

SUCCESS



***Vaikuttavuutta
koulutukseen!***

***Opa
koulutuspalvelutuotteen
tarvelähtöisen suunnittelun
tueksi***

Oppaassa esitellään prosessi
työelämälähtöisten koulutuspalveluiden
kehittämiseksi palvelumuotoiluun pohjautuen.
Työelämätarpeiden huomioinnilla varmistat
koulutuksen osuvuuden ja vaikuttavuuden!



Vaikuttavuutta koulutukseen!
Opas koulutuspalvelutuotteen tarvelähtöisen suunnittelun
tueksi

Anna-Stina Kuula, Jyväskylän ammattikorkeakoulu
ISBN 978-951-830-618-7



Sisällys



01	Johdanto	01
02	Prosessi	02
03	Vaihe 1: Määrittele ja selvitä!	03
04	Vaihe 2: Tutki!	05
05	Vaihe 3: Ideoi ja testaa!	07
06	Vaihe 4: Konkretisoi!	08
07	Vaihe 5: Viimeistele!	10
	Lähteet	11
	Työkaluliite	12

01 Johdanto

Opas on toteutettu Jyväskylän Yliopiston Koulutusteknologian pääaineen pro gradu -työn osana. Oppaan tavoitteena on tarjota tukea työelämälähtöisen koulutuspalvelutuotteen kehittämiseen. Prosessin ja työkalujen taustalla ovat palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun ideat koulutuksen viitekehykseen tuotuina.



Työelämän kehittymistä tukevia koulutuspalveluita tarjoavat monet tahot toisen asteen kouluttajista korkeakoulutuksen sekä vapaan sivistystyön piiriin. Vaikka opas on toteutettu korkeakoulutuksen näkö-

kulmasta, ei mikään estä sen hyödyntämistä muissakin tarkoituksissa.

Oppaassa esitellään kehitystyön aikana rakennettu kehittämisprosessi, sekä sen eri vaiheissa tukena toimivia työkaluja ja ideoita vaiheiden käytännön toteutukseksi.

Kehittämismallin taustalla kulkee vahvana ajatus koulutuksen kohderyhmästä ja ratkaisujen kehittämisestä sen tarpeita mukaillen. Vaikuttavan koulutuksen tulee tarjota ennakoiden sellaista osaamista, jota yritykset ja muut organisaatiot tarvitsevat visioidensa toteutumiseksi.

Mallin kehittämisvaiheisiin ja lopullisen mallin taustalla oleviin tekijöihin voit halutessasi tutustua oppaan lähdeluettelosta löytyvän lopputyöni kautta!

Anna-Stina

“Vaikuttavan koulutuksen tulee tarjota ennakoiden sellaista osaamista, jota yritykset ja muut organisaatiot tarvitsevat visioidensa toteuttamiseksi”

02 Prosessi

Tutustu aluksi kokonaisprosessiin ja sen vaiheisiin

Prosessi rakentuu viidestä vaiheesta, joissa edetään koulutuspalvelutuotteen alustavasta määrittelystä eri vaiheiden kautta sen tarkentumiseen ja konkretisoitumiseen. Prosessi mukaillee palvelumuotoilun vaiheita ja sisältää kohderyhmäkartoituksen, muotoiluvaiheen sekä testausvaiheen, jossa rakentuvan koulutuspalvelutuotteen soveltuvuutta kohderyhmälleen testataan ja tarkennetaan sen jälkeen kokemusten pohjalta.



Koulutuspalvelutuotteen muotoiluprosessin tavoitteena on varmistaa sen tarvelähtöisyys ja soveltuvuus työelämän osaamistarpeisiin vastaamiseen. Osaamistarpeiden lisäksi kohderyhmällä on usein muitakin reunaehtoja ja vaikuttimia, joilla on merkitystä tehtäessä päätöstä koulutukseen osallistumisesta. Palvelumuotoilulla voidaan tutkitusti vaikuttaa koulutukseen liittyvien palveluiden koettuun mielekkyyteen (Baranova, Morrison ja Mutton 2011).



Palvelumuotoiluun voit tutustua tarkemmin esimerkiksi Tuulaniemen (2011) teoksen kautta. Oppaassa esiteltävien työkalujen osalta Business Model Canvasin käyttöä liiketoimintasuunnitelman kehittämisessä voi halutessaan tutkia tarkemmin Osterwalderin, Pigneurin ja Clarkin (2010) teoksesta. Canva on saatavissa Strategyzerin (2020) sivustolta.

Muut canvat löydät liitteenä oppaan lopusta! Voit muokata niitä vastaamaan paremmin oman kehityskohteesi tarpeita.

03 Vaihe 1: Määrittele ja selvitä!

Määrittelyvaiheessa tunnistetaan lähtötilanne ja laaditaan alustava suunnitelma koulutuspalvelutuotteen muotoilun pohjaksi. Tässä vaiheessa tunnistetaan mahdolliset kohderyhmät, joita myöhemmin tarkennetaan.

Osana määrittelyvaihetta tehdään toimintaympäristön kartoitus tukemaan suunnittelutyötä ja selkeyttämään koulutuksen muotoiluun vaikuttavia tekijöitä.

01

Kohde?

Millaista koulutuspalvelutuotetta on tarkoitus kehittää?
Kenelle se on tarkoitus suunnata?

02

Liiketoimintaympäristö?

Miten liiketoimintaympäristö vaikuttaa?
Keitä ovat kilpailijat?
Millaiset trendit ovat pinnalla, millaisia osaamistarpeita ne aiheuttavat?
Kohdistuuko kokonaisuuteen lain vaatimuksia tai muita ohjaavia tekijöitä?

03

Lähtökohta?

Hahmottele yksi tai useampia koulutuspalvelutuotteita, niiden päätavoite ja -kohderyhmät, joita lähdetään tutkimaan tarkemmin.

Määrittelyvaiheessa voit käyttää tukena Business Model Canvasia (Strategyzer 2020), jota myöhemmissä vaiheissa täydennetään.

Määrittelyvaiheen toteutuksena voi toimia liiketoimintaympäristön tilannetta kartoittava työpaja tai tietoa voidaan kerätä haastattelujen ja dokumentteihin perustuvan tarkastelun perusteella.

Dokumentoi määrittelyvaiheen tulokset jatkotyöskentelyä varten esimerkiksi valokuvina, täydennettävänä tiedostoina tai raporttimuotoisena.



04 Vaihe 2: Tutki!

Toisessa vaiheessa tarkennetaan edellä määriteltyjä kohderyhmiä tekemällä asiakasryhmäselvitys. Selvitystä voidaan tehdä kyselymuotoisena esimerkiksi verkkokyselylomakkeita hyödyntäen tai haastatteluina sekä soveltuvissa tapauksissa myös havainnoimalla kohderyhmän toimintaa. Havainnointi voisi sopia esimerkiksi ohjelmistokoulutusten tueksi selvittämään, millaisissa tilanteissa käyttäjillä on haasteita.

Pohdi aluksi, mitä kohderyhmästä on tarpeen tietää lisää? Millaisissa tehtävissä he toimivat, onko koulutus työtä, harrastuksia vai jotain muuta tarvetta varten? Mitä koulutuksella halutaan saavuttaa? Mitä taustavaikuttajia on olemassa? Millaisia reunaehtoja koulutuksen järjestämiselle tai toteutukselle on? Millaisia arvoja taustalla vaikuttaa?


Pohdi kohderyhmäselvityksen yhteydessä myös, millaiset kustannukset ovat hyväksyttäviä ja toimivatko osallistujat itse vai esimerkiksi heidän työnantajansa koulutuksen maksajina. Entä mitä kautta koulutuksesta kannattaa viestiä?

Valitse asiakastutkimuksen osallistujat tavoitteen mukaan. Mikäli koulutettavat ovat yksityisiä henkilöitä, tutki suoraan kohderyhmän edustajia. Mikäli koulutuspalvelutuote on kohdennettu yrityksille, toteuta selvitys yhteistyössä yrityksen kanssa. Näin voidaan valita selvitykseen osallistujat siten, että tuote voidaan paremmin kohdentaa tilaajan tarpeisiin.

Koosta lopuksi selvityksen pohjalta kohderyhmän tyypillistä edustajaa kuvaava profiili. Näitä voi tarvittaessa olla myös useampi, mikäli selkeitä tyyppejä erottuu selvityksen aikana. Työkaluna voi käyttää Profiilikorttia ja runsaasti ideoita tarjoaa myös lähteistä löytyvä Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun.

Profile Name: Matias, 29

<p>Competence targets</p> <p>Hakee monialaista pöytäosaamisen kehittämiseksi. Uskoo työllänsä muuttuvan niin nopeasti, että kaikkea ei voi ikinä haluta, sen takia haluaa myös valentaa verkostoja ja luuista verkosto-osaamista.</p> <p>Eristalous myös tää globalistivän alaja uudella tavalla, siksi koin löy työ vaihtelua mahdollisuuksia.</p>	<p>Demographics</p> <p>Perheen kaksosten itä, perheynolla. Lüketähdän taustakoulutus, työkokemusta paneeleihin ja yrittäjäneuvonnasta.</p> <p>Sosiaalinen tyyppi, joka haluaa olla mukana uusissa tilanteissa. Etsii uutta työtä. Luottaa verkostoihin.</p>
<p>Values</p> <p>Kinnostunut osaamisen le monipuolisesti. Uskoo, että opettaa ja on valmis aloittamaan uusia haasteita.</p>	<p>Pains, Constraints</p> <p>Miten aika nitä opintoihin?</p> <p>Learning Strategies</p> <p>Itä voi aina löytä eikä harittua, kaikkea innolla onnistuu. Kokeilemalla oppii. Työelämä on monivaikeus, joten yhdessä oppiminen kannattaa, samalla näkökulma laajenee.</p>



Esimerkki

Tutki kohderyhmää



Toteuta kohderyhmäselvitys kehittämisskohteesi kannalta sopivalla tavalla. Koosta aineisto ja tutki sen yhtenevyyksiä ja eroja.

Tyypittele

Millaisia tyyppillisiä kohderyhmän edustajia selvityksen kautta löytyy?

Tee profileista persoonallisia nimeämällä ja kuvittamalla.

Listaa tavoitteet

Mitä osaamista tai millaista kehittymistä tämän profiilin edustajat tavoittelevat? Miksi he osallistuvat koulutukseen?

Tunnista tausta

Millaisia taustatekijöitä tämän profiilin edustajilla usein on? Miten ne voivat vaikuttaa koulutustautumiseen tai sen toteutukseen?

Millaisia haasteita, arvoja tai oppimistapoja heillä on? Miten nämä vaikuttavat koulutustuotteen muotoiluun?

Voit tarvittaessa muotoilla Profiilikorttia vastaamaan kehityskohdettasi paremmin!

Lisää tietoa?

Saitko selvityksen kautta riittävästi tietoa, vai onko jotain asiaa tarkennettava?

06 Vaihe 4: Konkretisoi!



Toteutusta suunnittelemaan

On aika suunnitella koulutuksen varsinaista toteutusta. Työskentelyn tueksi on muotoiltu Koulutuskonsepti-canvas, jonka keskiössä on kehittyvä osaaminen. Muita näkökohtia peilataan tähän tavoitteeseen ja sen toteutumiseen.

Canvan oikea reuna kuvaa oppijan näkökulmaa koulutuksen toteutukseen, se sisältää muistutuksena katsauksen kohderyhmän oppijaprofiileihin, näihin perustuviin toteutusnäkökulmiin, oppimistavoitteisiin ja arvon todentamisen osa-alueisiin.

Vasen reuna kuvaa koulutuksen toteuttajan näkökulmaa, mitä ydintoimintoja tarvitaan tavoitteen saavuttamiseen, mitä ja keitä toteuttamiseen tarvitaan ja miten kustannukset muodostuvat näiden resurssi- ja toimintatarpeiden pohjalta.

Sidosryhmät mukaan toteutuksen suunnitteluun



Ota koulutuspalvelutuotteen toteutuksen suunnitteluun mukaan kaikki toteuttamisessa tarvittavat sidosryhmät

Osallistamalla sidosryhmät toteutuksen suunnitteluun, he voivat tuoda esille oman kokemuksensa ja näin tukea tehokkaan ja toimivan kokonaisuuden rakentumista.

Koulutustuotteen toteuttamiseen tarvittavia sidosryhmiä ovat mm. opettajat, opiskelijapalvelut, ICT-palvelut, kirjastohenkilökunta, opiskelijajärjestöt ja -tutorit sekä tiloista vastaavat henkilöt.

Edelliset profiloinnin ja koulutuksen kohdentamisen suunnitelmat on voitu toteuttaa pienemmällä tiimillä, toteutuksen suunnittelussa on taas hyvä laajentaa toimijakenttää. Tässäkin vaiheessa työpajatyypinen työskentely tarjoaa tehokkaan tavan keskustella eri sidosryhmien tarpeista, toimintaa ohjaavista ja edistävistä tekijöistä. Opiskelijajärjestöjen ja opiskelijatutoreiden tai erilaisten räätälöityjen yrityskoulutusten tapauksessa työnantajan edustajien osallistaminen vahvistaa palvelun käyttäjän näkökulman esilläpitämistä suunnittelun aikana.

Konkretisoinnin tukena voidaan käyttää vaikkapa testauksia varten tehtyjä esitteitä tai [palvelukuvauksia \(Service Blueprints\)](#). Erityisesti palvelukuvaukset auttavat tässä vaiheessa havaitsemaan tilanteet, joissa oppija on tekemisissä erilaisten palvelun osatekijöiden ja toteuttajien kanssa. Näitä voivat olla niin henkilöt kuin esimerkiksi tilat ja järjestelmätkin. Palvelukuvaukset voidaan esittää esimerkiksi ratakaaviona, jossa oppijan kohtaamat henkilöt ja muut resurssit sekä tukipalveluiden resurssit on kuvattu omina ratoinaan. Koulutuspalvelun käytön aikaiset tapahtumat merkitään asianmukaisille radoille.

Huomiot ja päätökset dokumentoidaan esimerkiksi Koulutuskonsepti-canvalle, joka kannattaa päivätä. Kehittämistyötä voidaan tehdä vaiheissa, esimerkiksi ensin oppijan näkökulmasta (canvan oikea puoli) ja sen jälkeen toteuttajan (canvan vasen puoli). Lopulta canva esittää tiiviisti toteutuksen ydinasiat virallisemmän esityksen pohjaksi.

07

Vaihe 5: Viimeistele!

Viidennessä vaiheessa palataan takaisin koulutuspalvelutuotteen laajemman liiketoimintasuunnitelman tarkasteluun.

Ensimmäisessä vaiheessa tehtyä määrittelyä tarkennetaan ja edellisessä vaiheessa tehtyä koulutuksen toteutussuunnitelmaa täydennetään koulutuksen rahoitukseen liittyvien näkökulmien sekä koulutuksen kohderyhmien tavoittamisen, viestinnän ja markkinoinnin suunnitelmien osalta.

Paraskaan koulutus ei kannata, jos se ei tavoita kohderyhmäänsä. Selvitä siis, mitä kautta tavoitat kohderyhmät ja parhaiten vangitset kiinnostuksen! Tämä kannattaa huomioida jo kohderyhmäselvityksen yhteydessä selvittämällä tärkeimmät viestintäkanavat ja seurattavat mediat.

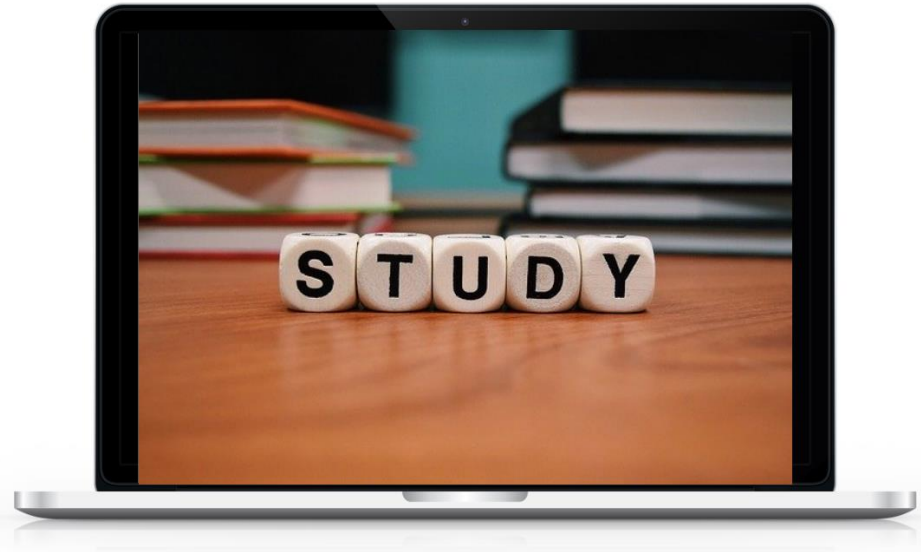


Koosta koulutuspalvelutuotteen kokonaisuus esimerkiksi BMC:ia hyödyntäen. Näin saat tiiviin ja tarvittaessa visuaalisen kuvauksen koulutuspalvelutuotteen eri näkökulmista. Koonti toimii kattavana pohjana suunnitelman laajemmalle raportoinnille ja voit liittää raportin tueksi kuvaukset suunnittelun eri vaiheista ja päätösten taustalla olevista tekijöistä.

Suunnittele viimeistelyvaiheessa myös palautteen keruun ja toteutuksen arvioinnin käytännöt. Jatkuvan kehittämisen kautta koulutuspalvelutuote säilyy tuoreena ja vaikuttavana!

Lähteet

Löydä lisää ideoita!



Baranova P, Morrison S ja Mutton J. 2011. "Enhancing the student experience through service design." *Perspectives: Policy and Practice in Higher Education*, 15 (4): 122-128. <https://doi.org/10.1080/13603108.2011.599883>.

Kuula A-S. 2020. Palvelumuotoilun mahdollisuudet Biotalous- ja palvelusektörin koulutuspalvelutuotteiden kehittämisessä. Pro-gradu. Jyväskylän yliopisto.

Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum Media.

Sivistustoimen työkalupakki palvelumuotoiluun.

[https://www.google.com/url?](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwIjxI3tmcnpAhU14KYKHVh4CD0QFjAEegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fwww.uef.fi%2Fdocuments%2F10975%2F1474731%2FSivistustoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf%2F08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd&usg=AOvVaw3dMBWjnohOHp4z1hsDUBgZ)

[sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwIjxI3tmcnpAhU14KYKHVh4CD0QFjAEegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fwww.uef.fi%2Fdocuments%2F10975%2F1474731%2FSivistustoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf%2F08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd&usg=AOvVaw3dMBWjnohOHp4z1hsDUBgZ](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwIjxI3tmcnpAhU14KYKHVh4CD0QFjAEegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fwww.uef.fi%2Fdocuments%2F10975%2F1474731%2FSivistustoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf%2F08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd&usg=AOvVaw3dMBWjnohOHp4z1hsDUBgZ)

Osterwalder A, Pigneur Y ja Clark T. 2010. *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*. Hoboken, NJ: Wiley.

Strategyzer. 2020. The Business Model Canvas.

<https://www.strategyzer.com/canvas/business-model-canvas>

Kuvitus

A-S Kuula 02, 04, 06

Free-Photos (Pixabay) 03

Gerd Altmann (Pixabay) kansi, sisällyssivu, 01, 02, 05, 09

Harish Sharma (Pixabay) 07

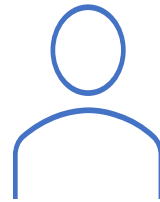
Mudassar Iqbal (Pixabay) 08

Tumisu (Pixabay) 10

Wokandapix (Pixabay) 11

Oppijaprofiili

Kehittymistavoitteet



Nimi

Ikä

Tehtävä

Taustatiedot

Haasteet

Arvot

Oppimisstrategiat

Koulutuksen vastaavuus

Oppimiseen innostavaa

Päätavoite

Osallistumista haastavaa

O
p
p
i
j
a

Miten tukee oppimista?

Miten vastaa tavoitteeseen?

Miten ratkaisee osallistumishaasteet?

K
o
u
l
u
t
u
s



Koulutuskonsepti

Ydintoiminnot		Oppimistavoitteet	
Kumppanit	Resurssit	Kehittyvä osaaminen	Toteutusnäkökulmat
			Oppijaprofiilit
Kulturakenne		Arvon todentaminen	

Perustuu: The Business Model Canvas, <https://www.strategyzer.com/canvas/business-model-canvas>

Learning Ecosystem Canvas, <http://bit.ly/learningecosystem>

The Learning Model Canvas, <https://robinspink.com>

The Learning Model Canvas, <https://www.edsurge.com/news/2015-06-02-how-savvy-edtech-entrepreneurs-can-co-opt-the-business-canvas-model>

2020 JAMK / Anna-Stina Kuula



Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 3.0 Ei sovitettu -lisenssillä](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/).