



AnalytiikkaÄly

Opintopolku palvelupolkuna – Analytiikan
näkökulmia

18.8.2020



AnalytiikkaÄly
AnalyticsAI

Oppimisanalytiikka opiskelun, ohjauksen
ja johtamisen tukena yliopistoissa

Webinaarin sisältö

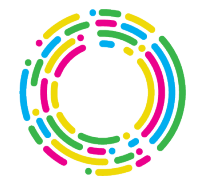
- Palvelumuotoilu – Mitä se on?
- Ihminen muotoilun keskiössä
- Opintopolku palvelupolkuna
- Oppimisanalytiikka osana opintopolkua
- Vastauksia kysymyksiin





PALVELUMUOTOILU

- Mitä se on?



Palvelu

- on arvon tuottamista ja kuluttamista samanaikaisesti
- Palvelu tapahtuu vuorovaikutuksessa, siten se on olemassa vain hetkessä
- Palvelu voidaan jakaa asiakkaalle näkyvään osaan, sekä palvelun taustajärjestelmiin
- Palvelut ovat läsnä arkemme jokaisessa hetkessä, meille kaikille muodostuu niistä kokemuksia



Muotoilu

- on kehittämistä, suunnittelua, uuden luomista, jonkun parantamista, muutoksen luomista
- Muotoilu on prosessi, ei pelkästään lopputulos
- Muotoilu voi keskittyä myös abstrakteihin kohteisiin, kuten järjestelmiin ja toimintatapoihin



Palvelumuotoilu

- On muotoilun alue, joka keskittyy palveluiden, palvelujärjestelmien, ja palvelukokemusten muotoilemiseen
- Palvelumuotoilun kohteena voivat olla palveluiden lisäksi myös esimerkiksi sosiaaliset rakenteet, organisaatioiden toimintatavat ja yhteisöjen kohtaamat haasteet
- Palvelumuotoilutyössä keskeistä on pyrkimys arvon tuottamiseen erityisesti käyttäjälle



Palvelumuotoilun määritelmä

Palvelumuotoilun vahvuus on se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty, eikä se siten ole rajattu osaamisalue vaan pikemminkin yleinen ajattelutapa, prosessi ja työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin muotoilusta insinööritieteisiin ja johtamisesta yhteiskunnallisiin tieteisiin. Kaikki osaamisalueet voivat käyttää tätä jaettua ajatusmallia yhteisenä kielenä kehittäessään menestyviä palveluja.

Marc Stickdorn

This is Service Design Thinking –kirjassa



AnalytiikkaÄly
AnalyticsAI



Palvelumuotoilun pääperiaatteet

- Ihmislähtöisyys (human-centered)
- Yhteiskehittäminen (collaborative)
- Iteratiivisuus (iterative)
- Jaksottaisuus (sequential)
- Aitous (real)
- Kokonaisvaltaisuus (holistic)

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). This is service design doing. O'Reilly Media, Inc.



AnalytiikkaÄly
AnalyticsAI



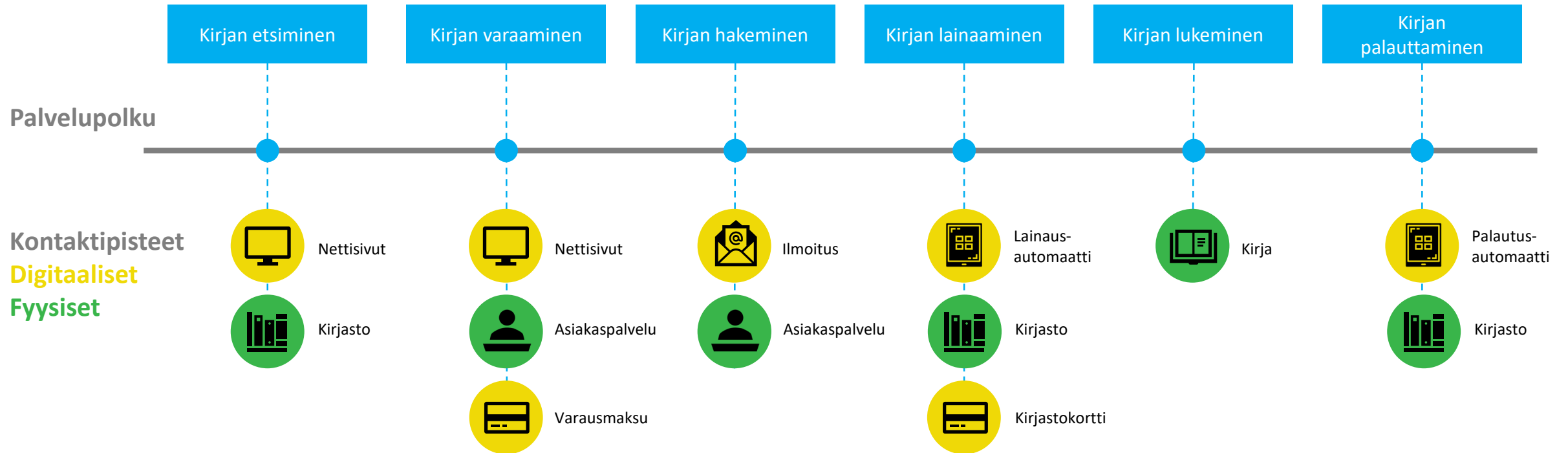
Palvelun osatekijät

- Palvelut ja kokemukset rakentuvat päävaiheista sekä keskeisistä kohtaamisista, joissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välinen vuorovaikutus
- Toisiaan seuraavat **palvelutuokiot** muodostavat **palvelupolun**, josta muodostuu asiakkaalle arvoa tuottava palvelukokonaisuus
- Jokainen koostuu lukuisista **kontaktipisteistä**, joiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun (kuulo, näkö, haju, maku, tunto): esineet ja ympäristöt (tilat), prosessi (palvelukanavat, toimintamallit) ja vuorovaikutus (ihmiset)
- Vaikka emme voikaan muotoilla kenenkään kokemusta, voimme “johdattaa” sitä haluttuun suuntaan, suunnittelemalla kontaktipisteistä oikeanlaisia



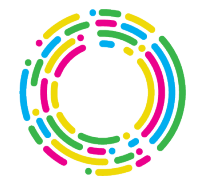
Kirjastopalvelu esimerkkinä palvelupolusta

Palvelutuokiot





IHMINEN muotoilun keskiössä



Ihmislähtöisyys

- Ihmislähtöisessä suunnittelussa näkökulma on ihmisten kokemuksissa ja siinä korostuvat empatia ja luovat menetelmät
- Ihminen näkee palvelun kokonaisuutena, ei eri osastoja tai prosesseja. Palvelumuotoilu pyrkii tekemään kokemuksesta eheän
- Liiketoiminta, markkinointi, brändi, johtaminen, prosessihallinta jne. ovat edelleen tärkeitä näkökulmia, mutta palvelumuotoilu tuo mukaan käyttäjän/ihmisen ja sellaiset kehittämisen menetelmät, joiden avulla hänet on mahdollista ottaa mukaan suunnitteluun.
- Ajatusmalli suunnittelussa on: ei vain ihmisen käyttöön (for) vaan erityisesti ihmisten kanssa (with).



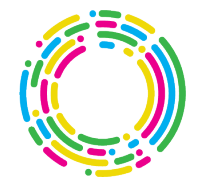
Opiskelija käyttäjänä

- Opiskelija on opintopalveluiden ja opetuksen käyttäjä
- Opiskelijan tarpeet palvelun keskiössä
- Hankkeessa on toteutettu tarvekartoitus opiskelijoiden kanssa, minkä tarkoituksena on ollut hahmottaa opiskelijan haasteita opintopolun aikana





OPINTOPOLKU palvelupolkuna



Palvelupolku

- Työkaluna palvelupolku viittaa palvelukokemuksen visualisointiin
- Esittää palvelun osatekijät – kontaktipisteet ja palvelutuokiot – osana palvelun jatkumoa
- Auttaa hahmottamaan palvelun kokonaisuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä
- Ei ole tyhjentävä kuvaus palvelun todellisuudesta

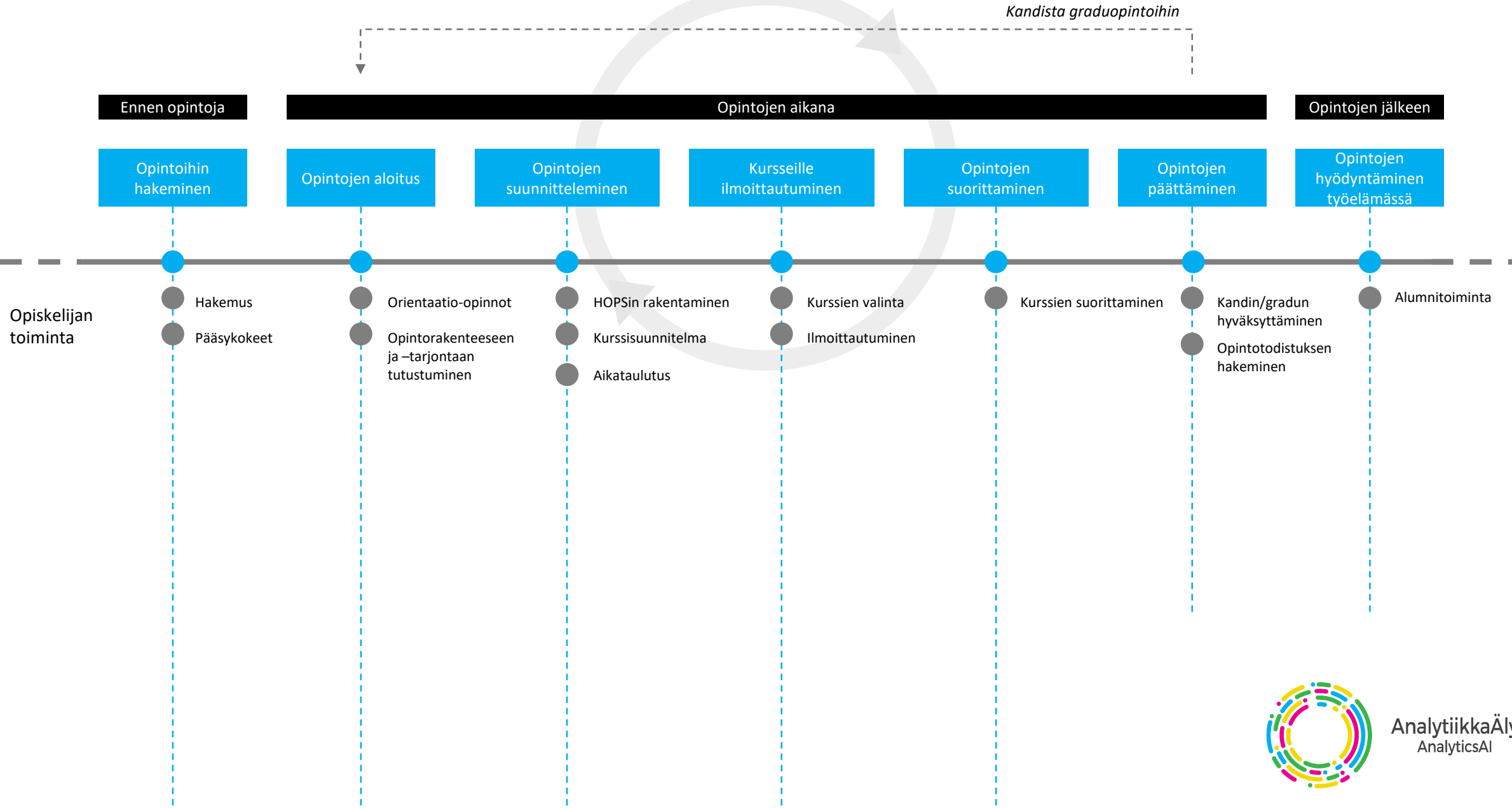


Palvelupolun elementit

- Palvelupolku voidaan rakentaa monin eri tavoin sen käyttötarkoituksesta riippuen
- Polku jaetaan usein eri tasoihin ja polun vaiheisiin
- Tasoja voivat olla esimerkiksi: *käyttäjän toiminta, palveluntarjoajan toiminta, kontaktipisteet, kipupisteet, käyttäjän tunnekäyrä, järjestelmät palvelun taustalla, hyödynnettävä data jne.*



Palvelupolun eri elementit



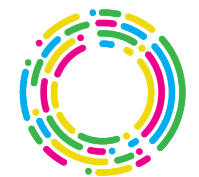
Opintopolku palvelupolkuna

- Käyttäjä = opiskelija
- Palveluntarjoaja = korkeakoulu ja sen eri toiminnot





OPPIMISANALYTIKKA osana opintopolkua



Oppimisanalytiikka

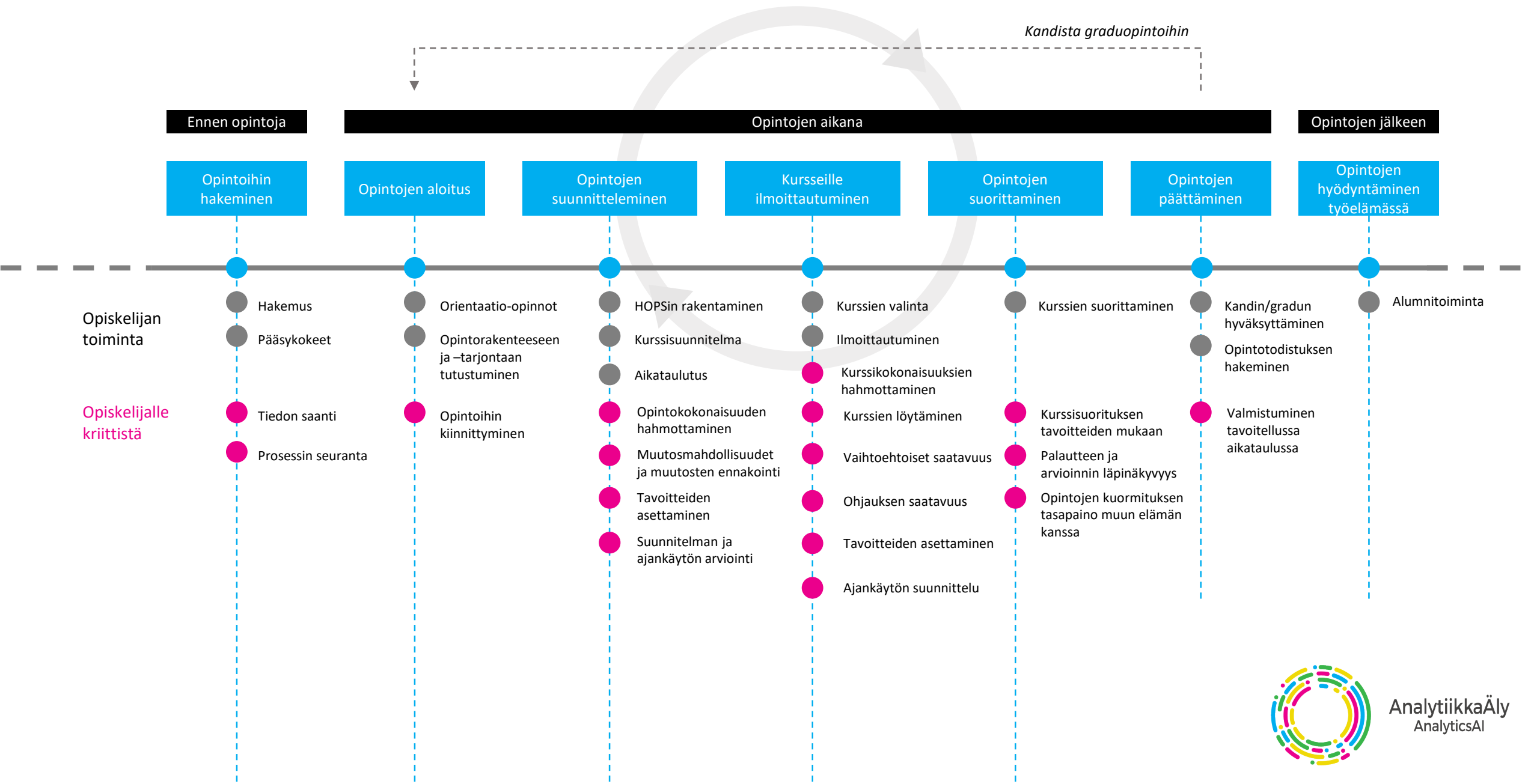
- Data-analytiikan osa-alue, jossa analytiikka keskittyy oppimiseen ja opettamiseen
- Päämääränä on tyypillisesti tarjota keinoja, välineitä ja metodeja opintojen etenemisen seurantaan ja mahdollisten vaikeuksien ennakointiin
- Esimerkiksi: *oppimistavoitteiden seuranta, opiskelutottumusten analysointi, kurssisuoritusten seuranta, työkuormituksen ennakointi*

Oppimisanalytiikka.fi

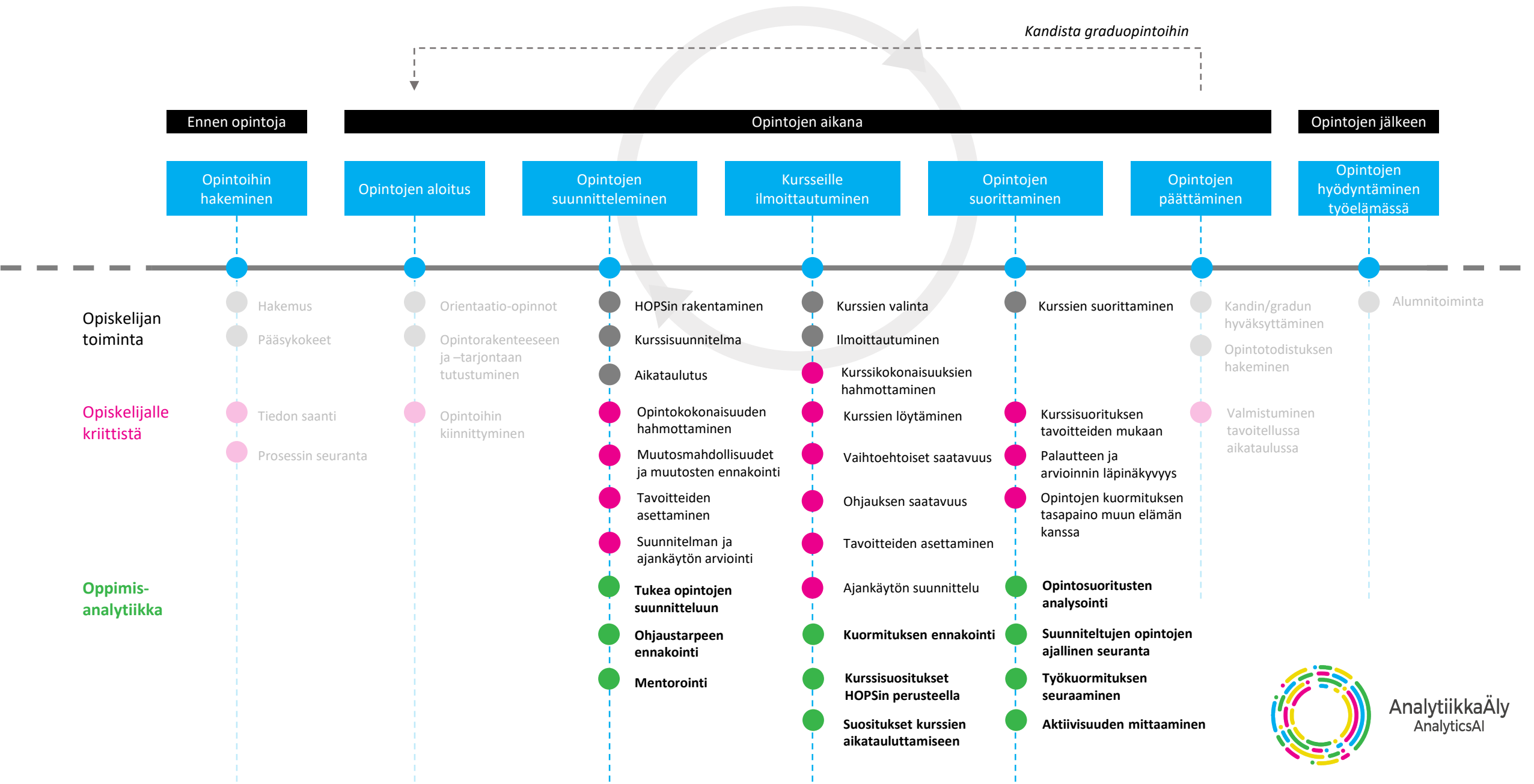


AnalytiikkaÄly
AnalyticsAI

Opiskelijan toiminta ja kriittiset pisteet opintopolussa



Oppimisanalytiikan mahdollisuudet opintojen aikana



Oppimisanalytiikan mahdollisuudet opintojen aikana

Opintojen aikana

Opintojen suunnitteleminen

Kursseille ilmoittautuminen

Opintojen suorittaminen

Opiskelijan toiminta

- HOPSin rakentaminen
- Kurssisuunnitelma
- Aikataulutus

- Kurssien valinta
- Ilmoittautuminen

- Kurssien suorittaminen



AnalytiikkaÄly-sovellus



Opinto-ohjaus



AnalytiikkaÄly-sovellus



Opetus

Oppimis-analytiikka

- Tukea opintojen suunnitteluun
- Ohjaustarpeen ennakointi
- Mentorointi

- Kuormituksen ennakointi
- Kurssisuositukset HOPSin perusteella
- Suosituksien aikatauluttamiseen

- Opintosuoritusten analysointi suhteessa omaan ja yleisiin tavoitteisiin
- Suunniteltujen opintojen ajallinen seuranta
- Työkuormituksen seuraaminen
- Aktiivisuuden mittaaminen

Oppimisanalytiikka osana opiskelijan opintokokemusta

- Opiskelijan tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi
- Yksilöllisten palvelupolkujen tukeminen
- Opiskelijapalveluiden oikea-aikainen tarjoaminen





Kysymyksiä?

Kiitos osallistumisesta webinaariin!

Ota rohkeasti yhteyttä:

Titta Jylkäs, titta.jylkas@ulapland.fi

Essi Kuure, essi.kuure@ulapland.fi

<https://analytiikkaaly.fi/>



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



AnalytiikkaÄly
AnalyticsAI