

OPH:n Oikeus Osata –ohjelma  
JoPeda, 15/4549/2020

# Pedagogisten prosessien uudistaminen asiakaslähtöiseksi

-

## Toimintamalli ja pilottien tulokset



Etelä-Savon Koulutus Oy  
Etelä-Savon ammattiopisto  
[www.esedu.fi](http://www.esedu.fi)

Taisto Hirvonen  
[taisto.hirvonen@esedu.fi](mailto:taisto.hirvonen@esedu.fi)



# **Pedagogisten prosessien uudistaminen asiakaslähtöisiksi - toimintamalli ja pilottien tulokset**

## **Pedagogisten prosessien kehittämisen tarve**

Etelä-Savon ammattiopiston, Esedu, pedagogisia prosesseja on kehitetty useiden vuosien aikana lähinnä hallinnollisesta näkökulmasta. Tuolloin prosessien haluttiin vastaavan ennen kaikkea voimassa olevien lakien ja asetusten vaatimuksiin, jolloin pedagogisen johtamisen sujuvuus ja prosessien asiakaslähtöisyys olivat jääneet kehittämisessä vähemmälle huomiolle.

Laajentuva oppivelvollisuus, jatkuva oppiminen, tiukentunut taloudellinen tilanne sekä arvioinneista, palautekyselyistä ja työolobarometristä saatu tieto toivat esille tarpeen kehittää oppilaitoksen pedagogista johtamista ja toimintakulttuuria aiempaa sujuvammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

## **Pedagogisten prosessien kehittämisen tavoitteet**

JoPeda-hankkeen suunnittelun yhteydessä syksyllä 2020 Esedun johto asetti hankkeelle ja sitä kautta pedagogisten prosessien kehittämiseksi tavoitteet, jotka vastaisivat esille tulleeseen kehittämistarpeeseen.

Tavoitteeksi asetettiin Lean-ajattelun ja Palvelumuotoilun keinoin pedagogisten prosessien johtamisen kirkastaminen ja toteutuksen sujuvoittaminen, toiminnan vaiheiden niveltäminen toisiinsa aiempaa paremmin, prosessien asiakaslähtöisyyden lisääminen ja sen myötä asiakkaan polun selkeyttäminen.

## **Valmistelut pedagogisten prosessien kehittämiseksi**

JoPeda-hankkeen alkuvaiheessa keväällä 2021 toteutettiin hankeverkostolle suunnattu Leaniin ja palvelumuotoiluun liittyvä webinaarisarja, jonka tavoitteena oli lisätä Lean-ajatteluun ja palvelumuotoiluun liittyvää osaamista erityisesti oppilaitosten toiminnan näkökulmasta. Koulutuksen rinnalla Esedun johto tarkasteli oppilaitoksen pedagogisten prosessien kokonaisuutta.

Käydyssä nykytilan kartoituksessa havaittiin mm. se, että prosessien rajapinnat eivät aina muodosta selkeää jatkumoa asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi havaittiin tarvetta päivittää prosesseja niin, että niiden toteutus olisi sujuvampaa.

Kesäkuussa 2021 järjestetyssä JoPeda-verkoston yhteisessä työpajassa esiteltiin Esedun prosessikokonaisuus ja alustavia suunnitelmia prosessiketjun eheyttämiseksi ja asiakaspolun testaamiseksi Lean-ajattelua hyödyntäen.

Syksyllä 2021 päätettiin pilottiin valittavista prosesseista, jatkuvan haun prosessi ja HOKS-prosessi, jotka ovat asiakkaan näkökulmasta peräkkäisiä ja erittäin tärkeitä tulevia opintoja silmällä pitäen. Perustelut pilottiin valituista prosesseista:

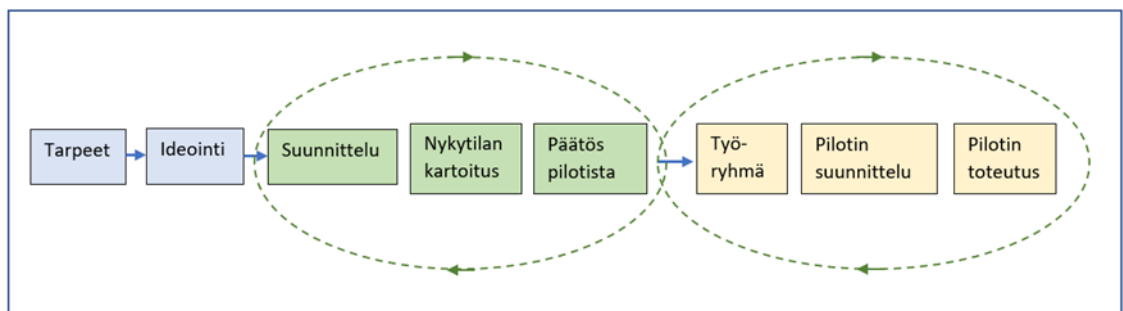
- Jatkuvan haun kautta tulevien opiskelijoiden määrä on suuri ja edelleen kasvava – tärkeä asiakasrajapinnassa oleva prosessi
- Henkilökohtaiset oppimispolut ja niiden suunnittelu on koettu tärkeäksi kehittämiskohteeksi – HOKS-prosessi on tärkeä asiakasrajapinnassa oleva prosessi
- Jatkuvan haun ja HOKS-prosesseilla on yhteinen rajapinta, siitä mihin jatkuvan haun prosessi päättyy, HOKS-prosessi alkaa
- Prosesseilla on eri omistajat (= prosessista vastuussa olevat henkilöt)
- Prosessien johtamisessa ja toteuttamisessa tulee onnistua – suuri vaikutus oppilaitoksen toimintaan, myös taloudellisesti.

Pilotoitavien prosessien päivitys käynnistettiin heti valintapäätöksen jälkeen: lakien ja asetusten toteutumisen tarkistaminen, prosessien rajapintojen, ohjeiden ja lomakkeiden tarkistaminen. Tavoitteena oli, että päivityksen yhteydessä pilotoitavista prosesseista poistetaan asiakkaalle arvoa tuottamaton toiminta ja aukkokohdat paikataan.

### Pilottien suunnittelu ja toteutus

Pilotointi voi olla tapauksesta riippuen hyvinkin suoraviivaista, jolloin päätöksen toiminnan kehittämispilotista voi tehdä sen tarpeesta havainnut henkilö, joka myös itse suunnittelee ja toteuttaa pilotin. Isommissa, useita henkilöitä, useiden henkilöstöryhmien työtä tai useampia asiakkaita koskevissa kokeiluissa tai piloteissa on usein niin, että päätöksen tekijät ja toteuttajat ovat eri henkilöitä. Tällöin pilotoinnista tulee monivaiheisempaa, toisiinsa kytkeytyviä peräkkäisiä tai rinnakkaisia toimintoja.

Kuvassa 1 on esitetty JoPeda-hankeessa toteutettu toimenpideketju kehittämistarpeiden havaitsemisesta pilotin toteutukseen. Kehittämistarpeiden havaitseminen ja alustava ideointi tarvittavista toimenpiteistä tapahtuivat jo ennen hankehakemuksen jättämistä. Prosessien katselmoinnit ja pilotoinnin alustava suunnittelu tapahtuivat osittain rinnan Lean- ja palvelumuotoilukoulutuksen kanssa ja osittain sen jälkeen. Päätös pilotoinnista tehtiin, kun toteutuskelpoinen malli löytyi. Pilotointipäätös sisälsi päätöksen asiantuntijoista koostuvalle työryhmälle, joka sitten suunnitteli ja toteutti varsinaisen pilotin.



**Kuva 1.** Pilotointiprosessi, jossa pilotointipäätökseen liittyvä valmistelu ja suunnittelu tapahtuvat eri henkilöitten toimesta kuin varsinaisen pilotin käytännön suunnittelu ja toteutus.

Syksyn 2021 aikana suunniteltiin ja pohdittiin erilaisia pilottitoteutuksia, joista toteutuskelpoisimpia olivat Gemba-käytävä ja Prosessien katselmointi asiakasprofiilien silmin.

## **Gemba-käytävä**

Suunnitellaan ja rakennetaan oppilaitoksen tiloihin käytävä, jossa prosessia tarkastelevat tehtävään perehdytetyt henkilöt eli Gemba-kävelijät, pääsevät tutustumaan prosessikuvauksiin, tekemään huomioita ja kysymään prosesseista vastuussa olevilta ja prosessien asiantuntijoilta tarkentavia kysymyksiä. Gemba-kävelyjen tulokset kootaan yhteen ja hyödynnetään prosessien edelleen kehittämässä.

Malli koettiin jo etukäteen työlääksi toteuttaa. Eryyisen haastavana nähtiin Gemba-kävelijöiden kokoaminen ja perehdyttäminen koronaturvallisesti, joten suunnitelmasta luovuttiin.

## **Prosessien katselmointi asiakasprofiilien silmin**

Kootaan prosessien katselmoijaryhmä, joka perehdytetään tehtävänsä. Tämän jälkeen jokaiselle katselmoijalle laaditaan oma asiakasprofiili, jonka silmin he tarkastelevat prosesseja, mm. tutustumalla julkaistuihin verkkomateriaaleihin prosessikuvauksiin ja ohjeisiin. Katselmoijat tekevät muistiinpanoja havainnoistaan ja kokemuksistaan. Tämän jälkeen katselmoijaryhmä haastatellaan muistiinpanoihin pohjautuvien teemojen ja kysymysten ohjaamana. Lopuksi kootaan tulokset yhteen prosessien edelleen kehittämistä varten.

Myös tämä malli koettiin työlääksi toteuttaa. Eryyisen haastavana nähtiin katselmoijaryhmän kokoaminen ja perehdyttäminen korona huomioiden, joten myös tästä suunnitelmasta luovuttiin.

## **Asiantuntijat potenssiin 2**

Tammi-maaliskuussa 2022 suunniteltiin aiempien suunnitelmien ja pohdintojen pohjalta Asiantuntijat potenssiin 2 -pilotointimalli, joka sitten toteutettiin kevään aikana.

Yhteistyössä jatkuvan haun asiantuntijoiden kanssa suunniteltiin jatkuvan haun kautta tulleille opiskelijoille suunnattu kysely, joka pohjautui jatkuvan haun päivitettyyn prosessikuvaukseen. Kyselyn väittämät suunniteltiin niin, että ne kuvaavat halutun mukaista toimintaa, jolloin voitiin käyttää AMIS-kyselyistä tuttua 1 – 5 -asteikkoa. Lisäksi kyselyyn sisällytettiin muutama avoin kysymys.

Kyselyn linkki lähetettiin huhtikuun alussa Wilma-viestillä vuonna 2022 aloittaneille opiskelijoille, eli jatkuvan haun prosessin läpikäyneille kokemusasiantuntijoille.

Kyselyn lisäksi jatkuvan haun kautta tulleista opiskelijoista valittiin 7 haastateltavaa. Haastattelujen teemat olivat samoja kuin kyselyssä, mutta haastattelussa pyrittiin saamaan syvempää tietoa kuin kyselyllä.

Kyselyn ja haastattelujen tulokset koottiin yhteen, ja esiteltiin jatkuvan haun ohjausryhmälle. Esittelyn yhteydessä ryhmä nosti tuloksista prosessin kehittämiskohteet.

Vastaava kyselyyn ja haastatteluihin perustuva menettely toistettiin toukokuussa HOKS-prosessin kehittämiseksi. Yhteistyössä HOKS-prosessin asiantuntijoiden kanssa suunniteltiin keväällä 2022 jatkuvan haun kautta tulleille, HOKSin ensikertaisen hyväksynnän läpikäyneille opiskelijoille suunnattu kysely, joka pohjautui päivitettyyn HOKS-prosessin kuvaukseen. HOKS-prosessin kehittämiseen suunnitelluista haastatteluista toteutui 4.

Kyselyn ja haastattelujen tulokset koottiin yhteen, ja esiteltiin HOKS-prosessin kehittämistyöryhmälle alkusyksystä 2022. Pilotin tulokset huomioitiin meneillään olevassa HOKS-prosessin sisäisessä tarkastuksessa.

### **Piloteista saatuja tuloksia**

*Asiantuntijat potenssiin 2* -pilotti toteutettiin sekä jatkuvan haun että HOKS-prosessin kehittämiseksi. Liitteissä 1 ja 2 ovat jatkuvan haun ja HOKS-prosessin piloteissa käytetyt kyselylomakkeet. Liitteissä 3 ja 4 on kuvattu haastattelujen teemat ja kysymykset.

Jatkuvan haun prosessia koskevien asiakaskyselyn ja –haastattelujen tulosten esittelytilaisuudessa jatkuvan haun ohjausryhmä teki seuraavat nostot:

- Tulokset kertovat, että asiakaslähtöisyys on pääosin kunnossa, suuria kehittämistarpeita ei ilmennyt.
- Asiakkaat näkevät työllistymisen tärkeänä, joten alakohtaisia työllistymisnäkyviä tulisi mm. markkinoinnin keinoin korostaa.
- Opintojen kesto selviää hakijoille vasta henkilökohtaistamisessa, joten tietoa tästä tulisi selventää hakusivuilla.
- Digi-opintoja opiskeluvaihtoehtojen nostamiseksi tulisi tarjota myös jatkuvan haun opiskelijoille joko ennen tutkintokoulutuksen alkua tai heti niiden alussa.
- Monisivuinen hakulomake koettiin joiltakin osin hankalaksi täyttää, joten lomaketta tulee kehittää edelleen.
- Opiskelu nuorten ryhmässä mietityttää, tätä tulee tuoda hakijoille jotenkin positiivisesti esille.

HOKS-prosessia koskevien asiakaskyselyn ja –haastattelujen tulosten esittelytilaisuudessa HOKS-prosessin kehittämistyöryhmä totesi prosessin toteutuksen vaihtelevan HOKS-ajasta riippuen. – HOKS-prosessiin esitettiin korjaavat toimenpiteet HOKS-prosessin sisäisen arvioinnin raportissa, jossa huomioitiin kyselyn ja haastattelujen tulokset. Prosessin kehittämiseksi esitettiin

- HOKS-prosessin kuvauksen päivittämistä vastaamaan haluttua toimintaa
- HOKS-lomakkeiden päivytystä
- Hakijan haastattelulomakkeen kehittämistä
- Automaattisia muistutusviestejä HOKS-opettajille
- HOKS-opettajien osaamisen lisäämistä
- Palautetietojen säännöllistä seuraamista.

### **Pedagogisten prosessien kehittämisen toimintamallin laadinta**

Piloteissa ja toimintamallin laadinnassa hyödynnettiin Lean-ajattelun ja palvelumuotoilun koulutuksissa saadut tiedot kyseisistä menetelmistä ja niiden soveltamisesta prosessien kehittämiseen.

#### **Lean-ajattelu**

Keskeistä Lean-ajattelussa on, että toiminnan arvo tulisi nähdä aina asiakkaan näkökulmasta. Toiminnan arvoketjut tulee tunnistaa, ja tämän jälkeen poistaa arvoa tuottamatonta hukkaa. Arvoa lisääväksi määritellään toiminta ja asiat, joista asiakas hyötyy, mitkä tuottavat tai

jalostavat asiakasarvoa, eli kaikki se mistä asiakas on valmis maksamaan. Hukkaa on puolestaan arvoa tuottamaton tekeminen, josta asiakas ei ole valmis maksamaan.

Lean-ajattelussa arvoketju tai prosessi nähdään kuvan 2 mukaisesti erilaisten toimintojen tuloksena, joka sisältää arvoa lisääviä toimenpiteitä, välttämättömiä aputoimintoja ja myös hukkaan menevää työtä ja aikaa.



Kuva 2. Lean-ajattelun mukainen arvoketju tai prosessi, joka sisältää arvoa lisääviä toimenpiteitä, aputoimenpiteitä ja hukkaa.

### **Palvelumuotoilu**

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden ja liiketoiminnan ihmislähtöistä kehittämistä, johon asiakas otetaan aktiivisesti mukaan. Keskeisenä tavoitteena on rakentaa palvelusta käyttäjälleen hyödyllinen, helppo ja johdonmukainen. Keskeisiä kysymyksiä ovat:

- Kuka tai millainen asiakas on; mitkä ovat tyypillisen asiakkaan tarpeet ja toiveet?
- Miten asiakas kohtaa palvelun; mistä asiakas tulee, miten asiakas löytää palvelun?
- Miten asiakkaan kokemusta voisi parantaa; miten asiakkaan voisi suojata pettymyksiltä, miten asiakkaan voisi yllättää positiivisesti?

Ratkaisusta tehdään myös organisaatiolle itselleen taloudellisesti kannattava, kilpailuetua ja asiakastyytyväisyyttä parantava sekä muutenkin organisaation toimintaan positiivisesti vaikuttava.

### **Kokemukset Lean-ajattelun ja palvelumuotoilun oppien soveltamisesta**

Prosessien tarkastelussa ja päivittämisessä pyrittiin Lean-ajattelun ja palvelumuotoilun mukaisesti lisäämään asiakaslähtöisyyttä poistamalla niistä hukkaa ja täyttämällä puutteita.

Jatkuvan haun ja opintojen henkilökohtaistamisen asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä suunnitelluissa ja toteutetuissa asiakaskyselyissä ja –haastatteluissa pyrittiin huomioimaan asiakkaiden tarpeet ja toiveet mahdollisimman hyvin.

Toteutettujen pilottien suunnittelussa ja toteutuksessa saadut kokemukset osoittautuivat erityisen hyödyllisiksi mallin laadinnassa:

- Asiantuntijaresurssien saatavuus ja riittävyys varmistetaan hyvissä ajoin etukäteen.
  - Resurssien saaminen edellyttää selkeää johdon hyväksymää suunnitelmaa, ja sen jälkeen johdon tarvittaville asiantuntijoille antamaa toimeksiantoa.
- Asiantuntijoiden sitoutuminen varmistetaan hyvällä perehdyttämällä ja yhdessä suunnittelemalla.
- Piloteista saatavien tulosten hyödyntäminen suunnitellaan etukäteen.
- Leaniin ja palvelumuotoiluun perehtyminen, prosessien tarkastelu työryhmissä sekä tarkastelun pohjalta tehty päivitys, prosessikohtaisesti räätälöidyt asiakaskyselyt ja –haastattelut, tulosten koonti ja esittely sekä prosessien jatkokehittäminen tulosten pohjalta osoittautui jo sellaisenaan hyväksi kokonaisuudeksi.

Pilottien edelleen kehittämiseksi, haasteista huolimatta, olisi hyvä ottaa kyselyjen ja haastattelujen kohteet eli asiakkaat mukaan jo suunnitteluvaiheessa. Näin menetellen olisi mahdollista saada lisää asiakasnäkökulmaa kehittämistyöhön. Lisäksi haastattelut tulisi suunnitella vahvemmin asiakaskyselyjen tulosten pohjalta, jolloin haastatteluista saadaan, esimerkiksi miksi ja miten -kysymyksillä, enemmän uutta ja täydentävää tietoa.

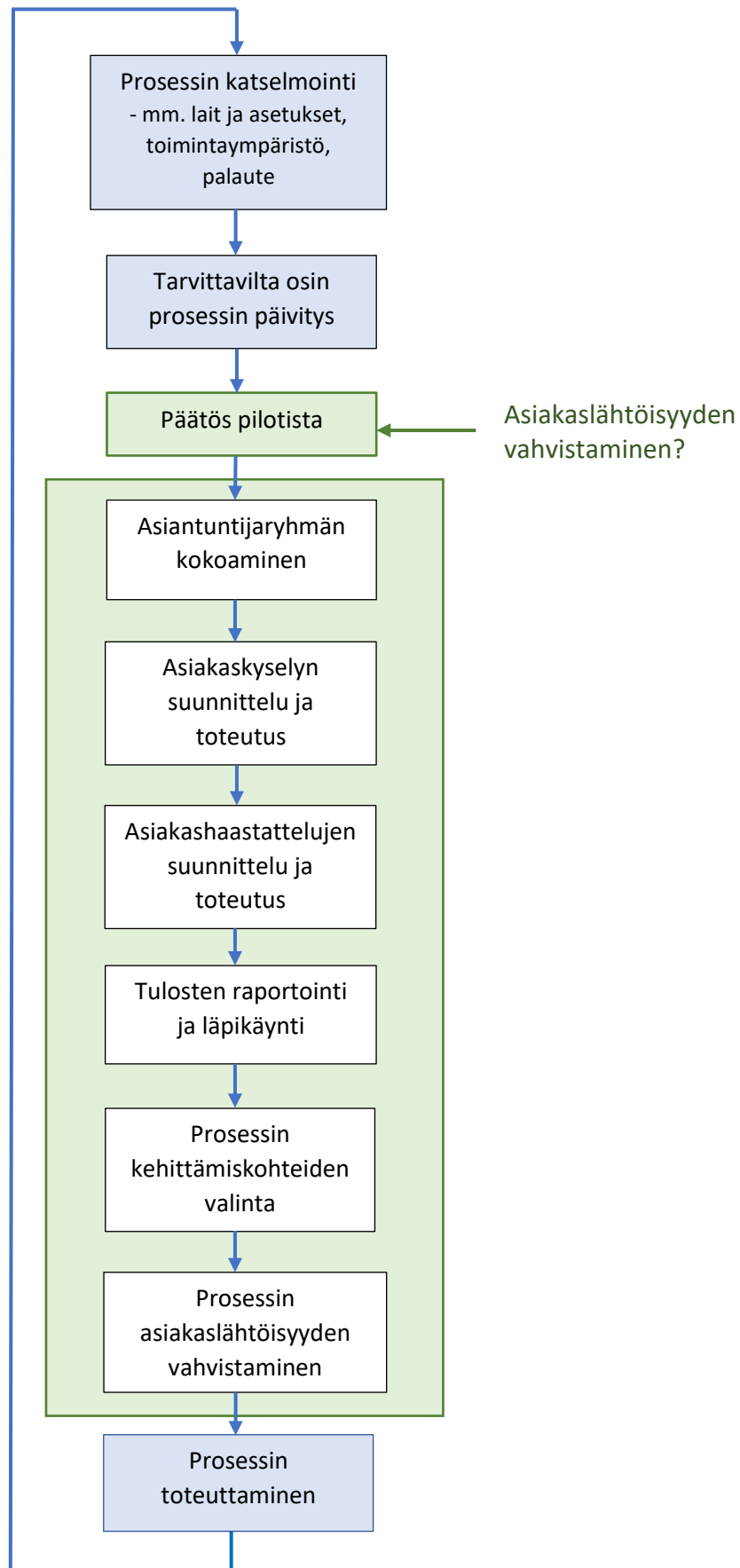
### **Pedagogisten prosessien kehittämisen toimintamalli**

Lean-ajatteluun ja palvelumuotoiluun perehtyminen, olemassa olevien prosessikuvausten tarkastelu, vaihtoehtoisten pilotointimenetelmien suunnittelu ja pohdinnat johtivat varsin yksinkertaiseen ja toteutuskelpoiseen, asiakaslähtöisyyttä lisäävään ja toteutusta sujuvoittavaan prosessien kehittämisen toimintamalliin: Ensimmäinen varmistetaan, että prosessi täyttää sille voimassa olevien lakien, asetusten ja myös toimintaympäristön sekä prosessiin vaikuttavien muiden prosessien asettamat vaatimukset. Sen jälkeen käydään prosessia koskeva palautetieto läpi. Mikäli havaitaan, että prosessin asiakaslähtöisyydessä on kehittämistarvetta, ryhdytään valmistelevaan kehittämispilottiin. Muussa tapauksessa prosessia toteutetaan voimassa olevien lakien, asetusten ja toimintaympäristön vaatimukset huomioiden entiseen malliin.

Asiakaslähtöisyyden vahvistamiseksi laaditaan pilotointisuunnitelma, jonka pohjalta johto tekee päätöksen, toteutetaanko kehittämispilotti vai ei. Jos pilotti päätetään toteuttaa, nimetään prosessin asiantuntijoista koostuva työryhmä sen toteuttamiseksi. Työryhmälle annetaan työaika ja mahdollisesti muita tarvittavia resursseja pilottin toteuttamiseksi.

Asiantuntijoista, ja mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaiden edustajista koostuva työryhmä suunnittelee ja toteuttaa prosessin asiakkaille suunnatun, prosessikuvaukseen pohjautuvan kyselyn, kokoaa tulokset, ja suunnittelee ja toteuttaa prosessikuvaukseen ja kyselyn tuloksiin pohjautuvat haastattelut. Kyselyn ja haastattelujen tulokset kootaan yhteen, analysoidaan ja esitellään johdolle. – Prosessia kehitetään saatujen tulosten pohjalta.

Kuvassa 3. on esitetty toimintamalli prosessin asiakaslähtöisyyden vahvistamiseksi. Mikäli todetaan, että prosessin asiakaslähtöisyys on riittävä, vihreällä kehystettyjä toimenpiteitä (kehittämispilotti) ei toteuteta.



Kuva 3. Toimintamalli prosessin asiakaslähtöisyyden vahvistamiseksi.



## **Toimintamallin hyödyntäminen**

Tätä edellä kuvattua varsin yksinkertaista toimintamallia hyödynnettiin Esedun jatkuvan haun ja HOKS-prosessien asiakaslähtöisyyden vahvistamisessa. Kokemukset olivat hyviä, sillä näistä jo vakiintuneista prosesseista paljastui useita kehittämistä edellyttäviä kohtia.

Prosessien tarkastelu asiakkaiden näkökulmasta tuo esille puutteita ja myös hyviksi koettuja toimintoja ja menetelmiä eli juuri niitä, joilla on asiakkaille merkitystä. Kyselyn ja haastattelujen tulosten pohjalta päästään täydentämään prosesseissa olevia puutteita ja vahvistamaan hyväksi koettuja asioita.

Esedun pedagogisten prosessien asiakaslähtöisyyden vahvistamista aiotaan jatkaa tällä samalla toimintamallilla. Suunnitelmissa on kehittää mm. opiskelijapalaute-prosessia siten, että prosessin kehittämistyöryhmään kutsutaan mukaan sekä opettajien että opiskelijoiden edustajia. Yhdessä näiden asiantuntijoiden kanssa suunnitellaan ja toteutetaan kaikille ensikertaisen HOKSin hyväksynnän tehneille opiskelijoille suunnattu kysely ja haastattelut. Tulosten pohjalta päästään kehittämään opiskelijapalaute-prosessia asiakaslähtöisemmäksi, jolloin mm. AMIS-kyselyjen vastausasteen odotetaan nousevan.

## **Arviointia**

JoPeda-hankkeen tuella toteutuneet Lean-ajattelua ja palvelumuotoiluosaamista lisänneet koulutukset osoittautuivat tärkeiksi osatekijöiksi yhteisen ymmärryksen muodostumiseksi, pedagogisia prosesseja tulee kehittää asiakaslähtöisyyttä korostaen. Prosessien asiakaslähtöisyyden kehittäminen edellyttää asiakkaiden mukaan ottamista tavalla tai toisella. Yksinkertaisinta on, että kysytään asiakkailta, miten he ovat prosessin kokeneet.

Systemaattiset prosessien katselmoinnit, joissa kutakin prosessia tarkastellaan lakien, asetusten, tehtävän ja toimintaympäristön asettamien vaatimusten sekä asiakaspalautteiden pohjalta, ovat osa toiminnan laadun jatkuvan parantamisen kehää. Silloin, kun katselmoinneissa tulee esille kehittämistarpeita, voidaan tarvittaessa käynnistää toimenpiteitä tiedon lisäämiseksi ja toimintatapojen muuttamiseksi.

Tässä artikkelissa kuvattu, JoPeda-hankkeen tuella pilotoitu ja kehitetty pedagogisten prosessien kehittämisen toimintamalli on nyt protovaiheessa. Toimintamallia voidaan soveltaa sellaisenaan, kerätä kokemuksia, ja tarvittaessa kehittää pidemmälle.

## Jatkuvan haun asiakaskysely

LIITE 1

Olet hakeutunut Etelä-Savon ammattiopiston järjestämään koulutukseen jatkuvan haun kautta, joten tämä kysely on suunnattu juuri sinulle.

Tällä jatkuvan haun kyselyllä pyrimme selvittämään asiakkaan näkökulmasta, missä asioissa olemme onnistuneet, ja missä meillä on vielä kehitettävää. Kyselyyn vastataan nimettömänä, jolloin vastauksia ei voi yhdistää vastaajaan.

Valitse kustakin väittämästä se vastausvaihtoehto, joka mielestäsi parhaiten kuvaa mielipidettäsi tai kokemustasi.

### Ennen jatkuvaa hakua

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tiesin, mitä tutkintoa tai tutkinnon osaa haluan opiskella.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskeltavat aiheet olivat ennakolta tiedossani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harkitsin pitkään opiskeluun hakeutumista ennen hakemuksen jättämistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskeltavan alan työtilanne vaikutti hakeutumiseeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Tiedontarpeet hakeutumisprosessin aikana

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tiesin, mitä tuleva koulutus sisältää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsin henkilökohtaisen elämän ja opiskelun yhdistämiseen liittyvää tietoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsin tietoa opintojen aikaisen elämän rahoittamisesta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin alan mahdollisista työpaikoista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin itse tarvitsemaani tietoa helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi henkilökohtaista ohjausta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mistä sait henkilökohtaista ohjausta tai neuvontaa? (voit valita yhden tai useampia)

- Esedun oma tiedotus, neuvonta, ohjaus
- esedu.fi -sivut
- lehtimainokset
- jokin tilaisuus, esimerkiksi koulutusinfo tai vastaava
- some (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube)
- Esedun HakuPISTE
- Esedun opinto-ohjaaja
- Esedun uraohjaaja
- TE-toimiston tai kuntakokeilun työntekijä
- oman kunnan työllisyyskoordinaattori
- TYP
- Ohjaamo
- työnantaja
- Kela

### Esedun verkkosivujen toimivuus tiedonlähteenä

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Esedun verkkosivuilta oli helppoa löytää tarvitsemaani tietoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esedun verkkosivuilta löytämäni tietoa oli helppoa ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esedun verkkosivuilta sain vastauksia haluamiini asioihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Hakeutuminen

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Minulle oli selvää, miten koulutukseen haetaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jatkuvan haun hakemus oli helppoa täyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En tarvinnut apua jatkuvan haun hakemuksen täyttämässä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valitse seuraavista ne väittämät, jotka vastaavat hakuasi:

- Hain vain yhteen tutkintoon

- Hain vain yhteen tutkinnon osaan
- Hain avoimella hakemuksella
- Hain samalla kertaa useampaan eri tutkintoon
- Hain samalla kertaa useampaan eri tutkinnon osaan

## Valintahaastattelu

Kysymys	Täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Minuun otettiin yhteyttä 2 viikon kuluessa hakemuksen jättämisestä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valintahaastattelun ajankohdasta sopiminen sujui hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin valintahaastattelun hyödylliseksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Äidinkieli

Äidinkieleni on

- Suomi
- Jokin muu kuin suomi

## Kielikoe

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tiesin etukäteen, että minun pitää osallistua kielikokeeseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain ennakolta hyvin tietoa kielikokeen sisällöstä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain ennakolta tietoa, milloin kielikoe järjestetään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain kielikokeen jälkeen tietoa kokeen tuloksista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että kielikokeen tulos on oikein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## SOTE-ala

Hain

- SOTE-alalle
- Muulle alalle

## Soveltuvuuskoe

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tiesin etukäteen, että minun pitää osallistua soveltuvuuskokeeseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain ennakolta hyvin tietoa soveltuvuuskokeen sisällöstä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain ennakolta tietoa, milloin soveltuvuuskoe järjestetään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain soveltuvuuskokeen jälkeen tietoa kokeen tuloksista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että soveltuvuuskokeen tulos on oikein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Opiskelijavalinnasta tiedottaminen

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Sain riittävän nopeasti tiedon, että minut on valittu opiskelemaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamani kirje (tai sähköposti) oli selkeä ja helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelupaikan vastaanottamiseen liittyvät tiedot ja ohjeet olivat helppoa ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelupaikan vastaanottaminen sujui helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Opiskelun aloittaminen

Sain riittävän hyvät ohjeet siihen, milloin ja miten opiskeluni alkaa.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- osin samaa osin eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen siihen, miten opiskeluni on alkamassa/alkanut.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- osin samaa osin eri mieltä

- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

### **Arviointi ja parannusehdotukset**

Koulutukseen hakeutuminen on hakijan kannalta joustavaa.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- osin samaa osin eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

Kerro vielä, mitä voisimme parantaa?

# HOKS asiakaskysely

LIITE 2

Olet aloittanut koulutuksen (koko tutkinto tai tutkinnon osa) Etelä-Savon ammattiopistossa vuonna 2022, joten tämä kysely on suunnattu juuri sinulle.

Tällä HOKSiin (*HOKS = henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma*) liittyvällä kyselyllä pyrimme selvittämään opiskelijan näkökulmasta, missä asioissa olemme onnistuneet, ja missä meillä on vielä kehitettävää. Kyselyyn vastataan nimettömänä, jolloin vastauksia ei voi yhdistää vastaajaan.

Valitse kustakin väittämästä se vastausvaihtoehto, joka mielestäsi parhaiten kuvaa mielipidettäsi tai kokemustasi. (asteikko 1 *täysin eri mieltä* – 5 *täysin samaa mieltä*)

## Taustatiedot

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vastuuohjaaja tarkisti henkilö- ja yhteystietoni HOKSin teon yhteydessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuuohjaaja tarkisti aiemmat opiskelu- ja koulutustietoni HOKSin teon yhteydessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuuohjaaja tarkisti työkokemukseni HOKSin teon yhteydessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu ammattitaitoa tukeva, esim. harrastusten kautta saamani osaaminen huomioitiin HOKSin teon yhteydessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omat osaamistavoitteeni huomioitiin HOKSin teon yhteydessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Koulutukseen liittyvät tiedot

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tutkinnon rakenne ja perusteet kerrottiin HOKSin teon yhteydessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset kerrottiin HOKSin teon yhteydessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Sain tietoa mahdollisuudesta suorittaa tutkinnon osan toisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta osana omia opintojani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tietoa mahdollisuudesta suorittaa valinnaisia tutkinnon osia, esim. yrittäjyyttä, osana opintojani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tietoa mahdollisuudesta suorittaa avoimen amkin opintoja maksutta opintojen aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän minulle mahdollisesti tulevista tutkinto- tai tutkinnon osakohtaisista kustannuksista (esim. korttimaksut, henkilökohtaiset työvaatteet ja työvälineet).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintojeni kesto suunniteltiin yhdessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintojeni tavoitteet kirjattiin urasuunnitelmaani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HOKS-keskustelussa oli riittävästi aikaa paneutua minulle tärkeisiin asioihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Ohjaus ja tuki

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Minulta kysyttiin, olenko saanut erityistä tukea aiemmissa opinnoissani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle kerrottiin Esedun tarjoamista tukitoimista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle kerrottiin OPVA-opinnoista (OPVA-opinnot = opiskeluvalmiuksia tukevat opinnot).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän, miten opintoja voidaan tarvittaessa mukauttaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Opiskelen

- Perustutkintoa (pt)
- Ammattitutkintoa (at)
- Erikoisammattitutkintoa (eat)



Sain tietoa yhteisten tutkinnon osien suorittamisesta.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- osin samaa osin eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

Sain tietoa yhteisten tutkinnon osien lähtötasokartoituksista.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- osin samaa osin eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

Keskustelin opinto-ohjaajan kanssa yhteisten tutkinnon osien osaamisen tunnistamisesta ja tunnustamisesta.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- osin samaa osin eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

## **Ammattitaitovaatimuksista tai osaamistavoitteista poikkeaminen**

Havaittiinko sinulla poikkeamisen tarvetta?

- Kyllä
- Ei

Sain tietoa, miten ammattitaitovaatimuksista poikkeaminen vaikuttaa opintoihin.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- osin samaa osin eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

Sain tietoa, miten ammattitaitovaatimuksista poikkeaminen vaikuttaa työllistymiseen.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- osin samaa osin eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

## **Aiemman osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen**

Osaamiseni tunnistaminen perustui (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- koulutodistukseen

- työtodistukseen
- harrastustoiminnasta tai muualta saamaani osaamiseen
- 

Aikaisemmin hankittu osaamiseni tunnustettiin mielestäni kattavasti.

- Täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- osin samaa osin eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

### HOKSin ensikertainen hyväksyminen

Kysymys	Täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Minulle kerrottiin tulossa olevasta aloitusvaiheen palautekyselystä, ja siihen vastaamisen tärkeydestä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HOKS käytiin läpi yhdessä vastuuohjaajan kanssa ennen sen allekirjoittamista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän, että HOKSia päivitetään opintojeni aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Arviointi ja parannusehdotukset

Kysymys	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	osin samaa osin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Elämäntilanteeni huomioitiin HOKSin teon yhteydessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain itselleni tärkeät tavoitteet kirjattua HOKSiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HOKSin myötä tulevat opintoni vaikuttavat selkeältä kokonaisuudelta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HOKSin teko sujui mielestäni joustavasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kerro vielä, mitä asioita voisimme HOKSin teossa parantaa?

Haastattelun ajankohta:

Haastattelija:

## 1. Asiakkaan pohdinta ennen jatkuvaa hakua

- Milloin sinulle syntyi ajatus siitä, että haluat hakea opiskelemaan?
- Miksi halusit päästä opiskelemaan?
- Tiesitkö heti alussa, mitä haluat päästä opiskelemaan? Oliko valinta helppoa / vaikeaa?
- Mikä vaikutti siihen, että teit päätöksen hakea opiskelemaan?
- Mikä nopeutti / mikä hidasti opiskelemaan hakemista?
- Vaikuttaako alan työtilanne hakeutumiseen?

## 2. Asiakkaan tiedontarpeita hakeutumisprosessin aikana

- Mistä kaikista asioista halusit saada tietoa silloin, kun mietit koulutukseen hakeutumista?
- Oliko sinulla tietoa tulevan koulutuksen sisällöistä, mahdollisista työpaikoista?
- Oliko sinua kiinnostavien ammatillisten tutkintojen rakenne ja sisällöt/osaamistavoitteet helppo ymmärtää, löytyikö niistä riittävästi tietoa? Lisäkö tieto kiinnostusta vai vähensikö ja miksi...
- Millainen tieto auttoi sinua?

## 3. Tietoa ja neuvontaa hakeutumisen tueksi

- Löysitkö helposti itse tarvitsemaasi tietoa ja neuvontaa?
- Mistä hait ja sait tarvitsemaasi tietoa ja neuvontaa?
- Saitko jostain henkilökohtaista apua tai ohjausta?
- Mistä oli sinulle apua?
- Kerro kokemuksistasi.

### **Esedun oma tiedotus, neuvonta, ohjaus**

- esedu.fi -sivut
- lehtimainokset
- joku tilaisuus, esimerkiksi koulutusinfo tai vastaava
- some (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube)
- Esedun HakuPISTE
- Esedun opinto-ohjaaja
- Esedun uraohjaaja

### **Sidosryhmien tarjoama tieto, neuvonta, ohjaus**

- TE-toimiston tai kuntakokeilun työntekijä
- oman kunnan työllisyyskoordinaattori
- TYP
- Ohjaamo
- työnantaja
- joku muu, mikä/kuka?

#### 4. Esedun verkkosivujen toimivuus tiedonlähteenä

- Kerro kokemuksiasi Esedun verkkosivuista hakeutumisvaiheen aikana
- Oliko sinun **helppoa löytää** sieltä tarvitsemaasi tietoa?
- Oliko löytämäsi tietoa **helppoa ymmärtää**?
- **Saitko vastauksia** haluamiisi asioihin?  
*(esimerkiksi jatkuvasta hausta, keneen voi ottaa yhteyttä / yhteystiedot, miten haetaan, opiskeluvaihtoehtoista, koulutuksen aloittamisen aikatauluista, koulutuksen sisällöistä, mahdollisista työpaikoista jne jne.)*

#### 5. Kerro hakeutumisesta

- Oliko sinulle selvää, miten koulutukseen haetaan?
- Oliko jatkuvan haun hakemus helppoa täyttää? Tarvitsitko siinä apua?
- Haitko vain yhteen tutkintoon tai tutkinnon osaan / haitko avoimella hakemuksella tai haitko samalla kertaa useampaan eri tutkintoon?
  - Jos avoimella hakemuksella tai useampaan tutkintoon, saitko ohjausta opolta tai uraohjaajalta? Kerro, millainen kokemus se oli.
- Tiedätkö, mikä on ForeAmmatti?
- Saitko kutsun täyttämään ForeAmmatin osaamisprofiilin? Teitkö osaamisprofiilin? Jos kyllä, oliko sen tekeminen sinulle hyödyllistä, helppoa jne? Jos ei, miksi ei?

#### 6. Kerro valintahaastattelusta

- Missä vaiheessa haastatteleva opettaja otti yhteyttä? Milloin sait kutsun haastatteluun?
- Miten pian sinut haastateltiin?
- Millainen haastattelu oli?
- Millainen kokemus valintahaastattelu oli sinulle? Miltä sinusta tuntui sen jälkeen?

#### 7. Jos äidinkieli ei ole suomi: Kielikokeen järjestäminen

- Saitko ennakolta hyvin tietoa kielikokeesta? Tiesitkö,
  - miksi sinun pitää osallistua kielikokeeseen?
  - milloin se järjestetään?
  - missä se järjestetään?
- Saitko kielikokeen jälkeen itse tietoa kokeen tuloksista? Oliko kielikokeen tulos sinusta oikea?
- Miltä sinusta tuntui se, että sinun piti tehdä kielikoe?

#### 8. Jos sote-alan hakija: Soveltuvuuskokeen järjestäminen

- Saitko ennakolta hyvin tietoa soveltuvuuskokeesta? Tiesitkö,
  - miksi sinun pitää osallistua soveltuvuuskokeeseen?
  - milloin se järjestetään?
  - missä se järjestetään?

#### 9. Opiskelijavalinnasta tiedottaminen

- Kuinka nopeasti sait tiedon, että sinut on valittu opiskelemaan?
- Oliko saamasi kirje (sähköposti?) selkeä ja helppo ymmärtää?
- Oliko opiskelupaikan vastaanottamiseen liittyvä tieto ja ohjeet helppoa ymmärtää?
- Sujuiko opiskelupaikan vastaanottaminen helposti?

## **10. Opiskelun aloittaminen**

- Saitko riittävän hyvät ohjeet siihen, milloin ja miten opiskelusi alkaa?
- Milloin pääsit aloittamaan opinnot?
- Kuinka kauan siihen kului aikaa?
- Miltä tämä vaihe opiskelijavalinnasta opiskelun aloittamiseen tuntui sinusta?
- Oletko tyytyväinen siihen, miten opiskelusi on lähtenyt / lähtemässä alkuun?

## **11. Yleistä arviointia**

- Tapahtuiko hakeutuminen mielestäsi joustavasti?
- Mitä asioita voisimme parantaa?

Haastattelun ajankohta:

Haastattelija:

## HOKS

- Oliko HOKS sinulle tuttu käsite jo aiemmin?
- Ymmärsitkö, miksi HOKS tehtiin?

## AIEMPI OSAAMINEN

- Miten vastuunohjaaja selvitti aiemman osaamisesi?
- Oliko sinulla todistukset mukana HOKS-tapaamisessa tai oliko ne toimitettu jo aiemmin?
- Miten osaamistasi tunnistettiin?
- Selvitettiinkö sinulta muuta mahdollista aiempaa osaamista esimerkiksi harrastusten kautta hankittua?
- Vaikuttiko aiempi osaamisesi HOKSin sisältöön?
- Lyhenikö esimerkiksi opiskeluaikasi tai saitko suorituksia tunnustettuna?
- Miten aiemman osaamisen tunnistamisessa ja tunnustamisessa onnistuttiin? Jäikö jotakin osaamista tunnistamatta?

## TAVOITTEET

- Saitko vaikuttaa omiin tavoitteisiisi?
- Huomioitiinko toiveesi opintojen tavoitteiden suhteen?

## TUTKINNON RAKENNE

- Selvittikö vastuunohjaaja sinulle, miten tutkinto rakentuu?
- Miten valinnaiset tutkinnon osat valikoituivat?
- Saitko itse valita valinnaiset tutkinnon osat?
- Mitä ja miten sinulle kerrottiin tutkinnon osien sisällöstä?
- Tunnustettiin opintoihisi tutkinnon osia mahdollisista aiemmista opinnoistasi?
- Suoritatko osana opintojasi tutkinnon osia muista tutkinnoista?
- Opiskeletko avoimen amk:n opintoja samalla? Tiesitkö, että ne ovat sinulle maksuttomia?
- Tuntuiko siltä, että voit vaikuttaa omien opintojesi sisältöön?
- Puhuttiinko urasuunnitelmasta tai tulevaisuuden ura- tai työasioista/-toiveista?

## (ERITYINEN) TUKI JA OPVA

- Saatko riittävästi tukea opintojesi suorittamiseen?
- Kuka on auttanut sinua opintojesi alkutaipaleella?
- Selvitettiinkö sinulta, oletko saanut erityistä tukea aiemmissa opinnoissasi?
- Suunniteltiin sinulle tukitoimia? Ovatko ne jo toteutuneet?
- Tiedätkö, mitä OPVA-opinnot tarkoittavat?
- Tehtiinkö sinulle poikkeaminen opinnoista (esim. ruotsin tilalla opiskellaan jotakin muuta)?

## **OPISKELUN KUSTANNUKSET**

- Mitä kustannuksia opinnoissasi on?
- Kerrottiinko kustannukset sinulle HOKSin yhteydessä vai aiemmin?

## **HOKS-TILANNE**

- Oliko HOKSin tekemiselle varattu riittävästi aikaa?
- Ehdittekö käydä kaikki asiat läpi ja pohtia asioita riittävästi?
- Oliko HOKSin teossa kiireetön ja miellyttävä tunnelma?
- Huomioitiinko elämäntilanteesi HOKSin teon yhteydessä? Miten?
- Olitko tyytyväinen HOKSin tekemiseen ja kirjauksiin?
- Käytiinkö HOKS läpi yhdessä vastuuohjaajan kanssa ennen allekirjoittamista?
- Ohjaako tehty HOKS loogisesti opintojesi etenemistä?
- Mitä hyötyä HOKSista on sinulle?
- Onko HOKSiisi palattu allekirjoittamisen jälkeen? Onko opintojasi päivitetty?

## **PALAUTEKYSELYT**

- Oletko vastannut Esedun lähettämiin palautekyselyihin? Jos et, niin miksi?

## **PALAUTE JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET**

- Onko sinulla, jotain mitä haluat HOKSista sanoa? Kehittämisisideoita?