

LAPPILAINEN KOULUTUSKUMPPANUUS

**- YHTEISTYÖVERKOSTON TOIMINTAA
OHJAAVA TOIMINTAKÄSIKIRJA**

Lappilainen koulutuskumppanuus -hanke

Sisällys

Johdanto	3
1 Lappilainen koulutuskumppanuus – koulutus- ja kehittämispalvelujen yhteistyöverkoston rakenne ja koordinointi	4
2 Toimintamalli ja prosessikuvaukset	8
2.1 Koulutustarpeiden ennakointi ja asiakastarpeiden tunnistaminen	9
2.1.1 Tieto	9
2.1.2 Analysointi	14
2.2 Tuotteistaminen	18
2.2.1 Koulutus- tai kehittämistarpeen arviointi ja toimeksianto	18
2.2.2 Asiantuntijatiimin kokoaminen	19
2.2.3 Palvelun tuotteistaminen ja hinnoittelu	19
2.3 Myynti ja markkinointi	21
2.4 Toteutus ja toimeenpano	22
2.4.1 Koulutuksen asiantuntijatiimin yhteistyön käynnistäminen	22
2.4.2 Koulutuksen käynnistäminen ja toimeenpano	22
2.4.3 Arviointi ja laadunhallinta	23
2.5 Asiakassuhteen ylläpito ja jälkimarkkinointi	24
3 Lappilainen koulutuskumppanuus – yhteistyöverkoston toiminnan arviointi ja kehittäminen	25
Liitteet	26

Johdanto

Työelämän murros luo uudenlaisia paineita koulutuksen suuntaan. Arvioiden mukaan jopa miljoona suomalaista tarvitsee uudelleen kouluttamista. Tulevaisuuden työtehtävät edellyttävät monialaista osaamista ja jatkuvaa uuden oppimista. Koulutuksen ja työn rajapinta on katoamassa. Tärkeätä onkin, että yhteistyötä tiivistetään työelämän ja oppilaitosten välillä.

Myös oppilaitosten välisen yhteistyön tiivistämiselle on olemassa selkeä tarve. Tässä toimintakäsikirjassa kuvattavan yhteistyön tavoitteena on osaltaan olla varmistamassa, että lappilaisella työelämällä on jatkossakin käytettävissä osaavaa työvoimaa.

Tässä toimintakäsikirjassa kuvataan toimintamalli, joka ohjaa Ammattiopisto Lappian, Lapin AMK:n, Lapin koulutuskeskus REDU:n ja Lapin Kesäyliopiston sekä Lapin yliopiston koulutus- sekä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioyhteistyötä.

Toimintamalli muodostuu seuraavista osa-alueista:

1. Ennakointi ja asiakastarpeiden tunnistaminen
2. Tuotteistaminen
3. Myynti ja markkinointi
4. Toteutus ja toimeenpano
5. Asiakassuhteen ylläpito ja jälkimarkkinointi

Toimintamalli pohjautuu prosessikuvauksiin, joilla varmistetaan yhtenäiset toimintatavat, toiminnan laatu sekä yhteistyön jatkuvuus.

Oppilaitosten yhteistyö perustuu verkostomaiseen toimintaan, joka edellyttää koordinoitua ja johtamista. Yhteistyötä koordinoi ja johtaa koordinaatioryhmä, jossa oppilaitosten aluekehitystyöstä ja aikuiskoulutuksesta vastaavat tahot linjaavat yhteistyön painopistealueet ja tavoitteet.

Koordinaatioryhmän ohjaus pohjautuu oppilaitosten strategioihin, minkä lisäksi keskeisenä toimintaa ohjaavana strategiina toimii Lapin maakunnallinen aikuiskoulutusstrategia ja Lappi-sopimus. Tässä toimintakäsikirjassa esitetty toimintamalli on kehitetty lappilainen koulutuskumppanuus -hankkeen yhteydessä. Yhteistyön ja prosessien toimivuus sekä laatu tulee olla jatkuvan arvioinnin kohteena, joten myös toimintamallia on päivitettävä. Toimintamalliin tulevat muutokset vahvistaa jatkossa koordinaatioryhmä.

1 Lappilainen koulutuskumppanuus – koulutus- ja kehittämispalvelujen yhteistyöverkoston rakenne ja koordinointi

KOORDINAATIORYHMÄ – JOHTAA JA KOORDINOI VERKOSTON TOIMINTAA

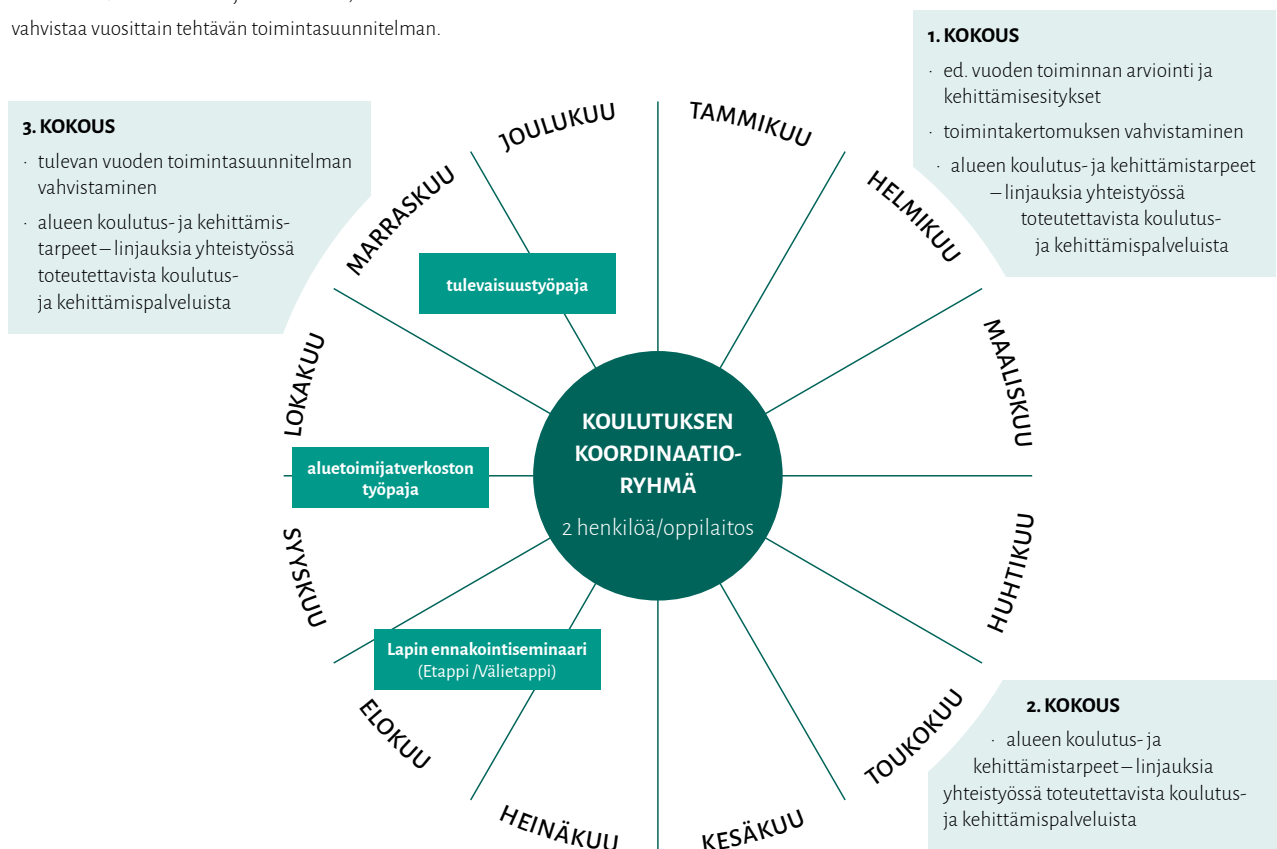
Koordinaatioryhmä vastaa yhteistyön tavoitteiden asettelusta, toiminnan koordinoinnista ja arvioinnista. Koordinaatioryhmä vahvistaa vuosittain tehtävän toimintasuunnitelman. Oppilaitokset nimeävät vuosittain koordinaatioryhmään 2 jäsentä. Vuodeksi 2019 koordinaatioryhmään on nimetty seuraavat jäsenet:

Ammattiopisto Lappia:	Innovaatiojohtaja Tuomo Palokangas Osaamispalvelujohtaja Antti Päivärinta
Lapin AMK:	Palvelupäällikkö Mirva Juntti Osaamisaluejohtaja Hannu Kähkölä
Lapin koulutuskeskus REDU:	Asiakkuusvastaava Kari Rekilä Suunnittelija Juho Mutka
Lapin yliopisto:	Palvelujohtaja Merija Timonen Koulutus- ja kehitysjohtaja Antti Koski

Koulutuksen koordinaatioryhmä – vuosikello

TEHTÄVÄ

- vastaa yhteistyön tavoitteiden asettelusta ja verkoston johtamisesta,
- toiminnan koordinoinnista ja arvioinnista,
- vahvistaa vuosittain tehtävän toimintasuunnitelman.



Kuva 1. Koordinaatioryhmän toimintaa ohjaava vuosikello

KOULUTUSVASTAAVAT-TIIMI – VALMISTEELE TOIMINTASUUNNITELMAN JA TEKEE PÄÄTÖKSET YHTEISTYÖPROJEKTEISTA

Koulutusvastaavat-tiimin tehtävänä on ohjata yhteistyötä operatiivisella tasolla. Tiimi tekee päätökset käynnistettävistä valmisteluprojekteista ja antaa toimeksiannon valmistelutyön käynnistämisestä. Koulutusvastaavat-tiimin tehtävänä on valmistella yhteistyöverkoston toimintasuunnitelma ja esitellä se toimintaa johtavalle koordinaatiotiimille.

Koulutusvastaavat-tiimi:

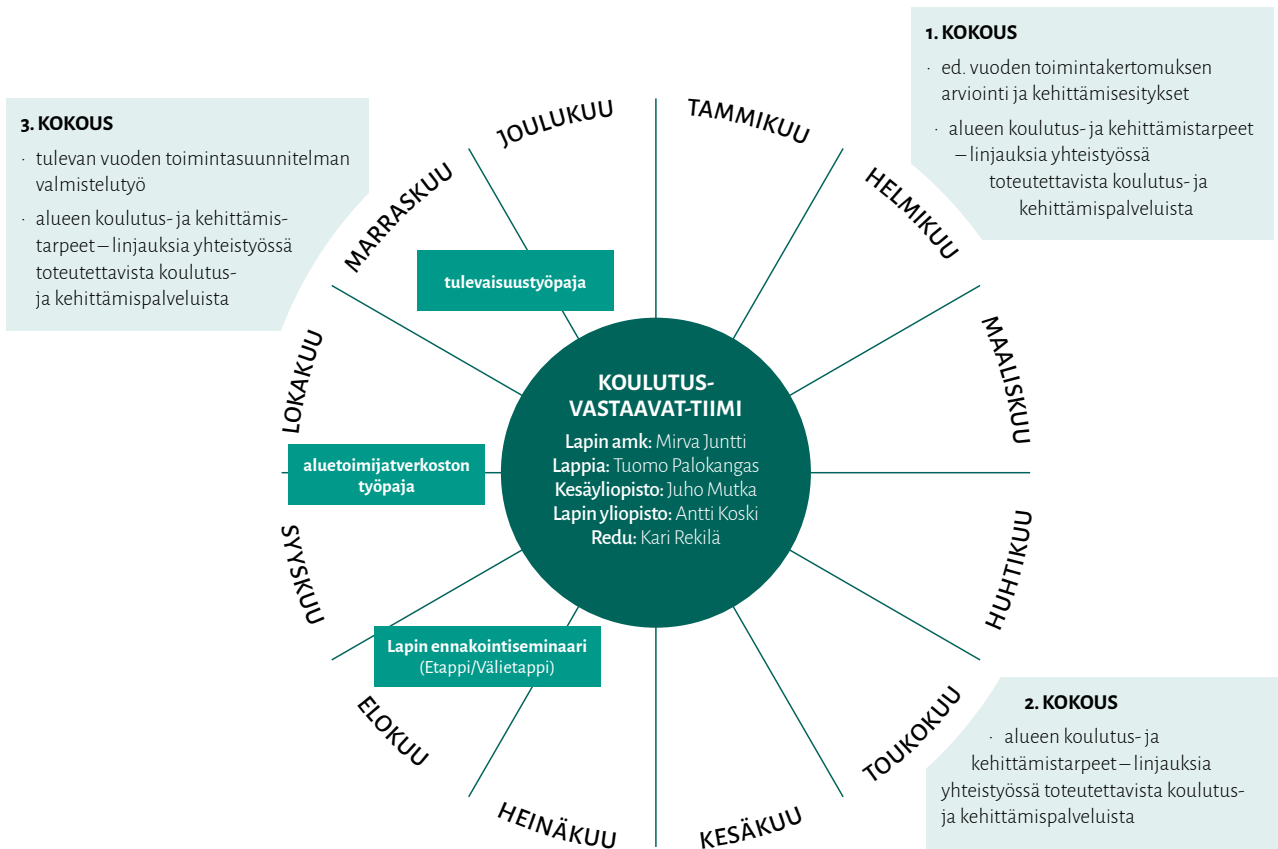
Ammattiopisto Lappia:	innovaatiojohtaja Tuomo Palokangas
Lapin AMK:	palvelupäällikkö Mirva Juntti
Lapin koulutuskeskus REDU:	yrittäjäkehittäjä Kari Rekilä
Lapin Kesäyliopisto:	suunnittelija Juho Mutka
Lapin yliopisto:	koulutus- ja kehitysjohtaja Antti Koski

Koulutusvastaavat-tiimi – vuosikello

TEHTÄVÄ

- Ohjaa yhteistyötä operatiivisella tasolla.
- Tekee päätökset käynnistettävistä valmisteluprojekteista ja antaa toimeksiannon valmistelutyön käynnistämisestä.
- Valmistelee yhteistyöverkoston toimintasuunnitelman ja esittelee sen toimintaa johtavalle koordinaatiotiimille.

Kokoontuu tarvittaessa, vähintään kuitenkin 3 kertaa vuodessa.



Kuva 2. Koulutusvastaavat-tiimin vuosikello

ALUETOIMIJAT-VERKOSTO – OPPILAITOSTEN ALUEKEHITYSTOIMINTAA TEKEVÄ HENKILÖSTÖ

Oppilaitosten aluetoimijaverkosto koostuu kunkin koulutusorganisaation aluekehitystoiminnassa (koulutus- ja kehittämishankkeet) tiiviisti mukana olevasta opetus- ja TKI-henkilöstöstä. Aluekehitystoimintaa tekevä henkilöstö muodostaa

verkoston, jonka jäsenten tehtävänä on välittää esille nousseita koulutus-, asiakas- ja kehittämistarpeita verkoston tietoon ja toisaalta välittää alueelle tietoa koulutuskumppaneina toimivien koulutusorganisaatioiden osaamisalueista.

Aluetoimijat-verkosto kokoontuu kerran vuodessa (syksy) yhteiseen työpajaan, jonka keskeisenä tavoitteena on käynnistää olemassa olevan koulutustarve- ja ennakoitintiedon pohjalta koulutus- ja kehittämishankkeiden valmisteluprosesseja. Ryhmällä on käytössä sähköinen työskentely- ja viestintäympäristö, jonka kautta ryhmän jäsenet viestivät esimerkiksi esille nousseista koulutus- ja kehittämistarpeista.

Aluetoimijat-verkosto määrittelee vuosittain toiminnan toimintatavat, painopistealueet ja tavoitteet syksyn työpajan yhteydessä. Aluetoimijat-verkoston toiminnan lähtökohdat vahvistetaan vuosittain yhteistyöverkoston toimintasuunnitelmassa.

Koulutusvastaavat-tiimin jäsenet vastaavat aluetoimijat-verkostoon osallistuvien nimeämisestä. Verkoston toimintaan osallistuminen on vastuutettu, eli toiminta on määritelty osaksi aluekehitysverkostoon kuuluvan henkilön tehtäväkuvaa.

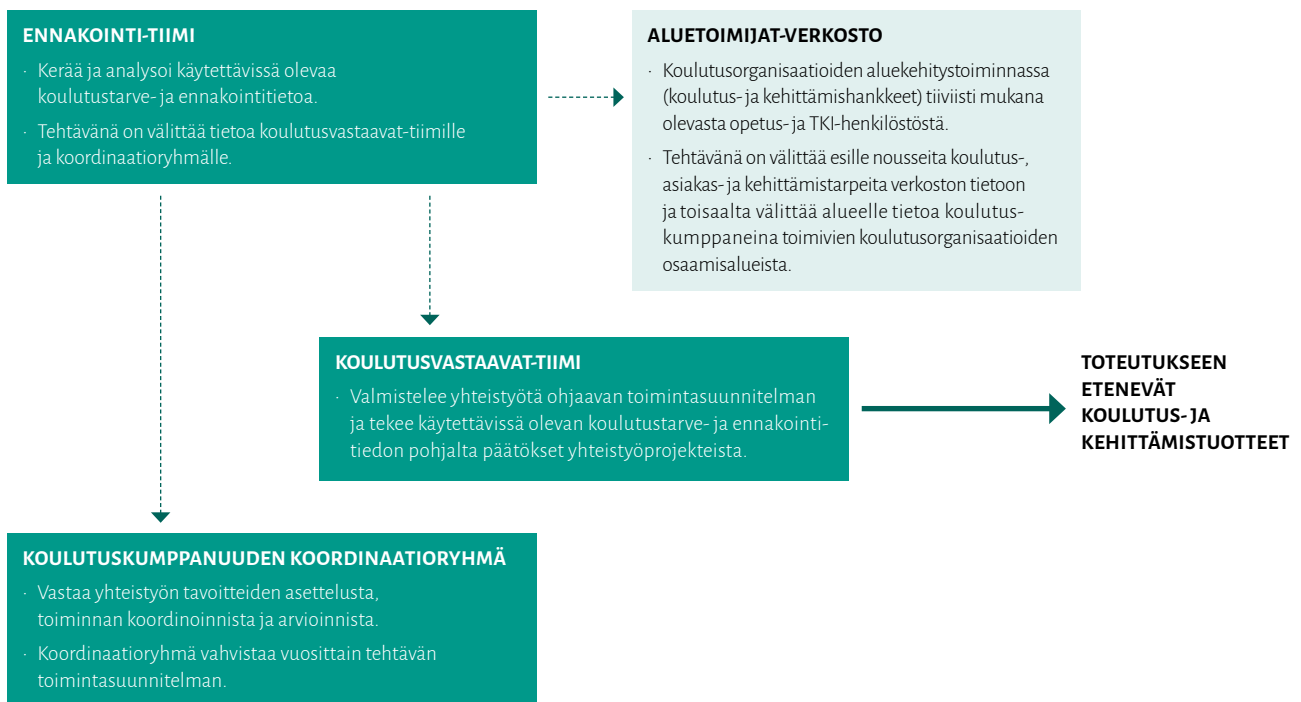
OPPILAITOSTEN ENNAKOINTITIIMI – KOORDINOI JA YLLÄPITÄÄ YHTEISTYÖVERKOSTON ENNAKOINTITOIMINTAA

Ennakointitiimin tehtävänä on koota, analysoida ja jakaa ennakointitietoa yhteistyöverkoston käyttöön. Ennakointitiimiin kuuluvilla henkilöillä ennakointi kuuluu osaksi perustyötä. Koulutusvastaavat-tiimiin kuuluvat oppilaitosten edustajat nimeävät organisaatioiden ennakointitiimiin kuuluvat henkilöt. Ennakointitiimiin kuuluvat henkilöt ovat aktiivisesti mukana myös aluetoimijatverkoston toiminnassa.

Yhteistyöverkoston ennakointitoimintaa on kuvattu toimintamallin kuvaamisen yhteydessä tarkemmin.

LAPPILAINEN KOULUTUSKUMPPANUUS – YHTEISTYÖVERKOSTON RAKENNE

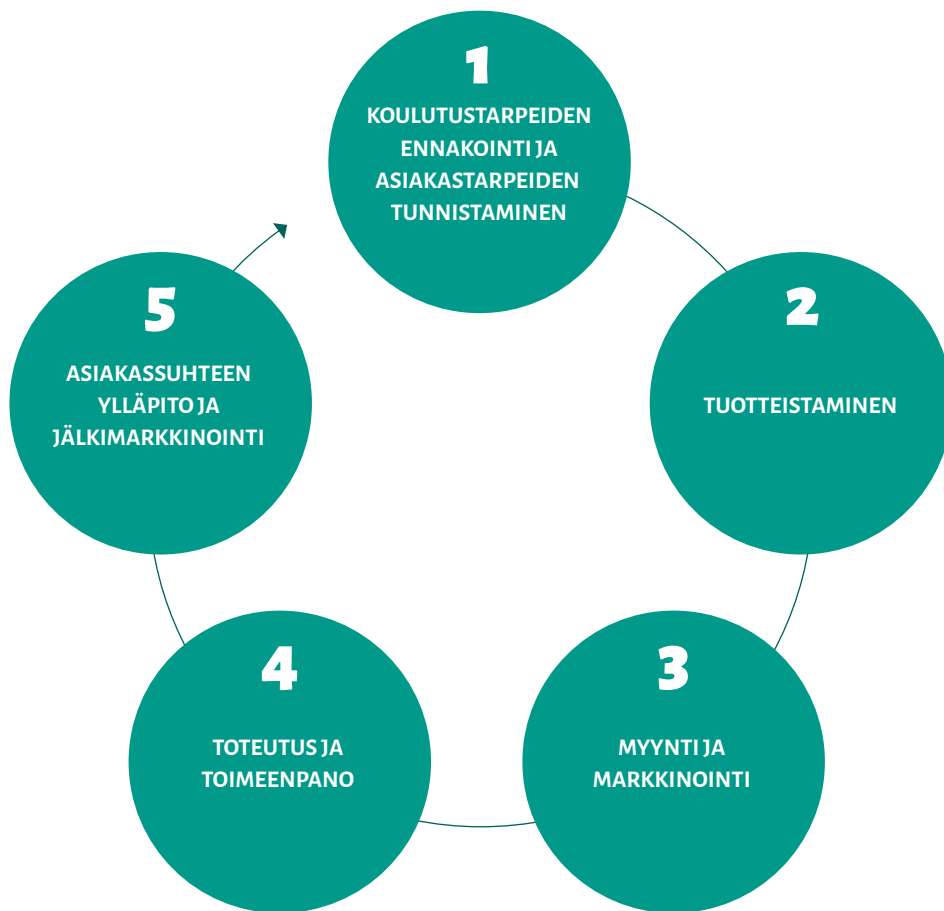
Yhteistyöverkoston rakenne ja koordinointi



Kuva 3. Yhteistyöverkoston rakenne ja koordinointi

2 Toimintamalli ja prosessikuvaukset

Prosessimainen kuvaus (kuva 4) lähtee liikkeelle koulutustarpeiden ennakoinnista ja asiakastarpeiden tunnistamisesta. Ennakointityö on Lappilainen koulutuskumppanuus -hankkeessa nostettu tärkeäksi niin verkostoyhteistyön kuin kunkin koulutusorganisaation sisäiseksi toiminnaksi. Tunnistamisvaihetta seuraa koulutustuotteen kehittäminen ja tuotteistaminen, koulutustuotteen myynti ja markkinointi sekä koulutustuotteen toteutus ja toimeenpano. Toteutetun koulutustuotteen jälkeen on tärkeää huolehtia asiakassuhteen ylläpidosta ja jälkimarkkinoinnista sekä varmistaa, että myös arviointi ja laadunhallinta -vaihe toteutuvat oleellisena jatkumona prosessikokonaisuudessa.



Kuva 4. Prosessimallin kuvaus

2.1 KOULUTUSTARPEIDEN ENNAKOINTI JA ASIAKASTARPEIDEN TUNNISTAMINEN

Ennakointi on lyhyen, keskipitkän ja pitkän aikavälin tulevaisuustyötä, joka on tiiviisti sidoksissa tämänhetkiseen päätöksentekoon. Ennakoinnissa osallistetaan eri toimijoita yhteiseen tulevaisuuskeskusteluun toimintaympäristössä tapahtuvista muutoksista ja trendeistä sekä luodaan vaihtoehtoisia tulevaisuuksia kehittämis- ja strategiatyön pohjalle. Asetettuun tulevaisuuden visioon pääsemiseksi luodaan toimenpiteiden askeleet nykyhetkestä tulevaisuuteen ja siten sidotaan tavoiteltu tulevaisuus myös nykyhetken päätöksiin ja toimenpiteisiin. Ennakoinnissa hyödynnetään erilaisia menetelmiä ja työkaluja aineiston kokoamisessa ja käsittelyssä. Näkökulmana on aktiivinen ote halutun tulevaisuuden tekemisessä.

2.1.1 Tieto

Lappilaiset koulutuskumppanit -yhteistyöverkosto hyödyntää koottua ennakointitietoa yhteistyössä toteutettavien koulutus- ja kehittämistuotteiden sekä hankkeiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Ennakointitoiminnasta nousseita aiheita voidaan tarjota myös oppilaitosten opiskelijoiden opinnäytetöiden tai erilaisten työelämäjaksojen teemoiksi (Liitteet 1 ja 2). Koulutustasojen välisellä aktiivisella ja avoimella yhteistyöllä pystytään paremmin vastaamaan lappilaisen työelämän nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin sekä koulutuksen sisällön ja laadun kehittämiseen. Tämä tapahtuu parhaiten riittävän tiedon saannin ja jakamisen avoimuuden sekä henkilökohtaisten kontaktien ja luottamuksen välityksellä. Ennakoinnin tehtävät ja vastuut on jaettu verkoston toimijoiden kesken ja kussakin organisaatiossa on nimetty ennakointityötä toteuttavat tekijät ja vastuhenkilöt.

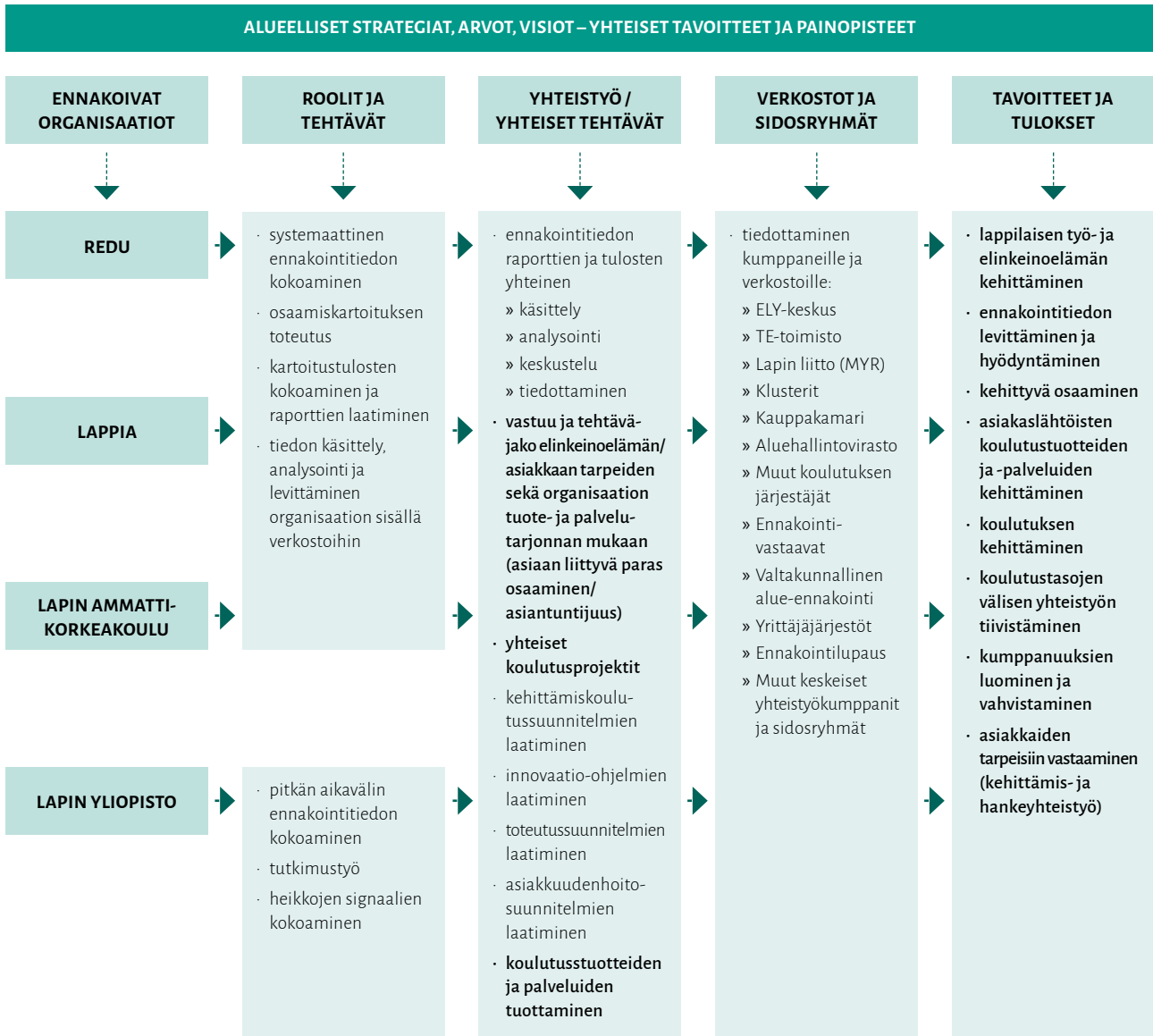
Lappilaiset koulutuskumppanit ovat kukin tehneet omat ennakointilupauksensa, jotka ovat kuvauksia organisaatioiden tekemästä ennakointityöstä Lapin maakunnan hyväksi. Ennakointilupaukset ovat luettavissa Lapin luotsi -ennakointisivustolla: <http://luotsi.lappi.fi/ennakointilupaukset>.

LAPIN LUOTSI

- Maakuntaliiton ylläpitämä ennakointisivusto, joka toimii maakunnallisen ennakoinnin yhtenäisenä alustana ja josta tarvittava ennakointitieto on helposti saatavissa.

Lappilaiset koulutuskumppanit -yhteistyöverkosto hyödyntää osana kumppanuusmallia Lapin koulutuskeskus REDU:n, Ammattiopisto Lappian ja Lapin ammattikorkeakoulun toteuttaman EKKU – ennakoinnista koulutukseen ja kumppanuuteen -hankkeen aikana luotua yhteistä ennakointimallia (kuva 5). Mallissa on kuvattuna ennakointitiedon prosessi, tiedon virta verkostoihin sekä ennakoinnissa mukana olevat toimijat ja heidän roolinsa.

Ennakointitiedon prosessi ja tiedon virta verkostoihin



Kuva 5. Ennakointitiedon prosessi ja tiedon virta verkostoihin

LYHYEN AIKAVÄLIN ENNAKOINTITOIMINTA

Organisaatiokohtainen tiedonkeruu

Lappilainen koulutuskumppanuus -mallissa mukana olevat koulutusorganisaatiot keräävät ja kokoavat systemaattisesti lyhyen aikavälin (0-5 vuotta) ennakointitietoa työ- ja elinkeinoelämästä. Kukin koulutusorganisaatio kerää tietoa *oman organisaationsa toimintamallin mukaisesti* hyödyntäen esimerkiksi C&Q-osaamiskartoitusjärjestelmää. Ennakointitietoa kerätään muun muassa työelämän tämän hetkisistä osaamisen tasoista ja osaamiskuluista, tulevaisuuden osaamistarpeista ja rekrytointitarpeista.

Tietoa hankitaan myös koulutusorganisaatioiden toteuttamalla asiakaskäynneillä, koulutussopimus- ja oppisopimuskäynneillä sekä osallistamalla sidosryhmien tapaamisiin. Kartoitustyötä tehdään myös osana tutkimus- ja kehittämistoimintaa. Lisäksi seurataan aktiivisesti alueellista, kansallista ja globaalia kehitystä, trendejä ja heikkoja signaaleja. Lyhyen aikavälin ennakointitieto tulee viedä eteenpäin mahdollisimman nopeasti. Esimerkiksi osaamiskartoituksen toteuttava organisaatio laatii kartoitusten tuloksista **osaamistarpeiden ennakointiraportin**, joka jaetaan mahdollisimman pian verkoston toimijoille. Raportit jaetaan myös maakunnan käyttöön Lapin luotsi -ennakointisivustolle.

OSAAMISTARPEIDEN ENNAKOINTIRAPORTTI

Raporttiin kirjataan keskeiset tiedot ja tulokset, joita toimijat voivat hyödyntää kehittämistyössään. Raporttien tuloksia käsitellään yhteisesti *Ennakointitiimissä* (ks. sivu 13). raporttipohja löytyy toimintakäsikirjan liitteistä (liite 3).

Maakuntakorkeakoulutoiminta ja seutukunnalliset yhteistyöryhmät

Maakuntakorkeakoulutoiminnan yhteydessä toimivat seutukunnalliset yhteistyöryhmät ovat keskeisessä osassa alueellisessa ennakointitoiminnassa. Yhteistyöryhmät kokoontuvat 1-2 vuodessa. Yhteistyöryhmissä on kuntien edustajien lisäksi edustettuna kuntien elinkeinoelämä ja yritykset. Lisäksi yhteistyöryhmiin kutsutaan aluehallinnon edustus. Koulutusorganisaatiot nimeävät yhteistyöryhmiin edustajansa vuosittain yhteistyöverkoston toimintasuunnitelman laadinnan yhteydessä. Yhteistyöryhmien jäsenten keskeisenä tehtävänä on välittää alueelta esille nousevia koulutus- ja kehittämistarpeita yhteistyöverkostolle.

Maakunnallinen ennakointitoiminta

Lappilaisten koulutuskumppanien yhteistyöverkoston toiminnassa on vahva linkki maakunnalliseen ennakointitoimintaan. Kullakin organisaatiolla on edustuksensa maakunnallisissa ennakointiryhmissä: ennakoinnin toimialaklustereissa, ennakointivastaavien verkostossa sekä maakunnallisen koulutussuunnittelun työryhmässä.

Maakunnallisesti tuotettua lyhyen ja pitkän aikavälin ennakointitietoa hyödynnetään koulutusorganisaatioiden sekä omassa että yhteisesti tuotetussa koulutus- ja kehittämistoiminnassa. Ja vastaavasti Lappilaiset koulutuskumppanit -yhteistyöverkosto osallistuu aktiivisesti maakunnallisen ennakointitiedon tuottamiseen esimerkiksi viemällä tietoa Lapin luotsi -ennakointisivustolle sekä jakamalla osaamiskartoitusten tuottamaa tietoa toimialaklustereille.

Lapin ennakoinnin toimialaklustereihin osallistuvilla koulutusorganisaatioiden edustajilla on tärkeä kahdensuuntainen tiedonvälittäjän rooli. Edustajien tehtävänä on tuoda klusterikokouksista saatua ajankohtaista tietoa toimialojen tämänhetkisestä tilanteesta, kehitysnäkymistä sekä osaamiskartoitus- ja koulutustarpeista omaan organisaatioon sekä koulutuksenjärjestäjien yhteiseen keskusteluun (**Lappilainen koulutus ennakoi -Facebook-sivulle**). Edustajat toimivat tiedon välittäjinä myös toimialaklusterien suuntaan. Klusterikokouksiin viedään tietoa osaamiskartoitusten tuloksista, meneillään ja suunnitteilla olevista koulutuksista, hankkeista sekä opiskelija- ja valmistujatilanteesta.

LAPPILAINEN KOULUTUS ENNAKOI

Ennakointi- ja tulevaisuuskeskusteluun tarkoitettu Facebook-ryhmä (ks. sivu 14). Mukaan pääsee liittymispyynnön myötä.

Ennakointivastaavien verkoston tehtävänä on koordinoita ja analysoida maakunnallista ennakoinnin tietotuotantoa, vastata ennakointiviestinnästä sekä ohjata ja tukea toimialaklusterien toimintaa. Oppilaitokset ovat nimenneet ennakointivastaavan, jonka tehtävänä on toimia aktiivisena linkkinä ja tiedon välittäjänä maakunnallisen ennakoinnin ja oman organisaationsa välillä. Ennakointivastaavien kokouksista nousseita tarpeita ja tietoa välitetään myös yhteiseen keskusteluun Lappilainen koulutus ennakoi -Facebook-ryhmään.

Maakunnallinen koulutussuunnittelu -työryhmän rooli on edunvalvonnallinen ja ryhmän tehtävänä on ennakoida koulutustarpeita ja vahvistaa koulutuksen järjestäjien ja alueviranomaisten yhteistyötä. Ryhmään on nimetty edustajat kustakin koulutusorganisaatiosta.

PITKÄN AIKAVÄLIN ENNAKOINTITOIMINTA

Pitkän aikavälin ennakoinnissa (5- vuotta) huomio painottuu tutkimukseen pohjautuvaan tiedonkeruuseen ja -tuottamiseen ja strategisen tason päätöksentekoon. Vastuutahoina pitkän aikavälin tiedonkeruussa ovat Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu. Kukin koulutusorganisaatio kerää pitkän aikavälin ennakointitietoa omien toimintamalliensa ja käytänteidensä mukaisesti.

Pitkän aikavälin ennakoinnissa on oleellista yhteisten sisällöllisten linjausten teko ennakointitoiminnan painopisteistä kymmenenkin vuoden päähän. Painopisteet valikoituvat organisaatioiden ylimmän johdon strategialinjausten mukaisesti sekä

pitkän aikavälin ennakoitintoiminnan kautta tärkeiksi nousseiden teemojen mukaan. Maakunnan tasolla tärkeiksi nähtyjä teemoja nostetaan esille myös Lapin maakunnallisten ennakoitiryhmien kautta. Sovittujen painopisteiden pohjalta järjestetään vuosittain kaikille maakuntatason toimijoille avoin **Lapin ennakoitiseminaari**, jonka organisointivastuu on kiertävä. Seminaarissa käsitellään ennakoitityöstä nousseita ajankohtaisia nostoja treندهistä, megatrendeistä ja heikoista signaaleista. Seminaarin organisointiin ja toteutustapa vahvistetaan yhteistyöverkoston vuosittaisessa toimintasuunnitelmassa.

LAPIN ENNAKOITISEMINAARI

- Vuosittain järjestettävä seminaari, jossa käsitellään tulevaisuuden treندهjä, megatrendejä ja heikkoja signaaleja.

Pitkän aikavälin ennakointiin sisältyy alueellisen tason lisäksi myös kansallisen ja kansainvälisen ennakoinnin seuranta. Yhteistyöverkoston kuuluvat oppilaitokset osallistuvat Valtioneuvoston kanslian ja Sitran yhteistyössä koordinoiman Kansallisen ennakoitiverkoston (KEV) toimintaan nimeämällä kukin oman edustajansa mukaan verkoston toimintaan. Kansallista ja kansainvälistä ennakoititietoa kootaan myös seuraamalla tärkeimpiä lähteitä (foorumit, sivustot, tiedejulkaisut jne.) ja osallistumalla aiheeseen liittyviin seminaareihin, joista saatu viimeisin ennakoititieto tuodaan yhteiseen keskusteluun Facebook-alustalle.

Tutkimuksen ja avoimen datan hyödyntäminen

Lappilainen koulutuskumppanuus -yhteistyöverkoston avoimen datan keruusta, tutkimustiedon hyödyntämisestä ja analysoinnista ennakoinnin näkökulmasta vastaavat Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu.

Avoimen datan sekä tutkimustiedon keruu ja hyödyntäminen nähdään tärkeäksi kehittämiskohteeksi yhteisessä ennakoititoiminnassa. Erityisesti avoimen dataan liittyvän tiedon keruuprosesseja ja käytäntöjä luodaan ja kehitetään osana hanketoimintaa. Kerättyä tietoa hyödynnetään sekä lyhyen että pitkän aikavälin ennakoinnissa

ASIAKASTARPEISIIN VASTAAMINEN

Asiakas aloitteentekijänä

Ennakoititoiminnan lisäksi alueen koulutustarpeita ilmenee myös osana koulutusorganisaatioiden arjessa tapahtuvaa asiakastyötä. Asiakas aloitteentekijänä merkitsee sitä, että koulutusorganisaatioihin otetaan suoraan asiakkaan toimesta yhteyttä. Uusia asiakastarpeita nousee esille myös käynnissä olevien koulutus- ja kehittämishankkeiden yhteydessä. Tavoitteena on luoda tutkimus-, kehittämis- ja koulutushankkeiden ympärille pitkäkestoisia asiakassuhteita ja asiakkuuksia.

Asiakastarpeisiin vastaamisessa keskeisessä osassa on reagointinopeus. Asiakastarpeeseen ja yhteydenottoon reagoidaan nopeasti selvittäen asiakkaan odotukset, tavoitteet sekä erilaiset käytännön toteutukseen, aikatauluihin ja sisältöihin liittyvät toiveet.

2.1.2 Analysointi

Kerättyä tietoa käsitellään yhteistyöverkoston eri tasoilla riippuen siitä, onko tieto lyhyen vai pitkän aikavälin ennakoititietoa tai suoraan asiakkailta nousseita tarpeita. Lyhyen aikavälin ennakoititiedon analysointiprosessi toteutetaan nopealla käsittelyllä. Tieto kulkee joko **oppilaitosten ennakoititiimin** tai aluekehitystyötä tekevän henkilöstön kautta koulutusvastaavat-tiimin jäsenille, jotka tekevät ratkaisun tuotteistamisprosessin käynnistämisestä.

OPPILAITOSTEN ENNAKOINTITIIMI

- kokoaa, analysoi ja jakaa ennakoititietoa yhteistyöverkoston käyttöön (Ks. kuva 3.)

Pitkän aikavälin ennakoititiedon luonteesta johtuen, tiedon käsittelyprosessi ei vaadi yhtä nopeaa reagointia. Lyhyen aikavälin ennakoinnin tavoin, pitkän aikavälin ennakoinnista saadaan myös sisältöjä koulutus- ja kehittämistuotteiksi. Painotus pitkän aikavälin ennakoinnissa on kuitenkin strategisissa valinnoissa ja päätöksenteossa. Ennakoititiimissä

alustavasti käsitellyt pitkän aikavälin ennakoititeemat viedään käsittelyyn koulutusvastaavat-tiimille, joka päättää jatko-käsittelystä koordinaatioryhmässä ja/tai elinikäisen oppimisen ja ohjauksen yhteistyöryhmässä. Pitkän aikavälin teemoja voi nousta myös koordinaatioryhmän tai elinikäisen oppimisen yhteistyöryhmän toiminnan tuloksista. Pitkän aikavälin ennakoinnilla määritetään myös lyhyen aikavälin ennakoinnin tavoitteita.

Asiakkailta tuleviin tarpeisiin reagoidaan nopeasti ja ne menevät suoraan käsittelyyn vastuuhenkilöiden ryhmään ja sieltä tuotteistusvaiheeseen.

ENNAKOINTITIEDON JA ASIAKASTARPEIDEN ANALYSOINTI YHTEISTYÖVERKOSTOSSA

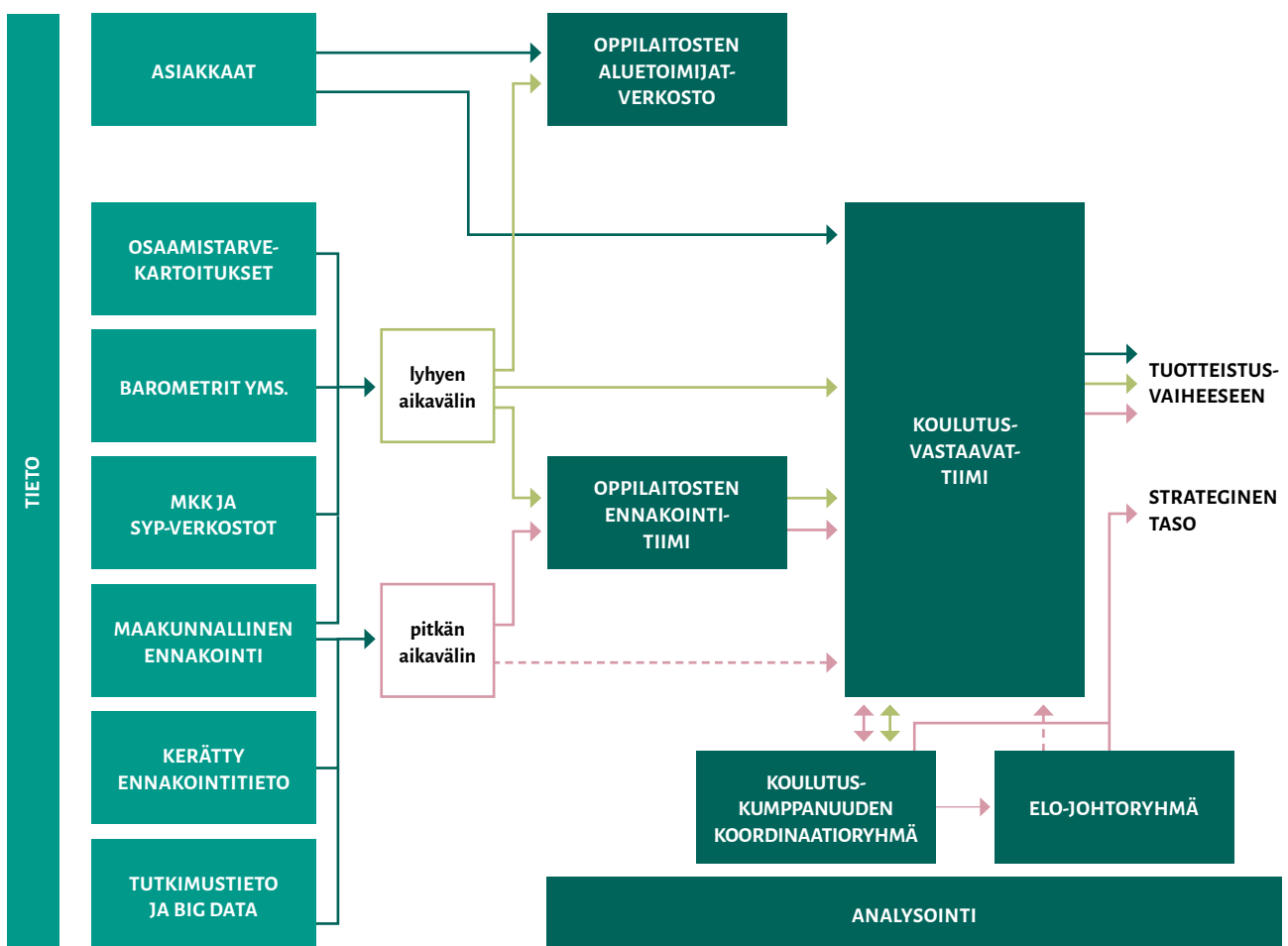
Ennakoititiedon käsittelyssä ja päätöksenteossa hyödynnetään Lappilainen koulutuskumppanuus -yhteistyöverkosta. Tietoa hyödynnetään ja analysoidaan:

- aluetoimijatverkoston,
- koulutusvastaavat-tiimin ja
- koordinaatioryhmän toiminnassa.

Koottua sekä lyhyen- että pitkän aikavälin ennakoititietoa käsitellään näissä ryhmissä eri tasoilla: lyhyen aikavälin ennakoinnissa nopea reagoiminen on tärkeää, kun taas pitkän aikavälin ennakoinnissa painotus on strategisissa valinnoissa.

Lisäksi tietoa tuotetaan Lapin ELY-keskuksen koordinoiman Elinikäisen oppimisen ja ohjauksen yhteistyöryhmän analysoitavaksi.

Lyhyen aikavälin ennakoinnissa esille nousseisiin tarpeisiin pyritään vastaamaan nopealla aikataululla. Suoraan asiakas-tarpeista tai kartoitusten kautta nousseet tarpeet viedään käsittelyyn koulutusvastaavien ryhmään, jossa sovitaan jatko-toimenpiteistä ja vastuista. Tulevan vuoden osalta yhteisesti toteutettavista kartoituskohteista ja ennakoinnin teemoista sovitaan vuosittain syksyllä järjestettävässä aluetoimijatverkoston työpajassa.



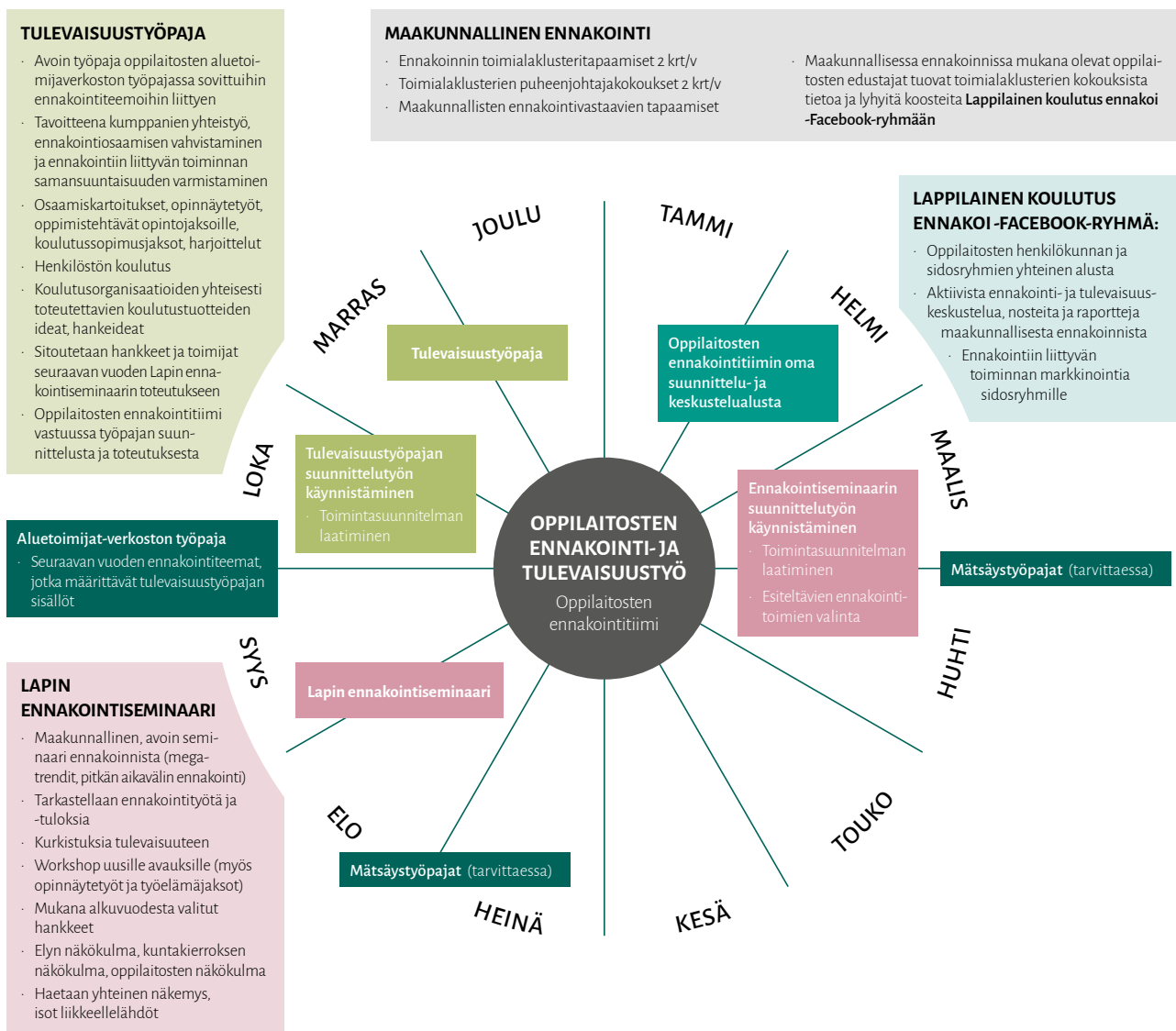
Kuva 6. Ennakoititiedon kokoaminen ja analysointi

Pitkän aikavälin ennakkointitiedon käsittely strategisella tasolla painottuu koordinaatioryhmän ja aikuiskoulutuksen johtoryhmän tehtäviin sekä organisaatioiden johtotasolle. Pitkän aikavälin ennakkoinnin tavoitteena on pidemmän tähtäimen kehittämistyö sekä strateginen päätöksenteko. Siihen liittyy myös henkilöstön osaamisen kehittäminen sekä investointipäätökset.

Oppilaitosten ennakkointitiimi

Oppilaitosten ennakkointitiimin tarkoituksena on varmistaa yhteisen tulevaisuuskeskustelun ylläpito ja reagointi ennakkointitiedon pohjalta esille nousseisiin koulutus- ja kehittämistarpeisiin. Ennakkointitiimi koostuu henkilöistä, jotka tekevät ennakkointityötä osana perustyötään. Heidän työtehtäviinsä sisältyy ennakkointitiedon keruuta ja tulevaisuuskeskustelun ylläpitoa omissa organisaatioissaan.

Ennakkointitiimi kokoontuu ennakkoinnin vuosikellon mukaisesti ja se voidaan kutsua koolle myös tarvittaessa. Ennakkointitiimissä käydään läpi ajankohtaista ja eri tietolähteistä saatua ennakkointitietoa (lyhyen ja pitkän aikavälin ennakkointi) sekä tehdään keskustelujen pohjalta valintoja tärkeistä kokonaisuuksista, ideoista ja kehittämistarpeista, joihin tulisi yhdessä tarttua. Ennakkointitiimissä voidaan alustavasti keskustella koulutus- ja kehittämistuotteiden eteenpäinviemisestä joko kaikkien oppilaitosten yhteistyönä tai vaihtoehtoisesti 1-3 oppilaitoksen toteuttamana. Ennakkointitiimissä työstetyt ideat viedään arviotaviksi koulutusvastaavat-tiimille, joka tekee lopullisen päätöksen asian eteenpäinviemisestä tuotteistusvaiheeseen.



Kuva 7. Ennakkointitoiminnan vuosikello

Ennakointitiimin jäsenet pitävät yllä ennakointi- ja tulevaisuuskeskustelua omissa organisaatioissaan sekä erityisesti Lappilainen koulutus ennakoi -Facebook-ryhmässä. Ennakointitiimi ylläpitää ja päivittää organisaatioiden yhteistä *ennakointin vuosikelloa* (kuva 7) ja on mukana järjestämässä vuosikellon mukaisia tilaisuuksia. Tiimin jäsenet osallistuvat aktiivisesti myös kansalliseen ennakointiin ja seuraavat Kansallisen ennakointiverkoston (KEV) toimintaa.

Lappilainen koulutus ennakoi -Facebook-ryhmä

Yhteistä keskustelua ennakoinnin kautta esille nousseista koulutus- ja asiakastarpeista käydään yhteisellä Lappilainen koulutus ennakoi -Facebook-ryhmässä. Ryhmä on tarkoitettu Lappian, REDU:n, Lapin AMK:n ja Lapin yliopiston sekä heidän sidosryhmiensä yhteiseksi ennakointikeskustelun alustaksi. Alustalla jaetaan ja tuodaan yhteiseen keskusteluun ennakointiin liittyviä ideoita, julkaisuja, tietoa ja vinkkejä. Tärkeimpiä sisältöjä jalostetaan yhdessä eteenpäin koulutustuotteiksi, -palveluiksi ja kehittämishankkeiksi. Keskustelualustan olennaisena tehtävänä on ylläpitää yhteistä ennakointikeskustelua. Facebook-ryhmän ylläpidosta vastaavat ennakointitiimiin kuuluvat henkilöt.

Aluetoimijatverkosto

Ennakointitiedon ja asiakastarpeiden käsittelyssä oppilaitosten aluekehitystoimintaa tekevän henkilöstön tehtävänä on tuoda oman alansa ajankohtainen ennakointitieto Lappilainen koulutuskumppanuus -yhteistyöverkoston yhteiskäsitteilyyn koulutusvastaavat-tiimille. He välittävät yhteiseen keskusteluun myös suoraan kentältä ilmeneviä asiakastarpeita sekä osallistuvat ennakointi- ja tulevaisuuskeskusteluun Facebook-sivulla.

Koulutusvastaavat-tiimi

Koulutusvastaavat-tiimi käsittelee joko ennakointitiimiltä, Facebook-ryhmästä, aluekehitystoimintaa tekevältä henkilöstöltä tai suoraan asiakkailta nousseita lyhyen aikavälin ennakointitietoja nopealla aikataululla ja päättää niiden eteenpäin viemisestä tuotteistusvaiheeseen. Koulutusvastaavat-tiimi päättää myös pitkän aikavälin ennakoinnista nousseiden teemojen ja tarpeiden jatkokäsittelystä koordinaatioryhmässä. Lisäksi koulutusvastaavat-tiimi vie tarvittaessa teemoja ELY-keskuksen koordinoiman Elinikäisen oppimisen johtoryhmän (ELO-johtoryhmä) käsiteltäväksi.

Koulutuskumppanuuden koordinaatioryhmä

Koordinaatioryhmässä käsitellään erityisesti pitkän aikavälin ennakoinnista nousseita tarpeita ja teemoja. Ryhmässä tehdään päätökset pitkän aikavälin ennakoinnin painopisteistä oppilaitosten yhteistyön tasolla sekä valitaan painotukset myös lyhyen aikavälin yhteiselle ennakointityölle.

Elinikäisen oppimisen ohjauksen johtoryhmä (ELO)

Oppilaitoksilla on ELY-keskuksen koordinoimassa ELO-johtoryhmässä edustus, minkä kautta mahdollistuu ennakointiin liittyvä tiedonvälitys. ELO-johtoryhmän tehtävänä (lähde: ELY-keskus päätös KEHA/63/2016) on:

1. toimia yhteistyötä koordinoivana elimenä Lapin aikuiskoulutuksen kehittämisessä,
2. ottaa tarvittaessa kantaa valtakunnalliseen aikuiskoulutuksen kehittämiseen,
3. ohjata, seurata ja arvioida Lapin aikuiskoulutusstrategian tavoitteiden toteuttamista ja
4. käsitellä muita ajankohtaisia koulutukseen liittyviä kysymyksiä.

ENNAKOINTITOIMINTAAN LIITTYVÄT TILAISUUDET

Tulevaisuustyöpaja

Vuosittain järjestettävän työpajan teemat valikoituvat edellisen syksyn aluetoimijat-verkoston työpajan tulosten pohjalta. Tulevaisuustyöpajan kohdeyleisönä on koulutuskumppanien henkilöstö ja tavoitteena on ennakointiin ja tulevaisuusajatteluun liittyvän osaamisen kehittäminen aluetoimijat-verkoston työpajassa määriteltyjen teemojen mukaisesti. Työpajan tarkoituksena on myös nostaa esille hankeideoita, opinnäytetyön aiheita sekä osaamistarvekartoitus- että koulutustarpeita.

Ennakointiseminaari

Vuosittain alkusyksystä järjestetään myös laajemmalle yleisölle tarkoitettu ennakointiseminaari. Seminaarissa käydään läpi edellisen vuoden ennakoinnin tuloksia ja käsitellään ajankohtaisia ennakointiteemoja. Seminaarissa nousseita asioita analysoidaan aluetoimijat-verkoston työpajassa.

2.2 TUOTTEISTAMINEN

Tuotteistamisvaiheesta on laadittu oma prosessikuvaus, johon sisältyy kolme vaihetta:

1. Koulutus- tai kehittämistarpeen arviointi ja toimeksianto
2. Asiantuntijatiimin kokoaminen
3. Palvelun tuotteistaminen ja hinnoittelu

2.2.1 Koulutus- tai kehittämistarpeen arviointi ja toimeksianto

Varsinainen tuotteistusprosessi alkaa, kun koulutus- ja asiakastarve on tunnistettu ja koulutustuote/kehittämispalvelu on päätetty toteuttaa koulutuskumppanuusyhteistyönä. Päätöksen tuotteistusprosessin käynnistämisestä tekee **koulutusvastaavat-tiimi**.

KOULUTUSVASTAAVAT-TIIMI

- Lapin AMK: Mirva Juntti
- Lapin kesäyliopisto: Juho Mutka
- Lapin yliopisto: Antti Koski
- Redu: Kari Rekilä
- Lappia: Tuomo Palokangas

Koulutusvastaavat-tiimin henkilöt välittävät oman organisaationsa **avainhenkilöiden** tehtäväksi valita oppilaitoksesta **asiantuntija**, jolla on tarvittava substanssiosaaminen.

AVAINHENKILÖT

- Avainhenkilöt ovat koulutus- ja/tai osaamisalojen vastuuhenkilöitä, jotka tekevät päätökset mm. valmisteluresurssien kohdentamisesta

ASIAANTUNTIJAT

- Avainhenkilöiden valitsemat organisaatioiden kouluttajat/asiantuntijat, joilta löytyy koulutustuotteen toteutukseen tarvittavaa substanssiosaamista

Koulutusvastaavat-tiimi tekee yhteisen päätöksen **hallinnoivasta organisaatiosta** ja laatii kirjallisen *toimeksiannon*, joka toimii tuotteistusprosessin ohjeistuksena. Toimeksiannon laatimisessa on varmistettava tiedonannon selkeys, jotta avainhenkilöiden on mahdollista löytää tarvittavaa osaamista parhaiten vastaavat asiantuntijat.

HALLINNOIVA ORGANISAATIO

- Koulutustuotteen mahdolliset opintosuoritukset ja todistukset kirjataan hallinnoivan organisaation toimesta. Palaute- ja arviointikäytännöissään noudatetaan hallinnoivan organisaation toimintatapoja.

2.2.2 Asiantuntijatiimin kokoaminen

Avainhenkilöt kokoavat koulutusvastaavat-tiimin laatiman toimeksiannon mukaisesti asiantuntijatiimin, joka muodostuu kustakin organisaatiosta valituista kouluttajista/asiantuntijoista, joilta löytyy koulutustuotteen toteutukseen tarvittavaa substanssiosaamista. Asiantuntijoiden valinta edellyttää keskustelua työnjaosta ja asiantuntijoilta vaadittavista osaamisalueista koulutusvastaavat-tiimin ja avainhenkilöiden kesken. Avainhenkilöillä on oltava riittävä tietous oman organisaationsa osaamisalueista ja asiantuntijoiden valmiuksista.

Asiantuntijatiimi vastaa koulutustuotteen/kehittämispalvelun sisällöllisestä suunnittelusta sekä budjetoinnista. Asiantuntijatiimin jäsenet voivat olla myös itse osana tulevaa koulutustuotteen käytännön toteutusta.

2.2.3 Palvelun tuotteistaminen ja hinnoittelu

Koulutustuotteen/-palvelun tuotteistamisprosessin etenemiseksi asiantuntijatiimi nimeää yhden vastuuhenkilön, joka koordinoi toimintaa. Asiantuntijatiimin vastuulla on palvelun sisällön suunnittelu sekä mahdollisten oppilaitosten sisäisten (tai ulkopuolisten) asiantuntijoiden mukaan kutsuminen. Tuotteistamisprosessissa on varmistettava riittävä näkemys asiakkaan tarpeista. On tärkeää osallistaa asiakas mukaan tuotteistamiseen ja yhteissuunnitteluun. Asiakkaan kanssa voidaan laatia yhdessä **asiakkuudenhoitosuunnitelma**.

ASIAKKUUDENHOITOSUUNNITELMA

- Laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Suunnitelman tavoitteena on varmistaa yhteistyön ja yhteydenpidon laatu sekä selkeyttää toimintoja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelman pohja löytyy toimintakäsikirjan liitteistä (Liite 4).

Tuotteistaminen tapahtuu käyttäen yhteistä **sähköistä suunnittelualustaa**. Asiantuntijatiimin tehtävänä on luoda koulutussuunnitelmalle runko. Tuotteistuksen yhteydessä luodaan myös markkinointisuunnitelma, josta ilmenee markkinointityöhön tarvittavat resurssit sekä vastuuhenkilöt.

SÄHKÖINEN SUUNNITTELUALUSTA

- Asiantuntijatiimi yhdessä tekee päätöksen käyttämästään sähköisestä suunnittelualustasta, joka parhaiten palvelee tiimin tarpeita. Alustana voidaan käyttää esimerkiksi Microsoft Teams -ohjelmaa, One Drive -sovellusta tai Google-ympäristöä.

Budjetoinnista ja hinnoittelusta huolehtivat avainhenkilöt. Yhteistyössä asiantuntijatiimin kanssa avainhenkilöt valmistelevat koulutustuotteelle osabudjetit sekä kokonaisbudjetin.

TUOTEKORTTI

- Koulutustuotteen/-palvelun suunnittelussa voidaan käyttää apuna tuotekorttipohjaa, jonka tarkoituksena on toimia yhteistä osaamista kuvaavana välineenä. Tuotekortin pohja (Liite 5a) sekä esimerkki (Liite 5b) löytyvät toimintakäsikirjan liitteistä.

Koulutusvastaavat-tiimin nimeämä *hallinnoiva organisaatio* tekee koulutustuotteesta virallisen tarjouksen ja laatii tarvittavat yhteistyösopimukset toteuttajien kesken. Koulutuksen toteutumisen varmistuttua viimeistellään koulutussuunnitelma ja/tai toteutussuunnitelma.

2.3 MYYNTI JA MARKKINOINTI

Tilanteessa, jossa suunnitellulle koulutus- tai kehittämishankkeelle ei ole vielä olemassa asiakasta, tarvitaan erillisiä myynti- ja markkinointitoimenpiteitä. Myynti ja markkinointi tapahtuu pääosin olemassa olevien työelämäkontaktien ja digitaalisen markkinoinnin kautta.

Digitaalinen markkinointi

Digitaalisessa markkinoinnissa hyödynnetään oppilaitosten omia kanavia ja välineitä (esim. verkkosivustot, sosiaalinen media, sähköpostimarkkinointi, hakukoneoptimointi). Tässä vaiheessa Lappilainen koulutuskumppanuus -yhteistyöverkostolla ei ole käytössä yhteisiä digimarkkinoinnin välineitä.

Markkinointi työelämäyhteistyön ja työelämäkontaktien kautta

Oppilaitosten alueella toteuttamia koulutus- ja kehittämishankkeita hyödynnetään markkinoinnissa. Työelämäyhteistyössä tavoitteena on asiakassuhteiden jatkuvuus, joten käynnissä olevat hankkeet tarjoavat mahdollisuuden markkinoida tulevaisuuden osaamis- ja kehittämistarpeisiin vastaavia tuotteita.

Aluetoimijatverkostoon kuuluvat henkilöt markkinoivat tuotteistettuja koulutus- ja kehittämispalveluita alueellisissa yhteistyöryhmissä, joita ovat esimerkiksi:

- maakunnallisen ennakointitoiminnan toimialakohtaiset klusterit,
- maakuntakorkeakoulun seutukunnalliset yhteistyöryhmät,
- seutukunnallisen yrityspalvelu -ryhmät (SYP).

2.4 TOTEUTUS JA TOIMEENPANO

Toteutuksesta ja toimeenpanovaiheesta laadittu prosessikuvaus on jaettu kolmeen vaiheeseen:

1. Koulutuksen asiantuntijatiimin yhteistyön käynnistäminen
2. Koulutuksen käynnistäminen ja toimeenpano
3. Arviointi ja laadunhallinta

2.4.1 Koulutuksen asiantuntijatiimin yhteistyön käynnistäminen

Yhteistyön rakentuminen ja käynnistäminen aloitetaan toteutuksesta vastaavan asiantuntijatiimin ryhmäyttämällä ja tiimiyttämällä sekä resurssien tarkentamisella. Asiantuntijatiimi nimeää hallinnoivan organisaation edustajista yhden koordinoitivastuullisen henkilön.

Käynnistysvaiheessa varmistetaan, että seuraavat toimenpiteet on tehty:

- asiantuntijatiimin kokoaminen ja tiimiyttäminen
- koordinoitivastuussa olevan henkilön nimeäminen
- kouluttajien kiinnittäminen, resursointi ja mahdollisesti tarvittavat sopimukset
- koulutuksen sisältöihin, tavoitteisiin, pedagogiikkaan, oppimisympäristöihin liittyvät tarkennukset koulutussuunnitelman pohjalta huomioiden asiakkaiden valmiudet
- suunnitelma kouluttajien välisestä viestinnästä koulutuksen toteutuksen aikana
- oppilaitoskohtaiset resurssit, suunnitelmien tarkistus/tarkentaminen
- hinnoittelumallin tarkistaminen huomioiden resursointi
- tarvittaessa perehdytys kouluttajille huomioiden työelämänäkökulma
- koulutusmateriaalipohjat, yhtenäinen graafinen ilme

Olemassa olevan koulutussuunnitelman pohjalta asiantuntijatiimi tarkentaa koulutuksen sisällöt, tavoitteet, pedagogiikkaan ja oppimisympäristöihin liittyvät kysymykset. Tässä käytetään apuna erillistä **tarkistuslistaa**.

TARKISTUSLISTA

- Koulutuksen toteutuksesta vastaavien tarkistuslista, jolla varmistetaan toteutuksen sujuvuus ja laatu. Tarkistuslista löytyy toimintakäsikirjan liitteistä (Liite 6).

2.4.2 Koulutuksen käynnistäminen ja toimeenpano

Koulutuksen käynnistyttyä on tärkeää varmistaa, että kouluttajien välinen viestintä on tehokasta ja jatkuvaa. Viestinnällä varmistetaan, että kouluttajilla on tieto toteutuneiden koulutusosioiden sisällöistä ja käytetyistä pedagogisista menetelmistä. Koulutusjaksojen välisellä viestinnällä varmistetaan myös, että eri osioista muodostuva koulutus näyttyy asiakkaille yhtenäisenä kokonaisuutena.

Toteutuksessa mukana olevien kouluttajien ja asiantuntijoiden tulee varata yhteistä aikaa koulutus- ja kehittämishankkeiden toteutuksen aikana tapahtuvalle arvioinnille ja prosessin etenemisen seurannalle. Kouluttajien/asiantuntijoiden tulee tarvittaessa tarkistaa koulutus- tai kehittämishankkeen toteutussuunnitelmaa.

Koulutuksen toteutuksessa voidaan hyödyntää koulutuksen suunnitteluvaiheessa laadittua asiakkuudenhoitosuunnitelmaa. Mikäli asiakas ei ole ollut suunnitteluvaiheessa mukana, voidaan suunnitelma laatia myös koulutuksen käynnistysvaiheessa (liite 4). Asiakkuudenhoitosuunnitelman tavoitteena on varmistaa yhteistyön ja yhteydenpidon laatu sekä selkiyttää toimintoja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

2.4.3 Arviointi ja laadunhallinta

Toteutetun koulutus- tai kehittämispalvelun arvioinnissa sekä asiakaspalautteen keräämisessä käytetään hallinnoivan organisaation palautejärjestelmää. Palautetta kootaan koulutuksen aikana ns. jatkuvan palautteen periaatteiden mukaisesti, jolloin palautetta on mahdollista hyödyntää koulutushankkeen toteutuksen yhteydessä.

Palautteen käsittely ja analysointi toteutetaan ensisijaisesti koulutuksen asiantuntijatiimin toimesta. Koulutuksen päätyttyä laaditaan yhteenveto saadusta palautteesta. Yhteenvedo palautteesta toimitetaan koulutusvastaavat-tiimille.

Koulutusvastaavat-tiimin tehtävänä on arvioida koulutushankkeista saatua palautetta kokonaisuutena. Saadun palautteen pohjalta tehdään tarvittaessa toimintamalliin liittyviä tarkennuksia ja muutoksia.

2.5 ASIAKASSUHTEEN YLLÄPITO JA JÄLKIMARKKINOINTI

Koulutus- ja kehittämisspalveluiden tuloksista tiedottaminen yhteistyössä asiakkaan kanssa on keskeinen osa asiakassuhteen ylläpitoa ja jälkimarkkinointia. Toteutettujen koulutus- ja kehittämisspalveluiden loppuvaiheeseen sisältyvän tiedotuksen lisäksi on laadittava suunnitelma pidemmällä tähtäyksellä tapahtuvasta asiakassuhteen ylläpidosta.

Asiakassuhteiden ylläpito edellyttää jatkuvaa yhteydenpitoa ja markkinointityötä. Asiakassuhteiden ylläpito pohjautuu oppilaitosten omiin toimintamalleihin ja menetelmiin. Oppilaitokset tuovat omassa toiminnassaan esille Lappilaisen koulutuskumppanuus -yhteistyöverkoston mahdollisuudet ja lisäarvon koulutus- ja kehittämiskokonaisuuksien toteutamisessa.

Tulevaisuudessa yhteistyöverkostossa tulee tarkasteltavaksi oppilaitosten tiiviimpi yhteistyö asiakassuhteiden ylläpidossa esimerkiksi yhteisten kumppanuussopimusten kautta.

3 Lappilainen koulutuskumppanuus – yhteistyöverkoston toiminnan arviointi ja kehittäminen

Yhteistyöverkoston toiminnan arviointi pohjautuu vuosittain laadittavassa toimintasuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Toimintasuunnitelman yhteydessä asetetaan toiminnalle seuraavat tavoitteet:

- määrälliset vaikuttavuustavoitteet (hankkeiden määrä, opintopisteet)
- palveluiden laadulliset tavoitteet
- palveluiden painopistealueisiin liittyvät tavoitteet (esim. koulutus- ja osaamisalat, jotka painottuvat yhteistyössä toteutetuissa palveluissa)

Koulutuskumppanuuden koordinaatioryhmän tehtävänä on arvioida toimintasuunnitelman toteutumista ja määritellä tarvittavat yhteistyöverkoston toimintaan liittyvät kehittämistavoitteet.

Yksittäisten koulutus- ja kehittämispalveluiden osalta toiminnan arviointia ja kehittämistyötä tehdään kouluttajien ja asiantuntijoiden sekä koulutusvastaavat-tiimin toimesta.

Liitteet

Liite 1

OPINNÄYTETYÖAIHE / GRADU / MUU KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

Toimeksiantaja

Y-tunnus:

Opinnäytetyön aihe

Kuvausta opinnäytetyön aiheesta ja työn tavoite

Toivottu toteutusaika

Toimeksiantajan yhteyshenkilö

nimi
sähköposti
puhelinnumero

Yhteydenottoa toivotaan ____ . ____ . 20__ mennessä

Tämä palvelu toteutetaan lappilaisessa koulutuskumppanuudessa

Toimitetaan _____

Sähköposti: _____



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



LAPIN KESÄYLIOPISTO

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Liite 2

HARJOITTELUTOIMEKSIANTO

Toimeksiantaja

Y-tunnus:

Harjoittelun aihe

Kuvausta harjoittelun tehtävistä

Toivottu toteutusaika ja harjoittelupaikkakunta

Toimeksiantajan yhteyshenkilö

nimi
sähköposti
puhelinnumero

Yhteydenottoa toivotaan ____.____.20__ mennessä

Tämä palvelu toteutetaan lappilaisessa koulutuskumppanuudessa

Toimitetaan _____

Sähköposti: _____



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



LAPIN KESÄYLIOPISTO

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Liite 3

OSAAMISTARPEIDEN ENNAKOINTIRAPORTTI – (toimiala)

Kartoitettujen organisaatioiden toimiala	
Organisaatioiden määrä	
Paikkakunta tai alue	
Kartoituksen ajankohta	(kartoituksen tehneen organisaation logo)
Tiedonkeruumenetelmä	
Kartoituksen toteuttanut organisaatio	
Kartoituksen toteuttanut henkilö	
Lisätietoja/ yhteyshenkilö	
Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen	<ul style="list-style-type: none">••• Lisätiedot:
Tulevaisuuden osaamistarpeet	<ul style="list-style-type: none">••• Lisätiedot:
Välitön lisäosaamistarve	<ul style="list-style-type: none">••• Lisätiedot:
Tutkintoon johtavan koulutuksen tarve	<ul style="list-style-type: none">••• Lisätiedot:
Rekrytoitavilta edellytettävät osaamisalueet	<ul style="list-style-type: none">••• Lisätiedot:
Rekryointitarve	___ henkilöä (Henkilömäärä 1 ja 1-5 vuoden sisällä)
Eläköityminen	___ henkilöä eläköitymässä 1-5 vuoden sisällä, x henkilöä eläköitymässä 6-10 vuoden sisällä (Henkilömäärä 1-5 ja 6-10 vuoden sisällä)
Alihankinnan lisätarve	<ul style="list-style-type: none">••
Vastavalmistuneiden osaamispuutteet	<ul style="list-style-type: none">••• Lisätiedot:

Liite 4

Asiakkuudenhoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Suunnitelman tavoitteena on varmistaa yhteistyön ja yhteydenpidon laatu sekä selkeyttää toimintoja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

ASIAKKUUDENHOITOSUUNNITELMA

Asiakas	
Osoite	
Yhteyshenkilö	Asiakkaan, yrityksen, organisaation logo
Puhelinnumero	
Sähköposti	
www	
Asiakkaan rooli, tehtävät, vastuu ja vastuuhenkilöt:	
...	
Asiakkuuden omistaja	
Osoite	
Yhteyshenkilö	
Puhelinnumero	
Sähköposti	
www	
Asiakkuuden omistajan rooli, tehtävät, vastuu sekä vastuuhenkilö(t):	
...	
Kumppani(t), yhteistyöorganisaatio(t)	
Osoite	
Yhteyshenkilö	Kumppaneiden logot
Puhelinnumero	
Sähköposti	
www	
Kumppanin, yhteistyöorganisaation rooli, tehtävät, vastuu, vastuuhenkilö(t):	
...	

SUUNNITELMA

Koulutuksen, osaamisen kehittämisen tai muu tarve	<ul style="list-style-type: none">•••• Lisätiedot:
Kohderyhmä (Johto, henkilöstö)	<ul style="list-style-type: none">••• Lisätiedot:
Ajankohta	<ul style="list-style-type: none">•••• Lisätiedot:
Suunnittelu ja valmistelu (Osallistujat, toimijat, roolit, tehtävät ja vastuut)	<ul style="list-style-type: none">•••• Lisätiedot:
Toteutus (Osallistujat, toimijat, roolit, tehtävät ja vastuut koko prosessin aikana)	<ul style="list-style-type: none">•••• Lisätiedot:
Hinnoittelu ja resurssit	<ul style="list-style-type: none">•••• Lisätiedot:
Seuranta, arviointi ja jälkimarkkinointi (Menetelmä, aikaväli)	<ul style="list-style-type: none">•••• Lisätiedot:
Yhteydenpito (aikaväli, väline/kanava, henkilöt)	<ul style="list-style-type: none">•••• Lisätiedot:
Riskit	<ul style="list-style-type: none">•••• Lisätiedot:
Arviointi ja palaute	<ul style="list-style-type: none">•••• Lisätiedot:

Muut huomiot ja sovitut asiat:

Aika _____/_____/_____

Paikka _____

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Allekirjoitus

Nimenselvennys



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



LAPIN KESÄYLIOPISTO

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

TUOTEKORTTIPOHJA

[OTSIKKO]

[Ingressi]

Koulutustuotteen faktat Aika: Paikka: Toteutustapa: Teemat: Asiantuntijat:	Asiantuntijuus/osaaminen, joka organisaatioissa on:
	Teema:
	Ajankohtaisuus/koulutustuotteen tarve:
	(Lisä)arvo asiakkaalle:
	(Arvo)lupaus:



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



LAPIN KESÄYLIOPISTO

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

TUOTEKORTTIESIMERKKI

UUSIA PALVELUITA SOTEALALLE Kirkasta palvelusi asiakaslähtöiseksi tuotteeksi

<p>Koulutustuotteen faktat</p> <p>Aika: kevät 2019</p> <p>Paikka: Toteutukset Rovaniemellä ja Kemi-Torniossa taikka asiakkaan valitsemissa tiloissa</p> <p>Toteutustapa: 3 työpajapäivää, à 6h. Osaamiskokonaisuuteen kuuluu välitehtävät</p> <p>Teemat:</p> <p>1. IDEASTA TUOTTEEKSI 6h: Synnytetään ideoista myyntikelpoisia palvelutuotteita. Yritys tunnistaa palvelun asiakkaat, myyntiargumentit ja mikä on niiden kilpailuetu.</p> <p>2. PALVELUN ASIAKASPOLKU 6h: Kuvataan millaisesta asiakaskokemuksista palvelu rakentuu ja miten näihin voidaan vaikuttaa. Muotoillaan palvelun rakenne ja osatekijät.</p> <p>3. PALVELUN TOTEUTTAMINEN 6h: Konkretisoidaan palvelun toteutuksen vaiheet, vastuut ja toteuttajat, toteutuksen pullonkaulat ja mahdolliset riskikohdat kustannuksineen</p> <p>Asiantuntijat: Koostamme neljän oppilaitoksen asiantuntijoista tiimin asiakkaan tarpeen mukaisesti.</p>	<p>Lappilaiset koulutusorganisaatiot kansainvälisine verkostoineen tarjoavat laaja-alaista ja monipuolista osaamista yritysten kehittämisen tueksi.</p> <p>Tuotteistamalla uutta liiketoimintaa sosiaali- ja terveysalalle</p> <p>Ajankohtaisuus/koulutustuotteen tarve: Sosiaali- ja terveyspalveluiden kilpailutilanne muuttuu lähivuosina merkittävästi. Asiakkaat haluavat osallistua palveluiden muotoiluun ja saada heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa sopivia ratkaisuja.</p> <p>(Lisä)arvo asiakkaalle: Tämän koulutuksen avulla yritys löytää vahvuuksistaan aivan uusia palveluita laajentaakseen liiketoimintaansa ja erottautuakseen markkinoilla.</p> <p>(Arvo)lupaus: Onni tulee yhdessä eläen – ja rakentaen!</p>
--	--



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



LAPIN KESÄYLIOPISTO



Lapland University of Applied Sciences

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

TARKISTUSLISTA

Lista on työkalu yhteistyössä toteutettavan koulutuksen käynnistysvaiheeseen. Alla olevista kohdista tulee sopia hyvissä ajoin ennen koulutuksen käynnistymistä laadun ja yhteistyön sujuvuuden varmistamiseksi.

- **Hallinnoiva organisaatio:** _____
 - osallistujatietojen kirjaaminen
 - suoritusten kirjaaminen
 - todistukset
 - palautejärjestelmä
- **Koulutuksen vastuullinen koordinaattori:** _____
 - sopimukset ja luvat
 - ilmoittautumisten vastaanotto
 - viestintä ja tiedonkulku osallistujien ja asiantuntijoiden suuntiin
- **Koulutuksen yhdenmukaiset markkinointi- ja viestintämateriaalit**
- **Toteutuksen oppimisympäristö**
- **Tilavaraukset**
- **Toteutuksessa tarvittavat laitteet, välineet ja opasteet**
- **Kouluttajien yhteinen perehdytyspalaveri tai muu kokoontuminen ennen toteutusta**
 - osallistujien odotukset
 - kouluttajien odotukset
 - koulutukseen liittyvät suoritukset ja tehtävät
- **Riskiarviointi / varautuminen ongelmatilanteisiin**
 - kouluttajien tai koordinaattorin estyminen
 - verkkoyhteydet
 - osallistujien estyminen, korvaavat tehtävät
 - muut
- **Osallistujalistat koulutuspäiviltä**
- **Palautteenkeruu**
- **Laadun ja vaikuttavuuden arviointi**
 - Kouluttajien yhteinen palautekeskustelu ja osallistujapalautteiden läpikäynti
- **Dokumentointi ja raportointi toteutuksesta**
- **Laskutus**
- **Jälkimarkkinointi ja asiakkuudenhoitosuunnitelma**



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



LAPIN KESÄYLIOPISTO



Lapland University of Applied Sciences

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



Työelämän murroksessa uudenlaisia paineita ja haasteita kohdistuu myös koulutusalan suuntaan. Täydennyskoulutukset ja uudelleenkouluttautuminen koskettavat arvioiden mukaan jo nyt suurta osaa suomalaista työvoimaa. Tulevaisuuden työelämä edellyttää aikaisempaa monialaisempaa tiedon ja taitojen hallintaa, oman osaamisen ja ammattitaidon kehittämistä sekä jatkuvaa uuden oppimista. Koulutuksen ja työn rajapinta on katoamassa. Tarvitaan oppilaitosten välistä aktiivista yhteistyötä, jotta lappilaisella työelämällä olisi myös jatkossa käytettävissä osaavaa, tarpeita vastaavaa työvoimaa.

Tässä toimintakäsikirjassa kuvataan toimintamalli, jolla Ammattiopisto Lappia, Lapin AMK, Lapin koulutuskeskus REDU, Lapin Kesäyliopisto sekä Lapin yliopisto pyrkivät osaltaan vastaamaan työelämän muutoksiin. Verkostomaiseen yhteistyöhön pohjautuva toimintamalli ohjaa koulutus- sekä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioyhteistyötä.



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa

EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



LAPIN KESÄYLIOPISTO

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences