

Utbildningsstyrelsens Rätt att kunna-program

JoPeda

15/4549/2020

Reform av pedagogiska processer till kundorienterade processer
Verksamhetsmodellen och resultat av pilotprojekten

17.11.2022

Taisto Hirvonen



ESEDU

Etelä-Savon ammattiopisto



Projektnätverket JoPeda

- Etelä-Savon Koulutus Oy, Esedu (projektets koordinator)
- Kouvola-regionens yrkesinstitut, Eduko
- Peimari samkommun för utbildning, Livia
- Sydvästra Finlands samkommun för utbildning, Novida
- Resoregionens samkommun för utbildning, RASEKO
- Suomen Urheiluopiston Kannatusosakeyhtiö Oy, SUK



Case Esedu

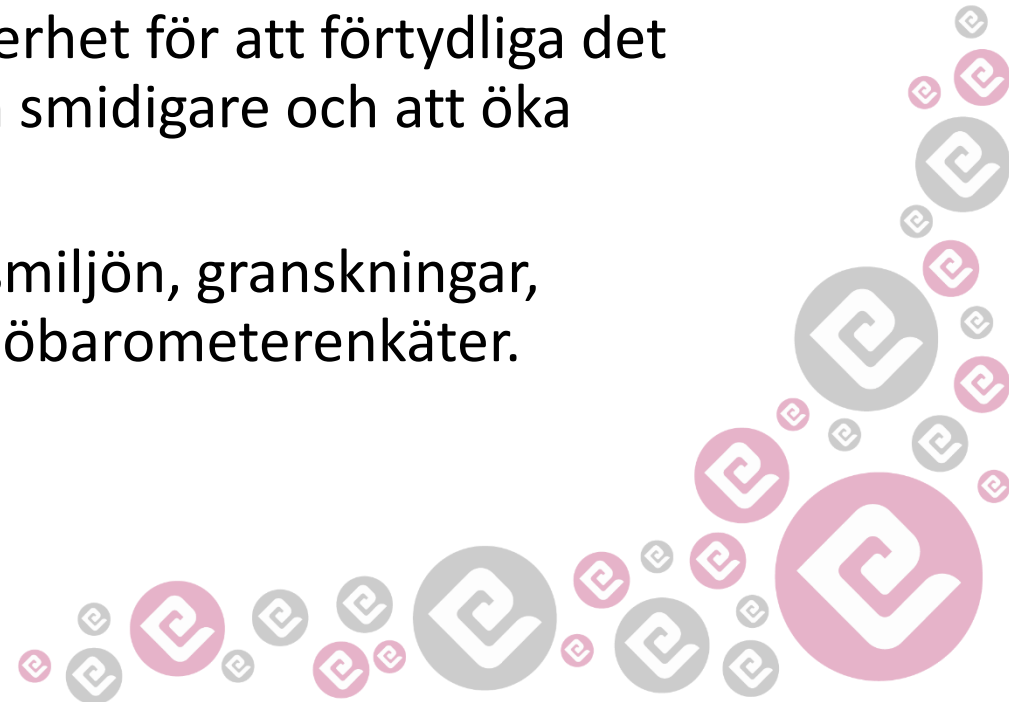
Reform av pedagogiska processer till kundorienterade processer

Verksamhetsmodellen och resultat av pilotprojekten



Behovet att utveckla de pedagogiska processerna

- Utvidgande läroplikt och kontinuerligt lärande förutsätter utveckling av det pedagogiska ledarskapet och verksamhetskulturen.
- Utvecklingen av processerna ska fortsätta i synnerhet för att förtydliga det pedagogiska ledarskapet, att göra verksamheten smidigare och att öka kundorienteringen.
- Uppgiften baseras på ändringarna i verksamhetsmiljön, granskningar, bedömningar, studerandeenkäter och arbetsmiljöbarometerenkäter.



Målsättningarna för utvecklingen av de pedagogiska processerna

Ledningen av de pedagogiska processerna:

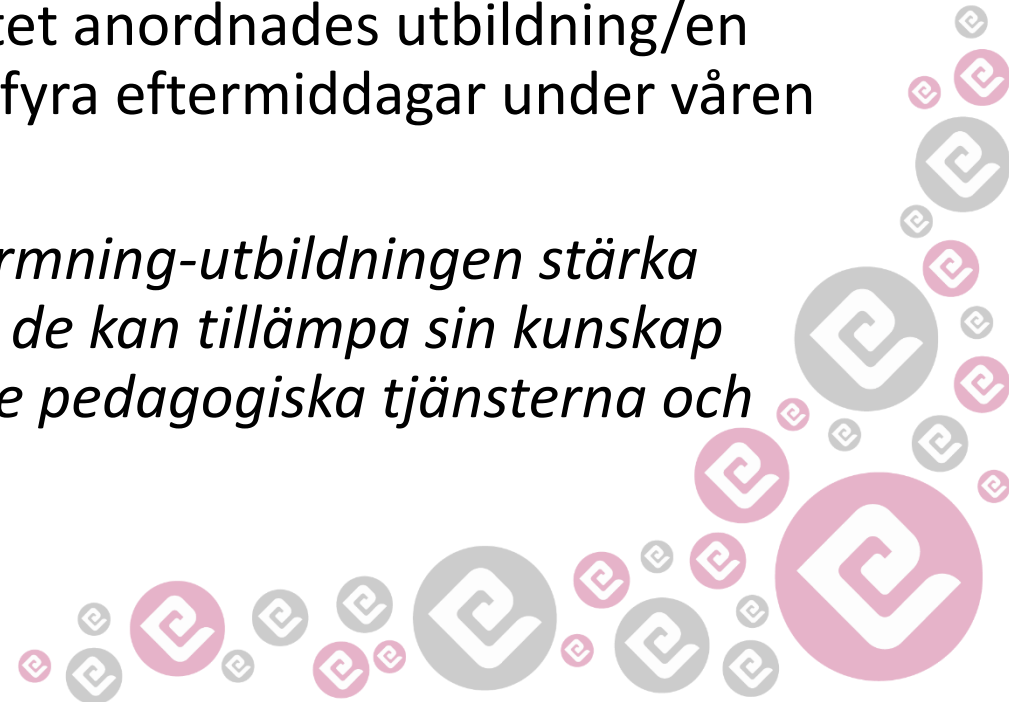
- blir tydligare
- verksamhetens olika skeden anknyter till varandra
- ökad kundorientering ger en tydligare kundstig
- genomförandet blir smidigare



Att öka kunskap för att utveckla processerna

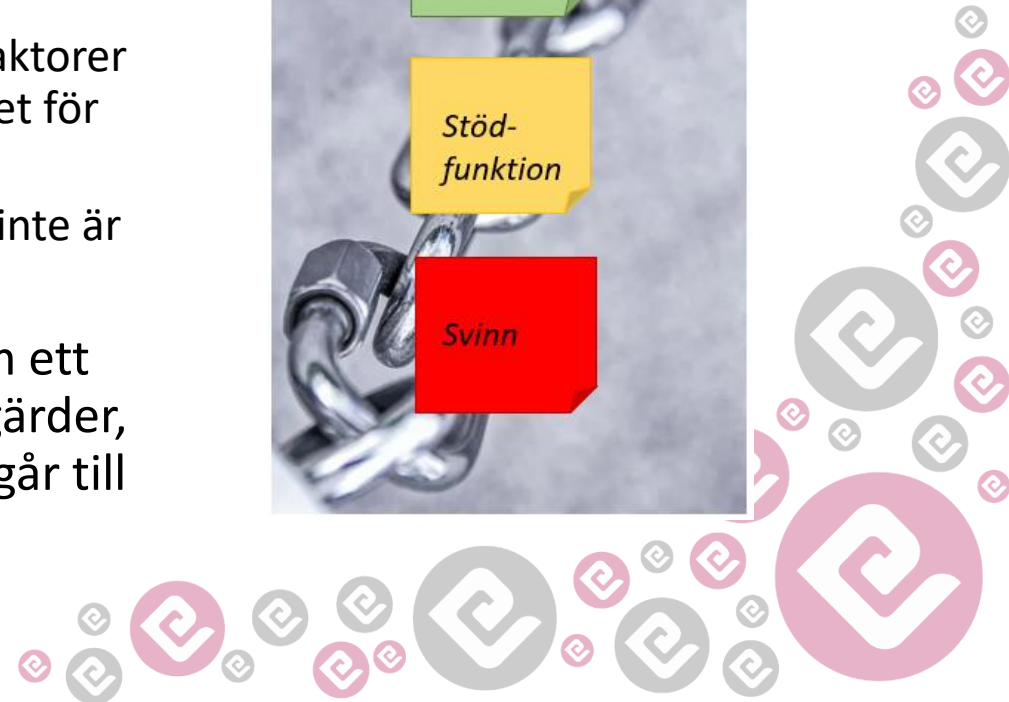
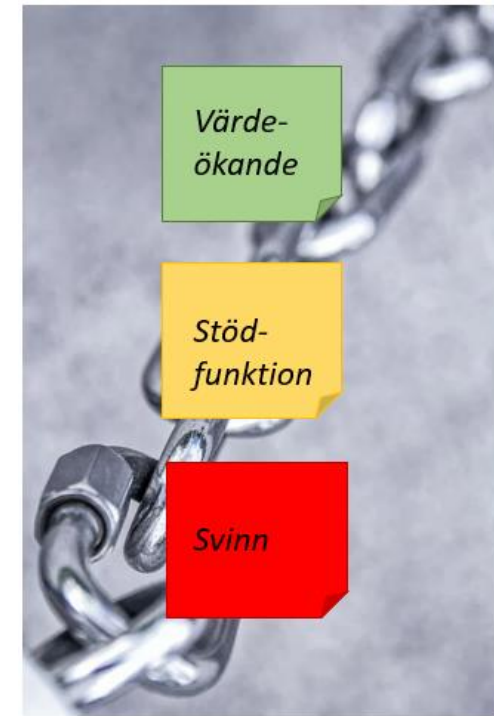
Kunskapen om och kompetensen i Lean-tänkandet och tjänsteutformning ökas med utbildning:

- Som en del av genomförandet av JoPeda-projektet anordnades utbildning/en serie av webinarier för projektnätverket under fyra eftermiddagar under våren 2021
- Målsättningen var att med *Lean och Tjänsteutformning-utbildningen stärka deltagarnas (ca 100 personer) färdigheter så att de kan tillämpa sin kunskap till utveckling av det pedagogiska ledarskapet, de pedagogiska tjänsterna och processerna på sin egen läroanstalt.*



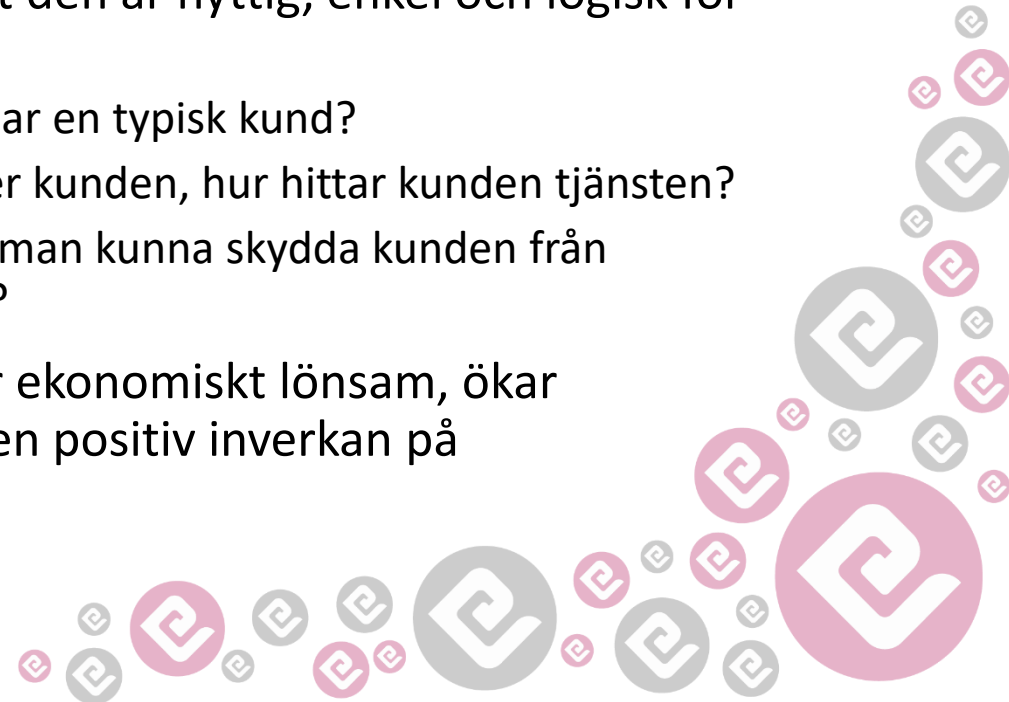
Centralt i Lean-tänkandet

- Verksamhetens värde bör alltid ses ur kundens synvinkel.
- Verksamhetens värdekedjor ska identifieras och svinn som inte medför värde avlägsnas.
 - Som faktorer som ökar värdet specificeras verksamhet och faktorer som kunden har nytta av, som producerar eller förädlar värdet för kunden och som kunden är beredd att betala för.
 - Spill är aktivitet som inte producerar värde och som kunden inte är beredd att betala för.
- Inom Lean-tänkandet ses värdekedjan eller processen som ett resultat av olika aktiviteter, innehållande värdeökande åtgärder, nödvändiga stödfunktioner och också arbete och tid som går till spillo.



Centralt i Tjänsteutformning

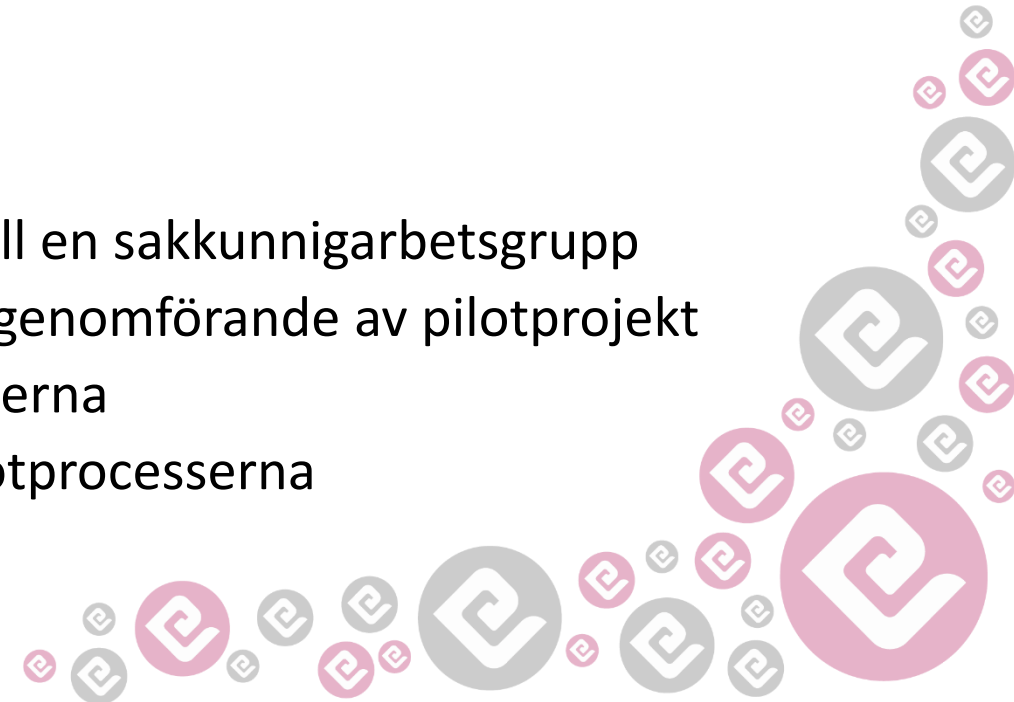
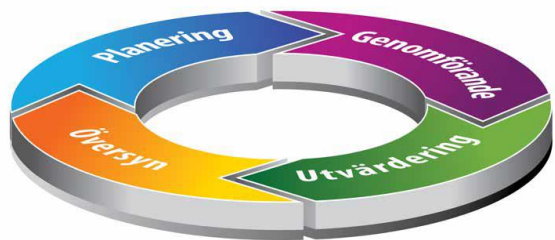
- Med Tjänsteutformning avses människoorienterad utveckling av tjänster och affärsverksamhet som kunden deltar aktivt i.
- Den viktigaste målsättningen är att utforma tjänsten så att den är nyttig, enkel och logisk för användaren. De viktigaste frågorna är:
 - Vem eller hurdan kunden är; hurdana behov och önskemål har en typisk kund?
 - Hur kunden kommer i kontakt med tjänsten; varifrån kommer kunden, hur hittar kunden tjänsten?
 - Hur man skulle kunna förbättra kundupplevelsen; hur skulle man kunna skydda kunden från besvikelser, hur skulle man kunna överraska kunden positivt?
- Lösningen utformas så att den också för organisationen är ekonomiskt lönsam, ökar konkurrensfördelen och kundnöjdheten samt i övrigt har en positiv inverkan på organisationens verksamhet.



Grunden för verksamhetsmodellen för utveckling av de pedagogiska processerna

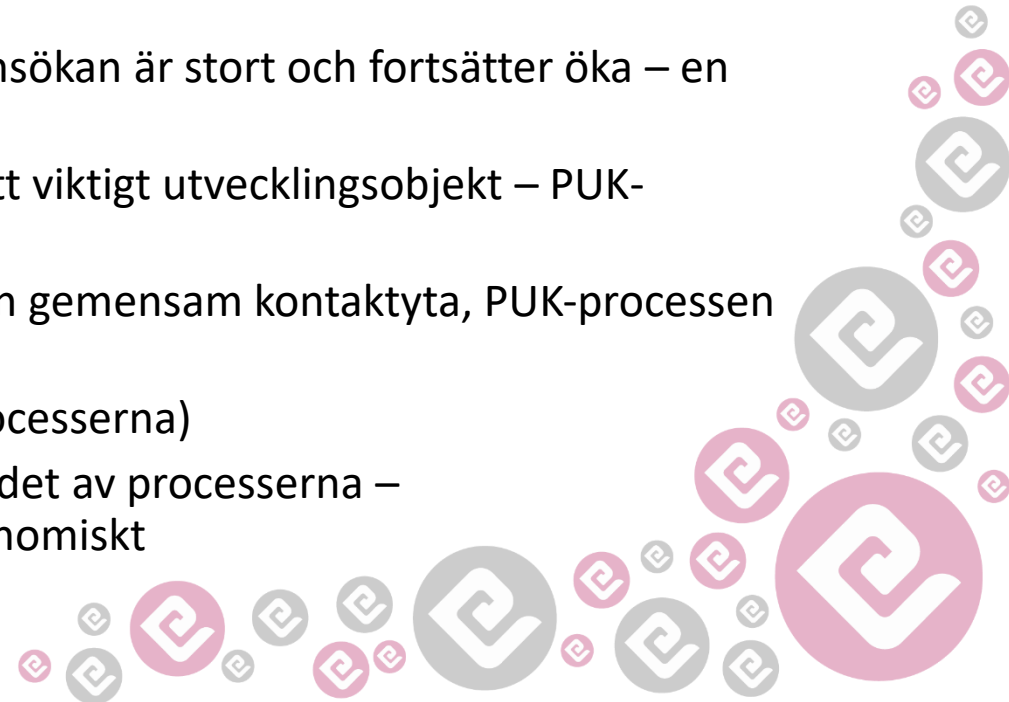
Utnyttja Lean-tänkandet och Tjänsteutformningen

- > Granskningar av de pedagogiska processerna, val av processer som ska utvecklas
 - > Behov av utveckling av processerna
 - > Preliminär planering av pilotprojekt
 - > Beslut om pilotprojekt?
 - > Bildande av och resursfördelning till en sakkunnigarbetsgrupp
 - > Mer detaljerad planering och genomförande av pilotprojekt
 - > Utveckling av pilotprocesserna
 - > Genomförande av pilotprocesserna



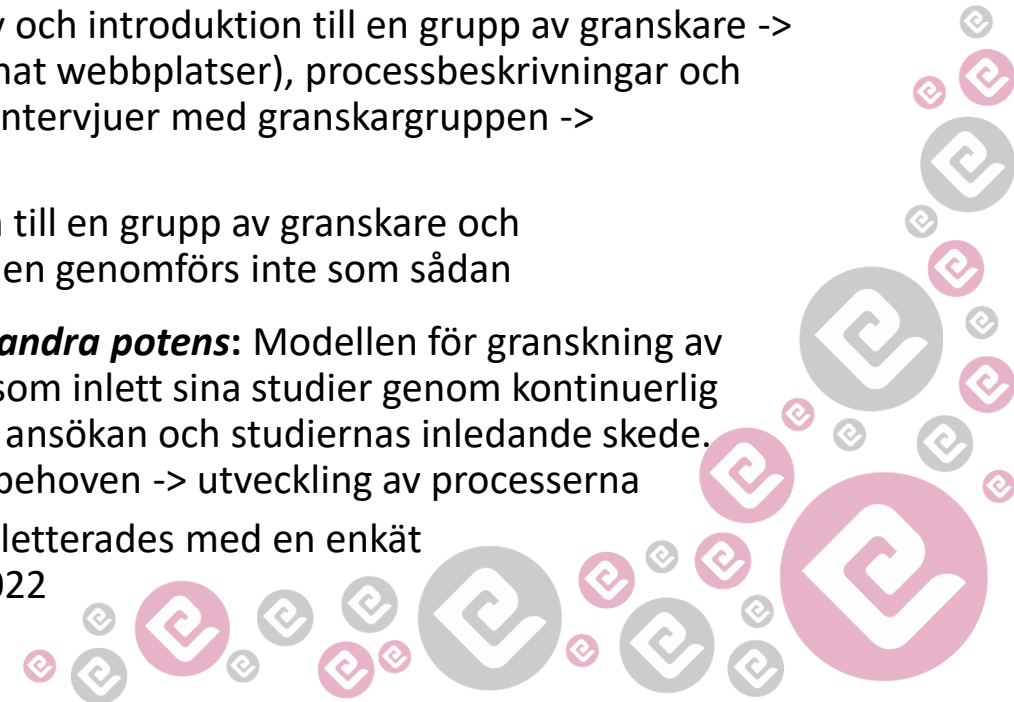
Granskning av processerna, val av pilotprocesser

- På basis av granskningen av de pedagogiska processerna valdes processen för kontinuerlig ansökan och PUK-processer
- Motiveringar:
 - Antalet studeranden som blir antagna genom kontinuerlig ansökan är stort och fortsätter öka – en viktig process i kundgränssnittet
 - Personliga lärandestigar och deras planering har setts som ett viktigt utvecklingsobjekt – PUK-processen är en viktig process i kundgränssnittet
 - Processen för kontinuerlig ansökan och PUK-processer har en gemensam kontaktyta, PUK-processen börjar där processen för kontinuerlig ansökan slutar
 - Processerna har olika ägare (= personer som ansvarar för processerna)
 - Det är viktigt att man lyckas med ledningen och genomförandet av processerna – betydande inverkan på läroanstaltens verksamhet, även ekonomiskt

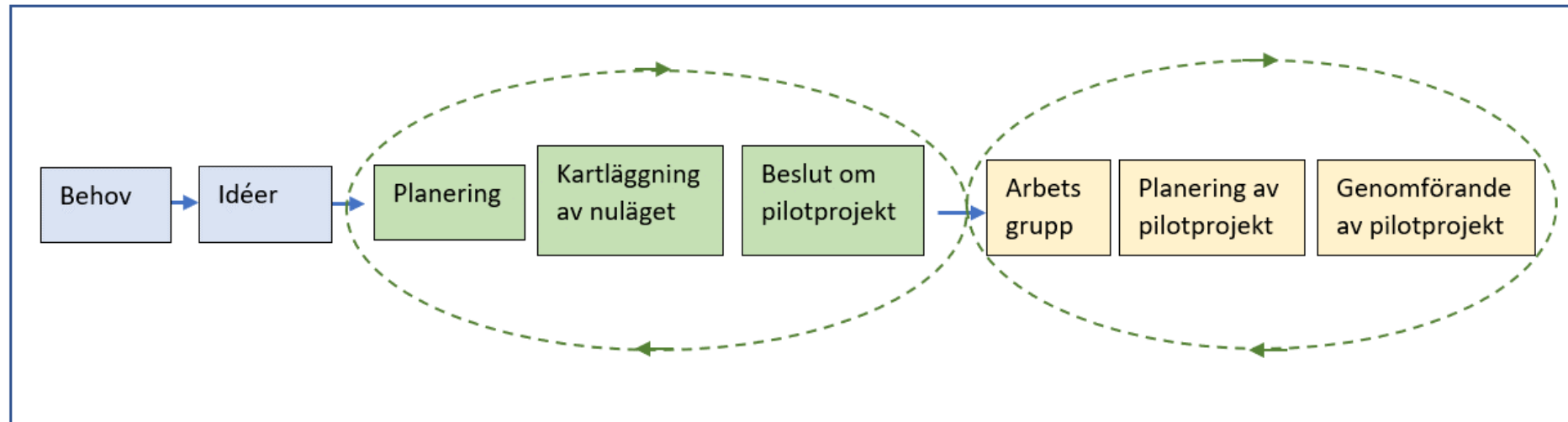


Planering av alternativa metoder

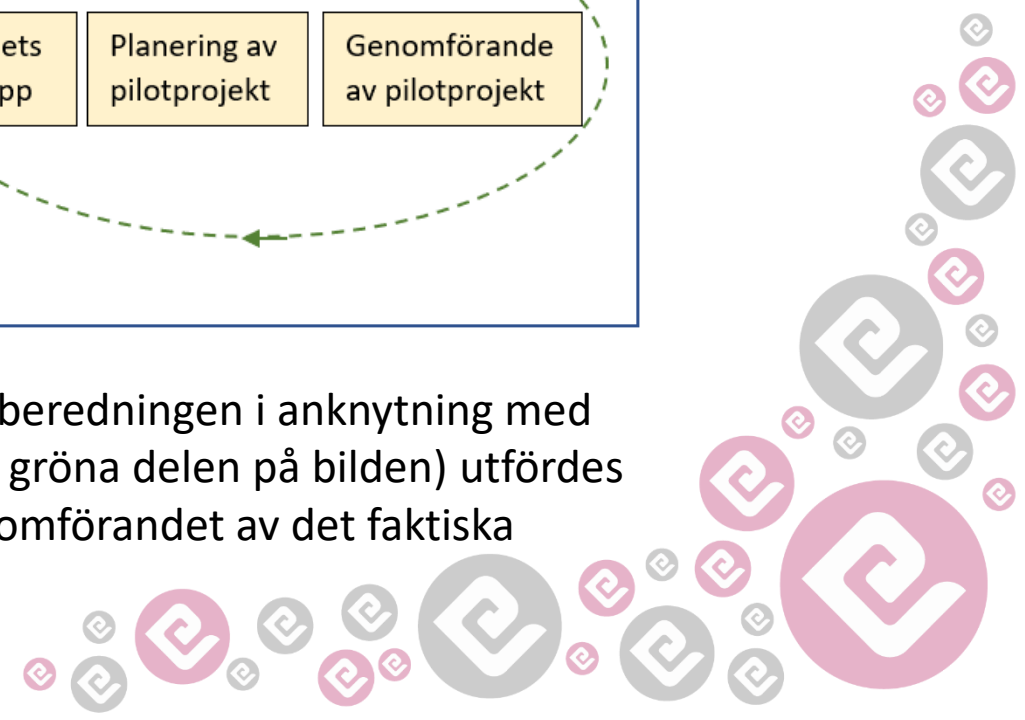
- **Gemba-korridor:** planering och byggande av korridoren -> rekrytering av och introduktion till personer som deltar i Gemba-promenaden -> granskning av processerna -> sammanfattning av resultaten -> utveckling av processerna
 - Modellen upplevdes som arbetsam. Rekrytering av och introduktion till personer som deltar i Gemba-promenaden upplevdes som särskilt utmanande på grund av coronarestriktionerna -> planen förkastades
- **Granskning av processerna ur kundprofilernas synvinkel:** rekrytering av och introduktion till en grupp av granskare -> planering av kundprofiler -> granskning av publicerat material (bland annat webbplatser), processbeskrivningar och anvisningar -> anteckningar om observationerna och erfarenheterna -> intervjuer med granskargruppen -> sammanfattning av resultaten -> utveckling av processerna
 - Modellen upplevdes som arbetsam. Rekrytering av och introduktion till en grupp av granskare och coronarestriktionerna upplevdes som särskilt utmanande. -> Modellen genomförs inte som sådan
- **Intervjuer med personer som gått igenom processerna – Sakkunniga i andra potens:** Modellen för granskning av processerna redigeras genom att välja intervjuobjekt bland studerande som inlett sina studier genom kontinuerlig ansökan. Intervjuerna handlar om PUK-erfarenheterna från kontinuerlig ansökan och studiernas inledande skede. På basis av intervjumaterialet upprättas en sammanfattning av ändringsbehoven -> utveckling av processerna
 - Modellen konstaterades vara lämplig att genomföra, men den kompletterades med en enkät för alla som inlett sina studier genom kontinuerlig ansökan under 2022



Beskrivning av processen för pilotprojekt

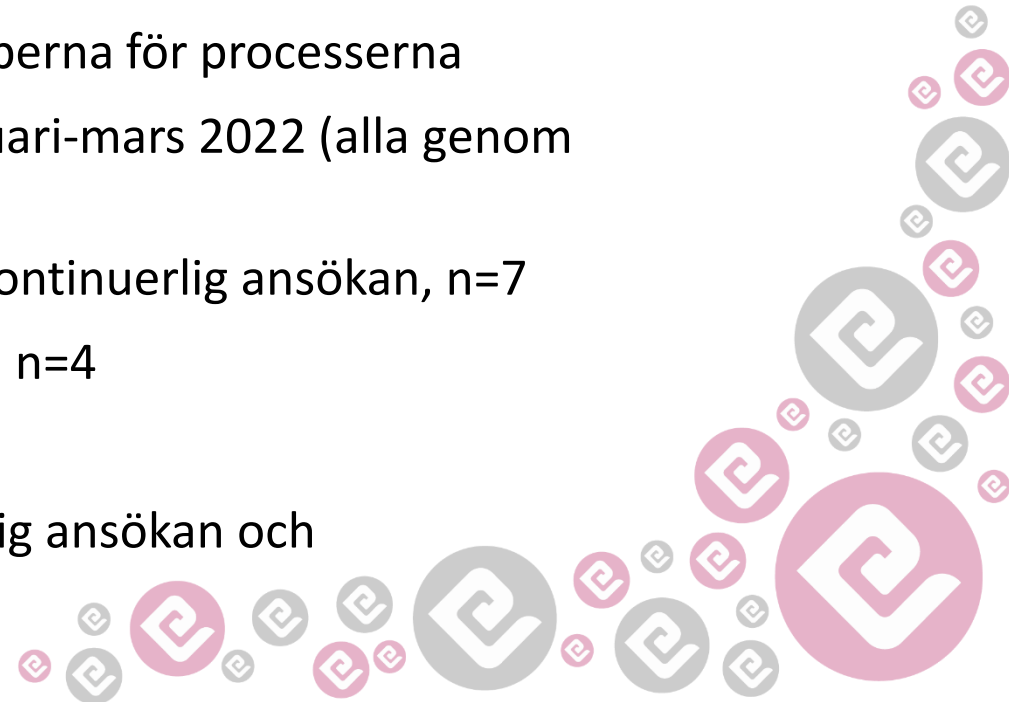


Beskrivning av den verkställda processen med pilotprojekt där beredningen i anknytning med beslutet om pilotprojekt och den preliminära planeringen (den gröna delen på bilden) utfördes delvis av andra personer än den praktiska planeringen och genomförandet av det faktiska pilotprojektet (den gula delen på bilden).



Genomförandet av pilotprojekten *Sakkunniga i andra potens*

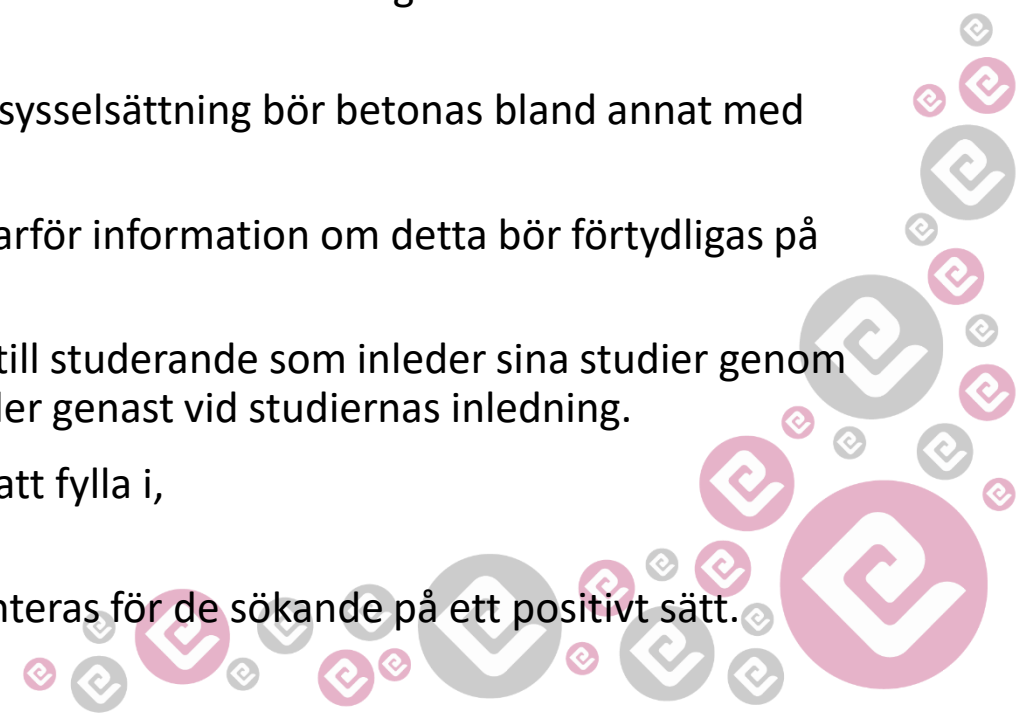
- Granskningar av processerna för pilotprojekt: kontroll av efterlevnaden av lagar och förordningar, kontroll av processernas gränssnitt, anvisningar och blanketter -> uppdatering av processbeskrivningarna
- Planering av kundenkäter och -intervjuer i sakkunniggrupperna för processerna
- Kundenkäter till studeranden som inlett sina studier i januari-mars 2022 (alla genom kontinuerlig ansökan)
- Kundenkäter till personer som genomgått processen för kontinuerlig ansökan, n=7
- Kundenkäter till personer som genomgått PUK-processen, n=4
- Upprättande av sammanfattningar av resultaten
- Granskning av resultaten i ledningsgruppen för kontinuerlig ansökan och PUK-arbetsgruppen -> utvecklingsobjekt för processerna



Pilotprojekt för processen för kontinuerlig ansökan, resultat av kundenkäten och -intervjuer

Vid presentationen av resultaten av enkäten och intervjuerna lyfte ledningsgruppen för kontinuerlig ansökan upp följande:

- Resultaten visar att kundorienteringen till största delen är i ordning, det kom inte fram några större utvecklingsbehov.
- Kunderna anser att det är viktigt att få arbete, varför prognosen för sysselsättning bör betonas bland annat med marknadsföring.
- Studietiden längd fastställs först vid den personliga tillämpningen, varför information om detta bör förtydligas på ansökningsidan.
- Digistudier för att förbättra studiefärdigheterna bör erbjudas också till studerande som inleder sina studier genom kontinuerlig ansökan antingen innan examensutbildningen börjar eller genast vid studiernas inledning.
- Den flersidiga ansökningsblanketten ansågs till vissa delar vara svår att fylla i, varför blanketten bör utvecklas vidare.
- Studierna i en ungdomsgrupp inger betänkligheter. Detta bör presenteras för de sökande på ett positivt sätt.

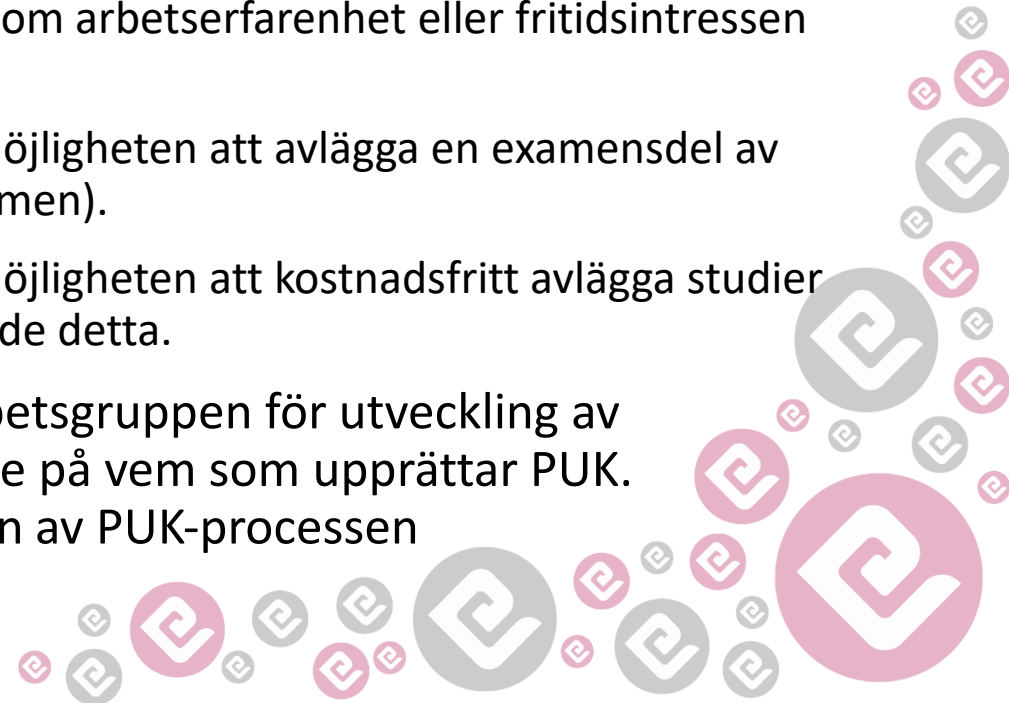


Pilotprojekt för PUK-processen, resultat av kundenkäten och -intervjuer

Några resultat av enkäten och intervjuerna:

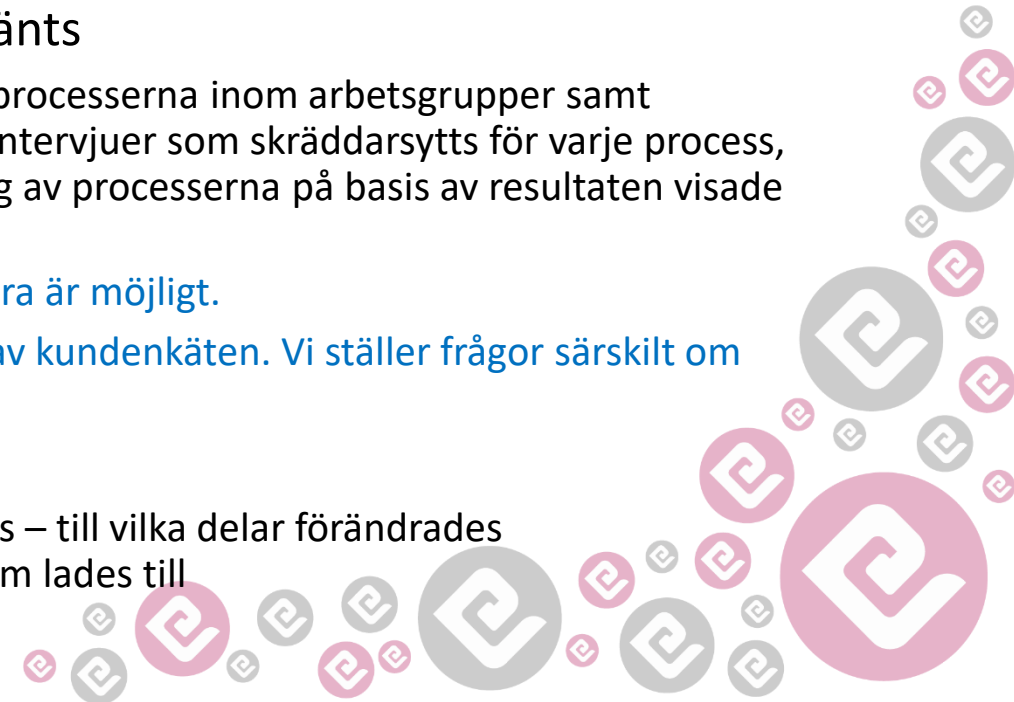
- 10 % av respondenterna ansåg att deras egna mål för kunnandet inte beaktades vid upprättandet av PUK.
- 13 % av respondenterna ansåg att kunnande som förvärvats genom arbetserfarenhet eller fritidsintressen inte beaktades vid upprättandet av PUK.
- 24 % av respondenterna ansåg att de inte fick information om möjligheten att avlägga en examensdel av en annan examen (grundexamen, yrkesexamen, specialyrkesexamen).
- 36 % av respondenterna ansåg att de inte fick information om möjligheten att kostnadsfritt avlägga studier vid öppna yrkeshögskolan. – Resultaten av intervjuerna bekräftade detta.

I samband med presentationen av resultaten konstaterade arbetsgruppen för utveckling av processen att genomförandet av processen varierade beroende på vem som upprättar PUK.
- Korrigeringar föreslogs vid den interna bedömningen av PUK-processen under hösten 2022.

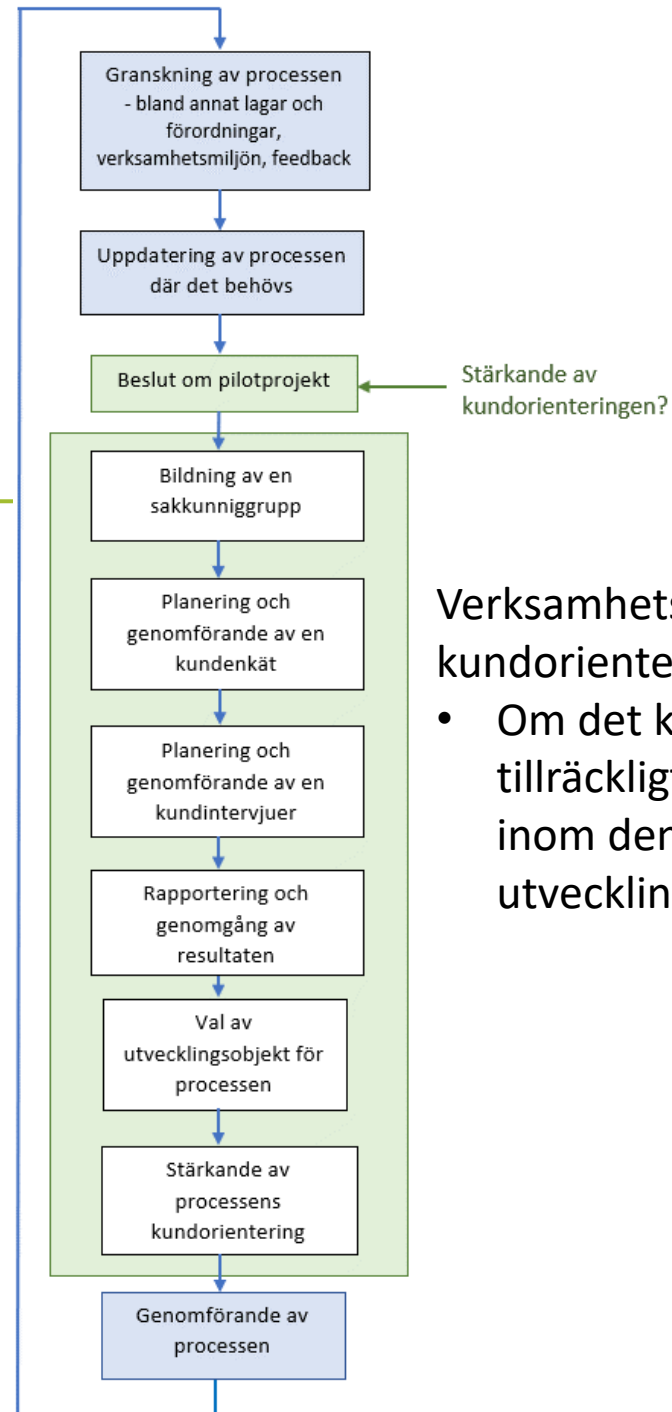


Erfarenheterna av pilotprojekten används i verksamhetsmodellen

- Erfarenheter av resursfördelningen och sakkunskapen
 - Beviljande av personresurser förutsätter en tydlig plan som godkänts av ledningen och därefter ett uppdrag som ledningen gett till sakkunniga.
- Erfarenheten av lämpligheten av de metoder som använts
 - Att sätta sig in i Lean och Tjänsteutformningen, granskning av processerna inom arbetsgrupper samt uppdatering som baseras på granskningen, kundenkäter och -intervjuer som skräddarsyts för varje process, insamling och presentation av resultaten samt vidareutveckling av processerna på basis av resultaten visade sig vara en lyckad helhet.
 - **Kunderna görs delaktiga redan vid planeringsskedet om det bara är möjligt.**
 - **Intervjuerna ska planeras så att de baseras mer på resultaten av kundenkäten. Vi ställer frågor särskilt om sådant som vi vill ha mer detaljerad information om.**
- Resultat och deras utnyttjande
 - Vi ska försäkra oss om att resultaten av pilotprojekten utnyttjas – till vilka delar förändrades processerna, alltså vad som togs bort eller ändrade och vad som lades till

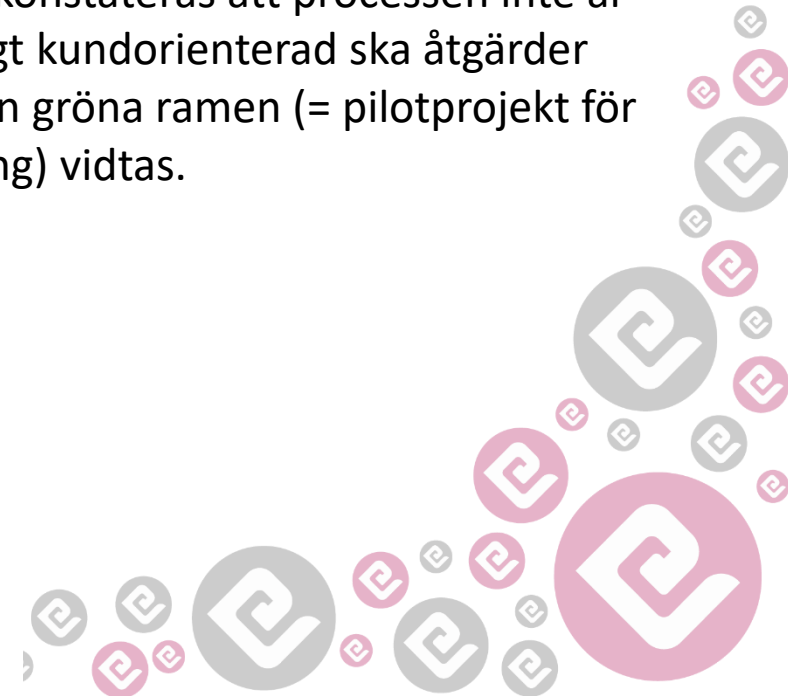


Verksamhetsmodellen



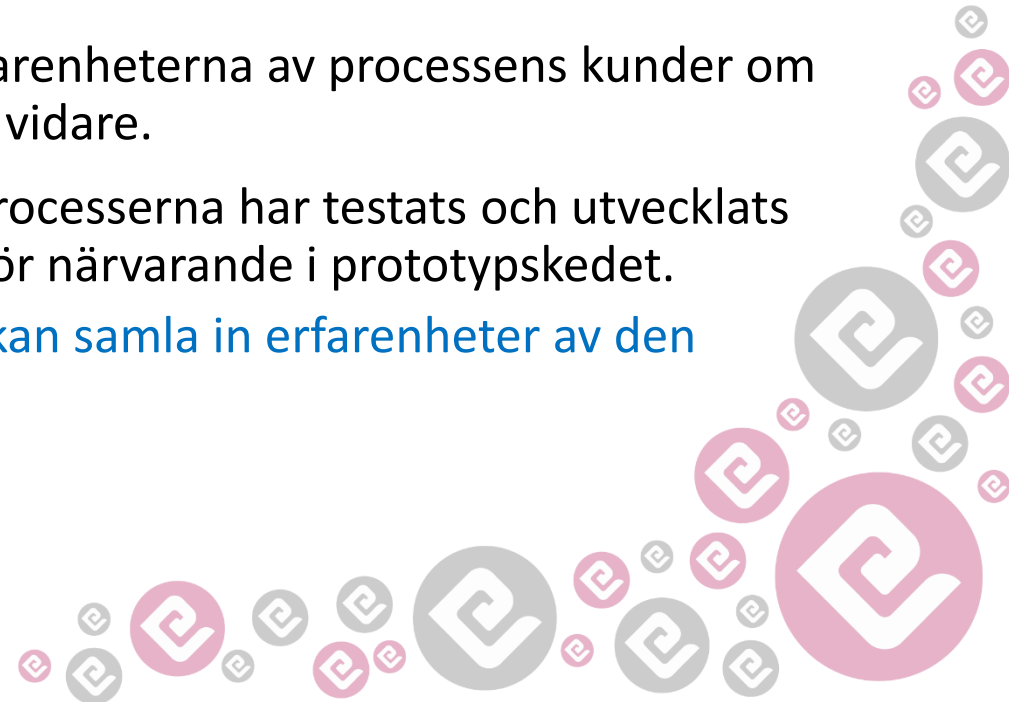
Verksamhetsmodell för stärkande av processens kundorientering.

- Om det konstateras att processen inte är tillräckligt kundorienterad ska åtgärder inom den gröna ramen (= pilotprojekt för utveckling) vidtas.



Bedömning

- Utvecklingen av processernas kundorientering förutsätter att kunderna på ett eller annat sätt görs delaktiga.
 - Det är enklast att fråga kunderna hur de har upplevt processen.
- Genomförandet av pilotprojekten gav information om erfarenheterna av processens kunder om vilka delar som fungerade bra och vilka som ska utvecklas vidare.
- Verksamhetsmodellen för utveckling av de pedagogiska processerna har testats och utvecklats med stöd av JoPeda-projektet. Verksamhetsmodellen är för närvarande i prototypskedet.
 - Verksamhetsmodellen kan tillämpas som sådan, man kan samla in erfarenheter av den och modellen kan också vidareutvecklas.



Mer information

Etelä-Savon Koulutus Oy
Södra Savolax yrkesinstitut

www.esedu.fi

Taisto Hirvonen

taisto.hirvonen@esedu.fi

tfn 050 389 0987

Tack!

