



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Jonna Vuoto

KOSKI-työskentelyn tarkastelu ja kehittäminen opiskelijahallintotiimin näkökulmasta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi (YAMK)

Liiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

25.5.2022

Tekijä Otsikko	Jonna Vuoto KOSKI-työskentelyn tarkastelu ja kehittäminen opiskelija-hallintotiimin näkökulmasta
Sivumäärä Aika	80 sivua + 7 liitettä 25.5.2022
Tutkinto	Tradenomi (YAMK)
Tutkinto-ohjelma	Liiketoiminnan kehittäminen
Ohjaaja	Tutkintovastaava Raisa Varsta
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää kohdeorganisaation opintosihteereille työkaluksi kattava lista erilaisista KOSKI-tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuksista. Listan tavoitteena oli myös, että sitä voisi käyttää tulevien opintosihteerien perehdytyksessä. KOSKI-lyhenne tulee sanoista ”kansallisten opiskeluoikeuksien ja suoritusten keskitetty integraatiopalvelu”. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisäksi havainnoida, arvioida ja kehittää kohdeorganisaation KOSKI-tiimin toimintaa ja selvittää opintosihteerien KOSKI-työskentelytapoja ja -haasteita, joita oli tavoitteena kehittää opinnäytetyön rajauksen puitteissa. Opinnäytetyö tehtiin toimintatutkimuksena. Opinnäytetyössä käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä (teemahaastattelut ja havainnointi) ja määrällisenä tutkimusmenetelmänä käytettiin KOSKI-tiimille tulleiden KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyyntöjen määrää. Kehittämisessä hyödynnettiin PDSA-sykliä, osallistavaa kehittämisotetta ja ketteriä kokeiluja.</p> <p>Tietoperusta koostuu tiimiälystä ja -taidoista sekä sisäisestä motivaatiosta, joka pitää sisällään myös asiantuntijoiden johtamiseen liittyvää tietoa. Tietoperustaa on sidottu KOSKI-tiimin toimintaan ja opintosihteerien työhön. Tietoperustaa hyödynnettiin kehitystoimien suunnittelussa ja toteutuksessa.</p> <p>Opinnäytetyössä kehitettiin KOSKI-tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuksista koostuva lista, joka vähensi KOSKI-tiimille tulleita tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyyntöjä. KOSKI-tiimin kesken luotiin tiimille aiempaa laajempi toiminnan määrittelyn dokumentti ja tehtiin kaksi väliarviointia, jotka olivat ensimmäiset laatuaan.</p>	
Avainsanat	Ammatillinen koulutus, opintosihteerit, tiedonsiirto, tiimityö, KOSKI

Author Title	Jonna Vuoto Examining and Developing KOSKI-work from the Perspective of the Student Administration Team
Number of Pages Date	80 pages + 7 appendices 25 May 2022
Degree	Master's Degree in Business Administration
Degree Programme	Business Development
Instructor	Raisa Varsta, Senior Lecturer, Head of Programme
<p>The aim of this thesis was to develop a comprehensive list of various KOSKI data transfer errors and possible solutions as a tool for the study secretaries of the target organization. Another aim of the list was that it could be used to help in onboarding and orientation of new study secretaries. The acronym KOSKI comes from the Finnish acronym for the “Centralized Integration Service for the National Study Rights and Performance”. The objective of this thesis was to observe, evaluate and develop the target organization`s KOSKI-team and to find out the study secretaries` working methods and challenges in relation to KOSKI. The intention was to develop KOSKI-related working methods and challenges within the target organization. The thesis was done using Action research methodology. The thesis relied on qualitative research methods (thematic interviews and observations) and the number of KOSKI data transfer error and resolution requests received by the KOSKI-team was used as a quantitative research measurement. The PDSA-cycle, participatory development approach, and agile experimentation were utilized in the development.</p> <p>The theoretical framework of the thesis focused on the topics of team intelligence and skills as well as internal motivation, which also includes the information related to the management of experts. These topics are logically related to the activities of the KOSKI-team and the work of the study secretaries. The theoretical framework was utilized in the planning and implementation of development activities. As the outcome of the thesis, a list consisting of KOSKI data transfer errors and their solutions was developed, which reduced the number of data-related change requests received by the KOSKI-team. A more comprehensive operational definition document was created for the KOSKI-team and two mid-term evaluations were conducted, the first of their kind.</p>	
Keywords	Vocational education, study secretaries, data transmission, teamwork, KOSKI

Sisältö

1	Johdanto	1
1.1	Aiheen valinta ja taustaa	2
1.2	Kohdeorganisaatio	4
1.3	Tutkimusongelma ja -kysymykset	5
1.4	Opinnäytetyön tavoitteet, raja- ja mittarit	5
2	Tutkimus- ja kehittämismenetelmät	6
2.1	Toimintatutkimuksen periaatteet	6
2.2	Tutkimusmenetelmät	7
2.3	Kehittämismenetelmät	8
3	Nykytila-analyysi kehittämisen perustana	9
3.1	Ammatillisen koulutuksen rahoitusjärjestelmä	9
3.2	KOSKI-tiimi ja Teams-kanava	11
3.3	Rajapinnan sisältö	12
3.4	Ongelman syiden ja seurausten analysointi	15
3.5	Kehittämistyön hyödyt ja riskit	17
3.6	Opintosuhteiden alkuteemahaastattelut	18
3.6.1	Tiedonsiirtovirheiden korjaaminen	19
3.6.2	Motivaatio ja motivointi	23
3.6.3	KOSKI-tiimi	24
4	Tiimiäly ja -taidot sekä sisäinen motivaatio	27
4.1	Tiimiäly ja -taidot	27
4.1.1	Itsetuntemus	31
4.1.2	Yhteinen suunta	33
4.1.3	Salliva ilmapiiri	34
4.1.4	Lupa ja vastuu toimia	35
4.1.5	Rikastava vuorovaikutus	36
4.2	Sisäinen motivaatio ja asiantuntijoiden johtaminen	37
5	Kehittämishankkeen toteutus	41
5.1	Alkutoimet ja toteutusaikataulu	41
5.2	Opiskelijahallintotiimin havainnointi	45

5.2.1	Maalis-toukokuu	45
5.2.2	Kesäkuu ja elokuu	46
5.2.3	Syys-joulukuu	48
5.3	KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyynnöt	49
5.4	KOSKI-tiimin toiminnan havainnointi	51
5.4.1	Kevätlukukausi	52
5.4.2	Syyslukukausi	53
5.5	KOSKI-tiimin väliarvioinnit ja toiminnan määrittely	54
5.5.1	Tiimityön sujuvuus ja työtilanne	55
5.5.2	Tiimiläisten vastuut	56
5.5.3	Havaitut ongelmat	57
5.5.4	Tulevaisuus	57
5.6	Opintosihteerien lopputeemahaastattelut	58
5.6.1	Tiedonsiirtojen tekeminen	59
5.6.2	Kehityskeskustelu	64
5.6.3	KOSKI-tiimi	65
6	Kehittämishankkeen tulokset ja johtopäätökset	67
6.1	KOSKI-tiedonsiirtovirheet ja -puutteet	67
6.2	KOSKI-tiimi	69
6.3	Esimiestyö	72
7	Arviointi ja pohdinta	73
7.1	Yleistä	73
7.2	Oma ja kohdeorganisaation arviointi	74
7.3	Pohdinta	76
8	Lähteet	77

Liitteet

- Liite 1. KOSKI-tiedonsiirtovirheet ja niiden ratkaisut
- Liite 2. KOSKI-tiimin toiminnan määrittelyn kysymykset
- Liite 3. KOSKI-tiimin väliarvioinnin kysymykset
- Liite 4. KOSKI-tiimin toiminnan määrittely
- Liite 5. KOSKI-tiimin väliarvioinnit
- Liite 6. Alkuteemahaastatteluiden teemat ja apukysymykset
- Liite 7. Lopputeemahaastatteluiden teemat ja apukysymykset

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö koskee kohdeorganisaatio Vantaan ammattiopisto Varian opintosihteerien KOSKI-työskentelyn tarkastelua ja kehittämistä. KOSKI-lyhenne tulee sanoista ”Kansallisten opiskeluoikeuksien ja suoritusten keskitetty integraatiopalvelu” (Sassi 2016). Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään tiimiälyä ja -taitoja, sisäistä motivaatiota ja asiantuntijoiden johtamista, joiksi opintosihteerit tässä opinnäytetyössä rinnastan. Opinnäytetyössä painotus on KOSKI-tiedonsiirroissa, joita tehdään Varian käytössä olevasta opiskelijahallintojärjestelmästä valtakunnalliseen KOSKI-palveluun, KOSKI-tiedonsiirtovirheissä ja niiden ratkaisuisa, opintosihteerien motivaatiossa sekä Varian KOSKI-tiimin toiminnassa ja sen kehittämisessä. KOSKI-tiedonsiirroilla tarkoitetaan mm. opiskelijoiden läsnäolotietojen ja arviointien siirtämistä KOSKI-palveluun. Tietojen on tärkeää olla siellä oikein ja ajan tasalla, koska niillä on merkitystä esim. Varian rahoitukseen, opiskelijoiden opintoetuuksiin ja heidän jatko-opintopätevyyteensä.

KOSKI-palvelu perustuu lakiin. Laki valtakunnallisista opinto- ja tutkintorekistereistä tuli voimaan 1.1.2018 (Laki valtakunnallisista opinto- ja tutkintorekistereistä 2017, 7 luku, § 31). KOSKI-palvelua ylläpitää Opetushallitus. KOSKI-palveluun kirjaudutaan pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sirullisella henkilökortilla Opintopolun kautta (Opintopolku 2021). KOSKI-palvelu pitää sisällään opiskeluhistorian (tietyin rajauksin), opiskellut aineet ja niiden arvosanat. Edellä mainitut rajaukset ovat: opiskelutiedot vuodesta 2018 alkaen peruskoulusta, lukiosta ja ammatillisista oppilaitoksista, vuodesta 1990 alkaen ylioppilastutkinnot ja vuodesta 1995 alkaen opiskelutiedot korkeakoulusta, mutta korkeakoulukohtaisia poikkeuksia voi olla (Tervetuloa Oma Opintopolkuun). Eri viranomaiset hyödyntävät KOSKI-palvelun tietoja ja palvelun käyttäminen laajenee koko ajan (Koski-tietovaranto).

Alla oleva kuvakaappaus (kts. kuva 1) kertoo, miten KOSKI-palveluun kirjaudutaan. Kirjautumiskohta on ympyröity.



Kuva 1. KOSKI-palveluun kirjautuminen (Tervetuloa Oma Opintopolkuun).

1.1 Aiheen valinta ja taustaa

Opinnäytetyön aiheita mietittiin jo kouluun hakemisen yhteydessä silloisten esimiesteni kanssa. Silloin päätetty aihe liittyi myöskin KOSKI-tiedonsiirtoihin. Myöhemmin opinnäytetyön aiheeksi täsmentyi ”KOSKI-työskentelyn tarkastelu ja kehittäminen opiskelijahallintotiimin näkökulmasta”. Valitsin aiheen, koska halusin lisätä omaa ymmärrystäni ja osaamistani KOSKI-palvelusta ja siten laajentaa ammatillista osaamistani. Lisäksi erilaiset kehittämis- ja tutkimustehtävät kiinnostavat minua. Lisäksi motivaatiooni tehdä tästä aiheesta opinnäytetyö vaikutti se, että tietäkseni täsmälleen tästä samasta aiheesta ei ole tehty aikaisemmin tutkimusta. Myös kohdeorganisaatiossa otettiin valitsemani aihe hyvin vastaan, etenkin kun tarkoituksena oli mm. luoda KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ja -ratkaisujen -listaus. Tiedonsiirtovirheellä tarkoitetaan, että tehty tiedonsiirto ei ole syystä tai toisesta onnistunut.

Varian KOSKI-tiimi perustettiin alkuvuodesta 2020. Jäsenenä on ollut alusta lähtien itseni lisäksi myös opintohallinnon suunnittelija (titteli oli ennen syksyä 2021 sovelluskoordinaattori) ja kolme muuta eri alojen opintosihteerä. KOSKI-tiimin perustamisen tarkoituksena oli mm. tehostaa KOSKI-tiedonsiirtovirheiden korjaamista ja jakaa KOSKI-osaaamista muillekin kuin sovelluskoordinaattorille. Ennen tiimin perustamista KOSKI-tietämys ja opintosihteerien kysymykset keskittyivät sovelluskoordinaattorille. Tiimi toimii opintosihteerien ja opintohallinnon suunnittelijan välissä. KOSKI-tiimi palvelee opintosihtereitä pääasiassa Teamsissä siihen tarkoitettuun tiimissä (KOSKI-tiimin palvelukanava opiskelijahallintotiimille). KOSKI-tiimi auttaa opintosihtereitä KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ja muiden KOSKI-asioiden kanssa. Teamssissä oleva palvelukanava perustettiin tammikuussa 2021, ennen tämän opinnäytetyön aloittamista. Tiimillä ei ole varsinaista

johtajaa, vaikkakin opintohallinnon suunnittelija on asemansa puolesta ylemmän tason henkilö kuin opintosihteerit. KOSKI-tiimi on hyvin itseohjautuva.

Kun KOSKI-tiimin haettiin jäseniä, niin ilmoittauduin mukaan, vaikka työtehtäväni eivät silloin siihen suoraan liittyneetkään. Kiinnostukseeni vaikutti, että ennen nykyistä työtäni olin opintosihteerinä logistiikan ja lentokoneasennuksen perustutkintojen parissa. Siinä työssä huomasin opiskelijahallintojärjestelmä Studenta+:n KOSKI-rajapinnasta tiedonsiirtovirheiden runsauden ja monipuolisuuden. Haasteellista oli alusta lähtien se, että tiedonsiirtovirheiden ratkaisuja ei ollut missään koottuna, vaan ne piti muistaa tai pitää kirjaa siitä, mikä tiedonsiirtovirhe ratkaistaan mitenkin tai kysellä esimerkiksi sähköpostilla kollegoilta tai sovelluskoordinaattorilta.

Rajapinnan kautta opintosihteerit ja opettajat siirtävät Studenta+:sta opiskelijoiden HOKSsien (henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma) tiedot KOSKI-palveluun. HOKSsiin kirjataan mm. opiskelijan henkilötiedot, mitä alaa opiskellaan, suoritus tavoite (tehdäänkö koko tutkinto vai osa siitä eli osatutkinto), opiskelu-aika, läsnäolo ja sen muutokset ja arvioinnit. Opintosihteerien ja opettajien tehtävä on tehdä KOSKI-tiedonsiirto Studenta+:sta KOSKI-palveluun etenkin, kun tekevät muutoksia opiskelijan HOKSsissa. Tiedonsiirto on oleellista tehdä esimerkiksi tilanteessa, jossa opiskelija kirjataan läsnäolevaksi, opiskelijalle kirjataan arviointi ja läsnäolo- tai muissa opiskelutiedoissa tapahtuu muutos. Opetushallituksen ohjeistus on, että 24 tuntia arvioinnin antamisesta tieto tulee olla KOSKI-palvelussa (Sovelluskoordinaattori 2021b).

Studenta+:ssa ei ole tällä hetkellä automaattista siirtoa eikä tiedonsiirtoja voida tehdä koko aikaa, koska opiskelijoita on paljon. Opintosihteereitä on ohjeistettu tekemään opiskelijoista massatiedonsiirto KOSKI-palveluun kahden viikon välein. Massasiirrolla tarkoitetaan, että opiskelijoiden HOKS-tietoja siirretään isoissa erissä KOSKI-palveluun. Massasiirtojen lisäksi opettajat ja opintosihteerit tekevät yksittäisiä KOSKI-siirtoja eli siirtävät yhden opiskelijan HOKS-tiedot kerrallaan KOSKI-palveluun. Kun Studenta+:n KOSKI-rajapintaan tulee tiedonsiirtovirhe, niin sen korjaaminen on opintosihteerin tehtävä.

Studenta+:n saa käyttää suurin osa Varian henkilökunnasta ja opiskelijat sekä huoltajat, jotka voivat seurata esimerkiksi opintojen etenemistä. Studenta+:sta käytetään jatkossa tässä työssä nimeä Studenta.

Opinnäytetyön aiheen taustalla vaikuttaa vuoden 2018 alusta voimaan tullut ammatillisen koulutuksen reformi. Siinä yhdistyi kaksi lakia: laki nuorisokoulutuksesta ja laki aikuiskoulutuksesta. Reformissa korostetaan opiskelijan yksilöllisyyttä, osaamisperusteisuutta ja työpaikoilla tapahtuvaa oppimista (Opiskelu ammatillisessa koulutuksessa). Reformi tuli voimaan samaan aikaan kuin laki KOSKI-palvelusta. Reformiin liittyy vahvasti, että jokaiselle opiskelijalle tehdään opintojen alussa Studentassa HOKS, jota opettajat ja opintosihteerit päivittävät opintojen loppuun asti.

1.2 Kohdeorganisaatio

Vantaan ammattiopisto Varia järjestää ammatillista koulutusta neljässä toimipisteessä Vantaalla. Organisaatioon kuuluu myös yrityspalvelukeskus Leija, jossa sijaitsee työelämäpalvelut. Variassa on tarjolla 17 eri perustutkintoa ja monipuolisesti ammatti- ja erikoisammattitutkintoja. Lisäksi voi suorittaa esim. tutkinnon osia, kaksoistutkinnon (lukio ja ammatillinen koulutus), erilaisia lyhytkursseja tai työvoimakoulutusta. Variassa on opiskelijoita vuositasolla noin 6000 ja henkilöstöä yli 300 henkeä. Varia on Vantaan kaupungin omistama. (Varia.)

Vantaan ammattiopisto Variaa käsitellään tässä opinnäytetyössä asiantuntijaorganisaationa ja sen opintosihteerit asiantuntijoina. Asiantuntijalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on muita selkeästi laajemmat ja perusteellisemmat tiedot joltain alalta. Asiantuntijan työhön kuuluu analysointia, ongelmanratkaisua, suunnittelua, toteutusta, asioiden yhdistelyä, uuden luomista, kykyä hallita kokonaisuuksia, kyky oppia jatkuvasti lisää ja kyky hakea tietoa. (Kukkola 2018, 134.)

Kullakin opintosihteerillä on hallinnollisessa vastuussa satoja opiskelijoita eri aloilta. Opintosihteerien työ on itsenäistä, vastuullista ja vahvasti tietotyötä, jota tehdään yksin asiantuntijamaisesti osana tiimiä. Opintosihteeristä (11 kpl), opintohallinnon suunnittelijasta ja esimiehestä muodostuu opiskelijahallintotiimi. Myös minä kuulun opiskelijahallintotiimiin ja työnimikkeeni on opintosihteeriksi, mutta työnkuvani on erilainen kuin muiden. Tästä syystä opintovapaan sijaiseni ei tähän opinnäytetyöhön osallistu. Työnkuvaani kuuluu jatkuvan haun asiat. Jatkuvalla haulilla tarkoitetaan Yhteishaun ulkopuolista hakua, joka on Varian omassa hallinnassa. Jatkuva haku on auki ympäri vuoden, mutta haussa olevat alat vaihtelevat. Jatkuvassa haussa voivat hakea eri-ikäiset ja erilaisilla opiskelu- ja työtaustoilla olevat ihmiset.

Asiantuntijaorganisaatiota voidaan kuvailla esimerkiksi, että työ on erityisen vaativaa ja tuotetaan ratkaisuja asiakkaalle. Lisäksi voidaan todeta, että kun organisaation pääoma lähtee töistä kello 16, toivotaan että se palaa takaisin seuraavana aamuna. Henkilöt ovat pitkälle koulutettuja ja saavuttaneet vaikean asian osaamisen opiskelemalla tai pitkällä kokemuksella. Asiantuntijaorganisaation toiminnassa on kahdenlaista työtä: palvelutilanteita, joissa asiakas on jollain tavalla läsnä ja asiakkaalta näkymättömissä olevaa back office -työtä. Taustatyö tehdään, kuten on sovittu, tarkastetaan ja annetaan eteenpäin. Asiakas ei tiedä, mitä on tarvittu halutun lopputuloksen saamiseen. (Pesonen 2007, 26 & 28 & 33.)

Asiakkaita ovat tässä opinnäytetyössä viranomaistahot ja opiskelijat. Heitä varten opintosihteerit tekevät erilaisia dokumentteja ja varmistavat viime kädessä HOKS-tietojen oikeellisuuden ja ajantasaisuuden etenkin KOSKI-tiedonsiirtoja varten. Osa opintosihteerien tekemästä työstä on muille näkymätöntä. Muille se tulee näkyviin esimerkiksi silloin, jos tiedot ovat virheelliset ja siitä on jotain haittaa. Asiantuntijaorganisaatioissa tuote on usein pitkälti asiantuntijan ajattelutoiminnan tulos, jonka jälkeen se pitää pukea fyysiseen muotoon toimittamista varten (Pesonen 2007, 25).

1.3 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Opinnäytetyön tutkimusongelma oli ”Puutteet KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisutyössä, KOSKI-tiimin arvioinnissa ja KOSKI-tiimin toimintamallin dokumentoinnissa”.

Tutkimuskysymykset olivat:

- Miten KOSKI-tiimin työskentely sujuu ja vastaako se sille asetettuja tavoitteita?
- Miten KOSKI-työskentely näkyy opintosihteerien työssä ja miten sitä voidaan kehittää?
- Minkälaisia ja minkä verran tiedonsiirtovirheitä KOSKI-tiimille tulee ratkaistavaksi? Miten KOSKI-tiimi ratkaisee saadut tiedonsiirtovirheet?

1.4 Opinnäytetyön tavoitteet, rajausta ja mittarit

Tavoitteena oli luoda opintosihteeereille työkaluksi kattava lista erilaisista KOSKI-tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuksista, jolloin sitä voidaan käyttää myös tulevien opintosihteerien perehdytyksessä. Lisäksi tavoitteena oli havainnoida, arvioida ja kehittää KOSKI-tiimin toimintaa, selvittää opintosihteerien KOSKI-työskentelytapoja ja -haasteita ja kehittää niitä opinnäytetyön rajauksen puitteissa. Tavoitteena oli myös selvittää yleisimpiä

tiedonsiirtopuutteita eli ”opinto-oikeuden viennissä huomioitavaa”, jotka eivät estä KOSKI-tiedonsiirron onnistumista. Tarkoituksena oli selvittää, että ovatko puutteet samoja vai erilaisia valitun tarkastelujakson alussa ja lopussa.

Merkittävin kehityskohde tässä opinnäytetyössä oli luoda edellä mainittu kattava lista erilaisista tiedonsiirtovirheistä ja ratkaisuista. Opinnäytetyön ulkopuolelle rajasin Studentaan liittyvän muun kehittämisen. Studentan kehittäminen tietojärjestelmänä ei ole Varian omissa käsissä, vaan järjestelmätoimittajan, joten sen takia en tässä työssä keskity oleellisesti tietojärjestelmäkehittämiseen.

Toiminnan mittaamisessa on kyse seuraamisesta ja havainnoinnista (Pesonen 2007, 154). Hyvän mittarin tunnusmerkit ovat Sari Virran (2020a) mukaan: yksinkertainen, strategiapohjainen, mitattavissa, saavutettavissa, sovellettavissa, realistinen, relevantti, läpinäkyvä ja aikaan liittyvä. Käytän seuraavia mittareita: opintosihteerien alku- ja loppu-teemahaastattelut, KOSKI-tiimin väliarviointit (kaksi) ja KOSKI-tiimille Teams-kanavaan tulevien ratkaisupyyntöjen määrä. Lisäksi yksi mittari on, että onko KOSKI-työskentelyyn liittyvää yhteistyötä kehitetty yhdessä kaikkien työskentelyyn osallistuvien kanssa (kyllä/ei -mittari).

2 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

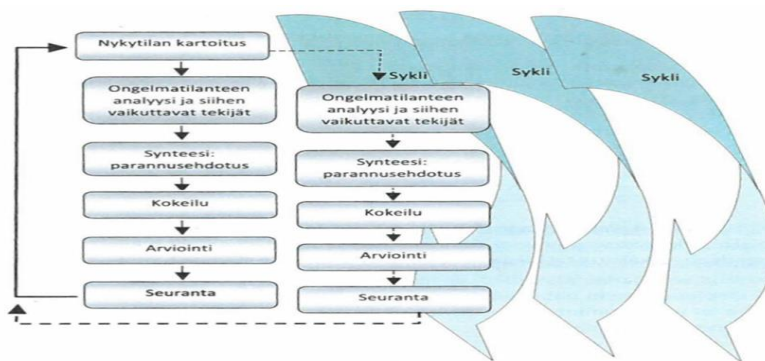
2.1 Toimintatutkimuksen periaatteet

Opinnäytetyö toteutetaan Metropolian edellyttämänä toimintatutkimuksena. Toimintatutkimus alkaa siitä, mihin perinteinen laadullinen tutkimus päättyy, koska perinteinen laadullinen tutkimus ei pyri vaikuttamaan toimintaan (Kananen 2014, 27). Toimintatutkimuksessa toteutuu yhtä aikaa tutkimus ja toiminta (Kananen 2014, 11).

Toimintatutkimuksessa ratkaistaan käytännön ongelmia tai uudistetaan käytäntöjä ja luodaan uutta tietoa sekä toimitaan aktiivisessa vuorovaikutuksessa eri tahojen kanssa (Virta 2020b). Oleellinen elementti on yhteistyö. Toimintatutkimusta tekevät ja siihen osallistuvat ne, joita ongelma koskee. Toimintatutkimuksen elementteihin kuuluu myös pysyvä muutos ja siten lupaus paremmasta sekä toiminnan jatkuva parantaminen. Muutos on näytettävä toteen ennen ja jälkeen mittauksella. (Kananen 2014, 11 & 119.)

Parhaiten toimintatutkimus soveltuu tilanteisiin, joissa on kyse ryhmästä ja sen toiminnasta. Toimintatutkimuksessa tutkimuksen tekijä on mukana tutkimuksessa ja toiminnassa. Toimintatutkimuksessa pitää olla tutkimuksellinen ote ja se voi liittyä esimerkiksi alkutilanteen kartoittamiseen eli ongelmaan. (Kananen 2014, 15–16 & 117.)

Toimintatutkimusta kuvataan eri tavoin kirjoittajasta riippuen (Kananen 2014, 34). Kananen (2014, 34) kuvaa toimintatutkimusta alla olevassa kuvakaappauksessa (kts. kuva 2).



Kuva 2. Toimintatutkimuksen sykli (Jorma Kananen, Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä, 2014).

Ensin tehdään nykytilan kartoitus, josta seuraa ongelmatilanteen analyysi ja siihen vaikuttavat tekijät, sitten tehdään parannusehdotus, kokeilu, arviointi ja seuranta. Tämän jälkeen palataan nykytilan kartoitukseen ja aloitetaan edellä kuvattu sykli uudelleen. (Kananen 2014, 34.) Syklejä voidaan tehdä niin monta kuin on tarpeen.

2.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytetään pääasiassa laadullisia tutkimusmenetelmiä, koska ne sopivat aiheeseen parhaiten. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytän KOSKI-tiimille tulleiden tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyyntöjen keräämiseen ja kuvaamiseen. Laadullisista tutkimusmenetelmistä käytän teemahaastattelua ja havainnointia.

Teemahaastattelu, eli puolistrukturoitu haastattelu, sopii tilanteeseen, jossa tutkimuksen kohdetta ei täysin tunneta etukäteen eikä vastaajia haluta liikaa ohjata. Teemahaastattelun teemat on mietitty etukäteen, mutta kysymysten järjestys, sanamuodot ja painotukset voivat vaihdella haastattelusta toiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 21.) Teemahaastattelu on kahden ihmisen välinen keskustelu teema kerrallaan (Kananen 2014,

87). Teemahaastattelun tekemiseen voidaan hyödyntää erilaisia teknisiä ratkaisuja netin välityksellä (Kananen 2015, 85). Teemahaastattelu nauhoitetaan, koska muistiinpanojen kirjoittaminen häiritsee aitoa vuorovaikutusta, koska haastattelija joutuu keskittymään kirjoittamiseen haastateltavan sijaan (Kananen 2014, 97). Haastattelu litteroidaan, eli puretaan tekstimuotoon, joista väljimmässä muodossa ylös kirjataan pelkkä asia ja tarkimmassa muodossa litteroidaan sanatarkasti ja otetaan huomioon äänenpainot, hiljaisuus, eleet ja tauot jne. (Kananen 2014, 91).

Teemahaastattelun yksi analysointitapa on teemoittelu, jossa jonkin teeman alle laiteetaan haastatteluista teemaan liittyvät asiat. Vastaajien aitoja tekstisisäättejä esitellään tutkimusraportissa näytepaloina. (Kananen 2014, 111.) Aineistonkeräysmenetelmänä haastattelu sopii tilanteeseen, jossa halutaan korostaa yksilöä, jolla on mahdollisuus mahdollisimman vapaasti tuoda esiin itseään koskevia asioita. Kehittämistyössä haastattelu kannattaa yhdistää muihin menetelmiin, koska menetelmät usein tukevat toisiaan hyvin. Haastattelujen tarkoituksena voi olla esimerkiksi syventäminen tai asioiden selvittäminen. (Ojasalo ym. 2015, 106.)

Havainnointi tiedonkeruumenetelmänä liittyy aina toimintatutkimukseen. Osallistuva havainnointi soveltuu luonnollisella tavalla osaksi toimintatutkimusta, koska tutkija on mukana ilmiössä, jota tutkitaan. Havainnoinnissa todetaan, että miten asia on ja lähes aina täydennetään haastatteluin, joiden tarkoituksena on hakea varmistus havainnon tulkinasta. (Kananen 2014, 29.) Oleellinen osa havainnointia on järjestelmällisyys. Havainnoinnin kohde on ennalta määritelty kohde ja tulokset kirjataan välittömästi muistiin. Havainnoitsija voi olla ulkopuolinen tarkkailija tai toisessa ääripäässä oleva aktiivinen osallistuja. Havainnointi voi olla strukturoimatonta tai strukturoitua, jossa tietoa halutaan monipuolisesti ja mahdollisimman paljon. (Ojasalo ym. 2015, 115–116.) KOSKI-tiimin ja opiskelijahallintotiimin havainnointia tein pitkälti Teamsissä tiimeissä ja Teams-kokouksissa. Havaintoja kirjoitin ylös päiväkirjamaisesti.

2.3 Kehittämismenetelmät

Tähän opinnäytetyöhön sopii kehittämismenetelmäksi PDSA. Se on lyhenne sanoista Plan, Do, Study ja Act (The W. Edwards Deming Institute). Yleisesti kehittämismenetelmää kutsutaan myös Demingin sykliksi tai Demingin ympyräksi. Kyseessä on systemaattinen prosessi, jonka avulla voidaan saavuttaa arvokasta oppimista ja tietoa tuotteen, prosessin tai palvelun jatkuvaan parantamiseen. (The W. Edwards Deming Institute.)

Plan-vaihe pitää sisällään tavoitteen tai tarkoituksen tunnistamisen, teorian muodostamisen, menestysmittareiden määrittelyn ja suunnitelman toteutuksen. Do-vaiheessa toteutetaan. Study-vaiheessa tuloksia tarkastellaan, jotta voidaan testata suunnitelman pätevyys edistyksen ja menestyksen tai ongelmien ja parantamisen alueiden varalta. Act-vaihe sulkee syklin ja se pitää sisällään koko syklin oppimisprosessin. Sitä voidaan hyödyntää tavoitteiden sopeuttamiseen, metodien muuttamiseen, teorian uudelleenmuotoiluun tai oppimisen laajentamiseen. Syklejä voidaan toteuttaa kerta toisensa jälkeen osana jatkuvaa oppimista ja kehittämistä. (The W. Edwards Deming Institute.)

Olen hyödyntänyt osallistavaa kehittämisotetta esimerkiksi kokouksissa, joissa olen kerännyt kehittämisideoita ja ajatuksia. Kokouksissa on luotu KOSKI-tiimin toiminnan määrittelyn dokumentti ja väliarvioinnit. KOSKI-tiimin jäsenenä ja osana tätä opinnäytetyötä olen tehnyt ketteriä kokeiluja, eli kun tiimi sai ratkaistavakseen tiedonsiirtovirheen, niin kokeilin, mietin tai ehdotin ratkaisua. Olen viestinyt kokouksissa luoduista dokumenteista ja ketterien kokeilujen tuloksista työskentelyyn osallistuneille sekä pyytänyt palautetta ratkaisujen toimivuudesta. Olen havainnoinut ratkaisujen toimivuutta myös itse ja seurannut, että onko saatu riittävästi toimivia ratkaisuja käsillä oleviin ongelmiin.

3 Nykytila-analyysi kehittämisen perustana

Nykytila-analyysi on laaja ja kattava, koska opinnäytetyön aiheeseen vaikuttavat monet eri tekijät. Nykytila-analyysi koostuu ammatillisen koulutuksen rahoitusjärjestelmästä, KOSKI-tiimistä, KOSKI-tiimin Teams-kanavasta, rajapinnan sisällöstä, sovelluskoordinaattorin kommentteista ja ongelman syiden ja seurausten analysoinnista. Lisäksi osana nykytila-analyysiä ovat opintosuhteiden alkuteemahaastattelut.

3.1 Ammatillisen koulutuksen rahoitusjärjestelmä

Alla olevassa kuvakaappauksessa (kts. kuva 3) esitetään ammatillisen koulutuksen rahoituksen muodostuminen:



Kuva 3. Ammatillisen koulutuksen rahoituksen rahoitusjärjestelmä (Ammatillisen koulutuksen rahoitus).

Ammatillisen koulutuksen rahoitusjärjestelmä koostuu 70 prosenttisesti perusrahoituksesta, joka pitää sisällään opiskelijavuodet. Perusrahoitus luo edellytykset koulutuksen saatavuudelle (kaikille aloille, kaikille opiskelijoille) ja ennakoivan perustan järjestää tukintoja ja koulutusta. 20 prosenttia on suoritusrahoitusta eli tarkoittaa tukintoja ja niiden osia. Suoritusrahoitus ohjaa ja kannustaa tehostamaan opintoprosesseja, suorittamaan tukintoja ja niiden osia asetettujen tavoitteiden mukaisesti sekä suuntaamaan koulutusta ja tukintoja osaamistarpeiden mukaisesti. 10 prosenttia on vaikuttavuusrahoitusta, joka pitää sisällään työllistymisen, jatko-opinnot ja palautteen. Vaikuttavuusrahoitus kannustaa kohdentamaan koulutusta niille aloille, joissa on tarvetta työvoimalle, huolehtimaan koulutuksen laadusta ja työelämävastaavuudesta sekä tarjoamaan edellytyksiä jatko-opintoihin. Näitä kaikkia rahoituksen osia lävistää enintään neljän prosentin strategiarahoitus. Laskennallinen rahoitus on siis vähintään 96 prosenttia kokonaisrahoituksesta. Opetus- ja kulttuuriministeriö myöntää strategiarahoitusta harkintaan perustuen. (Ammatillisen koulutuksen rahoitus.)

Tämä opinnäytetyö liittyy vahvasti etenkin suoritusrahoitukseen, koska tässä käsitellään KOSKI-tiedonsiirtoja (kuten arviointeja) Studentasta KOSKI-palveluun. Tiedonsiirtojen tekeminen ja tiedonsiirtovirheiden korjaaminen, eli tietojen oikeellisuus ja ajantasaisuus, vaikuttavat osaltaan Varian rahoitukseen.

Ammatillista koulutusta rahoittaa Opetus- ja kulttuuriministeriö. Koulutuksen järjestäjä päättää rahoituksen kohdentamisesta koulutuksen järjestämiseen. (Ammatillisen koulutuksen rahoitus.)

3.2 KOSKI-tiimi ja Teams-kanava

KOSKI-tiimi auttaa opintosihteeriä ratkaisemaan KOSKI-tiedonsiirtovirheen, jota opintosihteeri ei itse osaa ratkaista, osallistuu ajankohtaisiin infoihin liittyen tiedonsiirtoihin ja on tavoitettavissa opintosihteerien ja KOSKI-tiimin yhteisessä Teams-palvelukanavassa. Usein palvelukanavassa kysytään samoja kysymyksiä. Voi johtua siitä, että kun palvelukanava on lähes päivittäisessä käytössä, niin sinne kertyvää materiaalia ei jakseta tai ehditä selata läpi. Tällä hetkellä Teams-sopii ”tässä ja nyt” -tyyliseen vuorovaikutukseen, eikä tiedon etsimiseen.

On olemassa kaksi Teams-ryhmää KOSKI-asioille. Toinen on pelkästään KOSKI-tiimin jäsenille ja toinen on opintosihteerien ja KOSKI-tiimin yhteinen (eli KOSKI-tiimin palvelukanava opiskelijahallintotiimille). KOSKI-asiaa tulee myös opiskelijahallintotiimin yhteiseen, yleisten asioiden käsittelyyn tarkoitettuun Teams-ryhmään. Palvelukanava on paikka, jonne opintosihteerien on ensisijaisesti tarkoitus laittaa KOSKI-tiedonsiirtovirhe KOSKI-tiimille ratkaistavaksi.

Ennen Teams-ryhmän perustamista ohjeistuksena oli laittaa tiedonsiirtovirhe ratkaistavaksi KOSKI-tiimiläisille sähköpostilla. Siitä seurasi, että viesti ei välttämättä mennyt kaikille, koska lähettäjä ei esimerkiksi muistanut, että keitä kaikkia tiimiin kuuluu. Teams-ryhmä ratkaisi sen, että ei tarvitse muistella, ketä KOSKI-tiimiin kuuluu ja lisäksi kysymys ja vastaus eivät jää vain kahdelle ihmiselle tietoon. Teams-ryhmä nopeuttaa vastauksen saamista, koska se vastaa, joka osaa ja ehtii sekä osallistaa Teams-ryhmään kuuluvia. Jos tiedonsiirtovirhettä ei osata ratkaista, niin opintohallinnon suunnittelija (ent. sovelluskoordinaattori) on yhteydessä järjestelmätoimittajaan, Opetushallituksen omaan KOSKI-tiimiin tai muuhun Opetushallituksen edustajaan.

Sovelluskoordinaattori koki nykytila-analyysiä varten tehdyssä haastattelussa, että KOSKI-tiimistä on ollut iso hyöty, koska hänen ei ole tarvinnut yksin miettiä, olla vastuussa ja tehdä tiedonsiirtovirheiden korjauksia. Myös Teams-kanava on ollut hyödyllinen. Sovelluskoordinaattori kertoi, että KOSKI-tiimin toimintaan ei tarvitse lisätä jotain

hänen työnkuvaansa kuuluvia asioita, koska nykyiselläänkin KOSKI-tiimistä on ollut iso apu. (Sovelluskoordinaattori 2021a.)

Opintosihteerit ovat pääosin ottaneet palvelukanavan omakseen, toiset enemmän ja toiset vähemmän. Palvelukanava on alun perin perustettu tiedonsiirtovirheitä varten, mutta kanavalle tulee myös muunlaisia kysymyksiä, jotka liittyvät tavalla tai toisella KOSKI-asioihin. Parhaimmillaan kysyjä saa palvelukanavassa vastauksen kysymykseensä minuuteissa tai jopa nopeammin. Vastauksen saaminen ei yleensäkaan kestä kauaa.

3.3 Rajapinnan sisältö

Yksittäisten KOSKI-tiedonsiirtojen tekijöitä on pari sataa, mutta korjaajia on vain kymmenen opintosihteeria (Sovelluskoordinaattori 2021a). Opintosihteerit eivät ole tietoisia opettajien tekemistä tiedonsiirroista ja siten mahdollisesta tiedonsiirtovirheestä. Se voi tulla eteen vasta, kun opintosihteerit tekee massasiirron tai yksittäissiirron. Tällä hetkellä vain opintosihteerit näkevät KOSKI-rajapintaan tulevat tiedonsiirtovirheet. Sovelluskoordinaattorin mukaan (2021a) on syksyllä 2021 mahdollista tehdä käyttäjäoikeuksiin muutos, että opettajatkin näkevät rajapinnan.

Rajapinnan hitaus haittaa tiedonsiirtojen onnistumisen seuranta. Rajapinnassa voi olla useita kymmeniä tiedonsiirtojen tietoja jonossa. Yksi yleisimmistä tiedonsiirtovirheistä on, että jonkin tai joidenkin yhteisten tutkinnon osien osaamispistelaajuus opiskelijan koulutusrakenteella ei ole sama kuin tutkinnon osan alla olevien opintojen yhteenlaskettu summa. Esimerkkinä alla oleva kuvakaappaus (kts. kuva 4) edellä kuvatusta tilanteesta. Tässä tapauksessa tutkinnon osa on ”matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen”, jonka alla olevista opinnoista muodostuu enemmän kuin nyt tutkinnon osassa oleva 9 osp (osaamispistettä).

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen 400013	9 osp	Hyv
Matematiikka ja matematiikan soveltaminen 400013MLMA	4 osp	H4
Matematiikka ja matematiikan soveltaminen, valinnainen 400013...	3 osp	H4
Fysikaaliset ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen 400013M...	2 osp	H3
Fysikaaliset ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen, valinnaine...	3 osp	H3

Kuva 4. Näkymä Studentassa opiskelijan koulutusrakenteella

Tätä tapahtuu siitä huolimatta, vaikka opettajia on sovelluskoordinaattorin mukaan ohjeistettu laskemaan osaamispisteet yhteen. Sovelluskoordinaattori kannattaa ratkaisua, että Studenta automaattisesti laskisi osaamispisteet yhteen. (Sovelluskoordinaattori 2021a.)

Toinen yleisimmistä tiedonsiirtovirheistä on, että yhdessä ja samassa tutkinnon osassa on kirjatun näytön arvioinnin lisäksi tyhjä näytön arviointi. Esimerkkinä alla oleva kuva-kaappaus (kts. kuva 5) Studentasta:

ARVIOINTI

Opiskelija	Puhelin	Sähköposti	Ohjaus- ja tuki	Arv.pvm	Arvosana
[redacted]	[redacted]	[redacted]		03.09.2020	Hyvä 3
[redacted]	[redacted]	[redacted]			

Kuva 5. Näkymä Studentassa opiskelijan näytön arvioinnissa.

Tyhjä arviointi kuuluu poistaa, jotta KOSKI-siirto onnistuu. Näyttö tarkoittaa, että opiskelija esittää osaamisensa, jotta ammatillinen tutkinnon osa tulee suorituksi. Sovelluskoordinaattorin mukaan (2021a) tyhjiin arviointiin voi olla useita eri syitä: konversiot, eli kun opiskelijoiden tietoja on ajettu edellisestä tietojärjestelmästä Studentaan, Studentan toimintalogiikka tai kesken jäänyt näytön kirjaaminen Studentan ”vanhalla puolella” ja uusi näyttö on kirjattu Studentan ”uudella puolella”. Studentan käyttöön tuli marraskuussa 2020 muutos. Ennen sitä käytössä ollut versioita sanotaan ”vanhaksi Studentaksi” ja nykyisestä puhutaan ”uutena Studentana”.

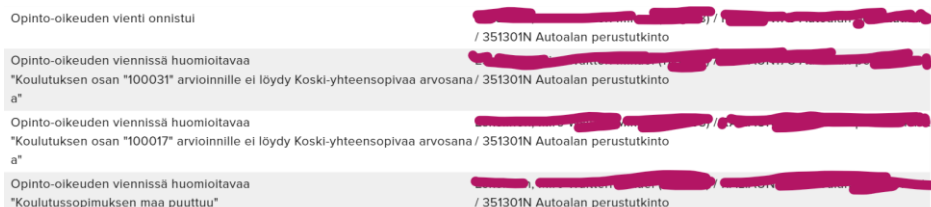
Sovelluskoordinaattori lupasi (2021a) laittaa järjestelmätoimittajan edustajalle pari esimerkkiä, joissa on näytössä sekä tyhjä että kirjattu arviointi, jotta saataisiin tietää, että mistä tyhjä näyttö johtuu. Näyttöihin liittyvä tiedonsiirtovirhe on myös se, että tutkinnon osan tiedoista puuttuu tutkinto, josta tutkinnon osa on otettu. Tämä tulee esiin esimerkiksi aikaisempien opintojen osaamisen tunnustamisessa. Sovelluskoordinaattorin mukaan (2021a) tiedonsiirtovirhe johtuu siitä, että tutkinnon osa on jäänyt näytön arvioitsijalta epähuomiossa laittamatta.

Kolmas yleinen tiedonsiirtovirhe on, että opiskelijan tiedoista puuttuu rahoitusmuoto, mikä todennäköisesti johtuu vain huolimattomuudesta. Muita yleisiä tiedonsiirtovirheitä ovat vaikeaselkoiset ja ”tietoja puuttuu”-tiedonsiirtovirheet. Sovelluskoordinaattorin mukaan (2021a) ei ole tiedossa, mistä ne johtuvat. Hänen mukaansa vaikeaselkoisten tie-

donsiirtovirheiden syytä on yritetty selvittää järjestelmätoimittajan edustajan kanssa. Sovelluskoordinaattori arvelee, että ”tietoja puuttuu”-tiedonsiirtovirhe johtuu siitä, että järjestelmä ei pysty päättelemään syytä. Se tiedetään, että asia liittyy kahden rakenteen (tutkintorakenteen ja koulutusrakenteen) olemassaoloon. (Sovelluskoordinaattori 2021a.)

Moni tiedonsiirtovirheistä johtuu siitä, että Studentan vanhempi versio ja nykyinen versio ovat kiinni toisissaan. Tilanteessa, jossa opiskelijan tiedoista ei löydy nykyisestä versiosta syytä, niin ratkaisu löytyy todennäköisesti, kun menee opiskelijan tietoihin vanhempaan versioon. Joko sieltä puuttuu esimerkiksi arviointi jostain kohtaa (ei ole siirtynyt nykyiseen versioon) tai tietyillä välilehdillä pitää painaa ”tallenna”. Sovelluskoordinaattori toivoi (2021a), että vanhempi versio pysyy kiinni nykyisessä versiossa niin kauan kuin on tarpeen.

Tiedonsiirtovirheiden lisäksi rajapintaan tulee runsaasti sellaista tietoa, jolla ei ole merkitystä tiedonsiirron onnistumisen kannalta. Ne näkyvät rajapinnassa otsikolla ”Opinto-oikeuden viennissä huomioitavaa” eli jotain puuttuvaa tietoa on. Yhdeltä ja samalta opiskelijalta voi tulla useita tuollaisia kohtia ja sitten vasta lopuksi tulee tieto, että onko tiedonsiirto onnistunut vai ei. Malliksi alla oleva kuvakaappaus (kts. kuva 6) Studentan KOSKI-rajapinnasta, mikä ei kuitenkaan ole pahimmasta päästä.



Kuva 6. Opinto-oikeuden viennissä huomioitavaa.

Yksi yleisimmistä huomioitavaa-kohtista on maa-tiedon puuttuminen koulutusopimukselta (työssäoppimissopimus). Sovelluskoordinaattorin mukaan (2021a) opettajat eivät laita vanhoihin koulutusopimuksiin maa-tietoa, vaan se jää opintosuhteiden tehtäväksi, jotta kyseistä ”huomioitavaa”-tietoa ei tulisi enää listalle opiskelijan kohdalla. Muita yleisimpiä ”huomioitavaa”-tekstejä on: arviointipäivää ei ole ja jollain tietyllä koulutuksen osalla ei ole sopivaa arvosana-asteikkoa.

Sovelluskoordinaattorin mukaan ”huomioitavaa”-kohdat johtuvat KOSKI-palvelun skeemasta (vaatimuksista) eli että mitä KOSKI-palveluun on kirjattu pakollisiksi kohdiksi. Huomioitavaa-kohtia tulee, koska ideana on, että myös ne kohdat täytettäisiin. Sovelluskoordinaattori veikkasi, että jossain vaiheessa ”huomioitavaa”-kohdat tulevat pakolliseksi. (Sovelluskoordinaattori 2021a.)

3.4 Ongelman syiden ja seurausten analysointi

Alla olevassa taulukossa 1 esitellään KOSKI-tiedonsiirtovirheisiin liittyvien ongelmien syitä ja seurauksia sekä KOSKI-tiimin nykyistä toiminnan määrittelyä ja KOSKI-tiimin arvioimista ja niiden seurauksia.

Taulukko 1. Ongelman syyt ja seuraukset.

Ongelman syyt	Ongelman seuraukset
Tiedonsiirtovirheiden korjaamiseen tarvittavia ratkaisuja ei ole koottu helposti löydettävään ja hahmotettavaan paikkaan, vaan asioita on käyty läpi tai kerrottu kokouksissa, (Teams-)keskusteluissa tai sähköposteissa. Opiskelijahallintotiimissä vaihtuvuus on ollut noin parin vuoden aikana aika iso.	Monesti asioiden kirjaaminen muistiin on jäänyt kunkin opintosihteerin omalle kontolle. Kaikista ratkaisuista on ollut vaikea pysyä kärryillä ja eikä tietoa välttämättä ehdi kiireessä etsiä. Opintosihteerien osaaminen tiedonsiirtovirheiden korjaamiseen on epätaisaista.
Perehdytysmateriaalia tiedonsiirtovirheistä ei ole luotu.	Uuden opintosihteerin perehdytysmateriaali on puutteellinen.
KOSKI-tiimin palvelukanava Teamsissä ei sovellu kovin hyvin tietyn tiedonsiirtovirheen ja sen ratkaisun etsimiseen, koska keskustelu-osuuteen tulee aika paljon aineistoa, jota on epäkäytännöllistä jälkikäteen lähteä selämään.	Samoja asioita kysytään uudelleen.
KOSKI-tiimille on laadittu alkuaikoina lyhyt määrittely (ydinasiat) tiimin toiminnasta.	Lyhyt kuvaus antaa kapean ja vähäpätöisen kuvan toiminnasta.
KOSKI-tiimin toimintaa ei ole arvioitu KOSKI-tiimin eikä opiskelijahallintotiimin kesken.	On vain mutu-tuntumatietoa.
Jotkin tiedonsiirtovirhekoodit ovat vaikeasti ymmärrettäviä, etenkin jos niitä ei entuudestaan tiedä.	Vaikeasti ymmärrettävät tiedonsiirtovirhekoodit työllistävät ja hidastavat ratkaisutyötä.
Studentassa ei ole automaattisiirtoa KOSKI-palveluun. Opintosihteerin työnkuormittavuus estää sen, että KOSKI-tietoja ei ehditä pitää ajan tasalla (kahden viikon välein tehtävä massasiirto Studentasta KOSKI-palveluun)	Tiedot eivät ole Opetushallituksen ohjeistuksen mukaisesti 24 tuntia arvioinnin antamisesta KOSKI-palvelussa. Opiskelijan tiedot eivät ole ajan tasalla tai oikein KOSKI-palvelussa.

Tiedonsiirtovirheet johtuvat huolimattomuudesta, onnistuneen tiedonsiirron muuttuneista edellytyksistä, puutteellisesta osaamisesta tai Studentan toiminnasta.	Osittain korjataan tiedonsiirtovirheitä, jotka olisivat olleet mahdollisesti vältettävissä. Lisäksi korjataan virheitä, joita ei alun perin tullut ja sellaisia, jotka johtuvat Studentan toiminnasta.
Studentan KOSKI-rajapinta toimii paikoin aivan liian hitaasti ja sinne tulee sellaistakin tietoa, joka ei ole oleellista tiedonsiirron onnistumisen kannalta.	Hidastaa rajapinnan toimintaa. Vähentää halua tehdä etenkään massasiirtoja.

Tiedonsiirtovirheiden korjaamiseen tarvittavia ratkaisuja ei ole koottu helposti löydettävään ja hahmotettavaan paikkaan, vaan asioita on käyty läpi tai kerrottu kokouksissa, (Teams-)keskusteluissa tai sähköposteissa. Opiskelijahallintotiimissä vaihtuvuus on ollut noin parin vuoden aikana aika iso. Tästä on seurannut, että opintosihteerien osaaminen tiedonsiirtovirheiden korjaamiseen on epätasaista. Kaikista ratkaisuista on ollut vaikea pysyä kärryillä ja eikä tietoa välttämättä ehdi kiireessä etsiä. Monesti asioiden kirjaaminen muistiin on jäänyt kunkin opintosihteerin omalle kontolle.

Perehdytysmateriaalia tiedonsiirtovirheistä ei ole luotu, joten uuden opintosihteerin perehdytysmateriaali on puutteellinen. KOSKI-tiimin palvelukanava Teamsissä ei sovellu kovin hyvin tietyn tiedonsiirtovirheen ja sen ratkaisun etsimiseen, koska keskusteluosuuteen tulee aika paljon aineistoa, jota on epäkäytännöllistä jälkikäteen lähteä selämään. Tästä syystä samoja asioita kysytään uudelleen.

KOSKI-tiimille on laadittu alkuaikoina lyhyt määrittely (ydinasiat) tiimin toiminnasta. Lyhyt kuvaus antaa kapean ja vähäpätöisen kuvan toiminnasta. KOSKI-tiimin toimintaa ei ole arvioitu KOSKI-tiimin eikä opiskelijahallintotiimin kesken. Tästä seuraa, että on vain mutua-tuntumaa.

Jotkin tiedonsiirtovirhekoodit ovat vaikeasti ymmärrettäviä, etenkin jos niitä ei entuudestaan tiedä. Vaikeasti ymmärrettävät tiedonsiirtovirhekoodit työllistävät ja hidastavat ratkaisutyötä.

Opetushallitus on antanut ohjeistuksen, että arvioinnin antamisesta tieto pitää siirtää KOSKI-palveluun kahdenkymmenenneljän tunnin kuluessa (Sovelluskoordinaattori 2021 b). Variassa tämä on mahdotonta, koska automaattisiirtoa ei ole tällä hetkellä. Manuaalisten tiedonsiirtojen tekeminen ohjeistuksen mukaisesti on mahdotonta, koska opiskelijoita on paljon. Automaattisiirron puuttuessa Variassa on päädytty kahden viikon välein

tehtävään massasiirtoon, mutta käytännössä opintosihteerit eivät aina pysty sitä toteuttamaan. (Sovelluskoordinaattori 2021a.) Opintosihteerin työkuormittavuus estää sen, että massasiirtoja voisi varmuudella tehdä aina kahden viikon välein. Kun automaatio-siirtoa ei ole eikä massasiirtoa kahden viikon välein aina ehditä tehdä, niin opiskelijan tiedot eivät ole KOSKI-palvelussa ohjeistuksen mukaisesti. Automaatiosiiirrosta on puhuttu järjestelmätoimittajalle, mutta toistaiseksi sitä ei ole tulossa, vaan toimitaan nyky-mallin mukaan (Sovelluskoordinaattori 2021a).

Tiedonsiirtovirheet johtuvat huolimattomuudesta, onnistuneen tiedonsiirron muuttuneista edellytyksistä, puutteellisesta osaamisesta tai Studentan toiminnasta. Osa edellä mainituista tarkoittaa, että korjataan tiedonsiirtovirheitä, jotka olisivat olleet vältettävissä. Lisäksi korjataan virheitä, joita ei alun perin tullut ja sellaisia, jotka johtuvat Studentan toiminnasta.

Studentan KOSKI-rajapinta toimii paikoin aivan liian hitaasti ja sinne tulee sellaistaakin tietoa, joka ei ole oleellista tiedonsiirron onnistumisen kannalta. Se hidastaa rajapinnan toimivuutta ja vähentää halua tehdä etenkin massasiirtoja.

3.5 Kehittämistyön hyödyt ja riskit

Tämän opinnäytetyön kehittämistyön myötä syntyvät hyödyt ovat:

- opintosihteerien osaamisen varmistaminen ja vahvistaminen
- työväline perehdytykseen
- saadaan selville, palveleeko KOSKI-tiimi tarkoitustaan
- mitkä ovat KOSKI-työn haasteet opiskelijahallintotiimin näkökulmasta.

Lisäksi aiheen soveltuvuus on Varian kannalta hyvä, koska KOSKI-palvelu ei ole loppumassa eikä Studenta ole poistumassa käytöstä (ja vaikka olisikin, niin varsinainen asia ei muutu), päinvastoin ne kehittyvät koko ajan ja tietojen oikeellisuuden merkitys korostuu koko ajan.

Muutosprojektin ensimmäisiin askeliin kuuluu selvittää mahdolliset riskit ja todennäköisyys niiden toteutumiseen. Riskit ovat hallittavissa, kun ne on määritelty ja niiden varalta on hyvä suunnitelma. Yleisimmät riskit liittyvät aikatauluun, resursseihin, tavoitteisiin ja tulosten mittaamiseen. Mittaamista tulee tehdä koko ajan eikä vain lopussa ja mittarit

pitää määritellä heti alussa. (Pirinen 2014, 258–260.) Yhden prosessin seuraamisessa hyvä määrä mittareita on kahdesta viiteen. Mieluummin pari hyvää kuin runsaasti huonoja. (Pesonen 2007, 186.)

Projektin kuluessa voidaan käydä läpi erilaisia riskejä ja arvioidaan, että ovatko ne liikennemerkkien tavoin vihreällä, keltaisella tai punaisella. Kun riski on keltaisella, niin siihen on hyvä reagoida ja alkaa toimia riskin estämiseksi (Pirinen 2014, 259). Tämän opin- näytetyön kannalta isoin riski, mutta mielestäni epätodennäköinen, on silmien ummistaminen, välinpitämättömyys tai yksinkertaisesti muistamattomuus tehdä tärkeitä asioita. Eli jos KOSKI-siirtoa ei tehdä, niin tiedonsiirtovirheitä ei tiedä ajoissa tai kun tiedonsiirto- virhe tulee, ei lähdetä selvittämään, mistä se johtuu ja miten se korjataan. Jolloin opis- kelijan tiedot eivät ole KOSKI-palvelussa ajan tasalla. Riskinä voi pitää opintosihteerien vaihtuvuutta, etenkin heidän osaltaan, jotka osallistuvat alkuteemahaastatteluun. Riski on myös, että KOSKI-tiimi ei toimi toivotulla tavalla (toiminta ei ole tehokasta, tarkoituk- senmukaista eikä opintosihteerit käytä tiimin olemassaoloa virheiden korjaamiseen). Jään opintovapaalle lukuvuodeksi 2021–2022, joten se voi olla riski, koska en pysty ha- vainnoimaan ja keräämään tietoa samalla tavalla kuin läsnä ollessa.

3.6 Opintosihteerien alkuteemahaastattelut

Opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää alku- ja lopputeemahaastatteluilla opintosihtee- reiltä, että miten he ovat kokeneet KOSKI-tiedonsiirtovirheiden korjaamisen, ennaltaeh- käisyyn (KOSKI-tiedonsiirtojen tekeminen) ja onko KOSKI-tiimi palvellut tarkoitustaan. Kymmenestä opintosihteeristä kahdeksan suostui teemahaastatteluun. Toinen poisjään- neistä johtui siitä, että hän oli juuri aloittanut opintosihteerinä, joten en edes kysynyt häntä mukaan.

Alkuteemahaastatteluissa oli kolme teemaa: tiedonsiirtovirheiden korjaaminen, enna- kointityö ja KOSKI-tiimi. Kuhunkin teemaan olin laatinut itselleni apukysymyksiä (löytyvät liitteestä 6). Alkuteemahaastatteluiden aikana kaksi ensimmäistä teemaa limittyi toisiinsa ja pinnalle nousi motivaatioon ja motivoimiseen liittyvät asiat. Sen takia yksi alaotsikoista on sen mukainen. Haastattelut tehtiin Teamsissä ajalla 17.3–12.4. 2021, haastattelut kestivät max. tunnin. Nauhoitin haastattelut. Aina, kun sain opintosihteerin alkuteema- haastattelun litteroitua, niin tarkastelin vastauksia ja tarpeen mukaan lähetin sähköpos-

tilla (joillekin myös Skypellä) täydentäviä kysymyksiä ja lisäkysymyksiä, jotta saisin haastatteluaineistosta mahdollisimman kattavan. Litteroin teemahaastattelut mahdollisimman sanatarkasti. Litteroinnin jälkeen teemoittelin vastaukset. Tein siis Excelliin taulukon, jossa oli teemahaastatteluiden pohjalta monia erilaisia teemoja ja laitoin kunkin opintosihteerin mahdollisen kommentin teeman alle. Tästä tein sitten yhteenvedon tätä opinnäytetyötä varten.

En tuo esille opintosihteerien nimiä ja toimipisteitä tai muita selkeästi tunnistettavia tietoja. Käsittelen opintosihteeireitä tasolla ”Opintosihteerit A”, ”Opintosihteerit B” ja ”Opintosihteerit C” jne. Lähetin teemat opintosihteeireille etukäteen mietittäväksi, mutta suurin osa ei ollut miettinyt teemoja kovinkaan paljoa ennakkoon. Asioita käytiin läpi pitkälti laitimieni apukysymysten avulla.

3.6.1 Tiedonsiirtovirheiden korjaaminen

Opintosihteerit kertoivat, että muistavat hyvin tehdä KOSKI-siirron Studentassa. Aikaisemmin siinä on ollut haastetta, mikä on johtanut esimerkiksi siihen, että mahdollista tiedonsiirtovirhettä ei huomattu ja siten korjattu, jolloin kerran vuodessa, lokakuussa, tarkistettavaksi tulleissa rahoitukseen vaikuttavissa tiedoissa oli runsaasti puutteita korjattavaksi. Lista koostui opiskelijoista, joita ei oltu esimerkiksi siirretty KOSKI-palveluun olleenaan tai opiskelijan valmistumista, eroamista tai määräaikaista keskeytystä ei oltu siirretty tai oli yritetty siirtää, mutta tiedonsiirtovirhe esti sen eikä tiedonsiirtovirhettä oltu korjattu. Lista oli Studentan pääkäyttäjän /pääkäyttäjien kokoama. Opintosihteeireille tulee tarkistettavaksi ja tarpeen mukaan korjattavaksi kaksi kertaa vuodessa (lokakuussa ja keväällä) Yhteishaun korkeakouluhaussa hakeneiden tiedot.

Opintosihteerit kokivat lokakuun listojen korjaamisen stressaavaksi, koska läpikäytävien nimien määrä on ollut iso, aikataulu tiukka, valmistuvien opiskelijoiden todistusten tekeminen samaan aikaan ja muiden töiden laittaminen sivuun listojen läpikäymisen ajaksi.

”...se on aina semmonen mörkö, koska se on kerralla semmonen iso urakka. Siinä vaan toivoo, että ei tulisi muuta kiireellistä silloin kun on niitten aika, että sen ehtii ajoissa tehdä. Kyl se aika tuskaa silloin viime syksynäkin oli ja ku viimeeseen hetkeen asti suurinpiirtein niitä tehtiin. (---) Siinä oli kyl stressi monta kertaa pelkästään kun sä katoit sitä nimilistojen määrää...” (Opintosihteerit G 2021a.)

Opintosihteeri D (2021) kertoi, että korjauslistat vaatisivat esimieheltä ymmärrystä, että miten iso homma se on. Hän toivoi myös, että opintosihteereille annettaisiin työaikaa korjauslistojen läpikäymiseen, jotta työ voidaan tehdä kunnolla. (Opintosihteeri D 2021.) Koska korjauslistat ovat olleet hyvin työllistäviä, korostuu HOKS-tietojen ylläpitämisen tärkeys.

”...jos ei pidä niitä tietoja ajan tasalla eikä tietyin väliajoin siirrä Koskeen, niin sitte se korjausrumba alkaa vasta sitte ku tulee ne listat. Eli se on niin ku vähän väärässä järjestyksessä.” (Opintosihteeri E 2021a.)

Pari opintosihteeriä oli luottavaisin mielin, että tulevat korjauslistat eivät olisi niin työllistäviä kuin aikaisemmat, koska KOSKI-siirtoja ja tiedonsiirtovirheiden korjauksia tehdään nyt enemmän kuin aikaisempina vuosina. KOSKI-rajapinnasta puhuttaessa nousi esiin rajapinnan hitauden ja tiedonsiirtovirheiden kryptisyyden lisäksi myös se, että tiedonsiirron onnistuminen ei välttämättä tarkoita, että opiskelijan tiedot ovat KOSKI-palvelussa täysin oikein. Omasta kokemuksesta tiedän, että joskus puutteen tai väärän tiedon huomaa vasta, kun menee KOSKI-palveluun ja hakee opiskelijan tiedot esiin.

Yhteydenottoja Kelasta tai opiskelijalta itseltään liittyen KOSKI-tietoihin tulee vaihtelevasti, mutta ei merkittävästi. Tällaiset tilanteet ovat koskeneet esimerkiksi, miksi valmistuminen tai eroaminen ei näy KOSKI-palvelussa, päällekkäisiä opiskeluoikeuksia tai ei ole tietoa opintojen aloittamisesta. Parin opintosihteerin mukaan asia on ratkaistu saadun puhelun aikana.

Suurin osa opintosihteereistä sanoi, että ei tee massasiirtoja Studentasta KOSKI-palveluun aikaisemmin sovitun kahden viikon välein. Joidenkin kanssa tuli puhetta, että tehdään yksittäisiä siirtoja.

”... pysyn paremmin kärryillä virheiden kanssa. (---) Mun mielestä se on ehkä tiukka se kaksi viikkoa, et tapahtuoks siellä niin paljo kahden viikon aikana, kun ne on just siirretty. Mun mielest se väli voisi kyllä olla pidempi. Emmä ainakaan kyllä ehdi niitä korjaa. (---) Onhan siinä kauhea homma käydä läpi ne.” (Opintosihteeri C 2021.)

Opintosihteeri B (2021a) kertoi, että tekee siirrot noin kahden viikon välein, kun arvelee kahden viikon menneen ja katsovansa mahdolliset virheet Opintopolun KOSKI-virhelistauksesta Studentan rajapinnan sijaan. Syyksi hän kertoi, että Studentan rajapinnassa on vaikea pysyä kärryillä jatkuvasti elävän tilanteen takia (Opintosihteeri B 2021a). Pari opintosihteeriä kertoi ratkaisseensa ongelman siten, että kirjoittavat itselleen muistiin,

että kenen opiskelijan tiedonsiirto ei onnistunut ja palaavat myöhemmin selvittämään asiaa.

Kaksi opintosihteeriä kertoi tekevänsä massasiirrot kerran kuussa.

”Itsekin huomasi taas, kun joku kollega oli vetänyt sinne hirveet ruuhkat, että ai niin toki pitäisi tehdä. (--) Mä ainaki huomaan, et mä en pysy siinä tahdissa mukana et... (---) Siin on kuitenkin sen verran hommaa pysähtyy siihen ja sit niin ku korjaamaan kaikkee mitä sieltä löytyy.” (Opintosihteeri G 2021a.)

Esiin tuli myös, että kiireaikana KOSKI-tiedonsiirtojen tekeminen kerran kuussakin voi olla haasteellista toteuttaa ja että, jos siirtää kahden viikon välein, se aiheuttaa ruuhkaa rajapintaan, koska muutkin siirtävät. Opintosihteeri H (2021a) toi esiin rajapinnan haitta-
puolia.

”Must siit (kahden viikon välein tehtävästä massasiirrosta) on ehkä enemmän haittaa kuin hyötyä. Et koska siellä on tosi paljon sellasta, että se ei mene läpi ja sit just jos viedään massana, niin sit se taas jumittaa tota Kosken rajapintaa. Sit siellä on jonossa viiskyt ja joku odottaa yhden asian tietoo, niin se on vähän...(---) ...mut just saattaa tulla yhdelle ihmiselle kymmenki herjaa perä jälkeen sielt jostain et , huomioitavaa, huomioitavaa, huomioitavaa. (---) Jos se rajapinta toimis ihan täysin niin ku kuuluu, niin sit siinä ei ois mitää ongelmaa. Mut sit huomaa just ku joku vie massasiirtoja, niin ite odottaa sit kaks kyt minuttii sitä et oma tieto tulee sieltä.(---) Ja sitte tota, jos nyt siis aatellaan, niin että on joku, jota mä yritän viedä ja sit siel on nyt sata asiaa jonossa ja se ei niin ku tuu sieltä, niin mä yleensä käytän myös muistilappuja mihin mä saatan kirjoittaa opiskelijan nimen ja just ”vie Koskeen”.(—) Suhteellisen haasteellinen, ei voi jatkuvasti myöskään olla vahtimas sitä. (Opintosihteeri H 2021a.)

Sovelluskoordinaattorin mukaan (2021a) rajapinnan hitaudesta on sanottu järjestelmätoimittajalle, joka on sanonut yrittävänsä parhaansa, jotta rajapinta olisi nopeampi. Sovelluskoordinaattori kertoi kuulostelleensa kokouksissa, että opintosihteerit eivät tee massasiirtoja sovitun kahden viikon välein. Hän koki ehdottomana, että KOSKI-tiedonsiirrot tehdään vähintään kahden viikon välein. (Sovelluskoordinaattori 2021a.)

”---mä ajattelin ottaa seuraavaan sihteeritiimin tän asian esiin, ne on siirrettävä. Siis täytyy raivata se työaika. Menee siihen sit päivä, se täytyy vaan niin ku tehdä. (---) Nää kellä se hoksi elää koko aika, niin ne pitäis käytännös viedä kaks kertaa kuukaudes kyl vähintään. Oikeestaan ne pitäis viedä vuorokauden sisällä. Kun ei sitä automaatioo ei oo (---) Tietysti mieluiten niin ku yrittäis tehdä niitä siirtoja aika aikaseen aamusta ku opettajat ei oo niitä painamassa tai sitten ihan myöhään niin ku iltapäivästä. Ei siihen ruuhkasimpaan käyttöaikaan.” (Sovelluskoordinaattori 2021a.)

Opintosihteerien mukaan yleisimmät tiedonsiirtovirheet, joita he korjaavat ovat: ”tietoja puuttuu”, yhteisten tutkinnon osien /osan väärä osaamispistemäärä, tuplanäytöt (joista toisessa tyhjä arviointi) ja tutkintoliitoksen puuttuminen tutkinnon osasta. Muita mainintoja olivat mm. rahoitusmuoto, arviointipäivämäärän ristiriitaisuus valmistumispäivän kanssa ja virheellinen henkilötunnus.

Opintosihteerien kommentit tiedonsiirtovirheiden työllistävyyydestä vaihtelivat, toiset kertoivat sen olevan työllistävää ja toiset ei. Jos tiedonsiirtovirhe on sellainen, että sitä pitää lähteä selvittämään, niin siinä menee tietenkin enemmän aikaa kuin selkeän virheen korjaamisessa. Työllistävyys riippuu myös muusta työtilanteesta. Opintosihteeri D (2021) toi esiin työllistävyuden yhteydessä opintosihteerin työnkuvan muutoksen:

”Siis ihan ylipäätään koko opintosihteerin työnkuva siitä, kun mä oon tullu tänne versus nykyään, niin on muuttunu ihan tosi tosi paljon. Sitä mä oon aina sanonu noille vaihtuville esimiehillekin, mä ihan mielellään teen tällästä järjestelmästä liittyvää korjaustyötä ja kaikkee, mutta mä en pystyis tekeen tätä niin ku jos mä oisin joka päivä tuolla opintotoimistossa ihan aspassa. (---) Ne on ollu niin semmosia paljon selvittelytyötä vaativia juttuja, että jos opettaja tulee, opiskelijoita tulee, ei siinä kerkeis niin ku oikeesti paneutua siihen juttuun ja sen sais ratkaistua loppuun asti. Et kotona, kun on etätyös, niin pystyy kyllä niitä korjaileekin, koska saa sen ajatuksen siihen asiaan.” (Opintosihteeri D 2021.)

Osa opintosihteereistä kertoi huomanneensa, että opettajat tekevät KOSKI-siirtoja. Heillä ei ollut ihan täyttä varmuutta, että onko opettajien käyttöoikeuksilla pääsy rajapintaan. Opintosihteeri B kertoi (2021a) vastaan tulleesta tilanteesta, jossa hän huomaa opettajan tekevän siirtoja:

”...oli sellanen salapoliisifiilis, kun mä tein KOSKI-siirtoja ja sit mä huomasin et tänne ilmestyy koko ajan ”tietoja puuttuu” -herja tietyn alan opiskelijalta, että sitten mä rupesin stalkkaamaan mitä siellä tapahtuu, niin siellä oli just näitä näyttöjä. Sit oli vähä sellainen stalkkeri olo, kun laittaa opettajalle viestiä, että hei olit tehnyt tämän väärin ja isoveli valvoo (naurua). (--) Ton takii se on just ihan näppärää se parin viikon välein tehdä niitä, koska siellä tapahtuu kyllä parissa viikossakin.” (Opintosihteeri B 2021a.)

Sovelluskoordinaattorin mukaan (2021a) opettajankin kuuluu tehdä KOSKI-siirto ja heitä on niin ohjeistettu. Heillä ei ole tällä hetkellä pääsyä KOSKI-rajapintaan, mutta tulevaisuudessa voi olla, kun käyttöoikeusmäärittely siirtyy tietohallinnolta pois Varian omaan hallintaan. (Sovelluskoordinaattori 2021a.)

Opintosihteerit toivoivat teemahaastatteluissa, että Studentaa kehitettäisiin käyttäjää ohjaavampaan suuntaan. Sovelluskoordinaattori kertoi (2021a), että suunnitteilla on, että Studenta osaa kertoa kenttien kohdalla, mitä siihen pitää tehdä.

3.6.2 Motivaatio ja motivointi

Puhuttaessa motivoinnista tuli esiin, että osa opintosihteereistä kokee, että heitä ei ole motivoitu tiedonsiirtovirheisiin liittyvissä työtehtävissä ja pari toi esiin, että opintosihteerien oletetaan tekevän asiat. Kuitenkin osa opintosihteereistä totesi, että eivät kaipaa motivointia. Syyksi mainittiin, että tiedonsiirtovirheisiin liittyvät asiat kuuluvat työtehtäviin, ovat oikeastaan aika hauskoja ja virheitä korjataan mielellään. Opintosihteerit kertoivat lähes yksimielisesti, että he motivoituvat tiedonsiirtovirheiden ratkaisemisesta.

”Siitä tulee välitön palkitseminen kun se meneekin. (----) Mä osasin sitenkin jotain.” (Opintosihteeri B 2021a.)

Opintosihteeri H mietti (2021a), että onnistumisen kokemus motivoi ehkä enemmän kuin että ulkopuolinen mainitsisi asiasta. Opintosihteeri G (2021a) kertoi saavansa motivaatiota siitä, että tietää apua olevan saatavilla.

”Se hirveen semmonen huojentava ihana asia, että tietää, että mitä tahansa tulee vastaan, vaikka sä istut yksin täällä, kökötät täällä hiljasuudessa huoneessa oman pöydän ääressä, niin sä et kuitenkaan ole yksin. Se on tota tosi positiivinen ja semmonen motivoiva ajatus, että kun tietää, että kaikki asiat ratkee tavalla tai toisella.” (Opintosihteeri G 2021a.)

Motivoiviksi asioiksi mainittiin myös se, että tiedot ovat oikein, oma työ tehdään mahdollisimman hyvin ja KOSKI-virheiden järjestelmällinen läpikäyminen, jolla vähentää kiirettä isojen KOSKI-korjausten kohdalla ja valmistumisen yhteydessä. Opintosihteeri F pohti (2021a), että onko motivointi edes tarpeellista.

”Emmä tiiä kun tässä on niin monta monituista vuotta oltu niin sanotusti itseohjautuvia. Etten mä en oo ees ajatellu semmosta (kannustus, ymmärrys). (Opintosihteeri F 2021a.)

Kolme opintosihteeriä kertoi, että paras tuki tiedonsiirtovirheiden kanssa tehtävään työhön tulee KOSKI-tiimiltä. Opintosihteeri C sanoi (2021), että ei koe esimiehen tukea

välttämättömänä, vaan hän arvostaa tiimiltä saatavaa tukea, koska he tekevät samaa työtä.

” Kehityskeskusteluissa voi sitten jutella näistä jutuista.” (Opintosihteeri C 2021.)

Opintosihteeri E:ltä (2021a) löytyi ymmärrystä nykyiselle esimiehelle, joka on ollut tiimin esimies melko lyhyen aikaa:

”Varmaan osaamista ja oppimista tulee matkan varrella lisää, se tietää mistä me puhutaan, mikä se asia ja ongelma on.” (Opintosihteeri E 2021a.)

Esimiestaholta toivottiin ymmärrystä siihen, mitä opintosihteerin työ on ja miten se on muuttunut. Yksi opintosihteeri kertoi, että kaipaa esimieheltä kannustuksen sijaan ymmärrystä työmäärästä. Toinen opintosihteeri puolestaan toivoi, että esimies jotenkin kannustaisi tai huomioisi, koska sellaisesta saa hyvää mieltä ja motivaatiota. Lisäksi esitettiin toive, että esimies voisi tietyin väliajoin tarkistaa, että kaikilla on tarvittava osaaminen.

3.6.3 KOSKI-tiimi

Opintosihteerit kokivat KOSKI-tiimin ja etenkin KOSKI-tiimin ja opintosihteerien yhteisen Teams-palvelukanavan erittäin hyödylliseksi. Parille opintosihteerille KOSKI-tiimin toimintaidea ei ollut varmuudella tiedossa, mutta kerrottuaan sen, niin se oli sitä, mitä he ajattelivat sen olevan.

Ennen palvelukanavan luomista KOSKI-tiimiin tai sen jäseniin oltiin yhteydessä sähköpostilla. Sähköpostiin verrattuna palvelukanava koetaan parempana useista syistä: palvelukanava on kaikille yhteinen, joka mahdollistaa oppimisen myös toisten esiin tuomista ongelmista ja niiden ratkaisuista, keskustelun, vastausnopeus, kysymykset eivät kuormita sovelluskoordinaattoria (nyk. opintohallinnon suunnittelija), erillisuus opiskelijahallintotiimin yleisestä Teams-kanavasta, matala kynnyks kysymyksen laittamiseen ja viestit eivät huku samalla tavalla kuin sähköpostiin.

Eräs KOSKI-tiimin opintosihteeri totesi, että Teamsiin tulee viestejä enemmän kuin aikoinaan sähköpostilla. Toinen KOSKI-tiimin opintosihteeri kertoi, että sähköpostilla ei välttämättä lähetetty kaikille tiimiläisille yhteistä viestiä ja tämä saa vahvistusta, kun haastatteluissa kerrotaan, että viestejä lähetettiin yhdelle henkilölle tai kun huomattiin, että niitä lähetettiin yhdelle tai tietyille henkilöille.

Osa opintosihteereistä korosti, että he yrittävät ensin itse selvittää, että missä ongelmassa on kyse ja sitten he laittavat kysymyksen palvelukanavaan.

”Se on kaikkein tehokkainta, kun sä kiroilet ja tuskaillet tässä yksikses. Sit sä yhtäkki keksit, hei tossa se oli.” (Opintosihteeri G 2021a.)

Toimintamalli eli, että KOSKI-tiimin puoleen käännyttään, kun itse ei tiedä ratkaisua, vastaa sitä, mitä on ajateltu KOSKI-tiimin ja myöhemmin palvelukanavan toiminnan olevan. Opintosihteerien välinen työkulttuuri nousi esiin:

”...on arvokasta, että meillä Variassa on sihteereiden kesken tällainen työkulttuuri, että kaveria autetaan aina ja asiat ratkaistaan tavalla tai toisella. Että on itsestään selvää, että yhteistyö on kaikkien etu, eikä ole itseltä pois, vaikka auttaakin myös kaverin ongelmassa. Nämä sähköiset kanavat ovat sitten se tärkeä väylä, mitä pitkin auttaminen ja yhteistyö pääasiassa toteutuu.” (Opintosihteeri G 2021b.)

Palvelukanavasta saa myös vertaistukea vaikeisiin ongelmatilanteisiin:

”...mielenkiintosta iteki kattoo, kun ihmiset keskenään pähkäilee. Se ei oo sillai välttämättä, että löydetään se ratkasu heti tosta noin, vaan sitä pyöritellään ja mietitään, et oisko se näin ja oisko se noin ja mä kokeilin tota ja mä kokeilin taas tätä, niin siit tulee vähä itelleki semmosia ajatuksia ”aaa, niin monenlaisia polkuja voi olla”. Ja sit, se musta on kanssa sillon, kun tuntee itensä joskus ihan tyhmäksi, miks mä en osaa tätäkään tehdä, niin mä huomaan, että ei ne toisetkaan välttämättä aina niitä isompia ongelmia heti ratkase, neki joutuu miettiä niitä.” (Opintosihteeri G 2021a.)

Pari opintosihteeriä kertoi palvelukanavan jääneen vähemmälle käytölle. Toinen kertoi olleensa enemmän sovelluskoordinaattorin suoraan yhteydessä muiden asioiden yhteydessä ja toinen kertoi, että ilmoituksien saamisessa on jotain häiriötä. Toisessa ääripäässä on opintosihteeri, joka kertoi (nauraen) olevansa vähän nolona, kun laittaa palvelukanavaan paljon kysymyksiä.

Opintosihteerit mainitsivat KOSKI-työn haasteiksi ajan riittävyyden, epäselvien tiedonsiirtovirheiden selvittelyyn menevän ajan, rajapinnan hitauden ja pari kertaa vuodessa

tulevien KOSKI-tietojen korjauslistojen työllistävyyden sekä niiden kireän korjausaika-
taulun vaikutuksen muihin töihin. Yksi KOSKI-tiimin opintosihteeri toivoi etätyömahdollis-
suuden jatkumista, koska se edesauttaa KOSKI-tiimin työhön keskittymistä.

KOSKI-tiimiläiset kertoivat liittyneensä tiimiin, koska järjestelmien kanssa toimiminen ja
taustajutut kiinnostavat, halu pysyä kärryillä muutoksista, halu oppia lisää ja saada laa-
jempaa käsitystä asioita. Tiimiläiset ovat kokeneet tiimissä olon hyödylliseksi. Yksi
KOSKI-tiimiläinen kehui, että miten hyvin tiimi toimi, vaikka ei olla koko ajan kes-
kenämme tekemisissä, tiimin kokoontuessa kaikki keskustelee, ratkaisupyyntöihin tart-
tumista ja tiimin hyvää henkeä.

Yksi KOSKI-tiimin opintosihteeri kertoi, että häneen ollaan jonkin verran yhteydessä suo-
raan Skypellä liittyen tiedonsiirtovirheiden ratkaisuihin. Lisäksi puhelimesta on selvitetty
vaikeat jutut, vaikka kysymys olisikin tullut myös Teamsiin. Toinen KOSKI-tiimin opinto-
sihteeri mainitsi, että tiimi on aika hyvin tavoitettavissa eikä tiimi ole unohtunut perusta-
misen jälkeen.

Toinen KOSKI-tiimiläinen kertoi, että etätyön ansiosta on voinut keskittyä ja osallistua
KOSKI-klinikoihin, jotka ovat Opetushallituksen järjestämiä Teams-kokouksia ammatillis-
sen koulutuksen järjestäjille joka toinen perjantai. Niissä on paikalla myös Opetushalli-
tuksen edustajia, joille voi chatissä esittää KOSKI-aiheisen kysymyksen. Viralliselta ni-
meltään klinikka on ”Ammatillisen koulutuksen klinikka”, mutta tässä yhteydessä puhu-
taan KOSKI-klikoista. KOSKI-tiimiläiset osallistuvat klinikoihin joko ”vaihtelevasti” tai
”yleensä”. Klinikat koetaan yleisesti ottaen positiiviseksi asiaksi ja toisten ammatillisten
oppilaitosten mukana olo hyväksi. Klinikoiden haittapuolina on, että kaikki käsitellyt asiat
eivät aina ole aiheellisia omaan tai tiimiin työhön liittyen, hiljaisuus, kun kukaan ei kysy
mitään ja kun ei saa varmoja vastauksia. Klinikkoista kootut kysymys-vastaus -listat koe-
taan hyödylliseksi katsoa läpi. Erään tiimiläisen mukaan ne lukemalla pääsee aika pit-
källe.

KOSKI-tiimin kehittämisen kannalta tuli opintosihteereiltä vain vähän kehittämisehdotuk-
sia. Kaksi opintosihteeriä esitti toiveen, että kysyttyä tiedonsiirtovirhettä ei korjattaisi ky-
syjän puolesta, vaan annettaisiin kysyjän itse korjata, jotta voisi opetella korjaamaan.

Toinen heistä myös esitti, että Teamssiin voitaisiin luoda kansio, jossa on kasattuna vinkkejä virheiden ratkaisemiseen, mikä on sama asia kuin mitä tässä opinnäytetyössä on tarkoitus toteuttaa.

4 Tiimiäly ja -taidot sekä sisäinen motivaatio

Olen valinnut tähän tietoperustaan aiheita, jotka mielestäni sopivat opinnäytetyöni aiheeseen. Tietoperustassa olen käsitellyt tiimityötä erilaisista näkökulmista, koska KOSKI-tiimin toiminta on tiimityötä, mutta myös opintosihteerin työhön kuuluu tiimityötä, vaikka opintosihteerin työ onkin pitkälti itsenäistä. Asiantuntijoiden johtamisesta kirjoitan, koska miellän opintosihteerit asiantuntijoiksi. Sisäisen motivaation valitsin tietoperustaan, koska alkuteemahaastatteluiden aikana kävi selväksi, että opintosihteereillä on vahva sisäinen motivaatio.

Tietoperustassa tulee runsaasti esiin tiimityön hyötyjä. Etsiessäni tietoa tietoperustaan, vastaan tuli Jeremy Heimansin ja Henry Timmsin artikkeli organisaatioiden uudesta valasta. Heidän artikkelinsa oli sen verran osuva kuvaus asiasta, jota käsitellään opinnäytetyössäni, että päätin käyttää artikkelia tietoperustassa.

Heimans ja Timms (2014) kirjoittavat, että organisaatioissa olevan voiman voi jakaa kahteen kategoriaan: vanha valta ja uusi valta. Kun saavutetaan vanha valta, sitä on harvalla ja heillä on sitä huomattavasti. Vanhaa valtaa suojellaan, se on suljettu, saavuttamaton ja johtajan vetämä. Uusi valta on puolestaan avoin ja osallistava. Sen "valmistamiseen" osallistuvat monet. Tavoitteena on keräämisen sijaan kanavointi. Uusi valta syntyy ihmisten kyvykkyyden ja halun kasvamisesta. Vanhassa vallassa keskiössä on yksipuolinen kuluttaminen. Uudessa vallassa mm. jaetaan, muokataan, toimitaan sisällöntuottajina ja omistetaan yhdessä. Uuden vallan arvoja ovat: epävirallinen toiminta, yhteistyö, läpinäkyvyys, tekemisen kulttuuri ja kumppanuus. (Heimans & Timms, 2014.) KOSKI-tiimin toiminta sopii hyvin uuden vallan kuvaukseen.

4.1 Tiimiäly ja -taidot

Tiimiälyllä tarkoitetaan ryhmää, jossa jokaisen jäsenen koko potentiaali tukee ryhmän yhteisen tavoitteen saavuttamista. Tiimiälykyys tarkoittaa, että tiimin jäsenet toimivat älykkäästi yhdessä. (Hiila & Tukiainen & Hakola 2019, 14.) Pienen ryhmän huomiota tarvitaan kompleksisiin ongelmiin tai mahdollisuuksiin, koska kukaan ei pysty ratkaisemaan

sellaisia yksin (Bellman & Ryan 2009,191). KOSKI-tiimin etu on, että jäsenillä on kokemuksen ja työn sisällön tuomaa erilaista osaamista sekä henkilökohtaiset vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet. Potentiaalia on siis paljon. Tiimiällyn lisäksi kirjallisuudessa puhutaan parviällystä, joukkoviisaudesta ja joukkoällystä.

Tiimiällyä hyödyntävää tiimiä voi kuvailla lintuparveksi, joka jatkuvasti muuttaa toimintaansa tarkkailemalla ympäristöä (Hiila ym. 2019, 62). Parviälly muodostuu, kun ihmiset ovat yhteisten tehtävien äärellä ja he oppivat toisiltaan nopeasti. Parven toimintaan tuodaan oma osaaminen ja tietoja sekä osaamista jalostetaan. Oleellista on saada aikaan itsenäisiä, mutta myös toisistaan poikkeavia mielipiteitä ja ideoita. Olemassa olevaa osaamista hyödynnetään tehokkaimmin, kun ongelma kohdistetaan henkilöille, joilla on osaamista ja kiinnostusta käsiteltävään aiheeseen. Parviällyä käyttämällä tuodaan esiin ns. hiljaista tietoa. (Kukkola 2018, 151.) Yksin ei voi tehdä kaikkea, mutta jokainen voi tehdä jotain ja siten kaikki tulee tehtyä (Kukkola 2018,59).

Parvimaista toimintaa ei tarvitse johtaa tai säännellä. Osaaminen ja kiinnostus ovat parven muodostumisen elementit, joten parvissa ei ole yhtä paljon haitallista ryhmäajattelua kuin tavallisissa ryhmissä tai tiimeissä, jotka muodostuvat aseman tai tittelin perusteella. Parven muodostumistapa lisää ryhmään diversiteettiä, mikä on yksi kriteeri joukkojen viisaudelle. (Kosonen & Ruohisto 2017, 28–29.) KOSKI-tiimiin on tultu oman kiinnostuksen vuoksi. KOSKI-tiimillä ei ole varsinaista johtajaa, vaan tiimi on pitkälti itseohjautuva.

Tiimiällyn kehittämisen hyöty on, että tiimiin muodostuu kykyä kestää työelämässä tapahtuvia muutoksia. Yksilölle hyöty on, että opitaan tunnistamaan omia vahvuuksia, kehittämään heikkouksia, sietämään muuttuvia tilanteita ja oppimaan muilta. Näin tiimiälly tuo turvaa tilanteeseen, jossa työ tai osaaminen on muutoksen keskellä. (Hiila ym.2019, 62.) Onnistuessaan tiimityö lisää työtyytyväisyyttä ja oppimista (Hiila ym. 2019, 67).

Jos osaamisen tehokasta yhdistämistä ei hyödynnetä, niin ei pystytä ratkaisemaan yhä vaikeampi haasteita. Työn muuttuessa pirstaleiseksi, ammatillinen identiteetti ja verkosto eivät ole enää kytköksissä yhteen työtehtävään. Kytkeydytään osajiin, joiden kanssa tehdään paras mahdollinen tulos ja opitaan samalla uutta. (Kosonen & Ruohisto 2017, 27.) Tiimiällyä hyödyntävä tiimi kerää ja jakaa tietoa, oppii kokemastaan ja muuttaa toimintaansa tarvittaessa (Hiila ym. 2019, 65). KOSKI-tiimissä kerätään ja jaetaan tietoa,

opitaan kokemuksesta ja muutetaan toimintaa tarvittaessa. Ne kuuluvat KOSKI-tiimin toiminnan ytimeen.

Parvityöskentely eroaa perinteisestä tiimityöskentelystä siten, että roolit ja vastuut muoutuvat uudelleen joustavasti. Siihen vaikuttavat muuttuneet tarpeet, jäsenten osaaminen ja kiinnostus. Jokainen voi itse määritellä mihin osallistuu, miksi osallistuu ja miten paljon osallistuu. (Kosonen & Ruohisto 2017, 29–30.) KOSKI-tiimissä jokainen osallistuu tiimin toimintaan sen verran, mitä muilta töiltään ehtii. Tiimissä rooleja ei ole erityisen tarkkaan eritelty.

Käytännössä parvella on aina vetäjä tai vetäjät, jotka ovat toiminnallaan muiden silmissä rakentavia ja kannustavia, erittäin aktiivisia ja viestivät ymmärrettävällä kielellä ja selkeästi. Se ei kuitenkaan ole välttämättä sama kuin perinteinen johtaja-rooli. (Kosonen & Ruohisto 2017,32.) Tämä kuvastaa hyvin sitä, miten näen kaikkien KOSKI-tiimin jäsenten toimivan.

Parvityöskentelyyn vaadittavat ominaisuudet ovat mm. erinomaiset taidot johtaa omaa työtä, motivaatio ja viestintä- ja yhteistyötaidot, joiden kautta syntyy jaettua tietämystä. Tällaista sosiaalista tietämystä voi olla, että miten hyvin jäsenten osaaminen täydentää toisiaan ja mitkä ovat yhteisen tekemisen esteitä ja mahdollistajia. Matkan varrella parvet luovat myös jaettuja käytäntöjä ja tapoja toimia. Näitä tarvitaan muiden inspiroimiseen, osallistumisen kynnyksen madaltamiseen, rakentavaan kyseenalaistamiseen tai parven jäsenten rohkaisemiseen lähestyä ratkaistavaa ongelmaa eri näkökulmista. (Kosonen & Ruohisto 2017,31.)

Parhaimmillaan tiimissä ajatukset lentävät, innostus on käsinkosketeltavaa ja lopputulokset syntyvät ilman pakkoa (Hiila ym. 2019, 70). Positiivisuus vaikuttaa niin yksityiskohtien kuin kokonaisuuksien havainnointiin parantavasti eli nähdään puut ja metsät (Heinonen & Klingberg & Pentti 2012, 37). Flow-tila saattaa tuoda esiin sellaisen mahdollisuuden, jota ei alun perin arvattu olevan olemassa (Heinonen ym. 2012,107). Tiimiäly mahdollistaa inhimilliset oivallukset, joita koneet eivät osaa tehdä (Hiila ym. 2019, 65).

Poikkeuksellisissa ryhmissä on tyypillistä, että tulokset ylittävät jäsenten odotukset. Nämä ryhmät saavuttavat hienoja tuloksia sekä jäsenet kokevat muutoksen tavassa, jolla katsovat ympärilleen. Poikkeuksellisen ryhmän tunnusmerkkejä ovat: houkutteleva

tarkoitus, odottamaton oppiminen, erilaisuuden hyödyntäminen, jaettu johtajuus, riittävästi rakennetta, vahvistuneet suhteet, täysi sitoutuminen ja mahtavat tulokset. Poikkeuksellisen ryhmän voi näkemiseen sijaan tuntee (feel). (Bellman & Ryan 2009, 6 & 11 & 29 & 209.) Noilla sanoilla voi tämän opinnäytetyön perusteella kuvailla KOSKI-tiimiä ja sen toimintaa.

Riskinä on, että kun oma mielipide on muodostettu, ollaan vähemmän vastaanottavaisia muiden mielipiteille. Siitä voi seurata, että muita ihmisiä ja heidän ideoitaan tarkastellaan negatiivisesti. Tämän estämiseksi keinona on, että yksilöt ajattelevat uudelleen näkemysensä erimielisyydestä. Erimielisyyksiä voidaan tiimeissä pitää arvokkaana tietona sen sijaan, että ajatellaan toisen olevan väärässä. (DeWees & Minson 2018.)

Yhdessä ajattelua täytyy opetella, koska se ei ole helppoa eikä siihen löydy ryhmässä välttämättä heti kyvykkyyttä. Ryhmässä helposti sorrutaan ajattelemaan ja käyttäytymään näkymättömien, mutta ennestään tuttujen kaavojen mukaan. Tämän pystyy välttämään dialogilla. Se houkuttelee esiin kunkin vahvuudet. Ajattelun muuttuessa myös toiminta muuttuu. Erittäin tärkeä elementti dialogin syntymiselle on, että koetaan itsensä ja muut tasa-arvoisiksi ajattelukumppaneiksi. (Heinonen ym. 2012, 27 & 29.) KOSKI-tiimissä ei ole vaaraa, että sorruttaisiin ennestään tuttuihin kaavoihin, koska käsiteltävät asiat ovat usein uusia, joihin ei voi hyödyntää vanhaa tietoa. Lisäksi meillä on säännöllistä että epäsäännöllistä dialogia.

Organisaatio hyötyy tiimityöstä, koska tiimissä mm. vapautuu sellaista osaamista ja energiaa, mitä ei muutoin tulisi käytettäväksi. Yksilöiden saamat hyödyt ovat henkilökohtaisia ja voimakkaita, kuten lisääntynyt itseluottamus ja uuden oppiminen. (Bellman & Ryan 2009, 15–16.) Uuden oppiminen tapahtuu epämukavuusalueella ja joustamalla. Oppiminen tarkoittaa, että kehitytään ammatillisesti ja se konkretisoituu, kun opittua sovelletaan arjessa. Lisäksi oppiminen tarkoittaa, että omaksuu esim. uusia ajattelutapoja ja -taitoja. (Kukkola 2018, 171.) KOSKI-tiimissä opitaan uusia ajattelutapoja ja -taitoja. Vapautuvasta energiasta ja osaamisesta hyötyvät niin tiimin jäsenet kuin opiskelijahallinto-tiimikin.

Tulevaisuuden edellyttämässä osaamisessa katseet kohdistuvat yhä tiiviimmin ihmiseen. Kehittämällä inhimillistä pääomaamme ja siihen liittyviä taitoja, saadaan haltuun kaikki oleelliset tulevaisuuden työelämän kannalta tarvittavat taidot. Jokaiseen organisaation voidaan näin rakentaa voittava algoritmi eli tiimiäly. (Hiila ym. 2019, 48.)

Tiimi-/parviäly ja sen hyödyntäminen ovat olleet ja ovat edelleen erittäin tärkeässä roolissa opintosihteerien työssä. Viime vuosina toimintaympäristössä on tapahtunut paljon muutoksia, joiden vastaanottaminen ja omaksuminen ovat vaatineet paitsi yksilöltä paljon, mutta myös koko opiskelijahallintotiimiltä. Nykyisin muutokset tapahtuvat nopeassa syklissä, joten kaikesta uudesta informaatiosta perillä pysyminen on ollut haasteellista. Siinä kohtaa tiimin tärkeys korostuu, kun voi kysyä toisilta apua. KOSKI-tiimissä tiimi-/parviällyn hyödyntäminen on oleellista, jotta KOSKI-tiimi voi toimia monipuolisesti ja tehokkaasti erilaisten tehtävien äärellä ja olla hyödyksi opintosihteereille.

Tiimiäly on taito, joka kuuluu jokaiselle (Hiila ym. 2019, 222). Tiimiäly muodostuu ns. tiimiälytaidoista, joiden avulla ja niitä harjoittelemalla ryhmän tiimiäly vahvistuu. Taitoja voi harjoitella tiimin kesken tai itsenäisesti. Tiimiälytaitoja on viisi: itsetuntemus, yhteinen suunta, salliva ilmapiiri, lupa ja vastuu toimia sekä rikastava vuorovaikutus. (Hiila ym. 2019, 77–78.) Näistä lisää seuraavaksi.

4.1.1 Itsetuntemus

Itsetuntemuksessa ihminen pystyy ikään kuin tarkastelemaan itseään ulkopuolelta. Se on välttämätöntä, jotta arjessa toimisi reaktiivisuuden sijaan tietoisesti sillä tavalla, mikä kussakin tilanteessa toimii. Hyötyinä on, että se tuo väljyyttä ja rauhaa tekemiseen, koska ei reagoi ärsykkeisiin. (Hiila ym. 2019, 87–88.) Opintosihteerin työssä on monenlaisia ärsykeitä, kuten työn tekemisen keskeytykset (ajatuksen katkeaminen) ja vaativat asiakaspalvelutilanteet esimerkiksi kielimuurin takia. Itsetuntemuksen merkitys on korkea.

Vahvuudet kuuluvat itsetuntemuksen kovaan ytimeen. Jotta voi optimaalisesti hyödyntää vahvuuksiaan, pitää antaa itselleen luvan menestyä. Kun vahvuuksia hyödynnetään, se lisää iloa ja energiaa elämään, koska vahvuuksien parissa koetaan yleensä onnistumisen tunteita. Vahvuuksien hyödyntämisen sivutuotteena syntyy yleensä käsitys oman pystyvyyden vahvistumisesta. Kun hyödyntää omia vahvuuksia ja toistuvasti tekee niiden avulla jotain sellaista, mitä ei ole ennen tehnyt, niin itsetunto vahvistuu. Itsetuntemuksen tärkein osa-alue on itsetunto. Terve itsetunto mahdollistaa sen, että ihminen pystyy toimimaan joustavasti ja tarkoituksenmukaisesti nopeatempoisessa työelämässä. Lisäksi terve itsetunto auttaa jaksamaan, tekemään itsenäisiä päätöksiä ja työn vaatimusten mukaisesti uudistamaan omaa osaamista. (Hiila ym. 2019, 89–90.)

Tervettä itsetuntoa tarvitaan opintosihteerin työssä, koska itsenäisiä päätöksiä pitää tehdä päivittäin ja omaa osaamista pitää pystyä uudistamaan, jotta työnsä voi tehdä menestyksellisesti. Joustavuus on ollut keskeisessä asemassa parina viime vuotena, koska henkilökunta on vaihtunut aika tiuhaan ja toimintaympäristössä on tapahtunut nopeita muutoksia.

Tiimin näkökulmasta itsetuntemuksessa on viisi puolta: tiimin vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen, tiimin heikkouksien tunnistaminen, tiimin sisäisen dynamiikan ymmärtäminen, tiimin käsitys me-pystyvyydestä ja tiimin yhteisen motivoitumisen ymmärtäminen. Tiimin jäsenten vahvuudet on oleellista saada näkyviin tiimin sisällä, tiimin esimiehelle ja tiimin sidosryhmille. Tiimin heikkouksien tunnistaminen erottaa älykkäät tiimit vähemmän älykkäistä. Voi olla, että heikkouksia ei kiireessä huomata tai niitä ei haluta nähdä tai niiden kohtaamista ja tunnistamista pelätään. Viisauden alku on tosiasioiden hyväksyminen. (Hiila ym. 2019, 94–96.) Hyvin toimivassa ryhmässä on inhimillistä ja hyväksyttävää, että jäsenten suoriutumiskyky ei ole aina maksimissaan (Heinonen ym. 2012, 79).

Oleellista on, että tiimi tietää, minkälainen se on. Jokin tiimi on itseohjautuva ja toinen tarvitsee enemmän selkeitä rakenteita ja enemmän tukea. Tiimin me-pystyvyys muodostuu aikaisemmista kokemuksista, tiimin yhteenlasketuista kyvykkyyksistä ja osaamisesta, niiden realistisesta hahmottamisesta sekä tiimin optimismista. Mitä enemmän mahdollisuuksia tiimi näkee, sitä myönteisemmin se suhtautuu niihin, jolloin yleensä me-pystyvyys vahvistuu. Kun me-pystyvyys on vahva, niin tiimi todennäköisesti menestyy esteistä huolimatta ja pääsee tavoitteeseen. Yhteisen motivaation ymmärtäminen on avain tiimin suorituksen siivittämiseen, sen rakentavaan haastamiseen ja näin tiimin eteenpäin siirtymiseen. (Hiila ym. 2019, 97–100.)

KOSKI-tiimin itsetuntemuksen eri puolia ei ole aikaisemmin tuotu esiin. Opinnäytetyösäni luotu KOSKI-tiimin toiminnan määrittely (liite 4) on hyvä osoitus tiimin itsetuntemuksesta. Toiminnan määrittelyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty Ilona Hiilan, Maaretta Tukiaisen ja Ida Hakolan kirjaa *Tiimiäily - Opas muuttuvaan työelämään* (2019) ja tiimityön mallin laatimisen kysymyspatteristoa (2018) Mielenterveysomaisten keskusliitto FinFamista.

4.1.2 Yhteinen suunta

Yksi ryhmään liittymisen tarve on sidos toisiin, joka kasvaa tavoitellessa yhteistä päämäärää (Bellman & Ryan 2009, 35). Ryhmässä työskentelyn tavoitella pitäisi olla, että se tuo lisäarvoa toiminnalle (Heinonen ym. 2012,72). Se on ollut KOSKI-tiimin perustamisen tarkoitus. Parvityön kompastuskiviin kuuluu, että kerrotaan ”mitä” ja ”miten”, mutta unohdetaan vastata kysymykseen ”miksi”. (Kosonen & Ruohisto 2017,32). ”Miksi” on merkityksellisyyden ydin. Kyky vastata kysymykseen ”miksi” on poikkeuksellisen menestyksen takana ja edellytys tiimin toimintaan sitoutumiseen. Merkityksellisyys myös lisää motivaatiota ja merkityksellä on vaikutus tunteisiimme ja siten päätöksentekoon. Jokainen tiimin jäsen on vastuussa merkityksellisyyden rakentamisesta ja ylläpitämisestä. (Hiila ym. 2019, 120 & 122–124.) Kun päämäärä koetaan motivoivaksi, niin tiimi priorisoidaan muita vaatimuksia korkeammalle (Bellman & Ryan 2009, 21). Vastuunkantamisen vahvistamiseksi voidaan luoda yhteiset pelisäännöt (Heinonen ym. 2012, 103).

Kun tiimityön malli on ennalta määritelty ja sovittu yhteisesti, niin tiimityö saa hyvät lähtökohdat parhaalla mahdollisella tavalla toimimiseen. Kysymykset kannattaa kirjoittaa ylös, jotta ne ovat jokaisen tiimiläisen saatavilla. (Tiimityön malli 2018.) KOSKI-tiimin olemassaolon syyt yms. on selkeästi määritelty opinnäytetyön tuloksena luodussa KOSKI-tiimin toiminnan määrittelyssä. Luotu dokumentti on kaikkien jäsenten löydettävissä tiimin omassa Teams-kanavassa. Dokumentti on laajempi kuin tiimin perustamisen yhteydessä tehnyt kirjaukset.

Ehkä yksi tärkeimpiä asioita älykkään tiimityön onnistumisessa on oikeanlaisten tavoitteiden asettaminen. Tavoitteet auttavat tiimiä ohjautumaan sinne missä sitä tarvitaan. Tavoitteiden laatu, määrä, selkeys ja mittaus määrittävät, että ohjautuuko toiminta haluttuun suuntaan. Tavoitteiden tarkoitus on auttaa ohjaamaan ja priorisoimaan omaa työtään. Pitkän aikavälin hyötyihin tähtäävät tavoitteet eivät motivoi jokapäiväisessä työssä. (Hiila ym. 2019, 126 & 128 & 136 & 138.) Ryhmän yhteishengen tiivistymiseen vaikuttaa, että jokaisella on mahdollisuus onnistua saavuttamaan ryhmän tavoitteet oman roolinsa rajoissa (Heinonen ym. 2012,105). KOSKI-tiimin jäsenillä on mahdollisuus saavuttaa luodut tavoitteet, koska ne on sidottu arkipäiväiseen toimintaan ja jokainen saa osallistua tiimin toimintaan sen verran kuin pystyy.

Kun ryhmä on hyväksynyt päämäärän, niin todennäköisesti ryhmä kertoo menevänsä samaan suuntaan, he luottavat toisiinsa ja he vaikuttavat toisiinsa (Bellman & Ryan

2009, 86). Jotta asiantuntijat, jotka ovat itsenäisiä, särmikkäitä ja monesti keskivertoa terävämpiä, saadaan kulkemaan samaan suuntaan, tarvitaan paljon keskustelua ja kuuntelua (Kukkola 2018, 137). Yhteenkuuluvuuden johtamista edistävät säännölliset narinapalaverit ja asioiden ratkaiseminen yhdessä (Kukkola 2018, 143). KOSKI-tiimi koontuu pari kertaa kuussa KOSKI-klinikoiden jälkeen. Kokouksissa puhumme KOSKI-asioista ja välillä myös ohi aiheen. Kokouksissa pääsee asiasisällön lisäksi ”ulospuhaltamaan”, mikä lisää luottamusta ja yhteishenkeä. Opiskelijahallintotiimillä on viikoittainen vapaamuotoinen kokoontuminen.

4.1.3 Salliva ilmapiiri

Tiimiälykäs toiminta ottaa huomioon erilaiset reaktiot, omaksumisen tahdin ja erilaiset motivoitumistyyli. Salliva ilmapiiri muodostuu kolmesta asiasta: epäonnistumisen näkeminen menestyksen edellytyksenä, kokeilukulttuurin toimintaperiaatteet ja kyky hyödyntää konflikteja. Epäonnistumisen jakaminen luo samaistumispintaa ja se vahvistaa tiimin sisäistä luottamusta. Oppimisen kannalta on tärkeää, että tekee asioita, joita ei ole ennen tehnyt ja sitten harjoitella sitä, jotta saavuttaisi yhä paremman taidon. Tiimiälyyn kuuluu, että onnistumiset ja hyväksi havaitut käytänteet jaetaan. (Hiila ym. 2019, 146–148, 150–151 & 159.) KOSKI-tiimin palvelukanava Teamssissä on erinomainen kanava onnistumisten ja hyväksi havaittujen käytänteiden jakamiseen. KOSKI-tiimin toimintaan kuuluu kokeilu, josta väistämättä seuraa epäonnistuminen. Se kuitenkin käännetään positii-viseksi, koska silloin tiedetään, että vastaus on jokin toinen ja se koetaan haasteena.

Poikkeukselliset ryhmät näkevät erilaisuuden kiehtovana, informatiivisena ja oleellisena (Bellman & Ryan 2009, 141). Ryhmän vahva eteenpäin vievä voima on rakentava ja toimintaa kehittävä refleктоiva ote, koska siinä ei etsitä syyllisiä (Heinonen ym. 2012, 202). KOSKI-tiimin tarkoitus on auttaa ja neuvoa eikä kritisoida. KOSKI-tiimin toiminnassa on kehittävä ote, koska haluamme palvella parhaalla mahdollisella tavalla. Esimerkiksi KOSKI-klinikoissa kuultua tietoa vertaamme omaan tietoomme ja mietimme mahdollisia toimintamalleja, jos jotain pitää muuttaa.

Tiimiälykkyys on muiden osallistamista. Sen hyötyjä ovat mm. yhteenkuuluvuuden tunne vahvistuu, saadaan arvokasta tietoa esiin ja hyötykäyttöön, vaikuttamaan pääseminen lisää merkityksen tunnetta, tieto vaihtuu tehokkaammin, luodaan parempia ratkaisuja ja vahvistetaan suhteita sidosryhmiin. (Hiila ym. 2019, 152–153.) Ryhmässä oppimisen

kannalta on tärkeää, että ryhmässä on jollakin tavalla läsnä kannustaja, palautteen antaja ja kysymysten esittäjä (Heinonen ym. 2012, 126). KOSKI-tiimissä jokaisella on mahdollisuus olla näissä rooleissa.

4.1.4 Lupa ja vastuu toimia

Lupa toimia tarkoittaa, että tiimin jäsenillä on tiedossa, että he voivat tehdä päätöksiä ja toimia itsenäisesti ilman pelkoa kollegoiden tai johdon reaktiosta. Vastuu toimia tarkoittaa tapaa, jolla tiiminä ja yksilöinä otetaan vastuu yhteisestä tavoitteesta ja sen edistämisestä. (Hiila 2019, 172.) KOSKI-tiimissä tätä tapahtuu paljonkin, että joku ottaa selviytyksen alle jonkin kysymyksen ja mahdollisesti ratkaisee sen. Turvallisuuden tunne on tiimissä tärkeää, jotta jokainen uskaltaa kritisoida tiimin toimintaa ja kertoa pielessä olevista asioista ilman pelkoa syyttelystä (Kukkola 2018, 157). Luottamus on tunne, jolla on monta ulottuvuutta ja se perustuu kokemukseen toisesta ihmisestä (Heinonen ym. 2012, 112). Kollektiivinen hyminä on merkki epäaidosta harmoniasta ja konfliktin pelosta (Heinonen ym. 2012, 99). KOSKI-tiimissä mietitään yhdessä, kritisoidaan ja kysellään. Menestyksen avain on tekemisen ilossa, vapaudessa ja leikillisyydessä eli pehmeissä teki-joissa. Niitä tuodaan esiin tulevaisuudessa entistä vahvemmin myös digitaalisilla alustoilla ja hajautuneessa yhteistyössä. (Kosonen & Ruohisto 2017, 32.)

Viime vuosina on puhuttu itseohjautuvista tiimeistä eli sellaisista, joilla ei ole virallista vetäjää tai esimiestä. Tiimi ohjaa omaa toimintaansa ja jokainen on vastuussa oman työnsä onnistumisesta sekä siitä, että omalla työllä tuetaan muiden työtä yhteisen tavoitteen puolesta. Työntekijälle itseohjautuva tiimi tarjoaa joustoa työn tekemiseen ja mahdollisuuden kehittyä muiden kanssa yhdessä. Itseohjautuvalle tiimille on neljä edellytystä: vahva oman työn hallinta (valta ja vastuu omaan työhön), ennakointi (jokainen määrittää miten ja milloin tekee työt), kommunikointikyky ja selkeät roolit. Itseohjautuvan tiimin hyötyihin kuuluu nopea päätöksenteko, potentiaalinen hyödyntäminen ja vapaus työn organisoimiseen. (Hiila ym. 2019, 179–180, 184–185.) KOSKI-tiimi vastaa tätä kuvausta ja näitä asioita on kirjattu myös toiminnan määrittelyyn, joka luotiin opinnäytetyön tulokseksi.

4.1.5 Rikastava vuorovaikutus

Uusi tieto syntyy dialogissa (Heinonen ym. 2012, 41). Vuorovaikutus on asiantuntija-osaamisen syntymisen ja kehittymisen alkulähde (Luoma & Troberg & Kaajas & Nordlund 2004, 67). Millaiset vuorovaikutustavat ja pelisäännöt tiimillä on käytössä? Lisäksi pitää varmistaa, että jokainen osaa vastata mm. kysymyksiin, että kuka tekee mitään ja miten oma työ liittyy muiden työhön. Jos näistä asioista ei ole ymmärrystä, niin oma rooli työyhteisössä on vaikea hahmottaa. (Hiila ym. 2019, 199 & 203.) KOSKI-tiimin toiminnan määrittelyssä on tehty vastuunjako ja kerrottu, miten työ liittyy muiden työhön.

Valmentavassa kulttuurissa korostetaan yhteistyötä (Ristikangas & Ristikangas 2010, 267). Asiantuntijatiimissä tulos tehdään yhdessä (Kukkola 2018, 157). On tärkeää muistaa, että vaikka asiantuntijuus on yhä enemmän kollektiivista, niin se rakentuu osaavien yksilöiden varaan (Luoma ym. 2004, 67). Osaaminen on kaikkein tärkeintä. Jokaisella asiantuntijalla on vastuu omasta oppimisestaan, mutta myös toisten oppimisen tukemisesta. (Kukkola 2018, 154.)

Tehokkaan tiedon jakamisen perusteena voi olla se, että jaettaessa tietoa se mieluummin lisääntyy kuin vähenee. Tehokas tiedon ja osaamisen jakaminen työntekijöiden kesken on yksi tärkeimmistä suojausmenetelmistä osaamisintensiivisissä liike-elämän palveluyrityksissä. Päämääränä on vähentää riippuvaisuutta avainhenkilöistä ja pienentää riskiä tiedon ja osaamisen katoamiseen, kun avainhenkilö ei ole paikalla. Kun osaamis-pääoma muodostuu etupäässä työntekijöiden hiljaisesta tiedosta, niin erityisen ratkaisevaa on työntekijöiden tehokas ja tiivis sosiaalinen kanssakäyminen. Otollisimmillaan hiljaisen tiedon siirtyminen on, kun on helppo toimia yhdessä ja jakaa kokemuksia. Henkilökohtaiset suhteet ja suullinen vuorovaikutus ovat edellytyksiä hiljaisen tiedon siirtämiseen ja paikallistamiseen. (Päällysaho & Kuusisto 2006,22.)

Tehokas tiedon ja osaamisen jakaminen olivat syy, että miksi KOSKI-tiimi perustettiin. KOSKI-tiimin osaaminen joutui testiin, kun sovelluskoordinaattori vaihtoi työpaikkaa. KOSKI-tiimissä hiljaisen tiedon siirtymiselle on hyvät edellytykset, koska yhdessä on helppo toimia ja jakaa kokemuksia. Lisäksi tehokas tiedon ja osaamisen jakaminen on merkittävä osa tätä opinnäytetyötä, koska loin listauksen KOSKI-tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuista (liite 1) opintosuhteiden osaamisen vahvistamiseen ja varmentamiseen sekä perehdytyksen tueksi.

Huipputiimejä koskevissa tutkimuksissa esiin nousee tiimin jäsenten tunneäly ja demokraattinen kommunikaatio. Tiimin menestyksessä asiantuntijuus ja osaaminen ovat toissijaisia (Martela & Jarenko 2015, 122). Tiedon ja informaation jakaminen on yksi parhaimmista keinoista rakentaa luottamusta ja kasvattaa ihmisten vastuuta. Luottamuksellinen ilmapiiri luo uskoa, että kaikki toimivat yhteisen tavoitteen hyväksi eikä kaveria jätetä pulaan. (Kukkola 2018, 117.) KOSKI-tiimissä ja opiskelijahallintotiimissä toisia tuetaan. Tiedonkulun varmistaminen on oleellista toimivalle laadunhallinnalle (Pesonen 2007, 95).

Palautetta tulisi antaa ja saada esim. tiimin sisällä ja asiakkailta, koska ilman palautetta ei voi kehittyä tai ainakaan kehittyminen ei tapahdu yhtä nopeasti kuin palautteen avulla. Pidetäänkö väli- ja loppuarviointi ja miten ne toteutetaan? Mitä mittareita käytetään onnistumisen arvioinnissa? Rikastavaan vuorovaikutukseen kuuluu myös empatia ja rakentava puhe. (Hiila ym. 2019, 210–212 & 220.) Vuorovaikutuksessa kannattaa olla esim. rehellinen, kunnioittava ja selkeä sekä kannustaa muitakin tekemään niin (Bellman & Ryan 2009, 157–158). Tiimityön kehittymisen ja toiminnan vaikuttavuuden kannalta tiimityön arviointikysymyksiä kannattaa käydä säännöllisesti läpi (Tiimityön arviointikysymykset 2018).

Opinnäytetyössä on selvitetty, onko opintosuhteereillä jotain palautetta KOSKI-tiimille ja lisäksi on KOSKI-tiimin kesken mietitty, miten annamme keskenämme palautetta toisillemme. Opinnäytetyön yhtenä tuloksena teimme tiimin kesken kaksi väliarviointia (liite 5) ja sovimme, että pidämme vapaamuotoisen väliarvioinnin pari kertaa vuodessa. Väliarvioinneissa on hyödynnetty tiimityön arvioinnin kysymyksiä (2018) ja Ilona Hiilan, Maaretta Tukiaisen ja Ida Hakolan kirjaa *Tiimiäly - Opas muuttuvaan työelämään* (2019).

4.2 Sisäinen motivaatio ja asiantuntijoiden johtaminen

Sisäinen motivaatio tarkoittaa motivaatiota, jossa hakeudutaan tekemään asioita, jotka kiinnostavat, innostavat tai tuntuvat arvokkailta (Martela & Jarenko 2015, 26). Motivoinnilla tarkoitetaan, että annetaan ihmisille syy tehdä töitä. Motivaatio on tunne, josta seuraa ajattelua ja lopulta tuloksia. Motivaation voimakkuus vaikuttaa yleensä suorituksen etenemiseen ja onnistumiseen. (Kukkola 2018, 27 & 168.)

Sisäinen motivaatio on noussut työelämän keskiöön, koska se on seurausta työelämässä käynnissä olevasta muutoksesta. Sisäinen motivaatiokyky on kymmenen vuoden päästä elinehto kaikilla uudistumiskykyä vaativilla ja nopeasti kehittyvillä toimialoilla. (Martela & Jarenko 2015, 200.) Osaamiskeskeisessä organisaatiossa työmotivaation merkitys korostuu, koska motivaatio vaikuttaa työn tuloksien ja laadun lisäksi työntekijöiden energiatasoon ja hyvinvointiin (Luoma ym. 2004, 20). Opinnäytetyössä selvisi, että opintosuhteereillä on korkea motivaatio ja halu tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. Motivaatiota saadaan esimerkiksi muusta tiimistä, koska heidän apuunsa voi luottaa ja KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisun löytämisestä itse.

On tärkeää tunnistaa oma tapa motivoitua ja pystyä motivoimaan itse itseään. Jotta voi menestyä työelämässä, niin on tärkeää tunnistaa, mikä motivoi itseä ja miten vahvistaa motivaatiota. (Hiila ym. 2019, 91.) Sisäiset palkkiot, kuten onnistuminen, edistyminen ja vastuu, ovat kestoaltaan pitkäaikaisia ja tehokkaampia kuin ulkoiset palkkiot (Moksi 2016, 14). Sisäisten palkkioiden vahvuus tuli esiin myös opintosuhteerien haastatteluissa. Ulkoiset palkkiot (esim. palkka, ulkopuolinen tuki ja kannustus, kiitos / tunnustus ja osallistumismahdollisuudet) eivät ole pitkän ajan motivaation lähteitä ja ne voivat olla tyytymättömyyden syitä (Luoma ym. 2004, 22 & 33). Palkitsemiseen liittyy aina yksilön oma kokemus palkitsemisen palkitsevuudesta. Jos yksilön motivaattorit ja organisaation palkitseminen eivät kohtaa, resursseja menee hukkaan paljon. Sisäinen ja ulkoinen motivaatio voidaan nähdä toisiaan täydentävänä. Yksilölle palkitseminen on kokonaisuus siitä, että mitä hän saa työnantajalleen antamastaan työpanoksesta, motivoituneesta toiminnasta ja osaamisesta. (Luoma ym. 2004, 10 & 21 & 48.)

Sisäinen motivaatio näkyy innostuksena työstä eikä pelkästään työn tuottamista ulkoisista palkinnoista. Sisäisen motivaation ansiosta työntekijät ovat sitoutuneempia työhönsä, luovempia ja proaktiivisempia. Lisäksi he saavat enemmän aikaan. Muita hyötyjä on mm. asiakkaita palvellaan paremmin, opitaan nopeammin ja syvemmin, tehtävät nähdään laajemmin ja tekemiseen käytetään enemmän energiaa. (Martela & Jarenko 2015, 21 & 42.) KOSKI-tiimin toiminnan etuja ovat nuo edellä mainitut asiat. Innostunut puurtaminen ei kuluta voimavaroja, vaan energiaa jää vapaa-ajasta nauttimiseen (Martela & Jarenko 2015, 49).

Sisäinen motivaatio on kaiken tekemisen alku, joten sen takia oleellinen osa esimiestyötä on ymmärtää motivaatorakenteita (Moksi 2016, 13). Asiantuntijoiden johtamisessa motivaation ymmärtäminen on yksi keskeinen osa-alue. Osaamisen johtamisessa on erityisen tärkeää, että asiantuntijat motivoituvat omasta työstään, jotta osaavimmat pysyvät organisaatiossa, koska asiantuntijoiden korvaamista pidetään usein vaikeana. (Luoma ym. 2004, 14 & 20.) Esimiehen näkökulmasta katsottuna motivaation rakentaminen on vaikeaa, mutta hävittäminen on helppoa (Kukkola 2018, 28). Opintosihteerien alkuteemahaastatteluiden jälkeen laitoin esimiehelle sähköpostilla tiedoksi asioita, joihin hän voisi tarttua. Myöhemmin ehdotin hänelle teemoja, joita voisi käsitellä syksyn kehityskeskusteluissa. Yksi teemoista oli motivointi, muita olivat kannustus, huomioiminen, palautteen antaminen ja opintosihteerin työnkuva, sen kipupisteet ja muutokset.

Erityisesti osaajia motivoi mm. työ itsessään, merkityksellisyyden kokeminen organisaatiossa, oppiminen, haastavat saavutukset ja hyvä yhteistyö eri osapuolen kesken (Luoma ym. 2004, 9 & 33). Suurin osa noista tulee esiin opintosihteerien haastatteluissa. Kolme tärkeintä motivaattoria asiantuntioille on Daniel H. Pinkin mukaan hallinnan tunne, itsenäisyys ja toiminnan merkityksen ymmärtäminen (Hiila ym. 2019, 162). Osaajat haluavat saada tietoa edistymisestään, joten tulokset, onnistuminen ja palaute koetaan innostavina tekijöinä. Osaajien tulisi saada palautetta useammin kuin kerran kaksi vuodessa kehityskeskustelussa. (Luoma ym. 2004, 80–81). Meillä kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa. En tiedä, että onko kehityskeskustelussa puhutuista asioista aktiivista seurantaa vuoden aikana, oman kokemuksen perusteella ei ole. Joten siinä on parantamisen varaa.

Motivaation ja palkitsemisen näkökulmasta katsottuna esimiehellä on merkittävä rooli, koska hän tuntee parhaiten alaisensa ja siten tunnistaa yksilölliset motivaattorit sekä osaamisen vahvuudet ja kehittämiskohteet (Luoma ym. 2004, 68). Sisäistä motivaatiota voi johtaa, kun ymmärretään, että johtamisen pyrkimyksenä on luoda ihmisille edellytykset oman työn tekemiseen mahdollisimman hyvin ja innostavasti. Sisäisen motivaation johtaminen on yksilön johtamista, ei ihmisten johtamista. (Martela & Jarenko 2015, 155 & 159.)

Esimiehen huomiolla on erityisen suuri merkitys, koska se mihin huomio kiinnittyy, se kasvaa ja kehittyy. Liian vähän kannustusta saavat osakseen hiljaiset puurtajat. He ovat erittäin sitoutuneita ja heillä on paljon hiljaista tietoa ja työnantajan kannalta oleellista

ydinosaamista. (Heinonen ym. 2012, 95–96.) Asiantuntijoiden ns. hiljaisen tiedon valjastaminen tulisi olla organisaation osaamisen kehittämisen kannalta on tärkeää (Kukkola 2018, 154). Omalta osaltani olen yrittänyt ”valjastaa” hiljaista tietoa tekemällä KOSKI-tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuista listauksen kaikkien opiskelijahallintotiimiläisten saataville. Opintosihteereillä on valtavasti hiljaista tietoa. Sen ”valjastaminen” on iso haaste ja osa tiedoista muuttuu nopeasti.

Asiantuntijat ovat keskenään erilaisia, mutta heille on yhteistä korkea moraalinen ja ahkeruus. Heille ylin tuomari ovat he itse. (Pesonen 2007, 124.) Opintosihteereillä on korkea työmoraali, koska he haluavat tietojen olevan oikein (Sovelluskoordinaattori 2021a). Asiantuntijat arvostavat esimiehessä päätöksentekoa ja odottavat arjen sujumista, selkeitä tavoitteita ja rauhallista työskentely-ympäristöä, jossa voi tehdä sitä mitä parhaiten osaa (Kukkola 2018, 142–143). Opintosihteerien haastatteluista kävi selväksi, että he kannattavat etätömahdollisuuden jatkumista vakiona koronapandemian jälkeen.

Esimieheltä odotetaan osaamisen koordinoitua ja osaamisen parempaa hyödyntämistä. Asiantuntijoiden johtamisessa valmentava johtaminen on ehkä paras tapa. (Kukkola 2018, 163.) Valmentava johtaminen tarkoittaa esimerkiksi potentiaaliin ja oppimiskykyyn uskovaa johtamista. Keskipisteessä on asioiden sijaan ihmiset. (Moksi 2016, 11.)

Asiantuntijatyölle on tyypillistä, että esimiehen saattaa olla vaikea mitata ja arvioida alaisensa työn tekemistä ja sitä, olisiko osaamisella kyetty luomaan ongelmaan vieläkin parempi ratkaisu (Luoma ym. 2004, 15). Jos jotain ei pysty mittaamaan, sitä ei myöskään pysty parantamaan (Kukkola 2018, 219). Hyvä asiantuntija osaa itse pitkälti arvioida tekemänsä työn laatua ja aikaansaannoksia, mutta kaipaa silti palautetta ja hyväksyntää esimieheltä ja työkavereilta (Kukkola 2018, 135). Pitää paikkansa, että opintosihteeri on paras arvioimaan työn laatua ja aikaansaannoksia. Palautteen saamiseen esimieheltä opintosihteereiltä tuli haastatteluissa erilaisia, yksilöstä riippuvaisia kommentteja.

Hyvästä suorituksesta kannattaa aina kiittää. Se on ilmaista ja kiittämisen voima on valtava. (Kukkola 2018, 41.) Esimies voi kysyä alaisiltaan, että milloin he ovat viimeksi kokeneet arvostusta esimiehen taholta (Kukkola 2018, 56). Arvostus näkyy myös siinä, miten paljon aikaa esimiehellä on alaisilleen. Esimiehellä kuuluu olla aikaa spontaanille kanssakäymiselle. (Kukkola 2018, 145.)

5 Kehittämishankkeen toteutus

5.1 Alkutoimet ja toteutusaikataulu

Opinnäytetyön aikataulu on alla olevassa taulukossa 2. Opinnäytetyön aikataulusuunnitelman tein alkuvuodesta 2021. Siihen tuli lopulta jonkin verran muutoksia opinnäytetyön edetessä, toiset isompia kuin toiset.

Anoin tutkimuslupaa ja luvan myönsi toisen asteen koulutuksen johtaja Ari Ranki 25.2.2021. Opinnäytetyön tekeminen alkoi maaliskuussa, jolloin kerroin opintosihteereille opinnäytetyöni tavoitteet, hyödyt ja toteutustavat sekä tiedustelin kiinnostusta nimettömänä tehtäviin teemahaastatteluihin. Olin laittanut jo lokakuussa opintosihteereille ja sovelluskoordinaattorille alustavan suunnitelman opinnäytetyöstä, joten asia ei tullut heille reilu puoli vuotta myöhemmin yllätyksenä. Kolmikantasopimus tehtiin maaliskuussa. Variassa eri osapuolten suhtautuminen opinnäytetyöhöni oli alusta alkaen hyvä.

Opinnäytetyö tehtiin toimintatutkimuksena ja tutkimusmenetelminä käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä (teemahaastattelut ja havainnointi) ja yhtä määrällistä tutkimusmenetelmää (KOSKI-tiimille tulleiden tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyyntöjen määrä). Opinnäytetyön aloittamisen yhteydessä pyysin opintosihteereitä olemaan KOSKI-tiimiin yhteydessä Teams-palvelukanavassa (joka oli perustettu vain vähän aikaisemmin kuin opinnäytetyön tekeminen alkoi), kun vastaan tulee KOSKI-tiedonsiirtovirhe, jota he eivät osaa korjata. Tarkoituksena oli, että KOSKI-tiimi selvittää ratkaisun ja vastaa kysyjälle.

Huhtikuun lopulla lähetin haastateltaville pahasti jälkijunassa (koska alkuteemahaastattelut oli jo tehty) Metropolian osallistumisvahvistuksen ja tietosuojaselosteen, koska ohjeistus muuttui opinnäytetyön teon aikana. Kaikilta sain osallistumisvahvistuksen 12.5. mennessä. Esimiehen osallistumisvahvistuksen pyysin ja sain vasta 18.6, koska unohdin pyytää häneltä samaan aikaan kuin muilta.

Alkuperäisenä tarkoituksena oli, että opintosihteerit keräisivät itselleen sellaista listaa tiedonsiirtovirheistä, jotka osaavat omalla osaamisellaan ratkaista. Ajatuksena oli, että sitten ne listat ja KOSKI-tiimille tulleet tiedonsiirtovirheet ja -ratkaisut yhdistetään. Luovuin tästä ajatuksesta, koska KOSKI-tiimille tuli Teams-palvelukanavaan hyvin kattavasti ratkaisupyyntöjä. Kysyin opintosihteereiltä lopputeemahaastatteluiden yhteydessä, että

oliko heillä tiedossa jotain sellaisia tiedonsiirtovirheitä ja niiden ratkaisuja, jotka olisi hyvä olla KOSKI-tiimin ratkaisupyyntöjen listalla. Kenellekään ei ollut täydennystä listaan.

Muutos alkuperäiseen suunnitelmaan oli myös se, että laitoin KOSKI-tiimille tulleet tiedonsiirtovirheet ja niiden ratkaisut saataville opintosiheteereille jo parisen kuukautta keräämisen aloittamisen jälkeen, koska sain sellaisen pyynnön. Listalla oli 25 virhettä ja 31 ratkaisua. Alun perin ajattelin, että jaan listan tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuista opinnäytetyön lopuksi. Päivitin listaa tarpeen mukaan. Lista päivittyy myös opinnäytetyön tekemisen jälkeen.

Alkuperäisenä tarkoituksena oli, että kukin opintosiheteeri käy Opintopolun KOSKI-rajapinnasta aloittain läpi omien alojensa opiskelijoiden tiedonsiirtovirheitä, mutta se osoitautui hankalaksi, koska harvan opiskelijan kohdalla luki ala. Lisäksi myöhemmin selvisi, että opintosiheteereillä ei olisi ollut edes oikeuksia poistaa virhelistauksesta nimiä. Seuraava ajatus oli, että KOSKI-tiimi kävisi läpi tiedonsiirtovirheet ja korjaisi niitä, mutta sekin tiettenkin kaatui oikeuksien puuttumiseen ja vaikka oikeudet saatiinkin KOSKI-tiimin opintosiheteereille, niin huomattiin, että virhelistaus ei toiminut niin kuin olisi pitänyt. Tiedonsiirtovirheitä ei pystynyt seuraamaan kuukausitasolla, kuten olin ajatellut. KOSKI-tiimille tulleet ratkaisupyyntöt tulivat määrälliseksi mittariksi tilalle. Opintopolun KOSKI-rajapintaa oli tarkoitus KOSKI-tiimin kesken siistiä, koska siellä olleet tiedonsiirtovirheet olivat pääasiassa aiheettomia eli listaa läpikäydessä suurimpaan osaan ei tarvinnut tehdä korjauksia. Niihin, joihin piti tehdä korjauksia, pääasiassa osasin / löysin ratkaisun itse. Opintopolun KOSKI-rajapinnan siistiminen jäi kuitenkin niin minulla kuin muillakin KOSKI-tiimiläisillä muiden töiden alle. Toisaalta siistiminen ei ollut myöskään mikään korkea prioriteetti.

Ensimmäisen opinnäytetyöseminaarin (kehittämistyön esittely) siirtyi kuukaudella aiottua myöhemmälle aikataulusyistä. Huhtikuisen seminaarin jälkeen opinnäytetyölle tapahtui isoin muutos. Seminaarista saatujen kommenttien jälkeen ja alkuteemahaastatteluiden ollessa loppuillaan, minulla heräsi ajatus, että kaikki palaset eivät sopineet yhteen ja eivätkä olleet sitä mitä opinnäytetyöltäni halusin. Päädyin tarkentamaan ja muuttamaan opinnäytetyöni aihetta ja sisältöä kattavasti, koska opinnäytetyö oli menossa tietojärjestelmäkehittämisen suuntaan. Sitä en halunnut lähteä tekemään ja olinkin rajannut sen jo opinnäytetyön alkupuolella pois.

Sovelluskoordinaattorin haastattelussa oli alkuperäisenä tarkoituksena puhua KOSKI-työn haasteista ja tehdä SWOT-analyysi KOSKI-tiedonsiirroista. Päädyinkin siihen, että haastattelussa käsitellään opintosuhteiden alkuteemahaastatteluista nousseita asioita. Alun perin ajattelin, että pidän opiskelijahallintotiimille jonkinlaisen työpajan alkuteemahaastatteluiden jälkeen, mutta luovuin ajatuksesta, koska en löytänyt luonnollista syytä työpajan pitämiseen. Päädyin korvaamaan työpajan Teams-kokouksilla, jossa KOSKI-tiimin ja esimiehen kesken tehtiin aiempaa laajempi toiminnan määrittelyn dokumentti ja kaksi väliarviointia.

Maaliskuun ja joulukuun välisenä aikana keräsin tietoperustaa, havainnoin KOSKI-tiimiä ja opiskelijahallintotiimiä, tein haastattelut ja mietin, ehdotin ja kokeilin ratkaisuja KOSKI-tiedonsiirtovirheisiin. Lisäksi keräsin tiedonsiirtovirheitä ja niiden ratkaisuja, osallistuin KOSKI-tiimin toimintaan (kuten kokoukset), pidin kirjaa KOSKI-tiimille tulleista ratkaisupyynnöistä, KOSKI-tiimille tehtiin laaja toiminnan määrittelyn dokumentti ja kaksi väliarviointia. Selvitin myös yleisimmät tiedonsiirtopuutteet (eli ”opinto-oikeuden viennissä huomioitavaa”), joita Studentan KOSKI-rajapintaan tuli tarkastelujakson aikana (15.3-31.12.2021). Tarkoituksena oli selvittää, että onko puutteet samoja vai erilaisia tarkastelujakson alussa ja lopussa. Samana ajanjaksona selvitin myös yleisimpiä tiedonsiirtovirheitä. Heinäkuussa en tehnyt mitään, koska opiskelijahallintotiimi oli kesälomalla. Pidin kesäloman myös itse. Elokuussa alkoi opintovapaani.

Laitoin alkuteemahaastatteluista saadun KOSKI-tiimin toiminnan kehittämistoiveen KOSKI-tiimille huhtikuussa. Kehittämistoive oli siis, että KOSKI-tiimi ei lähtisi korjaamaan tiedonsiirtovirhettä, vaan antaisi kysyjän itse tehdä sen. Toukokuussa laitoin esimiehelle tiedoksi alkuteemahaastatteluista esiin tulleita asioita. Ja myöhemmin laitoin hänelle ehdotuksia teemoista, joita voisi käsitellä syksyn kehityskeskusteluihin.

Opinnäytetyön toinen seminaari, eli tulosseminaari, oli alun perin suunniteltu pidettäväksi joulukuussa, mutta se siirtyi aikataulusyistä maaliskuulle. Vielä alkuvuoden tein täydennyksiä ja viimeistelyä. Helmikuussa lähetin esimiehelle tiedoksi lopputeemahaastatteluista esiin tulleita asioita, tietoperustan mukaisia suosituksia opintosuhteiden johtamiseen (jotka opinnäytetyössä rinnastan asiantuntijoihin), sisäisestä motivaatiosta, tiimiällyn merkityksestä ja hyödystä sekä tuloksia KOSKI-tiimin havainnoinnista. Opinnäytetyö valmistui keväällä 2022, kuten olin suunnitellutkin.

Käytin opinnäytetyössä seuraavia mittareita: Opintosihteerien alku- ja lopputeemahaastattelut, KOSKI-tiimin väliarvioinnit (kaksi) ja KOSKI-tiimille Teams-kanavaan tulleiden ratkaisupyyntöjen määrä. Lisäksi, että onko KOSKI-työskentelyyn liittyvää yhteistyötä kehitetty yhdessä kaikkien työskentelyyn osallistuvien kanssa (kyllä/ei -mittari).

Taulukko 2. Opinnäytetyön aikataulu.

Kuukaudet	Tehtävät
2–4 (2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Tutkimuslupahakemus ja kolmikantasopimus • Opintosihteereille tiedoksi opinnäytetyöni tavoitteet, hyödyt ja toteutustavat sekä tiedustelu kiinnostuksesta teemahaastatteluihin • KOSKI-tiimin toiminnan havainnoinnin aloittaminen • KOSKI-tiimin toimintaan osallistumisen aloittaminen (kuten tiedonsiirtovirheiden ratkaisutyö ja kokouksiin osallistuminen) • KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ja -ratkaisujen listan aloittaminen • KOSKI-tiimille tulleiden ratkaisupyyntöjen määrän keräämisen aloittaminen • Opiskelijahallintotiimin toiminnan havainnoinnin aloittaminen • Otos yleisimmistä tiedonsiirtovirheistä ja -puutteista • Osallistumisvahvistus ja tietosuojaseloste opintosihteereille • Tietoperustan keräämisen ja kirjoittamisen aloittaminen • 1. opinnäytetyöseminaari
5–6	<ul style="list-style-type: none"> • Alkuteemahaastattelut ja sovelluskoordinaattorin kommentit • KOSKI-tiimin toiminnan määrittelyn luominen • KOSKI-tiimin ensimmäinen väliarviointi • Esimiehen osallistumisvahvistus
7	Kesäloma
8–9	<ul style="list-style-type: none"> • Opintovapaan aloitus • Tietoperustan keräämisen ja kirjoittamisen lopettaminen
10–11	<ul style="list-style-type: none"> • Lopputeemahaastattelut • KOSKI-tiimin toinen väliarviointi
12	<ul style="list-style-type: none"> • KOSKI-tiimin toiminnan havainnoinnin lopettaminen • Opiskelijahallintotiimin toiminnan havainnoinnin lopettaminen • KOSKI-tiimin toimintaan osallistumisen lopettaminen

	<ul style="list-style-type: none"> • KOSKI-tiimille tulleiden ratkaisupyyntöjen määrän keräämisen lopettaminen • KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ja -ratkaisujen listan kokoamisen lopettaminen (lista päivittyy opinnäytetyön tekemisen jälkeenkin) • Otos yleisimmistä tiedonsiirtovirheistä ja -puutteista <p>Tämän jälkeen täydennyksiä ja viimeistely. Varsinainen valmistuminen toukokuussa.</p>
--	---

5.2 Opiskelijahallintotiimin havainnointi

5.2.1 Maalis-toukokuu

Huomasin, että välillä tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyyntöjä tuli Teamsissä olevan KOSKI-tiimin palvelukanavan lisäksi myös opiskelijahallintotiimin yleiseen Teams-kanavaan. Muistutin koko opiskelijahallintotiimin kuukausipalaverissa, että muistaisivat laittaa ratkaisua kaipaavat virheet ainoastaan KOSKI-tiimin palvelukanavaan, jotta virheet ja ratkaisut ovat yhdessä ja samassa paikassa. Sen jälkeen yleiseen Teams-kanavaan tuli ratkaisupyyntöjä, mutta laitoin varmuuden vuoksi kuvakaappauksen kera ohjeen, että miten palvelukanavan löytää. Sen jälkeen tiedonsiirtovirheiden korjauspyyntöjä ei tullut, yhtä lukuun ottamatta, yleiseen kanavaan.

Yhteishaun kevään ammattikorkeakouluhaussa hakeneiden (421 kpl) listat tuli opintosih-teereille huhtikuun lopussa. Sovelluskoordinaattori oli jakanut nimet alojen mukaiseen järjestykseen. Opintosih-teerien tehtävä oli tarkistaa ja tarvittaessa korjata hakijan tiedot. Jokainen nimi/hakija piti tarkistaa niin Studentasta kuin KOSKI-palvelusta. Kuormittava vaikutus tuli etenkin siitä, jos /kun opiskelijan todistuskopio piti kaivaa esiin ja verrata siellä olevia tietoja KOSKI-palvelussa oleviin. Se hidasti korjausten tekemistä.

Hidastava tekijä oli myös se, että kun keksi ratkaisun esim. tietyn alan opiskelijoille puuttuviin tietoihin, niin sama juttu ei enää pätenytkään toisen alan opiskelijoihin. Lisäksi korjausta hidasti se, että jos yhdellä ja samalla opiskelijalla/hakijalla oli runsaasti korjattavaa tiedoissaan. Haasteellista oli se, että välttämättä puuttuvista tiedoista ei tullut mitään

tiedonsiirtovirhettä, vaan puutteellisen tiedon huomasi KOSKI-palvelusta katsomalla hakijan tiedot. Tarkistukset tehtiin muiden töiden ohessa ja valmistuvien opiskelijoiden todistusrumban alussa, joten kyseessä oli ”savotta”, kuten pari opintosihteerä kuvaili.

Toukokuun alun opiskelijahallintotiimikokouksessa puhuttiin massasiirtojen tekemisestä tiheämpään. Kaikki eivät olleet tehneet / ehtineet tekemään aiemmin sovitun 2 viikon välein, kuten kävi ilmi alkuteemahaastatteluissa. Kokouksessa ei päästy selkeään ratkaisuun muuta kuin, että opintosihteerit yrittävät tehdä tiedonsiirtoja mahdollisimman usein. Toukokuun lopussa selvisi, että sovelluskoordinaattori vaihtaa työpaikkaa kesäloman jälkeen. Sen arveltiin vaikuttavan KOSKI-työskentelyyn, koska sovelluskoordinaattorin mukana lähtisi paljon tietoa ja osaamista. KOSKI-rajapinta oli edelleen hidas etenkin massasiirtojen aikana.

5.2.2 Kesäkuu ja elokuu

Sovelluskoordinaattori oli aikaisemmin yrittänyt selvittää, että miksi Opintopolun KOSKI-rajapinta ei toimi niin kuin kuuluisi. Selvisi, että Opetushallituksessa rajapinnan toimivuudessa ei nähdä mitään poikkeavaa. Asia jäi siis ratkaisematta.

Kesäkuun alussa sovelluskoordinaattori kertoi opiskelijahallintotiimin Teams-kanavassa, että KOSKI-palveluun on tullut muutos, joka edellyttää, että Studentaan merkitään opiskelijan tietoihin tieto maksuttomasta koulutuksesta. Muutoin tiedonsiirto ei onnistu niiden kohdalla, jotka tulevat kuulumaan maksuttomuuden piiriin elokuusta lähtien. Tämä asia muuttui jo elokuun lopussa, kun selvisi, että tiedonsiirtovirhettä ei tulekaan enää, jos maksuttomuustiedot puuttuvat. Sovelluskoordinaattorin sijainen tiedotti opiskelijahallintotiimiä siitä Teams-kanavassa. Opintosihteerin oli tarkistettava opiskelijan tiedot Valpas-palvelusta. Kun tiedonsiirtovirhettä ei enää tullut, korostui opintosihteerin vastuu entisestään.

Pohdittiin oppivelvollisuuden laajennuksen vaikutuksia KOSKI-työhön, koska oppivelvollisuuden piiriin kuuluville (vuonna 2005 syntyneet) laitetaan tietty täppä. Hämminkiä aiheutui, koska Vantaalla maksuttomuus tarjotaan tietysin edellytyksin myös vuonna 2004-syntyneille. Mietittiin, miten se vaikuttaa KOSKI-siirtojen tekemiseen, koska KOSKI-palvelussa maksuttomuus saa näkyä vain 2005-syntyneillä. Elokuussa maksuttomuuden

merkintä 2004 syntyneille oli ratkaistu siten, että maksuttomuudesta kirjattiin Studentaan toimenpide (eli eräänlainen muistiinpanomerkintä) opiskelijan HOKSsiin, jolloin tieto ei siirry KOSKI-palveluun. Lisäksi näistä henkilöistä oli koostettu excel-lista, joka oli lähetetty eri aloille tiedoksi.

Opintovapaani alkoi elokuun alussa, joten pyysin esimiestä kutsumaan minut mukaan opiskelijahallintotiimin kokouksiin, jotta olen tietoinen mahdollisista opinnäytetyöhöni liittyvistä asioista. Olin mukana lähes kaikissa syyslukukauden kokouksissa. Yhteen kokoukseen en päässyt, mutta luin muistion myöhemmin. Kokouksessa oli käsitelty opinnäytetyötäni sivuavaa aihetta. Elokuun alkupuolella tuli ongelmaksi se, että tietohallinnossa lukittiin minun alkuperäiset tunnukset (vaikka aikaisemmin oli kerrottu, että tunnukset pysyvät voimassa), joilla pääsi kirjautumaan työnantajan eri järjestelmiin (sähköposti, Teams ja Studenta). Uusia tunnuksia odotellessa meni alkusyksy. Studentassa oleva KOSKI-rajapinta oli edelleen hidas massasiirtojen aikana. Elokuussa ostujen (osaamisen tunnustaminen) kohdalla jouduttiin käyttämään väärää toimintamallia tilanteessa, jossa tunnustetaan opiskelijan aikaisempien opintojen tutkinnon osaa (asia tuli alun perin esiin keväällä). Tilanne oli sama loppulukukaudesta.

Syyslukukauden alussa, kun uusia opiskelijoita lisättiin Studentaan, niin opiskelijan HOKSsilla tuli kahdenlaista herjaa: ”KOSKI-siirto epäonnistui” ja ”tietojen haku epäonnistui”, mutta siitä huolimatta KOSKI-siirto onnistui. Järjestelmätoimittaja selvitteli asiaa ja se korjaantui myöhemmin syksyllä.

Alkusyyslukukaudesta päätin, että pyrin käymään yhdessä toimipisteessä kerran viikossa juttelemassa kahvittelun merkeissä. Yhtenä tarkoituksena oli kysellä ja huomioida asioita, joita ei välttämättä muutoin tulisi tietooni opintovapaan takia. Elokuun puolessa välissä kyselin opiskelijahallintotiimiltä Teams-kanavassa väliaikaisesti, että minkälaisena he ovat kokeneet luomani ja ylläpitämäni KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisulistan. Palaute oli, että lista on koettu hyödylliseksi.

Opintosiheteereille tuli KOSKI-työskentelyyn elokuun puolivälissä yksi tarkastelu- ja lisäämistehtävä lisää, kun oppisopimusjaksot piti olla merkittynä uudelle välilehdelle, jotta näkyvät KOSKI-palvelussa. Elokuun lopulla osalle opintosiheteereistä tuli työtehtäväksi merkitä opiskelijoiden loma-ajat opiskelijalle HOKSsille, koska sitä työtä aikaisemmin tehnyt

henkilö ei ehtinyt tehdä kaikkia loppuun. Opintosihteeri joutui pahimmillaan käymään läpi satoja opiskelijoita yksitellen ja merkitä heille loma-ajat.

Lähetin sähköpostia opintosihteereille, jossa muistutin heitä käyttämään hyödykseen tekemääni tiedonsiirtovirheiden ”virhe & ratkaisu” -listaa KOSKI-tiimin palvelukanavan tiedostot-osuudessa. Syystä, että jos joku oli unohtanut sen olemassaolon ja toisekseen, koska sovelluskoordinaattorin sijainen kertoi, että hänelle tulee jonkin verran kysymyksiä, joihin ratkaisu löytyy ko. listalta.

5.2.3 Syys-joulukuu

Kävin sovelluskoordinaattorin sijaisen kanssa läpi sen hetkistä ”virheet ja ratkaisut” -listaa ja sen perusteella tein listaan pieniä muutoksia. Seuraavana päivänä muutin listaa siten, että virheet ja ratkaisut on jaoteltu teemojen alle, jolloin listan silmäily helpottuu.

Lokakuun aikana tekemieni havaintojen perusteella KOSKI-rajapinta oli edelleen hidas, mutta rajapintaan tulevia virheitä ja ”huomioitavaa”-kohtia oli kevättä vähemmän. Eli rajapinta ei ollut niin tukkoinen ja ”opiskeluoikeuden vienti -onnistui” -tieto tuli aiempaa useammin.

Syksyn Yhteishaussa korkeakouluun hakeneiden listaa ei tullut tänä syksynä opintosihteereille tarkistettavaksi ja korjattavaksi. Syystä, että hakijan tai korkeakoulun oli tarkoitus olla oppilaitokseen tarvittaessa yhteydessä ennen todistusvalintojen julkaisua, jos hakijan KOSKI-tiedoissa oli virheitä tai täydennettävää. Lisäksi hakijoita oli hakulomakkeella kehoitettu varmistamaan, että KOSKI-tiedot ovat kunnossa.

Lokakuussa korjattavaksi tuli rahoitustietoihin vaikuttava lista eli oli vuonna 2020 eronneet, määräaikaisesti keskeyttäneet ja valmistuneet, joita ei tultu siirretty KOSKI-palveluun. Kyseessä oli lista, joka oli Studentan pääkäyttäjän/pääkäyttäjien kokoama.

Opiskelijahallintotiimin kokouksessa käytiin läpi opiskelijoiden loma-aikojen merkitsemistä. Yhdessä toimipisteessä ne olivat valmiit, muissa se oli kesken enemmän tai vähemmän. Takaraja merkinnöille oli lokakuun loppu. Studentasta oli tulossa versio, jossa

HOKSsin perustiedot kohtaan tulee lisäys, jossa näkyvät tiedot ”maksuton koulutus” ja ”oppivelvollinen” ei / kyllä -kohtana. (Opiskelijahallintotiimi 2021.)

Joulukuussa kävin rajapinnasta läpi, että mitkä ovat yleisimmät tiedonsiirtovirheet ja ”huomioitavaa”-asiat. Saman tein keväällä. Joulukuun havaintojen mukaan yleisimmät tiedonsiirtovirheet olivat: tutkintoliitos tutkinnon osassa, yhteisten tutkinnon osien / osan väärä osaamispistemäärä ja ”tietoja puuttuu”. Yleisimmät ”huomioitavaa”-asiat olivat maa-tiedon puuttuminen koulutussopimuksesta (kuten oli keväälläkin) ja ”Osaamisen tunnustamisella ei ole tutkinnon koodia tai sen muoto on väärä” (tätä ei tullut mielestäni keväällä ollenkaan tai ainakin vain vähän).

5.3 KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyynnöt

Alla olevasta taulukosta 3 selviää KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyynnöiden määrä tarkastelujaksolla 15.3-31.12.2021.

Taulukko 3. KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyynnöt.

Kuukausi	Ratkaisupyynnöiden määrä	Lisätiedot / huomioitavaa
Maaliskuu	21 kpl	Ratkaisupyynnöiden seuraamisen aloittaminen takautuvasti 15.3.2021 lähtien. Tein päätöksen ratkaisupyynnöiden selvittämisestä 16.4, korvatakseni aikaisemmin hylkäämäni idean tiedonsiirtovirheiden määrän seuraamisesta. <ul style="list-style-type: none"> 16 ratkaisupyynnöä tuli KOSKI-tiimin palvelukanavaan 1 tuli suoraan minulle sähköpostiin. Laitoin sen tiedonsiirtovirheen ja ratkaisun tiedoksi palvelukanavaan. Opiskelijahallintotiimin yhteiseen kanavaan tuli 3 kpl ratkaisupyynnöitä. Yhtä tiedonsiirtovirhettä käsiteltiin KOSKI-tiimin kesken omassa Teams-kanavassa.
Huhtikuu	25	<ul style="list-style-type: none"> Palvelukanavaan tuli 18 ratkaisupyynnöä. 2 tuli minulle sähköpostiin. Jaoin tiedonsiirtovirheen ja sen ratkaisun palvelukanavaan. 5 ratkaisupyynnöä tuli opiskelijahallintotiimin yhteiseen kanavaan.
Toukokuu	15	<ul style="list-style-type: none"> Palvelukanavaan tuli 14 ratkaisupyynnöä. Sähköpostilla tuli lähes kaikille KOSKI-tiimiläisille yksi yhteinen ratkaisupyynnö. <p>17.5 laitoin palvelukanavaan siihen mennessä keräämäni tiedonsiirtovirheet ja niiden ratkaisut (25 virhettä ja 31 ratkaisua).</p>

Kesäkuu	2	Molemmat tulivat palvelukanavaan. Toinen niistä oli oma kysymykseni tiedonsiirtovirheestä.
Heinäkuu	-	Kesälomakuukausi
Elokuu	7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 tuli palvelukanavaan. ▪ Kahta käsiteltiin KOSKI-tiimin kesken omassa kanavassa.
Syyskuu	10	Kaikki tuli palvelukanavaan.
Lokakuu	5	Kaikki tuli palvelukanavaan.
Marraskuu	2	Kaikki tuli palvelukanavaan.
Joulukuu	2	Kaikki tuli palvelukanavaan.
Yht.	89 kpl	<ul style="list-style-type: none"> ▪ KOSKI-tiimin Teams-palvelukanavaan tuli 74 kpl ratkaisupyynnöitä ▪ Opiskelijahallintotiimin Teams-kanavaan tuli 8 kpl ▪ KOSKI-tiimin omassa Teams-kanavassa käsiteltiin 3 kpl ▪ Minulle tuli sähköpostiin 4 kpl

Tein päätöksen ratkaisupyynnöiden selvittämisestä 16.4, korvatakseni aikaisemmin hylkäämäni idean tiedonsiirtovirheiden määrän seuraamisesta. Aloitin ratkaisupyynnöiden seuraamisen takautuvasti, 15.3. lähtien. Maaliskuussa ratkaisupyynnöitä tuli yhteensä 21 kappaletta, joista 16 ratkaisupyynnöitä tuli palvelukanavaan ja yksi tuli suoraan minulle sähköpostiin. Laitoin sen tiedonsiirtovirheen ja ratkaisun tiedoksi palvelukanavaan. Opiskelijahallintotiimin yhteiseen kanavaan tuli kolme kappaletta ratkaisupyynnöitä. Yhtä tiedonsiirtovirhettä käsiteltiin KOSKI-tiimin kesken omassa kanavassa.

Huhtikuussa tuli yhteensä 25 kpl ratkaisupyynnöitä, joista palvelukanavaan tuli 18 ratkaisupyynnöitä ja kaksi tuli minulle sähköpostiin. Jaoin tiedonsiirtovirheen ja sen ratkaisun palvelukanavaan. Viisi ratkaisupyynnöitä tuli opiskelijahallintotiimin yhteiseen kanavaan. Toukokuussa tuli yhteensä 15 ratkaisupyynnöitä, joista palvelukanavaan tuli 14 ja sähköpostilla tuli lähes kaikille KOSKI-tiimiläisille yhteisesti yksi ratkaisupyynnö. 17.5 laitoin palvelukanavaan siihen mennessä keräämäni tiedonsiirtovirheet ja niiden ratkaisut (25 virhettä ja 31 ratkaisua). Kesäkuussa ratkaisupyynnöitä tuli kaksi. Molemmat tulivat palvelukanavaan. Toinen niistä oli oma kysymykseni tiedonsiirtovirheestä. Heinäkuun lukema oli nolla, koska opiskelijahallintotiimi vietti kesälomaa. Elokuussa ratkaisupyynnöitä tuli seitsemän, joista viisi tuli palvelukanavaan ja kahta käsiteltiin KOSKI-tiimin kesken tiimin omassa Teams-kanavassa. Syyskuussa tuli 10 ratkaisupyynnöitä, joista kaikki palvelukanavaan. Lokakuussa tuli viisi ratkaisupyynnöitä, joista kaikki palvelukanavaan. Niin marraskuussa kuin joulukuussa tuli kaksi ratkaisupyynnöitä ja ne tulivat palvelukanavaan.

Yhteensä ratkaisupyynnöitä tuli 89 kpl ja ne jakautuivat seuraavasti: KOSKI-tiimin Teams-palvelukanavaan 74 kpl, opiskelijahallintotiimin Teams-kanavaan 8 kpl, KOSKI-tiimin omassa Teams-kanavassa käsiteltiin 3 kpl ja minulle tuli sähköpostiin 4 kpl.

Sen jälkeen, kun laitoin toukokuun loppupuolella opiskelijahallintotiimille löydettäväksi ja käytettäväksi siihen mennessä kokoamani listan tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisusta, ratkaisupyynnöiden määrä väheni roimasti. Syynä voi olla tekemäni lista tai voidaan myös ajatella, että mahdollisesti tuli vähemmän virheitä, joita opintosuhteet eivät osanneet itsenäisesti ratkaista.

5.4 KOSKI-tiimin toiminnan havainnointi

KOSKI-tiimin kokouksissa (Teams) keskusteltiin KOSKI-klinikassa esiin tulleista asioista ja esimerkiksi siitä, että pitääkö tiimin jotenkin reagoida klinikassa kerrottuihin asioihin. Yleensä kaikki osallistuivat niin KOSKI-klinikoihin kuin niiden jälkeisiin kokouksiin. Oli hyvä, että klinikoihin osallistui koko tiimi (jos kaikki ehtivät), koska välillä kokouksissa kysyttiin, että ymmärsivätkö muut jonkin asian samalla tavalla kuin itse. Tai jos itsellä meni jokin asia ohi, niin oliko joku muu kuulolla ja ymmärsikö. Kokouksissa palloiteltiin ideoita puolin ja toisin ja mietittiin asioita yhdessä. Oma osaamista / tietämystä jaettiin toisille erittäin hyvin.

Kokouksissa puhuttiin lisäksi muistakin ajankohtaisista KOSKI-asioista ja jonkin verran myös asioista, jotka eivät suoraan liittyneet KOSKI-palveluun. Tiimissä ilmapiiri oli hyvä ja kaikki pääsivät halutessaan ääneen ja ehdottamaan omaa ideaa. Kun KOSKI-tiimi sai ratkaistavakseen hankalan tiedonsiirtovirheen, niin tiimi tarttui yhdessä käsiteltävään asiaan oman osaamisen ja muiden töiden puitteissa. Mietittiin, ehdotettiin ja asiasta riippuen myös kokeiltiin, mikä voisi toimia.

Kun palvelukanavaan tuli ratkaisupyynnö, joku KOSKI-tiimin jäsenistä ehdotti ratkaisua yleensä todella nopeasti. Välillä kysyjä saattoi osoittaa kysymyksensä suoraan jollekin henkilölle (tägäämällä). Sovelluskoordinaattori kutsuttiin paikalle (tägäämällä), kun muilla loppui ideat ratkaisuun selvittämiseen yms. Sovelluskoordinaattori osallistui tiimin toimintaan myös, kun muilta kiireiltään ehti. Usein, kun kysyjä sai ratkaisun esittämänsä kysymykseen, niin hän kiitti yms. saamastaan avusta. Välillä palvelukanavaan tuli myös

kysymyksiä, jotka eivät olleet ratkaisupyyntöjä tiedonsiirtovirheeseen, vaan muuta KOSKI-asiaa. Joskus kävi niin, että esimerkiksi kaksi KOSKI-tiimiläistä selvitti samaa asiaa ja teki KOSKI-siirron onnistuneesti, jolloin ei välttämättä tiedetty, että kumman ratkaisu mahdollisti siirron onnistumisen, jos olivat tehneet eri asiaa.

Alkuteemahaastatteluissa tuli vain vähän kehittämisehdotuksia KOSKI-tiimille, mutta yksi oli, että emme lähtisi korjaamaan tiedonsiirtovirhettä kysyjän puolesta, vaan annetaisiin kysyjän yrittää itse. Näin hän oppisi tekemään asian itse. Kerroin tästä toiveesta KOSKI-tiimille meidän omassa Teams-kanavassa huhtikuussa. KOSKI-tiimin jäsenet lähtivät toteuttamaan asiaa saman tien.

Syksyn henkilöstömuutoksista huolimatta (sovelluskoordinaattorin siirtyminen muualle, yhden KOSKI-tiimiläisen tekemä pari kuukauden sijaistus sovelluskoordinaattorina ja minun opintovapaa) KOSKI-tiimi pystyi edelleen hyvin nopeasti vastaamaan palvelukanavassa esiin tuleviin kysymyksiin. Tulleiden ratkaisupyyntöjen määrä lähti laskuun sen jälkeen, kun olin laittanut toukokuussa esille listan tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuista.

5.4.1 Kevätlukukausi

Keväällä palvelukanavassa kysyttiin jonkin verran samoista tiedonsiirtovirheistä, joihin oli aikaisemmin kerrottu ratkaisu(t). KOSKI-tiimin palaverissa toukokuun alussa puhuttiin siitä, kuinka epäkäytännöllinen Teams-palvelukanava on jo esitettyjen tiedonsiirtovirheiden ja niiden ratkaisujen etsimiseen. Tuli puhetta, että koostan niistä listaa tätä opinnäytetyötä varten. Yksi jäsenistä ehdotti, että voisin jo nyt laittaa listan esille opiskelijahallintotiimille. Samanlainen pyyntö tuli erään opintosihteerin alkuteemahaastattelussa, mutta silloin en älynnyt ajatella asiaa pidemmälle. Päätin nyt toteuttaa pyynnön.

KOSKI-klinikoissa oli havaittavissa selkeästi etenkin kevätlukukauden loppupuolella (2021), että osallistujilla oli aika vähän KOSKI-tiedonsiirtoihin liittyviä kysymyksiä. Yhä enemmän kysymykset liittyivät eHOKS-asioihin, joka on eri palvelu kuin KOSKI-palvelu. eHOKS on palvelu, joka kokoaa yhteen paikkaan tietoja henkilökohtaisista osaamisen kehittämissuunnitelmista (Henkilökohtaistaminen).

Laitoin opintosihteereille KOSKI-tiimin palvelukanavaan toukokuussa tiedoksi sovelluskoordinaattorilta saamani tiedon, että koulutus sopimuksen maa-kohtaan voi opintosih-teeri lisätä oikean tiedon (maa-tiedon puuttuminen oli yksi yleisimmistä ”huomioitavaa”-kohdista rajapinnassa). Yksi opintosih-teeri kommentoi, että jos lisää maan, sitten pitää laittaa myös kaupunki. Kaikista koulutus sopimuksista ei selviä työnantajaa. Sovittiin so-velluskoordinaattorin kanssa, että jos kaupunki ei selviä googlettamalla, niin voi laittaa Vantaan. Ja jos yrityksellä on useampi toimipiste eri kaupungeissa, niin opintosih-teeri voi valita niistä Vantaata lähimpänä olevan.

Toukokuussa eräälle opintosih-teerille tuli vastaan tiedonsiirtovirhe, jota KOSKI-tiimissä ei osattu ratkaista. Sovelluskoordinaattori laittoi asiasta kysymyksen järjestelmätoimitta-jalle. Asiaan saatiin ratkaisu, joten lisäsin virheen ja ratkaisun aikaisemmin kokoamaani listaukseen. KOSKI-klinikassa toukokuun lopulla tuli esille asioita, joista oli tarpeen tie-dottaa opintosih-teereitä. Lähetin heille niistä asioista (KOSKI-tiimin puolesta) sähköpos-tia. Lisäksi koostin word-tiedoston ja laitoin sen talteen palvelukanavan tiedostot-osuu-teen ja opiskelijahallintotiimin Teams-kanavan tiedostot-osuuteen. Kesäkuun lopulla li-säsin KOSKI-tiimin Teams-kanavan tiedostot-osuuteen tiimin kesken tehdyt ”tiimin toi-minnan määrittely”- tiedoston ja tiimin väliarvioinnin.

5.4.2 Syyslukukausi

Elokuussa KOSKI-tiimissä mietitytti KOSKI-klinikoiden konseptin muuttuminen. KOSKI-klinikoiden sijaan järjestään yleinen ammatillisen koulutuksen klinikka, jossa yhtenä osa-alueena ovat KOSKI-tiedonsiirrot. Tiimiä mietitytti käsiteltävien aiheiden laajuus ja hyö-dyllisyys. Tiimiä harmitti myös klinikoiden jälkeiset kysymys-vastaus -koosteiden loppu-minen. Kysyin KOSKI-tiimiltä, että onko elokuun aikana tullut jotain uusi tiedonsiirtovir-heitä tai muuta KOSKI-asiaa, josta olisi opinnäytetyön kannalta hyvä tietää. Sain tietooni yhden uuden tiedonsiirtovirheen ja sen ratkaisun. Lisäsin sen listalle.

KOSKI-tiimissä hämmästeltiin lokakuun alussa Opetushallituksesta tullutta viestiä, että sieltä ei enää lähetä syksyn Yhteishaussa korkeakouluihin hakeneiden nimilistaa. Häm-mästyistä aiheutti, että miten tarvittavat korjaukset sitten voidaan tehdä KOSKI-tietoihin, jos ei tiedetä hakijoiden nimiä. Aikaisempina kertoina hakijoiden tiedoissa on ollut korjat-tavaa. Meille selvisi, että mahdolliset virheet korjataan, jos opiskelija tai korkeakoulu on

yhteydessä. Tämä tarkoitti sitä, että lokakuussa opintosuhteereillä oli yksi lista vähemmän läpikäytävää, mutta jos korjauspyyntöjä tulee paljon, niin se työllistää. Lisäksi jos hakija jättää hakemisen viimein, niin myös mahdollinen korjaustyö jää viimein.

Syys-lokakuun vaihteessa KOSKI-tiimille tuli ratkaistavaksi tiedonsiirtovirheitä, jotka piti laittaa järjestelmätoimittajalle selvittelyyn. Joulukuun KOSKI-klinikoissa puhuttiin aika vähän suoraan KOSKI-siirtoihin liittyvää asiaa. Kokouksissa keskustelimme muista asioista, joita oli klinikoissa tuotu esiin.

5.5 KOSKI-tiimin väliarvioinnit ja toiminnan määrittely

KOSKI-tiimi ei ollut arvioinut omaa toimintaansa ensimmäisen toimintavuotensa aikana, joten ehdotin, että sellaiset nyt tehtäisiin. KOSKI-tiimin toiminnasta oli ennestään laadittu hyvin vähän askelmerkkejä yms. joten päätin, että tässä yhteydessä KOSKI-tiimin toiminnasta laaditaan kattava kuvaus.

Toiminnan määrittelyn kysymykset ovat liitteessä 2 ja liitteessä 3 on väliarvioinneissa käytetyt kysymykset. Toiminnan määrittelyn ja väliarviointien kysymysten laadinnassa hyödynsin Ilona Hiilan, Maaretta Tukiaisen ja Ida Hakolan kirjaa Tiimiäly - Opas muuttuvaan työelämään (2019), tiimityön arvioinnin (2018) ja tiimityön mallin laatimisen kysymyspatteristoa (2018) Mielenterveysomaisten keskusliitto FinFamista.

KOSKI-tiimin toiminnan määrittely tehtiin samaan aikaan kuin ensimmäinen väliarviointi (5.5.2021) Teams-palaverissa, jossa olivat läsnä kaikki KOSKI-tiimin jäsenet ja esimies. Toinen väliarviointi pidettiin 30.11.2021 Teamsissä. Paikalla olivat esimies ja lähes kaikki KOSKI-tiimin jäsenet. Koonti väliarvioinneista on liitteessä 5. Liitteessä 4 on toiminnan määrittelyn tulos.

Kokouksissa kirjasin kommentit PowerPointtiin. Myöhemmin koostin niistä Word-tiedostot ja laitoin ne muille KOSKI-tiimiläisille ja esimiehelle kommentoivaksi sähköpostilla. Laitan dokumentit lopuksi KOSKI-tiimin omaan Teams-kanavaan. Seuraavissa luvuissa vertailen tehtyjä väliarviointeja.

5.5.1 Tiimityön sujuvuus ja työtilanne

Molemmilla kerroilla totesimme, että KOSKI-tiimissä on hyvä porukka ja hyvät tavat toimia sekä KOSKI-palvelukanava koettiin toimivaksi ja hyödylliseksi. Keväällä KOSKI-tiimin eduksi katsoimme, että olemme eri aloilta ja osittain eri tehtävistä. Tilanne oli syksyllä sama, vaikka se ei väliarvioinnissa erikseen noussut esiin. Syksyllä totesimme, että kaikki tekee hommia sen verran kuin muilta töiltä ehtii.

Keväällä mietimme, että syksyllä pitää katsoa tiimin koostumusta uudelleen, koska sovelluskoordinaattori siirtyi toisaalle töihin. Syksyllä hänen tilallaan aloitti uusi henkilö, joka syksyn aikana alkoi perehtyä tehtäviinsä (nimike muuttui opintohallinnon suunnittelijaksi). Syksyllä ei tullut tarvetta lähteä muuttamaan sitä, että ketkä kuuluu KOSKI-tiimiin. Totesimme syksyllä, että jos joku haluaa tiimiin liittyä, niin saa tulla. Syksyllä totesimme työtilanteen olevan hallussa. Kevääseen ei voi verrata, koska emme puhuneet siitä kevään arvioinnissa.

Keväällä ja syksyllä KOSKI-tiimissä on mennyt hyvin. On opittu uutta ja opintosihteerit ovat käyttäneet KOSKI-tiimiä hyvin apuna KOSKI-ongelmissa. Tiimin jäsenyys ei ole työllistänyt liikaa. Syksyllä mietimme KOSKI-klinikoiden hyödyllisyyttä, koska niissä käsitellään pitkälti eHOKS-asioita. Olemme osanneet hyvin ratkaista KOSKI-asioita itse. Järjestelmätoimittajaan olemme turvautuneet vain harvakseltaan. Palvelukanavan kanssa on menossa suvantovaihe eli palvelukanavaan tulee vain silloin tällöin tiedonvirheitä ratkottavaksi.

Keväällä ja syksyllä totesimme, että tiimissä voi kertoa ja toteuttaa ideoita turvallisesti. Keväällä totesimme, että samassa veneessä ollaan. Syksyllä totesimme, että on vain hyvä, että heitellään ideoita ja kokeillaan. Joku voi osata tai tietää jotain, mitä toinen ei. Mahdollistaa toisilta oppimisen. Emme kokeneet kummassakaan väliarvioinnissa, että olisimme epäonnistuneet jossain. Keväällä totesimme, että ”arvailu” ja ”testailu” kuuluvat asiaan, varsinaista epäonnistumista ei ole. Aina, kun yritys ei onnistu, niin siitä oppii, että ”jaha, jokin toinen asia on ratkaisu käsillä olevaan asiaan”.

Syksyllä harmittelimme muutamia asioita: ne tiedonsiirtovirheet yms. jotka menevät järjestelmätoimittajalle selvitettäväksi, niin ratkaisun saaminen voi kestää (joka siis ei ole

varsinaisesti KOSKI-tiimin ongelma), aikaisemmin keksityt ratkaisut tiedonsiirtovirheisiin eivät välttämättä yhtäkkiä enää kelpaakaan, hankalan jutun tullessa vastaan meiltä puuttuu osaavin ja kokenein (sovelluskoordinaattori) sekä säädökset ja ohjeet vaihtuvat nopeasti, jolloin kärryillä pysyminen on välillä haasteellista.

5.5.2 Tiimiläisten vastuut

Keväällä ja syksyllä totesimme, että KOSKI-tiimillä ei ole johtajaa, vaan toimimme pitkälti yhdessä, mutta kuitenkin myös itsenäisesti. Lisäksi totesimme molemmilla kerroilla, että kaikki jäsenet tuntevat tiimin tavoitteet ja toiminnan päämäärän. Niitä käytiin läpi jo tiimin perustamisen yhteydessä. Myös opintohallinnon suunnittelija oli tietoinen tavoitteista ja päämäärästä. Tavoitteet ja toiminnan päämäärä on sidottu arkiseen toimintaan. Keväällä ja syksyllä totesimme, että tavoitteet on saavutettu.

Keväällä listasimme KOSKI-tiimin jäsenten vastuuta ja jotka totesimme syksyllä edelleen samoiksi: Jokaisella on pitkälti samat vastuut tiimissä, sovelluskoordinaattorilla on kuitenkin isompi vastuu Studentan ja KOSKI-palvelun pääkäyttäjänä, KOSKI-työtä tehdään oman työn ohella mahdollisuuksien mukaan, jokainen pyrkii ratkaisemaan/ selvittämään saadut KOSKI-ongelmat tai vähintäänkin seuraa, että miten jokin asia on ratkaistu, osallistutaan KOSKI-klinikoihin parhaamme mukaan, kokoonnumme KOSKI-klinikoiden jälkeen (joka toinen viikko perjantaisin) Teams-kokoukseen ja käymme läpi kokouksen asioita sekä mahdollisesti muuta ajankohtaista tai heränneitä kysymyksiä. Kokoonkutsuja on sovelluskoordinaattori tai hänen ollessa estynyt, niin joku muu tiimistä voi kutsua koolle. Kokouksesta ei tehdä virallisia muistioita.

Jos jollekin KOSKI-tiimiläiselle tulee omassa työssä vastaan jokin KOSKI-ongelma, niin voi kysyä siitä tiimiltä tai jos onnistuu ratkaisemaan jonkin uuden asian itse, niin voi kertoa siitä palvelukanavassa tai KOSKI-tiimin omassa kanavassa muillekin (riippuen asiasta). Kirjalliset ohjeet opintosuhteereille lähettää sovelluskoordinaattori, muut tiimin jäsenet voivat halutessaan tiedottaa pienemmistä asioista. Jos esim. opettajakunnalle pitää laittaa jotain tiedoksi, niin se etenee sovelluskoordinaattorin kautta tai jos jotain asiaa pitää selvittää pomoportaalta, niin sovelluskoordinaattori edistää asiaa. Keväällä ja syksyllä totesimme, että sisäinen ja ulkoinen viestintä toimii. KOSKI-asioita käsitellään Teamsissä ja kokouksissa.

Keväällä ajattelimme, että seuraamme mahdollisuuksien mukaan Opintopolun KOSKI-rajapintaa ja siistitään sieltä turhat pois (niin kauan kuin rajapinta ei toimi niin kuin pitäisi). Syksyllä totesimme, että Opintopolun KOSKI-rajapinta on jäänyt kiireiden alle eikä se ole muutoinkaan mikään korkea prioriteetti.

Palautteenantamisesta totesimme keväällä, että ei ole erillisiä palautekeskusteluita, vaan vapaamuotoista. Kehut jaetaan esim. Teamsissä tai kokouksissa. Syksyllä totesimme vähän saman tyylistä kuin keväällä eli että ”nykyaikainen” palaute on tykätä (peukuttaa) toisten vastauksia Teamssissä.

5.5.3 Havaitut ongelmat

Keväällä puhuttaessa havaituista ongelmista nousi esiin, että Teamsissä ei näe, että onko joku tarttunut esitettyyn kysymykseen. Voi olla, että useampi etsii ratkaisua samaan ongelmaan ilman, että tietävät toisistaan. Sama ratkaisu saattaa tulla esim. kahdelta ihmiseltä. Tai voi tulla myös eri ratkaisu, jolloin ei välttämättä tiedä, että kumpi oli oikea ratkaisu. Näyttää ulospäin huvittavalta, ei niinkään mikään isompi ongelma. Lisäksi totesimme, että virheet ja ratkaisut hukkuvat Teamsiin. Päätimme, että laitan Teamssin listan siihen mennessä tulleista tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuista.

Syksyllä havaituiksi ongelmiksi listasimme: uusien ratkaisujen miettiminen jo keksittyjen ratkaisujen lisäksi, KOSKI-klinikoissa pitää olla nyt enemmän kärppänä kuuntelemassa, koska enää ei järjestäjätaho kokoa klinikan jälkeen ”kysymykset ja vastaukset” -listaa, eli koostetta, ja KOSKI-klinikoiden eHOKS-painotteisuus. Tuntuu, että muiden koulutuksenjärjestäjien edustajat puhuvat eHOKSista ja se laittaa meidätkin miettimään, että pitäiskö meidänkin puhua.

5.5.4 Tulevaisuus

Puhuttaessa tiimin osaamisesta nyt ja tulevaisuuden tarpeista, totesimme keväällä, että nyt KOSKI-työn asiat on pitkälti hallussa. Mietimme, että ikinä tosin ei tiedä, mitä yllätyksiä Studentan päivitykset tuovat tullessaan. Tulevaisuudessa eHOKS-asiat voivat vaatia enemmän aikaa ja panostusta.

Jokaisella opintosihteerillä on omat vahvuutensa, jotka ovat tulleet työtä tehdessä. Joku voi tietää /osata jotain, mitä toinen ei, tiimissä on hyvä mahdollisuus jakaa tietoa ja oppia toisilta. Sovelluskoordinaattorilla oli tietenkin syvällisin osaaminen, koska oli pitkäaikainen pääkäyttäjä.

Syksyllä totesimme, että vaikka on ollut henkilöstömuutoksia, niin ei olla pudottu mihinkään ns. kuoppaan, vaan asiat on hoidettu hyvin. KOSKI-tiimin toiminta ja KOSKI-asioiden hoitaminen eivät olleet liian henkilöriippuvainen asia. eHOKS voi työllistää, nyt emme tiedä/osaa siitä juuri mitään. Pohdimme, että osaammeko tulevaisuudessakin ratkaista KOSKI-virheet etenkin, jos jo keksityt ratkaisut eivät ole riittäviä eli minkä verran joudumme nojautumaan järjestelmätoimittajaan.

Keväällä totesimme, että seuraavaksi arki jatkuu niin kuin ennenkin. Tavoitteet ja tehtäväkenttä ovat samat. Pääkäyttäjäoikeus KOSKI-palveluun tulee tiimin opintosihteeereille uutena (Opintopolun KOSKI-rajapinnan siistiminen). Syksyllä mietimme, että arki jatkuu ja tiimin toiminta soljuu eteenpäin. Opintohallinnon suunnittelija perehtyy hommiin mm. aitojen tilanteiden kautta. Tiimi ei innostunut ajatuksesta, että eHOKS-asiat tulisivat tiimin vastuulle. Ehdotettiin, että eHOKS-asioille voisi perustaa toisen tiimin yms. KOSKI-pääkäyttäjäisyys on, mutta ei ole kovin tarpeellinen tällä hetkellä. Ei siitä kuitenkaan haittaakaan ole.

Keväällä päätettiin, että seuraava väliarviointi pidetään loppuvuodesta 2021 ja niin myös tapahtui. Syksyllä ajateltiin, että pidetään vapaamuotoisempi väliarviointi puolen vuoden päästä.

5.6 Opintosihteerien lopputeemahaastattelut

Tein opintosihteerien lopputeemahaastattelut Teamsissä ajalla 9.11- 30.11.2021. Haastatteluiden kesto oli max. tunti. Nauhoitin haastattelut. Teemahaastattelun teemat ja niiden apukysymykset täsmentyivät alkuteemahaastatteluiden jälkeen. Lopputeemahaastattelun teemat olivat: tiedonsiirtojen tekeminen, kehityskeskustelu ja KOSKI-tiimi. Teemat ja kysymykset ovat liitteessä 7. Lopputeemahaastatteluissa ei ollut mukana kahta alkuteemahaastatteluun osallistunutta opintosihteeriiä. Kuten alkuteemahaastatteluissa, niin myös lopputeemahaastatteluissa, kyselin opintosihteeereiltä tarpeen mukaan täydennystä haastatteluun, mutta vähemmän kuin alkuteemahaastatteluiden jälkeen. Litteroin

teemahaastattelut mahdollisimman sanatarkasti. Litteroinnin jälkeen teemoittelin vastaukset. Tein siis Wordiin taulukon, jossa oli teemahaastatteluiden pohjalta monia erilaisia teemoja ja laitoin kunkin opintosihteerin mahdollisen kommentin teeman alle. Tästä tein sitten yhteenvedon tätä opinnäytetyötä varten.

5.6.1 Tiedonsiirtojen tekeminen

Lähes jokainen opintosihteerin kertoi, että yleisin korjattava tiedonsiirtovirhe oli yhteisten aineiden (ytojen) tutkinnon osien tai osan osaamispistemäärä (Studenta ei laske tutkinnon osan alla olevia opintoja automaattisesti yhteen tutkinnon osaan). Muita mainintoja olivat mm. valmistumispäivän jälkeen kirjatut arvioinnit, tietoja puuttuu, rahoituskoodit ja tutkinnon osan liitos oikeaan tutkintoon (jossa joillekin onnistuu laittaa aikaisemmin keksitty korjausratkaisu, mutta toisille sama ratkaisu ei poista tiedonsiirtovirhettä). Yhden opintosihteerin mukaan joitain tiedonsiirtovirheitä on päivitysten myötä poistunut. Pari opintosihteeria sanoi, että ihan uusia virheitä ei ole tullut tai jos on, niin vähän. Eräs opintosihteerin kertoi, että ytojen korjaaminen on mukavaa, koska korjaus on hetkessä tehty. Opintosihteerin G (2021c) nosti esiin haasteen liittyen tiedonsiirtovirheen ratkaisutyöhön:

”Joskus näkyy semmosta virhettä, mikä ei ole ehkä omalle kohalle tullu, mut sit ku sitä tutkii, niin sen saattaa saada kuitenkin sitte korjattua ku tarpeeks pyörittelee sitä sekä uudella että vanhalla puolella, joka on äärimmäisen ärsyttävää. Välillä tuntuu, et ei näe mitään. Joskus käy niinki, että tarpeeks kauan ku räplää ja sit välillä kokeilee siirtää sitä Koskeen, niin sit se yllättäen meneeki sillai, et ei edes tiedä mistä kohtaa tuli korjattua.” (Opintosihteerin G 2021c.)

Kaikki haastatellut kertoivat, että he joutuvat käyttämään Studentan ”vanhaan puolta” tiedonsiirtovirheiden ratkaisutyössä ja sen käyttäminen herätti vähän ärtymystä, mutta kuitenkin myös pidettiin sen olemassaolosta, koska siellä saattaa pystyä ratkaisemaan tiedonsiirtovirheen.

Lokakuussa opintosihteereille tuli odotetusti lista opiskelijoista, joiden tiedot piti tarkistaa ja korjata, koska tietojen oikeellisuus vaikuttaa rahoitukseen. Listalla oli opiskelijoita, joiden eroa, väliaikaista keskeytystä tai valmistumista ei oltu siirretty KOSKI-palveluun. Yksi opintosihteerin arveli tälle syyksi, että kiireessä siirron tekeminen on epähuomiossa

jäänyt tekemättä. Lisäksi lokakuussa oli deadline myös opiskelijoiden loma-aikojen merkitsemisessä. Loma-aikojen merkitseminen tuli eteen reippaasti ennen lokakuuta, mutta deadline oli lokakuussa. Puhuttaessa loma-aikojen merkitsemisestä kaksi opintosihteeriä kertoi saaneensa apua kollegalta.

Lokakuussa oli poissa lista syksyn Yhteishaun amk-hakijoista (hakijoita oli neuvottu olemaan kouluun yhteydessä, jos heidän KOSKI-tiedoissaan on jotain korjattavaa). Lähes kaikki haastatellut opintosihteerit kertoivat, että heille ei tullut yhteydenottoja hakijoilta, minkä kaksi opintosihteeri koki yllättävänä.

”On ku vertaa siihen, mitä on aikasemmi jouduttu tekemään (---) on ollu tosi paljon korjattavaa. Mutta ehkä niitä sit ei ollu tai sit niitä hakijoita on meiltä ollu vähemmän aikasempiin vuosiin verrattuna tai jotain.” (Opintosihteeri H 2021b.)

Opintosihteerien kokemukset ”lokakuun listoista” (loma-aikojen merkitseminen ja rahoituslistat) olivat lähes toistensa ääripäissä ja niiden välissä. Yksi opintosihteeri kuvaili lokakuuta todella stressaavaksi, rankemmaksi kuin aikaisemmin (korjausten määrä, selvittely ja tekeminen, loma-aikojen merkitseminen, kireä aikataulu ja muut työt) ja toisaalta pari opintosihteeriä kuvaili lokakuuta aika helpoksi. Toinen heistä mainitsi syyksi, että oli jo aikaisemmin käynyt läpi edellisvuoden valmistuneet ja eronneet ja vienyt ne KOSKI-palveluun. Yksi opintosihteeri totesi, että lista oli pitkä, mutta kevyempi kuin aikaisemmin ja tsekattavaa oli vähemmän. Opintosihteeri G (2021c) totesi, että lista ei ollut niin paha kuin mitä hän odotti. Tekemisessä tuli silti kiire, koska muutkin työt piti hoitaa siitä huolimatta, että esimies antoi lokakuun viimeisellä viikolla luvan priorisoida listojen läpikäymisen muiden töiden ohi (Opintosihteeri G 2021c).

”Ehkä se oli se, että kun näki, et siinä ei välttämättä oo ihan niin paljon (nimiä). Se voi olla, että mä aloin viime vuonna tekeen niitä niin ku intensiivisemmin vähän aikasemmassa vaiheessa. Ehkä nyt sitte priorisoi monessa kohtaa näitä muita töitä enemmän, et kun mä ajattelin et kyl mä noi kerkeen vielä kattoo.” (Opintosihteeri G 2021c.)

Toinen opintosihteeri kertoi, että rahoituslista oli aika pitkä, mutta aikaisempiin verrattuna helpompi. Lisäksi hän sanoi, että amk-hakijoiden listan puuttuminen helpotti lokakuuta. Alkuteemahaastatteluissa kävi ilmi, että opintosihteereillä oli vaihtelevia käytäntöjä massasiirtojen tekemisessä. Yleisenä ohjeena oli annettu, että niitä tehdään kahden viikon välein. Vaihtelevia käytäntöjä oli nytkin, mutta aikaisempaan verrattuna, pari opintosihteeriä kertoi yrittävänsä tehdä siirrot sovituksessa aikataulussa. Toinen heistä oli päättänyt

ottaa sen asiakseen sen jälkeen, kun juttelimme asiasta alkuteemahaastattelussa ja toinen sen jälkeen, kun sovelluskoordinaattori oli asiasta yleisesti muistuttanut keväällä. He kertoivat merkitsevänsä kalenteriin, että milloin on viimeksi tehnyt massasiirrot.

”Sieltä ku se pongahtaa sitten, että tee Koski-siirrot ni et voi ainakaan sanoa, et hups unohin, kun oli kiire kun se muistutus tulee. Se on ihan hyvä.” (Opintosihteeri G 2021c.)

Hän myös kertoi, että on työskentelyn kannalta helpompaa, kun tiedonsiirtovirheet löytyvät nopeammin (kahden viikon välein) kuin että ne löytyvät kerran kuukaudessa. Toinen opintosihteeri puolestaan kertoi, että kun hän käy opiskelijan HOKSsissa, niin hän yrittää samalla katsoa, että milloin viimeksi on KOSKI-siirto tehty ja jos siitä on pitkä aika, niin hän tekee tiedonsiirron ja korjaa mahdollisen tiedonsiirtovirheen. Opintosihteeri E (2021b) huomautti, että kahden viikon välein viemisessä on se hyöty, että opettajien tekemät muutokset (kuten osaamisen tunnustaminen ja koulutussopimukset) siirtyvät nopeammin, jos opettaja ei ole KOSKI-siirtoa tehnyt.

Massasiirtojen tekeminen oli edelleen hidasta johtuen rajapinnan toiminnasta. Jotkut opintosihteerit veivät isoja massoja kerralla ja jotkut vähemmän, kuten 10 opiskelijan erissä, jolloin rajapinta ei mene liian tukkoon päiväsaikaan muilta käyttäjiltä. Pienissä erissä vieminen kuitenkin vaatii vaivannäköä.

”Tietysti se vaatii sellasta pientä kirjanpitoa itteiltä. Mulla on ihan vihko siinä vieressä, mihin mä kirjaan, mitä koulutusta mä käsittelen, mistä kirjaimesta mihin asti olen nyt sen laittanu ja mikä on seuraava ja sit sitä mukaa ruksaan siitä yli. (---) Kyl se ihan sujuu, mutta toki siinä on vähän semmosta, että oishan se aina helpompi yhdellä siirrolla laittaa kaikki meneen. Mut kyl se sit toimii ja totta kai täs on niin ku jokaisen ajateltava koko kööriä, että kaikki ei ole ihan pulassa sen kanssa. (---) Jos sä viet sinne sen viiskyt henkee kerralla, niin sähän jäät kiinni siitä (koska ala näkyy listalla). Ei sitä kehtaa tehdä (nauraa). (—) Hyvin toimii, vaikka ei ole sen virallisempaa sopimusta asiasta tehty.” (Opintosihteeri G 2021c.)

Mutta toisinaan merkittäviä ruuhkia syntyy.

”Mutta onhan tää ihan älytöntä et sit ku näkee, joku tekee massana ja ite yrittää KOSKI-virhettä korjata, niin se on kyllä niin maailman rasittavin (nauraa). Sitte saa jatkaa seuraavan kerran neljän tunnin päästä sitä hommaansa katsoa meneekö vai eikö (läpi).” (Opintosihteeri B 2021b.)

Osa opintosiheteereistä kertoi, että kun vie vain vähän kerralla, niin siirtotyössä menee päiviä tai viikko. Yksi opintosiheteeri totesi, että 10 hengen erissä vieminen kuulostaa epätehokkaalta. Hän laittaa isommissa erissä ja pysyy kärryillä tiedonsiirtovirheistä siten, että selaa seuraavana työpäivänä rajapinnan sivuja. Toinen opintosiheteeri kertoi, että siirtoja tehdessä laittaa ylös, mihin henkilöön jäi ja käy katsomassa viiden minuutin välein rajapinnan tilanteen. Haastatteluissa kävi ilmi, että siirtoja tehdään eri aikoihin päivästä, joku tekee heti aamusta, toinen päivän lopussa ja joku työpäivän lomassa. Massasiirtojen lisäksi opintosiheteerit tekevät runsaasti yksittäisiä siirtoja, vaikka tämä asia tuli esille vain parissa haastattelussa. Yksi opintosiheteeri kertoi alku- ja lopputeemahaastattelussa, että tekee ainoastaan yksittäisiä siirtoja massasiirtojen sijaan, koska kokee sen paremmaksi työskentelytavaksi. Tässä kohtaa pitää huomioida, että lopputeemahaastatteluun eivät osallistuneet kaikki alkuteemahaastatteluun osallistuneet.

Opintosiheteerit olivat lähes yksimielisiä siitä, että tiedonsiirtovirheiden korjaaminen on työllistäväämpää kuin tiedonsiirtojen tekeminen, koska virheiden äärelle pitää pysähtyä. Siirtojen etenemisen aikana puolestaan voi tehdä muita töitä. Yksi opintosiheteeri toi esiin tiedonsiirtojen työllistävyydessä rajapinnan hitauden, jolloin joutuu "päivystämään" listan etenemistä.

KOSKI-työn haasteiksi koetaan mm. rajapinnan hitaus, muiden töiden hoitaminen samaan aikaan, aikaisemmin keksittyjen tiedonsiirtovirheiden ratkaisujen toimimattomuus, "tietoja puuttuu" -tiedonsiirtovirhe, epäselvät tiedonsiirtovirheet, kärryillä pysyminen sen kanssa, mitä KOSKI-palveluun pitää siirtää ja jatkuvasti muuttuvat ohjeistukset.

"Kun on yks tapa opittu, niin kuukauden päästä se onkin sitten vanhaa juttu. Se ehkä eniten rassaa tossa." (Opintosiheteeri H 2021b.)

Totesin lopputeemahaastatteluissa, että oman havainnon mukaan rajapintaan on tullut vähemmän tiedonsiirtovirheitä eli että kevättä enemmän siellä lukee "tiedonsiirto onnistui". Osa kertoi huomanneensa saman. Syyksi arvellaan kahden viikon välein tehtävää siirto- ja korjaustyötä, Studentan päivityksiä ja sitä, että aikaisemman tietojärjestelmän opiskelijoita ei enää juurikaan ole läsnäolevina opiskelijoina (heidän HOKS-tiedoista tuli jos jonkin jonkinnäköistä tiedonsiirtovirhettä). Virheiden vähentymisen lisäksi laitoin merkille, että rajapintaan tulee kevättä vähemmän "huomioitavaa"-tekstiä opiskelijoista. Yleisin "huomioitavaa" -tieto liittyi koulutus sopimuksen maa-tiedon puuttumiseen. Suurin osa

opintosihteereistä ei ollut täydentänyt maa-tietoa koulutusopimukseen (eikä ole mikään pakkokaan, koska maa-tiedon puuttuminen ei estä KOSKI-siirtoa).

Opintosihteeri, joka kertoi alkuteemahaastattelussa, että käyttää Opintopolussa olevaa KOSKI-rajapintaa, kertoi lopputeemahaastattelussa, että ei käytä sitä enää juurikaan. Syyksi hän mainitsi, että kaikki tiedonsiirtovirheet eivät jääneet ”kiinni” Opintopolussa olevaan rajapintaan.

Laatimani lista tiedonsiirtovirheistä ja ratkaisuista otettiin opintosihteerin keskuudessa hyvin vastaan.

”Oon käyttäny silloin, jos tulee joku sellane virhe,missä on useempi ratkasuvaihtoehto ja mä en muista tyyliin kuin yhden niistä.” (Opintosihteeri H 2021b).

”Yleensä käyn aina siitä läpi, mikä se mahdollisesti voisi olla. Ei oo tullu vastaan sellaista mitään, mikä ei siitä löytyisi. Kaikki on niitä mitä sä oot koonnu siihen.” (Opintosihteeri E 2021b.)

Yksi opintosihteeri kertoi, että tarvitsee listaa harvemmin, koska monet virheet ovat korjattavissa ilmankin. Mutta vaikean virheen kohdalla on löytänyt ratkaisun joko listalta tai kysymällä KOSKI-tiimiltä. Muutkin syksyllä listaa niin, että aikaisemmin yhtenä pötkönä olleen listan tilalle tein listan, jossa tiedonsiirtovirheet ja niiden ratkaisut ovat jaoteltuna teemojen mukaan. Esimerkiksi, että osaamisen tunnustamiseen liittyvät virheet ja ratkaisut ovat omassa kohdassaan ja opiskelijan statukseen tai henkilötietoihin liittyvät asiat erikseen. Osa opintosihteereistä oli huomannut muutoksen, osa ei. Yksi opintosihteeri kertoi, että huomasi muutoksen, mutta järjestyksellä ei ole hänelle väliä, koska käyttää sanahakua. Asian huomanneet opintosihteerit kehuivat listan selkeyttä. Pari opintosihteeriä, jotka eivät olleet nähneet muutosta, totesivat sen nähdessään, että lista näyttää paremmalta.

Alkuteemahaastatteluissa kävi ilmi, että Kelasta tulee vain vähän yhteydenottoja opiskelijoiden tietoihin liittyen. Tilanne oli sama lopputeemahaastatteluiden perusteella. Yhteen toimipisteeseen oli tullut kyselyitä opiskelijoista, mutta opintosihteeri arveli sen johtuvan siitä, että henkilöstömuutosten takia jatkuvan haun hakijoita ei oltu viety KOSKI-palveluun.

Opintosihteerit ovat saaneet tehdä korona-aikana etätöitä. Toiset ovat olleet etänä vähemmän kuin toiset. Etätyöpäivinä on tehty keskittymistä, tarkkuutta tai rauhaa vaativia työtehtäviä. Mieluummin toimistolla töitä tekevät kertoivat, että töissä on isommat ruudut, parempi tuoli ja pöytä sekä kaikki tarvittava on lähellä. Opintosihteerit kannattivat etätyömahdollisuuden jatkumista vakiintuneeksi tavaksi, koska jokaisella on mahdollisuus päättää omalle kohdalle sopiva tapa työskennellä ja asiakaspalvelun vähentymisen myötä ei ole tarvetta kaikkien olla yhtä aikaa paikalla.

5.6.2 Kehityskeskustelu

Lähetin alkusyksystä esimiehelle listan teemoista, joita hän voisi käsitellä syksyllä opintosihteerien kehityskeskusteluissa perustuen alkuteemahaastattelussa esiin tulleisiin asioihin. Teemat olivat: motivointi, kannustus, huomioiminen, palautteen antaminen ja opintosihteerin työnkuva, sen kipupisteet ja muutokset. Lopputeemahaastatteluiden aikaan kehityskeskustelut oli käyty. Opintosihteerit eivät ainakaan muistaneet, että ed. mainittuja asioita oltaisiin käsitelty kehityskeskustelussa.

Kysyin lopputeemahaastattelussa, että mitä sanottavaa opintosihteereillä olisi edellä mainituista teemoista, niin mainittua tuli mm. että niiden käyttäminen pitäisi olla tulla esimieheltä luontevasti (ei päälleliimatusti), esimiehen olisi hyvä tietää, mitä kaikkea opintosihteerin työhön kuuluu, eli ei ole vain ns. koneella istumista, ja kannustaminen, huomioiminen ja palautteen antaminen (oli se positiivista tai negatiivista) on äärimmäisen tärkeää sekä vuosia on pärjätty ilman esimiehen palautetta. Pari opintosihteeriä toi esiin, että etenkin kulunut syksy oli rankka johtuen henkilöstömuutoksista – ja vajauksesta, joka on vaatinut venymistä ja aiheuttanut ylimääräistä painetta.

Esimies kiitti Teamsissä opintosihteereitä lokakuun uurastuksesta. Opintosihteerit kokivat positiivisena, että esimies huomioi urakan suorittamisen. Positiivinen palaute motivoi yrittämään ja tekemään hyvää työtä. Yksi opintosihteeri huomautti lopputeemahaastattelussa, että on perusasia esimiestyössä huomata alaiset ja heidän tekemä työ. Yksi opintosihteeri pohti esitettyjen kehitysehdotusten junnaamista paikoillaan:

”Jos kukaan ei vie niit meidän kehitysehdotuksia eteenpäin, niin ei voida sille asialle mitään. Ollaan ainakin yritetty”. (Opintosihteeri H 2021b.)

5.6.3 KOSKI-tiimi

KOSKI-tiimin henkilöstömuutokset (minun opintovapaa, sovelluskoordinaattorin lähtö ja yhden KOSKI-tiimiläisen sijaisuus sovelluskoordinaattorina) on suurimman osan mielestä jollain tapaa näkynyt KOSKI-tiimin toiminnassa. Sovelluskoordinaattorilla oli paljon osaamista ja tietämystä, mutta siitä huolimatta haastatteluista kävi ilmi, että ”pudotus” ei ole ollut niin kova kuin ajateltiin, kun viimeistä ”back-upia” ei ole. Asioita on pystytty ratkomaan yhdessä, mutta toisaalta mitään isompaa ongelmaa ei ole ilmennyt ja vastausnopeus on pysynyt hyvänä, vaikka nopeasti vastaaminen ei olekaan mikään edellytys.

”Ei kuitenkaan oo nii ns. vakavia, mitään sekunnin päätöksiä vaativia asioita nää mejän hommat, et sinänsä ei kerkee tapahtuun semmost suurempaan vahinkoa, jos nyt ei just samana päivänä joku asia selviä tai muuta.” (Opintosihteeri H 2021b.)

Sovelluskoordinaattorin sijaisena ollut opintosihteerikollega sai kehuja. Opintosihteeri F (2021b) kehui, että asiat jatkuivat siitä, mihin sovelluskoordinaattorin kanssa jäätiin ja asiat tuli hoidettua. Opintosihteeri G (2021c) kehui oikeasta asenteesta ja asioihin sai vastauksen, vaikka välillä piti odotella tai asia jäi kesken, mikä on loogista, koska osaminen ei voinut mitenkään olla sovelluskoordinaattorin tasolla. Opintosihteeri E (2021b) totesi, että sovelluskoordinaattorin lähdöstä on seurannut se, että on itse pitänyt enemmän aktiivisesti etsiä virhettä ja syventyä siihen (johtui siitä, että hän epäro'i laittaa sijaiselle viestiä, koska tiesi hänellä olevan paljon töitä).

Palvelukanava koettiin hyödylliseksi, kuten myös alkuteemahaastatteluissa. Kehujen aiheita olivat vastausnopeus, vastausehdotukset ja se, että se on kaikkien saatavilla (kuka vaan voi vastata tai ehdottaa ratkaisua ja asioita voidaan miettiä yhdessä). Yksi opintosihteeri, joka ei ole palvelukanavassa itse aktiivinen, kertoi syyksi, että hän mieluummin haluaa ongelman edessä ollessaan ihmisen puhelimen päähän. Hän kuitenkin seurailee palvelukanavaa ja kertoi sen vaikuttavan hyvältä. Opintosihteeri E (2021b) kertoi, että jos itse ei onnistu mitenkään ratkaisemaan tiedonsiirtovirhettä, niin sitten hän on laittanut kysymykset palvelukanavaan.

Alkuteemahaastattelussa yksi opintosihteeri ehdotti, että palvelukanavaan tulevan ratkaisupyynnön kanssa toimittaisiin niin, että ei korjata asiaa kysyjälle valmiiksi, vaan ker-

rotaan vastausehdotus. Tällöin kysyjä itse pääsee tekemään korjauksen ja siten on mahdollisuus oppia. Kerroin pyynnöstä keväällä KOSKI-tiimiläisille ja he ryhtyivät toteuttamaan sitä tilanteen mukaan. Toimintamalli koettiin hyväksi juurikin oppimisen näkökulmasta. Yksi KOSKI-tiimin jäsen kertoi, että välillä ratkaisun löytämiseen pitää kokeilla erilaisia vaihtoehtoja, jolloin pystyy antamaan vain valmiin vastauksen. Opintosihiteeri G (2021c) totesi, että valmiin vastauksen antaminen on ok tilanteessa, jossa asia pitää saada mahdollisimman nopeasti järjestykseen ja kunhan kysyjälle on selville, miten ratkaisu tehtiin.

Yksi KOSKI-tiimiläinen kertoi, että hänelle tulee jonkin verran, ehkä kerran viikossa, kysymyksiä myös palvelukanavan ulkopuolelta ja vastaus kysymykseen on usein löytynyt kuitenkin kokoamastani virheet ja ratkaisut -listalta. Toinen tiimin jäsen kertoi saavansa aika harvoin kysymyksiä. Hän kertoi, että kolmas KOSKI-tiimiin kuuluva jäsen saattaa laittaa hänelle suoraan yksittäisestä asiasta viestiä. Jos esille tullut asia on uusi, se laitetaan palvelukanavaan muillekin tiedoksi. Lopputeemahaastatteluun osallistuneilla KOSKI-tiimiläisillä on halua pysyä KOSKI-tiimissä. Toinen heistä perusteli, että jäsenyys ei kuitenkaan vie liikaa aikaa ja on hyvä pysyä kartalla asioista.

Haastateltavat kokivat vaikeaksi vastata kysymykseen ”Mitä KOSKI-tiimi voisi tehdä vieläkin paremmin”. Yksi opintosihiteeri mietti epävarmasti, että voisi olla syvempää asiantuntemusta. Yksi KOSKI-tiimin jäsen pohti, että olisi kiva tietää eHOKSsista perusteet ja toinen KOSKI-tiimin jäsen mietti, että ei koe, että olisi tehty jotenkin vähän tai pitäisi osallistua enemmän.

KOSKI-klinikoiden nykyiseen sisältöön, eli siellä voidaan käsitellä monipuolisesti ammattillisen koulutuksen asioita eikä pelkästään KOSKI-tiedonsiirtoja, ei olla KOSKI-tiimissä tyytyväisiä. Toisaalta löytyy ymmärrystä, että klinikoiden käsiteltäviä asioita laajennettiin, koska kysymykset alkoivat toistumaan. Ennen klinikat olivat kuitenkin KOSKI-asioiden kannalta hyödyllisempiä. Nykyisin käsiteltävät asiat menevät välillä yli ymmärryksen, kuten eHOKS-asiat. Lisäksi koettiin hankalaksi, jos klinikan aikana esitettyyn kysymykseen vastataan chatissä, jolloin pitää yhtä aikaa lukea vastaus ja kuunnella, mitä muuta samaan aikaan selitetään. Välillä tulee tarve ”kelata”, että mitä kerrottiin (se ei ole mahdollista, koska tilaisuuksia ei nauhoiteta). Positiiviseksi koettiin, että jos itsellä on jotain kysyttävää, niin klinikkaa voi siihen tarkoitukseen hyödyntää. Lopputeemahaastatteluun osallistuneet KOSKI-tiimin kaksi jäsentä eivät koe painetta osallistua KOSKI-klinikoihin.

Klinikoiden jälkeisen KOSKI-tiimin kokouksen he kokivat hyödylliseksi, koska voidaan käydä porukalla läpi heränneitä kysymyksiä ja muutakin KOSKI-asiaa.

KOSKI-tiimin ulkopuoliset opintosihteerit kuvailivat KOSKI-tiimin toimintaa nopeaksi, osaavaksi, tarpeelliseksi, huolelliseksi, perusteelliseksi ja asialliseksi. Lisäksi ratkaisu yritetään aina löytää, vaikka siihen menisi aikaa.

6 Kehittämishankkeen tulokset ja johtopäätökset

6.1 KOSKI-tiedonsiirtovirheet ja -puutteet

KOSKI-tiimin palvelukanavaan Teamsissä tuli tarkastelujaksolla (15.3.-31.12.2021) 74 kappaletta KOSKI-tiedonsiirtojen ratkaisupyynnöksiä, opiskelijahallintotiimin kanavaan tuli kahdeksan, minulle tuli pyyntöjä sähköpostilla neljä (joista yksi oli lähetetty osalle muista KOSKI-tiimin jäsenistä) ja KOSKI-tiimin omassa Teams-kanavassa pohdittiin kolmea tiedonsiirtovirhettä eli yhteensä ratkaisupyynnöksiä tuli 89 kappaletta. Tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyynnösten määrä lähti laskuun sen jälkeen, kun laitoin toukokuussa palvelukanavaan opintosihteereille käytettäväksi listan siihen mennessä keräämistäni tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisusta. Listalle oli siis tarvetta ja se oli käyttökelpoinen. Listalle tuli lopulta 37 tiedonsiirtovirhettä ja 48 ratkaisua. Haastatteluiden perusteella opintosihteerit kokivat laatimani listan hyödylliseksi työssään. Vain vähän tuli KOSKI-tiedonsiirtovirheitä, joita KOSKI-tiimi ei osannut ratkaista, vaan piti laittaa järjestelmätoimittajalle selvitettäväksi. KOSKI-tiimi pystyi siis ratkaisemaan suurimman osan ratkaisupyynnöistä eli toimimaan tehokkaasti.

Keväällä ja syksyllä yleisimmät Studentan KOSKI-rajapintaan tulleet tiedonsiirtovirheet olivat jonkin verran erilaisia. Keväällä yleisin oli ”tietoja puuttuu”. Muita yleisiä olivat yhteisten tutkinnon osien väärät osaamispistemäärät, puuttuva tutkinnon osan liitos ja tutkinnon osan kaksi näyttöä, joista toinen oli tyhjä (ja se piti poistaa). Loppuvuodesta ”tietoja puuttuu” -virhettä tuli enää hajanaisesti ja tyhjän näytön tiedonsiirtovirhettä vähän, jos ollenkaan. Yhteisten tutkinnon osien väärää osaamispistemäärää tuli aika paljon, mutta eniten näytti olevan puuttuvaa tutkinnon osan liitosta. Yleisimmät tiedonsiirtovirheet saivat opintosihteerien alkuteemahaastatteluissa vahvistuksen. Opintosihteerit joutuvat käyttämään tiedonsiirtovirheiden ratkaisutyössä Studentan aikaisempaa versiota

”vanhaa Studentaa”. ”Opinto-oikeuden viennissä huomioitavaa” -teksteissäkin oli eroja. Keväällä eniten oli: arviointipäivää ei ole, koulutussopimuksen maa puuttuu ja jollain tietyllä koulutuksen osalla ei ole sopivaa arvosana-asteikkoa. Loppuvuodesta yleisimmät olivat: koulutussopimuksen maa puuttuu ja osaamisen tunnustamisella ei ole tutkinnon koodia tai sen muoto on väärä. Sovelluskoordinaattori arvioi haastattelussa, että ”huomioitavaa”-kohdat saattavat tulla jossain kohden pakolliseksi korjattavaksi.

KOSKI-rajapinta toimi koko tarkastelujakson aikana hitaasti, mutta rajapintaan tuleva informaatio muuttui parempaan suuntaan siten, että sinne tuli vähemmän tiedonsiirtovirheitä ja ”huomioitavaa”-tekstiä. On mahdotonta olla varma, että mistä muutokset tiedonsiirtovirheissä ja ”huomioitavaa”- teksteissä tarkalleen ottaen johtuvat. Muutokset voivat johtua esimerkiksi Studentan päivityksistä, käyttäjistä tai KOSKI-palveluun siirrettävien HOKS-tietojen sisällön erilaisuudesta.

Opintosihteerit muistavat hyvin tehdä KOSKI-siirron. Sen sijaan massasiirtojen tekemisen toimintamallissa oli eroja opintosihteerien kesken. Kaikki eivät nähneet tarpeellisena tehdä tiedonsiirtoja kahden viikon välein. Alkuteemahaastattelussa suurin osa kertoi, että eivät tee järjestelmällisesti massasiirtoja kahden viikon välein. Tiedonsiirtoja tehtiin, mutta noin kahden viikon välein, kerran kuukaudessa tai yksittäisenä. Vain yksi opintosihteerit kertoi alku- ja lopputeemahaastattelussa, että tekee ainoastaan yksittäisiä siirtoja, koska kokee sen paremmaksi työskentelytavaksi (lopputeemahaastatteluun eivät osallistuneet kaikki alkuteemahaastattelun opintosihteerit). Alkuteemahaastatteluiden jälkeen ainakin kaksi opintosihteeriiä muutti toimintatapaansa niin, että yrittävät tehdä siirrot kahden viikon välein.

Massasiirtojen ja mahdollisten tiedonsiirtovirheiden korjaaminen vie joistain päivistä viikkoon. Tiedonsiirrot itsessään on nopea hoitaa, mutta virheen korjaamisen äärelle pitää pysähtyä. Jotkin virheet ovat nopeita korjattavia, toiset eivät. Toimintamallit tiedonsiirtojen kanssa vaihtelevat, jotkut opintosihteerit vievät 10 hengen erissä, kun toiset vievät enemmän tai vähemmän isommissa erissä. Isot erät koetaan ärsyttävinä, koska pitää odottaa pitkään tietoa, että onko oma yksittäinen tiedonsiirto mennyt läpi. Ei ole siis sovittu yhteisesti, että kuinka isoissa erissä siirrot tehdään. Siirtoja tehdään eri aikoihin päivästä, miten kukin parhaaksi katsoo.

Lokakuun 2021 opintosihteerit kokivat yleisesti ottaen helpommaksi kuin aikaisemmin, koska rahoituslista ei ollut niin paha kuin viime vuonna. Lisäksi helpotti se, että lokakuussa ei tullut syksyn amk-Yhteishaussa hakeneiden nimilistaa tarkistettavaksi/korjattavaksi ja hakijoilta tuli vain vähän tai ei ollenkaan yhteydenottopyyntöjä tietojen korjaamiseen. Alku- ja lopputeemahaastatteluissa kävi ilmi, että Kelasta tulee vain vähän yhteydenottoja opiskelijoiden tietoihin liittyen.

Opintosihteerit ovat motivoituneita korjaamaan tiedonsiirtovirheet. Kun ratkaisee tiedonsiirtovirheen, niin siitä saa itselleen välittömän palkitsevan tunteen. Lisäksi syiksi mainittiin, että tiedonsiirtovirheiden korjaaminen kuuluu työtehtäviin, niiden korjaaminen on aika hauskaa ja virheitä korjataan mielellään. Motivoivana asia nousi esiin kollegoiden ja KOSKI-tiimin tuki. Tiedonsiirtovirheiden korjaamista siis pidetään mielekkäänä työtehtävänä eikä erillisenä, häiritsevänä asiana muista työtehtävistä. Motivoivina asioina esiin nousivat niin sisäiset palkkiot (kuten ratkaisun keksimisestä saatava palkitseva tunne) kuin ulkoiset palkkiot (kuten kollegoiden ja KOSKI-tiimin tuki).

KOSKI-työn haasteiksi opintosihteerit kertoivat mm. ajan riittävyyden, epäselvät tiedonsiirtovirheet ja niiden selvittelyyn menevän ajan, ”tietoja puuttuu” -tiedonsiirtovirhe, rajapinnan hitauden ja muiden töiden hoitaminen samaan aikaan. Lisäksi mainittiin rahoitustietolistojen työllistävyys ja niiden kireän aikataulun vaikutukset muihin töihin sekä aikaisemmin keksittyjen tiedonsiirtovirheiden ratkaisujen kelpaamattomuus, kärryillä pysymisen siitä, että mitä KOSKI-palveluun pitää siirtää ja jatkuvasti muuttuvat ohjeistukset. KOSKI-työskentely vaatii siis perehtymistä, aikaa ja priorisointia.

6.2 KOSKI-tiimi

KOSKI-tiimin kesken luotiin tiimille aiempaa laajempi toiminnan määrittelyn dokumentti ja tehtiin kaksi väliarviointia, jotka olivat ensimmäiset laatuaan tiimin olemassaolon aikana. Sovittiin, että väliarviointeja tehdään puolen välein kevyellä otteella. KOSKI-tiimin jäsenet saivat KOSKI-pääkäyttäjäoikeudet Opintopolkuun. KOSKI-tiimin toiminnan kehittämiseen tuli opintosihteereiltä vain vähän ehdotuksia, joten tästä voi päätellä, että tiimin toiminta koetaan laadukkaaksi. Alkuteemahaastatteluissa saatu kehittämissuositus KOSKI-tiimin tapaan korjata tiedonsiirtovirheitä otettiin KOSKI-tiimissä hyvin vastaan ja ehdotusta lähetettiin toteuttamaan.

KOSKI-tiimi on ollut sovelluskoordinaattorille iso hyöty, koska hänen ei ole tarvinnut olla yksin vastuussa, miettiä ja tehdä tiedonsiirtovirheiden korjaamista. KOSKI-tiimi on siis vastannut tiimin perustamisen syihin, tiedonsiirtovirheiden korjaamisen tehostaminen ja KOSKI-osaamisen jakaminen, hyvin.

Opintosihteerit ovat suurimmaksi osaksi ottaneet palvelukanavan omakseen ja kokevat sen erittäin hyödylliseksi. Välillä palvelukanavaan tulee myös muita KOSKI-aiheisia kysymyksiä, ei ”pelkästään” tiedonsiirtovirheisiin liittyviä. Tästä voi päätellä, että opintosihteerit ovat kokeneet KOSKI-tiimin jäsenten ammattitaidon sen verran hyväksi, että kysyä voi muustakin kuin ”pelkästään” tiedonsiirtovirheistä.

Opintosihteerit kokivat KOSKI-tiimin Teams-palvelukanavan hyvinä puolina, että se on kaikille yhteinen, joka mahdollistaa oppimisen myös toisten esiin tuomista ongelmista ja niiden ratkaisusta, keskustelun, vastausnopeuden, kysymykset eivät kuormita vain yhtä henkilöä, erillisyys opiskelijahallintotiimin yleisestä Teams-kanavasta, matala kynnyksen laittamiseen ja viestit eivät huku samalla tavalla kuin sähköpostissa. Esiin nousi opintosihteerien välinen hyvä työkuultuuri, jossa kaveria autetaan ja asiat ratkaistaan. Opintosihteerit kokivat KOSKI-tiiminkin hyödyllisenä. He kuvailivat sitä nopeaksi, osaavaksi, tarpeelliseksi, huolelliseksi, perusteelliseksi ja asialliseksi. Lisäksi ratkaisu yritetään aina löytää, vaikka siihen menisi aikaa.

KOSKI-tiimin henkilöstömuutokset (etenkin sovelluskoordinaattorin siirtyminen muualle) eivät näkyneet niin pahasti kuin odotettiin, toisaalta mitään isompaa ongelmaa ei ole tullut vastaan, vaan kaikesta on selvitty. Yksi KOSKI-tiimin perustamisen syistä, KOSKI-osaamisen jakaminen muille, näkyy tässä. KOSKI-tiimin perustaminen oli siis kannattavaa.

KOSKI-tiimin jäsenet kertoivat, että heille tulee jonkin verran tai ei ollenkaan yhteydenottoja tiedonsiirtovirheisiin liittyen palvelukanavan ulkopuolelta. KOSKI-tiimin palvelukanava on siis koettu parhaimmaksi tavaksi ottaa yhteyttä. KOSKI-tiimin jäsenet kokevat tiimin jäsenyyden olevan hyödyllinen. KOSKI-tiimiläisillä on halua jatkaa tiimissä.

KOSKI-klinikoihin osallistutaan ahkerasti ja klinikat koetaan hyödylliseksi, vaikka pääpaino muuttuikin KOSKI-tiedonsiirroista yleisesti ammatillisen koulutuksen asioiksi. Klinikoiden käsittelyssä paljon eHOKS-asioita, jotka eivät kuulu KOSKI-tiimin toimenkuvaa, joten ne menevät yli ymmärryksen. Muita haittapuolia on, että ei saa varmoja vastauksia, hiljaisuus, kun kukaan ei kysy mitään ja se, että pitää yhtä aikaa kuunnella, mitä puhutaan ja lukea klinikoiden chatteihin laitettuja vastauksia. Klinikoiden koostetut kysymys-vastaus-listat koettiin hyödylliseksi, mutta Opetushallitus ei enää lukuvuodesta 2021-2022 tehnyt niitä, mitä KOSKI-tiimissä kritisoitiin. Positiiviseksi koettiin, että klinikoiden on mahdollisuus kysyä, jos itsellä on jotain mielenpäällä. Klinikoihin ei koeta painetta osallistua. KOSKI-klinikoihin siis osallistutaan mielellään, vaikka klinikoiden sisältö ja toteutus eivät ole aina hyödyllisiä. Klinikoiden jälkeiset tiimin kokoukset koetaan hyväksi, koska yhdessä voidaan käydä läpi heränneitä kysymyksiä ja muutakin KOSKI-asiaa. KOSKI-tiimin jäsenet eivät osanneet sanoa, mitä KOSKI-tiimi voisi tehdä paremmin. Yksi tosin mietti, että eHOKSsin perusteet olisi kiva tietää.

KOSKI-tiimin väliarviointien tulokset olivat monipuolisia. Tuloksiin kuuluu, että KOSKI-tiimillä on oikea ja hyvä porukka sekä oikeat tavat toimia, työtilanne on hallussa, tiimin jäsenyys ei ole työllistänyt liikaa, on opittu uutta ja opintosuhteet ovat käyttäneet hyvin KOSKI-tiimiä apuna KOSKI-ongelmissa. KOSKI-klinikoiden hyödyllisyys mietitytti, koska niissä käsitellään runsaasti eHOKS-asioita. eHOKS voi vaatia enemmän aikaa ja panostusta tulevaisuudessa, tällä hetkellä osaamista eHOKS asioihin ei ole. KOSKI-tiimi mietti, että eHOKS-asioille voisi perustaa oman tiimin.

KOSKI-tiimi koki, että ei ole ollut varsinaista epäonnistumista, koska ”arvailu” ja ”testailu” kuuluvat tiimin toimintaan. Tiimissä heitellään ideoita ja kokeillaan, epäonnistuminen ei ole noloa. Johtajaa ei ole, mutta toimitaan yhdessä vaikkakin itsenäisesti. Jäsenet tuntevat tiimin tavoitteet ja päämäärän. Tiimi kokee, että tiimin tavoitteet on saavutettu. Jokaisella jäsenellä on pitkälti samat vastuu, mutta opintohallinnon suunnittelija selvittää ja viestii isoista asioista enemmän, muutkin voivat halutessaan esim. viestiä pienemmistä asioista. Tiimin kesken jaetaan kehuja Teamsissa tai kokouksissa luonnollisena osana toimintaa. KOSKI-tiimin jäsenillä on siis selkeä käsitys tiimin toiminnasta ja ilmapöytä rohkaisee kokeilujen tekemiseen. Teams-palvelukanava mahdollistaa, että toisia voidaan nopeasti kehua yms.

Palvelukanavan haaste on, että ei näe, onko joku ottanut esitetyn kysymyksen työnalle (kysyjä voi saada esim. pari kertaa saman vastauksen tai eri vastauksen). Virheiden ja ratkaisujen hukkuminen Teamsiin ratkaistiin laatimallani ”virheet” ja ”ratkaisut” -listalla. Muita haasteita KOSKI-tiimin mielestä: järjestelmätoimittajalle laitettujen tiedonsiirtovirheiden ratkaisujen yms. saaminen kestää, aikaisemmin keksityt ratkaisut tiedonsiirtovirheisiin eivät kelpaa, osaavin ja kokenein henkilö (sovelluskoordinaattori) puuttuu ja nopeasti vaihtuvat säädökset ja ohjeet. Tästä voi päätellä, että haasteet eivät ole mitenkään isoja tai vaikeita, vaan vaativat pitkää pinnaa ja kykyä sopeutua.

Opinnäytetyön tietoperustaa vasten, kun miettii KOSKI-tiimiä, niin tiimi on tiimiälykäs ja hyödyntää tiimitaitoja erittäin hyvin.

6.3 Esimiestyö

Syksyn kehityskeskusteluissa ei otettu erikseen esille alkuteemahaastatteluuissa esille tuotuja asioita, vaikka laitoin listan niistä esimiehelle ennen kehityskeskusteluita. Listalla oli: motivointi, kannustus, huomioiminen, palautteen antaminen ja opintosihteerin työnkuva, sen kipupisteet ja muutokset. Esimieheltä saatavasta motivaatiosta, kannustuksesta tai tuesta opintosihteerit esittivät eriäviä ajatuksia, joten olisi tärkeää, että esimies olisi tietoinen kunkin alaisensa näkemyksestä asiasta. Osa kertoi, että eivät kaipaa niitä. Tuli esiin myös, että vuosia on pärjätty ilmankin esimiehen palautetta. Yksi toivoi esimieheltä kannustusta tai huomioimista, koska siitä saa hyvää mieltä ja motivaatiota. Yksi opintosihteerit toivoi, että esimies käyttäisi edellä mainittuja kehityskeskustelun aiheita luontevasti. Huomautettiin myös, että esimiestyössä on perusasia huomata alaiset ja heidän tekemä työ ja palautteen antaminen on äärimmäisen tärkeää. Tietoperustaa vasten verraten, esimiestyössä on jonkin verran tekemistä edellä mainituissa asioissa.

Enimmäkseen esimiehelle esitetyt toiveet koskivat opintosihteerin työn, sen muuttumisen ja työmäärän ymmärtämistä sekä opintosihteerien osaamisen tarkistamista tietyin väliajoin. Opintosihteerit kannattavat etätömahdollisuuden ottamista vakioksi, jotta jokainen voi valita omalle kohdalleen parhaan tavan työskennellä ja koska asiakaspalvelun vähentymisen takia ei ole tarvetta olla kaikkien yhtä aikaa paikalla.

7 Arviointi ja pohdinta

7.1 Yleistä

Toimintatutkimuksessa tulosten arvioinnissa tarkastellaan validiteettia ja reliabiliteettia. Validiteetilla tarkoitetaan oikeiden asioiden tutkimista. Validiteetti varmistetaan oikealla tutkimusmenetelmällä, oikeilla mittareilla ja oikeiden asioiden mittaamisella. Haasteena on määrittellä, mikä on ”oikea” missäkin tilanteessa ja miten sitä mitataan, arvioidaan ja määritellään. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä eli samat tulokset saataisiin toistettaessa. (Kananen 2014, 64 & 126.) Oikein laadittu tutkimusasetelma, eli tutkitaan niitä asioita, joihin tutkimusongelma liittyy ja tutkimusmenetelmien sekä mittareiden käyttäminen oikein ovat ensimmäiset askeleet luotettavan tiedon saannissa. Lisäksi kannattaa miettiä, että liittyykö tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset toisiinsa, onko tavoitteet selkeät ja onko kirjallisuuteen perehdytty ja onko johtopäätökset tehty oikein. (Kananen 2014, 125 & 157–161.)

Toimintatutkimuksen luotettavuuden arvioinnin lähtökohtana on riittävän tarkka dokumentaatio tuloksista, menetelmistä ja tiedonkeruusta. Ulkopuolisella ei ole muuta keinoa päätellä tutkimuksen luotettavuudesta mitään. Triangulaatio, eli useamman tiedonkeruumenetelmän käyttäminen, lisää luotettavuutta. Triangulaation tarkoituksena on vahvistuksen saaminen tutkimustuloksille. Yksi luotettavuuden kulmakivistä on aineiston riittävyys, mutta laatu on tärkeämpää kuin määrä. (Kananen 2014, 134–135 & 153.) Aikaansaannosten arviointikriteereinä voidaan käyttää esimerkiksi lopputuloksen merkittävyyttä, yksinkertaisuutta, helppokäyttöisyyttä, soveltuvuutta muihin yhteyksiin, toistuvuutta ja neutraalisuutta. Arviointia voidaan tehdä havainnoimalla, kyselyllä, haastattelulla ja dokumenttianalyysillä. (Ojasalo ym. 2015, 47–48).

Tutkijan objektiivisuus on tärkeää eli tutkimustuloksiin ja tulkintoihin ei tuoda mukaan omia olettamuksia, luuloja tai mielipiteitä (Kananen 2014, 154). Laadullisen tutkimuksen arviointiin voidaan käyttää vahvistettavuutta (Kananen 2015, 113). Prosessissa mukana olleet eli ne, joita asia koski, suorittavat arvioinnin. Heidän pitää hyväksyä tutkimustulokset ja olla samaa mieltä tuloksista. Kirjoittaja voi pohtia tutkimustulosten yleistettävyyttä tutkimustulosten käytön tai hyödyn kautta ja niiden sovellettavuutta. (Kananen 2014, 137 & 154.)

7.2 Oma ja kohdeorganisaation arviointi

Mielestäni olen tutkinut niitä asioita, joita tutkimusongelmaan liittyy. Olen mielestäni mittanut oikeita asioita tämän opinnäytetyön kannalta, ainakin riittävän hyvin. Valitsemani mittarit ovat olleet melko onnistuneita, mutta parantamisen varaa jäi. Esimerkiksi jokaisen opintosihteerin osaamista KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisemisessa olisi ehkä voinut jotenkin alkuun mitata ja sitten loppumittaus. Mietin, että olisiko KOSKI-tiimin väliarvioinnit voinut tehdä jotenkin toisin kuin mitä päädyin tekemään, jotta olisi paremmin saanut tehtyä selkeää vertailua kahden eri väliarvioinnin välillä. Lisäksi näin jälkikäteen ajatellen, olisin voinut pyytää KOSKI-tiimiläisiä pitämään kirjaa, että minkä verran heille tulee palvelukanavan ohi tiedonsiirtovirheiden ratkaisupyyntöjä. Näin olisin saanut paremman tilannekuvan. Nyt pidin kirjaa vain itselleni tulleista ratkaisupyyntöistä.

Jokaiseen tutkimuskysymykseen löytyy vastaus. Valitut tutkimusmenetelmät ovat olleet toimivia opinnäytetyön toteutuksessa. Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset linkittyvät toisiinsa. Opinnäytetyöni sopii hyvin toimintatutkimuksen elementteihin.

Opinnäytetyön tavoitteet olivat selkeät ja saavutin tavoitteet mielestäni hyvin. Opintosihteerien osaaminen on varmistunut ja vahvistunut luomani KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisulistauksen ansiosta. Lisäksi sitä voidaan käyttää osana tulevien uusien opintosihteerien perehdytyksessä. Opinnäytetyön aikana olen havainnoinut opiskelijahallintotiimiä ja KOSKI-tiimiä, arvioinut yhdessä muiden KOSKI-tiimin jäsenten kanssa KOSKI-tiimiä, laatinut yhdessä KOSKI-tiimin kanssa aiempaa laajemman toiminnan määrittelyn dokumentin ja tehnyt pienen muutoksen KOSKI-tiimin toimintaan. Olen myös selvittänyt opintosihteerien KOSKI-työskentelytapoja ja -haasteita ja pyrkinyt vaikuttamaan niihin opinnäytetyön rajauksen puitteissa. Olen osallistunut KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisujen miettimiseen, keksimiseen ja ehdottamiseen sekä osallistunut muutoinkin KOSKI-tiimin toimintaan niin Teamssissä kuin kokouksissakin.

Opinnäytetyöni toteuttamisessa olen mielestäni ottanut hyvin mukaan henkilöt, joihin opinnäytetyöni vaikuttaa ja heidän kanssaan on ollut vuorovaikutusta. He sitoutuivat opinnäytetyön toteuttamiseen hyvin. Opinnäytetyön aikaansaannoksia voi mielestäni kuvailla opiskelijahallintotiimin ja KOSKI-tiimin kannalta merkittäviksi, yksinkertaisiksi ja

helppokäyttöisiksi. Mielestäni olen pitänyt asioita tarkastellessani mahdollisimman neutraalin linjan, vaikka varmasti katsoin asioita erilaisten linssien läpi kuin mitä olisi täysin ulkopuolinen.

Kirjallisuuteen olen mielestäni perehtynyt kattavasti, mutta tietoperusta olisi ollut kehittämistyön ja oman oppimisen kannalta hedelmällisempää, jos tiimityöskentely KOSKI-tiimissä tai opiskelijahallintotiimissä ei olisi ollut toimivaa. Tietoperusta on kuitenkin ollut merkittävässä osassa opinnäytetyön tuotoksien suunnittelussa ja toteutuksessa, koska KOSKI-tiimin toiminnan määrittelyssä ja kahdessa väliarvioinnissa olen hyödyntänyt tiettyjä tietoperustassa käytettyjä lähteitä. Tietoperustaan perustuvaa tietoa tiimityön hyödyistä, sisäisestä motivaatiosta ja asiantuntijoiden johtamisesta (joiaksi opintosuhteet rinnastan) olen hyödyntänyt laittamalla esimiehelle sähköpostilla tiedoksi tärkeimpiä asioita, joita hän voi omassa esimiestyössään hyödyntää. Hänelle olen laittanut tiedoksi myös alku- ja lopputeemahaastatteluisia esiin nousseita asioita ja KOSKI-tiimin havainnoinnin tuloksia.

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kannalta opinnäytetyöni sisältää runsaasti erilaisten asioiden dokumentointia. Lisäksi olen käyttänyt tiedonkeruussa erilaisia menetelmiä. Pyysin opinnäytetyöhön osallistuneita opintosuhteereita ja esimiestä lukemaan opinnäytetyön läpi, antamaan palautetta ja arvioimaan Metropolian omalla palautelomakkeella. Mielestäni opinnäytetyön lopputulokseen ei erityisemmin vaikuttanut se, että ihan kaikki alkuteemahaastatteluihin osallistuneet opintosuhteerit eivät osallistuneet lopputeemahaastatteluihin. Osa Studentan teknisistä asioista ehti vanhentua joko tarkastelujakson aikana tai sen jälkeen.

Kun aineisto on hyvin haastattelupainotteinen, niin joku toinen voi käyttää samaa aineistoa toisin tekemällä erilaisia huomioita, painottamalla eri asioita ja nostamalla eri sitaatteja. Jälkikäteen ajatellen olisin voinut tehdä 1–2 testihaastattelua ennen varsinaisten teemahaastatteluiden tekemistä. Tämä olisi ehkä vähentänyt tarvetta lähettää kysymyksiä jälkikäteen. Tai yksinkertaisesti luopunut teemahaastattelusta ja tehnyt perinteisen haastattelun.

Opinnäytetyössä luotuja KOSKI-tiimin toiminnan määrittelyä ja väliarviointeja voivat muiden oppilaitosten mahdolliset KOSKI-tiimit yms. hyödyntää. Lisäksi KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ja niiden ratkaisujen listaa voivat hyödyntää etenkin ne oppilaitokset, joilla on käytössä Studenta. Opinnäytetyön aihetta voi jatkossa jalostaa esimerkiksi eHOKS-asiin tai Studentan kehittämiseen.

Lähes kaikki opinnäytetyöhön osallistuneet opintosihteerit palauttivat palautelomakkeen. He olivat mm. lähes yksimielisiä, että kehittämistehtävän tulokset ovat jossakin organisaation osassa merkittäviä sekä organisaatiossa on tapahtunut oppimista, joka on muodostunut pysyväksi toimintatavaksi. Lisäksi he kokivat pääsääntöisesti, että kykenin erittäin hyvin sitouttamaan organisaation eri toimijat hankkeeseen. Opiskelijahallintotiimin oma esimies oli estynyt antamaan palautetta, joten pyysin hänen esimestään antamaan arvioinnin. Sain arvioinnin niiltä osin kuin hän pystyi arvioinnin tekemään (hän ei ollut opinnäytetyössä mukana) ja tein palautteessa esiintuotuja mm. asiavirhekorjauksia. Hän arvioi esimerkiksi, että organisaatiossa on tapahtunut oppimista ja toimintatapojen muutoksia on havaittavissa.

7.3 Pohdinta

Isoin haaste opinnäytetyön tekemisessä oli, että tietoperusta ei saanut olla ainoastaan johdatus opinnäytetyön aiheeseen, vaan sitä piti käyttää kehittämistoimenpiteissä. Opinnäytetyön tekemiseen piti sen takia asennoitua eri tavoin kuin aikaisempien opintojen opinnäytetöiden tekemiseen.

Opinnäytetyön tekeminen sujui kokonaisuudessaan hyvin, koska olin varannut prosessiin hyvin aikaa ja aihetta oli mietitty etukäteen. Matkan varrella tulleet muutokset haastoivat itseäni, koska haluaisin aina tietenkin, että kun teen suunnitelman, niin asiat etenevät suunnitellusti. Erityisen ylpeä olen siitä, että keväällä 2021 olleen ”kriisin”, liittyen opinnäytetyön aiheeseen, sain ratkaistua nopeasti ja aihe oli parempi kuin alkuperäinen.

Opinnäytetyön aikana tehtyä kehittämistä oli mielekästä tehdä, koska se oli käytännön läheistä ja arjen kannalta tarpeellista. Oma ammatillinen osaaminen kasvoi etenkin KOSKI-tiedonsiirtovirheiden ratkaisutyössä.

8 Lähteet

Ammatillisen koulutuksen rahoitus. Opetus- ja kulttuuriministeriö. <https://okm.fi/ammattillisen-koulutuksen-hallinto-ja-rahoitus>. Luettu 22.3.2022.

Bellman, Geoffrey & Ryan, Kathleen 2009. Extraordinary groups. How Ordinary Teams Achieve Amazing results. Jossey-Bass, San Francisco.

DeWees, Brad & Minson, Julia A 2018. The Right Way to Use the Wisdom of Crowds. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2018/12/the-right-way-to-use-the-wisdom-of-crowds>. Luettu 20.8.2021.

Heinonen, Sirkku & Klingberg, Rea & Pentti, Päivi 2012. Kaikkien aivot käyttöön. 2. uud. painos. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Henkilökohtaistaminen. Opetushallitus. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/henkilokohtaistaminen>. Luettu 3.2.2022.

Hiila, Ilona & Tukiainen, Maaretta & Hakola, Ida 2019. Tiimiäly. Opas muuttuvaan työelämään. Tuuma-kustannus, Jyväskylä.

Heimans, Jeremy & Timms, Henry 2014. Understanding “New Power”. The crowd is challenging traditional leadership. Here’s how to harness its energy. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2014/12/understanding-new-power>. Luettu 20.8.2021.

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananen, Jorma 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Koski-tietovaranto. Opetushallitus. <https://www.oph.fi/fi/palvelut/koski-tietovaranto>. Luettu 26.4.2021.

Kukkola, Eero 2018. En minä vaan me. BoD -Books on Demand, Helsinki.

Kosonen, Miia & Ruohisto, Janne 2017. Parviäly ja ongelmanratkaisu digitaalisilla alustoilla. Työn Tuuli 26 (2), 26-35. https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyon-tuuli/tyon-tuuli_022017-002.pdf. Luettu 21.8.2021.

Laki valtakunnallisista opinto- ja tutkintorekistereistä 14.12.2017/884. Finlex. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170884>. Luettu 26.4.2021.

Luoma, Kirsi & Troberg, Eliisa & Kaajas, Sani & Nordlund, Hanna 2004. Ei ainoastaan rahasta. Osaamisen kokonaispalkitseminen. Tammi, Helsinki.

Martela, Frank & Jarenko Karoliina 2015. Draivi. Voiko sisäistä motivaatiota johtaa? Talentum, Helsinki.

Moksi, Katriina 2016. Menesty esimiehenä nykyajassa. Pikaopas valmentavaan esimiestyöhön. Katariina Moksi, Espoo.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.- 4. uud. painos. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Opiskelu ammatillisessa koulutuksessa. Opetushallitus. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskelu-ammatillisessa-koulutuksessa>. Luettu 26.4.2021.

Opintopolku 2021. Kirjautu sisään omaan Opintopolkuun. Opetushallitus / Opetus- ja kulttuuriministeriö. <https://opintopolku.fi/oma-opintopolku/>. Luettu 26.4.2021.

Opintosihteeri B 2021a. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 17.3.2021.

Opintosihteeri B 2021b. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 10.11.2021.

Opintosihteeri C 2021. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 24.3.2021.

Opintosihteeri D 2021. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 24.3.2021.

Opintosihteeri E 2021a. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 31.3.2021.

Opintosihteeri E 2021b. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 9.11.2021.

Opintosihteeri F 2021a. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 6.4.2021.

Opintosihteeri F 2021b. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 9.11.2021.

Opintosihteeri G 2021a. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 7.4.2021.

Opintosihteeri G 2021b. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 23.4.2021.

Opintosihteeri G 2021c. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 10.11.2021.

Opintosihteeri H 2021a. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 12.4.2021.

Opintosihteeri H 2021b. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 30.11.2021.

Opiskelijahallintotiimi 2021. Opiskelijahallintotiimin kokous 6.10.2021. Muistio.

Pesonen, Herkko 2007. Laatua! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Infor Oy, Helsinki.

Pirinen, Helka 2014. Esimies muutoksen johtajana. Talentum, Helsinki.

Päällysaho, Seliina & Kuusisto Jari 2006. Osaamisen suojaaminen palveluja kehittävässä yrityksissä. Tekes – Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus, Helsinki.

Ristikangas, Marjo-Riitta & Ristikangas, Vesa 2010. Valmentava johtajuus. WSOYpro Oy, Helsinki.

Sassi, Päivi 2016. Kansallisten opiskeluoikeuksien ja suoritusten keskitetty integraatiopalvelu KOSKI. Opintosuoritukset ja opiskeluoikeudet kootusti yhdessä palvelussa. Opetushallitus. <https://docplayer.fi/36916633-Koski-opintosuoritukset-ja-opiskeluoikeudet-kootusti-yhdessa-palvelussa.html>. Luettu 26.4.2021.

Sovelluskoordinaattori 2021a. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 28.4.2021.

Sovelluskoordinaattori 2021b. Vantaan ammattiopisto Varia, Vantaa. Haastattelu 21.6.2021.

Tervetuloa Oma Opintopolkuun. Opetushallitus. Opetus- ja kulttuuriministeriö. <https://opintopolku.fi/oma-opintopolku/>. Luettu 4.2.2022.

The W.Edwards Deming Institute. PDSA-cycle. <https://deming.org/explore/pdsa/>. Luettu 1.6.2021.

Tiimityön arviointikysymykset 2018. Yhdistyshallinnon laatukäsikirja. Mielenterveysomaisten keskusliitto – FinFami ry. <https://finfamiliaatu.fi/laatukasikirja/tiimityon-arviointikysymykset/>. Luettu 19.4.2021.

Tiimityön malli 2018. Yhdistyshallinnon laatukäsikirja. Mielenterveysomaisten keskusliitto – FinFami ry. <https://finfamiliaatu.fi/laatukasikirja/tiimityon-malli/>. Luettu 19.4.2021.

Varia. Vantaan ammattiopisto Varia. <https://www.sivistysvantaa.fi/varia/artikkelit/ajankohtaista.html>. Luettu 26.4.2021

Virta, Sari 2020a. Organisaation prosessien kehittämismenetelmät. Luento. Metropolia Ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Virta, Sari 2020b. Organisaation prosessien kehittämismenetelmät. Luento. Metropolia Ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Liite 1. KOSKI-tiedonsiirtovirheet ja niiden ratkaisut

Tiedonsiirtovirhe	Ratkaisu
TIETOJA PUUTTUU	
"tietoja puuttuu"	<p>Opinnot-välilehdellä koulutusrakenteella tietyllä tutkinnon osalla on kaksi näyttöä, joista toinen on tyhjä. Käy kaikki näytöt läpi, jotta löydät oikean/oikeat. Näytöt-välilehdellä avaa kirjattu näyttö, arviointi-kohdassa on kaksi riviä, joista toinen tyhjä. Poista tyhjä arviointi.</p> <p>Studentan vanhalla puolella käyty tallentamassa kaikki välilehdet, mutta osaamisen osoittamisen- välilehti taisi olla se, jossa vika oli.</p> <p>Näyttöjä ei voi alustaa, vaan tiedot pitää kirjata kerralla. Muutoin siirto epäonnistuu.</p> <p>Vanhalla puolella opiskelija oli hakukoulutuksella. Pitää korjata siellä ja tallentaa. Uudella puolella tallenna ja päivitä.</p> <p>Osaamisen tunnistamisessa epäselvyyttä. Ohjeistettu opintosuhteeriä olemaan alan ostu-osaajaan yhteydessä. Vanhalla puolella osaamisen osoittamisen välilehden tutkintorakenteelta puuttuu koko tutkinnon osa + sen arviointi tai pelkästään arviointi.</p> <p>Opiskelijalla oli koulutusrakenteellaan ammatillisen tutkinnon osan alla opinto, joka oli hyl (hylätty)- merkinnällä. Sen kun poisti, niin siirto onnistui.</p> <p>Opiskelijalla oli yto-opinnossa ja yto-tutkinnon osassa hyl-merkittynä, mutta kun avasi opinnon ja tutkinnon osan niin arviointi-kohta oli tyhjä. Lisätty molempiin kohtiin hyl-merkintä.</p> <p>Jaksot-välilehdellä oli tehty oppisopimusjakso, muttei oltu valittu oppisopimuksen tietoja. Valittu sopimukset-kohtaan ainoa tarjolla ollut vaihtoehto.</p>
OPISKELIJAN HENKILÖTIETOIHIN, STATUKSEEN yms. liittyvää	
["message":"Virheellinen muoto hetulla: 000000-ABCD","key":"badRequest.validation.henkilötiedot.hetu"]	Opiskelijat, joilla ei ole suomalaista henkilötunnusta, eivät siirry KOSKI-palveluun sellaisenaan. Ilmoita nimi opintohallinnon suunnittelijalle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet, jotta siirto onnistuu
["message":"Keinotekoinen henkilötunnus: 200493-9(loppuosa poistettu listasta)","key":"badRequest.validation.henkilötiedot.hetu"]	Opiskelijalla on väliaikainen henkilötunnus (loppuosa alkaa aina numerolla 9). Ilmoita opiskelija opintohallinnon suunnittelijalle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet.
[{"path","opiskelu oikeudet.0.tila.opiskelu oikeusjaksot","error","(errorType","lessThanMinimumNumberOfitems":1),"value": ""}]	Jostain syystä muu ratkaisu-statuksella oleva oli viety Koskeen. Piti laittaa opiskelu oikeusjaksolle mitätöidyksi, jotta poistuu Koskesta.
["message":"Opiskelu oikeuden tila muuttunut lopullisen tilan (valmistunut) jälkeen","key":"badRequest.validation.tila.tilaMuuttunutLopullisenTilanJälkeen"]	Opiskelu oikeusjaksolla oli valmistumisen jälkeen läsnä-rivi, joka piti poistaa.

[{"message": "Opiskelu oikeudella voi olla vain yksi opiskelu oikeuden päätävä tila", "key": "badRequest.validation.tila.montaPäätäväätilaa"}]	Opiskelijan opiskelu oikeusjaksolla oli kaksi hoksin päätävää tilaa (eronnut ja valmistunut). Ei voi olla niin, vaan jompikumpi.
[{"message": "suoritus.vahvistus.päivä (2021-03-23) oltava sama tai aiempi kuin päättymispäivä (2021-03-18)", "key": "badRequest.validation.date.päätymispäiväEnnenVahvistusta"}, {"message": "osasuoritus.vahvistus.päivä (2021-03-23) oltava sama tai aiempi kuin suoritus.vahvistus.päivä (2021-03-18)", "key": "badRequest.validation.date.suorituksenVahvistusEnnenSuorituksenOsanVahvistusta"}]	Vanhalta puolelta perutaan "suorittanut" ja vahvistus. Sitteen uudestaan merkitään suorittaneeksi oikealla päivämäärällä.
[{"message": "Opiskelu oikeutta 1.2.246.562.15.64537135341 ei löydy tai käyttäjällä ei ole oikeutta sen katseluun", "key": "notFound.opiskelu oikeuttaEiLöydyTaiEiOikeuksia"}]	Tuollaista opiskelu oikeuden Oidia ei löydy Koskesta, vaikka Studentassa jostain syystä opiskelijalla on tuollainen numero. On esim. mitätöity Koskesta joskus, mutta tuo Oid-numero on jäänyt. Ratkaisu on, että pyyhkii Studentasta tuon opiskelu oikeuden Oidin, jotta muodostuu uusi ja vie sitten Koskeen.
[{"message": "Opiskelu oikeudella on koulutuksen maksuttomuusjaksoja, jonka alkupäivä 2021-08-04 ei ole opiskelu oikeuden voimassaolon (2021-08-11-2021-08-11) sisällä, "key": "badRequest.validation"}]	Opiskelijalla ei täsmännyt opiskelu aika ja opiskelu oikeusjakso. Opiskelu oikeusjaksolla oli pelkkä mitätöinnin rivi eli se ensimmäinen läsnäolorivi puuttui kokonaan. Sen kun lisäsi, niin meni läpi.
OSTU (OSAAMISEN TUNNUSTAMINEN)	
[{"message": "Tutkinnon osa tutkinnonosat/100402 ei löydy tutkintorakenteesta perusteelle OPH-2571-2017 - suoritus tapa reformi", "key": "badRequest.validation.rakenne.tuntematonTutkinnonOsa"}]	Opinnot-välilehdellä kyseisen tutkinnon osan perustietojen tutkinto-kohtaan pitää laittaa tutkinto, josta tutkinnon osa on tunnustettu (vääränlainen ratkaisu, mutta saadaan käyttää, kunnes asia ratkeaa päivityksessä).
[{"message": "Annettiin koulutus ilman perusteen diaarinumeroa. Diaarinumero on pakollinen päätason suorituksilla.", "key": "badRequest.validation.rakenne.diaariPuuttuu"}]	Ostuun piti korjata diaarinumero.
[{"message": "Tutkinnon osalle tutkinnonosat/106201 on merkitty tutkinto, jossa on sama diaarinumero OPH-2639-2017 kuin tutkinnon suorituksessa", "key": "badRequest.validation.rakenne.samaTutkintokoodi"}]	Poistettu "osaamisen tunnustaminen"- kohdasta aiemmin suoritettujen koulutuksen/tutkinnon koodi.
[{"path": "opiskelu oikeudet.0.suoritusset.0.osasuoritukset.2.tutkinto.tunniste", "error": {"errorType": "tuntematonKoodi", "message": "Koodia koulutus/106282 ei löydy koodistosta"}, "value": {"koodiarvo": "106282", "nimi": null, "koodistoUri": "koulutus"}}]	Ostussa oli laitettu tutkinnon koodi -kenttään tutkinnon osan koodi. Tämä esti siirron.
YTOT (YHTEISET TUTKINNON OSAT)	

[{"message": "Valmiiksi merkityn suorituksen koulutus/371101 yhteisten tutkinnon osien laajuuden tulee olla vähintään 35", "key": "badRequest.validation.laajuudet.osasuoritustenLaajuuksienSumma"}]	Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen -tutkinnon osa oli eritasolla kuin kaksi muuta tutkinnon osaa ytoissa.
[{"message": "Yhteisillä tutkinnon osilla 'Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen' on eri laajuus kun tutkinnon osien osa-alueiden yhteenlaskettu summa", "key": "badRequest.validation.laajuudet.osasuoritustenLaajuuksienSumma"}]	Vanhalla puolella oli osaamisen hankinnan välilehdellä punaisena matematiikka-kohta eli ilman arviointia. Kopioi arviointi uudelta puolelta ja tallenna. Arviointeja voi puuttua myös kokonaan eli ei näy edes punaisella. Koulutusrakenteella pakollisessa matematiikassa oli viitetiedoissa kaksi viitettä. Kun tarpeettoman poisti, niin KOSKI-siirto onnistui.
[{"message": "Yhteisillä tutkinnon osilla 'Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen', 'Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen', 'Yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittava osaaminen', 'Sosiaalinen ja kulttuurinen osaaminen' on eri laajuus kun tutkinnon osien osa-alueiden yhteenlaskettu summa", "key": "badRequest.validation.laajuudet.osasuoritustenLaajuuksienSumma"}]	Ytojen tutkinnon osien laajuudesta puuttui osp-valinta
[{"message": "Valmiiksi merkityllä suorituksella koulutus/371101 on keskeneräinen osasuoritus tutkinnon osat/400014", "key": "badRequest.validation.tila.keskeneräinenOsasuoritus"}, {"message": "Valmiiksi merkityn suorituksen koulutus/371101 yhteisten tutkinnon osien laajuuden tulee olla vähintään 35", "key": "badRequest.validation.laajuudet.osasuoritustenLaajuuksienSumma"}]	Yhteiskunta- ja työelämäosaamisen arviointi ei näkynyt vanhalla puolella, vaikka näytti olevan kunnossa uudella puolella. Kun arvioinnin lisää vanhalle puolelle, niin menee Koskeen. Korjattu myös laajuus keskiarvo -kenttään 16 osp.
"String index out of range: -1"	Ytoissa on Saksa, jonka tunnus on Saksa, joka on tarkoitettu ostuja varten. Tässä tilanteessa pitää käyttää opintoa 400012VVVKDE viestintä ja vuorovaikutus saksa, koska opiskellut saksaa meillä.
[{"path": "opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.1.osasuoritukset.0.koulutusmoduuli.laajuus.arvo", "error": {"exclusiveMinimumValue": 0, "errorType": "smallerThanOrEqualToExclusiveMinimumValue"}, "value": 0}]	Tieto- ja viestintätekniikan alla olevan opinnon arviointipäivämäärä oli myöhäisempi kuin sen yltason opinnon. (Voi liittyä siis muuhunkin opintoon kuin tässä mainittuun) "Opintoja muilta osa-alueilta"-kohdassa on HYV-arvioinnin sijaan numeroarviointi. Ylemmässä opinnossa on laajuutena 0 osp, vaikka alla on opinto/opintoja. Jostain saattaa myös puuttua laajuusyksikkö.

Ammatillinen kehittyminen ja jatko-opintovalmiuksia tukevat opinnot	
<pre>[{"path":"opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.11.osasuoritukset.0.koulutusmoduuli.tunniste.nimi", "error":{"allowedAlternatives":{"swedish":["object expected","property \"sv\" exists"],"finnish":["object expected","property \"fi\" exists"],"english":["object expected","property \"en\" exists"]},"errorType":"notAnyOf"},"value":null}, {"path":"opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.11.osasuoritukset.0.koulutusmoduuli.kuvaus", "error":{"errorType":"missingProperty"}}]</pre>	<p>Ammatillista kehittymistä tukeva opinto -otsikon alla on opinto/opintoja. Poista ne, mutta laita niistä tuleva osp-määrä otsikkoon.</p>
<pre>[{"path":"opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.10.osasuoritukset.0.koulutusmoduuli.tunniste.nimi", "error":{"allowedAlternatives":{"swedish":["object expected","property \"sv\" exists"],"finnish":["object expected","property \"fi\" exists"],"english":["object expected","property \"en\" exists"]},"errorType":"notAnyOf"},"value":null}, {"path":"opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.10.osasuoritukset.0.koulutusmoduuli.kuvaus", "error":{"errorType":"missingProperty"}}, {"path":"opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.10.osasuoritukset.0.koulutusmoduuli.kieli", "error":{"errorType":"unexpectedProperty"},"value":{"koodiarvo":"A11","nimi":null,"koodistoUri":"oppiaineaidinkielijakirjallisuus"}}, {"path":"opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.10.osasuoritukset.1.koulutusmoduuli.tunniste.nimi", "error":{"allowedAlternatives":{"swedish":["object expected","property \"sv\" exists"],"finnish":["object expected","property \"fi\" exists"],"english":["object expected","property \"en\" exists"]},"errorType":"notAnyOf"},"value":null}, {"path":"opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.10.osasuoritukset.1.koulutusmoduuli.kuvaus", "error":{"errorType":"missingProperty"}}]</pre>	<p>Jatko-opintovalmiuksia tukevat opinnot -otsikon alla on opintoja. Ota ne pois (laske niiden yhteismäärä otsikkoon).</p>

KOULUTUSRAKENNE	
" [{"message": "Suoritus koulu- tus/384446 on merkitty valmiiksi, mutta sillä ei ole ammatillisen tutkin- non osan suoritusta tai opiskeluoikeu- delta puuttuu linki- tys", "key": "badRequest.validation.tila.valmiiksiMerkitylläEiOsasuori- tuksia"}]	Koulutusrakenteelta piti poistaa otsikko "amatilliset tut- kinnon osat" (pätee ainakin AT-koulutuksissa).
"Työssäoppimisjakson "TOP_7610529" laajuus puuttuu"	Opinnot puulla on "työpaikalla oppiminen". Laita laajuu- teen 0 ja valitse valikosta osaamispiste.
" [{"message": "Suorituskoulu- tus/371101 on merkitty valmiiksi, mutta sillä ei ole ammatillisen tutkin- non osan suoritusta tai opiskeluoikeu- delta puuttuu linki- tys", "key": "badRequest.validation.tila.valmiiksiMerkitylläEiOsasuori- tuksia"}]"	Puuttui "amatilliset tutkinnon osat" otsikko, lisätty se ja opinnot viety sinne alle. (Pätee PT-koulutuksissa)
"String index out of range: -2"	Opiskelijan opintopuulla oli opintona "henkilökohtaistami- nen / hoks" työelämä ja yhteiskuntaosaamisessa. Se ei kuulu olla muiden opintojen seassa, vaan kohdan "muut suoritukset" alla. Tämä virhe siis tarkoittaa, että Studenta herjasi, että opinto eli hoks-sana on liian lyhyt (opinnon koodin kuuluu olla kuusi merkkiä).
"String index out of range: -4"	Opiskelijalla oli opinto "lukion historia" puulla, jossa oli in- deksi. Korjattu oikea opinto tilalle ja siihen indeksi.
" [{"path": "opiskeluoikeudet.0.suori- tukset.0.osasuoritukset.1.tutkinto.tun- niste", "error": {"error- Type": "tuntematonKoodi", "mes- sage": "Koodia koulutus/Elinta ei löydy koodisto- sta"}, "value": {"koodiarvo": "Elinta", "nim- i": null, "koodistoUri": "koulutus"} }]"	Ammatillisen tutkinnon osan "perustiedot" - välilehdellä tutkinto-kohdassa oli merkittynä perustutkinnon nimi. Siirto onnistui ottamalla perustutkinto pois.
" [{"message": "Tutkinnon osa tutkin- nonosat/106113 ei löydy tutkintorakenteesta perusteelle 76/011/2014 - suoritus tapa ops", "key": "badRequest.validation.ra- kenne.tuntematonTutkinnonOsa"}]"	Opiskelija on tehnyt vanhoilla perusteilla, ja tuo 106113 on uusien perusteiden tutkinnon osa. Jostain syystä KOSKI-siirto ei onnistu tuolla 106113v tunnuksella, vaikka tutkinnon osalle laittaa oikean eli uuden tutkinnon kiinni. Joutui vaihtamaan tunnukseksi saman kuin nimi on eli "elementiasennus" ja meni Koskeen.
SEKALAISTA	
" [{"message": "Osaamisala 2009 ei löydy tutkintorakenteesta perusteelle OPH-1956- 2018", "key": "badRequest.validation.rakenne.tuntematonOsaamis- ala"}]"	Osaamisalat-kohtaan (hoksin perustiedot-välilehti) oli mennyt tutkintonimike. Sen kun poisti, niin meni Kos- keen.
"Opiskeluoikeutta ei viedä, koska suo- ritustavoitetta 3 Koko koulutuksen suorittaminen ei ole toteutettu"	Piti muuttaa suoritustavoitteeksi "koko tutkinnon suoritta- minen", aikaisemmin oli koko koulutuksen suorittaminen.
"Opiskelijalta puuttuu tutkintoliitos ja koulutustyyppi ei ole valma tai telma"	Suoritettava tutkinto -kohta oli tyhjä hoksin perustiedot - välilehdellä. Jos tämän korjaamisen jälkeen tulee "tietoja

<pre> lerThanOrEqualToExclusiveMinimumValue"}, "value":0},{ "path": "opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.2.osasuoritukset.1.koulutusmoduuli.laajuus.arvo", "error": {"exclusiveMinimumValue":0, "errorType": "smallerThanOrEqualToExclusiveMinimumValue"}, "value":0},{ "path": "opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.3.osasuoritukset.0.koulutusmoduuli.laajuus.arvo", "error": {"exclusiveMinimumValue":0, "errorType": "smallerThanOrEqualToExclusiveMinimumValue"}, "value":0},{ "path": "opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.9.osasuoritukset.0.koulutusmoduuli.laajuus.arvo", "error": {"exclusiveMinimumValue":0, "errorType": "smallerThanOrEqualToExclusiveMinimumValue"}, "value":0},{ "path": "opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.9.osasuoritukset.1.koulutusmoduuli.laajuus.arvo", "error": {"exclusiveMinimumValue":0, "errorType": "smallerThanOrEqualToExclusiveMinimumValue"}, "value":0}]]"</pre>	
<pre> [{"path": "opiskeluoikeudet.0.suoritukset.0.osasuoritukset.1.osasuoritukset.2.koulutusmoduuli.laajuus.arvo", "error": {"exclusiveMinimumValue":0, "errorType": "smallerThanOrEqualToExclusiveMinimumValue"}, "value":0}]]"</pre>	<p>Opettaja poisti osittain kirjatun näytön. Poistettu laajuuskentästä osp-tieto pois. Matemaattis-luonnontieteellisen tutkinnon osan kentän kohtaan laitettu oikea tutkinnon osien laajuus.</p>
<pre> "could not initialize proxy [fi.solenovo.core.model.organization.Organization#400897361] - no Session"</pre>	<p>Oppisopimuslaisilla, joilla oppisopimusmuotona on yrittäjä, ei pysty tekemään jaksotvälillehteä oikein. Opiskelijalta puuttuu myös mentoriyrityksen tiedot oppisopimukselta.</p>
<pre> "502 Bad Gateway"</pre>	<p>Tilapäinen katko esim. nettiyhteydessä tai Koskessa/Studentassa. Yritä myöhemmin uudelleen.</p>
<pre> [{"message": "Suoritus koulutus/384148 on merkitty valmiiksi, mutta sillä ei ole ammatillisen tutkinnon osan suoritusta tai opiskeluoikeudelta puuttuu linkitys", "key": "badRequest.validation.tila.valmiiksiMerkitylläEiOsasuorituksia"}]]"</pre>	<p>Opiskelijalta poistettu osaamisala (jos alla on kirjattu opintoja, siirrä ne "turvaan" yläpuolelle).</p>

Liite 2. KOSKI-tiimin toiminnan määrittelyn kysymykset

Toiminnan määrittelyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty Ilona Hiilan, Maaretta Tukiaisen ja Ida Hakolan kirjaa Tiimiäly - Opas muuttuvaan työelämään (2019) ja tiimityön mallin laatimisen kysymyspatteristoa (2018) Mielenterveysomaisten keskusliitto FinFamista.

Mikä on tiimin perustehtävä? Miten tiimin työ liittyy siihen mitä koko organisaatio tekee?

Miksi tehdään sitä mitä tehdään? Ja miten?

Mitä tiiminä tuotamme näkyviin sitä mitä teemme?

Mitkä ovat tiimin tavoitteet? Miten tavoitteiden saavuttamista mitataan?

Mitkä ovat tiimin jäsenten roolit, tehtävät ja vastuut tiimissä? Kenellä on vetovastuu?

Miten tiimiläisten tehtävien toteutumista ja valmistumista seurataan? Vai onko jokaisella vastuu ja valta aikatauluttaa omaa työtä? Kenelle raportoidaan ja miten usein?

Mitkä ovat tiimissä työskentelemisen pelisäännöt? Miten usein kommunikoimme ja miten? Kuinka usein kokoonnumme, missä ja kuka kutsuu paikalle ja valmistelee kokousta?

Mitkä ovat viestinnän säännöt (kuka tekee ja mitä)? Miten kuitataan se, että yhteiset viestit on luettu?

Mitkä ovat tiimin vahvuudet? Miten vahvuuksia hyödynnetään päivittäisessä työssä?

Mitä heikkouksia meillä on? Mitä puuttuu? Mitä siitä voi seurata?

Mitä osaamista tiimissä on nyt ja mitä osaamista tiimityö tarvitsee mahdollisesti lähitulevaisuudessa? Mikä motivoi eniten tiimin kanssa työskentelyssä yksilönä ja tiiminä?

Onko jotain mitä ei olla vielä tehty yhdessä, mutta voisimme tehdä? Milloin sen toteutuminen olisi mahdollista?

Palaute, miten annamme sitä toisillemme ja minkälaista palautetta haluamme ja miltä taholta?

Onko tiimillä väliarviointia ja miten se toteutetaan? Tarvitaanko välipalavereita yhteiseen tavoitteeseen pääsemiseksi?

Liite 3. KOSKI-tiimin väliarvioinnin kysymykset

Väliarviointien kysymysten laadinnassa on hyödynnetty Ilona Hiilan, Maaretta Tukiaisen ja Ida Hakolan kirjaa Tiimiäly - Opas muuttuvaan työelämään (2019) ja tiimityön arvioinnin kysymyspatteristoa (2018) Mielenterveysomaisten keskusliitto FinFamista.

Miten on tähän mennessä mennyt?

Onko oikea porukka? Onko oikeat tavat toimia? Onko hyvän kokoinen joukko?

Tuntevatko kaikki tiimin jäsenet tiimin tavoitteet ja toiminnan päämäärän?

Kuka toimii tiimin johtajana? Onko tiimillä johtajaa? Mitä erilaisia vastuuta tiimiläisillä on?

Toteutuvatko vastuut?

Voiko tiimissä kertoa ja toteuttaa turvallisesti omia ideoita?

Olemmeko epäonnistuneet jossain ja mitä opimme siitä?

Minkälaisia ongelmia tiimin toiminnassa on havaittu? Miten niistä on selvitty eteenpäin?

Mitä ongelmista ja niiden ratkaisemisesta on opittu?

Jaetaanko tiimissä palautetta?

Miten tiimin sisäinen viestintä toimii? Tiedotetaanko tiimissä ajankohtaisista ja yhteisistä asioista? Miten tiimi viestii asioista ulospäin?

Mitä erilaista osaamista tiimissä on? Mitä osaamista tiimissä tarvitaan?

Miten tiimin alussa asetetut tavoitteet ovat toteutuneet?

Ovatko tiimin tavoitteet muuttuneet?

Onko tiimin tehtäväkenttä laajentunut? Onko tiimiin tullut uusia vastuuta?

Miten tiimin toiminnassa edetään seuraavaksi?

Liite 4. KOSKI-tiimin toiminnan määrittelyä, kevät 2021 (5.5.2021)

Tiimi on perustettu helmikuussa 2020.

Tiimiin kuuluu keväällä 2021 sovelluskoordinaattori ja neljä opintosihteeriä

Tiimin perustehtävä

KOSKI-asioiden selvittely. Tiimin jäsenet yhdessä tai yksin ratkaisevat tiedonsiirtovirheitä, joita tulee ratkaistavaksi muilta opintosihteereiltä ja selvittelemme muitakin KOSKI-asioita sekä osallistumme KOSKI-klinikoihin, joista saa ajankohtaista tietoa. Tarvittaessa kerromme esimerkiksi opintosihteereille, jos tulee muutoksia heidän työhönsä liittyviin toimintamalleihin yms. Kirjalliset ohjeet opintosihteereille tekee ja lähettää sovelluskoordinaattori. Muut tiimin jäsenet voivat halutessaan tiedottaa pienemmistä asioista. Jos esim. opettajakunnalle pitää laittaa jotain tiedoksi, niin se etenee sovelluskoordinaattorin kautta. Tai jos jotain asiaa pitää selvittää pomoportaalta, niin sovelluskoordinaattori edistää asiaa.

Seuraamme Opintopolun KOSKI-rajapintaa ja poistamme sieltä turhat pois (niin kauan kuin kyseinen rajapinta ei toimi niin kuin sen kuuluisi). Tiimin toiminta vaikuttaa rahoituksen onnistumiseen ja opiskelijoiden KOSKI-tietojen oikeellisuuteen ja ajantasaisuuteen. Lisäksi tiimin olemassaolo nopeuttaa opintosihteerien suuntaan annettavaa apua ja neuvontaa liittyen KOSKI-asioihin. Ajatus tiimin perustamisesta tuli aikoinaan opintosihteereiltä. Tarvetta KOSKI-selvitystyöhön on ollut ja on edelleen.

Tarkoituksena on yhdessä kehittää tiimin toimintaa. Osallistujien tausta-ajatuksena tiimin osalta on ollut, että KOSKI-asiat eivät olisi vain yhden ihmisen vastuulla, vaan: Virheitä voisi yhdessä purkaa, tiimin kanssa voisi yhdessä pohtia ja korjata tietoja, jolloin useammalla on osaamista KOSKI-asioihin.

KOSKI-tiimi on tavoitettavissa Teamsiin luodussa "KOSKI-tiimin palvelukanava opiskelijahallintotiimille"-ryhmässä. Lisäksi KOSKI-tiimillä on oma Teams-ryhmä. Toki jos joku laittaa viestiä KOSKI-asioista opiskelijahallintotiimin omaan Teams-kanavaan, niin siihenkin reagoidaan.

Tiimin jäsenten roolit, tehtävät ja vastuut sekä raportointi, kommunikointi ja koontumiset

Sovelluskoordinaattori on Studentan, Opintopolun ja KOSKI-palvelun pääkäyttäjä. KOSKI-tiimin opintosihteereilläkin on pääkäyttäjäoikeudet KOSKI-palveluun (Opintopolun KOSKI-rajapinnan siistimistä varten).

Kokoonnumme KOSKI-klinikoiden jälkeen (joka toinen viikko perjantaisin) Teams-kokoukseen ja käymme läpi kokouksen asioita sekä mahdollisesti muuta ajankohtaista tai heränneitä kysymyksiä. Kokoonkutsuja on sovelluskoordinaattori tai hänen ollessa estynyt, niin joku muu tiimistä voi kutsua koolle. Kokouksesta ei tehdä virallisia muistioita.

Voimme kokoontua myös muulloinkin kuin KOSKI-klinikoiden jälkeen.

Viestimme tiimin kesken pääasiassa Teamsissä.

Jokainen tiimin jäsen osallistuu

- omien mahdollisuuksiensa mukaan virheiden selvittämiseen, joita tulee esim. palvelukanavaan tai opiskelijahallintotiimin omaan kanavaan.
- mahdollisuuksien mukaan KOSKI-klinikoihin
- mahdollisuuksien mukaan seuraa ja siistii Opintopolun KOSKI-rajapintaa.

Jos jollekin KOSKI-tiimiläiselle tulee omassa työssä vastaan jokin KOSKI-ongelma, niin voi kysyä siitä tiimistä. Tai jos onnistuu ratkaisemaan jonkin uuden asian itse, niin voi kertoa siitä palvelukanavassa tai KOSKI-tiimin omassa kanavassa muillekin (riippuen asiasta).

Jokainen kuuluu Teamsin palvelukanavaan, jota seurataan aktiivisesti. Jokainen tekee asioita, jota ehtii oman työn ohessa. Jos Teamsissä esitettyyn kysymykseen kestää vastauksen saaminen, niin voidaan kysyä, että onko asia jo ratkaistu (mikä ratkaisu oli) eli onko asia vaan jäänyt kertomatta. Tiimi ei varsinaisesti ole raportointivastuussa esimerkiksi ylemmälle taholle. Tiimi on arjen työväline opiskelijahallintotiimille ja sovelluskoordinaattorille.

Tiimin tavoitteet

- Olla kärryillä KOSKI-asioista
- Arjen apu, tuki opintosihteereille
- Nopeuttaa virheiden korjaamista / lyhentää vastausaikaa
- Ns. yhden luukun periaate
- Vähentää sovelluskoordinaattorin työkuormaa
- Se, että KOSKI-osaamista olisi muillakin kuin sovelluskoordinaattorilla

Tuotamme informaatio ja ohjeita, joten tavoitteet ovat vaikeasti mitattavissa. Tavoitteet on sidottu arkiseen toimintaan.

Viestinnän säännöt

Tiimin omaa Teams-kanavaa kaikki lukevat ja seuraavat. Lisäksi seurataan ja luetaan Teams-palvelukanavaa, jossa on kaikki opintosihteerit + sovelluskoordinaattori. Palvelukanavaan ja mahdollisesti opiskelijahallintotiimin omaan Teams-kanavaan tulleisiin ratkaisupyyntöihin pyritään vastamaan mahdollisimman nopeasti ja pyyntöihin yli-päättään.

Palvelukanavaan laitetaan myös tietoa ajankohtaisista asioista. Sen tiedostot-osuudesta löytyy koostettu lista tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuista. Listaa päivitetään tarpeen mukaan. Sieltä on helpompaa etsiä eteen tullutta virhettä ja sen mahdollista ratkaisua kuin etsiä tietoa kanavan keskustelu-osuudesta.

KOSKI-tiimin tarkoituksena ei ole käyttää juurikaan sähköpostia, koska sille ei ole perusteltua syytä. Teams on parempi esimerkiksi avoimuuden kannalta. Jos joku esittää kysymyksen joko palvelukanavaan tai opiskelijahallintotiimin kanavaan, niin näemme, että onko joku jo vastannut kysymykseen ja onko ongelma jo ratkennut.

Tiimin vahvuudet ja heikkoudet

Vahvuudet: ns. yhden luukun periaate, vastausnopeus, hyvä ilmapiiri, yhteistyö, yhdessä selvittely ja ollaan kartalla mitä tiedonsiirtovirheet tarkoittavat. Tähän mennessä kaikki virheet on ratkaistu. Nyt pitkälti hallitaan KOSKI-asiat. Järjestelmäosaaminen vahvaa.

Jos ei tiedetä vastausta, niin asia selvitetään esim. sovelluskoordinaattori ottaa yhteyttä järjestelmätoimittajaan, Opetushallituksen KOSKI-tiimiin tai muuhun tahoon. Vastamme Teamsissä muihinkin KOSKI-kysymyksiin kuin ”pelkästään” tiedonsiirtovirheisiin. Jokaisella opintosihiteerillä on työnsä puolesta kokemusta KOSKI-asioista. Joku tietää jotakin, mitä toinen ei. Tiimissä voimme oppia toisiltamme. Tietoa mielellään jaetaan eteenpäin.

Heikkoudet: Ajanpuute voi tulla joskus vastaan. Tätä tehdään muun työn ohella. Voi seurata se, että vastausnopeus laskee. Sovelluskoordinaattorin siirtyessä muualle töihin syksystä 2021 lähtien, mukana lähtee todella paljon tietoa ja osaamista. Näkyy vääjäämättä KOSKI-tiimin toiminnassa ja muutoinkin.

Motivoivat asiat

Pystytään auttamaan opintosihiteereitä heille hankalissa tilanteissa. Oman osaamisen lisääntyminen ja ymmärrys Studentasta/ KOSKI-palvelusta. Vuorovaikutus toisten kanssa.

KOSKI-tiimin osaamisen tarve tulevaisuudessa

Ehkä lisää osaamista tietoteknisiin asioihin. eHOKS saattaa vaatia tulevaisuudessa lisää tieto/taitoa.

Palaute

Annamme palautetta kannustamalla ja kehumalla toisiamme (siis KOSKI-tiimin kesken). Se tulee luonnostaan, koska tiimillä on hyvä ryhmähenki. Opintosihiteereiltä on hyvä saada palautetta, koska palvelu on heille.

Tiimin väliarviointi

Olisi hyvä olla: onko oikea porukka, oikeat tavat toimia, onko hyvän kokoinen joukko ja tukeeko toimintaa. Puolen vuoden välein esimiehen kanssa tsekkaus, että miten menee (kevyt itsearviointi). Periaatteessa ei tarvita välipalavereja, koska tiimi on hyvin itseohjautuva.

Liite 5. KOSKI-tiimin väliarvioinnit

	<i>Toukokuu 2021</i>	<i>Marraskuu 2021</i>
Onko oikea porukka? Oikeat tavat toimia? Onko hyvän kokoinen joukko?	<p>Meillä on tällä hetkellä oikea porukka, koska me kaikki ollaan eri aloilta ja osittain myös eri tehtävistä</p> <p>Tiimi on hyvän kokoinen ja tavat toimia oikeat, kuten palvelukanava, joka on otanut hyvin tuulta alleen.</p> <p>Syksyllä pitää katsoa KOSKI-tiimin koostumusta uudelleen, kun sovelluskoordinaattorin paikka on täytetty.</p>	<p>Meillä on hyvä porukka. Kaikki tekee hommia sen verran minkä pystyy muilta töiltään.</p> <p>Uusi opintohallinnon suunnittelija (ent. sovelluskoordinaattori) on aloittanut ja perehtyy tehtäviinsä.</p> <p>Ei ole tarvetta lisätä opintosuhteerien määrää tässä tiimissä (toki saa tulla uusia, jos joku haluaa).</p> <p>Työtilanne on hallussa.</p>
Miten on tähän mennessä mennyt?	<p>Hyvin. On opittu uutta ja opintosuhteerit ovat käyttäneet KOSKI-tiimiä hyvin apuna KOSKI-ongelmissa. Tiimin jäsenyys ei ole työllistänyt liikaa.</p>	<p>Samaa kuin keväällä. Olemme mietineet KOSKI-klinikoiden hyödyllisyyttä, koska aiheet menevät pitkälti eHOKS-asioissa.</p> <p>Osaamme hyvin ratkaista KOSKI-asioita itse. Järjestelmätöimittajaan turvaututtu vain harvakseltaan.</p> <p>Palvelukanavan kanssa menossa suvantovaihe eli palvelukanavaan tulee vain silloin tällöin virheitä ratkottavaksi.</p>
Olemmeko epäonnistuneet jossain ja mitä opimme siitä?	<p>”Arvailu” ja ”testailu” kuuluvat asiaan, varsinaista epäonnistumista ei ole. Aina kun yritys ei onnistu, niin siitä oppii, että ”jaha, jokin toinen asia on ratkaisu käsillä olevaan asiaan”.</p>	<p>Puhuisimme tässä kohtaa mieluummin haasteista, kuten: Ne tiedonsiirtovirheet yms. jotka menevät järjestelmätöimittajalle selvitetäväksi, niin ratkaisun saaminen voi kestää (ei KOSKI-tiimin ongelma varsinaisesti).</p> <p>Aikaisemmin keksinyt ratkaisut tiedonsiirtovirheisiin eivät välttämättä yhtäkkiä enää kelpaakaan.</p> <p>Hankalan jutun tullessa vastaan, meiltä puuttuu osaavien ja kokenein eli kevään lopulla työpaikkaa vaihtanut sovelluskoordinaattori.</p>

		Säädökset ja ohjeet vaihtuvat nopeasti, kärryillä pysyminen välillä haasteellista.
Voiko tiimissä kertoa ja toteuttaa turvallisesti omia ideoita?	Voi. Samassa veneessä ollaan. Kokeiluja tehdään ja ratkaisu lopulta saadaan, ainakin tähän mennessä. Epäonnistuminen ei ole noloa, vaan sitten keksitään jokin toinen tapa, jolla ratkaistaan esim. tiedonsiirtovirhe.	Sama kuin keväällä. On vain hyvä, että heitellään ideoita ja kokeillaan. Joku voi osata tai tietää jotain mitä toinen ei. Mahdollistaa toisilta oppimisen.
Onko tiimillä johtajaa?	Toimimme pitkälti yhdessä, mutta kuitenkin myös itsenäisesti.	Sama kuin keväällä.
Tuntevatko kaikki tiimin jäsenet tiimin tavoitteet ja toiminnan päämäärän?	Kyllä. Niitä käytiin läpi jo tiimin perustamisen yhteydessä. Tavoitteet ja toiminnan päämäärä on sidottu arkiseen toimintaan.	Kyllä.
Mitä erilaisia vastuuta tiimiläisillä on?	Jokaisella on pitkälti samat vastuut tiimissä, toki sovelluskoordinaattorilla on isompi vastuu Studentan ja KOSKI-palvelun pääkäyttäjänä. KOSKI-työtä tehdään oman työn ohella mahdollisuuksien mukaan. Jokainen pyrkii ratkaisemaan/ selvittämään saadut KOSKI-ongelmat tai vähintäänkin seuraa, että miten jokin asia on ratkaistu. Osallistutaan KOSKI-klinikoihin parhaamme mukaan. Kokoonnumme KOSKI-klinikoiden jälkeen (joka toinen viikko perjantaisin) Teams-kokoukseen ja käymme läpi kokouksen asioita sekä mahdollisesti muuta ajankohtaista tai heränneitä kysymyksiä. Kokoonkutsuja on sovelluskoordinaattori tai hänen ollessa estynyt, niin joku muu tiimistä voi kutsua	Vastuut ovat pitkälti samat kuin aikaisemmin, titteli vaihtunut vaan opintohallinnon suunnittelijaksi. Opintopolun KOSKI-rajapinta jäänyt kiireiden alle eikä se ole muutoinkaan mikään korkea prioriteetti.

	<p>koolle. Kokouksesta ei tehdä virallisia muistioita.</p> <p>Voimme kokoontua myös muulloin.</p> <p>Jos jollekin KOSKI-tiimiläiselle tulee omassa työssä vastaan jokin KOSKI-ongelma, niin voi kysyä siitä tiimistä. Tai jos onnistuu ratkaisemaan jonkin uuden asian itse, niin voi kertoa siitä palvelukanavassa tai KOSKI-tiimin omassa kanavassa muillekin (riippuen asiasta).</p> <p>Kirjalliset ohjeet opintosih-teereille lähettää sovelluskoordinaattori. Muut tiimin jäsenet voivat halutessaan tiedottaa pienemmistä asioista.</p> <p>Jos esim. opettajakunnalle pitää laittaa jotain tiedoksi, niin se etenee sovelluskoordinaattorin kautta. Tai jos jotain asiaa pitää selvittää pomoportaalta, niin sovelluskoordinaattori edistää asiaa.</p> <p>Seurataan mahdollisuuksien mukaan Opintopolun KOSKI-rajapintaa ja siistitään sieltä turhat pois (niin kauan kuin rajapinta ei toimi niin kuin pitäisi).</p>	
Jaetaanko tiimissä palautetta?	Ei ole erillisiä palautekeskusteluja. Vapaamuotoista. Kehut jaetaan esim. Teamsissä tai kokouksissa.	”Nykyaikainen” palaute on tykätä (peukuttaa) toisten vastauksia Teamsissä.
Sisäinen ja ulkoinen viestintä	Sisäinen ja ulkoinen viestintä toimii. KOSKI-asioita käsitellään Teamsissä ja kokouksissa. Tarvittaessa tiedotetaan esim. opintosih-teereitä.	Sama. Jos meille tulee jotain tietoa, niin viedään eteenpäin tai selvitetään.

<p>Tiimin osaaminen nyt ja tulevaisuuden tarpeet</p>	<p>Nyt KOSKI-työn asiat on pitkälti hallussa. Ikinä tosin ei tiedä, mitä yllätyksiä Studentan päivitykset tuo tullessaan.</p> <p>Tulevaisuudessa eHOKS-asiat voivat vaatia enemmän aikaa ja panostusta.</p> <p>Jokaisella opintosihteerillä on omat vahvuutensa, jotka ovat tulleet työtä tehdessä. Joku voi tietää /osata jotain mitä toinen ei, tiimissä on hyvä mahdollisuus jakaa tietoa ja oppia toisilta.</p> <p>Sovelluskoordinaattorilla on tietenkin syvällisin osaaminen, koska on pääkäyttäjä. Nykyinen sovelluskoordinaattori kuitenkin siirtyy muualle töihin syksystä 2021 lähtien, joten se väistämättä vaikuttaa mm. KOSKI-tiimin toimintaan ja KOSKI-työskentelyyn, koska mukana lähtee paljon osaamista ja tietoa.</p>	<p>Vaikka on ollut henkilöstömuutoksia, niin ei olla pudottu mihinkään ns.kuoppaan, vaan asiat on hoidettu hyvin. KOSKI-tiimin toiminta ja KOSKI-asioiden hoitaminen eivät oleet liian henkilöriippuvainen asia. eHOKS voi työllistää, nyt emme tiedä/osaa siitä juuri mitään.</p> <p>Osaammeko tulevaisuudessakin ratkaista KOSKI-virheet etenkin, jos jo keksityt ratkaisut eivät ole riittäviä? Eli minkä verran joudutaan nojautumaan järjestelmätoimittajaan?</p>
<p>Havaitut ongelmat</p>	<p>Teamsissä ei näe, että onko joku tarttunut esitettyyn kysymykseen. Voi olla, että useampi etsii ratkaisua samaan ongelmaan ilman, että tietävät toisistaan. Sama ratkaisu saattaa tulla esim. kahdelta ihmiseltä. Tai voi tulla myös eri ratkaisu, jolloin ei välttämättä tiedä, että kumpi oli oikea ratkaisu. Näyttää ulospäin huvittavalta, ei niinkään mikään isompi ongelma.</p> <p>Virheet ja ratkaisut hukkuu Teamsiin. Jonna laittaa listan kootuista tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuista</p>	<p>Uusien ratkaisujen miettiminen jo keksittyjen ratkaisujen lisäksi</p> <p>KOSKI-klinikoissa pitää olla nyt enemmän kärppänä kuuntelemassa, koska enää ei järjestäjätaho kokoa klinikan jälkeen ”kysymykset ja vastaukset”-listaa.</p> <p>KOSKI-klinikoiden eHOKS-painotteisuus. Tuntuu, että muut koulutuksenjärjestäjien edustajat puhuvat eHOKSista ja se laittaa meidätkin miettimään, että pitäiskö meidänkin puhua....</p>

Onko tiimin tavoitteet saavutettu?	Kyllä.	Kyllä.
Mitä seuraavaksi?	Arki jatkuu niin kuin ennenkin. Tavoitteet ja tehtäväkenttä ovat samat. Toki pääkäyttäjäoikeus KOSKI-palveluun tulee tiimin opintosihteereille uutena (Opintopolun KOSKI-rajapinnan siistiminen).	Arki jatkuu ja tiimin toiminta soljuu eteenpäin. Opintohallinnon suunnittelija perehtyy hommiin mm. aitojen tilanteiden kautta. eHOKS-asioille toinen tiimi yms.? KOSKI-pääkäyttäjäyys on, mutta ei kovin tarpeellinen tällä hetkellä. Ei siitä haittaakaan ole.
Seuraava väliarviointi?	Seuraava "tiimin kehityskeskustelu" esimiehen kanssa loppuvuodesta 2021?	Vapaamuotoisemmin puolen vuoden päästä, että miten on mennyt yms.

Liite 6. Alkuteemahaastatteluiden teemat ja apukysymykset

1.Tiedonsiirtovirheiden korjaaminen

Alku- ja loppuhaastattelussa:

- Minkälaisia tiedonsiirtovirheitä on ollut korjattavana?
- Mikä on ollut helppoa, mikä vaikeaa?
- Miten tiedonsiirtovirheiden korjaaminen ylipäätään sujuu? Minkä verran menee työaika? Minkä verran ruuhka-ajat ovat työllistäneet ja mikä vaikutus sillä on ollut?
- Ovatko saaneet tukea tiedonsiirtovirheiden korjaamiseen? Onko heitä motivoitu tiedonsiirtovirheiden korjaamiseen?

2.Ennakointityö

Ennakointityöllä tarkoitetaan esim. kahden viikon välein tehtävää massasiirtoa KOSKI-palveluun ja sen tuloksena tulevia tiedonsiirtovirheitä ja niiden korjaamista.

Alku- ja loppuhaastattelussa:

- Onko ennakointityötä tehty minkä verran?
- Ennakointityön haasteet?
- Miten ennakointityön tekeminen ylipäätänsä sujuu?

3.KOSKI-tiimi

Niiltä, jotka eivät kuulu KOSKI-tiimiin voisi kysyä alkuhaastattelussa, että

- Mitä odotuksia heillä on KOSKI-tiimiä kohtaan?
- Miten he arvioivat KOSKI-tiimin hyödyllisyyttä siihen mennessä?

Ja loppuhaastattelussa kysyä, että vastasiko tiimi odotuksiin ja miten he arvioivat KOSKI-tiimin hyödyllisyyttä siihen mennessä.

KOSKI-tiimin jäsenille:

- Mitkä ovat KOSKI-työn haasteet?

- Ovatko kokeneet tiimin hyödylliseksi itselleen ja koko tiimin (tarkoittaen opintosih-
teereitä) kannalta ja mitä odotuksia ja toiveita heillä on?

- Loppuhaastattelussa on tarkoitus selvittää, että missä onnistuttiin, mitä olisi voinut
tehdä toisin, missä on kehittämistä jne. Tässä yhteydessä voisi myös tarkastella sitä,
miten tiimin toiminta on mahdollisesti muuttunut alkuasetelmista.

Liite 7. Lopputeemahaastatteluiden teemat ja apukysymykset

1. Tiedonsiirtojen tekeminen

- Miten on mennyt massasiirrot?
- Tiedonsiirtojen tekeminen ja virheiden korjaaminen
- Miten meni lokakuu?
- Rajapinnan toiminta, virheet ja huomioitavat-asiat
- Studentan ”vanha puoli”
- Minkä verran olet käyttänyt tekemääni listaa tiedonsiirtovirheistä ja niiden ratkaisuista? Onko se ollut hyödyllinen?
- Minkä verran Kelasta on tullut yhteydenottoja opiskelijoiden KOSKI-tiedoista?
- Etätyöt
- KOSKI-työn haasteet?

2. Kehityskeskustelu

- Puhuttiinko kehityskeskustelussa alkuhaastatteluissa esiin nousseista asioista: motiivointi, kannustus, huomioiminen, palautteen antaminen, opintosihteerin työnkuva ja sen kipupisteet ja muutokset?
- Jos ei käyty läpi, niin mitä haluaisit noista ed. mainituista asioista sanoa?
- Mitä sanoisit omasta motivaatiostasi?

3. KOSKI-tiimi

- Henkilöstömuutosten vaikutus palvelutasoon?

- Minkälaiseksi koet palvelukanavan?
- Miten kuvailisit KOSKI-tiimin toimintaa?
- Mitä KOSKI-tiimi voisi tehdä vieläkin paremmin?
- Kysymykset KOSKI-tiimin jäsenille: Tuleeko kysymyksiä muutakin kautta kuin palvelukanavasta? Mitä mietteitä KOSKI-klinikoista? Haluatko pysyä tiimissä?