



Osaaja 2015

Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden parhaimmisto

Osaaja 2015

Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden parhaimmisto

Satakunnan ammattikorkeakoulu

2016

Pori

Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sarja D, Muut julkaisut 3/2016
ISSN 2323-8372
ISBN 978-951-633-201-0 (verkkajulkaisu)

© Satakunnan ammattikorkeakoulu ja tekijät

Julkaisija: Satakunnan ammattikorkeakoulu | Tiedepuisto 3, 28600 Pori | www.samk.fi

Graafinen suunnittelu ja taitto:
Satakunnan ammattikorkeakoulu | Jatta Lehtonen & Sari Kahri

SAMKin julkaisut luettavissa ja ostettavissa verkkokirjakaupassa osoitteessa: <http://samk.pikakirjakauppa.fi/>

SISÄLTÖ

Näkökulma: Osaaja tuntee tiedonlähteet.....	6
Palkitut ja kunniamaininnan saaneet opinnäytetyöt 2015.....	12
Osaaja-opinnäytetyökilpailu nostaa opinnäytetöitä esille.....	33

PALKITTUJEN OPINNÄYTETÖIDEN TIIVISTELMÄT

Importing fish to Finland. Instructions for fish suppliers.....	14
Yritys Oy:n taloudellisen tilan analysointi ja ennuste.....	16
Hyvä sopimushallinta liiketoiminnan tukena kohdeyrityksessä.....	18
Osaamiskartoitus ja toimenkuvausten laatiminen: case Eurajoen kunta.....	20
Kuluttajaluottojen korkokaton ongelmallisuus käytännössä	22
Matkustussäännön toteuttaminen ja kehittäminen – case Norilsk Nickel Harjavalta Oy	24
Vastasyntyneen lääkkeettömän kivunhoidon opas ja posterit hoitohenkilökunnalle	26
Videoherätteen sadutus – voiko sadutushetkessä hyödyntää piirrosvideota?.....	28
Hematologisen osaston potilaiden tyytyväisyys saamaansa hoitoon.....	30
Chronic low back pain: client oriented info evenings	32
Kuudesluokkalaisten tyttöjen HPV-rokottamiseen liittyvät tiedot ja tiedonsaanti	34
”Tää on tosi hyvä juttu” – ikääntyneiden kokemuksia ohjatun kuntosaliharjoittelun vaikutuksesta toimintakykyyn ja elämänlaatuun.....	36
CRP-propulsiolaitteen pienoismallin automatisointi.....	38
Kobolttirikasteen liuotus.....	40
Uuden logistiikkakeskuksen toimintojen suunnittelu	42
Sairaanhoitajana vertaistukitoiminnassa: Satakunnan syöpäyhdistyksen vertaistukitoiminnan kehittäminen sairaanhoitajan osaamisalueiden näkökulmasta.....	44
Telco Cloud Business Service Opportunities and the Impact on Vendor’s Offerings.....	46
Projektinhallintaprosessin kehittäminen ja laadunhallinta.....	48
COPD-kuntoutusprosessin mallintaminen Satakunnan keskussairaalan keuhkosairauksien yksikössä....	50
Toimintaprosessin kehittäminen asiakaspalautteen avulla	52

OSAAJA TUNTEE TIEDONLÄHTEET

Jussi Kärki, kirjastopäällikkö

Elina Laineenoja, tietopalvelusihteeri

Susanna Ruohomäki, informaattikko

Julkaisujen ja opinnäytetöiden avoimuus perustuu tieteen yleisen vertailtavuuden periaatteelle. Julkisuus lisää painetta tehdä entistä laadukkaampia opinnäytetöitä. Silloin korostuu monipuolisten ja laadukkaiden lähteiden etsintä. Lähteiden etsimisessä opiskelijan avuksi tulee SAMKin kirjaston INFOTelakka-palvelu.

Vuonna 2014 käynnistetyn Avoin tiede ja tutkimus (ATT) -hankkeen lähtökohtana on tiedon saatavuuden ja tieteen avoimuuden edistäminen. Tavoitteena on, että vuoteen 2017 mennessä Suomi nousee yhdeksi maailman johtavista maista tieteen ja tutkimuksen avoimuudessa.

Theseus-verkkokirjasto

Theseus kehitettiin vuosina 2006–2009 Arenen käynnistämässä hankkeessa, jonka vetovastuu annettiin ammattikorkeakoulukirjastoille. Theseus on DSpace-alustalle toteutettu verkkokirjasto, johon on tallennettu enimmäkseen opinnäytetöitä, mutta myös ammattikorkeakoulujen muita julkaisuja. Opinnäytetyöt ja muut julkaisut ovat kokonaan luettavissa Theseuksessa.

Hankevaiheen kantava ajatus oli julkaisujen avoimen saatavuuden kehittäminen. Theseus on kehittynyt hyvin tuohon suuntaan, esimerkiksi SAMKin opinnäytetyöt ovat olleet sieltä luettavissa jo vuodesta 2006 lähtien. Theseuksen merkitystä voi mitata myös käyttäjämäärien kautta. Theseuksesta ladattiin vuonna 2015 SAMKin opinnäytetöitä 830 000 kertaa. Kaikkiaan SAMKin opinnäytetöitä on tallennettu Theseukseen 5000 kappaletta. Theseuksessa saavutettiin vuoden 2016 alussa 100 000 tallennuksen rajapyykki; mukana on opinnäytetöiden lisäksi myös ammattikorkeakoulujen muita julkaisuja.

Opinnäytetyöt Theseuksessa

Theseukseen tallennetaan nykyisellään lähes kaikki SAMKin opinnäytetyöt. Käytännössä tämä tapahtuu niin, että opiskelija tallentaa työnsä Theseukseen, kun työn ohjaaja on sen sisällöllisesti hyväksynyt. Kirjastossa tehdään tekniset tarkistukset ennen kuin työ toimitetaan verkkokirjastoon.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ovat usein sellaisia, että niihin sisältyy vahva toiminnallinen osuus ja työelämältä tuleva toimeksianto. Opinnäytetyöt ovat hyvin käytännönläheisiä, toisin sanoen opiskelijat ja muut asiantuntijat voivat hyödyntää opinnäytetöitä opintojen jälkeen työelämässä – avoimuuden merkitys korostuu tätäkin kautta.

Opinnäytetyön tekijällä on oikeus kieltää opinnäytetyön julkaiseminen Theseuksessa. Noin 10 prosenttia opinnäytetöistä jää julkaisematta verkossa. Tällaiset opinnäytetyöt löytyvät kansitettuina SAMKin kirjastosta. Myös nämä kansitetyt työt ovat luettavissa ja lainattavissa SAMKin kirjastossa.

Opinnäytetöitä voi selata Theseus-hakuliittymän (www.theseus.fi) tai esimerkiksi Finna-asiakasliittymän kautta. Finna on kirjastojen, arkistojen ja museoiden yhteinen verkkokirjasto. Palvelu kehitettiin osana kan-

sallista KDK-hanketta (www.kdk.fi). SAMKissa Finna otettiin käyttöön elokuussa 2014. SAMKin asiakasliittymä <https://samk.finna.fi> hakee opinnäytetyöt samaan tulokseen kirjojen ja artikkelien kanssa. Julkaisujen avoimuutta korostaa myös se, että Theseuksesta löytyvät lähes kaikki SAMKin julkaisut. Ne ovat verkossa vapaasti luettavissa. Osa SAMKin julkaisuista painetaan, mutta suurin osa julkaistaan ainoastaan avoimesti verkossa.

Rinnakkaistallennus ja pitkäaikaissäilytys

Tulevaisuudessa Theseusta kehitetään myös julkaisujen rinnakkaistallennuksen alustaksi. Tarve rinnakkaistallennukselle on tullut ATT-hankkeen kautta, ja AMK-rehorit antoivat jo 2009 julkilausuman, että kaikkien julkaisujen pitää olla saatavissa rinnakkaistallennuksina. Rinnakkaistallennus koskee SAMKissa henkilökunnan tuottamia artikkeleita ja muita julkaisuja, jotka siis tullaan julkaisemaan alkuperäislähteen lisäksi myös Theseuksessa.

Toinen lähivuosien kehityskohde on Theseuksessa olevien opinnäytetöiden ja julkaisujen arkistointi KDK-hankkeessa toteutettuun PAS-pitkäaikaissäilytysjärjestelmään (Kansallinen digitaalinen kirjasto, 2016). Theseuksen opinnäytetyöt siis säilyvät ja ovat hyödynnettävissä jatkossakin samassa paikassa muun kansallisen digitaalisen kulttuuriperinnön kanssa.

Theseuksen tulevaisuus näyttää valoisalta. Theseus-verkkokirjaston merkitys kasvaa samalla, kun ammattikorkeakoulujen tutkimustoiminnan näkyvyys lisääntyy avoimuuden myötä. Theseus-projekti on myös lisännyt amk-kirjastojen yhteistyötä.

Kuuntelua ja ohjausta kampuskirjastoissa

Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastossa muotoiltiin neljä vuotta sitten palvelu nimeltä INFOtelakka. INFOtelakka auttaa opinnäytetyön, tutkimuksen tai projektin tekijää tiedonlähteiden etsinnässä. Opiskelija tai SAMKin henkilöstöön kuuluva voi varata noin tunnin mittaisen ohjausajan kirjastossa tai HILL-verkkoahuoneessa.

HILL on verkko-oppimisolusta, joka mahdollistaa verkossa toimimisen käyttäjäystävällisellä tavalla. SAMKissa kehitetty verkkoluentojärjestelmä on osa arkea niin henkilöstölle kuin opiskelijoille. Alun perin aikuisopetuksen tarpeisiin luotu HILL on teknispedagoginen konsepti, joka on kehitetty yhdessä kansainvälisten toimijoiden IBM:n, Ciscon ja AKG:n kanssa.

Kirjaston INFOtelakka-ohjausta annetaan HILL-verkkohuoneessa ajanvarauksella. Käyttäjien tarpeiden mukaan INFOtelakkaa järjestetään myös ryhmäohjauksena opintojen eri vaiheisiin. INFOtelakka-ohjausta voidaan linkittää myös eri oppiaineiden opintojaksoille yhdessä opettajan kanssa, vaikkapa kurssin oppimistehtäviin sopivien kirjastoaineistojen esittelyinä.

Tarve palvelulle

INFOtelakan toimintavuosien aikana palvelu on löytänyt hyvin käyttäjänsä. Palvelua on markkinoitu aktiivisesti muun muassa kansainvälisissä ja talon sisäisissä konferensseissa, SAMKin henkilöstöpäivillä sekä erilaisilla tiedotteilla ja kampanjoilla opiskelijoille. Palvelun käyttäjämäärät ovat kasvaneet tasaisesti.

Opiskelija ja kirjaston tietoasiantuntija käyvät INFOtelakalla vuoropuhelua tutkimustyön aiheesta. Samalla he miettivät yhdessä aiheeseen sopivia haku- ja asiasanoja. Miellyttävä ohjaustilanne syntyy, kun kuuntelu ja ohjaus käyvät vuoropuhelua (Rantanen 2016, 137). Aineiston etsintä aloitetaan läheltä SAMKin Finna-tiedonhakupalvelusta. Kirjaston tietoasiantuntija painottaa lähdekritiikkiä ja nostaa esiin lähteiden monipuolisuuden. Aineistoa etsitään koulutusalojen alakohtaisista tietokannoista.

Sähköisen aineiston tarjonta on lisääntynyt vauhdikkaasti viime vuosina. Asiakas saa verkkoaineistot hiiren painalluksella heti käyttöönsä. Ohjausajan jälkeen opiskelija lainaa kirjaston kokoelmasta löytyvät aineistot mukaansa. Tarvittaessa aineistoa lainataan muista kirjastoista.

Monipuoliset lähteet

Opiskelijoiden opinnäyteaiheiden kirjo on laaja. Suurin osa ammattikorkeakoulun opinnäytteistä on toiminnallisia tutkielmia. Kirjallisen opinnäyteraportin lisäksi opiskelijat tekevät esimerkiksi selvityksiä, suunnitelmia, raportteja ja tutkimuksia työelämään yrityksille, yhteisöille ja julkisille organisaatioille.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ovat avoimesti luettavissa Theseus-verkkokirjastossa. Theseuksesta on hyvä tarkistaa, mitä lähteitä samasta aihepiiristä aiemmin kirjoittaneet ovat työssään käyttäneet. Asiakkaan kanssa haetaan uusinta tietoa kotimaisista ja kansainvälisistä tiedonhakupalveluista.

Ohjausta verkko-olohuoneessa

Yhä useampi opiskelija osallistuu opetukseen kotoa tai työpaikalta. Verkossa toimien opiskelijat saavat mahdollisimman joustavasti yhdistettyä opiskelun, työelämän sekä perhe-elämän. Joustavuuden lisäksi monimuotoinen opiskelutapa mahdollistaa verkostomaisen ja yhteisöllisen opiskelun. (Blek ym. 2015, 29.)

Kirjaston sähköiset aineistot, tietokannat ja verkkokirjat sopivat hyvin verkossa tapahtuvaan oppimiseen ja työskentelyyn. Asiakas, joka ennen tuli kampukselle ja kirjastoon, toimii nyt verkossa. Verkkoaineistot mahdollistavat asiakkaan ja tiedon törmäyttämisen. Tiedonhankinnan ohjaus verkossa on kirjastolle hyvä tapa ulottaa palvelut kotiin tai työpaikalle.

Kirjasto ohjaa sekä kampuksella että verkossa. Verkkokirjastomme sähköiset aineistot yhdistettynä HILLin kautta annettavaan INFOtelakka-ohjaukseen ja asiakaspalveluun ovat erityisesti opinnäytetyövaiheessa ollevalle opiskelijalle välttämättömyys opintojen etenemiselle. Vaikka verkossa annettavan ohjauksen kysyntä kasvaakin koko ajan, tärkeintä on se, että opiskelija valitsee hänelle parhaan ja sopivimman tavan.

Yhteistyössä digiopettajien kanssa

Sipilän hallitusohjelma asettaa tavoitteen, jonka mukaan Suomi on koulutuksen, osaamisen ja modernin oppimisen kärkimaa. Oppimisympäristöjä modernisoidaan ja samalla digitalisaation ja uuden pedagogiikan mahdollisuuksia hyödynnetään oppimisessa kaikilla koulutusasteilla. (Valtioneuvoston kanslia 2015.)

Verkko mahdollistaa aineiston lisäksi myös ohjaukselle monia erilaisia ja ehkä uusiakin tapoja toimia. Ryhmäohjaus ja yksilöohjaus, tietoisuus ja opastukset, keskustelut ja nauhoitetallenteet, yhteiset sessiot opettajien tai toisten kirjastolaisten kanssa – digitaalisuus luo mahdollisuuksia. Laadukkaiden ja opetukseen sopivien lähteiden löytämisessä kirjasto on opetukselle asiantunteva kumppani.

Palaute mahdollistaa kehityksen

Tiedonhankinnan ohjaus on ollut kiinteä osa tutkimusosaamisen opintojaksoa etenkin tradenomikoulutuksen aikuisopiskelijoiden verkko-opetuksessa. Kun opiskelija pohtii opinnäytetyösuunnitelmansa teoreettista viitekehystä ja hänellä on työn aihe tai idea aihealueesta valmiina, hän varaa ajan kirjaston INFOtelakalle. Tapaaminen sovitaan joko kampukselle tai verkkoon, opiskelijalle sopivimmalla tavalla ja hänelle mahdollisimman sopivaan ajankohtaan.

Kokemukset INFOtelakan toiminnasta ovat olleet myönteisiä sekä asiakkaille että tietoasiantuntijoille. Palautteiden joukosta löytyi seuraava ”Itse en olisi tullut ajatelleeksi käyttää eräitä tietokantojen toimintoja ilman opastusta. Kiitos!” (Palaute 1). Opiskelija saa tietoasiantuntijan ohjauksessa opastusta laadukkaille lähteille.

Asiakas saa INFOtelakalta tietoa tarpeeseensa. Kirjaston tietoasiantuntija saa puolestaan arvokasta palautetta siitä, miten täydentää kirjaston kokoelmaa entistä enemmän käyttäjien tarpeisiin. Palautteen avulla kehitetään INFOtelakan toimintaa ja palautteista saadaan kehittämisehdotuksia myös laajemmin opetuksen ja yhteistyön kehittämiseen. Esimerkiksi seuraavan palautteen perusteella INFOtelakka-ohjauksen ajoitus on oleellinen: ”Muuten tosi hyvä, mutta olis parempi jos ennen tuota käyntiä olisi aihe opinnäytetyölle” (Palaute 2).

Tulevaisuuden kirjasto

Tulevaisuuden kirjasto tarjoaa opiskelijoille, henkilöstölle ja koulutusorganisaation ulkopuolisille asiakkaille monimuotoisia palveluita sekä tiloja työskentelyyn verkossa ja fyysisessä tilassa. SAMKin kampuskirjastojen uudistamisen myötä kirjaston käyttäjille tarjotaan tiedon ohella puitteet oivallukselle ja elämyksille. Kirjastojen uudet tilat tarjoavat työskentelytiloja ryhmille sekä yhdessä ja yksin työskenteleville. Kirjastotilat eri kampuksilla sisustetaan rennon kotoisesti nojatuolein, sohva- ja pöytäryhmillä. Kirjaston valaistukseen ja akustiikkaan panostetaan, jotta olosuhteet ovat miellyttävät ja kutsuvat työskentelyyn vaikka oman BYOD-laitteen kanssa.

INFOtelakan ohjaustilanteita varten luodaan rauhallisia neuvontanurkkauksia ja ryhmille sisustetaan yhteisöllistä tilaa, josta saa samanaikaisesti verkko-ohjausta kotiin. Tilasuunnittelussa huomioidaan erilaisten asiakasryhmien tarpeet. Tehtyjen kirjastotutkimusten mukaan käyttäjät arvostavat kirjastoa tilana. Tilallisuuteen ja sen kokemiseen vaikuttavat muun muassa millainen kirjasto on luku- ja opiskeluympäristönä tai miten

sosiaalisen kanssakäymisen tueksi tarjotaan tilaa ja palveluita. (Lantto 2012, 63–65.) Kirjaston käyttäjäkyselyissä on vuosien varrella saatu samantyyppistä palautetta eli SAMKin opiskelijat kaipaavat nimenomaan ryhmätyö- ja opiskelutiloja, unohtamatta kirjaston tilaa kohtaamispaikkana.

Kirjastojen asiakastytyväisyyteen vaikuttavat kirjaston helppo saavutettavuus, sen käytön helppous, asiointin nopeus, palvelun laatu sekä digitaaliset palvelut ja aineistot (Lantto 2012, 65). Palvelujen käytettävyyttä helpotetaan tilasuunnittelun lisäksi myös verkkopalvelujen kehittämisellä, Finna-asiakasliittymän käyttöönotto on tässä ollut hyvä askel eteenpäin. SAMKin tulevaisuuden kirjastossa on ripaus vanhaa, paljon uutta palvelumuotoilua ja jotain lainattua. Kirjastotilan sisustuksella sekä kirjaston palvelu- ja tunnelmamuotoilulla luodaan puitteet yhteisölliseen työskentelyyn.

Lähteet

Blek, T., Häkkinen, S., Immonen, M., Kantanen, M., Ketola, T., Kurunsaari, M., Nukari, E. & Pelkonen, A. 2015. Verkkopainotteinen monimuoto-opiskelu. Teoksessa Hakala, A., Ikonen, H., Laitinen-Väänänen S., Raulo, A. & Tuomi, S. (toim.) Koulutuksen kehittämisen katsaus 2015: airuet aallonharjalla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 209. 28–34. Viitattu 4.5.2016. <http://www.theseus.fi/handle/10024/101180>

Kansallinen digitaalinen kirjasto. 2016. Viitattu 4.5.2016. <http://www.kdk.fi/index.php/fi/pitkaaikaissailytys>

Lantto, R. 2012. Kirjastopalveluja muotoiltiin uudelleen. Teoksessa Lantto, R. (toim.) Kaisa-talo: Helsingin yliopiston pääkirjasto. Helsinki: Helsingin yliopisto, 63–71.

Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu: nosta asiakaskokemukset ja työhyvinvointi uudelle tasolle tunnelmamuotoilun avulla. Helsinki: TalentumPro. Viitattu 4.5.2016. <http://www.ellibs.com/fi/book/9789521427893>

Valtioneuvoston kanslia. 2015. Ratkaisujen Suomi: pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Viitattu 4.5.2016. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82

OPPIMISTA OLOHUONEISSA

Osallista, niin opin.

SAMKin tiedonhankinnan opetus

Osallistavaa ohjausta ja oppimista olohuoneissa.

Tiedonhankinnan verkko-ohjaus

- HILL-verkkoluentojärjestelmä on kehitetty yhteistyössä SAMK, IBM ja Cisco
- teknispedagoginen konsepti
- ohjaus kotiin, työpaikalle tai kesämökin laiturille
- ajanvarauksella tiedonlähteiden ohjausta opinnäytetyöhön
- ohjaajalla oma HILL-huone verkossa

Tiedonhankinnan live-ohjaus

- sisustus rento ja kodikas opiskelijan olohuone
- työskentelyyn lainataan läppärit kirjastosta
- opiskelua olohuoneessa pienryhmissä ongelmaperustaisesti
- informaattikko kiertää ohjaten ryhmiä tiedonhauissa
- jaetaan kokemuksia ryhmien kesken
- osa oppimistaitojen, viestinnän tai ammatti-aineiden tehtäviä

Ohjausmallin synty

- INFOTelakka-palvelusta saadut hyvät kokemukset antoivat toimintamallin aikuis- ja aloittavien opiskelijoiden ohjaukseen
- INFOTelakalta opinnäytetyövaiheen opiskelijalle henkilökohtaista tietolähteiden ohjausta ajanvarauksella
- tarvittiin laajaa yhteistyötä SAMKin sisällä, monimuotoisia tiloja sekä lainattavia laitteita, opiskelijoiden ja henkilöstön aktiivista osallistamista uuteen toimintamalliin

Tulevaisuus

- uteliaisuus ja uudistamishalu
- kehitetään ohjausprosessia verkossa ja livenä saatujen palautteiden avulla tulevaisuuden tarpeisiin



Lisätietoa: kirjasto.infotelakka@samk.fi

PALKITUT JA KUNNIAMAININNAN SAANEET OPINNÄYTETYÖT 2015

AMK-TUTKINTO

LIIKETOIMINTA JA KULTTUURI

Palkitut

IMPORTING FISH TO FINLAND. INSTRUCTIONS FOR FISH SUPPLIERS.
Kallio Iida, Degree Programme in International Business

YRITYS OY:N TALOUDELLISEN TILAN ANALYSOINTI JA ENNUSTE
Mikanmaa Jasmiina, Liiketalouden koulutusohjelma

HYVÄ SOPIMUSHALLINTA LIIKETOIMINNAN TUKENA KOHDEYRITYKSESSÄ
Nieminen Maarit, Liiketalouden koulutusohjelma

Kunniamaininnat

OSAAMISKARTOITUS JA TOIMENKUYAUSTEN LAATIMINEN: CASE EURAJOEN KUNTA
Anttila Anniina, Liiketalouden koulutusohjelma

KULUTTAJALUOTTOJEN KORKOKATON ONGELMALLISUUS KÄYTÄNNÖSSÄ
Modinos Agis, Liiketalouden koulutusohjelma

MATKUSTUSSÄÄNNÖN TOTEUTTAMINEN JA KEHITTÄMINEN – CASE NORILSK NICKEL HARJAVALTA OY
Sihvonen Aino, Matkailun koulutusohjelma

SOSIAALI- JA TERVEYSALA

Palkitut

VASTASYNTYNEEN LÄÄKKEETTÖMÄN KIVUNHOIDON OPAS JA POSTERI HOITOHENKILÖKUNNALLE
Heikkilä Merja, Hoitotyön koulutusohjelma

VIDEOHERÄTTEINEN SADUTUS – VOIKO SADUTUSHETKESSÄ HYÖDYNTÄÄ PIIRROSVIDEOTA?
Paukku Tiia, Sosiaalialan koulutusohjelma

Kunniamaininnat

HEMATOLOGISEN OSASTON POTILAIDEN TYYTYVÄISYYS SAAMAANSA HOITOOON
Grönroos Susanna, Hoitotyön koulutusohjelma

CHRONIC LOW BACK PAIN: CLIENT ORIENTED INFO EVENINGS
Kanto Johanna, Degree Programme in Physiotherapy

KUUDESLUOKKALAISTEN TYTTÖJEN HPV-ROKOTTAMISEEN LIITTYVÄT TIEDOT JA TIEDONSAANTI
Lehtonen Tanja, Hoitotyön koulutusohjelma

"TÄÄ ON TOSI HYVÄ JUTTU" – IKÄÄNTYNEIDEN KOKEMUKSIA OHJATUN KUNTOSALIHARJOITTELUUN
VAIKUTUKSESTA TOIMINTAKYKYYN JA ELÄMÄNLAATUUN
Niemi Mira, Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma

TEKNIikka JA MERENKULKU

Palkitut

CRP-PROPULSIOLAITTEEN PIENOISMALLIN AUTOMATISOINTI
Lavanto Lassi, Automaatiotekniikan koulutusohjelma

KOBOLTTIRIKASTEEN LIUOTUS
Poikkimäki Aleks, Kemiantekniikan koulutusohjelma

Kunniamaininnat

UUDEN LOGISTIIKKAKESKUKSEN TOIMINTOJEN SUUNNITTELU
Juntunen Harri, Logistiikan koulutusohjelma

YLEMPI AMK -TUTKINTO

Palkitut

SAIRAAHOITAJANA VERTAISTUKITOIMINNASSA: SATAKUNNAN SYÖPÄYHDISTYKSEN
VERTAISTUKITOIMINNAN KEHITTÄMINEN SAIRAAHOITAJAN OSAAMISALUEIDEN NÄKÖKULMASTA
Diefenbaugh Tarja, Terveysten edistämisen koulutusohjelma

TELCO CLOUD BUSINESS SERVICE OPPORTUNITIES AND THE IMPACT ON VENDORS' OFFERINGS
Arminen Tommi, Master's Degree Programme in Business Management and Entrepreneurship

Kunniamaininnat

PROJEKTINHALLINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN JA LAADUNHALLINTA
Grönman Mikko, Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

COPD-KUNTOUTUSPROSESSIN MALLINTAMINEN SATAKUNNAN KESKUSSAIRAALAN
KEUHKOSAIRAUKSIEN YKSIKÖSSÄ
Heino Minna, Terveysten edistämisen koulutusohjelma

TOIMINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN ASIAKASPALAUTTEEN AVULLA
Kivimäki Tanja, Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

IMPORTING FISH TO FINLAND. INSTRUCTIONS FOR FISH SUPPLIERS.

Kallio lida

Degree Programme in International Business | March 2015

Supervisor: Vahteristo Ari

Number of pages: 72 | Appendices: 6

Keywords: Foreign trade, import, procurement, food business, fish industry

The food business and therefore, also fish industry includes some special features, which can cause certain problems. Nature of fish industry is hectic as the products are easily perishable. The case company, to which this thesis was conducted, is currently importing fish from several countries inside and outside of the European Union.

The purpose of this thesis was to conduct separate instructions for the case company's suppliers about delivering to the case company. Actions on behalf of the suppliers for having successful import process in hectic environment were wanted to be ensured. The case company is continuously expanding. Current problems, which were seen as cognizable might result in the future in bigger problems when the amounts of fish imported and the amount of suppliers increase considerably.

The theory part of this thesis consisted of the topics related to procurement and importing. The features of importing perishable products were taken into account. In the research part the case company's current procedures and the current actions of suppliers towards flawless import process were researched. Additionally, problem areas in current procedures and proposed solutions were examined. This case study research concerned the procurement and imports of fresh and frozen fish. After the theme interviews were made for certain personnel from the case company, summary of the import process in form in which it should be executed, was presented. The desirable import process for the case company was presented in the conducted summary of import process after improvement proposals. The final outcome of this thesis, instructions for suppliers, ensures the desirable import process to be achieved.

The results of this thesis are to be used in the future at the case company. The case company gained crucial information from the conducted research and improvement proposals. The supplier instructions, which ensures the import process to be as suggested, are to be sent to every current and new supplier in order to secure the flawless import process in the future.

KALAN TUONTI SUOMEEN. OHJEISTUS KALAN TOIMITTAJILLE.

Kallio lida

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma | Maaliskuu 2015

Ohjaaja: Vahteristo Ari

Sivumäärä: 72 | Liitteitä: 6

Asiasanat: Ulkomaankauppa, tuonti, ostot, elintarvikeala, kalateollisuus

Elintarvikeala, ja varsinkin kalateollisuus, sisältävät joitakin erityispiirteitä, jotka voivat aiheuttaa ongelmia kyseisillä aloilla toimittaessa. Kalateollisuuden toimintaympäristö on hektistä, sillä tuotteet ovat herkästi pilaantuvia. Kohdeyritys, jolle tämä työ on tehty, tuo tällä hetkellä kalaa useista maista niin Euroopan Unionin sisältä kuin myös kolmansista maistakin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä erillinen ohjeistus kohdeyrittäjien toimittajille kalan tuonnista Suomeen kohdeyrittäjille. Kohdeyrittäjien tuontiprosessien onnistumiseksi haluttiin varmistaa toimittajien virheetön toiminta nopeasti liikkuvassa toimintaympäristössä. Kohdeyrittäjien kasvaa jatkuvasti. Nykyiset ongelmat, jotka saatettiin tällä hetkellä nähdä käsiteltävissä oleviksi, voivat johtaa tulevaisuudessa suurempiin ongelmiin toimittajien määrän sekä tuotavan kalan määrän kasvaessa moninkertaiseksi.

Opinnäytetyön teoriaosa koostui aiheista, jotka liittyivät ostoihin ja tuontiin. Pilaantuvien tuotteiden maahantuonnin ominaisuudet on otettu huomioon. Tutkimusosassa tutkittiin tuontiprosessia kohdeyrittäjien näkökulmasta. Lisäksi ongelma-alueita ja ratkaisuehdotuksia tutkittiin. Tämä tapaustutkimus koski tuoreen sekä pakastetun kalan tuontiprosessia. Teemahaastatteluiden jälkeen esitettiin tiivistelmä kohdeyrittäjien tuontiprosessista siinä muodossa, kuin se tulisi toteuttaa parannusehdotuksia mukailten. Opinnäytetyön lopputulos eli toimittajien ohjeistus varmistaa ehdotetun tuontiprosessin onnistumisen.

Tämän opinnäytetyön tuloksia tulisi käyttää kohdeyrittäjien tulevaisuudessa. Kohdeyrittäjien sai tärkeitä tietoja käyttöönsä tehdystä tutkimuksesta sekä parannusehdotuksia ja toimintasuosituksia. Toimittajien ohjeistus tulee lähettää jokaiselle kohdeyrittäjien toimittajalle. Kyseinen ohjeistus varmistaa tuontiprosessin olevan ehdotetun kaltainen, jotta myös tulevaisuuden tuontiprosessit ovat virheettömiä.

YRITYS OY:N TALOUDELLISEN TILAN ANALYSOINTI JA ENNUSTE

Mikanmaa Jasmiina

Liiketalouden koulutusohjelma | Maaliskuu 2015

Ohjaaja: Vahtoranta Milka

Sivumäärä: 64 | Liitteitä: 5

Asiasanat: tilinpäätös, tilinpäätösanalyysi, ennuste

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona. Tutkimuksen kohteena oli Yritys Oy:n taloudellisen tilan kehittyminen ajalla 2009–2014 ja vuoden 2015 ennuste. Taloudellista tilaa tutkittiin tilinpäätösanalyysin ja ennusteanalyysin avulla. Ennen tutkimuksen toteuttamista perehdyttiin kirjanpitolain ja -asetuksen mukaisen tilinpäätöksen sisältöön sekä vertailukelpoisuuden parantamiseksi tehtäviin tuloslaskelman ja taseen oikaisuihin. Myös tutkimuksen toteuttamiseksi valitun tilinpäätösanalyysin tarkoitukseen, vaiheisiin, käyttäjiin ja käytettävissä oleviin analyysimenetelmiin tutustuttiin. Tilinpäätösanalyysissa käytettäviksi menetelmiksi valittiin tunnuslukuanalyysi ja prosenttilukumuotoinen tilinpäätös. Tunnuslukuanalyysin kohteita tarkasteltiin vielä omassa luvussaan.

Tutkimuksen toteuttaminen alkoi luotettavuuden arvioinnilla ja Yritys Oy:n tilinpäätösten oikaisemisella. Työssä tutkittiin valittuja menetelmiä käyttäen Yritys Oy:n liiketoiminnan laajuutta ja kannattavuutta, yrityksen vakavaraisuutta ja maksuvalmiutta, sekä toiminnan tehokkuutta. Tunnuslukuja verrattiin myös toimialan mediaaneihin. Prosenttilukumuotoisten tilinpäätösten avulla tarkasteltiin Yritys Oy:n tuloslaskelmien ja taseiden rakennetta. Ennusteanalyysi vuodelle 2015 laadittiin tilinpäätöstietojen ja yrityksen strategisten tavoitteiden pohjalta.

Tutkimustulosten perusteella Yritys Oy:tä voidaan pitää kannattavana ja erittäin vakavaraisena yrityksenä, vaikka tilikauden tulos onkin vuosittain pienentynyt. Toiminnan tehokkuuteen ja käyttöpääoman sitoutumiseen yrityksen kannattaa kiinnittää huomiota, erityisesti vaihto-omaisuuden osalta.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201503133113>

THE ANALYSIS AND FORECAST FOR THE ECONOMIC SITUATION OF COMPANY LTD

Mikanmaa Jasmiina

Degree Programme in Business Administration | March 2015

Supervisor: Vahtoranta Milka

Number of pages: 64 | Appendices: 5

Keywords: financial statement, analysis of financial statements, forecast

The thesis was implemented on a commission bases. The target of the research was the development of the economic situation of Company Ltd in the years 2009–2014 and the forecast for the year 2015. The economic situation was researched with the help of financial statement analysis and a forecast analysis. Before executing the research the basis of the accounting legislation concerning financial analysis as well as the rectifications of profit and loss accounts and balance sheets aiming at improving comparability were studied. In addition, the purpose, phases, users and available analyzing methods for the financial statement elected to the research were explored. The methods chosen for the analysis of financial statement were business indicator analysis and a percentual financial statement. The targets of the business indicator analysis were studied further in a separate chapter.

The execution of the research commenced with the evaluation of credibility and rectification of the financial statements of Company Ltd. The thesis studied by the chosen methods the extent and profitability of the business operations of Company Ltd, its solvency and liquidity as well as the efficiency of the operations. The business indicators were also compared with the medians of the line of business. With the help of percentual financial statements the structure of the profit and loss accounts and balance sheets of Company Ltd were examined. The forecast analysis for the year 2015 was compiled following the information from the financial analysis and the strategic objectives of the company.

According to the results of the research Company Ltd can be considered a profitable and solvent company regardless of the annual decrease in the result of the financial period. The efficiency of the business operations and the commitment of the net current assets are worth paying attention to, especially when considering current assets.

HYVÄ SOPIMUSHALLINTA LIIKETOIMINNAN TUKENA KOHDEYRITYKSESSÄ

Nieminen Maarit

Liiketalouden koulutusohjelma | Toukokuu 2015

Ohjaajat: Anttila Seppo ja Saarikko Simo

Sivumäärä: 58 | Liitteitä: 2

Asiasanat: sopimustoiminta, sopimushallinta, sopimusopas, sopimushallintastrategia ja sopimusosaaminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda tietoa sopimuslainsäädännöstä ja laadukkaasta sopimushallinnan hoidosta kohdeyrityksessä. Kohderyhmänä olivat yrityksen keskijohtoon kuuluvat toimihenkilöt. Pyrkimys oli parantaa heidän osaamistaan tällä tutkittavalla alueella sekä vastata niihin sopimushallintaa koskeviin kysymyksiin, joita he kohtaavat päivittäisessä työssään. Tämän lisäksi työn tavoitteena oli luoda sopimusopas yrityksen käyttöön ja lopussa ehdotettiin yritykselle puuttuvan sopimushallintastrategian luomista. Strategian pohjaksi ehdotettiin yritykselle selvitettäväksi, mitä sopimuksia on olemassa, miten ne luokitellaan ja ketkä niitä tällä hetkellä hallitsevat.

Tutkimusmenetelmä oli laadullinen. Haastatteleamalla puolistrukturoidun teemahaastattelun muodossa yrityksen viittä eri toimintojen päällikköä ja kahta johtoryhmän jäsentä, saatiin tärkeää tietoa henkilökunnan sopimusosaamisesta yleisesti sekä sopimushallinnan nykytilasta yrityksessä. Merkittävää oli huomata kaikkien haastateltujen toimihenkilöiden halukkuus kehittää sopimushallintaa.

Yrityksillä yleensä, kuten kohdeyrityksessäkin, saattaa esiintyä puutteita sopimuskäytännöissä ja joskus yritys voi altistua jopa tiedostamatta merkittävillekin sopimusriskeille. Yrityksillä on yleensä tarvetta kehittää sopimuskäytäntöjä ja näin välttää liiketoimintaan liittyviä, sopimusriskejä. Sopimushallinta on yrityksen ulkoisten sekä sisäisten suhteitten hallintaa. Siihen sisältyy erityyppisiä sopimuksia. Prosessi sinällään sisältää sopimuksen valmistelun, täytäntöönpanon, seurannan, päättämisen, raportoinnin ja säilytyksen. Tätä kutsutaan myös sopimuksen elinkaaren hallinnaksi (CLM). Riskienhallintafunktion lisäksi, organisaatiot ovat viimeaikoina tunnistaneeet sopimushallinnan merkityksen kustannussäästöjen ja tuottavuuden lisäämiseksi.

Tämän opinnäytetyön tuloksena syntyi kuvaus laadukkaasti hoidetusta sopimushallinnasta, kehitysehdotus sopimushallintastrategian luomiseksi sekä sopimusopas yrityksen henkilökunnan käyttöön. Tulevaisuuden haasteina sopimustoimintaa kehitettäessä ovat sähköisten allekirjoitusten lainvoimaisuus ja sopimustoiminnan siirtyminen kokonaan verkkoympäristöön. Kohdeyrityksessä nämä asiat tulisi myös huomioida kehitettäessä sopimushallintaa ja luotaessa tulevaa strategiaa ja sopimushallinnan automatisointia.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015052810886>

GOOD CONTRACT MANAGEMENT SUPPORTING THE BUSINESS IN THE CASE COMPANY

Nieminen Maarit

Degree Programme in Business Administration | May 2015

Supervisors: Anttila Seppo and Saarikko Simo

Number of pages: 58 | Appendices: 2

Keywords: contract, contract management, contract guide, contract management strategy and contract expertise

The purpose of this thesis was to produce information about contract law and good contract management in the case company, in order to enable the organization and its middle management to develop in this area. The purpose was to answer those contract management questions these people meet in their everyday work too. In addition, the aim of this thesis was to create a contract guide for the company. As the case company does not currently have a contract management strategy, creation of such a strategy was proposed. As a basis of the strategy it was proposed to investigate all existing contracts, how they are classified and who currently administers them.

The research method used was a qualitative. By interviewing five managers and two vice presidents by using semi-structured interview method, important information was gained about the contract management expertise of the personnel generally and current state of contract management in the case company. The willingness of all the interviewed managers to develop contract management was noteworthy.

Companies, as the case company too, may have shortcomings in their contractual practices and sometimes the company can unconsciously expose itself to even significant contractual risks. Companies usually need to develop contractual practices and thus avoid business-related contractual risks. Contract management is about managing the external and internal relationships that an organization has established. These include different types of contracts. The process itself involves creating, executing as well as analyzing, ending, reporting and saving of contracts. This is called as contract lifecycle management (CLM). In addition to risk management function, organizations have recognized contract management as a source of cost-savings and productivity increases.

As a result of this thesis was found a description of good contract management, proposal of creation the contract management strategy and a contract guide for the personnel of the company. Among the future challenges in the development of contract management are the legality of electronic signatures and the transferring of contractual activities entirely to the online environment. These issues should also be taken into account when developing the contract management and creating future contract management strategy and its automation in the case company.

OSAAMISKARTOITUS JA TOIMENKUVAUSTEN LAATIMINEN: CASE EURAJOEN KUNTA

Anttila Anniina

Liiketalouden koulutusohjelma | Syyskuu 2015

Ohjaaja: Teppola Petteri

Sivumäärä: 89 | Liitteitä: 2

Asiasanat: osaaminen, osaamiskartoitus, osaamisen johtaminen, toimenkuvat

Opinnäytetyössä tutkittiin Eurajoen kunnan hallinto- ja taloustoimen työntekijöiden nykyosaamisen tasoa ja mahdollisia kehittämiskohteita. Tutkimuksessa tutkittiin myös työntekijöiden mielipiteitä organisaation tarjoamista koulutusmahdollisuuksista. Lisäksi jokaisen työtehtävästä luotiin tarkat toimenkuvaukset. Tutkimus oli luonteeltaan sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa syvennyttiin osaamiseen, osaamisen hallintaan ja osaamisen johtamiseen. Lisäksi selvitettiin osaamisen ja osaamisen kartoittamisen hyötyjä sekä yksilöille että organisaatioille. Teoriaosuudessa käsiteltiin myös osaamisen kehittämistä ja sitä, kuinka kehittämistoimenpiteitä tulisi suorittaa organisaatioissa.

Empiirisessä osuudessa kerättiin tutkimusaineistoa toimenkuvauslomakkeiden, itsearviointilomakkeiden ja haastattelujen avulla. Näin kyettiin luomaan jokaiselle työntekijälle tarkka toimenkuvaus, ja saatiin selvillä osaamisvajeita ja kehittämistarpeita.

Kehittävän tutkimuksen tuloksien perusteella voidaan todeta, että tutkittavalta henkilöstöltä löytyy innostusta kehittää omaa osaamistaan. Organisaation esimiehien tiedottamisessa havaittiin kuitenkin parantamisen varaa, sekä kehityskeskustelujen tarkoitus koettiin melko epäselväksi. Epätietoisuus ja tiedonkulun heikkous aiheuttavat turhautumista henkilöstön jäsenten keskuudessa. Myös palautteenanto koettiin melko heikoksi, joten organisaation tulisikin tulevaisuudessa panostaa tiedonantoihin, palautteenantoon ja selvittää kehityskeskustelujen tarkoitukset. Osa haastateltavista kaipaisi myös lisää haasteita ja muutoksia työtehtäviinsä.

Henkilöstön työtehtäväkohtainen osaaminen osoittautui todella hyväksi, mutta kaikilta löytyi myös muutamia kehityskohteita. Kehityskohteiksi useilla henkilöillä muodostui muun muassa tietokoneohjelmistojen käyttö, harvemmin eteen tulevien työtehtävien hoitaminen, hankintatehtävät, aikataulut ja suunnitelmallisuus.

Julkaisun pysyvä osoite <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015092214802>

COMPETENCE SURVEY AND DEVELOPMENT OF JOB DESCRIPTIONS: CASE MUNICIPALITY OF EURAJOKI

Anttila Anniina

Degree Programme in Business Administration | September 2015

Supervisor: Teppola Petteri

Number of pages: 89 | Appendices: 2

Keywords: competence, competence management, job descriptions, competence mapping, competence development

The purpose of this thesis was to define the current level of competence and competencies that require development of the personnel at administration and economy office in the municipality of Eurajoki. Furthermore, purpose was to examine employees' opinions about the educational opportunities offered by organization. In addition, based on employees' tasks were created precise job descriptions for everyone. The survey was both qualitative and quantitative.

The theoretical part of the thesis focused on concept of competence, competence management and competence development. Also benefits of the competencies and competence survey to the individuals and organizations were clarified. Additionally, the theoretical part dealt with the development of competencies, and how development actions should be performed in the organization.

Research data was gathered via personal theme type of interviews. In this way it was possible to create exact job description for each employee and to find out competence shortages and development needs. Based on the research results, it can be said that personnel is enthusiastic to develop their work competencies. Moreover, employees were not quite satisfied the way of communication in the organization. The uncertainty and poor communication cause frustration among the personnel. When it comes to positive feedback, superiors should share it more and focus on informing personnel and clarify the purpose of development discussion. However, two out of six employees in the sample of personnel wishes even more challenging work assignments.

When it comes to task-specific level of knowledge, employees master their tasks with high professional skills. However, every member of personnel also has some competences to develop. Deficits of competence consisted of the handling of computer software, purchase assignments, scheduling and methodical planning, among other things.

KULUTTAJALUOTTOJEN KORKOKATON ONGELMALLISUUS KÄYTÄNNÖSSÄ

Modinos Agis

Liiketalouden koulutusohjelma | Toukokuu 2015

Ohjaaja: Lehtonen Suvi

Sivumäärä: 41 | Liitteitä: 2

Asiasanat: kuluttajaluotto, korkokatto, viivästyskorko

Opinnäytetyössä perehdyttiin 1.6.2013 voimaan tulleeseen kuluttajaluottojen korkokattoon ja sen vaikutukseen velkaantumisessa sekä luottomarkkinoilla. Pikaluotot aiheuttivat kasvavassa määrin velkaantuneisuutta, minkä vuoksi asiaan haluttiin puuttua muuttamalla lainsäädäntöä. Opinnäytetyössä tutkittiin asiaan liittyvää lainsäädäntöä, lain esitöitä sekä eri oikeusasteiden ratkaisuja. Työn pääasiallisena tavoitteena oli tuoda esiin korkokattolakiuudistuksen tulkinnallisuus sekä ongelmallisuus käytännön tasolla ja löytää ratkaisuja asian selkiyttämiseksi.

Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisella eli laadullisella menetelmällä; työ perustui tutkimusaineiston tarkastelemiseen ja päätelmät tehtiin aineistoista ilmenevien seikkojen avulla. Tutkimus toteutettiin induktiiviselle analyysille ominaisin tavoin eli aineistolähtöisesti.

Aluksi työssä selvennettiin käsitteitä kuluttajaluotto, korkokatto ja todellinen vuosikorko. Tämän lisäksi esiteltiin korkokaton tavoitteet ja muu kuluttajaluottoihin liittyvä oikeudellinen sääntely. Seuraavaksi tuotiin esiin korkokattolakiuudistuksen vaikutukset luotonantajiin ja yleisesti luottomarkkinoihin.

Oikeuskäytäntöä korkokaton soveltamisesta tutkittiin pääasiassa työn toimeksiantajalta saatujen eri oikeusasteiden ratkaisujen avulla. Oikeuskäytäntöä tutkittiin 200 käräjäoikeuden, 2 hovioikeuden ja 1 Euroopan unionin ratkaisun avulla. Korkein oikeus ei ollut vielä antanut ratkaisua käsittelyssään olleessa asiassa, mutta tulevan ratkaisun merkitystä arvioitiin myös.

Opinnäytetyön ydin kiteytyi tutkittavana olleiden ratkaisujen analysointiin, vertailuun ja sitä kautta korkokattolakiuudistuksen toimivuuden tutkimiseen. Työn lopussa tuotiin konkreettisesti esiin korkokaton ongelmallisuus sen alkuperäisen tavoitteen, tulkinnallisuuden, yhdenvertaisuuden ja käräjäoikeuksien velvollisuuksien osalta. Tutkittavana olleet eri oikeusasteiden ratkaisut osoittivat lainsäädännön olevan osittain puutteellinen ja oikeuskäytännön tämän vuoksi epäselvä. Johtopäätöksissä tuodaan esiin ratkaisuja ongelmallisuuden selvittämiseksi. Ratkaisujen avulla todelliseen vuosikorkoon perustuva hintasääntely saataisiin koskemaan eri suuruisia luottoja.

Julkaisun pysyvä osoite <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201505138042>

PROBLEMS OF CONSUMER LOAN INTEREST RATE CAP IN PRACTICE

Modinos Agis

Degree Programme in Business Administration | May 2015

Supervisor: Lehtonen Suvi

Number of pages: 41 | Appendices: 2

Keywords: consumer loan, interest rate cap, interest

This study examines the consumer protection act, which came into force on June 1, 2013; more particularly, it takes a close look at the consumer loan interest rate cap and its impact on consumer insolvency and credit markets. Instant consumer loans (easily accessible small loans) contributed to the increase in consumer insolvency, which led to requests of amending the existing legislation. This study approaches instant loans and consumer insolvency by examining legislation on consumer loan interest rate cap, legislative proposals, as well as rulings based on the law by the different levels of the court. The main purpose of this study is to highlight the ambiguity of the amended law on interest rate cap, and the problems this ambiguity causes in practice, and to find solutions that would help clarify the issue at hand.

This study applied qualitative methods, more particularly the inductive research technique, for the analysis of the research data; all the conclusions are based on findings emerging from the data.

To begin with, this study takes a close look at the key concepts, i.e. consumer loan, interest rate cap and effective annual rate. In addition, it introduces the aims of the consumer loan interest rate cap, and other regulations related to consumer loans. Next, it introduces the effects the amended law on consumer loan rate interest cap has had on the lenders and the credit markets in general.

To explore legal practices of applying the law on interest rate cap this study investigated rulings by the different levels of courts, provided mainly by the client who ordered this study. Legal practices were thus analyzed by examining 200 rulings by the district courts, 2 rulings by the Courts of Appeal and 1 ruling by the European Court of Justice. The Supreme Court has not yet ruled on the case at hand, but the significance of the expected ruling was taken into consideration, nevertheless.

The core of this study crystallizes in the analysis of the court rulings and comparisons between them and, based on this analysis, in the examination of the functionality of the revised law on consumer loan interest rate cap. This study shows where the problems are regarding the original aims of the interest rate cap, ambiguity, equality and the responsibilities of the district courts. The examined rulings by the different levels of the court show that the legal system is partly incomplete and legal practice therefore unclear. To conclude, this study suggests solutions to the problem of ambiguity: with the suggested solutions regulations on the effective annual interest rate would be applied to all loans.

MATKUSTUSSÄÄNNÖN TOTEUTTAMINEN JA KEHITTÄMINEN – CASE NORILSK NICKEL HARJAVALTA OY

Sihvonen Aino

Matkailun koulutusohjelma | Elokuu 2015

Ohjaaja: García Tiina

Sivumäärä: 62 | Liitteitä: 3

Asiasanat: liikematkustus, matkahallinto, matkustuspolitiikka, matkustussääntö

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Norilsk Nickel Harjavalta Oy:lle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia toimeksiantajan matkustussäännön vahvuuksia ja puutteita. Tutkimustehtävänä oli selvittää, miten yhtiön henkilöstö kokee nykyisen matkustussäännön sekä mistä johtuu, että matkustusasioissa ilmenee erilaisia käytänteitä. Tutkimuksen tavoitteena oli luoda kehitysehdotuksia yhtiön matkustussääntöön. Matkustussäännön kehittämiseksi pyritään kustannustehokkuuden ja ympäristönäkökulmien huomioinnin lisäksi erityisesti oikeudenmukaisiin ja yhdenvertaisiin menettelyihin matkustusasioissa.

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin liikematkustuksen määritelmää, matkahallinnon tehtävää sekä organisaation sisäisiä ja ulkoisia toimijoita osana matkahallintoa. Näiden lisäksi käsiteltiin matkustussäännön roolia liikematkustuksen ohjeistamisessa sekä matkustuspolitiikan toteuttamista. Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tapaustutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä oli teemahaastattelu. Tutkimus toteutettiin keväällä 2015 haastatteleamalla seitsemää tapausorganisaation työntekijää. Teemahaastattelut analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla.

Tutkimustulosten mukaan tapausorganisaation matkustava henkilöstö on pääosin tyytyväinen olemassa olevaan matkustussääntöön, mutta matkustuspolitiikan toteuttamisessa on myös haasteita. Tutkimustulokset osoittavat, että matkustussääntö ei yksin takaa matkustuspolitiikan toteutumista. Matkustuspolitiikan toteuttamisessa tärkeää on hyvä matkustussääntö, henkilöstön perehdytys, päätöksen ja toimintatapojen perustelu sekä henkilöstön osallistaminen matkustuspolitiikan ja –käytänteiden kehittämistyöhön.

Vaikka tämän tapaustutkimuksen ensisijaisena tarkoituksena oli ymmärtää toimeksiantajaorganisaation matkustuspolitiikan haasteita, tutkimustuloksien teemoja on mahdollisuus hyödyntää myös muiden organisaatioiden matkustuspolitiikan kehittämisessä.

Julkaisun pysyvä osoite <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015112618071>

IMPLEMENTATION AND IMPROVEMENT OF CORPORATE TRAVEL POLICY – CASE NORILSK NICKEL HARJAVALTA OY

Sihvonen Aino

Degree Programme in Tourism | August 2015

Supervisor: García Tiina

Number of pages: 62 | Appendices: 3

Keywords: business travel, corporate travel, travel management, corporate travel policy

This thesis was commissioned by Norilsk Nickel Harjavalta Ltd. The purpose of this thesis was to examine the strengths and the weaknesses of corporate's travel policy. The aim was to find out how business travelers experience the current travel policy and why variety of travel practices occur. The objective of this thesis was to create development proposals for corporate travel policy. By developing the travel policy company seeks to cost-efficiency, observation of environmental perspectives and in particular, fairness and equality in travel practices.

The theoretical part of this study deals with the definition of business travel, role of travel management and organization's internal actors and external suppliers as a part of travel management. In addition to these, the role and implementation of corporate travel policy was dealt with. This thesis is a qualitative case study research, where themed interviews were used as a data collection method. The study was conducted in spring 2015 by interviewing seven employees from case company. The research materials were analysed by using the method of abductive content analysis.

According to the results, case company's business travellers are mostly satisfied with the current travel policy and practises. However travel policy implementation includes also challenges. This study shows that written travel policy alone does not guarantee the effective performance of travel practises. Travel policy has to be knowingly implemented to ensure it works for its intended purpose. Important in travel policy implementation is to educate business travellers for good travel practices, clarify where made decisions and regulations are based on and employees inclusion to development work.

Even though the main purpose of this thesis was to understand case company's challenges in corporate travel policy implementation, the results and key findings can be applied to another context as well.

VASTASYNTYNEEN LÄÄKKEETTÖMÄN KIVUNHOIDON OPAS JA POSTERI HOITOHENKILÖKUNNALLE

Heikkilä Merja

Hoitotyön koulutusohjelma | Toukokuu 2015

Ohjaaja: Kanerva Anna-Maria

Sivumäärä: 51 | Liitteitä: 3

Asiasanat: vastasyntyneet, ennenaikaisena syntyneet vauvat, kivunhoito

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia vastasyntyneen lääkkeettömästä kivunhoidosta opas ja posterit Satakunnan keskussairaalan vastasyntyneiden teho- ja tarkkailuosaston hoitohenkilökunnalle. Oppaan ja posterin tarkoitus on lisätä hoitajien näyttöön perustuvaa tietoa lääkkeettömistä hoitotyön kivunhoitomenetelmistä ja lisätä niiden käyttöä. Näyttöön perustuva hoitotyö perustuu parhaaseen mahdolliseen tutkittuun tietoon, joka lisää hoidon laatua ja vaikuttavuutta. Kivunhoidon opasta voidaan käyttää myös uusien työtekijöiden sekä opiskelijoiden perehdyttämisessä. Potilaiden vanhemmat saavat myös tietoa kivunhoidossa käytössä olevista hoitotyön auttamismenetelmistä posterin välityksellä. Tavoitteena on kehittää ennenaikaisena syntyneiden ja vastasyntyneiden vauvojen kivunhoitoa.

Opinnäytetyö toteutettiin projektina yhteistyössä vastasyntyneiden teho- ja tarkkailuosaston kanssa näyttöön perustuvaa tietoa käyttäen. Teoreettinen perusta kerättiin aikaisempien tutkimuksien, kirjallisuuden, alan tieteellisten artikkelien sekä aiemmin toteutettujen kivunhoito-oppaiden pohjalta. Tiedonhaussa käytettiin neljää eri tietokantaa sekä manuaalista hakua. Taskuopas sekä posterit toteutettiin näyttöön perustuen. Posterit sijoitetaan osaston seinälle.

Vastasyntyneiden kivunhoito on kehittynyt valtavasti viime vuosikymmenten aikana. Nykyään tiedetään, että vastasyntynyt sekä ennenaikaisena syntynyt vauva tuntevat kipua ja sitä osataan jo hoitaa. Pienen vauvan kivun arviointi ja tulkinta on haasteellista, koska vastasyntynyt ei osaa kivustaan sanallisesti kertoa. Kipua arvioidaan pääsääntöisesti vauvan käyttäytymisen ja fysiologisten muutosten perusteella. Vastasyntyneiden kipua arvioidaan siihen kehitettyjen kipumittarien avulla. Lääkkeettömät hoitotyön kivunhoitomenetelmät ovat tutkitusti tehokkaita toimenpidekivun lievittäjiä. Näistä käsitellään tässä opinnäytetyössä hoitoympäristön huomioiminen, hoitojen keskittäminen, suuhun annettu glukosiliuos, imetys, tutti ja imeminen, käsikapalo, asentohoito, kantapään lämmittäminen ennen näytteenottoa, hieronta ja kosketus, kenguruhoito sekä musiikki. Niitä voidaan käyttää myös lääkehoidon rinnalla.

Jatkossa olisi tarpeen tutkia, lisäksi kivunhoito-oppaan käyttöönotto vastasyntyneiden teho- ja tarkkailuosastolla lääkkeettömien kivunhoitomenetelmien käyttöä ja onko kivunhoidon arviointi ja sen kirjaaminen lisääntynyt. Vanhemmille tehtävä opas vastasyntyneen lääkkeettömistä hoitotyön kivunhoitomenetelmistä voisi olla yksi kehityskohde.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015082814171>

A GUIDE AND POSTER ON THE DRUG-FREE PAIN MANAGEMENT OF A NEWBORN INFANT FOR THE NURSING STAFF

Heikkilä Merja

Degree Programme in Health Care | May 2015

Supervisor: Kanerva Anne-Maria

Number of pages: 51 | Appendices: 3

Keywords: newborn infant, premature infant, analgesia, pain management

The purpose of this thesis was to create a guide and poster for newborn infant drug-free pain management for the Satakunta Central Hospital Neonatal Intensive Care Unit nursing staff. This work will increase nurses' knowledge on evidence based drug free pain management methods and increase their uses. Evidence based nursing is based on best available research and will increase quality and effectiveness of treatment. Pain Management Guide can be used as a part in new employee and intern training program. Poster will increase parent awareness of pain treatment methodology on nursing. Important goal of this thesis is to develop preterm and newborn infant pain treatment.

This thesis was done as a project in co-operation with neonatal intensive care unit using best research based evidence available. Theoretical foundation was collected from previous studies, literature, subject matter scientific articles and using previously created pain management guides. Four databases were used in data research alongside with manual search. The Guide and Poster were created on evidence based research. The poster will be placed on the unit wall.

Newborn infant analgesia has advanced significantly on past decades. Today it is well known fact that newborn and preterm infants feel pain and there are effective treatments available. Subjective measurement and diagnosis of newborn pain is challenging due the fact that newborn cannot express pain verbally. Newborn pain is diagnosed and measured based on pain scales developed for this purpose. Research proves drug free pain treatment to be effective on pain caused medical operations. This thesis will cover nursing environment management, treatment centralization, glucose solution administered through mouth, breast feeding, pacifier and suction, facilitated tucking, position treatment, heel warmup before sampling, massage and touching, kangaroo treatment and music. All of these can be used along with drug treatment.

Further studies should be conducted on effects of Pain Management Guide on neonatal intensive care unit. Specifically interesting are the effects of the Guide on drug free pain treatment methodology usage frequency and pain treatment measurement & recording activities. One specific further development would be drug free pain treatment methodology guide for newborns' parents.

VIDEOHERÄTTEINEN SADUTUS – VOIKO SADUTUSHETKESSÄ HYÖDYNTÄÄ PIIRROSVIDEOTA?

Paukku Tiia

Sosiaalialan koulutusohjelma | Marraskuu 2015

Ohjaaja: Pamppunen Seppo

Sivumäärä: 49 | Liitteitä: 2

Asiasanat: sadutus, piirrosvideo, videoheräte, varhaiskasvatus

Opinnäytetyöni aiheena oli tutkia voiko sadutushetkessä hyödyntää herätteenä piirrosvideota. Halusin selvittää, onko videoherätteisellä sadutuksella tuotteena potentiaalia ja millä tavoin ajatusta voisi lähteä jatkokehittämään.

Opinnäytetyöni toteutettiin yhteistyössä kahden päiväkotiryhmän sekä Videotiiviste Oy:n kanssa. Tiiviissä yhteistyössä Videotiivisteiden kanssa tuotettiin videoherätteinä toimivien piirrosvideoiden tekninen toteutus. Tuotteen testaus hoidettiin päiväkotiryhmissä. Testaukseen osallistui kolme lastentarhanopettajaa ja yhdeksän lasta.

Työni teoriaosuus käsittelee sadutusmenetelmää ja siinä mahdollisesti esiintyviä ongelmakohtia. Teoriaosuudessa käsitellään myös videoherätteisen sadutuksen ajatusta, sen riskejä ja mahdollisuuksia. Näiden lisäksi teoriaosuudessa käsitellään piirrosvideota ja sen käyttöä herätteenä.

Työn toiminnallisessa osuudessa testattiin käytännössä, miten videoherätteinen sadutus toimii. Testauksen aikana havainnoin sadutustilanteita. Havainnoinnin tueksi testaukseen osallistuneille lastentarhanopettajille lähetettiin lyhyt kysely sähköpostitse. Toiminnallinen osuus ajoittui lokakuulle 2015, samoin kuin kyselyt.

Testaustuloksista ja kyselyn vastauksista ilmeni, että videoherätteinen sadutus toimii käytännössä. Erityisesti kyselyn kautta tuli ilmi hyviä kehittämissuhteita, joita tullaan hyödyntämään tuotteen jatkokehittelyssä.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015112618038>

STORYCRAFTING METHOD WITH A VIDEOIMPULSE – CAN ONE MAKE USE OF A WHITEBOARD VIDEO WHILE STORYCRAFTING?

Paukku Tiia

Degree Programme in Social Services | November 2015

Supervisor: Pamppunen Seppo

Number of pages: 49 | Appendices: 2

Keywords: storycrafting method, whiteboard video, videoimpulse, early childhood education

The purpose of the thesis was to find out if one can make use of a whiteboard video as a videoimpulse while storycrafting. The aim was to find out whether storycrafting method with a videoimpulse has potential or not and how to further develop the product.

This thesis was implemented in collaboration with two separate kindergarten groups and Videotiiviste Oy. The technical implementation of the whiteboard videos that were used as videoimpulses was carried out at Videotiiviste Oy. The product was tested in two kindergarten groups. Three kindergarten teachers and nine children took part in the testing process.

The theoretical part of the thesis discusses storycrafting method and the possible problems it has. Theoretical part also discusses the idea of storycrafting method with a videoimpulse, and about the risks and possibilities of the idea. In addition to these, the theoretical part discusses whiteboard video and its use as an impulse.

In the functional part of thesis the product was tested in practise. While testing, I was observing the storycrafting situations. After testing ended, the kindergarten teachers were sent a short questionnaire by email. This was done in order to support the made observations. The functional part and the questionnaire both took place in October 2015.

The study shows that storycrafting method with a videoimpulse actually works in practice. Especially the questionnaire answers gave good ideas to further development. The ideas will definitely be used in the future when the product is being further developed.

HEMATOLOGISEN OSASTON POTILAIDEN TYYTYVÄISYYS SAAMAANSA HOITOOON

Grönroos Susanna

Hoitotyön koulutusohjelma | Marraskuu 2015

Ohjaaja: Pirilä Ritva

Sivumäärä: 58 | Liitteitä: 3

Asiasanat: potilastyytyväisyys, hoitotyön laatu, hematologinen potilas, kysely

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia potilaiden tyytyväisyyttä saamaansa hoitoon hematologian osastolla TD7 Turun yliopistollisessa sairaalassa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää potilaiden hoidon laadun kehittämisessä.

Aineisto kerättiin European Organisation for Research and Treatment of Cancer:n IN-PATSAT32 kyselylomakkeella. Vastaajat saivat myös jättää avoimen palautteen hoidosta. Kyselytutkimus lähetettiin kaikille potilaille (N=134), jotka olivat 1.12.2014 – 28.2.2015 osastolla hoidossa. Potilaat olivat osastopotilaita tai polikliinisesti hoidettuja. Lähetetyistä kyselylomakkeista palautettiin 56 kappaletta, jolloin vastausprosentti oli 41 %.

Vastaajat kokivat lääkärit ja sairaanhoitajat sekä muun henkilökunnan ammattitaitoiseksi ja osaavaksi. Sairauksien tutkimukset, hoito ja seuranta toteutuivat vastaajien mielestä parhaiten. Tutkimuksiin ja hoitoon pääsy oli ollut riittävän nopeaa ja kontrollikäyntejä oli ollut riittävästi. Muu henkilökunta oli ollut ystävällistä ja avuliasta.

Vastaajat toivoivat lääkäreiltä ja sairaanhoitajilta yksilöllisempää hoitoa, enemmän aikaa ja huomiota erityisesti fyysisiin ongelmiin. Vastaajat olivat kokeneet, että lääkärit ja sairaanhoitajat eivät olleet kiinnostuneita heidän asioistaan, eivätkä olleet halukkaita kuuntelemaan heitä. Heiltä toivottiin enemmän lohtua ja tukea. Ohjaus oli ollut myöskin riittämätöntä. Tutkimukseen osallistuneet kokivat vastausten odotusajat liian pitkiksi. Sairaalaympäristö oli vastaajien mielestä rauhaton ja tilat riittämättömät. Erityisesti polikliinisesti hoidetut potilaat kokivat käynnit raskaiksi odottamisen ja riittämättömien tilojen vuoksi. Tiedonkulku eri yksiköiden välillä oli toteutunut heikosti.

Jatkotutkimusaiheita voisi olla mitä eri potilasryhmät odottavat hoidoltaan. Tulisi myös selvittää, miten potilaan diagnoosi, sairausvuodet, käytetyt hoitomuodot ja muut tekijät vaikuttavat potilaan toiveisiin ja odotuksiin hoidosta. Sisätautien klinikalla tällä hetkellä sijaitsevan hematologian poliklinikan potilaiden tyytyväisyyttä hoitoonsa tulisi myös selvittää jatkossa.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015112016991>

PATIENT SATISFACTION WITH MEDICAL CARE AT HEMATOLOGY DEPARTMENT

Grönroos Susanna

Degree Programme in Health Care | November 2015

Supervisor: Pirilä Ritva

Number of pages: 58 | Appendices: 3

Keywords: patient satisfaction, quality of medical care, hematologic patient, questionnaire

The purpose of this study was to examine patient satisfaction with the medical care given at Hematology Department TD7 at Turku University Hospital. The objective of this thesis was to generate information that would contribute to improved quality of patient's medical care.

The research material was collected using the questionnaire designated as PATSAT32 by the European Organisation for Research and Treatment of Cancer. The respondents were also free to submit open ended feedback on the care. The survey questionnaires were sent to all the patients (N=134) receiving care during the period of 01 Dec. 2014 and 28 Feb. 2015, either inpatients on the ward or outpatients at the clinic. A total of 56 questionnaires were returned to the author, hence, the response rate was 41 percent.

The respondents found the doctors and the nurses as well as the whole staff professional, capable and competent, and they were of the opinion that the examination, care and follow-up of a disease had been conducted to perfection. Patient access to examination and treatment had been fast enough and the number of control visits adequate. The non-nursing staff had been friendly and helpful.

The participants in this survey expected more individual care, attention and time from the doctors and nurses in order to deal with their specific physical problems, in particular. On the part of the nursing staff the respondents had experienced lacking interested in their problems and even reluctance to listen to them. In short, they expected some more consolation and support. Furthermore, guidance had not been sufficient and waiting times for results had been too long.

The respondents were of the opinion that hospital environment in general was restless and the premises inadequate. The outpatients in particular found visits to the clinic trying because of long waiting times and inadequate quarters. Besides, communication between different units had not run well enough.

A continued study could focus on the expectations of different patients groups for medical care and treatment. In addition, it should be important to clarify the impact of patient diagnosis, number of sick years, treatment applied and other factors on patients' wishes and expectations of the care. Added to this, a closer study on patient satisfaction of the hematologic patients presently being treated at the Internal Medicine Clinic is necessary in future.

CHRONIC LOW BACK PAIN: CLIENT ORIENTED INFO EVENINGS

Kanto Johanna

Degree Programme in Physiotherapy | October 2015

Ohjaaja: Kangasperko Maija

Sivumäärä: 43 | Liitteitä: 7

Keywords: low back pain, stability, motor control, brain changes

The purpose of this thesis was to study updated information about chronic low back pain as it is a huge problem affecting to people of almost all ages worldwide. Thus chronic low back pain is a burden to nations' financial institutes as it causes a lot of sick leaves and early retirements, not to mention personal suffering. This is true in Finland as well.

The outcome of this thesis was two info lectures which were held in back association of Satakunta in Pori. The idea was to educate clients about chronic low back pain and give them information about it and how it can be treated with exercises. By understanding some of the reasons' behind chronic low back pain and how it can be affected by itself eases one's life.

The topics discussed in the theoretical part of the thesis include the anatomy of the spine and nervous system, pain and low back pain, brain adaptations and pain, and motor control. The study was conducted qualitative way including features from quantitative as well as there was a feedback questionnaire for the clients in the end of the info lectures.

The result of the thesis, two lectures, were done in order to share information about chronic low back pain as it is a general problem in Finland. Despite its high prevalence the reasons behind the low back pain still remains unknown in most of the cases, but knowledge about it may help to handle the problem. Most of the participants were pleased with the information they got and they felt that it was useful.

Permanent internet address of the publication <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015112317312>

OSAAJA-OPINNÄYTETYÖKILPAILU – nostaa opinnäytetöitä esille

Osaaja-opinnäytetyökilpailu on Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetyökilpailu, jossa vuosittain palkitaan edellisen kalenterivuoden opinnäytetöiden parhaimmisto. Palkittavan työn arvosanan tulee olla ensisijaisesti 5, sisällöllisesti oikein laadittu ja kieliasultaan huoliteltu. Ellei arvosanan 5 töitä ole riittävästi arvioitaviksi, huomioidaan myös arvosanan 4 työt.

Vuonna 2015 kilpailuun osallistui yhteensä 71 työtä. Työt oli jaettu neljään eri sarjaan: liiketoiminnan ja kulttuurin sarja, sosiaali- ja terveysalan sarja, tekniikan ja merenkulun sarja sekä ylempien ammattikorkeakoulututkintojen sarja. Sarjat jaettiin koulutusalojen mukaan, ja niin, että kussakin sarjassa on riittävästi juryttavia töitä.

Kutakin sarjaa varten on oma raatinsa, joka arvioi ehdolla olevat työt. Raadit valitsevat kaikista sarjoista kaksi palkittavaa työtä, joita ei aseteta paremmuusjärjestykseen. Raati voi myöntää varsinaisten palkintojen lisäksi kunniainintoja ja erikoispalkintoja. Sarjojen raadit esittelevät palkittavat työt ammattikorkeakouluraadille, joka tekee lopullisen päätöksen palkittavista, ja voi erityisin perustein muuttaa palkintojen määrää.

Palkintotilaisuus järjestetään vuosittain kesäkuun valmistumistilaisuuden yhteydessä. Paikalle kutsutaan kaikki palkittavat ja kunniaininnan saaneet. Palkitut ja kunniaininnan saaneet työt on kerätty tähän julkaisuun. Tiivistelmät antavat vain yleiskuvan töistä - julkaisussa on myös linkki opinnäytetyöhön. Kaikkia töitä ei ole julkaistu netissä, jolloin niitä voi tiedustella luettavaksi SAMKin kirjastoista.

Osaaja-opinnäytetyökilpailun tarkoituksena on kannustaa opiskelijoita opinnäytetyön tekemisessä ja nostaa töiden arvostusta.

KUUDESLUOKKALAISTEN TYTTÖJEN HPV-ROKOTTAMISEEN LIITTYVÄT TIEDOT JA TIEDONSAANTI

Lehtonen Tanja

Hoitotyön koulutusohjelma | Toukokuu 2015

Ohjaaja: Lahtinen Elina

Sivumäärä: 43 | Liitteitä: 5

Asiasanat: papilloomavirukset, rokotteet, tiedonsaanti

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä tietoa kuudesluokkalaiset tytöt ovat saaneet HPV-rokottamisesta, mitä tietoa he siitä haluavat saada sekä mitä he tietävät HPV-rokottamisesta. Tavoitteena oli tuottaa Rauman koulu- ja opiskeluterveydenhuollolle tietoa, jota voitaisiin hyödyntää jatkossa HPV-rokotteiden rokotuskattavuuden parantamiseksi.

Opinnäytetyö oli luonteeltaan kvantitatiivinen eli määrällinen. Tutkimuksen otokseen kuuluivat Rauman kaupungin peruskouluissa opiskelevat kuudesluokkalaiset tytöt (N= 146). Aineisto kerättiin tätä tutkimusta varten laaditulla strukturoidulla e-lomakkeella huhtikuussa 2015. Vastausprosentiksi muodostui 49 % (n= 72). Tutkimusaineisto analysoitiin tilastollisin menetelmin ja tulokset esitettiin lukumäärinä ja prosentteina. Tuloksia havainnollistettiin kuvaajilla ja taulukoilla.

Tulosten mukaan suurin osa vastaajista oli saanut tietoa papilloomaviruksesta joko jonkin verran tai vähän. Vähiten tietoa oli saatu papilloomaviruksen tartuntatavoista ja tartunnan hoitamisesta. Suurin osa vastaajista koki saaneensa tietoa HPV-rokotteesta joko paljon tai jonkin verran. Eniten tietoa oli saatu rokottamisajankohdistajapistopaikasta. Vastaajat olivat saaneet selvästi eniten tietoa kouluterveydenhoitajalta ja vähiten erilaisista medioista, esimerkiksi radiosta ja televisiosta. Vastaajat halusivat saada laajalti lisää tietoa sekä papilloomaviruksesta että HPV-rokotteesta ja tietoa halutaan saada kouluterveydenhoitajalta. Tyttöjen tiedot papilloomaviruksesta olivat vähäiset, mutta HPV-rokotteeseen liittyen heillä oli enemmän tietoa. HPV-rokotteiden rokotuskattavuus ryhmässä oli korkea (90 %) ja suhtautuminen HPV-rokotteeseen oli myönteinen.

Jatkossa tämän tutkimusaiheen selvittämistä voitaisiin laajentaa tutkimalla, miten kouluterveydenhoitajat kokevat HPV-rokottamiset ja niistä tiedottamisen kohderyhmälle. Lisäksi voitaisiin selvittää tarkemmin tyttöjen näkemystä HPV-rokottamisesta esimerkiksi haastatteluin.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201505198890>

SIXTH GRADE GIRLS' KNOWLEDGE AND KNOWLEDGE ACQUIREMENT REGARDING PAPILOMAVIRUS AND HPV-VACCINES

Lehtonen Tanja

Degree Programme in Health Care | May 2015

Supervisor: Lahtinen Elina

Number of pages: 43 | Appendices: 5

Keywords: papillomavirus, vaccination, knowledge acquirement

The purpose of this thesis was to examine what kind of knowledge sixth grade girls have acquired about papillomavirus and HPV-vaccines, what kind of knowledge they would like to get and what do they know regarding these topics. The aim of this thesis was to provide information to help improve the HPV-vaccine coverage in the future.

Nature of this thesis was quantitative and the target group consisted of the sixth grade girls studying in Rauma city's comprehensive schools (N= 146). The data was collected in May using a structured questionnaire specifically designed for this study. In total, 72 girls filled out the questionnaire, thus the response rate for this study was 49 %. The data was analyzed using statistical methods. The results were presented as frequencies and percentages, as well as graphs.

According to the results most of the girls had had some or none information regarding papillomavirus. The least amount of information was received regarding the infection route of papillomavirus and treatment of an HPV-infection. Most of the girls had had plenty or some information regarding HPV-vaccine. The information had been mostly about when and how many vaccines the girls will receive and where it will be injected. Most of the information was given by the public health nurse at school. The least amount of information was received through different media, for example radio and television. The girls wanted to get more information regarding both papillomavirus and HPV-vaccine and they want to get this information from the public health nurse at school. The girls knew little about papillomavirus but more about HPV-vaccine. The coverage of HPV-vaccine in this group was high (90 %) and the girls attitudes towards HPV-vaccination were positive.

In the future the study of this topic could be expanded by exploring what is the public health nurses' view on HPV-vaccinations. Further studies could also explore the girls' views on HPV-vaccinations more thoroughly using interviews.

”TÄÄ ON TOSI HYVÄ JUTTU” – IKÄÄNTYNEIDEN KOKEMUKSIA OHJATUN KUNTOSALIHARJOITTELUN VAIKUTUKSESTA TOIMINTAKYKYYN JA ELÄMÄNLAATUUN

Niemi Mira

Kuntoutuksen ohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma | Marraskuu 2015

Ohjaaja: Jaakkola-Hesso Sirpa

Sivumäärä: 60 | Liitteitä: 3

Asiasanat: toimintakyky, ICF, ikääntynyt, ohjattu kuntosaliharjoittelu, elämänlaatu

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten ikääntyneet kokevat ohjatun kuntosaliharjoittelun vaikuttavan toimintakykyyn ja minkälaisia elämänlaadullisia vaikutuksia harjoittelulla on. Viitekehystenä käytettiin Maailman terveysjärjestö WHO:n luomaa ICF-toimintakykymallia. Tutkimus tehtiin yhteistyössä Kaarinan kaupungin vanhuspalveluiden kanssa. Kaarinassa on ollut vuodesta 2004 toiminnassa toimintarajoitteisille ja ikääntyneille tarkoitettu kuntosali Visiitti. Palvelun tavoitteena on tukea ikääntyneiden kaarinalaisten kotikuntoisuutta sekä ylläpitää toimintakykyä.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimusta varten haastateltiin neljä ikääntynyttä ohjatuissa kuntosaliryhmissä kävijää, jotka olivat iältään 75–85-vuotiaita.

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että kuntosali- ja tasapainoharjoittelun koettiin vaikuttavan moniin toimintakyvyn osa-alueisiin. Ruumiin/kehon toimintojen osalta harjoittelulla oli mielialaa parantava vaikutus. Tasapainon harjoittamista pidettiin tärkeänä mm. liikkumisen kannalta. Joillakin myös jalkojen turvotus ja kivut olivat vähentyneet harjoittelun myötä. Suoritusten ja osallistumisen osa-alueelta esille nousi, että harjoittelu ylläpiti kävelykykyä sekä helpotti portaissa liikkumista. Se auttoi myös itsestä huolehtimiseen ja kodinhoitoon liittyvissä asioissa. Harjoittelu tuki osallistumismahdollisuuksia mm. yhdistystoimintaan kun toimintakyky pysyi yllä ja autolla ajaminen onnistui. Kuntosalilla käynti synnytti lisäksi sosiaalisia kontakteja muihin ryhmäläisiin. Ympäristötekijöiden osalta tuloksista nousi esille, että ammattimainen ohjaus oli ehdoton edellytys harjoittelun mahdollistumiselle. Samoin avustavien henkilöiden rooli koettiin tärkeäksi. Ikääntyneet kokivat palvelun olevan hyvin saavutettavissa sijainnin, tilojen, hinnan ja harjoittelun aikana saatavan avun johdosta.

Elämänlaadun kannalta kuntosalilla käynti koettiin merkitykselliseksi. Se toi vaihtelua ja sisältöä elämään. Kaikki kokivat ryhmien ilmapiirin hyväksi. Tuttu ohjaaja ja avustajat olivat elämänlaatua lisääviä tekijöitä. Kuntosalilla käynti tuotti hyvää mieltä ja ylläpiti toimintakykyä, joka paransi elämänlaatua. Ikääntyviin panostava palvelu vaikutti elämänlaatuun positiivisesti. Yhteenvetona voidaan todeta, että ohjattu kuntosaliharjoittelu tuki ikääntyneiden toimintakykyä ja paransi myös elämisen laatua.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015112417499>

THE EXPERIENCE OF THE ELDERLY ON THE IMPACT OF SUPERVISED GYM EXERCISE ON THEIR ABILITY TO FUNCTION AND QUALITY OF LIFE

Niemi Mira

Degree Programme in Rehabilitation Planning and Counselling | November 2015

Supervisor: Jaakkola-Hesso Sirpa

Number of pages: 60 | Appendices: 3

Keywords: ability to function, ICF, elderly, supervised gym exercise, quality of life

The purpose of this thesis is to conduct research on how the elderly experience the effects of supervised gym exercise on their ability to function and in addition also on their quality of life. In this thesis as a reference framework I've used the International Classification of Functioning created by the World Health Organization, WHO. The research was conducted in collaboration with the Elderly Services for the city of Kaarina. Kaarina has been operating a gym for people with disabilities and for the elderly since 2004. The goal of the service is to support the elderly in their own daily independence by enabling them to better cope at home and to upkeep their ability to function.

The research was conducted as a qualitative research utilizing theme-interviews. Four elderly people ages 75 to 85 were interviewed that were part-taking in the supervised gym exercise.

Through this research it was concluded that the supervised gym exercise was considered to positively impact multiple areas of their ability to function. Due to the enhanced functionality of the body the exercise had a positive impact on the patient's mood. Balance-exercise was considered important in amongst others to maintain ability to function. With a part of the interviewed candidates balance-exercise even decreased the amount of swelling of lower extremities. It was noted that participation in- and conducting the exercise supported the ability to walk and ascend stairs. The exercise also beneficially affected taking care of one self and household related chore. The exercise in amongst other benefits also affected their ability to take part in society functions and even to drive a car. Attending the exercise additionally created new social contacts with the other participants in the group. As a part of the environmental factors from the results it was conducted that professional guidance was an absolute prerequisite for the exercising to take place. In addition the role of the supporting personnel was considered to be of importance. The elderly found the service to be easily attainable due to the location, facilities, price and the help received during the exercise.

Going to the gym to do exercise was considered to have a great impact in their quality of life. The exercise provided variety and content to daily life. All interviewees considered the atmosphere in the group to be positive and a familiar guide and helpers were considered factors increasing quality of life. As a conclusion going to the gym was considered to create a positive mindset and increased ability to function that both contribute to better quality of life.

CRP-PROPULSIOLAITTEEN PIENOISMALLIN AUTOMATISOINTI

Lavanto Lassi

Automaatiotekniikan koulutusohjelma | Maaliskuu 2015

Ohjaaja: Suvela Timo

Sivumäärä: 60 | Liitteitä: 7

Asiasanat: logiikkaohjelmointi, CAN, ohjausjärjestelmät, pienoismallit

Tässä opinnäytetyössä automatisoitiin Steerprop Oy:n omistama CRP-propulsiolaitteen pienoismalli. Automatisoinnilla pyrittiin parantamaan pienoismallin kiinnostavuutta merenkulkualan tapahtumissa sekä antamaan messuvieraille laajempi kuva yrityksen tuottaman pääohjauksen rakenteesta.

Tavoitteena oli kehittää pienoismallille ohjausjärjestelmä, joka vastaa yrityksen tuottamien potkurilaitteiden pääohjausta. Varsinaisten potkurilaitteiden ohjausjärjestelmän komentosiltakomponenteista oli tarkoitus lisätä pienoismallille ohjauskahva sekä digitaalinen kulmanäyttö. Näiden lisäksi järjestelmän toiminnallisuuden toteutusta varten pienoismallin uuteen järjestelmään oli lisättävä kulma-anturi, logiikka ja käyttöliittymäpaneeli. Työn sisältöön kuului myös kulmanäytön CAN-ominaisuuksien tutkiminen.

Opinnäytetyön suunnitteluosuus hoidettiin pääasiassa tietokonepohjaisia suunnittelu- ja ohjelmointi-ohjelmistoja käyttäen. Pienoismallin CAN-väyläpohjaisen tiedonvaihdon toteutus vaati suunnitteluvaiheessa paljon teoreettisen tiedon hankintaa CAN-protokollasta, CAN-komponenteista sekä Omronin CAN-kommunikointiyksiköstä.

Työn tutkimuksellisen osuuden tavoite oli lähettää kulmanäytön kaikki tarvitsema tieto logiikasta näytölle CAN-väylää käyttäen. Kulmanäytön CAN-ominaisuuksien tutkiminen sisälsi väylän monitorointia sekä väylän viestien analysointia, millä selvitettiin kulmanäytön tarvitsemien viestikehysten rakennetta.

Toteutusvaihe sisälsi järjestelmän kokoamisen suunnitteluaineiston pohjalta sekä järjestelmän testaamisen. Tulokseksi saatiin ohjausjärjestelmä, jonka komponentit ja toiminnallisuudet vastasivat varsinaisen potkurilaitteen pääohjausta. Pienoismallin lopullinen järjestelmä sisälsi myös markkinointia varten rakennettuja ominaisuuksia, joita ei varsinaisen potkurilaitteen ohjausjärjestelmä sisällä.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201504013797>

THE AUTOMATIZATION OF A MINIATURE CRP-PROPULSOR

Lavanto Lassi

Degree Programme in Automation Engineering | March 2015

Supervisor: Suvela Timo

Number of pages: 60 | Appendices: 7

Keywords: logic programming, CAN, control systems, miniatures

In this thesis, a miniature CRP-propulsor model owned by Steerprop Ltd was automatized. The reason for automatization was to enhance the attractiveness of the model and give a better view of the structure of the main control system produced by the company.

The aim of the thesis was to build a new control system to the miniature. The control system had to be similar to the main control system of the propulsors produced by the company so there were new components to be added in model's system. The required bridge instruments were a control lever and an angle display. Other necessary components were a programmable logic controller, a human-machine-interface and an angle sensor. The second aim of the thesis was to study the CAN-protocol features of the angle display.

The design part of the thesis was conducted using computer-based designing and programming software. The information exchange between devices was carried out with a CAN-bus solution which meant that the design part also required a lot of research on CAN-protocol and CAN-based components interfaces.

The research part of the thesis was to find out how all necessary information can be sent from the PLC to angle display via CAN-bus. The research included a lot of bus monitoring. It was also necessary to analyze a few messages on the CAN-bus to get knowledge of the structure of the message frames used by the angle display.

The implementation part of the thesis included assembly of the system. After the assembly all the functionalities of the system were tested. As an outcome, a control system with components and functionalities just like a real propulsor's control system was created. In this case there some extra functions were also built into the system, because the model is used in exhibitions as a marketing tool to the company.

KOBOLTTIRIKASTEEN LIUOTUS

Poikkimäki Aleksi

Kemiantekniikan koulutusohjelma | Tammikuu 2015

Valvoja: Hannelius, Timo, SAMK | Ohjaaja: Laukkanen, Tuomo, NNH

Sivumäärä: 51 | Liitteitä: 11

Asiasanat: Liuotus, rikkidioksidi, kobolttioksidihydroksidi

Työn tarkoituksena oli selvittää kobolttirikasteen optimaaliset liuotusolosuhteet Norilsk Nickel Harjavalta Oy:n prosessiin. Työssä tutkittiin kobolttirikasteen liuotusta rikkidioksidikaasun ja rikkihapon yhteisvaikutuksella. Laboratoriossa tehtiin rikasteen liuotuskokeita eri syöttöparametreilla optimaalisten olosuhteiden löytämiseksi.

Kobolttirikasteelle tulisi löytää taloudellinen liuotusprosessi. Työn keskeisenä tavoitteena oli löytää optimaaliset syöttöparametrit rikkidioksidikaasulle ja rikkihapolle. Samalla tutkittiin myös reaktioviivettä ja kiintoaineen ja lämpötilan vaikutusta reaktionopeuteen. Tavoitteena oli selvittää myös rikasteen liukenemisolosuhteet. Työssä tutkittiin myös vaihtoehtoista ns. pulppausliuosta.

Työn kokeellinen osuus tehtiin NNH:n tutkimuslaboratoriossa Harjavallassa. Työssä rikaste liuotettiin lasireaktorissa. Työssä tarkasteltiin reaktion etenemistä näköhavainnoin ja näytteitä ottamalla reaktion eri vaiheista tietyin aikaväleihin. Tutkimuslaboratorion henkilökunta analysoi näytteet.

Opinnäytetyössä saatujen tulosten perusteella optimaaliset syöttöparametrit olivat rikkidioksidille 0,11 g SO₂ / g kuiva rikaste ja rikkihapolle 0,7 g H₂SO₄ / g kuiva rikaste. Kokeita tehdessä huomattiin, että rikkihapon määrän tulisi olla loppusuodoksessa vähintään 20 g / L, jotta reaktio olisi käynyt loppuun. Reaktioviiveeksi saatiin tulosten perusteella 1 – 1.5 h reaktiolämpötilassa 80 °C. Parhaaksi pulppausliuokseksi osoittautui anolyytti, joka toisi säästöjä vesi- ja rikkihappokustannuksissa huomattavasti. Tulosten perusteella suunniteltiin reaktoriliuotus osaksi liuottamon prosessia. Parhaaksi sijoituspaikaksi löydettiin toisen vaiheen atmosfäärireaktori.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201502272629>

LEACHING OF COBALT CONCENTRATE

Poikkimäki Aleks

Degree Programme in Chemical Engineering | January 2015
Supervisors: Hannelius Timo, SAMK & Laukkanen Tuomo, NNH
Number of pages: 51 | Appendices: 11

Keywords: Leaching, sulphur dioxide, cobalt oxide hydroxide

The purpose of this thesis was to study and design a cobalt concentrate leaching process in Norilsk Nickel Harjavalta production plant. In this study the cobalt concentrate was leached with combined effect of sulfur dioxide gas and sulfuric acid. The research was done in a laboratory, where the concentrate was leached with different feed parameters to find the best possible way to leach this concentrate. Purpose of this thesis was to find out optimum leaching parameters.

This thesis was done to find the most cost-effective leaching method. Optimum feed parameters to sulfur dioxide and sulfuric acid were found. In this study, also reaction time was studied. The effects of solid matter and temperature on the reaction time were studied. The goal was to find out proper dissolving conditions. Also an alternative pulping solution was studied.

The experimental part of this thesis was done in the research laboratory in NNH production plant. The cobalt concentrate was leached in a glass reactor. During the experiments the progress of the reaction was observed and studied by taking samples after specific time intervals. The samples were analyzed by the laboratory staff.

The results of the research indicated the optimum parameters of sulfur dioxide to be 0,11 g SO₂ / g dry concentrate and that of sulfuric acid 0,7 g H₂SO₄ / g dry concentrate. It was noticed that reaction needed at least 20 g / L of free sulfuric acid in the final solution to ensure the perfect leaching. Reaction time was found to be between 1 and 1.5 h at 80 °C reaction temperature. The results showed that the best pulping solution would be anolyte, because it would bring considerable savings concerning water and sulfuric acid costs and it wouldn't have to be heated. With these results the leaching of cobalt concentrate was planned as part of NNH- process. The best location in the process would be in the second stage atmosphere reactor.

UUDEN LOGISTIIKKAKESKUKSEN TOIMINTOJEN SUUNNITTELU

Juntunen Harri

Logistiikan koulutusohjelma | Marraskuu 2015

Ohjaaja: Heikkinen Harri

Sivumäärä: 59

Asiasanat: logistiikkakeskukset, automaatio, tieto- ja viestintäteknikka, energialähteet, kustannukset

Opinnäytetyön aiheena oli suunnitella uuden logistiikkakeskuksen toimintoja. Kohdeyrityksen voimakas kasvu on nostanut esiin kysymyksen uuden logistiikkakeskuksen perustamisesta, minkä vuoksi tavoitteena oli selvittää mahdollisuuksia hajautettujen toimipisteiden keskittämiseen sekä antaa tietoja strategiseen päätöksentekoon logistiikkakeskuksen tarvekartoitusta ja sijaintia varten. Olennaisena osana työhön kuului selvittää nykyaikaisten automaatio- ja ICT-ratkaisujen käyttöönottomahdollisuuksia logistiikkakeskuksessa sekä tutkia energiatuotannon uusiutuvia ratkaisuja ja jätehuollon järjestämistä. Logistiikkakeskuksen perustamiseen liittyy aina investointeja ja hankintoja, minkä vuoksi ne yhdessä logistiikka-alan kustannusten jakautumisten kanssa, on otettu mukaan opinnäytetyöhön.

Tutkielman teoriaosuudessa avattiin logistiikkakeskuksen määritelmää ja kerrottiin eri logistiikkakeskustyypeistä. Logistiikkakeskuksen tarvekartoituksessa sekä sijainnin määrittelyssä huomioitavat asiat koottiin myös teoriaosuuteen. Eri lähteistä etsittiin tietoja varastoautomaation eduista sekä haitoista ja käsiteltiin vielä milloin on syytä keskittää, tai hajauttaa toimintoja.

Työn empiirinen osuus toteutettiin teoreettista tietoa soveltamalla käytäntöön ja haastatteleamalla aiheeseen liittyviä henkilöitä. Tuloksissa selvitettiin mitä toimipisteitä siirretään ja mitä toimenpiteitä tulee ennen siirtoa tehdä. Tuloksista käy ilmi, että uusiutuvat energiamuodot ovat toistaiseksi hyviä tukikeinoja energiansaantiin sekä mitkä ovat logistiikkakeskuksen energiankulutuksen suurimmat yksittäiset tekijät. ICT-ratkaisujen tuloksissa kerrottiin tuotteiden tunnistamisen mahdollisuuksista ja nykyaikaisista keräilymenetelmistä. Automaation hankkimisessa huomioitavat asiat myös selvitettiin sekä hankinnan TCO-periaate ja ROI-tunnusluku kuvailtiin.

Työn tuloksia hyödynnetään logistiikkakeskusprojektin suunnittelun edetessä, vuosien 2015 ja 2016 aikana. Lopulliset päätökset sijainnin ja automaatioinvestointien suhteen tulee ratkeamaan toimeksiantajan strategisten lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteiden ja suunnitelmien mukaisesti. Toimeksiantajan mukaan työssä tutkitut ja esille otetut asiat ovat olleet jo nyt erinomaisena tukena päätöksenteolle, HUB logisticsin historian suurimman investoinnin suunnittelussa. Työssä on huomioitu toimeksiantajan kannalta oleelliset strategiset vaatimukset, joiden perusteella logistiikkakeskuskonseptia on helpompi suunnitella eteenpäin. Lisäksi tutkimustuloksia tullaan investointien osalta hyödyntämään yhtiön jatkotoimenpiteissä.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201511116232>

ENGINEERING OPERATIONS FOR THE NEW LOGISTICS CENTER

Juntunen Harri

Degree Programme in Logistics | November 2015

Supervisor: Heikkinen Harri

Number of pages: 59

Keywords: logistics center, automation, information and communication technology, energy sources, costs

HUB logistics Finland is a rapidly growing logistics service company, operating in multiple locations. This has raised the question of a new logistics center, where now scattered operations would be united into one hub. This thesis engineers operations for the new logistics center and gives information needed for strategic decision-making of the possible location and evaluates the need of a new logistics center. A substantial part of this thesis was also to explore the possibilities of using modern automation and ICT-solutions in the logistics center, as well as research of renewable energy sources and organisation of waste management. Establishing a logistics center involves investments and procurements, therefore they are included in this thesis.

The definition of a logistics center is clarified in the theoretical part of the thesis and different types of logistics centers are explained. The matters related to evaluating the need of a logistics center and location decision, are also summarized in the theory. A variety of resources are used to research the advantages and disadvantages of automation, and when to centralize or decentralize operations.

In the empirical part of the thesis theoretical information is applied into practice and personnel involved in the case are interviewed. The results clarify what branches are relocated and what measures should be taken before the transfers. The results also indicate that renewable energy sources have, so far, been good ways of supporting energy supply, and what are the main elements of the logistics center energy consumption. The results of ICT-solutions describes opportunities for the identification of products and modern picking methods. Remarks following the acquisition of automation are also explained and the principles of a TCO-analysis and ROI-indicator are described. The logistics cost breakdown is reported in general terms.

Results of the study are utilized in the logistics center project planning as it progresses, during the years 2015 and 2016. The final decisions about the location and automation investments are solved, according to short- and long-term strategic objectives and plans of HUB logistics. According to the client, examined issues have already been an excellent support in decision-making, when designing the largest investment in the history of HUB logistics. The work takes into account the relevant strategic criteria for the planning of the logistics center. Findings about investments will be utilized in the company's follow-up procedures.

SAIRAAHOITAJANA VERTAISTUKITOIMINNASSA: SATAKUNNAN SYÖPÄYHDISTYKSEN VERTAISTUKITOIMINNAN KEHITTÄMINEN SAIRAAHOITAJAN OSAAMISALUEIDEN NÄKÖKULMASTA

Diefenbaugh Tarja

Terveyden edistämisen koulutusohjelma | Syyskuu 2015

Ohjaaja: Hirvonen Eila

Sivumäärä: 101 | Liitteitä: 6

Asiasanat: sairaanhoitaja, vertaistukitoiminta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Satakunnan Syöpäyhdistyksen vertaistukitoimintaa. Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata sairaanhoitajan asiantuntijuuden osaamisalueita vertaistukitoiminnassa Satakunnan Syöpäyhdistyksessä, tunnistaa Satakunnan Syöpäyhdistyksen vertaistukitoiminnassa olevat tämänhetkiset haasteet ja laatia vertaistukitoimintaan kehittämisehdotuksia sairaanhoitajan osaamisalueiden näkökulmasta.

Tutkimuksen lähestymistapa oli laadullinen ja se toteutettiin toimintatutkimuksena. Aineistoina oli tulevaisuusverstaaseen osallistuneilta vertaistukihenkilöiltä ja sairaanhoitajilta kerätty kirjallinen aineisto sekä sairaanhoitajilta kerätty kirjallinen SWOT- nelikenttäanalyysin aineisto. Aineistot olivat tekstimuodossa. Aineistojen analyysissä käytettiin pääosin sisällön analyysiä. Teoriapohjaista analyysiä käytettiin sairaanhoitajan asiantuntijuuden osaamisalueiden kuvaamisessa.

Sairaanhoitajan asiantuntijuuden osaamisalueiksi vertaistukitoiminnassa muodostui kuusi osa-alueita, jotka olivat ammattieettinen osaaminen, hoitotyön teoreettinen osaaminen, yhteistyö, vuorovaikutus ja viestintä, ohjaus ja opetus sekä tutkimus- ja kehittämistyö ja johtaminen. Vertaistukitoiminnassa sairaanhoitajien osaamisalueista parhaiten hyödynnettiin teoreettista osaamista sekä ohjausta ja opetusta. Kehittämiskohteita sen sijaan oli yhteistyön, vuorovaikutuksen ja viestinnän sekä tutkimus- ja kehittämistyön ja johtamisen osa-alueilla.

Satakunnan Syöpäyhdistyksen vertaistukitoiminnan haasteet liittyivät tiedottamiseen, ryhmän ohjaamiseen, tukihenkilötoimintaan ja vertaistukitoimijoiden väliseen yhteistyöhön. Vertaistukitoiminnan tiedottaminen koettiin puutteelliseksi ja yhteistyö ammattilaisten ja vertaistukihenkilöiden välillä riittämättömäksi. Vertaistukihenkilöt tarvitsivat lisää sekä vastuuta että tukea sairaanhoitajilta niin tukihenkilötoimintaan kuin ryhmän ohjaamiseenkin. Vertaistukitoiminnan kehittämiseksi laadittiin kehittämisehdotuksia toteuttamissuunnitelmassa.

Satakunnan Syöpäyhdistyksen vertaistukitoiminnan kehittämisehdotukset sairaanhoitajan osaamisalueiden näkökulmasta liittyivät yhteistyön tiivistämiseen sairaanhoitajan, vertaistukihenkilön sekä julkisen ja yksityisen sektorin välillä, vuorovaikutuksen ja viestinnän osalta tiedottamisen lisäämiseen sekä tutkimus- ja kehittämistyön ja johtamisen kannalta vertaistukitoiminnan suunnitelmalliseen kehittämiseen ja sairaanhoitajan roolin selkeyttämiseen.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015090414338>

NURSE IN PEER SUPPORT

Diefenbaugh Tarja

Degree Programme in Health Promotion | September 2015

Supervisor: Hirvonen Eila

Number of pages: 101 | Appendices: 6

Keywords: nurse, peer support

The purpose of this study was to develop the Satakunta Cancer Society peer support program. The aim was to describe the nurse's area of expertise in peer support, identify current challenges in the Satakunta Cancer Society peer support and establish development proposals for peer support from the nurse's perspective.

The research approach was qualitative, and it was carried out as a practical action research. The material was collected from peer support persons and nurses taking part in a series of future workshops, as well as SWOT material collected from nurses themselves. All materials were written in text format. The materials were analyzed using content analysis, and theory-based analysis based on nursing areas of expertise.

The nurse's expertise in context of peer support consisted of six areas that are professional ethical competence, nursing theoretical knowledge, co-operation, interaction and communication, guidance and education as well as research, development and management. Well established areas of nurse expertise in peer support were theoretical knowledge and also guidance and instruction. The development targets, however, were in the areas of co-operation, interaction and communication, as well as research, development and management.

The challenges of Satakunta Cancer Society peer support were related to communication, guiding the group, mentor activities and co-work between peer operators. Information about peer support activity was considered insufficient and co-operation between peer support persons and nurses inadequate. Peer support people needed more responsibility as well as more support from nurses for mentoring and group counselling. To develop peer support a plan was implemented consisting of proposals for development.

Development proposals for Satakunta Cancer Society peer support from nurse's areas of expertise were related to co-operation, interaction and communication as well as research, development and management. That is first closer cooperation between the nurse and peer support people as well as organizations in the public and private sector, secondly increasing information about peer support activities and thirdly systematic development of the peer support activities and clarifying the nurse's role in that context.

TELCO CLOUD BUSINESS SERVICE OPPORTUNITIES AND THE IMPACT ON VENDORS' OFFERINGS

Arminen Tommi

Master's Degree Programme in Business Management and Entrepreneurship | May 2015

Supervisor: Antola Kati

Number of pages: 90 | Appendices: 1

Keywords: Cloud computing, cloud, cloud business opportunities

The purpose of the study was to identify what kind of new business services cloud computing enables for telecommunication operators, what the main characteristics of services are and how telecommunication vendors could enable service creation and help operators to reach their goals.

Theoretical part of the study concentrated on describing what is meant by cloud computing and the current landscape of cloud computing in the perspective of pure cloud providers and cloud telecommunication operators. The purpose was to provide information on cloud computing to be used as a framework for empirical studies.

The empirical part of the study was conducted in two phases based on qualitative methods. Secondary data were derived applying documentary analysis where information was conducted from analysts and experts. Primary data was conducted by interviewing one Finnish telecommunication operator and two cloud experts from Nokia Networks, and via e-mail communication with one European operator. Addition to interviews author participated to Telco Cloud Forum in London, where several operators shared their views on cloud computing opportunities. Among of these operators four global operators were selected by author and included to the research based on the content of their presentations close to interview themes.

The result indicated many opportunities for operators varying from traditional service offering through cloud to new business services enabled by partnering. The result formed guidelines for operators who are uncertain of their cloud strategic direction by given examples of possible services and roles. The result showed vendors role as enabler of cloud infrastructure for operators, and more importantly gave understanding of operators' possible roles in the cloud ecosystem guiding the way for better customer understanding.

Permanent internet address of the publication <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015060111688>

PILVITEKNOLOGIAN TARJOAMAT PALVELUMAHDOLLISUUDET OPERAATTOREILLE JA NIIDEN VAIKUTUS VERKKOTOIMITTAJIEN TARJONTAAN

Arminen Tommi

Master's Degree Programme in Business Management and Entrepreneurship | Toukokuu 2015

Ohjaaja: Antola Kati

Sivumäärä: 90 | Liitteitä: 1

Asiasanat: Pilvitekologia, pilvipalvelut, operaattoreiden palvelut

Tutkimuksen tarkoituksena oli identifioida minkälaisia uusia liiketoiminnan palveluita pilvitekologia mahdollistaa tietoliikenneoperaattoreille, näiden palveluiden ominaispiirteet ja miten tietoliikennetoimittajat voivat mahdollistaa pilvipalveluiden tuottamisen ja täten auttaa operaattoreita.

Tutkimuksen teoreettisen osuus toimi viitekehyksenä empiiriselle tutkimukselle. Tutkimuksen teoreettinen osuuden tarkoituksena oli kuvata pilviteknologian peruspiirteet, ominaisuudet, tunnetuimmat tuottajat ja palvelumallit. Tämän lisäksi kuvattiin operaattoreiden nykyinen rooli pilviteknologian käyttäjänä ja palveluiden tuottajana.

Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin kahdessa osassa, jotka molemmat perustuivat kvalitatiivisiin tutkimusmetodeihin jakautuen toissijaisen ja ensisijaisen informaation keräämiseen ja analysointiin. Dokumenttianalyysejä käytettiin informaation keräämiseen ja analysointiin perustuen analyytikoiden ja eksperttien tuotoksiin. Ensisijainen informaatio saatiin haastattelemalla kahta Nokia Networks edustajaa sekä suomalaista operaattoria. Tämän lisäksi tutkimuksen tekijä osallistui Telco Cloud forumiin Lontoossa, jossa useat operaattorit, palvelutuottajat ja analyytikot jakoivat näkemyksiään pilvitekologian mahdollisuuksista operaattoreille. Esitysten perusteella neljän operaattorin tuottama informaatio otettiin mukaan tutkimukseen.

Tuloksista voitiin päätellä, että operaattoreiden mahdollisuudet tuottaa pilvipalveluita pohjautuvat traditionaalisten palveluiden tuottamisesta pilvitekologian etuisuuksia hyödyntäen sekä uusien palveluiden tuottamisesta yhteistyössä muiden pilvipalvelutuottajien kanssa. Tutkimustulokset toimivat hyvänä ohjeistuksena operaattoreille, joilla ei ole vahvaa näkemystä strategisesta suuntautumisesta pilvitekologiaa hyväksikäyttäen. Tietoliikennetoimittajille tulokset korostivat virtuaalisten, ohjelmistokeskeisten ja hallittujen verkkojen tärkeyden operaattoreiden kyvyille tuottaa pilvipalveluita, sekä edesauttoivat ymmärtämään operaattoreiden rooleja pilvitekologiaympäristössä.

PROJEKTIHALLINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN JA LAADUNHALLINTA

Grönman Mikko

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma | Helmikuu 2015

Ohjaajat: Pohjus Anne ja Grönholm Jukka

Sivumäärä: 111 | Liitteitä: 7

Asiasanat: projektinhallinta, prosessit, prosessijohtaminen, laadunhallinta

Opinnäytetyössä tehtävänä oli kehittää Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskukselle projektinhallintaprosessi. Tutkimuksessa perehdyttiin niin projektinhallinnan, prosessijohtamisen kuin laadunhallinnan teorioihin. Prosessin suunnittelussa huomioitiin edellä mainittujen teorioiden lisäksi palvelukeskuksen toimintaympäristö sekä kyseisen organisaation odotukset kehitettävälle projektinhallintaprosessille.

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksessa toteutetaan projekteja yhä enenevässä määrin. Projektitoiminnan laajuuden lisäksi opinnäytetyössä huomioitiin palvelukeskuksen keskeisimmät projektityypit. Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää näitä projektityyppejä varten yksi geneerinen projektinhallintaprosessi, joka on sopeutettavissa jokaisella suorituskerralla projektityypin vaatimusten mukaiseksi.

Opinnäytetyö toimi osallistavana tutkimuksena ja sen aikana toteutettiin yksi kysely kehitetyn projektinhallintaprosessin tuleville sisäisille asiakkaille sekä yksi kysely sitä toteuttaville asiantuntijoille. Kyselyiden lisäksi toteutettiin teemahaastattelu, jolla selvitettiin projektisalkunhallinnan ja tulevan prosessimistajan odotuksia tutkimuksessa kehitetylle projektinhallintaprosessille. Tutkimusmenetelmänä oli laadullinen tutkimus ja lähestymistavaksi oli valittu toiminnallinen tutkimus.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi geneerinen projektinhallintaprosessi, joka antaa Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskukselle hyvän lähtökohdan yhtenäisille projektinhallinnan toimille. Kehitetty projektinhallintaprosessi sopeutuu toteutettavan projektin vaatimuksien mukaisesti niin perinteisen toteutusmallin kuin ketterän toimintamallin mukaisesti ja näin täyttää sille asetetut yleiskäyttöisyyden vaatimukset. Projektinhallintaprosessiin sisällytetyt laadulliset kontrollitoiminnot mahdollistavat suorituksen aikaisen ohjauksen lisäksi toimintamallin kokonaisvaltaisen kehittämisen ja luovat näin mahdollisuuden optimoida prosessia organisaation osaamis- ja kypsyystason kasvaessa.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201503042750>

DEVELOPMENT AND QUALITY MANAGEMENT OF A PROJECT MANAGEMENT PROCESS

Grönman Mikko

Degree Programme in Entrepreneurship and Business Management | February 2015

Supervisors: Pohjus Anne and Grönholm Jukka

Number of pages: 111 | Appendices: 7

Keywords: project management, processes, process management, quality management

The aim of the thesis was to develop a project management process for The Finnish Government Shared Services Centre for Finance and HR. The research focused on the theories of project management and process leadership as well as quality management. In addition to the aforementioned theories the process planning paid attention to the operational environment of the Services Centre and the expectations the organization had of the project management process that was being developed.

The number of the projects executed in The Finnish Government Shared Services Centre for Finance and HR is growing all the time. Apart from the scope of the project activity also the central project types of the Services Centre were taken into account in the thesis. The objective of the research was to develop one generic project management process to be used in these project types; one that could be adapted to meet the demands of each separate project type.

The thesis served as a participatory survey during which one enquiry was made for the future internal customers of the new project management process and one enquiry for the experts actualizing the process. In addition to the enquiries a theme interview was conducted to detect what kind of expectations the project portfolio management and the future process owner held of the project management process developed in the research. Research method was quantitative and the approach was practice-based.

The outcome of the thesis was a generic project management process which provides a valid outset for integrated project management affairs in The Finnish Government Shared Services Centre for Finance and HR. This project management process adapts to the demands of the ongoing project whether it be a traditional implementation or an agile operating model, thus meeting the requirements of its general use. The qualitative control functions included in the project management process enable not only guidance during the process but also further development of the operating model. This way they create an opportunity to optimize the process according as the knowhow in the organization grows.

COPD-KUNTOUTUSPROSESSIN MALLINTAMINEN SATAKUNNAN KESKUSSAIRAALAN KEUHKOSAIRAUKSIEN YKSIKÖSSÄ

Heino Minna

Terveyden edistämisen koulutusohjelma | Toukokuu 2015

Ohjaaja: Hirvonen Eila

Sivumäärä: 79 | Liitteitä: 4

Asiasanat: keuhkohtaumatauti, keuhkokuntoutus, hoitoprosessimalli, toimintatutkimus

Opinnäytetyö on osa keuhkohtaumatautia sairastavien potilaiden hoidon kehittämistyötä Satakunnan keskussairaalan keuhkosairauksien yksikössä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Satakunnan keskussairaalan keuhkosairauksien yksikön moniammatillinen COPD-kuntoutusprosessimalli. Tavoitteena oli kartoittaa COPD-kuntoutuksen lähtötilanne ja toteutusedellytykset keuhkosairauksien yksikössä, kartoittaa COPD-kuntoutuksen toteutuksen tilaa keuhkosairauksien yksikössä, luoda ensimmäinen versio COPD-kuntoutusprosessimallista sekä arvioida ja testata laadittua kuntoutusprosessimallia.

Satakunnan keskussairaalan keuhkosairauksien yksikössä keuhkohtaumataudin kuntouttavasta ja liikuntapainotteisesta hoitokokonaisuudesta päädyttiin käyttämään termiä COPD-kuntoutus. Opinnäytetyöhön rajattiin kuuluvaksi COPD-kuntoutuksen kehittäminen osastolla sekä hoitojaksoon liittyvien polikliinisten kontrollien kehittäminen. Kohderyhmänä olivat keuhkosairauksien yksikön keuhkohtaumatautia sairastavia potilaita hoitava henkilökunta. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin osallistava toimintatutkimus, joka toteutettiin neljänä kehitysvaiheena eli syklinä. Opinnäytetyön tekijä oli sekä osallistuvan havainnoitsijan että työntekijän roolissa koko kehittämisprosessin ajan. Aineistonkeruu toteutui toimintatutkimuksen eri kehittämisvaiheissa ja koostui COPD-kuntoutuksen toteutusedellytysten kartoittamisesta, toteutuksen tilan kartoittamisesta, ensimmäisen COPD-kuntoutusprosessimallin version kokoamisesta sekä sen arvioinnista ja valmiin COPD-kuntoutusprosessimallin laadinnasta. Aineistot analysoitiin sisällönanalysilla.

Opinnäytetyön tuloksena oli Satakunnan keskussairaalan keuhkosairauksien yksikön COPD-kuntoutusprosessimalli, joka laadittiin sekä toiminnan kuvauksena että prosessikaaviona prosessin kulun ja työnkulun tasoilla. COPD-kuntoutusprosessimallia voidaan keuhkosairauksien yksikössä hyödyntää toiminnan kuvauksena, työohjeena, uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä sekä COPD-kuntoutuksen jatkokehittämisessä. Mallia pystytään hyödyntämään vastaavanlaisen toiminnan kehittämisessä myös muualla. Opinnäytetyön avulla testattiin mallin näyttöön perustuvuus ja tulosten voidaan katsoa olevan luotettavia.

COPD-kuntoutusta tulisi kehittää edelleen ja huomioida erityisesti kuntoutustoiminnan arviointimittareiden standardointi sekä yhteistyön kehittäminen muiden erikoisalojen, perusterveydenhuollon ja kolmannen sektorin kanssa.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015052710727>

DEVELOPMENT OF A MODEL FOR REHABILITATION OF COPD PATIENTS IN THE PULMONARY DISEASE UNIT OF SATAKUNTA CENTRAL HOSPITAL

Heino Minna

Degree Programme in Health Promotion | May 2015

Supervisor: Hirvonen Eila

Number of pages: 79 | Appendices: 4

Keywords: chronic obstructive pulmonary disease (COPD), pulmonary rehabilitation, model of nursing process, action research

This thesis is part of the development work to improve COPD patients' treatment in the pulmonary disease unit of Satakunta Central Hospital. The purpose of the thesis was to develop a multidisciplinary rehabilitation process model of COPD patients for the pulmonary disease unit. The aim was to chart the present situation and prerequisites of COPD rehabilitation. Another aim was to create the first version of a multi-disciplinary rehabilitation process model of COPD patients and to test and assess the model.

The pulmonary unit uses the term COPD rehabilitation of the treatment, which includes rehabilitation and physical exercises. The thesis focuses on the development of COPD rehabilitation and out-patient check-ups in the department. The target group included the personnel of the pulmonary disease unit who treat patients suffering from COPD. The method of the thesis is participatory action research which was carried out in four cycles. The author of the thesis acted as a participatory observer and part of the staff during the whole development process.

The data were collected during the different phases of the action research. It included descriptions of the prerequisites of COPD rehabilitation, the present situation, the first version of the COPD rehabilitation and its assessment and creation of the COPD model. The data were analyzed with content analysis.

The result of the thesis was a rehabilitation model for the pulmonary diseases unit, which includes descriptions of the functions and process charts of the progress of the process and work. The model can be used to develop similar functions in other units. The model is evidence-based and the results can be considered reliable.

In the future, COPD rehabilitation should be developed further. The evaluation measures should be standardized and co-operation increased with other specialization fields, primary health care and the third sector.

TOIMINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN ASIAKASPALAUTTEEN AVULLA

Kivimäki Tanja

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma | Toukokuu 2015

Ohjaajat: Pohjus Anne ja Nokkonen Sirpa

Sivumäärä: 110 | Liitteitä: 3

Asiasanat: prosessiajattelu, asiakaspalautte, toimitusketjun hallinta, jatkuva parantaminen

Kehittämistyön aiheena oli toimintaprosessin kehittäminen asiakaspalautteen avulla ja lähtökohtana oli kohdeorganisaation oma tahtotila vähentää negatiivisen asiakaspalautteen määrää. Kehittämistyön tarkoituksena oli tutkia toimintaprosessin tilannetta asiakaspalautteen valossa ja löytää mahdollisia kriittisiä pisteitä, pullonkauloja ja kehittämiskohteita prosessin kehittämiseksi. Tavoitteena oli kehittää toimintamalli, jonka avulla toimintaprosessista luodaan jatkuvasti asiakaspalautteeseen reagoiva, joustavasti kehittyvä ja jatkuvan parantamisen periaatteen mukainen prosessi.

Teoreettinen viitekehys sisältää prosessijohtamiseen, asiakaspalautteeseen ja toimitusketjun hallintaan liittyviä osa-alueita. Prosessijohtamisen osalta käsitellään asiakaslähtöisyyttä prosessiajattelun ytimessä sekä prosessiajattelun yhteyttä laadunhallintaan. Lisäksi käsitellään prosessijohtamisen sisältöä aina prosessien kuvaamisesta niiden kehittämiseen. Asiakaspalautetta käsittelevässä teoriaosassa pureudutaan asiakaspalautteen asemaan liiketoiminnassa ja käydään läpi palautteen käsittelyyn liittyviä vaiheita. Toimitusketjun hallintaan liittyvä teoria antaa työlle logistista näkökulmaa.

Vahvan teoreettisen taustan lisäksi kehittämistyö sisältää empiirisen osan, jossa kuvataan kohdeorganisaation toimintaprosessia, sen nykytilaa ja tavoitetilaa. Empiirinen aineisto kerättiin tutkijan omien havaintojen, ryhmäkeskustelun ja dokumenttianalyysin kautta. Ryhmäkeskustelun avulla kartoitettiin asiakaspalautteen käsittelyyn liittyvää käytäntöä ja sen mahdollisia ongelmakohtia. Oman havainnoinnin kautta hahmotettiin asiakaspalautteen käsittelyn tilannetta. Dokumenttianalyysiin pohjautuvan asiakaspalautteanalyysin kautta saatiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista informaatiota kohdeorganisaation vuosina 2012 ja 2013 kirjaamasta asiakaspalautteesta. Kvantitatiivisen informaation avulla saatiin käsitys palautteen kohdistumisesta prosessin eri osiin ja kvalitatiivinen informaatio antoi käsityksen kirjatun tiedon laadullisesta sisällöstä.

Tutkimustulosten mukaan kehittämistarvetta oli eniten logistiikkaprosessissa sekä asiakaspalautteen käsittelyyn liittyvässä käytännössä. Toimintaprosessin kehittämiseksi kohdeorganisaatioon luotiin malli asiakaspalautteen käsittelyn kokonaisuudesta. Tutkimukseen liittyvä teoria ja empiria osoittavat, että organisaatio voi löytää itse keräämäänsä asiakaspalautetta tarkastelemalla toimintaansa liittyviä kehittämiskohteita.

Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015052710786>

THE DEVELOPMENT OF OPERATIONAL PROCESS BASED ON CUSTOMER FEEDBACK INFORMATION

Kivimäki Tanja

Degree Programme in Business Management and Entrepreneurship | May 2015

Supervisors: Pohjus Anne and Nokkonen Sirpa

Number of pages: 110 | Appendices: 3

Keywords: process thinking, customer feedback, supply chain management, continuous improvement

The topic of this thesis was the development of operational process based on customer feedback in the target organization. The starting point for this thesis was the mind-set of the target organization to reduce the amount of negative customer feedback. The purpose of this thesis was to examine the operation process based on customer feedback and the aim was to find some critical points, bottlenecks and priorities for development. The aim was also to develop a form of operation by which the target organization could improve its operational process and find the way to a greater speed to react in case of customer feedback and continuously to improve the process.

The theoretical framework consists of three main areas. Process thinking addresses the meaning of consumer-orientation and quality management as part of this method. Additionally, this section includes for example the ways for process modelling and development. Customer feedback is seen to have a substantial role in business operations. The theory explains the meaning of customer feedback handling. Supply chain management gives logistical perspective.

In addition, this thesis includes empirical part that explains the context of the operational process of the target organization. The empirical material was collected by the means of document analysis, the researcher's own observation and by group conversation. The aim was to understand the present situation to be able to describe the need and ways to improve the process. Document analysis consisted of the customer feedback that the target organization had collected during years 2012 and 2013. The analysis gave not only the quantitative information but also qualitative information of the context of collected data.

According to the results logistical process had major problems but the way to collect and handle customer feedback was not that clear either. To be able to improve the operational process the form of operation must be developed to handle the customer feedback. The theoretical framework and empirical material show that organizations can find the ways to improve their business operations by examining the customer information and customer feedback they have collected internally.

Vuoden 2015 Osaaja-kilpailuun osallistui Satakunnan ammattikorkeakoulussa yhteensä 71 opinnäytetyötä. Työt oli jaettu neljään eri sarjaan: liiketoiminta ja kulttuuri, sosiaali- ja terveysala, tekniikka ja merenkulku sekä ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot. Palkittujen ja kunniamaininnan saaneiden töiden tiivistelmät on kerätty tähän julkaisuun. Osa töistä löytyy kokonaisuudessaan netistä. Kaikkia töitä ei ole julkaistu netissä, jolloin niitä voi tiedustella luettavaksi SAMKin kirjastoista.

Kuten SAMKin koulutusohjelmatkin, kilpailuun osallistuneet työt ovat aihepiireltään hyvin monipuolisia. Palkituissa töissä korostuu hyvä kirjallinen asu, toimivan menetelmän valinta ja hyvä soveltaminen sekä työn arvo uudenlaisen ajattelun tai näkökulman tuomisessa.