Asiakaslähtöisyys yliopistojen jatkuvassa oppimisessa

Yliopistoverkosto jatkuvan oppimisen edelläkävijänä

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus Livskraftscentralen

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

OULUN YLIOPISTO

LAPIN YLIOPISTO UNIVERSITY OF LAPLAND

Tampereen yliopisto Tampere University

TURUN YLIOPISTO

Åbo Akademi University

Vaasan yliopisto

Asiakaslähtöisyys yliopistojen jatkuvassa oppimisessa

Tämä tiedosto kokoaa *Yliopistoverkosto jatkuvan oppimisen edelläkävijänä* –hankkeessa toteutetun tiedonkeruun tuloksia asiakasymmärrykseen ja asiakaslähtöisyyteen liittyen.

Materiaali tukee yliopistojen jatkuvan oppimisen toimijoiden asiakasymmärrystä. Aineistoa voi hyödyntää jatkuvan oppimisen toiminnan ja palveluiden suunnittelussa sekä kehittämisessä. Koonti tekee myös näkyväksi erilaisia tapoja kartoittaa asiakasymmärrystä omassa yliopistossa/yksikössä.

Lisätietoja aineiston koontiin liittyen:
Mira Arffman, Lapin yliopisto, mira.arffman@ulapland.fi
Katri Kuusela, Lapin yliopisto, katri.kuusela@ulapland.fi

Euroopan unionin osarahoittama

Sisällys

- Tavoite
- Aineisto
- Tulokset
- Yhteenveto

PÄÄSET TAKAISIN SISÄLLYSLUETTELOON KLIKKAAMALLA TÄTÄ

Tavoite

- Tavoitteena oli tehdä näkyväksi
  - **mitä osaamista** yliopistojen* jatkuvan oppimisen palveluiden asiakkaat tarvitsevat ja **miten** he haluavat sitä kehittää.
  - **kuinka asiakas ymmärtää** pienet osaamiskokonaisuudet
  - hyväksi todettuja **asiakaslähtöisiä käytänteitä** yliopistojen jatkuvan oppimisen palveluissa

**Tiedonkeruu ja kehittämistyö kattoi Yliopistoverkosto jatkuvan oppimisen edelläkävijänä –hankkeen toteuttajayliopistot: Lapin yliopisto, Oulun yliopisto, Turun yliopisto, Tampereen yliopisto, Itä-Suomen yliopisto, Åbo Akademi ja Vaasan yliopisto.*

YJOP-hankkeen tiedonkeruussa asiakaslähtöisyys on määritelty seuraavasti:

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa toiminta-tapaa, jossa palvelut, tuotteet ja ratkaisut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja kokemusten pohjalta. Se perustuu asiakkaan kuuntelemiseen, osallistamiseen ja ymmärtämiseen siten, että lopputulos tuottaa arvoa asiakkaalle ja vahvistaa samalla organisaation tavoitteita.

Euroopan unionin osarahoittama

PÄÄSET TAKAISIN SISÄLLYSLUETTELOON KLIKKAAMALLA TÄTÄ

Aineisto

Tiedontarve

Kysely yo-henkilöstölle

2025 | 134 vastaajaa

- Asiakaslähtöiset jatkuvan oppimisen toimintamallit

Padlet

2026 | Vastauksia 5 yliopistosta

- Mitä osaamista asiakkaat tarvitsevat ja miten he haluavat sitä kehittää?

Menti

2026 | 53 vastaajaa

- Mikä edesauttaa täydennyskoulutuksiin osallistumista? Kuinka asiakas/oppija ymmärtää pienet osaamiskokonaisuudet?

Euroopan unionin osarahoittama

*Klikkaamalla kuvia saat ne suuremmaksi

Kysely 2025

Aineisto kerättiin yliopistojen henkilöstöltä. Kuvissa asiakaslähtöisyyttä kartoittavat kysymykset.

Takaisin

Euroopan unionin osarahoittama

Jatkuvan oppimisen ja pienten osaamiskokonaisuuksien nykytila yliopistoissa

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Jatkuvan oppimisen palvelut ja toimintamalli asiakkaiden näkökulmasta

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa toimintatapaa, jossa palvelut, tuotteet ja ratkaisut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja kokemusten pohjalta. Se perustuu asiakkaan kuuntelemiseen, osallistamiseen ja ymmärtämiseen siten, että lopputulos tuottaa arvoa asiakkaalle ja vahvistaa samalla organisaation tavoitteita.

Arvioi seuraavaksi yliopistosi toimintaa asiakaslähtöisyyden ja jatkuvan oppimisen palveluiden sekä toimintamallien näkökulmasta.

12. Valitse mielestäsi kolme tärkeintä tapaa kartoittaa asiakkaiden koulutustarpeita.

- ☐ Kyselyt
- ☐ Haastattelut
- ☐ Sidosryhmäyhteistyö
- ☐ Osaamistarpeiden ennakointi (direktiivit, linjaukset, kansalliset kehittämissuuntaukset)
- ☐ Suorakontaktointi (esim. puhelut ja keskustelut)

Valitse enintään 3 vaihtoehtoa
Valitut vaihtoehdot: 0

13. Millaisia toimintatapoja tai esimerkiksi foorumeita työelämän kanssa käytävään vuoropuheluun tunnistat yksikössäsi? Kuvaile niitä.

14. Miten seuraavat käytännöt tukevat asiakaslähtöistä jatkuvaa oppimista yksikössäsi? Arvioi.

(1 = Ei toimi lainkaan, 2 = Toimii melko heikosti, 3 = Ei hyvin eikä huonosti 4= Toimii melko hyvin 5 = Toimii erittäin hyvin)

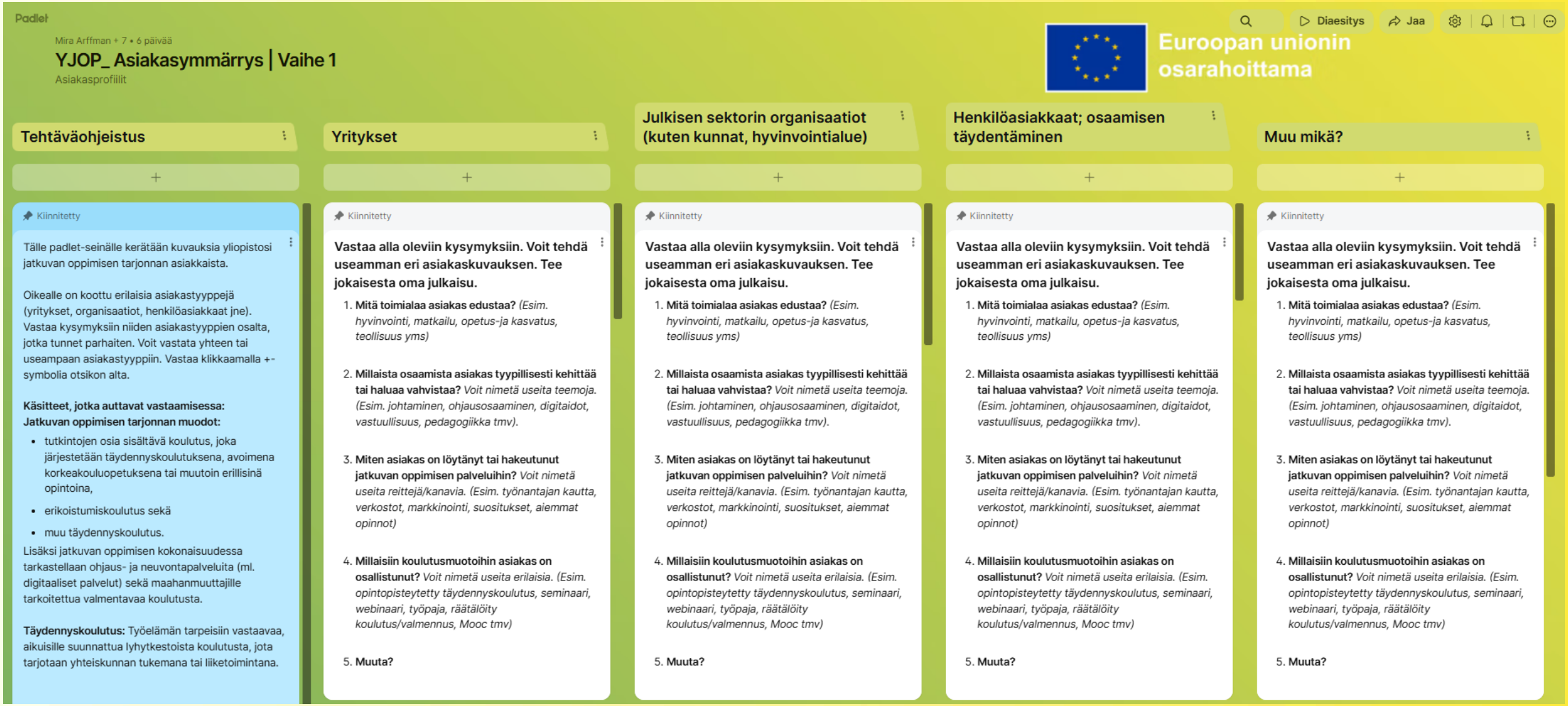
	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Monipuoliset pedagogiset ratkaisut (esim. opiskelumuodot, digipedagogiikka)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ohjaus ja neuvonta oppijoille	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Systemaattinen palautteen keruu ja hyödyntäminen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eri asiakas- ja kohderyhmien tunnistaminen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eri asiakas- ja kohderyhmien koulutustarpeiden tunnistaminen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Selkeä viestintä ja saavutettavuus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Kuvaile halutessasi käytäntöjänne tarkemmin:

16. Millaisin toimenpitein lähtisit edistämään jatkuvan oppimisen asiakaslähtöisyyttä yliopistossasi? Kuvaile lyhyesti.

Padlet 2026
Aineisto kerättiin YJOP-hankkeeseen osallistuneilta yliopistoilta.

Takaisin



Menti 2026
Aineisto kerättiin yliopistojen jatkuvan oppimisen palveluiden asiakkailta

Takaisin

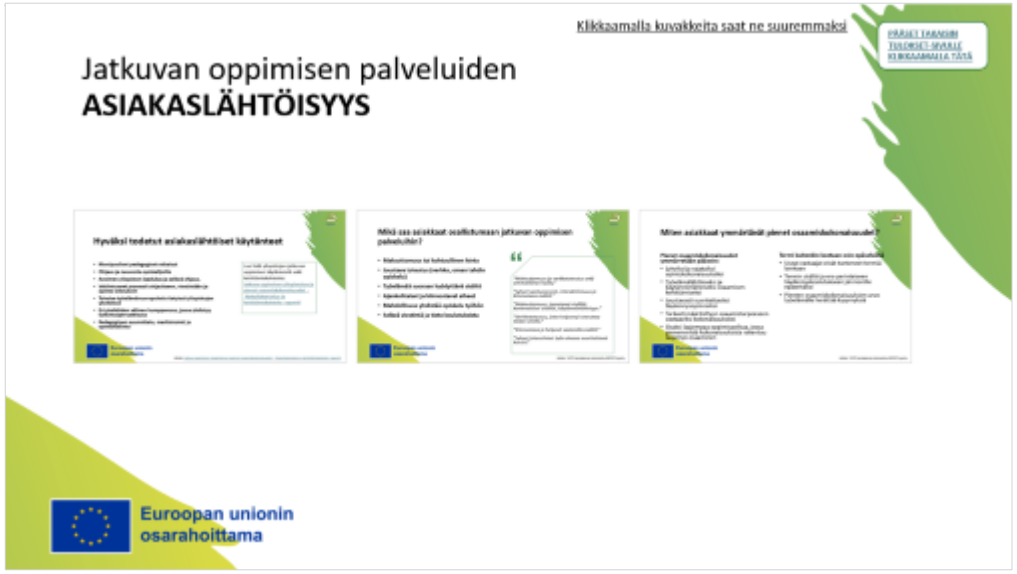
Mentimeter

Haluamme tarjota sinulle entistä parempia jatkuvan oppimisen palveluita (täydennyskoulutuksia). Mikä saisi juuri sinut osallistumaan?

Nykyään puhutaan **pienistä osaamiskokonaisuuksista**. Miten sinä ymmärrät termin?

PÄÄSET TAKAISIN SISÄLLYSLUETTELOON KLIKKAAMALLA TÄTÄ

Tulokset: Asiakaprofiilit ja asiakaslähtöisyys jatkuvan oppimisen palveluissa



Euroopan unionin osarahoittama

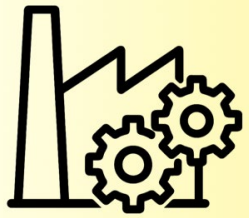
Klikkaa kuvaketta nähdäksesi profiilin tarkemmat tiedot.

PÄÄSET TAKAISIN TULOKSET-SIVULLE KLIKKAAMALLA TÄTÄ

Esimerkkiasiakasprofiilit | Yliopistojen jatkuva oppiminen

Yritykset

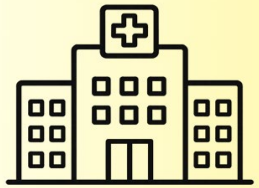
Teollisuusyritykset
(ml. energia, rakennus, meriteollisuus)



Matkailualan yritykset

Julkisen sektorin organisaatiot (esim. kunnat)

Sotealan organisaatiot
(ml. pelastusala)



Opetus- ja kasvatusalan organisaatiot
(ml. kunnat)

Henkilöasiakkaat

Opetus- ja kasvatusalan osaamisen täydentäjät

Sote-alan osaamisen täydentäjät

Yleiset osaamisen täydentäjät

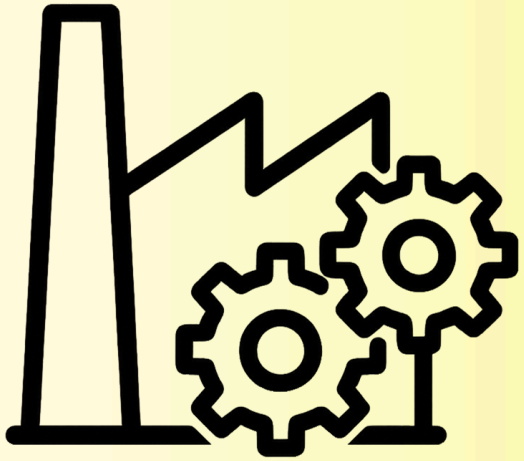
Euroopan unionin osarahoittama

ESIMERKKIASIAKASPROFIILIT

YLIOPISTOJEN JATKUVA OPPIMINEN

Teollisuusyritykset

(ml. energia, rakennus, meriteollisuus)



Suositut koulutusteemat:

- Johtaminen
- Vuorovaikutustaidot ja tiimityö
- Asiantuntijaosaaminen (analyysi-, mitoitus- ja optimointiosaaminen)
- Teknologiaosaaminen (robotiikka, akkujärjestelmät, voimansiirto)
- Syventävät ammatilliset opinnot

Miten löytävät opintojen pariin:

- Työnantajan kautta
- Verkostojen kautta
- Yhteistyökumppanien kautta
- Suositukset
- Markkinointi ja esittelytilaisuudet

Suositut koulutusmuodot:

- Opintopisteytetty täydennyskoulutus (maksullinen ja maksuton)
- Räätälöidyt koulutukset
- Lähiopetus asiakkaan tiloissa
- Verkkokoulutus ja monimuotototeutus

Mitä huomioida:

- Poissaolo työstä koetaan merkittäväksi kustannukseksi
- Sitoutuminen vahvaa, kun tarve tulee suoraan organisaatiolta
- Toimialat voivat olla suhdanneherkkiä
- Joillain aloilla toimintatavat perinteisiä
- Yhteistyöverkostojen merkitys suuri

Euroopan unionin osarahoittama

ESIMERKKIASIAKASPROFIILIT

YLIOPISTOJEN JATKUVA OPPIMINEN

Matkailualan yritykset

Suositut koulutusteemat:

- Myynti ja markkinointi
- Monikulttuurisuusosaaminen
- Oman liiketoiminnan kehittäminen
- Tulevaisuusosaaminen

Miten löytävät opintojen pariin:

- Some, uutiskirjeet ja sähköposti
- Verkostot ja suositukset
- Someryhmät ja LinkedIn

Suositut koulutusmuodot:

- Maksuttomat webinaarit ja valmennukset
- Lyhyet koulutukset ja seminaarit
- Henkilökohtainen ohjaus

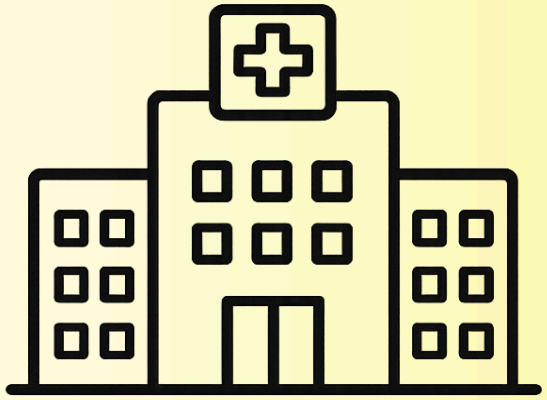
Mitä huomioida:

- Resurssit rajalliset → maksullisuus kynnys
- Sitoutuminen vaihtelee, osallistuminen voi jäädä kesken
- Arjen kiireet vaikuttavat osallistumiseen
- Tavoittaminen haastavaa
- Tarve verkostoitumiselle ja vertaistuelle korostuu
- Livetapaamiset nähdään arvokkaina

Euroopan unionin osarahoittama

Sotealan organisaatiot

(ml. pelastusala)



Takaisin

Suositut koulutusteemat:

- Johtaminen (erityisesti esihenkilötyö)
- Ammatillisen osaamisen syventäminen
- Vuorovaikutus ja työyhteisötaidot
- Täsmäkoulutukset spesifeihin tarpeisiin

Miten löytävät opintojen pariin:

- Verkostot ja sidosryhmäyhteistyö
- Suositukset ja pitkäaikaiset kumppanuudet
- Työnantajan kautta
- Markkinointi (some, messut, suora kontak.)

Suositut koulutusmuodot:

- Opintopisteytetty ja ei opintopist. täydennyskoulutus (usein maksullinen)
- Räätälöidyt koulutukset
- Avoimen yliopiston opintojaksot
- MOOCit (maksuttomat ja maksulliset)

Mitä huomioida:

- Päätöksenteko hidasta → myyntityö vaatii pitkäjänteisyyttä
- Pitkäaikaiset suhteet ja luottamus keskeisiä
- Maksullisuus lisääntynyt, aiemmin totuttu maksuttomuuteen
- Koulutukseen osallistuminen usein organisaatiolähtöistä

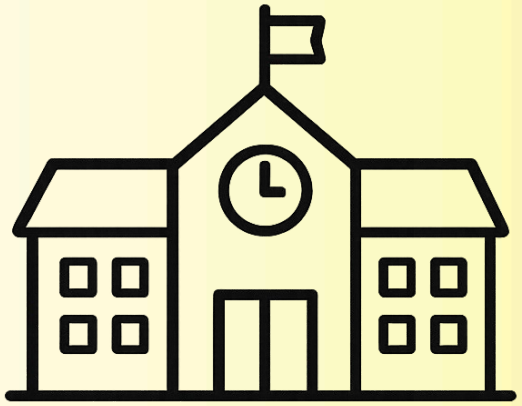
Euroopan unionin osarahoittama

ESIMERKKIASIAKASPROFIILIT

YLIOPISTOJEN JATKUVA OPPIMINEN

Opetus- ja kasvatusalan organisaatiot

(ml. kunnat)



Suositut koulutusteemat:

- Pedagoginen osaaminen ja aineenhallinta
- Johtaminen ja syventävät opinnot
- Työhyvinvointi
- Erkkapeda, ryhmänhallinta
- Vihreä siirtymä, kestävyysosaaminen
- Digitalisaatio
- Inkluusio
- Elinikäinen ohjaus

Miten löytävät opintojen pariin:

- Verkostot ja suositukset
- Some ja uutiskirjeet
- Suoramarkkinointi organisaatioihin
- Yhteistyö avainhenkilöiden kanssa
- Kuntien elinkeinopalvelut

Suositut koulutusmuodot:

- Opintopisteytetty täydennyskoulutus
- Verkkokoulutukset ja MOOCit
- Lähi- ja monimuotokoulutus
- Seminaarit, webinaarit ja työpajat
- Itsenäisesti suoritettavat verkkokurssit

Mitä huomioida:

- Maksukyky rajallinen, totuttu maksuttomaan koulutukseen
- Kuormittava arki haastaa osallistumista
- Käytännönläheisyys ja sovellettavuus tärkeitä
- Koulutusten kieli ja saavutettavuus (esim. ruotsi) huomioitava
- Siirtymä maksullisiin koulutuksiin vaikuttaa osallistumiseen
- Tarve joustaville toteutuksille

Euroopan unionin osarahoittama

ESIMERKKIASIAKASPROFIILIT

YLIOPISTOJEN JATKUVA OPPIMINEN

Opetus- ja kasvatusalan osaamisen täydentäjät

Suositut koulutusteemat:

- Pedagoginen osaaminen ja aineenhallinta
- Johtaminen ja ohjausosaaminen
- Ryhmänhallinta, haastavien tilanteiden hallinta
- Digipedagogiikka ja monikulttuurisuus
- Työhyvinvointi
- Erkkapeda, arviointi
- Luovuus ja ratkaisukeskeisyys opetuksessa

Miten löytävät opintojen pariin:

- Some, sähköposti, uutiskirjeet
- Työkaverit ja suositukset (alumnit palaavat usein)
- Koulutus- ja tapahtumakalenterit
- Avoimen yliopiston markkinointi

Suositut koulutusmuodot:

- Opintopisteytetty täydennyskoulutus (verkko, lähi, hybridi)
- Webinaarit, seminaarit ja työpajat
- Avoimen yliopiston opinnot
- MOOCit ja itsenäisesti suoritettavat kurssit

Mitä huomioida:

- Aikapula ja sijaisjärjestelyt haastavat
- Toivotaan joustavuutta, tallenteita ja omaan tahtiin etenemistä
- Kasvava kiinnostus lähitoteutuksiin ja vertaiskeskusteluun
- Tarve käytännönläheisille, suoraan omaan työhön sovellettaville malleille
- Maksukyky rajallinen ja tottumus maksuttomuuteen
- Osallistuminen keskeytyy helposti ilman tukea ja muistuttelua

Euroopan unionin osarahoittama

Takaisin

Sote-alan osaamisen täydentäjät

Suositut koulutusteemat:

- Psykoterapia ja terapiasuuntaukset
- Syventävät kliiniset opinnot
- Johtaminen ja asiantuntijuus

Miten löytävät opintojen pariin:

- Verkostot ja organisaatiot
- Verkkosivut ja some
- Suoramarkkinointi ja yhteistyökumppanit

Suositut koulutusmuodot:

- Opintopisteytetty maksullinen täydennyskoulutus
- Pitkät koulutuspolut
- Hybridi- ja monimuotokoulutus
- Avoimen yliopiston opinnot

Mitä huomioida:

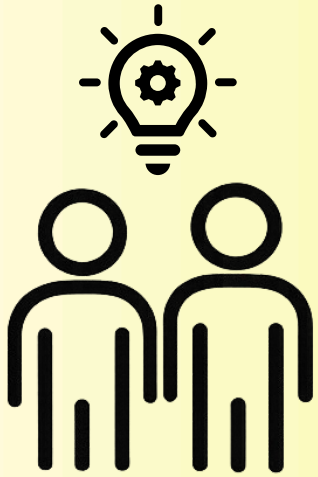
- Tiukat pääsyvaatimukset ja valintaprosessit
- Koulutus usein kallista ja maksetaan itse
- Säännelty ala → rakenteet ja vaatimukset määrittävät koulutusta
- Sitoutuminen vahvaa, mutta päätös osallistumisesta iso

Euroopan unionin osarahoittama

ESIMERKKIASIAKASPROFIILIT

YLIOPISTOJEN JATKUVA OPPIMINEN

Yleiset osaamisen täydentäjät



Suositut koulutusteemat:

- Yleissivistävät ja omaa kiinnostusta tukevat aiheet
- Digitaidot ja tekoäly
- Kestävyys, arktisuus, hankintaosaaminen
- Fasilitointi ja yhteiskehittäminen

Miten löytävät opintojen pariin:

- Verkkosivut, some ja uutiskirjeet
- Verkostot ja suositukset
- Työnantaja tai yhteistyökumppanit
- Aiemmat opinnot → palaavat uudelleen

Suositut koulutusmuodot:

- MOOCit ja itsenäiset verkkokurssit
- Opintopisteyt. avoimen yo:n opinnot
- Lyhyet valmennukset ja täsmäkoulutukset
- Seminaarit ja tutkimustilaisuudet

Mitä huomioida:

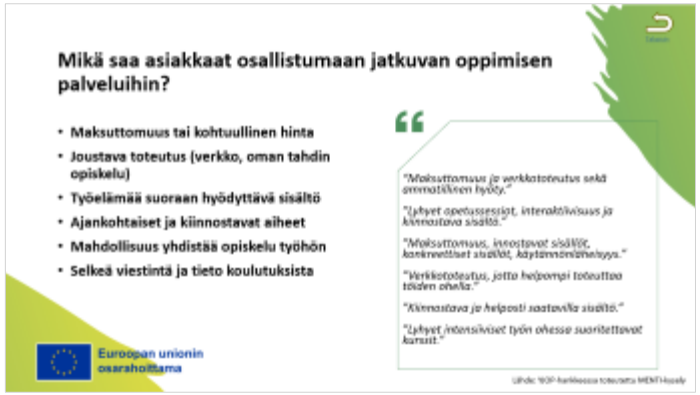
- Korostunut joustavuuden tarve (opiskelu työn ohella)
- Toivotaan käytännönläheisyyttä ja sovellettavuutta
- Tarve verkostoitumiselle
- Vaativat ohjausta opintopolkujen valinnassa
- Motivaatio vaihtelee: harrastus, työ, urakehitys
- Tarvitsevat muistuttelua ja tukea opintojen loppuun saattamiseen

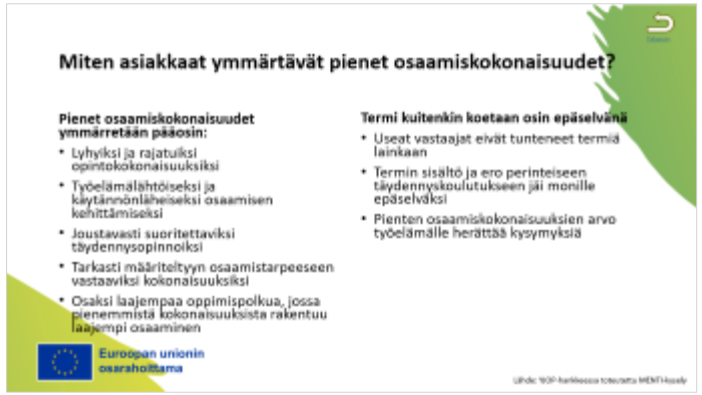
Euroopan unionin osarahoittama

Klikkaamalla kuvakkeita saat ne suuremmaksi

PÄÄSET TAKAISIN TULOKSET-SIVULLE KLIKKAAMALLA TÄTÄ

Jatkuvan oppimisen palveluiden **ASIAKASLÄHTÖISYYS**





Euroopan unionin osarahoittama

Takaisin

Hyväksi todetut asiakaslähtöiset käytänteet

- **Monipuoliset pedagogiset ratkaisut**
- **Ohjaus ja neuvonta opiskelijoille**
- **Avoimen yliopiston laadukas ja selkeä ohjaus.**
- **Vakiintuneet prosessit ohjaukseen, viestintään ja opinto-oikeuksiin**
- **Toimiva työelämävuoropuhelu tietyissä yliopistojen yksiköissä**
- **Eri yksiköiden välinen kumppanuus, jossa yhdistyy tutkimusperusteisuus**
- **Pedagoginen suunnittelu, markkinointi ja opintohallinto**

Lue lisää yliopistojen jatkuvan oppimisen käytänteistä sekä kehittämiskohteista: Jatkuva oppiminen yliopistoissa ja pienet osaamiskokonaisuudet - *Nykytilakartoitus ja kehittämiskohteita* -raportti

Euroopan unionin osarahoittama

Lähde: Jatkuva oppiminen yliopistoissa ja pienet osaamiskokonaisuudet - *Nykytilakartoitus ja kehittämiskohteita* -raportti

Takaisin

Mikä saa asiakkaat osallistumaan jatkuvan oppimisen palveluihin?

- **Maksuttomuus tai kohtuullinen hinta**
- **Joustava toteutus (verkko, oman tahdin opiskelu)**
- **Työelämää suoraan hyödyttävä sisältö**
- **Ajankohtaiset ja kiinnostavat aiheet**
- **Mahdollisuus yhdistää opiskelu työhön**
- **Selkeä viestintä ja tieto koulutuksista**

“Maksuttomuus ja verkkototeutus sekä ammatillinen hyöty.”

”Lyhyet opetussessiot, interaktiivisuus ja kiinnostava sisältö.”

”Maksuttomuus, innostavat sisällöt, konkreettiset sisällöt, käytännönläheisyys.”

”Verkkototeutus, jotta helpompi toteuttaa töiden ohella.”

”Kiinnostava ja helposti saatavilla sisältö.”

”Lyhyet intensiiviset työn ohessa suoritettavat kurssit.”

Lähde: YJOP-hankkeessa toteutettu MENTI-kysely

Euroopan unionin osarahoittama

Takaisin

Miten asiakkaat ymmärtävät pienet osaamiskokonaisuudet?

Pienet osaamiskokonaisuudet ymmärretään pääosin:

- Lyhyiksi ja rajatuiksi opintokokonaisuuksiksi
- Työelämälähtöiseksi ja käytännönläheiseksi osaamisen kehittämiseksi
- Joustavasti suoritettaviksi täydennysopinnoiksi
- Tarkasti määriteltyyn osaamistarpeeseen vastaaviksi kokonaisuuksiksi
- Osaksi laajempaa oppimispolkua, jossa pienemmistä kokonaisuuksista rakentuu laajempi osaaminen

Termi kuitenkin koetaan osin epäselvänä

- Useat vastaajat eivät tunteneet termiä lainkaan
- Termin sisältö ja ero perinteiseen täydennyskoulutukseen jäi monille epäselväksi
- Pienten osaamiskokonaisuuksien arvo työelämälle herättää kysymyksiä

Euroopan unionin osarahoittama

Lähde: YJOP-hankkeessa toteutettu MENTI-kysely

Yhteenveto - Asiakasymmärryksestä kehittämiseen

PÄÄSET TAKAISIN SISÄLLYSLUETTELOON KLIKKAAMALLA TÄTÄ

ASIAKASYMMÄRRYS-HAVAINTO	MITEN HUOMIOIT TÄMÄN POK-SUUNNITTELUSSA
Asiakkaat eivät ole yhtenäinen ryhmä	Selvitä oman yksikkösi/organisaatiosi asiakasprofiilit ja niiden tyypilliset ominaisuudet. Räätälöi koulutuksen toteutustapa, laajuus, markkinointi, oppijan polku kohderyhmäsi mukaan.
Joustavuus korostuu lähes kaikissa kartoitetuissa profiileissa	Huomioi joustavuus automaattisesti koulutussuunnittelussa (esim. monimuoto-opiskelu, tallenteet, yksilölliset oppijan polut=oma tahti)
Sisällöltä odotetaan työelämäyhteyttä	Pyri kytkemään POK-sisältö konkreettisiin työtehtäviin/ osaamistarpeisiin (selvitä ennakkoon). Sisällytä opintoihin käytännönläheisiä esimerkkejä ja valmiita toimintamalleja/materiaaleja/työkaluja arkeen.
Aikapula haastaa osallistumista	Rakenna pieniä, helposti työn ohessa suoritettavia kokonaisuuksia. Panosta oppijan sitouttamiseen; panosta selkeisiin ohjeisiin, selkeään yksilölliseen viestintää, yksilöllisiin oppijan polkuihin
Moni kaipaa verkostoitumista	Mahdollista tarkoituksenmukainen vertaisoppiminen ja kohtaaminen
POK-termi ei ole kaikille selvä	Viesti selkeästi osaamiskokonaisuuden sisältö ja hyöty sekä vaatimukset oppijalle/ tilaajalle.

PÄÄSET TAKAISIN SISÄLLYSLUETTELOON KLIKKAAMALLA TÄTÄ

Kiitos!

Yliopistoverkosto jatkuvan oppimisen edelläkävijänä

www.yjop.net

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus Livskraftscentralen

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

OULUN YLIOPISTO

LAPIN YLIOPISTO UNIVERSITY OF LAPLAND

Tampereen yliopisto Tampere University

TURUN YLIOPISTO

Åbo Akademi University

Vaasan yliopisto