvelumuotoilu prosessin tavoitteita ja niiden suhdetta saatuihin tuloksiin. Luvussa käsitellään digitaalisen itsearvioinnin työkalun sisällön kehittymistä ja runkoa, osallisuuden toteutumista, tuloksia sekä niiden hyödyntämistä ja vaikuttavuutta ja arvioidaan opinnäytetyön kehittämisprosessia.

5.1 Palvelumuotoiluprosessin tavoitteiden saavuttaminen

Palvelumuotoilun tavoitteena oli kehittää digitaalinen itsearvioinnin työkalu maahanmuuttajataustaisille ammatillista perustutkintoa opiskeleville opiskelijoille omien opiskeluun liittyvien perusvalmiuksien kartoittamiseen. Tavoitteena oli, että työkalu on jaettavissa valtakunnallisesti muiden käyttöön. Lisäksi tavoitteena oli lisätä maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden osallisuutta ammatillisessa oppilaitoksessa.

Itsearvioinnin työkalu kehitettiin tavoitteen mukaisesti. Työkalua muotoiltiin neljässä eri työpajassa ja se otetaan käyttöön Omniassa syksystä 2019 alkaen. Aluksi se otetaan käyttöön yhteensä neljällä maahanmuuttajataustaisella ryhmällä, jotka ovat sosiaali- ja terveysalalta kolme) ja kone ja tuotantotekniikan alalta (yksi). Prosessi työkalun käyttöönottoa varten on suunniteltu ja vastuuhenkilöt nimetty. Kokemusten myötä tavoitteena on laajentaa itsearvioinnin työkalun käyttö kaikkiin ammatillista perustutkintoa opiskeleviin opiskelijoihin alasta riippumatta, joilla kielitaito ja/tai kulttuuritausta on määrittävä tekijä opiskeluissa. Lisäksi itsearvioinnin työkalua voidaan hyödyntää muissakin Omnian koulutuksissa.

Tavoitteena oli jakaa itsearvioinnin työkalu valtakunnallisesti kaikkien koulutuksen järjestäjien käyttöön. Tämä tavoite toteutuu Parasta osaamista -verkostohankkeen blogisivuston kautta, johon tehdään blogikirjoitus itsearvioinnin työkalusta ja sen hyödyntämisestä. Itsearvioinnin työkalun saa käyttöönsä olemalla yhteydessä kehittämistoiminnan toteuttajiin, jotka jakavat työkalun sähköisesti. Blogikirjoitus julkaistaan sivustolla kesäkuussa 2019.

Palvelumuotoiluprosessiin kuuluu oleellisesti asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen. Tavoitteena oli lisätä maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden osallisuutta ammatillisessa oppilaitoksessa. Opiskelijat ja asiantuntijat otettiin mukaan osallisiksi palvelumuotoilun prosessiin. Prosessi eteni kolmessa vaiheessa, jotka olivat asiakasymmärryksen kasvataminen, prototyyppiointi sekä palvelun implementointi ja lanseeraus. Seuraavissa kappaleissa näiden prosessin vaiheiden tulosten yhteenvetoa.

Asiakasymmärryksen kasvattamisen vaiheen tavoitteita oli selvittää digitaalisen itsearvioinnin työkalun soveltuvuus maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden käyttöön. Tämän toteutumiseksi selvitettiin opiskelijoiden kokemuksia heille vaikeista opiskelun perustaitoihin liittyvistä asioista. Lisäksi kartoitettiin tietoa, mihin opiskelijat kokevat tarvitsevänsä tukea. Työkalun aihealueet tuli löytää ja varmentaa asiakasymmärryksen kautta.

Asiakasymmärrystä prosessissa lisäävä tavoite toteutui kehittämistyössä hyvin prosessin alusta lähtien. Opiskelijoiden kokemuksia heidän haasteelliseksi kokemistansa asioista liittyen opiskeluun sekä heidän tuen tarvettaan selvitettiin. Opiskelijoilta saadun informaation perusteella päätettiin digitaalisen työkalun soveltuvan maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden itsearviointiin. Itsearvioinnin työkalun kehittämisessä tuli huomioida työkalun helppokäyttöisyys sekä selkokieliisyys. Näiden kaikkien tulosten perusteella muodostettiin itsearvioinnin työkalun osa-alueet.

Prototyypinnin prosessin vaiheen tavoitteita oli digitaalisen itsearvioinnin työkalun prototyypin testaus ja sitä kautta asiakaskokemuksen kasvattaminen. Lisäksi tavoitteena oli itsearvioinnin työkalun kysymysten analysointi ja kehittäminen yhdessä opiskelijoiden kanssa ja kartoittaa itsearvioinnin aiheuttamia tunteita ja ajatuksia opiskelijoilta.

Prototyypinnin vaiheessa oli tavoitteena testata kehitettyä prototyyppiä eli itsearvioinnin työkalua sekä edelleen kehittää työkalua opiskelijoiden kanssa kasvattaen samalla asiakasymmärrystä. Tämä tavoite toteutui ja saatiin runsaasti positiivista palautetta työkalusta sekä kehittämideoita työkalun edelleen muotoiluun. Työkalua muokattiin opiskelijoilta saadun palautteen mukaisesti. Lisäksi prototyypinnin tavoitteena oli kartoittaa opiskelijoilta itsearvioinnin ja työpajaan osallistumisen herättämistä tunteista. Opiskelijat suhtautuivat itsearvioinnin tekemiseen positiivisesti eikä siihen liittynyt epäluuloa tai pelkoa, että siitä seuraisi jotain ikävää. Ohjeistukseen ja turvallisuuden tunteen luomiseen kiinnitettiin valtavasti huomioita palvelumuotoilijoiden toimesta, kun opiskelijoita ohjeistettiin itsearvioinnin tekemiseen. Tähän tulee jatkossakin panostaa, kun opettaja teettää arviointia opiskelijoille. Tätä varten tehdään myös video-ohjeistus, missä opiskelijoiden kokemaa epäluuloa tai pelkoa hälvennetään ja työkalu esitellään positiivisia vaikutuksia tuovana apuvälineenä.

Palvelun implementoinnin ja lanseerausvaiheen tavoitteena oli digitaalisen itsearvioinnin työkalun prototyypin viimeistely, päätös itsearvioinnin työkalun käytöstä ja prosessin luominen sen käyttöönottoon Omniassa. Tavoitteet saavutettiin näiden tavoitteiden kohdalla yhteiskehitellen Omnian asiantuntijoiden kanssa. Työkalu saatiin viimeistelyä ja prosessi suunniteltua työkalun käyttöönottoon syksyllä 2019. Lisäksi nimettiin vastuuhenkilöt, jotka koordinoivat työkalun hyödyntämistä Omniassa jatkossa.

Itsearvioinnin työkalulla on merkitystä niin opiskelijalle henkilökohtaisella tasolla kuin koulutuksen järjestäjille sujuvien opintopolkujen suunnittelussa. Itsearviointitaitojen kehittyminen

on oleellinen taito ammattilaiseksi kehittymisessä ja sitä tulee vahvistaa koko opintojen ajan. Mitä aikaisemmin tuen tarpeet tulevat esille sitä paremmin voidaan suunnitella yksilöllisesti tarvittu tuki ja ohjaus. Taulukossa 4 kuvattuna prosessin vaiheiden tuloksia.

ASIAKASYMMÄRRYKSEN KASVATTAMINEN	
Tilaisuus	Työpajat 1 & 2
Tulokset	<ul style="list-style-type: none"> rakennettiin itsearviointin työkalun teemat (aihealueet) perustaitojen itsearviointiin: (matemaattiset taidot, suomi toisena kielenä, tietotekniset taidot ja ammatilliset aineet) vahvistettiin digitaalisen itsearviointin työkalun soveltuvuus. päätettiin, että työkalun selkokielisyyteen sekä tarvittavaan tukeen ja ohjaukseen itsearviointia tehtäessä kiinnitetään erityistä huomioita
PROTOTYPOINTI	
Tilaisuus	Työpaja 3
Tulokset	<ul style="list-style-type: none"> saavutettiin tavoite prototyypin asiakaskokemuksen saamisesta saatiin merkittävästi opiskelijoiden huomiota ja kehittämisehdotuksia itsearviointin työkalun kysymysten uudelleen muotoiluun saatiin kerättyä tietoa itsearviointin tekemiseen liittyvien tunteiden huomioimiseksi itsearviointia tehtäessä <ul style="list-style-type: none"> ohjaus ja tuki testaustilanteessa (turvallisuuden lisääminen testaustilanteessa) itsearviointin tavoitteen kirkastaminen opiskelijoille (itsearviointista seuraa hyviä asioita)
PALVELUN IMPLEMENTOINTI (palvelun toteuttaminen ja tuottaminen) JA LANSEERAUS	
Tilaisuus	Työpaja 4
Tulokset	<ul style="list-style-type: none"> saatiin asiantuntijoiden palautteet työkalun sisällön edelleen kehittämiseksi ja muokkaamiseksi tehtiin prosessi digitaalisen työkalun hyödyntämiseen ja käyttöönottoon Omniassa syksystä 2019 alkaen

Taulukko 4. Tulokset

5.2 Digitaalisen itsearviointin työkalun esittely

Palvelumuotoilun prosessin tuotoksena tehty digitaalinen itsearviointin työkalu on tämän opinnäytetyön liitteenä 8. Liitteessä on mukana tarkastelulinkki digitaaliseen itsearviointin työkaluun.

Työkalun kehittämistyössä hyödynnettiin Luovin sähköistä Ruori-itsearviointia ja sen kysymyksiä. Kysymyksistä haluttiin tehdä yksityiskohtaisempia kuin Ruorissa, jotta itsearviointi tuottaa kohdennetusti tietoa opiskelijan opiskeluvaikeuksista. Ruorissa kysytään esimerkiksi lukemisesta ja kirjoittamisesta yhdessä kysymyksessä, kun itsearviointin työkalussa lukeminen ja kirjoittaminen erotettiin omiksi kysymyksiksi. Sen lisäksi sama kysymys kysytään vielä omalla äidinkielellä ja suomen kielellä erikseen (osaan lukea / kirjoittaa omalla äidinkielelläni / suomen kielellä). Samoin Ruorissa kysytään yhdessä samassa kysymyksessä peruslaskutoimitusten laskemisesta (yhteenlasku, vähennyslasku, kertolasku ja jakolasku). Itsearviointin työkalussa

nämä ovat omina kysymyksinä. Joku opiskelija voi osata hyvin yhteen- ja vähennyslaskut, mutta ei kerto- eikä vähennyslaskuja. Erillisillä kysymyksillä tämä tieto saadaan esille. Itsearviointiin työkaluun tarvittiin myös kysymyksiä liittyen opiskeluun omassa kotimaassa ja oppimiseen omalla äidinkielellä. Ruorissa on kysymyksiä, jotka eivät tulleet esiin asiakasymmärrystä lisäävistä työpajoista, eikä asiantuntijoiden yhteiskehittelyssä. Lisäksi näiden tarpeellisuudesta keskustellessa työpajoissa sekä opiskelijat ja asiantuntijat kokivat kysymykset epärelevantteina, kun kartoitetaan oppimisvalmiuksia annettavien opiskelunvalmiuksia tukevien opintojen tuen tarvetta. Näitä olivat kysymykset terveydentilasta ja toimintakyvystä, käden- taidoista, hahmottamisesta, omista voimavaroista, käyttäytymisestä, tunteiden ilmaisemisesta, ryhmässä toimimisesta, ohjeiden/sääntöjen ja aikataulujen noudattamisesta sekä elämänhallinnasta.

5.2.1 Digitaalisen itsearviointiin työkalun osa-alueet

Digitaalisen itsearviointiin pääluokiksi rakentui opiskelijoilta asiakasymmärryksen kasvattamisen kautta saadut aihealueet:

- kiinnostus opiskeluun
- opiskelu omassa kotimaassa ja Suomessa
- peruslaskutoimitukset
- opiskelu ja oppiminen omalla äidinkielellä
- opiskelu ja oppiminen suomen kielellä
- tietotekniset taidot
- työelämätaidot
- tuen tarve opiskeluissa.

5.2.2 Prototypoinnin ja palvelun implementoinnin tuomat muutokset ja huomiot työkaluun

Opiskelijat olivat innokkaita prototypoinnin (työpaja 3) keskusteluissa kertomaan arvokkaita parannus- ja korjausehdotuksia ja havaintoja itsearviointityökalun kehittämiseen. Keskustelujen teemat nousivat itsearviointiin kyselyn aihealueista, joita ovat: kielelliset-, matemaattiset-, tietotekniset- ja työelämätaidot.

Itsearviointiin työkalun kysymysten asettelussa pyrittiin käyttämään selkeitä sanoja ja lauseita. Asiantuntijoiden yhteiskehittelytapaamisessa itsearviointiin työkalun sanamuotoja korjattiin yhä selkokielisempään muotoon. Kyselyn kysymyksissä on tarkoituksella suomen kielin vastaisia muotoja, mutta näissä nähtiin tärkeämpänä käyttää ymmärrettävämpää sanan

perusmuotoa kuin taivutusmuotoa. Tämä onkin yksi selkokielisyydessä näkyvä tapa. Selkokielisyydessä suositaan lyhyitä sanoja ja pyritään kirjoittamaan sanat mahdollisimman helppoissa taivutusmuodoissa (Selkokeskus B).

Työkaluksi valittu Forms sovellus on helppokäyttöinen ohjelma ja edelleen kehittäminen on näin ollen nopeaa. Lisäksi opiskelijoiden tietoteknisten taitojen eroavaisuus näkyi vahvasti työkalun prototyypointi- eli testausvaiheessa. Tämä vahvisti myös päätöstä siitä, että työkalun tulee olla erittäin helposti käytettävä. Lisäksi Forms-sovellus toimii hyvin myös mobiililaitteella, mikä helpottaa testin tekemistä. Kysely näyttää myös mobiiliversiossa selkeältä ja on helppo täyttää. Tämä on merkittävä etu, kun kysely täytetään opiskelijoiden ensimmäisenä tai ensimmäisinä koulupäivinä. Opiskelijoiden oppilaitoksen tietojärjestelmiin saatavat tunnukset eivät vielä välttämättä ole tuolloin tulleet tai niitä ei vielä saada toimimaan. Lisäksi oppilaitoksissa on rajallinen määrä tietotekniikan luokkia ja mobiiliversiota käytettäessä ei välttämättä tarvita ATK-tilaa.

Asiantuntijoiden yhteiskehittelyssä (työpaja 4) tuli ensimmäisenä merkittävänä muutoksena itsearvioinnin työkaluun se, että innostukseen ja motivaatioon liittyvät kysymykset siirrettiin heti itsearvioinnin alkuun. Kysymys toimii hyvänä keskustelun aloituksena ja positiivisen orientaation herättäjänä itsearvioinnin tekemistä aloittaessa. Tähän kohtaan lisättiin kysymykset ”Miksi olet valinnut tämän alan?” ja ”Mitä työtä haluat tulevaisuudessa tehdä?”. Nämä kysymykset ovat oleellisia opiskelijan opintoihin orientoitumisen näkökulmasta ja kertovat vastuuolettajalle tärkeää informaatiota opiskelijan fokuksista opinnoissa. Lisäksi nämä kysymykset tukevat Wilma järjestelmässä henkilökohtaisen osaamisen kehittymisen suunnitelmalomakkeessa olevan ”Urasuunnittelu” kohdan täyttämistä. Asiantuntijoiden ehdotuksesta digitaalisen itsearvioinnin työkalun kysymykset käytiin vielä kehittämistoiminnan toteuttajien toimesta läpi verraten henkilökohtaisen osaamisen kehittymisen suunnitelman lomakkeisiin: tuki ja ohjaus sekä urasuunnittelu. Näistä olisi saattanut vielä nousta jotain kohtia, joita olisi ollut hyvä huomioida itsearvioinnin kysymyksissä. Koska itsearvioinnin kysymyspatteristoa ei haluttu enää kasvattaa, ei näistä lomakkeista noussut tällä hetkellä relevantteja kysymyksiä, joita olisi lisättävä. Asiantuntijoiden kanssa yhteiskehittelyssä päädyttiin siihen, että jokaisen osion perään tulee sanasto, jossa on selitetty kyselyssä esiintyviä vaikeampia sanoja.

Opiskelijat antoivat prototyypoinnissa (työpaja 3) rohkeasti palautetta kysymysten asettelusta ja sanavalinnoista. Moni korjausta vaatinut kohta oli sellainen, että ilman asiakaspalautetta sitä olisi ollut vaikea huomata. Esimerkiksi omaan äidinkieleen viittaava kysymys koettiin kyselyssä epäselväksi. Eräs opiskelija kysyi, että mitä äidinkielellä tarkoitetaan kyselyssä. Kotimaassa äidinkieli saattoi olla eri kuin koulussa käytettävä kieli ja siksi henkilö ei osaa kirjoittaa ja lukea omalla äidinkielellään. Oma äidinkieltä saatetaan käyttää vain puhumiseen. Kyselyssä tulisikin kysyä kirjoittamisesta ja lukemisesta kielellä, millä opiskelija on käynyt

omassa kotimaassaan koulua. Useammassa maassa koulukieli on joku muu kuin äidinkieli, esimerkiksi englanti tai ranska. Näiden kysymysten muotoilua korjattiin lopullisessa työkalussa seuraavanlaisesti: ”Osaan lukea omalla äidinkielelläni” muutettiin muotoon ”Osaan lukea omalla äidinkielellä (tai kielellä, jolla olen opiskellut kotimaassani”. ”Kuinka hyvin ymmärrät ja opit uusia asioita omalla äidinkielelläsi tai kielellä, millä olet opiskellut omassa kotimaassasi?” oli aivan liian pitkä alkuperäiskysymys. Se muutettiin muotoon ”Opin uusia asioita omalla äidinkielellä (tai kielellä, jolla olen opiskellut kotimaassani)”.

Asiantuntijoiden yhteiskehittelyssä huomattiin, että kysymyksistä on epähuomiossa jäänyt pois oleellinen kysymys ”Osaan lukea suomen kielellä”. Tämä lisättiin osioon, jossa kysytään muita suomen kieleen liittyviä kysymyksiä. Samasta osa-alueesta poistettiin kysymys ”Kuinka selviydyt opinnoistasi suomen kielellä?” Tämä poistettiin, koska seuraavat kysymykset: osaan puhua, kirjoittaa ja ymmärrän ja opin uusia asioita suomen kielellä antavat tarkempaa tietoa samasta aiheesta.

Kysymys työelämäkokemuksesta. ”Olen ollut työelämässä Suomessa” -kysymys herätti hämmennystä. Epäselvää oli vastaako työelämässä oppimisen kokemus työkokemusta. Ohjeistuksessa päädyttiin siihen, että mahdollinen työssä oppiminen vastaa kyselyssä tarkoitettua työkokemusta. Kysymyksen tavoitteena on kartoittaa sitä, onko henkilöllä kokemusta työelämästä Suomessa. Näin ollen, sillä ei ole merkitystä, onko työelämäkokemus ollut palkallista työtä tai koulun työelämässä oppimista. Tämä kysymys korjattiin muotoon ”Olen ollut töissä Suomessa (työharjoittelu, työsuhde)”. Tähän lisättiin asiantuntijoiden esittämä jatkokysymys ”Mitä työtä olet tehnyt”.

Kielitaitoa koskevat kysymykset koettiin pääasiassa selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Opiskelijat ymmärsivät, miksi näitä kysymyksiä kysyttiin.

Opiskelijoilla on hyvin erilaiset koulutaustat. Prototypointi ryhmässä oli valtavia eroja, joku oli opiskellut kotimaassaan muutaman vuoden, mutta joku oli suorittanut yliopisto-opintojakin. Kyselyssä kysytään ”monta vuotta olet käynyt koulua kotimaassasi?” Opiskelijoiden ehdotuksesta kysymykseen liitettiin avoin kysymys, johon voi kirjoittaa lisätietoja. Pohdittiin myös pitäisikö kouluastetta tai kouluhistoriaa kysyä. Tämä päätettiin lisätä kyselyyn muodossa ”Mitä opintoja olet suorittanut omassa kotimaassa”.

Kysymys ”monta vuotta olet opiskellut Suomessa” ei välttämättä korreloi opiskeluissa pärjäämisen tunnetta tai kielitaitoa. Esimerkiksi jos opiskelija on Virosta kotoisin, hänen kielellinen pärjäämisensä voi olla lyhyen Suomessa opiskellun ajan jälkeen hyvä. Opiskelijat ehdottivat, että tässä voisi olla avoin kysymys perässä, johon voisi kirjoittaa lisätietoja tarvittaessa. Päädyttiin siihen, että tätä lisäystä ei tehty avoimena kysymyksenä. Kysymyksen tarkoituksena on olla suuntaa antava, ei suora verranto suomen kielen osaamisen tasosta. Asiantuntijoiden yhteiskehittelyssä päädyttiin lisäämään kysymyksen ”Mitä opintoja olet suorittanut Suomessa”

avoimen kysymyksen tilalle valintanapit, joissa vaihtoehtoina ovat: suomen peruskoulu, aikuisten perusopetus, kotoutumiskoulutus, Valma-opinnot, ei mitään ja joku muu. Tämän tarkennuksen nähdään tuovat riittävästi tarkennusta myös opiskelijoiden tuomaan toiveeseen avoimesta vastaustilasta kysymyksen ”Monta vuotta olet opiskellut Suomessa”.

Opiskelijat kokivat prototypoinnissa, että kirjoittaminen on helpompaa tietokoneella kuin käsin, koska tietokone näyttää virheet ja saattaa korjata ne. Aiemmin Omniassa käytettiin paperikyselyä opiskelutaidoista. Tästä oli se etu, että opettajille tuli esille opiskelijoiden kirjoitustaito. Opiskelijan näkökulmasta digitaalinen ohjelma on siis kirjoittamisessa erittäin hyvä, mutta opettajan näkökulmasta katsottuna todellinen kirjoitustaito ei tule välttämättä esiin.

Matemaattisiin taitoihin liittyen opiskelijat olivat sitä mieltä, että perusmatematiikka tulisi olla jokaisella hallussa. Heidän mielestään asiaa oli kuitenkin tärkeä myös kysyä ja maininta erityisesti. Esimerkiksi tarkennus kohta ”ilman laskinta” koettiin hyväksi. Opiskelijoiden mukaan heillä on matemaattisissa taidoissa merkittäviä eroja, joita on tärkeä saada itsearviointin työkalun avulla esille. Opiskelijat toivoivat itsearviointiin lisättävien kysymyksiä desimaalilaskuista, mittayksikkölaskuista, prosenttilaskuista ja sanallisista laskuista. Digitaalinen itsearviointin työkalu on tehty käytettäväksi ensisijaisesti opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen kautta saatavan tuen tarpeen kartoittamiseen. Siinä ole tarkoituksenmukaista kysyä vaativampien laskutoimituksien osaamista. Opiskeluvalmiuksia tukevissa opinnoissa keskitytään matematiikassa peruslaskutoimitusten osaamisen tukemiseen. Tästä syystä kysymyksiä ei laitettu vielä itsearviointin työkaluun. Kun jatkossa saadaan lisää käyttäjäkokemusta, on näiden kysymysten lisäämistä hyvä arvioida uudelleen. Opiskelijat kokivat matematiikkaan liittyvät kysymykset muuten helposti ymmärrettäviksi. Kertolaskukysymyksessä käytössä oli piste ja x-merkki. Joissakin maissa kertolaskuissa on käytössä piste ja joissain x. Tämä oli huomioitu kyselyä suunniteltaessa. Kyselyissä havainnollistamisvälineenä olevat kuvat käsiteltävistä aiheista koettiin hyvinä ja niiden koettiin helpottavan kysyttävän asian hahmotuksessa.

Tietoteknisiin taitoihin liittyvät kysymykset koettiin selkeinä ja tärkeinä. Sähköpostin hallitsemiseen liittyvä kysymys koettiin relevantiksi. Opiskelijat kokivat kysymykset aiheellisiksi, koska kaikki opiskelijat eivät ole käyttäneet teknologiaa aiemmin. Mielenkiintoinen huomio oli, että osa koki sähköpostiosoitteen jopa puhelinnumeroa tärkeämmäksi. Osa koki Word-ohjelman terminä epäselväksi, se sekoitettiin Officeen. Word-koettiin tärkeäksi sovellukseksi, sillä opiskelijoille se oli ensisijainen koulutehtäviin liittyvä sovellus. Tiedon tallennuksessa Word-sovelluksella oli useammalle tullut ongelmia unohdettuaan yksinkertaisesti painaa tallenna nappia. Tämä osoittaa myös osaltaan, että Word-taitojen alkukartoitus on tarpeen. Powerpointin käyttö on koettu vaikeaksi ja näin ollen kysymys koettiin tärkeäksi. Vain kolme kertoi peruskoulussa oppineensa Powerpointin käytön perusteita. Word koettiin helpommaksi kuin Powerpoint. Tilanne nähtiin näiden kohdalla samanlaiseksi. Osa käyttää mieluummin

toista, vaikka moni asia hoituisi kummallakin. Toive Excel-kysymyksen lisäämisestä itsearviointiin nostettiin esiin opiskelijoiden toimesta. Excel yhdistettiin kommentteissa joihinkin työpaikkoihin, joissa sitä saattaa tarvita. Excel oli myös koettu hankalana käyttää, eli sen käyttöön oli osalla toive saada opetusta. Asiantuntijoiden yhteiskehittelyssä todettiin myös Excel-kysymys tärkeäksi. Kysymys Excelin osaamisesta lisättiin itsearvioinnin työkaluun ”Osaan käyttää Excel-ohjelmaa”. Internetin käyttötaitojen kysyminen koettiin yhden opiskelijan toimesta turhaksi, koska hänen mielestään kaikki osaavat käyttää internettiä. Pääosin kysymys koettiin hyvänä, joten se päätettiin jättää työkaluun.

Luotettavan tiedon etsimiseen liittyvä pitkä kysymys ymmärrettiin ja koettiin tärkeänä. Opiskelijoilta kysyttiin mistä he tietävät onko lähde luotettava? Vastauksena tuli muun muassa ”Espoo.fi”, ”opettajien suosittamat sivut”, ”luen kommentteja”, ”Infopankki”, ”Kotisuomi”, ”Google”, ”Wikipedia”. Facebook mainittiin huonona lähteenä.

Kysymykset ”Osaan käyttää Wilmaa” ja ”Osaan käyttää Moodlea” koettiin opiskelijoiden näkökulmasta hyväksi. Yksi opiskelija osasi käyttää Wilmaa ennen kuin aloitti opinnot Omniassa. Hän oli oppinut sen käytön oman lapsen koulunkäynnin yhteydessä. Kysymys koettiin relevanttina, vaikka useimmat eivät sovellusta silloin tunteneetkaan. Moodle ei ollut tuttu sovellus kenellekään heistä Omniassa aloittaessa ja kysymys oli heistä tärkeä. Asiantuntijoiden yhteiskehittely työpajassa kuitenkin todettiin Wilman ja Moodlen olevan Omnian järjestelmiä, joiden käyttöä ei tarvitse hallita ennen opintojen alkua. Näiden käytön opetus ja ohjaus kuuluu opintojen alkuun kaikilla opiskelijoilla, joten nämä kysymykset poistettiin. Tietotekninen osio koettiin kokonaisuutena hyvin selkeäksi ja kattavaksi näiden muutosten jälkeen.

Työelämää koskevat kysymykset olivat opiskelijoiden mielestä hyvin ymmärrettäviä, kun kysyttiin oikeita konkreettisia asioita. Kysymysten määrä koettiin sopivaksi. Avoimiin tarkennettaviin kohtiin vain muutama opiskelija oli tehnyt lisäyksiä. Kyselyä korjattaessa päädyttiin jättämään avoimet kohdat, koska osa opiskelijoista kuitenkin koki ne tarpeellisiksi.

Opiskelijat olivat harjoitelleet Omniassa ansioluettelon ja työhakemuksen tekoa. Osa opiskelijoista oli ollut töissä Suomessa ennen opiskelun aloittamista, osa oli tehnyt työhakemuksen, osa ei. Suomen kieltä osa oli oppinut hyvin työmaailmassa ennen opiskelua, vaikkei osannutkaan kieltä yhtään Suomeen tullessaan. Opiskelijat kokivat todella tärkeäksi työelämän kysymykset. Opiskelijat kokivat tärkeäksi, että koulussa opetellaan työhakemuksen ja ansioluettelon tekoa. Työnhakua varten kyseiset opiskelijat käyvät vielä erillisen kurssin myöhemmin opinnoissaan. Tämän osa-alueen tarpeellisuus korostuu luultavasti maahanmuuttajataustaisissa ryhmissä tai ryhmissä, joissa on iäkkäämpiä opiskelijoita, joissa opiskelijoilla ei ole Suomen peruskoulua taustalla tai siitä on hyvin kauan. Heillä usein on vähemmän kokemusta näiden lomakkeiden tekemisestä kuin juuri peruskoulun päättävillä nuorilla, joilla lomakkeiden teon harjoittelu kuuluu peruskoulun opetussisältöihin.

Opiskelijat ehdottivat, että työelämäosiossa voisi olla kysymyksiä suomen kielestä. Toisille puheen ymmärtäminen on vaikeaa, kun taas toiselle erityisesti kirjoittaminen tai puhuminen. Nämä asiat vaikuttavat siihen, kuinka työelämässä selviydytään. Työelämäosioon ei lisätty kysymystä suomen kielestä, koska tämä kysymys kysytään jo aiemmin kysymyksissä opiskeluista. Tähän ratkaisuun päädyttiin sen vuoksi, että jos opiskelijat pärjäävät opiskeluissaan suomen kielellä he oletettavasti pärjäävät työelämässä sillä. Pelkästään kielellisten haasteiden vuoksi opiskelijat kokivat, että työpaikan etsiminen on internetin kautta vaikeaa ja tarvitsevat tähän tukea. Tämän vuoksi työkaluun lisättiin kysymys ”Tarvitsen tukea työpaikan etsintään”.

Muutama opiskelija oli prototypointi - työpajassa epätietoinen testin jo täytettyään, oliko testi varmasti täytetty loppuun asti. Lomakkeeseen lisättiin toiminto, jonka kautta opiskelija saa selkeän tiedon siitä, että itsearviointi on valmis ja hän voi sulkea ohjelma.

Digitaalista itsearvioinnin työkalua käytettäessä opiskelijoiden kanssa on tärkeää muistaa painottaa kolmea asiaa. Ensimmäiseksi on muistettava itsearvioinnin tekemisen alussa tarkentaa, miksi siinä kysytään sähköpostiosoitetta, ettei se herätä opiskelijoissa epäilyksiä. Tätä kysytään sen vuoksi, että opiskelija saa tekemänsä itsearvioinnin tulokset sähköpostiin. Toiseksi on hyvä painottaa, että itsearviointiin kannattaa vastata rehellisesti, koska itsearvioinnin perusteella opiskelija saa tarkemmin tarvitsemaansa tukea ja ohjausta onnistuakseen paremmin opinnoissaan. Kolmanneksi tulee painottaa, että työkalun tarkoitus on pelkästään positiivinen opiskelijan näkökulmasta ja itsearvioinnista ei seuraa mitään negatiivisia asioita. Tämän vuoksi on tärkeää, että kysely tehdään opettajan ohjauksessa, että opettaja voi hälventää opiskelijoiden pelkoa tai epäluuloa itsearviointia kohtaan ja luoda turvallinen ilmapiiri itsearvioinnin tekemisen.

5.2.3 Digitaalisen itsearvioinnin työkalun edelleen kehittämisen ehdotuksia

Jatkopohdintana edelleen kehittämisessä tulee miettiä mm. seuraavia asioita:

Lisäkysymys ehdotuksina nousi, että kuullun ymmärtämistä voisi kysyä. Yksi opiskelija totesi ”Ymmärrän enemmän kuin osaan puhua.” Toisille voi olla helpompi lukea suomea kuin puhua tai kuunnella suomeksi. Yksi ryhmä pohti pitäisikö myös äidinkielellä puhumista kysyä.

Prototypoinnissa tuli esille kuinka paljon opiskelijat käyttävät vapaa-ajallaan suomen kieltä ja jos käyttävät niin miten käyttävät. Moni käytti ainakin jonkin verran suomen kieltä vapaa-ajallaankin. Moni käytti suomea kavereiden ja lasten kanssa. Pohdittavaksi jäi pitäisikö vapaa-ajan kielenkäytöstä kysyä kyselyssä vai onko relevantti kysymys mahdollisissa tukitoimissa.

Prototyppöinnissa tuli esille sopivatko motivaatiota, keskittymistä ja suunnitelmallisuutta mitaavat kysymykset kielitaito-osioon, vai pitäisikö ne siirtää jonnekin muualle tai luoda oma osionsa näille. Kysymykset kuitenkin koettiin hyviksi ja ajatuksia herättäviksi.

Itsearviointinnissa voisi kysyä enemmän kysymyksiä uraohjaukseen liittyen, esimerkiksi: ”Mitkä ovat vahvuuteni” ja ”Mitkä ovat tulevaisuuden tavoitteeni / haaveeni”. Näin itsearviointi tukisi vielä vahvemmin henkilökohtaisen osaamisen kehittymisen suunnitelman laatimista.

Pienillä muutoksilla kysely olisi hyödynnettävissä myös opiskelijoilla, joilla kielitaito ja/tai kulttuuritausta ei ole määrittävä tekijä opinnoissa edistymisessä. Näin itsearviointin työkalun hyödynnettävyys ja vaikuttavuus laajenisivat entisestään.

5.2.4 Itsearviointin työkalun käyttöönoton suunnitelma Omniassa

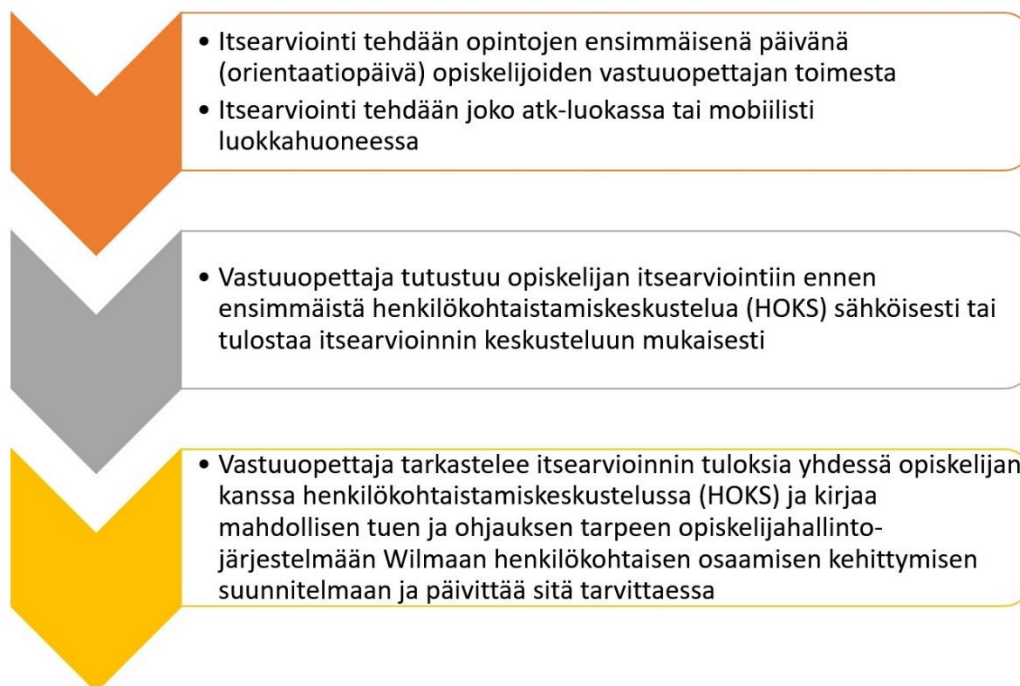
Opinnäytetyön kirjaamisvaiheen jälkeen työ luovutetaan Omnialle toukokuussa 2019. Itsearviointin työkalun jalkauttaminen alkaa syksyllä 2019. Itsearviointin työkalu otetaan käyttöön syksyllä neljälle maahanmuuttajataustaiselle opiskelijaryhmälle, joille on suunniteltu opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja: kolmelle sosiaali- ja terveystieteiden toteutukselle ja yhdelle kone- ja tuotantotekniikan toteutukselle.

Omnian asiantuntijoiden kanssa yhteiskehittelyssä nimettiin yhteyshenkilöt itsearviointin työkalun hyödyntämiseen Omniassa. Henkilöt koordinoivat tällä hetkellä Omnian opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja. Heistä kaksi on erityisopettajia ja yksi työelämävalmentaja. Kehittämistoiminnan toteuttajat perehdyttävät vastuuhenkilöt itsearviointin työkalun käyttöön touko-kesäkuussa. Vastuuhenkilöt ottavat vastuun vastuupettajien perehdyttämisestä itsearviointin teettämiseen opiskelijoille.

Vastuupettajien ja opiskelijoiden perehdyttämisen tueksi tehdään lyhyet video-ohjeet / opastukset työkalun käyttämiseen. Jatkuva haussa opiskelijat voivat aloittaa opinnot ympäri vuoden ja tämän vuoksi tarvitaan heille video-ohjeistusta itsearviointin tekemiseen. Opiskelija voi saada video-ohjeen avulla riittävästi tietoa itsearviointista ja sen tekemisestä. Video-ohje auttaa myös vastuupettajaa perehtymään itsearviointiin. Lisäksi opettajille ohjeistetaan käytännön tekniset asiat videolla.

Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden vastuupettaja teettää itsearviointin opiskelijoille suunnitelman mukaisesti opiskelijoiden ensimmäisenä opiskelupäivänä. Kyselyn voi tehdä atk-luokassa tai mobiilisti normaalissa luokkatilassa. Opettaja tutustuu opiskelijoiden tuloksiin joko sähköisesti tai tulostaa itselleen opiskelijan tulokset. Ensimmäinen opiskelupäivä on orientaatiopäivä ja sitä seuraavat päivät vastuupettaja käy henkilökohtaistamiskeskusteluja

opiskelijoiden kanssa. Näin itsearviointin työkalun tulokset ovat hyödynnettävissä keskustelussa ja mahdollinen tuen ja ohjauksen tarve kirjataan Wilmaan (Omnia opiskelijahallintojärjestelmä) laadittaessa henkilökohtaista osaamisen kehittymisen suunnitelmaa. Näin opiskelijan tarvitsema tuen ja ohjauksen tarve on nähtävillä kaikille opiskelijaa opettaville ja ohjaukselle opettajille. Kuvassa 5 näkyy digitaalisen itsearviointin työkalun käytön prosessi vastuuopettajan näkökulmasta.



Kuva 5. Digitaalisen itsearviointin työkalun käytön prosessi vastuuopettajan näkökulmasta

Sen lisäksi, että itsearviointin työkalua hyödynnetään Omniassa, se jaetaan avoimesti kaikkien koulutuksen järjestäjien käyttöön Parasta osaamista -verkostohankkeen blogikirjoituksessa. Parasta osaamista hanke on valtakunnallinen verkostohanke, jonka avulla tuetaan opetus- ja ohjaushenkilöstön työ- ja toimintatapojen uudistumista ammatillisessa koulutuksessa sekä varmistetaan yhdenmukaista laatua ja luodaan yhteneväisiä käytäntöjä (Parasta osaamista -verkostohanke). Näin itsearviointin työkalu on kaikkien hyödynnettävissä vapaasti ja työkalun vaikuttavuus laajenee myös Omnia ulkopuolelle. Erinomaista olisi, jos joku taho edelleen kehittää työkalua. Katselulinkki digitaaliseen itsearviointin työkaluun löytyy tämän opinnäytetyön liitteestä 8.

5.3 Opiskelijoiden osallisuus

Itsearvioinnin työkalun kehittämisen lähtökohtana oli todellinen akuutti tarve Omniassa. Tämä siksi, että kaikkien opiskelijoiden kattava perustaitojen testaus opintojen alussa oli lopetettu. Opiskelijoilla ja opettajilla ei ole riittävää tietoa opiskelijoiden lähtötasosta ja se hankaloittaa opintojen yksilöllistä suunnittelua sekä tuen ja ohjauksen kohdentumista oikein. Myös opiskelijat itse toivat 1. työpajasta lähtien esille, että omien taitojen arviointi erilaisten testien avulla on heille ensiarvoisen tärkeää omien tuen tarpeiden tunnistamista varten. He kokivat, että mitä paremmin pystyvät opintojen aikana itse kartoittamaan omaa osaamistaan, sen paremmin he pystyvät myös vaatimaan itselleen oikein kohdentuvaa tukea.

Opiskelijoiden osallisuus oli tärkeänä tekijänä prosessissa. Tutkimuksellista kehittämistoimintaa suunniteltaessa tiedostettiin, että työkalun täytyy kohdentua tarkasti opiskelijoiden esille tuomiin haasteisiin opiskeluissaan. Kehittämistoiminnan toteuttajilla oli omat ennako-oletukset osa-alueista, mutta niiden varassa työkalun suunnittelua ja työstämistä ei olisi osattu kohdentaa riittävästi tarkentaviin osa-alueisiin kysymyksissä. Lisäksi opiskelijoiden osallisuudella oli heille tärkeä merkitys. Kokonaisuutena voi todeta kaikkien opiskelijoiden saaneen kokemusta osallistumisesta oppilaitoksen kehittämistoimintaan. Prosessissa oli mukana noin 36 opiskelijaa, jotka saivat todellisen kokemuksen siitä, että he voivat oikeasti olla osallisia ja vaikuttajia yhteisössään. Sekundaarisena tuloksena tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa toivotaan syntyneen pitkävaikutteista merkitystä opiskelijoille. Kun he ovat päässeet osalliseksi oppilaitoksen kehittämiseen mukaan, he ovat toivottavasti jatkossa rohkeampia osallistumaan kehittämiseen opiskeluaikanaan ja tulevaisuudessa työelämässä.

Opiskelijoiden osallisuutta saatiin lisättyä kehittämistoiminnan aikana. Tärkeänä jatkumona on käytettyjen menetelmien esittely ja esiintuominen Omniassa, että opiskelijoiden osallisuuden kehittämistoiminnassa kiinnitetään huomiota jatkossakin. On tärkeää ylläpitää keskustelua siitä, että opiskelijoita aidosti otetaan mukaan ja annetaan mahdollisuus aitoon osallisuuden ja kehittämistyöhön. Keinot ja menetelmät ovat hyvin helposti liitettävissä mihin vain prosesseihin. Tärkeää olisi, että kehitetään eri tason osallistumisen ja osallistamisen tapoja ja mahdollisuuksia opiskelijoille oppilaitoksissa ja että niitä hyödynnetään jatkuvasti, eikä satunnaisesti muistettaessa. Asiakaskokemuksen huomioimista tämän päivän ja tulevaisuuden kehittämistyössä ei voida sivuuttaa, koska opiskelijoilla on paras näkemys siitä, miltä koulutuksen järjestäjän prosessi hakeutumisvaiheesta valmistumiseen asti näyttäytyy ja mihin asioihin meidän tulisi kiinnittää erityistä huomiota ja kehittää edelleen. Kiintoisaa olisikin opiskelijoiden kanssa palvelumuotoillen tarkastella heidän asiakaspolkuaan ja kontaktipisteitään Omniassa.

5.4 Tulokset sekä niiden hyödyntäminen, merkitys ja vaikuttavuus

Kaikkien palvelumuotoilun vaiheiden tulokset ovat kehittäneet itsearvioinnin työkalua eteenpäin. Ensimmäisen vaiheen eli asiakasymmärryksen kasvattamisen työpajojen (työpajat 1 ja 2) tulokset muodostivat itsearvioinnin työkalun eri teemat ja lisäsivät asiakasymmärrystä digitaalisen työkalun kehittämisessä. Toisen vaiheen eli prototyypoinnin työpajan (työpaja 3) tuloksena saatiin asiakaskokemus itsearvioinnin tekemisestä, opiskelijoiden testattua prototyyppiä. Kolmannessa ja viimeisessä vaiheessa eli palvelun implementointi ja lanseeraus työpajassa (työpaja 4) viimeisteltiin itsearvioinnin työkalun prototyyppi Omnian erityisopetuksen asiantuntijoiden kanssa.

Tuloksia eli itsearvioinnin työkalua käytetään osana opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittymisen suunnitelman laatimista (HOKS). HOKSissa suunnitellaan opiskelijan tarvitsema tuki ja ohjaus. Itsearviointityökalu auttaa opiskelijaa hahmottamaan mahdollisen tuen tarpeen. Opiskelijoiden itsearviointitaitojen kehittäminen omien perustaitovalmiuksien kartoittamisessa ammatillisessa koulutuksessa on erityisesti huomioitu työkalun kehittämisessä. Työkalun avulla opiskelijalle on luotu keinoja nähdä omat vahvuudet ja kehittämisen kohteet. Itsearviointitaitojen kehittäminen on keskeinen osa ammattilaiseksi kasvu ja osaamisen kehittymistä. Tuki ja ohjaus voidaan suunnitella itsearviointityökalun sekä keskustelun pohjalta aiempaa paremmin. Mitä aiemmin tuki ja ohjaus saadaan kohdennettua oikein opiskelijoille, jotka sitä tarvitsevat, sitä sujuvampaa opiskelu sujuu ja etenee.

Itsearvioinnin työkalua voidaan hyödyntää Omniassa maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden perusvalmiuksia kartoittaessa. Omniassa on monenlaista koulutusta tarjolla maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille ja tämä työkalu on hyödynnettävissä kaikissa niissä. Näitä koulutuksia ovat mm. aikuisten perusopetus, Valma-koulutus ja maahanmuuttajien osaamiskeskus. Lisäksi tavoitteena on, että työkalua voisi vapaasti hyödyntää muutkin koulutuksen järjestäjät valtakunnallisesti. Työkalu halutaan saada vapaasti hyödynnettäväksi avoimesti internetissä (Omnian nettisivut, Parasta osaamista -verkostohankkeen hankesivut tms.). Työkalun ohjelmaksi valittu Forms on helppokäyttöinen ja toimii myös mobiilikäyttöisenä. Nämä tekijät vaikuttivat sen valintaan. Työkalu on helposti kopioitavissa ja muokattavissa eri käyttäjätahojen tarpeita vastaavaksi. Näin kehitettyä itsearvioinnin työkalua voidaan jatkokehittää eri koulutuksen järjestäjien ja toimijoiden toimesta omaan käyttöön soveltuvaksi.

Itsearviointi on pienillä muutoksilla muunnettavissa käytettäväksi kaikkien opiskelijoiden opiskelunvalmiuksien kartoittamiseen. Tämä edellyttää joidenkin kysymysten muokkaamista ja joidenkin poistamista. Tällöin itsearvioinnin kyselyn käytettävyys laajenisi huomattavasti. Tarvetta on myös niiden opiskelijoiden itsearviointiin ja opiskelunvalmiuksien kartoittamiseen, joilla kielitaito ja/tai kulttuuritausta ei ole määrittävä tekijä oppimisessa.

Tätä palvelumuotoiluprosessin tapaa voidaan jatkossa hyödyntää opiskelijoiden vahvemmassa osallistamisesta Omnian kehittämistyössä. Opiskelijat ovat keskeinen asiakasryhmä ja kehittäessä palveluita heille, heidän tulee olla osallisena kehittämistyössä. Mielenkiintoista olisikin palvelumuotoilun keinoin opiskelijoita osallistaen tarkastella opiskelijan opintopolkua ja sen eri kontaktipisteitä Omniassa. Opiskelijan näkökulmasta katsottuna tällainen palvelumuotoilun prosessi tuottaisi varmasti uusi näkökulmia ammatillisen koulutuksen kehittämiseen. Ikävän usein kehittämistyö tapahtuu ammattilaisten toimesta ja jos opiskelijoita osallistetaan kehittämiseen jää se usein näennäiseksi osallisuudeksi. Osallistuminen on määriteltyä ja opiskelijoita pyydetään tiettyihin tilanteisiin mukaan tai ”ohjaaja kysyy - ryhmä vastaa” -tasolle.

Ammatillisessa koulutuksessa opiskelijat tuovat mukanaan rahoituksen koulutuksen järjestäjille. Uudistunut ammatillisen koulutuksen rahoitusmalli painottaa toiminnan vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Rahoituksesta 50% on perusrahoitusta, joka perustuu opiskelijavuosiin. 35 % tulee suoritetuista tutkinnoista tai tutkinnon osista. Tämä kannustaa koulutuksen järjestäjiä tehostamaan opintoprosessejaan sekä suorittamaan tutkintoja tai sen osia tavoitteiden mukaisesti. Rahoituksesta 15% on vaikuttavuusrahoitusta, mikä tulee sen mukaan, kuinka opiskelijat työllistyvät tai pääsevät jatkokoulutukseen valmistuttuaan. Lisäksi palaute vaikuttaa vaikuttavuusrahoitukseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017.) Ammatillisessa koulutuksessa on tehty viime vuosina suuria leikkauksia rahoitukseen, ja resurssit palveluiden järjestämiseen ovat niukentuneet. Rahoituksen uudistuminen sekä rahoitusleikkaukset pakottavat koulutuksen järjestäjiä tarkastelemaan omia palveluprosessejaan ja kehittämään niitä edelleen. Koulutuksen järjestäjät joutuvat myös enenemissä määrin kilpailemaan opiskelijoista toisten koulutuksen järjestäjien kanssa (ammatilliset koulutuksen järjestäjät ja lukiot). Koulutuksen järjestäjien on kiinnitettävä aiempaa enemmän huomioita tarjotun palvelun laatuun. Opiskelijoiden tuen tarpeen tunnistaminen mahdollisimman ajoissa sekä riittävän tuen antaminen opintojen aikana edesauttaa toiminnan tehostumista sekä ennen kaikkea opiskelijoiden valmistumista ja jatkotyöllistymistä tai kouluttautumista.

5.5 Opinnäytetyön kehittämisprosessin arviointi ja vaikuttavuus

Toimintatavaksi valikoitui kehittämistoiminta, jossa opiskelijat otettiin mukaan aktiivisiksi toimijoiksi, osallisiksi ja käytettiin palvelumuotoilua. Kehittämistoiminnan toimintatapoihin kuuluu selvittää ja muuttaa vallitsevia käytänteitä, joissa on nähty ajankohtainen kehittämisen tarve. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan keston tuli ehdottomasti olla pitkä, jotta sen aikana pystyttiin kokonaisvaltaisesti tekemään kaikki tarvittavat vaiheet ja kehittää työkalua tarpeita vastaavaksi. Kehittämistoiminnan pitkä kesto antoi myös kehittämistoiminnan toteuttajille joustoa prosessin aikatauluttamiseen, mikä on tarpeen näin monivaiheisessa kehittämistoiminnassa. Lisäksi kehittämistoiminnan edetessä tarvittiin mahdollisuus tarkentaa ja

kohdentaa sitä tarkoituksenmukaiseen suuntaan. Näihin toimintatapoihin antaa mahdollisuuden sekä palvelumuotoilu että tutkimuksellinen kehittämistoiminta.

Palvelumuotoilu opinnäytetyön lähestymistapana tuki tutkimuksellista kehittämistoimintaa. Palvelumuotoilu on avannut kokonaan uudenlaisen maailman asiakaslähtöiseen kehittämiseen sekä selkiyttänyt kehittämistoiminnan prosessia. Koulutuksen kentällä tapahtuu paljon muutoksia, mitkä edellyttävät koulutuksen järjestäjiä uudistamaan ja kehittämään toimintaansa radikaalistikin palvellakseen paremmin asiakkaita. Keskeinen ellei keskeisin asiakas koulutuksen kentällä on opiskelija. Palvelumuotoilu soveltuu erinomaisesti tämänkaltaiseen kehittämiseen ja uuden innovointiin ja mahdollistaa loistavasti opiskelijoiden osallistumisen kehittämistyöhön. Asiakkaiden eli opiskelijoiden tarpeet ja odotukset, että palveluntuottajan eli koulutuksen järjestäjän liiketoiminnalliset tavoitteet muuttuvat toimiviksi palveluiksi (Tuulaniemi 2016, 25). Palvelumuotoilun avulla saatiin luotua ja innovoitua uusi tuote/palvelu, joka oli digitaalinen itsearvioinnin työkalu. Palvelumuotoilu tuotti sellaista asiakasymmärrystä, mitä ilman työkalu olisi voinut muotoutua hyvin erilaiseksi.

Alun perin ajatuksena oli opiskelijoiden vahvempi osallistaminen opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen kehittämisen parissa, mutta tämä osuus rajautui kehittämistyöstä pois Omnian sisäisten kehittämistoimien aikataulujen vuoksi. Opiskelijoita ei ollut mahdollista saada näihin prosesseihin mukaan mm. sen takia, että useat rakenteelliset kehittämisen päätökset tehtiin kesällä 2018 niin nopeasti, että opiskelijoiden tuottamaa tietoa ei olisi ehditty saada ratkaisujen tueksi. Jos opiskelijoilta olisi lähdetty keräämään siihen tietoa, olisi sen käyttö ollut hyvin näennäistä ja todellinen osallisuus ei olisi silloin toteutunut. Näennäisen osallisuuden tilaisuuksien järjestäminen ei ole osallisuuden periaatteiden mukaista.

Opinnäytetyöprosessi oli monivaiheinen. Säännölliset tietoa kokoavat ja jäsentävät tapaamiset kehittämistoiminnan toteuttajien välillä olivat ensiarvoisen tärkeitä prosessin jatkumon ylläpitämisessä. Jatkuva prosessin reflektointi kahden tekijän välillä on rikastuttanut tutkimuksellista kehittämistyötä huomattavasti ja laajentanut näkökulmaa. Taustatiedon ja teorian haussa ja tietojen relevanttiuden arvottamisessa ja valinnassa pystyttiin erittäin hyvin käsittelemään kahden tekijän toimesta kattava määrä materiaalia. Opinnäytetyöprosessi alkoi heti opintojen alussa 2018 ja on ollut kantavana punaisena lankana kaikkien opintojaksojen läpi. Opintojen alussa päätettiin, että kaikkien opintojaksojen tietoja tullaan hyödyntämään ja peilataan opinnäytetyön kehittämisprosessissa. Tässä tavoitteessa onnistuttiin kiitettävällä tasolla. Tämä päätös vaikutti myös siihen, että koko tutkinnon suorittamisen prosessi tuntui kokonaisuudelta, ei vain erillisiltä kurssi suorituksilta.

Opinnäytetyön tekeminen kehittämistoimintana on ollut erittäin opettavaista. Työ on lisännyt ymmärrystä siitä, kuinka oleellista ja merkityksellistä on luoda asiakkaille aitoja osallisuuden mahdollisuuksia kehittämistoiminnoissa. Näiden osallistamisen mahdollisuuksien luominen on

varmasti keskiössä jatkossakin tulevaisuuden kehittämistyössä. Opinnäytetyön prosessi on avannut silmät palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämiseen kehittämistyössä. Yhteiskunnassa tarvitaan tämän kaltaista ajattelumallia, jossa palvelun tarvitsijat ovat parhaita asiantuntijoita oman osaamisen ja osaamisen hankkimisen tarpeen arvioinnissa sekä siinä, minkälaisia tukipalveluita he tarvitsevat. On tärkeää, että palvelumuotoiluprosessi ei katkea vaan asiakkaat arvioivat vastasiko palvelukokemus tarpeita ja toiveita. Kun tukipalveluiden suunnittelu ja toteutus lähtee tästä lähtökohdasta, tuki on silloin sekä yhteiskunnallisesti että yksilöllisesti vaikuttavaa, merkittävää ja kestävän kehityksen mukaista. Tällainen toimintatapa lisää osallisuutta oman elämän suunnitteluun, edistää hyvinvointia, parantaa opiskelusta läpäisyä ja estää syrjäytymistä

Prosessiin valikoituneet työpajat ja menetelmät olivat onnistuneita. Kaikki vaiheet kantoivat sekä kehittämistyötä, että opinnäytetyötä rakentavasti eteenpäin. Työpajojen pitäminen oli kehittämistoiminnan toteuttajien näkökulmasta inspiroivaa. Opiskelijoiden ja asiantuntijoiden läsnäolo ja osallistuminen oli hyvin aitoa ja merkityksellistä. Työpajojen suunnitelmat olivat toimivia ja hyvin eteneviä, mutta toisaalta oikealla tavalla joustavia, jotta tarkennusta saatiin haettua, juuri sillä hetkellä tarvittuihin asioihin.

Osallisuuden portaisiin (Kuva 2 sivulla 17) peilattuna opinnäytetyö prosessissa toimitettiin portaiden ”ohjaaja vetoinen yhdessä toimiminen” ja ”kohderyhmälähtöinen yhdenvertainen päätöksenteko” välillä. Kehittämistyössä, joka on aikataulutettu monen toimijan mukaisesti (tässä tapauksessa kehittämistoiminnan toteuttajien, tilaajaorganisaation, osallistuvien opiskelijoiden ja Laurean) ja oli haastavaa saada osallistettua opiskelijoita taustasuunnitelmien tekoon. Näin ollen kohta ”osallistuja/kohderyhmälähtöinen ja -vetoinen” toteutui vain työpajoissa siten, että tiedon tuottamisen näkökulmasta katsottuna toimitettiin kohderyhmälähtöisesti. Toisaalta osallisuuden lisäämisessä ei ole tarkoituksen mukaistakaan, että kaikki tekevät kaikkea, vaan taustalle tarvitaan aina rakentavia toimenpiteitä.

Työelämäpalautetta itsearvioinnin työkalusta on kerätty niin Omniasta kun muiltakin koulutuksen järjestäjiltä. Palautetta saatiin Gradiasta (Jyväskylän koulutuskuntayhtymä) ja Riveriasta (Pohjois-Karjan koulutuskuntayhtymä).

Omian opinnäytetyön työelämäohjaajan palautteessa koettiin kehittämistyön aiheen olevan erittäin tarpeellinen, ajankohtainen ja kiinnostava. Palvelumuotoilu koettiin olevan soveltuva opiskelijoiden osallistavaksi menetelmäksi. Palautteessa todettiin, että opiskelijat otettiin aidoksi osallisiksi kehitystyöhön alusta lähtien ja itsearvioinnin työkalu muotoutui prosessissa sellaiseksi, kun se nyt on. Työkalun nähtiin olevan heti käyttöön otettavissa, kuitenkin hallitusti niin, että tarpeiden ja toiveiden huomioiminen ja palveluiden tarjoaminen näiden pohjalta tulee taata. Lisäksi käyttöönoton ohjausta tarvitaan ohjaavalle henkilöstölle. Työelämäohjaajan palautteessa pohdittiin palvelumuotoilun jatkamista edelleen käyttäjäkokemusten

keräämiseen ja työkalun edelleen kehittämiseen. Palvelumuotoilua voitaisiin tehdä suuremmalla opiskelijamäärällä ja prosessissa voisi hyödyntää myös yksilöhaastatteluita käyttäjäkokemusten keräämiseksi ryhmähaastatteluiden lisäksi. Yksilöhaastatteluista voisi tulla esille erilaista palautetta. Työkalun avoimien kysymysten katsottiin huomiovan opiskelijoiden yksilöllisiä vastauksia ja huomioita. Opinnäytetyön työelämäohjaaja koki työkalun olevan hyödynnettävissä valtakunnallisesti, koska haasteet maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden tuen tarpeen tunnistamisessa ovat yhteisiä kaikilla toimijoilla. Se, että itsearviointin työkalu on digitaalinen, katsottiin parantavan työkalun sovelluttavuusarvoa niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti.

Gradiasta tulleen palautteen mukaan työkalu koettiin hyvin tarpeelliseksi. Gradia Jyväskylän opiskelijoista n. 10% on maahanmuuttaja taustaisia, edustaen 90 eri äidinkieltä. Itsearviointin työkalu koettiin olevan hyvä apuväline ennakoida koulutukseen hakijan / aloittavan opiskelijan osaamista. Myöskin hakijalle on hyvä, että hän itsekin havaitsee mitä osaamista häneltä odotetaan toisen asteen koulutuksessa. Maahanmuutto ja maahanmuuttajien integrointi osaksi yhteiskuntaa on erittäin tärkeä asia nyt ja tulevaisuudessa. On tärkeä saada maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden osaaminen hyödynnettyä tulevaisuuden työelämän työvoimana. Varsinkin tällä hetkellä osaajista on pulaa monella alalla ja ikäluokkien pienentyessä on tärkeää, että kaikki työkäisille saadaan luotua osallisuuden mahdollisuus yhteiskunnan hyvinvoinnin rakentamiseen.

Riveriassa työkalu koettiin kiinnostavaksi ja erityisesti positiivista palautetta tuli visuaalisesta toteutuksesta ja sanastosta, missä selitetään opiskelijoille vaikeita sanoja. Kysely koettiin melko pitkäksi, mutta toisaalta nähtiin, että on hyvä saada kerralla kattava tietoa opiskelijan tuen tarpeista. Työkalun koettiin antavan koulutuksen järjestäjille hyvin tietoa tukitoimien tarpeellisuudesta ja määrästä. Eduksi koettiin myös työkalun helppokäyttöisyys. Työkalulla saa hyvin myös yhteenvetoja ja sitä kautta laajempaa kuvaa maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden tuen tarpeesta. Työkalun ajateltiin olevan yhteiskunnallisesti merkittävä, jos työkalua aletaan hyödyntämään laajemmaltikin. Työkalun avulla saadaan hyödyllistä tietoa koulutuksen kehittämiseen.

6 Pohdinta

Prosessin käyttäjälähtöisen suunnittelun pohjana oli yleisesti tiedostettu haaste: maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden tuen tarpeen tunnistaminen ammatillisessa koulutuksessa. Tätä haastetta lähdettiin ratkaisemaan palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoiluprosessissa pyrittiin parempaan käyttäjäkokemukseen eli kannattavampaan tapaan toimia. Prosessin aikana muotoutui suunnittelijoiden, asiakkaiden ja asiantuntijoiden yhteisenä näkemyksenä paras mahdollinen palveluratkaisu - digitaalisen itsearvioinnin työkalu maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden tuen tarpeen tunnistamiseen. Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden näkemykset tulivat huomioituiksi opiskeluvalmiuksia kartoittavan digitaalisen itsearvioinnin työkalun kehittämisessä. Oppina onkin, että kehittämisprosessit painottavat sosiaalisia taitoja, empatiaa sen käyttäjiä kohtaan, luovuutta sekä visuaalista ajattelua. Käyttäjälähtöisen suunnitteluprosessin päämääränä on luoda lisäarvoa asiakkaalle kehittämällä käytökelpoisia, toimivia ja toivottavia palveluja.

Ammatillisen koulutuksen reformi uudistaa ammatillista koulutusta. Reformin yhtenä keskeisenä tavoitteena on opiskelijoiden aktiivisuuden ja osallisuuden lisääminen. Lain mukaan opiskelijalla on oikeus toimia ja vaikuttaa oman opintopolkunsa rakentumiseen sekä omien oikeuksien toteutumiseen. Koulutuksen järjestäjän tehtävänä on varmistaa opiskelijoille mahdollisuus vaikuttaa toimintaan, kehittämiseen, opiskelijoita koskevien ja opiskelijoiden asemaan vaikuttavien päätösten tekemiseen sekä tiedottaa opiskelijoille erilaisista osallistumis- ja vaikuttamistavoista. Uudistuneen ammatillisen koulutuksen keskeisimpänä osallisuuden prosessina voidaan pitää henkilökohtaista osaamisen kehittymisen suunnitelmaa (HOKS). HOKS mahdollistaa yksilöllisten opintopolkujen rakentamisen. Opiskelijan saama ohjaus ja neuvonta lisäävät tietoa erilaisista vaihtoehdoista. Palautteella osaamisen kehittymisestä sekä osaamisen arvioinnilla ohjataan ja kannustetaan opiskelijaa tavoitteiden saavuttamiseen sekä kehitetään edellytyksiä itsearviointiin. Opintojen aikana tarjottava tuki ja ohjaus ehkäisevät opintojen keskeyttämistä ja opiskeluvalmiuksia tukevat opinnot antavat mahdollisuuden erityisesti puutteellisen pohjakoulutuksen tai kielitaidon omaavien henkilöiden osallistumiseen ammatilliseen peruskoulutukseen. Lisäksi osallisuuden mahdollistajana ovat yhteisten tutkinnon osien sisällöt, joilla vahvistetaan ja edesautetaan yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavaa osaamista. (Jauhola & Kortelainen 2018, 13-14.)

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan keskeisimpänä lähtökohtana oli opiskelijoiden vahva osallisuus kehittämisprosessiin. Kehittämistyöhön osallistuneet opiskelijat olivat motivoituneita kehittämisprosessiin. Osallistumisen mahdollisuuden luominen oli opiskelijoille hyvä vaikutuskanava. Opiskelijoilla oli siten vaikuttava rooli tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa. Tietävätkö opiskelijat yleensä vaikutusmahdollisuutensa ja onko opiskelijalla lopulta oikeasti

mahdollisuus tehdä isompia aloitteita tai millainen rooli opiskelijoilla on oppilaitoksen arkiympäristön ja prosessien kehittämisessä?

Osallisuuden tunne on keskeinen osa hyvinvointia oppilaitoksessa. Se on sitä, että opiskelijat osallistuvat yhdessä henkilöstön kanssa vuorovaikutuksessa oppilaitoksen, opetuksen ja hyvinvoinnin kehittämiseen ja toteutukseen. Osallisuus on yhteinen arvo ja osa oppilaitosarkea. Toimintaa kehitettäessä osallisuutta edistävillä käytännöillä on tärkeä rooli. Ne tuottavat näkemyksiä toiminnan uudistamiseksi. Osallisuus näkyy myös pedagogisessa ajattelussa siinä, että oppija ottaa aktiivisemmän roolin oppimisprosessissaan ja enemmän vastuuta omasta oppimisestaan. Osallisuuden tunne edesauttaa opintoja, kun taas sen puute laskee opiskelumotiivaatiota. Yksi tunnistettava tekijä, joka haittaa opiskelijoiden hyvinvointia ja opintoihin kiinnostumista on kielitaitoon liittyvät ongelmat. Maahanmuuttajataustaiset opiskelijat kuuluvat riskiryhmään ja saattavat tarvita opintoja, jotka vahvistavat heidän opiskeluvalmiuksiaan. (Jauhola & Kortelainen 2018. 10, 61.) Palvelujen toteuttajilla tulee olla riittävästi asiantuntemusta siitä, miten maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden kielitaito ja kulttuuritausta otetaan toiminnassa huomioon. Koulutuksen ja työllisyyden hoidossa tulee toimia siten, että ammattitaitoiset ihmiset erilaisista kulttuurisista lähtökohdista tulleina, omalla sarallaan taitavina ihmisinä, eivät kieliongelmiensa tai kulttuurierojen takia syrjäytyisi tai jäisi yhteiskuntamme ulkopuolelle. Maahanmuuttajataustaisten kotouttamiseen, kouluttautumiseen ja työllistymiseen tulee panostaa ja sitä kautta saada heidät osaksi yhteiskuntaamme. Riippumatta siitä mikä lähtömaa, kulttuuritausta tai status opiskelijalla on, koulutuksen järjestämisessä tulee näkyä henkilökohtaistaminen yksilöllisinä valintoina ja mahdollisuuksina. Olisi hyvä, jos otettaisiin systemaattiseksi tavaksi kehittää ammatillista koulutusta opiskelijoita osalliseksi ottaen, ei vain kohteena.

Opinnäytetyön edetessä havaittiin, kuinka merkityksellinen opinnäytetyön aihe on. Opiskelijoiden osallisuuden lisääminen ammatillisen koulutuksessa on uuden lainsäädännön keskeisiä tavoitteita, jota myös opinnäytetyö tukee omalta osaltaan. On ollut hienoa nähdä, kuinka innostuneita opiskelijat ovat olleet osallistumisesta työpajoihin. He ovat kokeneet osallistumisen merkitykselliseksi ja tärkeäksi. Sen lisäksi opinnäytetyön tuloksena syntyi digitaalinen itsearviointin työkalu, jota käytetään jatkossa opiskelijoiden tuen tarpeen määrittelyssä sekä tuen ja ohjauksen suunnittelussa niin Omniassa kuin laajemminkin valtakunnallisesti. Mitä aiemmin riittävä tuki ja ohjaus osataan suunnitella sen paremmin, opiskelija suoriutuu opinnoistaan. Itsearviointin työkalu lisää opiskelijan tietoisuutta omista oppimisvalmiuksistaan sekä vahvistaa opiskelijan omaa omistajuutta omaan oppimiseensa.

Lähteet

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino

Hakio, Kirsi & Mattelmäki, Tuuli & Jyrämä, Annukka 2015. Muotoiluharjoituksia: Palveluiden yhteissuunnittelua verkossa. Teoksessa Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopisto, sivut 53-74

Halme, Nina & Kanste, Outi & Klemetti, Reija & Kuusio, Hannamaria & Rajala, Rika & Seppänen, Johanna 2017. Ulkomaista syntyperää olevien nuorten hyvinvointi Kouluterveyskyselyssä vuonna 2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-910-1>

Hart, Roger 1992. Children's Participation: From Tokenism to Citizenship. Florence, Italy: UNICEF International Child Development Centre

Helkama, Klaus & Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela 2013. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Oy Edita Ab

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1988. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino

Jauhola, Laura & Kortelainen, Jeremias 2018. Osallisena opinnoissa. Tutkimus oppijoiden osallisuuden vahvistamisesta ammatillisessa koulutuksessa. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2018:7. Viitattu 4.5.2019. https://www.oph.fi/julkaisut/2018/osallisena_opinnoissa

Järvinen, Tero 1999. Peruskoulusta toisen asteen koulutukseen. Siirtymävaiheen kokemukset ja koulutusvalintojen taustatekijät oppilaiden kertomina. Turun yliopiston julkaisusarja: Sarja C: osa 150. Turku: Painosalama Oy

Kaljonen, Päivi & Matinheikki-Kokko, Kaija. 2011. Osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjaus, In: TAITO-työelämäkirjat 2, Metropolia Ammattikorkeakoulu. URN: ISBN:978-952-5797-45-9

Kiilakoski, Tomi & Gretschel, Anu 2012. Muistiinpanoja demokratiaoppitunnista. Millainen on lasten ja nuorten kunta 2010-luvulla? Nuorisotutkimusverkoston/ Nuorisotutkimusseuran verkkojulkaisuja 57. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura

Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.) 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasiainministeriö, Kuntaliitto

Koppinen, Marja-Leena & Korpinen, Eira & Pollari, Jorma 1994. Arviointi oppimisen tukena. Porvoo - Helsinki - Juva: WSOY

Kurronen, Jarkko 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopisto, sivut 29-52

Kuusisto, Arja & Kuusisto, Jari 2015. Käyttäjälähtöinen palvelukehitys ja pullonkauloja. Teoksessa Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopisto, sivut 173-190

Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531#Pidp447410032>

Laki oppilas- ja opiskelijahuoltolain muuttamisesta 886/2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170886>

Lasonen, Johanna 1996. Itsearvioinnin lähtökohdat ja toteutuminen eräissä nuorisoasteen ko-keiluyksiköissä. Teoksessa Räisänen, Anu & Frisk, Tarja (toim.). Silta uuteen opiskelija-arviointiin, Arviointia opiskelija-arvioinnista. Helsinki: Opetushallitus, sivut 143-168

Lyytinen, Paula & Korhokangas, Mikko & Lyytinen, Heikki 2003. Näkökulmia kehityspsykologiaan. Kehitys kontekstissaan. Helsinki: WSOY

Mattelmäki, Tuuli 2015. Palvelumuotoilu saapuu kaupunkiin. Teoksessa Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.). Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopisto, sivut 25-27

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu -uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Kuopio: Teknologiateollisuus ry ja Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia

Mikkola, Pirjo 2001. Kahden kulttuurin taitajaksi. Maahanmuuttajaoppilaan monikulttuurinen identiteetti, tavoitteet ja toiminta. Turku: Turun yliopisto

Myllys, Arttu & Korhonen, Maiju 2016. Unelmien Amis - Opiskelijoiden mielipiteitä ammatillisesta koulutuksesta ja sen tulevaisuudesta. Helsinki: Suomen Opiskelija-Allianssi - Osku ry

Niikko, Anneli 2000. Portfolio Oppimisen avartajana. Tampere: Tammi

Norman, Don 2013. The design of everyday things. Philadelphia: Basic Books

Omnian oma tilasto 2019. Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden määrä Omniassa. Sähköpostiviesti 30.4.2019. Vastaanottaja: K Österberg. Omnian assistentin lähettämä julkaisematon tilasto- ja kyselymateriaali

Omnia organisaatio. Viitattu 20.2.2019. <https://www.omnia.fi/tietoa-omniasta/organisaatio>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ammatillisen koulutuksen reformi. Viitattu 19.2.2019. <https://minedu.fi/amisreformi>

Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen rahoituksen laskentaperusteista 2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170682>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2016:1. Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi - kipupisteet ja toimenpide-esitykset. Viitattu 19.2.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-386-6>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017. Ammatillisen koulutuksen rahoituksen uudistus. Viitattu 5.5.2019. <https://minedu.fi/rahoituksen-uudistus>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:1. Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi - kipupisteet ja toimenpide-esitykset III. Viitattu 27.4.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-613-3>

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131287>

Parasta osaamista -verkostohanke. Tietoa hankkeesta. Viitattu 5.5.2019. https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/hankekuvaus/

Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Niskala, Asta & Lyly, Hannu (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino

Pöyry-Lassila, Päivi 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote - uudistukseen. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisujen sarja. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö KAKS

Ruori - ohjauksen ja pedagogisen tuen tarpeen arviointityökalu. Viitattu 20.2.2019. <https://luovi.fi/asiantuntijapalvelut/seuraavat-koulutukset/ruori-ohjauksen-pedagogisen-tuen-tarpeen-arviointi/>

Räisänen, Anu & Vainio, Leena 1996. Etsi laatu itsestäsi - Itsearviointikäytäntöjä. Helsinki: Opetushallitus

Saaristo, Kimmo & Jokinen, Kimmo 2004. Sosiologia. Helsinki: WSOY

Saukkonen, Pasi 2013. Erilaisuuksien Suomi. Helsinki: Gaudeamus

Selkokeskus A. Viitattu 4.5.2019. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma/>

Selkokeskus B. Viitattu 5.5.2019. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokirjoitusohjeet/sanat/>

Sotkasiira, Tiina 2018. Kototutustumista vai hyvinvointia? Metafora-analyysi syrjäseutujen kotoutumispalveluista. Teoksessa Anis, Merja & Hiitola, Johanna & Turtiainen Kati (toim.) 2018. Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Tampere: Vastapaino, sivut 31-33.

Stickdorn, Marc & Hormes, Markus Edgar & Lawrence, Adam & Schneider, Jakob 2018. This is service design doing. Sepastopol: O'Reilly Media

THL. Sote uudistus; sosiaalityö; valtaistaminen. Viitattu 15.2.2019. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/sosiaalipolitiikka/sosiaalityo/valtaistaminen>

THL 2017. Lapset, nuoret ja perheet. Kaikki kouluterveyskyselyn tulokset. Helsinki: Terveystalouden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 24.2.2018. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tutkimustuloksia/kaikki-kouluterveyskyselyn-tulokset>

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen University Press

Tossavainen, Timo & Löytönen, Markku 2018. Sähköistyvä koulu. Oppiminen ja materiaalit muuttuvassa tietoympäristössä. Helsinki: Edita Prima Oy

Tuulaniemi, Juha 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum

Valtioneuvosto 2016. Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016-2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79075>

Vuorikoski, Marjo & Törmä, Sirpa & Viskari, Sinikka 2003. Opettajan vaiettu valta. Tampere: Vastapaino

Väestöliitto 2018. Maahanmuuttajien määrä. Viitattu 6.5.2019. https://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/

Kuvat

Kuva 1. Väestö syntyperän ja taustamaan mukaan, ulkomaalaiset yhteensä 1990-2017 (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 14.)	9
Kuva 2. Osallisuuden portaatt (Hart 1992, 8)	16
Kuva 3. Opiskelijoiden vaikeiksi kokemat aihealueet	38
Kuva 4. Hyvät ja opintoja edistävät asiat opiskelijoiden kokemana.....	41
Kuva 5. Digitaalisen itsearvioinnin työkalun käytön prosessi vastuuopettajan näkökulmasta..	61

Taulukot

Taulukko 1. Palvelumuotoilun tavoitteet ja tulokset.....	27
Taulukko 2. Aineiston keruu ja analyysi	31
Taulukko 3. Työpajojen tavoitteet ja menetelmät	35
Taulukko 4. Tulokset	53

Liitteet

Liite 1 Opinnäytetyön aikataulu.....	75
Liite 2 Tutkimuslupa.....	76
Liite 3 Henkilökohtaistaminen.....	80
Liite 4 Asiakasymmärryksen kasvattaminen - työpaja 1. Työpajan suunnitelma.....	81
Liite 5 Asiakasymmärryksen kasvattaminen - työpaja 2. Ryhmähaastattelun kysymysrunko...	82
Liite 6 Prototypointi työpajan suunnitelma - työpaja 3.....	83
Liite 7 Palvelumuotoilun implementointi ja lanseeraus, asiantuntijoiden yhteiskehittely työpajan suunnitelma - työpaja 4.....	85
Liite 8 Opiskeluvalmiuksien digitaalinen itsearviointin työkalu.....	86


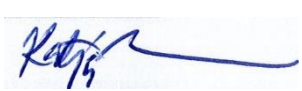
Liite 1 Opinnäytetyön aikataulu



Toiminta	Kuukausi 2018/19														
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	1.	2.	3.
Kartoitus Omniassa esiintyville kehittämisen tarpeille	x	x													
Aiheen valinta ja rajaus		x													
Verkoston ja kehittämiskumppanin tunnistaminen			x												
Tutkimuslupa					x										
Opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen suunnitteluryhmään liittyminen					x										
1.työpajan suunnittelu				x											
1. Työpajan toteutus					x										
1. työpajan analysointi					x	x									
2. työpaja suunnittelu															
Teoreettisen viitekehyksen runko						x	x								
2. työpaja toteutus					x										
2.työpajan analysointi						x	x								
3. työpajan suunnittelu							x	x							
Olemassa olevien itsearviointin työkalujen kartoittaminen							x	x							
Digitaalisen itsearviointin työkalun kehittäminen								x	x						
3. Työpajan toteutus											x				
3.Työpajan analysointi											x	x			
4. Työpajan suunnittelu														x	
4. Työpajan toteutus															x
Itsearviointin työkalun tarkennus 4. työpajan tulosten kautta														x	x
Opinnäytetyön viimeistely													x	x	x
Opinnäytetyön palautus Laureaan toukokuussa 2019															
Opinnäytetyön luovutus Omnialle toukokuussa 2019															


Liite 2 Tutkimuslupa

Omnia

TUTKIMUSLUPA HAKEMUS 1/2

Hakijoiden tiedot	Etunimet Katja Hannele	Sukunimi Österberg	
	Katuosoite Tiiliuninkuja 7	Postinumero 08700	Postitoimipaikka Lohja
	Kotipuhelin 0408384580	Sähköpostiosoite katja.osterberg@omnia.fi	
	Työpuhelin 0401264863	Virka-asema Asiantuntija, pedagoginen kehittäminen	
Hakijoiden tiedot	Etunimet Katja Helena	Sukunimi Jokelainen	
	Katuosoite Koskitie 13 B 5	Postinumero 16300	Postitoimipaikka Orimattila
	Kotipuhelin 050-3504006	Sähköpostiosoite katja.jokelainen@omnia.fi	
	Työpuhelin 040-1267529	Virka-asema Opettaja, sosiaali- ja terveysala	
	Vapaamuotoinen kuvailu, mihin tarpeeseen lupa anotaan		
	Laurean ammattikorkeakoulun Sosionomin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö.		
Hakijoiden allekirjoitukset	Paikka ja aika Espoo 30.4.2018		
	Hakijan allekirjoitus 	Hakijan allekirjoitus 	
Tutkimuksen ohjaaja	Nimi Sari Rautiainen	Oppiarvo ja ammatti Palvelupäällikkö	
	Toimipaikka ja osoite Ammatillinen oppiminen Hakija- ja opiskelijapalvelut InfoOmnia Kirkkokatu 1 B		
	Puhelin 040-1264879	Sähköpostiosoite Sari Rautiainen@omnia.fi	

Tutkimuksen ohjaajan allekirjoitus	Paikka ja aika espoo 5.2018	Tutkimuksen ohjaajan allekirjoitus 
Valmistelija täyttää	Olen tarkistanut lupaan liittyvät dokumentit	
	Lisätietoja:	
Valmistelijan allekirjoitus	Paikka ja aika Espoon 764/6	Valmistelijan allekirjoitus Taru Lamm, Taru Lam.
Päätätjä täyttää	Tutkimuslupan myöntäminen	
	Tutkimuslupa myönnetään	
	<p>Myöntämisen ehdot</p> <p>Tutkimuksen tekijä sitoutuu noudattamaan tietojen käsittelyssä henkilötietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä. Tutkimuksen tekijä käyttää tietoja luottamuksellisesti ja ainoastaan tutkimusluvan alaisen tutkimuksen tekemiseen. Tutkimuksen valmistuttua tieto hävitetään asianmukaisella tavalla.</p> <p>Hakijat toimittaa valmiin tutkimusraportin tutkimusluvan myöntäneelle organisaatiolle</p> <p>Muut ehdot:</p> <p><i>Omnian nimettävä tutkintu ohjaava</i> <i>ylitehtävä</i> <i>8/2018</i></p> <p>Perustelut, jos tutkimuslupaa ei myönnetty: </p>	

Päätäjän allekirjoitus	Paikka ja aika Espoon 17.6.21	Päätäjän allekirjoitus ja nimenselvennys  MINNA (7200,)
Päätöksestä tiedottaminen		
Tutkimuksen tekijät	Katja Österberg	Katja Jokelainen
Tutkimuksen nimi	Oppimisvalmiuksia tukevien opintojen kehittäminen opiskelijan näkökulmasta? (nimi tarkentuu vielä)	

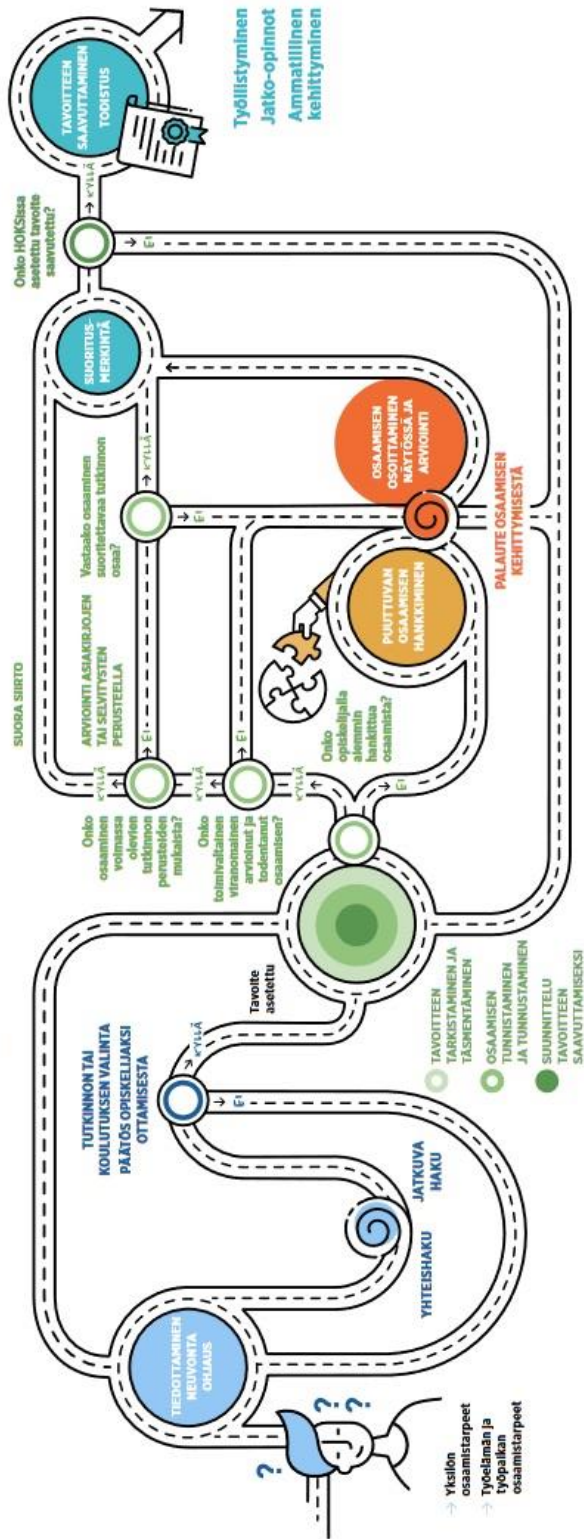
<p>Tutkimuksen tausta</p>	<p>Uuden 2018 voimaan tulleen ammatillisen koulutuksen lainsäädännön myötä opiskelijoille tulee mahdolliseksi suorittaa opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja. Koulutuksen järjestäjät voivat päättää opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen järjestämisestä ja sisällöistä itsenäisesti. Opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja voidaan järjestää oppilaitoksissa hyvin monimuotoisesti.</p> <p>Omniassa on joissakin toimipisteissä lähdetty kokeilemaan erilaisia toteutusmalleja. Keväällä 2018 on lähdetty suunnittelemaan lähihoitaja opiskelijoille (S2 – ryhmä) suunnattuja kokonaisuuksia. Sosiaali- ja terveystieteiden osastolla opiskelee runsaasti S2-taustaisia opiskelijoita. Kokemuksen kautta on tiedossa,</p> <p>että S2-opiskelijat ovat sellainen ryhmä, jolle on tarpeen kohdistaa opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja. Opiskeluvalmiuksia tukevat opinnot suunnitellaan kuitenkin aina yksilöllisesti opiskelijan tarpeen mukaan henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelmaa laatiessa.</p> <p>Opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen tarkoituksena on tukea opiskelijan ammatillisten opintojen suorittamista ja niissä etenemistä. Opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja lähihoitajakoulutuksessa voisivat olla esim. S2-opetus, tuki matemaattisiin aineisiin (lääkelaskut) ja tietoteknisiin taitoihin. Lisäksi keskeisenä sisältönä voisi olla työelämä- ja elämänhallintataidot.</p> <p>Ensimmäinen ryhmä, jolla opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja yhdistetään tutkintoon aloittaa syksyllä 2018. Suunniteluun on koostettu työryhmä. Lisäksi erityisopettajat ovat työstäneet materiaalia oppimista tukevien opintojen toteutukseen lähihoitaja linjalla. Myös Noheva hankkeen kautta on rakennettu S2 materiaaleja, jotka ovat kaikille opettajille käytössä. Erityisesti niiden käyttö oppimisvalmiuksia tukevista oppimateriaaleista tulee olemaan vahvaa.</p> <p>Kehittämisen ja suunnittelutyötä tehdään usein hyvin asiantuntija keskeisesti. Koulutuksen järjestäjien tulisi vahvasti huomioida kehittämis- ja suunnittelutyössä opiskelijoiden ääni ja osallistaa heitä oppilaitoksen kehittämistyöhön.</p> <p>Opinnäytteemme tarkoituksena on tuoda opiskelijoiden ääni kuuluville sekä osallistaa heidät mukaan suunnittelemaan opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja. Tutkimuksen toteuttajat opiskelevat Laurea ammattikorkeakoulussa ylempää sosionomin tutkintoa linjalla nimeltään Sosiaalisen asiakaslähtöinen kehittäminen.</p>
<p>Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat</p>	<p>Tutkimuksen tavoitteena on osallistaa opiskelijat (S2-ryhmä) lähihoitajaopiskelijoiden opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen suunnitteluun ja kehittämiseen.</p> <p>Lisäksi tavoitteena on kehittää mahdollista työkalua, jonka avulla voidaan tunnistaa opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen tarpeellisuutta HOKS:in laadinnassa.</p> <p>Opinnäytteemme on kehittävää tutkimustyötä.</p>

Tutkimuksen aika- taulu	toukokuu 2018-toukokuu 2019	
Tutkimukseen liittyvät eettiset seikat	Noudatamme tutkimuksen tekemisessä hyviä tieteellisiä käytäntöjä huomioiden eettiset seikat tutkimuksen eri vaiheissa.	
Kuvaus tutkimusai- neiston säilyttämi- sestä ja hävittämi- sestä	<p>Tutkimusaineistossa ei tulla keräämään lainkaan henkilötietoja. Kaikki tutkimusaineisto tulee olemaan täysin anonyymiä. Aineistoa säilytetään lukollisessa kaapissa, kahdessa lukitussa työhuoneessa Omniassa. Tämän lisäksi sähköinen aineisto on Omnian ja Laurean suljetussa verkkoympäristössä.</p> <p>Tutkimuksen jälkeen kaikki aineisto tullaan hävittämään niin sähköisistä tietokannoista ja paperiversioista turvasäiliö keräyslaatikoiden kautta.</p>	
Omnian rooli tutkimuksessa (vastuut, velvolli- suudet ja hyöty)	<p>Omnian roolina on tutkimuksen mahdollistaminen opiskelijoiden ja OpVa työryhmän parissa. Omnian vastuulla on tarjota tutkimusta ohjaava yhteyshenkilö. Olemme sopineet Sari Rautiaisen kanssa siitä, että hän voi toimia meidän ohjaajana organisaation puolelta. Hänen roolinsa on toimia meidän fasilitaattorina ja varmistaa että työskentelemme työryhmän tavoitteiden mukaisesti. Hän myös mahdollistaa osallistumisemme työryhmän toimintaan tarpeiden mukaisesti sekä tiedottaa meitä tarpeellisista asioista.</p> <p>Omnia hyötyy tutkimustyöstä OpVa opintojen kehittämisen lisäresurssin saamisessa. Tutkimustyöntekijät vastaavat siitä, että OpVa opintojen kehittämiseen saadaan opiskelijoiden ääni kuuluviin, joka on uuden lain hengen mukainen velvoite oppilaitoksille. Koska tutkimus keskittyy tähän, Omnian saa ilman rahallista ja ilman työaikalähtöisiä resursseja tuotettua materiaalia tähän. Lisäksi opiskelijat pääsevät osallistumaan Omnian kehittämistyöhön uudella tavalla kurssien kehittämisessä.</p>	
Budjetti ja rahoit- tajat	Tutkimustyössä ei ole rahoittaja tahoja. Kaikki työskentely tapahtuu tekijöiden henkilökohtaisella ajalla. Omnia tai mikään muu taho ei sijoita rahaa eikä resursseja tutkimukseen. Tutkimuksen tekijät vastaavat itse mahdollisista kuluista.	
Päiväys ja allekir- joitus	Paikka ja aika	Tutkimuksen ohjaajan allekirjoitus ja nimen- selvennös
Liitteet	Tutkimussuunni- telma Muut liitteet	

HENKILÖKOHTAISTAMINEN



Henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma = HOKS
(laadinta, hyväksyminen, seuranta, päivitykset, urasuunnittelu)
MITÄ, MITEN, MISSÄ, MILLOIN



* sopimukset työpaikalla järjestettävistä koulutuksista

OPETUS- JA KULTTUURIMINISTERIÖ
UNDERVISINGS- OCH KULTURMINISTERIET

#AMISREFORMI

Liite 4 Asiakasymmärryksen kasvattaminen - työpaja 1. Työpajan suunnitelma

1. Valitulle maahanmuuttajataustaiselle opiskelija ryhmälle informoidaan pajasta vähintään kaksi viikkoa ennen sen toteuttamista
2. Paja pidetään 22.5. klo 12-16
3. Osa 1: Opiskelijoille kerrotaan työpajan tarkoitus ja miksi se järjestetään. Täytyy kertoa:
 - Kehittämistoiminnan tarve
 - Opinnäytetyömme Laureaan
 - Itsearviointin tärkeys omista opinnoista vastuunottamisen kannalta
 - Opiskeluvalmiuksia tukevien opintojen mahdollisuus reformin myötä
 - Työpajan tietojen anonyymiteetti
4. Osa 2: Opiskelijat saavat Post-it lappuja ja he kirjoittavat niihin asioita, jotka heidän mielestään on opinnoissa ollut helppoa ja asioita, jotka heidän mielestään ovat olleet vaikeita tai haastavia. Yhteen lappuun yksi asia ja lappuja saa kirjoittaa niin paljon kuin haluaa.

TAUKO

5. Osa 3: Työskentely yhteisesti taululla. Opiskelijat laittavat omat Post-it laput liitutaululle. Jaetaan taulu kahteen osaan: ”saatu tuki” JA “vaikeat asiat/tarvittu tuki”.
6. Osa 4: Jaotellaan liitutaululle laitettut Post-it laput. Post-it lappuja analysoidaan yhdessä opiskelijoiden kanssa ja he määrittelevät yläotsikot asioille joita ovat tuoneet esille ts. nimet teemoille (aihealueet). Työpajan vetäjät tekevät jaottelun pyydetyn mukaan. Tarkennetaan yhteisellä keskustelulla taululle tehtyä kokonaisuutta.
7. Tallennetaan Post-it laput teemojen mukaan ja otetaan valokuvat taululle tehdyistä koosteista.

Liite 5 Asiakasymmärryksen kasvattaminen - työpaja 2. Ryhmähaastattelun kysymysrunko

Kirjuri kirjaa ja esittää tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Haastattelija kysyy.

1. Kerrotaan opiskelijoille kyselyn tarkoitus. Kerrottava:
 - liittyy edelliseen työpajaan 1., jossa kyseiset opiskelijat olivat mukana
 - liittyy opinnäytetyöhömmö
 - liittyy itsearviointin työkalun kehittämisen tarkentamiseen
 - anonymiteetti

2. Käsitellään lyhyesti tietoteknisen osaamisen kyselyn tulokset (Omnian kysely opiskelijoille). Kysely tulosteena opiskelijoiden käytettävissä.
 - Miten koet Omnian käyttämät tietotekniset ohjelmat? Vaikeita, helppoja, mitä pois, mitä lisää?
 - Mistä/miten olet saanut niiden käyttöön tukea? Mikä hyvää, mikä turhaa?
 - Keneltä olet saanut tukea?
 - Mitä tukea olisi hyvä olla enemmän?

3. Opiskelutaitojen kartoittaminen
 - Minkälaisena koit opintojen alussa tehdyt osaamisen arviointi testit (HUOM! tämä ryhmä aloittanut opinnot silloin kun Omniassa tehtiin testit kaikille)
 - Onko sinun aiempi osaaminen tunnustettu ja tunnustettu osaksi opintojasi?
 - Miten aiemmat opinnot ovat tukeneet nykyisiä opintojasi?

4. Soveltuuko digitaalinen itsearviointi maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille?

5. Digitaalisen itsearviointin työkalun teemojen tarkentaminen
 - Kerrottiin ensimmäisen työpajan kautta opiskelijoilta teemoiksi rakentuneet osa-alueet: matemaattiset aineet, suomen kieli, tietotekniset taidot ja ammatilliset aineet.
 - Ovatko nämä keskeisimmät aihealueet, mihin olette kokeneet tarvitsevanne tukea opintojen aikana?
 - Mitä ajattelet itsearviointin tekemisestä opinnoissa?

6. Mihin asioihin koette, että oppilaitoksen tulee kohdentaa opiskelijoille annettava tuki?

7. Miten näette opiskelijoiden vertaistuen toiselleen? Olisitteko valmiita itse toimimaan tällaisessa roolissa?

Liite 6 Prototyyppi työpajan suunnitelma - työpaja 3.

- Ajankohta sovitaan hyvissä ajoin ennen ryhmän vastuuopettajan kanssa. Vastuuopettaja kertoo opiskelijoille etukäteen itsearviointin tekemisestä. Prototyypin testausta varten varataan atk-luokka. Työpajan kaksi muuta osiota toteutetaan tavallisessa luokassa, mikä mahdollistaa paremmin vuorovaikutuksen
- Työpaja jaettu 3 eri osaan
 - prototyypin testaus
 - ryhmähaastattelu
 - keskustelu itsearviointin herättämistä tunteista ja ajatuksista

Työpaja ensimmäinen osa: prototyypin testaus

- esittely, palvelumuotoilijat esittelevät itsensä
- kerrotaan opiskelijoille työpajan tarkoitus, aikataulut ja vaiheet.
- kiinnitetään erityistä huomioita turvallisuuden tunteen luomiseen työpajassa ja hälvennetään pelkoja ja ennakkoluuloja itsearviointia kohtaan
- liittyy opinnäytetyöhömmö
- liittyy itsearviointin työkalun kehittämiseen
- anonymiteetti
- testaus
- opiskelijat testaavat työkalua itsenäisesti (apua saa pyytää)
- yksi palvelumuotoilun vetäjistä kirjaa työkaluun testaamiseen liittyviä huomioita ylös
- siirtyminen tavalliseen luokkaan, kun kaikki ovat valmiita

Työpajan toinen osa: Ryhmähaastattelu

- työpajan toinen osa: ryhmähaastattelut
- opiskelijaryhmä jaetaan kolmeen ryhmään.
- jokaisessa ryhmässä 1 haastattelija ja 1 kirjaaja
- teemat (opiskelijat kiertävät kaikki teemat läpi)
 - Kielelliset taidot
 - Tietotekniset taidot ja matemaattiset taidot
 - Työelämätaidot ja tuen tarve
- Avoimet kysymykset (käydään läpi tulosten avulla)
- mitä mieltä olitte näistä kysymyksistä?
- mitä muutoksia tekisit näihin kysymyksiin?
- mitä ottaisit pois tai mitä lisäisit?

- kysymysten ymmärrettävyys?

Työpajan kolmas osa: Loppukeskustelu

- kaikki opiskelijat ja palvelumuotoilijat siirtyvät piiriin istumaan
- lattialle on levitetty kuvia, joista opiskelija ja palvelumuotoilijat valitsevat yhden tai useamman kortin. Kortti kuvastaa tunnetta osallistumisesta työpajaan sekä itsearvioinnin tekemiseen. Keskustellaan yhdessä siitä, miltä osallistuminen työpajaan on tuntunut ja miltä itsearvioinnin tekeminen on tuntunut, mitä tunteita se herätti. Syntyikö epäluulon tai pelon tunteita liittyen itsearviointiin? Jokainen kertoo vuorollaan ja lopuksi vielä keskustellaan vapaasti
- työpajan päätös
- palvelumuotoilijat keskustelevat vielä havainnoistaan työpajan aikana ja kirjaavat niitä ylös omiin muistiinpanoihin

Liite 7 Palvelumuotoilun implementointi ja lanseeraus, asiantuntijoiden yhteiskehittely työpaikan suunnitelma - työpaja 4.

Kokouskutsu lähetään 3vko ennen ajankohtaa

Materiaali ja ohjeet digitaaliseen itsearviointi työkaluun ennakkoon tutustumiseen lähetetään 2-1 ½ viikkoa ennen tapaamista.

Toiveena esitetään etukäteen sähköpostissa, että asiantuntijat saapuvat palaveriin jo kirjatujen kommenttien kanssa. Tapaamisessa kirjataan kommentit ja käydään niiden pohjalta keskustelu. Koska tavoitteena on, että asiantuntijat ovat ennakkoon perehtyneet työkaluun hyvin, tapaaminen aloitetaan käyttöönoton suunnitelmalla ja kommentit ja korjausehdotukset käydään käyttöönoton suunnitelman laadinnan jälkeen. Käyttöönoton suunnitelman runko on toimitettu asiantuntijoille etukäteen.

TAPAAMISEN KESKUSTELURUNKO

1. Digitaalisen itsearviointi työkalun käyttöönoton suunnittelu Omniassa

- Tehdään päätös käyttöönotosta
- Esitetään suunnitelma ehdotus käyttöönotosta
- Päätetään itsearvioinnin työkalun vastuuhenkilöistä jatkossa
- Päätetään aikataulusta ja mukaan otettavista ryhmistä
- Päätetään tuotettavien ohjeistuksien muodoista; kirjalliset, videot, muut mahdolliset

2. Työkalun palautteen ja korjausehdotusten läpikäynti

- käydään läpi itsearviointi työkalun kysymykset ja kirjataan tehtävät muutokset

Liite 8 Opiskeluvalmiuksien digitaalinen itsearvioinnin työkalu

[LINKKI OPISKELUVALMIUKSIEN ITSEARVIOINNIN TYÖKALUUN](#)

Opiskeluvalmiuksien itsearviointi

Tämän itsearvioinnin avulla arvioit omia opiskeluvalmiuksiasi

Vastaa kysymyksiin rehellisesti

Tarvittaessa sinulle voidaan suunnitella tukea ja ohjausta, että onnistuisit paremmin opinnoissasi.

Jokaisen osion lopussa on sanasto. Sanastossa selitetään osiossa olevia sanoja

***Pakollinen**

1. Nimi: *

Hyväksyn, että tietoni (sähköpostiosoite) tallennetaan Omnian rekisteriin. Lomakkeen tietoja käytetään ohjauksen ja tuen suunnitteluun yhdessä vastuuopettajan kanssa *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Hyväksyn

Kiinnostus opiskeluun

2. Miksi olet valinnut juuri tämän koulutuksen? *



3. Mitä työtä haluat tehdä tulevaisuudessa? *



4. Kuinka motivoitunut olet opiskelusta? *



	1	2	3	4	5	
En ole motivoitunut ja innostunut opiskelusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen erittäin motivoitunut ja innostunut opiskelusta

5. Mitä muuta haluat sanoa?

SANASTO

Opiskeluvalmius = taito oppia, opiskelun perustaidot

Itsearviointi = arvioida omia taitoja "Miten osaan?"

Motivoitunut = innostunut, haluaa oppi

Opiskelu omassa kotimaassa ja Suomessa

Omassa kotimaassa

6. Monta vuotta olet opiskellut omassa kotimaassa? *

7. Mitä opintoja olet suorittanut omassa kotimaassa? *

8. Mitä muuta haluat sanoa?

Suomessa

9. Monta vuotta olet opiskellut Suomessa? *

10. Mitä opintoja olet suorittanut Suomessa? * Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Peruskoulu
 Aikuisten perusopetus
 Kotoutumiskoulutus
 Valma-koulutus
 En ole suorittanut opintoja Suomessa
 Muu: _____

11. Mitä muuta haluat sanoa?

SANASTO

Suorittanut = tehnyt kokonaan jonkun asian esimerkiksi käynyt jonkun koulun loppuun

Peruskoulu = suomalainen peruskoulu (1-9 luokat)

Aikuisten perusopetus = aikuisten peruskoulu, suorittaa perusopetuksen oppimäärä aikuisena Kotoutumiskoulutus = koulutus, jossa on suomen kielen opetusta sekä yhteiskunnallisten, kulttuuristen ja elämänhallintaan liittyvien asioiden opetusta

Valma-koulutus = ammatilliseen peruskoulutukseen valmentava koulutus

Peruslaskutoimitukset

Arvioi omia matematiikan taitoja

12. Osaan laskea pluslaskuja (+) ilman laskinta? *

$$12 + 9 + 7 = ?$$

$$12 + 19 = ?$$

$$120 + 19 = ?$$

1 2 3 4 5

En ole motivoitunut ja
innostunut opiskelusta

Olen erittäin motivoitunut ja
innostunut opiskelusta

13. Mitä muuta haluat sanoa?

14. Osaan laskea miinuslaskuja (-) ilman laskinta? *

$$18 - 9 - 2 = ?$$

$$31 - 12 = ?$$

$$139 - 19 = ?$$

1 2 3 4 5

En osaa laskea
vähennyslaskuja

Osaan laskea hyvin
vähennyslaskuja

15. Mitä muuta haluat sanoa?

16. Osaan laskea jakolaskuja (: tai /) ilman laskinta? *

$$18 : 2 = ?$$

$$180 : 20 = ?$$

$$1800 : 200 = ?$$

	1	2	3	4	5	
En osaa laskea jakolaskuja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan laskea hyvin jakolaskuja

17. Mitä muuta haluat sanoa?

18. Osaan laskea kertolaskuja (· tai x) ilman laskinta? *

$$2 \cdot 9 = ?$$

$$2 \cdot 90 = ?$$

$$20 \cdot 90 = ?$$

	1	2	3	4	5	
En osaa laskea kertolaskuja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan laskea hyvin kertolaskuja

Mitä muuta haluat sanoa?

SANASTO

Peruslaskutoimitukset = pluslaskut (+), miinuslaskut (-), kertolaskut (· tai x) ja jakolaskut (: tai /)
Laskinta (laskin) = laite, jolla voi laskea matematiikan laskuja. Puhelimessa on myös laskin

Opiskelu ja oppiminen omalla äidinkielellä

Arvioi omaa opiskeluasi ja oppimista omalla äidinkielellä

20. Osaan lukea omalla äidinkielellä (tai kielellä, jolla olen opiskellut kotimaassani) *



	1	2	3	4	5	
En osaa lukea omalla äidinkielellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan lukea hyvin omalla äidinkielellä

21. Mitä muuta haluat sanoa?

22. Osaan kirjoittaa omalla äidinkielellä (tai kielellä, jolla olen opiskellut kotimaassani) *



	1	2	3	4	5	
En osaa kirjoittaa omalla äidinkielellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan kirjoittaa hyvin omalla äidinkielellä

23. Mitä muuta haluat sanoa?

24. Opin uusia asioita omalla äidinkielellä (tai kielellä, jolla olen opiskellut kotimaassani) *



	1	2	3	4	5	
Minun on vaikea oppia uusia asioita omalla äidinkielellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Opin helposti uusia asioita omalla äidinkielellä

25. Mitä muuta haluat sanoa?

SANASTO

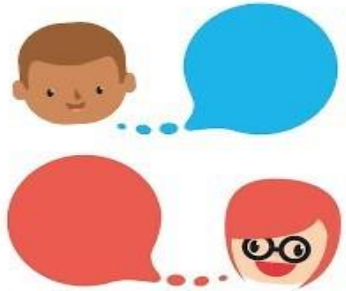
Äidinkieli = äidinkieli on kieli, jonka oppii lapsena ensimmäisenä (oma kieli, jota käyttää)

Kielellä, jolla olen opiskellut kotimaassani = kieli, jota on käytetty koulussa kotimaassa, jos se on eri kuin äidinkieli

Opiskelu ja oppiminen suomen kielellä

Arvioi omaa opiskeluasi ja oppimista suomen kielellä

26. Osaan puhua suomea riittävästi opinnoissani (esim. keskustelu ja asioiden kertominen) *



	1	2	3	4	5	
En osaa puhua suomea riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan puhua hyvin suomea

27. Mitä muuta haluat sanoa?

28. Osaan lukea suomen kielellä ja ymmärrän lukemani (esim. oppikirjat, tekstit) *



	1	2	3	4	5	
En osaa lukea suomen kielellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan lukea hyvin suomen kielellä

29. Mitä muuta haluat sanoa?

30. Osaan kirjoittaa suomen kielellä (esim. tehtävät, raportit ja esitelmät) *



	1	2	3	4	5	
En osaa kirjoittaa suomen kielellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan kirjoittaa hyvin suomen kielellä

31. Mitä muuta haluat sanoa?

32. Opin uusia asioita suomen kielellä *



	1	2	3	4	5	
Minun on vaikea oppia uusia asioita suomen kielellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Opin helposti uusia asioita suomen kielellä

33. Mitä muuta haluat sanoa?

34. Pystyn keskittymään annettuihin tehtäviin tai opetukseen *



	1	2	3	4	5	
En pysty keskittymään tehtäviin tai opetukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Pystyn keskittymään hyvin tehtäviin tai opetukseen

35. Mitä muuta haluan sanoa?

36. Osaan tehdä tehtäviä itsenäisesti (suunnitella, aloittaa, tehdä loppuun)



	1	2	3	4	5	
Tehtävien tekeminen ei onnistu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tehtävien tekeminen onnistuu hyvin

Mitä muuta haluat sanoa?

SANASTO

Opinnoissani (opinnot) = minun opiskeluni

Keskustelu = puhua toisten kanssa

Asioiden kertominen = kertoa asioita ja osallistua keskusteluun

Ymmärrän lukemani = kun luen tekstiä, tiedän mitä siinä puhutaan ja kerrotaan

Tehtävät (tehtävä) = opiskelutehtävät, opettaja on antanut tehtäväksi

Raportit = kirjoitus, essee, ainekirjoitus, kertomus

Esitelmät = esitys valitusta aiheesta, joka esitetään muille

Keskittymään (keskittyä) = kiinnittää huomio tehtävään, pystyy tekemään tehtävän alusta loppuun

Itsenäisesti = itse, ilman apua

Tietotekniset taidot

Arvioi omia taitojasi tietokoneen käyttämisessä

38. Osaan käyttää tietokonetta *



	1	2	3	4	5	
En osaa käyttää tietokonetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan käyttää hyvin tietokonetta

39. Mitä muuta haluat sanoa?

40. Osaan käyttää sähköpostia?



	1	2	3	4	5	
En osaa käyttää sähköpostia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan käyttää hyvin sähköpostia

41. Mitä muuta haluan sanoa?

42. Osaan käyttää Word-ohjelmaa (tekstinkäsittelyohjelma) *



	1	2	3	4	5	
En osaa käyttää Word-ohjelmaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan käyttää hyvin Word-ohjelmaa

42. Mitä muuta haluat sanoa?

43. Osaan käyttää Powerpoint-ohjelmaa (esitysohjelma) *



	1	2	3	4	5	
En osaa käyttää Powerpoint-ohjelmaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan käyttää hyvin Powerpoint-ohjelmaa

44. Mitä muuta haluat sanoa?

45. Osaan käyttää Excel-ohjelmaa (taulukkolaskentaohjelma) *



	1	2	3	4	5	
En osaa käyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan käyttää hyvin

47. Mitä muuta haluan sanoa?

48. Osaan etsiä internetistä tietoa opiskelua varten? *



	1	2	3	4	5	
En osaa etsiä tietoa internetistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan etsiä hyvin tietoa internetistä

48. Mitä muuta haluat sanoa?

SANASTO

Tietotekniset taidot = kuinka hyvin osaa käyttää tietokonetta

Työelämätaidot

Arvioi omia työelämätaitojasi suomalaisessa työssä

50. Noudatan työaikoja *



	1	2	3	4	5	
Minun on vaikea noudattaa työaikoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Minun on helppo noudattaa työaikoja

51. Mitä muuta haluat sanoa?

52. Osaan toimia itsenäisesti ja aktiivisesti työssä *



	1	2	3	4	5	
En ole itsenäinen työskentelyssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen hyvin itsenäinen työskentelyssäni

53. Osaan toimia työryhmän jäsenenä (esim. olen ystävällinen, minulla on hyvät käytöstavat, pyydän ja annan apua, olen luotettava) *



	1	2	3	4	5	
En osaa toimia työryhmän jäsenenä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan toimia hyvin työryhmän jäsenenä

54. Mitä muuta haluat sanoa?

55. Osaan hakea töitä?

	1	2	3	4	5	
En osaa hakea töitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan hakea hyvin töitä

56. Mitä muuta haluat sanoa?

57. Osaan tehdä työhakemuksen *



	1	2	3	4	5	
En osaa tehdä työhakemusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan tehdä hyvin työhakemuksen

58. Mitä muuta haluat sanoa?

59. Osaan tehdä CV:n (työnhaku)



	1	2	3	4	5	
En osaa tehdä cv:tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaan tehdä hyvin cv:n

60. Mitä muuta haluat sanoa?

61. Tarvitsen tukea työpaikan etsimiseen Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä, tarvitsen tukea työpaikan etsimiseen
- Ei, en tarvitse tukea työpaikan etsimiseen

62. Olen ollut töissä Suomessa (työharjoittelu, työsuhde)? *



- Ei, en ole ollut töissä Suomessa
- Kyllä, olen ollut töissä Suomessa

63. Mitä muuta haluat sanoa?

64. Mitä työtä olet tehnyt?



65. Kuinka kauan olet ollut töissä Suomessa? _____



SANASTO

Työelämätaidot = taitoja, jotka auttavat sinua tekemään työtä hyvin (hyvä asenne, oma-aloitteisuus, aktiivisuus, vuorovaikutustaidot, kyky oppia uutta ja työnhakutaidot)

Noudatan työaikoja = tulen ajoissa töihin ja lähdän töistä silloin kun on sovittu

Itsenäisesti = itse, ilman apua

Ystävällinen = huomio muut, tervehtii, auttaa muita, kiltti, mukava

Käytöstavat = kohtelias, rehellinen ja toiset huomioiva, osaa hallita käytöstään

Luotettava = pitää lupaukset ja tekee mitä on sovittu

Työhakemus = kirjallinen hakemus, jolla haetaan töitä

CV = työhakemuksen liite, jossa on kirjoitettu henkilön koulutus, työkokemus ja muu osaaminen

Työharjoittelu = harjoitellaan työntekoa työpaikassa (yleensä työharjoittelusta ei makseta palkkaa) Työsuhde = työpaikassa työntekijänä, joka saa palkkaa työstä

Tuen tarve opiskelussa

Arvioi tarvitsetko tukea opiskeluun

66. Tarvitsen tukea opiskeluun*



- Ei, en tarvitse tukea opiskeluun
- Kyllä, tarvitsen tukea opiskeluun

67. Tarvitsen tukea

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Matematiikan harjoitteluun (matematiikan perustaidot)
- Tietoteknisten taitojen harjoitteluun (tietokoneella tehtävät asiat)
- Suomen kielen harjoitteluun (suomen kielen puhuminen, kirjoittaminen ja ammattisanasto) Työ-
- elämäntaitojen harjoitteluun (suomalainen työkuulttuuri)
- Muu: _____

68. Millaista tukea tarvitset ja haluat?

SANASTO

Tarvitsetko tukea opintoihin = haluatko tukea ja apua opiskeluun
 Harjoitteluun (harjoittelu) = asian opetteleminen
 Matematiikan perustaidot = pluslaskut (+), miinuslaskut (-), kertolaskut (\cdot tai \times) ja jakolaskut (: tai /)
 Tietoteknisten (tietotekniikka) = tietokoneen käyttäminen
 Ammattisanasto = oman alan työssä käytettäviä sanoja
 Työelämätaitojen = erilaisia taitoja, jotka auttavat sinua tekemään työsi hyvin töissä (hyvä asenne, oma-aloitteisuus, Aktiivisuus, vuorovaikutustaidot, kyky oppia uutta ja työnhakutaidot)
 Työkuulttuuri = miten suomalaisessa työssä / työelämässä toimitaan
 Vastuuopettaja = sinulle nimetty "oma opettaja" koulussa
 HOKS-keskustelussa = keskustelu, jossa sinä ja vastuuopettaja suunnittelette sinun opintoja

Kun olet vastannut kysymyksiin, saat vastaukset sähköpostiin. Vastaukset ovat myös vastuuopettajasi käytössä. Voitte keskustella tuloksista HOKS-keskustelussa ja suunnitella tarvittaessa tukea, että onnistut paremmin opinnoissa. Kiitos!
