

Annie Advisor

Palveluohjauksen tarvekartoitus ja toiminnallisuusvedokset



KUNTA
LIITTO

annieadvisor.com

Johdanto

Kuntaliiton ja Annie Advisorin Nuoret opintopolulle -hankkeessa pureudutaan toisen asteen opintojen keskeyttämiseen, joka on merkittävä ongelma niin nuorten, oppilaitosten kuin laajemmin yhteiskunnan kannalta. Nuoren kannalta opintojen keskeyttäminen on syrjäytymiskehityksen riskitekijä, ja yhdestä syrjäytyneestä aiheutuva kansantulon menetys on noin miljoona euroa.

Yksi ratkaisun keskeisistä osa-alueista on älykäs palveluohjaus, jota tässä raportissa käsitellään. Menetelmänä on yhteiskehitys palveluntarjoajan ja oppilaitoksen kesken. Yhteiskehittämisellä (eng. *co-creation*) tarkoitetaan kehitysmallia, jossa ratkaisun käyttäjä osallistuu palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Sitä hyödynnetään yhä enemmän kunnissa julkisten palveluiden luomiseen ja suunnitteluun. Yhteiskehityksellä varmistetaan kehitettävän ratkaisun hyödyllisyys ja käytettävyys yhdessä kuntien ja oppilaitosten kanssa.

Seuraavassa luvussa esitellään työssä käytetyt menetelmät. Sen jälkeen esitellään tulokset kolmessa osassa: *käyttäjäroolit*, *kipupisteet* ja *toiminnallisuusvedokset*.



Menetelmät

Haastattelut

Teemahaastatteluissa (Taulukko 1) eri ammattiryhmien kanssa käsiteltiin eri heidän työnkuvaansa suhteessa tuen tarpeen havaitsemiseen, tuen piiriin ohjaamiseen, tuen tarjoamiseen ja seurantaan.

TAULUKKO 1. TEEMAHAASTATTELUT

Päiväys	Ammattiryhmä	Haastateltavia
11.3.2021	Opinto-ohjaaja	2
16.3.2021	Erityisopetuksen vastuuopettaja	2
17.3.2021	Psykologi ja kuraattori	2
17.3.2021	Terveystenhoitaja	2
17.3.2021	Vastuuopettaja	1
22.3.2021	Psykiatrinen sairaanhoitaja	1
26.3.2021	Vastuuopettaja	2

Moniammatilliset työpajat

Moniammatillisissa työpajoissa validoitiin haastattelukierroksen havainnot ja pureuduttiin tunnistettuihin ongelmakohtiin palvelumuotoilun keinoin. Osallistujat kehittivät ratkaisuaihioita, jotka priorisoitiin yhdessä työpajan osallistujien kesken.

TAULUKKO 2. MONIAMMATILLISET TYÖPAJAT

Päiväys	Ammattiryhmät
26.4.2021	Psykologi, Erityisopetuksen vastuuopettaja, Terveystenhoitaja, Vastuuopettaja, Kuraattori
27.4.2021	Opinto-ohjaaja, Terveystenhoitaja, Psykiatrinen sairaanhoitaja, Vastuuopettaja



Kyselylomake

Kyselylomakkeella kerättiin tietoa opiskelun tuen kokonaisuuteen liittyvien kehittämiskohteiden prioriteeteista. Kyselyyn vastasi yhdeksän opiskelun tuen ammattilaista.

Käyttäjäroolien mallintaminen

Haastattelu- ja työpaja-aineiston pohjalta mallinnettiin palveluohjaukseen ja laajemmin koko ratkaisuun liittyvät käyttäjäroolit. Käyttäjäroolit ohjaavat ratkaisun suunnittelua ja vaikuttavat siihen, miltä ratkaisu konkreettisesti näyttää eri roolien näkökulmasta.

Kehittämiskohteiden analyysi

Haastattelu- ja työpaja-aineiston pohjalta analysoitiin, mitkä ovat nykyisin käytössä olevissa prosesseissa ja toimintatavoissa sellaisia tunnistettuja kehittämiskohteita, jotka toimivat lähtökohtana ratkaisun suunnittelulle..



Käyttäjäroolit

Osana tarvekartoitusta tunnistettiin useita ammattinimikkeitä ja rooleja. Opiskelijan tuen palveluiden kirjo on laaja, ja vaihtelee koulutuksen järjestäjien ja oppilaitosten välillä. Myös organisatoriset järjestelyt vaihtelevat – muun muassa opiskeluhuollon henkilöstö voi tapauksesta riippuen olla samaa tai eri organisaatiota opetushenkilöstöön nähden.

Käyttäjäroolien muodostamisen haasteena on sopivan abstraktiotason löytäminen. Eri ammattiryhmillä (esim. terveydenhoitaja, psykologi, kuraattori, erityisopettaja, opinto-ohjaaja) on kullakin oma ammatti-identiteettinsä, ja useassa tapauksessa opiskelijoiden tukeminen on omaan ammatti-identiteettiin liittyvä erikoistumisala (esim. *“Olen ammatiltani psykologi, tällä hetkellä työskentelen koulupsykologina”*). Toisaalta palveluohjauksen näkökulmasta prosessin pitäisi olla yhdenmukainen erilaisista ammatillisista taustoista riippumatta.

Lopputuloksena päädyttiin määrittelemään neljä erilaista palveluohjauksen käyttäjäroolia: *Vastuuopettaja*, *Tuen tarjoaja*, *Koordinaattori* ja *Johtaja*, jotka esitellään seuraavaksi.

Vastuuopettaja

Jokaiselle opiskelijalle on oppilaitoksessa nimetty oma *vastuuopettaja*, joka on opiskelijan lähin tukihenkilö. Vastuuopettaja perehdyttää opiskelukäytäntöihin ja ohjaa ammattiin opiskelussa yhdessä muiden opettajien kanssa.

Palveluohjauksen näkökulmasta vastuuopettaja on kiinnostunut erityisesti oman ryhmänsä palvelupoluista. Hän vastaa itse monista opiskelukäytäntöihin liittyvistä, aiheista.

Tuen tarjoaja

Tuen tarjoajalla tarkoitetaan eri alojen ammattilaisia, joiden tehtäviin kuuluu erilaisten ammattiryhmäkohtaisten tukimuotojen tarjoaminen opiskelijoille.



Palveluohjauksen tarvekartoitus ja toiminnallisuusvedokset

Palveluohjauksen näkökulmasta tuen tarjoajat saavat käsiteltäväkseen opiskelijoiden tukipyyntöjä ja kuittaavat kun ovat ottaneet ne käsittelyyn.

Koordinaattori

Palveluohjauksen käytännön järjestämisen kannalta on olennaista, että jokaiseen toimintayksikköön on nimetty palveluohjauksesta vastaava koordinaattori.

Koordinaattori vastaa, että ohjaukset eri henkilöille tai ammattiryhmille ovat ajan tasalla ja tekee tarvittavat muutokset henkilöstömuutosten yhteydessä sekä reagoi poikkeustilanteissa (esim. sairastapaukset).

Johtaja

Johtaja-käyttäjäroolilla tarkoitetaan laajasti johtajia sekä esihenkilöitä, jotka vastaavat oppilaitosten opiskelun tuen palveluista ja/tai organisaation kehittämisestä. Heille ratkaisu tarjoaa tietopohjaa oppilaitoksen opiskelijoiden tuen tarpeista sekä tukiresurssien riittävydestä ja kohdentumisesta.



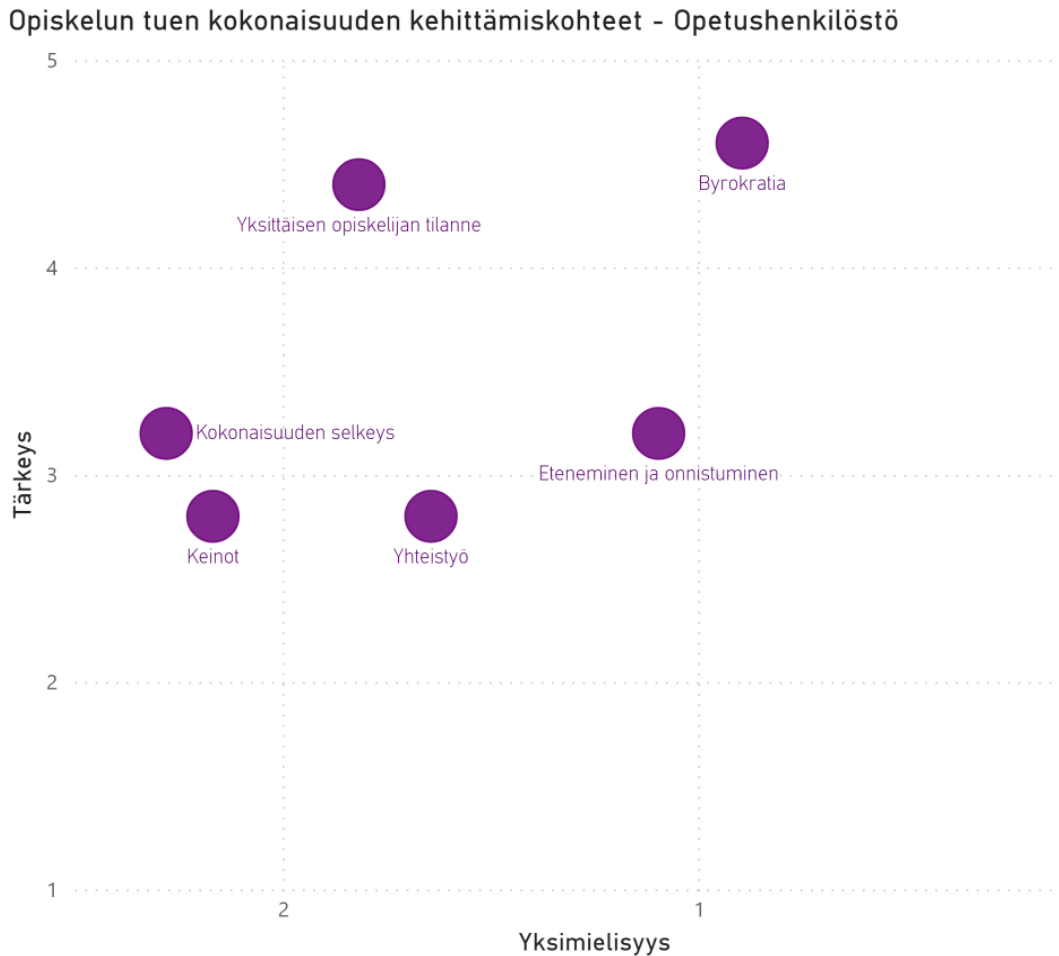
Kehittämiskohteet

Nykyisten prosessien tunnistettuja kehittämiskohteita analysoitiin haastattelu- ja työpaja-aineiston sekä kyselylomakkeen perusteella. Haastattelujen perusteella tunnistettiin seuraavat kehittämiskohteet:

- Selkeys yksittäisen opiskelijan tuen tarpeesta ja tuesta
- Selvyyden ja luottamuksen tunne opiskelun tuen palvelukokonaisuudesta ja rooleista
- Opiskelun tuen prosessien byrokratian helpottaminen
- Asioiden etenemisen ja onnistumisen tunteen lisääminen
- Läheisempi yhteistyö eri ammattiryhmien välillä
- Uusia keinoja psykososiaalisen tuen tarjoamiseen

Kyselylomakkeella opetushenkilöstöä ja oppilashuoltohenkilöstöä pyydettiin priorisoimaan näitä kehittämiskohteita.

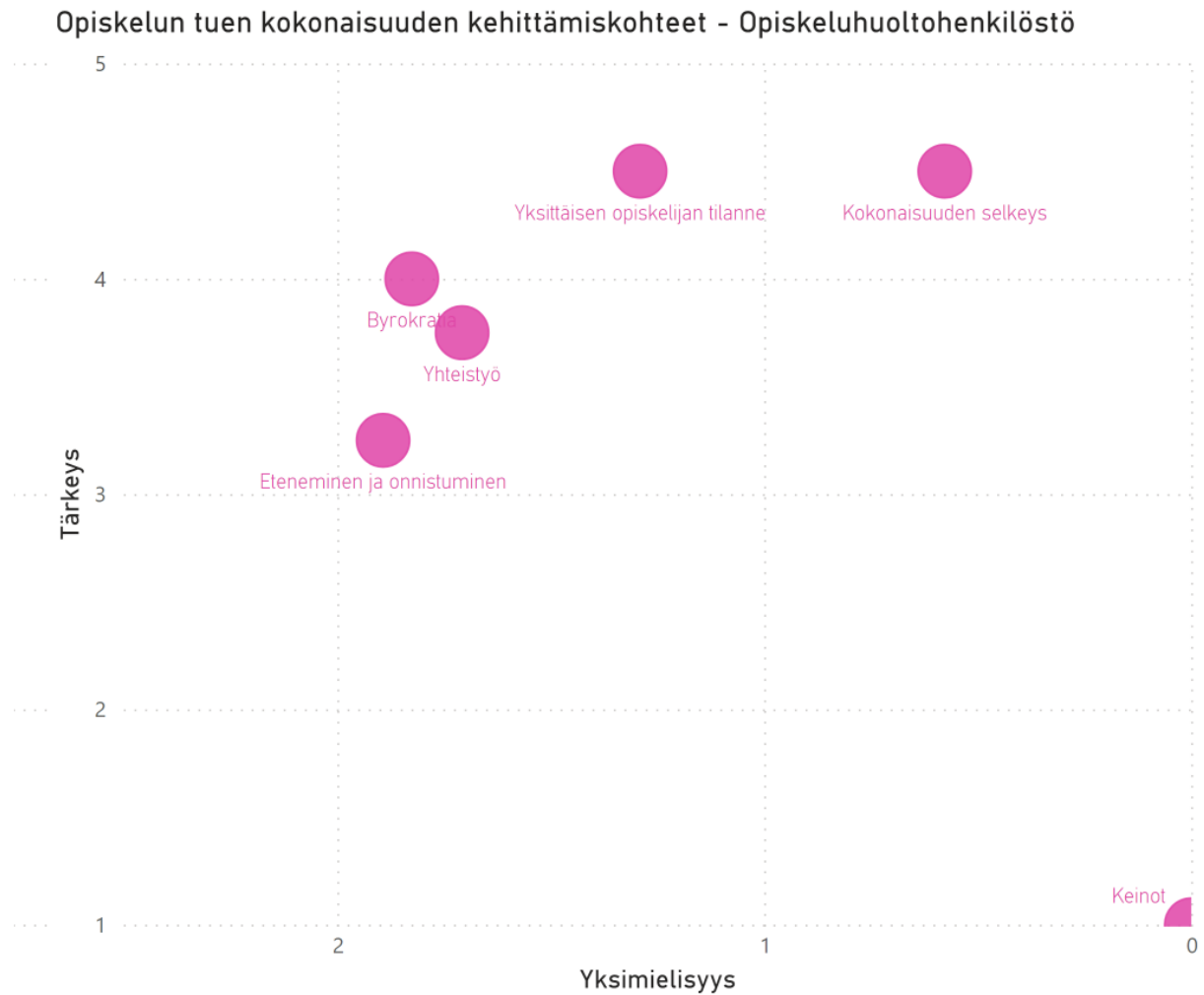




KUVA 1. OPISKELUN TUEN KEHITTÄMISPRIORITEETIT OPETUSHENKILÖSTÖN NÄKÖKULMASTA

Opetushenkilöstön näkökulmasta (Kuva 1) opiskelun tuen prosessien byrokratian helpottaminen nähtiin tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi, ja opettajat olivat aiheesta myös varsin yksimielisiä. Toiseksi tärkeimmäksi nähtiin selkeys yksittäisen opiskelijan tuen tarpeesta ja tuesta, mutta tässä oli enemmän hajontaa. Muut kehittämiskohteet olivat tärkeydeltään keskimäärin samalla tasolla, mutta asioiden etenemisen ja onnistumisen tunteen lisäämisestä oli suurin yksimielisyys.





KUVA 2. OPISKELUN TUEN KEHITTÄMISPRIORITEETIT OPISKELUHUOLLON NÄKÖKULMASTA

Opiskeluhoollon näkökulmasta (Kuva 2) tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi nähtiin selvyyden ja luottamuksen tunne opiskelun tuen palvelukokonaisuudesta ja rooleista sekä selkeys yksittäisen opiskelijan tuen tarpeesta ja tuesta. Näistä kokonaisuuden selkeydestä oltiin yksimielisempiä. Seuraavina tärkeysjärjestyksessä tulivat byrokratian helpottaminen, yhteistyön kehittäminen ja etenemisen ja onnistumisen tunteen lisääminen. Näissä hajonta henkilöiden välillä oli suurinta. Opiskeluhoollon näkökulmasta vallitsi yksimielisyys, että uudet keinot psykososiaalisen tuen tarjoamiseen eivät ole tärkeä kehittämiskohde.



Toiminnallisuusvedokset

Viestipolkueditori

Viestipolkueditorissa palveluohjauksen koordinaattori voi muodostaa erilaisia viestipolkua, jotka ovat ikään kuin käsikirjoitettuja keskusteluja opiskelijoiden kanssa. Viestipoluissa opiskelijalle annetaan erilaisia vastausvaihtoehtoja, joiden perusteella edetään seuraavaan viestiin. Kukin viestipolun haara etenee joko tuen tarpeen tunnistamiseen tai päätelmään, että tukea ei tarvita.

Toiminnallisuusvedos viestipolkueditorista on esitelty kuvassa 3.

The screenshot displays the 'Sample Support Campaign' interface, which is marked as 'FINISHED'. It features a top navigation bar with 'Cancel', 'Change to draft', and 'Save' buttons. Below this, there are tabs for 'Information', 'Messages', 'Reminders', 'Support Needs', and 'Recipients'. The 'Messages' tab is active, showing a message flow. The flow starts with a message from 'Annie' (represented by an envelope icon) to the user, asking for help. The user then selects a response option (A). The flow continues with a message from the user (represented by a blue square with 'A') to Annie, providing details about their studies. The flow then branches into five options (A1 to A5) for the user to select. The 'Preview' tab on the right shows a visual representation of the message flow, with nodes A, A1, A2, A3, A4, A5, and B connected by lines. The 'Messages' tab shows the following content:

Messages

Hi {{firstname}} 😊
Your school's bot Annie here 🤖! Hope you've had a great start for your studies 😊
Is there anything we can help you with or is everything ok?

A I'd like to get help regarding my studies
B I'd like to get help regarding health and wellbeing
C Other issue
D I'm already getting help
E Everything ok!

Please answer also if everything's fine, that's important information to us, too! 😊

A

Alright, studies-related 🙌
Could you specify a bit, so I know how we could help you 😊

A1 Course selection
A2 Study planning
A3 Career thoughts
A4 Combining studies & other stuff in life
A5 Special needs

KUVA 3. VIESTIPOLKUEDITORI



Tuen tarpeiden kohdentaminen

Viestipolut päättyvät tuen tarpeiden tunnistamiseen aiheen tasolla.

Palveluohjauksen kannalta seuraava vaihe on ohjata erilaiset tuen tarpeen aiheet eri ammattilaisille. Haasteena on ohjauksen ajallinen ja organisatorinen kompleksisuus – saman aiheen tulee eri organisaation osissa ja eri ajan hetkinä ohjautua eri ammattilaisille. Toiminnallisuusvedos tuen tarpeiden kohdentamisesta on esitelty kuvassa 4.

The screenshot displays a web application interface for managing a support campaign. At the top, there's a header with a back arrow, the title 'Sample Support Campaign', a status indicator 'FINISHED', and buttons for 'Cancel', 'Change to draft', and 'Save'. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Information', 'Messages', 'Reminders', 'Support Needs' (active), and 'Recipients'. The main content area is divided into two columns. The left column lists four support needs, each with a topic icon, a description, an email address 'joonas.pesonen@annieadvisor.com', a status icon, and a label (A1, A2, A3, A4). Each entry has an 'Edit Support Providers' button. The right column shows a 'Preview' of the support flow, starting with a mail icon, followed by a vertical sequence of nodes: 'A' (blue), 'A1' (blue), 'A2' (blue), 'A3' (blue), 'A4' (blue), 'A5' (blue), a grey node with a cross, and 'B' (orange) at the bottom.

Topic	Description	Email	Status	Label
Kurssivalinnat		joonas.pesonen@annieadvisor.com		A1
Lukio-opintojen, ylioppilaskirjoitusten tai jatko-opintojen suunnittelu		joonas.pesonen@annieadvisor.com		A2
Oman tulevaisuudenalan pohtiminen		joonas.pesonen@annieadvisor.com		A3
Oman elämäntilanteen ja opintojen yhdistäminen		joonas.pesonen@annieadvisor.com		A4

KUVA 2. TUEN TARPEIDEN KOHDENTAMINEN



Kohderyhmän poimiminen

Osana tarvekartoitusta havaittiin, että yleisluontoisen tuen tarpeiden kartoituksen lisäksi on tarpeita tarkemmin rajattuun tuen tarpeen tunnistamiseen, joka koskee vain tiettyä kohderyhmää. Esimerkkeinä ovat tuen tarjoaminen opiskelijoille, jotka ovat juuri aloittaneet työssäoppimisjakson tai opiskelijoille, joille on kertynyt paljon poissaoloja. Tällöin myös viestipolku räätälöidään kyseistä kontekstia varten. Toiminnallisuusvedos kohderyhmän poimimisesta on esitetty kuvassa 5.

← Sample Support Campaign • FINISHED Unsaved changes Cancel Change to draft Save

Information Messages Reminders Support Needs **Recipients**

Survey Recipients (4) Empty List

Joonas Pesonen X Emilia Kuuskoski X Miska Noponen X Topi Särkiniemi X

Show All

Summary Show

All Contacts

Search Contacts

- Remove Selected (4) + Add Selected (4)

☐	phonenumber	firstname	lastname	birthdate
	Search	Search	Search	Search
☑	+358503575130	Joonas	Pesonen	
☑	+358442007378	Emilia	Kuuskoski	
☑	+358408472763	Miska	Noponen	

Preview

✉

A

A1 A2 A3 A4 A5

✕

B

KUVA 3. KOHDERYHMÄN POIMIMINEN

