

# OPVA-opintojen kehittämisen toimintamalli



Materiaalin lisenssi: [CC BY-SA](#)

Kannen kuva:

# OPVA-tarpeiden ennakointi organisaatiossa

OPVA-opintojen laadukas järjestäminen vaatii oppilaitokselta opiskelijoiden palvelutarpeiden ennakointia. Ennakoinnin avulla opetuksen, ohjauksen ja tuen resurssit voidaan kohdentaa tehokkaasti, oikea-aikaisesti ja asiakastarpeisiin vastaavasti. Tämä edellyttää OPVA-opintojen asiakkuuksien ja palvelumallien määrittelyä, johtamista ja jatkuvaa kehittämistä.

Jos asiakkaiden palvelutarpeita ei kyetä ennakoimaan ja muotoilemaan palvelumalleiksi, voi käydä kuten seuraavassa esimerkissä.

[Kuuntele](#) tai [lue](#) tarina Ravintola Moulin Fou'sta. Se tarjoaa kaikkea kaikille, mutta jokin yrityksen liikeideassa ja toiminnassa kaihertaa. Hävikkiä syntyy runsaasti, tunnelma on kaottinen, henkilöstö voi huonosti ja osa asiakkaista jää ilman palvelua.

Tunnistatko yhtymäkohtia ammatilliseen koulutukseen ja omaan organisaatioosi?

OPVA-opintojen kehittämisen toimintamalli tarjoaa ratkaisuesimerkin OPVA-opintojen opiskelija- ja tarvelähtöiseen suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.



# OPVA –opintojen kehittämisen toimintamalli



Kuva: OPVA-opintojen kehittämisen toimintamalli – tutustu toiminnalliseen versioon osoitteessa <https://www.thinglink.com/card/1784504148360692580>

# Asiakasryhmien tunnistaminen ja määrittely

Palvelun suunnittelu alkaa asiakkaiden tarpeiden ja asiakasryhmien määrittelystä.

Oppilaitoksessa asiakkaiden tarpeita tarkastellaan ensisijaisesti osaamisen hankkimiseen vaikuttavien tekijöiden suhteen. Tarvitsemme tietoa esimerkiksi opiskelijan tavoitteista, osaamisesta, motivaatiosta ja tuen tarpeista. Näiden tietojen avulla määritellään asiakasryhmät: ketkä opiskelijoista tarvitsevat OPVA-opintoja ja millaisia valmiuksia niiden avulla on tarkoitus vahvistaa. Keskeistä on ymmärtää, että asiakkaita ryhmitellään pedagogisin perustein, ei pelkästään demografisten ominaisuuksien tai tavoiteltavan tutkinnon perusteella.

Asiakasryhmien määrittelyssä tarvitaan oppilaitoksen opetus- ja ohjaushenkilöstön osaamista ja kokemustietoa sekä tilastotietoa. Myös opiskelijoiden kokemuksia opiskelusta on tärkeää selvittää palvelumallien suunnittelun pohjaksi.

## Palvelumallien suunnittelu asiakasryhmille

Seuraavaksi asiakasryhmille suunnitellaan tarpeiden mukaiset palvelumallit. OPVA-palvelumallien suunnittelussa keskiössä on pedagoginen tutkimus- ja kokemustieto sekä OPVA-opintojen järjestämistä koskeva lainsäädäntö.

OPVA-palvelumalli on kuvaus asiakkaalle tarjottavasta palvelusta, mutta myös oppilaitoksen OPVA-opintojen järjestämiseksi tarvittavista resursseista, osaamisesta ja tehtäväkuvista. Palvelumallien suunnittelussa on tärkeää muistaa yllälaisuus, koska eri koulutusalojen opiskelussa tarvittavat perustaidot ja -valmiudet ovat pohjimmiltaan samoja.

Palvelumallissa kuvataan OPVA-opintojen sisällöt ja tavoitteet, oppimisympäristöt, tarvittava ohjaus ja tuki sekä toteutuminen suhteessa tutkinto-opintoihin.

## Palveluiden resursointi

OPVA-opintojen palvelumallien tarkoituksenmukainen resursointi edellyttää sekä palvelumallien kysynnän että koulutusalojen osaamisen vertailua yllälaisesti. Eri asiakasryhmien osuus vaihtelee koulutusaloittain, kuten myös henkilöstön osaaminen. Palveluiden kysynnän ja resursoinnin ennakkoinnissa hyödynnetään oppilaitoksen omaa tilastotietoa sekä tietoa toimintaympäristön muutoksista nyt ja tulevaisuudessa.

Ylläläinen yhteistyö mahdollistaa käytettävissä olevien resurssien kustannustehokkaamman käytön: tarvittavaa osaamista voidaan kohdentaa sinne, missä sille on kysyntää. Ylläläinen yhteistyö lisää myös opiskelijoiden yhdenvertaisuutta OPVA-palveluiden saatavuuden osalta, erityisesti pienten koulutusalojen osalta. Ylläläiset toteutukset edellyttävät monialaista yhteistyötä lukuvuosisuunnittelussa. Näin varmistetaan myös se, että tutkinto-opinnot ja OPVA-opinnot saadaan opiskelijan työjärjestykseen ilman päällekkäisyyttä.

# Asiakkaiden ohjautuminen palveluihin

Opiskelijoiden ohjautuminen heille soveltuviin OPVA-opintojen palvelumalleihin vaatii sekä sisäistä että ulkoista markkinointiviestintää. Opiskelijoiden, huoltajien ja organisaation henkilöstön sekä ulkoisten sidosryhmien, kuten perusopetuksen ja työllisyyspalveluiden ohjaushenkilöstön tulee olla tietoinen OPVA-opinnoista ja niiden erilaisista palvelumalleista.

Viestinnässä on syytä kiinnittää huomiota siihen, miten OPVA-palveluista puhutaan. Tarjoamme OPVA-opintoja mahdollisuutena ja korostamme OPVA-opintojen etuja opiskelijalle.

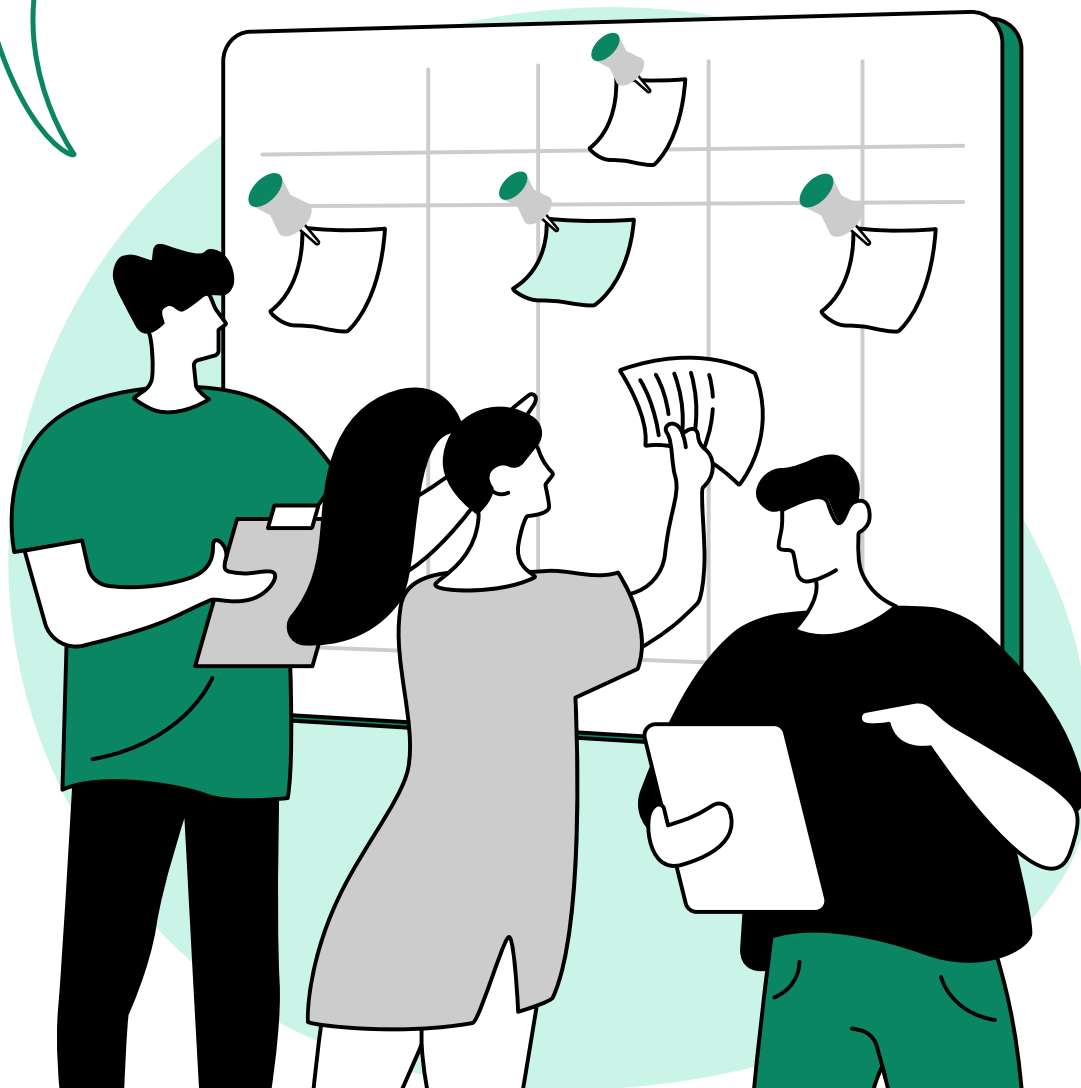
Opiskelijan opiskelunvalmiuksista tarvitaan tietoa, jotta henkilökohtaistaminen oikeaan OPVA-palvelumalliin onnistuu. Tietoa kootaan esimerkiksi nivelvaiheen siirtotietojen, kartoitusten ja haastatteluiden avulla.

## Seuranta ja arviointi

OPVA-palvelumallien vastaavuutta asiakastarpeisiin tarkastellaan säännöllisesti. Tarkastelun kohteena ovat tällöin asiakkaiden ryhmittelyperusteet, palvelumallit ja niiden toteutus sekä ohjauksen prosessit. Tarkastelu tulee sisällyttää osaksi oppilaitoksen laatutyötä.

OPVA-opintojen vaikuttavuutta arvioidaan toiminnan tuloksellisuuden ja kannattavuuden kannalta. OPVA-opintojen vaikuttavuutta käsitellään tarkemmin OPVA-kampuksen moduulissa 2, OPVA-opintojen vaikuttavuuden portaat –osiossa.

**Tutustuthan myös muihin  
OPVA-kampuksen erinomaisiin  
kehittämistyön tuloksena  
syntyneisiin tuotteisiin!**



OPVA-opintojen kehittämisen toimintamalli on tuotettu OPVA haltuun -  
Framåt med SSS-hankkeessa laajan asiantuntijaverkoston yhteistyönä.



OPETUS- JA KULTTUURIMINISTERIÖ  
UNDERVISNINGS- OCH KULTURMINISTERIET