

**KANSALLISEN OPISKELIJALÄHETILÄSTOIMINNAN PALVELU-  
MALLIN KEHITTÄMINEN RATKAISUKSI LASKEVAAN OPISKELIJA-  
LIKKUVUUTEEN**

Sami Niemelä  
Opinnäytetyö (ylempi AMK)  
Kevät 2025  
Palveluliiketoiminnan kehittäminen  
Oulun ammattikorkeakoulu

# TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminnan kehittäminen

Tekijä: Sami Niemelä

Opinnäytetyön otsikko: Kansallisen opiskelijälähettilästoiminnan palvelumallin kehittäminen ratkaisuksi laskevaan opiskelijaliikkuvuuteen

Työn ohjaaja: Tiina Gallén

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: kevät 2025

Sivumäärä: 94 + 11 liitettä

Opiskelijaliikkuvuus on ollut keskeinen osa korkeakoulutuksen kansainvälistymistä, mutta sen määrä on Suomessa laskenut merkittävästi 2010-luvun puolivälin jälkeen. Liikkuvuuteen osallistuminen ei myöskään jakaudu tasaisesti, vaan erityisesti opiskelijat, joilla on esimerkiksi perhettä, terveydellisiä haasteita, matalampi sosioekonominen tausta, tai joiden alalta ei tyypillisesti lähdetä liikkuvuuteen, ovat aliedustettuina. Kehittämistyön taustalla on tarve löytää uusia keinoja edistää opiskelijaliikkuvuutta yleisesti ja erityisesti näiden ryhmien keskuudessa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella kansallinen opiskelijälähettilästoiminnan palvelumalli, jota korkeakoulut ja Opetushallitus voivat hyödyntää opiskelijaliikkuvuuden edistämiseksi. Tarkoituksena oli kehittää palvelu, joka madaltaa liikkuvuuden kynnyksiä tarjoamalla samaistuttavaa vertaistukea, saavutettavaa tietoa ja konkreettisia kokemuksia opiskelijoilta opiskelijoille.

Tietoperustassa käsiteltiin opiskelijaliikkuvuuden kehitystä, esteitä ja merkitystä sekä palvelumuotoilun teoriaa ja menetelmiä. Kehittämistyö toteutettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallin mukaisesti hyödyntäen sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Aineistoa kerättiin kyselytutkimuksella, teemahaastatteluilla sekä työpajoilla, joihin osallistui kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoita, opiskelijoita ja opiskelijajärjestöjen edustajia.

Työn tuloksena syntyi vaiheittainen opiskelijälähettilästoiminnan malli, joka sisältää asiakaspersoonat, arvolupaukset, Business Model Canvasin, Value Proposition Canvasit sekä palvelun kulkua kuvaavan Service blueprintin. Mallissa korkeakoulut tekevät esivalinnan lähettiläistä, Opetushallitus valitsee kansalliset lähettiläiset, vastaa heidän koulutuksestaan ja opiskelijat toimivat vertaistukijoina muille opiskelijoille. Mallia ei vielä pilotoitu, vaan se on valmiina testattavaksi myöhemmässä vaiheessa.

Opiskelijälähettilästoiminnalla on potentiaalia täydentää korkeakoulujen liikkuvuusviestintää, lisätä vertaistuen vaikuttavuutta ja tukea kansainvälistymisen osallisuutta ja saavutettavuutta. Jatkokehitysehdotuksena esitetään mallin pilotointia, jatkuvaa kehittämistä sekä vaikutusten seuranta yhteistyössä sidosryhmien kanssa.

# ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Service Business Development

Author: Sami Niemelä

Title of thesis: Developing a National Student Ambassador Service Model as a Solution to Declining Student Mobility

Supervisor: Tiina Gallén

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2025

Number of pages: 94 + 11 appendices

This thesis presents the development of a national student ambassador model to support international student mobility in Finnish higher education. The aim was to create a new service model that encourages and assists all students in participating in international exchange or traineeship periods, and among those students who are underrepresented in mobility activities due to personal or structural barriers.

The work was carried out using a service design approach, including research, co-creation and modelling phases. The development process was based on a combination of qualitative and quantitative methods, such as a survey, interviews and workshops with key stakeholders from higher education institutions and student organisations.

The outcome is a conceptual service model that includes defined customer segments, value propositions and an implementation model as Service blueprint. The model is designed to complement existing communication and mobility support structures by involving trained student ambassadors who share peer experiences and offer relatable encouragement. The model was not yet piloted, but it is ready for testing and further development in collaboration with Finnish higher education institutions and the Finnish National Agency for Education.

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
SISÄLLYS .....	4
1 JOHDANTO .....	6
2 TUTKIMUSASETELMA .....	9
3 KORKEAKOULUJEN KANSAINVÄLINEN OPISKELIJALIKKUVUUS .....	11
3.1 Kansainvälisen opiskelijaliikkuvuuden kehitys .....	12
3.2 Opiskelijaliikkuvuuden merkitys ja vaikutukset .....	14
3.3 Opiskelijaliikkuvuuden määrällinen kehitys Suomessa .....	16
3.4 Osallisuus korkeakoulujen liikkuvuudessa .....	19
4 OPISKELIJALÄHETILÄSTOIMINTA .....	21
4.1 Yleiskuva opiskelijälähetilästoiminnasta .....	21
4.2 Opiskelijälähetilästoiminta opiskelijaliikkuvuudessa .....	23
5 PALVELUMUOTOILU .....	25
5.1 Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät .....	26
5.1.1 Tuplatimanttimalli .....	27
5.1.2 Tuplatimanttimallin uudet sovellukset .....	28
5.2 Palvelumuotoilun työkalut .....	29
5.2.1 Asiakaspersoonat .....	29
5.2.2 Business Model Canvas .....	30
5.2.3 Value Proposition Canvas .....	31
5.2.4 Service blueprint .....	33
6 TUTKIMUS- JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSI .....	35
6.1 Aivoriihet ja työpajat .....	35
6.1.1 Työpaja opiskelijaliikkuvuuden laskun syiden ja keinojen ideoimiseksi .....	37
6.1.2 Työpaja laskevan opiskelijaliikkuvuuden syiden ja keinojen pohtimiseksi .....	41

6.1.3	Työpajat Erasmus+ -liikkuvuuden kehittämisryhmän jäsenille ja korkeakouluharjoittelijoille .....	46
6.2	Benchmarking-keskustelut .....	56
6.3	Kyselytutkimus .....	58
6.4	Teemahaastattelu.....	62
7	OPISKELIJALIIKKUVUUDEN OPISKELIJALÄHETILÄSTOIMINNAN KEHITTÄMISPROSESSI.....	65
7.1	Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähetilästoiminnan asiakaspersoonat .....	67
7.2	Business Model Canvas opiskelijälähetilästoiminnan kehittämisessä.....	68
7.3	Value Proposition Canvas opiskelijälähetilästoiminnan kehittämisessä.....	70
7.4	Opiskelijälähetilästoiminnan Service blueprint.....	73
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOKEHITTÄMINEN.....	76
8.1	Tutkimustulosten tarkastelu ja palvelumallin arviointi .....	76
8.2	Eettiset periaatteet ja luotettavuus .....	78
8.3	Mallin käyttöönotto ja jatkokehittäminen .....	79
8.4	Pohdinta .....	80
	LÄHTEET .....	82
	LIITTEET .....	95

# 1 JOHDANTO

Opiskelijaliikkuvuus on keskeinen osa korkeakoulujen kansainvälistymistä ja laadukasta koulutusta. Vaikka suurin osa opiskelijoista on tietoisia mahdollisuudesta suorittaa osa tutkinnostaan ulkomailla, vain harva suunnittelee vaihtoon lähtemistä ja vielä harvempi toteuttaa sen (Huusko & Nurmi 2024, 20–37). Tämä kertoo siitä, että nykyiset palvelut eivät kaikilta osin vastaa opiskelijoiden tarpeisiin, ja samalla vaatimukset käyttäjälähtöisemmille palveluratkaisuille ovat kasvaneet.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää kansallinen opiskelijalähtötoiminnan malli, jonka tavoitteena on edistää korkeakouluopiskelijoiden kansainvälistä liikkuvuutta. Kehittämistyön taustalla on Opetushallituksessa tunnistettu tarve löytää ratkaisuja laskevaan liikkuvuustrendiin, joka alkoi jo ennen koronapandemiaa ja syveni entisestään pandemian aikana. 2010-luvun loppupuolella opiskelijaliikkuvuuden vähenemiseen Opetushallituksessa kiinnitettiin huomiota, ja syitä alettiin selvittää yhteistyössä korkeakoulujen kanssa. Työ keskeytyi pandemian ajaksi, mutta käynnistettiin uudelleen vuonna 2022, kun liikkuvuusrajoitukset poistuivat ja kansainvälinen toiminta alkoi elpyä.

Opetushallituksen kansainvälisen korkeakoulu yhteistyön yksikössä opiskelijaliikkuvuuden edistäminen on asetettu yhdeksi keskeiseksi kehittämiskohteeksi vuosille 2024–2025. Osana tätä tavoitetta päätettiin luoda uusi, opiskelijoiden ja korkeakoulujen tarpeisiin vastaava opiskelijalähtötoimintamalli. Tämä opinnäytetyö toimii osana kehittämistyötä, jota toteuttaa Opetushallituksen kansainvälisen korkeakoulu yhteistyön yksikön virkahenkilöistä koostuva nelihenkinen työryhmä, johon itse kuulun. Kehittämistyön tavoitteena on tuottaa korkeakouluille konkreettinen malli, joka tarjoaa opiskelijoille vertaisviestintää, tukea ja samaistuttavia esimerkkejä kansainvälistymisestä – erityisesti niille opiskelijoille, jotka osallistuvat liikkuvuuteen muita vähemmän.

Opiskelijaliikkuvuuden väheneminen ei ole pelkästään opiskelijoiden henkilökohtaisen valinnan kysymys, vaan se linkittyy myös korkeakoulutettujen

kansainvälisen osaamisen tasoon ja sitä kautta yrityselämän ja yhteiskunnan kilpailukykyyn ja menestykseen (Kokko ym. 2020, 9, 26). Korkeakoulujärjestelmän tulee varmistaa, että opiskelijan taustasta riippumatta kaikilla on mahdollisuus hankkia kansainvälisyysosaamista osana tutkintoaan (Opetushallitus 2023a). Yhdenvertaisuus kansainvälistymisessä on keskeinen osa koulutuksellista tasarvoa ja työelämän tulevaisuuden tarpeisiin vastaamista (Penttinen, Kosonen & Tuononen 2017, 30–32).

Opiskelijaliikkuvuuden laskua ja syitä siihen on selvitetty useissa yhteyksissä yhteistyössä korkeakoulujen kansainvälisyyden asiantuntijoiden, opiskelijajärjestöjen, opetus- ja kulttuuriministeriön ja korkeakoulujen johdon kanssa. Tämä opinäytetyö jatkaa tätä kehittämistyötä. Vuonna 2022 vertailimme työtehtävissämme Erasmus+ -liikkuvuuden kehitystä tietyissä verrokkimaissa. Esimerkiksi Ruotsissa ei ollut havaittavissa vastaavaa liikkuvuuden laskua (European Commission s.a.). Keskusteluissa ruotsalaisen sisarorganisaatiomme UHR:n (Universitets- och högskolerådet) kanssa esiin nousi ajatus, että heidän käyttöönottamallaan opiskelijälähteläsmallilla olisi ollut myönteinen vaikutus liikkuvuuden trendin pysymiseen vakaana.

Opiskelijälähtelästoiminta mainitaan ja sitä suositellaan myös kansainvälisissä ja kansallisissa suosituksissa keinona edistää liikkuvuutta. Esimerkiksi Euroopan unionin neuvoston Eurooppa liikkeellä -suosituksessa (Council recommendation of 13 May 2024 ‘Europe on the Move’ – learning mobility opportunities for everyone C/2024/3364, 7) ja Suomen opiskelijakuntien liiton SAMOKin sekä Suomen ylioppilaskuntien liiton SYL:n (s.a., 3) Lisää kansainvälisyyttä -ohjelmassa esitetään opiskelijälähtelästoimintaa liikkuvuuden esteiden madaltamiseksi.

Näiden havaintojen pohjalta päätettiin kehittää Suomeen kansallinen opiskelijälähtelästoiminnan malli, joka täydentää korkeakoulujen omaa toimintaa ja tukee niitä opiskelijaliikkuvuuden markkinoinnissa. Ruotsin mallia ei kuitenkaan ollut mahdollista kopioida suoraan, sillä Suomessa ei ole toimintaan käytettävissä erillistä rahoitusta, kuten Ruotsissa. Tästä syystä kehittämisessä on etsitty joustavaa ja resurssitehokasta mallia, joka tukee erityisesti niitä opiskelijaryhmiä, jotka

osallistuvat liikkuvuuteen keskimääräistä vähemmän tai kokevat sen itselleen vieraaksi tai vaikeasti saavutettavaksi.

Kehitettävän mallin tarkoituksena on tarjota matalan kynnyksen vertaistukea opiskelijoille, lisätä tietoa kansainvälistymismahdollisuuksista ja vähentää liikkuvuuteen liittyviä ennakkoluuloja ja esteitä. Lähettilästoiminnan kautta pyritään tukemaan opiskelijoiden päätöksentekoa, lisäämään liikkuvuuteen osallistuvien määrää ja kääntämään suomalaisten korkeakouluopiskelijoiden liikkuvuuden suunta takaisin kasvu-uralle.

Työssä keskitytään opiskelijalähettilästoimintaan ja sen rooliin opiskelijaliikkuvuuden edistämisessä, ei opiskelijaliikkuvuuden koko ekosysteemiin tai kaikkien liikkuvuuden esteiden purkamiseen. Opinnäytetyössä ei myöskään keskitytä opiskelijaliikkuvuuden poliittiseen ohjaukseen tai strategioihin, eikä sen taloudellisiin tai organisatorisiin rakenteisiin, tai yksittäisten korkeakoulujen rooliin ja toimintaan syvällisesti, vaan tavoitteena on kansalliseen käyttöön soveltuvan mallin prototyypin luominen. Myös palautteenkeruu prototyypistä ja sen jatkokehittäminen, samoin kuin mallin pilotointi, käyttöönotto ja käyttäjäpalautteen kerääminen ja analysointi on aikataulusyistä rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

## 2 TUTKIMUSASETELMA

Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijalähettilästoiminnan mallin kehittämistyössä keskitytään uuden palvelumallin luomiseen, eikä itse prosessia tai menetelmiä tutkita syvällisesti. Tutkimuskysymyksissä keskitytään uuteen palvelumalliin, joka on kehittämistyön tulos, ja keskitytään siihen, millainen malli toimii opiskelijaliikkuvuuden edistämässä parhaalla mahdollisella tavalla. Lähestymistapana on palvelumuotoilu ja sen menetelmiä ja työkaluja käytetään mallin luomiseen.

Tutkimusongelmana on

- Millainen kansallinen opiskelijalähettilästoiminnan malli edistää opiskelijaliikkuvuutta Suomessa, ottaa huomioon kohderyhmien tarpeet ja tavoittaa myös mahdolliset aliedustetut opiskelijaryhmät?

Vaikka maailmalla ja korkeakouluissa on jo käytössä vastaavia malleja, niitä ei sellaisenaan voida kopioida Suomeen tai laajentaa kansalliseen käyttöön, koska nämä mallit ovat vahvasti sidoksissa toimintaympäristöönsä. Malleja benchmarkaamalla ja palvelumuotoilun keinoin pyritään löytämään vastauksia ja ratkaisuja tutkimuskysymyksiin.

Kehittämistyö on luonteeltaan laadullinen ja siinä käytetään palvelumuotoilun työkaluja, joiden avulla pyritään vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millainen opiskelijalähettilästoiminnan palvelumalli parhaiten tukee opiskelijaliikkuvuuden kasvattamista ja tavoittaa aliedustetut opiskelijaryhmät?
2. Mitkä toiminnalliset ja rakenteelliset elementit ovat välttämättömiä, jotta opiskelijalähettilästoiminnan palvelumalli olisi toimiva ja toteutettavissa olemassa olevilla resursseilla?

Kehittämistyön tavoitteena on luoda kansallinen opiskelijaliikkuvuuden palvelumalli, joka voidaan toimeenpanna olemassa olevilla resursseilla ja joka vaikuttaa positiivisesti opiskelijoiden osallistumiseen opiskelijaliikkuvuuteen ja ottaa

huomioon myös toiminnan reunaehdot. Sen tulee olla kohtuullisen kevyesti koordinoitavissa ja hallittavissa, sillä lisäresurssien saaminen toiminnan pyörittämiseen on epätodennäköistä sekä Opetushallituksessa että korkeakouluissa.

Kehittämistyössä käytetään palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen työkaluja, koska näin kehittämiseen saadaan mukaan sidosryhmien panos ja näkökulma ja samalla otetaan huomioon palvelun käyttäjien tarpeet ja odotukset. Yhteiskehittämisessä arvona nähdään palveluntarjoajien ja kansalaisten vuorovaikutuksessa syntyvä kokemus ja mitä paremmin se istuu kansalaisen tarpeisiin, odotuksiin ja toiveisiin, sitä arvokkaammaksi palvelu koetaan (Jalonen 2019).

### 3 KORKEAKOULUJEN KANSAINVÄLINEN OPISKELIJALIIKKUVUUS

Kansainvälinen opiskelijaliikkuvuus on käsite, joka juontaa juurensa korkeakoulutuksen kansainvälistymisen kehitykseen ja sen tiiviiseen yhteyteen koulutuksen laadun vahvistamisen kanssa. Termin taustalla on ajatus opiskelijoiden fyysisestä ja akateemisesta liikkumisesta yli kansallisten rajojen, mikä on nähty paitsi yksilöiden oppimiskokemusten rikastuttajana, myös korkeakoulutuksen globaalin kilpailukyvyyn ja yhteistyön edistäjänä.

Siekinen (2013, 11) määrittelee kansainvälisyyden eri valtioiden tai eri valtioissa sijaitsevien organisaatioiden väliseksi toiminnaksi. Hänen mukaansa kansainvälistyminen puolestaan viittaa toimiin, joilla kansainvälisyys integroidaan osaksi oppilaitoksen tai organisaation normaalia toimintaa.

Korkeakoulutuksen kansainvälistymiselle on vuosien saatossa ollut monenlaisia määritelmiä (De Wit 2010, 8). Yksi useimmin käytetyistä ja hyväksytyistä on Jane Knightin (2004, 11) määritelmä, jossa korkeakoulutuksen kansainvälistyminen määritellään muutosprosessiksi, joka sisällyttää kansainvälisen, kulttuurienvälisen tai globaalin ulottuvuuden korkeakoulun tarkoitukseen, toimintoihin ja toteutukseen.

UNESCO Institute for Statisticsin (2025) määritelmän mukaan kansainvälinen opiskelijaliikkuvuus viittaa opiskelijoiden fyysiseen siirtymiseen kansallisten rajojen yli koulutusmahdollisuuksien hyödyntämiseksi, tyypillisimmin korkeakoulutuksella. Opiskelijaliikkuvuudessa on perinteisesti tunnistettu kaksi päätyyppiä. Niin sanotussa tutkintoliikkuvuudessa (englanniksi 'degree mobility') opiskelija siirtyy toiseen maahan suorittamaan koko korkeakoulututkinnon siellä. Toinen muoto opiskelijaliikkuvuutta on niin sanottu vaihto-opiskelu (englanniksi 'credit mobility'), jolla viitataan opiskelijoiden liikkuvuuteen, jossa opiskelija suorittaa osan korkeakoulututkinnostaan toisessa maassa sijaitsevassa vastaanottavassa

korkeakoulussa. Nämä opinnot sisällytetään opiskelijan omassa ulkomaille lähettäneessä korkeakoulussa suorittamaan tutkintoon. (Sánchez Barrioluengo & Flisi 2017, 3.)

Usein myös opintojen aikaisen kansainvälisen harjoittelun voidaan katsoa sisältyvän *credit mobility* -käsitteen alle. Myös Suomessa, kun seurataan opiskelijaliikkuvuuden määrällistä kehitystä, kansainvälinen harjoittelu kuuluu tähän kokonaisuuteen (Garam 2015, 2), vaikka siinä opintopisteet myöntää opiskelijan oma lähettävä korkeakoulu, toisin kuin vaihto-opiskelussa, jossa opintopisteet myöntää vastaanottava korkeakoulu, ja lähettävä korkeakoulu hyväksilukee ne opiskelijan tutkintoon.

Tässä työssä opiskelijaliikkuvuudella tarkoitetaan jälkimmäistä, eli vaihto-opiskelu- tai harjoittelutarkoituksessa tapahtuvaa opiskelijoiden kansainvälistä fyysistä liikkuvuutta toiseen maahan. Mikäli viitataan koko tutkinnon suoritustarkoituksessa tapahtuvaan opiskelijaliikkuvuuteen, käytetään termiä tutkintoliikkuvuus.

### **3.1 Kansainvälisen opiskelijaliikkuvuuden kehitys**

Historian valossa kansainvälinen opiskelijaliikkuvuus on erityisesti Bolognan prosessin myötä noussut merkittäväksi osaksi eri maiden koulutuspoliittisia strategioita ja korkeakoulujen kansainvälisen toiminnan ytimessä olevaa tavoitetta parantaa opiskelijoiden työelämävalmiuksia tarjoamalla heille monipuolisia oppimiskokemuksia ja mahdollisuuksia kulttuurien välisen vuorovaikutus- ja kansainvälisyysosaamisen kehittymiseen. Tavoitteen saavuttamiseksi on suositeltu mm. kansallisten strategioiden laatimista. (Valiulis 2013, 204.)

Bolognan prosessissa yhtenäistetään eri maiden korkeakoulutusjärjestelmiä. Yksi Bolognan prosessin keskeisiä tavoitteita on korkeakouluopetuksen ja oppimistulosten laadun ja relevanssin parantaminen. Prosessissa on mukana 48 maata Euroopasta Kaukasukselle. Prosessin avulla rakennetaan luottamusta kansainväliselle korkeakouluyhteistyölle ja ulkomailta suoritettujen tutkintojen ja

opintojaksojen vastavuoroiselle tunnustamiselle. (European Commission 2022.) Nämä ovat edellytyksiä toimivalle opiskelijaliikkuvuudelle.

Suomessa opiskelijaliikkuvuus on yleistynyt 1990-luvulta alkaen. Euroopan unionin Erasmus-ohjelma on ollut keskeisessä asemassa vaihto-opiskelijaliikkuvuuden edistämässä ja vahvistamisessa koko Euroopassa. Vuonna 1987 käynnistynyt ohjelma, johon Suomi liittyi 1992, on tarjonnut miljoonille opiskelijoille mahdollisuuden opiskella tai suorittaa harjoittelujaksoja ulkomailla. (Muurinen 11.12.2017.)

Myös Suomessa korkeakoulutuksen kansainvälistyminen ja opiskelijaliikkuvuus nähdään tärkeänä osana korkeakoulutuksen kehittämistä ja laadunvarmistusta ja sille on luotu sekä kansallisia että korkeakoulukohtaisia strategioita ja suunnitelmia. Korkeakoulujen kansainvälisyyden edistämisen linjausten (2017–2025) mukaan kansainvälistymisjakso tulisi sisällyttää pääsääntöisesti kaikkiin korkeakoulututkintoihin. Linjausten toimenpideohjelmassa tällaisiksi jaksoiksi katsotaan esimerkiksi kansainvälisten valmiuksien luomista edistävä opiskelu-, tutkimus- tai harjoittelujakso ulkomailla, tai kansainvälisessä ympäristössä tapahtuva ja kulttuurienvälistä vuorovaikutusta sisältävä opiskelu- ja harjoittelujakso. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017, 18.)

Määräajoin korkeakoulut ja Opetus- ja kulttuuriministeriö käyvät sopimusneuvottelut korkeakoulun profiilista, tehtävistä ja tavoitteista sekä niille osoitettavasta rahoituksesta. Korkeakoulut ovat autonomisia toimijoita, joten ne päättävät itse niille osoitetun määrärahan käytöstä ja jakautumisesta. Muilla käytettävissä olevilla keinoilla, kuten informaatio-ohjauksella ja jatkuvalla vuoropuhelulla ministeriö ohjaa, kannustaa ja sitouttaa korkeakouluja muihin keskinäistä vuorovaikutusta edellyttäviin asioihin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.)

Vuoden 2024 Opetus- ja kulttuuriministeriön ja korkeakoulujen välisissä sopimusneuvotteluissa kansainvälisyys ja liikkuvuus on ollut mukana aiempaa näkyvämmässä roolissa. Opiskelijaliikkuvuus ei kuitenkaan ole korkeakoulujen uudistetuissa rahoitusmalleissa mukana. (Korhonen 13.6.2024.) Korkeakoulujen

sopimukseen on kuitenkin kirjattu maininta kansainvälisen liikkuvuuden edistämisestä (Piironen 16.5.2024).

### **3.2 Opiskelijaliikkuvuuden merkitys ja vaikutukset**

Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälisyyden edistämisen vision 2035 mukaan Suomen korkeatasoinen ja avoin tiede sekä laadukas kansainvälinen koulutus tukevat korkeakoulujen globaalisti vaikuttavaa yhteiskunnallista toimintaa. Kansainvälisen yhteistyön vahva perusta rakentuu tutkitun tiedon hyödyntämiseen, liikkuvuuden edistämiseen, tiiviiseen akateemiseen yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen työelämän kanssa. Kansainväliset ja monimuotoiset korkeakoulu-yhteisöt luovat pohjan korkeatasoiselle tutkimukselle, innovaatioille ja korkeakoulutukselle sekä vastaavat muuttuvaan osaajatarpeeseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022.)

Kansainvälistyminen on vaikuttanut merkittävästi korkeakoulujen toimintaan ja esimerkiksi Bolognan prosessin ja eurooppalaisen korkeakoulutusalueen (European Higher Education Area, EHEA) myötä myös esimerkiksi tutkintojen rakenteisiin. Opiskelijaliikkuvuudella puolestaan on ollut keskeinen rooli suomalaisten korkeakoulujen kansainvälistymisessä ja kansainvälisen toiminnan muotoutumisessa. Suomalaisten korkeakoulujen suurimman opiskelijaliikkuvuutta tukevan ohjelman, eli Erasmus+ -ohjelman vaikutus ulottuu yksilötasolta aina korkeakoulutuksen järjestelmäkehitykseen asti. Erasmus+ -ohjelma ei ainoastaan kannusta opiskelijoita kansainväliseen liikkuvuuteen ja tarjoa rahoitusta sen toteuttamiseen, vaan se myös tukee korkeakoulujen välistä yhteistyötä, koulutuksen laadun parantamista sekä esimerkiksi edistää opintosuoritusten hyväksilukua ja tutkintojen tunnustamista ja eurooppalaisen korkeakoulutusalueen kehittymistä. Lisäksi ohjelma on vahvistanut eurooppalaista yhteenkuuluvuutta, kulttuurien välistä ymmärrystä ja opiskelijoiden työmarkkinavalmiuksia – tekijöitä, jotka ovat olennaisia globalisoituvassa maailmassa. (European Commission, Directorate-General for Education, Youth, Sport and Culture 2019, 181–187.)

Euroopan sisäisen opiskelijaliikkuvuuden lisäksi Erasmus-ohjelma on mahdollistanut korkeakoulujen liikkuvuutta globaalisti vuodesta 2015 alkaen. Tämä ohjelman globaali ulottuvuus jatkuu ja on laajentunut myös nykyisellä Erasmus+ -ohjelmakaudella, joka jatkuu vuoteen 2027 saakka. Myös seuraavan seitsemänvuotisen ohjelmakauden 2028–2034 valmistelu on jo käynnissä Euroopan komissiossa.

Työelämä on Suomessa muuttunut ja kansainvälistynyt megatrendien vaikutuksesta ja muutoksen ennakoitaan vain nopeutuvan. Tutkimusten mukaan asiaa kysyttäessä työnantajat eivät ole pitäneet kansainvälistä osaamista kovin keskeisenä rekrytointikriteerinä. Samalla työntekijöiltä kuitenkin toivotaan sellaisia taitoja ja ominaisuuksia, jotka työnantajat itsekin yhdistävät kansainväliseen osaamiseen ja joita opiskelijaliikkuvuuden on nähty kehittävän; esimerkiksi joustavuutta, itsevarmuutta, ongelmanratkaisutaitoja, sopeutumis- ja yhteistyökykyä, kommunikointitaitoja, verkostoitumista ja eri kulttuurien tuntemusta. (Leppänen ym. 2013, 10–11, 30–33, 36–37, 50–53.)

On arvioitu, että kansainvälisen osaamisen tarve tulee kasvamaan huomattavasti eri aloilla vuoteen 2030 mennessä (Opetushallitus 2023b, 15). Yrityselämässä kansainvälistymisellä tavoitellaan yleensä liiketoiminnallisia hyötyjä, esimerkiksi kasvua tai kannattavuuden paranemista (KTSH Consultancy 2021). Tämä ei kuitenkaan onnistu ilman työntekijöiden kansainvälistä osaamista.

Saksan Erasmus+ kansallisen toimiston DAAD:n (2024, 17–18), tutkimus on osoittanut, että opiskelijaliikkuvuuteen osallistuminen kehittää opiskelijoiden työelämässä tarvitsemia taitoja ja ominaisuuksia. Vastaavaa kehitystä ei tutkimuksen mukaan ollut nähtävissä liikkuvuutta vasta suunnittelevien keskuudessa eikä sellaisten opiskelijoiden, jotka eivät osallistuneet liikkuvuuteen. Opiskelijaliikkuvuudella on siis positiivinen vaikutus opiskelijoiden työelämätaitojen kehittymiseen ja työllistymiseen ja sitä kautta yhteiskunnan ja yrityselämän menestymiseen ja kilpailukykyyn.

Opetusministeri ja kansanedustaja Anders Adlercreutz tiivisti hyvin kansainvälistymisen ja kansainvälisen osaamisen merkityksen blogikirjoituksessaan

tammikuussa 2025. Hänen mukaansa maailma toimii yhä tiiviimmin globaalisti ja kaupankäynti tapahtuu kansainvälisillä areenoilla. Kehityksen taustalla vaikuttavat megatrendit ovat luonteeltaan maailmanlaajuisia. Suomen talouden menestyksen perusta, vienti, rakentuu kyvyllä hyödyntää kansainvälistä toimintakenttää. Onnistuminen viennissä edellyttää syvää ymmärrystä markkinoista ja kykyä omaksua eri kulttuurien toimintatapoja. (Adlercreutz 4.1.2025.)

### **3.3 Opiskelijaliikkuvuuden määrällinen kehitys Suomessa**

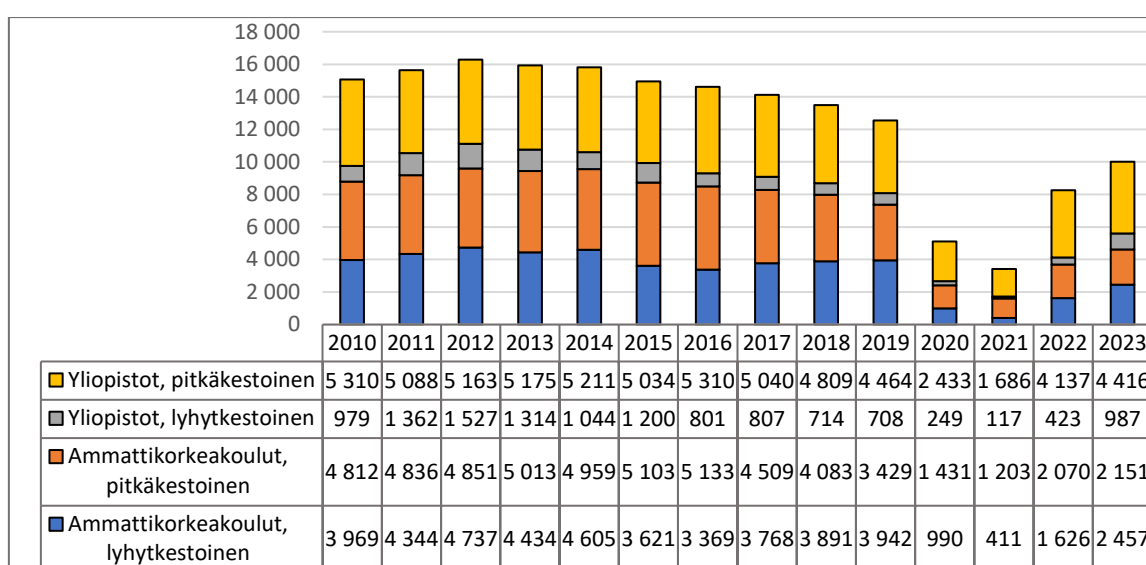
Pitkäkestoinen opiskelijaliikkuvuus kasvoi Suomessa vuoteen 2016 asti. Tämän jälkeen opiskelijoiden osallistuminen liikkuvuuteen kääntyi laskuun, joka jatkui koronaviruspandemian alkuun, eli vuoteen 2020 saakka. Pandemia ja sen mukanaan tuomat matkustusrajoitukset lähes romahduttivat opiskelijaliikkuvuuden. Pandemian aikana osa korkeakouluista keskeytti opiskelijaliikkuvuuden täysin, kun taas osa jatkoi sitä siinä määrin kuin se nopeasti muuttuvien rajoitusten keskellä oli mahdollista.

Pandemian jälkeen liikkuvuus on kääntynyt jälleen nousuun, mutta pandemiaa edeltäneiden vuosien tasoa ei kuitenkaan ole vielä saavutettu. Lisäksi yliopisto- ja ammattikorkeakoulusektorien kehitys on eriytynyt. Liikkuvuuden lasku oli nopeampaa jo ennen pandemiaa ja vastaavasti liikkuvuuden kehitys on pandemian jälkeen ollut hitaampaa ammattikorkeakoulusektorilla kuin yliopistosektorilla. (Opetushallitus 2023b.)

23 Euroopan maan EUROSTUDENT-tutkimuksessa on havaittu vastaava ilmiö koko Euroopan tasolla; ei-tutkimusorientoituneiden korkeakoulujen, kuten suomalaisten ammattikorkeakoulujen, opiskelijat osallistuvat vähemmän liikkuvuuteen kuin tutkimusorientoituneiden korkeakoulujen opiskelijat. Yksilölliset ja institutionaaliset liikkuvuuden esteet ovat osin päällekkäisiä. Tutkimuksessa on havaittu, että ei-tutkimusorientoituneissa korkeakouluissa opiskelee suhteellisesti enemmän vanhempia ja ensimmäisen sukupolven korkeakouluopiskelijoita kuin tutkimusorientoituneissa korkeakouluissa. He osallistuvat vähemmän

liikkuvuuteen kuin nuoremmat opiskelijat ja opiskelijat, joiden vanhemmista ainakin toisella on korkeakoulututkinto. (Popovaite 13.2.2025.)

Vuodesta 2016 alkaneen kolmen vuoden jakson aikana pitkäkestoinen opiskelijaliikkuvuus putosi ammattikorkeakouluissa 33 % ja yliopistoissa 16 %. Vielä vuonna 2015 molemmilta sektoreilta lähti lähes yhtä paljon opiskelijoita pitkäkestoiseen vaihtoon. Kaiken kaikkiaan 2016–2019 opiskelijaliikkuvuuden lasku koko Suomen korkeakoulusektorilla oli 25 %. (Opetushallitus 2023b.) Kuvassa 1 on esitetty Suomesta lähtevän opiskelijaliikkuvuuden määrällinen kehitys vuosina 2010–2023 korkeakoulusektoreittain ja keston mukaan jaoteltuna.



*Kuva 1. Korkeakoulujen tutkinto-opiskelijoiden lähtevä kansainvälinen opiskelijaliikkuvuus Suomessa vuosina 2010–2023 (Vipunen 12.1.2025, paitsi rekisteristä puuttuvat yliopistojen lyhytkestoisen liikkuvuuden luvut 2010 ja 2014: Garam 2015, 7). Pitkäkestoinen opiskelijaliikkuvuus on kestoaltaan vähintään kolme kuukautta, lyhytkestoinen yhdestä viikosta alle kolmeen kuukauteen.*

Opiskelijaliikkuvuuden kokonaismäärät olivat suurimmillaan vuosina 2011–2014. Pitkäkestoisen liikkuvuuden huippuvuosi oli 2016. Koronapandemian vaikutuksesta opiskelijaliikkuvuuden määrät laskivat selvästi vuosina 2020 ja 2021 ja alkoivat kasvaa uudelleen vuonna 2022. Pitkäkestoinen liikkuvuus on yleisempää yliopistoissa, kun taas ammattikorkeakouluissa on lähes yhtä paljon sekä pitkäettä lyhytkestoista liikkuvuutta. Vuoden 2023 kokonaisliikkuvuusmäärä, yhteensä 10 011 liikkuvuutta, on noin 69 % vuoden 2016 liikkuvuusmäärästä (yhteensä

14 613 liikkuvuutta). Liikkuvuuden kehityksessä Suomi näyttää myös poikkeavan yleisestä eurooppalaisesta kehityksestä, jossa koronan aiheuttamaa notkahdusta lukuun ottamatta korkeakoulusektorin Erasmus+ -liikkuvuuteen osallistuneiden määrä on kasvanut vuosittain (European Commission 2024).

Euroopan unionin neuvoston Eurooppa liikkeellä -suosituksessa on asetettu tavoitteeksi, että vähintään 23 prosentilla eurooppalaisista korkeakouluopiskelijoista olisi valmistuessaan joko opiskelija- tai tutkintoliikkuvuuskokemus (Council recommendation of 13 May 2024 'Europe on the Move' – learning mobility opportunities for everyone C/2024/3364, 3). EUROSTUDENT VIII -aineiston mukaan vuonna 2022 opiskelijavaihdossa oli ollut 9 % ja kansainvälisessä harjoittelussa 2,4 % Suomen korkeakouluopiskelijoista (Jokila, Korhonen & Herrala 2023, 19–20). Suomessa vuosina 2017–2023 ylemmän tai alemman korkeakoulututkinnon suorittaneista keskimäärin 13,4 prosenttia oli käynyt vaihdossa opintojensa aikana (Vipunen 14.4.2025a).

Myös tutkintoliikkuvuus, eli koko korkeakoulututkintoa ulkomailla suorittavien suomalaisten opiskelijoiden määrä on ollut laskussa. Kelan opintoetuustilaston mukaan lukuvuonna 2023–2024 opintotukea ulkomailla suorittamaansa korkeakoulututkintoon sai 6 106 opiskelijaa, kun huippulukuvuonna 2018–2019 tällaisten opiskelijoiden määrä oli lähes 50 % suurempi, 9 140 opiskelijaa (Opetushallitus s.a. b). Määrä on hyvin pieni, alle 2 % Suomessa alempaa tai ylempää korkeakoulututkintoa suorittavien määrästä. Vuonna 2023 Suomen korkeakouluissa opiskeli 327 222 tutkinto-opiskelijaa (Vipunen 14.4.2025b). Opiskelijaliikkuvuudessa olemme siis kaukana Eurooppa liikkeellä -suosituksen määrällisestä tavoitteesta, vaikka vaihto-opiskelu- ja tutkintoliikkuvuus laskettaisiin yhteen.

Koska opiskelijaliikkuvuus on yksi tehokkaimmista keinoista kansainvälisen osaamisen kartuttamiseen, opiskelijaliikkuvuuden laskulla voi olla negatiivisia vaikutuksia suomalaisen yhteiskunnan ja yrityselämän kilpailukyvyille ja menestykselle. Vähintäänkin aiempaa pienempi osa opiskelijoista on hyötynyt opiskelijaliikkuvuuden työelämätaitoja ja henkilökohtaisia ominaisuuksia kehittävästä vaikutuksesta, minkä vuoksi Opetushallituksessa on jo useamman vuoden ajan

selvitetty sekä ilmiön taustalla olevia syitä että pyritty löytämään keinoja niiden ratkaisemiseksi. Yhdeksi toimenpiteeksi opiskelijaliikkuvuuden kääntämiseksi jälleen kasvuun on ehdotettu kansallisen opiskelijalähettilästoiminnan käynnistämistä.

### 3.4 Osallisuus korkeakoulujen liikkuvuudessa

Osallisuus viittaa yksilön mahdollisuuksiin osallistua täysipainoisesti yhteiskunnan, yhteisön tai palvelun toimintaan. Se tarkoittaa myös tunnetta kuulumisesta ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan tilanteeseensa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024.). Myös Isola ym. (2023, 3) kuvaavat, että osallisuus ei ole pelkästään osallistumista, vaan siihen liittyy myös kokemus kuulumisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa eri elämänalueilla.

Opiskelijaliikkuvuuden ja kansainvälistymisen kontekstissa osallisuus ja tasa-arvo tarkoittavat sitä, että kaikilla opiskelijoilla on yhtäläinen mahdollisuus osallistua kansainvälisiin kokemuksiin, kuten opiskelijavaihtoon tai ulkomaan harjoitteluun – ei vain teoriassa, vaan myös käytännössä ja kokemuksellisesti taustoitetaan riippumatta (Opetushallitus s.a. a, 3). Osallisuuden vahvistaminen edellyttää käytännön saavutettavuutta, psykologista turvallisuutta ja tunnetta siitä, että liikkuvuus on ”minullekin mahdollista”.

Erasmus+ -ohjelmassa käytetty termi *osallistuja, jolla on muita vähemmän mahdollisuuksia* (englanniksi *'participant with fewer opportunities'*) viittaa henkilöihin, joiden osallistumista kansainväliseen liikkuvuuteen voivat rajoittaa esimerkiksi taloudelliset esteet, vamma tai pitkäaikaissairaus, maahanmuuttajatausta, oppimisvaikeudet, vanhempien matala koulutustaso, perhevelvoitteet, maantieteellisesti syrjäinen sijainti tai koulutusjärjestelmiin ja opetussuunnitelmiin liittyvät seikat (Opetushallitus 15.12.2023, luku 1, luku 2 c; European Commission, Directorate for Education, Youth Sport and Culture 2021, 9–11.). Käsitteellä ei siis viitata vain yksilön ominaisuuksiin, vaan se sisältää myös rakenteelliset ja yhteiskunnalliset esteet, jotka vaikuttavat opiskelijan tosiasialisiin mahdollisuuksiin osallistua liikkuvuuteen. Hankaluudestaan huolimatta myös suomenkielinen termi on

pikkuhiljaa vakiinnuttanut paikkansa puhuttaessa erityisesti kansainvälisen liikkuvuuden osallisuuden edistämisen kohderyhmistä.

Suomessa liikkuvuuteen osallistuu enemmän naisia kuin miehiä tai muunsukupuolisia ja myös tietyiltä koulutusaloilta (esimerkiksi yhteiskunnalliset alat) osallistutaan liikkuvuuteen muita aloja (esimerkiksi tekniikka) aktiivisemmin. Myös ikä vaikuttaa merkittävästi liikkuvuuteen osallistumiseen – nuorimmat ja yli 40-vuotiaat korkeakouluopiskelijat osallistuvat liikkuvuuteen heidän väliinsä sijoituvia ikäryhmiä vähemmän. Myös opiskelijoiden kokemus omasta kielitaidostaan ja työssäkäynti vaikuttaa liikkuvuuteen osallistumiseen. (Jokila, Korhonen & Herjala 2023, 33.). Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet myös opiskelijoiden sosioekonomisen taustan ja asuinpaikan vaikuttavan liikkuvuuteen osallistumisen aktiivisuuteen (Opetushallitus s.a. a, 3)

Opiskelijaliikkuvuuteen osallistuminen on siis myös Suomessa epätasaista erilaisten taustatekijöiden takia. Tämä on herättänyt tarpeen kehittää kansallisia ja korkeakoulukohtaisia tukitoimia, jotka vahvistavat liikkuvuuden saavutettavuutta ja madaltavat osallistumisen kynnyksiä.

Opiskelijaliikkuvuuden osallisuuden tukeminen edellyttää palvelujen muotoilua opiskelijälähtöisesti. Esimerkiksi Stickdorn, Hormess, Lawrence ja Schneider (2018, 25) puhuvat käyttäjälähtöisen ja osallistavan suunnittelun merkityksestä. Tämä tarkoittaa opiskelijaliikkuvuudessa muun muassa sitä, että liikkuvuuden esteet ja opiskelijoiden tarpeet tunnustetaan eri opiskelijaryhmissä ja niihin vastataan räätälöidyllä tuella. Opiskelijälähtöistä toimintaa voi toimia keinona lisätä liikkuvuuden osallisuutta silloin, kun se perustuu samaistuttaviin kokemuksiin ja madaltaa osallistumisen kynnyksiä niille opiskelijoille, jotka eivät näe tai koe liikkuvuutta mahdollisena tai tarkoituksenmukaisena valintana.

## 4 OPISKELIJALÄHETILÄSTOIMINTA

Korkeakoulut ovat jo pitkään hyödyntäneet omia opiskelijoitaan esimerkiksi markkinoinnissa ja opiskelijarekrytoinnissa. Tällöin opiskelijat toimivat korkeakoulunsa opiskelijalähettiläinä (student ambassadors) välittäen omakohtaisia kokemuksia uusille opiskelijoille tai sellaisiksi harkitseville. Tarjoamalla omakohtaisen kokemuksensa korkeakoulujen markkinoinnin käyttöön he auttavat ja tukevat opiskelijoita päätöksenteossa. Opiskelijalähettiläät voivat osallistua korkeakoulujen tapahtumiin, kouluesittelyihin tai viestiä kokemuksistaan sosiaalisessa mediassa.

Tässä luvussa tarkastellaan ensin opiskelijalähettilästoiminnan yleisiä periaatteita korkeakouluissa ja sen jälkeen erityisesti opiskelijaliikkuvuuden kontekstissa toteutettavaa toimintaa.

### 4.1 Yleiskuva opiskelijalähettilästoiminnasta

Opiskelijoiden mukaan ottaminen markkinointitoimintaan voi olla erinomainen tapa tehdä viestinnästä henkilökohtaisempaa (Shailer 2.1.2024). Heidän avullaan voidaan luoda aidosti merkityksellistä sisältöä sekä hyödyntää resursseja tehokkaasti tilanteissa, joissa henkilöstöresurssit ovat rajalliset, mutta halutaan silti tarjota laadukasta sisältöä ja palvelua opiskelijoille. (Washburn & van den Beld 26.6.2018.)

Shailerin (2.1.2024) mukaan opiskelijalähettiläät voivat kontaktoida ja kohdata opiskelijoita suoraan henkilökohtaisesti, tai epäsuorasti tuottamalla sisältöä esimerkiksi sosiaaliseen mediaan. Z-sukupolven opiskelijat suorastaan odottavat digitaalista vuorovaikutusta tehdessään minkä tahansa (osto)päätöksen (Shailer 2.1.2024).

Voidaan siis olettaa, että nykyopiskelijat odottavat digitaalista vuorovaikutusta myös tehdessään päätöstä opiskelijaliikkuvuuteen osallistumisesta, joten sosiaalisesta mediasta on muodostunut nykyään yleinen, ellei jopa pääkanava

opiskelijalähettiläiden toiminnassa. Raaperin (15.1.2025) mukaan opiskelijat käyttävät yhä enemmän TikTokia, Instagramia ja muita sosiaalisen median alustoja saadakseen tietoa ja vertaistukea opinnoistaan ja täydentääkseen korkeakoulujen palveluissa olevia aukkoja. Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijalähettilästoiminnan palvelumallissa tätä voi hyödyntää luomalla strategian, jossa lähettiläät jakavat kokemuksiaan ja neuvovat muita opiskelijoita aktiivisesti somealustoilla.

Cabrero, Castillo-Abdul, Talamás-Carvajal & Romero-Rodríguez (2023, 5–7) ovat havainneet, että käyttäjien luoma sisältö saa sosiaalisessa mediassa enemmän huomiota ja vuorovaikutusta kuin yritysten tekemät viralliset julkaisut. Voidaan siis olettaa, että myös opiskelijalähettiläiden tuottama sisältö on kohderyhmälle kiinnostavampaa kuin korkeakoulujen henkilöstön tai muiden virallisten kanavien kautta tuotettu sisältö. Tämän vuoksi on tehokkaampaa käyttää opiskelijalähettiläitä sisällön tuottamiseen sosiaaliseen mediaan, kuin tuottaa sisältöä korkeakoulujen tai Opetushallituksen henkilöstön toimesta.

Opiskelijarekrytoinnissa Yhdysvalloissa on havaittu, että opiskelijalähettiläiden moninaisuus voi lisätä myös vähemmistöryhmiin kuuluvien opiskelijoiden osuutta eri korkeakouluissa (Dorn, Dua, Law & Ram 2020). Myös Euroopan maissa on havaittu samansuuntaisia tuloksia, mutta samalla on huomattu myös tarve huomioida tämä näkökulma paremmin opiskelijalähettiläiden koulutuksessa (Gartland ym. 2024, 42–43; Filiz ym. 2024, 12–13). Opiskelijalähettilästoiminta voi siis tukea myös opiskelijaliikkuvuuden osallisuuden edistämistä ja saavutettavuutta.

Osallisuuden huomioiminen opiskelijalähettilästoiminnassa on tärkeää muun muassa Euroopan unionin neuvoston Eurooppa liikkeellä -suosituksen tavoitteita vasten. Suosituksen mukaan vuoteen 2030 mennessä 20 % korkeakoulujen opiskelijaliikkujista tulisi olla sellaisia, joilla on muita vähemmän mahdollisuuksia osallistua liikkuvuuteen, tai jotka ovat jostain muusta syystä muita vähemmän edustettuna liikkuvuudessa. (Council recommendation of 13 May 2024 'Europe on the Move' – learning mobility opportunities for everyone C/2024/3364, 4).

Washburn & van den Beld (26.6.2018) suosittelivat, että opiskelijalähettilästoiminnassa opiskelijoiden tulee tuntee omistajuutta tuottamaansa sisältöön. Tämä

onnistuu heidän mukaansa parhaiten antamalla opiskelijoille niin paljon kuin mahdollista vapautta sisällön luomiseen. Vapaus johtaa usein luovuuden ja motivaation lisääntymiseen. Vapauteen liittyy myös jaettu vastuu, joten opiskelijälähteläiden valitsemiseen ja kouluttamiseen kannattaa panostaa ja kiinnittää huomiota ja heille tulee antaa palautetta työstään. Opiskelijälähtelästoimintaa ja sen mallia voi ja kannattaa myös jatkuvasti hienosäätää, muokata, kehittää ja sopeuttaa kulloisiinkin tilanteisiin. (Washburn & van den Beld 26.6.2018.)

#### **4.2 Opiskelijälähtelästoiminta opiskelijaliikkuvuudessa**

Opiskelijaliikkuvuuden edistämiseen keskittyvään opiskelijälähtelästoimintaan liittyviä julkaisuja löytyi hyvin vähän, vaikka erilaiset Google-haut osoittivatkin, että toimintaa on jo useissa korkeakouluissa ympäri maailmaa, myös Suomessa. Tässä työssä esitetyt opiskelijälähtelästoiminnan tavoitteet ja määrittelyt on johdettu soveltaen tutkinto-opiskelijoiden rekrytointiin keskittyvistä opiskelijälähtelästoiminnan malleista. Toiminnan ydinajatus on kuitenkin molemmissa samankaltainen.

Opiskelijaliikkuvuudessa opiskelijälähtelästoiminta viittaa toimintamalliin, jossa opiskelijaliikkuvuuskokemuksia saaneet opiskelijat toimivat aktiivisina lähteläinä jakaen tietoa ja kokemuksia kansainvälisestä vaihto-opiskelusta ja harjoittelusta tavoitteenaan motivoida ja kannustaa muita opiskelijoita osallistumaan liikkuvuuteen. Lähteläät voivat toimia roolimalleina, kannustaa muita opiskelijoita hyödyntämään liikkuvuusmahdollisuuksia ja vahvistaa liikkuvuusohjelmien tunnettuutta ja saavutettavuutta. (Vrt. Shailer 2024, Washburn & van den Beld 26.6.2018).

Raaper (15.1.2025) esittää, että opiskelijavaikuttajat paikkaavat korkeakoulujen tukipalveluissa olevia aukkoja ja tarjoavat opiskelijoille relevanttia ja saavutettavaa vertaistukea esimerkiksi sosiaalisen median välityksellä. He pyrkivät tekemään opiskelusta helpommin lähestyttävää ja tehokasta. Samoin opiskelijälähtelästoiminnan kautta voidaan madaltaa kynnystä lähteä opiskelijavaihtoon ja muuttaa opiskelijaliikkuvuuden mielikuvia saavutettavammiksi.

Opiskelijoiden kansainvälisen liikkuvuuteen osallistumisen ohjauksen ja motiivoinnin tehostamisen ja sitä kautta opiskelijaliikkuvuuden lisäämisen hyvänä toimintatapana monissa kotimaisissa ja kansainvälisissä suosituksissa on viime aikoina esitetty opiskelijalähtelästoimintaa. Esimerkkejä tällaisista suosituksista ovat mm. Euroopan komission marraskuussa 2023 antama ehdotus ja toukuussa 2024 hyväksytty Euroopan unionin neuvoston Eurooppa liikkeellä -suositus (Council recommendation of 13 May 2024 'Europe on the Move' – learning mobility opportunities for everyone C/2024/3364, 7) ja Suomen opiskelijakuntien liitto – SAMOKin ja Suomen ylioppilaskuntien liiton (SYL) (s.a., 3) Lisää kansainvälisyyttä -ohjelma.

Erasmus Student Networkin XV ESNsurvey –opiskelijakyselyn mukaan tiedon saaminen ja kokemusten kuuleminen aiemmin vaihdossa olleilta opiskelijoilta koettiin neljänneksi tärkeimmäksi tukimuodoksi ennen opiskelijaliikkuvuuteen osallistumista. Tärkeämpänä pidettiin vain tietoa tarjolla olevasta rahoituksesta, tukea hakuprosessissa ja tarkempia tietoja mahdollisista liikkuvuusohjelmista. Samassa tutkimuksessa muiden opiskelijoiden suosittelu arvioitiin tärkeäksi tekijäksi päätöstä opiskelijaliikkuvuuteen osallistumisesta ja vaihtokohteesta tehtäessä. Tärkeimmiksi päätökseen vaikuttaviksi henkilöiksi opiskelijat arvioivat omat ystävät, perheen ja muut opiskelijat. Korkeakoulujen akateeminen ja muu henkilökunta arvioitiin vähemmän tärkeäksi. Kyselytutkimukseen vastasi noin 23 000 eurooppalaisten korkeakoulujen opiskelijaa kesän 2023 aikana. Vastaajista 1,51 % oli Suomesta. (Dias ym. 2024, 15–16, 48–50, 56.). Suomalaisten vastaajien osuus ylittää Suomen osuuden EU-maiden väestöstä, joka vuonna 2023 oli noin 1,24 % (Eurostat 2025).

Myös edellä mainittuja kolmea vastaajien tärkeimpinä pitämiä asioita voidaan sisällyttää opiskelijalähteläiden tehtäviin. Tällöin näihin liittyvät tietosisällöt tulee sisällyttää heidän koulutukseensa.

## 5 PALVELUMUOTOILU

Tässä työssä lähestymistapana on palvelumuotoilu, jossa muotoilun prosesseja ja menetelmiä sovelletaan palvelun kehittämiseen. Marc Stickdornin (2011a, 15) mukaan palvelumuotoilulle ei ole olemassa yhtä yleispätevää määritelmää. Palvelumuotoilussa palveluja kehitetään käyttäjälähtöisesti, jotta suunniteltu palvelu vastaa sekä asiakkaan tarpeita että palveluntarjoajan tavoitteita. Palvelumuotoilulla halutaan edistää palvelujen käytön sujuvuutta, helppoutta ja vaivattomuutta ja organisaation näkökulmasta esimerkiksi palvelujen vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Asiakkaiden näkökulman ja tarpeiden ymmärtäminen auttaa ymmärtämään myös organisaation muutostarpeita. (Koivisto, Säynjäkangas & Forsberg 2019, 34; Reason, Løvlie & Flu 2016, 12; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 38, 71–72; Stickdorn 2011a, 18–28.)

Palvelumuotoilu on syntynyt 1990-luvulla Euroopassa. Terminä se on käänös englanninkielisestä termistä *'service design'*, joka on muotoutunut 1980-luvulla markkinoinnin ja johtamisen kirjallisuudessa. Tällöin se kuitenkin tarkoitti lähinnä organisaatiolähtöistä palvelun teknistä määrittelyä, ei niinkään nykyisenkaltaista ihmislähtöistä palvelujen kehittämistä. (Koivisto ym. 2019, 32.)

Palvelumuotoilu on poikkitieteellinen lähestymistapa, joka yhdistää erilaisia menetelmiä ja työkaluja useilta eri aloilta (Stickdorn 2011a, 15). Hirsjärven ja Hurmeen (2022, luku 2.4.4) mukaan kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen ote tutkimuksessa voidaan yhdistää monistrategiseksi tutkimukseksi esimerkiksi käyttämällä niitä peräkkäin tai päällekkäin. Tässä työssä kvalitatiivisen menetelmän (työpaja) tuloksia hyödynnetään kvantitatiivisen menetelmän eli kyselylomakkeen laatimisessa.

Palvelumuotoilulla pyritään syvälliseen asiakasymmärrykseen ja sitä voi käyttää olemassa olevan liiketoiminnan ja palvelun kehittämiseen tai uusien palveluinnovaatioiden ja -konseptien luomiseen. Palvelumuotoilussa sidosryhmien osallistaminen on oleellinen osa kehittämistyötä ja siinä hyödynnetään luovia

työskentelytapoja. Prosessin aikana ideoita ja konsepteja havainnollistetaan visuaalisuomalla ja konkretisoidaan prototyypeillä. Näillä pyritään helpottamaan keskustelua eri sidosryhmien edustajien välillä ja testaamaan eri ratkaisuja. (Tuulaniemi 2016, 63; Ojasalo ym. 2015, 72–73.)

Ojasalon ym. (2015, 20–25) mukaan kehittämistehtävä ja sen luonne määrittävät, mitä lähestymistapaa kannattaa käyttää. Palvelumuotoilu sopii luontevasti kansallisen opiskelijälähettilästoiminnan mallin luomiseen, koska kyseessä on uusi kehitettävä palvelumalli. Tuulaniemen (2016, 16–18) mukaan palvelumuotoilun soveltuvuus monimutkaisiin ja käyttäjälähtöisiin kehittämistehtäviin perustuu sen kykyyn yhdistää luova ja analyyttinen ajattelu projektin tavoitteisiin. Palvelumuotoilun työkalut auttavat muokkaamaan palveluita käyttäjien tarpeiden ja toimintaympäristön mukaan (Tuulaniemi 2016, 97–103), mikä on olennaista opiskelijälähettilästoiminnan kaltaisessa kontekstissa.

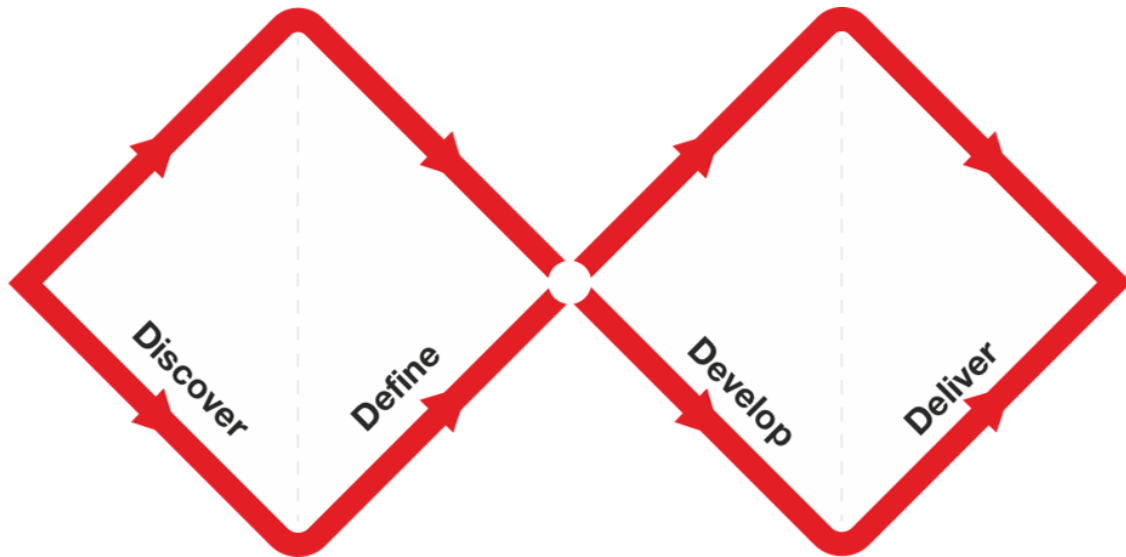
## **5.1 Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät**

Palvelumuotoiluprosessista on olemassa useita erilaisia malleja. Tuulaniemen (2016, 126–129) ja Stickdornin (2011b, 75) mukaan eri toimijoiden luomissa malleissa on paljon yhteisiä piirteitä. Ne ovat vaiheittaisia ja koostuvat määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, palveluntuotannosta ja arvioinnista. Eri malleissa vaiheiden määrä vaihtelee yleensä kolmesta seitsemään (Stickdorn 2011b, 75).

Palvelumuotoilu ei kuitenkaan ole lineaarinen prosessi, jossa toimintojen ja aktiiviteettien järjestys voitaisiin etukäteen täysin suunnitella ja toteuttaa suunnitelman mukaan (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 90). Vaikka malleissa prosessi pääsääntöisesti esitetään peräkkäisistä vaiheista koostuvana, kyseessä on iteratiivinen prosessi, eli vaiheita voidaan toistaa, tai palata prosessissa takaisin aikaisempaan vaiheeseen, tai vaikka alkuun (Stickdorn 2011b, 74).

### 5.1.1 Tuplatimanttimalli

Koiviston ym. (2019, 42–43) mukaan palvelumuotoiluprosessit pohjautuvat usein British Design Councilin vuodesta 2005 alkaen tunnetuksi tekemään ns. tuplatimanttimaliin (englanniksi *double diamond*, kuva 2), jossa päävaiheita on neljä (löydä/*discover*, määritä/*define*, kehitä/*develop* ja tuota/*deliver*).



Kuva 2. Palvelumuotoilun alkuperäinen tuplatimanttimalli (Design Council 2025a, [CC BY 4.0](#)).

Tuplatimanttimalli koostuu kahdesta peräkkäisestä kärjellään seisovasta neliöstä eli timantista, joista ensimmäisessä on prosessin kaksi ensimmäistä vaihetta, eli löydä-/*discover*- ja määritä-/*define*-vaiheet. Toisessa timantissa ovat kehitä-/*develop*- ja tuota-/*deliver*-vaiheet. Molemmissa timanteissa ensimmäinen vaihe on divergenttistä, eli avaavaa ja luovaa ajattelua (englanniksi *divergence*), jossa tuotetaan uusia ja rohkeita ideoita. Toinen vaihe on konvergenttistä, eli kokoavaa ajattelua (englanniksi *convergence*), jossa asioita kiteytetään ja arvioidaan analyttisesti. (Koskimäki & Suihkonen 7.3.2022.)

Tuplatimanttimalin ensimmäisessä, eli löydä-vaiheessa pyritään ymmärtämään ongelma, jota ollaan ratkaisemassa. Tietoa ja ideoita kerätään ja käsitystä ongelmasta muodostetaan laaja-alaisesti, jotta löydettäisiin monia eri näkökulmia ja mahdollisia ratkaisuja. (Saarenpää 2.3.2024.) Toisessa, eli määritä-vaiheessa

ensimmäisessä vaiheessa kerättyä tietoa tarkastellaan ja analysoidaan, tunnistetaan asiakkaiden tarpeet ja pyritään kiteyttämään ongelman ydin, jota toisessa timantissa lähdetään kehittämään (Koskimäki & Suihkonen 7.3.2022).

Toisen timantin ensimmäisessä kehittä-vaiheessa pyritään löytämään erilaisia vastauksia selkeästi määritellyyn ongelmaan, hakemaan inspiraatiota muualta ja suunnittelemaan ratkaisuja yhdessä eri taustaisten ihmisten kanssa. Toisen timantin toisessa, eli tuota-vaiheessa kerätyt ideat rajataan ja etsitään ratkaisu, jonka käytettävyys havainnollistetaan ja visualisoidaan houkuttelevaksi. (Koskimäki & Suihkonen 7.3.2022.)

### **5.1.2 Tuplatimanttimallin uudet sovellukset**

Design Council on sittemmin jatkokehittänyt tuplatimanttimallia ja tavallaan korvannut alkuperäisen tuplatimantin uudemmilla innovaatioviitekehyksellä (englanniksi *Innovation Framework*), joka tarjoaa laajemman ja syvällisemmän lähestymistavan itse suunnitteluprosessiin, sekä systeemisen suunnittelun viitekehyksellä (englanniksi *Systemic Design Framework*), joka laajentaa tuplatimanttimallin soveltuvuutta monimutkaisiin yhteiskunnallisiin ja järjestelmätason ongelmiin. Uudessa lähestymistavassa korostetaan entistä vahvemmin systeemisten kysymysten, kuten keskinäisriippuvuuksien ja sidosryhmien välisen dynamiikan, tunnistamista ja ratkaisemista. Mallin tavoitteena on yhdistää perinteinen käyttäjäkeskeinen suunnittelu systeemiseen ajatteluun ja näin luoda kestävämpiä ja vaikuttavampia ratkaisuja monialaisten haasteiden ratkaisemiseksi. Uusi malli tekee myös aiemmin näkymättömiin jäänyttä metatason toimintaa näkyvämmäksi. (Design Council 2025b; Drew 27.4.2021.)

Näiden uusien mallien ytimessä on kuitenkin edelleen tuplatimantti, mutta sen vaiheet on systeemisen suunnittelun viitekehyksessä selvyiden vuoksi nimetty uudelleen (Drew 27.4.2021). Vaiheiden ydinajatus on kuitenkin edelleen entisenkaltainen. Vaikka opiskelijaliikkuvuuden lasku on mitä suuremmissa määrin systeeminen ongelma, jolla on keskinäisriippuvuuksia useiden ilmiöiden kanssa,

tässä työssä hyödynnetään alkuperäistä tuplatimanttimalia sen selkeyden vuoksi. Se auttaa myös rajaamaan työn laajuuden opinnäytetyöhön sopivaksi.

## **5.2 Palvelumuotoilun työkalut**

Palvelumuotoilu on käytännönläheinen lähestymistapa organisaatioiden tarjoaman (tuotteet tai palvelut) luomiseen ja kehittämiseen. Palvelumuotoilun prosessissa keskeistä on asiakasymmärryksen rakentaminen, yhteiskehittäminen ja konkreettinen palveluratkaisujen visualisointi. Erilaisilla työkaluilla tätä prosessia tuetaan mahdollistamalla monivaiheisen tiedon, ideoinnin ja konseptoinnin saattaminen selkeään ja käytännönläheiseen muotoon. Palvelumuotoilun työkalujen avulla on mahdollista tarkastella palvelua kokonaisuutena, tunnistaa käyttäjien tarpeita ja kehittää ratkaisuja, jotka tuottavat arvoa sekä käyttäjille että organisaatiolle. (Stickdorn ym. 2018, 27.)

Palvelumuotoilussa on käytettävissä lukematon määrä erilaisia työkaluja. Seuraavassa esitellään tarkemmin tässä työssä käytettyjä palvelumuotoilun työkaluja. Lisäksi perustellaan, miksi nämä työkalut on valittu opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähettilästoiminnan mallin kehittämistyöhön.

### **5.2.1 Asiakaspersoonat**

Asiakaspersoonat ovat tiivistelmiä asiakasryhmän motiiveista ja tarpeista palvelun käyttäjinä. Niitä hyödynnetään työkaluina palvelujen suunnittelussa sekä asiakasymmärryksen viestimisessä. (Kaunissaari 9.9.2022.) Asiakaspersoonat ovat tyyppillisiä, mutta kuvitteellisia palvelun käyttäjiä ja auttavat hahmottamaan, miten asiakas toimii päätöksiä tehdessään ja mitä asioita he pitävät tärkeinä. Ne sisältävät yleensä myös kuvauksen asiakaspersoonan demografiatiedoista. (Kurvinen & Seppä 2016, 139.)

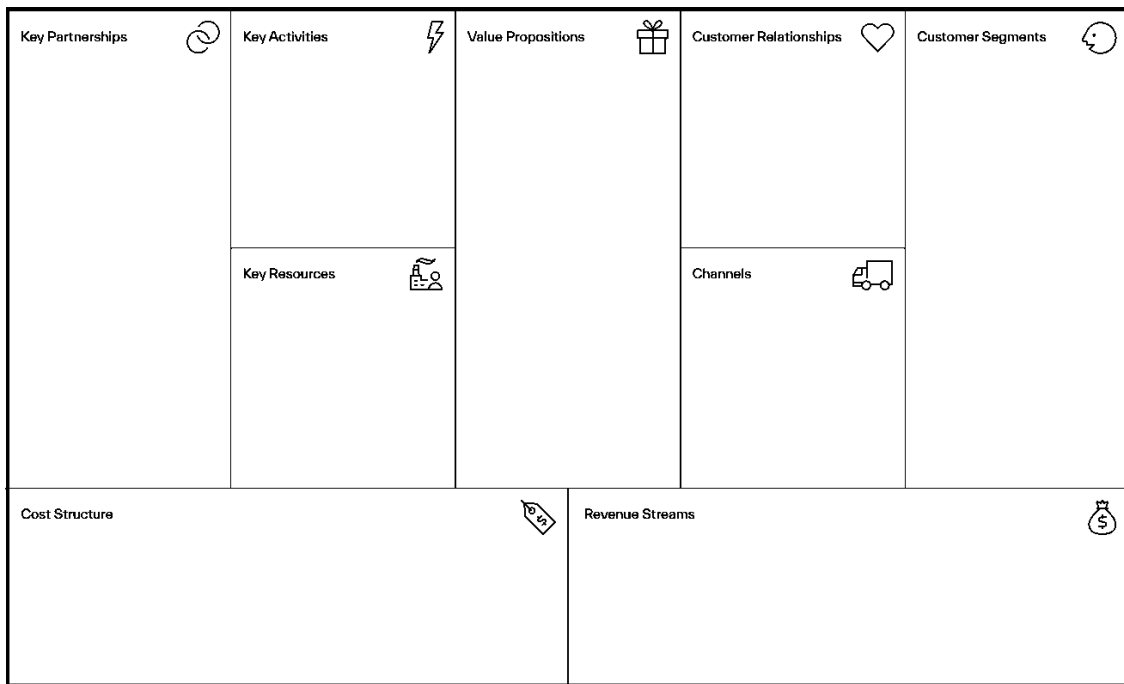
Yksi ja sama asiakaspersoonaa voi edustaa päällisin puolin hyvin erilaisilta vaikuttavilta asiakkailta, koska asiakaspersoonat eroavat toisistaan enemmän

käyttäytymispiirteiden kuin demografisten piirteiden osalta. Molemmat niistä ja palvelun käytön konteksti vaikuttavat kuitenkin asiakkaan käyttäytymiseen (Kainnisaari 9.9.2022, Stickdorn ym. 2018, 41). Asiakaspersoonat auttavat kohdentamaan palvelumallin toimintaa ja arvolupausa entistä paremmin.

### 5.2.2 Business Model Canvas

Business Model Canvas (BMC) on muun muassa Alexander Osterwalderin, Christine Parentin ja Yves Pigneurin kehittämä visuaalinen työkalu, joka auttaa mallintamaan, jäsentämään ja suunnittelemaan liiketoimintaa tai palvelua yhdeksän keskeisen osa-alueen kautta. Osa-alueet ovat arvolupaus, ydintoiminnot, resurssit, kumppanit, asiakassuhde, kanavat, asiakasryhmät, kulurakenne ja tulovirrat. Työkalu tekee organisaation arvonluonnin logiikan näkyväksi ja mahdollistaa kokonaisuuden tarkastelun yhdellä silmäyksellä. BMC:n avulla voidaan hahmottaa muun muassa asiakassegmentit, arvolupaus, resurssit, kumppanuudet ja ansaintalogiikka. (Osterwalder, Pigneur & Clark 2010, 14–20.)

BMC on joustava työkalu ja siitä on olemassa paljon erilaisia sovelluksia (Mannila 20.1.2023). BMC:n eri osa-alueet ovat yhteydessä muihin palvelumuotoilun työkaluihin, kuten asiakaspersooniin, arvolupaukseen ja service blueprinttiin (Stickdorn ym. 2018, 76–79). Kuvassa 3 on Strategyzerin Business Model Canvas -malli, jossa vasemmanpuoleiset osa-alueet liittyvät organisaation sisäisiin prosesseihin ja toiminnan tehokkuuteen (keskeiset resurssit/*key resources*, toiminnot/*key activities* ja kumppanuudet/*key partnerships*), kun taas oikeanpuoleiset osa-alueet kuvaavat asiakasrajapintaa ja arvon tuottamista asiakkaalle (asiakassegmentit/*customer segments*, kanavat/*channels* ja asiakassuhteet/*customer relationships*). Arvolupaus/*value proposition* muodostaa mallin ytimen, ja kustannukset/*cost structure* sekä tulot/*revenue streams* on sijoitettu mallin alaosaan. (Ojasalo & Ojasalo 2018, 73.) Arvolupaus kiteyttää sen, mitä tuotteet ja palvelut asiakkaalle merkitsevät ja millaista hyötyä tai arvoa ne hänelle tuottavat (Mannila 20.1.2023).



Kuva 3. Strategyzerin Business Model Canvas (Strategyzer 11.2.2025a, [CC BY-SA 3.0](#)).

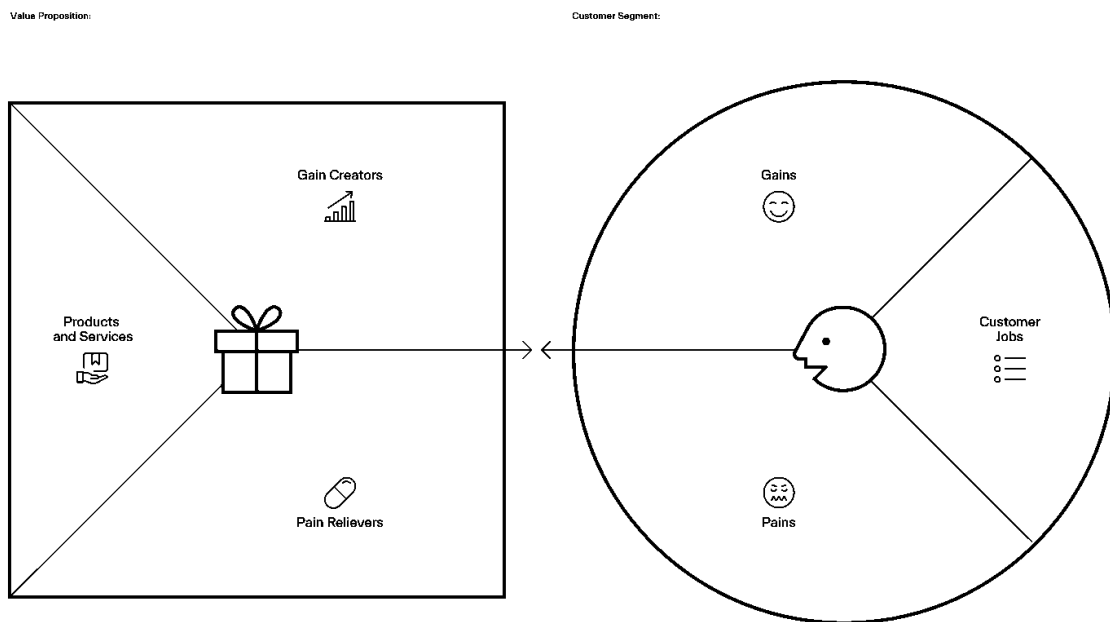
Business Model Canvas valittiin työkaluksi opiskelijalähettilästoiminnan kehittämiseen sen selkeyden, visuaalisuuden ja kokonaisvaltaisuuden vuoksi. Opiskelijalähettilästoiminta on usean eri toimijan yhteinen kokonaisuus. Se rakentuu Opetushallituksen kansallisen koordinaation, korkeakoulujen roolin ja opiskelijoiden osallistumisen varaan, joten oli tärkeää käyttää työkalua, joka kokoaa eri näkökulmia yhteen loogiseksi ja visuaaliseksi kokonaisuudeksi.

### 5.2.3 Value Proposition Canvas

Arvolupaus, eli Value Proposition on palvelun tuottajan lupaus arvosta, jonka sen tuote ja/tai palvelu tuottaa asiakkaalle. Siinä kiteytyy monia asioita, kuten palveluntarjoajan visio, arvot ja palvelun tai tuotteen tarkoitus. (Kähärä & Leppilampi, 9.11.2022).

Arvolupausmalli, eli Value Proposition Canvas (VPC) (kuva 4), on Strategyzerin arvolupauksen luomiseen käytettävä ja asiakasymmärrystä syventävä työkalu. Sen avulla voidaan systemaattisesti tarkastella asiakkaan tarpeita ja miten tuote

tai palvelu näihin vastaa. Malli koostuu kahdesta toisiaan täydentävästä osasta: oikealle sijoittuvasta asiakasprofiilista (*customer profile*) ja vasemmalla olevasta arvolupauskartasta (*value map*). Asiakasprofiilissa kuvataan, mitä asiakas haluaa saada tehdyksi (*customer jobs*), kipupisteet (*pains*) ja toivotut hyödyt (*gains*). Arvolupauskartassa puolestaan määritellään, millaisilla ratkaisulla tuote tai palvelu vastaa kipupisteisiin (*pain relievers*), miten palvelu luo hyötyä asiakkaille (*gain creators*) ja mitä konkreettisia palveluelementtejä tai tuotteita se sisältää (*products & services*). (Osterwalder, Pigneur, Bernarda & Smith 2014, 6–9.)



Kuva 4. Strategyzerin Value Proposition Canvas (Strategyzer 11.2.2025b). Copyright Strategyzer AG. Käytetty ei-kaupalliseen koulutustarkoitukseen.

VPC ei ole arvolupauksen kiteytys, vaan sen avulla saadaan tarvittava ymmärrys asiakasprofiilin tarpeista arvolupauksen kiteyttämiseen. Työkalun käytössä on eduksi hyvä ymmärrys asiakkaan tarpeista ja toiveista sekä riittävä ymmärrys konseptoinnin kohteena olevasta palvelusta. (Hänninen 19.6.2024.)

VPC valittiin työkaluksi, koska se mahdollistaa asiakaslähtöisen kehittämistyön. Opiskelijalähtelästoiminnassa onnistuminen edellyttää ymmärrystä siitä, millaisia odotuksia, esteitä ja motivaatiotekijöitä kohderyhmillä ja asiakkailla, eli opiskelijoilla ja korkeakoulujen henkilöstöllä on. VPC auttaa tunnistamaan ja sanoittamaan tekijöitä, joilla toiminta vastaa kohderyhmien tarpeisiin ja tuottaa heille

arvoa. Työkalu tukee mallin muotoilua sellaiseksi, että se ei ainoastaan toimi rakenteellisesti, vaan myös kohtaa käyttäjiensä odotukset.

BMC ja VPC muodostavat toisiaan täydentävän työkalukokonaisuuden. BMC kuvaa, miten arvo tuotetaan ja toimitetaan eri osapuolille. VPC syventää tätä, siinä tuotteen tai palvelun tuottaman arvon ja asiakkaan tarpeiden välisiä suhteita tarkastellaan yksityiskohtaisesti. Yhdessä käytettyinä BMC ja VPC tukevat strategista suunnittelua, tarjoavat kehyksen liiketoimintamallin suunnitteluun ja kehittämiseen ja varmistavat samalla asiakaslähtöisen näkökulman huomioimisen.

#### **5.2.4 Service blueprint**

Tässä kehittämistyössä ei laadittu asiakas- tai palvelupolkua opiskelijälähettilästoiminnalle, sillä kyseessä on uusi, vasta rakentumassa oleva palvelu, jonka kontaktipisteet ja käyttäjäkokemus eivät ole vielä täysin hahmottuneet. Asiakaspolun laatiminen edellyttää tyypillisesti ymmärrystä siitä, missä vaiheissa ja miten asiakas kohtaa palvelun, mitä tunteita ja tarpeita näihin kontaktipisteisiin liittyy, ja millaisia haasteita polun varrella voi syntyä (Innanen 16.10.2018; Van Dijk, G., Raijmakers, B., Kelly, L. 2011, 99).

Opiskelijälähettilästoiminnan kohdalla asiakaspolun piirtämistä vaikeuttaa se, että toiminta sijoittuu pitkälle aikajaksolle, ja että opiskelijan ja palvelun välinen vuorovaikutus voi alkaa esimerkiksi somesisällöistä, tapahtumista, verkkosivuvierailusta tai henkilökohtaisesta kontaktista lähettiläaseen ja jatkoa eri tavoin korkeakoulun palveluiden parissa.

Lisäksi kontaktipisteiden määrä, sisältö ja ajoitus vaihtelevat lähettiläiden aikalaulujen, viestintämuotojen ja opiskelijoiden yksilöllisten tilanteiden mukaan. Palvelu ei ole lineaarinen, vaan ennemminkin monikanavainen ja joustava. Koska toimintaa ei ole vielä pilotoitu, ei ole riittävästi tietoa siitä, miten opiskelijat tosiasiallisesti kokevat ja käyttävät tätä palvelua. Asiakaspolku kannattaa laatia myöhemmässä vaiheessa, kun palvelusta on saatu käytännön kokemuksia ja kontaktipisteiden kulku ja vaikutus voidaan perustaa todelliseen asiakasyymmärrykseen.

Tässä vaiheessa palvelun rakenteita ja toimintaa on sen sijaan havainnollistettu Service blueprintin avulla. Service blueprint on palvelumuotoilun työkalu, jonka avulla voidaan kuvata paitsi näkyvät asiakaskokemuksen vaiheet, myös ne taustalla tapahtuvat prosessit, resurssit ja tukitoiminnot, jotka mahdollistavat palvelun toteutumisen. Service blueprint on eräänlainen asiakaspolun laajennus. Se yhdistää näkyvän ja näkymättömän palvelun yhdeksi kokonaisuudeksi ja auttaa ymmärtämään palvelun toiminnallista rakennetta eri toimijoiden näkökulmasta. (Stickdorn ym. 2018, 54–56.)

## 6 TUTKIMUS- JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSI

Tässä opinnäytetyössä käytetään siis British Design Councilin tunnetuksi tekemää palvelumuotoilun tupatimanttimalia. Palvelumuotoilun avulla voidaan tunnistaa asiakkaiden piilevät toiveet ja tarpeet. Koskimäen ja Suihkosen (7.3.2022) mukaan tuplatimanttimalin mukaiseen palvelumuotoiluprosessiin sisältyvät löydä-, määritä-, kehitä- ja tuota-vaiheet.

Palvelumuotoilu on luonteeltaan monistrateginen ja -menetelmällinen lähestymistapa, jossa voidaan joustavasti yhdistää sekä määrällisiä että laadullisia lähestymistapoja tutkimuskohteen ja kehittämisvaiheen mukaan (Koskinen, Zimmerman, Binder, Redström & Wensveen 2011, 109–121; Miettinen 2011, 23). Hirsjärven ja Hurmeen (2022, luku 2.4.4) mukaan monistrategisessä tutkimuksessa eri menetelmät voivat täydentää toisiaan peräkkäin, rinnakkain, sisäkkäin, tai vuorotellen, eli iteratiivisesti, jolloin tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä voidaan tarkastella kokonaisvaltaisemmin. Stickdornin ym. (2018, 98) mukaan tutkimus on elintärkeää palvelumuotoiluprosessin onnistumiselle, koska vain tutkimuksen avulla päästään oletusten ”taakse”. Tutkimusta voidaan tehdä suunnitteluprosessin eri vaiheissa eri menetelmillä (Stickdorn ym. 2018, 100).

Tässä kehittämistyössä palvelumuotoilun mukaisesti on hyödynnetty pääosin kvalitatiivisia, mutta jonkin verran myös kvantitatiivisia aineistonkeruumenetelmiä. Aineistoa on kerätty työpajoissa, benchmarking-keskusteluissa, kyselytutkimuksella ja teemahaastatteluin. Opinnäytetyöprosessissa osin jo aiemmin kerättyä aineistoa on analysoitu uudelleen ja tarkemmin.

### 6.1 Aivoriihet ja työpajat

Aivoriihimenetelmää kutsutaan usein myös ideointityöpajaksi, ja se mukautuu monipuoliseksi työkaluksi (Ojasalo ym. 2018, 160). Innokylän (s.a.) mukaan

aivoriihitilaisuus on työkalu, jolla kerätään ideoita ongelmanratkaisuun, ja sillä saadaan helposti kerättyä paljon erilaisia ideoita ja näkemyksiä, joita ei ole tarkoitus tässä vaiheessa vielä arvioida, tai arvottaa.

Opiskelijaliikkuvuuden laskun taustoja on pyritty ymmärtämään ja syitä löytämään yhteistyössä korkeakoulukentän toimijoiden kanssa. Palvelumuotoiluprosessin löydä-vaiheessa Opetushallituksessa on yhdessä korkeakoulujen asiantuntijoiden ja opiskelijajärjestöjen kanssa selvitetty syitä laskevan opiskelijaliikkuvuuden taustalla. Tavoitteena on ollut laajentaa ymmärrystä laskevan opiskelijaliikkuvuuden laskun syistä ja löytää keinoja niiden ratkaisemiseksi. Pääasiallisena aineistonkeruumenetelmänä tässä vaiheessa ovat olleet valmiiden aineistojen läpikäymisen rinnalla erilaiset korkeakoulujen opiskelijaliikkuvuuden asiantuntijoille ja opiskelijajärjestöjen edustajille järjestetyt työpajat.

Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden syys- ja kevätpäivien yhteydessä korkeakoulujen opiskelijaliikkuvuuden asiantuntijoille ja opiskelijajärjestöjen edustajille on järjestetty työpajat

- elokuussa 2022 Oulussa korkeakoulujen kansainvälisten asioiden syyspäivillä, jolloin aivoriihityöskentelytavalla kerättiin osallistujien ajatuksia ja näkemyksiä syistä laskevan opiskelijaliikkuvuuden taustalla sekä ehdotuksia keinoiksi, joilla näihin syihin voitaisiin vaikuttaa, ja
- toukokuussa 2023 korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivillä, jolloin aivoriihimenetelmällä syvennettiin osallistujien ajatuksia ja ideoita keinoista, joilla opiskelijaliikkuvuuden laskun syihin voitaisiin vaikuttaa ja kerättiin ajatuksia siitä, kenen vastuulle keinot kuuluisivat.

Myöhemmin myös kehittä-vaiheessa hyödynnettiin osallistavaa työpajamenetelmää opiskelijalähettilästoiminnan kehittämisessä. Tällöin tavoitteena oli kerätä näkemyksiä, ideoita ja konkreettisia kehitysehdotuksia opiskelijalähettilästoimintaan korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoilta ja opiskelijoilta. Olemme järjestäneet neljä opiskelijalähettilästoiminnan ideointityöpajaa:

- Syyskuussa 2023 ja toukokuussa 2024 Erasmus+ -liikkuvuuden kehittämisryhmän jäsenille.
- marraskuussa 2023 Opetushallituksen korkeakouluharjoittelijoille, ja
- kesäkuussa 2024 korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoille ja opiskelijajärjestöjen edustajille.

### **6.1.1 Työpaja opiskelijaliikkuvuuden laskun syiden ja keinojen ideoimiseksi**

Elokuussa 2022 järjestettiin Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden syyspäivien yhteydessä kaksituntinen työpaja, jonka tavoitteena oli päivittää korkeakoulukentän asiantuntijoiden kanssa ennen koronaa kerättyjä ideoita ja ajatuksia opiskelijaliikkuvuuden laskun taustalla. Työpajan alustukseksi esiteltiin Opetushallituksessa kerättyjä syitä opiskelijaliikkuvuuden laskun taustalla ja käytiin paneelikeskustelu aiheesta, onko kiinnostus kansainvälistymiseen laskenut.

Vuonna 2019 Opetushallituksessa aloitetun työskentelyn pohjalta syyt laskevalle liikkuvuudelle näyttäytyvät moninaisina ja liittyvät korkeakouluihin ja korkeakoulujärjestelmään (taloustilanne, henkilöstöresurssit, tuen puute korkeakoulujen johdolta tai ministeriöstä, korkeakoulujen rahoitusmalli ja korkeakoulujen kansainvälistymisen fokuksen siirtyminen), tutkintoihin ja opintoihin (tutkinnoissa ei selkeää paikkaa liikkuvuusjaksolle, tiukka opetussuunnitelmarakenne, riittämättömän ohjaus kansainvälistymiseen) tai opiskelijoiden henkilökohtaiseen tilanteeseen (valmistumispaine, työssäkäynti ja toimeentuloon liittyvät haasteet, opiskelijademografian muutokset ja muut tavat osaamisen kasvattamiselle). (Opetushallitus 18.8.2022, 6.)

Työpajassa osallistujat kirjasivat ajatuksiaan liikkuvuuden laskun syiksi Mentimeter-alustalle sanapilveen (kuva 5) ja tämän jälkeen ideoivat keinoja niiden ratkaisemiseksi sähköisille muistilapuille samalla alustalla. Sanapilveen tuli 117 vastausta ja muistilappuja alustalle kertyi 153. Työpajan jälkeen saadut vastaukset luokiteltiin ja pelkistettiin.



- tutkintorakenteen jäykkyys.

Muita näkyviä syitä ovat esimerkiksi globaalit kriisit, tiedon puute, opintojen aikataulutus, työelämän vaatimukset ja opiskelun kustannukset.

### **Syitä opiskelijaliikkuvuuden laskulle**

Työpajan tuotoksena oli runsaasti (153 vastausta) osallistujien tuottamaa avointa tekstimuotoista dataa Mentimeter-vastauksina ja ryhmäkeskustelujen nostoina. Työpajojen tulosten analysointi ja luokittelu perustui sisällönanalyysiin, jossa aineisto jäsennettiin teemallisesti ja ryhmiteltiin.

Ensimmäisessä vaiheessa aineisto luettiin läpi kokonaiskuvan hahmottamiseksi ja tunnistettiin keskeisiä toistuvia teemoja. Vastauksia analysoitiin ja ryhmiteltiin ne kolmeen keskeiseen pääluokkaan, jotka nousivat esiin työpajan vastauksista:

- opiskelijoihin liittyvät syyt ja keinot,
- korkeakouluihin liittyvät syyt ja keinot, ja
- tutkintoihin liittyvät syyt ja keinot.

Luokittelu auttoi hahmottamaan liikkuvuuden esteitä ja niiden perusteella voidaan kehittää kohdennettuja ratkaisuja opiskelijoiden kansainvälisten mahdollisuuksien lisäämiseksi.

### **Opiskelijoihin liittyvät syyt ja keinot**

Opiskelijoiden kohdalla liikkuvuuden esteiksi tunnistettiin valmistuspaine, taloudellinen tilanne, epävarmuus sekä yksilölliset elämäntilanteet. Monet opiskelijat kokevat, että heillä on kiire valmistua ja että vaihto-opiskelu saattaa hidastaa opintojen etenemistä. Taloudelliset huolet, kuten ulkomailla opiskelun kustannukset ja toimeentulon epävarmuus, vaikuttavat myös päätökseen lähteä vaihtoon. Lisäksi maailmantilanteeseen liittyvä epävarmuus ja ilmastoahdistus voivat vähentää halua matkustaa. Myös työelämään liittyvät tekijät, kuten pelko olemassa olevan työpaikan menettämisestä ja kesätyömahdollisuuksien heikkenemisestä,

tai yksinkertaisesti halu pysyä tutussa ympäristössä, voivat estää opiskelijoita hyödyntämästä liikkuvuusmahdollisuuksia.

Keinoksi näiden esteiden vähentämiseksi on ehdotettu tarjota opiskelijoille selkeää ja saavutettavaa tietoa liikkuvuuden hyödyistä sekä käytännön järjestelyistä. Opiskelijoiden taloudellista tukea voitaisiin vahvistaa esimerkiksi korottamalla apurahoja ja opintotukea ulkomailla opiskelua varten. Myös liikkuvuuden markkinointia ja brändäystä tulisi kehittää niin, että kansainvälistä kokemusta pidettäisiin arvokkaana osana opintoja ja työelämätaitoja. Lisäksi hallinnollisten prosessien sujuvoittaminen ja liikkuvuuden käytäntöjen yksinkertaistaminen helpottaisivat opiskelijoiden päätöksentekoa.

### **Korkeakouluihin liittyvät syyt ja keinot**

Työpajaan osallistuneiden mukaan korkeakoulujen rakenteet ja resurssit vaikuttavat merkittävästi opiskelijaliikkuvuuden edistämiseen. Yksi keskeinen haaste on se, ettei nykyinen rahoitusmalli palkitse liikkuvuudesta, mikä vähentää korkeakoulujen kannustimia panostaa kansainvälistymiseen. Lisäksi korkeakoulujen taloudelliset resurssit ovat rajallisia ja taloustilanne kiristynyt, mikä vaikeuttaa ja saattaa vähentää liikkuvuuden tukemista. Opiskelijat kokevat myös, että korkeakouluista saatava tuki liikkuvuusasioissa ei aina ole riittävää. Lisäksi tilastointitapojen muutokset voivat vaikuttaa liikkuvuuslukujen tulkintaan.

Ratkaisuna näihin haasteisiin korkeakoulujen rahoitusmallia ehdotettiin kehitettäväksi niin, että se kannustaa liikkuvuuden edistämiseen. Lisäksi korkeakoulujen resursseja ja henkilöstöä tulisi lisätä, jotta opiskelijat saisivat parempaa neuvontaa ja tukea liikkuvuuspäätöksensä tueksi. Korkeakoulujen johdon ja akateemisen henkilöstön aktiivinen tuki on tärkeää, sillä opettajien ja ohjaajien suositukset vaikuttavat merkittävästi opiskelijoiden päätöksiin lähteä vaihtoon. Myös yhteistyötä suomalaisten korkeakoulujen välillä tulisi vahvistaa, jotta voitaisiin kehittää yhteisiä käytäntöjä ja toimintamalleja liikkuvuuden edistämiseksi.

## **Tutkintoihin liittyvät syyt ja keinot**

Osallistujien mukaan tutkintorakenteiden jäykkyys on merkittävä este opiskelijaliikkuvuudelle. Osallistujien mukaan opiskelijat kokevat, ettei heidän tutkinto-ohjelmissaan ole riittävästi tilaa vaihto-opiskelulle. Jos tutkintorakenteet eivät jousta, opiskelijoilla ei välttämättä ole mahdollisuutta sisällyttää kansainvälistä kokemusta opintoihinsa ilman, että valmistuminen viivästyy. Myös monimuotoiset opintopolut, kuten työssäkäynnin yhdistäminen opintoihin, tai tiiviisti aikataulutetut ohjelmat, voivat rajoittaa liikkuvuusmahdollisuuksia.

Näihin haasteisiin vastaamiseksi osallistujien mukaan tutkintoihin tulisi luoda enemmän tilaa vaihto-opiskelulle esimerkiksi lisäämällä vaihtoikkunoita opintosuunnitelmiin. Yksi mahdollinen ratkaisu voisi olla pakollisen kansainvälistymisjakson sisällyttäminen osaksi tutkintoja, mikä kannustaisi opiskelijoita lähtemään ulkomaille opintojensa aikana. Tarvitaan myös selkeämpää viestintää ja ohjeistusta siitä, miten vaihdossa suoritettavat opinnot voidaan joustavasti hyväksilukea osaksi tutkintoa. Samalla olisi tärkeää huomioida kansainvälistymisen monimuotoisuus ja tarjota vaihtoehtoisia tapoja hankkia kansainvälistä kokemusta, kuten virtuaaliliikkuvuus tai osallistuminen kansainvälisiin projekteihin omassa kotikorkeakoulussa.

Kuten edellä kuvatusta käy ilmi, opiskelijoihin, korkeakouluihin ja tutkintoihin liittyvät tekijät muodostavat kokonaisuuden, jossa liikkuvuuden esteet ja edistämiskeinot kytkeytyvät toisiinsa. Näiden haasteiden ratkaiseminen edellyttää monita-soista yhteistyötä korkeakoulujen, päättäjiä ja opiskelijoiden välillä.

### **6.1.2 Työpaja laskevan opiskelijaliikkuvuuden syiden ja keinojen pohtimiseksi**

Vuoden 2023 toukokuussa Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivillä samalle kohderyhmälle (korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijat ja opiskelijajärjestöjen edustajat) järjestettiin uusi 90 minuutin mittainen

työpaja, jossa edellä kuvatun työpajan työskentelyn pohjalta saadut syyryhmät ja niiden alle ryhmitellyt syyt esiteltiin osallistujille.

Keskustelun alustukseksi kaksi korkeakoulua ja opiskelijajärjestöt esittelivät omia ehdotuksiaan ja toteuttamiaan toimenpiteitä syihin vaikuttamiseksi. Esitysten jälkeen työpajan osallistajat muodostivat pienryhmiä lähellä istuvien osallistujien kanssa ja keskustelivat aiheesta tavoitteena löytää keinoja eri syiden ratkaisemiseksi.

Keskustelun herättämiseksi osallistujille annettiin apukysymyksiä, jotka ohjasivat osallistujia pohtimaan, ovatko aiemmin tunnistetut syyt edelleen relevantteja, tai puuttuuko esityksestä mahdollisesti jotain keinoja, joilla syihin voidaan vaikuttaa. Lisäksi kehoitettiin pohtimaan, mikäli jokin keino on relevantti, mikä estää sen toteuttamista. Lisäksi pyydettiin arvioimaan, mikä olisi oikea taho edistämään keinoa ja mihin keinoihin tulisi keskittyä.

Pienryhmäkeskustelujen vastaukset kirjattiin Mentimeter-alustalle asianomaisen syyryhmän mukaisille välilehdille. Jokaiseen syy- ja keinoryhmään saatiin lähes yhtä paljon vastauksia:

- opiskelijoihin liittyvät syyt ja keinot: 36 vastausta
- korkeakouluihin liittyvät syyt ja keinot: 38 vastausta
- tutkintoihin liittyvät syyt ja keinot: 35 vastausta.

Myös tämän työpajan tulokset analysoitiin samalla sisällönanalyysimenetelmällä kuin aiemmankin työpajan aineisto. Sisällönanalyysissa aineisto jäsennettiin teemallisesti ja ryhmiteltiin jo aiemman työpajan tuloksista saatuihin luokkiin. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto luettiin läpi kokonaiskuvan hahmottamiseksi ja tunnistettiin keskeisiä toistuvia teemoja, jonka jälkeen vastaukset ryhmiteltiin kolmeen keskeiseen pääluokkaan.

Jokaisen pääteeman sisällä tarkasteltiin vastauksia yksityiskohtaisemmin ja ryhmiteltiin ne alateemoihin, jotka perustuvat vastauksissa toistuviin aiheisiin. Esimerkiksi opiskelijoihin liittyvät esteet ja keinot jaoteltiin alateemoihin kuten taloudelliset haasteet, valmistuspaine, tiedon puute ja motivaatioon liittyvät tekijät.

Korkeakoulujen roolia tarkasteltiin muun muassa rahoitusmallien, liikkuvuuden ohjauksen ja opettajien roolin näkökulmasta. Tutkintorakenteisiin liittyvät haasteet jaoteltiin liikkuvuuden hyväksilukemiseen, aikataulutukseen ja kansainvälistymisen integrointiin osaksi opetussuunnitelmaa ja tutkintoa. Tässä vaiheessa yhdistettiin samankaltaisia vastauksia ja tehtiin yhteenvetoja, jotta monimuotoinen aineisto saatiin yhtenäiseksi ja helpommin tulkittavaksi.

### **Opiskelijoihin liittyvät keinot ja vastuutahot**

Osallistujien mukaan opiskelijoiden liikkuvuutta voidaan lisätä vahvistamalla liikkuvuuden houkuttelevuutta ja tekemällä siitä saavutettavampaa. Keskeiseksi keinoksi nähtiin viestinnän ja markkinoinnin parantaminen. Opiskelijaliikkuvuutta tulisi tehdä näkyvämmäksi opiskeluyhteisöissä ja korkeakoulujen sekä opiskelijajärjestöjen tulisi aktiivisesti tuoda esiin opiskelijoiden onnistuneita liikkuvuuskoemuksia. Viestinnän kehittämisessä tulisi hyödyntää opiskelijoille luontevia kanavia, kuten sosiaalista mediaa, opiskelijalähettiläitä ja vertaismarkkinointia.

Taloudellisten esteiden madaltamiseksi olisi tärkeää lisätä tietoa rahoitusmahdollisuuksista sekä selvittää uusia keinoja liikkuvuuden tukemiseen. Päättäjien tulisi arvioida mahdollisuuksia kehittää apurahajärjestelmiä ja muita taloudellisia kannustimia erityisesti aliedustettujen ryhmien osallistumisen tukemiseksi. Lisäksi korkeakoulujen ja opiskelijapalveluiden tulisi tarjota parempaa neuvontaa liikkuvuuden taloudellisesta suunnittelusta, kuten liikkuvuuteen saatavilla olevista apurahoista ja miten opintotuki ja apurahat voi yhdistää.

Monilla opiskelijoilla tuntuu olevan epävarmuutta tai vääriä olettamuksia liikkuvuuden vaikutuksista opintoihin ja valmistumisaikatauluun. Tämä voitaisiin ratkaista lisäämällä ohjausta ja varmistamalla, että opiskelijoilla on realistinen käsitys vaihto-opiskelun vaikutuksista heidän tutkintoonsa. Korkeakoulujen opintoneuvojat ja liikkuvuuspalvelut voivat tarjota räätälöityä tukea, ja tiedon jakamiseen voitaisiin osallistaa myös aiemmin vaihdossa olleita opiskelijoita.

## **Korkeakouluihin liittyvät keinot ja vastuutahot**

Korkeakoulujen rooli opiskelijaliikkuvuuden edistämässä on keskeinen, ja työpajassa ehdotettiin useita toimenpiteitä, joilla ne voivat helpottaa liikkuvuutta. Ensinnäkin korkeakoulujen olisi tärkeää kehittää joustavampia opintopolkuja, jotta opiskelijat voivat lähteä vaihtoon ilman pelkoa valmistumisen viivästyisestä. Tämä tarkoittaa liikkuvuusikkunoiden luomista ja tutkintojen rakenteiden tarkastelua niin, että vaihdossa suoritettavat opinnot voidaan sujuvasti hyväksilukea osaksi tutkintoa.

Korkeakoulujen tulisi myös arvioida omia strategioitaan ja varmistaa, että liikkuvuus nähdään osana kansainvälistymistä ja koulutuksen laadun kehittämistä, ei erillisenä tavoitteena. Johtoportaan tuki on tärkeää, sillä strateginen sitoutuminen näkyy resursseissa ja priorisoinneissa. Korkeakoulujen hallinto voi madaltaa liikkuvuuden esteitä myös tekemällä linjauksia, jotka helpottavat ja suoraviivaistavat liikkuvuuden hyväksilukua ja kannustavat akateemista henkilöstöä tukemaan opiskelijoiden liikkuvuutta.

Työpajan osallistujien mukaan opettajien ja akateemisen henkilökunnan rooli on merkittävä, sillä he voivat aktiivisesti rohkaista opiskelijoita harkitsemaan vaihtoa ja auttaa heitä löytämään sopivia vaihtokohteita. Osallistujat ehdottivat, että korkeakoulut voisivat muun muassa järjestää koulutuksia ja viestintäkampanjoita, joissa opetushenkilöstölle tarjotaan työkaluja ja tietoa liikkuvuuden edistämiseen. Lisäksi opintoneuvojien ja liikkuvuuspalvelujen yhteistyötä voitaisiin kehittää siten, että opiskelijat saavat kattavampaa tukea päätöksentekoon ja vaihtosuunniteluun.

## **Tutkintoihin liittyvät keinot ja vastuutahot**

Tutkintojen ja opetussuunnitelmien jäykkyys arvioitiin yhdeksi merkittävimmistä liikkuvuuden esteistä, ja työpajassa tunnistettiin useita keinoja tämän haasteen ratkaisemiseksi. Keskeinen toimenpide olisi liikkuvuuden sisällyttäminen osaksi tutkintorakenteita, esimerkiksi pakollisena tai vahvasti suositeltavana osiona tietyillä aloilla. Osallistujien mukaan tämä edellyttäisi kansallista ohjausta

ministeriöstä ja korkeakoulujen päätöksiä siitä, miten liikkuvuus otetaan huomioon eri tutkinto-ohjelmissa.

Lisäksi hyväksilukuprosesseja ehdotettiin kehitettäväksi, yhtenäistettäväksi ja joustavoitettavaksi niin, että opiskelijat voivat etukäteen luottaa siihen, että vaihdossa suoritettavat opinnot hyväksytään täysimääräisesti osaksi tutkintoa. Korkeakoulut voisivat myös sopia yhteisistä hyväksilukemiseen liittyvistä käytännöistä. Lisäksi opiskelijoille tulisi tarjota ennakoitavaa ja läpinäkyvää tietoa siitä, miten vaihto-opiskelu vaikuttaa juuri heidän tutkintoonsa.

Lisäksi työpajassa ehdotettiin kansallista viestintästrategiaa tai -kampanjaa, jossa liikkuvuuden merkitys ja hyödyt tuotaisiin esiin selkeällä ja yhtenäisellä tavalla. Tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi kansallista kampanjaa, jossa liikkuvuuden roolia osana korkeakouluopintoja vahvistetaan ja opiskelijoille viestitään konkreettisesti, kuinka se voidaan toteuttaa ilman opintojen viivästymistä.

### **Opetushallituksen rooli liikkuvuuden lisäämisessä**

Työpajan jälkeen keskustelimme tiimissämme edellä kuvatuista työpajojen tuloksista arvioidaksemme, mitä niistä Opetushallitus ja erityisesti oma kansainvälisen korkeakouluysteistyön yksikkömme ja liikkuvuustiimimme voisi ottaa tehtäväkseen liikkuvuuden edistämiseksi. Suurin osa ehdotetuista toimenpiteistä oli sellaisia, jotka ovat enemmän korkeakoulukentän ja korkeakoulujen omalla vastuualueella, kuin Opetushallituksen mandaatilla toteutettavia. Kerätyistä ratkaisuehdotuksista ja keinoista arvioimme, että selkeimmin Opetushallituksen vastuualueelle kuuluvaa on opiskelijaliikkuvuuden kansallisen tason viestinnän kehittäminen ja sen sisällä erityisesti kansallisen opiskelijalähettilästoiminnan käynnistäminen. Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijalähettilästoiminnan palvelumallin kehittäminen valittiinkin sittemmin yhdeksi yksikkömme kehittämistoimeksi.

### **6.1.3 Työpajat Erasmus+ -liikkuvuuden kehittämisryhmän jäsenille ja korkeakouluharjoittelijoille**

Sekä Erasmus+ -liikkuvuuden kehittämisryhmän että korkeakouluharjoittelijoiden työpajoissa haettiin ideoita ja vastauksia opiskelijaliikkuvuuden opiskelijalähettämismallin kehittämiseen. Työpajoissa ideoitiin vastauksia osin samoihin kysymyksiin, mutta molempien ryhmien työpajoissa oli myös omia, vain heille suunnattuja kysymyksiä. Työpajojen kysymykset ovat liitteessä 1.

Ideointityöpajojen materiaalit tallennettiin Opetushallituksen verkkoympäristöön ja ne analysoitiin ja niistä tehtiin kooste, jonka pohjalta hahmoteltiin opiskelijalähteilästoiminnan runkoa. Ideointityöpajojen tuloksia hyödynnettiin myös korkeakouluille ja opiskelijajärjestöille suunnatun kyselylomakkeen ja yhteisen verkotyöpajan suunnittelussa.

#### **Työpaja Erasmus+ - liikkuvuuden kehittämisryhmälle 4.9.2023**

Erasmus+ -liikkuvuuden kehittämisryhmään kuuluu seitsemän eri korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijaa, jotka Opetushallitus valitsee hakeusten perusteella siten, että jäsenet edustavat mahdollisimman monipuolisesti korkeakoulukenttää. Kehittämisryhmä kokoontuu noin kaksi kertaa lukukaudessa pääsääntöisesti etäyhteyksin, mutta nämä kaksi tapaamista, joissa opiskelijalähteilästoimintaa on käsitelty, olivat lähitapaamisia. Työpajat järjestettiin kehittämisryhmän normaalien kokousten yhteydessä, joten erillisiä työpajakutsuja ei lähetetty, vaan kutsuminen tapahtui kehittämisryhmän kokouskutsulla.

Ensimmäinen työpaja järjestettiin 4.9.2023 osana Erasmus+ -liikkuvuuden kehittämisryhmien 2021–2023 ja 2023–2025 yhteistä tapaamista. Siihen osallistui 12 korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijaa. Työskentely toteutettiin pienryhmissä ja ideointi pohjautui työpajan aluksi pidettyyn alustukseen, jossa kerrottiin taustaa kehittämistyölle ja hieman toiminnan reunaehtoja.

Alustuksen lopuksi osallistujille annettiin pohdittavaksi kysymyksiä (liite 1), joihin heitä pyydettiin ideoimaan vastauksia kirjallisesti. Osallistujat jaettiin muutaman

henkilön ryhmiin ja heille annettiin fläppitaulupaperit, joille heitä pyydettiin ideansa kirjaamaan esimerkiksi ajatuskarttojen muotoon, mutta vastausten/tuotosten muoto oli kuitenkin vapaa.

Työpajan osallistujia pyydettiin ideoimaan, mitä opiskelijälähettilästoiminta voisi käytännössä tarkoittaa ja millaisin keinoin toimintaa voitaisiin rakentaa, tukea ja vakiinnuttaa korkeakoulukentälle. Keskusteluissa nostettiin esiin useita teemoja liittyen opiskelijoiden motivointiin, toiminnan rakenteisiin, palkitsemiseen sekä kansallisen tuen tarpeisiin.

Pienryhmissä kootut ideat analysoitiin ja ryhmiteltiin tukikysymysten mukaisesti, tiivistettiin ja pelkistettiin word-tiedostoon. Tiedosto jaettiin myös työpajan osallistujille kehittämisryhmän Teams-alustalla tapaamisen muistion yhteydessä.

Keskeisinä motivaatiotekijöinä lähettilästoimintaan osallistumiselle nähtiin mahdollisuus jakaa omia kokemuksia, kehittyä esiintyjänä ja saada tunnustusta osaamisesta esimerkiksi osaamismerkkin, opintopisteiden tai haalarimerkin muodossa. Myös yhteisöllisyyden ja verkostoitumisen merkitystä korostettiin. Opiskelijälähettilään rooliin ehdotettiin konkreettisiksi tehtäviksi mm. sosiaalisen median sisältötuotantoa, vaihtotarinoiden jakamista, tapahtumiin osallistumista ja lähtöorientaatioiden tukemista.

Toiminnan pyörittämisen katsottiin edellyttävän korkeakoululta resursseja ja onnistumisen kannalta tärkeäksi koettiin, että korkeakouluissa olisi nimetty vastuuhenkilö ja että Opetushallitus tarjoaisi yhtenäistä kansallista tukea, kuten koulutusta, viestintämateriaaleja ja yhteisiä tunnustamisen muotoja. Erityisesti haettiin toimintaan yhteisiä pelisääntöjä, joiden pohjalta voitaisiin rakentaa kansallinen malli – esimerkiksi Ruotsin mallia soveltaen.

Kaikki osallistujat katsoivat, että opiskelijälähettilästoiminta voisi edistää liikkuvuuden lisäämistä ja myös esimerkiksi vihreää matkustamista ja muiden Erasmus+ -ohjelman painopisteiden edistämistä. Vertaisviestinnän koettiin olevan opiskelijoille samaistuttava ja vaikuttava tapa saada tietoa liikkuvuudesta.

Samalla nousi esiin tarve skaalata toimintaa korkeakoulun koon mukaan ja varmistaa, että viestintä tavoittaa opiskelijoita myös ns. hiljaisina aikoina.

Työpaja vahvisti oletusta, että valtakunnallisesti koordinoitu opiskelijälähettilästoiminta herättää kiinnostusta korkeakouluissa ja että sen kehittämiseksi on ky-syntää. Työpajan tuotoksia hyödynnettiin myöhemmässä vaiheessa mm. arvolu-pauksen ja palvelumallin (service blueprint) rakentamisessa.

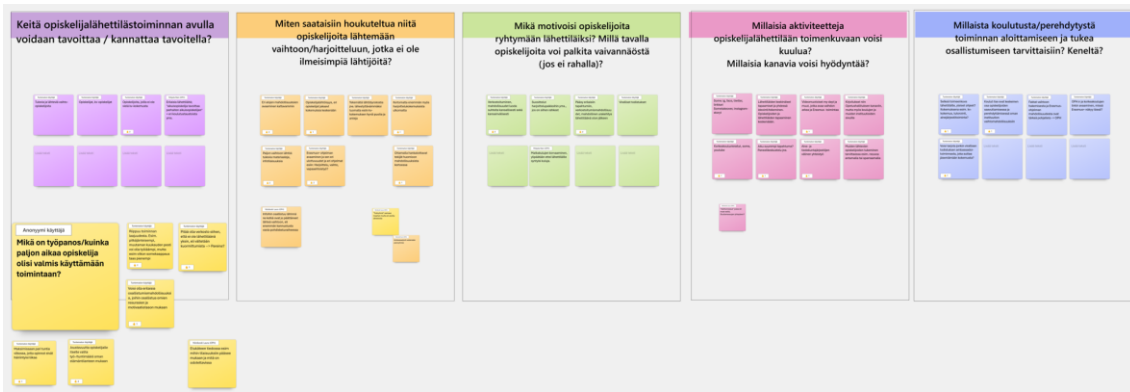
### **Työpaja Opetushallituksen korkeakouluharjoittelijoille 23.11.2023**

Korkeakouluharjoittelijoille suunnattu aivoriihityöpaja toteutettiin lähitilaisuutena Opetushallituksen tiloissa 23.11.2023. Tavoitteena oli kerätä opiskelijoiden näke-myksiä opiskelijälähettilästoiminnan potentiaalista, kiinnostavuudesta ja toteutta-misen edellytyksistä erityisesti käyttäjänäkökulmasta.

Tilaisuuteen varattiin 90 minuuttia, joka myös käytettiin. Työpajaan kutsuttiin sähköpostitse lähetetyllä Outlook-kalenterikutsulla 12 sillä hetkellä Opetushallituk-sen eri yksiköissä harjoittelussa olevaa opiskelijaa, jotka opiskelivat eri korkea-kouluissa ja eri aloilla.

Työpajaan pääsi lopulta paikalle 4 harjoittelijaa. Työpajassa käytettiin digitaalista Microsoft Whiteboard -yhteistyöalustaa (kuva 5 ja liite 2), jossa osallistujat pääsi-vät nimettömästi lisäämään omia ideoitaan valmiiksi määriteltyjen kysymysten alle (kysymykset ovat liitteessä 1). Työpajatyöskentelyn jälkeen keskustelimme vielä osallistujien kanssa vapaamuotoisesti alustalle kertyneistä ideoista ja hei-dän omista liikkuvuuskokemuksistaan ja kiinnostuksestaan lähettilästoimintaa kohtaan tai siihen osallistumiseen.

Koska kommentteja kerättiin digitaaliselle alustalle, pyysimme jälkeinpäin myös varsinaiseen työpajaan osallistumattomia harjoittelijoita täydentämään omat vas-tauksensa alustalle. Loppujen lopuksi alustalle saimme vastauksia kuudelta eri opiskelijalta.



*Kuva 5. Kuvakaappaus Opetushallituksen korkeakouluharjoittelijoiden ideointityöpajan Whiteboard-alustasta. Kuva on isompikokoisena liitteessä 2.*

Analyysivaiheessa vastaukset käytiin läpi laadullisesti teemoittelun avulla. Kullakin alustan sarakkeella oli oma ohjaava kysymyksensä, joka toimi yläkategoriana. Tämän jälkeen yksittäisiä vastauksia ryhmiteltiin samankaltaisten ideoiden mukaan ja etsittiin toistuvia teemoja ja havaintoja, kuten esteitä, mahdollistajia, kannustimia ja käytännön toteutusehdotuksia. Työpajassa oli käytössä myös äänestyspainikkeet (sydänkuvakkeet), joiden avulla osallistujat saattoivat osoittaa kannatuksensa muiden ehdotuksille, joten pääsääntöisesti yksi asia oli lisätty alustalle vain kerran ja muut olivat ”tykänneet” tästä kommentista sen sijaan, että olisivat itse lisänneet samansisältöistä lappua.

## **Yhteenveto keskeisistä tuloksista**

### **1. Ketä kannattaa tavoitella lähettilästoiminnalla?**

Harjoittelijat nimesivät erityisesti epävarmat, vähän tietoa omaavat tai liikkuvuutta mahdollisesti harkitsevat opiskelijat. Tavoiteltavia ryhmiä olivat mm. aloittavat opiskelijat, eri koulutusaloilta tulevat sekä ne, joilla ei ole valmiiksi kontaktipintaa kansainvälisiin mahdollisuuksiin.

### **2. Miten houkutella ei-ilmeisiä lähtijöitä?**

Keskeisiä ideoita olivat vertaistarinoiden näkyväksi tekeminen, erityisesti sellaisten opiskelijoiden kokemusten jakaminen, jotka alun perin epäröivät vaihtoon hakemista ja lähtöä. Esille nousi myös ajankohtaisen ja saavutettavan viestinnän

tärkeys sekä mahdollisuus keskustella liikkuvuudesta matalalla kynnyksellä vertaisten kanssa.

### 3. Mikä motivoisi opiskelijaa ryhtymään lähettilääksi?

Opiskelijat korostivat henkilökohtaista hyötyä: näkyvyyttä, kokemuksen hyödyntämistä työnhaussa, kehittymistä viestijänä ja mahdollisuutta vaikuttaa. Vaikka rahallinen korvaus nähtiin hyvänä kannustimena, monelle merkityksellisyys ja yhteisöllisyys ja yhteydet muihin opiskelijalähettiläisiin olivat yhtä tärkeitä motivaattoreita.

### 4. Mitä tehtäviä ja kanavia lähettiläille voisi kuulua?

Vastauksissa ehdotettiin monipuolista viestintää: somejulkaisuja, tarinoita, videoita, tapahtumiin osallistumista sekä tiedotustilaisuuksia. Ehdotettiin myös jo olemassa olevien alustojen ja yhteisöjen hyödyntämistä (esim. tutor- ja kv-toiminta), mikä voi madaltaa kynnystä osallistua.

### 5. Millainen koulutus ja perehdytys olisi tarpeen?

Painotettiin selkeän alkuinfon ja konkreettisten tehtäväkuvien merkitystä. Toivottiin mahdollisuutta vertaisverkostoon, jossa lähettiläät voisivat jakaa kokemuksiaan ja tukea toisiaan. Koulutuksen toivottiin sisältävän myös someviestinnän taitoja, kansainvälisyyden perusteita ja mahdollisuuksia vaikuttaa sisältöihin itse.

### 6. Opiskelijan käytettävissä oleva työpanos

Tähän erilliskysymykseen annetut vastaukset viittasivat siihen, että suhteellisen pieni ja joustavasti toteutettava ajankäyttö olisi opiskelijoille realistisin. Useampi vastaaja mainitsi, että esimerkiksi 1–2 tuntia viikossa olisi sopiva, ja että tehtävien tulisi olla helposti yhdistettävissä muihin opintoihin tai arkeen.

Johtopäätöksenä työpajasta voisi sanoa, että se sekä vahvisti aiemmissa työpajoissa muista näkökulmista esiin nousseita havaintoja, mutta toi myös lisäsyvyyttä erityisesti korkeakouluharjoittelijoiden näkökulmasta, jotka ovat juuri sellaisia opiskelijoita, jotka voisivat sekä hyötyä että antaa paljon

lähettilästoiminnassa. Merkityksellisyys, vertaistuki, joustavuus ja konkreettinen hyöty nousivat keskeisiksi motivaatiotekijöiksi. Opiskelijoiden antamia ehdotuksia voidaan myös hyödyntää lähettilästoiminnan jatkokehityksessä esimerkiksi koulutussisältöjen suunnittelussa ja rekrytointiviestinnässä.

### **Työpaja Erasmus+ -liikkuvuuden kehittämisryhmälle 15.5.2024**

Toinen Erasmus+ kehittämisryhmän jäsenten työpaja järjestettiin Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivien yhteydessä Seinäjoella ja siihen osallistui kuusi korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijaa. Työpaja toteutettiin parikeskustelujen muodossa siten, että jokainen pari sai Opetushallituksen edustajan kirjuriksi. Työpajan tavoitteena oli tarkentaa valtakunnallisen mallin tavoitteita, rekrytointikäytäntöjä ja toiminnan sisältöä sekä tunnistaa mahdollisuuksia ja haasteita mallin käytännön toteutuksessa.

Osallistujat korostivat, että kansallisen mallin arvo nähdään sen verran selvästi, että se ei välttämättä edellytä sen "myymistä" korkeakouluille, mutta selkeästi määritelty lisäarvo ja ero suhteessa korkeakoulun omaan toimintaan on kuitenkin tarpeen tuoda esiin. Erityisesti pienten korkeakoulujen kansainvälistymispalveluiden pienet tiimit toivoivat selkeää tietoa siitä, mitä resursseja ja panostuksia malli heiltä edellyttäisi. Tämä nähtiin kriittisenä edellytyksenä sitoutumiselle toimintaan.

Lähettiläiden rekrytointiin työpajassa ideoitiin kaksi vaihtoehtoista mallia: kansallista hakua, jossa Opetushallitus tekee valinnan, ja korkeakoululähtöistä esivalintaa, jonka pohjalta Opetushallitus valitsee lopullisen lähettiläsjoukon. Keskeistä olisi varmistaa ryhmän heterogeenisyys, eli lähettiläitä pitäisi valita eri koulutusaloilta ja korkeakoulutyypeistä ja mieluiten eri puolilta Suomea. Erityisesti korostettiin, että lähettiläiksi tulisi rekrytoida joko liikkuvuuteen jo osallistuneita opiskelijoita tai pian lähdössä olevia, joilla on ajankohtainen näkökulma päätöksentekojen hakuprosessiin.

Lähettilästoiminnan keskeisiksi tavoitteiksi nähtiin ennakkoluulojen purkaminen, vertaistuen vahvistaminen ja liikkuvuuden saavutettavuuden parantaminen.

Esimerkiksi vihreän liikkuvuuden ja lyhytkestoisten liikkuvuuksien esiin nostaminen nähtiin tärkeänä. Lisäksi opiskelijoiden virheellisiä ennako- tai harhaluuloja ehdotettiin oikaistaviksi "Myytinmurtajat"-tyyppisen viestinnän kautta. Lähettiläiden tehtäviksi hahmoteltiin sisältöjen tuottaminen eri kanaviin (Instagram, YouTube, mahdollisesti webinaarit) sekä omien kokemusten sanoittaminen ja jakaminen rohkaisevassa ja samaistuttavassa muodossa. Myös TikTokista keskusteltiin, mutta se ei tietoturva-asteiden ja julkishallinnon käyttörajoitusten vuoksi ainakaan viralliseksi kanavaksi sovi. Tässä yhteydessä pohdittiin mahdollisuutta, voisivatko opiskelijalähettiläät julkaista esimerkiksi Instagramiin luomaansa sisältöä myös TikTokissa, mutta tämä ei voisi kuitenkaan olla kansallisen opiskelijalähettilästoiminnan virallinen kanava, jolloin näkyvyys julkaisuihin ja niiden ympärillä käytävään keskusteluun katoaisi ainakin Opetushallituksen virkahenkilöiden näköpiiristä.

Koulutuksen osalta korostettiin erityisesti someviestinnän ja esiintymistaidon koulutusta sekä mahdollisuutta opiskelijalähettiläiden keskinäiseen verkostoitumiseen ja ideointiin. Yhteisöllisyys, näkyvyys ja mahdollisuus kehittää omaa osaamista nähtiin tärkeinä motivaatiotekijöinä. Yhteisöllisyyden kehittämiseksi ehdotettiin koulutusten järjestämistä lähitapahtumina, mikä puolestaan aiheuttaa matka- ja tilakustannuksia, joiden kattaminen tulisi myös ratkaista.

Korvausten osalta lähes kaikki ryhmät nostivat esiin, että pelkät opintopisteet eivät ehkä riitä kannustimeksi. Suositeltavaksi malliksi nähtiin rahallinen korvaus mahdollisuuksien mukaan, mutta myös näkyvyys, osaamismerkki ja mahdollisuus osoittaa taitojen kehittymistä esimerkiksi CV:ssä koettiin tärkeiksi kannustimiksi. Ehdotettiin, että Opetushallitus voisi suositella tietyn suuruista korvausta, jonka korkeakoulut maksaisivat omille kansallisina opiskelijalähettiläinä toimiville opiskelijoilleen, mikäli tähän ei Opetushallituksen budjetissa ole varoja.

Työpajan tulokset vahvistivat käsitystä siitä, että opiskelijalähettilästoiminnalle on tilausta valtakunnallisella tasolla ja että mallin käyttöönottamiseksi tarvitaan selkeitä tavoitteita, käytännönläheisiä tukirakenteita sekä riittävä tuki korkeakouluille ja lähettiläille Opetushallituksesta.

## **Työpaja korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoille ja opiskelijajärjestöjen edustajille 3.6.2024**

Korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoille ja opiskelijajärjestöjen edustajille järjestettiin 3.6.2024 työpaja Teamsissä Miro-alustaa hyödyntäen. Työpajan ajankohta lähetettiin tiedoksi sähköpostilistojen kautta kyselytutkimuksen kutsun yhteydessä. Työpajaan kutsuttiin kyselylomakkeeseen vastanneista ne, jotka työskentelivät opiskelijaliikkuvuuden parissa, tai joiden vastauksissa sitä käsiteltiin. Niille kyselyn vastaajille, jotka vastauksensa perusteella eivät toimineet opiskelijaliikkuvuuden parissa, lähetettiin kiitosviesti kyselyyn vastaamisesta, jossa kerrottiin, että kyselyn kutsussa mainittuun työpajaan on kutsuttu ne vastaajat, jotka toimivat opiskelijaliikkuvuuden parissa.

Työpajaan piti ilmoittautua ja ilmoittautuneille toimitettiin linkki Teams-kokoukseen ja Miro-alustalle etukäteen. Miro-alustan teknisten ominaisuuksien vuoksi osallistujia pyydettiin kirjautumaan alustalle ennen työpajaan osallistumista, jotta pystyimme aktivoimaan heille oikeudet alustan käyttöön. Työpajaan osallistui 26 henkilöä, joista suurin osa oli korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoita.

Työpajan tavoitteena oli yhteiskehittää korkeakoulujen asiantuntijoiden ja opiskelijoiden kanssa valtakunnallista opiskelijälähettilästoiminnan mallia ja erityisesti kerätä ideoita ja ehdotuksia eri toimijoiden vastuista ja tehtävistä toiminnan eri vaiheissa ja kerätä ehdotuksia eri vaiheiden ajankohdiksi lukuvuoden aikana. Työpajan johdannoksi osallistujille kerrottiin taustaa, miksi Opetushallituksessa ollaan suunnittelemassa opiskelijälähettilästoiminnan käynnistämistä (opiskelijaliikkuvuuden lasku ja tarve löytää uusia keinoja sen taklaamiseksi) ja esiteltiin alustavia tuloksia aiemmin tehdystä kyselytutkimuksesta, johon myös työpajan osallistujat olivat vastanneet.

Työpajan kysymysten ja tehtävien rakenne perustui kuvan 4 kuvakaappauksessa näkyvään uimaratakaavioon. Kuva on isompikokoisena liitteessä 3. Opiskelijälähettilästoiminnan keskeisimmät toimijat

- Opetushallitus (OPH) (keltainen),
- korkeakoulut (turkoosi),
- opiskelijälähettiläät (vihreä)

oli Miro-alustan kaaviossa sijoitettu allekkain omille uimaradoilleen. Taulun yläreunassa oli esiteltyä alustavasti tunnistetut opiskelijälähettilästoiminnan eri vaiheet. Näiden ympärille oli kerättyä eri vaiheisiin liittyviä apukysymyksiä keskustelun ja pohdinnan herättämiseksi. Tarkoituksena oli sijoittaa värikoodatuilla muistilapuilla vastauksia esitettyihin kysymyksiin uimaratakaavion eri radoille.



Kuva 4. Kuvakaappaus Korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoille ja opiskelijajärjestöjen edustajille järjestetyn työpajan Miro-alustasta. Kuva on isompikokoisena liitteessä 3.

Kullakin toimijalla on oma roolinsa, näkökulmansa ja vastuunsa eri vaiheissa opiskelijälähettilästoimintaa. Tavoitteena oli, että vaiheittainen eteneminen rakentaisi yhteistä ymmärrystä ja konkretisoisi työnjakoa. Vaiheet oli valmiiksi merkitty radoilla vaakasuuntaiselle aikajanelle (musta kärjellään seisova neliö):

- valmistelu ja rekrytointi,
- valmistautuminen toteutukseen ja toiminta,
- toiminnan päättyminen.

Osallistujien tuli työpajatyöskentelyn aikana yhdessä pohtia ja ideoida tehtäviä ja toimia ja sijoittaa ne mielestään oikean toimijan ja vaiheen kohdalle.

### **Valmistelu ja rekrytointi**

Opetushallituksen roolina nähtiin mm. koulutusmateriaalien tarjoaminen, valtakunnallinen koordinointi ja lähettilästoiminnan roolin ja yhteyden selkeyttäminen suhteessa Erasmus+ -ohjelmaan ja muihin liikkuvuusohjelmiin. Korkeakoulut keskustelivat rekrytoinnin käytännön toteutuksesta, ajoituksesta (ehdotettiin toukokuuta) ja valintaperusteista. Esille nousi tarve kevyelle ja joustavalle valintaprosessille sekä huoli siitä, miten varmistetaan tasa-arvoinen kohtelu eri korkeakoulujen välillä, jos palkitsemisjärjestelmä ei ole kaikille samanlainen.

### **Toiminnan toteutus ja viestintä**

Opiskelijälähettiläiden toimenkuvaa ideoitiin erityisesti somesisällön, esimerkkitarinoiden ja alakohtaisten kokemusten kautta. Korostettiin, että toimintaa ei tulisi rajata yhteen some- tai viestintäkanavaan, vaan tulisi hyödyntää myös esimerkiksi korkeakoulujen omia kanavia ja erilaisia messuja tai teemapäiviä. Tärkeänä pidettiin myös somesisältöjen valmentamista ja vertaisverkoston tukemista. Opetushallitukselta toivottiin koulutusten keskitettyä järjestämistä sekä valmiita materiaaleja.

## Toiminnan päätyminen

Toiminnan päättymisvaiheessa tärkeäksi nousivat selkeät ja yhdenvertaiset kannustimet. Näiksi ehdotettiin opintopisteitä, rahallista korvausta ja Opetushallituksesta saatavaa virallista todistusta. Useat kommentit korostivat, että toiminnasta saatavan hyödyn tulee olla näkyvää ja helposti osoitettavissa esimerkiksi työhauussa tai CV:ssä. Opiskelijälähettiläiden näkökulmasta erityisen tärkeäksi koettiin, että heidän osaamisensa ja työpanoksensa tunnustetaan ja tunnustetaan.

Yhteenvedona voidaan todeta, että työpaja toimi onnistuneesti opiskelijälähettilästoiminnan konkreettisen yhteiskehittämisen foorumina. Se loi selkeämmän kuvan toiminnan vaiheista, tarvittavista tuen muodoista ja rooleista, ja siitä saimme aineistoa valtakunnallisen mallin rakentamiseen. Työpajassa sidosryhmien edustajat jatkojalostivat ideoita opiskelijälähettilästoiminnan valtakunnalliseksi malliksi. Sekä tässä työpajassa että myöhemmin kuvatussa kyselytutkimuksessa nousi esiin selkeä näkemys siitä, että kansallinen malli ei voi täysin korvata korkeakoulujen omaa lähettilästoimintaa, vaan tarjoaa siihen tukea ja sisältöjä.

## 6.2 Benchmarking-keskustelut

Motwanin ja Sowerin (2006, 229) mukaan Bemowski on määritellyt benchmarkingin vuonna 1992 prosessiksi, jossa organisaatio vertailee omia tuotteitaan, palveluitaan tai prosessejaan alan parhaisiin käytäntöihin tai kilpailijoihin ja käyttää tätä tietoa oman toimintansa tai suorituksensa parantamiseen. Benchmarkingin avulla voidaan oppia toisilta työyhteisöiltä ja kehittää omaa työtä (Jahangheer 16.3.2023). Yleisin tapa benchmarkingin tekemiseen ovat vertaisvierailut, jossa korostuu tasa-arvoinen suhde ja vastavuoroisuus. (Sauristo & Parikka 22.3.2014.) Vastavuoroisuus ei tässä tapauksessa kuitenkaan juurikaan toteutunut, koska meillä ei vielä ollut omaa mallia esiteltäväksi, vaan benchmarking-keskusteluiden tarkoituksena oli kerätä ideoita vastaavista ohjelmista.

Jahangheerin (16.3.2023) mukaan benchmarking-prosessissa on kuusi vaihetta.

1. Omien benchmarkattavien toimintojen määrittäminen.
2. Benchmarking-kumppaneiden tunnistaminen. Näiden on hyvä olla kooltaan, toiminnaltaan ja alaltaan samanlaisia kuin oma organisaatio.
3. Tiedonkeruu: Kerää tietoa omasta ja kumppanin toiminnasta.
4. Tiedon analysointi: Analysoi benchmarkingissa kerätyt tiedot hyvien käytäntöjen ja kehityskohteiden tunnistamiseksi.
5. Laadi toimintasuunnitelma: Analyysin perusteella kehitä suunnitelma tarvittaviksi muutoksiksi omassa toiminnassa.
6. Toteuta muutokset. Laita toimintasuunnitelma käytäntöön ja seuraa tuloksia.

Yksi vertailluista malleista on Ruotsin kansallinen Erasmus+ Ambassadors -ohjelma, jota koordinoi Ruotsin sisarorganisaatiomme UHR ja kaksi muuta Opetushallituksen muiden yksiköiden koordinoimia opiskelijalähettiläsohjelmia. Kaikki benchmarking-vierailut on toteutettu noin tunnin mittaisina Teams-kokouksina. Kaikissa tapaamisissa vertailun kohteena olevien ohjelmien koordinaattorit ovat pitäneet alustuksen, jonka jälkeen ohjelmasta on keskusteltu ja olemme voineet esittää tarkentavia kysymyksiä.

Toteutetut benchmarking-keskustelut:

- 12.5.2023 Suomen ja Ruotsin Erasmus+ kansallisten toimistojen online-tapaaminen "Meeting on Mobility Trends", jossa keskusteltiin Ruotsin kansallisesta Erasmus+ Ambassadors -opiskelijalähettilästoiminnan mallista.
- 5.3.2024 Opetushallituksen kansainvälistymispalveluiden Study in Finland Ambassador-toiminta, jota koordinoidaan Opetushallituksessa, mutta se keskittyy markkinoimaan Suomea korkeakoulumaana ulkomaisille tutkinto-opiskelijoille.
- 5.6.2024 Opetushallituksen Nuorison, kulttuurin ja liikunnan kansainvälistymispalvelujen yksikön koordinoima EuroPeers-toiminta. EuroPeersit ovat Euroopan unionin nuoriso-ohjelmien toimintoihin osallistuneita nuoria, jotka haluavat jakaa kokemuksiaan vertaisilleen nuorille.

Näistä benchmarking-tapaamisista tehtiin muistiinpanot ja tapaamisten annista keskusteltiin tiimimme kesken tapaamisen jälkeen. Tapaamisista saatua tietoa ja ideoita on hyödynnetty opiskelijalähettilästoiminnan palvelumallin kehittämisessä.

Jokaisen benchmarking-keskustelun jälkeen pohdimme, mitä tiimimme jäsenet olivat keskusteluista poimineet hyväiksi käytännöiksi ja mitä toimintoja voisimme soveltaa opiskelijaliikkuvuuden opiskelijalähettilästoiminnassa. Pohdimme, voisimmeko esimerkiksi yhdistää resursseja opiskelijalähettiläiden koulutuksen osalta Study in Finland -lähettiläiden koulutuksen kanssa. EuroPeers-toimintaa rahoitetaan Erasmus+ -ohjelmasta, mistä saatiin idea kartoittaa opiskelijalähettilästoiminnan rahoitusmahdollisuuksia Erasmus+ kansallisten toimistojen välisestä Erasmus+ TCA (Transnational Cooperation Activities) -toiminnosta. Ruotsin mallista saimme yleisellä tasolla ideoita, millaista mallia voisimme lähteä kehittämään ja mitä toimintoja siihen voisi sisällyttää.

### **6.3 Kyselytutkimus**

Ruohosen (2022) mukaan kysely on kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, jonka avulla voidaan kerätä tietoa laajalta vastaajajoukolta. Palvelumuotoilun kontekstissa kyselyt voivat toimia myös suunnittelua tukevana välineenä, erityisesti silloin kun halutaan hahmottaa käyttäjien kokemuksia ja näkemyksiä (Stickdorn ym. 2018, 105). Tässä opinnäytetyössä kysely toimi osana kehittämistyön tiedonkeruuta, jonka tavoitteena oli kartoittaa korkeakoulujen ja opiskelijajärjestöjen näkemyksiä valtakunnallisen opiskelijalähettilästoiminnan tarpeista ja kehittämismahdollisuuksista erityisesti opiskelijaliikkuvuuden näkökulmasta.

Opetushallituksessa oli ennen kyselyä olemassa yleinen käsitys siitä, että opiskelijalähettilästoimintaa toteutetaan jo monissa korkeakouluissa, mutta kattavaa kuvaa sen laajuudesta, sisällöistä tai liikkuvuuspainotuksesta ei ollut. Kyselyn tavoitteena olikin korkeakoulujen ja opiskelijoiden näkökulmien ymmärtämisen lisäksi selvittää, kuinka monessa suomalaisessa korkeakoulussa opiskelijalähettilästoimintaa on jo käytössä, mihin toiminta kohdistuu ja koetaanko kansallisen

tason mallista olevan lisähyötyä korkeakouluille. Lisäksi kyselyllä kerättiin tietoa palkitsemiskäytännöistä sekä koetusta lisäarvon tuottamisesta, mikäli kansallinen malli otettaisiin käyttöön.

Kysely toteutettiin huhtikuussa 2024 Webropol-kyselyohjelmistolla ja se kohdennettiin korkeakoulujen kansainvälisten palveluiden asiantuntijoille, viestintävas-  
taaville sekä opiskelijajärjestöjen edustajille.

Kyselykutsu (liite 4) lähetettiin 11.4.2024 Opetushallituksen kansainvälisen korkeakouluysteistyön yksikön ylläpitämien kahden korkeakoulusektorin kansainvälistymisen sähköpostilistan kautta ja erikseen vielä kansallisille opiskelijajärjestöille Suomen ylioppilaskuntien liitto SYL:lle ja Suomen opiskelijakuntien liitto SAMOKille. Sähköpostilistoillamme on yhteensä yli tuhat vastaanottajaa, jotka työskentelevät korkeakouluissa kansainvälisten asioiden parissa, tai ovat muuten kiinnostuneita korkeakoulutuksen kansainvälistymisestä. Kutsuviestissä kerrottiin, että kysely on tarkoitettu korkeakoulujen ja opiskelijajärjestöjen edustajille ja että sitä saa jakaa edelleen. Vastausaikaa oli 24.4.2024 saakka. Listojen kautta muistutettiin vielä vastaamisesta ja lähestyvistä määräajasta 21.4.2024 lähetetyllä muistutusviestillä.

Kysely sisälsi sekä strukturoituja monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Kyselylomake on liitteessä 5.

Avoimien vastausten analyysissä sovellettiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmää, jossa vastaukset teemoitettiin niiden toistuvuuden ja merkityksellisyyden perusteella. Analyysi perustui niin kutsuttuun realistiseen tarkastelutapaan, jossa keskitytään siihen, mitä aineisto kertoo tutkittavasta ilmiöstä ja millaisia näkökulmia vastaajat nostavat esiin (Günther, Hasanen & Juhila 2021).

Kyselyyn saatiin yhteensä 44 vastausta, joista 43 sisälsi analyysin kannalta olennaista sisältöä. Yksi vastaus rajattiin pois, koska se ei käsitellyt lainkaan opiskelijaliikkuvuuteen liittyvää lähettilästoimintaa. Vastauksista kuusi oli opiskelijajärjestöjen ja 38 korkeakoulujen vastauksia. Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 25 eri korkeakoulusta, mikä kattaa lähes 70 % kaikista suomalaisista

korkeakouluista. Suomessa on yliopistot ja ammattikorkeakoulut mukaan lukien yhteensä 37 opiskelijaliikkuvuutta toteuttavaa korkeakoulua. Monesta korkeakoulusta saatiin kahdesta kolmeen vastausta, minkä voi katsoa vahvistavan aineiston kattavuutta. Lisäksi vastaukset saatiin molempien korkeakoulusektorien kansallisilta opiskelijajärjestöiltä, eli SAMOKilta ja SYL:ltä, ja neljältä korkeakoulukohtaiselta opiskelijajärjestöltä.

Vaikka vastausprosentti ei ole täydellinen, voidaan aineistoa pitää kohtuullisen edustavana laadullisen kehittämistutkimuksen kontekstissa. Laadullisessa lähestymistavassa pyritään ensisijaisesti ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä syvällisesti ja monipuolisesti eri näkökulmista, ei yleistämään tuloksia tilastollisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.5).

Lisäksi vastaajat edustivat useita eri rooleja ja toimintoja, kuten kansainvälisiä palveluita, viestintää ja opiskelijajärjestöjä, mikä monipuolistaa tulosten näkökulmia. On kuitenkin syytä huomioida, että vastaukset heijastavat ennen kaikkea niiden korkeakoulujen näkemyksiä, joissa opiskelijalähettilästoimintaa on jo jossain muodossa olemassa. Tämä voi osin vaikuttaa siihen, millaisena kansallisen mallin tarve näyttäytyy vastauksissa.

Kyselyllä selvitettiin muun muassa seuraavia teemoja:

- Onko organisaatiossa jo opiskelijalähettilästoimintaa ja mihin se liittyy,
- Millaisia käytäntöjä opiskelijalähettiläiden rekrytoinnissa, perehdytyksessä ja kannustimissa on käytössä,
- Miten kansallinen malli voisi tuoda lisäarvoa opiskelijaliikkuvuuden edistämiseen.

Keskeinen havainto oli, että 72 % (31) vastaajista ilmoitti organisaatiossaan olevan jonkinlaista opiskelijalähettilästoimintaa. Toiminta liittyi useimmiten opiskelijarekrytointiin ja korkeakoulun brändityöhön (26 vastausta). Korkeakoulun opiskelijalähettilästoiminta kohdistui kansainväliseen opiskelijaliikkuvuuteen 14 vastauksessa.

Toivottuja elementtejä kansalliseen malliin olivat mm. yhteiset koulutukset, tiedollinen tuki (esimerkiksi liikkuvuustilastot, liikkuvuuden apurahat, argumenttipankki) sekä jaettava materiaali ja opiskelijoiden tarinat, jotka pureutuvat myös ennakkoluuloihin ja esteisiin liikkuvuudessa. Samoin pidettiin tärkeänä, että kansallisiksi opiskelijälähteiläiksi rekrytoitaisiin erityisesti liikkuvuudessa muita vähemmän mahdollisuuksia omaavien tai aliedustettujen ryhmien edustajien, koska arveltiin, että omia kokemuksiaan jakamaan valmiita näiden ryhmien edustajia voi olla vaikea löytää jokaisesta korkeakoulusta.

Myös rekrytointiin ja kannustimiin liittyviä käytänteitä kuvattiin: lähettäviä rekrytoidaan sekä korkeakoulun viestinnän että liikkuvuuspalveluiden kautta, ja heitä perehdytetään esimerkiksi koulutusten, käsikirjojen ja mentoroinnin keinoin. 27 vastaajan korkeakoulu maksaa rahallista korvausta ja viidessä tapauksessa korkeakoulu myöntää toiminnasta opintopisteitä, yleisimmin 3–4 opintopistettä.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa väittämään: ”Kansallisen tason opiskelijälähteilästoiminnasta olisi lisähyötyä korkeakoululle” ottaen vastauksessa huomioon mahdollinen jo olemassa oleva korkeakoulukohtainen lähettäjätoiminta. Vastaus annettiin asteikolla 0–5, jossa 0 tarkoitti täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä olemista. Vastausten keskiarvo oli 3,6, mikä viittaa varovaisen myönteiseen suhtautumiseen kansalliseen malliin.

Avoimissa vastauksissa ilmeni, että useat vastaajat näkivät kansallisen toiminnan hyödyllisenä erityisesti silloin, kun se ei korvaa korkeakoulujen omaa toimintaa, vaan täydentää ja tukee sitä. Esimerkiksi valtakunnallisesti tuotettu materiaali, koulutus tai tilastotieto nähtiin arvokkaana lisänä korkeakoulun omaan markkinointi- ja viestintätyöhön. Samalla kuitenkin osa vastaajista suhtautui varauksellisesti kansallisen mallin tarpeellisuuteen, ja piti korkeakoulun sisällä organisoitua toimintaa vaikuttavampana ja opiskelijoita lähempänä olevana tapana toteuttaa viestintää liikkuvuusmahdollisuuksista.

Kokonaisuutena arvioiden tulokset osoittavat, että kansallisella opiskelijälähteilämallillä on potentiaalia. Suunnittelussa on kuitenkin tärkeää huomioida

korkeakoulujen jo olemassa olevat toiminnot ja löytää malli, joka luo lisäarvoa ilman liian suurta päällekkäisyyttä.

Kyselyn tulokset esiteltiin edellä kuvatussa 3.6.2024 järjestetyssä työpajassa, johon kutsuttiin henkilökohtaisella viestillä kyselytutkimuksen vastaajista ne, jotka työskentelivät opiskelijaliikkuvuuden ja siihen liittyvän lähettilästoiminnan parissa.

#### **6.4 Teemahaastattelu**

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa keskustelu rakentuu ennalta valittujen teemojen ympärille, mutta jättää tilaa myös haastateltavan omille kokemuksille ja tulkinnoille. Menetelmä tarjoaa rakenteen ja vertailtavuuden, mutta säilyttää laadullisen tutkimuksen joustavuuden ja vuorovaikutteisuuden. (Hirsjärvi & Hurme 2022, luku 4.2.3.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2022, luku 2.4.1) mukaan kaikki haastattelut ovat haastattelijan ja haastateltavan yhteistyön tulosta. Teemahaastattelussa olennaista on, että tutkija tuntee tutkimusaiheen ja osaa ohjata keskustelua, mutta samalla antaa tilaa vastaajan omalle näkökulmalle (Hirsjärvi & Hurme 2022, luku 3.1).

Tässä opinnäytetyössä teemahaastattelun menetelmää hyödynnettiin opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähettilästoiminnan asiakaspersoonien syventämiseen. Hirsjärven ja Hurmeen (2022, luku 3.1) mukaan haastattelu sopii käytettäväksi, kun tavoitteena on selventää ja syventää vastauksia ja tietoja. Tässä työssä tavoitteena oli syventää ymmärrystä opiskelijoiden kokemuksista, odotuksista ja esteistä liittyen opiskelijaliikkuvuuteen sekä kartoittaa heidän suhtautumistaan lähettilästoimintaan ja selvittää, mikä vaikuttaa heidän päätöksentekoonsa. Teemahaastattelun avulla pystyttiin rikastamaan yleisluonteista tietoa opiskelijoiden henkilökohtaisilla tarinoilla ja tulkinnoilla, joiden pohjalta asiakaspersoonista saatiin realistisempia ja käyttökelpoisempia opiskelijälähettiläsmallin tueksi.

Haastattelut rakentuivat tutkimuskysymysten ja aiempien selvitysten ja työpajojen tulosten pohjalta laadittujen teemojen ympärille. Niiden avulla pystyttiin

tarkastelemaan esimerkiksi opiskelijoiden suhtautumista kansainvälisyyteen, liikkuvuuden esteitä, motivaatiotekijöitä, tiedonsaannin tarpeita ja (liikkuvuus)päätöksen tekemisen tapaa. Haastattelun kysymyspatteristo on liitteessä 6.

Haastateltavaksi pyysin neljää eri Opetushallituksen yksiköissä harjoittelussa olevaa eri korkeakoulujen opiskelijaa. Kysyin kiinnostusta haastatteluun tavatesani harjoittelijoita eri yhteyksissä toimistolla. Haastatteluajankohdat sovittiin jokaisen kanssa erikseen henkilökohtaisesti ja ne toteutuivat loka-marraskuussa 2024. Kaikki haastattelut kestivät puolesta tunnista 45 minuuttiin. Haastattelut toteutettiin etähaastatteluina Teams -kokouksina ja ne tallennettiin haastateltavien luvalla. Haastattelujen litterointiin käytin Teamsin automaattista litterointitoimintoa.

Litteroidut aineistot kävin läpi laadullisen sisällönanalyysin menetelmin. Aluksi aineistosta tunnistettiin toistuvia teemoja ja käsitteitä ilman ennalta määriteltyä teoreettista viitekehystä. Tämän jälkeen teemoja ryhmiteltiin ja tarkennettiin. Analyysissä kiinnitettiin huomiota erityisesti opiskelijoiden kokemuksiin, tarpeisiin ja odotuksiin liittyen opiskelijalähettilästoimintaan.

#### Keskeiset teemat ja havainnot

1. Tietoisuuden ja viestinnän merkitys: Opiskelijat eivät olleet tietoisia opiskelijalähettilästoiminnasta tai sen tarjoamista mahdollisuuksista, mutta olisivat kuitenkin kiinnostuneita siitä, mikäli sellaista toimintaa olisi ja osa olisi myös valmis toimimaan itse lähettiläinä. Opiskelijat korostivat selkeän ja helposti lähestyttävän viestinnän tärkeyttä, erityisesti sosiaalisen median kautta.

2. Tarve vertaistuelle: Opiskelijat ilmaisivat kaipaavansa vertaistukea ja kokemusten jakamista muiden opiskelijoiden kanssa vaihto-opiskeluun liittyen. Lähettilästoiminnan nähtiin tarjoavan mahdollisuuden tähän omaa lähio opiskelijayhteisöä laajemmin. Opiskelijoista olisi kiinnostavaa kuulla esimerkiksi muiden korkeakoulujen ehkä samassa kohteessa opiskelleiden kokemuksia.

3. Esteettömyys ja saavutettavuus: Kysyttäessä opiskelijat toivat esiin esteettömyyden ja saavutettavuuden merkityksen. He toivoivat, että lähettilästoiminnassa

huomioitaisiin erilaiset tarpeet ja tarjottaisiin tukea kaikille opiskelijoille. Kukaan haastatelluista ei kuitenkaan itse katsonut kuuluvansa tällaisiin ryhmiin, mutta he arvelivat, että esimerkiksi perheellisyys tai terveydelliset ongelmat voivat tuntua tällaisista opiskelijoista esteeltä.

4. Motivaatio ja osallistumisen esteet: Opiskelijat pohtivat, mikä motivoisi heitä osallistumaan lähettilästoimintaan. He mainitsivat muun muassa mahdollisuuden vaikuttaa, saada kokemusta ja kehittää omia taitojaan. Toisaalta he toivat esiin myös esteitä, kuten ajanpuutteen ja epävarmuuden omasta sopeutumisestaan uuteen ympäristöön ja vaihdon hyödyistä.

Haastattelujen perusteella määritä-vaiheessa asiakaspersonien protoversioita rikastettiin ja syvennettiin. Aikataulusyistä ja koska tässä vaiheessa oli jo tiedossa, että palvelumallin käyttöönotto tulee siirtymään, haastattelin vain neljää korkeakouluharjoittelijaa. Näistä haastatteluista sain kuitenkin kohtalaisen hyvin ”lihaa luiden ympärille” asiakaspersoniin, mutta asiakasymmärryksen varmistamiseksi ja asiakaspersonien validoimiseksi haastatteluja kannattaisi kuitenkin tehdä myöhemmässä vaiheessa lisää ennen mallin käyttöönottoa. Samaa metodia en olisi enää voinut myöskään käyttää useamman opiskelijan haastatteluun, koska Opetushallitukseen ei ole otettu harjoittelijoita vuonna 2025.

## 7 OPISKELIJALIKKUVUUDEN OPISKELIJALÄHETILÄSTOIMINNAN KEHITTÄMISPROSESSI

Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijalähetilästoiminnan kehittämistyö lähti alun perin liikkeelle jo ennen kuin tiesimme, mitä olemme kehittämässä. Opetushallituksessa haluttiin selvittää syitä laskevaan opiskelijaliikkuvuuteen ja löytää ainakin jokin keino, jolla Opetushallitus voisi ilmiöön vaikuttaa. Vasta myöhemmässä vaiheessa kehittämisen kohteeksi valittiin opiskelijalähetilästoiminta. Prosessi on ollut iteratiivinen ja esimerkiksi aivoriihimuotoisia työpajoja ja benchmarking-tapaamisia on ollut useammassa prosessin vaiheessa. Kuvassa 5 kehittämistyön vaiheet on esitetty Design Councilin tuplatimanttimalliin sijoitettuna.



Kuva 5. Kehittämistyön vaiheet sijoitettuna Design Councilin tuplatimanttimalliin (Design Council 2025a, [CC BY 4.0](#)).

Aineistonkeruun ja analyysin jälkeen syksyn 2024 ja alkuvuoden 2025 aikana jatkoimme opiskelijalähetilästoiminnan mallin kehittämistä neljän hengen tiimimme sisäisissä kehittämiskokouksissa. Nämä kokoukset muodostivat tuplatimanttimallin tuota-vaiheen rungon. Opiskelijalähetilästoiminnan mallin suunnittelu perustui aineistonkeruun ja yhteiskehittämisen aikana kootun tiedon läpikäymiseen,

analysointiin ja palvelumallin kehittämiseen tiimin kesken. Pidimme mallin jokaisesta vaiheesta erillisen kokouksen. Kokousten aikana tehdyt linjaukset, valinnat ja päätökset kirjattiin muistiin Opetushallituksen verkkoalustalla olevaan tiedostoon.

Tavoitteena näissä kokouksissa oli luoda konkreettinen ja käyttöön otettavissa oleva palvelumalli, joka vastaa tunnistettuihin sekä opiskelijoiden että korkeakoulujen tarpeisiin ja ottaa huomioon myös toiminnan reunaehdot, erityisesti sen, että resurssitarpeen ei tulisi kasvaa. Opinnäytetyötä varten suunnitteluprosessi eteni kehittämiskokousten jälkeen siten, että opinnäytetyön tekijänä vaihteittain kiteytin tehdyt linjaukset, valinnat ja asiakasymmärryksen hyödyntäen tässä työssä palvelumuotoilun keskeisiä työkaluja, eli asiakaspersonia, Business Model Canvasia (BMC), Value Proposition Canvasia (VPC) ja lopulta Service blueprintiä, jonka avulla palvelun prototyyppi on mallinnettu.

Business Model Canvasin avulla jäsennettiin opiskelijälähettilästoiminnan kokonaisuus, johon kuuluvat eri toimijoiden roolit, resurssit ja suhteet, joilla arvo tuotetaan. Sen avulla pystytään tarkastelemaan toiminnan logiikkaa järjestelmätasolla. Tämän jälkeen Value Proposition Canvasin avulla syvennyttiin käyttäjien ja sidosryhmien, eli opiskelijoiden ja korkeakoulujen asiantuntijoiden tarpeisiin ja arvolupaukseen, jotta varmistettiin toiminnan asiakaslähtöisyys. Lopuksi opiskelijälähettilästoiminnan konkreettinen palvelumalli kuvattiin Service blueprint -muotoon, jonka avulla hahmotettiin myös toiminnan näkymättömät prosessit ja osat ja vastuunjako eri tasoilla.

Näiden vaiheiden avulla muodostui kommentoitavaksi ja testattavaksi valmis prototyyppi kansallisesta opiskelijälähettiläsmallista, joka voidaan myöhemmässä vaiheessa jalkauttaa toimintaan yhteistyössä korkeakoulujen ja Opetushallituksen kanssa. Palautteenkeruu prototyypistä ja mallin jatkokehittäminen, samoin kuin mallin käyttöönotto ja käyttäjäpalautteen kerääminen analysointi ja jatkuva kehittäminen on kuitenkin aikataulusyistä rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

## 7.1 Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähettilästoiminnan asiakaspersonat





Osana opinnäytetyötä palvelumuotoiluprosessin määritä/define-vaiheessa luonnostelin opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähettilästoiminnan palvelumallille tietoperustasta käsin asiakaspersonien protoversiot. Näiden luomisessa hyödynnettiin esimerkiksi työpajojen, EUROSTUDENT- ja muiden aineistojen ja liikkuvuustilastojen perusteella syntyvää kuvaa opiskelijoista, jotka eivät osallistu liikkuvuuteen samoissa määrin kuin jotkut toiset.

Kehitä/develop-vaiheessa persoonia täydennettiin ja syvennettiin opiskelijoiden teemahaastattelujen avulla, jotta ne heijastaisivat tarkemmin ideoinnin aikana esiin nousseita näkökulmia ja mahdollisia asiakasryhmiä. Kaunissaaren (9.9.2022) mukaan asiakaspersonien protoversioita kannattaa testata ja validoida myöhemmin oikealla datalla, jotta ne eivät perustuisi pelkästään organisaation oletuksiin. Asiakaspersonat eivät myöskään ole koskaan täysin valmiita tai pysyviä. Ne ovat oletuksia ja yleistyksiä, jotka kehittyvät ja muuttuvat ajassa. Asiakaspersonia voidaan tarkentaa, päivittää ja luoda myös uusia kokemuksen ja ymmärryksen karttuessa ja uuden datan perusteella. (Stickdorn ym. 2018, 144.)

Opiskelijälähettilästoiminnalle luotiin kaikkiaan neljä asiakaspersonaa. Asiakaspersonat kiteytettiin ChatGPT 4o -kielimallin avulla syöttämällä sille koosteet työpajatyöskentelyistä, persoonien protoversiot sekä teemahaastattelujen analyysit sekä transkriptiot, joista oli poistettu kaikki henkilö- ja tunnistetiedot. Tekoälylle annettiin kehote: ”Hyödynnä oheista materiaalia ja kiteytä opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähettilästoiminnalle asiakaspersonat käyttäen pohjana ja rikastaen oheisia asiakaspersonien protoversioita. Asiakaspersonissa tulee huomioida muita vähemmän mahdollisuuksia omaavat opiskelijat ja sellaiset opiskelijat, jotka osallistuvat muita vähemmän liikkuvuuteen. Hyödynnä myös julkaistuja liikkuvuustilastoja ja Eurostudent-aineistoja määrittäessäsi aliedustettuja ryhmiä.”

Muokkasin tekoälyllä luotuja persoonatiivistelmiä itse nostamalla niihin työpa-  
joista ja haastatteluista esiin nousseita keskeisiä havaintoja, joita tekoäly ei ollut  
niihin sisällyttänyt (esimerkiksi hieman keskimääräistä vanhempi opiskelija, kiin-  
nostuksen lasku johtuen muista mahdollisuuksista matkustaa) ja täydentäen  
aloja, joilta liikutaan muita vähemmän.

Tämän jälkeen persoonille luotiin kuvat samalla ChatGPT 4o -tekoälyllä. Persoo-  
nakortit loin käyttäen PowerPointin SmartArt-rakenteita ja Stickdornin ym. (2018,  
40–41) asiakaspersoonien runkoa. Luodut asiakaspersoonat ovat kuvassa 6 ja  
isompikokoisena liitteessä 7.

 <p><b>SARA</b> Epävarma mutta kiinnostunut</p> <p><b>Ikä:</b> 23 <b>Opinnot:</b> Opiskelee 2. vuotta kasvatustiedettä <b>Korkeakoulu:</b> Yliopisto Pohjois-Suomessa <b>Tausta:</b> Opiskelee ensimmäisenä suvussaan korkeakoulussa, kuuluu uskonnolliseen herätysliikkeeseen, ei kansainvälistä kokemusta. <b>Asenne liikkuvuuteen:</b> Kiinnostunut, mutta epäroivä, ei tunne henkilökohtaisesti ketään vaihdossa ollut <b>Esteet:</b> Pelkää opintojen viivästyvän, epävarmuus vaihto-opintojen hyödyistä, kokee tiedon pirstaleiseksi, epävarmuus omasta pääjäämisestä ulkomailla <b>Toiveet:</b> Haluaisi kuulla konkreettisia kokemuksia oman alan opiskelijoilta, rohkaista samankaltaiselta ihmiseltä. <b>Miten toimii päätöksenteossa:</b> Tekee päätöksiä tunnepohjaisesti ja kaipaa ennen kaikkea esimerkkejä, joihin samaistua. Vahvasti riippuvainen siitä, kuinka helposti ja empaattisesti tieto hänet tavoittaa. <b>Pitää tärkeänä:</b> Luottamusta herättävää, selkeää ja helposti lähestyttävää viestintää sekä vertaistukea ja mahdollisuutta henkilökohtaiseen kysymiseen.</p>	 <p><b>ELIAS</b> Faktoja hakeva seikkailija</p> <p><b>Ikä:</b> 25 <b>Opinnot:</b> Opiskelee 3. vuotta tieto- ja viestintätekniikan insinööriksi <b>Korkeakoulu:</b> Ammattikorkeakoulu Etelä-Suomessa <b>Tausta:</b> Opiskellut aiemmin saman alan ammatillisen tutkinnon, käy oman alan työssä opintojen ohessa. <b>Asenne liikkuvuuteen:</b> Reppureissannut Euroopassa ja Aasiassa, joten ei usko, että vaihdosta olisi hyötyä. Harkitsee harjoittelua ulkomailla, mutta tarvitsisi vahvat perustelut. <b>Esteet:</b> Epäselvät käytännön asiat, ei aikaa etsiä tietoa eikä selvää kuvaa, mistä pitäisi aloittaa, ei halua luopua työpaikastaan. <b>Toiveet:</b> Faktaa kustannuksista, aikatauluista ja työnantajien suhtautumisesta poissaoloon vaihdon ajan <b>Miten toimii päätöksenteossa:</b> Punnitsee hyötyjä ja haittoja rationaalisesti, arvostaa tehokasta ja jäsennellyä tiedon esittämistä – kuuntelee mieluummin podcasteja ja katsoo videoita kuin lukee. Haluaa varmuutta päätöksiinsä. <b>Pitää tärkeänä:</b> Luotettavaa ja faktoihin perustuvaa tietoa, joka liittyy omaan alaansa ja urapolkuunsa.</p>	 <p><b>HANNA</b> Arjessa tasapainoilija</p> <p><b>Ikä:</b> 21 <b>Opinnot:</b> Opiskelee 1. vuotta varhaiskasvatuksen sosionomiksi monimuoto-ohjelmassa <b>Korkeakoulu:</b> Ammattikorkeakoulu keskisessä Suomessa <b>Tausta:</b> Ollut lukion jälkeen äitiyslomalla, perheellinen, pienen lapsen äiti. <b>Asenne liikkuvuuteen:</b> Ei ole harkinnut vaihtoa - ajattelee, ettei liikkuvuus ole "häntä varten" <b>Esteet:</b> Perhearjen ja opiskelun yhteensovittaminen, kokee itsensä näkymättömäksi kohderyhmäksi. <b>Toiveet:</b> Kuulla muiden samassa elämäntilanteessa olevien kokemuksia <b>Miten toimii päätöksenteossa:</b> Tarvitsee aikaa ja tilaa punnita omaa jaksamista ja mahdollisuuksia. Arvostaa käytännönläheisiä vinkkejä ja kokemuksia, jotka liittyvät hänen elämäntilanteeseensa. <b>Pitää tärkeänä:</b> Arjen hallittavuutta, saavutettavuutta ja sen varmistamista, ettei jää yksin. Seuraa mielellään sosiaalisen median vaikuttajia.</p>	 <p><b>JOONAS</b> Tietoa ja tukea kaipaava suunnittelija</p> <p><b>Ikä:</b> 30 <b>Opinnot:</b> Opiskelee 5. vuotta kauppatieteitä <b>Korkeakoulu:</b> Yliopisto pääkaupunkiseudun ulkopuolella <b>Tausta:</b> Vanhemmat korkeakoulutettuja. Pitkäaikaissairaus, joka vaikuttaa jaksamiseen ja liikkumiseen ja on hidastanut opinnoissa etenemistä, saa Kelalta vammaistukea <b>Asenne liikkuvuuteen:</b> Haluaisi lähteä, mutta kokee sen riskialttiina ja epäilee selviytymistään <b>Esteet:</b> Epävarmuus tuen saatavuudesta ja riittävydestä, liikuntarajoite, pelko siitä, että jää vaihdossa yksin, epävarmuus opintojen soveltuvuudesta <b>Toiveet:</b> Tietoa esteettömyydestä, erityisjärjestelyistä ja vertaisten kokemuksista <b>Miten toimii päätöksenteossa:</b> Tekee päätöksiä harkiten ja ennakoiden. Tarvitsee luottamusta siihen, että palvelut tukevat hänen tarpeitaan käytännössä – ei vain teoriassa. <b>Pitää tärkeänä:</b> Esteettömyyttä, turvallisuutta ja sen varmistamista, että tuen saatavuus on todennettävissä.</p>
--	--	---	--

*Kuva 6. Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähtelästoiminnan asiakaspersoonat. Kuva on suuremmassa koossa liitteessä 7.*

## 7.2 Business Model Canvas opiskelijälähtelästoiminnan kehittämisessä

Opiskelijälähtelästoiminnan kansallisen mallin suunnittelussa hyödynnettiin Business Model Canvas -työkalua (BMC), joka auttaa jäsentämään palvelun keskeiset osa-alueet yhdeksi kokonaisuudeksi. Malli tuo näkyväksi, miten eri toimijat

– erityisesti opiskelijat, korkeakoulut ja Opetushallitus – osallistuvat palvelun arvonluontiin ja mitä resursseja, toimintoja ja yhteistyörakenteita toiminta edellyttää. Opiskelijalähtelästoiminnalle luotu Business Model Canvas on liitteessä 8.

BMC:n asiakassegmentteihin kuuluvat ensisijaisesti korkeakouluopiskelijat, erityisesti sellaiset ryhmät, jotka ovat aliedustettuina kansainvälisessä liikkuvuudessa. Näitä voivat olla esimerkiksi työssäkäyvät, perheelliset, ensimmäisen polven korkeakouluopiskelijat tai opiskelijat, joilla on toimintakykyyn liittyviä rajoitteita. Toisena keskeisenä asiakassegmenttinä ovat korkeakoulujen kansainvälisten palveluiden asiantuntijat, jotka hyödyntävät mallia omassa työssään.

Toiminnan arvolutaus rakentuu vertaistukeen ja saavutettavuuteen: opiskelijalähteläät tarjoavat samaistuttavia esimerkkejä ja matalan kynnyksen tukea liikkuvuutta harkitseville opiskelijoille. Korkeakouluille malli tarjoaa resurssitehokkaan ja joustavan keinon edistää liikkuvuutta ja tavoittaa opiskelijoita. Opiskelijalähteläille itselleen toiminta voi tarjota merkityksellisen kokemuksen, joka kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitoja sekä tukee kansainvälisyysosaamista.

Toiminnan kanavia ovat opiskelijayhteisöissä toimivat somealustat, kuten Instagram ja YouTube. Myös TikTokia ehdotettiin, mutta valtionhallinnossa se on rajattu tietoturva vaatimusten vuoksi pois käytöstä. Myös korkeakoulujen ja Opetushallituksen verkkosivut sekä esimerkiksi webinaarit, tapahtumat ja infot voivat olla käyttökelpoisia kanavia. Asiakassuhde rakentuu opiskelijoiden vertaissuhteen varaan: lähtelästoiminta toimii opiskelijalta opiskelijalle -periaatteella ja tarjoaa käytännönläheistä tukea sekä kokemustietoa liikkuvuudesta.

Toiminnan keskeisiä resursseja ovat opiskelijalähteläät, heidän koulutuksensa ja tukensa, viestintämateriaalit sekä korkeakoulujen ja Opetushallituksen työntekijöiden osaaminen ja työaika. Keskeisiin toimintoihin kuuluvat mm. lähteläiden rekrytointi ja koulutus, sisällöntuotanto ja viestintä, yhteistyö korkeakoulujen kanssa sekä toiminnan arviointi.

Toiminta perustuu kumppanuuteen korkeakoulujen, opiskelijajärjestöjen ja muiden kansallisten sekä kansainvälisten toimijoiden kanssa (esim. Eurodesk,

Euroguidance). Yhteistyökumppanit voivat esimerkiksi toimia lähettiläiden kouluttajina ja jakaa lähettiläiden tuottamaa materiaalia omissa kanavissaan. Rahoitusmallina toimivat pääosin korkeakoulujen ja Opetushallituksen resurssit sekä mahdollisesti Erasmus+-ohjelman avustukset. Kustannusrakenne muodostuu pääasiassa koordinaatiotyöstä, koulutusten järjestämisestä, viestinnän toteuttamisesta sekä lähettiläiden mahdollisista korvauksista ja kuluista.

Business Model Canvasissa opiskelijälähettilästoiminta jäsentyy palveluksi, jossa arvonluontia tapahtuu monella tasolla esimerkiksi yksittäisen opiskelijan päätöksenteon tukemisessa, korkeakoulun henkilöstölle toiminnan vaatimina suhteellisen vähäisinä resursseina ja lähettiläiden kansallisen tason koulutuksessa ja toiminnassa.

### **7.3 Value Proposition Canvas opiskelijälähettilästoiminnan kehittämisessä**

Tässä opinnäytetyössä Value Proposition Canvasia, eli arvolupausmallia on hyödynnetty opiskelijälähettilästoiminnan kehittämisessä siten, että tietoperustasta, työpajoista, kyselystä ja haastatteluista nousseita tarpeita ja odotuksia olen kehittämiskokousten jälkeen sijoittanut mallin eri osioihin. Tarkoituksena on ollut muodostaa käsitys sekä opiskelijoiden että korkeakoulutoimijoiden tarpeista ja odotuksista, jotta opiskelijälähettiläsmalli tukisi opiskelijaliikkuvuuden edistämistä heidän tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti.

Malli ohjasi kohdentamaan toiminnan sisältöjä, viestintää ja tukea opiskelijoille samaistuttavammaksi, saavutettavammaksi ja näkemään, mikä siinä tuottaisi korkeakouluille lisäarvoa. Työkalun avulla on jäsennetty, miten ja millaista lisäarvoa opiskelijälähettilästoiminta voi tuottaa niin henkilökohtaisella kuin organisatorisellakin tasolla tukemalla opiskelijan päätöksentekoa, vahvistamalla saavutettavuutta ja täydentämällä korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden edistämistyötä ja palveluja. Opinnäytetyössä käytetyt arvolupausmallit on piirretty puhtaaksi PowerPointissa käyttämällä pohjana Strategyzerin Value Proposition Canvas -pohjaa. VPC:n avulla opiskelijälähettilästoiminnalle muodostettiin omat

arvolupaukset opiskelijoille ja korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoille.

### **Opiskelijoiden näkökulma**

Opiskelijoiden näkökulmasta tehty Value Proposition Canvas on liitteessä 9. Arvolupausmallin sisältö on kuvattu seuraavassa kappaleessa.

### **Asiakasprofiili: opiskelijat**

Customer Jobs -kohdassa tunnistettiin opiskelijoiden tarpeet ja tehtävät, kuten halu saada selkeää, omalle alalle soveltuvaa tietoa liikkuvuudesta sekä tukea päätöksentekoon. Pains-osiossa nostetaan esiin keskeisiä esteitä, kuten pelko opintojen viivästyisestä, riittämätön kielitaito tai tunne, ettei liikkuvuus ole "minulle tarkoitettu". Gains -osio kuvaa opiskelijoiden toiveita: esimerkiksi tarve löytää ja saada vertaistukea, ymmärrettävää ja konkreettista tietoa sekä mahdollisuutta osallistua turvallisesti ja saavutettavasti.

### **Opiskelijoiden arvolupauskartta**

Products & Services -kohdassa esitetään opiskelijalähettilästoiminnan keskeiset palvelut, kuten koulutetut lähettiläät eri aloilta ja valmiit viestintämateriaalit. Pain Relievers -osiossa kuvataan, miten toiminta madaltaa vaihtoon osallistumisen kynnystä esimerkiksi tarjoamalla saavutettavaa tietoa ja samaistuttavia kokemuksia. Gain Creators -osiossa tuodaan esiin, miten lähettilästoiminta voi lisätä opiskelijoiden rohkeutta, yhteisöllisyyttä ja ymmärrystä kansainvälistymisen hyödyistä sekä myös tarjota mahdollisuuden jakaa omia kokemuksia ja saada siitä tunnustusta.

### **Opiskelijoiden arvolupaus**

Value Proposition Canvasin perusteella muodostettiin opiskelijoille palvelumallin arvolupaus, joka korostaa vertaistuen ja matalankynnyksen tukea liikkuvuuspäätöksen tekemiseen.

*Opiskelijälähtelästoiminta madaltaa kynnystä kansainväliseen liikkuvuuteen tarjoamalla samaistuttavaa vertaistukea, konkreettisia esimerkkejä ja helposti lähestyttävää tietoa, joka auttaa opiskelijaa näkemään liikkuvuuden mahdollisuutena myös omassa elämäntilanteessa.*

## **Korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoiden näkökulma**

Kehittämistyössä laadittiin Value Proposition Canvas myös korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoiden näkökulmasta. Se on liitteessä 10. Arvolupausmallin sisältö on kuvattu seuraavassa kappaleessa.

### **Asiakasprofiili: kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijat**

Kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoiden Value Proposition Canvasin tarkoituksena oli hahmottaa, millaisia tehtäviä ja tavoitteita asiantuntijoilla on (Customer Jobs), millaisia hyötyjä he odottavat (Gains), ja millaisia kipupisteitä, haasteita tai esteitä (Pains) he kohtaavat työssään opiskelijaliikkuvuuden edistämisessä.

Asiantuntijoiden tehtävinä tunnistettiin erityisesti kansainvälisyyteen liittyvien mahdollisuuksien esille tuominen, opiskelijaliikkuvuuden lisääminen ja viestinnän kehittäminen siten, että se tavoittaa myös ne opiskelijat, jotka eivät ole valmiiksi kiinnostuneita tai tietoisia liikkuvuusvaihtoehdoista. Tavoitteena on lisätä liikkuvuutta, toteuttaa kansainvälisyysstrategioita ja tarjota opiskelijoille ajankohtaista, helposti ymmärrettävää ja aidosti opiskelijälähtöistä tietoa.

Haasteiksi nostettiin viestinnän uskottavuus opiskelijoiden silmissä, resurssien rajallisuus sekä vaikeus tavoittaa opiskelijoita, joita nykyiset viestintäkanavat eivät puhuttele. Lisäksi viestintä saatetaan kokea liian viralliseksi tai etäiseksi, ja kohderyhmien moninaisuus tuo lisähaasteita viestinnän muotoiluun ja kohdentamiseen.

### **Kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoiden arvolupauskartta**

Edellä kuvattuihin haasteisiin vastaamiseksi arvolupausosioon nostettiin palvelun elementtejä. Opiskelijälähtelästoiminta tukee korkeakoulujen viestintää valmiilla sisällöillä ja materiaaleilla, opiskelijälähtöisillä tarinoilla eri taustoista tulevilta

opiskelijoilta ja rakentamalla yhteisöllisyyttä kv-toiminnassa opiskelijalähtöisten toimintatapojen avulla. Toiminnan tavoitteena on säästää korkeakoulujen aikaa ja resursseja sekä tuoda näkyväksi liikkuvuuden hyötyjä opiskelijoiden omalla kielellä ja opiskelijoiden omakohtaisten kokemusten kautta. Toiminta tukee korkeakoulujen tavoitteita lisäämällä vaikuttavuutta, osallisuutta ja opiskelijalähtöisyyttä kansainvälisen liikkuvuuden viestinnässä.

### **Kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoiden arvolupaus**

Myös korkeakoulujen asiantuntijoita varten koostettiin VPC:n pohjalta arvolupaus, joka korostaa mallin resurssitehokkuutta ja käyttöönoton helppoutta:

*Opiskelijalähtötoiminta täydentää korkeakoulujen kansainvälisyystyötä tuottamalla helposti käyttöönotettavan ja saavutettavan mallin, joka tuo vertaistuen, opiskelijalähtöisyyden ja vaikuttavamman viestinnän osaksi liikkuvuuden edistämistä.*

### **7.4 Opiskelijalähtötoiminnan Service blueprint**

Service blueprint on prosessikaaviomainen työkalu, jolla kuvataan palvelun eri vaiheet ja niihin liittyvät toimijat, asiakkaan näkökulma, näkyvät ja näkymättömät toiminnot sekä tukiprosessit (Gibbons 2017). Se auttaa jäsentämään palvelun rakennetta, vastuuja ja vuorovaikutuspisteitä palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä (Joyce & Gibbons 2019; Stickdorn ym. 2018, 54). Joycen ja Gibbonsin (2019) mukaan Service blueprintin luomisprosessi on yhtä hyödyllinen kuin itse prosessin tuloksena syntyvä malli, sillä se tukee vuorovaikutusta eri toimintojen välillä, luo yhteistä ymmärrystä aineettomista palveluista ja auttaa eri tiimien ja toimijoiden roolin hahmottamisessa asiakaskokemuksen kokonaisuudessa.

Tässä kehittämistyössä Service blueprint -malli havainnollistaa opiskelijalähtötoiminnan vaiheittaista etenemistä. Siinä näkyy opiskelijoiden kaksinkertainen rooli sekä palvelun käyttäjinä että toteuttajina. Opiskelijalähtötoiminta on monikanavainen ja osittain rinnakkaisesti etenevä palvelukokonaisuus, jonka vaiheet ja kontaktipisteet voivat vaihdella opiskelijoiden ja korkeakoulujen tilanteiden mukaan. Opiskelijalähtötoiminnan Service blueprint on esitetty liitteessä 11.

Opiskelijälähettilästoiminnan Service blueprintin rakenne jakautuu kahdeksaan vaiheeseen valmistelusta palautteenantoon. Opiskelijan polku voi alkaa esimerkiksi kiinnostuksen heräämisestä sosiaalisen median sisällön kautta ja johtaa liikkuvuuspäätökseen ja vaihtohakemukseen. Palvelun suunnittelun näkökulmasta tämä vaatii rakennetta, jossa kontaktipisteet ja opiskelijan asiakaspolku muodostavat jatkumon.

Mallin ylimmällä tasolla kuvataan fyysiset todisteet eli palvelun näkyvät ilmentymät, kuten hakuilmoitukset, tapahtumat ja some- ja verkkosisällöt ja lähettilään lopulta saama todistus toiminnastaan. Tämän alla ovat opiskelijan toiminnot (*Customer/Student Action*), joissa opiskelija etenee vaiheesta ja roolista toiseen: ensin vastaanottavana käyttäjänä, myöhemmin sisällöntuottajana ja lähettiläänä. Toiminta sisältää esimerkiksi hakemista, koulutukseen osallistumista, sisällöntuotantoa ja vertaistukea.

*Frontstage*-toiminnoissa kuvataan ne kontaktipisteet, jotka ovat opiskelijalle näkyviä, kuten koulutus, tapahtumat, mentorointi ja viestintä. Näiden ja opiskelijan toimintojen välinen interaktioraja havainnollistaa asiakasrajapinnan kohtaamisia. Kontaktipisteet ja näkyvä vuorovaikutus voivat olla ihmisiä, organisaatioita tai toimintoja, joihin käyttäjällä on suora kontakti (Stickdorn ym. 2018, 54).

*Backstage*-tason toiminnot ovat opiskelija-asiakkaalle näkymättömiä (Stickdorn ym. 2018, 54), mutta opiskelijälähettiläälle mahdollisesti näkyviä toimintoja, joita toteuttavat esimerkiksi korkeakoulun ja Opetushallituksen asiantuntijat tai opiskelijälähettiläät itse. Näitä ovat esimerkiksi rekrytoinnin ja koulutuksen suunnittelu, korkeakoulujen esivalinta, koordinointi ja tuki lähettiläille. Näiden ja frontstage-tason väliin jää näkyvyysraja, joka erottaa asiakkaille näkyvät ja näkymättömät palveluelementit (Stickdorn ym. 2018, 54). Näkyvyysraja on merkitty blueprintiin.

Tukiprosessit / *Support processes* kuvaavat taustajärjestelmiä ja -toimintoja, kuten materiaalien kehittämistä, hakulomakkeita, koulutussisältöjen suunnittelua, aikataulutusta ja palautekanavia. Näiden avulla varmistetaan palvelun sujuvuus, toimivuus ja yhtenäisyys. (Stickdorn ym. 2018, 54.)

Mallin tuo esiin opiskelijälähettilästoiminnan eri toimijoiden, kuten Opetushallituksen ja korkeakoulujen välistä työnjakoa. Blueprint toimii myös mallin pilotointia tukevana työkaluna ja yhteiskehittämisen välineenä, kun palvelua viedään käytäntöön eri korkeakouluympäristöissä. Malliin on sisällytetty myös fyysiset todisteet, kontaktipisteet, toimintavaiheet ja eri tasojen vuorovaikutus visuaalisesti erottuvilla väreillä ja nuolilla.

Service blueprint palvelee tässä kehittämistyössä myös mallin mahdollista tulevaa pilotointia, koska sen avulla voidaan arvioida, toimiiko rakenne käytännössä eri korkeakoulujen toimintaympäristöissä ja resursseilla. Blueprintin visualisointi mahdollistaa myös mallin yhteiskehittämisen sidosryhmien kanssa ennen sen varsinaista pilotointia ja käyttöönottoa.

Mallin käyttöönoton lykkääntyminen ei sinällään vähennä kehittämistyön arvoa. Valmiin mallin ja sen taustalla olevan tutkimus- ja kehittämisaineiston dokumentointi mahdollistaa mallin hyödyntämisen ja jatkokehittämisen tulevaisuudessa. Kehittämistyön aikana meille kertyi myös valmiiksi materiaalia ja ideoita hyödynnettäväksi tulevaisuudessa esimerkiksi koulutussisältöihin, kanaviin ja lähettiläiden tuottamaan sisältöön liittyen, jotka sinällään eivät olleet tämän opinnäytetyön keskiössä.

Vaikka kansallinen toiminta ei tässä vaiheessa käynnistyäkään, korkeakoulut voivat halutessaan hyödyntää mallia tai sen osia omassa toiminnassaan. Mallia kannattaisi myös pilotoida pienimuotoisesti ennen laajempaa käyttöönottoa. Pilotoinnin yhteydessä muodostetut asiakaspersonat ja mallin toiminta tulisivat samalla validoiduiksi. Samalla voitaisiin kerätä palautetta sekä opiskelijoilta että korkeakoulujen asiantuntijoilta ja testata, miten mallin arvolupaus ja rakenne toimivat käytännössä ja muodostaa mallille pilotoinnin pohjalta saatavaan syvempään asiakasymmärrykseen perustuva asiakaspolku. Malli on myös muokattavissa ja sen ajantasaisuutta onkin hyvä aika ajoin tarkistaa maailman, toimintaympäristöjen ja opiskelijasukupolvien muuttuessa.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOKEHITTÄMINEN

Tämän kehittämistyön tutkimusongelmana oli selvittää, millainen kansallinen opiskelijälähettilästoiminnan malli tehokkaimmin edistäisi opiskelijaliikkuvuutta Suomessa, ottaisi huomioon kohderyhmien tarpeet ja tavoittaisi myös mahdolliset aliedustetut opiskelijaryhmät. Kehittämistyössä pyrittiin vastaamaan tähän tutkimusongelmaan kahden tutkimuskysymyksen kautta:

- Millainen opiskelijälähettilästoiminnan palvelumalli parhaiten tukee opiskelijaliikkuvuuden kasvattamista ja tavoittaa aliedustetut opiskelijaryhmät?
- Mitkä toiminnalliset ja rakenteelliset elementit ovat välttämättömiä uuden opiskelijälähettilästoiminnan palvelumallin toimivuuden ja resurssitehokkuuden varmistamiseksi?

### 8.1 Tutkimustulosten tarkastelu ja palvelumallin arviointi

Tässä kehittämistyössä muodostettiin valtakunnallinen palvelumalli opiskelijälähettilästoiminnalle opiskelijaliikkuvuuden edistämiseksi. Mallin kehittämisessä havaittiin, että vertaisviestinnällä ja saavutettavalla tuella on keskeinen rooli liikkuuspäätöksen kynnyksen madaltamisessa.

Business Model Canvas, Value Proposition Canvas, arvolupaukset, asiakaspersoonat ja Service blueprint osoittivat, että toiminta voidaan rakentaa olemassa olevien resurssien puitteissa, jos vastuunjako korkeakoulujen ja kansallisen tason toimijoiden välillä on selkeä. Alun perin tavoitteena oli malli, joka voitaisiin ottaa käyttöön kokonaan ilman lisäresursseja tai -rahoitusta. Melko pian kehittämistyön edetessä kuitenkin havaittiin, ettei toiminnan pyörittäminen täysin nolla-budjetilla ole realistista, koska jo yksin opiskelijälähettiläiden laadukkaan koulutuksen järjestämiseen tarvitaan ainakin jonkinlainen budjetti.

Merkittäviä havaintoja olivat, että mallin onnistunut toteutus edellyttää yhteistä koordinaatiota, matalaa kynnystä opiskelijoiden osallistumiselle sekä jatkuvaa

vuoropuhelua korkeakoulujen ja Opetushallituksen välillä. Lisäksi opiskelijälähettiläiden tulee saada ja pystyä antamaan jatkuvaa palautetta toiminnasta.

Kehittämistyön tuloksena syntynyt malli vastaa tutkimusongelmaan tarjoamalla palvelumuotoiluun ja asiakasymmärrykseen perustuvan, joustavan ja monikanavaisen rakenteen opiskelijälähettilästoiminnalle. Mallin tavoitteena on lisätä opiskelijaliikkuvuutta ja tehdä sitä myös niissä opiskelijaryhmissä, jotka ovat perinteisesti olleet aliedustettuina liikkuvuudessa. Näitä ryhmiä ovat esimerkiksi ensimmäisen polven korkeakouluopiskelijat, työssäkäyvät, perheelliset ja opiskelijat, joilla on terveydellisiä tai toimintakykyyn liittyviä rajoitteita. Myös tietyiltä koulutusaloilta, kuten tekniikasta, terveys- ja hyvinvointialoilta ja kasvatustieteistä liikutaan suhteellisesti muita aloja vähemmän. Palvelumalli huomioi kohderyhmien erilaiset tarpeet sekä arvolupauksella että asiakaspersoonien kautta.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastattiin kehittämällä arvolupausmalli (Value Proposition Canvas) sekä opiskelija-/asiakaspersoonia, jotka auttoivat ymmärtämään erilaisten opiskelijoiden tarpeita ja motivaatiotekijöitä. Tulevaisuudessa myös opiskelijälähettiläät voivat hyödyntää asiakaspersoonia ja ikään kuin kohdentaa viestintäänsä "heille".

Kehitetty malli painottaa matalan kynnyksen vertaistukea opiskelijalta opiskelijalle, samaistuttavia kokemuksia ja saavutettavaa viestintää, jotka kaikki nousivat esiin aineiston analyysissä merkittävinä liikkuvuus päätöksen tekoa edistävinä tekijöinä. Palvelun tavoitteena on madaltaa kynnystä lähteä vaihtoon ja tukea opiskelijoita kansainvälisyyden ja liikkuvuuden mahdollisuuksien tunnistamisessa omassa elämäntilanteessaan.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastattiin kuvaamalla palvelun rakenteelliset ja toiminnalliset elementit Business Model Canvasin ja Service blueprintin avulla. Palvelun toteuttaminen olemassa olevilla resursseilla ja sitä myöten toiminnan kustannustehokkuus ja sovellettavuus eri korkeakoulukonteksteihin olivat myös keskeisiä näkökohtia mallin suunnittelulle.

Koska kyseessä on uusi palvelu, asiakaspolkua ei tässä vaiheessa vielä laadittu, vaan palvelun näkyvät ja näkymättömät osat kartoitettiin Service blueprint -työkalun avulla. Tämä ratkaisu mahdollisti palvelun monitoimijarakenteen havainnollistamisen ja tuki sekä mallin kehittämisen että toiminnan resurssitehokkuutta, kun päällekkäistä työtä voidaan välttää.

Korkeakoulut voisivat ottaa mallin käyttöön osana jo olemassa olevia opiskelijaliikkuvuuden viestintä- ja markkinointiprosessejaan, ja Opetushallituksen rooli kohdistuu erityisesti koulutukseen ja viestinnälliseen tukeen, mutta myös sen varmistamiseen, että valitut lähettiläät edustavat tasapuolisesti eri sektoreita, aloja ja opiskelijaprofiileja. Tämä tapahtuu valitsemalla lähettiläiksi opiskelijoita eri aloilta ja korkeakoulusektoreilta sekä opiskelijoita, joilla on muita vähemmän mahdollisuuksia osallistua liikkuvuuteen.

Mallin kehittämisessä sovellettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallia, jonka avulla määriteltiin käyttäjien tarpeita (asiakasymmärrys) ja kehitettiin ratkaisuja niihin (konseptointi ja prototyypisuunnittelu). Kehittämistyön tuloksia voidaan toivottavasti täysimääräisesti hyödyntää tulevaisuudessa, kun resurssit mallin käyttöönottoon mahdollistuvat, tai jos korkeakoulut haluavat pilotoida mallia omassa toiminnassaan.

## **8.2 Eettiset periaatteet ja luotettavuus**

Kehittämistyö on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön ohjeiden mukaisesti noudattaen tutkimuseettisiä periaatteita, kuten rehellisyyttä, vastuullisuutta ja huolellisuutta (Keiski ym. 2023). Laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu kriittiseen ja arvioivaan lähestymistapaan, jossa tutkijan tehtävänä on tarkastella omaa toimintaansa reflektiivisesti koko prosessin ajan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Koko kehittämisprosessi on kuvattu avoimesti ja läpinäkyvästi.

Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa keskeisiä eettisiä periaatteita ovat informoitu suostumus, luottamuksellisuus, yksityisyys ja tutkimuksen mahdolliset

seuraukset (Hirsjärvi & Hurme 2022, luku 2.3). Osallistujille kerrottiin selkeästi aineistonkeruun tarkoitus ja vapaaehtoisuus, eikä heiltä kerätty henkilötietoja muutoin kuin mahdollisia yhteydenottoja ja jatkokehittämiseen kutsumista varten.

Työn aikana on varmistettu osallistujien anonymiteetti, vapaaehtoisuus ja tiedon käsittelyn luottamuksellisuus eikä yksittäisiä vastaajia voi tunnistaa tuloksista. Kehittämistyössä hyödynnetyt haastattelut, työpajat ja kysely perustuivat osallistujien suostumukseen ja he osallistuivat niihin vapaaehtoisesti. Halutessaan osallistujilla olisi ollut mahdollisuus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa. Aineistoa on käsitelty ja raportoitu huolellisesti, eikä tutkimus ole aiheuttanut haittaa tai riskejä osallistujille.

Luotettavuutta vahvistettiin aineistonkeruun monipuolisuudella: tietoa kerättiin usealla menetelmällä eri ryhmiltä eri ajankohtina. Eri näkökulmien yhdistäminen mahdollisti laaja-alaisen ja moniäänisen ymmärryksen muodostamisen. Tuloksia ei silti voi yleistää, vaan ne ovat sidoksissa ajankohtaan, kontekstiin ja käytettyihin menetelmiin.

### **8.3 Mallin käyttöönotto ja jatkokehittäminen**

Kehittämistyön tuloksena syntyi malli kansalliselle opiskelijälähettilästoiminnalle, jonka tavoitteena on tukea korkeakoulujen kansainvälisyystyötä ja erityisesti opiskelijaliikkuvuuden edistämistä. Malli on luotu palvelumuotoilun periaatteita hyödyntäen. Sen suunnittelussa on huomioitu sekä korkeakoulujen, opiskelijoiden että Opetushallituksen tarpeita. Malli tarjoaa rakenteen, jonka puitteissa opiskelijälähettilästoimintaa voidaan toteuttaa eri korkeakouluissa ja kansallisesti. Se mahdollistaa myös opiskelijoiden moninaisuuden huomioimisen ja pyrkii tukemaan sellaisten ryhmien tavoittamista, joilla on muita vähemmän mahdollisuuksia osallistua liikkuvuuteen.

Alun perin mallin käyttöönottoa suunniteltiin loppuvuoteen 2024, mutta valtionhallinnon sopeutustoimien vuoksi käyttöönottoa on jouduttu lykkäämään. Mallin kehittäminen saatettiin valmiiksi Service blueprint -prototyypin asti, josta se

voidaan ottaa käyttöön ja pilotoida sitä, kun resurssit ja olosuhteet sen sallivat. Kehitetty malli vastaa aiemmin ja kehittämistyön aikana tunnistettuihin tarpeisiin, mutta mallin toimivuus tulee varmistaa pilotoinneilla ja kokeilujen kautta saatuun palautteeseen, kokemukseen ja ymmärrykseen perustuvalla jatkokehittämisellä.

#### **8.4 Pohdinta**

Kehittämistyö vahvisti käsitystäni siitä, kuinka merkityksellistä palvelumuotoilun työkalujen käytännön soveltaminen on kehittämisprosessissa. Asiakasymmärryksen syventäminen, fasilitoidut työpajat, haastattelut ja erilaisten aineistojen yhdistäminen loivat perustan mallin rakentamiselle. Yhteiskehittämisen kautta syntyi realistinen ja käyttäjälähtöinen palvelumalli.

Oma osaamiseni syveni erityisesti palvelumuotoilun prosessien iteratiivisuudesta ja siitä, kuinka käytännön aikataulut vaikuttavat menetelmien hyödyntämiseen. Vaikka kyseessä on iteratiivinen prosessi, ei opinnäytetyön toteutusaikataulussa yleensä ole todellista mahdollisuutta palata prosessissa taaksepäin tai toistaa asioita. Myös digitaalisten yhteiskehittämisalustojen osaamiseni laajeni, sillä lähes kaikki työpajat jouduttiin toteuttamaan eri alustoilla niiden erilaisista käyttörajoituksista johtuen.

Kyselyn ja työpajojen toteuttamisen aikataulun jäsentäminen olisi voinut olla harjittuampi: tällöin työpajojen aineistoja olisi voinut käyttää systemaattisemmin kyselyn laatimiseen. Myös opiskelijoiden haastatteluihin olisin voinut varata enemmän aikaa, jotta osallistujiksi olisi saatu kattavammin eri kohderyhmiä, mutta tämäkin on korjattavissa validoimalla asiakaspersoonat ennen pilotointia.

Työn aikana havaitsin myös, että BMC:n ja VPC:n kaltaiset työkalut tuottaisivat parhaimman hyödyn silloin, kun niitä työstettäisiin yhdessä käyttäjien kanssa. Tässä työssä ne laadittiin aineiston analyysin pohjalta, joten jatkokehittämisessä niitä olisi hyödyllistä tarkastella ja validoida uudelleen asiakas- ja sidosryhmien kanssa.

Loppujen lopuksi opiskelijälähettilästoiminnalla voidaan kuitenkin vastata vain pieneen osaan liikkuvuuden laskun syistä (tarve samaistuttavalle viestinnälle ja roolimalleille). Työtä liikkuvuuden lisäämiseksi ja esteiden poistamiseksi tulee siis jatkaa myös muilla toimenpiteillä ja areenoilla yhteistyössä kaikkien sidosryhmien kanssa.

## LÄHTEET

Adlercreutz, A. 4.1.2025. Opetusministeri, kansanedustaja. Pienen maan pitää ajatella isosti. Blogikirjoitus. Luettavissa: <https://andersadlercreutz.fi/blog/kes-tava-kehitys/pienen-maan-pitaa-ajatella-isosti/?lang=fi>. Luettu 11.1.2025.

Cabrero, J.D., Castillo-Abdul, B., Talamás-Carvajal, J.A., & Romero-Rodríguez, L.M. 2023. Owned media, influencer marketing, and unofficial brand ambassadors: differences between narratives, types of prescribers, and effects on interactions on Instagram. *Humanities and Social Sciences Communications* 10, 301. Springer Nature. Luettavissa: <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01779-8>. Luettu 5.1.2025.

Council recommendation of 13 May 2024 ‘Europe on the Move’ – learning mobility opportunities for everyone C/2024/3364. Luettavissa: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2024/3364/oj>. Luettu 13.10.2024.

DAAD 2024. Campus International 2022: Final report. Deutscher Akademischer Austauschdienst e.V. – German Academic Exchange Service. Bonn. Luettavissa: [https://eu.daad.de/medien/eu.daad.de.2016/dokumente/service/medien-und-publikationen/studien-und-auswertungen/abschlussbericht\\_ci2022.pdf](https://eu.daad.de/medien/eu.daad.de.2016/dokumente/service/medien-und-publikationen/studien-und-auswertungen/abschlussbericht_ci2022.pdf). Luettu 15.10.2024.

Design Council 2025a. The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process. Luettavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>. Luettu 12.1.2025.

Design Council 2025b. Systemic Design Framework: Developed to help designers working on major complex challenges that involve people across different disciplines and sectors. Luettavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/systemic-design-framework/>. Luettu 12.1.2025.

De Wit, H. 2010. Internationalisation of Higher Education in Europe and its assessment, trends and issues. Colophon. NVAO – Nederlands – Vlaamse

Accreditatieorganisatie, Den Haag. Luettavissa: <https://www.eurashe.eu/wp-content/uploads/2022/02/wg4-r-hans-de-wit-internationalisation-of-higher-education-europe-december-2010.pdf>. Luettu 22.12.2024.

Dias, R., Buseyne, S., Haadad, Y, Topi, K., Dear, C., Mistretta, L., Rayón Gonzalez, J. & Gabriels, W. 2024. ESNsurvey - XV Edition: Making Quality Mobility a Reality for All. Erasmus Student Network AISBL. Brussels. Luettavissa: [https://is-suu.com/esnint/docs/xv\\_esnsurvey\\_final\\_single\\_pages](https://is-suu.com/esnint/docs/xv_esnsurvey_final_single_pages). Luettu 13.1.2025.

Dorn, E., Dua, A., Law J. & Ram, S. 2020. Higher education enrolment: Inevitable decline or online opportunity? McKinsey & Company. Luettavissa: <https://www.mckinsey.com/industries/education/our-insights/higher-education-enrollment-inevitable-decline-or-online-opportunity>. Luettu 5.1.2025.

Drew, C. 27.4.2021. Developing our new Systemic Design Framework. Medium. Design Council. Luettavissa: <https://medium.com/design-council/developing-our-new-systemic-design-framework-e0f74fe118f7>. Luettu 12.1.2025.

European Commission 2022. European Education Area, Quality education and training for all. The Bologna Process and the European Higher Education Area. European Commission, Directorate-General for Education, Youth, Sport and Culture. Luettavissa: <https://education.ec.europa.eu/education-levels/higher-education/inclusive-and-connected-higher-education/bologna-process>. Luettu 16.2.2025.

European Commission 2024. Erasmus+: EU programme for education, training, youth and sport. Data visualisation on learning mobility projects. Luettavissa: <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/resources-and-tools/factsheets-statistics-evaluations/statistics/data/learning-mobility-projects>. Luettu 15.4.2025.

European Commission s.a. Erasmus+ Data Dashboard: Learning Mobility. Luettavissa: <https://webgate.ec.europa.eu/eacdashboard/sense/app/c553d9e9-c805-4f7a-90e4-103bd1658077/sheet/4befabf9-d9bb-455f-969b-00dda5fa65ad/state/analysis>. Luettu 15.4.2025.

European Commission, Directorate-General for Education, Youth, Sport and Culture 2019. Erasmus+ Higher Education Impact Study: Final Report. Publications Office of the European Union. Luxemburg. Luettavissa: <https://data.europa.eu/doi/10.2766/162060>. Luettu 2.1.2025.

European Commission, Directorate for Education, Youth Sport and Culture 2021. Implementation guidelines: Erasmus+ and European Solidarity Corps Inclusion and Diversity Strategy. Luettavissa: [https://erasmus-plus.ec.europa.eu/sites/default/files/2021-09/implementation-inclusion-diversity\\_apr21\\_en.pdf](https://erasmus-plus.ec.europa.eu/sites/default/files/2021-09/implementation-inclusion-diversity_apr21_en.pdf). Luettu 19.4.2025.

Eurostat 2025. Population change - Demographic balance and crude rates at national level. Luettavissa [https://doi.org/10.2908/DEMO\\_GIND](https://doi.org/10.2908/DEMO_GIND). Luettu 1.3.2025.

Filiz, M., Ümit Ç, Kösterelioğlu, İ., Folostina, R., Iacob, C.I., Mutabazi, E., Khasanzyanova, A., Gartland, C., Ayling, P., Țîntar, O.A., Spoială, I, Vlăduț, V-C. & Matei, I-E. 2024. Policy Recommendations for .an Integrated Approach to Student Ambassador Schemes. Development of Inclusive and Participatory Learning in Organisations through Multicultural Ambassadors -Erasmus+ -kumppanuushankkeen julkaisu. Luettavissa: <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.33052.40324>. Luettu 6.1.2025.

Garam, I. 2015. Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2014. Tietoa ja tilastoja -raportti 2/2015. Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO. Helsinki. Luettavissa: [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/56396\\_kansainvalinen\\_liikkuvuus\\_yliopistoissa\\_ja\\_ammattikorkeakouluissa\\_2014.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/56396_kansainvalinen_liikkuvuus_yliopistoissa_ja_ammattikorkeakouluissa_2014.pdf). Luettu 12.1.2025.

Gartland, C., Lessner Listiakova, I., Gokpinar, T., Negrea, V., Ayling, P., Marin, E., Vlăduț, V.C., Matei, I.E., Folostina, R., Filiz M. & Khsanzyanova, A. 2024. Development of Student Ambassador Training Curriculum. Development of Inclusive and Participatory Learning in Organisations through Multicultural Ambassadors -Erasmus+ Cooperation partnership project. Luettavissa: <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.10822.59207>. Luettu 1.1.2025.

Gibbons, S. 2017. Service Blueprints: Definition. Nielsen Norman Group. Luettavissa <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>. Luettu 13.10.2024.

Günther, K., Hasanen, K. & Juhila, K. 2021. Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>. Luettu 13.10.2024.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettu 14.10.2024.

Huusko, M. & Nurkka, N. 2024. Kansainvälisyysosaamisen kehittäminen korkeakoulutuksessa. Tiivistelmät 3:2024. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Helsinki. Luettavissa: [https://www.karvi.fi/sites/default/files/sites/default/files/documents/KARVI\\_T0324.pdf](https://www.karvi.fi/sites/default/files/sites/default/files/documents/KARVI_T0324.pdf). Luettu 15.4.2025.

Hänninen, D-J. 19.6.2024. Muotoilumenetelmät haltuun: Arvolupaus (Value Proposition Canvas). Edelläkävijät. Luettavissa: <https://edellakavijat.kaks.io/blogi/arvolupaus>. Luettu 16.4.2025.

Innanen, P. 16.10.2018. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Blogi-kirjoitus. Palvelumuotoilu Palo. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilu-palo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/>. Luettu 18.4.2025.

Innokylä (s.a). Aivoriihi. Luettavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/aivoriihi>. Luettu 12.10.2024.

Jahangheer, A. 16.3.2023. A step-by-step guide for benchmarking process. LinkedIn-julkaisu. Luettavissa: <https://www.linkedin.com/pulse/step-by-step-guide-bench-marking-process-aqib-jahangir-randhawa/>. Luettu 17.4.2025.

Jalonen, H. 2019. Julkisten palvelujen yhteiskehittäminen – kaunista puhetta vai suomalaisen julkishallinnon arkea? Hallinnon tutkimus, 38, 4, s. 305–311. Luettavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202001172448>. Luettu 12.10.2024.

Jokila, S., Korhonen, V. & Herrala, K. 2023. Kansainvälinen näkökulma suomalaisten korkeakouluopiskelijoiden kansainväliseen liikkuvuuteen. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2023:42. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Helsinki. Luettavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-754-3>. Luettu 6.1.2025.

Joyce, A. & Gibbons, S. 2019. Service Blueprinting in Practice: Who, When What. Nielsen Norman Group. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprinting-practice/?lm=service-blueprints-definition&pt=article>. Luettu 13.10.2024.

Kaunissaari, K. 2022. Asiakaspersoonat on monipuolinen työkalu palvelumuotoiluun. Ideapakka Oy. Luettavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-asiakaspersoonat/>. Luettu 13.10.2024.

Keiski, R., Hämäläinen, K., Karhunen, M., Löfström, E., Näreaho, S., Varantola, K., Spoo, S.-K., Tarkiainen, T., Kaila, E. & Aittasalo, M. (toim.) 2023. Hyvä tietellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Luettavissa: [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf). Luettu: 13.10.2024.

Knight, J. 2004. Internationalization Remodeled: Definition, Approaches, and Rationales. Journal of Studies in International Education, 8, 1, s. 5–31. Luettavissa: Sage Journals. <https://doi.org/10.1177/1028315303260832>. Vaatii kirjautumisen. Luettu 22.12.2024.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent, Helsinki.

Kokko, T., Spens, K., Aholainen, R., Hakala, J., Hokkanen, J., Holmström, S., Lundin, K., Lähdeniemi, S., Paakkanen, I. & Vihma-Purovaara, T. 2020. Yhteistyössä maailman parasta: korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälisyyden edistämisen linjausten 2017–2025 seuranta ja kehittäminen. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2020:14. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-709-3>. Luettu 15.4.2025.

Korhonen, J. 13.6.2024. Johtaja. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Puheenvuoro Opetushallituksen kansainvälisen korkeakouluysteistyön yksikön kehittämispäivässä. Helsinki.

Koskimäki, T. & Suihkonen, K. 7.3.2022. Palvelumuotoilu: Timanttisia ratkaisuja palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilun prosessilla saadaan kehitystyölle konkavisvaltaisempi lähestymistapa. eSignals. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: <https://esignals.fi/kategoria/palvelumuotoilu/timanttisia-ratkaisuja-palvelumuotoilun-keinoin/>. Luettu: 11.1.2025.

Koskinen, I., Zimmerman, J., Binder, T., Redström, J. & Wensveen, S. 2011. Design Research Through Practice: From the Lab, Field and Showroom. First edition. Morgan Kaufmann. Waltham, Massachusetts. E-kirja. Luettu 14.4.2025.

KTSH Consultancy 2021. Miksi kansainvälistyä? Kansainvälistymisen perusasiat, haasteet ja sudenkuopat. Kansainvälistymisen ABC -oppaaseen pohjautuva Kansainvälistymisen ABC -blogisarja. Konsulttitoimisto Seppo Hoffrén Oy Consultancy. Kuopio. Luettavissa: <https://ktshc.fi/blogi/miksi-kansainvalistya-kansainvalistymisen-perusasiat-haasteet-ja-sudenkuopat>. Luettu 23.12.2024.

Kurvinen, J & Seppä, M. 2016. B2B-markkinoinnin & myynnin pelikirja: Yritysjohdon opas myyntiin ja markkinointiin. Kauppakamari. Helsinki. E-kirja. Luettu 2.3.2025.

Kähärä, P. & Leppilampi, A. 9.11.2022. Arvolupaus on yrityksen DNA. eSignals. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: <https://esignals.fi/kategoria/liiketoiminta/arvolupaus-on-yrityksen-dna/>. Luettu 21.4.2025.

Leppänen, J., Lähdemäki, J., Mokka, R., Neuvonen, A., Orjasniemi, M., Ritola, M. & Siivola, R. 2013. Piilotettu osaaminen: Emme tunnista nykyajan kansainvälisiä osaajia – mutta juuri heitä jokainen työnantaja tarvitsee muuttuvassa maailmassa. Demos Helsinki. Helsinki.

Mannila, M. 20.1.2023. Business Model Canvas liiketoiminnan suunnittelun työkaluna. SEAMK-verkkolehti. Luettavissa: <https://lehti.seamk.fi/yrittajyyys-ja->

[kasvu/business-model-canvas-liiketoiminnan-suunnittelun-tyokaluna/](#). Luettu 16.4.2025.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen, s. 20–41. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki.

Motwani, J. G. & Sower, V. E. (toim.) 2006. Benchmarking in services. Benchmarking: An International Journal 13, 3, s. 229–231. Emerald Group Publishing. Bradford. Luettavissa: ProQuest Ebook Central. Luettu 17.4.2025.

Muurinen, M. 11.12.2017. 30 vuotta Erasmus-ohjelmaa. Tähdistö-verkkolehti. Eurooppanuoret ry. Luettavissa: <https://tahdistolehti.fi/30-vuotta-erasmus-ohjelmaa/>. Luettu 2.1.2025.

Ojasalo, J. & Ojasalo, K. 2018. Service Logic Business Model Canvas. Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship, 20, 1, s. 70–98. Luettavissa: <https://doi.org/10.1108/JRME-06-2016-0015>. Luettu 15.4.2025.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Opetushallitus 18.8.2022. Onko kiinnostus kansainvälisyyteen vähentynyt? Esi-merkkinä laskevat liikkuvuusluvut. Keskustelu haasteista ja näkökulmista. Powerpoint-esitys Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden syyspäivillä Oulussa. Luettavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Onko%20kiinnostus%20kansainv%C3%A4lisyteen%20v%C3%A4hentynyt%20-%20Esimerkin%20laskevat%20liikkuvuusluvut.pdf>. Luettu 13.10.2024.

Opetushallitus 2023a. Keskustelupaperi kansainvälisen opiskelijaliikkuvuuden lisäämiseksi. Korkeakoulujen opetusvararehtoreiden tapaaminen Oulussa 30.11.2023. Luettavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Keskustelupaperi%20kv-liikkuvuudesta%20opetusvararehtoreille%2030.11.2023.pdf>. Luettu: 12.10.2024.

Opetushallitus 2023b. Laaja-alainen osaaminen 2030-luvulla. Laaja-alaisten osaamistarpeiden kehitys vuoteen 2030 mennessä. Osaamisen ennakointifoorumin 2021–2024 tuloksia. Raportit ja selvitykset 2023:1. Opetushallitus. Helsinki. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/julkaisut/laaja-alainen-osaaminen-2030-luvulla>. Luettu 13.10.2024.

Opetushallitus 15.12.2023. Erasmus+ -ja Euroopan solidaarisuusjoukot -ohjelmien kansallinen osallisuus- ja moninaisuusstrategia. Luettavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Erasmus%2B%20-ja%20Euroopan%20solidaarisuusjoukot%20-ohjelmien%20kansallinen%20osallisuus-%20ja%20moninaisuusstrategia.pdf>. Luettu 20.4.2025.

Opetushallitus s.a. a. Kansainvälisyyttä kaikille: Mitä tarkoittaa kansainvälisyyden tasa-arvo ja miten oppilaitoksissa voidaan edistää sitä?. Luettavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/kansainvalisyutta-kaikille-julkaisu.pdf>. Luettu 19.4.2025.

Opetushallitus s.a. b Suomalaisten tutkinto-opiskelu ulkomaisissa korkeakouluissa. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/tilastot/suomalaisten-tutkinto-opiskelu-ulkomaisissa-korkeakouluissa>. Luettu 14.4.2025.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017. Yhteistyössä maailman parasta: Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälisyyden edistämisen linjaukset 2017–2025. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:11. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-457-3>. Luettu 2.1.2025.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022. Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälisyyden edistämisen visio 2035. Luettavissa: <https://okm.fi/kv-visio-2035>. Luettu 4.1.2025.

Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a. Korkeakoulujen ja tiedelaitosten ohjaus, rahoitus ja sopimukset. Verkkosivu. Luettavissa: <https://okm.fi/ohjaus-rahoitus-ja-sopimukset>. Luettu 3.1.2025.

Osterwalder, A., Pigneur, Y. & Clark, T. 2010. Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers and Challengers. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey. E-kirja. Luettu 15.4.2025.

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., & Smith, A. 2015. Value proposition design: How to create products and services customers want. Wiley. Hoboken, New Jersey. E-kirja. Luettu 14.4.2025.

Penttinen, L., Kosonen, T. & Tuononen, M. 2017. Opiskelijavaihdosta kansainvälistyville työurille – yhdenvertaisten mahdollisuuksien opintopolku? Eurostudent VI -tutkimuksen artikkelisarja. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:31. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Helsinki. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-489-4>. Luettu 12.10.2024.

Piironen, K. 16.5.2024. Opetusneuvos. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Europe on the Move –neuvoston suositus ja kurkistus neuvotteluihin. Esitys korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivillä 2024. Luettavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/2.%20Korkeakouluopiskelijoiden%20kansainv%C3%A4linen%20liikkuvuus%20kasvuun.pdf>. Luettu 1.3.2025.

Popovaita, I. 13.2.2025. Principal Investigator, PPMI. Intersecting barriers: The relationship between individual and institutional characteristics and mobility abroad. Esitys EUROSTUDENT Talks –webinaarissa.

Raaper, R. 15.1.2025. Student influencers fill gaps in university support services. University World News. Higher Education Web Publishing Ltd. London. Luettavissa: <https://www.universityworld-news.com/post.php?story=20250114143127239>. Luettu 16.2.2025.

Reason, B., Løvlie, L. & Flu, M.B. 2016. Service design for business: A practical guide to optimizing the customer experience. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey.

Ruohonen, S. 2022. Kyselytutkimus. Kyselytutkimus eli survey muotoilijan työssä. Muotoilu.info 22.3.2022. Luettavissa: <https://www.muotoilu.info/index.php/tutkiva-muotoilu/menetelmat/kyselytutkimus/>. Luettu 13.10.2024.

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Luettavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html). Luettu 13.10.2024.

Saarenpää, J. 2.3.2024. Palvelumuotoilu: Kokonaisvaltainen opas aloittelijoille ja jo asiasta tietäville. Digital Rebel. Luettavissa: <https://digitalrebel.fi/fi/blogi/palvelumuotoilu-opas>. Luettu 11.1.2025.

Sánchez Barrioluengo, M. & Flisi, S. 2017. Student mobility in tertiary education: institutional factors and regional attractiveness. Science for Policy report by the Joint Research Centre (JRC) of the European Commission: JRC108895 EUR 28867 EN. Publications Office of the European Union. Luxemburg. Luettavissa: <https://data.europa.eu/doi/10.2760/675338>. Luettu 2.1.2025.

Sauristo, H. & Parikka, E. 22.3.2014. Benchmarking-menetelmä työyhteisön kehittämässä. Uudistuva sosiaalialan osaaminen. Sosiaalialan opiskelijoiden ja opettajien yhteisblogi. Metropolia ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: <https://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/2014/03/22/benchmarking-menetelma-tyoyhteison-kehittamisessa/>. Luettu 13.10.2024.

Shailer, D. 2.1.2024. What is a student ambassador program and why do you need one? The Ambassador Platform. Luettavissa: <https://www.theambassadorplatform.com/resources/articles/pillar-what-is-a-student-ambassador-program-and-why-do-you-need-one>. Luettu: 5.1.2025.

Siekkinen, T. 2013. Kansainvälistymismahdollisuuksien tasa-arvo koulutuksessa. Työpapereita 29. Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylä. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5274-7>. Luettu 6.1.2025.

Slidemodel s.a. Free Service Blueprint PowerPoint Template: Download Free Service Blueprint Powerpoint Template & Google Slides. Luettavissa: <https://slidemodel.com/free-powerpoint-templates/free-service-blueprint-powerpoint-template/free-service-blueprint-diagram-template-ppt/>. Luettu 16.4.2025.

Stickdorn, M. 2011a. Definitions: Service Design as an interdisciplinary approach. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is Service Design Thinking: Basics – Tools – Cases, s. 15–28. BIS Publishers. Amsterdam. E-kirja. Luettu 11.1.2025.

Stickdorn, M. 2011b. The iterative process of service design thinking. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is Service Design Thinking: Basics – Tools – Cases, s. 74–83. BIS Publishers. Amsterdam. E-kirja. Luettu 11.1.2025.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., Scheiner, J. 2018. This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World: A Practitioner's Handbook. O'Reilly Media, Inc. Sebastopol, California. E-kirja. Luettu 16.4.2025.

Strategyzer 11.2.2025a. The Business Model Canvas. Luettavissa: <https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>. Luettu 16.4.2025.

Strategyzer 11.2.2025b. The Value Proposition Canvas. Luettavissa: <https://www.strategyzer.com/library/the-value-proposition-canvas>. Luettu 16.4.2025.

Suomen opiskelijakuntien liitto – SAMOK & SYL Suomen ylioppilaskuntien liitto, s.a. Lisää kansainvälisyyttä -ohjelma: SAMOKin ja SYLin keinot liikkuvuusjaksojen määrän lisäämiseksi. Helsinki: Suomen opiskelijakuntien liitto – SAMOK ry. & Suomen ylioppilaskuntien liitto (SYL) ry. Luettavissa: <https://samok.fi/wp-content/uploads/2024/03/LIIKKUVUUSOHJELMA.pdf>. Luettu: 13.10.2024.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2024. Osallisuuden edistäminen. Luettavissa: <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>. Luettu 19.4.2025.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Tammi. Helsinki. E-kirja. Luettu 14.4.2025.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

UNESCO Institute for Statistics 2025. Internationally mobile students. Glossary. Luettavissa: <https://uis.unesco.org/en/glossary-term/internationally-mobile-students>. Luettu 2.1.2025.

Valiulis, A.V. 2013. Students and academic staff international mobility - a supplementary tool for better learning. World Transactions on Engineering and Technology Education, 11, 3, s. 204–208. WIETE. Melbourne. Luettavissa: [http://wiete.com.au/journals/WTE&TE/Pages/Vol.11,%20No.3%20\(2013\)/13-Valiulis-A.pdf](http://wiete.com.au/journals/WTE&TE/Pages/Vol.11,%20No.3%20(2013)/13-Valiulis-A.pdf). Luettu 4.1.2025.

Van Dijk, G., Raijmakers, B. & Kelly, L. 2011. This is a toolbox – not a manual. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. 2012. This is Service Design Thinking: Basics – Tools – Cases, s. 90–140. BIS Publishers. Amsterdam. E-kirja. Luettu 11.1.2025.

Vipunen – opetushallinnon tilastopalvelu 12.1.2025. Tutkinto-opiskelijoiden kansainvälinen liikkuvuus. VIRTAtietopalvelu. Luettavissa: <https://vipunen.fi/fi-fi/layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Tutkinto-opiskelijoiden%20kansainv%C3%A4linen%20liikkuvuus%20-%20vuosi.xlsb>. Luettu 12.1.2025.

Vipunen – opetushallinnon tilastopalvelu 14.4.2025a. Tutkinnon suorittaneista vaihdossa käyneet. VIRTAtietopalvelu ja opetushallinnon ja Tilastokeskuksen tietopalvelusopimuksen aineisto 2.9. Luettavissa: <https://vipunen.fi/fi-fi/layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Korkeakoulutuksen%20yhteiset%20ja%20tk-toiminta%20-%20kansainv%C3%A4lisyys%20-%20tutkinnon%20suorittaneista%20vaihdossa%20k%C3%A4yneet%20-%20tilastovuosi.xlsb>. Luettu 14.4.2025.

Vipunen – opetushallinnon tilastopalvelu 14.4.2025b. Korkeakoulujen opiskelijat. Opetushallinnon ja Tilastokeskuksen tietopalvelusopimuksen aineisto 2.8. Luettavissa: [https://vipunen.fi/fi-fi/layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Korkeakoulutuksen%20opiskelijat\\_A1.xlsb](https://vipunen.fi/fi-fi/layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Korkeakoulutuksen%20opiskelijat_A1.xlsb). Luettu 14.4.2025.

Washburn, D. & van den Beld, D. 26.6.2018. 5 tips for running a successful student ambassador programme. EAIE – European Association for International Education. Luettavissa: <https://www.eaie.org/resource/five-tips-running-successful-student-ambassador-programme.html>. Luettu 5.1.2025.

## LIITTEET

Liite 1 Opiskelijälähettilästoiminnan ideointityöpajan kysymykset

Liite 2 Kuvakaappaus Opetushallituksen korkeakouluharjoittelijoiden ideointityöpajan Whiteboard-alustasta

Liite 3 Kuvakaappaus korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoille ja opiskelijajärjestöjen edustajien työpajan Miro-alustasta

Liite 4 Kyselylomakkeen kutsuviesti

Liite 5 Kyselylomake opiskelijälähettilästoiminnasta

Liite 6 Asiakaspersoonien syventämisen teemahaastattelun teemat ja kysymyspatteristo

Liite 7 Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähettilästoiminnan asiakaspersoonat

Liite 8 Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähettilästoiminnan business model canvas

Liite 9 Opiskelijoiden value proposition canvas

Liite 10 Korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden asiantuntijoiden value proposition canvas

Liite 11 Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijälähettilästoiminnan Service blueprint

## OPISKELIJALÄHETILÄSTOIMINNAN IDEOINTITYÖPAJOJEN KYSYMYKSET

Opetushallituksen Erasmus+ -liikkuvuuden kehittämisryhmän ja korkeakouluharjoittelijoiden opiskelijalähetilästoiminnan ideointityöpajojen kysymykset

- Mikä motivoisi opiskelijoita ryhtymään lähettiläiksi? Millä tavalla opiskelijoita voi palkita (jos ei rahalla)?
- Keitä opiskelijalähetilästoiminnan avulla kannattaa tavoitella?
- Millaisia aktiviteetteja opiskelijalähetilään toimenkuvaan voisi kuulua? Millaisia kanavia voisi hyödyntää?
- Millaista koulutusta/perehdytystä toiminnan aloittamiseen ja tukea osallistumiseen tarvittaisiin? Keneltä?

Kysymykset vain Erasmus+ -liikkuvuuden kehittämisryhmän jäsenille

- Millaista kansallista tukea tarvitaan Opetushallitukselta?
- Mitä opiskelijalähetilästoiminnan pyörittäminen edellyttää korkeakoululta?
- Onko korkeakoululla jo vastaavaa toimintaa?
- Voisiko toiminnassa hyödyntää myös Erasmus+ -ohjelman painopisteiden edistämistä? Miten?

Kysymykset vain korkeakouluharjoittelijoille

- Miten saataisiin houkutelua niitä opiskelijoita, jotka eivät ole ilmeisimpiä lähtijöitä, lähtemään ulkomaanjaksoille?
- Mikä on työpanos/kuinka paljon aikaa opiskelija olisi valmis käyttämään toimintaan?



# KORKEAKOULUJEN KANSAINVÄLISEN LIIKKUVUUDEN ASIANTUNTI- JOILLE JA OPISKELIJAJÄRJES-TÖJEN EDUSTAJIEN 3.6.2024 TYÖPAJAN MIRO-BOARD

**Ohytelppu:**

- Tila on valittu työpöydän ympärille, josta on helppoa siirtyä ja lähteä.
- Takuu on annettu, jotta kaikki osallistujat saavat olla mukana.
- Takuu on annettu, jotta kaikki osallistujat saavat olla mukana.

**Vinkkejä:**

- Vainnissa on valittu viisi muuttajaa ja yksi on mukana lähti "Kokonaan" -ryhmään ja viisi muuttajaa.
- Mitä uusia ideoita on keksittänyt? Mitä uusia ideoita on keksittänyt?



**Lähtettäjä:****Lähetetty:** torstai 11. huhtikuuta 2024 10.52**Vastaanottaja:** edufi\_Highered@lista.edu.fi; edufi\_erasmusplus\_highered@lista.edu.fi**Aihe:** Opiskelijälähtetilästoiminnan kansallisen mallin suunnittelu

Hei,

olemme Opetushallituksessa suunnittelemassa Suomeen opiskelijälähtetilästoiminnan kansallista mallia, joka keskittyy opiskelijaliikkuvuuden markkinointiin ja opiskelijoiden kansainvälistymisen tukemiseen. Suunnittelun tueksi toteutamme kyselyn, jonka avulla haluamme selvittää korkeakouluissa ja muissa organisaatioissa jo olemassa olevaa opiskelijälähtetilästoimintaa sekä kerätä ajatuksia ja toiveita kansallisen mallin kehittämiseen. Kysely on suunnattu korkeakoulujen ja opiskelijajärjestöjen edustajille.

Pääset vastaamaan kyselyyn osoitteessa: <https://link.webropol.com/s/opiskelija-lahtetilastoiminta>. Vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Pyydämme vastauksia 24.4.2024 mennessä. Kyselyä saa välittää eteenpäin.

Kyselyn lisäksi järjestämme myös online-työpajan, jossa tarkoituksena on kyselyn vastausten pohjalta ideoida ja suunnitella opiskelijälähtetilästoiminnan kansallista mallia tarkemmin. Työpaja on avoin korkeakoulujen ja opiskelijajärjestöjen edustajille. Työpajan ajankohta on ma 3.6. klo 13.00-15.00. Työpaja järjestetään Teamsin välityksellä. Osallistuminen työpajaan edellyttää ennakoilmoittautumista. Lisätietoja ilmoittautumisprosessista ja tarkemmista yksityiskohdista lähetetään lähempänä ajankohtaa.

Aurinkoista loppuviikkoa!

Ystävällisin terveisin,

Jaana, Laura, Mari ja Sami

Opetushallituksen Kansainvälinen korkeakouluyhteistyö -yksiköstä



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

**Erasmus+**  
Muuttaa elämäsi – avartaa maailmaasi.

## Kysely opiskelijalähettilästoiminnasta

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

### Perustiedot

Korkeakoulu / Organisaatio \* \_\_\_\_\_

### Edustamasi yksikkö \*

- Kansainvälistymispalvelut  
 Tiedekunta / laitos / opinto-ohjelma  
 Opiskelijajärjestö  
 Joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

Onko korkeakoulussasi / organisaatiossasi jo opiskelijalähettilästoimintaa?\*

- Kyllä  
 Ei

Mihin opiskelijalähettilästoiminta liittyy? \*

- Opiskelijarekryointiin  
 Opiskelijaliikkuvuuksiin ja harjoitteluun ulkomailla  
 Muuhun, mihin? \_\_\_\_\_

Millaista korvausta opiskelijalähettiläät saavat toimintaan osallistumisesta? \*

- Rahallinen korvaus, minkä suuruinen se on?  
 Opintopisteitä, minkä verran? \_\_\_\_\_  
 Jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_  
 Ei korvausta \_\_\_\_\_

Miten opiskelijalähettiläät rekrytoidaan toimintaan mukaan ja kenen toimesta? \*

---

---

---

---

---

Millaista opastusta opiskelijalähettiläät saavat toimintaan ja keneltä? \*

---

---

---

---

---

Kansallisen tason kv-liikkuvuuden opiskelijalähettilästoiminnasta olisi lisähyötyä korkeakoululle. Ota tässä huomioon mahdollinen jo olemassa oleva opiskelijalähettilästoiminta. \*

Täysin eri mieltä  \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_ Täysin samaa mieltä  En osaa sanoa

Millaisin toimin kansallinen lähettilästoiminta toisi parhaiten lisäarvoa kv-liikkuvuuden lisäämiseksi? Jos olemassa on jo opiskelijalähettilästoimintaa, niin arvioi olemassa olevan toiminnan lisäksi. \*

---

---

---

---

---

Onko jotain muuta mitä haluaisit tuoda esille liittyen kansallisen opiskelijalähettilästoiminnan kehittämiseen? Kaikki ideat ja ajatukset ovat tervetulleita.

---

---

---

---

Keneen voimme tarvittaessa olla yhteydessä, jos tarvitsemme lisätietoja?

Nimi

Sähköposti

---

---

Tämä lomake kerää yhteystietojasi, jotta voimme tarvittaessa lähettää sähköpostia sinulle. \*

Lähetämällä lomakkeen/Vastaamalla kyselyyn vahvistat hyväksyväsi tietosuojakäytäntömme. Tarvittaessa voit tarkistaa [tietosuojaselosteen](#) tästä.

Hyväksyn, että tietojani käytetään ylläolevaan tarkoitukseen \_\_\_\_\_



## ASIAKASPERSONIEN SYVENTÄMISEN TEEMAHAASTATTELUN TEEMAT JA KYSYMYSPATTERISTO

### 1. Taustatiedot ja liikkuvuuskokemus

- Voisitko kertoa hieman itsestäsi ja opiskelutaustastasi? (korkeakoulu, koulutusala, opintojen vaihe)
- Oletko itse osallistunut opiskelijaliikkuvuuteen? Jos kyllä, milloin ja missä?
- Jos et ole osallistunut, oletko harkinnut sitä? Miksi tai miksi et?
- Miten suhtaudut kansainvälistymiseen ja liikkuvuuteen yleisesti?

### 2. Motivaatiotekijät ja kiinnostuksen kohteet

- Mikä motivoi tai motivoisi sinua lähtemään tai harkitsemaan lähtöä opiskelijavaihtoon?
- Onko jokin erityinen asia, joka innostaisi sinua kertomaan muille opiskelijoille liikkuvuudesta ja oletko mahdollisesti tehnyt niin (jos liikkuvuuskoke-  
musta on)?

### 3. Koetut esteet ja haasteet liikkuvuudessa

- Mitkä asiat ovat mielestäsi suurimpia esteitä opiskelijaliikkuvuudelle?
- Mitkä seikat vaikuttivat päätökseesi lähteä tai olla lähtemättä vaihtoon?
- Koetko, että korkeakoulusi tarjoaa riittävästi tietoa ja tukea liikkuvuuteen liittyen?
- Millaista tukea olisit itse kaivannut päätöksenteon tueksi?

### 4. Viestintä ja tiedonsaanti

- Miten olet saanut tietoa opiskelijaliikkuvuudesta? (esim. verkkosivut, opintoneuvojat, some, kaverit)
- Miten haluaisit saada tietoa liikkuvuudesta?
- Millaiset viestintätavat tai kanavat toimivat parhaiten sinulle? (esim. sosiaalinen media, kasvokkain tapahtuvat esittelyt, verkkotapahtumat)

- Miten tärkeää on kuulla liikkuvuudesta vertaisilta, kuten muilta opiskelijoilta?

## **5. Päätöksenteko**

- Miten yleensä teet päätöksiä?
- Mitkä asiat tukevat sinua päätöksenteossa ja mistä haet tietoa päätöksiä tehdessäsi – esimerkiksi opiskelijavaihtoon lähtemis- tai lähtemättömyyspäätöstä tehtäessä?
- Mitä pidät tärkeänä päätöksen teossa?

## **6. Opiskelijälähettilästoiminnan rooli ja kiinnostavuus**

- Oletko kuullut opiskelijälähettilästoiminnasta aiemmin? Jos kyllä, mitä ajattelet siitä?
- Minkälaista tukea ja tietoa opiskelijälähettiläs voisi tarjota, jotta se olisi sinulle hyödyllistä?
- Miten opiskelijälähettilästoiminta voisi tavoittaa opiskelijat, jotka eivät ole harkinneet liikkuvuutta?
- Mikä saisi sinut itse harkitsemaan opiskelijälähettilääksi ryhtymistä?
- Millaiset kannustimet (esim. opintopisteet, todistukset, palkkiot) tekisivät toiminnasta houkuttelevaa?

# OPISKELIJALIIKKUVUUDEN OPISKELIJALÄHETILÄSTOIMINNAN ASIAKASPERSONAT



**SARA**

## Epävarma mutta kiinnostunut

**Ikä:** 23

**Opinnot:** Opiskelee 2. vuotta kasvatustiedettä

**Korkeakoulu:** Yliopisto Pohjois-Suomessa

**Tausta:** Opiskelee ensimmäisenä suussaan korkeakoulussa, kuuluu uskonnolliseen heräysliikkeeseen, ei kansainvälistä kokemusta.

**Asemne liikkuvuuteen:** Kiinnostunut, mutta epävarma, ei tunne henkilökohtaisesti ketään vaihdossa olutta

**Esteet:** Pelkää opintojen viivästyvän, epävarmuus vaihto-opintojen hyödyistä, kokee tiedon piristaiseksi, epävarmuus omasta pärjäämisestä ulkomailta

**Toiveet:** Haluaisi kuulla konkreettisia kokemuksia oman alan opiskelijoilta, rohkaista samankaltaiselta ihmiseltä.

**Miten toimii päätöksenteossa:** Tekee päätöksiä tunnepohjaisesti ja kaipaava ennen kaikkea esimerkkejä, joihin samaistua. Vahvasti riippuvainen siitä, kunka helposti ja empaattisesti tieto hänet tavoittaa.

**Pitää tärkeänä:** Luottamusta herättävää, selkeää ja helposti lähestyttävää viestintää sekä vertaistukea ja mahdollisuutta henkilökohtaiseen kysymiseen.



**ELIAS**

## Faktoja hakava seikkailija

**Ikä:** 25

**Opinnot:** Opiskelee 3. vuotta tieto- ja viestintätieteiden insinööriksi

**Korkeakoulu:** Ammattikorkeakoulu Etelä-Suomessa

**Tausta:** Opiskellut aiemmin saman alan ammatillisen tutkimon, käy oman alan työssä opintojen ohessa.

**Asemne liikkuvuuteen:** Reppureissannut Euroopassa ja Aasiassa, joten ei usko, että vaihdosta olisi hyötyä. Harjotsee harjoittelea ulkomailta, mutta tarvitsisi vahvat perustelut.

**Esteet:** Epäselvät käytännön asiat, ei aikaa etsiä tietoa eikä selvää kuvaa, mistä pitäisi aloittaa, ei halua luopua työpalkastaan.

**Toiveet:** Faktaa kustannuksista, aikatauluista ja työnantajien suhtautumisesta polissaoloon vaihdon ajan

**Miten toimii päätöksenteossa:** Punnitsee hyötyjä ja haittoja rationaalisesti, arvostaa tehokasta ja jäsennettyä tietoa esittämistä – kuuntelee mieluummin podcasteja ja katsoo videoita kuin lukee. Haluaa varmuutta päätöksissään.

**Pitää tärkeänä:** Luotettavaa ja faktoihin perustuvaa tietoa, joka liittyy omaan alansa ja urapolkuunsa.



**HANNA**

## Ajassa tasapainoilija

**Ikä:** 21

**Opinnot:** Opiskelee 1. vuotta vaihtokasvatuksen sosionomiksi monimuoto-ohjelmassa

**Korkeakoulu:** Ammattikorkeakoulu keskeisessä Suomessa

**Tausta:** Oltu lukion jälkeen äityksimalla, perheellinen, pienen lapsen äiti.

**Asemne liikkuvuuteen:** Ei ole harjottanut vaihtoa -ajattelee, ettei liikkuvuus ole "hätävarren"

**Esteet:** Perhearjen ja opiskelun yhteensovittaminen, kokee itsensä näkymättömäksi kohdeyhmäksi.

**Toiveet:** Kuulla muiden samassa elämäntilanteessa olevien kokemuksia

**Miten toimii päätöksenteossa:** Tarvitsee aikaa ja tilaa punnita omaa ajankäyttöä ja mahdollisuuksia. Arvostaa käytännönläheisiä vinkkejä ja kokemuksia, jotka liittyvät hänen elämäntilanteeseensa.

**Pitää tärkeänä:** Aijen hallittavuutta, saavutettavuutta ja sen varmistamista, ettei jää yksin. Seuraa mielellään sosiaalisen median vaikuttajia.



**JOONAS**

## Tietoa ja tukea kaipaava suunnittelija

**Ikä:** 30

**Opinnot:** Opiskelee 5. vuotta kauppatieteitä

**Korkeakoulu:** Yliopisto pääkaupunkiseudun ulkopuolella

**Tausta:** Vanhemmat korkeakoulutettuja. Pitkäaikaisraurus, joka vaikuttaa jaksamiseen ja liikkumiseen ja on hidaastanut opinnoissa etenemistä, saa kalatla varmistutukea

**Asemne liikkuvuuteen:** Haluaisi lähtee, mutta kokee sen riskittömänä ja epäilee selviytymistään

**Esteet:** Epävarmuus tuen saatavuudesta ja riittävästä, liikuntarajotte, pelko siitä, että jää vaihdossa yksin, epävarmuus opintojen soveltuvuudesta

**Toiveet:** Tietoa esteettömyydestä, erityisjärjestelyistä ja vertaisten kokemuksista

**Miten toimii päätöksenteossa:** Tekee päätöksiä harkiten ja ennakoiden. Tarvitsee luottamusta siihen, että päkvelin tukevat hänen tarpeitaan käytännössä – ei vain teoriassa.

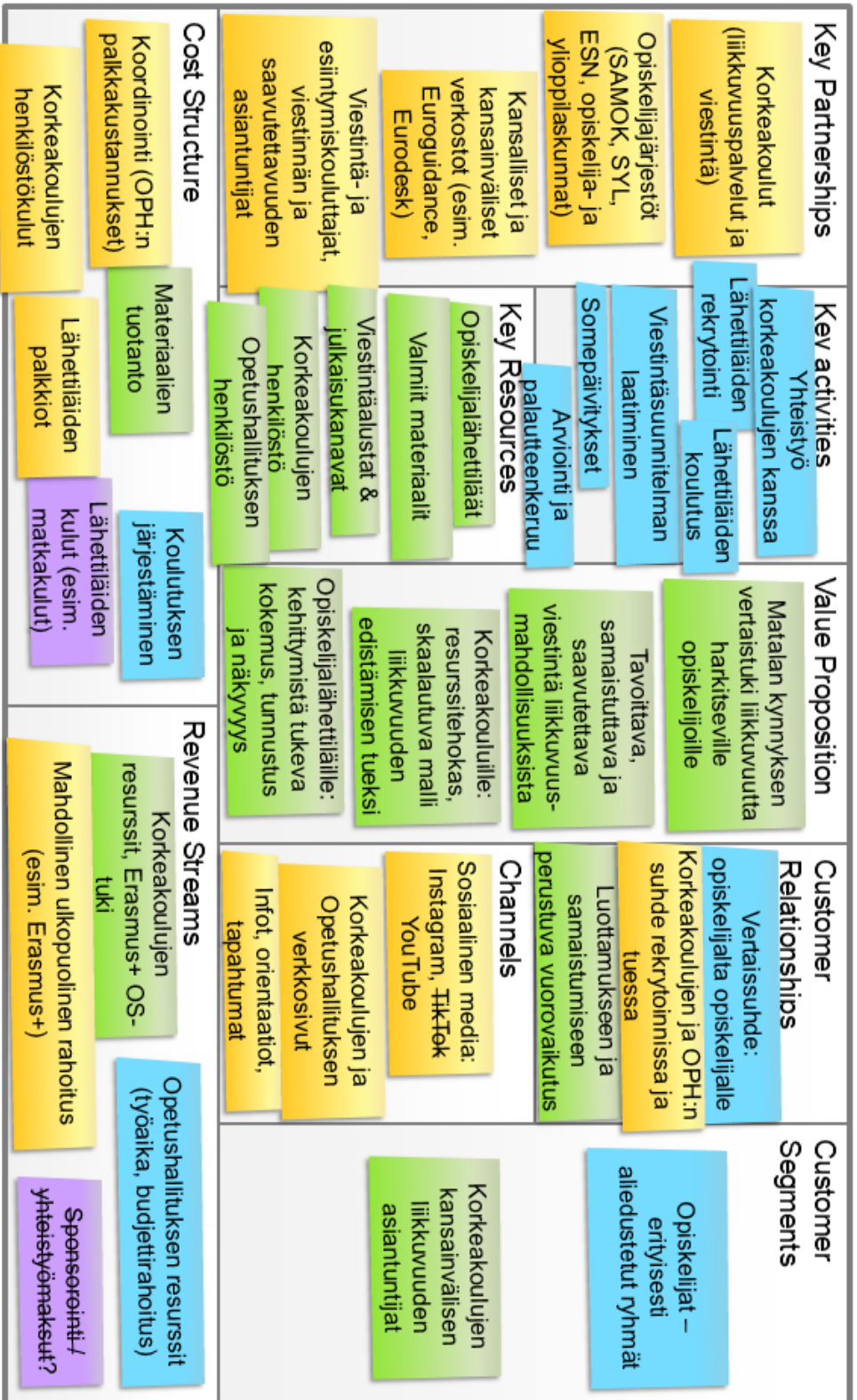
**Pitää tärkeänä:** Esteettömyyttä, turvallisuutta ja sen varmistamista, että tuen saatavuus on todennettävissä.

OPISKELIJALIIKKUVUUDEN OPISKELIJALÄHETILÄSTOIMINNAN BUSINESS MODEL CANVAS

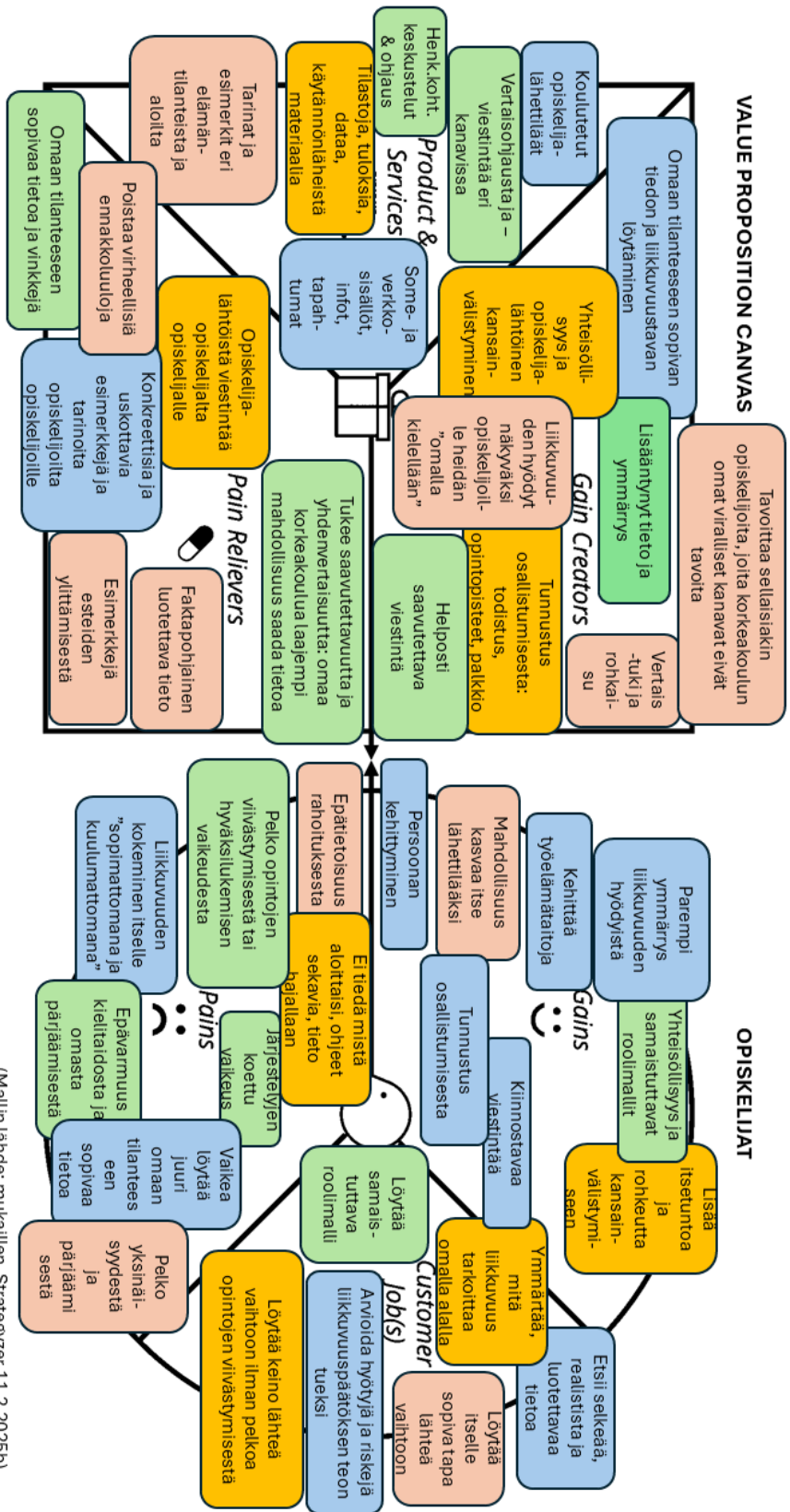
# Business Model Canvas

Opiskelijaliikkuvuuden opiskelijalähettilästoiminta

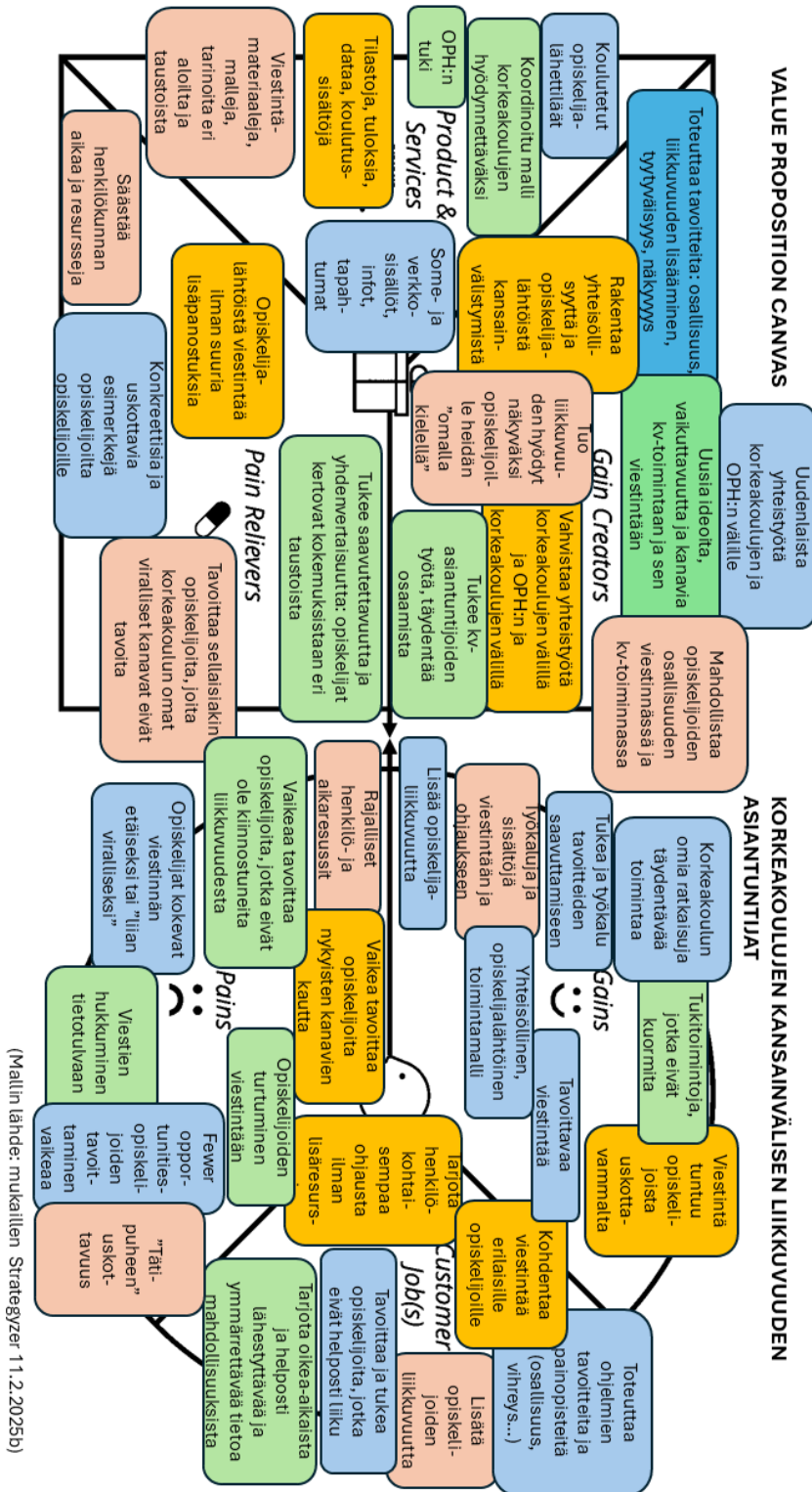
15.4.2025  
Iteration #3



(Mukaan Strategyzer 11.2.2025a.)



KORKEAKOULUJEN KANSAINVÄLISEN LIIKKUVUUDEN ASIANTUNTIJOIDEN VALUE PROPOSITION CANVAS



# OPISKELIJALIIKKUVUUDEN OPISKELIJALÄHETILÄSTOIMINNAN SERVICE BLUEPRINT

