

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistallenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Yli-Koivisto, L. (2022) Miten voin auttaa – palvelupiste opiskelijan apuna. TAMK-blogi, 26.8.2022.

URL: <https://blogs.tuni.fi/tamkblogi/palvelut/miten-voin-auttaa-palvelupiste-opiskelijan-apuna/>

Miten voin auttaa – palvelupiste opiskelijan apuna

26.8.2022 — Arja Hautala



Haluamme TAMKissa järjestää koulutusta ja oppimista tukevat palvelut yhden luukun periaatteella. Palvelupisteestä voi kysyä apua ja neuvontaa opintoihin ja opiskeluun liittyviin asioihin sähköisesti, puhelimitse tai käymällä paikan päällä.

Koronapandemia pakotti siirtämään opiskelijoille tarkoitettuja palveluja verkkoon sähköisiksi palveluiksi. Samaan aikaan korkeakoulujen toimintaympäristö muuttui. Opiskelijaryhmät moninaistuvat, koulutuksen teknologian kehittyminen ja digitalisoituminen mahdollistavat ajasta ja paikasta riippumattoman opiskelun. Koulutusta ja oppimista tukevien palveluiden tulee muuttua ja kehittyä opiskelijoiden tarpeiden mukaisesti.

Suurin osa TAMKin opiskelijoista on tutkinto-opiskelijoita, jotka opiskelevat AMK- ja YAMK-tutkintoja, mutta kasvavan joukon muodostavat muut opiskelijat: avoimen AMKin opiskelijat, opettaja-, erikoistumis-, täydennys- ja tilauskoulutuksen opiskelijat sekä kansainväliset tutkinto- ja vaihto-opiskelijat. Myös potentiaaliset opiskelijat ovat tärkeitä. Jatkuvan oppimisen merkitys kasvaa, mikä lisää työelämässä olevien opiskelijoiden osuutta TAMKin opiskelijoista.

Opiskelijan on osattava hakea palvelua oikeasta pisteestä. Kaikki opiskelijat tarvitsevat haku- ja/tai ilmoittautumispalvelun, tunnukset järjestelmiin, todistukset suorituksista, ja vastaavia palveluita koulutuksen kestosta tai järjestämisen tavasta riippumatta. On myös eroja. Keräsimme YAMK-opiskelijoiden kokemuksia työpajassa. YAMK-opiskelija näkee itsensä

ammattilaisena, joka opiskelee. Opinnot ja niiden eteneminen on keskiössä ja tärkein linkki opintoihin liittyvissä kysymyksissä on opettajatuutori ja muut opettajat. YAMK-opiskelija hyödyntää melko vähän muita opiskelijoille kohdennettuja palveluita.

Palveluiden kehittämiseksi käynnistimme palvelumuotoiluprojektin. Projektissa oli mukana lähes 70 henkilöä eri koulutusta ja oppimista tukevista palveluista. Projektia johti vararehtori **Päivi Karttunen** ja fasilitaattorina toimi Vision Factory. Projekti toteutettiin erilaisina työpajoina välityöskentelyineen.

Palvelulupaus kaikille opiskelijoille

Lähtökohtana työpajoissa oli asiakasymmärryksen kasvaminen. Opiskelijoiden palvelujen tarpeen kartoittamisessa hyödynsimme opiskelijapalautteita. Tarkastelimme palveluita eri näkökulmista mm. asiakastilanteiden kautta palvelukatukävelyllä. Kehittämisen kohteiksi nostimme asiakaslähtöisen palvelumallin sekä sähköisesti ja käyntiasiointina tapahtuvan palvelujen kehittämisen. Myös opiskelijoiden hyvinvointiin ja jaksamiseen liittyvien palvelujen kehittäminen nousi tärkeäksi.

Asiakaslähtöisen palvelumallin perustana on palvelulupaus kaikille TAMKin opiskelijoille. Keskiössä on opiskelija ja hänen osaamisensa kehittyminen. Me palvelujen ammattilaiset ohjaamme, neuvomme ja tuemme opiskelijaa opintojen aikana, ja myöhemminkin, kun osaamisen päivittäminen on ajankohtaista.

Seuraavat askeleet

Asiakkaan tarpeesta riippumatta palvelu voitaisiin hoitaa keskitetysti palvelupisteellä käyntiasiointina tai sähköisenä asiointina. Tämä edellyttää laaja-alaista osaamista palvelupisteen virkailijalta, mutta myös kehittynyttä konsultointimenettelyä asiantuntijoiden kanssa.

Kehittäminen jatkuu. Tarvitsemme lisää käyttäjäkokemuksia, joten opiskelijoiden työpajat jatkuvat. Ensimmäisessä vaiheessa avaaamme fyysisen palvelupisteen Palvelukadulle. Palvelupiste tarjoaa monikanavaista palvelua ensin opiskelijoille, ja myöhemmin henkilöstölle ja muille asiakkaille. Tavoitteena on sähköisten palvelujen laajentaminen chat- ja bottipalveluihin. Mitä ehdottaisit palvelupisteen nimeksi?

Teksti: Lea Yli-Koivisto, Jatkuvan oppimisen päällikkö, TAMK

Kuva: Saara Lehtonen