

HANDBOK FÖR UTVECKLINGSINRIKTADE EXAMENSARBETEN

Ann-Louise Glasberg, Pia Höglund-Ingo, Pia Liljeroth, Carolina Sjölin

YRKESHÖGSKOLAN

NOVIA

Handbok för utvecklingsinriktade examensarbeten
Ann-Louise Glasberg
Pia Höglund-Ingo
Pia Liljeroth
Carolina Silin

Grafisk design:
Jenny Wiik

Yrkeshögskolan Novia, Wolffskavägen 33, 65200 Vasa, Finland
© Yrkeshögskolan Novia

Novia publikation och produktion, serie L: Läromedel 2/2024
ISBN: 978-952-7526-42-2 (Online)
ISBN: 978-952-7526-41-5 (Print)
ISSN: 1799-4195
CC-BY-NC-SA



**Svenska
kulturfonden**

Handbok för utvecklingsinriktade examensarbeten

Ann-Louise Glasberg, Pia Höglund-Ingo, Pia Liljeroth, Carolina Silin

Yrkeshögskolan Novia 2024



FÖRORD

Yrkeshögskolorna samarbetar aktivt med arbetslivet både inom undervisning och forskning. Utvecklingsinriktade examensarbeten har blivit en viktig del av studerandes utbildning. Dessa arbeten strävar inte bara till att tillämpa teoretiska kunskaper utan även till att utveckla praktiska lösningar och konkreta produkter som är till nytta för olika sektorer och branscher.

År 2003 utkom den första finska boken, *Toiminnallinen opinnäytetyö*, skriven av Hanna Vilkkä och Tiina Airaksinen, som guidar både studerande och handledare i att skriva utvecklingsinriktade examensarbeten. Den senaste finska boken som handlar om att skriva examensarbeten som kombinerar datainsamling och vetenskapligt skrivande med teori och praktik på ett sätt som utvecklar arbetslivet, *Kirjoita itsesi asiantuntijaksi – Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön* (av Kostamo, Airaksinen och Vilkkä), utkom 2022.

På svenska har det hittills saknats en handbok som lämpar sig för finländska förhållanden. Handboken du nu läser syftar till att erbjuda svenskspråkiga studerande och handledare en praktisk handbok om hur man kan gå till väga då man gör ett utvecklingsinriktat examensarbete. Handboken har skrivits inom ramen för Yrkeshögskolan Novias projekt *Funktionella examensarbeten* (1.1.2022 - 31.12.2024) finansierat av Svenska kulturfonden och Konstsfundat. Handboken har utarbetats av överlärare och lektorer vid institutionen för hälsa och välfärd vid YH Novia, men med tanken om att handboken också ska kunna användas inom andra utbildningar vid yrkeshögskolorna.

Den första versionen av handboken publicerades internt vid Yrkeshögskolan Novia i december 2023 och användes under examensarbetsprocessen vårterminen 2024 av studerande och lektorer vid institutionen för hälsa och välfärd. Lektorer vid andra institutioner vid Novia och vid andra högskolor fick också ta del av handboken under vårterminen 2024. Handboken har under höstterminen 2024 bearbetats utgående från feedbacken av studerande och deras handledare samt den feedback som samlades in genom intervjuer av dem som tagit del av handboken. Handboken har inför publiceringen bland annat utökats med fler praktiska exempel, också från andra branscher än social- och hälsovården och texten har förtydligats.

Åbo, 25.11.2024

Pia Liljeroth, projektledare

INNEHÅLL

1 INLEDNING	1
2 VAD ÄR ETT UTVECKLINGSINRIKTAT EXAMENSARBETE?	3
3 SAMARBETE OCH ANSVARFÖRDELNING	4
3.1 Samarbetet med dig själv	4
3.2 Samarbetet inom gruppen	6
3.3 Gruppmedlemmarnas roller och resurser	9
3.4 Samarbetet med handledaren	10
3.5 Samarbetet med uppdragsgivaren	12
4 KUNSKAPSBAS	15
4.1 Befintligt material: material som finns publicerat	18
4.1.1 Teorier	18
4.1.2 Vetenskaplig kunskap	18
4.1.3 Material som producerats av nationella eller internationella institutioner	19
4.1.4 Material som reglerar verksamheten	19
4.1.5 Material producerade i den verksamhetsmiljö där arbetet förverkligas	19
4.2 Insamlade data: material som uppstår som ett resultat av studerandenas datainsamling	20
5 TRE MODELLER FÖR UTVECKLINGSPROCESSEN	21
5.1 Bygg – mät – lär-feedbackloopen	22
5.2 Servicedesign	24
5.3 Implementeringsprocessen	28
6 DATAINSAMLINGS- OCH ANALYSMETODER	30
6.1 Insamling av befintligt material eller informationssökning för kunskapsbasen	30
6.2 Datainsamlingsmetoder	34
6.3 Utvecklingsmetoder och -redskap	36
6.4 Val av datainsamlingsmetod	39
6.5 Analys av data och material	40
7 ETIK OCH DATASEKRETESS, GDPR OCH DESS KRAV	43
8 TILLFÖRLITLIGHET OCH ANVÄNDBARHET	46
9 EXAMENSARBETETS SKRIFTLIGA RAPPORT	50
9.1 Förslag på utvecklingsplanens struktur	50
9.2 Förslag på den slutliga skriftliga rapportens struktur	53
9.3 Språk och bild i den skriftliga rapportern och i produkten	58




1 INLEDNING

Syftet med denna handbok är att ge dig redskap för hur du kan gå till väga då du skriver ett utvecklingsinriktat examensarbete. Samtidigt vill vi också vara med och utveckla arbetsprocessen kring examensarbeten i yrkeshögskolan samt uppmuntra till att fler arbeten görs där man planerar, testar, utvecklar och utvärderar produkter, tjänster och processer. Det här gynnar dig som studerande, yrkeshögskolan i stort och det gynnar också arbetslivets och branschens utveckling.

När du börjar med examensarbetet har du redan kunskaper inom forskningsmetodik och vet hur ett arbete ska struktureras och vilka delar det består av. Du vet också att det är vanligt att man, inom ramen för examensarbeten, gör en undersökning av något slag. Men har du tänkt på att ditt examensarbete kunde vara något annat än ett arbete som beskriver och kartlägger något? Eller vad sägs om följande exempel som gjorts av studerande vid institutionen för hälsa och välfärd i Åbo och Vasa:

- En grupp studerande gjorde ett visuellt antimobbingsmaterial för barn i årskurs 1–3. Resultatet blev en mobbningsförebyggande plansch och aktivitetskort riktade till barn inom Barnavårdsföreningens eftermiddagsverksamhet.
- En annan grupp studerande valde att fokusera på ungas sovvanor och gjorde ett lösningsinriktat verktyg för skolcoacher som de kan använda i sitt arbete med elever i grundskolans högre klasser. I verktyget ingår kort med sanna och falska påståenden om vad som påverkar sömnen, saker som kan orsaka sömnproblem och möjliga lösningar. Verktyget innehåller också en visuell modell som ska utgöra ett stöd för den ungas kvällsrutiner och en uppföljningsblankett som kan stöda den unga att bli mer medveten om sina sömnvanor.
- Som pararbete utvecklade studerande för Barnavårdsföreningen en processbeskrivning som stöder gruppdynamisk utveckling i gruppverksamhet. Processbeskrivningen visar hur olika gruppfrämjande aktiviteter kan samordnas till en helhet som stöder gruppkänsla, känsla av delaktighet och sammanhållning i anhörigrupper.

Ett examensarbete kan vara så många olika saker. Det kan till exempel vara småskaliga utvecklingsarbeten som utmynnar i poddar, vloggar, handböcker, broschyrer, utbildningar, metoder och applikationer.

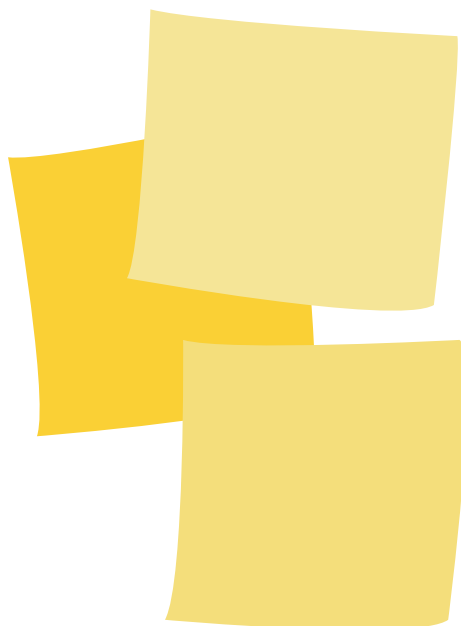


Vilken är fördelen eller nyttan med utvecklingsinriktade examensarbeten? Yrkeshögskolan strävar till att stärka kopplingen mellan utbildning och arbetsliv. Ett nära samarbete med aktörerna inom den aktuella branschen ökar också dina egna möjligheter att knyta och etablera kontakter till möjliga arbetsgivare. Det här gynnar i sin tur själva arbetsfältet genom att du, tillsammans med yrkeshögskolan är med och utvecklar nya och/eller fördjupar tidigare kontakter med aktörer inom branschen.

Handboken definierar vad ett utvecklingsinriktat examensarbete är eller kunde vara. Den finns även till för att hjälpa dig att reflektera kring vilka som är dina viktigaste samarbetspartner inom ramen för just din skrivprocess, oberoende om du skriver ensam eller i grupp. Den förklarar hur du bygger upp en kunskapsbas för ditt arbete. Handboken lyfter också fram olika modeller för själva utvecklingsprocessen och forsknings- och utvecklingsmetoder som kan bli aktuella för dig. Det tas också upp vad som är viktigt att tänka på gällande etiska aspekter samt vad som sänker och vad som höjer examensarbetets och produktens tillförlitlighet och användbarhet. Slutligen presenteras ett exempel på hur ett utvecklingsinriktat examensarbete kan disponeras och vad de olika kapitlen kan innehålla.

Syftet med den här handboken är att ge dig konkreta verktyg och tips för att göra ett utvecklingsinriktat examensarbete. Läs den ur ditt eget perspektiv och använd dig av de delar som är relevanta för ditt arbete. Andra delar kan du hoppa över om de inte passar just ditt arbete. Handboken är inte heller ett heltäckande verk, du kanske inte till exempel hittar just den utvecklingsmetod som passar för ditt arbete i den, och då måste du gå till andra källor. De datainsamlingsmetoder som presenteras i handboken är också bara förslag på metoder du kan använda, och för att läsa mera om dem måste du gå till någon av de många böcker i forskningsmetodik som finns på biblioteket. Använd den här handboken som en flexibel resurs utgående från dina behov och ditt examensarbete.

Vi önskar dig mycket nytta och nöje med din läsning!



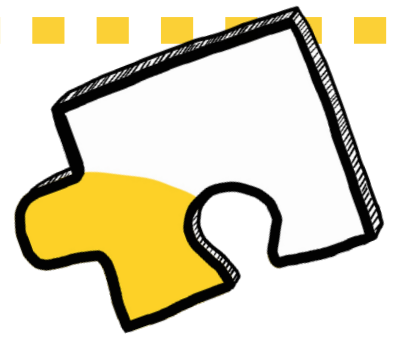


2 VAD ÄR ETT UTVECKLINGSINRIKTAT EXAMENSARBETE?

Ett utvecklingsinriktat examensarbete, också kallat funktionellt examensarbete, (på finska *toiminnallinen opinnäytetyö* och på engelska *practice-based thesis*) är ett arbete som ska utveckla arbetslivet. Utvecklingsarbete innebär att kunskap från forskning eller praktisk erfarenhet används på ett systematiskt sätt för att skapa något nytt eller förbättra befintliga ämnen, produkter, produktionsprocesser, metoder eller system.

Syftet med ett utvecklingsinriktat examensarbete är alltså att utveckla, instruera eller organisera praktisk verksamhet. Det resulterar i en produkt, en tjänst, en process, ett koncept eller en miljö. Det kan till exempel vara fråga om en bok, instruktioner, en handbok, ett informationspaket, en utvecklingsplan, en portfolio, en utställningsmonter, ett evenemang, en podd, en workshop eller en fortbildning. Det kan också exempelvis vara ett radioprogram, ett tv-program, en konstnärlig produktion eller ett konstverk. Exempel på processer är en inskrivnings- eller utskrivningsprocess inom vården eller incheckning inom turismen. I denna handbok används begreppet produkt för samtliga resultat som utvecklingsinriktade examensarbeten utmynnar i.

Utvecklingsinriktade examensarbeten skiljer sig i många avseenden från examensarbeten där man gör en undersökning, till exempel avseende material och källor, metoder för forskning och utveckling, samt resultat. Det finns också skillnader i rapporternas struktur och layout. Trots det ska arbetet präglas av ett undersökande och reflekterande förhållningssätt och du ska utgå från ett forskningsinriktat tillvägagångssätt. Att utgå från ett forskningsinriktat tillvägagångssätt innebär att man har en idé som man utvecklar och avgränsar, gör en tidsplan, planerar innehåll och användning av metoder, skaffar källmaterial, undersöker och utvärderar samt skriver.



3 SAMARBETE OCH ANSVARSFÖRDELNING

Arbetet med examensarbetet kan beskrivas på många olika sätt. Det har jämförts med en resa, ett äventyr och ett kreativt arbete. Det har för all del också kallats mindre smickrande saker. Men framför allt kan man påstå att det är ett “verktyg för tänkande”, vilket det också är eftersom arbetet med att bearbeta text och kartlägga de olika delarna, ger en större klarhet och fördjupad bild av det som du undersöker. På så sätt når du också en slags expertkunskap. Oberoende av hur man beskriver processen kring examensarbetet så ändrar dina studier karaktär när du går in i examensarbetsprocessen. Schemat består inte längre av många kurser, utan plötsligt finns det tid reserverat för att du ska arbeta självständigt och vara än mer självstyrd i dina studier än tidigare. Det här ställer kanske också helt nya krav på dina egna arbetsrutiner.

3.1 Samarbetet med dig själv

Oberoende av om du skriver examensarbete ensam, i par eller som en del av en grupp, så behöver du själv etablera goda arbetsvanor och aktivt ta ansvar för att ditt eget skrivande ska gå framåt.

Hur man skriver och tar sig framåt med sin text är en personlig sak. Varje studerande behöver finna sin egen väg. Skrivandet är ett hantverk och för att bli bra behöver man träna på det. Men vad kan vi göra för att komma i gång? På nästa sida följer några tips och idéer som kan vara till stöd i processen med examensarbetet:

Lista de saker kring examensarbetet som inspirerar dig. Lista också de saker som bekymrar dig och de saker som rent av ger dig ångest. Tänk också ut möjliga lösningar på de båda sistnämnda. Diskutera även din lista tillsammans med din handledare, och din skrivgrupp om du har en sådan. Genom att diskutera och dela tankar med andra kan ni sporra varandra framåt i processen.

Gör en tankekarta kring din nuvarande livssituation. Vilka saker stöder examensarbetsprocessen och vilka saker hindrar den? Vilka saker kan du påverka? Vad kan du i så fall göra åt dem?


Ta i bruk en arbetsdagbok som stöd för minnet. Ibland kommer tips och idéer från de mest oväntade håll och då är det bra att skriva ner dem.

Sätt även in i din kalender viktiga tidpunkter gällande examensarbetet; mötestider, handledningar, delmål, inlämning, presentation.

Schemalägg tid för dig själv när du ska arbeta med examensarbetet.

En viktig del i skrivprocessen är att acceptera att man ofta arbetar fragmentariskt och osystematiskt till en början när man skriver. Examensarbetet är en kreativ process, något som växer fram och så gör också helhetsbilden.

Val av ämne är en viktig motivationsfaktor. De flesta studerande vet vad de är intresserade av och ofta kan det vara något som engagerar hen på ett personligt plan. Att ha ett personligt engagemang i sitt tema kan i grunden vara en bra sak men om engagemanget och intresset i temat är för starkt, så kan också saklighet, objektivitet och öppenhet äventyras. Det är också bra att komma ihåg att intresse och motivation för ett ämne är något som ofta växer fram under arbetets gång.



Oberoende av om du skriver ensam eller i grupp så är det viktigt att reflektera kring ämnesrelevans och hur genomförbart det är i praktiken. Att skriva examensarbete kan ofta innebära att man behöver revidera de ursprungliga tankarna, ibland kanske flera gånger, för att undvika olika hinder. Tidsaspekten är en sak som kan påverka arbetets genomförbarhet. Tillsammans med handledaren kan det vara en bra idé att göra upp en tidsplan som tar hänsyn till hur länge olika moment kan tänkas ta.

3.2 Samarbetet inom gruppen

Vid vissa utbildningar kan man skriva sitt examensarbete i par eller i grupp. En grupp är tre eller fler personer som samspelar för att nå ett gemensamt mål och inom högre utbildning är det en vanlig studieform att man arbetar i grupper. Oberoende av om det gäller att avlägga kurser eller att skriva ett examensarbete tillsammans i en grupp, så är syftet detsamma. Man arbetar i grupp för att utveckla kompetens och expertis tillsammans och med gemensamma krafter. Detta att vi i så hög grad lär oss i en gruppkontext under vår studietid, har också att göra med att det är ett både instinktivt och naturligt sätt att lära för oss människor. Att lära sig att dela och utveckla tankar i grupp är ett intressant sätt att lära sig på. Samtidigt är det så, att högskolestuderande har också rikligt med erfarenheter av grupparbete från tidigare skolstadier. Ibland har grupparbetet fungerat bra och ibland har det varit mindre konstruktivt. Vi bär med oss dessa erfarenheter, på gott och ont. Att arbeta i grupp eller i par är inget som vi kan eller inte kan. Det är något som vi lär oss när vi utövar det. Men hur kan vi bli bättre på grupparbete? Vilka aspekter är det bra att tänka på och diskutera kring innan det konkreta arbetet påbörjas? I det här sammanhanget handlar gruppsamarbete om när ett par eller en grupp studerande samarbetar för att skriva sitt examensarbete tillsammans.

Det finns flera saker att reflektera kring gällande gruppsamarbete. Fördelen med att göra ett examensarbete tillsammans med medstudenter är att det finns en möjlighet att diskutera ämnet genom att det är flera studerande som kommer med idéer och gruppen kan ta arbetet vidare tillsammans. Flera personer kan också göra större inventeringar av litteratur, hantera en större datamängd och fördela arbetet mera effektivt överlag under skrivprocessens gång. Men det finns också nackdelar. Det behöver finnas en vilja bland studerande att uttrycka vad var och en vill, tydliggöra för varandra vad man vill med de olika delarna och även klargöra riktningen för hela arbetet. Och det finns en viss risk att ni inte är överens. En bra utgångspunkt är att formulera syftet med arbetet i ett så tidigt skede som möjligt och att även i fortsättningen skriva tillsammans. På så sätt blir det också lättare, för var och en, att värdera vart arbetet är på väg. Om det av någon anledning låser sig i arbetet är det bra att koppla in handledaren som kan fungera som diskussionspartner och ge perspektiv på processen. Ett vanligt "fel" är att gruppens medlemmar delar upp examensarbetet i ett alltför tidigt skede och börjar skriva på varsitt håll. Problem med det här tillvägagångssättet uppstår när de olika delarna ska sammanfogas till en helhet. Det kan gå så att gruppmedlemmarna inte har samma uppfattning kring helheten. Det är också möjligt att delarna blir lösryckta och det blir omöjligt för läsaren att uppfatta en röd tråd i examensarbetet.

Mindre konflikter går alltid att lösa med att man har goda relationer och en öppen kommunikation i gruppen. Dessvärre kan också konflikter bli oöverkomliga och då är det en absolut sista utväg att gruppen splittras och medlemmarna skriver var för sig.

Att få arbeta i en fungerande arbetsgrupp, där gruppmedlemmarna är engagerade och arbetar målmedvetet med det för gruppen gemensamma målet, är en berikande erfarenhet.

Innan ni påbörjar arbetet är det värt att lyfta upp till exempel följande saker till öppen diskussion i gruppen:

Vad kan ni göra och vad ska ni göra för att få en bra gruppanda i gruppen? Kan-
ske ni kan göra någon trevlig aktivitet
tillsammans för att ni ska lära känna
varandra och få en början på en bra
samarbetskänsla?

Diskutera vilka principer som är viktiga,
för var och en i gruppen, för att få
samarbetet att fungera på bästa sätt.
Samla tidigare grupparbets erfarenheter,
både de goda och de dåliga, och notera
gruppmedlemmarnas önskemål.

Hur gör ni om någon i gruppen
är alltför passiv eller om någon
dominerar? Och hur går man till
väga om någon alltid kommer
för sent till träffar eller slutar
svara på gruppens kontakt-
försök?

Är det viktigt att det är ordning och reda
i gruppen? Ska gruppen ha en samman-
kallare, ordförande och sekreterare?
Behöver gruppen ha fastslagna arbets-
tider när arbetet ska göras?

Diskutera även ambitionsnivån.
Ska det vara huvudsaken att ni
blir godkända, får ett väldigt
bra vitsord eller något där mitt
emellan?

Med stöd av till exempel ovannämnda frågor är det en bra idé att konstruera ett gruppkontrakt. Nedan i figur 1 ser du hur ett sådant kunde se ut. Gruppkontraktet finns också som bilaga (Bilaga 1) som kan fyllas i eller printas ut.

Gruppmedlemmarnas kontaktuppgifter:	
Plan för gruppens interna kommunikation:	
Mötestidtabell:	
Gruppens mötesrutiner:	
Gruppens interna regler:	
Följder vid regelbrott:	
Datum för utvärdering och uppdatering av kontrakt:	

Gruppmedlemmarnas underskrifter:

_____	_____
Namn	Namn
_____	_____
Namn	Namn

Figur 1. Gruppkontrakt.

Gruppkontrakt är alltså överenskommelser som handlar om och reglerar gruppmedlemmarnas interna kommunikation och samarbete. Kontraktet ska också genomgå en mellanutvärdering, där syftet är att gruppmedlemmarna tillsammans utvärderar arbetet i mellantid. Förutom att själva arbetet utvärderas så behöver också gruppen utvärdera sitt gruppkontrakt som ju är själva avtalet för gruppensamarbetet. Hur har samarbetet fungerat så här långt? Finns det behov av att ändra på kontraktet? Gruppkontraktet är i första hand en angelägenhet för gruppen. Bara i undantagsfall finns det skäl att involvera handledaren i gruppens interna överenskommelser.

3.3 Gruppmedlemmarnas roller och resurser

Ett möjligt sätt att lära känna varandra bra i början av ett samarbete, är att diskutera i grupp vilka gruppmedlemmarnas styrkor och resurser är. Att medvetet ta tillvara gruppmedlemmarnas resurser kan utgöra en värdefull utgångspunkt vad gäller att lösa uppkomna hinder eller att enbart få examensarbetet framåt. Att man redan från början av samarbetet arbetar för en öppen och ärlig kommunikation gör också att de enskilda gruppmedlemmarna känner sig trygga med att dela sina tankar och åsikter. Men hur kan man komma underfund med sina gruppmedlemmars resurser?

Diskutera i grupp – Arrangera en öppen diskussion där var och en av gruppmedlemmarna får möjlighet att berätta för de andra vad de anser att de själva besitter för styrkor och resurser. Det kan vara frågan om kunskaper, färdigheter, tidigare erfarenheter som man har och även personliga egenskaper. Nämda gruppdiskussion skapar samtidigt en medvetenhet om varandras kompetenser. Presentationsrundan kan också användas till att gruppmedlemmarna berättar om sina styrkor uttryckligen i förhållande till examensarbetsuppdraget som gruppen ska ta tag i och vad gruppmedlemmarna tänker kring vad de själva kan bidra med till examensarbetsprocessen.

Gör en SWOT-analys – En SWOT är ett fyrfältsschema där var och en i gruppen identifierar sina styrkor, svagheter, möjligheter och hot. På basen av det färdiga fyrfältsschemat kan hela gruppen tillsammans diskutera gruppens styrkor.

Ge återkoppling – När arbetet och skrivandet har kommit i gång så kan man använda en del av tiden till att ge regelbunden återkoppling till varandra utgående från det bidrag som var och en av gruppmedlemmarna har bidragit med. På så sätt synliggörs också gruppens medlemmar både som individer och utgående från arbetsinsats. Man kan också be handledaren och uppdragsgivaren att ge återkoppling på arbetsinsatsen, speciellt om gruppen tycker att det är svårt att bedöma nivån på det utförda. Oberoende varifrån återkopplingen kommer så kan den användas för att utveckla eller helt förändra arbetsmetoder och roller i gruppen.

I vissa fall kan också arbetsuppgifterna fördelas i gruppen utgående från gruppmedlemmarnas styrkor och resurser. Överlag är det viktigt med öppen och ärlig kommunikation och att gruppmedlemmarna kommer ihåg att uppmuntra varandra och aktivt erkänna varandras arbetsinsatser och lyfta fram styrkor och resurser. Det gör också att samarbetsklimatet påverkas positivt och processen med examensarbetet blir produktivare. Att redan från början använda olika verktyg och resurser som underlättar samarbete och delning av information, som till exempel kommunikationsplattformar, gör det lättare att kommentera varandras arbete och gör processen mer transparent. Det goda samarbetet kännetecknas av pålitlighet och att man stöttar varandra, inte av att man konkurrerar med varandra.

3.4 Samarbetet med handledaren

Studeringe har rätt att få handledning och syftet med handledning är att studeringe ska få hjälp och stöd i sin professionella utvecklingsprocess. Handledarskapet kan ha flera roller. Din handledare kan växla mellan att vara rådgivare, coach, konsult, mentor men är också ibland en person som direkt undervisar och informerar hur någöt borde vara. Handledningen ska också aktivt skapa lärandesituationer och utmana studeringe till yrkesmässig utveckling. I dagens yrkeshögskolepedagogik är det vanligt att en studerandecentrerad handledning tillämpas. Handledningen är ett stöd för lärandet och har till uppgift att ge struktur, vägledning och en puff framåt i arbetet.

Men en handledare håller inte i handen genom examensarbetsprocessen, utan handledarens uppgift är snarare att hjälpa med syftesbeskrivning, hålla ett öga på processen och ge råd i hur den byggs upp. Handledaren hjälper till att bygga ett fundament för examensarbetet så att eventuella intervjuer, observationer och produkter har en stadig grund att stå på. Att inleda dessa aktiviteter för tidigt kan göra att uppbyggnaden av arbetet blir svårare. Eftersom examensarbetet är ett självständigt arbete, som studeringe har ansvar för, är det inte heller handledarens uppgift att berätta exakt vad som ska göras. Handledaren kan ge råd och fungera som bollplank, men rollen innebär också att ge varningssignaler när arbetet kanske är på väg i en inte fruktbar riktning. Handledning garanterar inte heller att examensarbetet är godkänt, utan är en resurs för studeringe under arbetets gång. Studeringe ansvarar alltid själv för slutresultatet.

Hur konstigt det än låter så har en studeringe ett stort ansvar för att få handledningen att fungera bra. Det är studeranden själv som ju faktiskt behöver använda sig av handledning. Det är också studerandes ansvar att se till att handledaren har goda förutsättningar att utföra handledningen. Ett bra sätt att ge handledaren dessa förutsättningar är att se till att handledaren har underlag för att kunna ge respons för arbetet. Underlaget ska helst vara skriftligt. När handledaren får skriftligt material enligt den överenskomna tiden kan också handledaren förbereda sig bättre för handledningstillfället.

På samma sätt som det är en process att förverkliga ett examensarbete är det också en process att handleda ett examensarbete. I början av handledningsprocessen brukar handledaren fästa uppmärksamhet vid examensarbetets syfte, mål och innehållet i kunskapsbasen. Därefter flyttar fokus till val av modell för utvecklingsprocessen och datainsamlingsmetoder. Allt eftersom handledarens fokus skiftar kan också den feedback som studeringe får skifta. Det är först i slutet av handledningsprocessen som handledaren kan ta ställning till om examensarbetet bildar en helhet.

Några praktiska tips:





Förbered dig inför mötet med handledaren genom att du tydligt skriver ner alla de frågor som du behöver få svar på.

Gör även anteckningar under mötets gång. Anteckningarna blir en bra tillgång när du och din grupp senare vill ta ställning till om ni förstått vad handledaren avsett med sina kommentarer.

Ställ frågor och ställ dem direkt!

Ha även med den text som du skickat på förhand som underlag för handledningen, när du kommer på mötet.

Gör även upp en plan för hur examensarbetet ska gå framåt och när nästa handledarmöte blir innan ni skiljs åt.

Handledningen kan också bestå av "läroklänkor" eller seminarier där skribenterna leds vidare genom ett gruppsammanhang. Handledarens uppgift är att uppmuntra och ställa frågor och gör det tillsammans med övriga seminariedeltagare. Olika arbeten kräver olika mycket handledning och av samma orsak behöver också handledaren bedöma nivån på behov av handledning.

Handledarens uppgift, tillsammans med examinator, är att slutligen utvärdera examensarbetet med ett vitsord. Vid många institutioner kan studerandes gruppsamarbete resultera i olika vitsord ifall arbetsinsatsen varit ojämnt fördelad. Ett sätt att synliggöra detta är att gruppens medlemmar utvärderar både gruppens insats och även sin individuella insats.

Att ge bra handledning är verkligen en konst i sig. Men att ta handledning är på många sätt lika utmanande. Rätt handledning hjälper skribenten i skrivprocessen medan skribentens huvudsakliga uppgift är att leda den egna processen och att fylla arbetet med innehåll.

3.5 Samarbetet med uppdragsgivaren

Ofta är det studerandena själva som hittar sina uppdragsgivare. Under praktiktiden eller i samband med enskilda kurser kan det uppstå idéer till både teman och samarbetspartner. Det kan också vara så att uppdragsgivare vill ha olika typer av kartläggningar eller utvecklingsarbeten gällande något visst tema. Studerandena kan i sin tur själva hitta underteman i anslutning till dessa. Även handledarna kan ha idéer eller vara involverade i projekt där det finns utrymme för flera studerande. Högskolan kan också tillämpa en modell där man erbjuder studerandena olika examensarbetsprojekt som de får välja mellan. I dessa fall har antingen uppdragsgivaren eller högskolans lärare tagit initiativ till uppdragen.

Det lönar sig även att reflektera kring eventuella kostnader i anslutning till examensarbetet och vilka dessa kan tänkas vara. Ifall examensarbetet skrivs på uppdrag av en extern uppdragsgivare är det bra att lyfta upp saken till diskussion i möte med handledare och uppdragsgivare innan processen påbörjas.


Ansvar för att examensarbetsprocessen går framåt ligger i första hand hos studerandena själva. Uppdragsgivarna agerar sällan styrande i processen. Deras uppgift är i grunden att formulera ett syfte eller ett behov för själva produkten, om det är frågan om en produkt. Uppdragsgivarens uppgift är även att formulera kriterier för en bra produkt. Samarbetet mellan studerande och uppdragsgivaren påverkas av uppdragets karaktär. När samarbetet inleds ska ett uppdragsavtal göras mellan studerande och uppdragsgivare. Det finns också starka skäl till att diskutera upphovsrättsliga frågor. Studerande ansvarar för kontakten till uppdragsgivaren. Många uppdragsgivare önskar också att studerandena anhåller om forskningslov av organisationen i fråga.

Det är bra att ha en diskussion med uppdragsgivaren kring vad som händer med produkten efter att arbetet med examensarbetet har avslutats. Frågor som gäller till exempel vem som är ägare av produkten, och om det är uppdragsgivaren som är ägare av produkten har denne då också rätt att revidera eller utveckla produkten? Dyliga upphovsrättsliga frågor är också bra att ta in i det initiala skedet av projektet.

Tabell 1 sammanfattar studerandes, handledares samt uppdragsgivares ansvarsområden.

Tabell 1. Studerandes, handledares samt uppdragsgivares ansvarsområden.

PART	ANSVARsomRÅDE
Studerande	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Undersöka och analysera material utgående från projektets syfte ▪ Kommunicera med handledare och uppdragsgivare ▪ Dokumentera och rapportera arbetet ▪ Skaffa klarhet i vilka rättigheter som gäller för det material som används och upphovsrätt gällande produkten i framtiden ▪ Uppfylla deadliner och kvalitetskrav
Handledare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ge vägledning och stöd under hela processen ▪ Säkerställa att studerande har de resurser och verktyg som behövs ▪ Ge feedback på arbetet ▪ Informera studerande om upphovsrättsfrågor ▪ Följa upp projektet och utvärdera framsteg
Uppdragsgivare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klargöra projektets mål och förväntningar ▪ Tillhandahålla nödvändig information och resurser ▪ Informera om vilka rättigheter som gäller för den produkt som tas fram, till exempel äganderätt och licensering ▪ Ge återkopplande kommentarer som kan hjälpa studerande framåt i processen genom diskussioner kring hur resultaten av arbetet kan användas i framtiden samt eventuella begränsningar ▪ Vara tillgänglig för möten och kommunikation vid behov



Det kan vara en bra idé att även uppdragsgivaren ger ett utlåtande om produkten medan yrkeshögskolans uppgift är att bedöma arbetet som helhet, både produkten och det skriftliga arbetet. En uppdragsgivare kan i många fall ha en annan uppfattning kring arbetets kvalitet och användbarhet än vad skolans handledare och examinator har. Det är också helt naturligt att uppfattningarna är olika eftersom också kriterierna för examensarbetet delvis skiljer sig för de båda parterna. En uppdragsgivare kan alltså anse att examensarbetet har en högre eller lägre kvalitet än vad yrkeshögskolans utvärderare anser. Det är ändå yrkeshögskolans utvärderare som har till sin uppgift att bedöma och utvärdera det slutliga arbetet. Ett utlåtande från uppdragsgivaren kan komplettera skolans utlåtande, där uppdragsgivaren beskriver hur examensarbetet kan komma till nytta i fortsatt verksamhet.

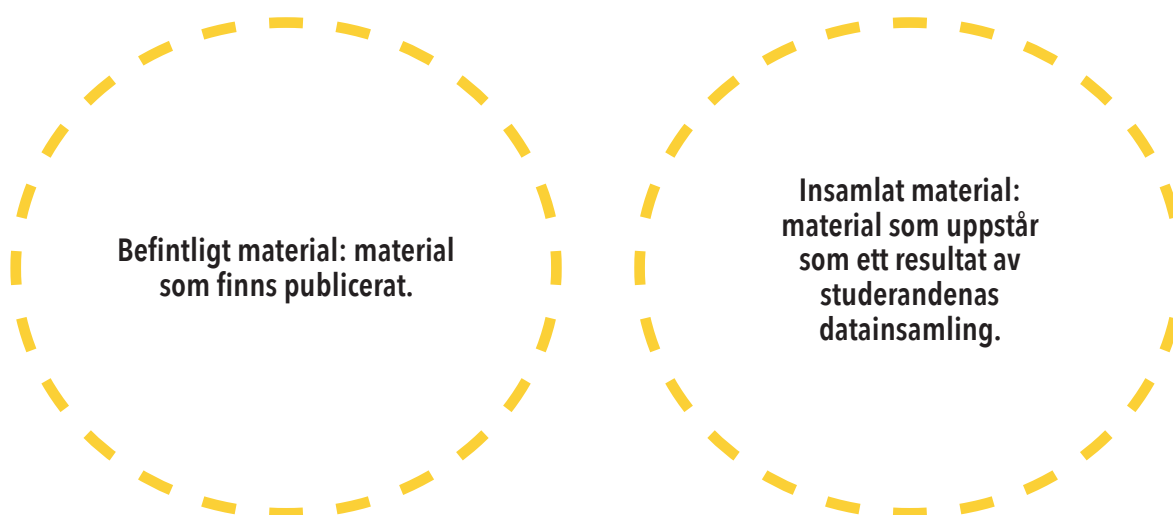


4 KUNSKAPSBAS

För att ett utvecklingsarbete ska vara trovärdigt och tillförlitligt måste det basera sig på kunskap. Vilka källor kunskapsbasen ska bestå av är beroende av den kontext inom vilket arbetet görs, vad som ska utvecklas och hur det ska göras. De källor som används för kunskapsbasen ska vara mångsidiga och ändamålsenliga. Det innebär att det i kunskapsbasen bara ska finnas nödvändig information, det vill säga den information som behövs för att förverkliga den praktiska delen. Allt som är överflödigt ska utelämnas.

- När examensarbetsprocessen inleds, och under hela processen, är det viktigt att fundera på *hur* kunskap som behövs, *varför* den behövs, *varifrån* kunskapen kan fås, *hur* den ska samlas in och *hur* den ska användas.

Källorna för kunskapsbasen kan delas in i två huvudkategorier (se tabell 2):



Befintligt material är material som finns publicerat, som alltså är producerat av någon annan än studerandena som skriver examensarbetet. Detta material ger till exempel bakgrundsinformation om ämnet, om den omgivning där utvecklingsarbetet ska göras och om målgruppen. I kapitel 4.1 presenteras vilka typer av material det består av.

Utöver den kunskapsbas som finns tillgänglig från förut i form av publicerat material kan studerandena samla in eget material för sitt utvecklingsarbete. Detta material är alltså sådant som uppstår som ett resultat av egen datainsamling. Hurdant material den här kategorin består av presenteras i kapitel 4.2. I kapitel 6 presenteras datainsamlings- och analysmetoder som kan användas då man samlar in material för kunskapsbasen. I tabell 2 ges exempel på olika material för ett utvecklingsinriktat examensarbete.

Tabell 2. Olika material/källor för examensarbetet (bygger på Kostamo, Airaksinen och Vilkka, 2022, s. 47).

Befintligt material: material som finns publicerat	Insamlat material: material som uppstår som ett resultat av studerandenas datainsamling
<p>Till exempel</p> <p>Teorier</p> <p>Vetenskapliga publikationer Vetenskapliga artiklar Forskningsrapporter Avhandlingar Böcker, bokkapitel</p> <p>Material som producerats inom den organisation som arbetet utförs inom Vision, mission, värderingar Strategier Verksamhets-, affärs- och kommunikationsplaner Styrdokument Verksamhetsberättelser Instruktioner Protokoll Handböcker Kartläggningar, undersökningar</p> <p>Material som reglerar verksamheten Lagstiftning Läroplaner</p> <p>Material som producerats av nationella institutioner Statistik Register Handböcker Instruktioner Styrdokument</p>	<p>Material som samlats in med hjälp av till exempel</p> <p>Forskningsmetoder Deltagande observation Systematisk observation Enkät Temaintervju Strukturerad intervju Fokusgruppintervju Feedbackenkät</p> <p>Utvecklingsmetoder Användarpanel Dokumenterad diskussion Expertpanel Framtidsverkstad Learning café MeWeUs SWOT-analys Generativa tekniker Drama Foton och teckningar Tanke- och begreppskartor Benchmarking Dagböcker, till exempel från experimentell verksamhet</p>

I det här exemplet (figur 2) listas litteratur som kan användas i kunskapsbasen för ett utvecklingsinriktat examensarbete, som ska resultera i ett visuellt antimobbningsmaterial inom eftermiddagsverksamheten.



Figur 2. Exempel på en kunskapsbas för ett utvecklingsinriktat examensarbete.

4.1 Befintligt material: material som finns publicerat

Befintligt material är material som finns publicerat. Dessa material kan vara av olika slag, och kan ha producerats inom olika kontexter. Inom vetenskapssamfundet värderas den vetenskapliga evidensen högst. Då man gör ett utvecklingsinriktat examensarbete är det uppdraget som styr vad som ska ingå i kunskapsbasen.

4.1.1 Teorier

En vetenskaplig teori är en förklaringsmodell med hjälp av vilken man strävar efter att undersöka och förklara verkligheten. Erkell (2019) definierar vetenskaplig teori som ”en modell som kan sammanfatta resultatet av observationer och experiment och som kan förklara orsakerna till fenomen man studerar”. Teorier uppstår som resultat av praktisk forskningsverksamhet och teorierna tillämpas sedan i praktiken. En teori är alltså kunskap som uppkommit ur forskning och som man kan basera sina beslut på.

I utvecklingsinriktade examensarbeten kan man använda sig av teorier för att granska och motivera val som görs. Teorin fungerar som glasögon genom vilken man granskar sitt ämne. Vilka teorier som kan användas beror på arbetets syfte. Idéer om vilka teorier som kan tillämpas fås genom att studerande läser tidigare forskning och ser vilka teorier forskarna använt i sina undersökningar. Teorier som presenterats och diskuterats under utbildningen kan också vara användbara i examensarbetet.

4.1.2 Vetenskaplig kunskap

Vetenskaplig kunskap utgör, tillsammans med material som producerats i verksamhetsmiljön där examensarbetet ska förverkligas, en bra grund för kunskapsbasen. Vetenskaplig kunskap om det område som ska utvecklas kan finnas i till exempel:

- vetenskapliga artiklar
- doktors- eller licentiatavhandlingar
- forskningsrapporter
- böcker och bokkapitel.

4.1.3 Material som producerats av nationella eller internationella institutioner

För att kunna göra ett utvecklingsarbete kan det vara bra att till exempel känna till vilka och hur många som använder sig av en tjänst eller om det skett förändringar i målgruppens beteende. Då kan register- och statistikuppgifter vara ett viktigt material för kunskapsbasen. Vissa verksamheter regleras eller påverkas också av styrdokument, direktiv, standarder, definitioner, anvisningar, instruktioner och handböcker som producerats på nationell eller på internationell nivå.

4.1.4 Material som reglerar verksamheten

Det finns material som reglerar verksamheten i den kontext där examensarbetet görs som kan vara viktiga att inkludera i kunskapsbasen. Exempel på sådana material är:


- lagar, förordningar och författningar
- läroplaner.

4.1.5 Material producerade i den verksamhetsmiljö där arbetet förverkligas

För att kunna bidra till att utarbeta material, tjänster eller utveckla verksamheten i en viss kontext behöver man sätta sig in i verksamhetsomgivningen. För att göra detta är sådant material som har producerats i den verksamhetsmiljö där examensarbetet ska förverkligas viktigt. Sådant material kan till exempel bestå av:

- verksamhetens vision, mission, strategi och/eller värderingar
- verksamhets-, affärs-, marknadsförings-, kommunikationsplaner
- instruktioner, handböcker, regelverk och andra dokument eller material som används i verksamheten
- olika material som finns på organisationens webbplats
- mötesprotokoll, promemorior, verksamhetsberättelser
- utredningar, kartläggningar och undersökningar som gjorts inom verksamhetsomgivningen.

Dessa material kan vara skriftliga, men de kan även vara i form av till exempel videor eller ljudmaterial.



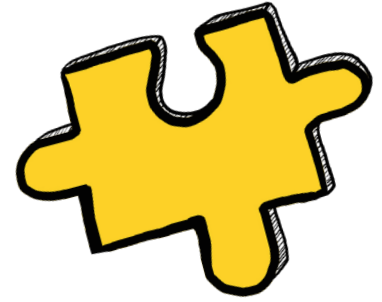
4.2 Insamlade data: material som uppstår som ett resultat av studerandenas datainsamling

Insamlat material, eller material som uppstår som ett resultat av den datainsamling som görs, kan vara av olika slag. Det kan vara skriftligt, som uppstår till exempel då man transkriberar intervjuer, observationer eller gör anteckningar under ett learning café. Det kan också vara bildmaterial som samlas till exempel genom att personalen fotograferar sin arbetsvardag.

Det finns flera orsaker till att studerande ska samla in eget material för att göra utvecklingsarbetet. Dessa orsaker kan till exempel vara att:

- examensarbetet ska utmynna i en produkt eller ett evenemang för en viss målgrupp, och man känner inte till målgruppens behov
- det finns väldigt lite publicerad information om ämnet
- utformningen av den slutliga produkten kräver att användarna eller beställaren testat den och ger sin feedback.

Studerandena planerar själva vilket material, utöver det material som redan finns publicerat (se kapitel 4.1), de behöver för att göra sitt utvecklingsarbete. De planerar och utför också insamlingen och analysen av data. Detta material kan samlas in och analyseras med hjälp av forskningsmetoder och/eller med hjälp av olika utvecklingsmetoder eller -redskap. Dessa metoder presenteras närmare i kapitel 6.



5 TRE MODELLER FÖR UTVECKLINGSPROCESSEN

I det här kapitlet presenteras tre möjliga modeller för att strukturera utvecklingsprocesser. Dessa modeller utgår från ett gemensamt angreppssätt, samskapande. Om man skriver ett utvecklingsinriktat examensarbete behöver man välja en modell som man tillämpar. I alla tre modeller för utvecklingsprocesser som presenteras i detta kapitel har användaren en viktig roll. Observera att det finns flera andra modeller som kan användas för att strukturera utvecklingsprocesser, men som inte presenteras i denna handbok.

I dag blir samskapande (co-creation) alltmer allmänt både inom den privata och den offentliga sektorn. Kundkontakt och kundförståelse betonas. Användarens roll är central. Genom att engagera användare (patienter, klienter eller kunder) i hela utvecklingsprocessen blir de lösningar som utvecklas mer relevanta, attraktiva och användbara för målgruppen. Här är några av de principer som formulerats för totalt samskapande:

1. **Tillsammans.** Samskapande baserar sig på jämlikt samarbete mellan alla interna och externa parter.
2. **Fortskridande.** Användarna och de andra relevanta parterna samarbetar under varje utvecklingsfas.
3. **Produktiv.** Samskapande leder till att den lösning som utvecklats under processen tas i bruk.
4. **Transparent.** I samskapande är all relevant information tillgänglig för alla parter.
5. **Med stöd.** Alla parter stöder utvecklingsprocessen.

Det är du i egenskap av studerande som behöver leda och koordinera utvecklingsprocessen. Det är inte alla gånger möjligt att engagera slutanvändaren under utvecklingsprocessens samtliga faser. Du kanske inte kan utgå från totalt samskapande, men du kan ändå tillämpa samskapande som ett angreppssätt. Du behöver fatta beslut om när och på vilket sätt användarna ska engageras i utvecklingsprocessen.

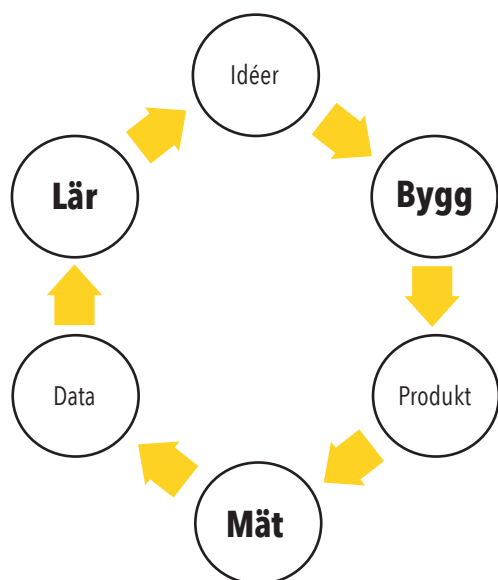
Det är ytterst viktigt att ha korrekt information om den målgrupp som man vill utveckla en produkt eller service för. Det är problematiskt om man bygger en produkt eller ett koncept endast på antaganden och gissningar. Det är möjligt att man gör felaktiga antaganden om klienternas, patienternas eller kundernas behov och intressen. Det kan också hända att man har en helt felaktig uppfattning om hur användbar och tillgänglig produkten är för målgruppen. En

del av de antaganden som vi gör kan vara korrekta, men de är ofta mycket generella. Genom att testa antagandena på verkliga användare kan vi få fram specifik information, som är viktig då vi vill utveckla en produkt som ska svara mot användarnas behov och intressen. För att utveckla produkter, koncept och verksamhet kan man använda cykliska processer som upppe-
pas (dessa processer kallas i vissa källor för iterativa). Bygg – mät – lär-feedbackloopen är ett exempel på en cyklisk process.

Härnäst presenteras tre olika modeller för att förverkliga utvecklingsprocesser: bygg – mät – lär-feedbackloopen, servicedesign och implementeringsprocessen. Fördelen med att använda en modell i samband med en utvecklingsprocess är att modellen ger struktur för utvecklingsarbetet. För studeranden blir det lättare att förverkliga utvecklingen då hen kan följa en modell med konkreta steg.

5.1. Bygg – mät – lär-feedbackloopen

Eric Ries har i boken *The Lean Startup* (2011) beskrivit bygg – mät – lär-feedbackloopen (se figur 3), en modell för utvecklingsarbete. Modellens ursprungliga syfte var att möjliggöra snabb produktutveckling i nyetablerade företag. I en föränderlig värld kan vi inte planera en perfekt produkt vid skrivbordet utan det är mer ändamålsenligt att via experiment och feedback från verkliga användare verifiera att det finns ett behov och intresse för produkten.



Figur 3. Bygg – mät – lär-feedbackloop enligt Ries (2011).

Utvecklingsprocessen startar med en samling idéer som omvandlas till en produkt. Tanken är att skapa en så kallad minsta livskraftiga produkt (Minimum Viable Product, MVP) och så snabbt som möjligt testa produkten på kunder eller klienter för att få feedback som kan användas för att utveckla produkten. Den minsta livskraftiga produkten är en sådan version av produkten som möjliggör utförandet av en feedbackloop med minsta ansträngning och tid. Produkten är inte perfekt i det här skedet och den saknar ofta flera viktiga funktioner.

Den minsta livskraftiga produktens syfte är att starta lärprocessen, det gäller att avlägsna alla funktioner som inte är nödvändiga med tanke på det test som ska utföras.

Vi behöver kunna mäta hur den minsta livskraftiga produkten tas emot och används av kunder och klienter. Mätningen görs med datainsamlingsmetoder, till exempel observation eller intervju. Vi gör antaganden om den produkt som vi utvecklar. Antagandena kan till exempel handla om hur lockande, hur lättanvänd eller hur åldersadekvat produkten eller tjänsten är. Dessa antaganden behöver vara tydliga. Annars blir den feedback som vi får från målgruppen svårtolkad. Ett sätt att skapa tydlighet är att anteckna antagandet innan testet. Med inspiration av Strategyzers testkort (The Test Card, u.å.) har följande kort skapats som stöd för den som ska testa ett antagande (se figur 4). Testkortet finns också som en bilaga (Bilaga 2) till denna handbok.

ANTAGANDE
Vi antar att:

TEST
För att verifiera antagandet vill vi:

MÄTNING
Mätningen sker på följande sätt:

SLUTSATSER
Blev antagandet verifierat?

Vad lärde vi oss?

Vilket beslut ska vi ta med tanke på den kunskap vi har nu?

Figur 4. Testkort för testning av antaganden.

I slutet av bygg – mät – lär-feedbackloopen står vi inför ett beslut. Baserat på det vi lärt oss av loopen behöver vi fatta ett beslut. Ska vi fortsätta att utveckla produkten i samma riktning eller ska vi ändra riktning. Att göra en U-sväng, en betydande förändring kallas också för att göra en pivot. Inom företagsekonomi kan det till exempel handla om att rikta in sig på ett annat kundsegment eller att välja en annan intäktsmodell. Inom social- och hälsovårdsbranschen kan det handla om att byta koncept för att nå målgruppen, till exempel att överge tanken på att närma sig målgruppen med en broschyr och i stället nå ut till målgruppen med en videosnutt. Under en examensarbetsprocess utförs flera loopar för att testa olika antaganden. Produkten utvecklas med hjälp av den kunskap som framkommer som ett resultat av looparna.

Rekommenderad litteratur för bygg - mät - lär-feedbackloopen

Ries, E. (2011). *The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses*. New York: Crown Business.

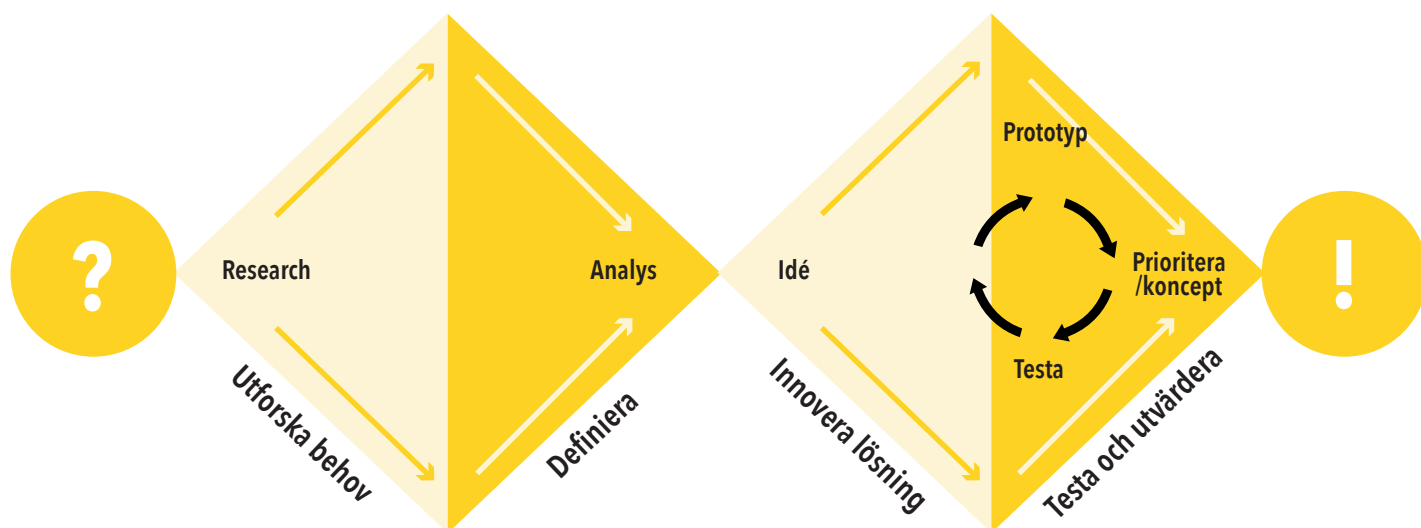
5.2 Servicedesign

Den andra modellen för att strukturera en utvecklingsprocess, som presenteras här, är servicedesign. Fokus för servicedesign (tjänstedesign; human centered design) är att utveckla tjänster och serviceupplevelser, som utgår från användarens eller klientens behov. Människan sätts i centrum inom servicedesign. Utvecklingen bygger på att förstå användaren, själva servicen och dess kontext. Modellen kan användas på olika sätt beroende på projektets art, och det finns en variation av olika metodologiska angreppssätt beroende på vilket mål man har. Målet kan vara att förändra existerande tjänster eller utveckla nya, men även att omorganisera verksamhet. Utgångspunkten är att utforska behov eller problem, för att sedan finna lösningar, som slutligen testas och utvärderas.

Utvecklingsprocesser som förverkligas med hjälp av servicedesign kan beskrivas med hjälp av dubbeldiamantmodellen (se figur 5). Dubbeldiamantmodellen har sina rötter i Béla H. Bánáthy (1996) modell för att designa sociala system och brittiska Design Councils modell för designprocesser. I början av processen finns det en utmaning. Den första diamanten visar hur utvecklingsprocessen inleds genom att öppna upp, genom att samla in information med koppling till utmaningen och genom att utforska vilka behov som finns hos målgruppen. I det här skedet av utvecklingsprocessen vet man inte exakt vilket problem man ska försöka lösa. För att identifiera behoven och få en tydligare bild av vilka problem som finns kan olika datainsamlingsmetoder, som till exempel intervjuer och observationer, användas. Datainsamlingen kan bland annat ske inom ramen för en interaktiv workshop eller med hjälp av generativa tekniker. Det är viktigt att ge den utforskande fasen tillräckligt med tid. I följande steg smalnar fokus, nu är det dags att göra en analys som utmynnar i en definition av vad som är problemet. Med

andra ord används informationen och de framkomna behoven som underlag för analysen. Nu har man ringat in det problem som man väljer att lösa.

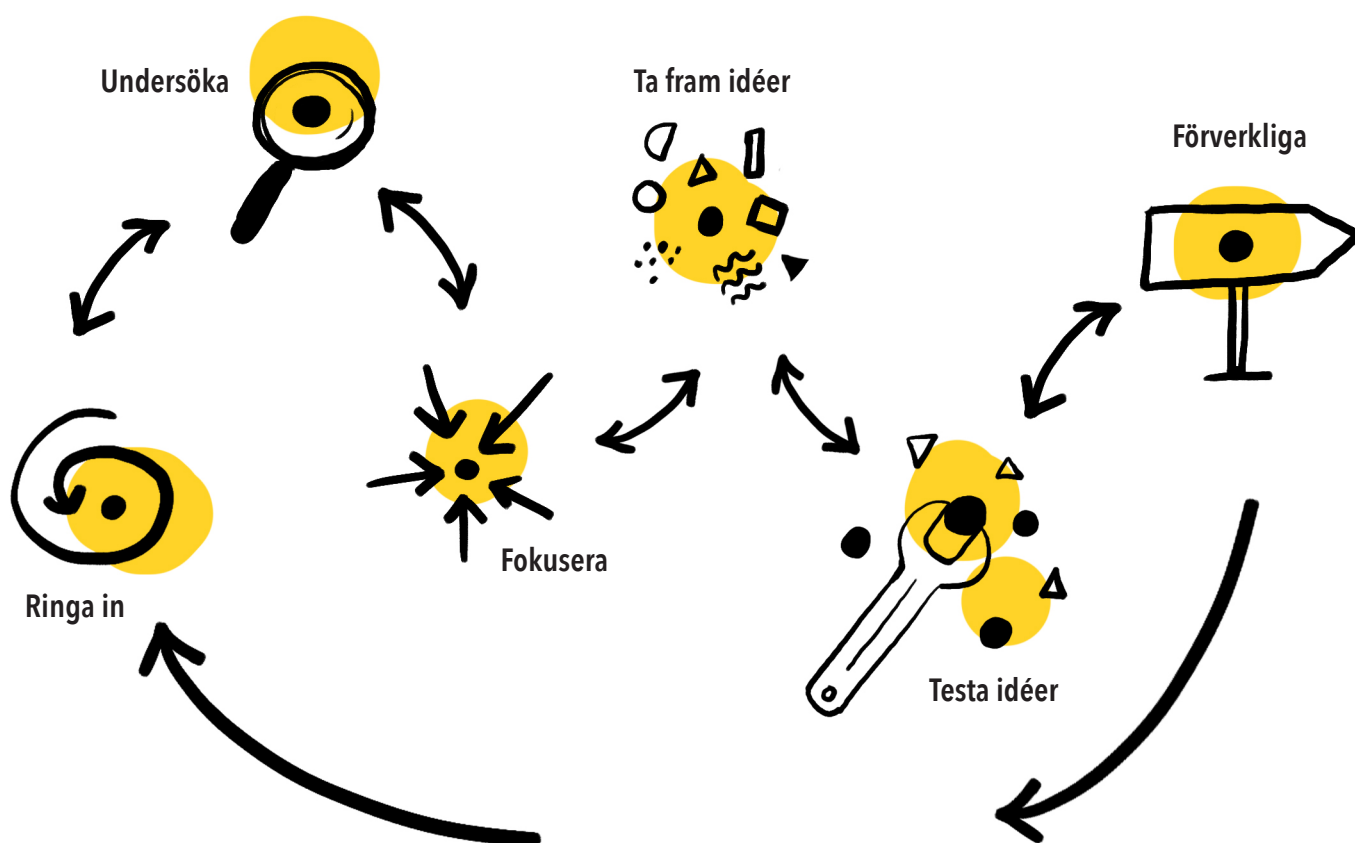
Den andra diamanten visar hur idégenereringsfasen går ut på att öppna upp för många olika lösningar på problemet och därefter välja det koncept som man vill jobba vidare på. Idégenereringen kan till exempel ske genom brainstorming. Som ett led i utvecklingen av konceptet kan bygg – mät – lär-feedbackloopen användas. Att välja ett koncept som man förädlar handlar om att låta fokus bli smalare och mer specifikt.



Figur 5. Diamantmodell med inspiration av den dubbeldiamantmodell som Produktboard tillämpar

Servicedesign kan beskrivas som en stig som består av olika steg. Antalet steg varierar något beroende på vilken källa man refererar till (se figur 6). Fokus är att man har ett problem som ska lösas. Exempel på steg inom servicedesign: Att ringa in problemet; Att närmare undersöka problemet; Att Fokusera; Att ta fram idéer; Att testa och utveckla; Att förverkliga och beskriva lösningarna. Studerandena kanske inte hinner förverkliga alla stegen i servicedesignprocessen under en examensarbetsprocess. Det viktiga är att studerandena är medvetna om vilka steg som förverkligas inom ramen för examensarbetsprocessen och att de val som har gjorts tydligt framgår ur examensarbetets skriftliga del.





Figur 6. Servicedesignprocessen (Sveriges kommuner och regioner, u.å.).



ATT RINGA IN PROBLEMET:

Fundera på ett problem eller behov inom en verksamhet utifrån olika aktörers perspektiv. Beskriv problemet (upptäck och fånga det).



ATT NÄRMARE UNDERSÖKA PROBLEMET:

Undersök problemet genom att interagera, observera och fråga olika aktörer, i syfte att förstå problemet. För att utföra det här steget behöver ni använda datainsamlingsmetoder. Ta reda på vilka behov de olika aktörerna eller målgruppen har. Detta lägger grunden för de lösningsförslag som utvecklas i nästa steg.



ATT FOKUSERA:

Utifrån det material som samlats in i tidigare steg väljs och prioriteras vad man ska arbeta vidare med. Hitta ett, eller flera, utvecklingsområden som känns relevanta och hanterbara att fokusera på i det fortsatta utvecklingsarbetet.



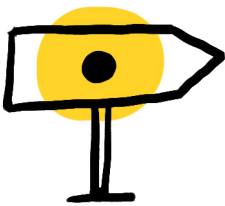
ATT TA FRAM IDÉER:

I detta steg utvecklas många idéer och lösningsförslag för de fokusområden som valdes i föregående steg. Det handlar inte om att hitta "rätt" idé i det här läget, utan snarare att tänka brett och generera ett stort utbud av möjligheter. Vilka idéer har ni, hur kunde man lösa problemet ni fokuserar på? Anteckna alla idéer ni kommer på under denna fas.



ATT TESTA IDÉER OCH UTVECKLA IDÉER:

I detta steg testas, utvärderas och vidareutvecklas idéer och lösningar. Fysiska prototyper för lösningsförslagen utvecklas, dessa testas sedan på användare och utförare för att utveckla bästa möjliga lösning. En prototyp kan vara allt som tar sig fysisk form, så som en enkel skiss, en vägg av post-it-lappar, ett rollspel, en legomodell, en bildserie eller en film. Prototyperna behöver inte vara avancerade eller ta lång tid att skapa. Det är viktigare att snabbt skapa något så ni kan testa, få feedback, ändra och testa igen. En fysisk prototyp underlättar för användare att ge feedback på olika idéer och lösningsförslag, att bedöma fördelar och nackdelar, samt upptäcka brister innan lösningsförslagen förverkligas.



ATT FÖRVERKLIGA:

Att förverkliga: från idé eller vision till verklighet. I detta steg förverkligas det eller de lösningsförslag som bedöms kunna leda till en förbättring. Tips för testning är att börja i liten skala, att informera och få med alla intressenter, samt utveckla en plan för hur förändringen ska förverkligas. Exempel på frågor att ta ställning till i detta steg är: Vilka resurser behövs för att förverkliga idén? Vilka nyckelfrågor bör besvaras under testningen? Hur få med alla intressenter? Presentera och beskriv lösningsförslaget. Hur fungerar det? Vilka för- och nackdelar finns det? Kostnader? Hur påverkas målgruppen/intressenterna? Hur implementeras förändringen?

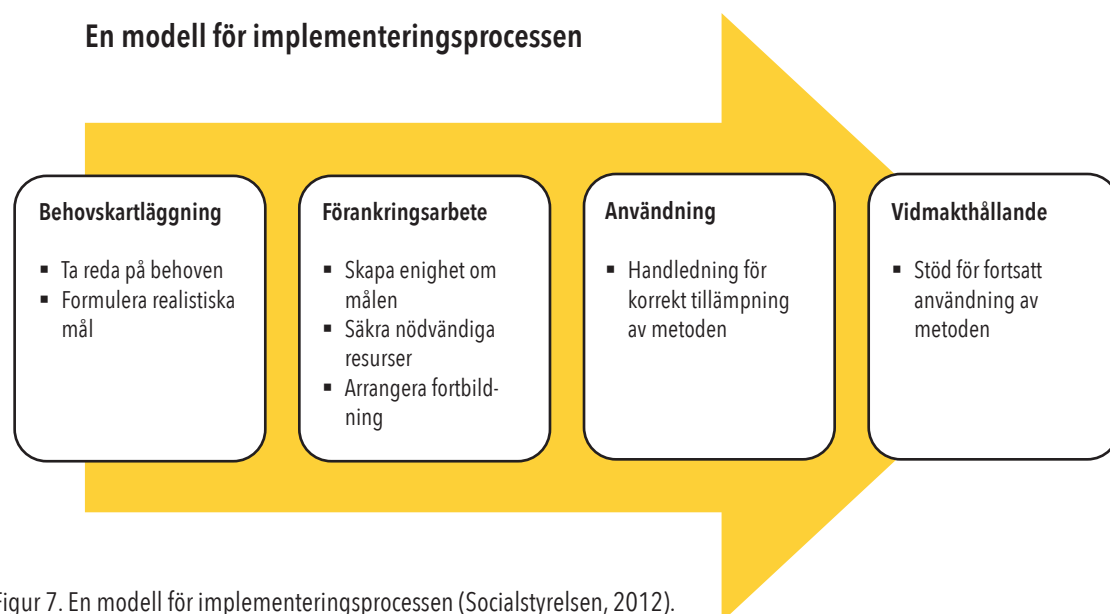
Rekommenderad litteratur för servicedesign

Holmlid, S. & Wetter-Edman, K. (2021). *Tjänstedesign: principer och praktiker*. Lund: Studentlitteratur.

Sveriges kommuner och regioner. (uå). *Innovationsguiden*.

5.3 Implementeringsprocessen


De tidigare nämnda modellerna för utvecklingsprocessen handlar om att utveckla nya eller förbättra existerande metoder, verktyg, produkter och verksamheter. Ett utvecklingsinriktat examensarbete kan också gå ut på att planera och förverkliga introduktionen av en redan existerande metod. Modellen för implementeringsprocessen (se figur 7) används då man ska ta i bruk en ny metod inom en organisation och den består av fyra olika faser: behovskartläggning, förankringsarbete, användning och vidmakthållande. Processen blir ett stöd för ett förändringsarbete som syftar till att introducera metoder som är evidensbaserade och som motsvarar målgruppens behov.



Figur 7. En modell för implementeringsprocessen (Socialstyrelsen, 2012).

Behovskartläggning behövs för att man ska kunna bilda sig en uppfattning om vilka behov som finns inom organisationen eller bland organisationens kunder/klienter/patienter. Det kan hända att det visar sig att den metod som man har tänkt introducera inte är den mest lämpliga med tanke på behoven. Då gäller det att hitta en annan metod som är mer lämplig. Det är också möjligt att det visar sig att det inte finns ett behov av att börja tillämpa en ny metod. Hur som helst är det viktigt att förvissa sig om att den metod man har tänkt introducera verkligen svarar mot organisationens och målgruppens behov. För att ta reda på behoven krävs ofta någon typ av datainsamling. Till första fasen hör också målformulering. Målen ska vara konkreta, realistiska och tidsbestämda.

Den andra fasen handlar om **förankring**. Examensarbetskribenterna behöver försäkra sig om att alla parter omfattar målen. Studerandena som gör examensarbetet behöver försäkra sig om att alla parter omfattar målen. Det handlar också om att nyckelpersonerna stöder implementeringsprocessen och ställer nödvändiga resurser (till exempel tid, lokaler och material) till studerandenas förfogande. Under andra fasen är det viktigt att alla parter är delaktiga, eftersom delaktigheten lockar fram förbindning till målen och motivation att förverkliga för-



ändringsarbetet. Under fasen behandlas frågor så som varför metoden ska implementeras och på vilket sätt. Senast i det här skedet behöver man kontrollera att den valda metoden överensstämmer med organisationens uppdrag och värdegrund. Under förankringsfasen förverkligas fortbildning för organisationens personal. Personalen lär sig hur den ska tillämpa metoden. Det är i regel studerandena som gör examensarbetet som planerar och förverkligar fortbildningen.

I **användningsfasen** är det mest centrala att metoden implementeras korrekt. Det är lätt hänt att personalen börjar tillämpa metoden på sätt som skiljer sig från ursprungsidén, de kanske lämnar bort något steg eller lägger till någon aktivitet. Problemet är att om man gör ändringar så tillämpar man inte längre den ursprungliga metoden, som det finns evidens för. Mot den här bakgrunden är det viktigt att personalen får handledning då de tagit i bruk metoden. Personalen behöver med andra ord mer stöd än endast ett eller två fortbildningstillfällen i samband med förändringsarbetet.

Den fjärde fasen handlar om att **vidmakthålla** förändringen. Då hälften av personalen använder metoden kan man säga att den har implementerats. Då blir utmaningen att undvika en slentrianmässig användning av metoden eller att personalen överger metoden på grund av fel orsaker. Få examensarbeten kan tidsmässigt sträcka sig till den här fasen. Studerandena kan stöda organisationen i att göra upp en plan för hur personalen ska klara av att fortsätta tillämpa metoden korrekt också i det skedet då metodanvändningen har blivit en del av arbetsrutinen.

Rekommenderad litteratur för implementeringsprocessen

Socialstyrelsen. (2012). *Om Implementering*.



6 DATAINSAMLINGS- OCH ANALYSMETODER

I detta kapitel beskrivs olika metoder för att samla in datamaterial samt analysmetoder som kan användas i utvecklingsinriktade examensarbeten. I utvecklingsinriktade examensarbeten kan flera olika datainsamlings- och utvecklingsmetoder bidra till den utvecklingsprocess som leder till en produkt, en tjänst eller ett koncept.

I utvecklingsplanen beskrivs en plan för datainsamlingen och dataanalysen. Studien ska vara systematiskt planerad och utförd. Det är också viktigt att du är inläst på ämnet innan du planerar en datainsamling så att du vet vad du ska fråga om, hur du ska göra det, av vem du ska fråga och varför.

För att samla in material kan du använda dig av de forskningsmetoder som används för att göra en vetenskaplig studie. Valet av metod (kvantitativ eller kvalitativ) styrs av den kunskap som du behöver för att kunna göra ditt utvecklingsarbete. Med fördel används både befintligt material (publicerat material) och material som är resultat av egen datainsamling (till exempel via observationer). I kapitel 6.1 beskrivs hur man samlar in befintligt material, och i kapitel 6.2 och 6.3 presenteras olika metoder för att själv samla in data.

6.1 Insamling av befintligt material eller informationssökning för kunskapsbasen

För att hitta relevanta källor som teorier, forskningsartiklar och övrigt publicerat material (se kapitel 4.1) som kan utgöra grunden för kunskapsbasen måste man göra informationssökningar. För att hitta aktuella och relevanta källor ska sökningarna göras strukturerat. Vilket material och vilka källor som söks, och var sökningarna görs, beror alltid på uppdragets art.

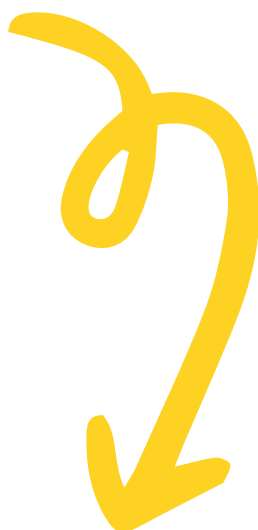
Det som alltid är viktigt är att ha en systematisk ansats då man gör sina sökningar. Att vara systematisk innebär att;

- sökningar görs i relevanta forum (till exempel i databaser, sökmotorer, kataloger, arkiv och webbplatser) utgående från arbetets syfte och målsättning

- tydligt redogöra för och dokumentera var och hur informationen sökts, vilka sökord som använts, vilka begränsningar (till exempel språk eller kombination av sökord) som gjorts.

När man inleder sitt arbete kan det vara bra att börja med att planera sin informationssökning och göra en arbetsplan. Börja med att identifiera centrala teman utgående från arbetets syfte. Efter det kan sökord och sökfraser formuleras. Mera information om hur man gör informationssökning hittas i bibliotekens guider för informationssökning på universitetens och högskolornas biblioteks webbplatser, till exempel i Arcadas och Novias LibGuider.

Det är viktigt att innan man börjar söka information fundera på hurdan typ av information som behövs, var man hittar informationen och vilka sökverktyg som ska användas. I figur 8 finns ett exempel på hur en arbetsplan kan se ut. En tom version av arbetsplanen som går att fylla i eller printa ut finns i bilaga 3. Arbetsplanen är ett redskap för det egna arbetet och kan fyllas på och revideras under arbetets gång, och behöver inte inkluderas i det färdiga arbetet. Texten med röd font i figuren nedan är menad som en instruktion, och som exempel.



Arbetsplan för sökning av material – fyll på den under arbetets gång

Ditt/ert ämne/uppdrag (du kan uppdatera det och lägga till nya rader för att skriva in förändringar du gör under arbetsprocessen):

Identifiera centrala teman utgående från arbetets syfte och formulera sökord för vart och ett av dem:

Tema 1		Tema 2		Tema 3
Sökord: Synonymer, liknande termer, bredare termer, smalare termer, engelska, svenska och finska termer	AND/OCH	Sökord: Synonymer, liknande termer, bredare termer, smalare termer, engelska, svenska och finska termer	AND/OCH	Sökord: Synonymer, liknande termer, bredare termer, smalare termer, engelska, svenska och finska termer
Typ av information som du/ni tänker att du/ni kommer att behöva, t.ex:				
bakgrundsinformation, information om arbetssätt, vetenskaplig information, osv.				
Typ av informationskällor som du/ni tänker att du/ni kommer att behöva, t.ex:				
uppslagsverk, böcker, facktidskriftsartiklar, vetenskapliga publikationer, statistik, patent, webbsidor, uppdragsgivaren, sakkunniga, osv.				
Sökverktyg som du tänker använda, t.ex: databaser (vilka?), Google, Google Scholar, osv.				

Figur 8. Exempel på hur en arbetsplan för informationssökning kan se ut. Bilden är en modifierad version av en arbetsplan för sökning av material som biblioteket vid Högskolan i Borås (u.å.) har utarbetat.

När man planerat vilka teman man utgår från, vilka sökorden är och var informationen ska sökas börjar man söka, värdera och välja källor. Det lönar sig att dokumentera sökningarna så att man håller koll på var och hur man sökt och vad man fått för resultat. Sökprocessen ska redovisas så att det är enkelt för läsaren att förstå hur de källor som använts i kunskapsbasen har sökts och valts. Beskrivningen av hur källorna sökts och valts ska alltså vara transparent och ärlig. En tydlig beskrivning gör det lätt att följa tankeprocessen. Den ska vara så tydlig att någon annan förstår hur sökningen gjorts. Beskrivningen kan gärna illustreras med en sök-tabell. I tabell 3 finns ett exempel på hur sökprocessen kan dokumenteras i en tabell. Texten med röd font är menad som en instruktion, och som exempel. I bilaga 4 finns en tom version av söktabellen som kan fyllas i eller printas ut.

Tabell 3. Exempel på söktabell.

Datum för sökningen	Databas/sökverktyg	Sökord	Sökfras	Antal träffar	Avgränsningar i databasen	Antal träffar efter avgränsningar	Valda källor
		Exempel: ungdom, tonåring, youth, adolescent, young people, teen mobbning, bullying, harassment, teasing	Synonymer anges inom parenteser avskiljda med ordet "OR" och de olika sökorden avskiljs med ordet AND Exempel: (youth OR adolescents OR young people OR teen OR young adults) AND (bullying OR harassment OR teasing)		T.ex. peer review, publikationstyp, publiceringsår		Dvs. källor funna från den aktuella sökningen och som du använt i ditt arbete. Anges i form av textreferens ex: (Smith & Anderson 2021)
Datum för sökningen	Källor funna på annat sätt än via sökning i databas/sökverktyg T.ex. via referenslistor i tidigare funna publikationer. Beskriv hur du hittat dem.				Källor som använts i rapporten Anges i form av textreferens ex: (Smith & Anderson 2021)		

6.2 Datainsamlingsmetoder

Det finns en mängd olika metoder för insamling av material till ett examensarbete. Den främsta informationskällan är material som insamlats utifrån olika aktörers erfarenheter och upplevelser via exempelvis intervjuer, enkäter eller observationer. Intervjuer kan utföras i olika former så som diskussioner bland aktörer, möten, fokusgrupper eller med hjälp av Delfi-metoden. Vidare kan datamaterial bestå av självdokumentering, vilket ofta används vid etnografiska studier. I självdokumenteringen får respondenten producera till exempel bilder, videor eller dagboksanteckningar, som studeranden sedan analyserar. Det är också möjligt att utgå från existerande självbiografiska material så som bloggar eller vloggar. En del utvecklingsmetoder och -redskap beskrivs närmare i kapitel 6.3.

Rekommendationen är att man har ett så brett datamaterial som möjligt. Är datamaterialet ensidigt är risken stor för att förståelsen för ämnet blir smal och ytlig. Man ska också överväga om deltagarna ska ge sina svar individuellt eller som grupp. De val som görs diskuteras med uppdragsgivaren. Man bör sträva till att datainsamlingen stör målgruppen så lite som möjligt, men att olika aktörers (patienters, klienters, närståendes, personalens) erfarenheter beaktas. En svårighet kan vara att erfarenheter och upplevelser kan variera väldigt mellan de olika aktörerna. I slutet av kapitlet finns tips för vidare läsning. Utgångspunkten är alltid att syftet styr datainsamlingsmetoden.

Traditionella datainsamlingsmetoder som kan användas är olika typer av enkäter, observationer och intervjuer.



Det kan innebära att man samlar in kvantitativa data genom en enkät som kan distribueras till exempel per e-post, i en Facebookgrupp eller delas ut i pappersversion bland deltagarna i ett evenemang. Enkäter används oftast som datainsamlingsmetod antingen då du önskar svar från många respondenter eller då svaren är spridda över ett stort område eller är svåra att nå för intervju. Enkäter ger också standardiserbara data som lämpar sig för kvantitativ eller statistisk bearbetning.

Dessutom är enkäter väl lämpade om de frågor man ställer kan förväntas ge ärliga – och korta – svar. I praktiken betyder det här att enkäter är bättre lämpade för sakfrågor och ”fakta” än för upplevelser eller åsikter. Det är också möjligt att samla in kvalitativt material med hjälp av enkäter om man använder öppna frågor.

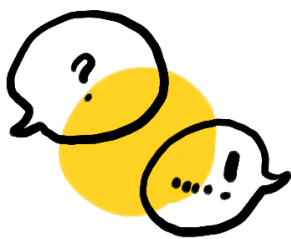
Enkät som datainsamlingsmetod kan bland annat användas då studerande som en del av en implementeringsprocess vill kartlägga behoven för införandet av en ny arbetsmetod. Det kan till exempel handla om att ta reda på vilken typ av handledningsmetod som personalen på en barnskydds-enhet anser att kunde gynna klienterna. Man kan också tänka sig att då studerande som ett led i implementeringsprocessen arrangerar fortbildning för personalen, så kan de utvärdera fortbildningen med hjälp av en enkät.



Observationer kan vara en meningsfull datainsamlingsmetod i många avseenden. Observationer kan vara strukturerade enligt vissa teman eller ett schema, men det kan också vara en ostrukturerad observation av händelser. Observationer kan vara deltagande eller icke-deltagande. Deltagande observation innebär att observatören deltar i det som sker tillsammans med de som studeras. Icke-deltagande observation innebär att man är mera av en utomstående iakttagare. Detta lyfter upp etiska frågor, bland annat om observatörens roll och hur det påverkar den som observeras samt om observatören är känd eller inte. I regel ska observationen vara öppen, det vill säga att de som observeras är medvetna om att de blir studerade.

Då studerande förverkligar en utvecklingsprocess med hjälp av bygg – mät – lär-feedbackloopen så behöver de välja en datainsamlingsmetod för att förverkliga mätfasen. Om studerandena gjort antagandet att den minsta livskraftiga produkten är lättanvänd för målgruppen kan observation fungera som en ändamålsenlig datainsamlingsmetod. Det är möjligt att genom observation se om den minsta livskraftiga produkten är lätt eller svår att använda. Om det tar lång stund för målgruppen att komma i gång med användningen av produkten eller om målgruppen börjar ställa frågor om hur produkten fungerar, så är det tecken på att den minsta livskraftiga produkten är svåränvänd. Om målgruppen däremot snabbt börjar använda produkten på ett korrekt sätt, så kan man dra slutsatsen att produkten är lättanvänd.

Observation kan också vara en relevant datainsamlingsmetod då man förverkligar en utvecklingsprocess med hjälp av servicedesign. Observation kan bland annat användas för att lära sig mer om sådant rutinarbete som utförs utan hög grad av medvetenhet. Därtill kan observation användas för att samla in data om vad som sker då fler olika aktörer samspelar. Observation kan till exempel användas för att samla in data om inskrivningsprocessen på ett sjukhus eller incheckningen på ett hotell.



Kvalitativa data kan samlas in till exempel genom temaintervjuer med individer eller grupper, antingen på plats eller via telefon. Intervjuer kan alltså göras som individuella och personliga intervjuer, som gruppintervjuer eller som fokusgruppintervjuer. De kan vara strukturerade (alla frågor är uppgjorda på förhand enligt ett visst schema), semi-strukturerade (vissa frågor som är uppgjorda på förhand som man vill ha svar på, men det finns möjlighet att ställa kompletterande frågor utifrån situationen) eller ostrukturerade (djupintervjuer där intervjuaren inte styr den intervjuade, till exempel narrativa eller berättande intervjuer). Intervjuer är särskilt väl lämpade då urvalet är ett mindre antal personer och man vill ha djup och detaljrik information. Intervjuer erbjuder flexibilitet under intervjuens gång (särskilt vid semi-strukturerat eller ostrukturerat upplägg) och kräver inte särskilt avancerad utrustning.

Intervjuer kan bland annat användas för att i ett tidigt skede av servicedesignprocessen undersöka problemet för att få en förståelse för vad som behöver förändras. Det handlar om att ställa frågor till olika aktörer för att få fram olika perspektiv. Intervju fungerar också som datainsamlingsmetod i bygg – mät – lär-feedbackloopens mätfas för att ta reda på hur med-

lemmar ur målgruppen uppfattar produkten. Det kan till exempel handla om att ta reda på hur målgruppen uppfattar produktens visuella utformning.

6.3 Utvecklingsmetoder och -redskap

Det finns många olika utvecklingsmetoder och -redskap för att samla in material, och de lämpar sig för olika saker och kan användas i olika skeden av utvecklingsprocessen. I litteraturen finns det flera olika sätt för att strukturera och benämna dessa metoder och tekniker. I den här handboken har vi tagit inspiration av Salonens, Elorantas, Hautalas och Kinos (2017) indelning i metoder och redskap som främjar diskussion, aktiverande metoder samt visuella metoder och redskap. I vår indelning har metoder som främjar diskussion och aktiverande metoder sammanslagits till en kategori. Utöver de ovannämnda metoderna kommer även generativa metoder att presenteras i detta kapitel.

Metoder som främjar diskussion och är aktiverande kan användas till exempel för att synliggöra olika instansers och intressenters synpunkter. Exempel på sådana här metoder är dokumenterande diskussion, brainstorming, workshops, MeWeUs, bikupa, SWOT-analys, användar- eller expertpanel, framtidsverkstad eller -dialog och learning café. Det gemensamma för alla dessa metoder är att de främjar delaktighet genom att inkludera flera aktörer som aktivt bidrar till att producera nya idéer och kunskap.



Learning Café & World Café

Målet med learning café eller world café är att skapa en kollaborativ dialog. Learning café förverkligas så att man har minst 12 deltagare fördelade vid tre olika bord. Deltagarna diskuterar och spånar idéer som relaterar till olika perspektiv eller aspekter av det tema som man vill utveckla. Under diskussionen skriver deltagarna ner sina idéer på stora pappersark. Efter en viss tid, till exempel 20 minuter, byter deltagarna bord och samtidigt byter de perspektiv. Varje bord kan ha en bordsvärd som stöder och sammanfattar diskussionen. Innan en bordsgrupp börjar spåna fram idéer relaterade till bordets perspektiv får de höra bordsvärdens sammanfattning av vad den föregående gruppen kom fram till. saker att tänka på:

Formulera ett **syfte** för caféet. Syftet påverkar vem som bjuds in och vilka frågor som ställs.

Skapa ett **välkomnade** rum. Rummet ska vara tryggt och inbjudande.

Frågor har betydelse. Formulera frågor som är relevanta för deltagarna.

Delaktighet. Uppmuntra allas deltagande. Visa också att det är möjligt att endast lyssna om någon deltagare föredrar att göra så.

Caféet avslutas genom något som kallas för "skörden". Tanken är att se på samtalen som en helhet och identifiera framträdande mönster. Den som leder caféet bjuder in till några minuters tyst reflektion över mönster och teman, som bordsgrupperna sedan delar med den stora gruppen. Var noga med att anteckna det som framkommer under skörden.



Benchmarking

Benchmarking syftade ursprungligen på en metod för utveckling, som sker genom att ett företag jämför sig med andra företag inom samma bransch. Företaget väljer vad det fokuserar på: produkt, process eller organisationsstrategi. Benchmarking handlar om att lära sig av andra och att slippa göra samma misstag som någon annan redan gjort. Även den offentliga sektorn kan dra nytta av benchmarking. Arbetssätt och processer inom den egna organisationen jämförs med andra organisationers. Man identifierar styrkor och svagheter. Målet är att komma fram till möjliga förbättringsåtgärder som kan genomföras i den egna verksamheten. Jämförelsen blir tydlig om man framställer den i tabellform. I exemplet nedan har studerandena som uppgift att producera en ny broschyr som är anpassad för målgruppen. Studerandena har valt att jämföra olika redan existerande broschyrer, för att lära sig av dem (se tabell 4).

Tabell 4. Fiktivt exempel över jämförelse mellan olika turistföretags webbplatser.

	Visuell framtoning	Tydlighet	Informationsvärde	Textmängd
Hav och bris	Tilltalande	Hög	Lågt	Liten
Klippor och kobbar	Neutral	Låg	Medel	Medel
Vågsvall	Tråkig	Medel	Högt	Stor

Genom att göra en jämförelse kan examensarbetsskribenterna bilda sig en uppfattning om vilken produkt de kan använda som en god modell och vilka misstag de ska undvika. En annan fördel med att göra en jämförelse är att man på det sättet blir bekant med de metoder, tjänster eller produkter som redan finns på fältet. Man kan på det sättet förvissa sig om att man verkligen utvecklar något nytt, som skiljer sig från tidigare metoder, tjänster eller produkter.

Visuella metoder och redskap som främjar kreativitet kan också användas för att synliggöra idéer. Exempel på visuella metoder är drama, foton och teckningar, tanke- och begreppskartor. Inom servicedesign används flera visuella metoder, till exempel aktörskartor, tjänstekartor, kund- eller patientresekartor.

Generativa tekniker går ut på att respondenten formar ett objekt och därefter berättar om sina erfarenheter, känslor, önskemål och drömmar som är kopplade till objektet. Med objekt syftar man här på ett collage, en teckning eller en modell. Objektet kan också formas av lego eller av lera. Tanken med generativa tekniker är att den kreativa processen som leder fram till objektet hjälper respondenterna att bli medvetna om sina erfarenheter och önskningar. De nedtecknade erfarenheterna, känslorna och önskningarna kan sedan ge en riktning till utvecklingsarbetet.

Utöver dessa ovannämnda finns ett stort antal andra metoder och redskap som kan användas för att samla in kunskap för att utveckla en verksamhet eller ett koncept, till exempel dagböcker. Mera information om hur och i vilka situationer metoderna och redskapen kan användas hittas bland annat i litteraturtipsen i slutet av kapitlet och på Innokylä-webbtjänsten.

6.4 Val av datainsamlingsmetod

För att välja en lämplig datainsamlingsmetod ska man tänka på vilken typ av kunskap man är ute efter. Tabell 5 visar kunskap på olika nivåer och vilka datainsamlingsmetoder som kan användas för att fånga kunskapen. Intervju passar bra då man vill samla in kunskap som respondenten kan formulera i ord. Observation passar däremot bäst då man vill lära sig mer om hur människor använder en tjänst eller produkt. Observation lämpar sig också för att få insyn i hur professionella gör sitt arbete, till exempel kan man observera vilka arbetsmoment som ingår i produktionen av en tjänst. Generativa tekniker kan användas då man vill få fram drivkrafter, drömmar och önskningar.

Tabell 5. Nivåer av kunskap, erfarenheter och datainsamlingsmetoder med inspiration av Sleeswijk Visser med fler (2005).

	Vad människor:	Datainsamlingsmetoder:	Kunskap:
YTA	Säger och tänker	Intervjuer	Uttalad
↓	Gör och använder	Observationer	Observerbar
DJUP	Vet, känner, drömmer, önskar	Generativa tekniker	Tyst, outtalad

6.5 Analys av data och material

När man analyserar material som samlats in för att göra ett utvecklingsinriktat examensarbete följer man inte metoderna för dataanalys lika strikt som när man gör en vetenskaplig undersökning. Material som samlas in genom ovannämnda metoder ska ändå analyseras, men analysen är på en grundläggande nivå som görs med för ändamålet lämpliga analysmetoder.

Innan man utför datainsamling och dataanalys ska man ändå läsa in sig på hur en undersökning ska göras. Man kan till exempel använda den litteratur som rekommenderats i kurserna i forskningsmetodik vid den egna högskolan, eller litteratur som anges i denna handbok. Vid datainsamling och dataanalys bör de forskningsetiska aspekterna och EU:s Dataskyddsförordning eller GDPR betraktas. Dessa behandlas i kapitel 7 i denna handbok.

För kvantitativt material (främst siffror) används främst statistiska bearbetnings- och analysmetoder. Det finns två huvudtyper av kvantitativ metod. Deskriptiv eller beskrivande statistik betyder att beskriva sina data på ett överskådligt och begripligt sätt, antingen med hjälp av tabeller och diagram eller med hjälp av siffermått. Analytisk statistik (hypotesprövande) innebär att analysera och jämföra sina data med hjälp av olika testmetoder och generalisera sina resultat, exempelvis om man vill jämföra olika grupper eller studera samband mellan olika variabler inom en grupp. I utvecklingsinriktade examensarbeten kan kvantitativa data (från till exempel enkäter eller observationer) rapporteras till exempel genom att ange procenttal och illustreras med figurer och tabeller.

För analys av kvalitativt datamaterial (främst texter) finns en mängd olika dataanalysmetoder. De vanligaste som används är någon form av innehållsanalys eller tematisk analys. En sammanställning, gruppering eller jämförelser av datamaterialet kan göras på olika sätt. De flesta går ut på att man först transkriberar sitt material och sedan läser det transkriberade datamaterialet flera gånger. Därefter analyseras det man funnit eller observerat i texterna. Sedan kodas materialet för att därefter sammanställas i olika kategorier eller teman utifrån syfte och/eller frågeställningar. Förutsättningen för en tillförlitlig analys är att man är insatt i ämnesområdet. När man gör ett utvecklingsinriktat examensarbete behöver data som samlats in med hjälp av kvalitativa metoder (observationer, intervjuer och andra metoder) ändå inte nödvändigtvis transkriberas ordagrant. Det räcker ofta med att man skriver ner det mest väsentliga mer detaljerat.

I exemplet nedan har studeranden samlat in material om barns erfarenheter av ensamhet. Studeranden har använt en förenklad version av innehållsanalys för att analysera det insamlade materialet (se tabell 6). Börja analysen genom att hitta citat ur texten som har betydelse för examensarbetets syfte. Placera alla de citat som handlar om samma sak under varandra i kolumnen längst till vänster. Då alla citat är på plats är det dags att härleda en kod från citaten. Att härleda en kod handlar om att komprimera innehållet i citatet till få ord. Flera citat ska ha samma kod om de handlar om samma sak. Se nu på de koder som har ett liknande innehåll och försök komma på ett tema som innefattar betydelsen i koderna. I kolumnen längst till höger skriver du temat.

Tabell 6. Fiktivt exempel på en förenklad version av innehållsanalys.

Citat	Kod	Tema/kategori
"Jag har ingen att leka med under rasterna. Jag skulle vilja ha en bästis."	Ingen att leka med	Ofrivillig ensamhet
"Ingen frågar mig om vi kunde hitta på något roligt efter skolan."	Ingen vill vara med mig efter skolan	
"Ibland frågar jag någon av grannarna om de vill komma ut och leka, men de har sällan tid eller lust att komma ut."	Ingen att leka med	
"Jag behöver tid för mig själv då jag kommer hem. I skolan får jag så mycket intryck att jag helst vill ta det lugnt när jag är ledig."	Behöver tid för sig själv	Frivillig ensamhet
"Jag är helst för mig själv på fritiden. Jag läser böcker eller lyssnar på musik då jag kommer hem från skolan."	Vill vara för sig själv	

Det finns flera metoder för att analysera bilder, till exempel bildanalys och visuell analys. Bildanalys fokuserar på en specifik bild eller ett konstverk och handlar om att studera och tolka de visuella elementen inom den bilden. Det kan inkludera observationer av färg, form, komposition, perspektiv, ljus, skuggor och symbolik. Bildanalysen beaktar även kontexten kring bilden, till exempel dess historiska och kulturella bakgrund, syftet med bilden och hur den relaterar till konstnärens avsikter.

Visuell analys är bredare och handlar om hur vi tolkar visuella intryck i allmänhet, inte nödvändigtvis begränsat till en enskild bild. Den kan användas för att analysera olika typer av visuella intryck såsom bilder, skulpturer, arkitektur, reklam och även olika miljöer. Det är en allmän visuell tolkning av en mängd olika visuella fenomen, som fokuserar på hur människor uppfattar och reagerar på visuella stimuli. Tolkningen kan involvera psykologiska, kulturella och sociala faktorer. Bildanalys och visuell analys är inte synonyma även om de båda handlar om att studera och förstå visuella element.

Bilder eller visuellt material kan samlas in på olika sätt, tillvägagångssättet beror på syftet med studien. Barn väljer ofta att uttrycka sig genom bilder snarare än genom ord. Om man till exempel vill undersöka hur barn upplever vård kan man ge barn en tydlig men öppen uppgift,

exempelvis: ”Kan du rita hur det var när du var på sjukhuset? Det kan vara vad du tänker på eller något du kommer ihåg.”

Då man analyserar dessa teckningar kan fokus ligga på att tolka till exempel:

- **Tema:** Identifiera återkommande teman eller symboler.
- **Innehåll:** Fokusera på specifika objekt eller figurer i teckningen såsom familjemedlemmar, andra personer eller föremål.
- **Färg:** Vilka färger används och hur kan de relateras till känslor eller symbolik?
- **Komposition:** Hur är teckningen strukturerad? Finns det vissa objekt som är centrala eller marginaliserade?
- **Kombinera data** från teckningar, intervjuer/samtal och observationer för att få en djupare förståelse av barnets erfarenheter, upplevelse och uttryck.
- Var försiktig med tolkningar, särskilt om ett barn till exempel ritat något som verkar indikera trauma.

För mera information om hur olika metoder används hänvisas till förslag på litteratur i kapitlet, samt kurslitteratur angivet av kursansvariga för kurser i forskningsmetodik.

Förslag på litteratur för datainsamling och -analys

Ejlertsson, G. (2019). *Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Ejlertsson, G. (2019). *Statistik för hälsovetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Henricson, M. (red.) (2023). *Vetenskaplig teori och metod – från idé till examination inom omvårdnad*. Lund: Studentlitteratur.

Höglund Nielsen, B. & Granskär, M. (red.). (2017). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur.

Innokylä. (u.å.) Hämtat 18.5.2023 från <https://innokyla.fi/fi>

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilka, H. (2022). *Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön*. Helsinki: Art House Oy.

Lankford, W. M. (2002). Benchmarking: Understanding the Basics. *The Costal Business Journal* (1), 57-62.

Olsson, H. & Sörensen, S. (2021). *Forskningsprocessen: Kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. (Upplaga 4.). Stockholm: Liber.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. (2017). *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.



7 ETIK OCH DATASEKRETESS, GDPR OCH DESS KRAV

Etiska överväganden i utvecklingsinriktade examensarbeten ska följa etiska nationella riktlinjer för forskning. Studerandena ska alltid göra etiska överväganden vad gäller val av ämne, metodval, påverkan på deltagare samt hur resultatet redovisas och tolkas. Utöver dessa bör studerandena också följa det egna yrkesområdets etiska koder och förklara hur de beaktas i utvecklingsarbetet.

De första etiska övervägandena görs i samband med idén och val av ämnet tillsammans med uppdragsgivaren och ansvarig lärare från skolan eller handledare, då möjligheten att genomföra examensarbetet utifrån ämnesval och metodval görs. Om uppdragsgivarens och målgruppens önskemål eller behov inte överensstämmer, förs en diskussion om prioriteringar. Studeranden, den som genomför uppdraget, bär huvudansvaret för att de etiska riktlinjerna följs. I detta skede diskuteras även om delar eller hela examensarbetet ska hemligstämplas.

Vid planeringen av arbetet beaktas etiken i de metodval (urval, datainsamling och dataanalys) som görs. Om deltagare involveras bör deras önskemål och behov beaktas framom uppdragsgivarens. Studeranden ansvarar för att studien följer god vetenskaplig praxis (se TENK, 2023). Efter diskussion med uppdragsgivaren ansöks om forskningstillstånd i de fall sådant krävs. Tillvägagångssättet för hur man ansöker om forskningstillstånd varierar beroende på vilken organisation eller företag som involveras. I samband med datainsamlingen informeras deltagarna om hur den går till och hur datamaterialet kommer att användas, samt att insamlad material behandlas säkert och konfidentiellt.



Etiska principer som är viktiga att beakta vid datainsamling och rapportering:

Alla deltagare ska informeras skriftligt och muntligt om studien och vad deltagandet innebär, samt ge sitt samtycke till att delta.

Klargör för deltagarna varför deras upplevelser är viktiga för utvecklingsarbetet. Berätta också hur det insamlade datamaterialet kommer att användas, hur det förvaras och sedan förstörs.

Försäkra dig om att deltagarna vet vad de deltar i och känner till tidtabellen.

Informera om att allt material anonymiseras (behandlas konfidentiellt), samt försäkra dig om att deltagarna förstår vad detta innebär.

Samla endast in datamaterial som är nödvändigt. Välj datainsamlingsmetoder som innebär minst påverkan eller skada för deltagarna.

Det är alltid frivilligt att delta och deltagarna kan avbryta sitt deltagande när som helst utan att ange orsak.


Det ställs högre etiska krav om deltagarna är barn (under 15 år) eller vuxna med nedsatt beslutskompetens. För barn under 15 år ska vårdnadshavare ge sitt samtycke till att barnet får delta i studien.

Rapportera så att deltagarna eller målgruppen inte känns igen, om målgruppen inte gett lov att organisationens eller verksamhetens namn får framgå måste detta efterföljas.

Följ forskningsetiska delegationens forskningsetiska anvisningar (tenk.fi).

Allt insamlat datamaterial ska behandlas konfidentiellt, vilket innebär att insamlat material ska hanteras så att utomstående eller obehöriga inte kan ta del av det. EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) gäller behandlingen av personuppgifter i hela EU och kompletteras av nationell lagstiftning. I de fall som personuppgifter hanteras ska riktlinjer enligt dataskyddsförordningen följas. Inom forskning är GDPR särskilt viktig för att säkerställa att personuppgifter hanteras på ett sätt som skyddar deltagarnas integritet.

Rapporteringen ska vara ärlig, öppen och inga detaljer ska döljas. Resultatrapporteringen ska ändå skrivas så att ingen deltagare kan kännas igen. För att undvika plagiat är det viktigt att man refererar korrekt till de källor som används i arbetet. Texten ska bearbetas så att den inte påminner för mycket om den ursprungliga texten. Orsaken till att det tydligt ska framgå när man använder sig av andras texter är bland annat för att rätt person får erkänsla för sina forskningsresultat samt att läsaren ska kunna söka upp ursprungskällan och själv bilda sig en uppfattning av innehållet. Etiska rekommendationer för examensarbeten på yrkeshögskolor utgivet av Arene rf (Rådet för yrkeshögskolornas rektorer) är en viktig utgångspunkt då studeranden diskuterar etiska frågor i sitt examensarbete.



Det är viktigt att studeranden inte kritiklöst anammar uppdragsgivarens perspektiv. Det kan hända att uppdragsgivarens rutiner eller attityder strider mot branschens etiska koder eller de forskningsetiska principerna. Olika perspektiv ska ses som en utmaning och en möjlighet som ska diskuteras i arbetet. I vetenskaplig forskning förutsätts deltagarnas samtycke. När det gäller utvecklingsarbeten behöver man vara medveten om att trots att en förperson initierat en utvecklingsprocess, så har kanske inte alla i arbetsgemenskapen gett sitt medgivande till att delta i den. Dessa aspekter behöver redas ut och diskuteras i arbetet. Överlag ska arbetet karakteriseras av ärlighet, noggrannhet och öppenhet samt en strävan efter objektivitet.

Rekommenderad litteratur

Arene. (2020). *Etiska rekommendationer för examensarbeten på yrkeshögskolor*. Rådet för yrkeshögskolornas rektorer.

TENK. (2023). *God vetenskaplig praxis (GVP)*.



8 TILLFÖRLITLIGHET OCH ANVÄNDBARHET

Hela examensarbetsprocessen ska vara tillförlitlig. En annan person ska kunna förstå och upprepa utvecklingsprocessen baserat på det som står i examensarbetet. Studeranden behöver kunna identifiera de egna handlingarnas inverkan på slutresultatet.

Ett examensarbete får inte utmynna i slumpmässiga resultat, produkter eller rekommendationer. Studeranden ska kunna redogöra för vilken forskning, teori och feedback som lett fram till produkten, så att läsaren kan se den röda tråden. Utvecklingsprocessen, datainsamlingen och -analysen måste förverkligas logiskt och precist. I forskningsmetodikböcker hittar du information om vad som behöver beaktas för att datainsamlingen och -analysen ska bli tillförlitlig.

Noggrann dokumentering från början av utvecklingsprocessen är en förutsättning för att examensarbetet ska bli tillförlitligt. Studerande tror ofta att de kommer ihåg saker som hänt och källor som de använt i början av processen, men det är sällan man kommer ihåg sådant som man inte antecknat.

Det är viktigt att examensarbetet inte innehåller motstridig eller onödig information. Det här kräver att studeranden genomgående reflekterar över sina val och tänker på att vara konsekvent i sitt arbetssätt. Överlag ska ändamålsenligheten styra de val som man gör under examensarbetsprocessen. Varje val behöver logiska argument. Det är viktigt att texten är tydlig och att missförstånd undviks.

Både resultaten och processen som ledde fram till resultaten måste granskas kritiskt. Det innebär att man noggrant utvärderar och ifrågasätter om de slutsatser man kommit fram till, liksom de metoder man använt, är tillförlitliga. Tillförlitlighet handlar också om att vara ärlig, att inte försöka dölja sådana val som man gjort under processen, som kan sänka arbetets tillförlitlighet. Dessa val ska man diskutera kritiskt i diskussionskapitlet.

Då man granskar tillförlitligheten kan man till exempel utgå från följande frågor:

Är redogörelsen för hur materialet till kunskapsbasen sökts och värderats tydlig?

Är materialet i kunskapsbasen aktuellt, tillförlitligt och relevant för uppdraget?

Baserar sig produkten på kunskapsbasen?

Saknas något i kunskapsbasen eller finns det något i kunskapsbasen som inte använts i utvecklingen av produkten?

Är metoderna för datainsamling adekvata, användes de på rätt sätt med tanke på uppdraget och är de beskrivna så att läsaren kan förstå hur studeranden har gått till väga?

Är utvecklingsprocessen ändamålsenlig för uppdraget? Har rätt personer bidragit i utvecklingsprocessen?

Är utvecklingsprocessen beskriven så att läsaren kan förstå hur studeranden har gått till väga, hur produkten kommit till och vilka val som gjorts?

Finns det en tydlig koppling mellan den feedback som framkommit under loopar/test och den produkt som utarbetats?



Exempel på sådant som höjer examensarbetets tillförlitlighet

- Noggranna källhänvisningar
- En tydlig koppling mellan kunskapsbasen och produkten
- Att studeranden har beaktat uppdraget, målgruppens behov, kunskapsbasen och feedback från målgruppen då hen har utarbetat produkten
- Studeranden har engagerat alla nyckelaktörer i utvecklingsprocessen
- De datainsamlingsmetoder som används är lämpliga med tanke på uppdraget och syftet med datainsamlingen
- De frågor som ingår i datainsamlingsmetoden är relevanta med tanke på den information som studeranden behöver
- Studeranden är uppmärksam på att testa produkten på människor som är representativa för den tilltänkta målgruppen
- Studeranden är noga med att redogöra för och beakta all den feedback som hen har fått
- Studeranden skriver tydlig text som minimerar missförstånd
- Studeranden har dokumenterat alla utvecklingsprocessens delar
- Studeranden redogör för eventuella missar under hela processen och diskuterar dem i diskussionskapitlet



Exempel på sådant som sänker examensarbetets tillförlitlighet

- Studeranden berättar om ett ämne utan att utgå från källor
- Studeranden hänvisar till fel källor
- Studeranden hänvisar till källor på fel sätt
- Att kopplingen mellan kunskapsbasen och produkten är vag
- Argument för produkten saknas
- Nyckelaktörer har utelämnats från utvecklingsprocessen
- De datainsamlingsmetoder som använts är olämpliga eller innehåller irrelevanta frågor i förhållande till uppdraget
- Studeranden testar produkten på en grupp människor som inte är representativ för den tilltänkta målgruppen
- Studeranden låter bli att nämna och beakta en del av den feedback som målgruppens representanter gett
- Examensarbetet består av bristfällig text som gör att läsaren blir osäker på vad studeranden menar
- Studeranden låter bli att dokumentera delar av utvecklingsprocessen
- Studeranden döljer missar som hen gjort under examensarbetsprocessen

Utöver granskningen av examensarbetets och produktens tillförlitlighet bör också produktens användbarhet diskuteras. Att en produkt är användbar innebär att den tjänar sitt syfte, och den motsvarar målgruppens behov och förväntningar. Användbarhet betyder alltså att produkten fungerar som det är tänkt att den ska fungera samt att den är lättanvänd och tillgänglig för målgruppen.

Följande frågor kan utgöra en grund för diskussionen om produktens användbarhet:

Motsvarar produkten uppdraget?

Motsvarar produkten målgruppens behov?

Är produkten tillräckligt tillgänglig för målgruppen?

Går produkten att ta i bruk med en gång?

Underlättar produkten verksamheten i uppdragsgivarorganisationen?

Rekommenderad litteratur

Vilka, H. (2021). *Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin*. Jyväskylä: PS-kustannus.



9 EXAMENSARBETETS SKRIFTLIGA RAPPORT


9.1 Förslag på utvecklingsplanens struktur

I början av examensarbetsprocessen behöver studeranden planera hur utvecklingsprocessen ska genomföras. Då är det till stor nytta att skriva en utvecklingsplan. I utvecklingsplanen ska frågorna vad görs, hur görs det och varför görs det besvaras. En tidtabell för arbetet är också viktig att inkludera. Utvecklingsplanen kan ses som en vägkarta för den som skriver examensarbetet. Utvecklingsplanen är i allmänhet ett relativt kort dokument på cirka 6–8 sidor. För uppdragsgivaren har utvecklingsplanen stor betydelse, eftersom uppdragsgivaren genom att bekanta sig med utvecklingsplanen kan se om studeranden förstått uppdraget. Då både uppdragsgivaren och examensarbetets handledare godkännt utvecklingsplanen, vet studeranden att hen kan fortsätta arbeta i den planerade riktningen. I det här skedet kan studeranden fortsätta arbeta med samma dokument för att framställa examensarbetets skriftliga rapport. I tabell 7 kan du se ett förslag på hur utvecklingsplanen kan struktureras. Rubrikerna i utvecklingsplanen behöver dock inte vara exakt de som presenteras i tabellen.

Tabell 7. Följande delar kan förslagsvis ingå i en utvecklingsplan.

Utvecklingsplanens struktur

- Bakgrund och uppdrag
- Syfte och mål
- Kunskapsbas
- Den planerade utvecklingsprocessen
- Eventuella datainsamlingsmetoder
- Etiska frågor kopplade till utvecklingsprocessen
- Preliminär tidtabell



I utvecklingsplanen är det naturligt att inledningsvis beskriva bakgrunden till examensarbetet, behovet av produkten och uppdragsgivarens organisation samt uppdraget. Därefter behöver examensarbetets syfte och mål framkomma. I det här skedet är syftet och målet ännu preliminära, det är allmänt att studeranden justerar syftet och målet under examensarbetsprocessen.

Syftet är mer abstrakt, det visar riktningen. Målet är däremot konkret och mer specifikt, det visar vilket som är det förväntade resultatet. Ett examensarbete kan till exempel ha som syfte att utveckla Pargas till en mer attraktiv turistdestination medan målet kan vara att skapa en modell för kundcentrerat samarbete mellan turistföretagare i Pargas. I kapitel 9.2 finns ett exempel på hur syfte och mål beskrivits i ett examensarbete vid institutionen för hälsa och välfärd.

Studeranden behöver också redogöra för kunskapsbasen. Kunskapsbasen behöver inte vara färdig i det här skedet, men den behöver innehålla relevant teori och forskning. Ofta beskriver man också hur olika styrdokument påverkar verksamheten i uppdragsgivarorganisationen då man skriver kunskapsbasen.

Efter kunskapsbasen är det dags att redogöra för den planerade utvecklingsprocessen. Här ska studeranden beskriva vilken modell hen har valt för utvecklingsprocessen och vilka datainsamlings- och utvecklingsmetoder som hen kommer att använda. Även de etiska aspekterna ska framkomma i det här skedet. Studeranden behöver beskriva de etiska frågor som aktualiseras i och med utvecklingsprocessen. I slutet av utvecklingsplanen ska en realistisk tidtabell inkluderas. Sällan kan studerande till alla delar följa sin ursprungliga tidtabell, men trots det utgör tidtabellen ett stöd för examensarbetsprocessen. I tabell 8 finns ett exempel på en tidtabell för ett examensarbete som förverkligas med hjälp av bygg – mät – lär-feedbackloopen. Tidtabellen ska inte inkluderas i det färdiga examensarbetet. Slutligen är det viktigt att alla de källor som studeranden hänvisat till i utvecklingsplanen listas i källförteckningen.



Tabell 8. Ett exempel på en tidtabell för ett examensarbete som förverkligas med hjälp av bygg - mät - lär-feedbackloopen

Vecka	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Formulera syfte och mål	X	X			X							X					
Sök information	X	X	X	X							X	X					
Planera utvecklingsprocessen		X	X	X													
Skriv kunskapsbasen		X	X	X	X			X	X	X	X	X					
Skriv om urvalet, utvecklingsmodellen, datainsamlingen och analysen			X	X							X	X					
Anhåll om forskningstillstånd		X	X	X													
Forma den minsta livskraftiga produkten				X	X												
Beskriv kopplingarna mellan kunskapsbasen och produkten				X	X				X	X							
Testa/loopa produkten						X		X			X						
Beskriv utvecklingsprocessen						X	X	X	X	X	X	X					
Skriv diskussionen, abstrakten och sluför inledningen												X	X	X	X		
Gör bilagorna														X	X	X	
Granska litteraturförteckningen																X	X
Finslipa															X	X	X

9.2 Förslag på den slutliga skriftliga rapportens struktur

Ett utvecklingsinriktat examensarbete kan disponeras på flera olika sätt, se till exempel Kostamo, Airaksinen och Vilkkä (2022). I den här handboken presenteras ett alternativ till hur arbetets disposition kan se ut. I tabell 9 kan du se förslag till examensarbetets struktur. Även om du bestämmer dig för att följa den här strukturen ska du inte använda exakt de här kapitelrubrikerna. Välj kapitelrubriker som passar ditt examensarbete. Det är viktigt att rubrikerna är beskrivande för kapitlens innehåll.

Tabell 9. Följande delar kan förslagsvis ingå i ett examensarbete.

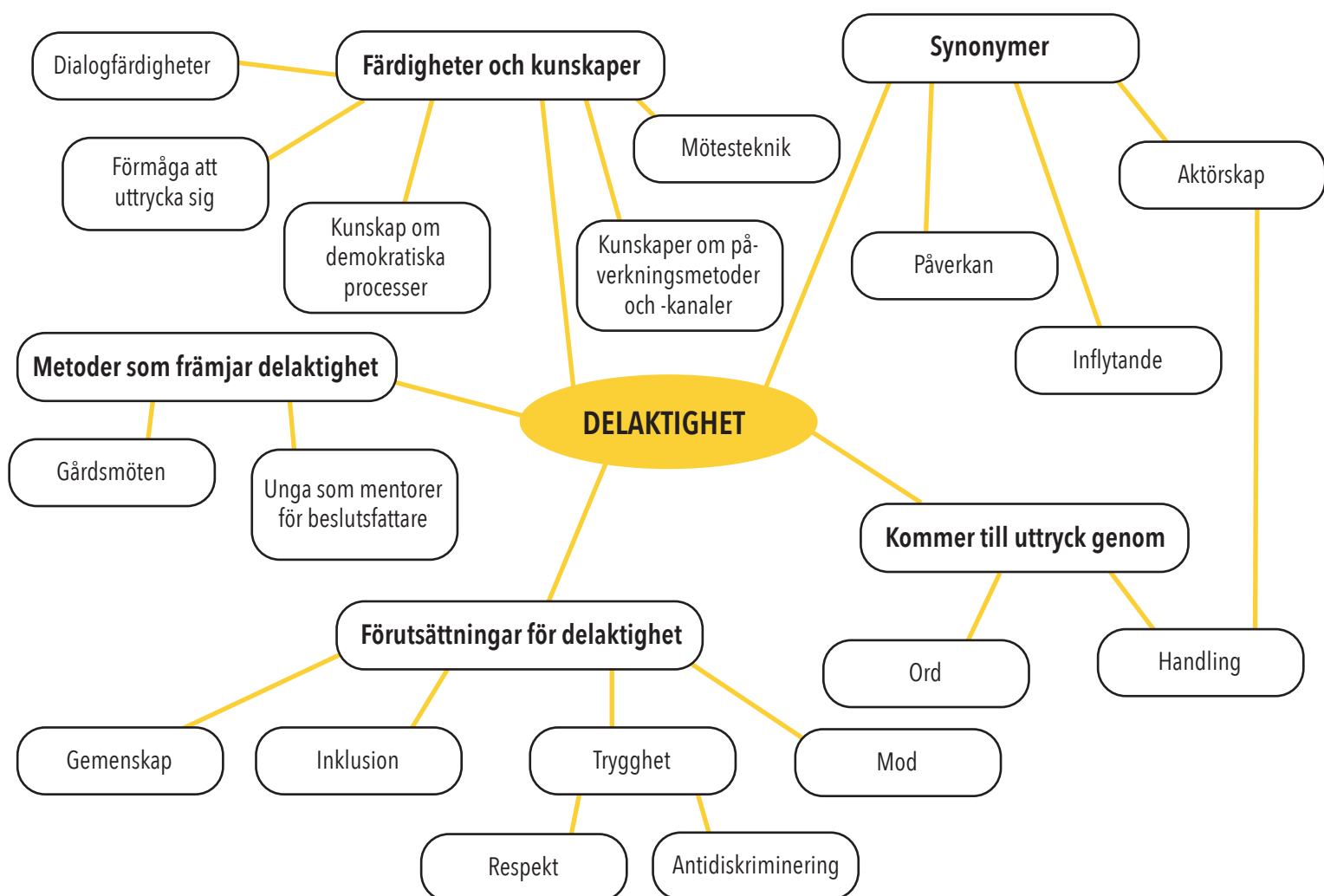
Examensarbetets struktur
Inledning
Syfte och mål (kan också ingå i inledningen)
Bakgrund
Kunskapsbas (Första versionen av produkten)
Metodkapitel
Utvecklingsprocessen
Den slutliga produkten
Diskussion

Här följer en beskrivning av de kapitel som kan ingå i den slutliga, skriftliga rapporten. Examensarbetets första kapitel består av en inledning. I inledningen introduceras läsaren till ämnet och meningen är att väcka läsarens intresse. Läsaren får veta varför ämnet är aktuellt och relevant. Inom en del traditioner ingår syfte och mål i inledningen och inom andra traditioner utgör syfte och mål ett eget kapitel efter inledningen. Arbetets syfte beskriver varför du gör utvecklingsarbetet. Målet beskriver det konkreta och mätbara resultat som utvecklingsarbetet ska resultera i.

Det är bra att lägga en hel del tid på att formulera syftet och målet, eftersom dessa ger examensarbetet en riktning. I Backlunds, Forsströms, Lindqvists och Snickars (2022) examensarbete formulerades syftet på följande sätt: "Syftet för examensarbetet är att främja goda sömnvanor samt förebygga sömnproblem hos elever". Målet var formulerat enligt följande: "Vårt mål är att skapa ett konkret lösningsinriktat verktyg för finlandssvenska skolcoacher".

Efter att syfte och mål har presenterats är det naturligt att berätta om bakgrunden till examensarbetet. I bakgrunden presenteras examensarbetets uppdragsgivare, det vill säga den organisation som beställt examensarbetet. Behovet för den produkt som ska utvecklas framgår också. Här behandlas även examensarbetets betydelse för målgruppen.

Därefter presenteras kunskapsbasen. Som ett stöd för att skriva de kapitel där du presenterar examensarbetets kunskapsbas kan du använda en begreppskarta. Börja med att på ett stort papper skriva ner de centrala begrepp som ingår i examensarbetets kunskapsbas. Visa med streck vilka begrepp som kopplar till varandra. Visa också vilka begrepp som är överordnade och vilka som är underordnade. Vilka begrepp fungerar som paraplybegrepp? Vilka begrepp går att placera under ett specifikt paraply? Begreppskartan ska inte inkluderas i examensarbetet utan den ska utgöra ett stöd då du skriver den löpande texten. I figur 9 finns ett exempel på hur en begreppskarta kan se ut.




Figur 9. Exempel på begreppskarta över examensarbetets kunskapsbas.

Det är viktigt att den del av examensarbetet som beskriver kunskapsbasen utmynnar i en syntes. Syntesen ska innehålla endast det viktigaste ur den teori, forskning och annan relevant litteratur som presenterats i kapitlet. Du ska ta med den kunskap som har relevans för den prototyp som du håller på att utveckla. I syntesen räcker det inte att kunskapsbasens viktigaste innehåll listas. Kunskapsbasens olika delar behöver relateras till varandra och beskrivas i löpande text. Att göra en syntes av det som tagits med i kunskapsbasen handlar alltså om att dra slutsatser, se mönster och skapa en helhetsbild baserat på den information man har läst.

Genom att rita en visuell modell över den relevanta kunskapen kan studeranden visa på hur kunskapsbasens olika delar relaterar till varandra och hur de bildar en helhet som har betydelse för utformningen av produkten eller tjänsten. Se figur 10 som är ett exempel på en modell där kunskapsbasens olika delar relaterar till varandra. I det här exemplet ska studeranden utveckla gruppverksamhet som främjar trygga relationer och förbygger mobbning. I den yttre cirkeln har studeranden samlat sådana förutsättningar som behöver finnas inom en organisation (till exempel skolan) då målet är att förbygga mobbning och i den inre cirkeln har studeranden samlat färdigheter som går att öva i grupp och som har visat sig ha ett positivt samband med förbyggande av mobbning.



Figur 10. En visualisering av syntesen över hur man kan främja trygga relationer och förebygga mobbning.



I följande kapitel kan det vara lämpligt att presentera den första versionen av produkten om det är så att man har valt att förverkliga en utvecklingsprocess med hjälp av bygg – mät – lär -modellen. Då startar man med att producera en minsta livskraftig produkt och den kan med fördel presenteras innan metodkapitlet. Studeranden ska visa hur den forskning och teori som de redogjort för har påverkat den minsta livskraftiga produkten.


Ett metodkapitel är nödvändigt. I metodkapitlet beskrivs modellen för utvecklingsprocessen, de utvecklingsmetoder och datainsamlingsmetoder samt de analysmetoder som man valt att använda. Här presenteras också urvalet, vem som ska delta i utvecklingsprocessen. Även etiska frågor som aktualiseras i just denna utvecklingsprocess, och hur de kommer att beaktas, diskuteras i detta kapitel. Genomgående ska alla val motiveras. Det gäller att ha logiska argument för valen.

I följande kapitel ska hela utvecklingsprocessen beskrivas steg för steg. Studeranden får gärna använda figurer såsom bilder och fotografier för att illustrera utvecklingen och för att visa hur produkten förändrats som en följd av feedback med mera. Om du har valt att utföra utvecklingsprocessen med hjälp av bygg – mät – lär-feedbackloopen, är det viktigt att du redogör tydligt för varje loop. Läsaren behöver få veta vilket antagande som testades, vad som framgick ur mätningen och vilka slutsatser du drog av resultaten från mätningen. Dessutom behöver läsaren få en uppfattning om vilka förändringar som gjordes på produkten efter varje loop.

I det näst sista kapitlet redogör studeranden för den slutliga versionen av produkten. Också i det här kapitlet är det bra att använda figurer för att läsaren ska få en bild av hur produkten ser ut. Den slutliga versionen av produkten bifogas som bilaga till arbetet om produkten har sådan form att det är möjligt.

Diskussionskapitlet avslutar examensarbetet. I diskussionskapitlet utvärderar studeranden de val som hen gjort under examensarbetsprocessen och visar på framtida utvecklingsmöjligheter. I detta kapitel diskuteras också etiska val samt examensarbetets tillförlitlighet.

Idéer för vad som kan ingå i diskussionskapitlet:



Utvärdering i relation till examensarbetets syfte och mål.

Utvärdering i relation till de kriterier som uppdragsgivaren gett.

Utvärdering i relation till de kriterier som gruppen formulerat.

Diskussion om hur tidigare forskning och relevant teori syns i produkten (Har du missat något viktigt?).

Diskussion om hur ni använde metoden och om examensarbetets tillförlitlighet.

Diskussion om etiska val och överväganden.

Diskussion om uppdraget (Var det relevant? Vad hade varit ett ännu relevantare uppdrag?).

Tankar om hur uppdragsgivaren eller någon annan intressent kan vidareutveckla produkten.

Tankar om hurdana studier eller produkter som kunde komplettera den produkt/koncept som du har utvecklat. Idéer som andra examensarbetsgrupper kunde jobba vidare med.

9.3 Språk och bild i den skriftliga rapporten och i produkten

Ett examensarbete, och den produkt som ett utvecklingsinriktat examensarbete resulterar i, görs alltid inom ett specifikt område. Därför ska stilen och språket anpassas till läsaren eller användaren och sammanhanget. Man ska också ta hänsyn till utbildningens traditioner när man skriver. Språket i examensarbetet påverkar hur arbetet uppfattas och bedöms. Språket ska vara korrekt, formellt och akademiskt, men också begripligt för personer som har kunskap inom ämnet. Sträva efter att skriva så att texten blir så lättförståelig och tydlig som möjligt, men undvik talspråk.

Akademiska texter kännetecknas av ett objektivt språk. Det betyder att fokus ligger på ämnet och inte på författaren, vilket gör att texten verkar mer saklig. Därför ska du undvika att framhäva dig själv i texten. Ofta används passiv när man beskriver vad som görs eller gjorts. Orden ”jag” eller ”vi” kan ändå användas åtminstone då du beskriver de val du gjort under examensarbetsprocessen, till exempel i metod- och diskussionskapitlen.

Språket i produkten som utvecklats inom ramen för examensarbetet ska vara professionellt, tydligt och klart och anpassat till målgruppen. Produkten representerar både dig och högskolan. Ett bra språk visar respekt för uppdragsgivaren och gör produkten mer professionell.

Tänk på följande då du skriver text i produkten du utarbetat:

- Skriv begripligt: anpassa språket till målgruppen
- Använd ett formellt och neutralt språk: undvik talspråk
- Använd ett korrekt språk: följ reglerna för svenskt skriftspråk (använd dig av skriv- och språkhandböcker)
- Hänvisa korrekt till källor som använts för produkten, enligt den egna högskolans skrivregler

Ett bra språk bidrar till examensarbetets och produktens tillgänglighet. Ett gott språk gör texten mer läsbar och engagerande, vilket underlättar förståelsen och håller läsaren fokuserad. Genom att använda ett klart och enkelt språk, tydlig struktur och genom att undvika komplicerat fackspråk, blir texten tillgänglig för en bredare publik. Detta bidrar till att budskapet framgår tydligt och risken för missförstånd minskar.

Du bör kontrollera om det enligt din utbildnings riktlinjer är tillåtet att använda artificiell intelligens (AI) när du gör ditt examensarbete och på vilket sätt. De studerande ansvarar alltid själv för innehållet i examensarbetet och de allmänna etiska principerna måste alltid följas (se mer i Arenes rekommendationer till yrkeshögskolorna om utnyttjande av artificiell intelligens, 2024). Du kan ställa följande frågor till din handledare och utbildning: Får AI användas som en idépartner? Är det okej att använda AI för att strukturera och avgränsa arbetet? Får den användas som stöd i att välja tillvägagångssätt, strukturera kunskapsbasen eller formulera sökfraser? Får AI användas för att göra sammanfattningar av artiklar? Får AI användas för att översätta texter? Får den användas för att förbättra den egna texten genom att ge feedback på den (inte genom att be AI producera text)?

För att tydliggöra olika steg i examensarbetsprocessen kan du använda dig av figurer (innefattande alla typer av fotografier, bilder och diagram). Skriftliga (visuella) produkter som examensarbetet resulterar i innehåller också ofta figurer eller olika slags illustrationer. Fotografier, bilder eller diagram som du själv tar eller gör har du själv upphovsrätt till, och dem får du använda fritt. När du använder dig av andras bilder måste du ta reda på om och hur de får användas. Hur andras bilder får användas i examensarbeten kan du läsa mera om till exempel på Kopiostos webbplats Kopiraittila.

Med hjälp av artificiell intelligens (AI) kan du också göra bilder för examensarbetet eller för produkten. När det gäller AI-genererade bilder måste det tydligt framgå att innehållet är artificiellt genererat. Det finns olika slags verktyg för att göra bilder med hjälp av AI. System som skapar bilder av text som man skriver lönar det sig att vara försiktig med eftersom det kan finnas en risk för att verktyget har använt upphovsrättsskyddat material vid skapandet av bilden. Att använda verktyg där du själv utgår från en bild som du har rätt att använda och låter AI modifiera bilden är ett bättre alternativ.

Om AI-verktyg utnyttjas för att göra bilder måste god vetenskaplig praxis följas och etiska aspekter beaktas. Det betyder att du måste se till att bilden inte är kränkande eller stärker sårande stereotyper. (Arene, 2024). Du ska också tydligt skriva ut hur AI (och vilket verktyg) har använts för att skapa bilderna, till exempel i metodkapitlet eller kapitlet där utvecklingsprocessen beskrivs. I bildens titel (bildtext) ska uppmaningen (textinmatning, till exempel frågor, instruktioner, som du anger i bildgeneratorn för att få svar) alltid finnas med.

Om du gör en fysisk produkt som är skriftlig/visuell (till exempel en handbok, broschyr, plansch eller spel), eller en prototyp till en dylik produkt, så ska den designas eller layoutas. För detta ändamål finns olika fritt tillgängliga onlineverktyg för grafisk design som kan användas (till exempel Canva).

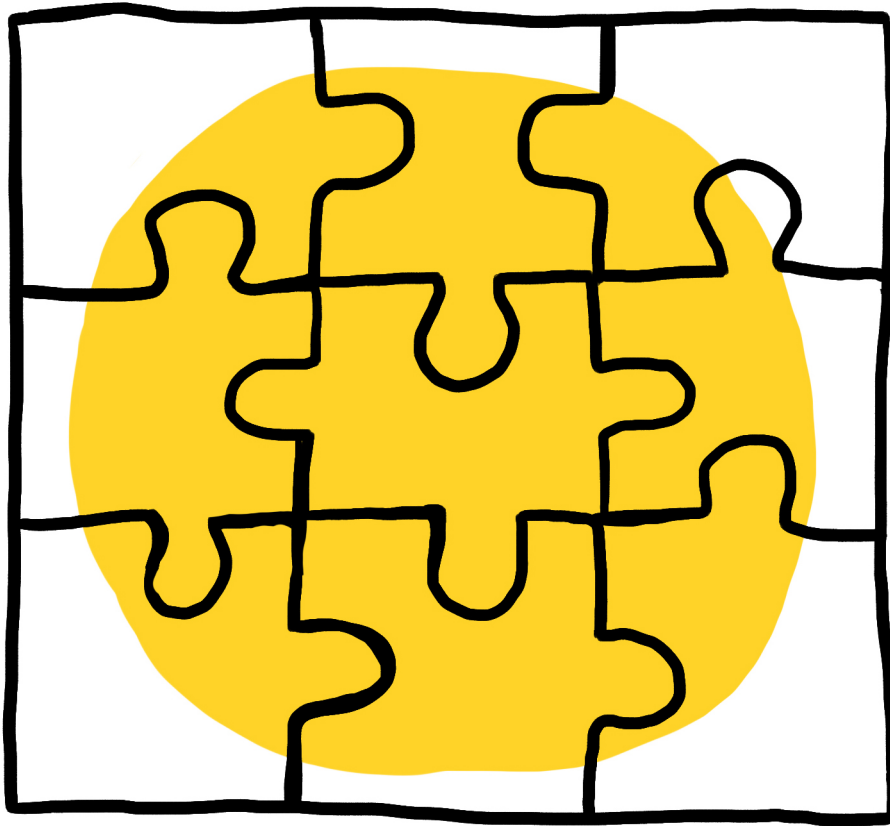
Rekommenderad litteratur

Myndigheternas skrivregler (8:e uppl.). (2014). Institutet för språk och folkminnen, Språkrådet.

Karlsson, O. (2017). *Svenska skrivregler* (4:e uppl.). Stockholm: Liber.

Lästips svenska (17.5.2021, uppdaterad 4.10.2024). *Institutet för språk och folkminnen, Språkrådet.*

HANDBOK FÖR
UTVECKLINGSINRIKTADE
EXAMENSARBETEN





KÄLLFÖRTECKNING

Ahrne, G. & Svensson, P. (2022). *Handbok i kvalitativa metoder* (3:e uppl.). Stockholm: Liber AB.

Alvehus, J. (2023). *Skriva uppsats med kvalitativ metod* (3:e uppl.). Stockholm: Liber.

Arene. (2020). *Etiska rekommendationer för examensarbeten på yrkeshögskolor. Rådet för yrkeshögskolornas rektorer.*

Arene. (2024). *Arenes rekommendationer till yrkeshögskolorna om utnyttjande av artificiell intelligens.*

Bánáthys, B.H. (1996). *Designing Social Systems in a Changing World*. Plenum: NY.

Backlund, C., Forsström, S., Lindqvist, L. & Snickars, J. (2022). *Ta tag i din sömn – Ett lösningsinriktat verktyg för skolcoacher*. Hälsovårdarexamen (YH) och Socionomexamen (YH). Institutionen för hälsa och välfärd. Åbo: Yrkeshögskolan Novia.

Bryman, A. & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber.

Design Council. (2023). *Framework for Innovation*.

Donnelly, R. & Fitzmaurice, M. (2005). Collaborative Project-based Learning and Problem-based Learning in Higher Education: a Consideration of Tutor and Student Role in Learner-Focused Strategies. I: G. O'Neill, S. Moore & B. McMullin (eds) *Emerging Issues in the Practice of University Learning and Teaching* (pp.87-98). Dublin, AISHE/HEA.

Dynehäll, M.B.S. & Lärk Ståhlberg, A. (2014). *Loopa: affärsutveckling för entreprenörer: så driver du din affärsidé till kundsuccé*. Stockholm: Liber.

Enqvist, J. & Åkerlund, D. (2024). *Sammanhållning i samtalsgrupper. En kvalitativ studie om utvecklingen av gruppsammanhållningprocessen i samtalsgrupper*. Socionomexamen (YH). Institutionen för hälsa och välfärd. Vasa: Yrkeshögskolan Novia.

Ejlertsson, G. (2019). *Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Ejlertsson, G. (2019). *Statistik för hälsovetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Elliot, M. (2022). *Handbok för examensarbeten inom samhällsvetenskap*. Stockholm: Liber.

Erkell, L.J. (2019). Den ifrågasatta vetenskapen – vad svarar man? *Bioscience Explained* vol. 10, No 1.

Forsman, A., Salomäki, J., Dahlqvist, R., Hindersson, W. & Westerlund, W. (2023). *Mobbningsförebyggande arbete inom eftermiddagsverksamhet – Visuellt antimobbingsmaterial för barn i årskurs 1 – 3*. Socionomexamen (YH). Institutionen för hälsa och välfärd. Åbo: Yrkehögskolan Novia.

Gröndahl, L. (toim). (2023). *Taiteellinen tutkimus*, Teatterikorkeakoulun julkaisusarja 76. Taideyliopiston Teatterikorkeakoulu, Helsinki.

Hakala, J.T. (2004). *Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille*. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Hakala, J. (1998). *Opinnäytetyö luovasti. Kehitys- ja tutkimustyön opas*. Helsinki: Gaudeamus

Hammar Chiriac, E. & Hempel, A. (red.) (2020). *Handbok för grupparbete – att skapa fungerande grupparbeten i undervisning*. Lund: Studentlitteratur.

Henricson, M. (red.). (2023). *Vetenskaplig teori och metod - från idé till examination inom omvårdnad*. Lund: Studentlitteratur.

Holmlid, S. & Wetter-Edman, K. (2021). *Tjänstedesign: principer och praktiker*. Lund: Studentlitteratur.

Höglund Nielsen, B. & Granskär, M. (red.). (2017). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur.

Högskolan i Borås. (u.å.). *Planera, dokumentera och redovisa dina sökningar*.

Innokylä. (u.å.)

Jansen, S. & Pieters, M. (2017). *The 7 Principles of Complete Co-creation*. Amsterdam: BSI Publishers.

Karlsson, O. (2017). *Svenska skrivregler* (4:e uppl.). Stockholm: Liber.

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. (2022). *Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön*. Helsinki: Art House Oy.

Lankford, W.M. (2002). Benchmarking: Understanding the Basics. *The Coastal Business Journal* (1), 57-62.

Lästips svenska (17.5.2021, uppdaterad 4.10.2024). *Institutet för språk och folkminnen, Språkrådet*.

Myndigheternas skrivregler (8:e uppl.). (2014). Institutet för språk och folkminnen, Språkrådet.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Helsinki: Sanoma Pro.

Olsson, H. & Sörensen, S. (2021). *Forskningsprocessen: Kvalitativa och kvantitativa perspektiv* (4:e uppl.). Stockholm: Liber.

Productboard. (u.å.). *A guide to using the “Double Diamond” framework to score product home runs*.

Open AI (2024) ChatGPT.

Pauwels, L. & Mannay, D. (2020). *The SAGE Handbook of Visual Research Methods* (2nd ed.). Los Angeles: SAGE.

Ries, E. (2011). *The Lean Startup: How Today’s Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses*. New York: Crown Business.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. (2017). *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sandvik, A-H. & Ekebergh, M. (red.) (2022). *Studenthandledning i vårdande verksamhet. Teoretiska utgångspunkter och didaktiska metoder*. Stockholm: Liber.

Seppä, A. (2012). *Kuvien tulkinta: menetelmäopas kuvataiteen ja visuaalisen kulttuurin tulkitsemiseksi*. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Sleeswijk Visser, F., Stampers, P. J., van der Lugt, R. & Sanders, E. B. (2005). Contextmapping: experiences from practice. *CoDesign*, 1(2), 119–149. <https://doi.org/10.1080/15710880500135987>

Sjovold, E. (2023). *Teamet. Utveckling, effektivitet och förändring i grupper* (2:a uppl.). Stockholm: Liber.

Socialstyrelsen. (2012). *Om Implementering*.

Sveriges kommuner och regioner. (u.å.). *Innovationsguiden*.

TENK. (2023). *God vetenskaplig praxis (GVP)*.

The Test Card. (u.å.) I: *Strategyzer*.

The World Café Community Foundation. (2015). *Café To Go! A Quick Reference Guide for Hosting World Café*.

Varto, J. (2018). *Artistic research: What is it? Who does it? Why?* Aalto-yliopisto, Taiteiden- ja suunnittelun korkeakoulu.

Vilkka, H. (2021). *Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Wedel, N. (2018). *Kamratlärande*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1: Gruppkontrakt

Gruppmedlemmarnas kontaktuppgifter:	
Plan för gruppens interna kommunikation:	
Mötestidtabell:	
Gruppens mötesrutiner:	
Gruppens interna regler:	
Följder vid regelbrott:	
Datum för utvärdering och uppdatering av kontrakt:	

Gruppmedlemmarnas underskrifter:

Namn

Namn

Namn

Namn

Bilaga 2: Testkort för testning av antaganden

ANTAGANDE

Vi antar att:

TEST

För att verifiera antagandet vill vi:

MÄTNING

Mätningen sker på följande sätt:

SLUTSATSER

Blev antagandet verifierat?

Vad lärde vi oss?

Vilket beslut ska vi ta med tanke på den kunskap vi har nu?

Bilaga 3: Arbetsplan för sökning av material

Arbetsplan för sökning av material – fyll på den under arbetets gång

Ditt/ert ämne/uppdrag:

Identifiera centrala teman utgående från arbetets syfte och formulera sökord för vart och ett av dem:

Tema 1		Tema 2		Tema 3
Sökord:	AND/OCH	Sökord:	AND/OCH	Sökord:
Typ av information som du/ni tänker att du/ni kommer att behöva, t.ex:				
Typ av informationskällor som du/ni tänker att du/ni kommer att behöva, t.ex:				
Sökverktyg som du tänker använda, t.ex:				

Bilaga 4: Exempel på söktabell

Datum för sökningen	Databas/sökverktyg	Sökord	Sökfras	Antal träffar	Avgränsningar i databasen	Antal träffar efter avgränsningar	Valda källor
Datum för sökningen	Källor funna på annat sätt än via sökning i databas/sökverktyg				Källor som använts i rapporten		



YRKESHÖGSKOLAN
NOVIA