



Asiakasraadit kansalaisopistoissa

Opas asiakasraatien suunnitteluun
ja toteuttamiseen

Toteutettu Opistojen
tunnettavuuden lisääminen
palvelumuotoilun ja viestinnän
keinoin -hankkeessa



Sisällys

Johdanto4

Mikä on asiakasraati?.....5

Asiakasraadin vaiheet6

Asiakasraadin suunnittelu8

Kohderyhmän valinta10

Järjestäminen12

Tulosten hyödyntäminen14

Hankkeen tapausesimerkit17

Pysyvä opiskelijaraati18

Asiakasraadit tapahtumissa20

Verkkokyselyt22

Työpaja yhteistyökumppanin
kanssa23

Lähteet24

Lisätietoa palvelumuotoilusta25

Johdanto

Asiakasraadit kansalaisopistoissa -opas on tarkoitettu käytännön työkaluksi asiakasraatien toteuttamiseksi ja järjestämiseksi kansalaisopistoissa.

Tämä opas perustuu Opetushallituksen rahoittaman Opistojen tunnettavuuden lisääminen palvelumuotoilun ja viestinnän keinoin -hankkeen työryhmän kokemuksiin asiakasraatien järjestämisestä. Hankkeeseen osallistuvat kansalaisopistot (Ahjolan kansalaisopisto, Etelä-Helsingin kansalaisopisto, Etelä-Karjalan kansalaisopisto, Nurmijärven opisto, Kalliolan kansalaisopisto ja Vuolteen opisto) kokeilivat hankkeen toimintakauden aikana erilaisia asiakasraatien toteuttamisen tapoja.

Opas jäsentelee asiakasraadien toteuttamisen keskeisimpiä vaiheita: suunnittelua, kohderyhmän valintaa, järjestämistä ja tulosten hyödyntämistä. Tapausesimerkit havainnoillistavat asiakasraatitoiminnan erilaisia toteutusmuotoja.

Mikä on asiakasraati?

Asiakasraati koostuu vapaaehtoisista opiskelijoista, jotka kertovat mielipiteitään ja näkökulmiaan kansalaisopistojen kehittämistyön tueksi.

Asiakasraatien tavoitteena on kerätä tietoa opiskelijoiden tarpeista ja toiveista valitun kehityskohteen näkökulmasta. Asiakasraadeissa luodaan vastavuoroista vuorovaikutusta kansalaisopiston ja opiskelijoiden välille. Opiskelijat saavat äänensä kuuluviin ja pääsevät vaikuttamaan opiston toimintaan.

Asiakasraadeissa esiin tulevat mielipiteet ja uudet näkökulmat kasvattavat kansalaisopistojen ymmärrystä opiskelijoistaan. Syventynyt asiakasymmärrys auttaa kansalaisopistoja tunnistamaan kehityskohteita toiminnassaan ja luomaan opiskelijoidensa tarpeisiin räätälöityjä ratkaisuja.

Asiakasraadin vaiheet



1

Asiakasraadin suunnittelu

Asiakasraatien suunnitteluvaiheessa valitaan sopiva menetelmä asiakasraatien toteuttamiseksi ja määritellään tavoitteet.



2



Kohderyhmän valinta

Asiakasraadin kohderyhmä voi koostua tavoitteista riippuen opiston nykyisistä tai potentiaalisista asiakkaista.

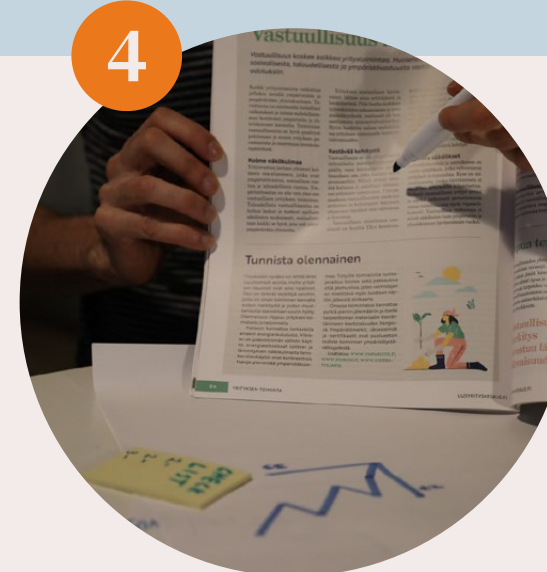
3

Asiakasraadin järjestäminen

Asiakasraadin rakenne ja aikataulutus on hyvä suunnitella etukäteen.



4



Tulosten hyödyntäminen

Asiakasraadissa kerätyn tiedon tarkastelu luo pohjan tuloksien hyödyntämiseen opistojen kehittämistyössä.

1 Asiakasraadin suunnittelu

Tavoitteet

Määrittele asiakasraadin tarkoitus ja tavoitteet, jotka pyritään saavuttamaan asiakasraadissa kerätyn tiedon avulla.

Kysymykset

Valmistelee keskusteluaiheita, kysymyksiä tai toiminnallisia työtapoja ohjaamaan keskustelua.

Toteutustapa

Valitse sopivin toteutustapa tarvittavien tietojen keräämiseen. Kyselyillä saadaan määrällisesti enemmän vastauksia. Kasvokkain tapahtuvat asiakasraadit soveltuvat paremmin syvällisemmän ja yksityiskohtaisemman tiedon keräämiseen.

Esimerkkejä asiakasraadin toteutusmuodoista:

- verkkokysely
- haastattelu (yksilö- tai ryhmähaastattelu)
- työpaja
- keskustelutilaisuus

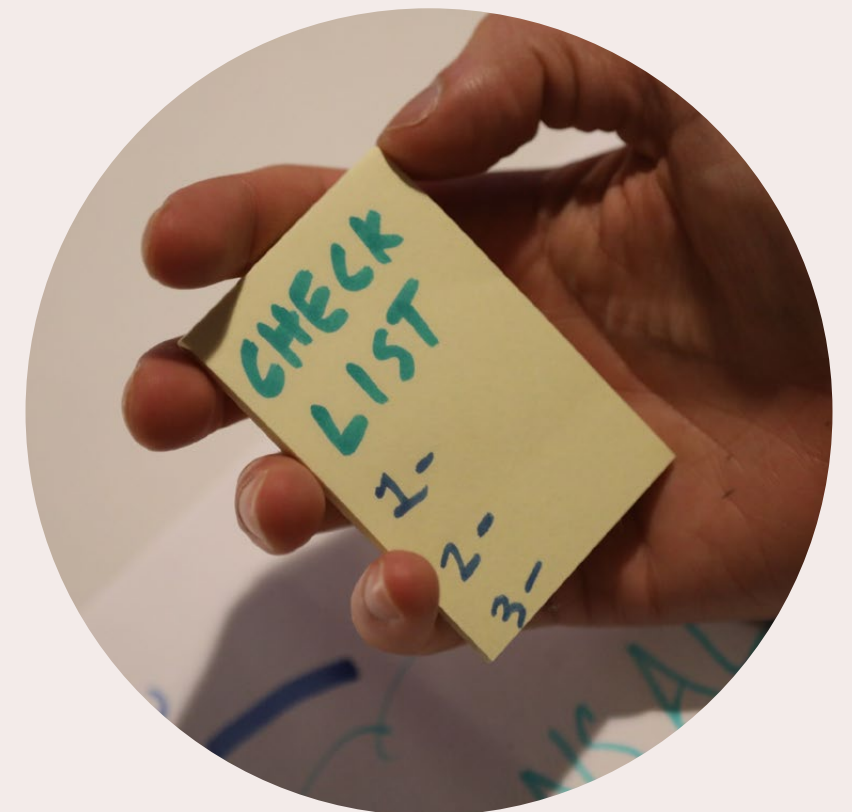
Käytännön järjestelyt

Suunnittele asiakasraadin rakenne ja aikataulutus. Valmistelee tarvittavat tilat, materiaalit ja tarjoilut asiakasraadin kokoontumista varten. Kutsu osallistujat asiakasraatiin.

Mikä on
asiakasraadin
tavoite?

Mitä haluamme
kysyä
asiakasraadin
osallistujilta?

Mikä
asiakasraadin
toteutustapa
valitaan?



2 Kohderyhmän valinta

Kohdeyleisö

Määrittele asiakasraadin kohderyhmä. Asiakasraatiin osallistujia voidaan rajata esimerkiksi iän, sukupuolen, asuinpaikan, ammatin ja kiinnostuksen kohteiden perusteella.

Kutsu

Kuvaa kutsussa asiakasraadin sisältöä ja tavoitteita opiskelijan näkökulmasta. Mieti, voiko osallistujat palkita jollain tapaa kiitoksena osallistumisesta.

Tiedotuskanavat

Määritä parhaat kanavat tavoittaaksesi kohderyhmäsi:

- uutiskirjeet
- tapahtumat
- ammattiverkostot
- yhteistyökumppanit
- ilmoitustaulut
- sosiaalinen media
- verkkosivut
- kurssien opettajien kautta
- Hellewissä kurssi-ilmoittautumisen yhteydessä

Ilmoittautuminen

Asiakasraatiin ilmoittautuminen voi tapahtua esimerkiksi sähköpostin tai Hellewin välityksellä. Lähetä ilmoittautuneille vahvistusviesti asiakasraatiin osallistumisesta.

Mikä on
asiakasraadin
kohderyhmä?

Mistä taustoista
haluamme
osallistujia?

Miten
tiedotamme
asiakas-
raadista?



3 Asiakasraadin järjestäminen

Aktivointi

Kannusta osallistujia aktiiviseen osallistumiseen ryhmämuotoisessa kokoontumisessa. Varmista, että kaikkien äänet tulevat kuulluksi.

Dokumentointi

Kirjaa asiakasraatilaisten ideat, oivallukset ja mielipiteet muistiin.

Palautteen kerääminen

Kerää osallistujilta palautetta asiakasraadista. Hyödynnä palautetta tulevien asiakasraatien suunnittelussa.

Mahdolliset julkaisuluvat

Kerro asiakasraadın osallistujille kuinka kerättyä tietoa aiotaan hyödyntää opiston kehittämistyössä ja viestinnässä. Kerää tarvittaessa kuvaus- ja julkaisuluvat asiakasraadın osallistujilta.

Osallistujien kiittäminen

Kiitä asiakasraadın osallistujia heidän ajastaan ja panoksestaan. Voit jakaa heidän palautteensa pohjalta luodun yhteenvedon esimerkiksi opiston uutiskirjeessä. Tämä osoittaa, että osallistujien mielipiteet on otettu huomioon opiston toiminnassa.

Tarvitsemmeko
kuvaus- tai
julkaisulupia?

Miten
keräämme
palautetta
asiakas-
raadista?

Miten
dokumentoimme
asiakasraadissa
syntyvät
tulokset?



4 Tulosten hyödyntäminen

Valmistele yhteenveto

Luo yhteenveto asiakasraatituloksista. Nosta esiin tärkeimmät havainnot ja avainteemat. Visualisoi tietoa esimerkiksi kaavioiden tai infograafien avulla.

Tunnista avainteemat

Perehdy asiakasraadeissa kerättyyn aineistoon huolellisesti tunnistaaksesi toistuvia teemoja osallistujien vastauksista. Etsi samankaltaisuuksia ja eroja näkökulmien välillä.

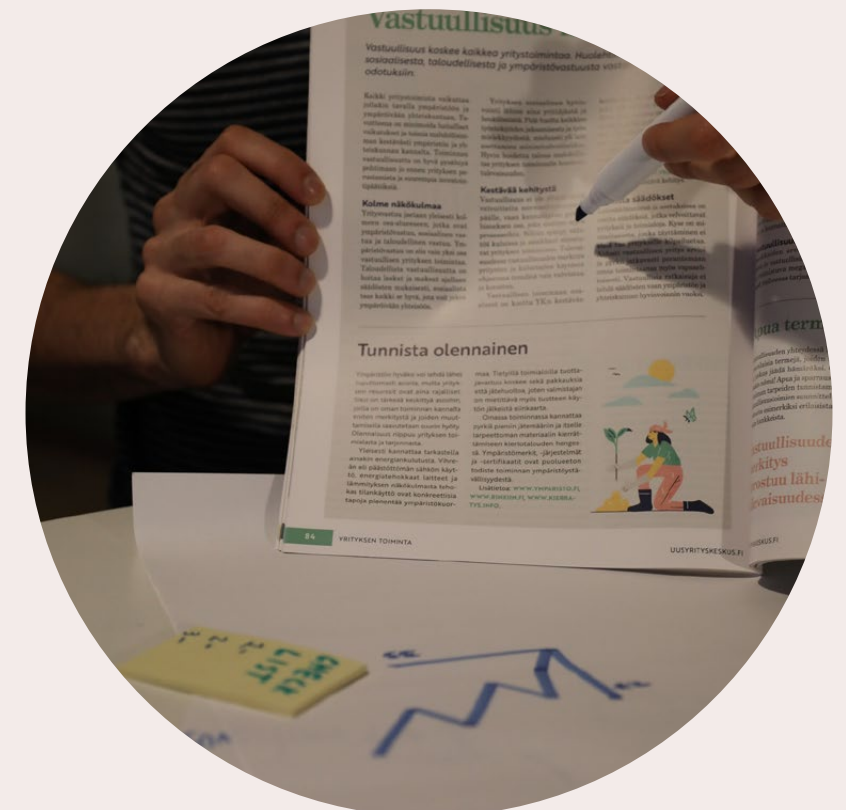
Tunnista toimintakohteet

Tunnista käyttökelpoisia oivalluksia, joita voidaan hyödyntää käytännössä. Tunnista mahdolliset puutteet, joihin voidaan keskittyä tulevissa asiakasraadeissa.

Minkälaisia yhteneväisyyksiä asiakasraadissa esiin nousseilla tiedoilla on?

Miten viestimme asiakasraadin tuloksista?

Miten hyödynnämme asiakasraadin tuloksia käytännössä?



Hankkeen tapausesimerkit



Opistojen tunnettavuuden lisääminen palvelumuotoilun ja viestinnän keinoin -hankkeessa kokeiltiin monipuolisesti erilaisia asiakasraatitoiminnan muotoja. Opistot toteuttivat yhteisiä asiakasraateja ja opistokohtaisia paikallisia asiakasraateja.

Seuraavat tapausesimerkit esittelevät hankkeessa kokeiltuja asiakasraatitoiminnan muotoja ja asiakasraatitoiminnassa syntyneitä havaintoja. Tapausesimerkeissä syvennyttään verkossa toteutettuihin kyselyihin, pysyvän opiskelijaraadin muodostamiseen, asiakasraatien järjestämiseen tapahtumissa ja yhteistyökumppaneiden kanssa toteutettuihin asiakasraateihin.

Pysyvä opiskelijaraati

Etelä-Karjalan kansalaisopisto on muodostanut opiskelijoistaan säännöllisesti kokoontuvan opiskelijaraadin. Raadin jäsenet edustavat monipuolisesti opiston asiakaskuntaa – mukana on työssäkäyviä ja eläkeläisiä eri ikäluokista. Mukana on ihmisiä Lappeenrannan kaupungista ja maaseututaajamista.

Mahdollisuutta osallistua opiskelijaraatitoimintaan mainostettiin opiston tiloissa, sosiaalisessa mediassa ja uutiskirjeessä. Keväällä 2023 opiskelijaraati kokoontui ensimmäisen kerran 12 raatilaisen voimin.

Opiskelijaraadin keskusteluissa ja kyselyissä tuli esiin ideoita ja kehittämisehdotuksia opiston kurssitarjontaan ja viestintään sekä markkinointiin. Opisto sai lisää ymmärrystä eri kohderyhmien viestinnän mieltymyksistä ja kiinnostuksesta osaamisperusteisia kursseja kohtaan. Lisäksi esiin nousi monia yksittäisiä käytännön toimintaan liittyviä ehdotuksia.

Opiskelijaraadissa kerättyä asiakasymmärrystä on nostettu esiin kurssisuunnittelun yhteydessä, opettajien kokouksissa sekä opiston viikkopalavereissa. Kyselyjen tuloksia on hyödynnetty myös viestinnän suunnittelussa. Monia asiakasraatilaisten kurssitoiveita on pystytty toteuttamaan kurssiohjelmassa.

Jatkossa Etelä-Karjalan kansalaisopisto ylläpitää säännöllistä opiskelijaraatia. Tapaamisia järjestetään noin kerran lukukaudessa ja lisäksi opiskelijaraadille voidaan toteuttaa verkkokyselyitä. Opiskelijaraadin jäseniksi pyritään saamaan jatkossa myös maahanmuuttajataustaisia henkilöitä sekä henkilöitä, joille kansalaisopistotoiminta on entuudestaan vierasta.



**Keskustelutilaisuudet koettiin erityisen antoisiksi.
Tunnelma on ollut välitön ja ihmiset ovat keskustelleet erittäin aktiivisesti.
Tilaisuuksissa huomaa, miten tärkeä kansalaisopisto on monille.**

**Kaisa Leinonen
Etelä-Karjalan
kansalaisopisto**

Asiakasraadit tapahtumissa

Nuoria ja nuoria aikuisia kutsuttiin mukaan Vuolteen opiston järjestämään La Fiesta -tapahtumaan. Tapahtumassa tarjottiin mahdollisuus tulla tutustumaan Vuolteen toimintaan ja ilmoittautumaan asiakasraatiin onnenpyörä-pisteellä.

La Fiesta -tapahtumassa alkunsa saanut Vuolteen nuoret vaikuttajat -asiakasraati kokoontui kevään 2023 aikana kaksi kertaa. Tapaamisissa kartoitettiin nuorten toiveita harrastuksista ja ajatuksia kestävästä kehityksestä. Vuolteen nuoret vaikuttajat -asiakasraadin kolme osallistujaa halusivat jatkaa Vuolteen kanssa yhteistyötä myös varsinaisten asiakasraatien jälkeen. Asiakasraadin osallistujat tekivät sosiaalisen median päivityksiä Vuolteen kursseilta.

Jatkossa asiakasraateja toteutetaan nuorille aikuisille, jotta tunnettuus lisääntyisi ja nuorten ääni tulisi vahvemmin kuuluviin Vuolteen toiminnassa. Nuorten toiveita kuunnellaan ja huomioidaan kurssisuunnittelussa.



Jatkossa menemme tapaamaan asiakkaita aiempaa enemmän sinne, missä tavoittelemamme kohderyhmä on eli jalkaudumme erilaisiin tapahtumiin. Kävimme esimerkiksi ensimmäistä kertaa Oulun kädentaito- ja hyvinvointimessuilla, jotka olivat ennätysvilkkaat. Siellä oli Vuolteen pisteellä todella paljon hienoja kohtaamisia ja Vuolteen tunnettuus lisääntyi oululaisten keskuudessa.

**Hanna-Leena Leinonen
Vuolteen opisto**

Verkkokyselyt

Kansalaisopistot toteuttivat asiakkailleen yhteisen verkkokyselyn *Opistojen tunnettavuuden lisääminen palvelumuotoilun ja viestinnän keinoin* -hankkeen keskeisistä teemoista.

Kysely lähetettiin kansalaisopistojen opiskelijoille sähköpostitse ja jaettiin sosiaalisessa mediassa. Kyselyyn vastasi yhteensä 282 henkilöä.



Jatkossa on tarpeen järjestää myös keskustelutilaisuuksia. Tärkeää on saada monen taustaisten ja ikäisten henkilöiden ääni kuuluviin. Ja vielä tärkeämpää olisi saada näiden ryhmien välillä keskustelua aikaiseksi. Pelkät nettikyselyt voivat jäädä pinnallisiksi.

**Jenni Karemo
Nurmijärven opisto**

Työpaja yhteistyökumppanin kanssa

Etelä-Helsingin kansalaisopisto järjesti työpajamuotoisia asiakasraateja Jätkäsaaren kirjastossa. Työpajojen sarjassa kartoitettiin alueen asukkaiden tarpeita vapaa-ajan toiminnalle.

Työpajoissa käytettävät työskentelymuodot valittiin kohderyhmän mukaan. Lasten kanssa piirrettiin ja hyödynnettiin tarinankerrontakortteja. Ikäihmisten kanssa keskusteltiin etukäteen määritellyistä teemoista.

Työpajan järjestäminen yhteistyökumppanin kanssa mahdollisti yhteyden luomisen uusiin potentiaalsiin asiakkaisiin, jotka eivät vielä ole löytäneet kansalaisopiston palveluita. Kansalaisopiston ymmärrys eri kohderyhmien tarpeista kasvoi.



Lähteet:

Kuvat:

Kansikuva Usva Torkki, Ahjolan kansalaisopisto.

Muut kuvat Joanna Hamberg.

Lisätietoa palvelumuotoilusta:

Palvelumuotoilu Palon blogi:

<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/>

Ideon menetelmäpankki:

<https://www.designkit.org/methods.html>

This is Service Design Doing -menetelmäpankki:

<https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods>

Muotoilulla muutokseen. Kehitystyön uudet mahdollisuudet.

Valtonen & Nikkinen (toim.). Aalto Arts Books 2022.

Luettavissa:

https://shop.aalto.fi/media/filer_public/fa/56/fa56b96d-8d82-4543-9643-3f6021cb60eb/aaltoartsbooks_muotoilulla_muutokseen_valtonennikkinen.pdf

Palvelumuotoilun bisneskirja. Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg. Alma Talent 2019.

Lisätiedot ja tiedustelut:

Mia Talikka

Etelä-Helsingin kansalaisopisto

mia.talikka@kvs.fi