

Nettiin vaiko opon ovelle?

TAMKin sähköiset opinto-ohjaus- ja neuvontapalvelut
vieraskielisten koulutusohjelmien opiskelijoiden
itseohjautuvuuden tukena

Janne Hopeela

Kehittämishankeraportti
heinäkuu 2013



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tutkimuksen kuvaus

Ammattikorkeakoulujen yhdistyessä monet entiset, hyvät käytänteet pitää asettaa tarkasteluun, kun luodaan uutta yhteistä toimintakulttuuria. Yksi tällaisista muutoskohteista on organisaation sähköiset ohjaus- ja neuvontapalvelut, jotka vaikuttavat suuresti niin opiskelijan itseohjautuvuuteen ja hänen opintojensa sujumiseen kuin opinto-ohjaajan työmäärään. Sähköisiin ohjaus- ja neuvontapalveluihin kuuluvat esim. Intranet uutisineen, sähköinen opinto-opas ja sen lukusuunnitelmat, uuden organisaation toimintaa yhtenäistävä laatukäsikirja toimintaohjeineen jne. Tällainen uudistus vie helposti vuosia ennen kuin kaikki osapuolet ymmärtävät käsitteet samalla tavalla ja ennen kuin päivitystyön vastuunjaot on sovittu uudelleen.

Niukentuvien työresurssien aikana, looginen ja hyvin koordinoitu, opinto-ohjausta tukeva sähköinen ohjausviestintä ja tiedotus voi auttaa tehostamaan opinto-ohjausta. Samalla opiskelija kokee saavansa apua ongelmaseikkoihin myös iltaisin, viikonloppuisin ja kesäisin, jolloin hänen itseohjautuvuutensa opiskeluasioiden hoitamisessa lisääntyy.

Kun sähköisiä ohjauspalveluita uudistetaan ja kehitetään, tulee myös huomioida ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat, jotta heille tarjotaan yhtäläiset ohjauspalvelut kuin suomalaisille opiskelijoille. Suurten uudistusten yhteydessä suomenkieliset palvelut hoidetaan luonnollisesti ensimmäisenä kuntoon. Vieraskieliset opiskelijat saattavat joutua odottamaan englanninkielisiä ohjeistuksia ja englanniksi toimivia järjestelmiä suhteellisen pitkään.

Tässä artikkelissa käsiteltävä selvitystyö liittyy TAMKin kahden vieraskielisen koulutusohjelman opiskelijoiden kokemuksiin TAMKin sähköisten ohjauspalveluiden käyttötavoista, käyttäjäystävällisyydestä, selkokieliisyydestä ja hyödyllisyydestä vuonna 2011 – 2012. Vieraskielisten koulutusohjelmien opiskelijoilta kerättiin samalla kehittämisideoita TAMKin uutta Intranetiä 2013 varten (käyttöönotto kesäkuussa 2013). Samalla tutkittiin, onko suomalaisten ja ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden tavoissa eroja käyttää tarjottuja ohjauksen sähköisiä palveluita. Tavoitteena oli myös selvittää, kokevatko ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat tarvitsevänsä enemmän kasvotusten tapahtuvaa ohjausta kuin suomalaiset tutkinto-opiskelijat.

Asiasanat

Sähköiset ohjauspalvelut, itseohjautuvuus, henkilökohtainen ohjaus, opinto-ohjaajan työ, viestintä, vieraskielinen koulutus, monikulttuurisuus



Kehittämistyön lähtökohdat ja tutkimuskohde

Tampereen ammattikorkeakoulu (TAMK) ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulu (Piramk) yhdistyivät 2010 ja uusi TAMK aloitti toimintansa 1.8.2010. Taustaorganisaatioissa opinto-ohjaus oli rakennettu omien mallien mukaisesti, ja sähköisiä opinto-ohjausta tukevia ohjaus- ja neuvontapalveluita, kuten Opinto-opasta ja Intranetiä, oli käytetty niissä hyvin eri tavoin.

Kehittämistehtävän alkusysäyksenä oli TAMKin **sähköisten ohjauspalveluiden työkalujen koordinoinnin haasteet**: haasteena uuden organisaation alkuvaiheessa oli, kuinka saada opiskelijat hahmottamaan, mitkä ovat eri työkalujen käyttötarkoitukset ja mistä opintoihin liittyvät käytännölliset ohjeet löytyvät. Vaarana oli sähköisen ohjausviestinnän sirpaloituminen opiskelijan näkökulmasta. TAMKissa vuosina 2010 – 2012 kehitystyön alla ovat olleet seuraavat, teknisesti ja ilmiänsuhtaan erilliset sähköiset ohjauspalveluiden työkalut:

- **Laatukäsikirja KOMPASSI**, jossa on kaikki ammattikorkeakoulun säännöt ja toimintaohjeet.
- **Sähköinen Opinto-opas (ECTS-GUIDE)**, josta löytyy oman koulutusohjelman sähköinen lukusuunnitelma ja opintojaksojen peruskuvaukset. Lisäksi Opinto-oppaassa opiskelijan toimintaohjeet on kuvattu varsin yleisellä tasolla kaikki koulutusalat huomioiden ja erittäin pitkästi. Opinto-oppaasta sähköiset linkit johtavat Kompassin toimintaohjeisiin.
- Uutiset ja ajankohtaiset tiedotteet julkaistaan **INTRAssa**. Siellä on myös osa tarpeellisista opiskelijan työkaluista, kuten aikataulut.
- Opinto-oppaan lukusuunnitelmia täydentävät opettajien laatimat opintojaksojen toteutussuunnitelmat, sähköiset **TOTSU**t: <http://totsu.tamk.fi>
- **Koulutusohjelmien WIKI**: Kompassin ja Opinto-oppaan virallisia ohjeita täsmentävät ja täydentävät koulutusohjelmien materiaalit. Erityisesti vieraskielisissä koulutusohjelmissa opiskelijat kokivat vaikeaksi löytää käytännön ohjeita, jolloin oman koulutusohjelman WIKIn kautta opiskelijat löysivät helpommin virallisen tiedon lähteille Kompassiin, ECTS-oppaaseen, Intraan tai Totsuun tilanteesta riippuen.

Lukuvuoden 2012 – 2013 aikana yllä olevat sähköisen ohjauksen erilliset elementit on kehitetty teknisesti uudeksi TAMKin Intranetiksi, jolla on uusi yhtenäinen ilme.



Kuva 1. Opiskelija sähköisen ohjausviestinnän viidakossa 2011 - 2012: mistä tarvittava tieto löytyy helposti?

Kehittämistehtävä liittyy myös opinto-ohjaajan rajalliseen työaikaresurssiin. Hyvin toimivan sähköisen neuvonnan ja ohjeistuksen tulee olla viestinnällisesti luotettavaa, helppotajuista, ytimekästä ja se on helposti opiskelijoiden löydettävissä. Loogisesti organisoitu ohjausviestintä vähentää opiskelijoiden tarvetta tavata opinto-ohjaaja ja lisää heidän itseohjautuvuuttaan opiskeluasioiden hoitamisessa.

Kehittämistehtävän kolmas lähtökohta oli sähköisen ohjausviestinnän kulttuuriset seikat:

arkipäivän kokemus, että ulkomaalaiset opiskelijamme tuntevat tarvitsevan enemmän henkilökohtaista ohjausta perusasioissa, kuten mistä oikea tieto/oikeat ohjeet löytyvät ja tarkoittavatko ne sitä, mitä nettiin on ohjeiksi kirjoitettu. Onko vieraskielisten koulutusohjelmien suomenkielisten ja ulkomaalaisten opiskelijoiden välillä eroja tavoissa käyttää sähköisiä ohjauksen tukivälineitä ja pitävätkö ulkomaalaiset opiskelijat henkilökohtaista ohjausta sähköistä tärkeämpänä?



Kuva 2. Opinto-ohjaajan työaikaresurssi on rajallinen. Sen tueksi tarvitaan hyvin koordinoitua sähköistä ohjausviestintää niin suomalaisten kuin kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden itseohjautuvuuden lisäämiseksi.

Tutkimuksen tausta-aineistot / aikaisemmista tutkimuksista

Opinto-ohjauksen sähköisten ohjauspalveluiden kehittämisen tärkeydestä ammattikorkeakoulussa opinto-ohjaajan työn tukena on tehty aiemminkin selvityksiä, joista on hyötyä tämän artikkelin aihepiiristä kiinnostuneille. Oma kehitystyöni on lähtenyt vastaavanlaisista tarpeista kehittää opinto-ohjausta tukevaa sähköistä ohjaus- ja neuvontapalvelua monikulttuurisessa toimintaympäristössä.

Esimerkiksi Koivuranta (2012) kuvaa artikkelissaan virtuaalisten ohjausympäristöjen erityispiirteitä. Leinonen (2013) kuvaa kehitystehtävässään, kuinka Moodlen avulla pyritään kehittämään sähköinen ohjaus- ja neuvontapalvelu, joka auttaa opiskelijoita hahmottamaan opiskelijoiden näkökulmasta haasteellista opinto-ohjauksen kenttää. Laajin selvitys on Seppälän (2009, 8 – 33) kehitystyö, jossa haettiin ohjaushenkilöstön näkökulmaa opiskelijanohjauksen verkkotyökalun kehittämiseen. Tämä tutkimus on erinomainen esitys sähköisen ohjauspalvelun kehittämiskonseptista, jossa lähdetään liikkeelle konstruktivistisen ja sosiodynaamisen

ohjausteorian näkökulmasta. Seppälän selvitys korostaa myös, kuinka hyvät sähköiset ohjauspalvelut voivat tehostaa rutiinotoimintoja ja näin säästää opinto-ohjaajan aikaa varsinaisiin ohjauskeskusteluihin. Ränä (2012) puolestaan painottaa kehitystehtävässään verkko-ohjauksen avulla saavutettavaa tehokkuutta ja ohjauksen yhteismitallisuutta Lapin ammattiopiston toimintaympäristössä; kaikilla on mahdollisuus saada samanlaista ohjausta sähköisten ohjaus- ja neuvontapalvelun kautta paikkakunnasta ja ajasta riippumatta. Monikulttuurisen ohjauksen käsitettä ja sen erityispiirteitä on tutkinut Rautiainen (2005) pro gradu –tutkielmassaan.

Kaikki yllämainitut lähteet löytyvät artikkelin lopusta sähköisinä linkkeinä.

Kehittämistyön toteutus

Kyseessä on monivuotinen kokonaisvaltainen kehitystyö TAMKin sähköisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden parantamiseksi, joka vaatii yhteistyötä mm. TAMKin Viestintä- ja IT-palveluiden, TAMKin laadunhallinnan ja TAMKin opinto-ohjaustiimin välillä vuosina 2011 - 2013.

Oma erityisosa-alueeni siinä on ollut tarkastella kehitystä TAMKin vieraskielisten koulutusohjelmien opiskelijoiden, erityisesti Tourism- ja International Business – koulutusohjelmien näkökulmasta.

Ensimmäisessä vaiheessa, vuosi organisaatioiden yhdistymisen jälkeen, syksyllä 2011 luotiin *Tourism –koulutusohjelmalle oma WIKI*, joka yhtenäisti koulutusohjelman sähköistä ohjausta International Business –koulutusohjelmassa testattujen ja hyväksi todettujen käytäntöjen mukaisesti. Samalla yhtenäistettiin mm. harjoittelun, kansainvälisen vaihdon ja opinnäytteen sähköisiä ohjausmateriaaleja. Tourism –koulutusohjelma oli aiemmin ollut osa Piramkin opetustarjontaa ja International Business –koulutusohjelma puolestaan vanhan TAMKin koulutusta.

Toisessa vaiheessa, kesäkuussa 2012, valmistui *sähköinen kyselylomake* TAMKin International Business ja Tourism –koulutusohjelmien 2. – 4. vuosikurssien opiskelijoille liittyen sähköisten ohjauspalveluiden (Kompassi, Intra, ECTS-Guide, WIKI) käyttötarkoitukseen, käyttäjäystävällisyyteen sekä koettuun selkeyteen ja hyödyllisyyteen. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, onko suomalaisten ja kansainvälisten opiskelijoiden käyttötottumuksissa ja käyttäjäkokemuksissa eroja. Vastausaikaa opiskelijoille annettiin heinäkuu – syyskuun alku 2012. Tulokset analysointiin marraskuu – joulukuussa 2012.

Kolmannessa vaiheessa raportin tuloksia käytettiin TAMKin viestintäpalveluiden Intra-uudistuksen *pilottivaiheessa* keväällä 2013, johon opinto-ohjaajat pääsivät halutessaan osallistumaan, ja jolloin oli mahdollista nähdä konkreettisesti, mihin suuntaan TAMKin uutta Intranetiä oli päätetty kehittää ja vastaako se vieraskielisten koulutusohjelmien opiskelijoiden kokemuksia ja heidän antamaansa palautetta.

TAMKin uusi Intranet julkaistiin kesäkuussa 2013:

<http://newintra.tamk.fi/>

<http://newintra.tamk.fi/whats-new/>



Seuraava kehitysvaihe alkaa elo-syyskuussa 2013, jolloin kaikille TAMKin opiskelijoille pitää tiedottaa uudistuneesta sähköisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden kokonaisuudesta sekä järjestää opiskelijoille koulutusta uuden Intranetin käytöstä.

Opiskelijat tarvitsevat nyt tietoa siitä, kuinka uuteen Intra 2013 –versioon on integroitu entiset erilliset toiminnot:

- Intran uutiset ja Intran uudet toiminnot,
- ECTS-opas eli opinto-opas lukusuunnitelmiseen uuteen Intraan integroituna,
- opettajien laatimat toteutussuunnitelmat (entiset Totsut) Intran kautta lukusuunnitelmiin integroituna
- laatukäsikirjan käytännön ohjeet integroituna ECTS-oppaan opiskeluvaiheiden kuvauksiin
- opintojaksojen aikataulut,
- jne.

Tulokset

Sähköisen ohjaus- ja neuvontaviestinnän kehittäminen on pitkäaikainen prosessi, joka vaatii laaja-alaista yhteistyötä mm. ammattikorkeakoulun laadunhallinnan, viestintä- ja IT-palveluiden ja opinto-ohjaajien kesken. Tämä on ollut antoisaa uuden oppimista kaikille osapuolille.

Tulosten osalta keskityn pitkän prosessin toiseen vaiheeseen eli vieraskielisten koulutusohjelmien opiskelijoille tehtyyn sähköiseen kyselyyn heinä-syyskuu 2012 ja sen tuloksiin.

Vastausmäärä jäi kyselyssä valitettavan pieneksi; 40 opiskelijaa, joka vastaa 22% 2. – 4. vuoden opiskelijoista. 40 osallistuneesta 12 oli miehiä, joten ohjausviestinnän kehittämiseen liittyvät kysymykset kiinnostivat selvästi enemmän naisia. Vastaajista 26 eli 64% oli äidinkieleltään muita kuin suomalaisia, mikä tuki kyselyn tavoitetta saada ulkomaalaisilta opiskelijoilta palautetta heidän suhteestaan TAMKin sähköisiin ohjaus- ja neuvontapalveluihin. Vaikka osallistujien määrä jäi pieneksi, kysely on kuitenkin kannustanut opiskelijoita miettimään sähköisen ohjausviestinnän eri osien merkitystä.

Vastaajat pitivät TAMKin Intranetiä tärkeimpänä ja selkeimpänä sähköisen ohjauksen palveluista. Vastaajat käyttivät Intranetiä useimmin hakiessaan vastauksia opintoihin liittyviin kysymyksiin. Ulkomaalaiset opiskelijat ilmoittivat käyttävänsä Intranetiä useammin kuin suomalaiset opiskelijat, mikä on rohkaiseva tieto. Vastaajista 55% piti Intran navigointia erinomaisena tai hyvänä, kansainväliset opiskelijat jopa selkeämmin kuin suomalaiset opiskelijat.

TAMKin päätös alkaa kehittää sähköisiä ohjaus- ja neuvontapalveluita uuden Intran 2013 ympärille sai näin ollen tukea myös vieraskielisten opiskelijoiden kyselystä.

TAMKin sähköinen Opinto-opas eli englanniksi ECTS-Guide sai hälyyttävän alhaiset arvot. Vastanneista vain kuusi ilmoitti käyttävänsä ECTS-Guide'a kerran päivässä tai kerran viikossa ja 12 heistä ilmoitti ettei ole koskaan käyttänyt sitä opintojensa aikana. Näin ollen ECTS-Guide oli selvästi tärkein kehitettävä kohde TAMKin sähköisen ohjausviestinnän osa-alueista.

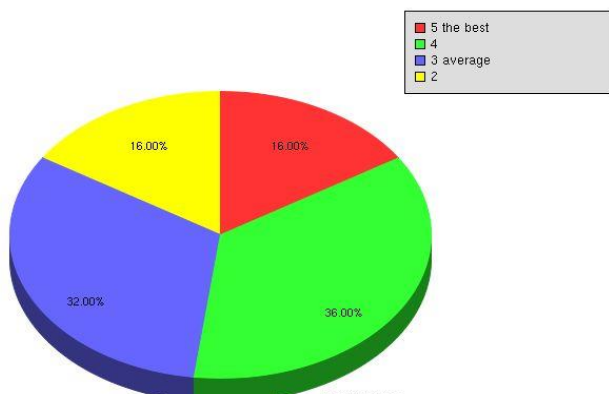
TAMKin päätös integroida ECTS-Guide teknisesti ja ilmiänsuutaan osaksi uutta Intranetiä on selkeästi askel oikeaan suuntaan, jotta kyseisen oppaan kaikki hyödyllinen ohjaustieto tulee jatkossa parempaan käyttöön.

TAMKin laatukäsikirja Kompassia ei ole koskaan tarkoitettu opiskelijoiden ensisijaiseksi tiedonlähteeksi, vaan heidät on ohjattu Kompassiin vain lukemaan opiskeluun liittyviä toimintaohjeita ECTS-Guide'n linkkien kautta. Tämä näkyy vastauksissa – monet heistä kokee navigoinnin Kompassissa vaikeammaksi kuin Intrassa. Toisaalta ulkomaalaiset opiskelijat antoivat Kompassillekin korkeammat pisteet Kompassin navigointiominaisuuksille kuin suomalaiset.

Vieraskielisten koulutusohjelmien WIKI-ohjeet näyttivät jakavan suomalaiset ja ulkomaalaiset vastaajat. Syy eroon saattaa johtua siitä, että Tourism –koulutusohjelman WIKI valmistui vasta myöhemmin eikä koulutusohjelman opiskelijat vielä ole sitä oppineet hyödyntämään. WIKlin johtava linkki on ollut tähän asti vaikea löytää Intrasta, joka myös on vaikeuttanut viestintää. Toisaalta sekä suomalaiset että ulkomaalaiset opiskelijat antoivat korkeat pisteet (75% eli 30 vastaajaa antoi arvioinniksi erinomainen tai hyvä) WIKlin navigoinnille eli olivat tyytyväisiä siihen, että se johti heidät tarvittuun tiedon ääreen.

Which grade would you give for TAMK electronic Communication Channels as a whole? (5 being the best)

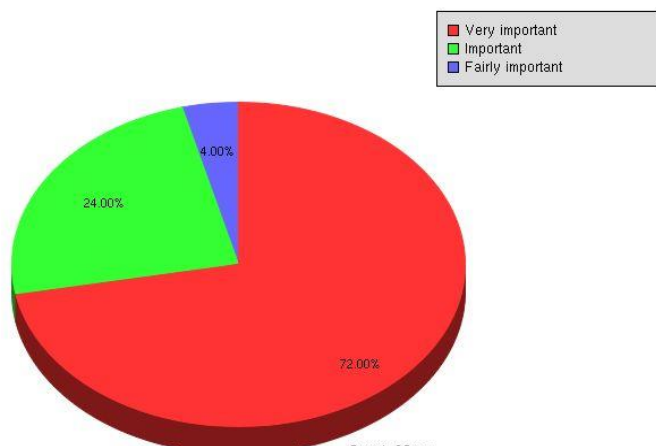
Relative distribution of the replies



Kuva 3. Opiskelijoiden antama kokonaisarvio TAMKin sähköisestä ohjausviestinnästä.

How important is it for you to find answers independently from electronic sources such as Intra or Compass?

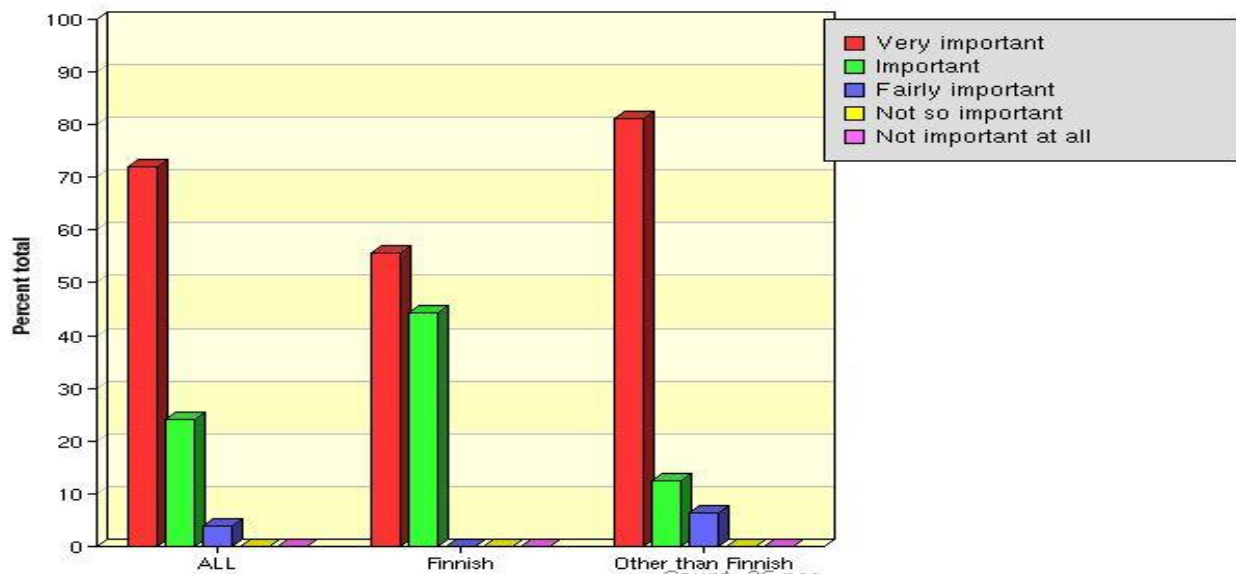
Relative distribution of the replies



Kuva 4. Lähes 75% vastaajista piti erittäin tärkeänä, että voivat itsenäisesti löytää opintoihin liittyvää ohjeistusta sähköisistä ohjauspalveluista.

How important is it for you to find answers independently from electronic sources such as Intra or Compass?

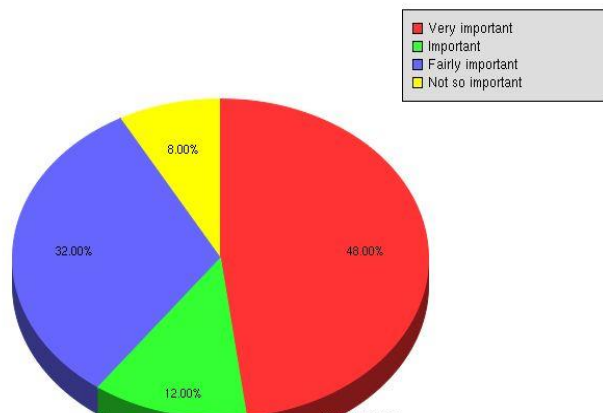
Relative distribution of the replies



Kuva 5. Ulkomaalaiset opiskelijat pitivät jopa suomalaisia opiskelijoita tärkeämpänä, että löytävät apua sähköisistä ohjauspalveluista itsenäisesti.

How important is it for you to have face-to-face meetings with your study counsellor or with your teacher tutor (compared with independent information search in Intra or WIKI)?

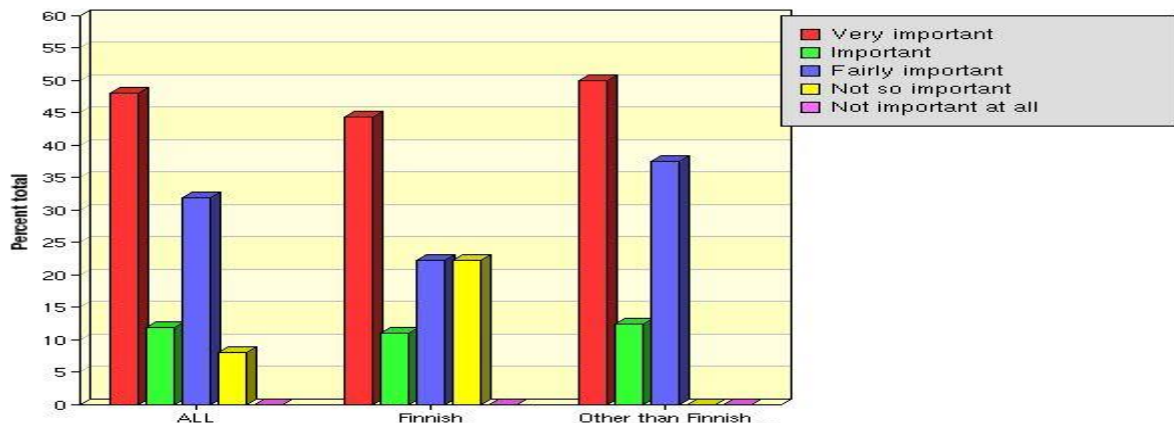
Relative distribution of the replies



Kuva 6. Vastaajat pitivät kasvotusten tapahtuvaa ohjausviestintää vähemmän tärkeänä kuin sähköisiä ohjauspalveluita. Vertaa kuva 4.

How important is it for you to have face-to-face meetings with your study counsellor or with your teacher tutor (compared with independent information search in Intra or WIKI)?

Relative distribution of the replies



Kuva 7. Ulkomaalaiset opiskelijat pitävät kasvotusten tapahtuvaa ohjausta suomenkielisiin opiskelijoihin verrattuna jonkin verran tärkeämpänä.

Kyselyn tulokset osoittavat, että sekä suomenkieliset että ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat pitävät ammattikorkeakoulun sähköisiä ohjauspalveluita äärimmäisen tärkeänä, joten niihin käytetty panostus kannattaa. Tämän selvityksen mukaan ulkomaalaiset opiskelijat pitävät niitä jopa suomalaisopiskelijoita tärkeämpänä. Mielenkiintoista oli huomata, että sähköisiä ohjauspalveluita pidettiin osittain jopa kasvokkain tapahtuvaa ohjausta tärkeämpänä, mikä tarkoittanee, että opiskelijat arvostavat sähköisten palveluiden saatavuutta ajasta ja paikasta riippumatta. Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat vaikuttaisivat arvostavan kasvotusten tapahtuvaa ohjausta hieman suomalaisopiskelijoita enemmän, joka oli jo arkikokemuksen mukainen ennakkoodotus selvityksen tuloksista.

Kehittämistoimenpiteet

Vaikka kehitystyö sähköisten ohjauspalveluiden parantamiseksi TAMKissa on jo erittäin pitkällä, kun uusi Intranet julkaistiin kesäkuun lopussa 2013, ei työ kuitenkaan vielä ole lopussa. Elokuussa 2013 työ jatkuu tiedotuksena muutoksista ja koulutuksina niin henkilökunnalle kuin koko laajalle opiskelijayhteisölle, jotta he tottuvat uuteen sähköiseen ohjausympäristöön.

Elokuun puolivälissä koulutan International Business –koulutusohjelman opiskelija ja opettajatuutorit uuteen ympäristöön, jotta he osaavat viestiä muutoksista uusille, aloittaville opiskelijoille.

Elokuun lopussa saapuvat jatkavat opiskelijat, joille pidetään muutoksiin liittyvä koulutustilaisuus lukuvuoden alkaessa.

Monet englanninkieliset osuudet ohjeista ovat vielä kesken, joten myös uuden Intran ohjeiden muokkaus tulee viemään aikansa, jotta vieraskielisten opiskelijoiden sähköinen ohjausympäristö vastaa suomenkielisten opiskelijoiden vastaavaa.

LÄHTEET

Koivuranta, J. 2012. Virtuaaliympäristö ohjauksessa. Viitattu 18.7.2013. eVokes tietokanta. Valtakunnallinen ohjausalan osaamiskeskus.

<http://www.evokes.fi/database/search/metadata/view/299>

Leinonen, S. 2013. Navigointia ohjausverkostossa. Moodle ohjauksen välineenä. Viitattu 18.7.2013. eVokes tietokanta. Valtakunnallinen ohjausalan osaamiskeskus.

<http://www.evokes.fi/database/search/frontpage/view/379>

Rautiainen, A. 2005. Ammatillinen tieto monikulttuurisen ohjauksen resurssina. Ammatillisen tiedon sosiaalinen rakentuminen vuorovaikutussuhteiden verkostossa. Pro gradu –tutkielma. Kasvatustieteiden tiedekunta. Joensuun yliopisto. Viitattu 18.7.2013.

http://www.tampere.fi/material/attachments/a/5o8vpztG8/Ammatillinen_tieto.pdf

Räinä, T. 2012. Verkko-ohjauksella tehokkuutta opintojen ohjaukseen. Viitattu 18.7.2013. eVokes tietokanta. Valtakunnallinen ohjausalan osaamiskeskus.

<http://www.evokes.fi/database/search/metadata/view/305>

Seppälä, A. 2009. Ohjaushenkilöstön näkökulma II asteen opiskelijanohjauksen verkkotyökalun kehittämiseen. Opinnäytetyö. Metropolia. Mediatuottamisen koulutusohjelma. Viitattu 18.7.2013.

<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2862/opiskeli.pdf?sequence=1>

Muita lähteitä on kerätty digitaaliseen kirjastooni Diigoon:

<https://www.diigo.com/list/g0489xx/kehittmistehtv>

