

**Haaga-Helian Haagan restonomikampuksen opettajatu-
torohjauksen menetelmien kehittäminen Hali-hankkeen
rahoittaman palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan
toteutetussa työpajakoulutuksessa vuonna 2021**

Heikki Ursin



Tekijä(t) Heikki Ursin	
Koulutusohjelma YAMK (Pamu)	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Haagan-Helian Haagan restonomikampuksen opettajatutorohjauksen menetelmien kehittäminen Hali-hankkeen rahoittaman palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutetussa työpajakoulutuksessa vuonna 2021	Sivu- ja liitesivumäärä 73
<p>Opetus- ja kulttuuriministeriö myönsi Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Haagan kampukselle Hali-hankkeelle vuonna 2021 erityisavustusta. Hali-hanke on käyttötarkoituksen mukaan rajattu vahvistamaan korkeakoulujen ohjauksen ja opiskelijahyvinvoinnin tukea restonomiopiskelijoille palvelumuotoilun keinoin.</p> <p>Myönnetty tuki mahdollisti Haagan kampuksella palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettujen tutorohjaus työpajojen järjestämisen keväästä syksyyn v. 2021. Tutorohjaus työpajoja järjestettiin neljä kontaktia ja osallistujat työstivät jokaiselle ryhmälle annettua kehittämishaastetta palvelumuotoilun työkaluin.</p> <p>Tämän opinnäytetyön kirjoittaja on Hali-hankkeesta vastaava ja ollut suunnittelemassa palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettujen tutorohjauksen työpajojen sisältöjä ja rakennetta.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on antaa kehitysehdotus Haagan kampuksen tutorohjauksen tueksi matalan kynnyksen ohjauksellisia työtapoja ja konkreettisia työkaluja.</p> <p>Opinnäytetyön alussa esitellään työn taustat ja tavoitteet. Työn tietoperustassa käsitellään kahta tämän opinnäytetyön ja sen tuloksiin liittyvää aihekokonaisuutta: opiskelijoiden ohjausta ja hyvinvointia sekä palvelumuotoilua.</p> <p>Tutkimustyyppinä on käytetty tapaustutkimusta (case study) ja tutkimusaineiston keräämisessä on käytetty aktivoivaa osallistuvaa havainnointia ja ryhmäkyselyä. Aineiston analyysitapa on dokumenttianalyysi.</p> <p>Tulokset osoittivat, että nykyisten tutorohjauksen menetelmiin on tuotava paremmin nykyisiä opiskelijoita tukevia ohjauksellisia palveluita ja työkaluja ohjauksen toteuttamiseen joko kontakti- tai verkkotutorohjauksena. Tutorohjauksen onnistuminen on suuresti riippuvaista yksittäisen opiskelijan ohjauksellisten tarpeiden tunnistamisesta sekä ryhmän yhteisöllisyyden ylläpitämisestä ohjauksellisin keinoin. Laadukasta ja onnistunutta tutorohjausta tukee opiskelijoille suunnattujen oikeiden viestintäkanavien aktiivinen hyödyntäminen. Opettaja-tutoroinnissa tulisi entistä enemmän hyödyntää digitaalisia ohjauksellisia työvälineitä ja alustoja.</p>	
Asiasanat Tutorohjaus, palvelumuotoilu, opiskelija hyvinvointi	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työn kohde ja tavoite	5
2.1	Opetus- ja kulttuuriministeriön myöntävä Hali-hanke 2021-2022 Haagan restonomikampukselle.....	5
2.2	Palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettava työpajamuotoinen ohjauskoulutus tutoreille, opiskelijoille ja asiantuntijoille	7
2.3	Tutorointi Haaga- Helian amk:n Haagan- ja Porvoon restonomikampuksilla	8
2.4	Työn tavoite	10
3	Opiskelijoiden ohjaaminen ja hyvinvointi	12
3.1	Opinto-ohjaus	12
3.2	Uraohjaus	13
3.3	Tutortoiminta Haaga-Helian ammattikorkeakoulun restonomikampuksella	15
3.4	Opiskelijan hyvinvointi ja opiskelukyky	16
4	Palvelumuotoilu.....	19
4.1	Palvelumuotoilussa muotoilu.....	20
4.2	Palvelumuotoilussa palvelu.....	22
4.3	Palvelumuotoiluprosessi	24
4.4	Palvelumuotoilu prosessin työkaluja.....	27
4.4.1	Käyttäjätiedon hankkiminen ja Empatiakartta	28
4.4.2	Haastattelut.....	28
4.4.3	Asiakasprofiilit	29
4.4.4	Palvelupolku.....	29
5	Tutkimus ja sen toteuttaminen - prosessin kuvaus.	30
5.1	Halin palvelumuotoilu työpajojen suunnittelu	30
5.2	Työpajojen kehittämishaasteet.....	32
5.3	Kehittämishaasteiden tavoitteet ja odotettu lopputulos	34
6	Halin työpajojen sisältöjen kuvaukset	36
6.1	Hali-hankkeen 1. työpaja. Palvelumuotoiluun orientoituminen.....	36
6.2	Hali-hankkeen 2. työpaja. Palvelumuotoilun ymmärtäminen ja kiteyttäminen	38
6.3	Hali-hankkeen 3. työpaja. Palvelumuotoilun ideointi.....	40
6.4	Hali-hankkeen 4. työpaja. Palvelumuotoilun kehittäminen	44
7	Halin työpajojen tulokset	45
7.1	Ryhmä 1. Opettajatuutorin lähestyttävyyden ja yhteyden luominen.....	45
7.2	Ryhmä 2. Yhteisöllisyyden vahvistaminen ja yksinäisyyden vähentäminen osana tutorointia.	47
7.3	Ryhmä 3. Hyvinvointipalveluiden löytäminen. Miten tutorointi voi tässä auttaa? ..	48
7.4	Ryhmä 4. Ohjauspalveluiden löytäminen ja rohkeus tarttua apuun.	49

7.5 Ryhmä 5. Tulevaisuuden toiveikkuus ja sen vahvistuminen osana tuutorointia. . .	50
7.6 Ryhmä 6. Oppimisen haasteiden taklaaminen ja usko omiin kykyihin	51
7.7 Ryhmä 7. Elämänhallintataitojen vahvistaminen – miten tuutorointi voi tässä auttaa?	53
8 Johtopäätökset ja kehittämissuositukset	55
8.1 Hali-työpajojen työskentely	55
8.2 Yhteenveto Hali-työpajojen tuottamista ryhmäkohtaisista ideoista ja tulosten arviointia	56
8.3 Kehittämistyön haastattelut	59
8.3.1 Miten kuvailit Hali-hankkeeseen kuuluneen palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettujen työpajojen onnistumista suhteessa työpajojen tavoitteisiin ja kehittämishaasteisiin?	60
8.3.2 Miten onnistunutta oli oman ryhmäsi toiminta ja tuotetut ideat suhteessa annettuun kehittämishaasteeseen?	60
8.3.3 Ovatko saadut tulokset mielestäsi hyödynnettävissä opettajatutorin matalankynnyksen ohjauksen suunnittelussa ja toteutuksessa?	60
8.3.4 Mitä käytännön ohjauksellisia työkaluja olisit itse valmis tuomaan opettajatutorointiin?	61
8.3.5 Yhteenveto haastatteluista	61
8.4 Kehityssuositukset	61
9 Pohdinta	65
Lähteet	70

1 Johdanto

Ohjaus on lähtökohtaisesti tulevisuusorientoitunutta toimintaa, jossa läsnä ovat ohjaaja ja ohjattava, joko yksilönä tai ryhmässä. Viime vuosina korkeakoulut ovat kiinnittäneet runsaasti huomiota ohjauksen tuottamiseen korkeakouluympäristössä. Sekä ohjauspalveluiden laatua ja niiden saatavuutta on pyritty parantamaan muun muassa opiskelija tuntemisen avulla ja ymmärtämällä opiskelijan opintopolkua ja sen eri vaiheita laaja-alaisemmin. Korkeakoulujen laatimissa ohjaussuunnitelmissa on avattu ohjaus-, neuvonta- ja tiedotuspalveluiden prosesseja ja pyritty yhtenäistämään niitä asiakaslähtöisiksi ja tulevaisuusorientoituviksi palveluiksi. Ohjauksellinen ote on muotoutunut siten, että lähtökohtaisesti yhä useammalla opetukseen tai sen tukipalveluihin osallistuvalla henkilöllä on jonkinlaisen vastuu opiskelijan ohjaamisesta – ”kaikki ohjaavat” -periaate. Tässä työssä tarkastelin Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Haagan kampuksen palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan tehtyä tutorohjauksen työpajaproessia, jonka tarkoituksena oli tuottaa pienryhmissä matalankynnyksen toimintamalleja tai/ja ratkaisuja opiskelijoiden hyvinvointia tukemaan ja kehittää tutorohjausta opiskelijoille.

Koronapandemia, 2020-2021, toi mukanaan uusia haasteita koulutusta tuottaville oppilaitoksille. Oppilaitoksissa siirryttiin etä- tai hybridiopetukseen, kontaktiopetuksen ja etäopetuksen vuorottelumalli. Tämä tarkoitti sekä koulutukseen osallistuvien henkilöille että opiskelijoille ottaa haltuun uudenlaista pedagogiikkaa, jossa käytettiin mitä enemmissä määrin eri verkkoalustoja ja sovelluksia kuten Teams ja Zoom. Opetushenkilökunnan piti nopeasti ottaa haltuun uutta digitaalista teknologiaa ja heidän piti oppia soveltamaan sitä opetukseen ja sen tavoitteisiin. Hyvin monille opiskelijoille kontaktiopetuksesta siirtyminen etäopetukseen aiheutti suuriakin vaikeuksia oppimisessa, jaksamisessa ja hyvinvoinnissa.

Kontaktiopetuksen väheneminen ja sen kokonaan loppuminen ja opetuksen siirtyminen verkkoon aiheutti opiskelijoissa, tässä tutkimuksessa tarkastelussa vain ammattikorkeakoulun opiskelijat, selvää opintojen hidastummista, esteitä suorittaa pakollista harjoittelua sekä passivoitumista sekä opinnoissa että sosiaalisessa kontekstissa. Toisaalta osalle opiskelijoista itsenäinen etäopiskelu sopi erittäin hyvin ja se auttoi heitä suoriutumaan opinnoista asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai jopa paremmin. Monien haastatteluiden ja kyselyiden tulokset kuitenkin viittaavat siihen, että suurimalle osalle opiskelijoista korona-aika on synnyttänyt vaikeuksia suoriutua halutulla tavalla opinnoista sekä jaksaa henkisesti- että fyysisesti. Korona-ajan negatiiviset seikat opintojen etenemisessä, opiskelijahyvinvoinnissa ja jaksamisessa näyttäytyvät hyvin nopeasti työelämään sijoittumisessa

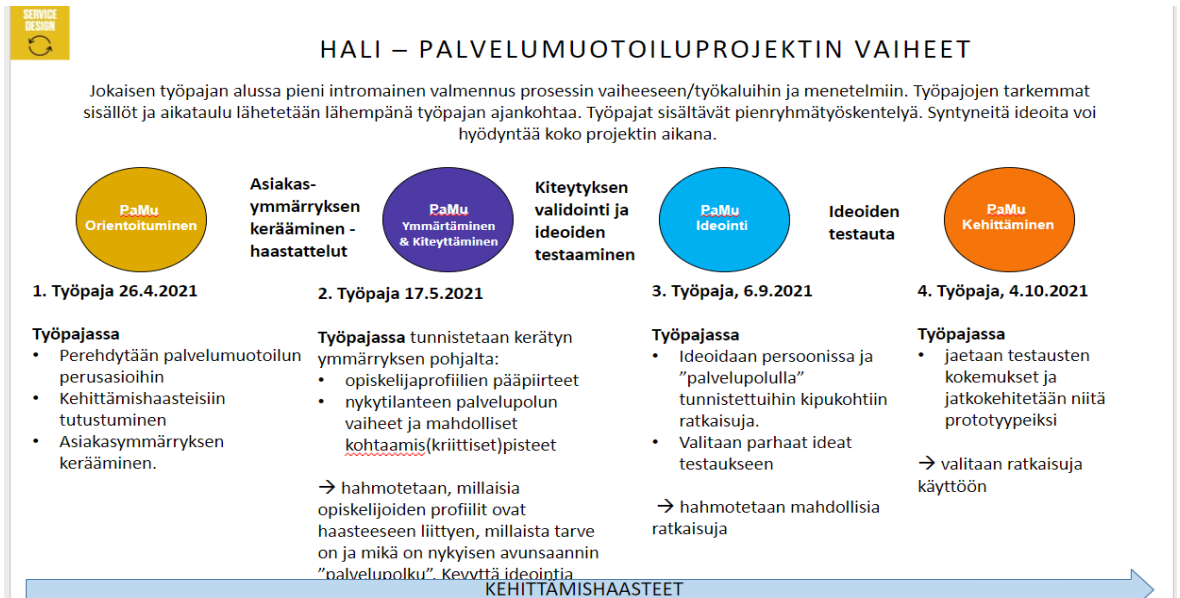
sekä siellä jaksamisessa. Jaksaminen ja halutun laadun tuottaminen työelämässä voi johdattaa myös siihen, että yksilö ei ole kykenevä tuottamaan yritykselle haluttua laatua ja tuotavuutta työelämässä.

Opiskelijoiden opetukseen- ja ohjaukseen alettiin hyvin nopeasti kehittämään uusia metodeja, jotka palvelevat monimuotoisesti opetukselle, oppimiselle ja ohjaukselle asetettuja tavoitteita ammattikorkeakoulututkinnoissa. Samalla kuin opiskelijoiden opintosuorituksia alettiin seuraamaan entistä tarkemmin ja kiinnittämään huomiota opiskelijoiden henkilökohtaiseen ohjaamiseen sekä heidän opiskelu aikaiseen hyvinvointiin ja jaksamiseen.

Opetus- ja kulttuuriministeriössä havaittiin, että koronalla on erittäin suuret vaikutukset korkeakoulu opiskelijoiden hyvinvointiin, jaksamiseen ja opintojen suunnitelmalliseen etenemiseen. Korona-epidemia kosketti erityisesti ammattikorkeakouluja, joiden opintosuunnitelmissa harjoittelulla ja yhteistyöllä työelämän kanssa on suuri merkitys. Hali-hanke on opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama hanke, jolla pyritään tukemaan erityisesti Haagan- ja Laurean ammattikorkeakouluissa restonomikoulutukseen osallistuvien opiskelijoiden opiskelijahyvinvointia ja jaksamista Korona - pandemian aikana. Hanke toteutetaan 1.2.2021 – 31.6.2022 välisenä aikana tämän kehittämistyön kirjoittaja toimii Hali-hankkeen projektipäällikkönä mainitun kauden.

Yhtenä hankkeelle asetetuista tavoitteista on opiskelijoille suunnattavan matalankynnyksen ohjauksen kehittäminen. Haagan restonomikampuksella, Haagan Porvoon kampuksella ja Laurean ammattikorkeakoulussa ohjausta tuetaan tutorohjausmallilla. Tutorohjausmallin toteuttamiseen osallistuu sekä opettaja- että opiskelijatutoreita. Hali-hankkeen hankehakemuksessa tuotiin esille kahdeksan eri toimenpiteen kehittäminen mahdollisuuksien mukaan palvelumuotoilun moninaisin keinoin.

Hankkeelle myönnetyn rajoituksen sekä siihen liittyvän tavoitteen mukaisesti tutoreita koulutetaan palvelumuotoilun metodein neljässä työpajassa 4/2021 – 9/2021 välisenä aikana. Mahdollisesti viimeinen työpaja pidetään vielä tammi-helmikuussa 2022 riippuen hankerajoituksen riittävydestä. Koronan vaikutukset opiskelijahyvinvointiin ja opintojen etenemiseen ovat juuri tällä hetkellä voimakkaasti läsnä opiskelijoiden keskuudessa. Hali-hankkeelle määriteltyjen tavoitteiden konkretisoinnilla on kiire ja niille on akuutti tarve. Näin myös Halin tutorkoulutus tuli suunnitella hyvin nopeasti yhdessä Lab8 (Service Experience Laboratory, joka toimii osana Haaga-Helian ammattikorkeakoulun tutkimusta- ja kehittämistä) asiantuntijoiden ja Pamu (palvelumuotoilu) koulutuksesta vastaavan henkilön kanssa. Kuvassa 1 Työpajamuotoisen koulutuksen eteneminen, jossa kaksi ensimmäistä työpajaa pidettiin keväällä 2021 ja kaksi seuraavaa syksyllä 2021.



Kuva 1. Hali – palvelumuotoiluprojektin vaiheet (Sarkkinen, Ursin 2021)

Tämä opinnäytetyö on tyypiltään työelämän kehittämistehtävä, jossa tutkija osallistuu projektiin ja tutkii sitä osallistuvan havainnoin keinoin. Työtä voi näin myös lähestyä tapaus-tutkimuksena, koska kirjoittaja on tässä aktiivisena toimijana. Tapaus-tutkimus soveltuu hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, kun tehtävänä on tuottaa kehittämisehdotuksia ja ideoita (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52). Tässä kehittämistehtävässä kirjoittaja on oleellisesti kehittämässä ja osana Hali-projektia ja siihen liittyvää palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettavaa tutorohjauskoulutusta. Hankkeen tutorohjauskoulutus toimii pilottina ja antaa kuvaa siitä, miten vastaavanlainen koulutus voidaan toteuttaa ja millaisia tuloksia siitä saadaan.

Kehittämistyö esittelee palvelumuotoilun lähestymistavan mukaisesti toteutettavan työpajakoulutuksen prosessin henkilöille, jotka ovat mukana kehittämässä ja toteuttamassa opiskelijoiden ohjausta, hyvinvointia ja jaksamista ammattikorkeakoulutkontekstissa. Työpajojen kautta tuotettavien tutorohjauksen kehittämisideoiden ja "työkalujen" avulla kehitetään ammattikorkeakoulu opiskelua ja ohjausta tukevia konkreettisia toimintatapoja.

Kehittämistyön johdannossa kehittämistyön tietoperustassa pohditaan Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa opiskelijahyvinvoinnin asemaa ja kehittämistä sekä sitä tukevaa ohjaustoimintaa joka tässä työssä keskittyy Haagan kampuksen tutorohjausmalliin tarkasteluun. Kehittämistyössä käsitellään myös palvelumuotoilun lähestymistavan mukaisesti toteutettavaa työpajakoulutusta perustaen sitä palvelumuotoiluun liittyviin teoreettisiin lähestymistapoihin. Työn empiirinen osa on tyypiltään laadullinen ja se noudattaa toiminnallisen tapaus-tutkimuksen periaatetta. Työn luotettavuutta ja arviointia tuodaan esille työpajoissa

toimineiden opettajatuotoreiden yhdellä ryhmähaastattelulla, ulkopuolisen henkilön viimeiseen työpajaan kohdistuneella havainnoinnilla ja Haagan restonomikampuksen tutkintojohtaja Risto Karmavuon lausunnolla tehdystä kehittämistyöstä. Lisäksi kaikki työpajoissa tuotettu dokumentit, joita tässä työssä on hyödynnetty, ovat luettavissa Hali-koulutusryhmän Teamsissä Haaga-Helian ammattikorkeakoulun verkossa.

Palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutetun tutorohjauskoulutuksesta tehtyjen johtopäätösten perusteella annetaan kehittämissuositus tutorohjausmalliin, sen ohjauksen menetelmiin ja työskentelytapoihin. Tutorkoulutuksen työpaja prosessi on saatu vietyä loppuun tämän kehittämistyön valmistumisen aikana. Tämä mahdollistaa kehityssuosituksen tekemisen työpajakoulutuksesta saaduista tuloksista. Kehittämistyön tuloksia esiteltiin neljälle työpajoihin osallistuneelle. Saaduista vastauksista tehtiin lyhyt yhteenveto työn johtopäätöksissä. Kehittämistyön tuloksia on myös esitelty Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Haagan kampuksen tutkintojohtajalle Risto Karmavuolle. Hänen lausunto työstä on luettavissa työn johtopäätöksissä. Kehittämistyössä annetaan myös ehdotus jatkotutkimuksen aiheeksi.

2 Työn kohde ja tavoite

Opinnäytetyön kohde on Haagan kampuksen tutoreille-, Haaga-Helian amk:n opiskelijahyvinvoinnin asiantuntijoille sekä ryhmälle opiskelijoita palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan järjestettävän työpajatyypinen opettajatutorohjauskoulutus. Koulutus tapahtuu Hali-hankkeen kautta saatavien rahallisten resurssien sekä Haaga-Helian amk:n osittaisen resurssoinnin kautta.

Työpajatyypinen opettajatutorohjauskoulutus palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan järjestettiin kevään 2021 ja syksyn 2021 välisenä aikana. Työpajoja järjestettiin neljä (4) kontaktaa, joiden välissä työpajoihin osallistuvat henkilöt tekivät koulutuksen sisältöihin liittyviä tehtäviä.

2.1 Opetus- ja kulttuuriministeriön myöntävä Hali-hanke 2021-2022 Haagan restonomikampukselle

Haaga-Helian TKI-osasto Teemu Moilasan johdolla laativat opetus- ja kulttuuriministeriölle hankeanomuksen syksyllä 2020 jossa myös tämän hankeanomuksen osalta kehittämistyön kirjoittaja oli mukana laatimassa anomusta. Hakukohde oli: Erityisavustus Koronaepidemian vuoksi tarvittaviin toimenpiteisiin korkeakouluopiskelijoiden ohjauksen ja opiskelijahyvinvoinnin tuen vahvistamiseksi ammattikorkeakoulussa ja yliopistoissa ajankohdalle. 1.1.2021.-30.6.2022.

Hankkeen käyttötarkoituksena on hanketta koskevien tietojen mukaan tukea koronaepidemian mukanaan tuomien oppimisen ja hyvinvoinnin haasteiden tunnistaminen ja nopeiden toimenpiteiden järjestäminen ja konkretisointi ammattikorkeakoulu ympäristössä. Erityisiä haasteita korona epidemia on aiheuttanut palvelualoille sekä erityisesti matkailu-, hotelli- ja ravitsemisalojen (Mara) opiskelijoille. Hali-hankkeessa lisätään palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan nykyistä palvelukapasiteettia nopeavaikutteisesti ja kehitetään uusia palveluita koronakriisin esiin nostamiin palvelun tarjonnan puutteisiin kuten talouden hallinnan ja digitaalisiin ohjauspalveluihin. Hali-sana on hankeanomuksen tekijöiden idea, jolla viitataan yhteisölliseen hyvinvointiin (Moilanen 2020).

Hali-hankkeen tarvekuvauksessa määritellään hankkeen tarpeellisuus mm. lainaten Karvin (2020) tutkimusta, jossa todetaan, että ”Koronaepidemiasta johtuva poikkeustila on vaikuttanut ammattikorkeakoulujen opiskelijajärjestelyihin ja sitä kautta opiskelijoiden op-

pimisen edellytyksiin ja hyvinvointiin”. Karvin (2020) tutkimus osoitti haasteita yhteisöllisyydessä, opiskelumotivaatiossa ja itseohjautuvuudessa. Hakemuksessa (Moilanen 2020.) mukaan Haaga-Helian ohjauksesta vastaaville tehdyn selvityksen (11/20) mukaan edellä mainitut vaikeudet korostuvat erityisesti Mara-alan opiskelijoilta on vienyty myös työpaikat ja aiheuttanut laajoja elämäntilanteen ongelmia. (Paakkinen 2020.)

Hali-hankkeen tarvekuvauksessa määritellään tarkemmin kohteeksi Haagan kampuksen ja Laurean restonomiopiskelijat. Molemmat ammattikorkeakoulut kouluttavat noin puolet Suomen kaikista AMK-restonomeista. Tehtävän kehittämistyön osalta tärkeää on hankemuksessa mainittu seikka, että Hali-hanke lisää välittömästi ohjauksen resursseja ja kehittää uusia toimintamalleja Koronakriisin haasteisiin. (Moilanen 2020.)

Hali-hankkeen päätavoitteena on Haagan amk:n ja Laurean amk:n restonomiopiskelijöiden opiskelijahyvinvoinnin lisääminen ja opiskelijöiden ohjauksen vahvistaminen. Tämän kehittämistyön yhtenä perustana on hankkeen osatavoitteeksi kirjattu kehittämistyöhön oleellisesti liittyvä tutortoiminnan järjestäminen ja kehittäminen, sekä kehittää uusia matalan kynnyksen neuvonta- ja tukipalveluita. Eräksi oleelliseksi tavoitteeksi Hali-hankkeelle ja tälle kehittämistyölle on kirjattu ohjaus- ja hyvinvointipalveluiden löydettävyyden parantaminen. Tutortoiminta edistää myös yhteydenpitoa opiskelijöihin ja kehittämään verkko-ohjausta. Nämä ovat osa tutorohjauskoulutuksen sisällöistä ja tämän kehittämistyön perustoista. Hanke-anomukseen on kirjattu kahdeksan (8) toimenpidettä, joista välittömästi vaikuttaviin toimenpiteisiin on kirjattu TP2, Opettaja- ja opiskelijatutortoiminnan resurssien lisääminen ja volyymin kasvattaminen ja TP4 sisällössä oleva digitutoroinnin konseptin rakentaminen vertaisohjauksessa. Nämä ovat osana tutorohjausmallin kehittämistä ja osana tämän kehittämistyön perustaa. (Moilanen 2020.)

On tärkeää, että hankkeen kohderyhmä osallistuu toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tässä tapauksessa erityisessä asemassa ovat opiskelijat, jotka osallistuvat sekä työpajojen sisällön tuottamiseen, työpajojen ryhmien toimintaan, että ovat kohteina tuotettaville ohjaus- ja hyvinvointipalveluille. He ovat myös tiedonlähteinä ja kokemusasiantuntijoina sekä osallistuvat uusien ratkaisujen ideointiin ja pilotointiin sekä kehitettyjen uusien palvelujen arviointiin. (Moilanen 2020.)

Hali-hankkeelle asetettuja tavoitteita sen toteutusajankohtana tutorkoulutuksen osalta katsottuna ovat opiskelijöiden ohjaus ja opiskelijahyvinvoinnin vahvistaminen sekä verkko- ja lähiohjauksen yhdistäminen sekä vertaistuen digitaalisten palveluiden kehittäminen ja yhteisöllisyyttä lisäävät helposti lähestyttävät ohjauspalvelut. (Moilanen 2020.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön Hali-hankkeen myöntöperusteista mainittakoon opiskelija-hyvinvoinnin ja/tai opiskelijoiden ohjauksen vahvistaminen välittömällä tutortoimintapalveluiden lisäämisellä sekä uusien ohjauspalveluiden kehittämällä vastaamaan Koronakriisin tapaisiin poikkeus oloihin. Hankkeessa voidaan myös kehittää tai ylläpitää/kehittää jo käytössä olevia toimintoja ja toimintamalleja (vrt. tutortoiminta ja ohjaus). Hankkeen kautta tuotettavia palveluita tulee voida mahdollisesti seurata ja arvioida. (Moilanen 2020.)

2.2 Palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettava työpajamuotoinen ohjauskoulutus tutoreille, opiskelijoille ja asiantuntijoille

Hali-hankkeen hankkeen toteutustavassa määritellään, että uusia opiskelijaohjaus- ja tukipalveluita kehitetään palvelumuotoilun keinoin käyttäjiä voimakkaasti osallistavalla tavalla. Hankehakemuksen TP2 kehittämistavoitteena on opettaja- ja opiskelijatuutoritoiminnan resurssien lisääminen ja volyymin kasvattaminen. Edelliseen liittyy myös TP3 ja TP4 asetettujen ohjauksellisten ja opiskelijahyvinvointipalveluiden kehittäminen sekä digituorointi konseptin rakentaminen vertaisohjauksessa. Nämä toimenpiteet ovat kuvattuna liitteessä 1. Hankkeelle asetetuissa tavoitteissa tutortoiminnan osallistujamäärää pyritään kasvattamaan 33% sekä asiakastyytyväisyyttä tavoite >4 (asteikolla 0-5).

Kevään ja syksyn 2021 työpajoihin kutsuttiin aloittavat opetuutorit sekä nykyiset 1.vk ja 2.vk opetuutorit ja kampusten esimiehet. Mukana on myös Porvoon kausitutor opettajien edustajat, opiskelijakunta Helgan, opiskelijayhdistys Poreen ja opiskelijayhdistys Hepon edustajat sekä vastuutuutorit. Opiskelijahyvinvoinnin asiantuntijoina mukana on Haaga-Helian amk:n opintopsykologi, psykiatrinen sairaanhoitaja ja korkeakoulupappi.

Palvelumuotoilun päätavoitteena tutor työpajakoulutuksessa on luoda uusia matalankynnyksen toimintamalleja/ratkaisuja opiskelija-opiskelija-tutor-toiminnan väliseen toimintamalliin ja sen sisältämään opiskelija - opiskelija vertaistukitoimintaan. Ratkaisua etsitään palvelumuotoilulla osallistaen hankkeen eri osapuolia. Tavoitteena on löytää uusia luontevia opiskelijakulttuuriin istuvia keinoja (tavoite: neuvonta- ja tukipalvelut), jotka vahvistavat yhteisöllisyyttä, vähentävät yksinäisyyden tunnetta ja auttavat elämänhallintataitojen kehitymisessä. Kevään 2021 tavoite oli saada prosessi alkuun, ymmärtää paremmin opiskelijoiden jaksamista/hyvinvointia ja heidän näkökulmastaan avun tarvetta ja tapaa toimia. Työpajojen aikatauluun ja osallistujien määrään vaikuttivat käytävissä olevat resurssit ja osallistuvien tahojen aikataulurajoitukset. Työpajoissa käytettiin valmentavaa lähestymistä palvelumuotoiluprosessin kautta siten, että työpajojen kautta osallistujille syntyy palvelu-

muotoilunosaamisen perusymmärrys ja kyky ottaa ideoita mahdollisimman nopeasti testailuun ja testauksen kautta parannella toimintamalleja työpajaperiodin ajan sekä omassa työssä sekä tutoropettajana että opettajana.

Alla kuvassa 2 on kuvattu tutorkoulutuksen lähtökohtatilanne 13.4.2021 ja Palvelumuotoilun-työpajojen vaiheet ja teemat.



Kuva 2. Hali-hankkeen tutorkoulutuksen palvelumuotoiluprojektin vaiheet 2021 (Sarkkinen, Ursin 2021)

2.3 Tutorointi Haaga- Helian amk:n Haagan- ja Porvoon restonomikampuksilla

Tällä hetkellä tutormallista ohjausta sekä opettajien- että opiskelijoiden toimesta toteutetaan vain Haagan kampuksella. Porvoon kampus luopui vastaavasta tutorointi mallista muutamia vuosia sitten ja Porvoon kampuksella toteutetaan lähinnä mallia, jota Porvoon kampuksella kutsutaan lukuvuosi vastuututor ohjaaja. Tässä kehittämistyössä käsittelemme vain tutormallista ohjausta, jota toteutetaan Haaga-Helian kampuksista vain Haagan restonomikampuksella. Opettajan ja opiskelijan välistä vuorovaikutussuhdetta, jonka avulla edistetään oppimista ja opiskelijan itsenäistä oppimisprosessin hallintaa sekä opiskeluyhteisöön integroitumista, kutsutaan tutoroinniksi. Ohjausta, jossa opiskelijat opastavat toinen toistaan kutsutaan vertaistutoroinniksi. (Kotila 2003, 111.)

Lehtori Kristiina Huff vastaa Haagan restonomikampuksella opettajatutoroinnista ja hän on mukana kouluttamassa Haagan kampuksen osalta opiskelijatutoreita. Varsinaisesta opiskelija tutorointikoulutuksesta ja pitempiaikaisesta vastuututorointikoulutuksesta vastaa Haaga-Helian amk opiskelijakunta Helga. Haagan restonomikampuksen tutorointiohjeistusta on täydennetty moneen otteeseen. Nykyisin käytössä olevan ohjeistuksen laati lehtori Sirke Lohtaja, jota Lehtori Kristiina Huff on sen jälkeen täydentänyt ja muuttuvien tarpeiden mukaan myös tehnyt ohjeisiin korjauksia ja päivityksiä. Sirke Lohtaja ei ole enää Haaga-Helian palveluksessa ja Kristiina Huff osallistui tutorohjauskoulutukseen. Alla lyhennelmä nykyisestä tutorointiohjeesta 2021:

Opettajatutoroinnin tavoitteena on tukea opiskelijaa hänen ammatillisessa kasvussa ja itseohjautuvuudessaan sekä opintojen etenemisen varmentamisen lisäksi ohjata häntä valmistumaan määräajassa eli 3,5 vuodessa. Tätä työtä opettajatutor tekee yhdessä vastuupettajatutorin (tutorointiprosessi), opinto-ohjaajan (hops, ryhmän eteneminen) ja tutkintojohtajan kanssa. Opettajatutor tuntee parhaiten ryhmänsä kohdaten heidät mm. vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Pepissä opettajatutor voi seurata ryhmänsä etenemistä. Opettajatutoriksi pääsee tehtävästä innostunut opettaja, jonka työaikaan tämä sopii. Tutkintojohtajat valitsevat opettajatutorit ja tiedottavat asiasta vastuupettajatutorille ja opintotoimistoon keväällä maaliskuussa. Opettajatutor ohjaa aloitusryhmää koko 3,5 vuoden ajan erikoistumisalan valinnasta riippumatta. Ryhmästä poistuu eronneita ja siihen tulee tilalle siirto-opiskelijoita. Opettajatutor toimii yhteistyössä opiskelijatutorien kanssa 1. vuosikurssin ajan. Helga valitsee ja kouluttaa opiskelijatutorit. Opettajatutor tutustuu opiskelijatutoreihin touko-kesäkuun tutortapaamisessa, sopii orientoinnin ja tutoroinnin hoitamisesta tarkemmin elokuun tutortapaamisessa, ja tutorit yhdessä arvioivat orientoinnin ja tutoroinnin sujumista syys-lokakuun tutortapaamisessa. Vastuupettajatutor järjestää kolme tutortapaamista 1. vuosikurssin tutoreille, kaksi tutortapaamista 2. ja 3. vuosikurssin tutoreille, tiedottaa tutorointiin liittyvistä asioista ja päivittää tutorointiin liittyvät ohjeet sekä Moodlen Oman polun kullekin ryhmälle. Oman polun Uutiset-toimintoa tulee käyttää tiedottamiseen tutorryhmälle. (Haaga-Helia 2021.)

Kuten edellä tutorointioheissa mainittiin, niin opettajatutoriksi valittu opettaja seuraa nimettyä aloitusryhmää sen koko olemassa olon ajan. Tämä luo hyvän pohjan opiskelijatuntemukseen ja ryhmän dynamiikkaan. Opettajatutorointi malli antaa mahdollisuuden niin sanottuun matalankynnyksen opiskelijaohjaamiseen. Tähän on hyvät edellytykset erityisesti pienemmissä koulutusyksiköissä, joissa yhteisöllisyys näyttäytyy luontaisesti ja on tärkeä osa yksikön identiteettiä.

2.4 Työn tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on antaa kehitysehdotus Haagan kampuksen tutorohjauksen tueksi matalan kynnyksen ohjauksellisia työtapoja ja konkreettisia työkaluja. Antaa ehdotuksia Haagan kampuksen tutortoiminnan toimintamalliin ja käytännön työkaluja opettajien toteuttamaan tutorohjaukseen. Tutorohjausmallin käytänteet, aikataulut ja manuaalit ovat muotoutuneet noin viimeisen 15 vuoden aikana siihen millaisina ne tällä hetkellä näyttävät. Opiskelijoiden ohjaukselliset tarpeet ovat muuttuneet opintosuunnitelmien, työelämatarpeiden ja muuttuneiden opiskelutapojen mukana lyhyessä ajassa sangen voimakkaasti. Koronapandemia ja sen myötä opetuksen ja oppimisen digiloikka on tapahtunut nopeasti ja aggressiivisesti. Se on muuttanut totuttua opiskeluiden ohjauksellista otetta. Ohjaus kaikessa monimuotoisuudessaan on siirtynyt enemmän kontaktiohjauksesta verkossa tapahtuvaan etäohjaukseen.

Matalankynnyksen tutorohjausmalli tarvitsee uusia käytänteitä ja oivalluksia opiskelijoiden kohtaamiseen. Kehittämistyö pyrkii löytämään myös uusia luontevia opiskelijakulttuuriin istuvia keinoja neuvonta- ja tukipalveluihin, jotka vahvistavat yhteisöllisyyttä, vähentävät yksinäisyyden tunnetta ja auttavat elämänhallintataitojen kehittymisessä. Kehittämistyö sisältää saatavien tutormuotoisen opiskelijaohjauksen toimien kehittämisehdotusten analysoinnin ja jatko toimien esittämisen. Hankkeen kautta voidaan luoda uusia ohjaus- ja tutor-malleja sekä mahdollisia digitaalisia tutorohjauksessa käytettäviä digitaalisia työkaluja koko Haaga-Helian ohjauskulttuuriin.

Hali-hankkeen rahoituksen avulla vuoden 2021 aikana voidaan toteuttaa pilottina tehtävä tutorohjausmallin koulutus sekä hyvinvoinnin asiantuntijoille että opettaja- ja opiskelijatutoreille. Tämä palvelumuotoilun lähestymistavan mukaisesti toteutettava työpajamallinen tutorohjauskoulutus toimii myös mallinnuksena ja pilottina hyvinkin nopeasta tavasta ymmärtää asiakasta (opiskelija) ja tuottaa hänelle uusia opiskelijahyvinvointi ja ohjauspalveluita. Asiakas toimii saman aikaisesti tiimeissä aktiivisena toimijana muiden toimijoiden kanssa asiantuntijana.

Kehittämistyön tutkimuskysymys oli: Mitä ovat ja millaisin keinoin voidaan tuottaa uusia matalankynnyksen tutoroinnin mukaisia ohjauspalveluita opiskelijoille sekä verkko- että kontaktoivan ohjauksen avulla?

Alakysymys oli: Mitä ovat lähitulvaisuuden tutormallisen ohjauksen ohjaukselliset tarpeet opiskelijoilla?

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään Haagan restonomikampuksen tutorohjauksen ja toiminnan kehittämistä, jota tehdään palvelumuotoilun keinoin. Työstä on rajattu pois opiskelijayhdistysten ja opiskelijakunnan tuottamat vertaisohjaukselliset tutorpalvelut. Työpajakoulutuksen saatujen tulosten jalkauttaminen rajataan tässä kehittämistyössä myös pois.

3 Opiskelijoiden ohjaaminen ja hyvinvointi

3.1 Opinto-ohjaus

Ohjauksen perimmäisenä tavoitteena on pidetty sitä, että ohjattava oppii ohjaamaan itse itseään ja näin ohjaaja tekee itsestään vähitellen tarpeettoman. (Mikkonen, Eriksson & Jyry, 2003, 35). Ohjauksen tarpeissa on eroja opiskelijoiden välillä. Erot opiskelumotivaatiossa ja opiskeluun sitoutumisessa vaikuttavat olennaisesti ohjaukseen kohdistuviin odotuksiin.

Ammattikorkeakouluissa tarjotaan ohjausta monin eri tavoin. Ohjausta annetaan pääsääntöisesti opiskelijan opintoihin ja urasuunnitteluun. Nykyisin tärkeänä ohjauksen osa-alueena on myös tuki opiskelijan henkilökohtaiseen ja ammatilliseen kasvuun. Ohjaus painotuu lähinnä näihin osa-alueisiin, mutta toisaalta myös menetelmänä, jossa ohjaus voidaan kuvata vuoropuheluna sekä yhteisten vastausten etsimisenä opiskelijan ja ohjaajan välillä. Ohjaukseen liittykin aina läheisesti ihmisten välinen vuorovaikutussuhde. (Mikkonen ym. 2003, 37.)

Ohjauksella on entistä suurempi painoarvo ammattikorkeakoulu opinnoissa. Ohjauksella pyritään varmistamaan opiskelijan määräaikainen valmistuminen, joka on tärkeä osa ammattikorkeakoulujen rahoitusta. Taloudellinen konteksti on nykypäivänä vahvasti läsnä kaikilla eri koulutuksen aloilla. Haaga-Helian amk:ssa on alettu voimakkaasti kehittämään opiskelijoiden ohjausta opetuksen uudistamisprosessin myötä, joka pitäisi ottaa käyttöön täysipainotteisesti syksyllä 2022 kaikissa Haaga-Helian ohjelmissa ei kampuksilla. Uudistus tarjoaa ohjaukselle tärkeää osaa opiskelijoiden opintojen tukemisessa. Ohjauksen kansainvälisessä teoriaperinteessä ohjaus on määritelty ohjattavan henkilön tilanteen vaatimuksista lähteväksi toiminnaksi, primäärin asiakkaan asian ajamiseksi (Juutilainen, Pasanen & Alanko-Turunen 2014,12).

Opinto-ohjaukselle kertyy nykyisin paljon organisaatiota palvelevaa raportointia, joka vähentää opiskelijan ohjaukseen resursoitua aikaa. Ohjauksessa dialoginen suhde ja vuorovaikutus ohjattavan kanssa on tärkeintä. Ohjauksella on nyt ja tulevaisuudessa entistä tärkeämpi rooli opiskelijoiden hyvinvoinnin ja jaksamisen ohjaajina ja tukijoina. Ohjaus rakentaa verkostoja ja luo yhteisöllisyyttä nykypäivän koulumaailmassa. Ohjauksessa uutena ilmiönä on kehittynyt entistä suurempi mielenkiinto jaettuun ohjaukselliseen asiantuntijuuteen. Ohjauksen avulla luodaan siltoja ja polkuja opiskelijoiden opintoihin. Nämä tuottavat laaja-alaisesti koulutukseen sekä laatua, opiskelijälähtöisyyttä opintojen valmistumista

määräajassa. Uusi oppiminen edellyttää yhteistoimintaa, moniammatillisuutta ja vertaisoppimisen resurssien pedagogista laajempaa käyttöönottoa. Tämä muutos korostaa ohjauksen asemaa koulutuksessa ja se mahdollistaa eri osapuolten toiminnan verkostossa keskenään opiskelijan hyväksi. (Juutilainen 2014, 14.)

Opintojen ohjaus ja korkeakouluun (tässä ammattikorkeakouluun) integroituminen ovat kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Opiskelijoiden ohjaus perustuu vuorovaikutukseen ja tämä taas edistää sosiaalista integraatiota ohjauksen eri toimijoihin ja vertaistutorointiin. Tavoitteena onkin, että ohjauksen kautta uudet opiskelijat saavat luotua heti opintojen alussa kestäviä vuorovaikutussuhteita niin henkilökuntaan kuin muihin opiskelijoihinkin. Onnistunut ohjaus sekä integroituminen korkeakouluun luovat innostavaa opiskeluilmapiiriä, joka lisää turvallisuuden tunnetta ja tyytyväisyyttä opiskeluun. Nämä tekijät tukevat pitkäkantoisesti positiivista opiskelumotivaatiota ja tavoiteajassa valmistumista.

3.2 Uraohjaus

Uraohjausta on Haagan kampuksella toteutettu vuoden 2015 opetussuunnitelman mukaisesti lähes seitsemän vuotta. Uraohjaus toteutetaan kampuksen opiskelijoille kahdessa osassa, 1. lukuvuonna ja toisena lukuvuonna. Kurssit ovat kukin 1. opintopisteen arvoisia. Opiskelijan oppiminen ja opintojen ohjaus on saumattomasti kytköksissä hänen tulevaisuuteensa ja työuraansa. (Isosuo, T. Karttunen, M. & Komonen, T. 2021,27). Haagan kampuksella ja Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa opiskelijoiden urasuunnittelun taitoja kehitetään monipuolisesti joko omina kursseinaan tai osana opiskelijoille annettavaa ohjausta (Vuorinen & Virolainen 2017, 4). Haaga-Helian opintouudisuksessa sekä uudessa ohjauksen mallissa uraohjausta tai siihen liitännäistä urasuunnittelua toteutetaan laajemmin esimerkiksi avaimet opiskeluun ja työelämä (5 op.) opintokokonaisuudessa sekä muilla sekä yhteisissä (50 op.) että tutkinnon avainosaamis (20-60 op.) kokonaisuuksien opinnoissa

Uraohjauksen merkitys ja sen tärkeyden ymmärtäminen läpi opiskelijan opintopolun aina valmistumiseen ja työelämään siirtymiseen on tullut ohjauksen yhdeksi keskeiseksi tehtäväksi. Yhtenä tärkeänä kontaktina opiskelijan urasuunnitteluun vaikuttavana henkilönä ovat tutoropettajat sekä ohjaajat. Opiskelijat hahmottelevat tutortapaamisten tueksi omaa urasuunnitelmaa, jota vuositasolla päivitetään toteutuneen ja muuttuvien urasuunnitelmien mukaan. Tutoropettajilla on tässä keskeinen rooli vuosittain tehtävien kehityskeskusteluiden toteuttajina. Näissä tapaamisissa käydään läpi opiskelijan opintojen etenemistä, harjoitteluiden sisältöjä sekä tulevaisuuden urasuunnitelmaa. Työurien suunnitteleminen ja

työharjoitteluiden kautta työelämään tutustuminen ja oman työpaikan ja tehtävien löytäminen on tärkeä osa opiskelijan hyvinvointia. Uraohjauksen kautta opiskelijalla on paremmat valmiudet oman osaamisensa reflektointiin tehtäessä vaihtoehtoisia suunnanottoja jatkuvaa oppimista tulevaisuuden vaativassa, ja ehkä generalistisessa – moniosaamista vaativassa työelämässä.

Opiskelijan urasuunnittelun keskiössä ammattikorkeakoulutuksessa urasuunnittelua tukevaa ohjausta antavat työharjoittelukoordinaattorit tai työharjoittelusta vastaavat opinto-ohjaajat. Opiskelijoiden työharjoittelujen aloittamista tuetaan pakollisilla orientointikokonaisuuteen liittyvillä työharjoittelun ohjaus tunneilla. Opiskelijat saavat myös tarvittaessa työharjoitteluun liittyvää ohjausta. Yksi osa työharjoittelun ohjausta ovat myös opiskelijoiden ulkomailla tapahtuvaan vaihtoon tai työntekoon liittyvä ohjaus. Työharjoittelukoordinaattorit tai muut nimetyt työharjoittelusta vastaavat henkilöt edesauttavat ja mahdollistavat opiskelijoille harjoittelupaikkoja, mikäli opiskelija ei ole itse kyennyt sellaista syystä tai toisesta hankkimaan. Työharjoittelukoordinaattoreiden ohjauksella on suuri vastuu opiskelijan työuran onnistumiseen ja tavoitteiden mukaiseen onnistumiseen. Työharjoittelussa onnistuminen motivoi opiskelijaa ja edistää hänen opintoja sekä hyvinvointia. Negatiiviset työharjoittelukokemukset puolestaan voivat luoda opiskelijalle jäsentämättömän kuvan tulevaisuuden työurasta ja sitä tukevasta opiskelusta

Työn tekemisen muutokset heijastuvat vahvasti yksilöiltä vaadittaviin osaamisiin. Tämän vuoksi opetussuunnitelmien sisältöjen ja yksittäisten substanssi, että työelämään valmentavien kurssien tulisi tukea opiskelijan tulevaisuuden urasuunnitelmia. Tähän vaaditaan korkeakouluilta entistä parempaa työelämän tarpeiden ja osaamisten tunnistamista ja ennakointia. Uraohjauksen yksi tärkeimmistä tavoitteista onkin luoda opiskelijalle puitteet hyvinvointia edistävälle opiskelulle sekä tukea yksilön jaksamista hänen työelämään siirtymisessä opintojen aikana ja sen jälkeen. Ammattikorkeakoulussa suoritettavaan opiskeluun kuuluu vahvasti teoriaopintojen kautta saavutettavan osaamisen yhdistäminen työelämästä saatavaan kokemukseen ja osaamiseen. Onkin tärkeää, että ammattikorkeakoulussa tuotettava uraohjaus on suunnitellusti integroitu opetuksen- ja ohjauksen ohkeen mutta myös omaksi määritellyksi kokonaisuudekseen.

Uraohjaukseen liittyvien toimintojen kehittäminen on kiinteässä yhteydessä henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Ammattikorkeakoulujen uraohjauksen ja siihen liittyvien palveluiden kehittäminen ja verkostoituminen yhdessä työelämän kanssa luo mahdollisuudet ymmärtää ja tuottaa ajankohtaista sisältöä uraohjaukseen ja kompetensseja tuottavaan opetukseen. Vuoropuhelua antaa myös tietoa työelämän eri tahoille tietoa siitä, millaisia

työntekijöitä ja missä määrin työelämään on saatavilla. Tällä hetkellä tämä vuoropuhelu uraohjauksen kehittämisen kannalta on minimaalista.

3.3 Tutortoiminta Haaga-Helian ammattikorkeakoulun restonomikampuksella

Tutortoiminta on vertaisohjausta, jossa opiskelijaa autetaan kanssaopiskelijan tai muutoin ohjauksen keinoin. Lehtinen & Jokinen (1996, 32) määrittelevät latinan kielisen sanan Tutor tarkoittavan ”lempeä perään katsoja”. Tutor on vertaisohjaaja, joka voi olla opetus-ohjaustyötä tekevä opettaja tai opinnoissaan jo edennyt opiskelija. Nykypäivänä tutorointia on kehitetty kaikilla korkeakouluasteilla. Sen on havaittu olevan tärkeä silta yhteisöllisyyden kehittämisessä varsinkin ensimmäisen opintovuoden aikana.

Haaga-Helian amk:n Haagan restonomi kampuksella on käytössä eräänlainen hajautettu tutorointimalli, jossa opintoja aloittavalle ryhmälle nimetään opettajatutor sekä opiskelijatutor, jotka tuottavat vertaistutorointia kohdennetulle ryhmälle. Vertaistutorointi on Peavyn (1999, 195) mukaan verrattavissa konstruktiviseen ohjaukseen, jossa ohjattava nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja ohjaussuhde on tasavertainen. Kotila (2003, 111) mukaan ohjausta, jossa opiskelijat opastavat toinen toistaan kutsutaan vertaistutoroinniksi. Tutoroinnilla vahvistetaan varsinkin opintojen alussa opiskelumotivaatiota sekä yhteisöllisyyttä se on myös koko opiskeluaikaa tukeva ohjauksellinen vuorovaikutusprosessi. Opettajan ja opiskelijan välistä vuorovaikutussuhdetta, jonka avulla edistetään oppimista ja opiskelijan itsenäistä oppimisprosessin hallintaa sekä opiskeluyhteisön integroitumista, kutsutaan tutoroinniksi (Kotila 2003, 111).

Haaga-Heliassa toimii kolme erilaista tutorryhmää, jotka koostuvat Haaga-Helian opiskelijoista: Zone-tutorit, vertaistutorit ja vaihtaritutorit. Opiskelijakunta Helga koordinoi tutorointia Haaga-Heliassa, ja toimintaa kehitetään tiiviissä yhteistyössä opinto-ohjaajien ja ohjauspalveluiden kanssa.

Vertaistutor tutustuttaa uudet tutkinto-opiskelijat Haaga-Heliaan ja oman koulutusohjelman toimintatapoihin. Jokaiselle aloittavalle opiskelijaryhmälle nimetään omat ryhmäkohtaiset tutorit, joihin opiskelijat voivat olla yhteydessä koko lukuvuoden ajan. Tutorin tehtävä on tukea opiskelijan integroitumista Haaga-Helialaiseen opiskelijayhteisöön, edesauttaa ryhmäytymisprosessia ja ohjata opiskelijaa korkeakoulun palveluiden piiriin. Uusi opiskelija voi kääntyä vertaistutoreiden puoleen kaikissa kouluun ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Vaikka vertaistutoroinnin pääpaino on opiskelun alkutaipaleella, tutor auttaa opiskelijoita myös opintojen myöhemmissä vaiheissa.

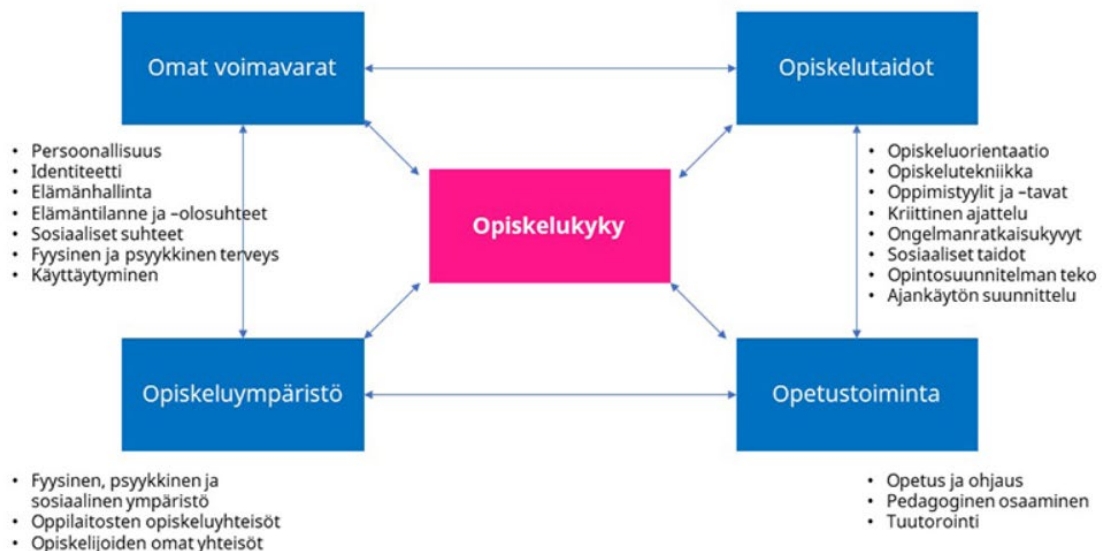
Monimuoto-ohjelmien tutorointia kehitetään jatkuvasti. Tällä hetkellä aktiiviset monimuoto-opiskelijoiden vertaistutorit toimivat vain liiketalouden koulutusohjelman monimuoto-toteutuksessa. Restonomiohjelmissa monimuoto-opiskelijoilla ei ole mukana vertaistutoreita.

3.4 Opiskelijan hyvinvointi ja opiskelukyky

Opiskelijoiden hyvinvointi sekä opiskelukyky ovat keskiössä siinä, millaiseksi opiskelija kokee opintonsa ja miten hänen opinnot etenevät. Nämä asiat ovat nousseet tärkeiksi asioiksi korona pandemian ja sitä seuranneet uusien opiskelumuotojen kuten etäopiskeluiden myötä.

Opiskelukyky on kokonaisuus, jonka taustalla vaikuttavat yleiset olosuhteet, joita ovat sosioekonomiset, kulttuuriset ja ympäristöolosuhteet. Opiskelija voi kehittää opiskelukykyä opintojen ajan ja hän voi myös korvata toisen osa-alueen puutteet toisen osa-alueen vahvuuksillaan. (Kunttu 2011, 34 -35.)

Kuntun (2011) mukaan opiskelijan opiskelukykyä voidaan määrittää kuvassa 3 yksilöllisten ja ympäristöön liittyvien tekijöiden kokonaisuutena, joita ovat opiskelutaidot, opetustoiminta, opiskeluympäristö sekä omat voimavarat.



Kuva 3. Opiskelijakykymalli (Kunttu 2011)

Opiskelukykymalli on sijoitettu opiskeluympäristöön ja on verrattavissa työelämän työkykyyn. Opiskeluvaiheen positiivisella opiskelukyvällä on varmaankin vaikutus myöhempään työelämän työkykyyn ja jaksamiseen työmarkkinoilla. Kun koulutuspolku onnistuu, se lisää mahdollisuuksia pitkälle työuralle. Tämä edistää myös opiskelijan tulevaa työkykyä. (Salmela-Aro 2011, 43.). Nykyiset ammattikorkeakoulussa opetettavat ja ohjauksen kautta tuotettavat metataidot mahdollistavat työntekijän parempaa sijoittumista työelämän muuttuviin tarpeisiin. Metataidoilla tarkoitetaan uudenlaista ja laajempaa sekä syvempää ammatillista osaamista. Näitä ovat muun muassa sosiaalinen älykyys, kansainvälisyys, elämänhallintataidot, digitaalisuus. (Manka & Manka 2016, 24.)

Tämän hetken korona pandemian myötä opiskelukyvyn rinnalle on ja sitä tukevaksi käsitteeksi on noussut käsite opiskelijoiden opiskelukunnosta. Opiskelukunnolla tarkoitetaan opiskelijan henkisiä-, psyykkisiä- ja fyysisiä voimavaroja sekä näiden yhteyttä opiskelijan jaksamiseen. Pandemian aikana etäopetuksen yleistytyä ja opintojen siirryttyä oppilaitoksesta kotiin ja korostuneesti itsenäiseen opiskeluun on opiskelukunnolla suuri merkitys opiskelijan jaksamisessa. Opiskelukunta voi edesauttaa säännöllisillä elämäntavoilla, arkirytmillä hallinnalla. (Puusniekka & Kunttu 2011, 38.)

Opiskelukykyä on olennainen osa opiskelijan opintojen etenemistä ja arjen rutiineiden hallintaa. Erilaisilla opetusmetodeilla ja erityisesti oikein ajoitetulla ja kohdennetulla ohjauksella on suuri merkitys opiskelukykyyn. Oikea ohjaus- ja opetustoiminta sisältää tärkeänä osana vuorovaikutuksen opiskelijan ja opettajan välillä sekä tutortoiminnan. (Kunttu 2011, 34-35.)

Kuvan 4 opiskelukykymalli kuvaa opiskelukyvyn toiminnallisena kokonaisuutena. Malliin ulottuvuuksia voidaan edistää opiskelijan opiskelukykyä ylläpitämällä monimuotoisella ohjauksella ja opetustoiminnalla. Nykyisen Haaga-Helian ammattikorkeakoulun ohjauksen mallissa korostuu opiskelijoiden opiskelukyvyn aktiivinen ylläpitäminen, joka on keskiössä koko opintojen ajan. Opiskelijakyvyn ylläpitoa tukee koko oppimisympäristö ja siihen kuuluva organisaatio kuten sisäinen ja ulkoinen opiskelijaterveyden hoito ja opiskelija järjestöt. (Kunttu 2011, 34-35.)

Ammattikorkeakoulussa opiskelukykyä pyritään edesauttamaan erilaisilla ohjauspalveluilla. Tällaisia palveluita ovat opinto-ohjaajien- ja ammatillisten erityisopettajien ohjaukset, opettaja- ja opiskelijatuutoriryhmät sekä erilaiset työskentelypajat. Näissä pajoissa opiskelija saa monipuolista apua tehtävien suorittamiseen ja mahdollisiin opiskelutaitoihin.

Inka Paakkisen toimittamassa AMK-opiskelijakyselyn tulokset, kevätlukukausi 2021 – Seurantakysely (N=181) lukuvuonna 2019-2020 aloittaneille pyrittiin selvittämään opiskelijoiden jaksamista corona pandemian aikana. Tämä seurantakysely toteutettiin ensimmäistä kertaa siten, että kysymyspatteristo mukailee opiskelukykymallia (kuva 4.) Johtopäätöksiä voidaan nostaa muun muassa, että pitkittynyt etäopiskelu koettiin raskaaksi ja työläämmäksi. Erityisen tyytyväisiä opiskelijat olivat ohjaus- ja tutorointipalveluihin. Joidenkin opiskelijoiden jaksaminen, keskittymiskyky ja motivaatio olivat siten miltei ääriarvoilla. Heikot oppimistulokset ja motivaation lasku lisäsivät näillä opiskelijoilla opintojen keskeyttämisen todennäköisyyttä. (Paakkinen 2021, 40.)

Hali-hankkeen saaman rahoituksen kautta Haaga-Helian amk Restonomikampuksella toteutettava tutorohjauskoulutus pyrkii kehittämään ja edesauttamaan luvussa 3. avatun palvelumuotoilun lähestymistavan avulla opiskelijoille suunnattavaa tutorohjausta, jonka tavoitteena on lisätä opiskelijoiden hyvinvointia ja jaksamista.

4 Palvelumuotoilu

Tässä työssä palvelumuotoilun lähestymistapaa käytetään tutorkoulutuksen projektimallina ja siinä hyödynnetään palvelumuotoilun työkaluja. Malli on räätälöity kyseiseen tarpeeseen ja esimerkiksi Moritzin palvelumuotoiluprojektin kaikkia eri osia tässä työpajatyypissä tutorkoulutuksessa ei käytetä. Työpajoissa käytetään valmentavaa lähestymistä palvelumuotoiluprosessin kautta siten, että työpajojen kautta osallistujille syntyy palvelumuotoilun osaamisen perusymmärrys ja kyky ottaa ideoita mahdollisimman nopeasti testailuun ja testausten kautta parannella toimintamalleja työpajaperiodin ajan sekä omassa ohjaustyössä.

Palvelumuotoilu on suomennos Service Design -termistä, joka lanseerattiin käsitteenä jo 80-luvulla kirjallisuuden kautta. Palvelumuotoilu on jaettu tapa toimia ja ajatella ja siitä on muokkaantunut yhteinen kieli niille tahoille, jotka ovat kiinnostuneet kehittämään palveluita. Palvelumuotoilu voidaan kuvata työskentely tapana, jolla innovoidaan palveluita, kehittämistä ja suunnittelua hyödyntäen ”Design Thinking” -lähestymistapaa ja palvelumuotoilun työkaluja (Moilanen, 2019). Palvelumuotoilu on prosessi ja -työkaluvalikoima jolla päästään kehittämään palveluita. Tässä kehikossa palvelun kehittäjä voi kehittää omaa osaamistaan ja tuottaa valittuun kohteeseen ja sen toimintaympäristöön paremmin sopivia työmenetelmiä ja -välineitä (Tuulaniemi 2011, 68). Palvelumuotoilussa olennaista on käyttäjäkeskeisyys palveluiden suunnittelunlähtökohtana. Palvelumuotoilussa tuodaan eri osapuolet yhteen suunnittelemaan uutta, jolloin saadaan eri näkökulmat kohde ja tarve huomioiden. Palvelumuotoilussa koitetaan saada selväksi palveluprosessin eri vaiheet ja toimet, ja niiden merkitykset toistensa kesken. (Mattelmäki 2015, 27.)

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelun tai tuotteen käyttäjälähtöinen kehittäminen. Palvelumuotoilussa on tärkeää tuntee palvelutarjoajan asiakas sekä palvelutarjoajan tavoitteet erottautua kilpailusta keinoin, jotka palvelevat sen liiketoiminnallisia tavoitteita. Päämääränä on kehittää käyttäjälle hyödyllisiä, haluttavia, käytettäviä ja johdonmukaisia palveluja, jotka ovat myös palvelutarjoajan toiminnan vaikuttavuutta lisääviä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34.)

Kehittämistyössä kuvataan palvelumuotoilun lähestymistavan tuotettua tutortyöpajakoulutusta. Tässä projektissa koulutusta sovellettiin myös palvelumuotoilun sisällön kehittämisen opetustarkoituksiin. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Kuten palvelumuotoilussa niin tässäkin työskentelyssä keskeisinä ajatuksina ja työskentelyn perustana ovat asiakaslähtöisyys, visuaalisuus ja prototypointi ja yhteiskehittäminen. Palvelumuotoilu on jatkuvasti kehittyvää.

Palvelumuotoilussa käytetään erilaisia työkaluja ja menetelmiä esimerkiksi ideoiden ja konseptien jäsentelyyn, havainnointiin tai testaamiseen. (Tuulaniemi 2011,110.)

Palvelumuotoilun yhtenä ydinajatuksena on palvelun eri osapuolten osallistaminen nime-
tyn palvelun kehittämiseen. Kuten tässäkin työssä olevan palvelumuotoiluprosessille on
tärkeää tunnistaa palvelun kriittiset vaiheet eri osapuolten näkökulmasta. Kohteena ole-
vassa palvelumuotoilun keinoin toteutetussa työpajakoulutuksessa ryhmään oli ennalta
valittu eri lähtökohdista tutorohjausmallista palvelua tuottavia tahoja, opettajat sekä opis-
kelijat, ja myös samalla opiskelijat ovat projektin asiakkaita. Yhteiskehittäminen on palve-
lumuotoilua, jossa käytetään palvelumuotoilulle ominaisia välineitä ja menetelmiä. Yhteis-
kehittämisessä ei ole tarpeen ottaa mukaan koko henkilökuntaa vaan se tulee rajata erilai-
sin kriteerein esimerkiksi huomioiden projektin tarve, aikataulu, toteutustapa ja ymmärrys
loppukäyttäjän tarpeista ja siihen liittyvistä seikoista projektia toteutettaessa. Yhteiskehit-
tämistä tehdään usein työpajamuotoisesti, ja voi olla hyödyllistä olla jossain erilaisissa ym-
päristöissä, kuin normaalisti palvelu tuotetaan. (Tuulaniemi 2011,116 -118.)

Palvelumuotoilu voidaan nähdä uusien palvelutarjoamien innovoinnin mahdollistajana
sekä uusien asiakaslähtöisten käyttökokemusten varmistajana. Palvelumuotoilun kautta
voidaan hyvinkin nopeasti kehittää uusia asiakas- ja käyttäjälähtöisiä palveluita, jotka voi-
vat olla osa yrityksen palvelutarjoamaa tai laajamittaisemmin johtaa uuteen tapaan tuottaa
asiakaslähtöisiä palveluita positiivista liiketoimintaa tukien. (Forsberg yms. 2019, 34.)

Palvelupolkukuvauksella palvelumuotoilussa pyritään kuvaamaan mahdollisimman tar-
kasti käyttäjän läpikäymä palveluprosessi tietyssä ympäristössä. Palveluprosessissa ku-
vataan palvelutuokiot eli palvelun yksittäisiä vaiheet sekä vuorovaikutus ympäristössä ole-
vien palveluun liittyvien asioiden eli kontaktipisteiden kautta. Forsberg yms. (2019) mu-
kaan nämä kontaktipisteet palvelupolulla pyritään suunnittelemaan harkitusti niin, että ne
muodostavat selkeän johdonmukaisen ja yhdenmukaisen asiakaskokemuksen, myös asi-
akkaan kokiessa palvelun monien eri kanavien kautta. (Koivisto 2007, 67.)

4.1 Palvelumuotoilussa muotoilu

Muotoilun tarve on lisääntynyt kaikilla sekä tekniikan- että palveluiden kehittämisen ja
tuottamisen aloilla. Muotoilun asiantutijat pyrkivät luomaan tuotteita tuotekehitystoiminnan
kautta uusia innovatiivisia palvelu tai konkreettisia tuotteita, joilla yritys erottautuu kilpai-
lussa parhaalla mahdollisella tavalla. Muotoilun on nykypäivänä oleellisesti läsnä kaikki-
alla, joissa osana yrityksen liiketoimintaa on palvelu.

Raymond Turnerin (2000, 17) mukaan ”Muotoilu toimii rajapintana yritysten ja asiakkaan välillä, varmistaen, että yritys tuottaa sitä, mitä asiakas haluaa niin, että se tuottaa arvoa molemmille osapuolille”.

Palvelumuotoilun ideologia kehittämisen lähestymistapana perustuu innovatiiviseen muotoiluajatteluun. Muotoiluajattelulla tarkoitetaan ihmislähtöistä kehittämisajatusta, jossa pyritään yhdistämään se, mitä ihmiset haluavat siihen, mikä on yritykselle toteutettavissa ja taloudellisesti kannattavaa (Koivisto yms. 2019, 35).

Hyvin useasti muotoilu yhdistetään edelleen osaksi konkreettisten ja fyysisesti todennettavien kohteiden suunnittelua. Tämä käsityksen syntymiseen on osaltaan vaikuttanut erimerkiksi suomessa muotoilun vahva historia ja kansainvälisesti tunnustettu korkea asema. Muotoilua on myös usein pidetty estetisoivana toimintana, jota hyödynnetään tuotekehitysprosessin loppupäässä. (Järvinen & Koskinen 2001, 23.) Muotoilu on toimintaa, joka yhdistetään vahvasti tekijän ja tekijöiden kykyyn luovaan ja innovatiiviseen toimintaan. Palvelumuotoilussa nämä seikat ja esimerkiksi kyseenalaistaminen, ehdollistaminen, kysymysten tekeminen, heittäytyminen ja avarakatseisuus ovat oleellisesti läsnä koko palveluprosessin toiminnan ajan.

Koiviston (2007, 22) mukaan ”Buchanan näkee muotoilun systeemiajattelun uutena vaiheena (eng, System Design), jonka kohteena ovat informaation, esineiden ja ihmisten muodostamat monimutkaiset vuorovaikutusverkostot ympäristössä, jossa kaikilla on vaikutus toisiinsa”.

Nykyisin muotoiluajattelu on palvelumuotoilun prosessin olennainen piirre. Sen kautta prosessiin on tuotu mukaan sekä tehokkuuden lisääntymistä että palvelukokemusten parantamista. Muotoilun kautta palvelumuotoilussa pyritään luovasti ja innovatiivisesti esimerkiksi kysymysten ehdollistamisen avulla löytämään uusia palveluita kehittäviä ratkaisuja annetussa ympäristössä tavoitteet ja resurssit huomioiden.

Käyttäjakeskeinen tai -lähtöinen suunnittelu perustuu tietoon ihmisistä, jotka tulevat käyttämään tuotetta tai palvelua. Tieto perustuu moninaiseen tietoon käyttäjän fyysisistä, kognitiivisista, sosiaalisista ja kulttuurisista tekijöistä. Käyttäjät ovat koko suunnitteluprosessin ajan prosessin keskiössä. Suunnittelijat pyrkivät prosessin ajan ymmärtämään ja kokemaan palvelutoiminnot käyttäjän tavoin myös sen eri variaatiot muuttuvine tekijöineen. Suunnittelua, jossa arvostetaan kykyä asettua toisen ihmisen asemaan, kutsutaan empaattiseksi suunnitteluksi. (Mattelmäki 2006, 39.) Käyttäjätutkimus on olennaisessa osassa määriteltäessä palvelumuotoiluprosessia. Jotta prosessin tulokset kohdentuisivat oikeaan kohteeseen ja halutut tavoitteet saavutetaan, on monipuolinen asiakastuntemus

tärkeässä osassa jo ennen prosessin aloittamista. Tässä apuna käytetään dokumentointia, havainnointia ja tutkimusta tutkittavasta asiakasryhmästä. Suunnittelijan on sitouduttava käyttäjän tarpeisiin. Vasta henkilökohtainen sitoutuminen tekee käytettävyydestä suunnittelijalle mission, ja tämän vuoksi suunnittelijan on oltava käyttäjätutkimuksessa mukana henkilökohtaisesti (Koivisto 2007, 23; Keinonen 2009, 78). Kuten tutkittavassa työpajamuotoisessa koulutuksessa tutoreille niin osallistuvassa suunnittelussa otetaan kuluttajat/asiakkaat mukaan suunnittelemaan ja arvioimaan tuotteita ja palveluja, joita he itse mahdollisesti tulevat käyttämään (Koivisto 2007, 23; Ireland 2003, 26).

Muotoilu on tässä kontekstissa organisaation ohjaustoimintoja ja sen kohteen (opiskelija) ymmärtämistä. Palvelumuotoilu tuodaan tässä tutkittavassa kohteessa uuteen ympäristöön, jossa sen muotoiluprosessin tavoitteena on tuottaa Haagan kampuksen tutortoimintaan uusia matalankynnyksen ohjaustoimia ja työkaluja sekä ymmärrystä tutormallisen ohjauksen sisällöstä ja tavoitteista. Tavoitteena on myös se, että käytettävää palvelumuotoilun prosessia voitaisiin paremmin hyödyntää myös koulutuksen palveluiden kehittämisessä.

4.2 Palvelumuotoilussa palvelu

Palvelut ovat aineettomia, niitä ei voi varastoida ja ne ovat ajassa tapahtuvia prosesseja. Palvelut voidaan (Grönroos 2009, 76-77) mukaan palveluun sisältyä jonkinlaista vuorovaiikutusta palvelun tarjoajan kanssa ja palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, joka hyödyntää asiakasta. Kotler (1988, 477) mukaan palvelu on mikä tahansa olennaisilta osiltaan aineeton teko tai hyöty, jonka osapuoli voi tarjota toiselle ja joka ei johda mihinkään omistukseen. Sen tuotanto voi olla sidoksissa fyysiseen tuotteeseen.

Palvelun moninaisuus tekee sen suunnittelusta ja toteuttamisesta haastavaa. Nykypäivän nopeasti muuttuvat asiakastarpeet ja markkinat tekevät palveluiden suunnittelusta yritykselle jatkuvan prosessin. Palvelumuotoilussa prosessin käyttäjälähtöisyys, innovatiivisuus ja nopea protoilu (tuotteen testaamista ja kokeilua) auttavat ja mahdollistavat yritykselle tuottaa uusia tai vanhoja palvelumalleja vahvistavia palvelutuotteita.

Middleton ja Clarke (2001, 42–45) mukaan, palveluiden erottamattomuuteen kuuluu olennaisesti se, että palveluntuottaja ja kuluttaja ovat molemmat osana palvelukokonaisuutta. Palvelumuotoilun tavoin asiakkaalle palveluntarjoaja ja palvelu ovat erottamaton osa toisi-

aan. Palvelumuotoilussa ihmiselle tuotettavat palvelut ovat palvelumuotoiluprosessin keskiössä ja näin ollen näitä tuotettavia palveluita kutsutaan palvelumuotoilussa asiakkaan palvelukokemukseksi. Asiakkaalle muodostuva palvelukokemuksessa oleellisesti on mukana sitä tuottava henkilö, ympäristö ja palvelun laatu palvelukokemuksesta ja tuotetusta palvelun laadusta. Tästä syntyy palvelun muuttuvuus, sillä jokainen palvelukokemus on erilainen ja ainutlaatuinen, riippuen asiakkaan sen hetkisestä tarpeesta. Palvelutuotteiden laadun varmistaminen esimerkiksi konseptia vastaavaksi on haastavaa ja palvelumuotoilun yhtenä tavoitteena onkin optimoida asiakkaan palvelukokemus. Tähän voidaan päästä esimerkiksi visualisoimalla asiakkaan palvelupolku (kronologinen asiakkaan kohtaamien palveluiden prosessimainen kuvaus) ja sen kontaktipisteet (yksittäiset palvelun kontaktipisteet, joiden kautta asiakas kokee aineettoman tai aineellisen palvelun).

Palvelumuotoilussa keskitytään palvelupolun kriittisiin pisteisiin optimoimalla sen mahdolliset negatiiviset laadulliset tekijät. Tavoitteena on tuottaa asiakkaalle tasaisen laadun tuottamisen kautta positiivinen palvelukokemus. Tuulaniemen (2011, 27) mukaan palvelumuotoiluprosessi on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa. Kuten tässäkin työssä kohteena olevassa palvelumuotoilun tavoin toteutetussa työpajassa prosessi on muutamien osaamisalojen asiantuntijuuden kautta muodostuva työkalu ja menetelmävalikoima. Kokonaisvaltaisen lähestymisen kautta palveluun vaikuttavista tekijöistä muodostetaan kokonaiskuva. Tämä kokonaiskuva tulee pilkkoa pienempiin ja hallittavampiin osiin, joita niitä voidaan kehittää tavoitteiden mukaisesti.

Palvelun luonne on hyvin moninainen ja se olennaisesti sidottu aikaan. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on osallistaa prosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet, niin eri asiakassegmentit kuin kaikki palvelun tuotantoon osallistuvat tahot, sitouttamalla heidät yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa (Tuulaniemi 2017, 28).

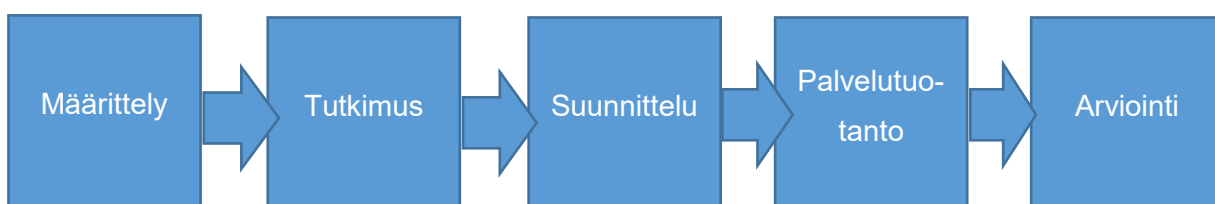
Liiketoiminnassa arvo kysymyksiä pyöritellään jatkuvasti. Strandvik, Heinonen ja Vollmer (2019) kiteyttävät arvon ja arvoratkaisujen merkityksen niin, ettei yksiselitteistä ratkaisua arvon haasteisiin liiketoiminnassa varsinaisesti ole, sillä näkökulmia on vähintään yhtä monta kuin alan koulukuntiakin. Yleisellä tasolla arvo luokitellaan kuitenkin ratkaisuna asiakkaan ongelmiin. Asiakaslähtöisessä ajatusmallissa luodaan asiakkaalle helppo, turvallinen ja molemmin puolin palveleva palveluratkaisu asiakkaan niin kutsuttuun ongelmaan, eli tarpeeseen.

4.3 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessin tarkoituksena on identifioida arvon luontimahdollisuuksia ymmärtämällä ja tunnistamalla asiakas- ja käyttäjätarpeita sekä luoda arvo lupauksia ja parantaa palvelun laatua kehittämällä luovia ratkaisuja asiakas- ja käyttäjätarpeisiin sekä palvelutarjoajan asettamiin reunaehtoihin perustuen. (Koivisto ym. 2019.)

Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmaratkaisun periaatteita noudatteleva prosessi eli sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja (Tuulaniemi 2011, 126).

Tuulaniemi (2011, 127-131) esittää palvelumuotoiluprosessista alla olevan mallin (kuva 4):



Kuva 4. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011.)

Vaihe 1. I. määrittely kuvataan se ongelma, jota ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat tilaajan tavoitteet prosessille. Haetaan ymmärrys palvelua tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista.

Vaiheessa 2, pyritään eri palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen ymmärtämään yhteisesti kehittämiskohteista, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista.

Vaiheessa 3. I. suunnittelussa prototaan/mallinnetaan erilaisia ideoita yhdessä asiakkaan kanssa. Määritellään mittarit palvelun tuottamiseen.

Vaiheessa 4. I. palvelutuotanto konsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi.

Tässä vaiheessa suunnitellaan, miten tuotetaan tasalaatuista ja asiakaslähtöisiä prosesseille asetettuja tavoitteita.

Vaiheessa 5. I. arvioidaan kehittämisprosessin onnistumista. Käydään vuorokeskustelua palvelun tuottajien ja asiakkaiden välillä ja tuotetta hiotaan näiden mukaisesti tavoiteltuun lopputuloksiin.

Palvelumuotoiluprosesseissa saadaan paras mahdollinen tulos silloin kun kaikki siihen osallistuneet osapuolet ovat sitoutuneet kehittämiseen, jota osaava fasilitoija tukee koko palvelumuotoiluprosessin ajan. Jos vertaa kuvan 4. Tuulaniemen mallia ja kuvassa 5. myöhemmin esitettävää Moritz/Moilasen mallia huomaa, että palvelumuotoiluprosessin eri vai-

heidän sisällöt ovat lähes identtiset. Käytettävä prosessimalli onkin hyvin pitkälti riippuvainen palvelumuotoiluprosessille asetetuista tavoitteista ja yrityksen strategiasta, resursseista ja aikataulusta.

Moritzin (2005, 39) mukaan on ymmärrettävä asiakasta, markkinoita ja yritystä, jotta voidaan kehittää toteutettavia ratkaisuja. Palvelumuotoilu on kokonaiskokemuksen suunnittelua ja näin ollen se on jatkuvaa sekä tarjoaa palveluille ainaista kehitystä. Palvelumuotoilussa on monia eri prosessimalleja, jotka kuitenkin mitä suuremmilta osin noudattavat samaa prosessimallia (vrt. Moritz 2005) ja joissa kaikissa prosessin eri vaiheissa vahvasti korostuu käyttäjälähtöisyys, systemaattisuus, osallistuttavuus, tulevaisuusorientoituminen, monialaisuus, holistisuus, kokeilevuus ja visuaalisuus. Alla on esitetty Moritz (2005) näkemys palvelumuotoilun prosessin eri vaiheista. Malli on myös hyvin lähellä tutorkoulutuksessa käytettyä prosessimallia (vrt. kuva 1).

Palvelumuotoilun prosessi alkaa ymmärtämisellä (Understanding) tai käyttäjälähtöisyydellä. Se on yksi korostetuimmista vaiheista prosessin aikana. On tärkeää ymmärtää lähtökohdat ja kerätä erilaista tietoa aiheesta tarkoituksena sen syvälinen tuntemus. Syvälinen tuntemus tulee, kun ymmärtää asiakasta, sisältöä, palvelun tarjoajia ja näiden suhteita keskenään. Tiedon keruuseen käytetään erilaisia työkaluja ja metodeja. Näitä ovat esimerkiksi haastattelut, analyysit, havainnointi, aiheen opiskelu, kyselyt, työpajat, varjostaminen ja ammatti arviot (mystery shopping). Ymmärtämisellä luodaan kontakti projektin ja todellisuuden välille. (Moritz 2005, 124–126.)

Palveluprosessin seuraava vaihe on kiteyttäminen (Thinking). Tässä vaiheessa ymmärtämisen aikana kerätty tieto analysoidaan ja tiivistetään, jotta löydetään mahdolliset ongelmakohdat ja kehittämismahdollisuudet. Ymmärrys voidaan jakaa tässä vaiheessa teemoihin erilaisten työkalujen avulla. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset diagrammit, Mindmap, visuaalinen ajattelu, LEGO Serious Play ja Affinity Diagrams. Työkaluilla luodaan esimerkiksi asiakasprofiileja, palvelupolkuja ja kävijäpersoonia. Näiden avulla tiivistetään ensimmäisessä vaiheessa kerättyä laajaa sekä laadullista dataa. Kiteyttämisen tarkoituksena on saada projektille suunta, koska se luo pohjan seuraaville vaiheille palveluprosessissa. (Moritz 2005, 128-130.)

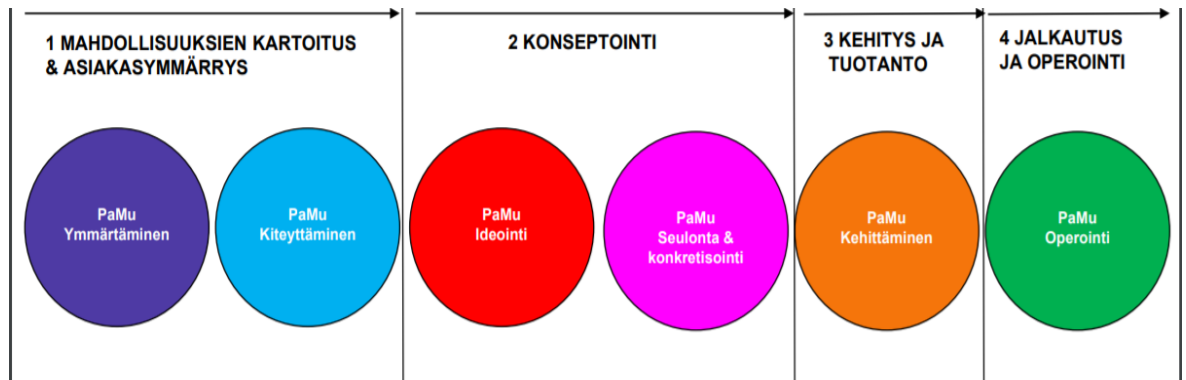
Kolmas vaihe on ideointi (Generating), joka nimensä mukaan on luova vaihe. Tarkoituksena on luoda uutta ja tuottaa ratkaisuja. Ideoinnin pitää aina pohjautua kahden edellisen vaiheen tuloksiin, mutta on mahdollista myös tuoda esiin satunnaisia uusia asioita. Ideointi perustuu oivalluksiin ja sen on oltava linjassa toisen vaiheen kiteyttämisen kanssa.

Ideointiin osallistuvat henkilöt ovat tärkeä valita oikein, jotta näkemyksiä tulee eri näkökulmista. Ideoinnin tulee olla vapaata ja innovatiivista, mutta kuitenkin suunniteltu prosessi. Ideointiin on olemassa erilaisia työkaluja kuten aivoriihi (brainstorming), ominaisuuspuu (feature tree) ja erilaisia piirustusmalleja. (Moritz 2005, 132–134.) Ideointi on luonteeltaan joko vaihtoehtoja tuottavaa (divergenssi) tai vaihtoehtoja rajaavaa (kovergenssi). Divergenssissä hyödynnetään aivojen oikeaa lohkoa ja se perustuu mielikuvituksen ja asioiden yhdistelyyn – rohkeiden ideoiden tuottamista ja näkökulmien laajentamista. Kovergentti ajattelu hyödyntää aivojen vasenta lohkoa ja perustuu asiantuntemukseen, analyyttiseen päättelyyn ja arviointiin - ideoiden arviointia loogisesti, kriittisesti ja parhaiden valitsemista. Ideoinnissa tarvitaan molempia tuloksia. (Tuulaniemi 2016, 182-183.)

Seulonnan ja konkretisoinnin (Filtering) tavoitteena on valita parhaat menet, joita edellisessä ideointivaiheessa on luotu. Niitä analysoidaan ja mietitään, miksi ne ovat tulleet valituksi. On tärkeää muistaa, ettei ei-valittuja ideoita unohdeta kokonaan, koska ne voivat myöhemmin olla hyödyksi prosessin edetessä. Valitusta ideasta tai ideoista kehitetään prototyyppjä seuraavaa vaihetta varten. (Moritz 2005, 137.)

Kehittämisen (Explaining) vaiheessa on oltava olemassa näkyvä idea tai useampi sellainen, jotta saadaan suuremmalta joukolta palautetta. Tällaiset ideat voivat olla kuvia, videoita, karttoja tai prototyyppjä, joilla saadaan katsottua prosessin toimivuutta eri näkökulmista. On tärkeää pitää päämäärä mielessä, kun prototyyppjä testataan. Tämän vaiheen tarkoitus on jakaa ymmärrystä ja testata palvelukokemusta, jotta saadaan kehitettyä paras mahdollinen lopputulos prosessissa. (Moritz 2005, 141.)

Viimeinen vaihe on operointi (Realising), jossa projekti saadaan päätökseen. Toisaalta tätä ei saisi pitää palvelumuotoilun viimeisenä vaiheena vaan uutena alkuna, koska tilanteet ja ympäristö muuttuvat jatkuvasti. Kehittäminen, testaaminen ja palvelun parantaminen ovat koko ajan läsnä (kuva 5). Operointiin kuuluu kaikki tarvittava palvelun käyttöönottoa varten. Näitä ovat palvelun käyttöönottosuunnitelma, henkilökunnan koulutus ja ohjeistus sekä tiedottaminen kriittisistä pisteistä. Operoinnin voi tiivistää sanomalla, että tässä vaiheessa uusi palvelu tapahtuu. (Moritz 2005, 145.)



Kuva 5. Palvelumuotoilun prosessimalli (Moilanen 2015. Mortiz 2005)

4.4 Palvelumuotoilu prosessin työkaluja

Palvelumuotoilun eräänä lähtökohtana ja tavoitteena on suunnitella asiakkaan palvelukokemus. Työkalujen käytön suunnitteluun ja osallistamiseen sekä muuhun resursointiin kuuluu oleellisesti annettujen taloudellisten voimavarojen huomiointi prosessin mahdollistajana. Päätös hyödyntää palvelumuotoilua palveluiden kehittämisessä edellyttää osapuolten molemmiin puolista tietoisuutta siitä mitkä ovat kehitysprosessin tavoitteet, aikataulu ja ketkä siihen osallistetaan huomioiden annetut esimerkiksi rahalliset ja ajalliset resurssit.

Luvussa 3.3. käytiin jo läpi muutamia palveluprosessin kiteyttämisen vaiheen (Thinking) työkaluja. Työkalujen tulee tukea prosessin tavoitteita ja olla helposti lähestyttäviä ja mahdollisimman informatiivisia. Työkalujen avulla saatu tieto analysoidaan ja tiivistetään, jotta saavutetaan tietoisuus prosessin kriittisistä kohdista ja siitä mitkä sisäiset tai ulkoiset seikat vaikuttavat prosessin tulokseen ja sen kehittämiseen. Ymmärrys voidaan jakaa teemoihin erilaisten työkalujen avulla. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset Mindmapit, visuaalinen ajattelu, LEGO Serious Play ja Affinity Diagrams. Työkaluilla luodaan esimerkiksi asiakasprofiileja, palvelupolkuja ja kävijäpersoonia. Kiteyttämisen tarkoituksena on tuottaa projektille suunta, koska se luo pohjan seuraaville vaiheille palveluprosessissa. (Moilanen, 2019.)

Palvelumuotoilun keinoin toteutetussa tutorkoulutuksessa käytetään työkaluista lähinnä empatiakarttaa, haastattelua, palvelupolkua ja persoonakarttaa.

4.4.1 Käyttäjätiedon hankkiminen ja Empatiakartta

Moritz (2005, a.s.) on määritellyt asiakasymmärryksen ensimmäiseksi palvelumuotoilun prosessin vaiheista. Tämä tarkoittaa asiakkaan latenttien (tiedostamattomien ja tietoisien) tarpeiden selville saamista ja niistä oppimista (Miettinen 2011, 61).

Asiakasymmärryksen kasvattaminen eli tutkimus kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista on yksi palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita (Tuulaniemi 2011, 142). Palvelut tulee suunnitella vastaamaan asiakaskunnan odotuksia sekä nyt että määritellyssä ajassa tulevaisuudessa. Asiakasymmärrystä pyritään rakentamaan tuntemalla käyttäjän motiivit mahdollisimman monipuolisesti ja myös rajaamaan oikein ne motiivit, joista ollaan kiinnostuneita tai motiiveista, jotka ovat potentiaaleja mahdollisuuksia kehittämistyölle ymmärtää jotain uutta.

Empatia on yksi tärkeimmistä asioista, kun palvelumuotoilussa pyritään aidosti tuntemaan asiakas ja hänen tarpeensa. Empatia on aito ja syvälinen kiinnostus yksilön tai ryhmän tarpeita ja käyttäytymistä kohtaan (Tuulaniemi 2011, 146).

4.4.2 Haastattelut

Kohderyhmän haastatteluiden avulla saadaan tietoa heidän menneestä, nykyisestä ja tulevasta elämästä ja ajatuksista palvelua tuottaessa ja kulutettaessa. Tähän liittyy myös erittäin tärkeänä osana tietoisuus asiakkaan arjesta ja elämästä laajemmalla ja kenties syvemmällä ymmärryksellä. Tämä saatu tieto ohjaa prosessin suunnittelua ja sen kohdentumista oikeille osa-alueille. Tämä voi olla myös mahdollisuus jonkin uuden, entistä tiedostamattoman osa-alueen nouseminen prosessin kehittämisen kärjeksi. Haastattelut voidaan suunnitella prosessin aikataulun ja tarpeen mukaan ja niitä voidaan toistaa prosessin eri vaiheissa tuottamaan esimerkiksi prosessia vahvistavaa tietoa.

Haastattelu pitää suunnitella etukäteen ja se on joko hyvinkin ohjaava (strukturoidu) tai sitten vapaaluontoinen keskusteleva havainnointitilanne, jossa haastateltavalle annetaan tilaa ja haastattelutilanteesta tulee aito ja miellyttävä kokemus. Haastattelun tavoitteena on löytää aitoja toiminnan motiiveja, joilla voi olla merkitystä esimerkiksi palvelumuotoiluprosessin eri vaiheiden sisällön suunnitteluun.

4.4.3 Asiakasprofiilit

Asiakasprofiilit ovat keskinen asiakastutkimuksista saadun asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Asiakasprofiili on kuvaus tietyn ryhmän eli tutkimusryhmän esiin nousseen heimon kuvaus. Tärkeää on sekä yksittäisen toimintamallin että ryhmän toteuttaman toimintamallin havaitseminen. (Tuulaniemi 2011, 154-155.) Asiakasprofiilit perustuvat tutkimusaineistoon – haastattelu, osallistuva havainnointi, tiedon analyysi. Profiilit sisältävät persoonien kuvauksia, käyttäytymistapoja, ryhmälle tyypillisiä tavoitteita ja elämäntapoja. Profiilit ovat työkalu käyttäjien/asiakkaiden ymmärtämistä varten (Williams 2006, 1-2).

Asiakasprofiloinnin kautta pyritään ymmärtämään asiakkaan käyttäytymistä tai/ja päätöksentekoon liittyviä tekijöitä tarjoamaa kohtaan. Päätöksentekoon liittyy oleellisesti aika, arvo paikka ja tarve. Tärkeää onkin ymmärtää asiakkaan piilo tarpeita ja vaikuttimia sekä hänen arkeaan ja siihen liittyvää päätöksentekoprosessia. Suunniteltaessa palvelumuotoiluprosessia asiakasprofiilin muodostamisella on erittäin suuri vaikutus prosessin sisältöön. Näin ymmärretään, kenelle palveluita kehitetään ja miksi. Hyvin rakennetut asiakasprofiilit toimivat suunnittelutyökaluina sekä ideointiin, päätöksentekoon että palveluiden konseptointiin (Tuulaniemi 2011, 156).

4.4.4 Palvelupolku

Palvelupolku on asiakkaan kulkema ja kokema matka palvelun alkupisteestä päätökseen. Palvelupolku kuvaa palvelun käyttäjän eri vaiheet palvelun lähtökohdista viimeisiin vaiheisiin – tai vain osaan siitä. Palvelupolun avulla muodostetaan parempi kokonaiskuva asiakkaan kokemuksesta ja niiden yhteyksistä palvelun tuottajiin, ympäristöön ja esineisiin. Palvelupolkua voidaan käyttää lisäämään nykytilanteen kartoittamista (As Is) sekä uuden palvelun ideointiin (As If).

Tähän tapahtumien sarjaan sisältyy monta palvelutuokiota (episodi, service moments). Yksilön kokemaan palvelupolkuun vaikuttavat suunniteltu palvelun tuotantoprosessi sekä yksilön omat valinnat. Palvelutuokio on palvelun toimittamisen keskeinen kohtaaminen, joissa asiakas ja palveluntarjoaja ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenään. Jokainen palvelutuokio muodostuu useista eri kontaktipisteistä ja niihin vaikuttavat palvelussa tapahtuvat totuuden hetket. (Tuulaniemi 2016.) Palvelupolkuun kuuluu myös esipalvelu ja jälkipalvelu vaiheet varsinaisen palvelun lisäksi. Ensimmäinen vaihepalvelupolun luomisessa on päättä, mitkä ovat sen ensimmäisen ja viimeisen palvelun kontaktipiste (Mager 2009, 11.)

5 Tutkimus ja sen toteuttaminen - prosessin kuvaus.

Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö on tyypiltään käytännönläheinen työelämään liittyvä kehittämistyö. Tämä kehittämistyö kuvaa TKI:n ”Hali-hankeen” palvelumuotoilun keinoin toteutetun tutor työpajan prosessin ja siitä saatujen opiskelijaohjaukseen liittyvien ohjaustoimintojen tulokset. Tässä kehittämistyössä käytetään laadullisia menetelmiä hyödyntäen havainnointia ja vuorovaikutteisten keskusteluiden sisältöä työpajaan osallistuvien henkilöiden kanssa. Kehittämistyön empiirisen osan aineisto on tuotettu yhteistyössä työpajojen vetäjien kesken sekä työpajoihin osallistuvien henkilöiden ryhmätöiden tuotoksista. Keskiössä aineiston hankkimisessa menetelmänä on myös osallistuva havainnointi.

Hali-hankeen palvelumuotoilun keinoin toteutettujen työpajojen tavoitteena on kehittää matalankynnyksen toimintamalleja ja ratkaisuja opiskelijoiden hyvinvointia tukemaan ja kehittää Haagan kampuksen ja myös välillisesti Haaga-Helian tutorintia ja opiskelijoiden ohjausta. Työpajojen kautta osallistujille syntyy myös palvelumuotoiluosaamisen ja työkalujen soveltamisen perusymmärrys. Työpajat järjestettiin keväällä 2021, ja syksyllä 2021. Molempina ajanjaksoina kaksi työpajaa noin kuukauden välein. Työpajojen välissä osallistujat tekivät ryhmissä välitehtäviä, jotka integroivat ja tukivat työpajoille asetettuja sisällöllisiä tavoitteita. Katso s.8. kuva 2. Hali-hankeen tutorkoulutuksen palvelumuotoiluprojektin vaiheet 2021.

5.1 Halin palvelumuotoilu työpajojen suunnittelu

Tässä luvussa kuvaan palvelumuotoilun työpajojen keskeiset sisällöt, tavoitteet ja toteutuksen. Kaikkiin työpajoihin kutsuttiin mukaan Haagan kampuksen 1. – 2. vuosikurssin opiskelijoiden opettajatutoreita sekä opiskelijavastuututoreita. Lisäksi työpajoihin osallistui Haaga-Helian hyvinvointiasiantuntijoita, VoimaHali-hankkeiden vastuuhenkilöitä sekä Haagan-, Porvoon- ja Laurean yksiköiden restonomiohjelmien työntekijöitä ja esimiehiä. Hali-hankkeessa tuotettavien hyvinvoinnin ja jaksamisen tukitoimien keskiössä on opiskelijat. Näiden tavoitteiden mukaisesti työpajoihin kutsuttiin mahdollisimman monta opiskelijaedustajaa sekä Helgasta että Poreesta sekä opiskelijavastuututoreita. Näin työpajojen työskentelytapa johdatteli palvelumuotoilun tavoitetta tuntea parhaalla mahdollisella tavalla asiakas ja hänen tarpeensa.

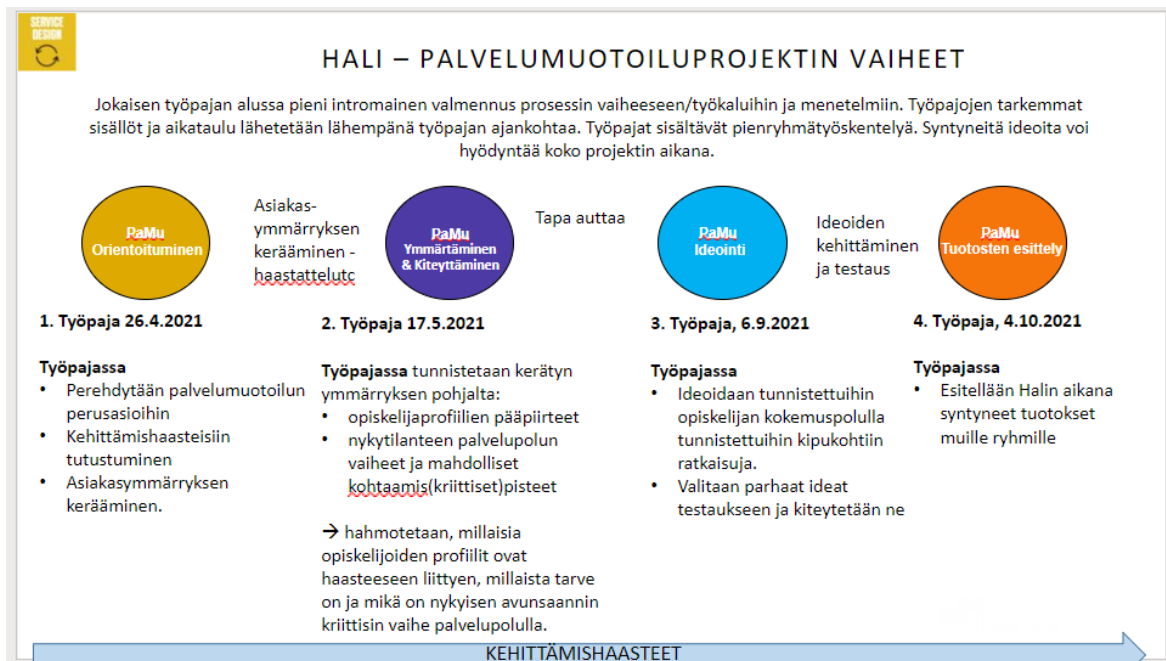
Kuhunkin työpajaan osallistui noin 30-40 henkilöä. Kutsuttavat määrittyivät työpajoihin tu-
tortehtävien, oman mielenkiinnon ja työkuvan mukaan. Kutsut työpajoihin osallistuville lä-
hetettiin hyvissä ajoin yhteismeillä, joihin pyydettiin vahvistusta osallistumisesta.

Työpajojen sisällöt muotoutuivat hyvin pitkälti Hali-hankkeelle asetetuista tavoitteista sekä
kirjoittajan tiedossa olevista tutormallisen opiskelijaohjauksen nykyisistä sisällöistä ja sille
asetettavista uusista opiskelijälähtöisistä tarpeista ja tutoreiden toimintatavoista. Työpajo-
jen toteutus palvelumuotoilun keinoin määrittyi myös osaltaan Hali-hankkeen kuvauk-
sesta.

Työpajatyöskentely palvelumuotoilun keinoin järjestettynä syntyi yhteistyössä työpajojen
ohjauksesta vastaavan Eliisa Sarkkisen ja kirjoittajan yhteistyön tuloksena. Suunnitelma
tehtävästä koulutuksesta siirtyi hyvin nopeasti toteutusvaiheeseen. Hali-hanke alkoi kirjoit-
tajan osalta helmikuussa 2021 ja ensimmäinen työpajoja koskeva palaveri pidettiin Eliisa
Sarkkisen kanssa jo 11.3.2021 kun hänelle myönnettävät tuntiresurssit koulutukselle saa-
tiin hyväksytyä. Koulutuksen ensimmäinen hahmotelma rakenteelle, työpajojen sisällöille
ja koulutuksen tavoitteelle olivat valmiina jo 7.4.2021. Työpajojen toteuttamisen palvelu-
muotoilun keinoin oli haasteena pajoihin osallistuvien ja kouluttajalle annetut tuntiresurssit.
Työpajoihin sidottavan ajan, kontaktien määrän ja etätehtävien suorittamiseen liittyvä tun-
timäärää piti saada kohtuulliseksi, jotta annetut resurssit pysyisivät sovitulla tasolla. Tä-
män vuoksi päätettiin järjestää neljä työpajaa, joiden väleissä toteutetaan ryhmille annet-
tuja etätehtäviä. Kuvassa 6 on työpajakoulutuksen ensimmäinen hahmotelma ja kuvassa
7 vertailun vuoksi lopullinen projektikuvaus



Kuva 6. Alustava palvelumuotoiluprosessi & projektin vaiheet (Sarkkinen, Ursin 2021)



Kuva 7. Hali-Palvelumuotoiluprosessin vaiheet lopullinen toteutuskuvaus (Sarkkinen, Ursin 2021)

Jokaiselle neljälle toteutettavalle työpajalle nimettiin palvelumuotoiluprosessin mukainen sisältö, työskentelytapa sekä tavoite. Työpajoihin osallistuvat henkilöt jaettiin etukäteen ryhmiin, jotka pyrittiin kokoamaan siten, että niissä olisi edustettuina hyvinvointipalveluiden asiantuntija, opettajatuturi ja opiskelija. Ryhmille oli mietitty sen profiilin mukainen kehityshaaste. Ryhmät työstävät annettua kehittämishaastetta annettujen ohjeiden mukaisesti eri näkökulmista työpajojen sisällöt ja projektin vaiheet huomioiden. Ryhmille annetut kehittämishaasteet avataan luvuissa 5.2. ja 5.3.

5.2 Työpajojen kehittämishaasteet

Työpajojen kehittämishaasteet rakentuivat Sarkkisen ja kirjoittajan näkemyksistä Hali-hankkeelle asetuista tavoitteista. Palvelumuotoilun keinoin toteutetuissa työpajoissa pää-tavoitteena oli luoda uusia matalankynnyksen toimintamalleja ja ratkaisuja opiskelijoiden hyvinvointia tukemaan ja kehittää tutortoimintaa. Kehittämishankkeissa huomioitiin myös silloisen opetusministeri Saarikon painotukset hyvinvointihankkeiden tavoitteille ja kehitettävälle sisällöille: ”Toiveikkaus”, ”Armollisuus” ja ”Joustavuus”! Kehittämishaasteiden luonnissa avustivat opiskelijat, Haaga-Helian hyvinvoinnin asiantuntijat sekä ohjauksen asiantuntijat. Kehittämishaasteet työpajoihin ryhmille ovat seuraavat:

1. **Opettajatutorin lähestyttävyyys ja yhteyden luominen / Haaste:** Opiskelija haluaisi olla yhteydessä opetutoriin mutta on vähän tipahtanut pois ryhmästä eikä ole ollut siinä välttämättä kovin aktiivinen. Opetutor tuntuu hieman etäiseltä.
2. **Yhteisöllisyyden vahvistaminen ja yksinäisyyden vähentäminen osana tutorointia / Haaste:** Opiskelija haluaisi verkostoitua ja tehdä yhteisiä juttuja. Ehkäpä vaikka olla mukana opiskelijatoiminnassa tai muussa yhteisöllisessä toiminnassa. Hän saattaa vähän jännittää tilanteita ja kokee itsensä ulkopuoliseksi/yksinäiseksi. Olisi silti tärkeää kuulua porukkaan.
3. **Hyvinvointipalveluiden löytäminen – miten tutorointi voi tässä auttaa?**
Haaste: Opiskelija tunnistaa, ettei hän voi hyvin. Hän ei tiedä mistä löytää apua ja miten edetä. Hän kokee, että kaikki kaatuu päälle. Mikä avuksi tilanteeseen? Kuinka löydämme opiskelijat, jotka eivät hae apua, millä viestillä, millä keinoilla, miten opiskelija ryömii kolostaan ja löytää sparraajan?)
4. **Ohjauspalveluiden löytäminen ja rohkeus tarttua apuun – miten tutorointi voi tässä auttaa? Haaste:** Opiskelija etsii parhaillaan harjoittelupaikkaa, pohtii uravaihtoa ja lisäksi miettii, miten opinnäytetyön kanssa tulisi edetä. Hän ei tiedä mistä löytää apua ja miten edetä urallaan eteenpäin. Kuinka löydämme opiskelijat, jotka eivät hae apua, millä viestillä, millä keinoilla, miten opiskelija ryömii kolostaan ja löytää sparraajan?
5. **Tulevaisuuden toiveikkuus ja sen vahvistuminen osana tutorointia / Haaste:** Opiskelijan toivo tulevaisuudesta on hieman haalistunut. Hän kaipaa varmuutta ja positiivisia asioita tulevaisuuteen erityisesti nyt kun Korona on entisestään pahentanut tilannetta ja pelko esimerkiksi omasta työllistymisestä haluamalleen alalle on kasvanut. Tulevaisuus on kuin mörkö.
6. **Oppimisen haasteiden taklaaminen ja usko omaan kykyihin / Haaste:** Opiskelijan usko omaan kykyihinsä on kateissa. Hänelle oppiminen ja keskittyminen saattaa tuntua hankalalta. Lisäksi hän saattaa olla vakuuttunut siitä, ettei hän pysty suoriutumaan ainakaan omasta mielestään yhtä hyvin muut opiskelijat.
7. **Elämänhallintataitojen vahvistuminen – miten tutorointi voi tässä auttaa?**
Haaste: Opiskelija kokee, että kaikki kaatuu päälle. Ajanhallinta on vaikeaa ja opinnoissa asiat unohtuvat. Keinot ja voimat elämänhallintaan ja opinnoissa eteneemiseen ovat kateissa ja palapeli ei pysy kasassa. Mikä avuksi tilanteeseen? Kuinka löydämme opiskelijat, jotka eivät hae apua, millä viestillä, millä keinoilla, miten opiskelija ryömii kolostaan ja löytää sparraajan?

Kehittämishaasteet otsikoitiin mahdollisimman yksiselitteisesti ja haastaviksi. Kehittämishaasteiden sisältöjä tehtiin yhdessä opiskelijoiden kanssa, jotta kehittämishaasteiden taakaa tunnistaa opiskelijan näkökulman haasteeseen. Tavoitteena oli saada tehtävänantoihin lisää autenttisuutta ja asiakkaan eli opiskelijan näkökulmaa.

5.3 Kehittämishaasteiden tavoitteet ja odotettu lopputulos

Jokaisen ryhmän 1. – 7. kehittämishaasteisiin lisättiin tavoitteet ja odotettu lopputulos. Kehittämishaasteissa oli kaikilla ryhmillä samanlainen **taustakuvaus**: ”Koronaepidemiasta johtuva poikkeustila on vaikuttanut AMK:ien opiskelujärjestelyihin ja sitä kautta opiskelijoiden oppimisen edellytyksiin ja hyvinvointiin. Lisäksi poikkeustila on heikentänyt harjoittelumahdollisuuksia ja luonut haasteita eniten palvelualoilla”.

Ryhmien kehittämishaasteissa oli myös yhtenevä odotettu **lopputulos**: ”Työn tuloksena syntyy opiskelijalähtöisesti kehitetty yksi tai useampi lähestyttävyyttä vahvistava konsepti (toimintamalli/keino/menetelmä jne.) tai usean konseptin yhdistelmä”.

Seuraavaksi avaan jokaiselle ryhmälle annetun kehittämishaasteen tavoitteen.

1. Opettajatuutorin lähestyttävyys ja yhteyden luominen
Tavoite: Työn tavoitteena on parantaa opettajatutorin lähestyttävyyttä
2. Yhteisöllisyyden vahvistaminen ja yksinäisyyden vähentäminen osana tutorointia
Tavoite: Työn tavoitteena on parantaa vertaistuen löydettävyyttä ja madaltaa kynnystä mennä mukaan
3. Hyvinvointipalveluiden löytäminen- miten tutorointi voi tässä auttaa?
Tavoite: Työn tavoitteena on parantaa hyvinvointipalveluiden löydettävyyttä ja madaltaa kynnystä tarttua apuun
4. Ohjauspalveluiden löytäminen ja rohkeus tarttua apuun – miten tutorointi voi tässä auttaa?
Tavoite: Työn tavoitteena on parantaa ohjauspalvelujen löydettävyyttä ja madaltaa kynnystä tarttua apuun.
5. Tulevaisuuden toiveikkuus ja sen vahvistaminen osana tutorointia
Tavoite: Työn tavoitteena on vahvistaa toiveikkuutta, tuoda esiin valoisan tulevaisuuden signaaleja ja tarjota keinoja toiveikkuuden ylläpitämiseen.
6. Oppimisen haasteiden taklaaminen ja usko omiin kykyihin
Tavoite: Työn tavoitteena on auttaa löytämään omaa toimivaa oppimisen tapaa, vahvistaa uskoa omiin kykyihin sekä armollisuutta itseään kohtaan.

7. Elämönhallintataitojen ja – valmiuksien vahvistuminen osana tutorointia

Tavoite: Työn tavoitteena on vahvistaa elämönhallintataitoja ja –valmiuksia ja sekä kehittää keinoja niiden löytämiseen. Ryhmille annettuihin haasteisiin ja tavoitteisiin palaan tämän työn tuloksia tarkasteltaessa.

6 Halin työpajojen sisältöjen kuvaukset

Tässä luvussa kuvaan kunkin neljän työpajan keskeiset sisällöt, työskentelytavat ja tulokset, jotka varsinaisesti painottuvat neljanteen työpajaan. Prosessikuvauksen mukaisesti ryhmät tekivät pienimuotoisia tehtäviä kunkin työpajan välissä esimerkiksi haastatellen opiskelijoita tai tehden muita annettuja tehtäviä palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen. Tehtävien avulla työpajoihin osallistuneet oppivat saman aikaisesti käyttämään ja soveltamaan palvelumuotoilun työkaluja, joista heille on hyötyä omassa ammatillisessa kehityksessään. Tässä luvussa en yksilöi tai esitä yksityiskohtaisesti ryhmien vastauksia annettuihin tehtäviin. Tiivistän kunkin kustakin työpajasta mielestäni tärkeimmät havainnot, jotka perustuvat ryhmien esityksiin. Kokoan vastaukset koko Hali-työpajan osalta osittain 4. Hali-työpajan kuvaukseen ja johtopäätöksiin.

6.1 Hali-hankkeen 1. työpaja. Palvelumuotoiluun orientoituminen

Tämän työpajan tavoitteena oli prosessikuvauksen mukaisesti mukailen a.) ymmärtää perusasiat palvelumuotoilusta ja Halin palvelumuotoilussa käytettävät menetelmät ja työkalut b.) kehittämishaasteisiin tutustuminen ja c.) asiakasymmärryksen kerääminen hyödyntäen palvelumuotoilun työkaluja ja c.) pienryhmätyöskentelyä asiakasymmärryksen parissa.

Työpajassa käytiin läpi johdanto palvelumuotoiluun, palvelumuotoiluprosesseihin ja sen perustyökaluihin. Päätimme kouluttajan kanssa, että emme nosta palvelumuotoilua ja sen oppeja ja työkaluja liian suureen asemaan verrattuna työpajoihin asetettuihin muihin tavoitteisiin kuten tutointiohjauksen kehittämiseen. Suurimmalle osalle työpajoihin osallistuvilla henkilöillä oli jo hyvinkin vahva osaaminen palvelumuotoilun työkaluista ja tavoista työskennellä projektin parissa. Yhtenä keskeisenä palvelumuotoilun sisällöistä on asiakkaan, tässä tapauksessa, opiskelijan tarpeiden ja arjen ymmärtäminen, jota voi lähestyä esimerkiksi haastattelun keinoin. Käyttäjäymmärryksen keruumenetelmät kuvassa 8.



Kuva 8. Käyttäjäymmärryksen keruumenetelmät (mukaien Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 45.)

Työpajassa pyrittiin myös selventämään Hali-hankkeelle asetettuja tavoitteita ja sen sisältöä. Kukin ryhmä tutustui sille suunnattuun haasteeseen ja haasteelle asetettuun tavoitteeseen. Jokaiseen ryhmään oli pyritty sijoittamaan opiskelijajäsen, jota muut ryhmäläiset haastattelivat ennalta tehdyn suunnitelman ja ryhmälle asetetun haastealueen sisältöjä mukaellen. Työpajassa tutustuttiin vetäjän johdolla palvelumuotoilun työkaluihin kuten empatiakarttaan. Empatiakartan avulla pyritään tunnistamaan asiakasta mahdollisimman hyvin esimerkiksi mitä hän tuntee ja ajattelee, mitä sanoo ja tekee. Tärkeä osa empatia karttaa on kysymysten avulla tunnistaa ”pains” ajatukset eli mitä asiakas kokee ongelmalliseksi, haasteeksi ja riskiksi. ”Gains” kertoo mitä hyötyjä ja onnistumisia asiakas kokee ja toivoo. Ryhmäläiset haastattelivat opiskelijajäsentä ja pyrkivät muodostamaan yhden empatiakuvauksen, josta muodostuu fiktiivinen hahmo yhdenlaisen opiskelijan maailmasta. Esimerkki käytettävästä palvelumuotoilun empatiakartasta on kuvassa 21.

Työpajassa tutustuttiin myös palvelumuotoilulle tyypilliseen työkaluun eli palvelupolkuun ja sen vaiheiden määrittelyyn. Palvelupolku kuvaa hyvin mitä asiakas havaitsee palvelun aika-akselilla, ja mitä hän kokee palvelun käytön eri vaiheissa. Palvelupolku on myös asiakkaan kokema palveluprosessin vaiheiden avaamisen työkalu. Vaiheet voidaan jakaa esimerkiksi asiakkaalle muodostustuvan arvon näkökulmasta: esipalvelu (ennen), ydinpalvelu (aikana) ja jälkipalvelu (jälkeen). (Hali-työpaja 2021.) Myöhemmässä vaiheessa opiskelijan kokemukset opintojen aikana kytketään tuointiprosessiin ja palvelupolun vaiheisiin ja niiden kriittiseen tarkasteluun. Tämän kautta pyritään löytämään ymmärrys siitä, miten tutorointi ja siihen liittyvä ohjaus voi parhaiten tukea opiskelijan opintojen aikaisia ohjuksellisia tarpeita. Kaikissa työpajoissa ryhmät talentavat tuotoksiaan heille osoitettuun Flinga-työskentelypohja osoitteeseen. Flingaa hyödynnetään samalla tuotosten esittelyssä ja työpajojen välisessä työskentelyssä.

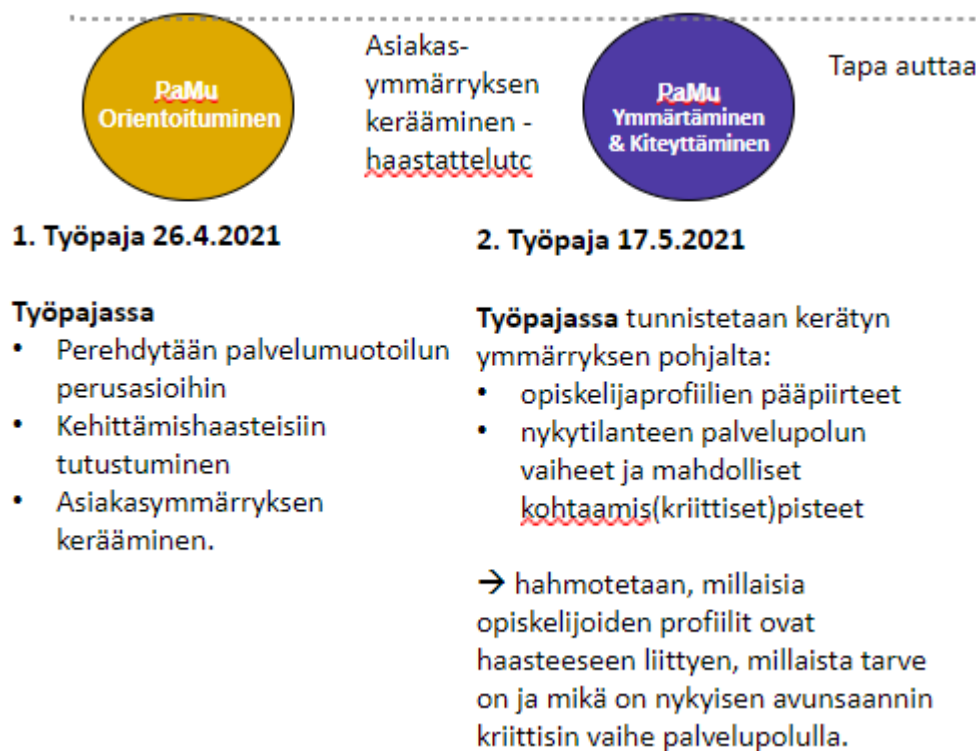
Seuraavan työpajan tavoitteita noudatellen ohjeistettiin ryhmät ja sen jäsenet haastattelemaan vähintään yhtä opiskelijaa, joka olisi myös mahdollisesti hänen tutorluokkalainen. Tehtävänä on täyttää empatiakanvas pohjassa olevien ohjaavien kysymysten avulla. Ennakko tehtävän toisena osana oli selvittää haastattelun avulla, millaisia kokemuksia opiskelijalla on ollut liittyen ryhmän kehittämishaasteeseen ja selvittää opiskelijan palvelupolun vaiheet ja kriittiset pisteet. Näistä tulee muodostaa kuva onnistumisista ja kehityskohteista. Tehtävässä visualisoitiin palvelupolkuun sen kriittiset pisteet.

Työpajan lopuksi jokainen ryhmä valitsi keskuudestaan henkilön, joka piti ns. hissipuheen saavutetuista tuloksista peilaten omaa kehittämishaastettaan.

Ensimmäisessä Hali-työpajassa siihen osallistuja saivat erittäin hyvän paketin työkaluja annettujen tehtävien suorittamiseen sekä taustoittavaa kirja- ja artikkelimateriaalia. Pa-laute työpajasta oli positiivinen. Kehuttiin sen monipuolisuutta, yllätyksellisyyttä ja tärkeiden tutormalliseen ohjaukseen jo ensimmäisessä pajassa syntyneisiin ajatuksiin ja menelmiin. Työpajan ajoitukset olivat linjassa etukäteen tehdyn aikataulun ja käsikirjoituksen mukaiset. Tältä pohjalta oli voimaannuttavaa lähteä kohti toista työpajaa ja suunnittelemaan ja hiomaan sen sisältöjä. Olimme Emilian kanssa tyytyväisiä ensimmäisen Hali-työpajan tulokseen!

6.2 Hali-hankkeen 2. työpaja. Palvelumuotoilun ymmärtäminen ja kiteyttäminen

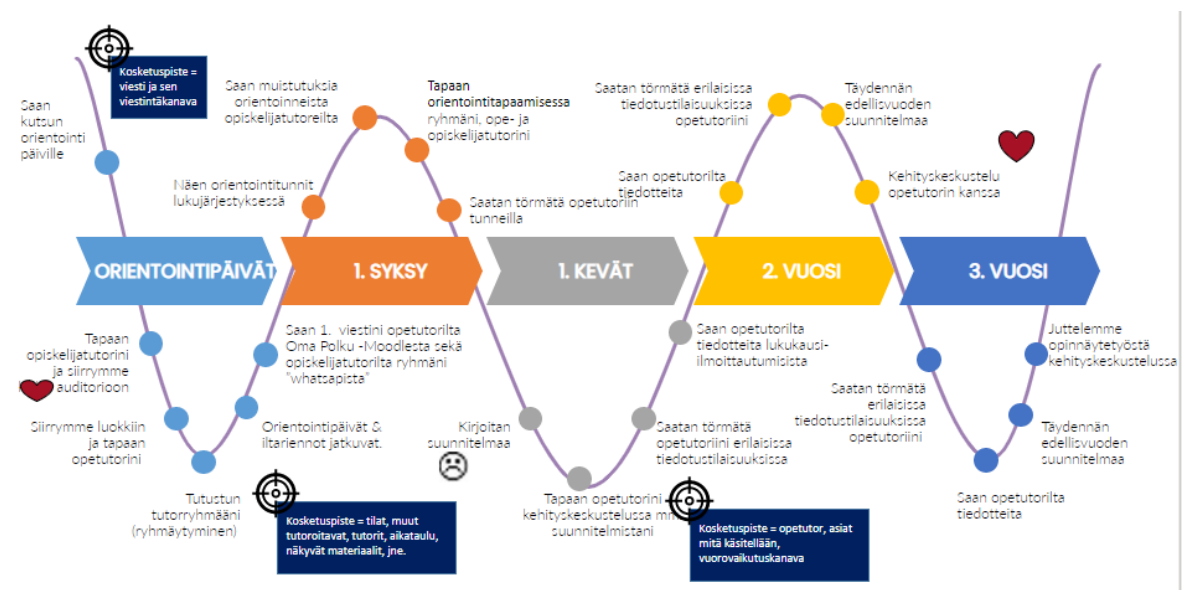
Hali-hankkeen toisessa työpajassa keskitytään kuvan 9. mukaisesti asiakkaan ymmärtämiseen ja kiteyttämiseen. Tämä on jatkoa Hali-hankkeen ensimmäisen työpajan sisältöihin, jotka on esitetty myös kuvassa 9. Tässä työpajassa pyrittiin löytämään jo konkreettinen tapa auttaa opiskelijaa.



Kuva 9. Hali-työpajan 1. ja 2. vaiheen sisällöt (Sarkkinen, Ursin 2021)

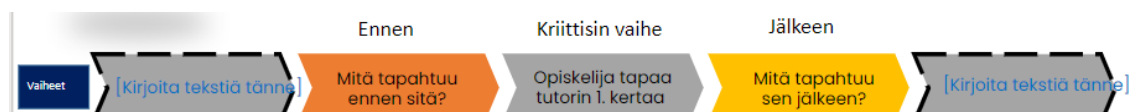
Työpajan alussa sen ohjaaja kiteytti edellisellä kerralla 26.4.2021 sisällöt ja siirryttiin hyvin vahvasti miettimään asiakkaan kokemuksia opintojen ajalta hyväksikäyttäen palvelupolku työkalua. Aluksi teetimme kokoavan harjoituksen ryhmäläisille, jossa heidän tuli jakaa

muille tehdyn haastattelun merkittävin ymmärrys. Tämä tehtävä kytki välitehtävän tulevaan pajatyöskentelyyn. Seuraavaksi ryhmät lähtivät työstämään välitehtävää, jossa heidän piti haastatella opiskelijaa ja täyttää empatiakanvas. Heidän tuli myös selvittää haastattelun avulla millainen kokemus opiskelijalla on ollut liittyen kunkin ryhmän kehittämissaasteeseen ja selvittää tätä kautta opiskelijan palvelupolun vaiheet ja kriittiset pisteet. Pääosa toisen Hali-työpajan työskentelystä meni tämän tehtävän tekemiseen ryhmissä. Ryhmät laativat kukin oman palvelupolkunsa peilaten sitä annettuun kehittämissaasteeseen ja määrittivät kriittisten vaiheiden kautta mahdollinen tapa auttaa ja ohjata opiskelijaa. Alla kuvassa 10 mallinnus opiskelijan tutorointipolusta opintojen eri vaiheissa.



Kuva 10. Mallinnus Hali-työpajan tutorointipolusta ja sen vaiheista eri vuositasoilla. (mukailen Sarkkinen, Ursin 2021)

Yllä olevan mallinnuksen kautta ryhmien oli helpompi lähteä mallintamaan opiskelijan tutorointipolkua huomioiden ryhmälle annettu kehittämissaaste. Suurin osa ryhmäläisistä oli tehnyt vähintään yhden opiskelijahaastattelun, jonka he jakoivat ensin omalle ryhmälle. Tämän jälkeen ryhmissä pyrittiin haastatteluiden perusteella tunnistamaan kehittämissaasteen mukaiset keskeiset kriittiset- ja hyvät opiskelija kokemukset ja sijoittamaan nämä palvelupolun eri vaiheisiin. Ryhmät pyrkivät tunnistamaan kriittisin vaihe palvelupolulta, sekä sitä edeltävä ja seuraava vaihe kuvan 11 mukaisesti. Tämän jälkeen ryhmät määrittivät kehittämissaasteen mukaiset kriittiset vuorovaikutuskohdat.



Kuva 11. Palvelupolun vaiheistus. (mukailen Sarkkinen, Ursin 2021)

Huomiot, joita ryhmät nostivat yhteiseen esitykseen omista havainnoistaan ja keskusteluistaan olivat hyvinkin yhteneviä riippumatta annetusta kehittämiskohteista. Tässä muutamia havainnoita vapaasti muokattuna ryhmien esityksistä:

- Opettajatutor on vahvasti läsnä 1. vuonna mutta toivotaan sen jälkeen vahvempaa läsnäoloa 2. ja 3. vk aikana
- Yhteisöllisyyden vahvistamista kaivattiin. Esimerkiksi yhteiset lukukausikohtaiset opintojen aloitukset
- Hyvinvointipalveluiden löytyminen ja niihin ohjaaminen on suhteellisen hyvässä ”mallissa”. Palveluista ja niiden mahdollisuuksista tulisi muistuttaa myöhemminkin
- Ohjauspalveluiden löytymiseen ohjataan vahvasti orientoinnin aikana. Myöhemmin jää tekemättä.
- Tulevaisuuden toiveikkuutta voisi vahvistaa yhteisöllisillä tapaamisilla ja vierailijoilla
- Oppimisen haasteiden taklaamisessa voisi kehityskeskusteluja sekä lisätä että aikaistaa.
- Elämän hallintataitojen vahvistuminen koettiin todella tärkeänä asiana ja osana työelämä taitoja. Mahdollisuus opiskella läpi opintojen.

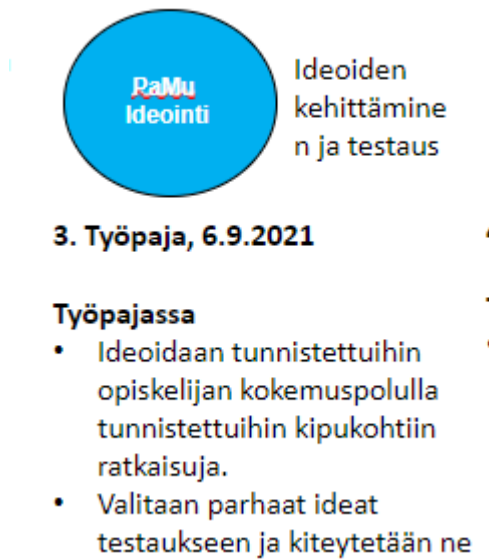
Seuraavassa työpajassa syksyllä 2021 vuorossa on ideointia sekä niiden kehittämistä ja testausta palvelumuotoilun keinoin. Ryhmille annettiin tehtäväksi miettiä mitä tuotettua kehitysideaa tai tapaa auttaa opiskelijaa voi kokeilla ennen syksyn työpajaa – millä tavoin voit auttaa opiskelijaa?

Kevään toisessa ja viimeisessä työpajassa oli osallistujien taholta havaittavissa väsymystä ja ei niin hyvää paneutumista ja sitoutumista Hali-työpajaa kohtaan. Monista ryhmistä puuttui runsaasti osallistujia ja joitakin ryhmiä jouduttiin yhdistelemään. Tästä kärsi edellisellä kerralla annetun tehtävän läpi käynti sekä keskustelut. Useista ryhmistä puuttui myös opiskelijajäsenet jolloin ”asiakkaan” lausunnot ja mielipiteet jäivät huomioimatta. Tämä oli Eliisan viimeiseksi jäänyt Hali-työpaja ja hänen tilalleen syksystä 2021 siirtyi Riina Iloranta.

6.3 Hali-hankkeen 3. työpaja. Palvelumuotoilun ideointi

Kuten edellä kirjoitin, niin kahdesta viimeisestä Hali-työpajojen ohjaamisesta vastuu siirtyi Riina Ilorannalle. Onneksi Riina saatiin resursoitua tekemään Hali-hankkeelle kaksi viimeistä Hali-työpajaa. Eliisa ja Riina olivat jo kesän 2021 aikana käyneet läpi työpajojen sisällön, tavoitteet ja syksyn työpajojen materiaalit. Eliisa oli hyvin pitkälti myös valmistellut syksyn työpajojen materiaalin. Riina oli ollut mukana Hali-työpajoissa jo keväällä 2021, joten hänen pystyi suhteellisen ”helposti” siirtyä jatkamaan Eliisan työtä kahden viimeisen pajan osalta.

Kolmannen Hali-työpajan sisältönä on Ideoiden kehittäminen ja testaus palvelumuotoilun keinoin. Työpajassa ideoidaan tunnistettuihin opiskelijan kokemuspoluilla oleviin kipukohtiin ratkaisuja ja valitaan ryhmässä parhaat ideat testaukseen ja kiteytykseen kuvan 12 mukaisesti.



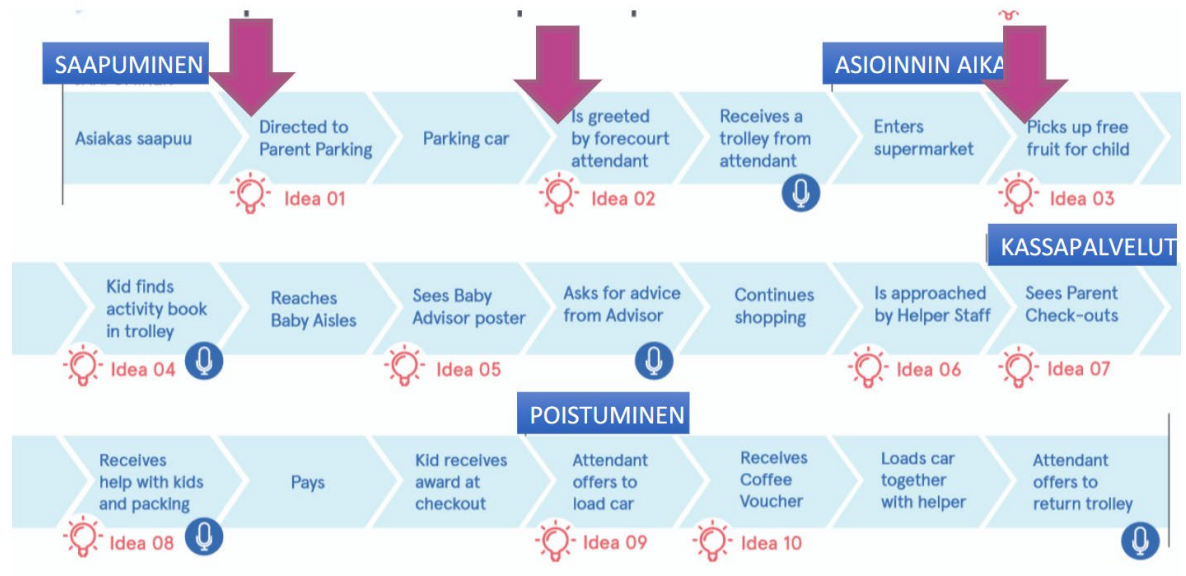
Kuva 12. Hali-hankkeen kolmannen työpajan kuvaus (Sarkkinen, Ursin 2021).

Koska edellisestä työpajasta oli kulunut jo useampi kuukausi, niin kolmas työpaja aloitettiin kertaamalla asioita, joita edellisissä työpajoissa oli käsitelty ja millaisia havaintoja oli tehty kunkin ryhmän osalta. Fasilitaattori nosti esille muutamia merkittäviä ymmärryksiä haastatteluista. Näitä oli muun muassa:

- Painotettu epäusko alaa ja tulevaisuutta kohtaan - koulun lopettaminen
- Opiskelijat keskustelevat huolistaan pääsääntöisesti keskenään ja kääntyvät vasta viimeisenä keinona koulun hyvinvointi- ja ohjauspalveluiden puoleen.
- Hyvinvointi- ja ohjauspalveluita ei tunneta
- Opiskelijan kuulluksi tuleminen on tärkeää

Keväällä ryhmät tekivät asiakasymmärryksen pohjalta asiakaskokemuspolkua ja hahmottivat sen kriittisiä vaiheista. Ryhmät pyrkivät myös kokeilemaan haluamaansa tapaa auttaa opiskelijaa, keinoa tai työkalua, joka mahdollisesti voisi toimia apuna tai kriittisen vaiheen tukena. Näistä alustuksista siirryttiin 3. työpajan sisältöön ja tavoitteisiin. Pedagogisesti oli erittäin tärkeää, että fasilitoija kertasi keväällä saatuja tuloksia ja tehtäviä. Näin ryhmille rakentui luontainen polku seuraavaan ideoivaan vaiheeseen. Kolmannessa työpajassa osa kevään työpajoihin osallistuneista ei jatkanut työpajakoulutusta syystä tai toisesta. Mukaan tuli myös uusia henkilöitä, jonka takia kertaus ja keväällä käytyjen materiaalien osoittaminen oli loppujen lopuksi tärkeää kaikille nyt pajoihin osallistuville. Valitettavasti muun muassa moni opiskelijaedustaja oli estynyt osallistumaan pajaan ja ryhmiä jouduttiin

osittain kokoamaan jälleen uudelleen. 3. Hali-työpajan keskiössä oli ryhmillä ideoida palvelupolkujen kriittisiin pisteisiin ratkaisuja. Tämän pohjalta ryhmät ryhmittelivät ideoitaan ja valitsivat niistä yhden, josta työstivät toimintamallikuvauksen seuraavaan Hali-työpajaan. Palvelumuotoilussa ideoinnin kautta pyritään synnyttämään muutama hyvä prosessia kantava idea. Pohjana on ymmärtää idea, johon ideoidaan ratkaisuja ja tämän kautta opitaan myös luopumaan ongelmasta kannattamattomista ideoista. Palvelumuotoiluprosessiin kuuluu ideoiden testaaminen, jossa opitaan ideasta ja asiakkaasta enemmän. Kuvassa 13 on esitetty mallinnus ideoinnista palvelupolun kriittisiin pisteisiin. Mallinnus oli liitetty työpajan materiaaleihin.

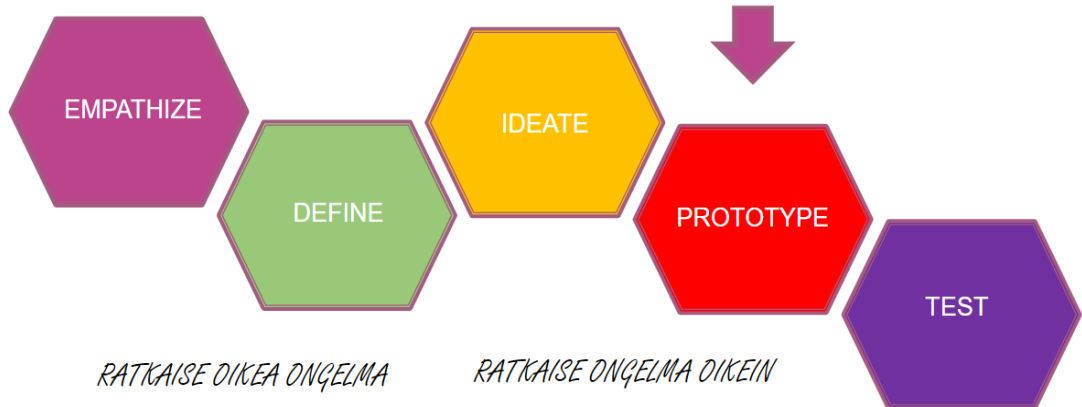


Kuva 13. Ideointi palvelupolun kriittisissä pisteissä (Ohtonen s.a., 2019.)

Työpajassa ryhmät ideoivat tekemänsä palvelupolun kriittisiin pisteisiin ratkaisuja. Fasilitaattori jakoi materiaalien kautta erilaisia työkaluja ja lähestymistapoja ideointiin muun muassa päivästä ideoinnin ajatusta. Ryhmät prosessoivat annettua tehtävää ensin yksilöllisesti, jonka jälkeen jatkoivat työskentelyä jakaen ideoitaan tukeutuen aivoriihiyöskentely malliin (brainstorming). Ideoinnin tukena ryhmiä ohjeistettiin käyttämään annettuja ryhmäkohtaisia kehittämishaasteita. Ideat vietiin Flingaaniin (työskentelyalusta) ”post-it” lapuina, jonka jälkeen ryhmäläiset teemoittivat ja nimesivät läheisesti toisiinsa liittyvät ideat. Ryhmiä kehoitettiin fasilitaattorin toimesta käyttämään ”Quick voting” menetelmää valittaessa esitettävät ja jatkokehittettävät ideat. Tässä menetelmässä kukin ryhmäläinen valitsee mieluisimman ja toiseksi mieluisimman idean merkitsemällä ne sydämällä. Tämän jälkeen merkinnät lasketaan yhteen ja 1-3 parasta ideaa lähdetään kehittämään eteenpäin ja testataan seuraavassa vaiheessa. Ryhmät esittivät työpajan lopuksi valitsemansa ideat muille työpajaan osallistujille.

Seuraavassa Hali-työpajassa 4.10. siirrytään palvelumuotoilussa Stanfordin mukaisessa prosessissa (kuva 14.) kehittämisvaiheeseen (prototype).

DESIGN THINKING PROSESSIN VAIHEET – STANFORD



Kuva 14. Design thinking prosessin vaiheet Standfordin mukaan (mukaillen Iloranta s.a.)

Ennen seuraavaa työpajaa ryhmien tulisi testata ideoitaan käyttäjien (opiskelijat) kanssa sekä visualisoimaan ja konkretisoimaan idea haluumallaan tavalla. Ryhmäläisiä ohjeistettiin ottamaan käyttäjiltä palautetta ja heidän tulisi pyrkiä dokumentoimaan ideoiden konkretisoinnit. Kuvan 15 mukaan Hali-työpajassa 4.10. ryhmien pitää olla valmiita esittämään ja jakamaan parhaimmat ideat osallistujien kanssa. Tavoitteena on, että kaikki oppivat ideoista ja tulevat kehittämään tutoropettajuutta tukemaan entistä paremmin opiskelijan ja Haaga-Helian yhteisön hyvinvointia ja jaksamista.



Kuva 15. Hali-työpajan siirtyminen vaiheesta 3. välitestauksen kautta Hali-työpajaan 4 ((Sarkkinen, Ursin 2021)

6.4 Hali-hankkeen 4. työpaja. Palvelumuotoilun kehittäminen

Kuvan 13 mukaisesti 4. Hali-hankkeen työpajassa ryhmät esittivät ja jakoivat parhaimmat ideat muiden työpajaan osallistuvien kanssa. Työpajaan osallistui lähes kaikki työskentelyyn osallistuneet. Tämä kuvasti positiivista mielenkiintoa prosessia ja sen tekemisiä ja tuotoksia kohtaan. Tästä tietysti olin erittäin tyytyväinen Hali-työpajojen ideoijana ja Hali-hankkeen kautta niiden mahdollistajana. Fasilitaattori ja havainnoija toimivat ryhmien esitysten tukena sekä jakoivat puheenvuoroja esitysten jälkeen sekä esittivät itse täydentäviä kysymyksiä annetusta aiheesta.

Työpajan alussa Poreen kaksi työpajaan osallistunutta opiskelijaa kertoivat aiheesta ”Mitä kuuluu tällä hetkellä restonomiopiskelijoille”. Esityksessä nostettiin esille muun muassa ohjauksen tarpeellisuutta elämänhallinnallisissa asioissa sekä ajanhallinnassa. Opintojen siirtyminen kontaktiopetukseen on innostanut opiskelijoita sekä opinnoissa että sosiaalisissa suhteissa opiskelijayhteisön sisällä. Esityksessä nostettiin myös huoli niistä opiskelijoista, jotka ollaan ”hukattu” koronan myötä ja niistä, jotka jatkavat opintojaan mieluiten etänä? Opiskelijat ovat osallistuneet erittäin aktiivisesti sekä Poreen että Helgan järjestämiin tapahtumiin. Viimeisenä esityksessä nostettiin esille Haaga-Helian hyvä ohjauksellinen tuki ja sen hyvä saavutettavuus. Opiskelijat toivoivat esityksessään, että Hali-hankkeessa ja sen työpajoissa kehitettyjä matalan kynnyksen ohjaustyökaluja hyödynnetään Haaga-Heliassa mahdollisimman laajalla rintamalla. Ohjauksellisia menetelmiä tulee muutosten mukaan jatkuvasti kehittää sekä opiskelijoiden että ohjaukseen osallistuvien henkilöiden jaksamisen ja hyvinvoinnin tueksi. ”Ei jätetä Halia vain tähän”!

Luvussa 7. tulen esittämään Hali-hankkeen tutortyöpajan tuloksia. Käyn läpi jokaisen ryhmän kehittämishaasteen tuotokset ja ideat sekä pohdin niiden ohjauksellista sisältöä.

7 Halin työpajojen tulokset

Tässä luvussa käsittelen palvelumuotoilun keinoin toteutetuista neljästä Hali-työpajoista kevään ja syksyn 2021 välisenä aikana. Työpajoihin osallistuivat Haaga-Helian- ja Laurean ammattikorkeakoulujen Hali-hankkeeseen liittyviä asiantuntijoita, opiskelija- ja opettajatutoreita sekä opiskelijajärjestö Helgan ja paikallisten opiskelijayhdistysten Hepon (Porvoo) ja Poreen (Haaga) opiskelijoita. Mukana oli myös Haaga-Helian ammattikorkeakoulun hyvinvointi asiantuntijoita. Osallistuja jaettiin seitsemään ryhmään siten, että jokaiseen ryhmään pyrittiin löytämään henkilöitä, jotka edustivat sekä ohjauksellista osaamista, hyvinvoinnin asiantuntijuutta, että asiakasta (opiskelijat). Ryhmille annettiin kehittämissaaste, jotka oli laadittu työpajoista vastaavien toimesta (Sarkkinen, Ursin) keväällä 2021 työpajojen kehittämisen yhteydessä. Kehittämishaasteiden tarkemmat sisällöt löytyvät luvusta 5.2. ja 5.3. Viitataan ja nostan asiayhteyden tarpeen mukaan esille työpajojen kontakteissa esitettyihin muihin ryhmien tuotoksiin kuten Flingaan (verkossa oleva työskentelyalusta) tehtyjä tehtäviä.

7.1 Ryhmä 1. Opettajatuutorin lähestyttävyyden ja yhteyden luominen

Ryhmä oli työstänyt jo aiemmissa työpajoissa palvelupolkua ja hakenut sieltä kriittisiä pisteitä opiskelijan ja opettajatutorin lähestyttävyyteen ja yhteyden luomiseen kuvan 16 mukaisesti.



Kuva 16. Ryhmä 1. Hali-työpajan palvelupolun kuvaus. Opettajatuutorin lähestyttävyyden kuvaus (Juvonen, Sarkkinen, Ursin 2021).

Ryhmä pyrkii kuvaamaan kuvassa 14. opiskelijan polun yhteisvalinnasta ja pääsykokeista opiskeluun 3,5 vuodeksi, valmistumiseen ja edelleen aktiiviseksi alumniksi. Suuri riski on pudota ryhmästä 1. aktiivisen fuksivuoden jälkeen.

Flingassa ryhmä nosti esille useista aiheeseen liittyviä hyviä ehdotuksista. Näitä olivat muun muassa erityyppisiä ja eri ajankohtiin sijoitettavia tapaamisia sekä yksilö- että ryhmä tasolla. Ryhmä ideoi vahvasti myös, että opettajatuutorin tulisi olla mukana ryhmän opetuksessa heti 1. periodin aikana. Tällöin molemmat osapuolet tutustuisivat paremmin toisiinsa ja kevään tutorkeskustelut olisivat luontevampia. Ryhmä toi esille myös Voima-hankkeessa testissä olevan fiilismittarin hyödyntämisen tutoroinnin ja ohjauksen työkaluna. Tärkeimpänä ideana ryhmä päätti testauttaa opiskelija haastatteluna opettajatuutorin kahvihetkeä 2- ja 3. vuosikurssien opiskelijoille lukuvuosien alussa. Kysely herätti kysymyksiä ja pohdintoja aiheesta kuten mitä siellä käsiteltäisiin, olisiko pakollinen vai vapaaehtoinen ja entä jos ei tule muita opiskelijoita? Ryhmä sai ideaansa kuitenkin varovaisen hyväksynnän opiskelijoilta. Tarve kahvihetkille kuitenkin vahvistui ja täsmentyi keskusteluiden aikana: ”Puolipakollinen”, jotta aktivoi osallistumaan. Sisältöön konkreettisia asioita, kuten opintojen rakenne ja eteneminen, opinnäytetyöasiasa, restonomin ammatti-identiteettiä ja omien suuntautumisten pohdinta ja vahvistaminen sekä ”parviällyn” aktivointi ja hyödyntäminen.

Ryhmää pohditutti esityksessään, miten koulutus uudistus muuttaa tutorointia ja ohjausprosessia Haagan kampuksella. Ryhmän mukaan mitä itsenäisempiä valintoja opiskelijoilta odotetaan, sitä enemmän he tarvitsevat tukea toisiltaan, opettajilta ja ohjaajilta koko opintojen ajan. Ryhmä kysyi esityksensä lopuksi vielä kuulijoilta, miten uusi ohjauksen malli vaikuttaa tällä hetkellä opettajatuutorin tarjoamaan tukeen sekä kuka kutsuu koolle 2. ja 3. vuoden ryhmät sparrauskahville ja kuka näistä vastaa?

Ryhmän idea vietiin Haagan kampuksella heti toteutukseen ti 26.10. jolloin 2. ja 3. vuoden opiskelijoille järjestettiin yhteinen kahvi- ja infotilaisuus Haagan Valopihalla. Tilaisuuden aluksi yksikön johto toivotta opiskelijat tervetulleiksi kontaktiopetukseen kampukselle. Tämän jälkeen ryhmien opettajatuutorit ottivat omat tutorryhmänsä haltuun ja veivät ryhmät luokkiin keskustelemaan tulevista opinnoista. Tutoropettajille annettiin sangen vapaat kädet valita tapaamisen aiheet kunkin ryhmän tarpeet ja intressit huomioiden.

7.2 Ryhmä 2. Yhteisöllisyyden vahvistaminen ja yksinäisyyden vähentäminen osana tutorointia.

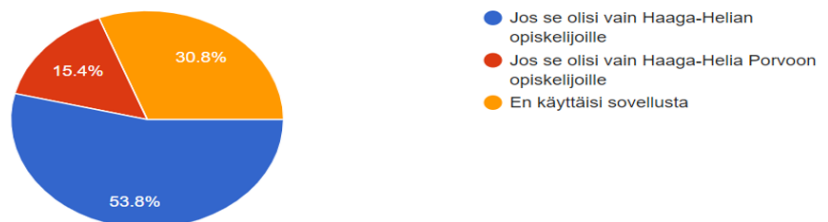
Tässä kehittämishaasteessa ryhmä käsitteli sekä opiskelija vastuututoreiden ja opettajatu-
toreiden toimintaa annetun aiheen puitteissa. Flingassa ryhmän vahvimmat ajatukset oli-
vat muun muassa opiskelijatutoroinnin ajan pidentämistä, kaverisovelluksen kehittämistä
tutoroinnin ja yhteisöllisyyden tueksi sekä paremman molemmin puolisen tuntemisen
mahdollistaminen opintojen aikana.

Neljännessä työpajassa 2. ryhmä esitti omia ehdotuksiaan annetusta kehityshaasteesta.
Näitä olivat muun muassa järjestelmällinen yhteyden pito omaan ryhmään sekä yhteisin
tapahtumin että yksilöllinen yhteydenpito. Ryhmä esitti, että opettajien ja ohjaajien tulisi
olla enemmän tietoisia Helgan ja paikallisten opiskelijayhdistysten toiminnasta. Tämä syn-
nyttäisi monimuotoisempaa tietoisuutta opiskelijoiden ohjauksellisista ja yhteisöllisistä tar-
peista. Ryhmä 2. esitti yhdeksi kehityshaasteen ratkaisuksi Kaverisovellusta
(<https://www.kaverisovellus.fi/kaverisovellus>.) Tätä alustaa oli esitelty ja tehty kysely Por-
voon kampuksen Pomo RM1 ryhmälle kuvan 17 mukaisesti

<https://www.kaverisovellus.fi/kaverisovellus> Haaga-Helian opiskelijoille

- Esitelty jo Porvoon kampuksella /HePo
- Kysely Pomon RM 1 edellä oleviin aiheisiin liittyen.

Käyttäisin sovellusta
13 responses



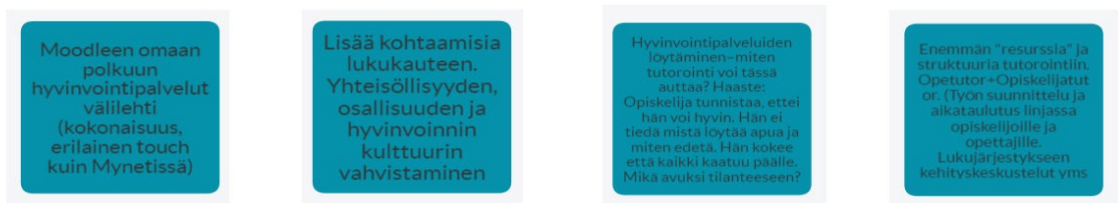
Kuva 17. Kysely Porvoon kampus Pomo RM1 kysely: Käyttäisin Kaverisovellusta jakauma n= 13. (Moilanen 2021)

Kuten kyselyn tuloksesta voi havaita, niin kyselyyn osallistuneista opiskelijoita (n=13) olisi 53,8% valmiita käyttämään sovellusta, jos se olisi suunnattu vain Haaga-Helian opiskeli-
joille. 15,4% vastanneista opiskelijoista voisi käyttää sovellusta, jos se olisi suunnattu vain
Haaga-Helian Porvoon kampuksen opiskelijoille. Kyselyyn vastanneista 30,8% ei käyttäisi
sovellusta. Sovelluksen pääperiaatteena on mahdollistaa uusien kavereiden löytäminen

ohjelmaan syötettävien tietojen avulla. Ohjelma toimii myös jo kaverisuhteessa olevien henkilöiden viestimiskanavana.

7.3 Ryhmä 3. Hyvinvointipalveluiden löytyminen. Miten tutorointi voi tässä auttaa?

Ryhmä 3 Innovoi ja jakoi hyvin innokkaasti ideoitaan 6.8.2021. Flingassa. (Liite 1.) Ryhmä nosti esille tärkeinä ideoinaan muun muassa hyvinvointipalveluista viestimisen tärkeyttä Haaga-Helia tasolta kampus tasolle ja sen eritoimijoille. Viestinnän tulee olla kahden suuntaista ja säännönmukaista. Viestinnässä tulee käyttää harkitusti parhaita viestintäkanavia huomioiden viestin sisältö ja kohden. Viestintää edesauttaa avoin ja ymmärtävä ilmapiiri ja yhteisö. Kuvassa 18 kolmas ryhmä nosti ideoinnista neljä eniten saanutta kehityskohdetta.



Kuva 18. Ryhmä 3:n neljä eniten ääniä saanutta kehittämiskohdetta (Ketolainen 2021)

Ryhmä haastatteli opiskelijoista annetun kehittämishaasteeseen liittyen (n=2). Opiskelijoiden mielestä tietoa hyvinvointipalveluista löytyy hyvin, mutta kynnys avun hakemiseen voi olla korkea. Opiskelijatutor voi antaa hyvin vertaistukea vaikka omien kokemusten pohjalta (kriittisyys). Opiskelijoilla oli hyviä kokemuksia YTHS:n palveluista vuoden 2020-2021 ajalta. Tärkeänä ryhmä ja haastateltavat pitivät eri kanavien kautta tehtävästä hyvinvointipalveluiden jatkuvasta viestimisestä sekä opettajatutorin ohjauksesta hyvinvointipalveluiden pariin. Moodlessa oleva viestintä hyvinvointipalveluista nähtiin huonona. Sen sijaan ryhmien OmaPolku sivuille viety viestintä meileinä tavoitti opiskelijat hyvin. Poreen epidemia ajan toimintaa kiiteltiin monipuoliseksi huomioiden rajoitusten aiheuttama hankaluus tilaisuuksien järjestämisessä. Tärkeää oli huomata, että kun ryhmä ja ryhmän kanssa toimivat tutorit ja ohjaajat tuntevat toisensa, on vertaistuen ja avun kohdentaminen helpompaa – ”jos ei tunne, ei osaa auttaa”. Näiden lisäksi otettiin kantaa vielä siihen, että oikeanlainen hyvinvointipalveluista viestittäminen voi tuoda Haaga-Helian ammattikorkeakoululle lisää hakijoita.

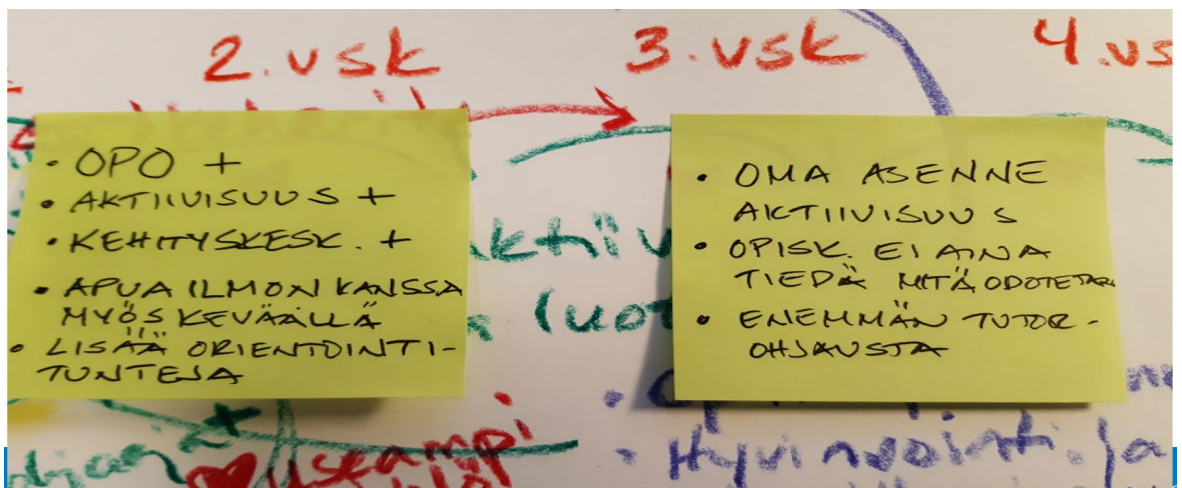
Ruokatuoannon 2. vuosikurssin opettajatutorit järjestivät ryhmälle tiimiytymis-illan 10/2021. Idea sai alkunsa ”tervetuloa kampukselle” tutortunnin yhteydessä 26.10.2021.

Tapahtuman järjestelyistä vastasivat pääsääntöisesti ryhmän opiskelijat. Ryhmä kiitteli opettaja tutoreita tilaisuuden mahdollistamisesta ja aktiivisesta kannustamisesta. Illan aikana käytiin hyviä keskusteluja rennossa ilmapiirissä ja vaihdettiin kokemuksia esimerkiksi Korona-ajan jaksamisesta ja työharjoittelusta. Tällaiset vastaavat ryhmän- ja opettajatutoreiden väliset kohtaamiset nähtiin tärkeinä tapahtumina opintojen ohessa. Tapahtumissa ylläpidetään tärkeää jaksamisen ja hyvinvoinnin osatekijää – yhteisöllisyyttä.

7.4 Ryhmä 4. Ohjauspalveluiden löytäminen ja rohkeus tarttua apuun.

Ryhmä 4 eteni omassa työskentelyssään Hali-työpajojen prosessin mukaisesti. He pohtivat opiskelijan opintopolun rakennetta ja sen kriittisiä kohtia eri vuosikurssien yhteydessä.

Flinga työskentelystä voi nostaa muutamia ideoita, joita ryhmä lähti työstämään eteenpäin. Näitä olivat muun muassa seuraava huomioida. Ohjauspalveluiden aktiivinen markkinointi läpi opiskelijan opintoajan. Hyödynnetään paremmin teemoitettuja work shoppeja opintojen eri vaiheissa ja ohjataan niitä kaikkien vuosikurssien opiskelijoille. Tutori verkostoituu aktiivisesti ohjauspalveluiden tuottajien kanssa yli kampus rajojen ja hyödyntää verkostoja omassa tutorohjauksessaan. Opettajatutorit tunnistavat ryhmän ja sen yksilöiden ohjaukselliset tarpeet ja ohjaavat opiskelijoita näiden palveluiden piiriin kuvan 19 mukaisesti.



Kuva 19. Ryhmä 4. Hali-työpajojen tuotoksia ja esitys (Niemi 2021)

Kuvan 19. mukaisesti ryhmä 4. nosti ryhmän kehittämishaasteesta ideoista mahdollisesti toteutukseen suuremman panostuksen tutorohjaukseen ja kontakteihin lukuvuosi-kohtaisesti. Haasteena on se, miten ohjaaja tai tuutori tunnistaa ne, joille ohjausta tulisi panostaa? Ryhmä 4. esitti myös kiteytyksenä annettuun haasteeseen, että kaikissa ohjauksellisissa haasteissa ja mahdollisuuksissa tulee toimia mahdollisimman nopeasti auttaakseen

opiskelijaa löytämään sen hetkiseen tarpeeseensa oikean asiantuntijan. Ryhmä esitti myös vahvasti ohjaukseen ja opetukseen liittyvien henkilöiden parempaa ohjaus- ja hyvinvointipalveluiden tuntemista Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa.

7.5 Ryhmä 5. Tulevaisuuden toiveikkuus ja sen vahvistuminen osana tuutorointia.

Ryhmä 5. paneutui annettuun kehittämishaasteeseen innolla, sillä ryhmässä oli mukana Haagan kampuksella eri rooleissa toimivia henkilöitä. Aiheeseen tutustuttiin mielenkiinnolla eri näkökulmista. Kehittämishaasteen keskiössä on opiskelijan toivo tulevaisuudesta ja miten opiskelijan näkemystä ja toivoa tulevaisuudesta työmarkkinoilla voidaan tukea opintojen aikana eri toimijoiden puolesta?

Ryhmä 5. kuvasi kehittämishaasteen teeman opiskelijapolusta kuvan 20. mukaisesti.



Kuva 20. Ryhmä 5. kuvaus opiskelijapolusta annettuun kehittämishaasteeseen (Tarhanen 2021).

Kuvatussa palvelupolussa opiskelijapolun vaiheet jaetaan neljään eri osaan ja avataan kunkin vaiheen kosketuspisteet. Ryhmä 5. esitti viisi ideaa opiskelijan opintopolun kriittisten vaiheiden huomioimiseksi.

- Opintosuoritusten seuraaminen ja reagointi: Haagassa on olemassa tähän hyvät rakenteet ja verkostot kuten jo ryhmä 4. tuloksissa kerrottiin. Seurataanko vain opintojen edistymistä vai ollaanko aidosti kiinnostuneita kokonaisvaltaisen opiskelijan hyvinvoinnista. Hyvinvoinnin ja jaksamisen avulle myös opintosuoritukset etenevät määritellyllä tavalla.
- Kysely kurssi-ilmoittautumisen yhteydessä: Ennakoivalla oteella voidaan opiskelijan kanssa käydä ohjauskeskustelu, järjestää kysely tai hyödyn-

tää AOKK:n kehittämää opiskelijoiden ”tunnemittaria”, jolla kyetään määrittelemään opiskelijan opiskeluihin kohdistuva motivaatiotaso ja jaksaminen kyseisellä hetkellä. Ennakoinnin avulla tarvittavaa ohjausta voidaan jo ennalta kohdistaa sellaiseen opiskelijaan, joka sitä tarvitsee opinnoissa jaksamiseen ja kurssien suorittamiseen.

- Välittämisen ilmapiiri, yksin ei tarvitse pärjätä: tämä ajatus istutetaan Haagan kampuksen kulttuuriin ja identiteettiin ja se tulee ilmi luontaisesti hyvinvoinnista ja jaksamisesta viestittäessä.
- Puhumisen kulttuurin vahvistaminen: sanoitetaan opetuksessa olevia orientoivia materiaaleja oikein ja luodaan uutta.
- Liikennevalomalli: tässä mallissa lähtökohtana on, että kaikki eivät kykene sanoittamaan tuntemuksiaan niin kun muut ryhmän jäsenet. Liikennevalomallissa hyödynnetään värikoodeja vihreä, keltainen ja punainen, joiden avulla tilannekohtaisia tunnetiloja voi tiedustella kepeämmin. Mallia on testattu luokissa ja esimerkiksi oppinäytetyöohjaus- tilanteissa.

Tulevaisuuden toiveikkuuden kehittämishaasta kohdistui hyvin oleellisesti vallalla olevaan Korona-epidemia aikaan ja sen vaikutuksiin opinnoissa sekä tulevaisuuden kuvaan opiskelijan näkökulmasta katsottuna. Ryhmä tunnisti opettajan ja ohjaajan suuren vaikutuksen siihen, miten opiskelija käsittelee omaa tulevaisuuden kuvaansa ja siitä, miten opinnot edesauttavat asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Myös opintojen yhteydessä vaikuttavilla ryhmillä ja yhteisöllisyydellä on suuri vaikutus opiskelijan hyvinvointiin ja jaksamiseen sekä tulevaisuuden toiveikkuuden jäsentymiseen.

7.6 Ryhmä 6. Oppimisen haasteiden taklaaminen ja usko omaan kykyihin

Flingassa ryhmä 6. ideoi haastettaan monesta eri näkökulmasta muun muassa voisiko Elämänhallintakursseja lisätä opetustarjontaan? Voidaanko järjestää enemmän Alumnivierailuita opetuksen rinnalle ja tukemaan opetusta ja kurssitehtävien aiheiden haltuun ottoa? Järjestetään viikoittaisia tapaamistunneita ryhmän jäsenille, joita voi fasilitoida joko ryhmäläinen tai ohjaaja/tutori.

Ryhmä haastatteli sen opiskelijajäsentä empatiakartan pohjalta. Kuvassa 21 on esitettyä opiskelijajäsenen vastaukset yhden empatiakartan avulla esitettyihin kysymyksiin.



Kuva 21. Ryhmä 6. tekemä opiskelijahaastattelu Empatiakartalle ((Hynninen, Sarkkinen, Ursin 2021).

Ryhmä teki kolme empatiakartta haastattelua, joista kuvan 19. lisäksi huomioiksi voi nostaa opiskelijan huolen oman ajankäyttö suunnitelman toteutumisesta ja opintojen etenemisestä. Eräänä haasteena opiskelija kokee pelon valmistumisesta sekä sen jälkeisestä työn löytymisestä ja turvallisuudesta. Myös opiskelijan tunne ja ajattelu sektorissa oli esitetty ajatus ”miten opiskellaan”, joka liittyy läpi opintojen tapahtuvaan opiskelutekniikoiden opettamiseen.

Esityksessään 4. työpajassa ryhmä 6. kiteytti tuloksiksi kolme kohtaa.

- **Kehityskeskustelut** tulisi pitää mahdollisesti kahdessa vaiheessa, joista ensimmäinen pidettäisiin jo syksyllä mahdollisesti periodilla 2. Tämä edesauttaisi opiskelijan opintopolun tuntemista ja valmistaisi opiskelijaa valitsemaan suuntautumistaan tukevia opintopolkuja/kursseja. Myös opiskelijan ja tutoropettajan tuntemus toisistaan paranisi, jolloin myös kynnys kontaktoida alentuisi molemmin puolin.
- Toisena ideanaan ryhmä 6. esitti ajatuksen siitä, että opettajatutor kävisi **tavoitekeskustelun** jokaisen ryhmäläisen kanssa ennen suuntautumisopintojen alkua. Tällä pyritään varmistamaan suuntautumisopintojen tiedostettu sisältö opiskelijalle sekä muut suuntautumisen lisäksi tarjottavat omaa oppimista tukevat kurssit esimerkiksi 3AMK-, kesäopinnot- ja virtuaaliopinnot.
- Kolmantena kehittämishaasteen ehdotuksena ryhmä esitti erilaisten toteutusmahdollisuuksien mahdollistamista erilaisissa opiskelutilanteissa

oleville opiskelijoille myös huomioiden opiskelijan vahvuudet ja kriittiset kohdat suorittaa opintoja -> yksilöllisten opintopolkujen parempi mahdollistaminen. Tämä edellyttää entistäkin tukevampaa tutor- ja ohjausotetta opiskelijasta läpi opintojen. Kyse tässä ehdotuksessa on myös lisäresurssien käyttämisestä ohjaukseen. Tämän mallin mukaisesti voidaan kuitenkin pienentää riskiä siitä, että opiskelija ei suoriudu annetussa aikataulussa opinnoistaan ja epävarmuus valmistumisesta kasvaa.

7.7 Ryhmä 7. Elämönhallintataitojen vahvistaminen – miten tutorointi voi tässä auttaa?

Ryhmä 7. oli hyvin aktiivinen ja tuotti runsaasti dokumenttia muun muassa empatiakartan pohjalta tehtyihin haastatteluihin, joissa pyrittiin lisäämään asiakkaan (tässä opiskelijan) tarpeiden tuntemista ja tunnistamista. Empatiakartan pohjalta ryhmä 7. tuotti runsaasti aineistoa Flingaan 3. työpajan yhteydessä. Flingan ideoista, jotka myöhemmin valittiin toteutuksen ja esitykseen kiteytän muutamia ryhmäläisten esittämiä ajatuksia pohjaten annettuun kehittämishaasteeseen

- Elämönhallintataidot integroidaan enemmän opintojaksojen teemoihin ja huomioidaan asioiden käsittelyssä esimerkiksi jaksamista ja hyvinvointia työelämässä.
- Elämönhallintaa voi tukea sosiaalisessa verkossa jakamalla opiskelijoille hyviä asiantuntija vinkkejä ja linkkejä erialisten aineistojen pariin.
- Tutoropettajan tapaaminen mahdollisimman helpoksi ja matala kynnykseiseksi esimerkiksi "Pop Up" piste päivystys omalle ryhmälleen.
- Vertaistukiryhmä toiminnan kehittäminen osaksi hyvinvointikulttuuria Haaga-Helian ammattikorkeakouluun. Opiskelijoiden vertaistuen kehittäminen ja tukeminen.
- YTHS uutena hyvinvointipalveluiden toimijana ottaisi paremman otteen annettavien palveluiden mahdollistajana. Yhteistyö kampuksen ja YTHS:n toimijoiden välillä.
- Ajankohtaisten asioiden tiedottaminen ryhmälle muun muassa erilaisista opintoihin ja harrastustoimintaan liittyvistä tapahtumista.

Ryhmä 7. esitti viimeisessä Hali-työpajassa neljä kehittämishaastetta tukevaa työpajojen aikana tehtyjen testailuiden kautta syntyneitä ideoita:

- Henkistä ja taloudellista tukea opiskelijajärjestöiden (Helga, Pore ja Hepo) toimintaan. Opiskelijajärjestötoiminnan kautta voidaan vahvistaa

kampusten yhteisöllisyyttä, opiskelijoiden sosiaalisen elämän aktivoimista opintojen aikana. Tällä myös vaikutus opintojen jälkeiseen hyvinvointiin.

- Elämäntaitokursseja enemmän tarjolle. Näiden kurssien pitäisi olla laajempia kuin 1 op. sekä niistä voisi muodostua laajempi kronologinen ja aihepuitteinen kokonaisuus. Elämäntaitokurssien vaikutus arkipäiväiseen toimeen tulemiseen sekä tulevaisuuden suunnitteluun -> vaikutukset työelämässä jaksamiseen ja oikeiden elämän suuntaviivoihin vaikuttavien päätösten tekeminen.
- Tutoropettajuus ja sen osuus ohjaustoimintoihin on muuttumassa. tulevasta mallista huolimatta, opiskelijoiden elämänhallinnan tukeminen lisääntyy sekä nuoriso- että aikuisopetuksessa. Näiden lisäksi tulevaisuudessa vielä korostuu maahanmuuttaja taustaisten ja uraa vaihtavien henkilöiden elämänhallinnan tukeminen.
- Haaga-Helion viestinnän uudistaminen, joka mahdollistaa muun muassa paremman hyvinvointiin ja jaksamiseen liittyvän materiaalin löytämisen uusilta viestintäalustoilta.

8 Johtopäätökset ja kehittämisehdotus

Tässä luvussa käsitellään kehittämistyön tuloksia, esitellään kehittämistyön johtopäätöksiä sekä arvioidaan niiden mahdollisuutta tukea olemassa olevaa Haagan kampuksen tutorohjauksen mallia.

Tämä kehittämistyön luku kokoaa Opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämän Hali-hankkeen rahoituksella tehdyn palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutetuissa tutorohjauksen työpajoissa saatujen ohjauksellisten ideoiden tulokset. Arvioin edellisessä luvussa seitsemältä ryhmältä saatujen kehittämishaasteiden tuloksia ja niiden mahdollisuutta edesauttaa matalankynnyksen ohjauksellisia toimintamalleja ja työkaluja osana opettajatutorointia Haagan kampuksella.

8.1 Hali-työpajojen työskentely

Ryhmät työstivät annettuja kehittämishaasteita (kts. luku 5.2.) neljässä palvelumuotoilun lähestymistavalla toteutetussa työpajassa ja näiden välisenä ajankohtina kevästä 2021 - syksyyn 2021. Mukana työpajoissa oli vaihtelevasti 30 osallistujasta 40 osallistujaan. Työpajatyöskentelyyn kutsutut edustivat tutoropettajia, opiskelijoita, hyvinvoinnin ammattilaisia kahdelta Haaga-Helian kampukselta, Haaga ja Porvoo, sekä Laurean ammattikorkeakoulun restonomiohjelman henkilökuntaa.

Työpajoihin kutsuttujen henkilökuntaan kuuluvien tuntiresurssit oli etukäteen sovittu kunkin esihenkilön kanssa ja ne oli mitoitettu sekä työpajatyöskentelyyn menevien tuntien osalta että työpajojen välillä tehtävään työskentelyyn. Opiskelijajäsenet eivät saaneet osallistumisestaan rahallista korvausta.

Tutorkoulutuksen mahdollistajina, sisällön tuottajina ja fasilitaattoreina toimivat palvelumuotoilun asiantuntijat Eliisa Sarkkinen (kevät 2021) ja Riina Iloranta (syksy 2021). Tämän kehittämistyön kirjoittaja toimi työpajoissa ja niiden sisällön ja kehittämishaasteiden suunnittelijana Hali-hankkeesta vastaavan roolissa. Työpajojen toteutusprosessi noudatteli palvelumuotoilun lähestymistavalla tuotettua sisältöä, joka eteni ennalta laaditun prosessisuunnitelman mukaisesti. Työpajoja alettiin suunnittelemaan hyvin nopeasti keväällä 2021 kirjoittajan ja Eliisa Sarkkisen toimesta. Tavoitteena oli, että työpajoissa tuotettavia matalankynnyksen tutortyökaluja ja ohjauksellisia oivalluksia voitaisiin viedä välittömästi käytäntöön johtuen Korona-epidemian vahvasta vaikutuksesta opiskelijoiden jaksamiseen ja hyvinvointiin keväällä 2021. Nopealla aikataulun avulla oli tarkoituksena myös tuottaa ohjauksellisia työkaluja ja ideoita tutorohjaukseen ja orientointiin alkaville uusille restonomi

opiskelija ryhmille syksylle 2021. Työpajojen sisältöihin ja ryhmille ohjattuihin kehittämissaasteisiin haettiin ajankohtaisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta hyvinvoinnin asiantuntijoilta ja Haagan kampuksen tutoroinnista vastaavalta henkilöltä sekä osalta opinto-ohjaajista. Myös tutorkoulutuksesta vastaavilla oli pitkä ammatillinen kokemus ohjauksesta ja opetuksesta.

8.2 Yhteenveto Hali-työpajojen tuottamista ryhmäkohtaisista ideoista ja tulosten arviointia

Työpajoihin osallistuneet henkilöt tuottivat pääsääntöisesti hyvin sisältöä annettuihin tehtäviin. Osallistujat olivat hyvin mukana järjestetyissä työpajoissa, vaikkakin kevät ja syksy oli opettajatyön kannalta hyvinkin kiireistä aikaa. Työpajat toteutettiin palvelumuotoilun lähestymistavalla toteutetuilla sisällöillä. Ensimmäisessä työpajassa oli tarve selvittää, kuinka moni työpajoihin osallistuvista tunsi palvelumuotoilun lähestymistapaa kehitettävään asiaan sekä palvelumuotoilun työkaluja. Lähes kaikille osallistuvilla palvelumuotoilu oli tavalla tai toisella tuttua ja suuri osa hyödynsi sitä omassa opetuksessaan. Tämä helpotti suuresti työpajojen suunniteltua ajankäyttöä ja sisältöjä ja pääsimme suoraan työstämään työpajojen kehittämishaasteita.

Ensimmäisen ryhmän ”opettajatutorin lähestyttävyyden ja yhteyden luominen” kehittämissaasteen ytimessä oli opettajatutorin ymmärtäminen opiskelijan koko opintopolun sisällöstä ja sen eri vaiheista. Tärkeää on tuntee tutoroitava ryhmä ja sen opiskelijat, jotta lähestyttävyyden ja yhteyden luominen on molemmille osapuolille mahdollisimman helppoa ja matalankynnyksen lähestymisen mahdollisuuden. Ryhmän kehitysideana oli järjestää omalle tutorryhmälle tutortapaaminen 2. ja 3. vuoden lukuvuosen alussa. Tähän tapaamiseen sisältyy niin sanotusti pakollisena ohjelmana lukuvuosi-infopaketti mutta myös vapaampaa keskustelua ryhmän jäsenten kuulumisista. Ryhmällä oli myös huoli siitä, miten tutorohjaukselle tapahtuu uudessa ohjauksen mallissa syksystä 2022 eteenpäin.

Ryhmä tavoitti hyvin asetetun kehittämissaasteen. Tätä tukivat myös hyvä Flinga-työpöytätyöskentely eri ideoiden parissa. Ryhmän idea vietiin välittömästi käytäntöön lokakuussa 2021 ja näistä järjestetyistä lukuvuositapaamisista saatiin hyvää palautetta sekä opiskelijoilta että tutoropettajilta. Ainoat negatiiviset palautteet tutortapaamisesta koskivat sen nopeaa toteutusaikataulua heti 2. periodin alussa. Positiivista palautetta saatiin opiskelijoilta siitä, että saivat ajankohtaisen katsauksen Haagan kampuksen tapahtumiin. Tapaamisen myötä opiskelijat myös ottivat aktiivisemmin yhteyttä tutoropettajaan tai opinto-ohjaajaan liittyen omien opintojen suunnitteluun.

Toisen ryhmän kehittämishaasteena oli ”yhteisöllisyyden vahvistaminen ja yksinäisyyden vähentäminen osana tutorointia”. Ryhmän kehittämishaaste oli erittäin ajankohtainen ja haastava. Ikävä kyllä ryhmän opiskelijajäsen oli mukana vain keväällä ja muutamat muut jäsenet osallistuivat ryhmän toimintaa hieman passiivisesti. Ryhmän ehdotti ”kaverisovelluksen” hyödyntämistä opiskelijoiden välisen kommunikointiin ja yhteisöllisen toiminnan helpottajaksi. Tehdyissä haastatteluissa Porvoon kampuksen opiskelijoille (n=13) sovellus sai hieman ristiriitaisen vastaanoton. Ryhmän ehdotus toimenpiteeksi oli ainejärjestöjen viestinnän uudistaminen ja että ne olisivat helpoimmin opiskelijoiden löydettävissä. Kirjoittaja on Hali-hankkeen myötä ollut hyvinkin läheisessä yhteistyössä ainejärjestöjen kanssa. Ainejärjestöt tiedostavat sen, että muu viestintä kun ”aprot” tai muu viihdeviestintä, jää tällä hetkellä hieman vähäiselle huomiolle mutta myös näiden viestien avaaminen on vähentynyt. Samalla ehdotettiin opettajien ja ohjaukseen liittyvien henkilöiden parempaa ainejärjestöjen toiminnan tuntemista. Näin henkilökunta voisi paremmin ohjata opiskelijoita käyttämään ainejärjestöjen palveluita.

Kolmannen ryhmän kehittämishaasteena oli ”hyvinvointipalveluiden löytäminen – miten tutorointi voi tässä auttaa”? Tämä ryhmä toimi hyvin aktiivisesti ja tuotti runsaasti materiaalia sekä hyödynsivät annettuja palvelumuotoilun työkaluja ja prosesseja omassa työkentelyssään. Ryhmä äänesti Flinga-työskentelypohjalle tehdyistä ideoista neljä kehittämishaasteen vastinetta (kts. luku 7.3. sivu 45.). Ryhmän keskeinen tulos oli hyvinvointipalveluiden parempi viestintä Haaga-Helian sisällä sekä somepalveluissa. Opettajatutoreilla tulis olla parempi tietoisuus tuotettavista Haaga-Heliassa ja sen sidosryhmissä tuotettavista hyvinvointipalveluista. Tutoropettaja voi tuoda ryhmän tai yksilötapaamisissa paremmin esille hyvinvointipalveluiden piirissä tuotettavia palveluita. Ryhmän ehdotuksen myötä moodlen Omaan Polkuun on tuotu hyvinvointipalveluiden välilehti, johon on valmiiksi syytetty materiaalia sekä linkkejä hyvinvointipalveluista. Tälle välilehdelle voi opettajatutori lisätä omaa tärkeäksi katsomaansa materiaalia näitä palveluista. Ryhmän vastineet kehittämishankkeelle olivat hyvin konkreettisia ja pienellä vaivalla toteutettavia. Näistä kehittämishaasteista esimerkiksi hyvinvointipalveluista viestiminen monikanavaisesti on juuri työskentelyn alla yhdessä Haaga-Helian viestinnän kanssa. Pyritään löytämään oikeita kanavia, jotka tavoittaisivat mahdollisimman hyvin Haaga-Helian opiskelijat mutta myös henkilökunnan.

Neljännän ryhmän kehittämishaasteena oli ”ohjauspalveluiden löytäminen ja rohkeus tarttua apuun – miten tutorointi vai tässä auttaa”? Tämän ryhmän opiskelijajäsen ei osallistunut työpajoihin enää syksyllä 2021. Ryhmän toiminta jäi hieman hajanaiseksi opettajajäsenten työkiireiden vuoksi. Kehittämishaasteessa ryhmän ideoinnin mukaan yhtenä haasteena on ohjauspalveluista tiedottaminen mutta myös opiskelijoiden oma asenne ja

aktiivisuus. Tähän vaikuttaa muun muassa se, että opiskelija ei aina tiedä mitä häneltä odotetaan ja millainen hänen opintopolun rakenne on. Vastineeksi ryhmä ehdottaa ja ideoi, että kun tarve tunnistetaan siihen pitää reagoida mahdollisimman nopeasti. Tutoroittaja on tässä aina eturintamassa tunnistamassa opiskelijoiden ohjauksellisia tarpeita. Tämä edellyttää tutoroittajan aktiivista otetta ryhmästään joko ryhmä- tai yksilötapaamisina. Tätä voidaan mahdollistaa tarkastelemalla uudelleen resurssointia ja ymmärtämällä ohjauksen merkitys opiskelijan jaksamiselle ja opintojen etenemiselle.

Viidennen ryhmän kehittämishaasteena oli ”tulevaisuuden toiveikkuus ja sen vahvistaminen osana tutorointia. Ryhmä työskenteli hyvin vaikkakin loppuvaiheessa työpajaan ja tulosten esittämiseen osallistui enää vain kolme henkilöä kuudesta. Ryhmällä jäi ikävä kyllä hyödynnettyä Flinga-alustan ideointi, jonka pohjalta oli tarkoitus työstää ideoita ja äänestää parhaimmat ideat ja siirtää ne toteutusehdotukseen. Ryhmä esitti viisi kehittämishaaasteeseen annettuun kehittämishaasteeseen. Annetuista ehdotuksista parhaiten esille nousi kysely, joka tehtäisiin opiskelijoille kurssi-ilmoittautumisen yhteydessä. Tämän uuden menettelyn kautta opiskelijalta kysytään kysymyksiä, joiden kautta voidaan muodostaa kuva opiskelijan sen hetkisestä yleisestä jaksamisesta, opiskelumotivaatiosta ja asenteesta opintoja ja niiden etenemistä kohtaan. Opettajatutor kokoaa nämä tiedot ja voi hyödyntää niitä yleisellä tasolla ryhmätapaamisissa, tarpeen mukaan tehtävissä yksilöohjauksissa sekä nyky-muotoisen tutorohjausmallin mukaisessa kehityskeskustelussa. Uutta ja vaikuttavaa opiskelijan hyvinvoinnin seuraamiseen tässä kyselyssä on tarvittaessa mahdollisuus nopeaan reagointiin auttaa opiskelijaa hänen tarpeensa mukaisesti. Kyselystä saatavien vastausten pohjalta voidaan myös yleisluonteisesti suunnitella opiskelijoiden sen hetkistä tarvetta ura-ohjaukselle. Tämä voisi osaltaan luoda juuri oikein kohdennettua ”tulevaisuuden toiveikkuutta” oikein sanotettuna opinto-ohjaukseen.

Kuudennen ryhmän kehittämishaasteena oli ”oppimisen haasteiden taklaaminen ja usko omiin kykyihin”. Tässäkin ryhmässä työskentelyn yhtenä vaikeutena oli osallistujien kiireellisyys opetus- ja ohjaustyössään. Ryhmä suoriutui kuitenkin hyvin prosessin eri vaiheista ja työstivät muun muassa Flingan-työskentelyalustalle hyviä ideoita annettuun kehittämishaasteeseen josta sitten nostivat viimeisessä työpajavaiheessa esille kehittämissuositusten kurssien erilaisten toteuttamismahdollisuuksien vaikutus yksilöllisemmin kohdistettuun tarpeeseen suoriutua opinnoista ja yleisesti opettajatutoreilta parempi tuntemus ryhmänsä opiskelijoita joka voidaan saavuttaa ottamalla käyttöön sujuvampi ja tarvemukaiset kehityskeskustelut opintojen eri vaiheissa. Siirtymine uuteen kehityskeskustelumenettelyyn, joka seuraa enemmän muuttuvan ympäristön- ja opiskelijoiden tarvetta kehittämis-

keskusteluille esimerkiksi ennen kuin he aloittavat suuntautumisopinnot. Ryhmän ehdotukset ovat hyvin realistisia ja hyvinkin pienillä nykyisen mallin mukaisilla muutoksilla voisimme saavuttaa huomattavasti laadukkaampaa ja opiskelijälähtöistä tutorohjausta.

Ryhmä seitsemän kehittämishaasteena oli ”elämönhallintataitojen vahvistuminen” – miten tutorointi voi tässä auttaa? Ryhmä seitsemän osallistujat vähenivät myös prosessin syksyyn tultaessa. Ryhmän opiskelijajäsen lopetti opinnot ja yksi jäsenistä siirtyi fasilitoimaan näitä työpajoja. Tämä seikat huomioon ottaen ryhmä kuitenkin tuotti paljon ideoita Flinga-alustalle. Ryhmällä sai tuotettua testailuiden kautta neljä hyvää ideaa annettuun kehittämishaasteeseen, jotka he esittivät viimeisessä työpajassa. Ryhmän ideoista parhaiten vastasivat asetettuun kehittämishaasteeseen ideat Haaga-Heliassa järjestettävien elämäntaitokurssien monimuotoisemmat- ja useammat toteutuskerrat. Toteutuksia tulisi myös olla tasaisesti kaikilla kampuksille, jolloin niiden saavuttaminen olisi opiskelijoille mahdollisimman matala kynnyksistä. Elämäntaitokurssien suunnitteluun voisi myös ottaa opiskelijatutoreita, vastuututoreita ja opiskelijajärjestön- sekä yhdistysten jäseniä. Näin elämönhallintakurssien sisältöjen suunnittelussa sisällössä kuuluisi myös asiakkaan näkemykset ja kokemukset elämäntaitojen vahvistamisesta. Elämäntaitokurssien sisältöjä tulisi voida hyödyntää paremmin tutorohjausten työkaluina. Tämä tietysti edellyttäisi sitä, että näitä työkaluja tuotaisiin valikoidusti esille esimerkiksi tutorkoulutuksissa ja ne voitaisiin muokata vastaamaan tutoreiden ohjaus ja kehityskeskusteluiden sisältöjä ja tavoitteita.

8.3 Kehittämistyön haastattelut

Tämän kehittämistyön sisällön ja tulosten arvioinnin tueksi järjestettiin ryhmähaastattelu neljälle työpajoissa prosessin aikana mukana olleelle opettajatutorille. Ryhmä haastattelun tavoitteena oli kerätä palautteita tutorkoulutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumisessa. Tavoitteena haastattelussa oli myös tukea tämän kehittämistyön tulosten arviointia. Haastattelu järjestettiin Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Haagan kampuksella tiistaina 30.11.2021 klo 15.00 – 15.45. Kolme haastateltavista oli paikan päällä ja yksi etäyhteyden päässä. Ryhmähaastattelun kysymykset lähetettiin haastateltaville edellisenä päivänä maanantaina 29.11. klo 16.26 ennakkoon tutustumista varten. Ryhmähaastattelussa oli neljä kysymystä, joiden kautta tämän kehittämistyön kirjoittaja pyrki selvittämään tehdyn tutorkoulutuksen onnistumista, ryhmien toimintaa, tulosten hyödynnettävyyttä tutorohjauksessa sekä tuotettujen käytännön tutorohjaus työkalujen käytettävyyttä. Haastateltaville oli myös annettu lyhennetyssä muodossa tämän kehittämistyön tuloksia luettavaksi. Esitän alla kysymykset ja niihin sadut vastaukset havainnoijan tekemien muistiinpanojen mukaisesti.

8.3.1 Miten kuvaillet Hali-hankkeeseen kuuluneen palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettujen työpajojen onnistumista suhteessa työpajojen tavoitteisiin ja kehittämishaasteisiin?

Työskentely etäyhteyden kautta kaikissa pajoissa jäi osallistuneille hieman etäiseksi. Etätyö haittasi merkittävästi myös työpajojen aikana tuotettavien tehtävien tekemistä. Työpajojen välillä olleet tehtävät tehtiin hyvin vaihtelevasti onnistuen. Ryhmäläisten oli vaikea löytää yhteistä aikaa tehtävien tekemiseen. Osallistujien mielestä palvelumuotoilun lähestymistapa työpajoissa oli erilaista ja onnistunutta. Asetetut tavoitteet kehittämishaasteille saavutettiin hyvin hyödyntäen palvelumuotoilun erilaisia työkaluja. Eräänä kommenttina oli, että tämä koulutus oli parhaiten onnistunut sekä sisällöllisesti että tavoitteellisesti huomioiden nopea toteutusaikataulu keväällä ja syksyllä. Palvelumuotoilun käyttäminen tässä kontekstissa toi uusia oppimiskokemuksia, joita voi hyödyntää omassa työssä opettajana ja ohjaajana.

8.3.2 Miten onnistunutta oli oman ryhmäsi toiminta ja tuotetut ideat suhteessa annettuun kehittämishaasteeseen?

Team-työskentelyalusta tuki materiaalien jakamista ja tehtävien tekemistä työpajojen välillä. Työpajatyöskentely oli hyvin motivoivaa ja sillä oli suora yhteys omaan toimintaan tutorohjaajana. Annettuihin kehittämishaasteisiin suhtauduttiin hyvällä asenteella ja ryhmät saavuttivat pääsääntöisesti asetetun tavoitteen. Eniten hankaluuksia tuotti tehtävien tekeminen ja niiden eteneminen opiskelijajäsenten kanssa. Heitä oli hankala tavoittaa ja kaikki eivät olleet yhtä aktiivisia osallistumaan kehittämiseen.

8.3.3 Ovatko saadut tulokset mielestäsi hyödynnettävissä opettajatutorin matalankynnyksen ohjauksen suunnittelussa ja toteutuksessa?

Kehittämistyöhön tuodut tulokset olivat ryhmähaastatteluun osallistuvien luettavissa annetuissa materiaaleissa. Haastateltavat viittasivat monessa kohdissa viestinnällisten kehitysideoiden kehittämisen ja käytäntöön tuomisen tarpeeseen –”puhutte eri kieltä kun opiskelijat, emmekä ymmärrä toisiamme, koska käytämme eri viestintätapoja”. Työpajoissa saadut ideat ja työkalut innostavat rohkeasti kokeilemaan uusia matalankynnyksen tutorohjauksen työkaluja esimerkiksi Crear-ohjaustyökalu. Tulokset avasivat laajemman ymmärryksen tutoroinnin tarpeellisuudesta nykypäivänä ja tulevaisuudessa osana opiskelijan onnistunutta opintopolkua. Yhdessä tekeminen tulee vahvasti esille esitettyjen tulosten kautta. Yhdessä tekemisen ja tuntemisen kautta pystyy paremmin havainnoimaan opiskelijoiden yhteistä ja yksilöllistä hyvinvointia ja jaksamista. Yhdessä tuotettuja tapahtumia tai tapaamisia on helpompi lähteä toteuttamaan, kun muutkin opettajatutorit ymmärtävät sen

tärkeyden yhteisöllisen toiminnan perustana. Opettajatutorin pitää kiinnittää huomiota helppoon ja luontevaan lähestyttävyyteen kun sille on opiskelijalla tarve.

8.3.4 Mitä käytännön ohjauksellisia työkaluja olisit itse valmis tuomaan opettajatutorointiin?

Tässä kysymyksessä yhtyy jo moni asia, joka on liitetty jo aiemmin kysytyyn. Vahvasti esille tuli erilaiset formaatit, joita voisi mahdollistaa tutorohjaajien- ja tutoroitavien ryhmien välisellä yhteistyöllä. Esimerkiksi luokat vaihtavat tapahtumassa rooleja palveluntuottajasta asiakkaaksi ja päinvastoin (pizzaillat). Tämä malli mahdollistaisi aivan uudenlaista toimintaa ja tarkoitusta tutorointiin. Tähän kysymykseen vastattiin myös Crear-ohjaustyökalun laajemmalla käyttöön otolla ja siihen liittyvästä koulutuksesta.

8.3.5 Yhteenveto haastatteluista

Ryhmähaastattelussa annettiin positiivista palautetta järjestetystä tutorityöpajakoulutuksesta palvelumuotoilun lähestymistapaa hyödyntäen sekä työpajoissa käytetyistä palvelumuotoilun työkaluista. Saadut tulokset ryhmän mielestä olivat hyvin konkreettisia ja välittömästi tutorohjaukseen jalkautettavia. Työpajojen tulokset lisäsivät ymmärrystä tutoriohjauksessa hyödynnettävien työkalujen laaja-alaiseen ja rohkeaan käyttöön. Haastattelussa tuli myös vahvasti esille se, että työpajoihin osallistuneet kokivat oman haasteensa ja roolinsa tutorohjaajana tärkeäksi. Tutorohjaamisen tapaa ja sisältöjä tulee jatkuvasti kehittää juuri asiakasnäkökulma edellä. Olemme ehkä vieraantuneet varsinaisesta tutoroinnin roolista ja vastuista ja vain kopioineet tapaa tehdä opettajatutorointia pysähtymättä sisäistämään opettajatutoroinnin tärkeyttä opiskelijan opinnoissa hyvinvoinnin, jaksamisen ja opintojen edistymisen mahdollistajana.

8.4 Kehitysehdotus

Tehdyn kehittämistyön havainnoin ja työpajoissa tuotettujen dokumenttien perusteella on saatu hyvä määrä Haagan restonomikampuksen tutormallisen ohjaustyön sisältöön uusia ja entistä mallia ja käytänteitä tukevia kehitysehdotuksia.

Ryhmät saavuttivat pääsääntöisesti heille annetun kehittämishaasteen ideoinnin työpajoissa palvelumuotoilun lähestymistavan mukaisin keinoin. Projektityöskentelylle annettu aikaikkuna oli sangen lyhyt, joka toisaalta ohjasi intensiiviseen työpajatyöskentelyyn. Haasteita työpajojen toteuttamiseen oli monia. Kriittisinä kohtina prosessissa tunnistettiin

suunnittelun yhteydessä työpajatyöskentelyyn kutsuttavien henkilöiden sitoutuminen, motivaatio ja aikataululliset haasteet sekä tehtävien tekemiseen että kontakteissa työskentelämiseen. Haasteena oli myös erilainen osaamisen taso ja tietämys palvelumuotoilusta. Tämän vuoksi ensimmäisen pajan sisältö oli hyvin pitkälti palvelumuotoilun lähestymistavan ja keinojen avaamista osallistuville. Työpajoihin osallistuville annettiin mahdollisuus tutustua moninaiseen palvelumuotoiluun käsitteleviin lähteisiin; artikkeleihin, kirjallisuuteen ja monien linkkien kautta saavutettavaan materiaaliin.

Aikataulullinen haaste koko projektille oli erittäin merkittävä. Ensimmäiset kaksi työpajaa piti saada mahtumaan muutenkin kiireelliselle keväälle. Näissä työpajoissa oli tarkoitus tuottaa konkreettisia tutoroinnin työkaluja syksyn 2021 uusien opiskelijoiden tutorointiin orientoinnin kuluvaan syksyn aikana. Tässä mielestäni onnistuttiin siinä, että tunnistettiin opiskelijan opintopolku ja sen kriittiset kohtaapaikat tutoroinnin kannalta. Ennen kaikkea näissä kahdessa kevään tutorkoulutus työpajassa tunnistettiin opiskelijoiden erilaisia tarpeita tutorohjaukselle sekä opittiin lisää asiakkaiden (tässä opiskelijat) profiileista.

Ryhmien monimuotoisuus muodostui yllättäväksi haasteeksi. Tavoitteena oli, että jokaisessa ryhmässä olisi hyvinvoinnin asiantuntija, kokenut tutoropettaja ja syksyllä 2021 uuden ryhmän kanssa aloittava uusi opettajatutori ja opiskelijajäsen. Mukana olleet opiskelijat olivat eri statuksilla. Heistä osa oli vastuututoreita tai opiskelijatutoreita sekä Poreen hallituksen jäseniä. Opiskelijajäsenet opiskelivat sekä Porvoon- että Haagan kampuksilla. Yhtenä tärkeimmistä seikoista projektin suunnittelussa pidettiin sitä, että ryhmät tuntevat opiskelijajäsenen kautta mahdollisimman hyvin tutorohjausta asiakkaana olevan opiskelijan ja hänen tarpeensa opintojen eri vaiheissa. Osita ryhmiä opiskelijajäsenet jäivät työskentelystä pois kokonaan tai osittaisesti ennen syksyn työpajoja. Tämä toi haasteen ryhmän asiakastuntemiseen ja ideoiden tuottamiseen syksyn työpajoissa.

Projektiin kutsuttujen asennoituminen kehittämishaasteeseen ja työskentelyyn oli mielestäni erittäin hyvällä tasolla. Työ koettiin hyödylliseksi ja tarpeelliseksi juuri sen konkreettisuuden vuoksi. Kävi jopa niin, että muutama opettaja olisi halunnut tulla mukaan työpajoihin lisätäkseen omaa tunnistaakseen paremmin opiskelijat ja kehittääkseen omaa ohjaimisen taitoa.

Opinnäytetyön tavoitteena on antaa kehitysehdotus Haagan kampuksen tutorohjauksen tueksi matalan kynnyksen ohjauksellisia työtapoja ja konkreettisia työkaluja.

Kehittämistyön tutkimuskysymys on: Mitä ovat ja millaisin keinoin voidaan tuottaa uusia matalankynnyksen tutoroinnin mukaisia ohjauspalveluita opiskelijoille sekä verkko- että kontaktoivan ohjauksen avulla?

Kaikille työpajoissa olleille ryhmille annettiin oma kehittämishaaste, jota ryhmät prosessoivat palvelumuotoilun lähestymistavoin hyödyntäen annettuja palvelumuotoilun työskentelykeinoja. Lähtökohtana tuottaa matalankynnyksen tutorohjauspalveluita opiskelijoille ja omille ryhmille on ryhmän parempi tunteminen. Tämä mahdollistaa sekä ryhmälle että yksilölle laadukkaamman ohjaukokemuksen. Tutorohjausten ohjauksellinen ote tulee säilyttää läpi opiskelijan opintopolun. Tätä edesauttaa opettajan asiantuntijuuden jatkuva kehittäminen ja tietoisuus opiskelijoiden ohjauksellisista tarpeista eri vuosikursseilla. Tutoroitaville 2. ja 3. vuosikurssin ryhmille tulisi järjestää lukuvuoden alussa ”Kahvihetket”, joissa opiskelijat tapaavat toisiaan, kerrotaan lukuvuoden opintotavoitteista ja käydään läpi lukuvuoden kurssit ja niihin liittyvät sidonnaisuudet ja painotukset. Tässä on erittäin hyvänä työkaluna hyödyntää opiskelun vuosikelloa, joka on luettavissa esimerkiksi MyNetissä. Näissä tapaamisissa ryhmä voi päättää muista yhteisistä ja yhteisöllisyyttä lisäävistä vapaaluonteisista tapaamisista. Tutoropettajan pitämät tuor/kehityskeskusteluiden määrään ja niiden ajoittamiseen liittyi runsaasti ehdotuksia eri ryhmiltä kehittämishaasteen toteuttamisen keinona. Tietävää on, että resursseja opettajatutorointiin/ohjaukseen ei tulla lisäämään, joka on omalta osaltaan rajoite toteuttaa enemmän sekä ryhmä- että yksilötutorohjausta. Tämän vuoksi olisikin tärkeää, että opettajatutorointia tuotettaessa keskitytään ohjauksen laatuun. Laadulla tarkoitetaan tässä sitä, että opettajatuutori hyödyntää työpajoissa ideoituja ohjauksen matalankynnyksen työvälineitä omassa tutoroinnissaan.

Kehitysideana kirjoittaja nostaa esille myös ennakoivan tiedon keräämisen mahdollisuus opiskelijoita. Tähän liittyy muun muassa tarkempi ymmärrys opiskelijan motiiveista, jotka liittyvät opintojen suuntatumisvaihtoehdon valintaan. Tällä tavoin opettajatuutori voi tapaamisissa ottaa esille asioita, jotka vaikuttavat opiskelijan urasuunnitelmiin ja työelämään sijoittumiseen. Opiskelijatuntemista voi lisätä myös Haaga-Helian opiskelijakyselyiden tuloksiin tutustumalla ja niiden läpikäymistä yhdessä opiskelijoiden kanssa. Tärkeää on myös kannustaa omaa tutorryhmää vastaamaan vuosittain tehtäviin opiskelijakyselyihin. Kyselyistä saa hyvinkin yksityiskohtaista ja ajankohtaista tietoa eri vaiheessa olevien opiskelijoiden jaksamisesta, hyvinvoinnista ja motivaatiotilasta opintoja kohtaan. Tämä auttaa opettajatuatoria ymmärtämään oman tutorryhmän tilaa opintojen eri vaiheissa.

Viestinnän onnistuminen on hyvin oleellista, jota opettajatuutorin ohjaus on laadukasta ja opiskelijat saavuttavaa. Viestinnän tulee olla aktiivista ja ennakoivaa. Ei voi olettaa, että opiskelijat ”jo” tietävät vaan se tulee varmistaa. Aktiivisella viestinnällä opettajatuutori antaa

ryhmälleen myös mielikuvan siitä, että opettajatutor on aidosti kiinnostunut ryhmän ohjauksellisista ja muihin opiskeluun liittyvistä tarpeista. Kuten edellä mainittiin, niin ryhmän tarpeet tulee tuntee niiden eri vaiheissa, jotta näihin tarpeisiin voi vastata hyvä otteiselle opettajatutoroinnilla. Tällä hetkellä on erittäin tärkeää seurata oman tutorryhmän jaksamista ja hyvinvointia sekä opiskeluiden edistymistä. Hyvin monet opiskelijat kokevat vieläkin korona ajan etäopetuksen negatiivisten vaikutusten vahvan läsnäolon omassa elämässä ja opinnoissaan. Opettajatutorin viestinnässä käytetään pääsääntöisesti Moodlen oppimisolustaa ja sen viestinnällisiä työkaluja. Moodlen OmaPolku- sivuston alalehdelle opettajatutorin tulisi aktiivisesti päivittää tietoa, linkkejä ja materiaaleja, jotka liittyvät opiskelijahyvinvointiin ja jaksamiseen. Moodleen voisi perustaa myöskin alalehden, joka käsittelee opiskelijoiden uraohjausta ja siihen liittyviä teemoja.

Kehittämistyön alakysymys on: Mitä ovat lähitulevaisuuden tutormallisen ohjauksen ohjaukselliset tarpeet opiskelijoilla?

Palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettujen tutortyöpajojen asiakkaina olivat opiskelijat. Ryhmät tekivät prosessin yhteydessä annettuihin kehittämishaasteisiin haastatteluita ja havainnointia palvelumuotoilun keinoin opiskelijoiden ohjauksellisista tarpeista nyt ja lähitulevaisuudessa. Kaikki kehittämishaasteiden kysymykset olivat suunnattu lähitulevaisuuden toimenpiteisiin ja tarvittaviin ohjauksellisiin työkaluihin. Työpajoissa saatujen tulosten ja ideoiden pohjalta lähitulevaisuuden tutormallisen ohjauksen tarpeet opiskelijoilla ovat monijakoiset. Opiskelijoilla ilmeni tarve kontaktoivampaan matalakynnyksiseen tutorohjaukseen. Tärkeää on, että tutoropettaja tuntee ryhmänsä ja on mukana kehittämässä ryhmän yhteisöllistä toimintaa. Tutorohjaus on käytettävistä ohjausmalleista se, jonka avulla opiskelijan tarpeista saadaan mahdollisimman hyvä ja ajanmukainen kuva. Tutorohjauksessa tuleekin korostua luottamus ohjaajan ja ohjattavan välillä. Tutorohjauksen mahdollistaminen tulisi olla läpi opintopolun. Nykyisessä mallissa näyttäytyy vahviten ensimmäisen vuoden opintojen yhteydessä. Uraohjauksen tarpeen tunnistamisen myötä opiskelijoille on pyritty tuottamaan myös tutorointia tukevaa ohjaustoimintaa esimerkiksi Haaga-Helian uraohjauspalvelu Jobteaserin ja sen tuottaminen tapahtumien ja uraohjausta tukevien kotisivujen avulla. Tutorointiohjauksen viestintää tulisi ryhmien tulosten mukaan parantaa. Tällä hetkellä käytössä olevat viestintäkanavat, pääsääntöisesti sähköposti ja Moodle eivät välttämättä tavoita opiskelijoita parhaalla mahdollisella tavalla.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tekemisen prosessi ja aiheen mietintä aloitettiin keväällä 2021. Työn aiheesta käytiin muutamia ideointipalavereita tämän työn toisen ohjaajan kanssa. alkuperäisenä oli alkaa tutkimaan restonomiopiskelijoiden jaksamiseen työelämässä liittyviä seikkoja ja tutkia opiskelijoiden kykyä tuottaa laadukasta työpanosta hotelli- ja ravintola-alan yrityksille huomioiden opiskelijoiden opintoaikaisen opintosuoritusten tekemisen. Kirjoittaja oli jo sopinut esimiehen kanssa vapaa-jaksosta keväälle 2021. Tämän vapaa-jakson aikana ylemmän ammattikorkeakoulun opinnot ja opinnäytetyö tuli saattaa loppuun. Tämä ajatus kuitenkin muuttui, kun kirjoittajalle tarjottiin hankkeesta vastaavan työtä opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamalle Hali-hankkeelle Haagan restonomikampukselle helmikuussa 2021.

Hali-hankkeen tavoitteena oli tuottaa restonomiopiskelijoille matalankynnyksen ohjauspalveluita, joilla tuetaan opiskelijoiden hyvinvointia Koronapandemian aikana ja sen jälkeen. Aloimme suunnittelemaan palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettavaa tutorolettaja koulutusta, joka toteutetaan työpajatyyppeinä koulutuksina kevästä syksyyn 2021. Toteutettavien työpajojen tavoitteena oli ideoida matalankynnyksen tutorohjauspalveluita ja työkaluja restonomiopiskelijoille.

Kirjoittaja koki luontevaksi vaihtaa kehittämistyön aihetta ja ryhtyä valmistelemaan kehittämistyön sisältöä osana tutorkoulutuksen suunnittelua ja toteutusta. Kirjoittaja valmisteli ja suunnitteli yhdessä palvelumuotoilun asiantuntijan ja työpajatyyppeiden koulutusten fasilitoijan kanssa työpajoille sisällöt, tavoitteet, kehittämishaasteet, aikataulut ja osallistujat. Koska tämä opinnäytetyö oli tyypiltään työelämän kehittämistehtävä, niin siinä kirjoittaja osallistui aktiivisesti projektiin ja sen jatkuvaan kehittämiseen sekä tutki sitä osallistuvan havainnoin keinoin. Työtä voi näin myös lähestyä tapaustutkimuksena, koska kirjoittaja on tässä aktiivisena toimijana. Kehittämistehtävässä kirjoittaja on oleellisesti kehittämässä ja osana Hali-projektia ja siihen liittyvää palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettavaa tutorkoulutusta.

Tämän kehittämistyönä tehtävän Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Ylemmän ammattikorkeakoulun palveluiden johtamisen opinnäytetyön tavoitteena oli antaa kehitysehdotus Haagan kampuksen tutorohjauksen tueksi matalan kynnyksen ohjauksellisia työtapoja ja konkreettisia työkaluja. Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Haagan kampuksella järjestetty palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettu tutorohjauksen työpajaprosessi tuki havainnointiympäristönä tätä kehittämistyötä. Työpajakoulutusten tarkoituksena oli

tuottaa pienryhmissä matalankynnyksen toimintamalleja tai/ja ratkaisuja tukemaan opiskelijoiden hyvinvointia ja jaksamista sekä kehittää opiskelijoille kohdennettavaa tutorohjausta.

Työssä annetaan kehitysehdotus matalankynnyksen tutorohjaukseen ja sen työkaluihin sekä verkko- että kontaktiohjaukseen. Kehitysehdotus on hyvin moninainen ja kokonaisvaltainen. Kehitysehdotuksessa hyödynnetään kirjoittajan havaintoja työpajojen työskenteleystä, niiden tuotoksista ja ideoista sekä ryhmähaastattelun tuloksista. Kehitysehdotuksessa nimetään konkreettisia opettajatutorin ohjaukseen työkaluja, jotka ovat hyödynnettävissä toteutettaessa sekä yksilö- että ryhmä tutorohjausta. Keskeistä kehitysehdotuksessa on opiskelijatuntemus. Sen avulla opettajatutor pystyy tunnistamaan ja tuottamaan opiskelijalle yksilölliseen tarpeeseen ajantasaista ja opiskelijalähtöistä ohjaustyötä. Tärkeä huomio kehitysehdotuksessa on myös tutorohjauksen viestinnällisten tapojen kehittäminen vastaamaan nykyhetken ja tulevaisuuden opiskelijoiden viestinnällisen informaation tarpeeseen.

Opinnäytetyön tietoperusta jaettiin kolmeen aihealueeseen: tutorohjauksen, opinto-ohjaukseen ammattikorkeakoulussa ja opiskelijoiden hyvinvointiin sekä palvelumuotoiluun. Kirjoittaja perehtyi Haagan kampuksen tutorohjauksen malliin ja sen käytänteisiin. Kirjoittaja on itse ollut tutoropettajana ja näin ollen pystyi rakentamaan omien havaintojen kautta työpajoihin tuotettujen kehittämishaasteiden sisältöjä peilaten niitä sen hetkiseen Korona-epidemian aiheuttamiin ilmiöihin ja tutorohjaustyön tarpeisiin. Tietoperustassa kirjoittaja perehtyy myös ammattikorkeakoulussa tällä hetkellä tehtävään ohjaustyöhön, opiskelijoiden hyvinvointiin sekä ohjauksen uusimpaan osa-alueeseen uraohjaukseen. Uraohjauksen sisältöön tutustuessaan kirjoittaja huomasi sidonnaisuuden uraohjauksen, tutoroinnin ja opiskelijahyvinvoinnin välillä. Hyvällä tutorohjauksella on suuri vaikutus opiskelijan opintojen aikaiseen jaksamiseen ja hyvinvointiin, motivaation ylläpitämiseen ja työelämään sijoittumiseen.

Kirjoittajalle haastavin tietoperustan osa oli palvelumuotoilun moninaiisiin teorioihin tutustuminen sekä niiden rajaus tätä kehittämistyötä ja sen tavoitetta tukevaksi. Palvelumuotoilun teorat ovat kuin ”pohjaton kaivo”. Mitä syvemmälle uskaltautuu, sitä mielenkiintoisemmaksi matka muuttuu. Työpajojen toteutuksiin palvelumuotoilun lähestymistapa integroitui luontevasti, koska yhtenä Hali-hankkeen käyttötarkoituksista hankkeen kuvauksissa on ohjauksen ja opiskelijahyvinvoinnin tuen vahvistaminen palvelumuotoilun keinoin. Työpajaa havainnoinut ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija kiinnitti erityistä huomiota opettajien ja opiskelijoiden yhteistyöhön, välittämisen tunteeseen ja osallistavaan keskusteluun.

Ulkoinen havainnoija kirjoitti pyynnöstä työpajan toimivuudesta seuraavaa: ”Työpajasta jäi erityisesti mieleen opettajien ja oppilaiden yhteistyö projektissa. Sekä nykytilanteen ja poikkeusolojen haastavuus, mutta niiden keskellä välittäminen. Projektin päätöksessä oli paljon vapaata keskustelua, se osallisti osanottajat ja loi mielenkiintoa aiheeseen” (Laitala 14.10.2021.)

Palvelumuotoilua käsittelevässä luvussa pyritään siihen, että kirjoittaja rajaa aihetta koskemaan niitä olennaisia tekijöitä palvelumuotoilussa, jotka oleellisesti vaikuttavat työpajojen sisältöihin ja niistä saataviin tuloksiin.

Kehittämistyön empiirisessä osassa kirjoittaja avaa palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettujen tutorohjauksen työpajojen prosessin ja niiden sisällöt. Jokainen neljästä työpajasta sisältöineen ja tavoitteineen avataan kuten myös ryhmille annetut kehittämisshaasteet. Ryhmäkohtaisten kehittämishaasteisiin tukeutui työpajojen olemassaolon tarkoitus ja niiden tavoitteet. Empiirisessä osassa tarkasteltiin ryhmien saavuttamia tuloksia ja niiden tarkastelua syvennettiin ryhmäkohtaisesti kehittämistyön johtopäätökset- ja kehitysehdotus osassa. Kirjoittajan tavoitteena oli avata työpajaprosessin ja kehittämishaastekuvausten kautta lukijalle kuva siitä, mihin tutorohjauksen työpajoilla pyrittiin. Ryhmien toiminnan tuloksista ja ideoista kirjoittaja tiivistä oleelliset seikat, jotka vastaavat kehittämistyölle annettuihin tutkimuskysymyksiin.

Tämä opinnäytetyö on tyypiltään työelämän kehittämistehtävä, jossa kirjoittaja osallistui tutorohjauskoulutuksen projektiin suunnitteluun ja toteutukseen ja tutki sitä osallistuvan havainnoin keinoin. Työtä voi näin myös lähestyä tapaustutkimuksena, koska kirjoittaja on tässä aktiivisena toimijana. Kehittämistehtävässä kirjoittaja oli oleellisesti kehittämässä ja osana Hali-projektia ja siihen liittyvää palvelumuotoilun lähestymistavan mukaan toteutettavaa tutorkoulutusta. Kirjoittajan mielestä tapaustutkimus ja sitä tukevan osallistuvan havainnointi oli tässä kehittämistyössä luonteva tapa lähestyä opinnäytetyöprosessia ja kehittämistyötä. Tapaustutkimuksen joustavuus ja monipuolisuus mahdollistui hyvin ja näin tuki tutkimuksen tavoitetta.

Kehittämistehtävän tulosten hyödynnettävyyttä arvioituttiin ja esiteltiin sekä ryhmähaastattelussa että Haagan restonomikampuksen tutkintojohtaja Risto Karmavuolle. Hänen kommentit kehittämistyö hyödynnettävyydestä on seuraava:” Tutkimusaihe on erittäin ajankohtainen, johtuen muun muassa pandemian aiheuttamasta ohjauksen lisääntyneestä tarpeesta. Aihetta on lähestytty hyvin käytännönläheisesti ja eri toimijoita sitouttaen. Kehittämisehdotukset ovat realistisia ja tukevat nykyisten prosessien kehittämistä. (Karmavuo, 2021.)

Kehittämistehtävän tulosten hyödynnettävyys on tullut esille tehdyssä ryhmähaastattelussa ja Risto Karmavuon palautteessa tästä kehittämistehtävästä. Saatuja tuloksia tullaan hyödyntämään välittömästi eri tutoropettajien ohjauksessa. Esim. Crear-ohjauksen työkalusta tullaan keväällä 2022 pitämään tutoropettajille toinen koulutustilaisuus. Tutorohjauksen ja ohjauksen viestintää parannetaan heti keväällä 2022 mm. viemällä tutorryhmien Moodlen OmaPolku-sivustolle oma tutorointi-alasivu, jota tutoropettaja päivittää aktiivisesti. Tutoroitavien 2. ja 3. vuosikurssin ryhmien ja tutoropettajien säännöllisiä tapaamisia tullaan järjestämään lukuvuosien alussa esimerkiksi kahvihetkin tai yhdessä järjestettävien ruokailutapahtumin. Kehittämistehtävän tulosten esittelyssä ja sitä seuranneessa keskustelussa ryhmähaastatteluun osallistuneet ilmaisivat tulosten innostavan heitä rohkeasti kokeilemaan tutorinnissaan erilaisia ohjausmenetelmiä ja ohjauksen työkaluja. Kehittämistyön tuloksia voidaan hyödyntää laajasti muun muassa Haaga-Helian opetusnuudistamisen yhteydessä uudistettavan ohjauksen sisällöissä. Sisältöihin voidaan tuoda tutorointiohjauksen työpajojen ideoina tuotettuja menetelmiä ja työkaluja.

Kehittämistyön tuloksia voidaan hyödyntää pitkällä aikavälillä, kun tulokset jalkautetaan tämän hetkiseen tutorointiohjausmalliin. Näin saavutetaan hyvä pohja Haagan-Helian ja erityisesti Haagan kampuksen uuteen ohjausmalliin, johon siirryttään liukuvasti syksystä 2022 aloittavien opiskelijoiden kanssa. Opettajatutormallinen ohjaus loppuu Haagan kampuksella kyseessä olevaa nimikettä tai termistöä käyttäen vuonna 2024.

Tätä opinnäytetyönä tehdyn kehittämistyön prosessin aikana ovat useat tahot kiinnostuneet saaduista tuloksista ja myös palvelumuotoilun käyttämisestä työpajatyypisessä hyvinkin nopeasti etenevässä koulutuksessa. Itse olen huomannut, että kyseinen koulutusmalli ja siitä saatavat ideat ovat hyvin kehitettävissä eteenpäin esimerkiksi Haaga-Helian kaupallisen toiminnan kautta myytävien koulutusten malliksi. Tämä lisäisi asiakkailta kiinnostusta palvelumuotoilun menetelmin toteutettaviin yrityskoulutuksiin ja niistä hyvin nopeasti saataviin konkreettisiin tuloksiin. Tämän opinnäytetyön kirjoittaminen herätti kirjoittajassa mielenkiinnon jatkotutkimuksen tekemiseen uuden Haaga-Helian ohjausmallin tarpeisiin suunnattujen matalankynnyksen ohjauksen menetelmien ja työkalujen kehittämiseen yhdessä ohjaajien ja opiskelijoiden sekä hyvinvointi asiantuntijoiden kanssa. Tämän kehittämistyön tuloksia tarkastelemaan voisi sivun 31. kuvan 4 palvelumuotoilun prosessimalli järjestää vielä yhden opettajatutortyöpajan. Työpajassa olisi mahdollisuus keskustella tulosten implementoitumisesta (käyttöön otosta) tutorohjauksen matalankynnyksen työkaluina. Tämän operointityöpajan tuloksi voisi hyödyntää muun muassa aiheeseen liittyvässä jatkotutkimuksessa.

Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, koska siinä käytettiin luotettavuuden todentamiseksi ryhmähaastattelua ja Haagan kampuksen organisaation jäsenen tekemää tulosten arviointia ja siitä saatua lausuntoa. Luotettavuutta lisää se, että kaikki tämän kehittämistyöhön käytetyt työpajoissa toteutetut dokumentit ovat saatavissa ja näin todennettavissa Hali-Teams-arkistossa Haaga-Helian ammattikorkeakoulun verkossa, jossa ne ovat tarpeen tullen luettavissa.

Tämän ylempään ammattikorkeakoulun palveluidenjohtamiseen tehtävän opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen mutta ei helpoin prosessi. Havainnointi antoi hyvän kokonaiskuvan tutorohjauksen kehittämisen tarpeista. Havainnointi seurasi opinnäytetyöprosessia luontevasti koska se oli vahvasti integroitunut kirjoittajan Hali-hankkeessa toimimiseen ja ohjaustarpeiden kehittämiseen hyvinkin monella sektorilla Haaga-Helian ammattikorkeakoulun ohjauksen uudistamisprojektissa. Työn syvyyttä olisi auttanut mahdollisuus havainnoida tarkemmin esimerkiksi Laurean ammattikorkeakoulun Hali-hankkeen yhteydessä tehtyyn tutorkoulutukseen ja siitä saataviin tuloksiin. Tuloksia olisi ollut mielenkiintoista vertailla ja mahdollisesti kehittää saatujen tulosten kautta uutta, laajemmalla rintamalla tuotettuja matalankynnyksen ohjauksen työkaluja tutorohjaajille. Tutortyöpajoissa mukana olleiden sekä yksilö- että ryhmähaastatteluiden kautta kirjoittaja olisi ymmärtänyt paremmin prosessin luonnetta ja odotettavia ideoita, joita olisi voinut lähteä rohkeasti kokeilemaan kirjoittajan omassa ohjaustyössä. Näistä saatuja kokemuksia olisi voinut tuoda esille tässä kehittämistyössä ja sen tuloksia arvioitaessa. Opinnäytetyön haasteena oli ajankäyttö ja kirjoittajan moninaiset uudet työtehtävät sekä Hali-hankkeesta vastaaminen. Toisaalta ympäristöä aktiivisesti havainnoiden sieltä sai myös uusia näkökulmia tämän työn tekemiseen ja sisältöön.

Kiitos kaikille tutortyöpajoihin osallistuneille hyvästä asenteesta kehittää tutorohjausta ja sen ohjauksellisia työkaluja Haagan restonomikampuksella. Osallistuitte merkittävästi omalla panoksellanne tämän opinnäytetyön valmistumiseen. Kiitos työpajojen fasilitoinnista Elisalle ja Riikalle ja kärsivällisyydestä tämän opinnäytetyön ohjaajille.

Lähteet

Arviointituloksia eri koulutusasteilta vuodenvaihteessa 2020–2021 Kansallinen tutkimuksen koulutuskeskus. Luettavissa <https://www.epressi.com/tiedotteet/koulutus/arviointituloksia-eri-koulutusasteilta-vuodenvaihteessa-2020-2021.html>. Luettu 3.8.2021

Buchanan, J. 2001. Bicmo/Cmos, System Design. McGraw-Hill. New York.

Isosuo, T., Karttunen, M. & Komonen, K. 2021. Hyvä, parempi, paras tulevaisuuden uraohjaus. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2021. Opettajatutoroinnin tehtävät. MyNet. Luettu: 22.5.2021. Luettavissa: <https://mynet.haaga-helia.fi/group/pakki/tutortoiminta>.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2020. Seurantakysely lukuvuonna 2019-2020 aloitaneille. Yhteenveto Haaga-Helia -tason numeerisista ja avoimista vastauksista. Luettavissa <https://intra.haaga-helia.fi/ajankohtaista/vapaat-utiset/Lists/Posts/Post.aspx?List=baa9713d%2Ddec2%2D4564%2Dbfaf%2D6b2ec061ad62&ID=1907&Web=f570a288%2D98f0%2D44dd%2D9937%2Da53330c09fa3>. Luettu 3.8.2021.

Juutilainen, P-K, Pasanen, H. & Alanko-Turunen, M. toim. 2014. Arvokas ohjaus. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Ireland, C. 2003. Qualitative Methods: From boring to brilliant. Teoksessa (toim) Laurel, B. 2003. Design Research methods and perspectives. Cambridge. MIT Press.

Järvinen, J. & Koskinen, I. 2001. Industrial as a Culturally Reflexive Activity in Manufacturing Saarijärvi. Gummerus Printing.

Karmavuo, R. 2.12.2021. Tutkintojohtaja. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Sähköposti.

Laitala, M. 14.10.2021. YAMK-opiskelija. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Hali-hankkeen työpajan havainnointi. Helsinki.

Keinonen, T. (toim). 2000. Miten käytettävyyys muotoillaan? Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 61. Helsinki.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu. Helsinki.

- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun käsikirja. Alma Talent. Helsinki.
- Kotila, H. 2003. Ammattikorkeakoulupedagogiikka. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Kotler, P. 1988. Marketing 6. edition. Englewood Cliffs. Prestige Hall.
- Kunttu, K. 2011. Opiskelukyky. Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Makkonen, K. & Pynnönen, P. (toim.) Opiskeluterveys. Porvoo: Duodecim.
- Laitala, M. 2021. Hali-hankkeen tutortyöpajan havainnointi raportti 14.10.2021. Helsinki.
- Mager 2009. Business challenge An introduction to service design and a selection of service design tools. Luettavissa:<https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>. Luettu 29.6.2021.
- Manka, M-L., Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro. Helsinki.
- Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu kaupunkiin. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.). Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen, s. 25-51. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Helsinki.
- Middleton, V. & Clarke, J. 2001. Marketing in Travel and Tourism. 3rd edition. Butterworth-Heinemann. Oxford.
- Miettinen, S. (toimitt.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tenkova Oy. Helsinki.
- Mikkonen, J., Eriksson, I. & Jyry, P. 2003. Mitä on opintojen ohjaus yliopistossa? Teoksessa I. Eriksson & J. Mikkonen (toim.) Opiskelun ohjaus yliopistossa. Helsinki: Edita, 35–54.
- Moilanen, T. 2021. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Hanketiedot. Hali-hanke. Reportronicnet. Luettavissa: https://repo.haaga-helia.fi/Reportronicnet_ad7/frm-Main.aspx?FORM=6&CODE=3&YritysNimi=HaagaHelia. Luettu 6.6.2021.
- Moilanen, T. 22.3.2019. Yliopettaja. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luento. Helsinki.

- Moritz, S. 2005. Service Design: A Practical Access to an Evolving Field. Köln International School of Design. London.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro. Helsinki.
- Paakkinen, I. 2020. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2020. AMK-opiskelijakyselyn tulokset, syyslukukausi 2020. Yhteenveto Haaga-Helia -tason numeerisista ja avoimista vastauksista. Intranet. Luettu 12.6.2021
- Paakkinen, I. 2021. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2021. AMK-opiskelijakyselyn jatkokysely kevätlukukausi 2021. Intranet. Luettu 28.6.2021.
- Peavy, R.V. 1999. Sociodynaaminen ohjaus. Konstruktiivinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Psykologinen Kustannus Oy Helsinki.
- Puusniekka, R. & Kunttu, K. 2011. Mitä suomalaisten opiskelijoiden opiskelukyky näyttää tutkimusten valossa? Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Makkonen, K. & Pynnönen, P. Opiskeluterveys, 36-43. Bookwell Oy. Porvoo.
- Salmela-Aro, K. 2011. Opiskelu-uupumus ja -into. Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Makkonen, K. & Pynnönen, P. Opiskeluterveys, 43-45. Bookwell Oy. Porvoo.
- Sarkkinen, E. & Ursin, H. 2021. Hali-tutorkoulutus. Teams.
- Strandvik, T., Heinonen, K. and Vollmer, S. 2019. Revealing business customers' hidden value formation in service. Journal of Business & Industrial Marketing, 34, 6, 1145–1159.
- Williams, K.L. 2006. Personas in the design process : A tool for understanding others. Luettavissa: https://smartech.gatech.edu/bitstream/handle/1853/11623/Williams_Karen_L_200608_Mas.pdf. Luettu 29.6.2021
- Turner R. 2000. Design as interface. Design management journal Vol 13 No: 1. Winter.
- Tuovila, T., Seilo, N. & Kunttu, K. 2020. Opiskeluterveydenhuollon opas 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:4. Sosiaali- ja terveysministeriö Helsinki. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162195/STM_2020_14_J.pdf?sequence=4&isAllowed=y Luettu: 2.8.2021.
- Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Talentum Pro. Helsinki.

Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J.2019. Palvelumuotoilun Bisneskirja. Alma Talent. Liettua.

Vuorinen, R. & Virolainen, M. 2017. Opinto- ja HOPS-ohjauksesta urasuunnittelutaitojen ja ohjauspalveluiden laadun arviointiin. Ammattikasvatushallituksen aikakauskirja 19(2), 4-19.

