



Yhdessä työelämän kanssa

Kumppanuutta kehittämässä

OSA 1

Oppaasi työelämässä
oppimisen kehittämiseen

Uudistutaan
yhdessä!

Sisällys

Kenelle tämä työkirja on tarkoitettu?	3
Työelämässä oppiminen	4
Työelämässä oppimisen vaihtoehtoja	5
Hyvällä palvelulla tuotamme vastavuoroista kumppanuutta	6
Vastavuoroinen kumppanuus	7
Kumppanuus lisää osaamista ja tuottaa enemmän!	8
Ratkaisumalleja ja työkaluja vastavuoroisen kumppanuuden toteuttamiseksi	9
Kysymyksiä, joilla voit määritellä kumppanuutta	10
Ymmärrä, suunnittele ja toteuta yhdessä!	12
Vinkit ja lisätiedot	16

*Hyvän palvelun oppaan
neljä osaa:*

Osa 1	Kumppanuutta kehittämässä
<i>Osa 2</i>	<i>Kahdeksan tapaa parantaa palvelua</i>
<i>Osa 3</i>	<i>Arjen hyvät ratkaisut</i>
<i>Osa 4</i>	<i>Suunnittele, kehitä ja toteuta!</i>

*Muut oppaat ladattavissa käyttöön täältä:
linkki.*

*(Tähän tulee linkki paikkaan,
josta voi ladata muut oppaat.)*

Kumppanuutta kehittämässä

Tämä on työkirja, jonka avulla voit suunnitella, kehittää ja toteuttaa oman oppilaitoksesi työelämäyhteistyötä.

Kenelle tämä työkirja on tarkoitettu?

Työelämässä oppimisen hyvän palvelun opas on kehitetty ammatillisten koulutusorganisaatioiden työntekijöiden työväliseksi. Tämän oppaan avulla voit kehittää työelämässä oppimisen palveluprosessia. Tätä opasta voi hyödyntää myös organisaatioiden erilaisten työelämälle ja opiskelijoille suunnattujen palveluiden suunnittelun tukena.

Oppaan sisältö on koottu Parasta Palvelua -kehittämishjelmassa (2017-19) tehdyn valtakunnallisen työn tuloksista. Sisältö koostuu työelämältä sekä opetus- ja ohjaushenkilöstöltä kerätyistä työelämäyhteistyön kehittämiskohteista ja erilaisista ratkaisuista.

Hyvän palvelun opas koostuu neljästä osasta

Tämä on ensimmäinen osa neljän osan ”Hyvän palvelun oppaasta”.

- Osa 1 Kumppanuutta kehittämässä
- Osa 2 Kahdeksan tapaa parantaa palvelua
- Osa 3 Arjen hyvät ratkaisut
- Osa 4 Työkirja: Suunnittele, kehitä ja toteuta!

Tässä osassa perehdytään yhteiskehittämiseen sekä oppilaitoksen ja työelämän erilaisiin kumppanuuksiin.

Toisessa osassa käsitellään kriittiset pisteet. Ne muodostavat työelämän palveluprosessin. Kriittisistä pisteistä löydät tarkat määritelmät sekä palvelulupaukset. Kolmas osa sisältää konkreettisia ratkaisuja, joita voit ottaa suoraan tai muokaten käyttöön oman oppilaitoksesi arjessa. Neljäs osa on työkirja, jonka avulla voit lähteä suunnittelemaan, kehittämään ja toteuttamaan oman oppilaitoksesi työelämäyhteistyötä.

Työelämässä oppiminen

Jotta voimme puhua samaa kieltä, tarvitsemme yhteisesti sovittuja termejä. Koulutuksen järjestäjinä puhumme ”työelämässä oppimisesta”, joka korvaa esimerkiksi aiemmin käytetyn termin ”työpaikalla järjestettävä koulutus”.

Termistä on sovittu yhdessä työelämän edustajien, koulutuksen järjestäjien sekä opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa.

Työelämässä oppiminen

Uusi termi viestii uudistuneesta ammatillisesta koulutuksesta. Haastavien lakitermien käyttö ei tue asiakaslähtöisyyttä. Työelämässä oppimista käytetään, kun puhutaan ja viestitään asiakkaille. Se ei korvaa lakitermejä, mutta sitä käyttämällä yhdenmukaistamme viestintäämme.



Lataa kuvat itsellesi: <https://trello.com/c/jS7TtOoi>

Työelämässä oppimisen vaihtoehtoja

On ensiarvoisen tärkeää, että opetus- ja ohjaushenkilöstö tuntee koulutus- ja oppisopimuksen erot, yhtäläisyydet ja mahdollisuudet.

Asiakkaan ohjaaminen sopivaan toteutusmuotoon on meidän jokaisen työtä oppilaitoksissa. Tavoitteena on luoda työelämässä oppimiseen yhdenmukainen palveluprosessi koulutus- ja oppisopimustoimintaan.

Koulutus- ja oppisopimusesitteet - ota käyttöön!

Ole hyvä ja ota käyttöön Molempi parempi -oppisopimus- ja koulutussopimusesitteet. Voit ladata käyttöösi joko täysin valmiin esitteen (PDF-tiedosto). Esitteet tarjoavat tii-viin infopakettien kummastakin sopimusmallista. Sopimusprosessin hoitaminen on taas riippuvainen kunkin oppilaitoksen käytännöistä. Hyödynnäthän oman oppilaitoksesi asiantuntijoita esimerkiksi oppisopimukseen liittyvissä kysymyksissä sekä päin vastoin.

Esitteistä on omat versionsa työpaikalle, opiskelijalle ja opettajalle. Opettajalle tehty versio on tarkoitettu vain oppilaitoksen sisällä käytettäväksi. Kaikista kolmesta esitteestä on kolme eri väri vaihtoehtoa, joista voit valita valmiiksi oppilaitoksenne käyttöön sopivan.

TYÖNANTAJA

Molempi parempi!

OPPISOPIMUS & KOULUTUSSOPIMUS

Yhdistele oppisopimusta ja koulutussopimusta tarpeidesi mukaan. Joustavasti, yksilöllisesti ja laajemman osaamisen hankkimiseksi.

Molemmissa malleissa varmistetaan, että työpaikalta löytyvät opiskelua vastaavat työttehtävät, riittävästi toimintaa, tarpeelliset tuotantovälineet sekä osaava henkilöstö ohjaukseen.

OPPISOPIMUS

Milloin oppisopimus?

- Oppisopimuksella hankitaan ja vahvistetaan osaamista ammattia opiskelevalle, rekrytoidulle tai työssä olevalle henkilölle.
- Suunnitellaan aina yhdessä työnantajan kanssa. Henkilö säilyy opiskelijana.
- Sopii kaikenikäisille.
- Opiskelija ei ole työssänsä. Turvittu määrä sovitaan yksilöllisesti.
- Työntekijä voi saada opintotulot ja muita opintotulot.
- Työntekijä voidaan maksaa erikseen sovittava koulutuskorvausta.
- Voidaan sopia tutkimus osan tai vaikka koko tutkimus suorittamisen ajaksi.

KOULUTUSSOPIMUS

Milloin koulutussopimus?

- Koulutussopimuksella hankitaan ja vahvistetaan osaamista työpaikalla opiskelijana (entinen työssäoppiminen).
- Suunnitellaan aina yhdessä työnantajan kanssa. Henkilö säilyy opiskelijana.
- Suunnitellaan aina yhdessä työnantajan kanssa. Henkilö säilyy opiskelijana.
- Sopii kaikenikäisille.
- Opiskelija on työssänsä ja työskentelee keskimäärin vähintään 25 h/viikko.
- Opiskelijalle maksetaan TESin mukaista palkkaa. Opiskelija voi saada opintotulot ja muita opintotulot.
- Työntekijä voidaan maksaa erikseen sovittava koulutuskorvausta.
- Voidaan sopia tutkimus osan tai vaikka koko tutkimus suorittamisen ajaksi.
- Työntekijä ei makseta koulutuskorvausta.
- Koulutussopimus suunnitellaan ja suoritetaan tutkimus osan tai pienempi osa kerrallaan tai useammasta tutkimus osasta.

OPETTAJA

Molempi parempi!

OPPISOPIMUS & KOULUTUSSOPIMUS

Yhdistele oppisopimusta ja koulutussopimusta opiskelijan ja työnantajan tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan.

Hyödynnä myös esitearjan osat:
• työnantaja
• opiskelija.

Molemmissa malleissa varmistetaan, että työpaikalta löytyvät opiskelua vastaavat työttehtävät, riittävästi toimintaa, tarpeelliset tuotantovälineet sekä osaava henkilöstö ohjaukseen.

OPPISOPIMUS

Milloin oppisopimus?

- Oppisopimuksella hankitaan ja vahvistetaan osaamista opiskelevalle, rekrytoidulle tai työssä olevalle henkilölle.
- Suunnitellaan aina yhdessä työnantajan kanssa. Henkilö säilyy opiskelijana.
- Sopii kaikenikäisille.
- Opiskelija on työssänsä ja työskentelee keskimäärin vähintään 25 h/viikko.
- Opiskelijalle maksetaan TESin mukaista palkkaa. Opiskelija voi saada opintotulot ja muita opintotulot.
- Työntekijä voidaan maksaa erikseen sovittava koulutuskorvausta.
- Voidaan sopia tutkimus osan tai vaikka koko tutkimus suorittamisen ajaksi.
- Työntekijä ei makseta koulutuskorvausta.
- Koulutussopimus suunnitellaan ja suoritetaan tutkimus osan tai pienempi osa kerrallaan tai useammasta tutkimus osasta.

KOULUTUSSOPIMUS

Milloin koulutussopimus?

- Koulutussopimuksella hankitaan ja vahvistetaan osaamista työpaikalla opiskelijana (entinen työssäoppiminen).
- Suunnitellaan aina yhdessä työnantajan kanssa. Henkilö säilyy opiskelijana.
- Sopii kaikenikäisille.
- Opiskelija ei ole työssänsä. Turvittu määrä sovitaan yksilöllisesti.
- Työntekijä ei maksa palkkaa tai tarjoa muuta korvausta. Opiskelija voi saada opintotulot ja muita opintotulot.
- Työntekijä voidaan maksaa erikseen sovittava koulutuskorvausta.
- Voidaan sopia tutkimus osan tai vaikka koko tutkimus suorittamisen ajaksi.
- Työntekijä ei makseta koulutuskorvausta.
- Koulutussopimus suunnitellaan ja suoritetaan tutkimus osan tai pienempi osa kerrallaan tai useammasta tutkimus osasta.

Tuennahan oman oppilaitoksesi sopimuksiin liittyvät käytännöt.
Huomio, että molemmat mallit ovat rahituksen kannalta tasa-arvoisia.

OPISKELIJA

Molempi parempi!

OPPISOPIMUS & KOULUTUSSOPIMUS

Yhdistele oppisopimusta ja koulutussopimusta sinun ja työpaikkasi tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan. Joustavasti, yksilöllisesti ja laajemman osaamisen hankkimiseksi.

Molemmissa malleissa varmistetaan, että työpaikalta löytyvät opiskelua vastaavat työttehtävät, riittävästi toimintaa, tarpeelliset tuotantovälineet sekä osaava henkilöstö ohjaukseen.

OPPISOPIMUS

Milloin oppisopimus?

- Oppisopimuksella hankit ja vahvistat osaamista työssänsä.
- Osaaminen hankitaan pääasiassa työpaikalla, opiskelet myös oppilaitoksessa ja verkossa.
- Suunnitellaan aina yhdessä työnantajan kanssa. Sinusta tulee työntekijä.
- Sopii kaikenikäisille.
- Työskentelet keskimäärin vähintään 25 h/viikossa.
- Sinulle maksetaan TESin mukaista palkkaa.
- Voit saada opintotulot ja muita opintotulot.
- Voidaan sopia tutkimus osan tai vaikka koko tutkimus suorittamisen ajaksi.
- Sopimuksen tekevät sinä, työnantaja ja koulutuksen järjestäjä.

KOULUTUSSOPIMUS

Milloin koulutussopimus?

- Koulutussopimuksella hankitaan ja vahvistetaan osaamista työpaikalla opiskelijana (entinen työssäoppiminen).
- Suunnitellaan aina yhdessä työnantajan kanssa. Pysyt opiskelijana.
- Sopii kaikenikäisille.
- Voi ajoittua 1-5 päivälle viikossa. Turvittu määrä sovitaan yksilöllisesti.
- Et ole työssänsä.
- Työntekijä ei maksa palkkaa tai tarjoa muuta korvausta.
- Saat opintotulot ja muita opintotulot.
- Voidaan sopia tutkimus osan tai pienempi osa kerrallaan tai useammasta tutkimus osasta.
- Sopimuksen tekevät työnantaja ja koulutuksen järjestäjä. Saat oppimukseen tiedoksi.

Tiestikö, että oppisopimus ja koulutussopimus voidaan solmia myös lesän ajalle.

Lataa esitteet itsellesi:

<https://trello.com/c/ozE7yeme>

<https://trello.com/c/pr5g732D>

<https://trello.com/c/lkoNaOUR>

VINKKI!

Ja esitteet sähköpostissa eteenpäin linkkeinä, jolloin käyttäjä voi helposti ladata ne omalle koneelleen. Voit muokata materiaaleja haluamallasi tavalla esim. lisäämällä oman organisaation logon.

Yhteiskehittämisellä ja palvelumuotoiluprosessin avulla on luotu valtakunnalliset “kriittiset pisteet”. Perusteet niille löytyvät ammatillisen koulutuksen lainsäädännöstä.

Tämän lisäksi työelämän näkemyksiä on kartoitettu muissa valtakunnallisissa selvityksissä. Selvitysten tulokset ovat vahvassa linjassa keskenään.

Kriittiset pisteet muodostavat asiakaslähtöisen palvelun kehyksen ja palvelun päätaivoitteeksi on muodostunut vastavuoroinen kumppanuus.



MITKÄ OVAT TYÖELÄMÄN JA OPPILAITOSYHTEISTYÖN KRIITTISET PISTEET?	
Kriittiset pisteet tuovat esille työelämäasiakkaalle arvoa tuottavat asiat sekä työelämässä oppimisen palvelun kehittämisen tarpeen. Ne perustuvat Parasta-kehittämisohjelmissa tehtyyn valtakunnallisen palvelumuotoiluprosessiin yhdessä työelämän kanssa.	
1. TAVOITETTAVUUS JA NÄKYVYYS asiakkaan palvelu, kanavat, vastuu asiakkaasta, viestintä ja markkinointi	5. SIIRTYMÄT, POIKKEUSTILANTEET toimintatavat, tiedonkulku, viestintä, joustavat siirtymät
2. OPISKELIJAN VALMIUDET aiempi osaaminen, työelämävalmiudet, motivaatio, urapolku	6. KEHITTÄVÄ PALAUTE palveluprosessin kehittäminen, työelämä- ja opiskelijapalautteet, reagointi, hyödyntäminen
3. YHTEINEN ENNAKKOSUUNNITTELU opiskelija, opettaja, työnantaja, työpaikkaohjaaja	7. NÄYTTÖJEN LAATU suunnittelu, toteuttaminen ja aikataulutus, tasalaatuisuus
4. TYÖPAIKKA-OHJAUS suunnittelu, työpaikkaohjaajan perehdytys, opiskelijan oppiminen ja palaute, tuki ohjaajalle	8. ASIAKASSUHTEEN YLLÄPITO kiitos ja arvostus kumppanuudesta, aktiivinen tarjonta, asiakkuudenhoito
TAVOITTEENA VASTAVUOROINEN KUMPPANUUS Yrityksen tavoitteena vastata nopeasti alakohtaisiin rekrytoinnin ja osaamisen tarpeisiin. Oppilaitoksella on tarve saada hyviä, sitoutuneita työelämäkumppaneita.	

Lataa kuvat täältä: <https://trello.com/c/vmZXxDMP>

Vastavuoroinen kumppanuus

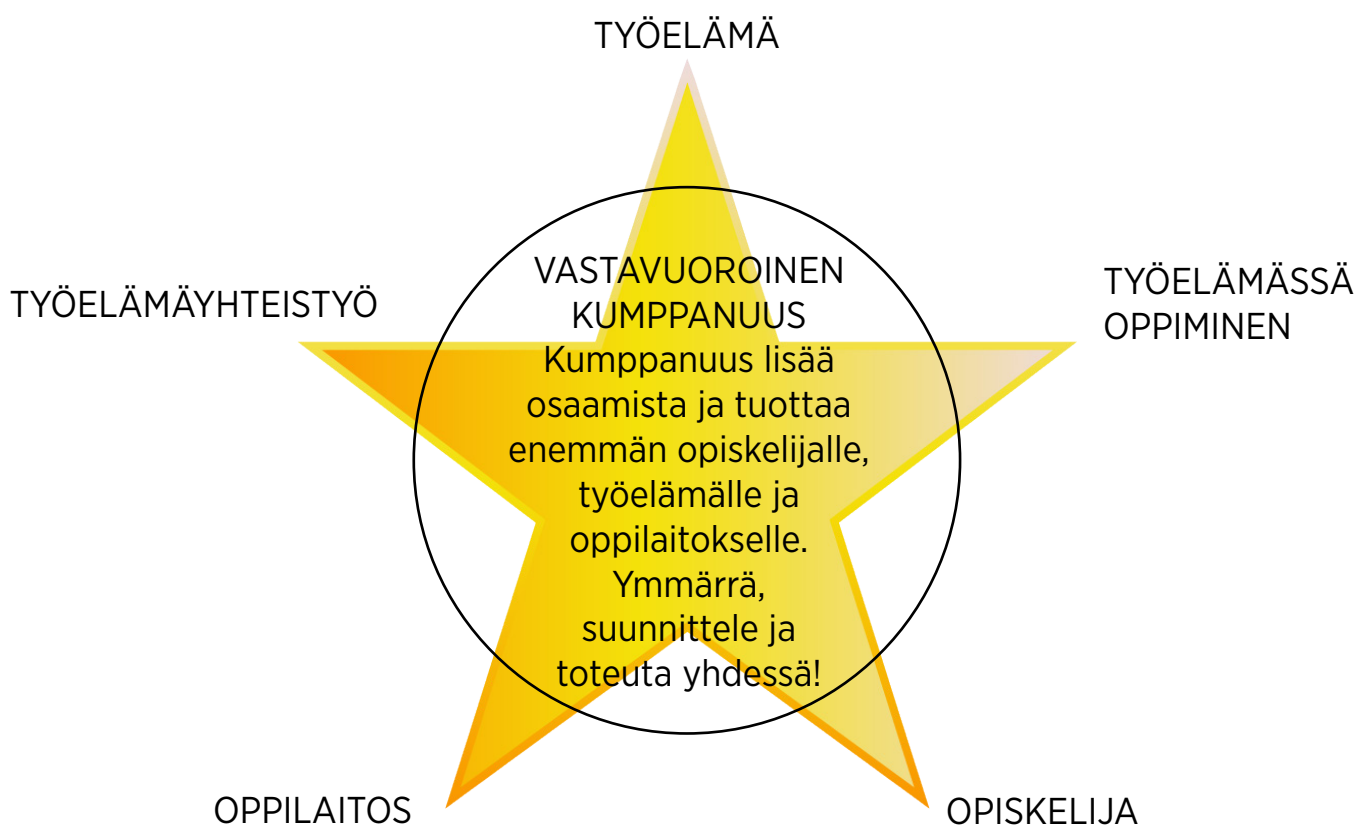
Mitä vastavuoroinen kumppanuus on parhaimmillaan?

Vastavuoroinen kumppanuus on yhteinen matka kohti yhteistä tavoitetta, jossa oppilaitos, opiskelija ja työelämä ovat tasavertaisia.

Kumppanuus on säännöllistä yhteistyötä, vuorovaikutuksessa oppimista sekä joustavuutta osapuolten välillä. Osapuolten yksilölliset tarpeet ja toiveet suunnitellaan yhteensopiviksi. Yhteisenä tavoitteena on kaikkien osapuolten osaamisen lisääminen.

Vastavuoroinen kumppanuus edellyttää oppilaitoksen ja työelämän sitoutumista yhteistyöhön organisaatioiden kaikilla tasoilla.

Kumppanuus ammatillisessa koulutuksessa kohottaa ja ylläpitää eri ikäisten ammatillista osaamista, edistää työllisyyttä ja sekä tukee elinikäistä oppimista.



Palvelulupaus:

Kumppanuus lisää osaamista ja tuottaa enemmän opiskelijalle, työelämälle sekä oppilaitokselle. Ymmärrä, suunnittele ja toteuta – yhdessä oppii enemmän!



MINIMITASO

- Työelämässä oppimisen toteuttaminen yhdessä ja yhteisillä pelisäännöillä.
- Kumppanuus lisää osaamista ja tuottaa enemmän opiskelijalle, työelämälle sekä oppilaitokselle.
- Ymmärrä, suunnittele ja toteuta yhdessä!



ARKIPÄIVÄN KUMPPANUUS

- Työelämäyhteistyö, osaamisen kehittäminen, jatkuva ja rakentava palaute asiakasymmärrys ja asiakaskuuntelu.
- Tapaamiset ja tapahtumat.
- Päivittäinen kanssakäyminen.
- Yhteiset projektit, vierailut.



KEHITTÄVÄ KUMPPANUUS

- Yhteistyön, sekä työelämän ja oppilaitoksen henkilöstön osaamisen kehittäminen.
- Ammatillisen koulutuksen brändin luominen.
- Räätelöidyt ratkaisut, lisä- ja täydennyskoulutukset.



STRATEGINEN KUMPPANUUS

- Alueellinen ja valtakunnallinen yhteistyö sekä tulevaisuuden osaamistarpeen huomioiminen.
- Ministeriö, TE, kauppakamari, ELY, AMKE, kumppanuussopimukset



JATKUVA SEURANTA JA ANALYYSI

- Yhteistyön säännöllinen ylläpitäminen, palautteeseen reagointi ja toiminnan jatkuva kehittäminen.
- Luottamus

Ratkaisumalleja ja työkaluja vastavuoroisen kumppanuuden toteuttamiseksi:



MINIMITASO

- Työelämässä oppimisen toimiva prosessi & opettajan ja työelämän yhteistyö
- Työpaikkaohjaajan perehdytys:
 - https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/toimintamallit-ja-materiaalit/perehdytys/
 - <https://ohjaan.fi/>
- Työelämässä oppimisen toimintaohjeet ja -säännöt
- ePerusteet ja laki ammatillisesta koulutuksesta minimivaatimukset kaikille osapuolille



ARKIPÄIVÄN KUMPPANUUS

- Arvioniopas työpaikoille:
 - https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/wp-content/uploads/sites/20/2018/11/1315_arvioniopas_tyopaikoille.pdf
- Yritys- ja yrittäjävierailut, yhteiset ura- ja rekrytointitapahtumat
- Muistilistat työpaikkaohjaajalle, opiskelijalle ja opettajalle:
 - https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/wp-content/uploads/sites/20/2019/02/Muistilista_ohjaajalle.pdf
 - https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/wp-content/uploads/sites/20/2019/02/Muistilista_opiskelijalle.pdf
 - https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/wp-content/uploads/sites/20/2019/02/Muistilista_opettajille.pdf
- Yhteistyötapaamiset, monimuotoiset työpaikkaohjaajakoulutukset, ura- ja rekrytointipalvelu Tiitus



KEHITTÄVÄ KUMPPANUUS

- Katso Open Partner ja Open Day -mallit
 - https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/toimintamallit-ja-materiaalit/open-partner/
 - https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/toimintamallit-ja-materiaalit/open-day-vierailut/open-day-toimintaohjeet/
- Selkeä hakeutusprosessi ja vastuiden määrittely.
- Opettajilla ja muulla henkilöstöllä mahdollisuus osallistua:
 - työelämäyhteistyöhön: työelämäjaksot, säännöllisesti toistuvat työelämäfoorumit, yhteiset kehittämis- ja koulutuspäivät
 - yhteistyö opetuksessa: opetuksen toteuttaminen työelämän tiloissa
- Koulutuksen järjestäjien välinen yhteistyö mm. hankeverkostot
- Yhteistyö työelämän kanssa näkyvämmäksi: yhteinen markkinointi ja somenäkyvyys



STRATEGINEN KUMPPANUUS

- Työelämäpalautteiden systemaattinen analysointi ja palautteeseen reagointi
- Työelämäyhteistyön vuosikello
- Työelämässä oppimisen palvelulupaus
- Opiskelijoilla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa työelämäyhteistyöhön
- Koulutuksen järjestäjän aktiivinen ja suunnitelmallinen alueellinen ja valtakunnallinen yhteistyö eri organisaatioiden kanssa - Ministeriön, TE, kauppakamari, ELY, AMKE jne.



JATKUVA SEURANTA JA ANALYYSI

- Tulevaisuuden osaamistarpeen määrittely yhdessä työ- ja elinkeinoelämän kanssa
- Kumppanuussopimukset
- Suunnitelmallinen uusiasiakashankinta ja uudet kontaktit
- Laaja ja monipuolinen yhteistyö työ- ja elinkeinoelämän sekä viranomaistahojen kanssa
- Työelämäyhteistyö huomioitu organisaation visiossa, arvoissa ja strategiassa
- Opiskelijoiden osallisuus työelämäyhteistyön kehittämisessä



MINIMITASO

1. Miten työelämäyhteistyö näkyy arjessa eri osapuolten näkökulmasta?
2. Miten varmistetaan, että lain määrittämät minimitasot toteutuvat tasapuolisesti ja tasa-arvoisesti?
3. Miten varmistetaan mahdollisuus ammattitaidon osoittamiseen sen hankkimistavasta riippumatta?
4. Toteutuvatko työelämässä oppimisessa ePerusteiden ammattitaitovaatimukset?
5. Miten varmistetaan riittävä ja asiantunteva opetus ja ohjausosaaminen?



ARKIPÄIVÄN KUMPPANUUS

1. Varmista oma roolisi – Miten sinä toteutat ja ylläpidät työelämäyhteistyötä?
2. Mitä yhteisiä työelämäyhteistyön tapahtumia ja tapaamisia järjestetään? Osallistutko?
3. Toteutuuko työelämäyhteistyössä asiakaskuuntelu ja asiakasymmärrys?
4. Missä ja miten työelämäyhteistyön toimintatavat on määritelty?
5. Miten työpaikkaohjaajakoulutukset on järjestetty?



KEHITTÄVÄ KUMPPANUUS

1. Miten ja ketkä kaikki osallistuvat työelämäyhteistyöhön organisaatiossa?
2. Miten palautetta kerätään ja miten sitä analysoidaan?
3. Mitä mahdollisuuksia opettajilla ja muulla henkilöstöllä on osallistua työelämäyhteistyöhön?
4. Millaisessa koulutuksen järjestäjien välisessä yhteistyössä organisaatiosi on mukana?
5. Mitkä ovat henkilöstön mahdollisuudet työelämäosaamisen kehittämiseen?



STRATEGINEN KUMPPANUUS

1. Tunnetko oman organisaatiosi vahvuudet, kehittämiskohteet sekä yhteistyöverkostot työelämäyhteistyössä?
2. Mistä löydät tietoa strategisista tavoitteista ja osallistumismahdollisuuksista verkostoyhteistyöhön?
3. Miten organisaatiosi toimii yhteistyössä Ministeriö, TE, kauppakamari, ELY, AMKE jne. kanssa?
4. Miten vastavuoroinen kumppanuus on huomioitu organisaation strategiassa ja visiossa?



JATKUVA SEURANTA JA ANALYYSI

1. Miten työelämäpalautteita – ja opiskelijapalautteita – käsitellään ja miten niihin reagoidaan yhteistyön kehittämiseksi?
2. Onko yhteistyön ylläpitämiseen asetettu yhteinen toimintatapa?
3. Onko yhteistyö ja sen kehittäminen suunnitelmallista ja tavoitteellista?
4. Ovatko kaikki osapuolet mukana kehittämistyössä?

YHTEENVETO:

Kirjatkaa yhteenvetoon millaisia kumppanuuksia oppilaitoksessanne vaalitaan?
Missä on eniten kehitettävää? Hyödyntäkää edellisen sivun kysymyksiä.

Ymmärrä, suunnittele ja toteuta yhdessä!

Tämä malli kumppanuuden kehittämisestä on tiivistelmä Parasta Palvelua -osatoteuttajien kokemuksista palvelumuotoilusta. Voit käyttää mallia, kun suunnittelet yhteistyötä työelämän kanssa.

Mikä

Yhteiskehittäminen on asiakaslähtöinen tapa parantaa olemassa olevaa tai kehittää uutta yhdessä ja vastavuoroisessa kumppanuudessa.

Miksi?

Varmistaa osallistamisen ja aidon asiakaslähtöisyyden, jotta kehitys tuottaisi asiakkaille mahdollisemman paljon arvoa kumppanuuden kaikille osapuolille.

Miten?

Mahdollistamalla aito vuoropuhelu ja ymmärrys, ideoimalla ja kehittämällä sekä toteuttamalla – yhdessä! Työtapa vaatii vaiheiden seuraamisen ja sitoutumisen yhteiseen tekemiseen ja pelisääntöihin. Yhteiskehittäminen asiakkaiden kanssa vaatii myös ketteryyttä reagoida nopeasti. Ketterä kehitys tapahtuu sprintsissä, joiden aikana tarpeiden määrittely tarkentuu.

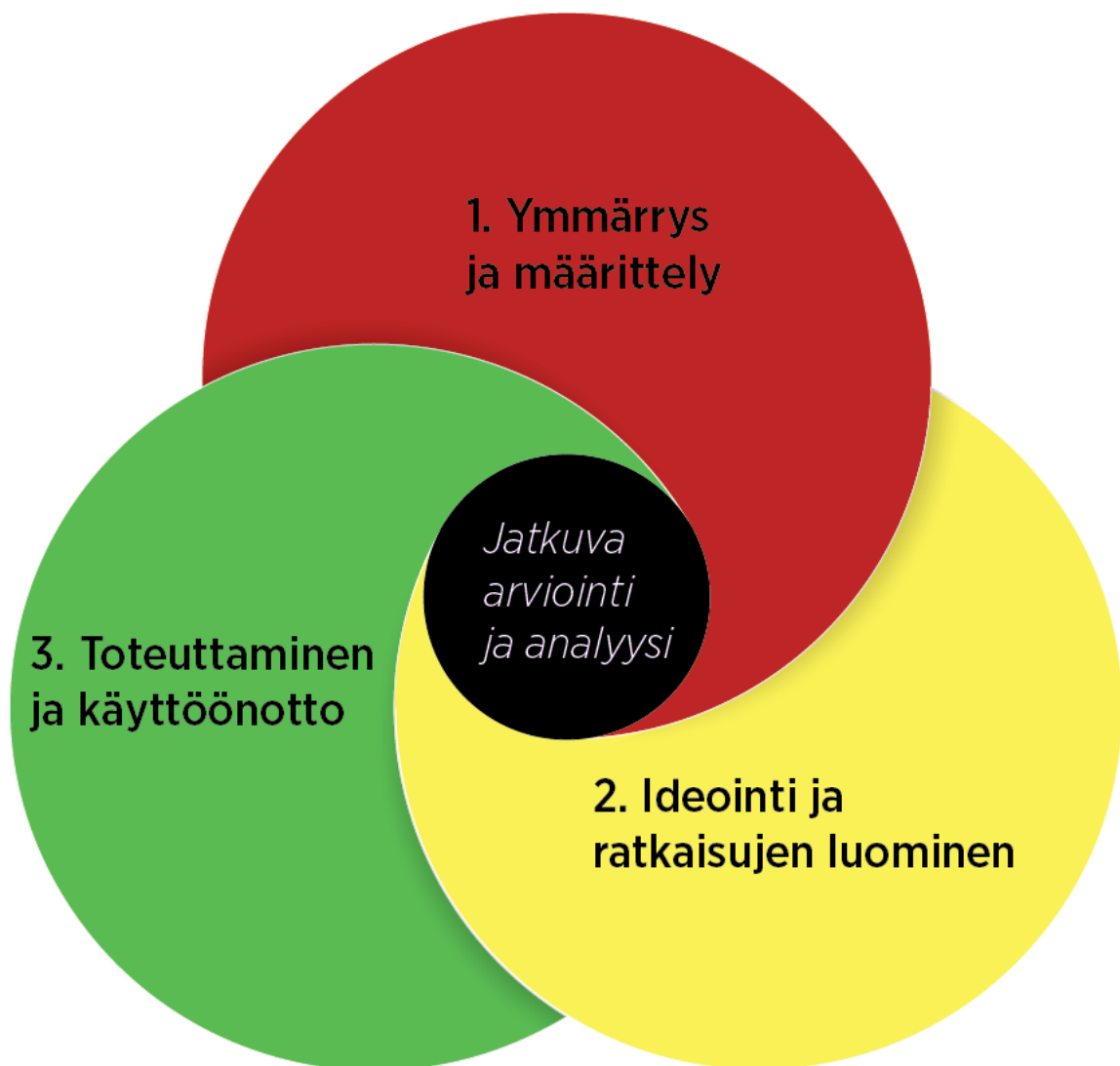
Milloin?

Kun luodaan uutta tai jatkokehitetään jo olemassa olevia palveluita, prosesseja tai tuotteita.

Kuka/Kenelle?

Yhteiskehittäminen eri asiakasryhmien sekä ulkopuolisten että sisäisten asiakkaiden tai kehityskumppaneiden kesken.

Ymmärrä, suunnittele ja toteuta yhdessä!



1. Ymmärrys ja määrittely

Yhteiskehittämisen lähtökohta, arvon ja merkityksen luominen, on ongelmien, toiveiden tai kehitysalu-eiden löytäminen ja ymmärtäminen yhdessä. Tarpeiden huomioiminen ja asiakasymmärryksen kerääminen.

Esittele uutta tietoa sopivissa annoksissa, selkeästi ja ymmärrettävästi. Toista tarpeeksi usein. Kuuntele ja dokumentoi esim. haastattelun, varjostuksen, kyselyn tai empatiakartoituksen avulla.

Mahdollista vuoropuhelu ja muodosta yhteinen ymmärrys ja määrittely tavoitteista ennen siirtymistä seuraavalle vaiheelle.

Tehokkain ja toimivin tapa välittää tietoa ja lisätä ymmärrystä on kasvokkain käytävä keskustelu.

Määritä kriittiset pisteet, kehitystarpeet ja tavoitteet. Määrittely koskee myös resursseja, aikataulua ja tavoitteiden mittareita.

Myös jatkuva arviointia ja analyysia

2. Ideointi ja ratkaisujen luominen


Kun kehitystarve on löytynyt voi ideoinnin ja ratkaisujen luominen alkaa. Ideointi, kokeilu ja prototyypin kehittäminen tulee tapahtua yhdessä asiakkaiden kanssa.

Erilaisten menetelmien avulla mietitään, millaista arvoa ja kokemuksia palvelu tuottaa asiakkaalle.

Konkretisoidaan ja visualisoidaan ideat, kokeillaan malleja. Saatujen tulosten pohjalta, valitaan ratkaisuja ja malleja, joita jatkojalostetaan. Luodaan prosessikuvaus vaihe vaiheelta, joka tukee tasalaatuisuutta ja yhtenäistä toimintatapaa palvelujen tarjoamiseen.

Yhteiskehittäminen on kokeilukulttuuri, joka on keskustelemaa yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Syvempi ymmärrys ja vuoropuhelu on toimivien ratkaisujen toteuttamisen pohja, mahdollistaa osallistumista ja sitoutumista.

Myös jatkuva arviointia ja analyysia



3. Toteuttaminen ja käyttöönotto

Toteuttamisvaiheessa tehdään lopullinen priorisointi. Dokumentoikaa tämäkin vaihe tarkasti, se auttaa sitoutumaan valintaan.


Suunnittele ja visualisoi sekä käyttöönottosuunnitelma organisaation sisäisesti ja ulkoisesti.

Varmista että lanseeraussuunnitelma on toimiva, jakelukanavat toimivat ja yhteyshenkilöt tietävät roolinsa.

Uskalla poista vanhoja ratkaisuja, luo tilaa uudelle ja jalkaudu ylittämällä odotukset.

Varmista että tulosten seuranta on mahdollinen ja että asiakkaiden mielipiteitä kuunnellaan toteuttamisvaiheessa. Näin myös jatkuvaa analysointia, arviointia ja uudelleen kehittämistä voidaan toteuttaa.

Myös jatkuvaa arviointia ja analyysia



Jatkuva arviointi ja analyysi

Jatkuvaa arviointia ja analyysia tulee tehdä koko prosessin ajan, sillä prosessin aikana saattaa syntyä uusia tarpeita tai vanhat voivat muuttua.

Muista jatkuva vuoropuhelu, jotta tarpeita voi huomioida.

Muista myös dokumentoida jatkuvaa arviointia ja analyysia sekä informoida muita selkeästi, jos määrittely vaihtuu. Tämä pitää koko ajan perustua asiakasymmärrykseen.

Joskus analyysin avulla voidaan huomata esimerkiksi osittainen muuttunut tarve.

Muuttuuko päätavoitteen ja kokonaisymmärryksen suunta? Vai onko kyse lähinnä prototyypin viilauksesta tai muuttamisesta tarpeiden mukaan?

Menetelmiä ja työkaluja opetus- ja ohjaushenkilöstölle

Työpaikkaohjaajan perehdytys:

https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/toimintamallit-ja-materiaalit/perehdytys/

Tukimateriaaleja työpaikkaohjaukseen:

Ohjaan.fi

Työelämässä oppimisen toimintaohjeet ja - säännöt, minimivaatimukset kaikille osapuolille:

[ePerusteet](#)

[Laki ammatillisesta koulutuksesta](#)

Työelämän perehdytykseen: katso lisätietoja ja video!

<http://www.osao.fi/tyoelamalle/tyoelama-oppimisessa-mukana>

Katso video





Yhteystiedot

Onko sinulla kysyttävää tästä oppaasta?
Ota yhteyttä!

Parasta palvelua -kehittämishjelman koordinaatiorhankkeen projektipäällikkö:
Päivi Kalliokoski / paivi.kalliokoski@keuda.fi

Hyvän palvelun oppaan koonti työryhmien materiaaleista ja editointi:
Annette Granberg / annette.granberg@keuda.fi ja Riina Stén, Jenni Stén