

Asiakaspalvelupisteiden tarjoamien palvelujen laatuselvitys

Savon ammatti- ja aikuisopiston Varkauden Osmajoentien toimipisteet

Tuija Lohikainen

Opinnäytetyö

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä Tuija Lohikainen			
Työn nimi Asiakaspalvelupisteiden tarjoamien palvelujen laatuselvitys, Savon ammatti- ja aikuisopiston Varkauden Osmajoentien toimipisteet			
Päiväys	6.5.2013	Sivumäärä/Liitteet	55/5
Ohjaaja Ullamaija Karhu			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Savon koulutuskuntayhtymä, Savon ammatti- ja aikuisopisto			
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Savon ammatti- ja aikuisopiston Varkauden Osmajoentien toimipisteiden opiskelijoiden toimisto- ja asiakaspalveluiden käyttöä sekä tyytyväisyyttä palveluihin. Tavoitteena oli saada myös vastaus asiakaspalvelupisteiden henkilömitoituskysymykseen. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös herättää keskustelua asiakaspalvelun tarpeellisuudesta ja siihen varattavista resursseista.</p> <p>Tutkimus tehtiin tarvekartoituskyselynä, jonka vastauksia analysoitiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Esitutkimuksena selvitettiin, millaisia peruspalveluita asiakaspalvelupisteissä tällä hetkellä oli saatavilla.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisessa osassa tarkasteltiin Savon ammatti- ja aikuisopistoa ammatillisena oppilaitoksena, asiakaspalvelua, asiakaspalvelupisteiden palveluja asiakaspalveluina ja asiakastyytyväisyyttä toteutetun kyselyn tulosten perusteella.</p> <p>Aineisto kerättiin sähköisellä Webropol-kyselyllä marras-joulukuussa vuonna 2012. Kohdejoukkona olivat Savon ammatti- ja aikuisopiston Osmajoentien toimipisteiden viimeisen vuosikurssin opiskelijat.</p> <p>Tulosten mukaan opiskelijat käyttävät eniten opintososiaalisiin etuuksiin liittyviä palveluita ja asioivat yleensä aamupäivisin. Kyselyssä ilmeni, että he joutuvat muutaman kerran odottamaan/jonottamaan palvelua. Tulokset osoittavat, että toimistosuhteet ovat palveluhenkisiä asiakaspalvelijoita ja että opiskelijat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä nykyisiin asiakaspalvelupisteiden palveluihin.</p>			
Avainsanat Asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, ammatillisen koulutuksen toimisto- ja asiakaspalvelu			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author Tuija Lohikainen			
Title of Thesis A Quality Report on the Services provided by Customer Service Points at Savo Vocational College Varkaus, Osmajoentie Offices			
Date	6.5.2013	Pages/Appendices	55/5
Supervisor Ullamaija Karhu			
Client Organisation/Partners Savo Consortium for Education, Savo Vocational College			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this study was to identify Savo Vocational College students' use of office and customer services, as well as their satisfaction with the services. Another aim was to try to find an answer for the issue concerning the number of the personnel at the customer services desk. The goal of the research was also to stimulate the discussion of the need of the customer service and the need of the resources reserved for that.</p> <p>The study was accomplished in form of demand survey, in which the answers were analyzed using quantitative research method. In a preliminary study it was clarified, what kind of basic services are available in the service desk at the moment.</p> <p>In the theoretical part of the study Savo Vocational College was considered as a vocational education institution. Customer service, the customer desk services were considered as customer service and the customer satisfaction was analysed based on the responses of the survey organized.</p> <p>The data was collected by electronic Webropol survey in November and December in 2012. The target group was the last year students of the Savo Vocational College's Osmajoentie department.</p> <p>The results suggest that the students most frequently use the services related with the social benefits and typically the busiest time is in the morning. The survey revealed that they have had to wait / queue for the services a few times. The results indicate that the office secretaries are willing to serve and generally speaking the students are satisfied with the services at the customer service desk.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Office and Customer Service, customer satisfaction, Vocational College Office and Customer Service</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
2	SAVON KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ	8
3	SAVON AMMATTI- JA AIKUIOPISTON OSMAJOENTIEN ASIAKASPALVELUPISTEET	11
4	ASIAKASPALVELU	16
4.1	Palvelun laadun kriteereitä	16
4.2	Oppiva organisaatio.....	19
4.3	Laadunhallinta Savon koulutuskuntayhtymässä	22
4.4	Asiakaslähtöinen palvelu.....	23
4.5	Ammatillisen oppilaitoksen opintososiaaliset palvelut.....	26
5	TYÖN TAVOITTEET, TARVEKARTOITUSKYSELY JA TULOKSET	28
5.1	Työn tavoitteet.....	28
5.2	Tarvekartoituskysely ja tulokset	28
5.2.1	Vastaajien taustatiedot	30
5.2.2	Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden vastaukset.....	31
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	40
7	POHDINTA	43
	LÄHTEET	45
	LIITTEET	46
	Liite 1 Saate ryhmänohjaajille	
	Liite 2 Saate opiskelijoille	
	Liite 3 Kyselylomake	
	Liite 4 Koettu palvelu asiakaspalvelupisteissä	
	Liite 5 Yhteinen eurooppalainen laadunvarmistuksen ja laadunhallinnan viitekehys (CQAF)	

1 JOHDANTO

Toimisto- ja asiakaspalveluissa työskennellään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa. Palvelualoilla asiakaspalvelun merkitys korostuu ja aina on pyrittävä löytämään keinoja asiakaspalvelun parantamiseen. Näitä keinoja pohti Savon ammatti- ja aikuisopiston toimisto- ja asiakaspalvelun johtokin. Yhdeksi keinoksi toimistopalveluesimies esitti opiskelijoiden kuulemista palvelun laadusta. Hän päätti antaa selvitystyöksi, mitä asiakaspalvelupisteiden Osmajoentie 28:n ja Osmajoentie 75:n palveluita asiakkaat käyttävät ja kuinka paljon, sekä ovatko he tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin? Selvitetiin myös sitä, haluaisivatko opiskelijat mahdollisesti uudenlaisia palveluita asiakaspalvelupisteisiin? Yhdeksi selvitystyön kysymykseksi nousi myös asiakaspalvelupisteiden henkilömitoitus, josta haluttiin saada tietoa. Tietoa siihen miten montaa opiskelijaa määrällisesti yksi toimistosihteeri voisi palvella asiakaspalvelupisteessä? Tällaista selvitystyötä ei Varkaudessa Savon ammatti- ja aikuisopistossa aikaisemmin ole tehty ja toimisto- ja asiakaspalvelun toimistosihteerin etsiessä opinnäytetyön aihetta, annettiin selvitystyö hänelle case muodossa. Selvitystyönaihe liittyi läheisesti toimistosihteerin omaan toimenkuvaan palvelun tuottajana opiskelijoille.

Miten tällaista asiaa sitten selvitetään? On perehdyttävä asiakaspalveluun, asiakaskeskeisyyteen ja siihen, mistä asiakkaan palvelukokemus muodostuu. Mikä on asiakkaan kokema arvo palvelun laadusta? Tutkimuskohteena ovat Osmajoentien asiakaspalvelupisteet ja niiden opiskelijoilleen tuottama asiakaspalvelu.

Vastauksia kysymyksiin etsittiin opiskelijoille järjestettävällä tarvekartoituskyselyllä. Kyselyn kysymykset suunniteltiin niin, että ne toivat vastauksia yllä esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Kysely toteutettiin kokonaistutkimuksena toimipisteiden viimeisen vuoden opiskelijoille, koska viimeisen vuoden opiskelijat olivat ajallisesti eniten pystyneet käyttämään asiakaspalvelupisteiden palveluja hyväkseen. Kyselylomakkeen laadinnassa hyödynsin Lämsän vuonna 2011 tekemää opinnäytetyötä Ammatillinen erityisopetus ja opiskeluhuolto asiakaspalveluina, sekä Korven vuonna 2004 tekemää Asiakastyytyväisyyskyselyä Ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten. Kysely toteutettiin käyttäen hyväksi Webropol tietokoneohjelmaa, jolloin opiskelijoilla oli mahdollisuus tehdä kysely suoraan netissä kyselyn linkin avulla.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään asiakaspalvelua ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä. Opinnäytetyössä esitellään myös Savon koulutuskuntayhtymää, Savon ammatti- ja aikuisopiston Varkauden Osmajoentien toimipisteiden toimisto- ja asiakaspalvelua. Opinnäyte-

työssä käsitellään myös tarvekartoituskyselyyn vastanneiden opiskelijoiden vastauksia, analysoidaan niitä kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä sekä tehdään niistä johtopäätöksiä.

2 SAVON KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ

Kyselytutkimuksen toimeksiantaja oli Savon koulutuskuntayhtymä, Savon ammatti- ja aikuisopisto, toimisto- ja asiakaspalvelut. Savon koulutuskuntayhtymä on perustettu elokuussa 2003 ja se toimii kahdeksalla eri paikkakunnalla Varkaudessa, Kuopiossa, Suonenjoella, Toivalassa, Siilinjärvellä, Rissalassa, Muuruvedellä ja Iisalmessa. Henkilöstöä vuonna 2011 oli 1079. Pääosin henkilöstö koostuu opettajista ja toimihenkilöistä, päälliköistä ja johtajista. Kuntayhtymän toimintaa on jo usean vuoden pyritty keskittämään muutamille suuremmille paikkakunnille. Tämän seurauksen pienet yksiköt ovat sulautuneet suurempiin yksiköihin. Suurimmat koulutusyksiköt sijaitsevat Kuopiossa ja Varkaudessa.

Kuntayhtymän perustehtävänä on kouluttaa monipuolisia osaajia, joille luodaan edellytykset menestyä elämässä. Aktiivinen ennakointi koulutustarpeissa, yrittäjyyden edistäminen ja työelämän kehittäjänä toimiminen ovat niitä keinoja, joilla näitä edellytyksiä pyritään luomaan.

Kuvio 1 esittää Savon koulutuskuntayhtymän perustehtävän, vision ja strategian.

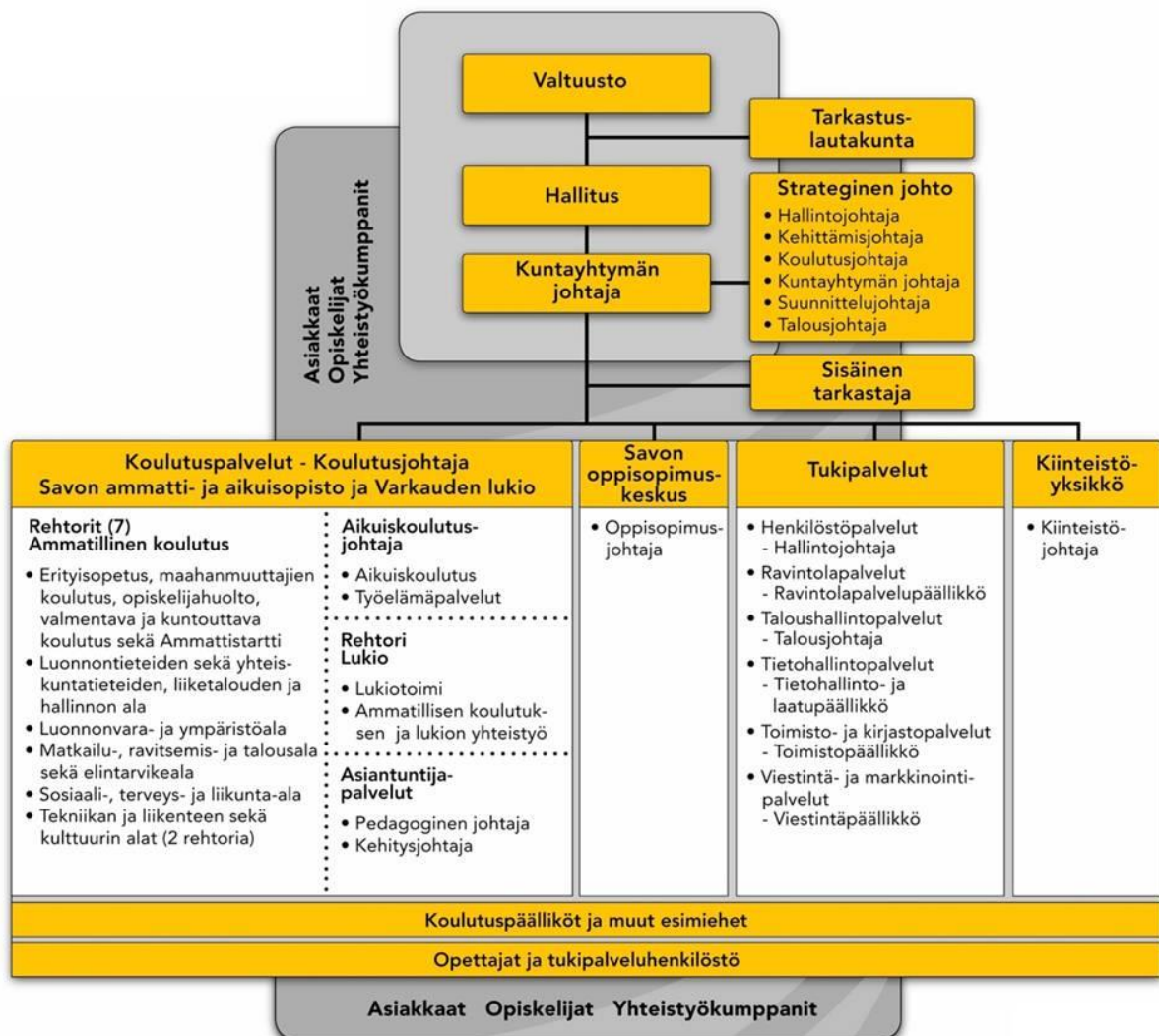
(Savon koulutuskuntayhtymä 2013.)



KUVIO 1. Savon koulutuskuntayhtymän perustehtävä, visio ja strategia, 2013

Kuviossa 2 esitellään Savon koulutuskuntayhtymän organisaatiokaavio. Kuten kuviosta nähdään toimisto- ja kirjastopalvelut löytyvät tukipalveluiden alta. Tukipalveluissa on myös viisi muuta tukipalvelualaa. Toimisto- ja kirjastopalvelua johtaa toimistopäällikkö. Hänen alaisuudessa on toimistopalveluesimiehet, jotka ovat lähiesimiehiä mm. toimistosihiteereille.

Savon koulutuskuntayhtymän organisaatiokaavio



KUVIO 2. Savon koulutuskuntayhtymän organisaatiokaavio 2013

Kuntayhtymän johtajan mukaan vuodesta 2004 vuoteen 2011 Savon ammatti- ja aikuisopistossa on suoritettu lähes 25 000 tutkintoa. Työllistyminen Tilastokeskuksen mittarien mukaan on lähes 60 % ja niistä Pohjois-Savoon lähes 90 %. Kuntayhtymän talous perustuu eri koulutusmuotojen opiskelijamääriin ja opetukseen liittyviin maksullisiin palveluihin. Savon ammatillisen koulutuksen ja aikuiskoulutuksen vetovoimaisuus on lisääntynyt vuodesta 2004 vuoteen 2011. Ainoastaan oppisopimuspaikat ovat vähentyneet kymmenen vuoden aikana. (Savon koulutuskuntayhtymä 2013.)

Tukipalvelut

Tukipalvelut tuottavat kuntayhtymän eri prosesseille niiden toimintaa tukevat palvelut. Palvelut on jaettu ao. toimialueisiin. Savon ammatti- ja aikuisopiston tukipalvelut muodostuvat henkilöstöpalveluista, ravintolapalveluista, taloushallintopalveluista, tietohallintapalveluista, toimisto- ja kirjastopalveluista sekä viestintä ja markkinointipalveluista.

Toimisto- ja kirjastopalvelut sisältävät;

- asiakaspalvelut sisäisille ja ulkoisille asiakkaille
- hallinnolliset sihteeripalvelut
- projektisihteeripalvelut
- opiskelijahallintoon liittyvät koulusihteerin- ja tilastointipalvelut
- vahtimestaripalvelut
- arkistotoimeen liittyvät palvelut
- kirjastopalvelut

(Savon koulutuskuntayhtymä 2013.)

Tukipalvelun asiakkaat Savon ammatti- ja aikuisopiston Osmajoentien asiakaspalvelupisteissä

Tässä opinnäytetyössä keskitytään asiakaspalvelupisteiden asiakkaille tarjottaviin palveluihin ja niiden käyttöön Varkauden Osmajoentien kahdessa eri toimipisteessä Osmajoentie 28:ssa ja Osmajoentie 75:ssa. Opiskelijat opiskelevat seuraavilla aloilla oppilaitoksessa; Osmajoentie 28:ssa sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, luonnontieteiden sekä yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alat sekä painoviestintäala. Osmajoentie 75:ssa alat ovat tekniikan ja liikenteen alat, kulttuuriala, matkailu-, ravitsemis- ja talousala sekä elintarvikeala, valmentava ja kuntouttava koulutus ja ammattistartti.

3 SAVON AMMATTI- JA AIKUIOPISTON OSMAJOENTIEN ASIAKASPALVELUPIS- TEET

Molemmissa asiakaspalvelupisteissä on yksi toimistosihteeri. Osmajoentie 75 toimistosihteeri on työskennellyt molemmissa pisteissä. Hänellä on kokemusta molempien toimipisteiden käytännön toteutuksista toimisto- ja asiakaspalvelutyössä. Molemmissa pisteissä on myös työskennellyt muita toimistosihteereitä.

Tuotteet ja palvelut

Osmajoentien toimistosihteerien tehtäväkuvat on laadittu toimialueella tuotteiden kautta. Tuote on oppilaitoksen toimisto- ja asiakaspalvelun osaamisen käytännön ilmentymää (Storbacka ja Lehtinen 1999, 26).

Tuote pitää sisällään seuraavat tehtävät:

Tuote/Toimisto- ja asiakaspalvelut/asiakaspalvelut

- *Asiakaspalvelu ja neuvontapalvelut*
- *Opiskelijarekisterin ylläpito (opiskelijan perustiedot)*
- *Kirjeenvaihto opiskelijalle ja huoltajalle*
- *Opintososiaalisten etuisuushakemusten käsittely (hakemusten tarkistukset ja täydennykset, tarkastuslistat)*
- *Opiskelutodistukset ja erotodistukset*
- *Kassapalvelut*
- *Vakuutusasiat*
- *Tiedottaminen (mm. viikkotiedotteet, info-tv)*
- *Tilaukset (mm. toimisto- ja opetustarvikkeet)*
- *Arkistointi*
- *Muut toimistopalvelut*

Käytännössä kaikissa asiakaspalvelupisteissä työ ei kuitenkaan rajoitu ko. tuotteessa mainittuihin tehtäviin, vaan lisäksi tehtäviä on myös muista tuotteista kuten:

*Tuote/opiskelijahallintopalvelut/ammattillinen peruskoulutus**esimerkiksi*

- Opiskelijavalinta
- Yhteishakuun, täydennysakuun, lisähakuun ja erillishakuun liittyvät sihteeripalvelut
- Ohjaus- ja neuvonta

*Tuote/Toimisto- ja asiakaspalvelut/ hallintosihteeripalvelut**esimerkiksi*

- Päätösten valmistelu ja tiedoksianto
- Kokousten sihteeripalvelut

Lakihan ei velvoita oppilaitosta järjestämään asiakaspalvelupisteitä vaan tehtävät ovat pitkälti muotoutuneet sen mukaan, mitä opetuspuoli (opiskelijat, opettajat) tarvitsevat.

Opinnäytetyön tekijän mukaan toimistosihteerit tekevät myös auto- ja tilavarauksia sekä opettajille tehtäviä hotelli- ym. matkustusvarauksia liittyen VR:n ja lentokonelippujen varauksiin. Näitä varauksia Osmajoentie 75 toimistosihteerin tekee päivittäin runsaasti. Myös toimipisteiden sisäinen ja ulkoinen postin vastaanottaminen ja jakaminen oppilaitoksen henkilökunnalle sekä huolehtiminen toimipisteen postin ulospäin lähtemisestä sisäisesti ja ulkoisesti kuuluvat toimistosihteerien päivittäiseen rutiiniin. Näitä tehtäviä on molemmilla toimistosihteerillä useita kertoja päivässä. Myös erilaisten korttien, tulityö-, työturvallisuus- ja ensiapukorttien sekä opiskelijakorttien käsittely on toimistosihteerien tehtäväkuviissa. Kassa-asioissa Osmajoentie 75 toimistosihteerin tiliöi suoraan Savon koulutuskuntayhtymän kirjanpitoon asiakkaiden maksamat maksut ja suoritteet.

Molempien pisteiden toimistosihteerit ovat myös useiden erilaisten avainten haltijoita toimipisteissään. Varsinkin Osmajoentie 75:ssä opiskelijoiden pingis- ja biljardikaappien avainten haku ja palautus työllistää toimistosihteerin jopa kymmeniä kertoja päivässä. Myös henkilökunnan postinlokerikkojen hoito kuuluu molemmille toimistosihteerille. Henkilökuntaa Osmajoentie 75:ssä on noin sata ja vaihtuvuutta jonkin verran. Osmajoentie 75:ssä toimistosihteerin vastuulla on maksujen kerääminen koko toimipisteen auto- ja tolppapaikoista henkilökunnalta ja opiskelijoilta. Myös erilaisten tapahtumien esimerkiksi oppilaitoksessa järjestettävissä messujen aikaan erilaisten ruoka- ja kahvilippujen järjestäminen ja maksujen kerääminen on toimistosihteerin vastuulla Osmajoentie 75:ssä.

Hinta/Käytetty työaika

Opiskelijapalveluiden hoitamiseen molemmissa yksiköissä käytetään noin puolet toimistosihteerin työpäivästä. Toinen puolikas käytetään henkilökunnan (rehtorien, koulutuspäälliköiden, opettajien, opinto-ohjaajien, kuraattorin ja muiden toimistotyöntekijöiden), sidosryhmien työntekijöiden (mm. Itellan ja Matkahuollon sekä terveydenhoitajien), ulkopuolisten asiakkaiden ja viranomaisten kanssa hoidetuissa töissä. Nämäkin työt liittyvät läheisesti opiskelijapalveluiden hoitamiseen. Työaika molemmilla toimistosihteerillä on 36,25 h viikossa ja tästä puolet noin 18 tuntia viikossa kuluu opiskelijoiden palvelemistehtävissä.

Osmajoentie 75:ssä opiskelijoita on noin 755, joista aikuisopiskelijoita 115 ja henkilökuntaa noin 100, sekä mahdolliset ulkopuoliset asiakkaat siis yhteensä noin 900 mahdollista asiakasta päivittäin. Infossa työskentelee yksi toimistosihteeritöistä toimistotyöajalla. Opiskelijoihin käytetty aika 18 tuntia per 755 oppilasta eli noin minuutti per oppilas. Minuutissa ei kovin monen opiskelijan asiaa hoideta. Opintososiaalisten asioiden käsittely saattaa kestää jopa 20 minuuttia per henkilö, riippuen käsiteltävästä asiasta. Näitä asioita hoidetaan eniten opiskelijoiden kanssa. Kaikki opiskelijat eivät kuitenkaan tule samaan aikaan palveltaviksi ja pieni määrä opiskelijoista ei koskaan käy asiakaspalvelupisteessä. Toiset saattavat kuitenkin käydä useita kertoja päivässä. Varsinkin syksyllä koulujen alettua asiakaspalvelupisteissä on ruuhkaa. Suurin osa ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoista haluavat neuvontaa. Myös opintotuki- ja koulumatkatukiasioiden käsittelyä hoidetaan tuolloin paljon asiakaspalvelupisteissä. Asiakaspalvelupiste on avoinna samaan aikaan kaikille. Syksyisin Osmajoentie 75 asiakaspalvelupisteen henkilömitoitus on riittämätön jonoista päätellen.

Osmajoentie 28 normiopiskelijoita on noin 380 ja henkilökuntaa noin 50 sekä mahdolliset ulkopuoliset asiakkaat siis yhteensä noin 500 mahdollista asiakasta päivittäin. Toimistossa työskentelee yksi toimistosihteeritöistä toimistotyöajalla.

Sijainti/Palvelu

Osmajoentie 75 asiakaspalvelupiste sijaitsee vastapäätä pääovea. Palvelua tapahtuu kahdelta eri puolelta. Palveltavaksi pääsee yhden oven ja luukun kautta. Ulkopuolisille asiakkaille ja useimmille opiskelijoille palvelu tapahtuu sille varatulta palveluluukulta. Vakuutusasioita käsiteltäessä opiskelijaa pyydetään huoneeseen arkaluontoisten terveystietojen käsittelemiseksi laadittaessa vakuutusyhtiölle tapaturmailmoitusta. Oppilaitoksen henkilökunta tulee palvelta-

vaksi oven kautta. Asiakkaita voi olla samanaikaisesti siis kahdella eri paikalla. Asiakaspalvelupisteen aukioloaika on arkisin klo 8 – 15.00 (toimistosihteerin lounas- ym. tauoilla ja koulutuspäivinä kiinni).

Osmajoentie 28 asiakaspalvelupiste on pääovelta lähdeittäessä vasemmalle ja siitä oven jälkeen oikealle löytyy toimiston ovi ulkopuolisille asiakkaille ja opiskelijoille. Palvelu tapahtuu yhdeltä puolelta. Oppilaitoksen henkilökunta tulee samaan tilaan palveltavaksi suoraan välikäytävältä. Asiakkaita on yhdessä paikassa samanaikaisesti. Toimiston aukioloaika on 9.45 – 14.00 (toimistosihteerin lounas- ym. tauolla ja koulutuspäivinä kiinni).

Viestintävälineet

Viestintää asiakaspalvelupisteissä hoidetaan infotelevisioiden ja sähköpostien ym. tiedotteiden ja opasteiden avulla. Myös puhelimen välityksellä tiedotetaan. Henkilökohtainen viestintä on myös käytössä. Asiakaspalvelupisteissä on paljon erilaiseen viestintään liittyviä töitä. Asiakaspalvelupisteitä pidetään oppilaitoksien keskuksena ja useat opiskelijat, opettajat, sidosryhmät ja ulkopuoliset asiakkaat tiedustelevat ja kysyvät suoraa informaatiota asiakaspalvelupisteiden hoitajilta.

Prosessi

Palvelu hoidetaan käyttäen apuna erilaisia tietokoneita, tietokoneohjelmia, puhelimia, kassakonetta, monistuskonetta, leimasimia ym. toimistotarvikkeita. Asiakas saapuu asiakaspalvelupisteeseen, jossa hänen asiansa käsitellään mahdollisimman nopeasti. Koska asiakaspalvelupisteissä on vain yksi työntekijä, todennäköisesti asiakas joutuu vähän aikaa odottamaan päästäkseen palveltavaksi, mikäli toimistosihteerin on palvelemassa toista asiakasta samanaikaisesti. Varsinkin Osmajoentie 75 asiakaspalvelupisteessä ei ole vahtimestaria, joten toimistosihteerin joutuu hyvin usein hoitamaan myös vahtimestarille kuuluvia töitä ja ei saata olla infossa näitä töitä hoitaessaan. Tällöin infossa ei ole ketään. Myös asiakaskontaktit puhelimen ja sähköpostin kautta ovat yleisiä päivittäin.

Fyysinen ympäristö

Molempien asiakaspalvelupisteiden pinta-alat ovat n. 20 neliötä. Lisäksi molemmissa yksiköissä on erillisessä tilassa monistuskone ja arkisto/toimistotarvikevarastotila. Esitteitä ym. hakulomakkeita on opiskelijoille ja asiakkaille tarjolla aulatiloissa. Infotelevisioita on myös muutamissa paikoissa molemmissa yksiköissä. Ilmoitustaulut ovat myös erillään asiakaspalvelupisteistä, samoin henkilökunnan postiluukut ovat toisessa tilassa kuin asiakaspalvelupisteet. Yksiköiden posti- ja pakettilähetykset kulkevat asiakaspalvelupisteiden kautta.

Osmajoentien 75:ssä on A-, B-, ja C-rakennukset, joihin toimistosihteeri ohjaa päivittäin eri tiloihin tulevia asiakkaita. Osmajoentie 28:ssa on myös kaksi rakennusta. Siellä tiloihin ohjaa vahtimestari.

Asiakkaat

Asiakkaina on opiskelijoita, henkilökuntaa, sidosryhmiä ja ulkopuolisia asiakkaita. Ulkopuolisia asiakkaita ovat kassa-asiakkaat, asiakkaat, jotka etsivät jotakin paikkaa tai ihmistä ja molemmissa yksiköissä vieraat. Postin- ja tavarantoimittajia saapuu yksiköihin koko päivän eri aikoihin.

Asiakkaat ovat hakemassa informaatioita, täyttämässä lomakkeita, palauttamassa tai hakemassa jotakin tai jotain asiakaspalvelupisteeseen, maksamassa laskujaan tai etsimässä jotain henkilöä. Rehtorit, koulutuspäälliköt ja opinto-ohjaajat sekä kuraattori antavat toimistosihteereille myös toimeksiantoja.

4 ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelu on ihmisten välistä sosiaalista vuorovaikutusta. Se on asiakkaan auttamista ja hänen palvelemistaan niin, että asiakas tuntee olevansa tyytyväinen saamaansa palveluun. Asiakaspalvelutilanteen hoitaminen alkaa asiakkaan palvelutarpeesta ja asiakkaan odotuksista palvelun suhteen. Asiakkaan odotukset ja tarpeet asiakaspalvelija pyrkii täyttämään mahdollisuuksien mukaan hyvin. Tilanteet ovat muuttuvia ja asiakaspalvelijan on jaksettava paneutua aina uusiin tilanteisiin, uusien ihmisten odotuksiin ja toiveisiin. Usein asiakas ei aina pysty itseään määrittelemään tarpeitaan tai toiveitaan ja tällöin asiakaspalvelijan on voitava erilaisin kysymyksin selvittää, mitä asiakas haluaa. Asiakas ei saata tuntea tarjolla olevia vaihtoehtoja tai on epävarma tekemään päätöksiä. Asiakkaalla voi myös olla jokin vamma tai sairaus, joka estää häntä kertomasta tarpeensa ja toiveensa, jolloin asiakaspalvelijan on arvattava asiakkaan toivomukset. Jokainen asiakaspalvelutilanne on erilainen ja vaatii henkilökohtaisen paneutumisen jokaisen asiakkaan tilanteeseen. Tärkeää on, että jokainen asiakas kokee saavansa asiakaspalvelijalta apua tilanteeseensa ja palvelu on ollut ystävällistä. (Kangas 1994, 8 – 9.)

Asiakaspalvelu on esiintymistä. Mikä tahansa asiakaspalvelutilanne voidaan käsittää esiintymiseksi. Asiakaspalvelussa toimiva edustaa yritystään ulospäin. Sanaton viestintä kertoo palvelunantajan tunteista, tahdosta ja suhtautumisesta asiakkaisiin, edustettavaan yritykseen ja lopulta omaan itseensä. Asiakaspalvelutilanteessa hymyllä ja katsekontaktilla on valtava merkitys. (Valvio 2010, 113 – 115.)

4.1 Palvelun laadun kriteereitä

Grönroos (2009,121) kirjassaan *Palvelujen johtaminen ja markkinointi* tuo esille hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. Kriteerit ovat yhdistelmä tehdyistä tutkimuksista ja teoreettisista pohdinnoista. Luettelo on lyhyt, mutta antaa riittävän kuvan hyvän palvelun puolista. (Grönroos 2009,121.)

1. Ammattimaisuus ja taidot (lopputulokseen liittyvä kriteeri)

Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijällä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun (Grönroos 2009,122).

Savon ammatti- ja aikuisopiston Osmajoentien asiakaspalvelupisteissä on toimistosih-teereillä riittävät tiedot ja taidot, jotta asiakkaat tulevat palveluiksi hyvin. Toimistosih-teereillä on koulutusta tehtäviinsä ja useiden vuosien kokemusta alallaan. Operatiivisis-ta järjestelmistä vastaavat toimistosih-teerien esimiehet. Asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin osataan vastata nopeasti ja ammattitaidolla. Toimistosih-teereillä on käytössään tila, koneita ja laitteita esimerkiksi tietokoneita ja erilaisia ohjelmia, jotka auttavat palvelun laadun tuottamisessa.

2. Asenteet ja käyttäytyminen (prosessiin liittyvä kriteeri)

Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat rat-kaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti (Grönroos 2009,122).

Osmajoentien asiakaspalvelupisteissä palvelun tarvisijan pyyntöön vastataan niin no-peasti kuin se on mahdollista. Asiakkaat saavat heti toimistosih-teerin huomion. Toimis-tosihteerit haluavat ratkaista asiakkaan ongelman ystävällisesti ja spontaanisti.

3. Lähestyttävyyys ja joustavuus (prosessiin liittyvä kriteeri)

Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja ope-ratiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja et-tä yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti (Grön-roos 2009,122).

Osmajoentien asiakaspalvelupisteiden sijainti on keskeisellä paikalla oppilaitoksia. Asiakaspalvelupisteisiin on helppo löytää ja tulla. Aukioloajat ovat riittävät asiakkaiden tarpeisiin. Syksyisin koulujen aloittaessa toimintaansa asiakaspalvelupisteissä on ruuhkaa ja tällöin asiakaspalvelupisteiden laatua voisi parantaa mitoittamalla asiakas-palvelupisteisiin useampi henkilö jonojen pienentämiseksi. Täten voitaisiin vastata asi-akkaiden toiveisiin joustavasti. Tässä asiassa asiakaspalvelupisteissä on vielä kehitet-tävää.

4. Luotettavuus (prosessiin liittyvä kriteeri)

Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukai-seen toimintaan (Grönroos 2009,122).

Osmajoentien asiakaspalvelupisteiden toiminta on luotettavaa ja työt hoidetaan niin kuin on sovittu. Palvelu tapahtuu asiakkaan etujen mukaisesti ja työntekijöihin luotetaan.

5. Palvelun normalisointi (prosessiin liittyvä kriteeri)

Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun (Grönroos 2009,122).

Osmajoentien asiakaspalvelupisteissä puututaan välittömästi palvelussa tapahtuvaan epäkohtaan ja yritetään ratkaista se mahdollisimman nopeasti ja asiakkaalle edullisella tavalla. Mikäli jotain odottamatonta tapahtuu, tästä tiedotetaan asiakkaalle välittömästi, jotta asiakas on tilanteen tasalla ja voi vaikuttaa omalta osaltaan tilanteiden ratkaisuun yhdessä asiakaspalveluhenkilön kanssa.

6. Palvelun maisema (prosessiin liittyvä kriteeri)

Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta (Grönroos 2009,122).

Osmajoentie asiakaspalveluihin on varattu omat tilansa, jossa asiakkaat voivat asioida joko luukulla tai huoneissa. Vakuutusasioiden käsittelyssä asiakaspalvelupisteisiin olisi hyvä saada rauhallinen tila. Nykyisissä tiloissa on liikaa häiriötekijöitä, kun asioita käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelupiste täytyy sulkea muilta asiakkailta noin 20 minuutiksi, vaikka asiakkaita olisikin tulossa asiakaspalvelupisteeseen. Vakuutusasioita käsitellessä on kyse asiakkaan terveydellisistä asioista, jotka tulisi hoitaa mahdollisimman häiriöttömässä tilassa henkilökohtaisesti. Tässä asiassa asiakaspalvelupisteessä on vielä kehitettävää.

7. Maine ja uskottavuus (imagoon liittyvä kriteeri)

Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa. Asiakkaat uskovat myös, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä (Grönroos 2009,122).

Savon ammatti- ja aikuisopiston Osmajoentien toimipisteiden toimintoihin voi luottaa ja asiakkaat kokevat saavansa sen mitä ovat tulleetkin hakemaan asiakaspalvelupisteistä.

Aika moni hyväksi koetun palvelun kriteereistä täyttyy Osmajoentien asiakaspalvelupisteissä, mutta kehitettävääkin löytyy jonkin verran. Näitä kriteereitä voi pitää ohjenuorana kehitettäessä asiakaspalvelupisteitä hyvään suuntaan. Myös muita kriteereitä varmasti löytyy ja kriteerien tärkeys vaihtelee.

Grönroosin mielestä asiakkaan palvelussa kokema laatu muodostuu seuraavasti: Asiakkaalla on odotusarvo palvelujen laadusta. Siihen vaikuttavat asiakkaan tarpeet, yrityksen markkinointiviestintä ja asiakkaan saama muu informaatio. Suoritetussa palvelussa on kaksi puolta: Tekninen eli tuotelaatu, mitä asiakas saa ja toiminnallinen laatu eli miten hyvin se toteutetaan. Näiden yhteisvaikutuksena syntyy koettu laatu. Palvelun laadun kokemus tapahtuu ensin ja tyytyväisyys ja tyytymättömyys laatuun syntyy sen jälkeen (Grönroos 2009,121).

4.2 Oppiva organisaatio

Organisaatio, joka edistää jokaisen organisaation jäsenen oppimista ja kehittää sekä pystyy muuttamaan itseään, on oppiva organisaatio. Oppiva organisaatio voi olla jopa johtamismenettelmä. Sitä voidaan pitää laatujohtamisen ja prosessijohtamisen seuraavana kehitysvaiheena. Oppiva organisaatio liittyy kiinteästi laatuajatteluun. Sen perustana ovat visio, missio ja strategiat. (Lecklin 2006, 232.)

Tosiasioiden tunnistamisessa ja oman tulevaisuuden luomisen apuna organisaatio voi käyttää SWOT-nelikenttäanalyysiä, jossa S (Strength) = vahvuudet, W (Weakness) = heikkoudet, kehittämistarpeet, O (Opportunity) = mahdollisuudet ja T (Threat) = uhat. (Lecklin 2006, 233.)

S = vahvuudet OSAAMINEN PERINTEET	W = heikkoudet BYROKRATIA HITAUS
O = mahdollisuudet TIIMIT AVOIMUUS	T = uhat TEKNOLOGIAMUUTOKSET AVAINRESURSSIEN MERKITYKSET

KUVIO 3 Esimerkki SWOT-analyysistä Leckliniä mukailien

Kaavioon voi sijoittaa organisaation ominaisuudet, jolloin muodostuu kuva siitä, mitä pitää kehittää ja mitkä ovat organisaation vahvuudet. Kuvio viestittää organisaatiolle myös mahdolli-

suuksien ja uhkakuvien muodossa, mitä osaamista on kehitettävä ja mitä toimenpiteitä käynnistettävä, jotta organisaatio voi välttää uhkakuvien toteutumisen ja sillä on valmiuksia mahdollisuuksien hyödyntämiseen. (Lecklin 2006, 233.)

Työkulttuuria ja ilmapiiriä tulee kehittää niin, että oppiminen ja kehittyminen ovat luonnollisia ja normaaleja olotiloja. Tämä asia on usein julkisen hallinnon puolella hidasta. Suurimmat haasteet yrityskulttuurin kehittämisessä liittyvät usein henkilöstön johtamiseen ja sitouttamiseen. Viestinnän avoimuus on myös asia, joka on haaste niin johdolle kuin henkilöstöllekin. Kuitenkin oppimisenäkökulma olisi hyvä sisällyttää organisaation strategiaan suunnitelmiin. Henkilöstön omatessa todelliset vaikutusmahdollisuudet toiminnan kehittymiseen tuloksia saavutetaan tehokkaammin ja nopeammin. Kun ilmapiiri on avoin ja luottamuksellinen, henkilöt kunnioittavat toisiaan ja ovat hyvin motivoituneita yhteistyöhön. Myös työntekijöiden ja johdon välistä etäisyyttä tulisi lyhentää. Oppivaan organisaatioon liitetään usein myös kannustus- ja palkkiojärjestelmät. Nopeat palautteet ja palkkiot lisäävät henkilöstön aktiivisuutta ponnistella eteenpäin. Urakierto ja – neuvonta tulisi sisällyttää myös organisaatiokulttuuriin. Tehtävien laaja-alaisuus ja henkilöiden monitaitoisuuden kehittäminen lisääisi laajempien kokonaisuuksien hallintaa. Usein luovuus saman työtehtävän parissa katoaa viidessä vuodessa. (Lecklin 2006, 234-235.)

Laadun, tuottavuuden ja prosessien kehittämisessä yksi keskeinen asia on asiakaslähtöisyyden parantaminen. Asiakas on laadun arvioija. Asiakastyytyväisyys luo edellytykset toiminnan jatkuvuudelle. Asiakastyytyväisyyden määrittäminen ja mittaaminen tulee tehdä ja kohdistaa oikein, jotta sitä voidaan hyödyntää. Tarpeiden, odotusten ja asiakkaan arvojen muuttuminen aiheuttaa muutostarpeita tyytyväisyyden määrittämistapoihin ja mittareihin. (Lecklin 2006, 235, 105 - 106.)

Asiakastyytyväisyys kannattaa selvittää monipuolisesti. Siinä tulee huomioida tuotteen ominaisuuksien lisäksi asiakkaan näkemys ja tyytyväisyys yrityksen eri toimintoihin esimerkiksi asiakaspalveluun ja henkilökunnan ammattitaitoon. Tietoa saadaan paljon esimerkiksi asiakaspalautteesta. Näin saadaan kytkentä laadunkehittämiseen. Lisäksi suorittamalla erilaisia tyytyväisyystutkimuksia aika ajoin laadunkehittämiseen saadaan uusia elementtejä. Kysymyksiä suunniteltaessa kannattaa keskittyä kysymään vain oleellisia asioita ja pitämään kysymysten määrää mahdollisimman pienenä. (Lecklin 2006, 106.)

Arvohierarkian ymmärtämisestä on apua asiakastyytyväisyyden määrittämisessä. Usein asiakastyytyväisyystutkimuksissa keskitytään tuotteen ominaisuuksien arviointiin. Tulosten käytet-

tävyyttä kuitenkin lisää jos samalla tutkitaan tyytyväisyyttä ylempiin arvohierarkiatasoihin, seuruuksiin (asiakas/tuote vuorovaikutus) ja lopputuloksiin (henkilön ja organisaation tavoitteet). Arvotyytyväisyyden selvittäminen edellyttää kyselytekniikkaa ja kvalitatiivisia menetelmiä. Näin saatu tieto on usein luotettavampaa. Mittausprosessia on kehitettävä koko ajan ja se on hyvä liittää yrityksen johtamisjärjestelmään. Jotta tuloksia voitaisiin hyödyntää nopeasti ja tehokkaasti mittauksella olisi oltava tietotekniikkatuki. (Lecklin 2006, 106 – 107.)

Mittaustekniikat jaetaan yleensä kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin menetelmiin. Kvantitatiivisia tutkimuksia ovat esimerkiksi palautelomakkeet ja kirjekyselyt. Asiakasta pyydetään antamaan tyytyväisyydestään numeerinen arvio. Myös avoimia kysymyksiä voidaan käyttää. Kvalitatiivisia menetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut ja asiakaspaneelit. Tyytyväisyyttä mitataan useimmin 5-portaisella mitta-asteikolla. Tyytyväisyystulos on vastausten keskiarvo. Ongelmaksi voi kuitenkin muodostua profiilin tasapaksuus. Asiakkailta on taipumusta antaa arvosana asteikon keskivaiheille. Ongelman välttämiseksi voisi käyttää neliportaista asteikkoa, jolloin asiakkaan olisi otettava kantaa suuntaan tai toiseen. Asiakkaat hahmottavat useimmiten arvosanan merkityksen arvosana-asteikolla 4 – 10 parhaiten, koska se on tutuin asteikko heille. (Lecklin 2006, 107 – 110.)

Asiakastyytyväisyyden seuraaminen tulisi olla jatkuvaa. Mikäli tyytyväisyysmittauksia ei ole aiemmin tehty, on hyvä aloittaa laaja-alaisella kertatutkimuksella. Sen avulla voidaan kartoittaa, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja missä on mahdollisia ongelma-alueita sekä osatekijöiden tärkeyttä. Kun valitaan mitattavat asiat ja mittauskohteet, mittauksen suunnittelussa kannattaa käyttää hyväksi asiakassegmentointia. Mikäli asiakassignaalit halutaan saada selville, mittaus olisi tehtävä tarpeeksi usein ja avainkysymykset pitäisi pitää vakiona. (Lecklin 2006, 112.)

Myös asiakastyytymättömyyden selvittämisellä saadaan tietoa laadunkehittämiselle. Asiakasvalitusten lukumäärä on hyvä mittari. Siihen mihin asiakkaat ovat tyytymättömiä, pyritään vaikuttamaan niin, että asiakastyytyväisyys palautuu. (Lecklin 2006, 113.)

Asiakastyytyväisyysperusteinen laatujohtaminen tarkoittaa kokonaisvaltaista laadunhallintaa. Yksi yrityksen tärkeimmistä menestystekijöistä on laatu. Yrityksen laatuajattelu muodostuu asiakkaan näkemyksestä yrityksen laadusta. Laadunhallintaa ja kehittämistyötä ohjaavat asiakkaan tyytyväisyys ja asiakaspalautteet. (Lecklin 2006, 116.)

Asiakaspalveluhenkilöstön merkitystä ei voi koskaan korostaa liikaa. He ovat suoraan vuorovaikutussuhteessa asiakkaisiin. Asiakas saa heidän kauttaan yrityksestä ulkoisen kuvan. Asiakaspalvelussa koetut tilanteet ja niiden onnistumiset ovat asiakastyytyväisyyden avainasioita. Menestyäkseen asiakaspalvelussa on tunnettava yrityksen tuotteet ja palvelut. Lisäksi on sisäistettävä yrityksen arvomaailma ja laatu- ja politiikka. Asiakaspalvelijan tulee myös omata kommunikointiin liittyviä kykyjä. Hänen pitää vastaanottaa ja kerätä asiakaspalautetta ja välittää sitä toiminnan kehittämiseksi. Asiakaspalvelijalla on myös oltava taito kuunnella asiakasta ja hänen pitää pystyä ennakoimaan tilanteita, jotta ongelmia voidaan ehkäistä. Ystävällisyys, tunteiden hallinta ja vuorovaikutustaidot ovat myös asiakaspalvelussa työskentelevän ominaisuuksia. (Lecklin 2006,118.)

4.3 Laadunhallinta Savon koulutuskuntayhtymässä

Laadunhallinta on kiinteä osa Savon koulutuskuntayhtymän toiminnanohjausta ja kytkeytyy kuntayhtymän kaikkiin toimintoihin ja kaikille tasoille lukee Savon koulutuskuntayhtymän laadunhallinta ja arviointi suunnitelmassa vuosille 2011 – 2013. Suunnitelman on hyväksynyt Yhtymähallitus 16.9.2011. (Savon koulutuskuntayhtymä 2011.)

Suunnitelmassa tuodaan esille mitä laadunhallinta sisältää. Se sisältää laadun ohjauksen, johtamisen, varmistamisen ja kehittämisen. Sillä varmistetaan, että asiakkaan muuttuviin tarpeisiin vastataan ja tuetaan toiminnan jatkuvaa parantamista. (Savon koulutuskuntayhtymä 2011.)

Savon koulutuskuntayhtymän laadunhallinta pohjautuu Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioon ”Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011 - 2020” sekä Opetushallituksen vuonna 2008 julkaisemaan ”Ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus” - asiakirjoihin. Koulutuksen järjestäjien arviointivelvoite on sisällytetty lakiin ammatillisesta koulutuksesta. Myös kuntalaki velvoittaa kuntayhtymiä arvioimaan omaa toimintaansa. Jokainen työntekijä tekee arviointityötä, jolla kehitetään työtä. Arvo muodostuu siitä, miten tietoa osataan hyödyntää arkityössä. Toimintaa tarkastellaan suunnitellusti, säännöllisesti ja systemaattisesti. (Savon koulutuskuntayhtymä 2011.)

Suunnitelma kokoaa arviointi- ja palautemenetelmät ja keinot (asiakas-, henkilöstö- ja sidoryhmäkyselyt, katselmukset, auditoinnit ja muut sisäiset ja ulkoiset arvioinnit, erilaiset itsearvioinnit sekä kansalliseen ohjaukseen ja arviointiin liittyvät arvioinnit) (Savon koulutuskuntayhtymä 2011).

Ammatillisessa koulutuksessa voidaan arvioida esimerkiksi koko organisaation toimintaa. Arvioinnin keskeisenä tehtävänä on tukea tavoitteiden suuntaista kehitystä ja tarvittaessa myös kehityksen suunnan muutosta (Savon koulutuskuntayhtymä 2011).

Savon koulutuskuntayhtymän laadunhallinnan viitekehyksinä ovat yhteinen eurooppalaisen laadunvarmistuksen viitekehys (CQAF, Common Quality Assurance Framework liite 5) sekä Euroopan laatupalkintomalli (EFQM) ja sen mukaiset erinomaisen organisaation tunnuspiirteet (Tasapainoisten tulosten saavuttaminen, arvon tuottaminen asiakkaalle, visionäärinen, innostava ja vastuullinen johtajuus, prosessijohtaminen, henkilöstö menestyksen tekijänä, luovuuden ja innovoinnin vaaliminen, kumppanuuksien rakentaminen, vastuu kestävästä tulevaisuudesta). Suunnittelussa asetetaan mitattavia, selkeitä ja tarkoituksenmukaisia päämääriä ja tavoitteita, jotka liittyvät toimintaperiaatteisiin, menettelyihin, tehtäviin ja henkilöstöresursseihin. (Savon koulutuskuntayhtymä 2011.)



KUVIO 4 EFQM – mallin tunnuspiirteet. (Opetushallitus 2013.)

4.4 Asiakaslähtöinen palvelu

Opetushallitus suosittelee koulutuksen järjestäjiä kehittämään toimintaansa asiakaslähtöisempään suuntaan. Opiskelijoiden tarpeet ja odotukset tulee huomioida palveluprosesseissa. Opiskeluhuollon palveluja tulee tarkastella palveluketjuina, joiden tarkoituksena on tuottaa opiskelijan tarvitsemia palveluja. (Korpi 2004,11.)

Asiakaspalvelu on asiakkaan palvelutarpeen hahmottamista ja palvelutarpeeseen vastaamista. Tämä pätee myös opiskeluhuollon palveluihin. Mitä asiakkaat sitten odottavat palvelulta? He odottavat, että heitä ymmärretään, palvelijalla on viestintäkykyä ja hän palvelee ystävällisesti, kohteliaasti, luotettavasti ja on pätevä. Asiakkaat odottavat myös, että palvelu on saatavilla ja palveluympäristö on sille sopiva ja että palvelu on turvallista ja varmaa.

Asiakkaita on erilaisia. Voidaan puhua organisaation sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista tai välittömistä ja välillisistä asiakkaista. Asiakaslähtöisyyteen pyrittäessä pelkkä tieto siitä ei yksistään riitä, vaan yrityksen tässä tapauksessa oppilaitoksen on hankittava tietoa asiakkaistaan ja opittava tuntemaan heidän tarpeensa ja tehtävä käytännön parannustoimia tiedon perusteella. (Korpi 2004.)

Koulutusorganisaatio asiakaslähtöisen palvelun tuottajana

Koulutusorganisaationa Savon koulutuskuntayhtymän perustehtävänä on koulutuspalvelujen tuottaminen opiskelijoille. Opiskelijat ovat oppilaitoksen sisäisiä ja välittömiä asiakkaita. Ammatillisessa oppilaitoksessa opiskelijoille tuottamat palvelut voidaan laajentaa kattamaan opetuksen ohella ne tukipalvelut, joita opiskelijat tarvitsevat opinnoissaan (Lämsä 2011, 15).

Asiakaspalvelujen tuottamisen lähtökohtana on asiakas- tai palveluprosessit, kuitenkin niin, että asiakaslähtöisyys ja prosessilähtöisyys ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa. Asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunnistaminen ovat lähtökohtana sille, millaisia palveluja organisaatio tuottaa asiakkailleen ja miten palvelut toimitetaan heille. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu, että asiakas voi vaikuttaa palvelujen kehittämiseen sekä myös niiden tuottamisen tapaan. (Korpi 2004, 10–11.)

Mitä asiakaspalveluja sitten opiskelijat käyttävät? Opiskeluhuollon palvelujen kohdalla tämä kysymys on keskeinen. Savon ammatti- ja aikuisopiston opiskelijoiden eniten käytettävät palvelut liittyvät opintososiaalisiin etuuksiin ja opintososiaaliseen ohjaukseen.

Asiakslähtöisen palvelun kehittäminen koulutusorganisaatiossa

Kokonaisvaltainen laadunhallinta alkaa asiakkaiden ymmärtämisestä jatkuen korkealaatuiseen toimitaan ja päättyen tyytyväisiin asiakkaisiin. Laatuyrityksen tunnusmerkkeihin kuuluu yhtenä tärkeimmistä asioista asiakassuuntautuneisuus.

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan saaman palvelukokemuksen miellyttävää kokemista. Asiakkaan hyväksi kokema palvelutilanne luo edellytyksiä palvelun jatkumiselle tulevaisuudessakin. Asiakastyytyväisyydessä on myös kyse laadunhallinnasta ja sen kehittämisestä. Oppivan organisaation ydinsaaminen perustuu asiakslähtöisyyteen. Asiakas on keskeinen kehitettävässä organisaation toimintaa. Tavoitteena on asiakastyytyväisyys. (Naumann & Giel 1995, 1.)

First, quality is in the eye of the beholder - the client, in the case of a professional service firm. Second, it's difficult to know how customer define quality without asking them (Kotler 2002, 37).

Asiakslähtöisen palvelun kehittäminen on hyvä alkaa asiakkaasta kysymällä heiltä, mitä he haluavat palveluilta ja ovatko he tyytyväisiä nykyisiin palveluihin ja jos eivät miten palveluja heidän mielestään tulisi kehittää parempaan suuntaan? Näin varmistetaan palvelun loppukäyttäjän eli asiakkaan tyytyväisyys. Hiotaan palveluista täsmä palveluita.

Opiskelijat ovat oppilaitoksen tärkeimmät asiakkaat. Oppilaat antavat merkityksen ja tarkoituksen oppilaitokselle. Tämän vuoksi oppilaitokselle on elintärkeää, että oppilaat kokevat palvelut mielekkäiksi ja tarpeelliseksi heille itselleen. Oppilaitoksen on kyettävä tarjoamaan oppilailleen heille tarpeelliset palvelut.

Opiskelijoiden tarvekartoituskyselyllä pyritään selvittämään opiskelijoiden tarvitsemia opiskeluun liittyviä toimisto- ja asiakaspalveluita ja vastaamaan niihin palvelujen kehittämisellä asiakasystävällisempään suuntaan. Kyselyllä pyritään myös saamaan tietoa opiskelijoiden käyttämisestä nykyisistä toimisto- ja asiakaspalveluista.

Julkisen puolen asiakaspalvelu

Julkisen puolen oppilaitoksia rahoittaa valtio. Tässä piilee se vaara, että oppilaitoksen päättäjät saattavat panostaa enemmän huomiotaan avustusten antajiin kuin asiakkaisiinsa opiskeli-

joihin. Tämä havainto on palvelun tuottajalle hälyttävä. Suunta toiminnalle pitäisi ehdottomasti olla huomio asiakkaaseen. Vain asiakkaansa hyvien palvelujen avulla hoitava toimijakin voi perustella julkisen rahoituksensa tarpeellisuutta ja turvata toimintansa tulevaisuudessa. (Risänen 2005, 46.)

Asiakaspalvelutyötä tekevä henkilökunta on sidoksissa työpaikkansa resursseihin. Heiltä odotetaan tehokkuutta ja tuottavuutta työssään. Tämä pitäisi vielä tehdä niin, että henkilökunta palvelisi asiakasta mahdollisimman henkilökohtaisesti. Tässä piilee ristiriita. Aikaa henkilökohtaiseen palveluun ei ole paljoakaan, joten henkilökunta joutuu mahdottoman tilanteen eteen. Liian vähällä henkilökuntamitoituksella on mahdotonta toteuttaa tämä yhtälö. (Nurminen 2001, 15 - 16.)

Savon ammatti- ja aikuisopisto on velvoitettu järjestämään valtionapujen saamiseksi opiskelijalle riittävät palvelut, jotta opinnot ja niihin läheisesti liittyvä muu toiminta sujuisi mahdollisimman hyvin. Näihin palveluihin kuuluvat myös tukipalvelut, joihin toimisto- ja asiakaspalvelut liittyvät oleellisesti. Opiskelijat tarvitsevat mm. ohjausta opinto-sosiaalisissa palveluissa, jotka liittyvät opiskeluun. He tarvitsevat ohjausta myös vakuutusasioissa tapaturman sattuessa, opiskelussa tarvittavissa asiakirjojen hankkimisessa sekä monissa muissa opiskeluun läheisesti liittyvissä toiminnoissa oppilaitoksessa. Oppilaitos pyrkii toimisto- ja asiakaspalveluilla vastaamaan tähän palvelutarpeeseen.

4.5 Ammatillisen oppilaitoksen opintososiaaliset palvelut

Opintososiaalisella ohjauksella tuetaan opiskelijoiden opiskelua sekä sitä, että heillä olisi mahdollisimman hyvät lähtökohdat jatko-opiskeluun tai työelämään. Opinto-ohjaajan ja kuraattorin palvelut sekä päivittäinen ruokailu ovat maksuttomia. Opiskelijaterveydenhuollon palvelut on järjestetty koulutuspaikkakuntien terveystieteiden kautta. (Lämsä 2011, 15 -16.)

Ohjaus- ja neuvontapalveluita käytetään Varkauden Osmajoentien asiakaspalvelupisteissä runsaasti. Osalle Varkauden toimipisteiden opiskelijoista on laadittu henkilökohtaiset opintosuunnitelmat. Nämä opiskelijat ovat erikoistuen tarpeessa olevia. Opintososiaaliset palvelut kattavat opintososiaalisista asioista tiedottamisen, neuvonnan ja ohjauksen, joka on tarkoitettu koulutukseen hakijoille, opiskelijoille, yhteistyötahoille ja eri sidosryhmille. Opintososiaaliset palvelut liittyvät läheisesti opinto- ja koulumatkatukihakemusten käsittelyyn. Suurin osa opiskelijoista ei ole tehnyt minkäänlaista hakemusta aikaisemmin, joten neuvonta ja ohjaus ovat hy-

vin tarpeellisia. Suurelle osalle opiskelijoista hakemusasioidenkäsittely on vierasta ja hakemuslomakkeiden monet kysymykset ylivoimaisia täyttää ilman apua.

5 TYÖN TAVOITTEET, TARVEKARTOITUSKYSELY JA TULOKSET

5.1 Työn tavoitteet

Työn tavoite oli kartoittaa toimipisteiden opiskelijoiden käyttämiä asiakaspalvelupisteiden palveluita sekä heidän tyytyväisyyttään käyttämiinsä palveluihin. Kartoituksella selvitettiin siis myös laadullisia tekijöitä. Kartoitettiin myös sitä, haluaisivatko opiskelijat mahdollisesti uudenlaisia palveluita asiakaspalvelupisteisiin? Vastausta etsittiin myös kysymykseen, kuinka monia opiskelijoita yksi toimistosihiteeri voisi palvella asiakaspalvelupisteessä? Kysymyksellä selvitettiin asiakaspalvelupisteiden oikeaa henkilömitoitusta..

5.2 Tarvekartoituskysely ja tulokset

Suunnittelu

Asiakastyytyväisyysmittausprosessi käsitti mittauksen käyttökohteiden selvittämisen eli kohteiden yksilöinnin ja toimintamenetelmät, mittaustavan suunnittelun; otannan, kohteet, tarkkuuden ja tekniikan, mittareiden rakentamisen; kysymysten muotoilun ja kokonaisuuden rakentamisen ja testaamisen, mittaussystematiikan toteuttamisen; mittaamisen ja tulostamisen sekä tulosten tiedottamisen johtamisjärjestelmään. Mittauksella oli kunnollinen tietotekniikkatuki.

Kyselylomakkeen laatiminen

Tarvekartoituskyselyyn kysymykset suunnitteli opinnäytetyön tekijä. Kysymysten suunnittelussa opinnäytetyön tekijä otti huomioon ohjaavan opettajan ja kuntayhtymän ohjaajan mielipiteet.

Kyselylomake laadittiin tarkastelemalla asiakasryhmää eli opiskelijoita määrittelemällä ne vaiheet, jolloin opiskelija ja asiakaspalvelupisteen työntekijä ovat eniten vuorovaikutuksessa keskenään ja joissa opiskelijalla on mahdollisuus tehdä arvio saamastaan palvelusta. Kysely suunniteltiin mahdollisimman helppokäyttöiseksi ja soveltuvuus tarkoitukseensa arvioitiin melko hyväksi.

Arviointiasteikon valinnassa tarkasteltiin sekä viisiportaisia että neliportaisia arviointiasteikkoja. Kysymyksiä kertyi yhteensä 11 kappaletta. Kysymyksissä oli kolme taustatietokysymystä; ikä, opiskelutoimipiste ja yhteystiedot sekä kahdeksan muuta kysymystä, joilla selvitettiin opiskeli-

joiden mielipiteitä asiakaspalvelupisteiden palveluista. Arviointiasteikoksi valittiin viisiportainen arviointiasteikko.

Kyselyn luotettavuus

Kyselyn luotettavuuden varmistamiseksi kysely testattiin pienellä testausjoukolla. Heiltä saatiin myönteistä palautetta ja sen jälkeen kysely lähetettiin varsinaiselle vastaajajoukolle. Kyselyyn otettiin molempien toimipisteiden päättävien luokkien opiskelijat. Kysely lähti 179 opiskelijalle. Otos oli edustava ja tarpeeksi suuri. Kyselystä jätettiin opettajien kanssa käytyjen keskustelujen perusteella pois painoviestinnän opiskelijat, koska he pääosin opiskelevat Jyväskylässä ja siksi käyttävät vain vähän asiakaspisteen palveluita sekä ne luokat, jotka olivat työharjoittelussa kyselyn suorittamisen aikana.

Kyselyyn osallistuneet vastaajat olivat eri aloilta; auto-, kauneudenhoito-, hotelli- ravintola- ja catering-, kone- ja metalli-, puu-, vaatetus-, sähkö-, talonrakennus-, turvallisuus-, liiketalous- ja sosiaalialoilta. Myös kuntouttavasta ja valmentavasta ryhmästä otettiin vastaajia kyselyn piiriin.

Tarvekartoituskyselyn kysymykset mittasivat niitä oikeita palveluita, mitä opiskelijat käyttävät oppilaitoksissa, joten kyselyn luotettavuutta voidaan pitää hyvänä.

Kyselyn toteutus

Kysely lähetettiin toimipisteiden ryhmänohjaajille, jotka ohjasivat kyselyn 179 opiskelijalle eteenpäin, joko paperiversiona tai suoraan netissä täytettäväksi. Paperiversion vastaukset kyselyn tekijä syötti nettiin, josta sitten saatiin koko tutkimusaineisto edelleen muokattavaksi ja käytettäväksi.

Kysely suoritettiin Webropol-ohjelmaa apuna käyttäen. Aineisto kerättiin marras-joulukuussa vuonna 2012. Tutkimuksen aineiston käsittelyssä käytettiin myös Webropol-ohjelmaa, mikä tuotti valmiita taulukoita ja kuvioita.

Kyselyn osallistujamäärät ja vastausprosentit

Tarvekartoituskyselyyn osallistui 113 opiskelijaa. Osmajoentie 75:stä 97/143 opiskelijaa ja Osmajoentie 28:sta 16/36 opiskelijaa. Vastausprosentti oli 63,1 %.

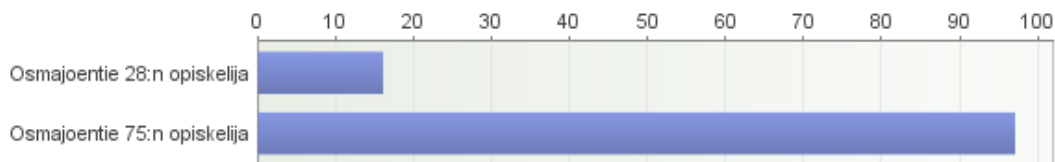
Osmajoentie 75:ssä kysely lähetettiin 143 opiskelijalle ja 97 opiskelijaa vastasi, joten vastausprosentti 67,8 %. Osmajoentie 28:ssa kysely lähetettiin 36 opiskelijalle, joista 16 vastasi vastausprosentin näin ollessa 44,4 %. Vastausprosentti Osmajoentie 75:ssä oli korkea ja Osmajoentie 28:ssa tyydyttävä.

5.2.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajien taustatietoina kysyttiin opiskelijan opiskelutoimipistettä ja ikää.

Vastaajien opiskelutoimipisteet

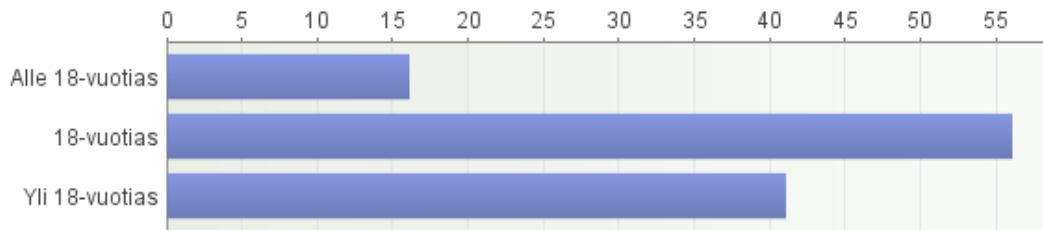
Opiskelutoimipisteitä oli kaksi Osmajoentie 28 ja Osmajoentie 75. Molempiin kysymyksiin vastanneita oli yhteensä 113, joista 16 (14,2 %) opiskelijaa oli Osmajoentie 28:sta ja 97 (85,8 %) opiskelijaa Osmajoentie 75:stä. Valtaosa kyselyyn vastanneista oli Osmajoentie 75 opiskelijoita.



KUVIO 5. Vastaajien opiskelutoimipiste (n = 113)

Vastaajien ikä

Ikä valintavaihtoehtoja oli kolme alle 18-vuotiaat, 18-vuotiaat ja yli 18-vuotiaat. Vastaajia oli yhteensä 113. Kaikista vastaajista alle 18-vuotiaita oli 16 (14,2 %), ja 18-vuotiaita 56 (49,6 %) ja yli 18-vuotiaita 41 (36,3 %). Kyselyyn vastanneet olivat valtaosin (85,8 %) täysi-ikäisiä eli 18-vuotiaita tai yli. Osmajoentie 28:n vastanneista opiskelijoista kukaan ei ollut alle 18-vuotias, 11 opiskelijaa oli 18-vuotiaita ja viisi opiskelijaa yli 18-vuotiaita. Osmajoentie 75:n opiskelijoista 16 oli alle 18-vuotiaita, 18-vuotiaita 45 ja yli 18-vuotiaita 36 opiskelijaa.



KUVIO 6. Vastaajien ikä (n= 113)

Vastaajien yhteystiedot

Kysymykseen 11 oli voinut jättää halutessaan yhteystietonsa. Kyselyn järjestäjä arpoi kaksi koulun logolla varustettua reppua yhteystietonsa palauttaneiden kyselyyn vastanneiden kesken. Noin puolet kyselyyn vastanneista eli 48 opiskelijaa jätti yhteystietonsa ja arvonta suoritettiin tammikuussa 2013 henkilökunnan kahvitilassa osan henkilökunnasta ollessa läsnä. Arvonnan molemmat voittajat löytyivät Osmajoentie 75:stä.

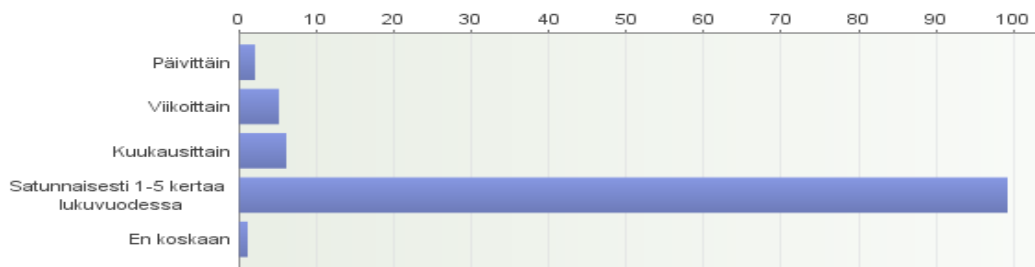
5.2.2 Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden vastaukset

Kysymyksillä 3 – 10 selvitettiin opiskelijoiden nykyistä asiointia asiakaspalvelupisteessä; miten paljon he asioivat asiakaspalvelupisteissä, milloin he asioivat mieluiten asiakaspalvelupisteissä ja mitä asiakaspalvelupisteiden palveluja he ovat käyttäneet sekä haluaisivatko he jotain uutta palvelua asiakaspalvelupisteisiin, jota siellä ei vielä ole. Selvitettiin myös sitä, ovatko opiskelijat joutuneet odottamaan päästäkseen palveltaviksi asiakaspalvelupisteisiin sekä, mitä mieltä he ovat asiakaspalvelupisteiden palveluista. Opiskelijoita pyydettiin myös arvioimaan asiakaspalvelupisteiden toimintaa erilaisilla väittämillä sekä arvosanalla. Lopuksi opiskelijoilta pyydettiin esittämään parannusehdotuksia, uusia ideoita asiakaspalvelupisteiden kehittämiseksi.

Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden asioimiskerrat asiakaspalvelupisteissä

Tarvekartoituskyselyn kolmannessa kysymyksessä opiskelijoilta kysyttiin, kuinka usein yleensä asioit tai olet asioinut asiakaspalvelupisteissä? Vastausvaihtoehtoina oli 5 vaihtoehtoa; päivittäin, viikoittain, kuukausittain, satunnaisesti 1-5 kertaa lukuvuodessa tai en koskaan.

Kaikkien vastanneiden määrä oli 113. Suurin osa 87,6 % vastaajista yleensä asioi satunnaisesti 1 – 5 kertaa lukuvuodessa asiakaspalvelupisteessä. Päivittäin ei Osmajoentie 28 kyselyyn vastaajista asioi kukaan, mutta Osmajoentie 75 vastanneiden joukosta 2,1 % asioi päivittäin asiakaspalvelupisteessä. Viikoittain Osmajoentie 28 kuudestatoista kyselyyn vastanneista opiskelijasta asioi asiakaspalvelupisteessä 12,5 % eli 2 henkilöä. Osmajoentie 75 kyselyyn vastanneista 97 opiskelijasta 3,1 % eli 3 opiskelijaa asioi asiakaspisteessä viikoittain. Kuukausittain Osmajoentie 28 kyselyyn vastanneet opiskelijat eivät asioi ollenkaan asiakaspalvelupisteessä. Kuukausittain 6,2 % eli 6 opiskelijaa asioi Osmajoentie 75 asiakaspalvelupisteessä. Osmajoentie 28 kyselyyn vastanneista opiskelijoista kaikki olivat asioineet asiakaspalvelupisteessä, mutta Osmajoentie 75:n kyselyyn vastanneista 97 opiskelijasta 1 % eli yksi henkilö ei ollut asioinut koskaan asiakaspalvelupisteessä.



KUVIO 7. Vastaajien asioimiskerrat asiakaspalvelupisteissä (n = 113)

Taukosta 1 esitettyissä tuloksissa nähdään lisäksi vastaajien asioimiskerrat. Osmajoentien toimipisteet ovat tässä eriteltyinä.

TAULUKKO 2. Vastaajien asioimiskerrat asiakaspalvelupisteissä

3. Kuinka usein yleensä asioit tai olet asioinut asiakaspalvelupisteessä?	Kaikki n=113	28 n=16	75 n=97
Päivittäin	1,8%	0%	2,1%
Viikoittain	4,4%	12,5%	3,1%
Kuukausittain	5,3%	0%	6,2%
Satunnaisesti 1-5 kertaa lukuvuodessa	87,6%	87,5%	87,6%
En koskaan	0,9%	0%	1%

Vastaajien asiakaspalvelupisteissä hoidetut asiat

Tarvekartoituskyselyn neljännessä kysymyksessä selvitettiin, mitä asioita vastaajat olivat hoitaneet asiakaspalvelupisteissä. Vaihtoehtoja oli 12 ja vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon niin halutessaan. Yksi henkilö oli jättänyt tähän kysymykseen vastaamatta, sillä vastaajien määrä oli 112.

Kysymykseen vastanneista 112:sta 73 opiskelijaa oli hoitanut opintososiaalisia asioita asiakaspalvelupisteessä. Tämä palvelu oli eniten käytetty. Toiseksi eniten käytetty palvelu oli opiskelijatodistuksiin ja opintokortteihin liittyvät asiat. Niitä asiakaspalvelupisteissä oli hoitanut 59 opiskelijaa. Kolmanneksi eniten käytetty palvelu oli muut korttiasiat, joita oli asiakaspalvelupisteessä hoitanut 27 opiskelijaa. Neljännelle sijalle käytetyistä palveluista nousivat avainasiat, joita asiakaspalvelupisteessä oli hoitanut 23 opiskelijaa. Tässä huomattakoon, että koska Osmajoentie 28:ssa ei ole opiskelijoille järjestettyä vapaa-aikatilaa, jossa he pelaavat vapaaajallaan pingistä tai biljardia, heillä ei tällaista avainpalvelua ole järjestetty ja siksi kaikki 23 avainpalvelun käyttäjä ovat Osmajoentie 75:stä. Kassa-asiaa oli hoitanut 22 opiskelijaa asiakaspalvelupisteessä. Jotain henkilöä oli asiakaspalvelupisteestä etsinyt 12 opiskelijaa ja ohjaus- ja neuvonta-asiaa kaivannut 9 opiskelijaa. Opiskelun keskeytys, siirto tai eroasiaa oli hoitanut asiakaspalvelupisteessä 6 opiskelijaa. Lukujärjestysasiaa oli hoitanut 4 opiskelijaa ja yhteishakuun liittyviä asioita 2 opiskelijaa sekä vakuutusasioita yksi opiskelija. Muita asioita oli hoitanut 7 opiskelijaa. Muina asioina opiskelijat olivat kirjoittaneet avoimeen kenttään seuraavia hoitamiaan asioita; pankkiasiaa, linja-autokorttiasiaa, lainannut puhelinta, kadonneita tavaroita etsimässä, etsinyt avaimia, hakenut kerran stipendin.



KUVIO 8. Vastaajien asiakaspalvelupisteissä hoidetut asiat (n = 112)

Vastaajien asiakaspalvelupisteissä hoidetut asiat toimipisteet eriteltynä

Tähän kysymykseen Osmajoentie 28:ssa oli vastannut 16 vastaajaa ja Osmajoentie 75:ssä 96 vastaajaa. Eniten molemmissa asiakaspalvelupisteissä hoidettiin vastausten perusteella opiskelijoiden kanssa opintososiaalisia asioita, Osmajoentie 28:ssa 62,5 % ja Osmajoentie 75:ssä 65,6 %. Seuraavaksi suosituin palvelu opiskelijoille oli opiskelijatodistus tai opintokorttiasia. Osmajoentie 28:ssa 43,8 % ja Osmajoentie 75:ssä 54,2 % käyttivät tätä palvelua hyväkseen. Avainasiat olivat Osmajoentie 75:ssä myös usein käytetty palvelu 20,5 % vastaajista käytti tätä palvelua hyväkseen.

TAULUKKO 3. Vastaajien asiakaspalvelupisteissä hoidetut asiat toimipisteet eriteltynä

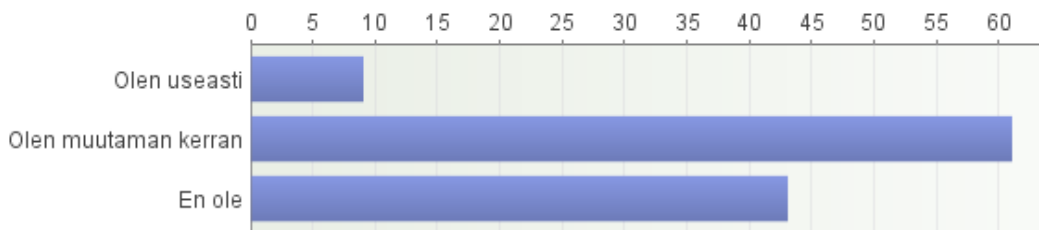
4. Mitä asiaa/ asioita olet hoitanut asiakaspalvelupisteessä?:	Kaikki n=112	28 n=16	75 n=96
Opintososiaaliset asiat (opintotuki, koulumatkatuki)	65,2%	62,5%	65,6%
Vakuutusasiaa	0,9%	0%	1%
Kassa-asiaa (maksanut jotain kassaan)	19,6%	25%	18,8%
Opiskelijatodistus tai opintokorttiasiaa	52,7%	43,8%	54,2%
Muuta korttiasiaa esim. tulityö-, työturvallisuus-, opiskelijakorttiasiaa	24,1%	25%	24%
Yhteishakuun liittyvää asiaa (opiskelijavahlinta)	1,8%	0%	2,1%
Ohjaus ja neuvonta-asiaa	8%	6,3%	8,3%
Avainasiaa esim. pingis-, biljardipelin avaimia	20,5%	0%	24%
Lukujärjestysasiaa	3,6%	6,3%	3,1%
Etsinyt jotain henkilöä esim. opettajaa, opintojenohjaajaa tai kuraattoria	10,7%	18,8%	9,4%
Opiskelun keskeytys, siirto tai eroamisasiaa	5,4%	6,3%	5,2%
Muuta asiaa, mitä	6,3%	12,5%	5,2%

Vastaajien mahdolliset toiveet asiakaspalvelupisteiden palveluista/ toiminnoista

Kyselyn viidennessä kysymyksessä selvitettiin haluavatko opiskelijat mahdollisesti joitakin uusia palveluita/toimintoja asiakaspalvelupisteisiin, jollaisia siellä ei vielä ole. Vastausvaihtoehtoja oli kaksi; haluaisin ja en haluaisi. Vastausten perusteella 98,2 % vastanneista ei halua mitään uutta palvelua/ toimintoa asiakaspalvelupisteisiin. Palvelut koetaan riittäviksi. Vain 1,8 % kaikista vastanneista eli 2 vastaajaa halusi uusia palveluja. Avoimissa vastauksissa oli kaksi vastausta Osmajontie 75:n vastauksissa; bilis pöydille jätkiä ja anniskelu oikeudet.

Vastaajien mahdollinen jonotus/odotus asiakaspalvelupisteeseen

Kyselyn kuudennella kysymyksellä selvitettiin olivatko opiskelijat joutuneet odottamaan tai jonottamaan päästäkseen palveltaviksi asiakaspalvelupisteeseen? Tällä kysymyksellä saataisiin mahdollisesti vastaus siihen, onko asiakaspalvelupisteiden henkilömitoitus oikea. Vastausvaihtoehtoja kysymykseen oli kolme; olen useasti, olen muutaman kerran ja en ole. Osmajoentie 75:ssä suurin osa opiskelijoista 65 % oli joutunut jonottamaan tai odottamaan päästäkseen asiakaspalvelupisteeseen palveltavaksi. Useasti jonottamaan/odottamaan heistä oli 9,3 % ja muutaman kerran jonottamaan/odottamaan heistä oli joutunut 55,7 %. Osmajoentie 75:n opiskelijamäärä noin 800 opiskelijaa on kaksinkertainen kuin Osmajoentie 28:ssa ja siellä on sama määrä toimistosihteereitä eli yksi toimistosihteeri asiakaspalvelupisteessä. Asiakaspalvelupisteet ovat myös osittain suljettuja toimistosihteerien ollessa esimerkiksi ruokatauoilla, jolloin opiskelijat tarvitsisivat asiakaspalvelupisteiden palveluja käyttää. Tällä osittain selittyy myös Osmajoentie 28 asiakaspalvelupisteen vastaajien vastaukset; olen muutaman kerran 43,8 %. Useasti Osmajoentie 28 vastaajista ei kertonut jonottavansa/odottavansa kukaan ja suurin osa heistä 56,3 % ei ollut joutunut jonottamaan/odottamaan ollenkaan. Osmajoentie 75:ssä vastaava luku oli 35,1 %.



KUVIO 9. Opiskelijoiden jonotus asiakaspalvelupisteeseen (n=113)

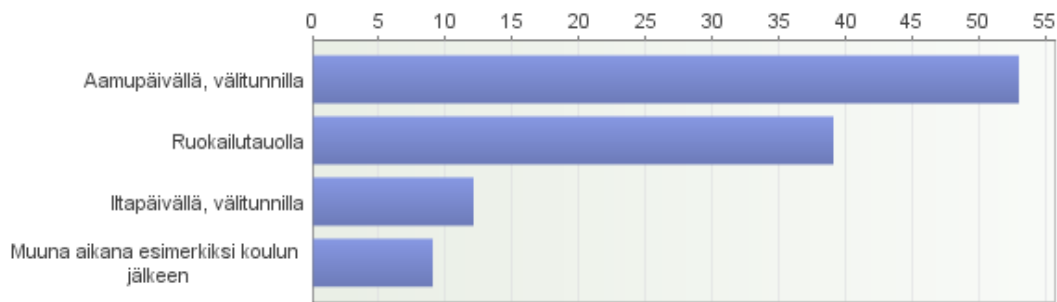
Lisäksi taulukossa 4 esitetyissä tuloksissa nähdään molempien toimipisteiden vastaajien vastaukset eriteltyinä kysymykseen kuusi.

TAULUKKO 4. Opiskelijoiden jonotus asiakaspalvelupisteeseen

6. Oletko joutunut jonottamaan tai odottamaan päästäksesi asioimaan asiakaspalvelupisteessä?:	Kaikki n=113	28 n=16	75 n=97
Olen useasti	8%	0%	9,3%
Olen muutaman kerran	54%	43,8%	55,7%
En ole	38,1%	56,3%	35,1%

Vastaajien mieluisimmat asioimisajat asiakaspalvelupisteessä

Kyselyn seitsemännessä kysymyksessä opiskelijoilta tiedusteltiin, milloin he haluaisivat mieluiten asioida asiakaspalvelupisteessä? Vaihtoehtoja oli neljä; aamupäivällä, välitunnilla, ruokailutauolla, iltapäivällä, välitunnilla, muuna aikana esimerkiksi koulun jälkeen. Kuvion 10 esitetyistä tuloksista nähdään, että kaikista vastaajista eniten 46,9 % asioisi asiakaspalvelupisteessä aamupäivällä, välitunnilla. Seuraavaksi eniten asioisi ruokailutauoilla 34,5 % ja vähiten vastanneista asioisi iltapäivällä 10,6 % ja muuna aikana esimerkiksi koulun jälkeen 8 %. Vastanneiden vastausten perusteella asiakaspalvelupisteiden aukioloaikoja voisi keskittää enemmän aamupäivään siten, että opiskelijoiden ruokailutauot tulisi huomioida aukioloaikaa määrittellessä. Parhaat aukioloajat, jotka palvelisivat suurinta osaa vastanneista opiskelijoista, sattuisivat välille klo 8:45 – 13:00.



KUVIO 10. Vastaajien mieluisimmat asioimisajat asiakaspalvelupisteessä (n=113)

Taulukosta 5 esitetyistä tuloksista nähdään molempien toimipisteiden vastaukset eriteltyinä kysymykseen seitsemän.

TAULUKKO 5. Vastaajien mieluisimmat asioimisajat asiakaspalvelupisteessä

7. Milloin haluaisit mieluiten asioida asiakaspalvelupisteessä?	Kaikki n=113	28 n=16	75 n=97
Aamupäivällä, välitunnilla	46,9%	43,8%	47,4%
Ruokailutauolla	34,5%	37,5%	34%
Iltapäivällä, välitunnilla	10,6%	6,3%	11,3%
Muuna aikana esimerkiksi koulun jälkeen	8%	12,5%	7,2%

Vastaajien mielipiteitä kokemastaan palvelusta asiakaspalvelupisteessä

Kysymyksessä kahdeksan esitettiin opiskelijoille 8 väittämää, joista he valitsivat omaa mielipidettään vastaavan vaihtoehdon. Väittämät olivat; palvelu on asiantuntevaa, palvelu on ystävällistä, asiat hoidetaan nopeasti, neuvonta on hyvää, aukioloajat ovat sopivat, sijainti ja saatavuus ovat hyvät, tiedottaminen on ajantasaista ja opastus on selkeää. Opiskelijoilla oli mahdollisuus valita seuraavista vaihtoehdoista mielipiteelleen vastine; 1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=ei eri eikä samaa mieltä, 4=samaa mieltä ja 5=täysin samaa mieltä.

Taulukosta 6 esitetyistä tuloksista nähdään, että suurin osa vastaajista kokee saamansa asiakaspalvelun asiantuntevana, ystävällisenä, nopeana, neuvonnan hyvänä, tiedottamisen ajantasaisena, sekä opastuksen selkeänä. Myös asiakaspisteen sijainti ja saatavuus sekä aukioloajat ovat suurimman osan mielestä hyviä ja sopivia. Täysin erimieltä aukioloaikojen suhteen oli vain yksi vastaaja.

TAULUKKO 6. Vastaajien kokema palvelu asiakaspalvelupisteessä (n=112)

8. Seuraavaksi esitetään asiakaspalvelupistettä koskevia väittämiä. Valitse mielipidettäsi vastaava vaihtoehto	5 = Täysin samaa mieltä	4 = Samaa mieltä	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	2 = Eri mieltä	1 = Täysin eri mieltä	Yhteensä
Palvelu on asiantuntevaa	44	60	7	1	0	112
Palvelu on ystävällistä	60	44	7	1	0	112
Asiat hoidetaan nopeasti	45	49	16	2	0	112
Neuvonta on hyvää	48	49	14	1	0	112
Aukioloajat ovat sopivat	31	50	28	0	1	110
Sijainti ja saatavuus ovat hyvät	49	52	9	0	0	110
Tiedottaminen on ajantasaista	35	53	19	4	0	111
Opastus on selkeää	44	51	15	1	0	111
Yhteensä	356	408	115	10	1	890

Liitteessä 4 esitetyistä tuloksista on tehty taulukko, josta nähdään molempien toimipisteiden vastaajien vastaukset kysymykseen 8 eriteltyinä.

Vastaajien arvosana asteikolla 4- 10 asiakaspalvelupisteiden toiminnalle

Kysymykseen 9 vastasi 110 opiskelijaa. Minimiarvo oli 6 ja Maksimiarvo 10.

Keskiarvo oli hyvä 8,61, josta voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä asiakaspalvelupisteiden tuottamaan palveluun. Mediaani oli 9.

TAULUKKO 7 Arvosana asiakaspalvelupisteiden toiminnalle

n=110	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani
Kouluarvosana	6	10	8,61	9

Vastaajien esittämiä parannusehdotuksia, uusia ideoita asiakaspalvelupisteiden kehittämiseksi (avoimet vastaukset)

Avoimia vastauksia asiakaspalvelupisteiden kehittämiskysymykseen tuli vain 9. Vastauksista nähdään, että asiakaspalvelupisteiden toivottaisi olevan auki myös taukojen aikaan. Vastaajien vastaukset ilmaisesta limpparista ja anniskeluoikeuksista ihmetyttivät.

Opiskelijoiden avoimet vastaukset ja vastaajien määrä: 9 vastaajaa

- Numero 9 koska ei ole aina auki muuten 10
- Ruokatunnillakin auki jos vaan mahdollista
- En ole tarvinnut palvelua paljoo
- Ilmaista limpparia
- Toiminnan iloa enemmän ja vastuuta, kuria, järjestystä
- Toivois, että sihteerin ei tarviis aina olla koneella.
- Eipä ole parannettavaa
- Aina on lappu luukulla. Info auki ruokatunnin aikaan!
- Tosiaan kun vielä anniskeluoikeudet lisäisi, se kyllä saattaisi ruuhkauttaa yhtä palvelupistettä, kaksi toimisi jo paljon nopeammin :)

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakaspalvelu on henkilökohtaista palvelua. Siinä asiakas ja asiakaspalvelija ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja muodostavat palvelutilanteen. Palvelutilanteen onnistuminen riippuu monesta eri tekijästä. Opiskelijoiden kanssa vuorovaikutustilanteissa on osattava mennä opiskelijan asemaan ja lähdeittävä siitä lähtökohdasta opiskelijaa palvelemaan. Mitä opiskelija haluaa? Asiakaspalvelijan on tehtävä työtä selvittääkseen opiskelijan palvelun tarve. Molemmilla Osmajoentien toimipisteillä on useita vuosia työkokemusta omaavat toimistosihteerit. Tästä on suuri hyöty, koska heillä on kokemusta monista eri opiskelijoiden palvelutilanteista. Palvelun onnistuminen ja laatu näkyvät myös opiskelijoiden kyselyn vastauksista.

Kartoituksen tarkoituksena oli selvittää opiskelijoiden asiakaspalvelupisteiden käyttämiä palveluita Osmajoentien toimipisteissä ja heidän mielipiteitään nykyisistä palveluista. Haluavatko opiskelijat uusia palveluita? Ovatko he tyytyväisiä nykyisiin palveluihin ja mitä palveluja he nyt käyttävät ja milloin? Toimeksiantaja esitti myös kysymyksen siitä, kuinka monia opiskelijoita yksi toimistosihteerit voisi palvella asiakaspalvelupisteissä?

Miten opiskelijat sitten vastasivat esitettyihin kysymyksiin?

Suurin osa kyselyyn vastanneista opiskelijoista oli käyttänyt asiakaspalvelupisteiden palveluita täysi-ikäisinä Osmajoentie 75 toimipisteessä. Opiskelijat hoitavat asiakaspalvelupisteissä eniten opintososiaalisia asioita sekä opiskelijatodistuksiin, että opintokortteihin liittyviä asioita aamupäivisin mahdollisesti jonossa odottaen vuoroaan. Myös muita korttiasioita sekä kassa-asioita hoidetaan paljon. Osmajoentie 75 asiakaspalvelupiste hoitaa myös paljon avainasioita varsinkin opiskelijoiden tauoilla järjestettävien biljardi- ja bingisavainasioita.

Suurin osa opiskelijoista on tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, eivätkä he kaipaa mitään uusia palveluita. Uusia kehittämissideoita ei montaa tullut. Asiakaspalvelupisteiden toivottiin kuitenkin olevan auki myös lounastauoilla.

Jotta asiakaspalvelupisteisiin pääsy olisi nopeampaa ja jonotusta/odotusta haluttaisiin vähentää, nykyisten toimistosihteerien lisäksi asiakaspalvelupisteissä pitäisi olla toinen työntekijä sijaistamassa toimistosihteerien taukoja. Varsinkin Osmajoentie 75 asiakaspalvelupiste toimii myös infona ja vahtimestaripalveluja siellä ei ole, joten asiakaspalvelupisteen kiinniolo päivä-aikaan ei ole hyvää palvelua. Toinen mahdollisuus asiakaspalvelupisteen parantamiselle olisi hankkia siihen myös vahtimestaripalvelut. Toimipiste on Varkauden suurin ja tulevaisuudessa koko ajan laajeneva, joten tällaiset palvelut olisivat tarpeellisia. Kuopion toimipisteessä Presi-

dentinkadulla vahtimestareita on useita. Toimistosihteeri on tehnyt myös vahtimestarille kuuluvia töitä Osmajoentie 75 asiakaspalvelupisteessä. Nämä työt ovat hankaloittaneet osittain toimistosihteerin omaa toimenkuvaa ja asiakaspalvelupisteessä paikallaoloa, josta taas aiheutuu opiskelijoille lisää odottamista/jonottamista asiakaspalvelupisteeseen. Osmajoentie 75 asiakaspalvelupisteen henkilömitoitus on liian pieni. Asiakaspalvelupisteessä tällä hetkellä sopivin henkilömitoitus olisi 2 henkilöä. Tällä saataisiin parannettua asiakaspalvelupisteen aukioloaikoja myös toimistosihteerin tauoilla. Myös Osmajoentie 28 asiakaspalvelupiste on ilman toimistosihteeriä hänen lounastauoillaan. Opiskelijoiden toive oli, että asiakaspalvelupiste olisi auki myös lounastauoilla.

Asiakaspalvelupisteiden palvelu on onnistunut kiitettävästi. Opiskelijat ovat kokeneet, että he saavat tarvitsemansa palvelut asiakaspalvelupisteestä asiantuntevasti, ystävällisesti ja nopeasti silloin, kun pääsevät palveltaviksi. Neuvonta ja sijainti sekä saatavuus on koettu hyväksi. Tiedottaminen on ollut ajantasaista ja opastus selkeää.

Siihen kysymykseen, miten monia opiskelijoita yksi toimistosihteeri voi palvella asiakaspalvelupisteessä, ei löytynyt vastausta. Asia ei ole yksinkertainen. Huomioon on otettava myös muut asiakkaat; ulkopuoliset asiakkaat, sidosryhmät ja henkilökunta. Jokainen toimipiste on erilainen. Opiskelijoiden palvelutarpeet ovat erilaisia. Jotkut opiskelijat vaativat paljon aikaa ohjaus- ja neuvontatehtävissä ja jotkut vähemmän. Tiettyjen alojen opiskelijat vaativat enemmän palveluaikaa. Jos halutaan palvella opiskelijoita hyvin, asiakaspalveluun on varattava aikaa. Varsinkin koulumatkatukihakemusten käsittelyyn kuluu aikaa runsaasti, koska Kela on siirtänyt osan tehtävistään kouluille mm. opiskelijoiden matkojen selvittelyssä. Koulumatkahakemuksista tarkistetaan toimistosihteerien toimista koulumatkojen oikeellisuus siis onko opiskelijoilla oikeus hakemaansa koulumatkatukeen. Selvitetään myös kilometrimäärät reittihakupalveluiden avulla sekä kirjoitetaan ostotodistukset, jotka useinkin saattavat olla aika haastavia opiskelijoiden käyttäessä eri matkustusmuotoja. Toimistosihteeri toimii Kelan, joka maksaa ja Matkahuollon, joka antaa matkaliput välissä opiskelijan parhaaksi matka-asioissa, joissa on paljon erilaisia määräyksiä ja sääntöjä. Toimistosihteerin on oltava kärsivällinen, vaikka jonossa olisi 20 opiskelijaa koulumatkatukihakemuksensa kanssa. Syyskauden aloituksessa, jolloin suurin osa ensimmäisen vuoden opiskelijoista ja osa toisen ja kolmannen vuoden opiskelijoista asioivat asiakaspalvelupisteissä, jonoja voisi lyhentää mitoittamalla asiakaspalvelupisteisiin toinen työntekijä.

Kyselyn vastausten toivottiin hyödyntävän asiakaspalvelupisteiden kehittämistä ja tuovan suuntaa antavia keinoja Savon ammatti- ja aikuisopiston Varkauden asiakaspalvelupisteiden kehittämiseen. Kysely voidaan hyödyntää myös jatkossa esimerkiksi toteuttamalla se aina vuosittain uudestaan uusilla ryhmillä ja vertaamalla saatuja tuloksia toisiinsa.

Tuloksena voidaan todeta, että opinnäytetyössä saavutettiin sille asetetut tavoitteet. Tarvekartoituskysely tuli suoritettua ja vastaukset kyselyyn on luettavissa raportista. Toimeksiantajan tehtäväksi jää miettiä, mitä saaduilla vastauksilla tekee.

7 POHDINTA

Tarvekartoituskyselyn järjestämisen lähtökohtana oli halu kehittää toimisto- ja asiakaspalvelun asiakaspalvelupisteitä. Kun kehitetään tällaista asiaa, on hyvä kysyä asiakkailta eli oppilaitoksen opiskelijoilta asiasta. Mitä asiakkaat haluavat, mihin he ovat jo nyt tyytyväisiä ja onko heillä mahdollisesti uusia kehittämissideoita itsellään? Näitä kysymyksiä kyselyssä esitettiin.

Kysely tehtiin Webropol-ohjelmalla, joka mahdollisti sen, että kysely voitiin välittää sähköisesti. Sähköinen välittäminen ei toiminut hyvin. Kyselyä välittäessä opiskelijoille opettajien kautta paperiversiona kävi ilmi, että kyselyyn vastattiin paremmin. Kun kysely lähti pelkästään sähköisesti, siihen ei vastannut kuin muutama opiskelija. Kuitenkin otos oli edustava ja tarpeeksi suuri. Vastausprosentti Osmajoentie 75:ssä oli korkea. Osmajoentie 28:n vastausprosentti olisi voinut olla korkeampi. Opiskelijoille esitetyt kysymykset mittasivat niitä palveluita ja toimintoja, joita opiskelijat käyttivät, joten tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Kyselyn ajankohta oli hyvä, vaikka muutamia työssäoppimisjaksoja muutamille luokille sattui kyseiseen ajankohtaan.

Kyselyn vastaukset eivät yllättäneet. Opintososiaalisia etuuksia ja opiskelijakortti- ja todistusasioita hoidetaan eniten asiakaspalvelupisteissä opiskelijoiden osalta. Kysymyksiin 5 ja 10, joissa pyydettiin esittämään parannusesityksiä tuli vain vähän vastauksia. Nämä kysymykset olisi pitänyt aukaista opiskelijalle. Kysymykset olisivat voineet olla muodossa, jossa olisi ollut valmiita vastausvaihtoehtoja, joista opiskelija olisi voinut valita.

Etua oli siitä, että kyselyn tekijä työskenteli Savon ammatti- ja aikuisopistossa asiakaspalvelupisteessä. Kysymykset kävivät ennen julkaisua opinnäytetyön ohjaajan ja esimiehen sekä opettajan luettavana. He antoivat omia mielipiteitään ja kyselyn tekijä muokkasi kysymyksiä näiden mielipiteiden perusteella. Kyselyyn laitettiin tarkoituksella vain 11 kysymystä, koska opiskelijat eivät jaksa kovin moneen kysymykseen vastata kerrallaan. Opiskelijoilla on myös useita muita kyselyitä vastattavinaan koulutuksensa aikana.

Vaativat asiakaspalvelutilanteet ovat haasteita, joita asiakaspalveluhenkilöstö joutuu usein kohtaamaan. Niihin valmistautuminen on usein mahdotonta. Asiakaspalvelija voi kuitenkin kohdata haasteet, kun hänellä on asiantuntemus, oikea asenne, riittävä ihmistuntemus, mielen hallinta ja hyvät vuorovaikutustaidot. On todettu, että asiakaspalvelu kuuluu stressaavimpien ammattien joukkoon, joten asiakaspalvelija selviytyy parhaiten hallitsemalla mielensä. Asiakaspalvelijan oma asenne työhön ja halu erinomaiseen asiakaskokemukseen vaikuttavat pal-

jon siihen, miltä asiakaspalvelija asiakkaan silmissä näyttää ja onnistuuko asiakaspalvelu niin, että siitä jää positiivinen kuva. (Marckwort R ja A 2011, 152.)

Kyselyn tekeminen oli mielenkiintoista ja haastavaa. Oppimista tapahtui kyselyn kysymysten tekemisessä mm. mitä opiskelijoilta kannattaa kysyä ja miten saa laatutekijät huomioitua kysymyksissä? Myös asiakaspalvelusta tuli runsaasti uutta tietoa, jota opinnäytetyön tekijä voi suoraan hyödyntää työpaikallaan.

Opinnäytetyöhön käyttämä ajankäyttö oli myös haastavaa. Parhaiten se onnistui laatimalla ajankäytön suunnitelma. Parasta opinnäytetyön tekemisessä oli se, että kysymyksiä esitettiin juuri opiskelijoille, jotka palveluita käyttävät. Palvelun kehittämisen on hyvä alkaa asiakaskeksyydestä. On myös hyvä ymmärtää se, että toimisto- ja asiakaspalvelut ovat osa palvelukokonaisuutta ja että ne ovat tukipalveluita. Parhaan palvelukokonaisuuden saa, kun kaikki osat toimivat hyvin.

LÄHTEET

Grönroos, C. 2009. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Juva: WS Bookwell Oy.

Kangas, P. 1994. *Tavoitteena tyytyväinen asiakas*. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Korpi, A. 2/2004. *Asiakastyytyväisyyskyselyt Ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten*. Helsinki: Opetushallitus.

Kotler, P. 2002. *Marketing professional services*. USA: Prentice Hall Press.

Lämsä, J. 2011. *Opinnäytetyö Ammatillinen erityisopetus ja opiskeluhoito asiakaspalveluina Liiketalouden koulutusohjelma, Oulun seudun ammattikorkeakoulu*.

Marckwort, R ja A. 2011. *Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa*. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Naumann, E. Giel, K. 1995. *Customer satisfaction measurement and management*. USA: ASQ.

Opetushallitus. Efqm. 2013. [nettijulkaisu]. [Viitattu 30.3.2013]. Saatavissa:

<http://www.google.fi/search?q=efqm&hl=fi&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=mJJWUbCdBdOFhQeT64CIDQ&sqj=2&ved=0CEgQsAQ&biw=1440&bih=801#imgrc=xfJJ>.

Rissanen, T. 2005. *Hyvä palvelu*. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Savon Koulutuskuntayhtymä. Savon ammatti- ja aikuisopisto, 2013. [nettijulkaisu]. [Viitattu 18.1.2013]. Saatavissa: <http://www.sakky.fi/index.asp>.

Toriseva, Tiina 2012. *Toimistopalveluesimies*. Savon ammatti- ja aikuisopisto. Kuopio 12.11.2012. Sähköposti.

Valvio, T. 2010. *Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen*. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

VCA. 2009. *CQAF - Eurooppalainen ulottuvuus*. [nettijulkaisu]. [Viitattu 30.3.2013]. Saatavissa: <http://www.eurooppalainenulottuvuus.com/10>.

LIITTEET

Liite 1 Saate ryhmänohjaajille sähköpostilla

Liite 2 Saate opiskelijoille sähköpostilla

Liite 3 Kyselylomake nettiversio

Liite 4 Koettu palvelu asiakaspalvelupisteissä

Liite 5 Yhteinen eurooppalainen laadunvarmistuksen ja laadunhallinnan viitekehys (CQAF)

To: Ryhmänohjaajille (3.luokan)/atk-opettajalle

Tiedoksi: Rehtorit, koulutuspäälliköt

Hei!

Olen **Tuija Lohikainen, Osmajoentie 75:n toimistosihteeri** ja työpisteeni sijaitsee **infossa**. Opiskelen **Savoniassa** työn ohessa liiketalouden koulutusohjelmassa aikuisiltalinjalla tradenomiksi ja nyt opiskeluni ovat siinä vaiheessa, että voin alkaa opinnäytetyötä tekemään. Päädyin siihen, että opinnäytetyö liittyy läheisesti omaan työhöni eli toimisto- ja asiakaspalveluun ja sen mahdolliseen kehittämiseen ja siltä pohjalta päätin tehdä **Osmajoentie 28 ja Osmajoentie 75 viimeisen vuoden opiskelijoille tarvekartoituskyselyn, joka koskee asiakaspalvelupisteiden toimintaa ja kehittämistä**. Kyselyn toteuttamisessa olen käyttänyt Webropol ohjelmaa. Sain hyväksynnän esimiehiltäni **Tiina Torisevalta ja Aila Kallungilta sekä kehitysjohtaja Jukka Soiniselta**. Jukka toimii myös opinnäytetyöni ohjaajana Savon ammatti- ja aikuisopiston puolelta. Savoniassa ohjaajani on **Ullamaija Karhu**.

Kyselyn toteuttamiseen tarvitsisin vähän **Teidän apua**.

Olisiko mahdollista käyttää sellaisen oppitunnin, missä oppilaat ovat **tietokoneen ääressä**, tunnin alusta tai lopusta 10 - 15 minuuttia kyselyn tekemiseen? Näin varmistettaisiin, että mahdollisimman moni ilmaisisi mielipiteensä toimisto- ja asiakaspalvelusta oppilaitoksessamme.

Koska kyselyn linkki on pitkä, toivoisin, että välittäisitte **tietokoneella seuraavassa sähköpostissa tulevan kyselyn linkin opiskelijaryhmällemme silloin, kun he ovat tietokoneen ääressä ja kertoisitte kyselystä ja sen täytöstä**. Ei siis tätä sähköpostia vaan seuraavan, jonka lähetän teille. Onnistuisiko tämä? Voin myös tulla **itse henkilökohtaisesti kertomaan kyselystä** tunnin alussa tai lopussa tarvittaessa. Ilmoittaisitteko minulle silloin ajan ja paikan? **Kysely on avoinna opiskelijoille marras- joulukuun 2012**.

Kyselyyn vastanneiden yhteystietonsa luovuttaneiden opiskelijoiden joukosta **arvon** kaksi opiskelijaa, jolle oppilaitos lahjoittaa oppilaitoksen logolla varustetun **repun**.

Olisi hienoa mikäli kyselyn täyttö onnistuisi näin. Oppilaitos saa **opinnäytetyöstäni kopion**, jossa on kyselyn vastaukset ja niiden tulkintaa ja johtopäätöksiä. Näitä vastauksia oppilaitos voi halutessaan suoraan hyödyntää toimisto- ja asiakaspalvelupisteiden kehittämisessä.

Kiitoksia jo etukäteen avustanne ☺ Opintojen loppusuoralla oleva

Tuija Lohikainen

Email: tuija.lohikainen@sakky.fi

Tarvekartoituskysely viimeisen vuoden opiskelijoille

To: Ryhmänohjaajat

Hei Ryhmänohjaajat!

Välittäisittekö tämän sähköpostiviestin ryhmänne opiskelijoille?

Hei viimeisen vuoden opiskelija!

Olen Tuija Lohikainen Osmajoentie 75 asiakaspalvelupisteen infon toimistosihteerinä. Opiskelen työn lisäksi aikuisiltalinjalla Savonia ammattikorkeakoulussa tradenomiksi ja teen lopputyönäni Teille opiskelijoille tarvekartoituskyselyn toimisto- ja asiakaspalvelupisteen toiminnasta ja sen kehittämisestä.

Kyselyyn vastaamiseen tarvitsisin Teidän mielipiteitänne ☺

Kyselyyn vastanneiden yhteystietonsa palauttaneiden kesken arvon 2 oppilaitoksen logolla varustettua **reppua**.

Kyselyyn pääset alla olevasta linkistä suoraan.

Kysely voimassa marras- joulukuun 2012.

Kiitos, kun vastaat kyselyyn ☺

T. Tuija Lohikainen

<http://www.webpolsurveys.com/S/9FCA5264CBD2998C.par>

Tarvekartoituskysely

1. Olen *

- Osmajoentie 28:n opiskelija
- Osmajoentie 75:n opiskelija

2. Olen *

- Alle 18-vuotias
- 18-vuotias
- Yli 18-vuotias

3. Kuinka usein yleensä asioit tai olet asioinut asiakaspalvelupisteessä? *

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Satunnaisesti 1-5 kertaa lukuvuodessa
- En koskaan

4. Mitä asiaa/ asioita olet hoitanut asiakaspalvelupisteessä?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Opintososiaaliset asiat (opintotuki, koulumatkatuki)
- Vakuutusasiaa
- Kassa-asiaa (maksanut jotain kassaan)

- Opiskelijatodistus tai opintokorttiasiaa
- Muuta korttiasiaa esim. tulityö-, työturvallisuus-, opiskelijakorttiasiaa
- Yhteishakuun liittyvää asiaa (opiskelijavalinta)
- Ohjaus ja neuvonta-asiaa
- Avainasiaa esim. pingis-, biljardipelin avaimia
- Lukujärjestysasiaa
- Etsinyt jotain henkilöä esim. opettajaa, opintojenohjaajaa tai kuraattoria
- Opiskelun keskeytys, siirto tai eroamiasiaa
- Muuta asiaa, mitä

5. Haluaisitko jotain sellaista palvelua/toimintoa asiakaspalvelupisteeseen, jota siellä ei vielä ole?

- Haluaisin
- En haluaisi

6. Oletko joutunut jonottamaan tai odottamaan päästäksesi asioimaan asiakaspalvelupisteessä?

- Olen useasti
- Olen muutaman kerran
- En ole

7. Milloin haluaisit mieluiten asioida asiakaspalvelupisteessä?

- Aamupäivällä, välitunnilla
- Ruokailutauolla
- Iltapäivällä, välitunnilla
- Muuna aikana esimerkiksi koulun jälkeen

8. Seuraavaksi esitetään asiakaspalvelupistettä koskevia väittämiä. Valitse mielipidettäsi vastaava vaihtoehto.

	5 = Täysin samaa mieltä	4 = Samaa mieltä	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	2 = Eri mieltä	1 = Täysin eri mieltä
Palvelu on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiat hoidetaan nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvonta on hyvää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloajat ovat sopivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijainti ja saatavuus ovat hyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedottaminen on ajantasaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opastus on selkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Anna arvosana asteikolla 4 - 10 asiakaspalvelupisteen toiminnalle.

Kouluarvosana

10. Voit esittää parannusehdotuksia, uusia ideoita asiakaspalvelupisteen kehittämiseksi.

11. Kyselyyn vastanneiden arvontaan halukkaiden kesken arvotaan 2 oppilaitoksen logolla varustettua reppua. Jos haluat osallistua reppujen arvontaan, täytä alla olevat yhteystiedot.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

Vastaajien kokema palvelu asiakaspalvelupisteissä

8. Seuraavaksi esitetään asiakaspalvelupistettä koskevia väittämiä. Valitse mielipidettäsi vastaava vaihtoehto	Kaikki n=110-112	28 (n=14-15)	75 (n=95-97)
Palvelu on asiantuntevaa (75 n=97, 28 n=15)	100%	100%	100%
Palvelu on asiantuntevaa: 5 = Täysin samaa mieltä	39,3%	33,3%	40,2%
Palvelu on asiantuntevaa: 4 = Samaa mieltä	53,6%	66,7%	51,5%
Palvelu on asiantuntevaa: 3 = Ei eri eikä samaa mieltä	6,3%	0%	7,2%
Palvelu on asiantuntevaa: 2 = Eri mieltä	0,9%	0%	1%
Palvelu on ystävällistä (75 n=97, 28 n=15)	100%	100%	100%
Palvelu on ystävällistä: 5 = Täysin samaa mieltä	53,6%	46,7%	54,6%
Palvelu on ystävällistä: 4 = Samaa mieltä	39,3%	53,3%	37,1%
Palvelu on ystävällistä: 3 = Ei eri eikä samaa mieltä	6,3%	0%	7,2%
Palvelu on ystävällistä: 2 = Eri mieltä	0,9%	0%	1%
Asiat hoidetaan nopeasti (75 n=97, 28 n=15)	100%	100%	100%
Asiat hoidetaan nopeasti: 5 = Täysin samaa mieltä	40,2%	53,3%	38,1%
Asiat hoidetaan nopeasti: 4 = Samaa mieltä	43,8%	40%	44,3%
Asiat hoidetaan nopeasti: 3 = Ei eri eikä samaa mieltä	14,3%	6,7%	15,5%
Asiat hoidetaan nopeasti: 2 = Eri mieltä	1,8%	0%	2,1%
Neuvonta on hyvää (75 n=97, 28 n=15)	100%	100%	100%
Neuvonta on hyvää: 5 = Täysin samaa mieltä	42,9%	46,7%	42,3%
Neuvonta on hyvää: 4 = Samaa mieltä	43,8%	33,3%	45,4%
Neuvonta on hyvää: 3 = Ei eri eikä samaa mieltä	12,5%	20%	11,3%
Neuvonta on hyvää: 2 = Eri mieltä	0,9%	0%	1%
Aukioloajat ovat sopivat (75 n=95, 28 n=15)	98,2%	100%	97,9%
Aukioloajat ovat sopivat: 5 = Täysin samaa mieltä	28,2%	20%	29,5%
Aukioloajat ovat sopivat: 4 = Samaa mieltä	45,5%	46,7%	45,3%
Aukioloajat ovat sopivat: 3 = Ei eri eikä samaa mieltä	25,5%	33,3%	24,2%
Aukioloajat ovat sopivat: 1 = Täysin eri mieltä	0,9%	0%	1,1%
Sijainti ja saatavuus hyvät (75 n=96, 28 n=14)	98,2%	93,3%	99%
Sijainti ja saatavuus ovat hyvät: 5 = Täysin samaa mieltä	44,5%	42,9%	44,8%
Sijainti ja saatavuus ovat hyvät: 4 = Samaa mieltä	47,3%	57,1%	45,8%
Sijainti ja saatavuus ovat hyvät: 3 = Ei eri eikä samaa mieltä	8,2%	0%	9,4%
Tiedottaminen on ajantasaista (75 n=96, 28 n=15)	99,1%	100%	99%
Tiedottaminen on ajantasaista: 5 = Täysin samaa mieltä	31,5%	20%	33,3%
Tiedottaminen on ajantasaista: 4 = Samaa mieltä	47,7%	60%	45,8%
Tiedottaminen on ajantasaista: 3 = Ei eri eikä samaa mieltä	17,1%	13,3%	17,7%
Tiedottaminen on ajantasaista: 2 = Eri mieltä	3,6%	6,7%	3,1%

8. Seuraavaksi esitetään asiakaspalvelupistettä koskevia väittämiä. Valitse mielipidettäsi vastaava vaihtoehto	Kaikki n=110-112	28 (n=14-15)	75 (n=95-97)
Opastus on selkeää (75 n=96, 28 n=15)	99,1%	100%	99%
Opastus on selkeää: 5 = Täysin samaa mieltä	39,6%	46,7%	38,5%
Opastus on selkeää: 4 = Samaa mieltä	45,9%	26,7%	49%
Opastus on selkeää: 3 = Ei eri eikä samaa mieltä	13,5%	20%	12,5%
Opastus on selkeää: 2 = Eri mieltä	0,9%	6,7%	0%

Yhteinen eurooppalainen laadunvarmistuksen ja laadunhallinnan viitekehys (CQAF)

Mikä CQAF on?

Yhteinen eurooppalainen laadunvarmistuksen ja laadunhallinnan viitekehys (CQAF) on jatkuvan oppimisen ja toiminnan kehittämismalli. Sen taustalla on Demingin laatuymyränä tunnettu jatkuvan parantamisen periaate (suunnittele, toteuta, arvioi ja paranna). (CQAF – Eurooppalainen ulottuvuus 2013.)

Eri jäsenvaltioissa on päädytty erilaisiin ratkaisuihin ammatillisen koulutuksen laadun varmistamiseksi. Siksi keskeiset laatuksiteerit esitetään CQAF:ssä niin, että ne soveltuvat erilaisiin toimintaympäristöihin. Mallissa kiinnitetään huomiota kriittisiin laatuksiteerijöihin, joista yhtenä esimerkkinä on sidosryhmien ottaminen mukaan ammatillisen koulutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Mallin mukaiset laadunhallinnan vaiheet on kuvattu alla. (CQAF – Eurooppalainen ulottuvuus 2013.)



KUVIO 11. Laadunhallinnan vaiheet

Miksi CQAF?

CQAF auttaa koulutuksen järjestäjiä seuraamaan ja arvioimaan sitä, miten hyvin käytetyt menetelmät varmistavat toiminnan parantamisen ja tulosten aikaansaamisen. CQAF:n tarkoituksena on myös helpottaa toiminnan vertailua eri jäsenvaltioissa ja koulutusjärjestelmän eri tasoilla. Sen avulla myös koulutuksen järjestäjät voivat vertailla laadunhallinnan menetelmiä, vaihtaa kokemuksia sekä tunnistaa hyviä käytäntöjä ja oppia toinen toisiltaan. (CQAF – Eurooppalainen ulottuvuus 2013.)

Missä vaiheessa on CQAF:n käyttöönotto?

Yleinen eurooppalainen laadunvarmistuksen ja laadunhallinnan viitekehys (CQAF) hyväksyttiin toukokuussa 2004 koulutusneuvostossa vapaaehtoisuuteen perustuvaksi viitekehukseksi ammatillisen koulutuksen laadunhallintaan. Suomessa CQAF:n poh-

jalta on laadittu ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus. Opetusministeriön tammikuussa 2008 vahvistaman suosituksen tavoitteena on tukea koulutuksen järjestäjiä koulutuksen laadunhallinnan kehittämisessä sekä kannustaa toiminnan ja tulosten laadun jatkuvaan parantamiseen kohti erinomaisuutta. Suositus on tärkeä osa Kööpenhaminan prosessin toimenpiteiden toteuttamista Suomessa. (CQAF – Eurooppalainen ulottuvuus 2013.)

Mitä CQAF ja laadunhallintasuositus merkitsee koulutuksen järjestäjille?

CQAF soveltuu erilaisissa ympäristöissä toimivien organisaatioiden laadunhallintaan. Menetelmä on yhdensuuntainen muiden käytössä olevien laadunhallinnan ja -arvioinnin menetelmien kanssa. (CQAF – Eurooppalainen ulottuvuus 2013.)

Koulutuksen järjestäjän näkökulmasta CQAF:iin perustuva ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus nostaa esiin laadunhallinnan kannalta tärkeitä asioita kehittämistyön tueksi. Koulutuksen järjestäjät voivat kuitenkin itsenäisesti päättää, millä tavoin ne kehittävät ja organisoivat laadunhallintansa suosituksen pohjalta ja millaisiin ratkaisuihin ja toimintamalleihin päätyvät. (CQAF – Eurooppalainen ulottuvuus 2013.)