

Utbildningsstyrelsens Rätt att kunna-program  
JoPeda, 15/4549/2020

# Reform av pedagogiska processer till kundorienterade processer

-

## Verksamhetsmodellen och resultat av pilotprojekten



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

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



# **Reform av pedagogiska processer till kundorienterade processer – verksamhetsmodell och resultat av pilotprojekten**

## **Behovet att utveckla de pedagogiska processerna**

De pedagogiska processerna av södra Savolax yrkesinstitut, Esedu, har utvecklats under flera års tid främst ur ett förvaltningsperspektiv. Man har framför allt fokuserat på att processerna uppfyller kraven i lagarna och förordningarna och därför har det pedagogiska ledarskapet och processernas kundorientering ägnats mindre uppmärksamhet vid utvecklingsarbetet.

Behovet att utveckla läroanstaltens pedagogiska ledning och verksamhetskultur i en mer flexibel och kundorienterad riktning kom fram på grund av den utvidgande läroplikten, kontinuerligt lärande, den snävare ekonomiska situationen samt informationen från bedömningar, frågeformulären och arbetsförhållandebarmetrarna.

## **Målsättningarna för utvecklingen av de pedagogiska processerna**

I samband med planeringen av JoPeda-projektet under hösten 2020 satte ledningen för Esedu upp mål för projektet och därmed för utvecklingen av de pedagogiska processerna som skulle besvara de observerade utvecklingsbehoven.

Målsättningen blev att med hjälp av Lean-tänkandet och Tjänsteutformningen förtydliga ledningen av de pedagogiska processerna och göra deras genomförande smidigare, att förbättra anknytningen av verksamhetens olika skeden till varandra, att öka processernas kundorientering och därmed förtydliga kundstigen.

## **Förberedelser för att utveckla de pedagogiska processerna**

Vid JoPeda-projektets inledande skede våren 2021 genomfördes en serie av webinarier för projektnätverket med syfte att öka kunskapen om Lean-tänkandet och Tjänsteutformningen i synnerhet ur perspektivet för läroanstalternas verksamhet. Vid sidan av utbildningen granskade ledningen för Esedu helheten av läroanstaltens pedagogiska processer.

Kartläggningen av nuläget visade bland annat att processernas kontaktytor inte alltid utgör ett tydligt kontinuum ur kundens synvinkel. Dessutom observerades behov att uppdatera processerna så att de skulle vara lättare att genomföra.

Vid den gemensamma workshopen för JoPeda-nätverket i juni 2021 presenterades Esedus processhelhet och preliminära planer för att förenhetliga processhelheten och testa kundstigen med hjälp av Lean-tänkandet.

Under hösten 2021 togs beslut om de processer som skulle ingå i pilotprojektet, processen för kontinuerlig ansökan och PUK-processen, vilka ur kundens synvinkel följer efter varandra och är mycket viktiga för de framtida studierna. Motiveringar för processer som valts till pilotprojektet:

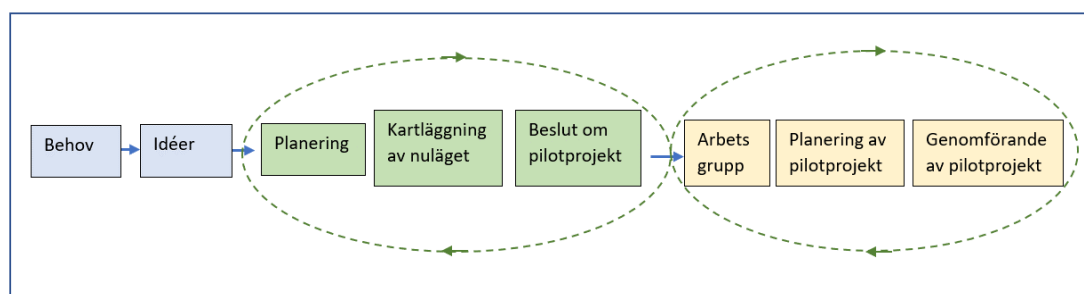
- Antalet studeranden som blir antagna genom kontinuerlig ansökan är stort och fortsätter öka – en viktig process i kundgränssnittet
- Personliga lärandestigar och deras planering har setts som ett viktigt utvecklingsobjekt – PUK-processen är en viktig process i kundgränssnittet
- Processen för kontinuerlig ansökan och PUK-processer har en gemensam kontaktyta, PUK-processen börjar där processen för kontinuerlig ansökan slutar
- Processerna har olika ägare (= personer som ansvarar för processerna)
- Det är viktigt att man lyckas med ledningen och genomförandet av processerna – betydande inverkan på läroanstaltens verksamhet, även ekonomiskt.

Uppdateringen av processerna för pilotprojektet inleddes direkt efter det att processerna hade valts: kontroll av efterlevnaden av lagar och förordningar, kontroll av processernas gränssnitt, anvisningar och blanketter. Målet var att i samband med uppdateringen ta bort verksamhet som inte medför värde till kunden från processerna för pilotprojektet och åtgärda bristerna.

### Planering och genomförande av pilotprojekten

Beroende på fallet kan testningen vara mycket enkel; beslutet om ett pilotprojekt för verksamhetens utveckling kan tas av den person som observerat behovet och samma person kan även planera och genomföra pilotprojektet. I fråga om mer omfattande testningar och pilotprojekt som berör arbetet av flera personalgrupper eller flera kunder fattas beslutet och projektet genomförs ofta av olika personer. Då omfattar pilotprojektet fler skeden och har funktioner som linjärt eller parallellt anknyter sig till varandra.

JoPeda-projektets åtgärdskedja från det att utvecklingsbehov observerats till genomförandet av pilotprojektet presenteras i bild 1. Utvecklingsbehoven observerades och de nödvändiga åtgärderna började planeras redan innan projektansökan lämnades in. Granskningarna av processer och den preliminära planeringen av pilotprojektet skedde delvis samtidigt med utbildningen om Lean och Tjänsteutformning och delvis efter utbildningen. Beslutet om ett pilotprojekt fattades när man hade hittat en genomförbar modell. Beslutet om ett pilotprojekt inkluderade ett beslut om en sakkunnigarbetsgrupp som sedan planerade och genomförde det faktiska pilotprojektet.



**Bild 1.** Processen för ett pilotprojekt där beredningen och planeringen som hänför sig till beslutet om ett pilotprojekt utförs av andra personer än den praktiska planeringen och genomförandet av det faktiska pilotprojektet.

Under hösten 2021 planerades och övervägdes olika sätt att genomföra pilotprojektet. De som ansågs vara mest genomförbara var Gemba-korridoren och Granskning av processerna ur kundprofilernas synvinkel.

### **Gemba-korridor**

En korridor planeras och byggs i läroanstaltens lokaler där personer som satt sig in i uppgiften, personer som deltar i Gemba-promenaden, granskar processen och kan bekanta sig med processbeskrivningarna, göra observationer och ställa preciserande frågor till processansvariga och sakkunniga. Resultaten av Gemba-promenaderna sammanfattas och utnyttjas vid vidareutvecklingen av processerna.

Modellen upplevdes redan på förhand som arbetsam att genomföra. Coronasäker rekrytering av och introduktion till personer som deltar i Gemba-promenaden upplevdes som särskilt utmanande och planen förkastades.

### **Granskning av processerna ur kundprofilernas synvinkel**

En grupp bildas för granskning av processerna och gruppen får introduktion till sin uppgift. Därefter upprättas en egen kundprofil till var och en av granskarna för att de ska granska processerna ur synvinkeln för sin kundprofil bland annat genom att bekanta sig med material som publicerats på webben, processbeskrivningarna och anvisningarna. Granskarna gör anteckningar om sina observationer och erfarenheter. Därefter intervjuas granskningsgruppen enligt teman och frågor som baseras på anteckningarna. Resultaten sammanfattas till slut för vidareutveckling av processerna.

Även denna modell upplevdes som arbetsam att genomföra. Att bilda en granskningsgrupp och ge introduktion till gruppen upplevdes som särskilt utmanande på grund av corona och planen förkastades.

### **Sakkunniga i andra potens**

I januari-mars 2022 planerades pilotmodellen Sakkunniga i andra potens på basis av tidigare planer och överväganden. Modellen genomfördes under våren.

I samarbete med sakkunniga för kontinuerlig ansökan planerade man en enkät som riktades till studerande som inlett sina studier genom kontinuerlig ansökan. Enkäten baserades på den uppdaterade processbeskrivningen för kontinuerlig ansökan. Påståendena i enkäten planerades så att de beskriver önskad verksamhet så att man kunde använda den från tidigare enkäter bekanta skalan 1–5. Enkäten hade även några öppna frågor.

Länken till enkäten skickades i början av april som ett Wilma-meddelande till studerande som inlett sina studier under år 2022, alltså till erfarenhetsexperter som genomgått processen för kontinuerlig ansökan.

Utöver enkäten valdes 7 av de studerande som inlett sina studier genom kontinuerlig ansökan till intervjuer. Intervjuerna hade samma teman som enkäten, men syftet med intervjuerna var att erhålla mer djupgående information.

Resultaten av enkäten och intervjuerna sammanfattades och presenterades till ledningsgruppen för kontinuerlig ansökan. I samband med presentationen tog gruppen upp utvecklingsobjekten för processen.

Motsvarande förfarande som grundade sig på enkäten och intervjuerna upprepades i maj för att utveckla PUK-processen. I samarbete med sakkunniga för PUK-processen planerades under våren 2022 en enkät som riktades till studerande som inlett sina studier genom kontinuerlig ansökan och vars PUK godkänts för första gången. Enkäten baserades på den uppdaterade beskrivningen av PUK-processen. Av de planerade intervjuerna för utvecklingen av PUK-processen blev fyra genomförda.

Resultaten av enkäten och intervjuerna sammanfattades och presenterades till arbetsgruppen för utveckling av PUK-processen under tidiga hösten 2022. Resultaten av pilotprojektet beaktades vid den pågående interna granskningen av PUK-processen.

## Resultat av pilotprojekt

Pilotprojektet *Sakkunniga i andra potens genomfördes* för att utveckla både processen för kontinuerlig ansökan och PUK-processen. Frågeformulären som använts vid pilotprojekten för kontinuerlig ansökan och PUK-processen har bifogats som bilagorna 1 och 2. Teman och frågorna för intervjuerna har beskrivits i bilagorna 3 och 4.

Vid presentationen av resultaten av kundenkäten och -intervjuerna om processen för kontinuerlig ansökan tog ledningsgruppen för kontinuerlig ansökan upp följande:

- Resultaten visar att kundorienteringen till största delen är i ordning, det kom inte fram några större utvecklingsbehov.
- Kunderna anser att det är viktigt att få arbete, varför prognosen för sysselsättning bör betonas bland annat med marknadsföring.
- Studietiden längd fastställs först vid den personliga tillämpningen, varför information om detta bör förtydligas på ansökningssidan.
- Digistudier för att förbättra studiefärdigheterna bör erbjudas också till studerande som inleder sina studier genom kontinuerlig ansökan antingen innan examensutbildningen börjar eller genast vid studiernas inledning.
- Den flersidiga ansökningsblanketten ansågs till vissa delar vara svår att fylla i, varför blanketten bör utvecklas vidare.
- Studierna i en ungdomsgrupp inger betänkligheter. Detta bör presenteras för de sökande på ett positivt sätt.

Vid presentationen av resultaten av kundenkäten och -intervjuerna om PUK-processen konstaterade arbetsgruppen för utveckling av PUK-processen att genomförandet av processen varierade beroende på vem som upprättar PUK. – Korrigerande åtgärder föreslogs i rapporten om den interna bedömningen av PUK-processen där man beaktade resultaten av enkäten och intervjuerna. För att utveckla processen föreslogs följande:

- att beskrivningen av PUK-processen uppdateras så att den motsvarar önskad verksamhet
- uppdatering av PUK-blanketterna
- utveckling av intervjublanketten till sökande
- automatiska påminnelsemeddelanden till PUK-lärarna

- att PUK-lärarnas kompetens utvecklas
- att feedbacken följs upp regelbundet.

## Upprättande av en verksamhetsmodell för utveckling av de pedagogiska processerna

Vid pilotprojekten och upprättandet av verksamhetsmodellen utnyttjades uppgifterna om Lean-tänkandet och Tjänsteutformningen från utbildningarna och hur de tillämpas till utvecklingen av processerna.

### Lean-tänkandet

Det centrala i Lean-tänkandet är att verksamhetens värde alltid bör ses ur kundens synvinkel. Verksamhetens värdekedjor ska identifieras och sedan ska svinn som inte medför värde avlägsnas. Som faktorer som ökar värdet specificeras verksamhet och faktorer som kunden har nytta av eller som producerar eller förädlar värdet för kunden, alltså allt som kunden är beredd att betala för. Spill för sin del är aktivitet som inte producerar värde och som kunden inte är beredd att betala för.

Inom Lean-tänkandet ses värdekedjan eller processen i enlighet med bild 2 som ett resultat av olika aktiviteter, innehållande värdeökande åtgärder, nödvändiga stödfunktioner och också arbete och tid som går till spillo.

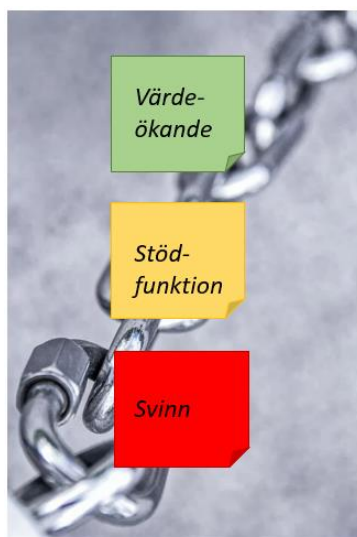


Bild 2. Värdekedja eller process i enlighet med Lean-tänkandet med värdeökande åtgärder, stödfunktioner och svinn.

### Tjänsteutformning

Med Tjänsteutformning avses människoorienterad utveckling av tjänster och affärsverksamhet som kunden deltar aktivt i. Den viktigaste målsättningen är att utforma tjänsten så att den är nyttig, enkel och logisk för användaren. De viktigaste frågorna är:

- Vem eller hurdan kunden är; hurdana behov och önskemål har en typisk kund?
- Hur kunden kommer i kontakt med tjänsten; varifrån kommer kunden, hur hittar kunden tjänsten?
- Hur man skulle kunna förbättra kundupplevelsen; hur skulle man kunna skydda kunden från besvikelser, hur skulle man kunna överraska kunden positivt?

Lösningen utformas så att den också för organisationen är ekonomiskt lönsam, ökar konkurrensfördelen och kundnöjdheten samt i övrigt har en positiv inverkan på organisationens verksamhet.

### **Erfarenheter av tillämpningen av lärdomarna från Lean-tänkandet och Tjänsteutformningen**

Vid granskningen och uppdateringen av processerna strävade man efter att i enlighet med Lean-tänkandet och Tjänsteutformningen öka kundorienteringen genom att minska svinnet och åtgärda brister.

I kundenkäter och -intervjuer som planerats och genomförts i samarbete med sakkunniga om kontinuerlig ansökan och personlig tillämpning strävade man efter att så bra som möjligt beakta kundernas behov och önskemål.

Erfarenheter från planeringen och genomförandet av genomförda pilotprojekt visade sig vara särskilt nyttiga vid upprättandet av modellen:

- Tillgången till och tillräckligheten av sakkunnigresurser säkerställs i god tid på förhand.
  - Beviljande av resurser förutsätter en tydlig plan som godkänts av ledningen och därefter ett uppdrag som ledningen gett till sakkunniga.
- De sakkunnigas engagemang säkerställs med adekvat introduktion och gemensam planering.
- Utnyttjandet av resultaten av pilotprojekten planeras på förhand.
- Att sätta sig in i Lean och Tjänsteutformningen, granskning av processerna inom arbetsgrupper samt uppdatering som baseras på granskningen, kundenkäter och -intervjuer som skraddarsyfts för varje process, insamling och presentation av resultaten samt vidareutveckling av processerna på basis av resultaten visade sig vara en lyckad helhet.

För att vidareutveckla pilotprojekten bör man trots utmaningarna göra föremålen för enkäterna och intervjuerna, alltså kunderna, delaktiga redan under planeringsskedet. På så sätt kan man utöka kundperspektivet i utvecklingsarbetet. Intervjuerna bör också planeras så att de baseras mer på resultaten av kundenkäten. Då erhåller man mer ny och kompletterande information från intervjuerna genom att till exempel fråga "varför" och "hur".

### **Verksamhetsmodellen för utveckling av de pedagogiska processerna**

Att man satte sig in i Lean-tänkandet och Tjänsteutformningen, granskade de befintliga processbeskrivningarna samt planerade och övervägde alternativa metoder för pilotprojekt ledde till en väldigt enkel och genomförbar verksamhetsmodell för utveckling av de pedagogiska processerna som ökar kundorienteringen och gör genomförandet smidigare: För försäkras man sig om att processen uppfyller kraven i lagarna och förordningarna samt de krav som ställs av verksamhetsmiljön och andra processer som påverkar processen i fråga. Sedan går man igenom feedbacken om processen. Om det observeras utvecklingsbehov i processens kundorientering börjar man bereda ett pilotprojekt för utveckling. Annars genomförs processen som tidigare i enlighet med kraven i lagarna och förordningarna och de krav som ställs av verksamhetsmiljön.

För att stärka kundorienteringen upprättas en plan för pilotprojekt på basis av vilken ledningen fattar beslut om huruvida ett pilotprojekt för utveckling ska genomföras eller inte. Om man beslutar att genomföra ett pilotprojekt ska en arbetsgrupp som består av sakkunniga tillsättas för att genomföra projektet. Arbetsgruppen beviljas arbetstid och eventuellt även andra nödvändiga resurser för att genomföra pilotprojektet.

Arbetsgruppen består av sakkunniga och i den mån det är möjligt också av representanter för kunderna. Arbetsgruppen planerar och genomför en enkät till processens kunder på basis av processbeskrivningen, sammanfattar resultaten och planerar och genomför intervjuer på basis av processbeskrivningen och enkätresultaten. Resultaten av enkäten och intervjuerna sammanfattas, analyseras och presenteras till ledningen. – Processen utvecklas på basis av resultaten.

Verksamhetsmodellen för stärkande av processens kundorientering presenteras i bild 3. Om det konstateras att processen är tillräckligt kundorienterad kommer åtgärderna inom den gröna ramen (pilotprojekt för utveckling) inte att genomföras.



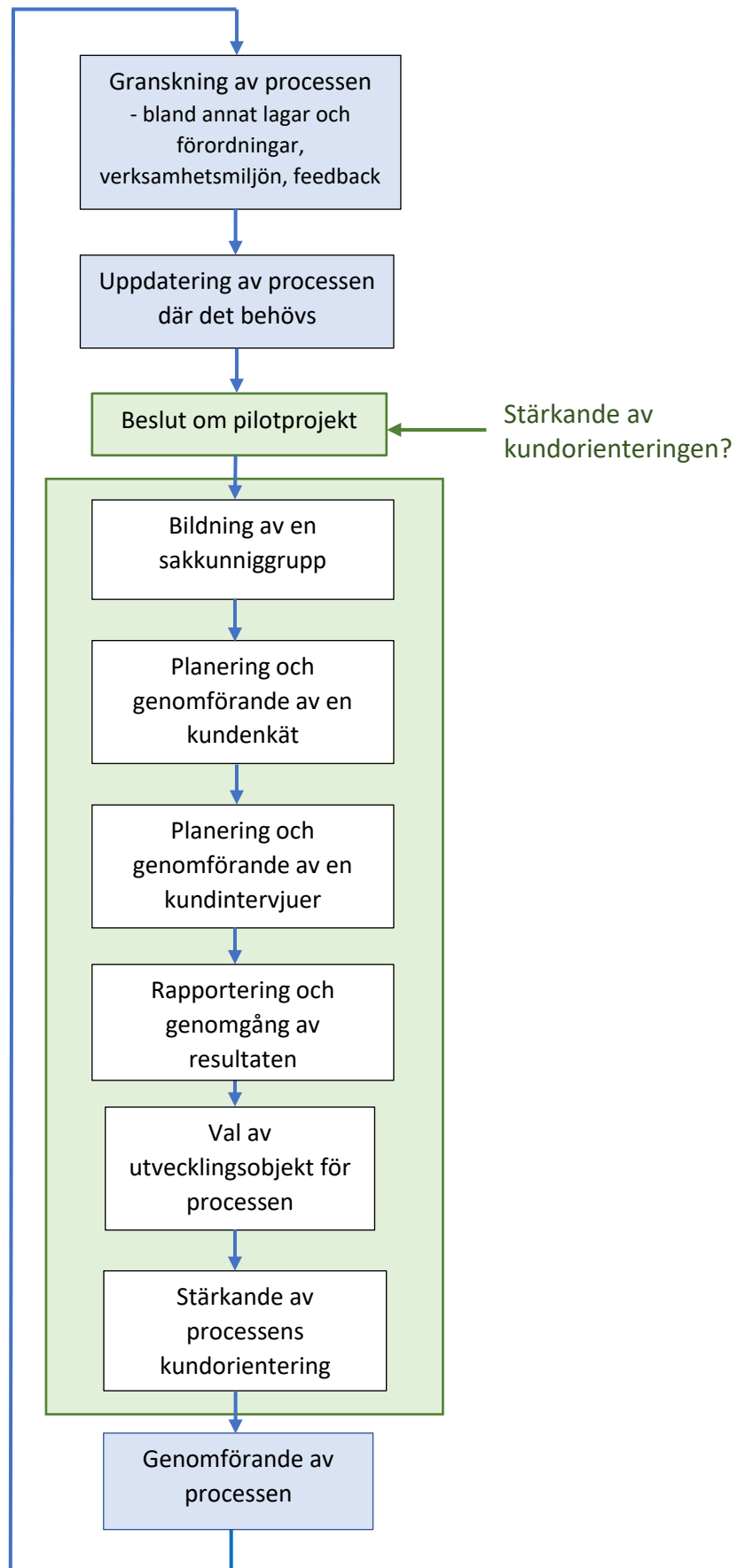


Bild 3. Verksamhetsmodell för stärkande av processens kundorientering.

## Utnyttjande av verksamhetsmodellen

Denna ovan beskrivna enkla verksamhetsmodell används vid utvecklingen av kundorienteringen av Esedus processer för kontinuerlig ansökan och PUK. Erfarenheterna var nyttiga för de avslöjade flera punkter där dessa redan etablerade processerna behöver utvecklas.

Granskningen av processerna ur kundernas synvinkel avslöjar brister och också funktioner och metoder som upplevs som positiva, alltså precis sådant som har betydelse för kunderna. På basis av resultaten av enkäten och intervjuerna kan man åtgärda bristerna i processerna och stärka det som upplevs som positivt.

Avsikten är att fortsätta utveckla kundorienteringen av Esedus pedagogiska processer med denna verksamhetsmodell. Planen är att utveckla bland annat processen för feedback från studerandena så att representanter av både lärare och studerande bjuds in till arbetsgruppen för utveckling av processen. Tillsammans med dessa sakkunniga planerar och genomför man en enkät och intervjuer som riktas till alla studeranden vars PUK godkänts för första gången. På basis av resultaten kan processen för feedback från de studerande utvecklas så att den blir mer kundorienterad. Detta förväntas öka responsgraden.

## Bedömning

Utbildningar med stöd av JoPeda-projektet som ökat kunskapen om Lean-tänkandet och Tjänsteutformningen visade sig vara viktiga delfaktorer för att uppnå gemensam förståelse. De pedagogiska processerna ska utvecklas med betoning på kundorientering. Utvecklingen av processernas kundorientering förutsätter att kunderna på ett eller annat sätt görs delaktiga. Det är enklast att fråga kunderna hur de har upplevt processen.

Systematiska granskningar av processerna där varje process granskas på basis av de krav som ställs av lagar, förordningar, uppgiften och verksamhetsmiljön samt på basis av feedbacken från kunderna är en del av ständiga förbättringar av verksamhetens kvalitet. När utvecklingsbehov kommer fram vid granskningar kan man vid behov inleda åtgärder för att öka kunskapen och ändra förfaringssätten.

Den beskrivna verksamhetsmodellen för utveckling av de pedagogiska processerna har testats och utvecklats med stöd av JoPeda-projektet. Verksamhetsmodellen är för närvarande i prototypskedet. Verksamhetsmodellen kan tillämpas som sådan, man kan samla in erfarenheter av den och modellen kan också vidareutvecklas.

## Kundenkät om kontinuerlig ansökan

BILAGA 1

Du har ansökt till utbildning som anordnas av södra Savolax yrkesinstitut genom kontinuerlig ansökan, varför vi skickar denna enkät till dig.

Med denna enkät om kontinuerlig ansökan vill vi utreda ur kundens synvinkel vilka aspekter vi har lyckats med och vad som vi ännu behöver utveckla. Enkäten besvaras anonymt, varmed svaren inte kan förknippas med respondenten.

Välj det svarsalternativ för varje påstående som bäst beskriver din åsikt eller erfarenhet.

### Innan den kontinuerliga ansökan

| Fråga   | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|---|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag visste vilken examen eller examensdel jag vill studera till.                                      | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag kände till på förhand vilka ämnen som skulle studeras.  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag funderade länge på huruvida jag skulle ansöka om en studieplats innan jag lämnade in min ansökan. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sysselsättningsläget i den bransch där jag studerar påverkade mitt val.                               | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Informationsbehov under ansökningsprocessen

| Fråga   | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|---|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag visste vad utbildningen skulle innehålla.                                 | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag behövde information om kombineringsen av mitt privatliv och mina studier. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag behövde information om finansieringen av mina studier.                    | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag visste om arbetsplatserna i branschen.                                    | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det var lätt att själv hitta den information jag behövde.                     | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick tillräckligt med personlig handledning.                              | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Varifrån fick du personlig handledning eller rådgivning? (du kan välja flera alternativ)

- Esedus egen information, rådgivning, handledning
- webbplatsen esedu.fi
- tidningsannonser
- någon tillställning, till exempel ett infotillfälle eller motsvarande om utbildningen
- sociala medier (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube)
- Esedus HakuPISTE
- Esedus studiehandledare
- Esedus karriärvägledare
- anställd vid arbets- och näringsbyrå eller kommunförsöket
- sysselsättningskoordinatör i den egna kommunen
- sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen
- Ohjaamo
- arbetsgivaren
- FPA

### Hur Esedus webbplats fungerar som informationskälla

| Fråga   | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|---|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Det var lätt att hitta den information jag behöver på Esedus webbplats. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informationen på Esedus webbplats var lätt att förstå.                  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick svar på mina frågor på Esedus webbplats.                       | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Ansökan

| Fråga  | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|--|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag visste hur man ansöker till utbildningen.  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det var lätt att fylla i ansökningsblanketten i kontinuerlig ansökan.                | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag behövde ingen hjälp med att fylla i ansökningsblanketten i kontinuerlig ansökan. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Välj de påståenden nedan som motsvarar din ansökan:

- Jag ansökte till endast en examen

- Jag ansökte till endast en examensdel
- Jag ansökte med en öppen ansökan
- Jag ansökte till flera examen
- Jag ansökte till flera examensdelar

## Antagningsintervju

| Fråga  | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|--|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag kontaktades inom 2 veckor från det att jag lämnat in min ansökan.  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det gick bra att komma överens om en tidpunkt för antagningsintervjun. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag upplevde antagningsintervjun som nyttig.                           | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Modersmål

Mitt modersmål är

- finska
- annat än finska

## Språkprov

| Fråga   | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|---|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag visste på förhand att jag måste delta i ett språkprov.      | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick bra information om språkprovets innehåll på förhand.   | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick veta tidpunkten för språkprovet på förhand.            | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag informerades om resultatet för mitt språkprov efter provet. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag anser att mitt resultat på språkprovet är korrekt.          | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Social- och hälsovårdsbranschen

Jag ansökte till

- social- och hälsovårdsbranschen
- en annan bransch

## Lämplighetstest

| Fråga   | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|---|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag visste på förhand att jag måste delta i ett lämplighetstest.      | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick bra information om lämplighetstestet innehåll på förhand.    | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick veta tidpunkten för lämplighetstestet på förhand.            | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag informerades om resultatet för mitt lämplighetstest efter testet. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag anser att mitt resultat på lämplighetstestet är korrekt.          | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Information om studerandeantagningen

| Fråga  | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|--|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag informerades tillräckligt snart om att jag har blivit antagen.                 | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det brev (eller e-postmeddelande) som jag fick var tydlig och lätt att förstå.     | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informationen och anvisningarna om mottagande av studieplats var lätta att förstå. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Det var enkelt att ta emot studieplatsen.  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Inledning av studierna

Jag fick tillräckligt bra information om när och hur mina studier kommer att inledas.

- instämmer inte alls
- instämmer inte helt
- instämmer delvis och delvis inte
- instämmer delvis
- instämmer helt

Jag är nöjd med hur mina studier kommer att inledas/har inletts.

- instämmer inte alls
- instämmer inte helt
- instämmer delvis och delvis inte
- instämmer delvis

instämmer helt

### **Bedömning och utvecklingsförslag**

Den sökande kan ansöka till utbildningar på ett flexibelt sätt.

- instämmer inte alls
- instämmer inte helt
- instämmer delvis och delvis inte
- instämmer delvis
- instämmer helt

Berätta ännu vad vi skulle kunna bli bättre på!

## PUK-kundenkät

## BILAGA 2

Du har inlett en utbildning (examen eller examensdel) vid södra Savolax yrkesinstitut under år 2022, varför vi skickar denna enkät till dig.

Med denna enkät om PUK (*PUK = personlig utvecklingsplan för kunnandet*) vill vi utreda ur den studerandes synvinkel vilka aspekter vi har lyckats med och vad vi behöver utveckla vidare. Enkäten besvaras anonymt, varmed svaren inte kan förknippas med respondenten.

Välj det svarsalternativ för varje påstående som bäst beskriver din åsikt eller erfarenhet (på skalan 1 *instämmer inte alls* – 5 *instämmer helt*)

### Bakgrundsuppgifter

| Fråga   | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|---|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Den ansvariga handledaren kontrollerade mina person- och kontaktuppgifter vid upprättandet av PUK.                                    | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Den ansvariga handledaren kontrollerade uppgifterna om mina tidigare studier och utbildningar vid upprättandet av PUK.                | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Den ansvariga handledaren kontrollerade min arbetserfarenhet vid upprättandet av PUK.   | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Min kompetens som stödjer yrkeskunskapen och som jag förvärvat till exempel genom fritidsintressen beaktades vid upprättandet av PUK. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mina egna mål för kunnandet beaktades vid upprättandet av PUK.  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Uppgifter om utbildningen

| Fråga  | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|--|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag informerades om examens struktur och grunder vid upprättandet av PUK.              | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag informerades om kraven på yrkeskunskap för examensdelarna vid upprättandet av PUK. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



| Fråga   | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|---|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag fick information om möjligheten att avlägga en examensdel av en annan grundexamen, yrkesexamen eller specialexamen som en del av mina egna studier. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick information om möjligheten att avlägga valbara examensdelar, till exempel företagande, som en del av mina studier.                             | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick information om möjligheten att kostnadsfritt avlägga studier vid öppna yrkeshögskolan under mina studier.                                      | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag känner till de eventuella kostnaderna för examen eller del av examen (till exempel kortavgifter, personliga arbetskläder och arbetsverktyg).        | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Varaktigheten av min studietid planerades gemensamt.  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Målsättningarna av mina studier antecknades på min karriärplan.   | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vi hade tillräckligt med tid under PUK-samtalet att sätta oss in i sådant som är viktigt för mig.   | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Handledning och stöd

| Fråga   | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|---|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag blev frågad om jag hade fått särskilt stöd vid mina tidigare studier. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick information om de stödåtgärder som Esedu erbjuder.               | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag fick information om studier som stöder studiefärdigheterna.           | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag vet hur studierna kan anpassas vid behov.                             | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag studerar till en  |                        |                        |  |                       |                       |
| <input type="radio"/> grundexamen   |                        |                        |  |                       |                       |
| <input type="radio"/> yrkesexamen   |                        |                        |  |                       |                       |
| <input type="radio"/> specialyrkesexamen                                  |                        |                        |  |                       |                       |

Jag fick information om avläggande av de gemensamma examensdelarna.

- instämmer inte alls
- instämmer inte helt
- instämmer delvis och delvis inte
- instämmer delvis
- instämmer helt

Jag fick information om kartläggningen av utgångsnivån vid de gemensamma examensdelarna.

- instämmer inte alls
- instämmer inte helt
- instämmer delvis och delvis inte
- instämmer delvis
- instämmer helt

Jag diskuterade identifiering och erkännande av kunnandet i delområdena av de gemensamma examensdelarna med studiehandledaren.

- instämmer inte alls
- instämmer inte helt
- instämmer delvis och delvis inte
- instämmer delvis
- instämmer helt

## **Avvikelse från kraven på yrkeskunskap eller målen för kunnandet**

Konstaterades det behov för avvikelser för dig?

- Ja
- Nej

Jag fick information om hur avvikelse från kraven på yrkeskunskap påverkar studierna.

- instämmer inte alls
- instämmer inte helt
- instämmer delvis och delvis inte
- instämmer delvis
- instämmer helt

Jag fick information om hur avvikelse från kraven på yrkeskunskap påverkar möjligheterna att få arbete.

- instämmer inte alls
- instämmer inte helt
- instämmer delvis och delvis inte
- instämmer delvis
- instämmer helt

## **Identifiering och erkännande av tidigare kunnande**

Identifieringen av mitt kunnande baserades på (du kan välja fler alternativ)

- skolbetyg

- arbetsintyg  
 mitt kunnande som förvärvats i samband med fritidsintressen och motsvarande
- 

Jag anser att kunnande som jag förvärvat tidigare erkändes på ett övergripande sätt.

- instämmer inte alls  
 instämmer inte helt  
 instämmer delvis och delvis inte  
 instämmer delvis  
 instämmer helt

### Första godkännandet av PUK

| Fråga  | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|--|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Jag fick information om den kommande enkäten vid inledningsskedet och att det var viktigt att besvara enkäten. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vi gick igenom PUK tillsammans med den ansvariga handledaren innan den undertecknades.                         | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag vet att PUK kommer att uppdateras under mina studier.  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Bedömning och utvecklingsförslag

| Fråga  | instämmer<br>inte alls | instämmer<br>inte helt | instämmer<br>delvis och<br>delvis inte | instämmer<br>delvis   | instämmer<br>helt     |
|--|------------------------|------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| Min livssituation beaktades vid upprättandet av PUK.                   | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De målsättningar som är viktiga för mig antecknades i PUK.             | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Med hjälp av PUK verkar mina framtida studier utgöra en tydlig helhet. | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag anser att det gick smidigt att upprätta PUK.                       | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Berätta ännu vad vi skulle kunna bli bättre på vid upprättande av PUK!

Tidpunkt för intervjun:

Intervjuare:

## 1. Kundens funderingar innan den kontinuerliga ansökan

- När började du tänka på att du vill ansöka till studier?
- Varför ville du börja studera?
- Visste du från början vad du vill studera? Vad det lätt/svårt att välja studieinriktning?
- Vilka faktorer påverkade ditt beslut att ansöka till studier?
- Vilka faktorer skyndade på/bromsade upp din ansökan?
- Påverkar sysselsättningsläget i branschen din ansökan?

## 2. Kundens informationsbehov under ansökningsprocessen

- Vad ville du få information om när du funderade på att börja studera?
- Kände du till innehållen i din framtida utbildning eller möjliga arbetsplatser?
- Var det lätt att förstå strukturen av och innehållen i/målen för kunnandet av de yrkesexamen du är intresserad av? Hittade du tillräckligt med information om dem? Blev du mer intresserad på grund av informationen eller förlorade du intresset och varför ...?
- Hurdan information var till hjälp för dig?

## 3. Information och rådgivning till stöd för ansökan

- Var det lätt att hitta information och råd som du behövde själv?
- Var sökte du information och råd som du behövde?
- Har du fått personligt stöd eller personlig handledning?
- Vad var till hjälp för dig?
- Berätta om dina erfarenheter!

### **Esedus egen information, rådgivning, handledning**

- webbplatsen esedu.fi
- tidningsannonser
- någon tillställning, till exempel ett infotillfälle eller motsvarande om utbildningen
- sociala medier (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube)
- Esedus HakuPISTE
- Esedus studiehandedare
- Esedus karriärvägledare

### **Information, rådgivning och handledning som erbjuds av intressentgrupperna**

- anställd vid arbets- och näringsbyrå eller kommunförsöket
- sysselsättningskoordinatör i den egna kommunen
- sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen
- Ohjaamo
- arbetsgivaren
- någon annan, specificera

## 4. Hur Esedus webbplats fungerar som informationskälla

- Berätta om dina erfarenheter av Esedus webbplats under ansökningskedet
- Var det **lätt att hitta** information som du behövde på webbplatsen?

- Var den information som du hittade **lätt att förstå**?
- **Fick du svar** på dina frågor?  
(till exempel om kontinuerlig ansökan , vem man kan kontakta/kontaktuppgifter, hur man ansöker, studiealternativ, tidpunkterna för inledning av studierna, utbildningens innehåll, möjliga arbetsplatser etc. etc.)

## 5. Berätta om ansökningsprocessen!

- Visste du hur man ansöker till utbildningen?
- Var det lätt att fylla i ansökningsblanketten i kontinuerlig ansökan? Behövde du hjälp med att fylla i ansökningsblanketten?
- Ansökte du till endast en examen eller examensdel/ansökte du med en öppen ansökan eller ansökte du till flera examen?
  - Om du ansökte med en öppen ansökan eller till flera examen: fick du handledning av studiehandledaren eller karriärvägledaren? Berätta hur du upplevde det!
- Känner du till ForeAmmatti?
- Fick du en inbjudan att fylla i en kunskapsprofil i ForeAmmatti? Fyllde du i en kunskapsprofil? Om ja: var det nyttigt, lätt etc. för dig att fylla i profilen? Om inte, varför inte?

## 6. Berätta om antagningsintervjun!

- När tog intervjuaren kontakt med dig? När fick du en inbjudan till intervju?
- Hur snart intervjuades du?
- Hurdan var intervjun?
- Hurdan upplevelse var antagningsintervjun för dig? Hur kände du dig efter intervjun?

## 7. Om modersmålet är annat än finska: Anordnande av språkprov

- Fick du bra information om språkprovet på förhand? Visste du:
  - varför du måste delta i språkprovet?
  - när språkprovet anordnas?
  - var språkprovet anordnas?
- Informerades du om resultatet för ditt språkprov efter provet? Anser du att ditt resultat i språkprovet var korrekt?
- Hur kändes det att du fick delta i ett språkprov?

## 8. Om ansökt till social- och hälsovårdsbranschen: Anordnande av lämplighetstest

- Fick du bra information om lämplighetstestet på förhand? Visste du:
  - varför du måste delta i lämplighetstestet?
  - när lämplighetstestet anordnas?
  - var lämplighetstestet anordnas?

## 9. Information om studerandeantagningen

- Hur snabbt informerades du om att du har blivit antagen?
- Var det brev (eller e-postmeddelande) som du fick tydlig och lätt att förstå?
- Var informationen och anvisningarna om mottagande av studieplats lätta att förstå?
- Var det enkelt att ta emot studieplatsen?

## **10. Inledning av studierna**

- Fick du tillräckligt bra information om när och hur dina studier kommer att inledas?
- När fick du inleda dina studier?
- Hur lång tid tog det innan du fick inleda dina studier?
- Hur kändes denna period mellan antagningen och inledningen av studierna för dig?
- Är du nöjd med hur dina studier har inletts?

## **11. Allmän bedömning**

- Tyckte du det gick smidigt att ansöka till studierna?
- Vad skulle vi kunna bli bättre på?

# Stomme till kundenkät, PUK

BILAGA 4

Tidpunkt för intervjun:

Intervjuare:

## PUK

- Var PUK ett begrepp som du var bekant med sedan tidigare?
- Förstod du varför man skulle upprätta PUK?

## TIDIGARE KUNNANDE

- Hur utredde den ansvariga handledaren ditt tidigare kunnande?
- Hade du dina betyg med dig till PUK-mötet eller hade du redan lämnat in dem?
- Hur identifierades ditt kunnande?
- Utredde man ditt eventuella tidigare kunnande som förvärvats till exempel genom fritidsintressen?
- Påverkade ditt tidigare kunnande innehållet i PUK?
- Blev till exempel din studietid kortare eller fick du dina studieprestationer erkända?
- Hur lyckades vi med identifieringen och erkännandet av ditt tidigare kunnande? Blev något av ditt kunnande oidentifierat?

## MÅLSÄTTNINGAR

- Fick du påverka dina egna målsättningar?
- Beaktades dina önskemål om målsättningarna för studierna?

## EXAMENSSTRUKTUREN

- Berättade den ansvariga handledaren för dig vad examen består av?
- Hur valdes de valbara examensdelarna ut?
- Fick du välja de valbara examensdelarna själv?
- Vad och hur fick du veta om innehållet i examensdelarna?
- Erkändes examensdelar av dina eventuella tidigare studier till dina studier?
- Avlägger du examensdelar av andra examen som en del av dina studier?
- Avlägger du samtidigt studier vid öppna yrkeshögskolan? Visste du att dessa studier är kostnadsfria för dig?
- Upplevde du att du kan själv påverka innehållet i dina studier?
- Diskuterade ni din karriärplan eller dina tankar och önskemål om din framtida karriär eller ditt framtida yrke?

## (SÄRSKILT) STÖD OCH STUDIER SOM STÖDER STUDIEFÄRDIGHETERNA

- Får du tillräckligt med stöd med dina studier?
- Vem har hjälpt dig under inledningsskedet av dina studier?
- Blev du frågad om du hade fått särskilt stöd vid dina tidigare studier?
- Planerade man stödåtgärder för dig? Har åtgärderna redan vidtagits?
- Vet du vad studier som stöder studiefärdigheterna betyder?
- Gjordes det några avvikelser i studierna för dig (till exempel att studier i svenska ersätts med nåt annat)?

## **KOSTNADER FÖR STUDIERNÄ**

- Vilka kostnader har du pÅ grund av dina studier?
- Informerades du om kostnaderna i samband med PUK eller tidigare?

## **PUK-SITUATIONEN**

- Hade det reserverats tillräckligt med tid för att upprätta PUK?
- Hann ni gå igenom allt och fundera över olika saker tillräckligt?
- Var stämningen lugn och behaglig vid upprättandet av PUK?
- Beaktades din livssituation vid upprättandet av PUK? PÅ vilket sätt?
- Var du nöjd med hur PUK upprättades och dess anteckningar?
- Gick ni igenom PUK tillsammans med den ansvariga handledaren innan den undertecknades?
- Styr PUK framskridandet av dina studier pÅ ett logiskt sätt?
- Vad har du för nytta av PUK?
- Har ni diskuterat din PUK sedan den undertecknades? Har dina studier uppdaterats?

## **FRÅGEFORMULÄR**

- Har du besvarat frågeformulären från Esedu? Om inte: varför inte?

## **FEEDBACK OCH UTVECKLINGSFÖRSLAG**

- Finns det någöt du vill säga om PUK? Utvecklingsidéer?